

Ilona Lamminpää

## **Päiväkeskustoiminta osana asiakaslähtöistä teho- ja arkikuntoutusta**

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

YAMK, Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK

Tekijä: Lamminpää, Ilona

Työn nimi: Päiväkeskustoiminta osana asiakaslähtöistä teho- ja arkikuntoutusta

Ohjaaja: Hemminki, Arja. Lehtori

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 111

Liitteiden lukumäärä: 7

---

Väestön ikärakenne muuttuu; ikäihmisten määrä kasvaa ja palveluita tarvitaan tukemaan mm. virkeää vanhuutta. Samaan aikaan kansalaisten palveluita koskeva sosiaali- ja terveyspalvelu uudistus vaikuttaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteisiin. Valtakunnallinen ikääntymispolitiikka sekä Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittinen strategia puhuu kotona asumisen ensisijaisuuden puolesta.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on kuvata ikäihmisten kuntoutustoiminnan toteutumista asiakas- ja läheisnäkökulmasta päiväkeskuksessa. Laadullisessa kehittämistyössä sovellettiin asiakaslähtöistä Bikva-arviointimallia. Aineisto kerättiin toteuttamalla teema-haastattelut (n=7) päiväkeskuksen asiakkaille ja heidän läheisilleen. Ryhmähaastattelu toteutettiin päiväkeskuksen henkilökunnalle neljän (n=7, n=6, n=6 ja n=8) tapaamisen aikana. Tulokset kaikista haastatteluista tuodaan tietäväksi esimiehille. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Bikva-arvioinnin tulosten mukaan Seinäjoen kaupungin päiväkeskustoiminnan arkikuntoutukseen ja sen asiakaslähtöisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Asiakkaat arvostavat kohtaamista, kuulluksi tuleamista, arkikuntoutuksen arkisuutta ja yhdessä tekemistä. Päiväkeskuksen työntekijöiden mukaan päiväkeskustoiminta on voimavara, mikä tukee ikäntyneiden toimintakykyä ja terveyttä. Asiakkaiden osallistumisen kokemus rakentuu erilaisissa asiakkuuksissa ja vertaisuuden kokemisessa ja keskeisimpänä työntekijöiden kokemuksen mukaan on aito kohtaaminen. Työntekijät pitävät päiväkeskustoimintaa terveyttä ja hyvinvointia edistävänä tukipalveluna. Kehittämiskohteena nähtiin asiakaslähtöinen toimintatapa. Palautekyselyt ja niistä käytävä dialogi edistävät asiakaslähtöisyyden toteutumista. Laadukas arkikuntoutus nähtiin merkittävänä kilpailukeinona. Päiväkeskustoiminta on tarpeellinen tukipalvelu, jonka maine arkikuntouttajana on merkittävä tulevaisuudessakin.

Avainsanat: ikäihmisen (arki) kuntoutus, hyvinvointi, toimintakyky, osallisuus, asiakaslähtöisyys, päiväkeskustoiminta

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's Degree Programme in Development and Management of/in Health Care and Social Work

Author: Lamminpää, Ilona

Title of thesis: Day center services as part of customer-oriented intensity and everyday rehabilitation

Supervisor: Hemminki, Arja, Principal Lecturer

Year: 2018

Number of pages:111

Number of appendices: 7

---

The age structure of the population changes; the number of elderly people increases and services need to support the vivacious old age. Simultaneously, the health care and social work reform concerning citizens' services influences the structures of promotion of well-being and health. The national ageing policy, as well as the political strategy for ageing of the city of Seinäjoki advocate primarily for living at home.

The purpose of this paper is to describe the completion of elderly people's rehabilitation services in a day center from the perspective of the customer and a close relative. A customer-oriented Bikva- evaluation model was applied in the qualitative research. The data was collected conducting theme interviews (n=7) of the customers of the day center and their close relatives. Group interview was conducted for the employees of the day center during four (n=7, n=6, n=6 and n=8) meetings. The results of all the interviews were brought to the attention of the supervisors. A data-oriented content analysis was used as an analysis method.

Based on the results of the Bikva- evaluation, it can be stated that the customers of the day center of the city of Seinäjoki and their close relatives are very content of the everyday rehabilitation of the day center and its customer-oriented approach. The customers appreciate encounters, being heard, the mundaneness of the everyday rehabilitation and doing things together. According to the day center employees, the day center services are an asset that sustains elderly people's performance ability and health. The customers' experience of participation consists of being in different contexts and in experiencing equality and, according to the employees, experience is authentic contact. The employees consider the day center services as a support service that promotes health and well-being. Customer-oriented strategy was seen as a development area. Feedback surveys and the dialogues concerning them will promote the actualization of the customer-oriented approach. A quality everyday rehabilitation was viewed as a significant competitive approach. The day center services are necessary for support service, whose reputation as an everyday rehabilitator is significant in the future as well.

Keywords: elderly people's (everyday) rehabilitation, well-being, performance ability, participation, customer-oriented approach, day center services

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
Käytetyt termit.....	7
1 JOHDANTO.....	9
2 KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT.....	11
2.1 Kehittämistyön tausta.....	11
2.2 Tutkimuksia kotikuntoutuksesta ja päiväkeskustoiminnasta Suomessa.....	13
2.3 Kotikuntoutus kansainvälisesti.....	18
2.4 Seinäjoen kaupungin ikäihmisten palvelut.....	22
2.4.1 Ikäpoliittinen strategia.....	22
2.4.2 Ikäihmisten päiväkeskus.....	23
2.4.3 Päiväkeskustoiminta muutosten keskellä.....	28
3 ASIAKASLÄHTÖINEN KUNTOUTUMINEN PÄIVÄKESKUKSES-	
SA.....	31
3.1 Asiakaslähtöinen prosessi tarpeeseen.....	31
3.2 Toimintakyky.....	33
3.3 Osallisuus.....	34
3.4 Hyvinvointi.....	35
3.5 Arkikuntoutus jokapäiväisessä elämässä.....	36
3.6 Tehokuntoutus haasteellisemmassa kuntoutustarpeessa.....	37
4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	38
4.1 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite.....	38
4.2 Kehittämistyön asetelma.....	39
4.2.1 Tutkimuksellinen kehittäminen.....	41
4.2.2 Laadullinen lähestymistapa.....	43
4.2.3 Toteutuksen aikataulu ja osallistujien valinta.....	44
4.3 Aineistonkeruumenetelmänä Bikva -mallia soveltaen.....	46
4.3.1 Bikva -asiakaslähtöinen arviointimalli.....	46

4.3.2 Teemahaastattelut ja aineiston analyysi.....	49
4.3.3 Ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi.....	53
4.3.4 Palaute esimiehille.....	56
<b>5 TULOKSET BIKVA -MALLIA SOVELTAEN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Asiakkaat ja läheiset.....	58
5.1.1 Kuntouttava työote.....	58
5.1.2 Vuorovaikutus.....	63
5.1.3 Osallisuus.....	64
5.1.4 Vertaistuki.....	72
5.1.5 Yhteisöllisyys.....	74
5.2 Päiväkeskuksen työntekijät.....	75
5.2.1 Merkityksellinen päiväkeskustoiminta.....	76
5.2.2 Edellytykset kuntouttavan arkikuntoutuksen toteuttamiseen....	77
5.2.3 Kehittämistyön ja ajankäytön haaste.....	78
5.2.4 Asiakastyön kuormittavuus.....	79
5.2.5 Ryhmädynamiikka ja ryhmänohjaaminen.....	80
5.2.6 Yhteisöllinen arkikuntoutus.....	81
5.2.7 Tulevaisuuden arkikuntoutus päiväkeskuksessa.....	82
<b>6 POHDINTA.....</b>	<b>84</b>
6.1 Tulosten tarkastelua.....	84
6.1.1 Asiakkaiden ja läheisten kokemukset.....	84
6.1.2 Työntekijöiden arviot.....	87
6.1.3 Esimiehille esiteltävät tulokset.....	89
6.2 Kehittämistyön luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelua.....	90
6.3 Johtopäätökset.....	92
6.4 Jatkotutkimusaihe.....	95
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>96</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>105</b>
Liite 1. Ikäihmisten kuntoutuksen keskeiset tavoitteet ja niitä ohjaavat asiakirjat	
Liite 2. POLKU B: Päiväkeskuksen arkikuntoutus uusi asiakas, I-TASO	
Liite 3. POLKU A: Päiväkeskuksen tehokuntoutus, I-TASO	
Liite 4. Teemahaastattelurunko päiväkeskuksen asiakkaalle	
Liite 5. Teemahaastattelurunko päiväkeskusasiakkaan läheiselle	

Liite 6. Ryhmähaastattelussa esillä olleet asiakastason sisällön analyysistä nousseet teemat päiväkeskuksen henkilökunnalle

Liite 7. Lyhyt tiivistelmä esimiehille suunnatusta esityksestä

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

Kuvio 1. Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittisen ohjelman sisältö.....	23
Kuvio 2. Seinäjoen kaupungin ikäihmisten päiväkeskuksen periaatteet.....	26
Kuvio 3. Päiväkeskustoimintapalvelun sisältö.....	27
Kuvio 4. Kehittämisprosessi Toikon ja Rantasen mukaan.....	42
Kuvio 5. Kehittämistyön aikataulu.....	45
Kuvio 6. Bikvan vaiheet.....	48
Kuvio 7. Teemojen avulla tutkimuksen tekijä laajentaa käsitystään tutkittavasta ilmiöstä.....	51
Taulukko 1. Esimerkki asiakas- ja läheistason analyysistä.....	53
Taulukko 2. Esimerkki työntekijätason analyysistä.....	55

## Käytetyt termit

Arkikuntoutus	<p>Arkikuntoutuksella ylläpidetään ja tuetaan asiakkaan hyvää elämää. Kuntoutuksen lähtökohtana on huomioida henkilön voimavarat. Tämä lisää ikäihmisen päätäntäkykyä, toimisuutta ja luottamusta omaan kykyyn toimia.</p> <p>Arkikuntoutuksella pyritään toimintakyvyn kohenemiseen tai vähintäänkin säilyttämään nykyinen toimintakyky. Asiakkaalle laaditaan yhdessä henkilökohtainen kuntoutussuunnitelma. Kuntoutussuunnitelmaan määritellään asiakkaalle merkitykselliset ja konkreettiset tavoitteet.</p> <p><b>Arkikuntoutus kuuluu kuntoutustermistön kirjoon. Useat käyttävät termejä arkikuntoutus, lähikuntoutus, kotikuntoutus ja etäkuntoutus toistensa synonyymeinä.</b></p> <p><b>Päivätoimintaa, päiväkeskuksessa tapahtuva toiminta.</b></p>
Tehokuntoutus	<p>Akuutissa tilanteessa. Tehokuntoutus on tehostettua kuntoutusta ja sen tarve on arvioitu asiakasohjausyksikössä. Tehokuntoutusta voidaan toteuttaa monialaisena kuntoutuksena kunnan-, yksityisen ja kolmannen sektorin toimesta. Asiakas voi tehokuntoutusjakson aikana ohjautua päiväkeskuksen tehokuntoutukseen muun kuntoutuksen tukena.</p>
Kuntoutusvastaava	<p>Innostaja ja eteenpäin kannustava vanhustyön ammattilainen. Ideoi ja suunnittelee kuntoutustyötä. Toimii linkkinä omassa työyhteisössä, monialaisessa työryhmässä sekä läheisiin. On käynyt työnantajan järjestämän kuntoutusvastaavakoulutuksen.</p>

Päiväkeskustoiminta	On maksullista ikäihmisille tarkoitettua, organisoitua, toimintaa kodin ulkopuolella. Kuljetuspalvelu on mahdollinen. 3-5 h kestävä toiminta tukee ja edistää kotona asuvan ikäihmisen terveyttä, hyvinvointia ja itsenäistä toimintakykyä. Päivätoiminta tuo vaihtelua elämään ja rikastuttaa arkea. Päivän aikana ruokaillaan yhdessä, toimitaan ryhmässä ja ikäihmistä kannustetaan omien voimavarojen käyttöön. Omaishoitajille päivätoiminta antaa mahdollisuuden omaan vapaa-aikaan ja lepoon.
Kuntoutus	Ikäihmisten palvelukokonaisuuden ja moniammatillisen henkilökunnan tuottama palveluprosessi.
Kuntoutuminen	Koettu ja suoritettu asiakkaan oma prosessi.
Läheinen	<p>Tutkimusosassa osa asiakkaista toivoi, että heidän omaisiansa kutsutaan läheisiksi. Myös omaisista osa kertoi olevansa läheisiä. Omainen –sanalla oli synkkä merkitys useiden mielessä. Osa halusi taas käyttää omainen -sanaa, koska se kertoo läheisemmästä sukulaisuussuhteesta.</p> <p>Tässä kehittämistyössä päätin käyttää läheinen –sanaa, kun puhun asiakkaiden omaisista ja läheisistä.</p>



## 1 JOHDANTO

Suomen väestö kuuluu Euroopan maista nopeimmin ikääntyviin väestöihin. Ikään-  
tyneiden määrän on ennustettu kasvavan jyrkästi seuraavien vuosikymmenten  
aikana ja tämä haastaa huomioimaan ikäihmisten aseman yhteiskunnassamme.  
Tilastokeskuksen mukaan [30.10.2015] 65 vuotta täyttäneiden osuus kasvaa vuo-  
teen 2030 mennessä 19,9 prosentista 26 prosenttiin ja vuoteen 2060 mennessä  
29 prosenttiin. Tilastokeskus julkaisi [Suomen virallinen tilasto, 30.9.2009] tiedon,  
että eläkeikäisten eli 65 vuotta täyttäneiden ja tätä vanhempien määrä lähes kak-  
sinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1,79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. Yli  
85-vuotiaiden osuuden väestöstä ennustetaan nousevan viime vuodenvaihteen 2  
prosentista 7 prosenttiin ja heidän määränsä nykyisestä 108 000:sta 463 000:een.  
(Suomen virallinen tilasto 2009, 2015, [ Viitattu 12.11.2017].)

Uudistettaessa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmää, keskeisiä tavoitteita ovat  
parempi terveys, toimintakyky, aktiivisuus ja osallisuus. Uudistuksen myötä on siis  
keskityttävä mm. saumattomaan kuntoutumisen toteutumiseen. On osattava var-  
mistaa oikea-aikainen kuntoutumista tukeva prosessi. Tätä edesauttaa kuntoutus-  
palveluiden laadukas koordinointi esim. asiakasohjausyksikön toiminta. Ikääntyvi-  
en määrän lisääntyminen on vauhdittanut myös Seinäjoen kaupungin ikäihmisten  
palveluiden kehittymistä viime vuosina. Ikäihmisten asiakasohjausyksikköön (Ikä-  
keskus) on keskitetty vanhustalvvelujen toimintoja, jotka toimivat aikaisemmin eril-  
lään toisistaan. Kotiin suunnattujen palveluiden muokkaantuminen laitoshoidon  
purkamisen yhteydessä on koti- ja vuorohoidossa, asumispaalvveluyksiköissä sekä  
päiväkeskuksessa lähdetty suunnittelemaan ja kehittämään Seinäjoen kaupungin  
ikäihmisten palveluissa tapahtuvaa arki- ja tehokuntoutusmallia. Laaja joukko  
ikäihmisten palveluissa toimivaa henkilökuntaa koulutetaan arki- ja tehokuntou-  
tusmallin mukaisesti. Mallit tullaan juurruttamaan kunkin malleja toteuttavan yksi-  
kön toimintaan sopivaksi, muodostaen samalla yhteisen kuntoutuskokonaisuuden  
Seinäjoen kaupungin vanhustalvveluihin.

Kehittämistyön tarkoituksena on kuvata Seinäjoen kaupungin ikäihmisten kehittä-  
mistyön alla olevan kuntoutumistoiminnan toteutumista asiakas- ja läheisnäkökul-

masta päiväkeskuksessa. Tavoitteena on tuoda esille, miten asiakaslähtöinen kuntoutustoiminta (teho- ja arkikuntoutus) näkyy päiväkeskuksen päivittäisessä toiminnassa ja millainen vaikutus kuntoutustoiminnalla on ikäihmisen senhetkisessä elämäntilanteessa. Tässä kehittämistyössä kehittäminen tapahtui osallistamalla ikäihmisiä ja heidän läheisiään toiminnan tämän hetkisen tilan arvioimiseen ja ideoimaan kehittämistarpeita, ja lisäksi sitouttamalla Seinäjoen kaupungin päiväkeskuksen henkilökuntaa kehittämistoimintaan osana koko vanhustyön tulosalueella. Kehittämistyöni on laadullista, tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jonka toteutin Bikva –asiakaslähtöisen arviointimallin ohjaamana. Aineisto kerättiin asiakkailta ja heidän läheisiltään teemahaastattelulla sekä päiväkeskushenkilökunnalta ryhmähaastattelulla. Analysoin aineistoa sisällönanalyysillä.

Pikkaraisen ym. mukaan (2016, 190–191) nykyään ikääntyneiden monialainen kuntoutustyö tapahtuu luontevasti ikääntyneiden omissa kodeissa. Siellä sen on mahdollisuus laajeta erilaisiin verkostoihin, joita ikäihmiselle on syntynyt palvelutarpeiden lisääntyessä. Näin moniammatillinen asiantuntijaryhmä, läheiset ja vapaaehtoistyöntekijät, siihen mukaan lukien, ovat tukemassa kuntoutujan toimijuutta ja kotona asumista.

Kaikissa vaiheissa ja koko kuntoutumisen ajan pääroolissa on kuntoutuja itse. Kuntoutus on erittäin ajankohtainen ja tärkeä tema, jolla saadaan ikäihmisten oma ääni ja kokemus esiin. Ikäihmiset ovat yksilöllisiä elämänselämiä, joilla on oma elämäntapa, omat mieltymykset ja toiveet. On järkevää myös kiinnittää huomiota heidän elämänlaatuunsa, arkiselviytymiseensä sekä toimintakykyynsä vaikuttaviin seikkoihin. Nyt on löydettävä sellaisia tapoja ja toimintamalleja, joilla vahvistamme ikäihmisten osallisuutta, osallistumista ja toimijuutta (Heimonen 2011, 3).

## 2 KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tämän luvun tarkoituksena on avata näkemystä siitä, millaisia tavoitteita tämän hetken vanhustyölle on asetettu valtakunnallisella-, maakunnallisella- sekä kunnallisella tasolla. On olemassa mm. lakeja, asetuksia, suosituksia ja malleja, jotka määrittävät ja ohjaavat vanhustalvueluita ja ovat olleet lähtökohtana myös kehittämistyössäni, kun selvitetään asiakaslähtöistä arkikuntoutustyötä päiväkeskuksessa Seinäjoella. Esittelen kuntoutukseen ja päiväkeskustoimintaan liittyviä tutkimuksia sekä kansainvälisiä kuntoutusmalleja, joita on hyödynnetty kuntoutustyön suunnittelun eri vaiheissa eripuolilla Suomea. Lopuksi esittelen Seinäjoen päiväkeskus asiakkaille tehdyn taustakyselyn tulokset, jotka sain sosionomipiskelijöiden keräämän palautteen myötä.

### 2.1 Kehittämistyön tausta

Tämän päivän vanhustyön punainen lanka on mahdollistaa laadukkaat, asiakaslähtöiset ja eettisesti korkeatasoiset palvelut ikääntyneille. Ikääntyneellä väestöllä on usein toimintakyky heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden vajavuuksien vuoksi, taikka korkeaan ikään liittyvien muiden syiden johdosta. (L 28.12.2012/980, § 3.) Ajankohtaisen vanhustalvuelulain (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista) tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia. Ikäihmisillä täytyy olla mahdollisuus voida osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun, sekä heitä koskevien palvelujen kehittämiseen. Lisäksi lain tarkoitus on parantaa iäkkään mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalvueluja sekä mahdollisuuttaan vaikuttaa palveluiden sisältöön ja toteuttamistapaan (L 28.12.2012/980, § 1) palvelurakenteiden muutoksista huolimatta.

Vielä ennen mahdollisen sote- ja maku-uudistuksen astumista voimaan STM (Sosiaali- ja terveystministeriö) yhdessä Suomen kuntaliiton [STM 93/2017] kanssa antoivat uuden laatusuosituksen, jossa nostetaan esiin myös näitä valtakunnalli-

sesti tärkeitä teemoja ohjaten ja valvoen. Tässä laatusuosituksessa on otettu huomioon ikääntyneiden mahdollisuutta asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tärkeänä pidetään palveluiden ja ohjauksen saatavuutta iäkkään ja omaisen jaettavaksi. Suosituksessa korostetaan iäkkään henkilön itsemääräämisoikeutta ja omatoimisuuden tukemista sekä lisäämistä entisestään. Se, että tulevaisuuden kustannuksia voidaan helpottaa, edellyttää se terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen edistämistä kaikilla mahdollisilla tavoilla sekä kuntoutuksen lisäämistä ja monimuotoistamista.(STM 2017, [viitattu 26.2.2017].)

Myös sote-uudistus pitää tärkeänä, että ikääntyneet saavat tarvitsemansa palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena. Tavoitteessa korostetaan mm. palveluiden asiakaslähtöisyyden toteutumista, laatua ja kustannustehokkuutta [THL 2015, (viitattu 24.7.2017)]. Pikkarainen ym. (2016, 184) toteavat uudistusten vaikuttavan ikääntyvien kuntoutuspalveluiden järjestämisvastuisiin. He tuovat esille myös mahdollisuuden kokonaisvaltaiseen kuntoutuspalveluiden toimivuuden ja sisältöjen kehittämiseen. Tässä vaiheessa myös mahdolliset palveluaukot tai katkokset on syytä havaita ja korjata uudistustyön edetessä. Kotiin vietävien palveluiden muutoshasteet ovat olleet yksi ajankohtainen teema koko Suomessa. Nopeasti etenevä, ikääntyneiden palvelujen, palvelurakenne muutos, sekä yllä mainitut valtakunnalliset tavoitteet sekä uudistunut lainsäädäntö edellyttää perusteellisempaa suunnitelman uudistamista ja kehittämistä.

Tulevaisuuden päiväkeskustoimintaa ei nähdä kerhotoimintana, vaan se voidaan nähdä sote-uudistuksen suunnitteluvaiheessa jo hyvin tärkeänä tukipalveluna kotona asumisen tukemiseksi, omaishoitoa ja -hoitajuutta tukevana palveluna sekä kotiin suunnattujen tukipalveluiden yhtenä osana. Ryhmämuotoisten palveluiden tärkeys ja korvaamattomuus on nostettu esiin hallituksen kärkihankkeessa iäkkäiden palveluja kehitettäessä. Päiväkeskuksessa tapahtuva jatkuva arkikuntoutus on näin ollen hyvin isossa ja tärkeässä roolissa, kun haetaan soveltuvia ja uudistuvia palveluja ikääntyneen eri elämänvaiheisiin [STM 2016]. Keskustelu ja tutkimustyö kotikuntoutuksesta ovat lähteneet käyntiin myös kansainvälisellä tasolla. Nostan esiin Yhdysvalloissa, Australiassa sekä Englannissa toteutettuja kotikuntoutusmalleja. Suomessa toteutettavat kotikuntoutusmallit ovat saaneet viitteitä Pohjoismaiden malleista, erityisesti Ruotsin ja Tanskan kotikuntoutuksesta. Ikäihmisten kun-

toutuksen tavoitteet nousevat esille valtakunnallisista, alueellisista ja paikallisista asiakirjoista (Liite 1). (STM 2016, [viitattu 18.11.17].)

## **2.2 Tutkimuksia kotikuntoutuksesta ja päiväkeskustoiminnasta Suomessa**

**Ikä-hankkeessa** (Hinkka ja Karppi 2010, 52) **selvitettiin kotikuntoutuksen vaikuttavuutta, toteuttamista sekä kustannusvaikuttavuutta.** Siinä havaittiin kuntoutuksen merkityksen korostuminen arjessa pärjäämiseen. Osallistujat osallistui-  
vat kahdeksan kuukauden aikana kolmejaksoiselle kuntoutuskurssille. Alkuhaas-  
tattelun sekä seurantakyselyn tulokset osoittivat, että osallistujat saivat rohkeutta  
asua omassa kodissaan, fyysinen kunto koheni sekä vuorovaikutus kuntouttaviin  
henkilöihin parani. Hanke osoitti, että osallistujien kotona asumisen edellytykset  
sekä toimintakyky parantuivat. Ikääntyneen toimintakyky ja kokonaistilanne tulisi  
olla onnistuneen kuntoutuksen lähtökohtana ja näin ollen kuntoutus tulee suunni-  
tella ja toteuttaa iäkkään omista tarpeista lähtien. Hyvällä tiedonkululla, yhteistyöllä  
eri toimijoiden välillä ja tavoitteellisella toiminnalla on suuri merkitys kuntoutumisen  
toteutumiselle.

**Knuutisen** (2013, 29, 30–36, 44) **kehittämishankkeena tehdyssä tutkimukses-  
sa selvitettiin kotihoidon henkilökunnan ajatuksia kuntouttavasta työstä  
ikäntyneiden parissa.** Tutkimuksessa hoitajat ilmensivät, että kuntouttava työ on  
toimintakyvyn edistämistä. Asiakkaan huono toimintakyky tai korkea ikä ei ollut  
este noudattamaan suunnitelmallista kuntoutusta. Hoitajat tekivät huomioita asiak-  
kaiden konkreettisista tuloksista kuntoutuksen myötä. Kuntouttavassa työssä on  
kysymys pienistä työtapojen muutoksista ja ne sisällytetään muihin arjen askarei-  
siin. Joillakin kotihoidon asiakkailla jumppatuokio tai ulkoilu olikin jo sisällytetty hoi-  
to- ja palvelusuunnitelmaan. Tutkimuksessa tärkeäksi asiaksi nousi moniammatilli-  
sen yhteistyön hyödyntäminen ikääntyneen parhaaksi. Fysioterapeutin työpanos,  
ohjaus ja neuvonta koettiin tärkeäksi ammattilaisten keskuudessa. Kuntouttavan  
työotteen mallissa Knuutinen nosti esiin asiakkaalle tehtävän kartoituskäynnin tär-  
keyden. (Knuutinen 2013, [viitattu 12.6.2017].)

**Tampereen kaupungin kotikuntoutuksen kehittämisen loppuraportti kertoo  
kotikuntoutuksen vaikuttavuudesta, Vesaranta toteaa** (2014, 28). Projektin

tarkoituksena oli kehittää kotikuntoutus osaksi Tampereen ikäihmisten palveluja. Kuntoutustoiminta ja erityisesti kotikuntoutus koettiin tässä kehittämishankkeessa toimintakykyä parantavaksi ja kotikuntoutuskäynnit hyväksi toimintatavaksi. Asiakkaan elämänlaatu, mielekäs tekemisen lisääntyminen ja omista asioista päättäminen lisäsivät asiakkaan tyytyväisyyttä omaan arkeensa ja tällä on myös vaikutuksia kotona asumiseen.

**Niemelän (2011, 46, 52, 57, 66) tutkimuksessa tutkittiin laitospotilaan kotikuntoutuksen ja keuhko- ja keuhkokuivauksen vaikutuksia iäkkäiden henkilöiden toimintakykyyn ja elämän laatuun.** Tutkimus osoitti, että laitospotilas parantaa iäkkään fyysistä toimintakykyä. Tutkimus koostui laitospotilaan- ja kotikuntoutustutkimuksista. Laitospotilaat osallistuivat 2–4 viikon kuntoutukseen, kun taas kotikuntoutukseen osallistuneiden kuntoutumista seurattiin vuoden ajan. Tutkimusmenetelminä oli haastattelut ja toimintakykytestejä. Kotikuntoutuksessa olleet asiakkaat kokivat, että kotikuntoutus edisti terveyttä ja liikkumiskykyä. Tutkittavien jokapäiväinen toiminta lisääntyi, liikuntaharjoitukset virkistivät arkea, lenkillä käynti lisääntyi ja arkiaskareiden teko helpottui kuntoutuksen myötä. Toimintakyvyn paraneminen edellyttää toistuvaa harjoittelua. Fyysisessä toimintakyvyssä eri mittareilla mitattuna ei tapahtunut oleellisia muutoksia.

**Pitkälän ym. (2013, 90–91) tutkimuksessa tutkittiin muistisairaiden liikunnallisen kuntoutumisen vaikuttavuutta.** Kotikuntoutuksen on todettu hidastavan merkittävästi muistisairaiden fyysisen toimintakyvyn heikentymistä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää liikunnallisen harjoittelun vaikuttavuutta kotona asuvien Alzheimerin tautia sairastavien toimintakykyyn, omaishoitajiensa elämänlaatuun sekä palveluiden käyttöön ja niiden kustannuksiin vuosina 2008–2011. Tutkimukseen osallistui 210 pariskuntaa. Pariskunnat jaettiin kolmeen ryhmään, joista yksi oli ryhmäkuntoutusryhmä, toinen oli kotikuntoutusryhmä ja kolmas oli vertailuryhmä eli tavallinen kunnallinen hoito. Ikääntyneiden muistisairaudet johtavat toimintakyvyn heikkenemiseen, lisääntyneeseen avuntarpeeseen ja palveluiden, tukitoimien ja ympärivuorokautisen hoivan tarpeeseen. Muistisairaiden toimintakyvyn ylläpitäminen on haaste ikääntyneiden kuntoutumisen näkökulmasta. Kuntoutuksen haasteet liittyvät toiminnanohjauksen vaikeuksiin sekä neuropsykiatrisiin oireisiin.

**Patilin (2015, 86) tutkimuksen mukaan, jossa tutkittiin iäkkäiden naisten liikkumisen vaikutuksista kaatumisiin, fyysiseen kuntoon, kaatumispelkoon ja kustannuksiin,** liikuntaryhmässä olleilla oli hoitoa vaativia kaatumisia sekä kaatumisesta johtuvia vammoja vähemmän kuin verrokeilla. Liikkumiskyky ja lihasvoima paranivat, mutta kaatumiset eivät vähentyneet eikä toimintakyky parantunut. Kaatumispelko ei myöskään poistunut. Tutkimukseen osallistui 409 naista, jotka olivat 70–80 -vuotiaita.

**Tikkasen (2016, 167–168, 178, 182, 184) tutkimuksen tulosten mukaan tutkimuksessa hoivan sidoksista, hoivarutiineihin kuuluu myös joukko materiaalisia tekijöitä. Niitä ovat mm. koti, sänky, lääkkeet, hoitotarvikkeet sekä apuvälineet.** Näillä kaikilla on oma merkityksensä arjen toiminnoissa ikääntyneen elämässä. Apuvälineillä täytyy olla oma paikkansa kodissa ja niitä tulee osata käyttää oikein. Kodilta vaaditaan eri omaishoidon vaiheissa erilaisia apuvälineitä, jotta arki on sujuvampaa ja avustaminen helpottuu. Apuvälineisiin liittyvä sidoksellisuus voidaan nähdä ja kokea erityisesti vapauden rajoittajana tai toiminnan ja liikkumisen mahdollistajana. Kotiin pitää päästä ja kodista pitää päästä pois. Kuten kotitalon ovelle asetettu luiska osoittaa konkreettisesti, että hoivaaminen jatkuu myös kodin ulkopuolella. Se viestii myös kotoa pois pääsyn mahdollisuutta. Apuvälineinä keppi voi ilmentää olemassa olevaa itsenäisyyttä. Keppi ja epävarma liikkuminen saattavat taas kertoa avun ja hoivan tarpeesta. Rollaattori ei rajoita kotoa lähtemistä ja sen asettamat vaatimukset kodin tiloihin ovat vähäiset. Hoidettavalla on vielä omaa liikuntakykyä jäljellä, mutta kaatumisen riski on kuitenkin kasvanut. Pyörätuolin käyttäminen arjessa vaikuttaa kotiin sekä suhdeverkostoon. Jos omaa liikuntakykyä ei juurikaan ole, pyörätuoli toimii välittäjänä, kun siirtymiseen ja liikkumiseen tarvitaan apuvälineitä ja muita ihmisiä. (Tikkanen 2016, [viitattu 12.11.2017].)

Suomessa on toteutettu 2000 -luvulla useita interventiotutkimuksia, joiden avulla on saatu tietoa mm. ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisesta, mitä voidaan hyödyntää päiväkeskustoiminnan kehittämistyössä. Mm. Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimuksessa vuosien 2002–2012 jälkeen perustettiin ennaltaehkäiseviä ryhmätoimintoja heille, joilla on riski menettää toimintakykynsä. Tilanne täytyi arvioida ja

tutkimustulosten mukaan henkilöt täytyi ohjata toimintakykyä ylläpitäviin ja edistäviin ryhmiin. (Valve ym. 2013, [viitattu 25.3.2018].)

Päivätoiminnan tutkimus koostuu tällä hetkellä pääosin opinnäytetöistä. **Anne Seppälä Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta on tutkinut tekemässään opinnäytetyössä (2009) päivätoiminnan sisältöä ja asiakkaiden toiveita sisällön kehittämiseksi.** Tavoitteena oli tuoda esiin asiakkaiden toiveita toiminnan suunnittelussa. Kehittämiskohteeksi muotoutui toiminnan laadun ja määrän kehittäminen. Tutkimustulokset osoittivat, että asiakkaat toivoivat entistä enemmän viriketoimintaa, kuten pelejä, lauluja ja osallistumista erilaisiin aktiviteetteihin. (Seppälä 2009.)

**Hämeen ammattikorkeakoulussa tehty opinnäytetyö käsitteli ”Päivätoiminta ikäihmisen tukena ja voimavarana. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia päivätoiminnan merkityksestä ja sosiaalisuudesta”,** jossa kyselylomakkeen ja teemahaastattelun avulla selvitettiin päivätoiminnan merkitystä ja hyötyä ikäihmisten arjessa. Laajassa opinnäytetyössä todetaan päivätoiminnalla kokonaisvaltaisesti ikäihmisten elämänlaatua parantava vaikutus. (Niemistö & Niemistö 2010,[viitattu 12.1.2018].) **Lepolahti (2013) on tutkinut näyttöön perustuvaa kuntouttavaa toimintaa päiväkeskuksessa.** Tutkimus osoitti, että ammattihenkilöstöllä on vähäinen määrä tutkimuksellista tietoa käytettävissä ja toiminta perustuu valtaosin kokemusperäiseen tietoon. Kehittämishaasteena tutkimuksen tulosten myötä ehdotetaan koulutuksen lisäämistä, millä varmistetaan päiväkeskuksessa toimivan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito. (Lepolahti 2013, [viitattu 19.3.2018].)

**Päiväkeskusohjaajien käsityksiä omatoimisuudesta ja sen tukemisesta ikääntyneillä selvitettiin Katri Partasen pro gradu -työssä (2004).** Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui Jyväskylän kaupungin 14 päiväkeskuksessa työskentelevää päiväkeskusohjaajaa. He kaikki olivat naisia. Pro gradu -työstä ilmenee ikääntyvien heterogeenisyyden asettavan haasteita päiväkeskustoiminnassa. Tulokset osoittavat, ettei vaatimuksia aktiiviseen toiminnan järjestämiseen ole, kuten nuoremmille ikäryhmille saattaisi olla. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehittäessä päiväkeskustoimintaa omatoimisuutta paremmin tukevaksi, unohtamatta ikääntyneiden yksilöllisiä tarpeita.



**Taustakysely.** Suunnitelmalliseen päiväkeskustoimintaan kuuluu myös palautekyselyt, joiden käyttöä on pyritty käyttämään asiakaslähtöisen toiminnan löytämiseksi sekä koko päiväkeskustoiminnan kehittämiseksi. Päätin näin ollen hyödyntää sosionomi-opiskelijoiden taustakyselyn (Mäki-Ventelä & Raijala: Valtaistavat asiakastyön menetelmät raportti, kevät 2017). Näkemyksiään ja palautettaan antoivat Seinäjoen kaupungin päiväkeskuksen asiakkaat. Kyseiset asiakkaat ovat olleet toiminnassa mukana jo pitkään.

Haastatteluista käy ilmi, että päiväkeskuksessa luodaan asiakkaita osallistavaa toimintaa. Palautekyselyn kautta asiakkaat saavat äänensä kuuluviin ja heidän on mahdollista kokea, että heitä ja heidän mielipiteitään arvostetaan. On tärkeää, että he kokevat saavansa vaikuttaa asioihin. Päiväkeskustoimintaa kuitenkin järjestetään juuri heille ja heidän tarpeilleen. Helander (2006, 22) toteaa, että valtaistumiseen kuuluu elämänhallintaan liittyviä piirteitä. Näitä piirteitä on esimerkiksi kontrolli omasta elämästä, kyky tunnistaa tai kehittää toiminnallisuutta, tietoisuus ja mahdollisuus valintoihin sekä riippumattomuus muista ihmisistä päätöksenteossa ja toiminnassa. (Helander 2006, [viitattu 7.12.2017].)

Haastateltavat kertovat, että kokemukset päivätoiminnasta ovat suurimmaksi osaksi positiivisia. Päivän kerrottiin tuovan vaihtelua heidän arkeensa. Haastatteluissa toivottiin paljon jumppaa, esimerkiksi tuolijumppaa, ja videolta katsottavaa jumppaa. Toivottiin myös ohjaajavetoista jumppaa sekä venyttelyhetkiä. Joukossa oli myös heitä, jotka kokivat, etteivät jaksaisi lähteä kovin pitkälle retkelle, sillä retket rasittavat vointia liikaa ja aiheuttavat stressiä, esim. wc-käyntien järjestäminen, eikä retkillä ole mahdollisuutta mennä lepäämään. Ulkoilmassa oleminen on suurimman osan mielestä mukavaa. Toinen paljon toivottu aktiviteetti oli erilaiset tietovisat ja musiikinkuuntelu. Niistä toiminnoista moni asiakas nauttii paljon. Mainittiin joukossa myös esimerkiksi tarinoiden ääneen lukeminen, kun ei enää itse tahdo nähdä lukea. Lisäksi toivottiin lisää leivontaa. Esimerkiksi karjalanpiirakoiden tekeminen olisi kivaa ja siinä lomassa voisi muistella. Suurin osa oli tyytyväisiä siihen, mitä päivätoiminnassa tällä hetkellä askarrellaan ja käsillä tehdään. Haastatteluissa toivottiin myös, että erilaiset hyvinvointiin liittyvät käynnit ja tekemiset olisivat kivoja. Vieraileviin tähtiin liittyen musiikkiesitystä toivottiin myös, aiheena mieluiten virret tai kansanlaulut. Jutustelua ja läsnäoloa pidetään tärkeänä.

Kuntoutumisen teemassa tärkeimmäksi keskustelunaiheeksi nousivat toisten ryhmäläisten kohtaamisen merkitys voimaa tuovana tekijänä. Kaikissa haastatteluissa mainittiin ystävien tapaaminen päivätoiminnassa sellaiseksi, josta eniten saa virtaa ja voimaa kotona asumiseen. Myös aktiviteetit nähtiin sellaisena, mitkä vaikuttavat positiivisesti kotona jaksamiseen. Myös seurakunnan käyntejä ja hartauksia pidettiin todella tärkeinä. Kukaan asiakkaista ei jättäisi niitä toiminnasta pois.

Asiakkaiden kokema osallisuus toiminnassa on haastattelujen perusteella vaihteleva. Noin puolet haastateltavista koki, että ei saa mielestään osallistua tarpeeksi toiminnan suunnitteluun. Osa heistä oli sitä mieltä, että suunnittelu kuuluu ammatilliselle eli ohjaajalle eikä asiakkaiden mielipiteellä siinä niin olekaan merkitystä. Eli osa haastateltavista ei kokenut, että olisi tarpeellista edes tulla kuulluksi toiminnan suunnittelussa. Muutama puolestaan oli sitä mieltä, että kuulluksi tulemisella on merkitystä ja palautetta tulee annettua jonkin verran. Kysyimme asiakkailta säännöllisestä palautteen antamisen mahdollisuudesta, esimerkiksi kerran kuukaudessa. Idea sai kannatusta ja moni toivoi mahdollisuutta vaikuttaa toiminnan suunnitteluun.

Haastattelut antoivat hyviä tuloksia, joiden avulla päiväkeskustoimintaa osataan kehittää oikeaan suuntaan. Kehittämisen paikat löytyvät tuloksien perusteella asiakkaiden osallisuuden vahvistamisessa, mikä on valtaistumisen näkökulmasta tärkeä asia. Osa asiakkaista ymmärsi, että on merkitystä, mitä itse ajattelee ja että itsellä on mahdollisuus ja oikeus vaikuttaa toimintaan. Toiset eivät pitäneet vaikuttamista tärkeänä. Haastattelutilanteiden jälkeen moni asiakas huokui iloisuutta ja itsevarmuutta. Täytyy myös muistaa, että palautteen antaminen vaatii harjoittelusta.

### **2.3 Kotikuntoutus kansainvälisesti**

Kuntoutukseen liittyviä tutkimuksia on ilmestynyt kansainvälisesti heti vuosituhanen vaihteen jälkeen. Yhdysvaltojen, Australian ja Englannin ohjelmat ovat sittemmin toimineet malleina monille uusille kotikuntoutusmalleille.

**Yhdysvallat ja ”restorative care”.** Tinetin & kumppaneiden mukaan (2002, 2098–2105) Yhdysvalloissa tehtiin vuonna 2002 ensimmäinen isompi tutkimus, jossa **vertailtiin yli 1200 osallistuneen ikäihmisen kuntoutumisen eroja**. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat sellaiset ikäihmiset, joiden toimintakyky oli rapautumassa. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin täysin ulkopuolisen avun varassa olevat ikääntyneet. Tutkimusryhmä vastaanotti niin sanottua kuntouttavaa kotihoitoa, kun taas toiseen ryhmään kuuluvat saivat tavallista kotihoitoa. Kuntouttavaa kotihoitoa saaneet pystyivät tutkimuksen mukaan asumaan omassa kodissaan pidempään kuin verrokkiryhmä ja lisäksi heidän hoidontarpeensa oli kuntoutuksen jälkeen huomattavasti vähäisempi kuin tavallista kotihoitoa saaneilla. Onnistuneen lopputuloksen taustalla oli moniammatillinen koulutukseen perehtynyt tiimi, joka laati kuntoutuksen tavoitteet yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Tiimi oli myös kehittänyt kuntoutuspolun, jonka mukaan kuntoutusprosessi eteni ja se sisälsi muun muassa arviointia, tavoitteiden asettelua ja asiakkaan edistymisen tarkkaa ja jatkuvaa seurantaa. Kustannusanalyysiä ei tutkimuksessa tehty, mutta tutkimustiimi arvioi kotikuntoutusmallin olleen kustannustehokas. (Peiponen ym. 2016, 11, [viitattu 16.10.2017].)

**Australia ja “HIP (Home Independence Project) sekä PEP (Personal Enablement Program)”.** Vuosituhannen vaihteen jälkeen Australiassa Silver Chain -nimisessä kotihoitopalvelujen tuottaja-organisaatiossa **alettiin kehitellä uudenlaista mallia, jonka avulla saataisiin paremmin edistettyä ikääntyneiden itsenäistä kotona asumista**. Kysyntä ylitti tarjonnan, eivätkä resurssit tahtoneet riittää kaikkien asiakkaiden hoitamiseen. HIP-ohjelma oli tarkoitettu ikäihmisille, joiden tuentarve oli pieni tai keskisuuri, ja ihmiset tulivat palvelun piiriin hakeutuessaan kotihoidon asiakkaiksi. PEP-ohjelma taas oli tarkoitettu sairaalasta kotiutetuille ikäihmisille. Molemmat ohjelmat ovat lyhyitä, korkeintaan kahden (PEP) tai kolmen (HIP) kuukauden interventioita, joiden tarkoituksena oli ehkäistä toimintakyvyn heikkenemistä tai viivyttää sitä. Ohjelmien puitteissa koottiin moniammatillinen tiimi, joka laati kuntoutuksen tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa. Kustannustehokkuutta lisättiin sillä, että kasvokkain tapahtuva kontakti kuntoutujan kanssa minimoitiin ja esimerkiksi seurannat hoidettiin puhelimitse. Tulokset olivat varsin mieluista luettavaa. Kolmen kuukauden kuluttua HIP:ssä mukana olleista 63 prosenttia pärjäsivät ilman kotihoidon palveluita, kun taas tavallista kotihoitoa saaneista

vain 11 prosenttia pystyi elämään itsenäisesti. Luvut vuoden kuluttua olivat 57 prosenttia sekä 19 prosenttia. (Lewin & Vandermeulen 2009,[viitattu 14.3.2018]) (Peiponen ym. 2016, 12–13).

**Englanti ja ”re-ablement”.** Kotikuntoutus on kovin uutta myös Englannissa. Kokemukset ovat osoittautuneet hyviksi ja sitä tarjotaan yleisesti julkisena palveluna. Kotikuntoutusta suunnataan erityisesti sairaalasta kotiutuville, mutta myös muissa tapauksissa on mahdollista saada kotikuntoutusta. (Glendinning ym. 2010.) Kentin & kumppaneiden mukaan (2000) **Leicestershiren kunnassa käynnistettiin vuosituhannen vaihteessa erilaisia ikääntyneiden itsenäisyyttä tukevia kokeiluja. Ensimmäisten joukossa perustettiin moniammatillinen kotikuntoutustiimi, joka avusti ikääntyneitä päivittäisissä toimissa.** Tavoitteellisen intervention pituus oli neljästä kuuteen viikkoon, jonka aikana tavoitteiden toteutumista seurattiin tarkasti. Pilotti oli hyvä ja tehokas, koska intervention jälkeen kotihoidon palveluille oli vähemmän tarvetta.

**Toisessa tutkimuksessa Glendinning ym. (2010) mukaan seurattiin kotikuntoutus-interventioon osallistuneita ikäihmisiä vuoden ajan. Heidän itsenäisyytensä, itseluottamuksensa ja motivaationsa lisääntyivät selkeästi.** Erityisesti ikääntyneet edistyivät itsestään huolehtimisessa, kuten peseytymisessä sekä ruoanlaitossa. Kuntouttajan säännöllisesti toteutetut kotikäynnit loivat rutiineja, joita oli käyntien ansiosta helpompi pitää yllä. Eniten edistyivät ne asiakkaat, joilla ei ollut eteneviä sairauksia. Osa asiakkaista olisi toivonut enemmän apua sekä tukea liikkumiskyvyn tukemiseen sekä sosiaalisiin aktiviteetteihin kodin ulkopuolella. Kotikuntoutusmalli ei osoittautunut suoraan niin kustannustehokkaaksi kuin mitä odotettiin, mutta kotikuntoutus toi normaalia kotihoitoa enemmän positiivisia vaikutuksia ikääntyneiden elämänlaatuun, joten sitä voi pitää kustannustehokkaana mallina. Kotikuntoutushenkilökunnan tieto-aidolla sekä sitoutuneisuudella nähtiin olevan valtavan suuri merkitys kuntoutusmallin toteuttamisen onnistumisessa. Kotikuntoutuskoulutus nähtiin tärkeänä koko henkilökunnalle, ja erityisesti heille, joille kehittäminen on suurempi haaste ja vanhoista tavoista ja tottumuksista luopuminen ei ole helppoa. Asiakaslähtöisyys nostettiin tärkeäksi osaksi kuntoutusta tutkijoiden taholta. Mitä paremmin ikääntynyt ymmärsi kuntoutuksen tarkoituksen ja keinot, sitä paremmin hän kehittyi toteutuksen aikana. Tutkimus osoitti myös, että

akuuteissa tilanteissa olevat ikääntyneet kuntoutuivat tehokkaammin kuin kroonisista vaivoista kärsivät ikäihmiset. Tutkimuksen aikana oli myös nähtävissä, että tarkemmin kohdennettu kuntoutus osoittautui tehokkaammaksi kuin yleisemmin suunnattu kuntoutus.

**Ruotsi ja ”hemrehabilitering”.** Vuosina 2007–2009 lähdettiin **Borásin kaupungissa Ruotsissa kehittää kotikuntoutusta tukeakseen ikääntyneiden kotona asumista. Kotikuntoutukseen ikääntyneet pääsivät sairaalasta, lyhytaikais-hoidosta tai suoraan kotoaan.** Ensimmäisellä käynnillä moniammatillinen tiimi arvioi kuntoutujan toimintakykyä. Sen pohjalta luotiin kotikuntoutussuunnitelma. Määräaikainen kuntoutusjakso sisälsi fyysisiä harjoituksia, asuin- ja elinympäristön muutostöitä, apuvälineiden käytön opettelua sekä omaisten ohjeistusta. Kuntoutumista arvioitiin jakson lopussa. Jälkiarviointi tehtiin asiakkaalle 2–3 kuukauden kuluttua, mikä motivoi ikääntynyttä. Mahdollista kadonnutta motivaatiota mietittiin yhdessä asiakkaan kanssa. Mallissa pidettiin tärkeänä ikääntyneen toimintakykyn toiminnan taso ennen kuntoutustarvetta ja että kuntoutumisen jälkeen päästäisiin lähtötilanteeseen. Ikääntyneelle tärkeät asiat nähtiin tärkeässä osassa kuntoutumisen etenemisessä. Kuntoutujan elämänlaatua pyrittiin parantamaan kuntoutumisen myötä. Hyvinä vaikutuksina nähtiin myös itsenäisyyden lisääntyminen ja avun-tarpeen vähenemisenä. Borås hyötyi kotihoidon palvelujen vähenemisellä, mini-maalisen laitostuntoutuksen toteutumisella sekä siitä, että ikääntyneet asuivat omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. (Hemrehabilitering enligt Boråsmo-dellen 2009.)

**Tanska ja ”everyday rehabilitation”.** Vuonna 2008 Tanskassa Fredericiassa päätettiin siirtyä sairauksien hoidosta niiden ehkäisyyn. **Ikääntyneitä yritettiin saada palveluiden piiriin mahdollisimman varhain eikä päinvastoin ja hoidon sijaan alettiin panostaa kuntoutukseen. Palveluja alettiin myös entistä enemmän räätälöidä vastaamaan ikääntyneiden omiin tarpeisiin ja toiveisiin. (Heebøll 2012.)** Heebøll (2012) ja Vinding (2011) toteavat, että Fredericiassa alettiin tarjota hyvin suunniteltua ja toteutettua kuntoutusjaksoa, jonka pituudeksi muodostui 6–8 viikkoa. Henkilökunta muotoutui kotikuntouttajista, jotka saivat hyvän tuen moniammatillisesta työtiimistä. Kuntoutusjaksolla oli suuri merkitys, koska sitä ennen ikääntyneet olivat tarvinneet enemmän apua. Kuntoutusjakson jäl-

keen avun tarve väheni tai loppui kokonaan. 45 prosenttia kolmestasadasta kuntoutujasta ei tarvinnut enää lainkaan apua ja 40 prosenttia tarvitsi vähemmän apua kuin ennen kuntoutusta. Myös elämänlaadun suhteen saatiin positiivisia tuloksia, sillä elämänlaatu koheni 85 prosentilla kuntoutujista. Kuntoutujat pystyivät jälleen tekemään asioita, mikä toi heille nautintoa. Kuntoutusjakson vaatima taloudellinen investointi saatiin takaisin pienentyneen palvelutarpeen aikaansaamina säästöinä jo noin kahden kuukauden kuluttua kuntoutusjakson päättymisestä. (Vinding 2011, [viitattu 16.10.2017]).

## **2.4 Seinäjoen kaupungin ikäihmisten palvelut**

Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittisessa strategiassa (2017, 3) todetaan, että palvelujärjestelmän toimivuudelle tuo oman haasteensa ikäihmisten nopeasti kasvava määrä. On kehitettävä toimintoja, ohjattava ja lisättävä resursseja oikealla tavalla, jotta ikäihmisten toive mahdollisimman pitkään omassa kodissaan asumisesta mahdollistuisi tukitoimia hyödyntämällä. (Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittisessa strategia 2017, [viitattu 24.11.2017].)

### **2.4.1 Ikäpoliittinen strategia**

*Strategian (2017, 3) arvoiksi* Seinäjoella on nostettu ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, osallisuus ja yhteisöllisyys. *Ohjaavia periaatteita* ovat asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, ennakoivuus, voimavaralähtöisyys, turvallisuus, kokonaisvaltaisuus, jatkuvuus, yhteistyö, valinnanmahdollisuus, perhekeskeisyys ja kustannusvaikuttavuus. *Strategialla visioidaan päästävän yhteisellä työllä hyvään ikääntymiseen.* Strategian (2017, 3) viidennessä pääkohdassa nousee esille mm. asumisen ja elinympäristön tukevan ikääntyvien kotona asumista ja virikkeellistä elämää vanhuudessa. Täysipainoinen, omaehtoinen ja mielekäs elämä omassa kodissaan on toinen tavoite. Palvelurakenteen tulee tukea kotona asumista. Henkilökunnan ammattitaitoinen työskentely ja yhteistyö nähdään tärkeässä roolissa. Iäkkäille suunnattujen palvelukokonaisuuksien hyvä suunnittelu ja toteutus on yksi tavoite, jotta yhteistyö saadaan toimimaan.



Kuvio 1. Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittisen ohjelman sisältö.

## 2.4.2 Ikäihmisten päiväkeskus

**Päiväkeskustoiminnan määrittelyä.** Päiväkeskustoiminta määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon tukipalveluksi ja päivätoiminnan asiakkaat voivat saada myös muita kuntouttavia tukipalveluita. Kotihoito ja muut asumista ja kotona selviytymistä tukevat palvelut ovat tyypilliset palvelut päiväkeskustoiminnan ohella. Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää toimintaa, mikä on kohdennettu juuri kotona asuvien ikäihmisten palveluksi. Päivätoiminta on yksi tukipalvelu, jonka tarkoituksena on ennaltaehkäistä kokonaisvaltaisen toimintakyvyn heikkenemistä tai ainakin turvata jo olemassa oleva toimintakyky.

Päivätoiminta on ryhmätoimintaa, johon kuuluu virikkeellisen toiminnan lisäksi kohtaamisia ja kanssakäymistä muiden ikätovereiden, päiväkeskuksen henkilökunnan sekä yhteistyötahojen kanssa. Toiminnan tarkoituksena on ehkäistä ikääntyneiden asiakkaiden yksinäisyyttä, mielialan ”matalapainetta” ja syrjäytymistä. Päiväkeskustoiminta tukee sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä sekä tarjoaa mahdollisuuden kokea vertaisuutta. Päivätoiminnan ennaltaehkäisevä toiminta tuo sisältöä ja

vaihtelua vanhuksen elämään, pitää yllä mielenvirkeyttä ja siten myös ennaltaehkäisee tarpeettomuuden tunnetta ikääntyneellä. Viriketoiminta sisältää monipuolista arkikuntouttavaa toimintaa, joista asiakkaiden on helppo löytää mielekästä tekemistä. Viriketoiminta sisältää muun muassa keskustelua, muistelua, erilaisia pelejä, kädentaitoja, liikuntatuokioita, tietovisailua, leipomista, aivojumppaa, yhteislaulua, retkiä, ulkoilua ja niin edelleen. Lisäksi päivätoimintakeskuksissa voi olla tarjolla myös ulkopuolisten esiintyjien tarjoamaa ohjelmaa kuten seurakunnan har-taushetkiä, musiikkia ja laulua, runonlausuntaa ja lapsiryhmien vierailuita.

Kähäri-Wiik ym. (2007,150–152) toteavat vanhusten viriketoiminnan pitävän ikään-tyneet henkilöt virkeinä ja elämänhaluisina. Yhdessä toimiminen lisää aktiivisuutta ja omatoimisuutta, ja näin ikääntyneiden mielenvirkeys säilyy eikä psyykinen toi-mintakyky heikkene. Toimettomuuden tunne ja hyödyttömyys aiheuttavat ikäänty-neelle tunteen elämän arvottomuudesta. Viriketoiminnalla aktivoidaan iäkästä toi-mimaan ryhmässä. Jansson (2009, 22–24) kertoo, että ryhmätoiminta on tärkeää myös sen takia, että siellä saa nähdä muita ihmisiä, pääsee ulos kotoa, saa uusia tuttuja ryhmäläisistä ja saa kokeilla sekä oppia uusia asioita. Ryhmätoiminta torjuu yksinäisyyden tunnetta. Sinikka Hakonen (2008, 141) kirjoittaa artikkelissaan Ikääntyvien voimavarat mielekkään toiminnan merkityksestä. Hakonen nostaa esiin sosiaalisten verkostojen ja kohtaamisen paikkojen mahdollistavan toimintaa. Toiminnan avulla voidaan rikastuttaa ikääntyneen elämää niin, että hän voi tuntea elämänsä arvokkaaksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2018, [viitattu 28.3.2018]) mukaan tavoitteena on tarjota ehkäiseviä palveluita ja kuntoutuksella on tarkoitus aktivoida ikääntynei-tä, jotta heidän toimintakykynsä säilyisi mahdollisimman pitkään. Ikääntyneiden kuuluu saada mm. neuvontapalveluita (esim. seniori-infot), hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä, päiväkeskuspalvelua, rokotuksia jne. Kunnilla on vastuu järjestää ikääntyneille toimintoja, jotka parantavat ja tukevat vanhuksen osallistumismahdol-lisuuksia ja ehkäisevät yksinäisyyttä. Kuntien järjestämän päivätoiminnan lisäksi myös järjestöt ja seurakunnat järjestävät ikäihmisille harrastus- ja virkistystoimin-taa sekä tarjoavat mahdollisuuksia vertaistukeen. Ikäihmisten palvelujen laa-tusuositukseen (2017) on myös kirjattu, että koti- ja omaishoitoa voidaan tukea järjestämällä kuntouttavaa päivätoimintaa. Suvannon (2014, 51) tutkimuksessa



haastatellut ikääntyneet tunsivat usein yksinäisyyttä. Päivätoiminnassa käyminen nähtiin tervetulleena vaihteluna arkeen. Yksinäisyys kytkeytyi usein fyysisen toimintakyvyn alenemiseen tai ystävien vähyyteen. Liikkuminen kodin ulkopuolella oli hankaloitunut ja kodin ulkopuolisten suhteiden säilyttäminen koettiin vaikeaksi. Yksinäisyys voi aiheuttaa masennusta, tämän vuoksi päivätoiminnan järjestäminen ikääntyneille on tärkeää. Kotiin annettavien palveluiden antaminen ja ennalta ehkäisevä toiminta tuo säästöjä kuntien vaikeassa taloustilanteessa.

Pajusen (2001, 2) pro gradu-tutkimuksen mukaan päivätoiminta vähensi yksinäisyyttä ja mahdollisti kuulua ja toimia ryhmässä. Päiväkeskustoiminta loi turvallisuuden tunnetta huolenpidon myötä ja varmuutta avunsaannista tulevaisuudessa. Myös fyysisen toimintakyvyn ja liikunnan merkitys tuli esiin tutkimuksessa. Arkipikuntoutumisen koettiin mahdollistuvan ohjattujen liikuntatuokioiden kautta ryhmässä. Vaikka Lindahlin (2012, 36) opinnäytetyössä mm. yhdessäolo ryhmässä, aivojumppa, visailut ja kuntosaliharjoittelu koettiin merkityksellisiksi asioiksi päivätoiminnassa, niin yhdessäololla ja sosiaalisella kanssakäymisellä oli kuitenkin kaikkein suurin merkitys päiväkeskusasiakkaille.

Tiikkainen (2006, 54–56) määrittelee väitöskirjassaan sosiaalisen yksinäisyyden kielteiseksi kokemukseksi. Sosiaaliseen yksinäisyyteen voivat johtaa ystäväkontaktien puute tai niiden vähäisyys, mutta myös mielialaongelmat ja huono toimintakyky. Sosiaaliseen kanssakäymiseen vaikuttaa heikentynyt terveys ja toimintakyky. Tämän tutkimuksen tulokset antoivat kuitenkin viitteitä siitä, että yksinäisyyden tunteiden lisääntyessä myös kontaktit, yleisesti viranomaisiin, lisääntyvät. Selityksenä tähän mm. ikääntyneiden kohdalla voi olla lisääntynyt avun tarve. Päiväkeskustoiminta on merkityksellistä juuri sosiaalisen yksinäisyyden näkökulmasta. Päivätoiminnassa saadut kontaktit vertaistensa kanssa auttavat ikääntynyttä jaksamaan ja selviytymään arjessa. Myös ikääntyneillä on tarve saada kuulua ryhmään ja olla ryhmän jäsenenä tuli esiin Suvannon (2014, 51) tutkimushaastatteluihin. Kotona pärjäämisen tunnetta ikääntyneillä lisäsi ryhmässä olemisen ja tekeminen yhdessä. ”Kun muut niin minäkin”-ajattelu kannusti mukaan säännölliseen ja tavoitteelliseen toimintaan viikoittain. Viikon paras päivä oli usein päivätoimintapäivä, jota odotettiin jo etukäteen.

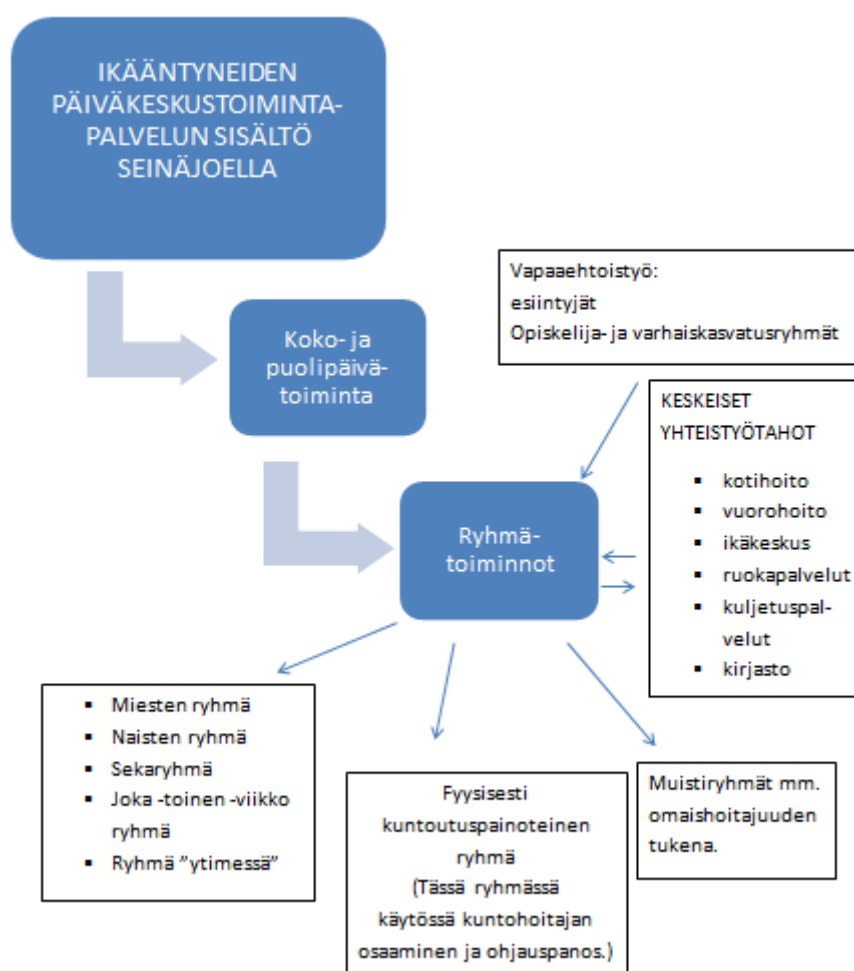
**Kehittämistyöni toteutui** Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyskeskus tulosalueella, ikäihmisten päiväkeskuksessa. Päiväkeskuksen yksiköitä on Seinäjoen kaupungissa kehittämistyön aloituksen ajankohtana yhdeksän. Kaksi yksikköä toimii palvelukeskuksen yhteydessä, viisi yksikköä senioriasuntojen yhteydessä ja kaksi yksikköä toimii erillisissä tiloissa. Päivätoimintayksiköitä on kaikilla (kanta-Seinäjoki, Peräseinäjoki, Nurmo ja Ylistaro) neljällä kaupungin alueella. Päiväkeskus siirtyi hallinnollisesti ikäihmisten asiakasohjausyksikön alaisuuteen 2015 vuoden alusta alkaen. Päiväkeskuksessa työskentelee vastaava ohjaaja, päivätoiminnan ohjaaja sekä 7 hoitajaa. Yhden yksikön liikuntatuokiot ohjaa liikuntatoimen kuntohoitaja. (Perehdytyskansio, Seinäjoen päiväkeskus.)

Perehdytyskansiossa (Seinäjoen päiväkeskus) todetaan, että päiväkeskustoiminta on tarkoitettu kotona asuville ikäihmisille, jotka tarvitsevat tukea kodin ulkopuolisessa, tavoitteellisessa virkistystoiminnassa. Toimintaa järjestetään omaishoidettaville, jotta omaishoitaja voi halutessaan viettää hengähdystauon hyvin sitovasta omaishoitajatehtävästään. Päiväkeskuksen asiakkaina ovat myös muistisairaat, joille on järjestetty omia sopivia ryhmiä sekä turvallisia ryhmätiloja. Seinäjoen kaupungin ikääntyneiden päivätoiminnan kriteerit ja palvelujen sisällöt (2014) on kirjattu ja niissä todetaan, että ryhmissä ikäihmisen hyvinvointia tuetaan kokonaisvaltaisesti. Tärkeimmät tavoitteet ovat syrjäytymisen ehkäiseminen, kuntoisuuden sekä muistitoimintojen ylläpitäminen ja vertaistuen saaminen. Edellä mainitut ikääntymispoliittisen strategian arvot säätelevät myös päiväkeskustyötä. Seuraavassa kuviossa on kuvattu päiväkeskuksen keskeiset periaatteet.

<p style="text-align: center;">PÄIVÄKESKUKSEN PERIAATTEET  asiakslähtöisyys – yksilöllisyys – va-  kaumuksen – kunnioittaminen – turvalli-  suus – jatkuvuus – ennaltaehkäisy –  yhteistyö – kustannusvaikuttavuus –  kokonaisvaltaisuus – perhekeskeisyys –  valinnanmahdollisuus</p>
--

Kuvio 2. Seinäjoen kaupungin ikäihmisten päiväkeskuksen periaatteet, 2014.

Päivätoiminnan kriteerit ja palvelujen sisällöt (2014) määrittävät, että toimintapäivän pituus vaihtelee 3–5 tuntiin. Jokainen ryhmäläinen kahvittelee tai ruokailee omassa ryhmässään sekä osallistuu tavoitteelliseen ja yleisesti työntekijävetoisiin tuokioihin. Keskustelut, muistelu, pelit, liikunta eri muodoissa sisällä ja ulkona, muistikuntoutus, kädentaidot sekä infotuokiot kuuluvat viikoittaiseen ohjelmaan päiväkeskuksissa. Toiminnan puitteissa tehdään retkiä ja vierailuja. Jatkuvaa yhteistyötä tehdään ikäihmisten palveluissa toimivien yhteistyötahojen (kotihoito, vuoroahoito, ikäkeskus, kuljetuspalvelut, kirjasto) kanssa sekä mm. luterilaisen seurakunnan kanssa.



Kuvio 3. Päiväkeskustoimintapalvelun sisältö.

Ikääntymispoliittinen strategia vuoteen 2017 mennessä yhtenä päämääränä on, että ikäihmiset asuvat omissa kodeissaan turvallisesti mahdollisimman pitkään.

Päiväkeskustoiminnan tarkoituksena on tukea kotona asuvien ikäihmisten itsenäistä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena on myös ohjata ikäihmiset oman aktiiviseen arjen suunnittelemiseen, muistitoimintojen ylläpitämiseen osallistumalla kodin ulkopuoliseen toimintaan sekä mahdollistaa kontaktit ja vertaistuen saamisen ikäistensä kanssa. Päiväkeskustoiminta mahdollistaa myös omaishoitajalle vapaata tehtävästään. (Seinäjoen kaupungin päivätoiminnan kriteerit ja palvelujen sisällöt, 2014)

Päiväkeskuksessa ikääntyneitä ohjataan hyödyntämään heidän omia voimavarojaan erilaisissa arkisissa toiminnoissa. Asiakkaita innostetaan ja kannustetaan selviytymään tilanteissa omatoimisesti ja luodaan luottamuksellinen ilmapiiri ilmaista myös avuntarve kaikissa tilanteissa. (Seinäjoen kaupungin päivätoiminnan kriteerit ja palvelujen sisällöt, 2014). Päiväkeskus on kevästä 2017 lähtien mukana arki- ja tehokuntoutusmallin juurruttamisessa Seinäjoen kaupungin ikäihmisten palveluissa. Päiväkeskukseen on uuden kuntoutusmallin myötä nimetty yksi työntekijä kuntoutusvastaavaksi. Hän toimii koko työyhteisön innoittajana ja kannustajana toteuttaessa kuntouttavaa työtettä jokaisessa päiväkeskusyksikössä. Hän jakaa ajankohtaista tietoa kuntoutustyöstä ja arki- ja tehokuntoutusmallin kehittämisestä omassa työyhteisössään.

### **2.4.3 Päiväkeskustoiminta muutosten keskellä**

Päiväkeskuksessa tapahtuva arki- ja tehokuntoutus ovat tämän hetken yksi kuntoutuskokonaisuus koko kuntoutuksen kehittämistyössä. Käsittelen muutosta, mikä arki- ja tehokuntoutusmallin juurruttamisesta aiheutuu koko organisaation tasolla Seinäjoen kaupungissa, päiväkeskuksen näkökulmasta. Kehittämistyö on aloitettu kuntoutuspolkujen suunnittelulla sekä toteuttamisella, ja ne ohjaavat kuntouttavan henkilökunnan työprosessia sekä kuntoutujan etenemistä kuntoutusjaksolla ja koko vanhustyön alueella eri yksiköissä. Muutos on muutosta myös ikäihmiselle ja hänen läheisilleen. Onnistunut muutosjohtaminen tai sopimukset muutoksessa ovat suuressa roolissa muutoksen toteutuksessa. Arki- ja tehokuntoutusmallin juurruttaminen Seinäjoella on vielä kesken, mutta hyvin tehty suunnitelma prosessin etenemisestä kestää muutospaineet kehittämisen edetessä. Hyödynnän Koto-

na Paras –toimeenpanomallin prosessikuvauksen (Toljamo & Koponen, 2011) piirteitä kuntoutustoiminnan esittelyssä.

**Uuden toiminnan käyttöönottoaminen.** Käsiteviidakko hämmentää kaikkia. Tutkimusten perusteella kotikuntoutuksen käsitteen määrittely ei ole yksiselitteistä, mutta käsitettä käytetään yleisesti pohjois- ja länsimaissa puhuttaessa yli 65-vuotiaiden kuntoutustarpeesta. Kotikuntoutukselle ei löydy myöskään yhtenevää englanninkielistä käännöstä, vaan käytössä on useita eri termejä, riippuen siitä minkä maan kotikuntoutuskäytäntöön viitataan. (Iwarsson & Pettersson 2015, 6.)

**Suomessa palvelurakennemuutosten yhteydessä puhutaan mm. arki- ja teho kuntoutuksesta, kotikuntoutuksesta tai lähikuntoutuksesta.** Olkoon käsite mikä tahansa, niin kotiin suunnatuista palveluista on kuitenkin kyse ja se on ollut lähtökohdana laajemman kuntoutusmallin käyttöönottamisessa Seinäjoella. **Seinäjoella kuntoutustoiminnalle on otettu käyttöön teho- ja arkikuntoutus ja nämä termit kulkevat tässäkin kehittämistyössä läpi raportin.** Ikäihmisille suunnattu kuntoutustoiminta on kansallisesti ja kansainvälisestikin vaikuttavaksi todettu toimintamalli, mikä tukee kotona asumista ja vireää vanhuutta. Ikääntyneiden kotona asumista, hyvää terveyttä sekä toimintakykyä voidaan tukea sekä palveluiden kustannuksia vähentää, kun palvelut ja iäkkään tarvitsemat avut suunnitellaan yhteistyössä. Ikäihminen ja hänen läheisensä ovat tärkeä lenkki, jotta saadaan räätälöityä toimiva palvelukokonaisuus arkeen. Kuntoutustoiminnan laajempaa kehittämistyötä suosittavat poikkeuksetta kaikki vanhustyötä ohjaavat lait, suositukset ja ohjeet. (Iwarsson & Pettersson 2015, [viitattu 17.10.2017].)

**Kirjaaminen.** Vuonna 2008 uudistetun ikäihmisten hoidon ja palvelun laatusuosituksen myötä Seinäjoen ikääntymispoliittiseen strategiaan (2017, 3) pääpainoa suunnattiin voimakkaasti kotona asumisen edellytysten parantamiseen asunto- ja elinympäristöä kehittämällä. Tärkeänä nähdään sosiaalinen kanssakäyminen, osallistuminen ja oppiminen. Pääpaino on myös palveluvalikoiman laajentaminen ennalta ehkäisevästä suunnasta katsottuna sekä kuntouttavaa toimintaa tehostamalla ja lyhytaikaisia hoitopaikkoja lisäämällä.

**Toimeenpano ja juurruttamista.** Toimeenpanijat ovat tässä kuntoutusmallissa olleet vanhustyön johto sekä hoito- ja palveluketjujen vastaavat. Alussa on käyty läpi linjaukset sekä etenemissuunnitelma. Koko kehittämistyön aikana vanhustyön

kuntoutustoiminnan suunnittelusta on vastannut kotikuntoutus-työryhmä. Kokoon-tumisissa on pohdittu kuntoutusta monesta eri näkökulmasta ja jokainen ryhmän jäsen on tuonut keskusteluun ja suunnitelmaan näkemyksensä oman erikoisalan näkökulmasta. Ryhmän työskentelyn lopputulos näkyy koottuna kuntoutuspolku – tuotoksena. Seinäjoella ikääntyneiden kuntoutustyöhön paneuduttiin suunnittelemalla kuntoutuskoulutusta koko henkilökunnalle. Koulutus toteutettiin poikkeuksellisen laajamittaisena kustannuksista huolimatta. Asiantuntemusta vaativaa kuntoutustehtävää hoitavat saavat parhaillaan oman, syvällisemmän koulutuskokonaisuuden FysioGeriatrian koulutusyhteistyön toimesta. Kuntoutusvastaavan erityisosaajakoulutus mahdollistaa ikäihmisten ja muistisairaiden kanssa toimivia oivaltamaan kuntouttavan hoivan ja muistikuntoutuksen merkityksen sekä lisätä ymmärrystä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kunnon tärkeydestä. Jokainen koulutus on rakennettu oivaltavan ja oppivan menetelmän pohjalle niin, että koulutuksen osallistujalla on konkreettisia ideoita ja työkaluja omaan työhönsä vietäväksi koulutuksen päätyttyä. Tämän rinnalla osaa henkilöstöä koulutetaan laajamittaisesti myös kinestetikan asiantuntijuuteen sekä kuvaavan kirjaamisen oppimiseen. Luennot, koulutukset sekä vähitellen kuntoutusmallin juurruttaminen yksiköihin kouluttajan kanssa vievät eteenpäin kokonaisuutta.

**Nykyhetken kuntoutus ja edellytysten luominen.** Koko kuntoutusmallin suunnittelun ja toteuttamisen edetessä, ikääntyneiden palveluiden toteuttajayksiköt ovat esitelleet omat käytössä olleet kuntoutusmallit ja mittarit, joista valitaan yhteisesti jatkossa käytettävät arviointimenetelmät. Laaja-alainen kuntoutustoiminta toteutuu, kun löydetään yhteiset nykytilan vahvuudet ja kartoitetaan kehittämistä vaativat osa-alueet. Hyvällä keskustelulla päästään osaamisen vahvistamiseen ja jakamiseen (Toljamo & Koponen 2011, 24–34). Sirkka-Liisa Kivelä (25.2.2018) toteaa, että Suomessa on liian lyhyt historia yhteistyön tekemisessä sekä sosiaalisen kanssakäymisen ja demokratian opettelussa. Kaikkien työyhteisöjen jäsenet eivät lähde välttämättä yhtä innokkaasti kehittämistyöhön mukaan. On vaarana, että epäeettinen työskentelytapa pesiytyy työyhteisöihin ja ne muodostuvat organisatiotasolla rutiineiksi. Rutiineista on vaikea päästä pois. (Kivelä 2018, [viitattu 25.2.2018]).

### **3 ASIAKASLÄHTÖINEN KUNTOUTUMINEN PÄIVÄKESKUKSESSA**

Seuraavaksi käsittelen kuntoutumista asiakaslähtöisenä prosessina sekä arki- ja tehokuntoutus näkökulmasta. Kuntoutustyön korostaminen tulevaisuuden vanhustyössä ei ole mikään uusi keksintö, vaan kyseessä on siis enemmän ajattelutavan muutos ja sitä kautta toimintamallien muokkaaminen. Arkikuntoutus näyttäytyy jokapäiväisen elämän erilaisina kuntouttavina toimintoina, siellä kaikkialla missä ikäihminen toimii ja vaikuttaa. Tehokuntoutuksen suunnitteluun vaikuttaa laajempi psyykkisen, fyysisen tai sosiaalisen toiminnan vajaus, mistä johtuen on nopea tilanearviointi ja kuntoutuksen tehokas toteuttaminen hyvin tärkeää. On tärkeää rakentaa entistä asiakaslähtöisempiä palveluita ja kohtaamisia arjessa.

#### **3.1 Asiakaslähtöinen prosessi tarpeeseen**

Asiakaslähtöisyys nähdään valtakunnallisella tasolla ikäihmisten palveluprosessien keskeisenä lähtökohtana. Asiakkaille suunnattujen palveluiden keskeisiä periaatteita ovat asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallisuus, tasavertainen vuorovaikutussuhde sekä riittävä tiedonsaanti. (Järnström 2011, [viitattu 25.3.2018].) Ikääntymiseen liittyy monenlaisia muutoksia eri tasoilla ja tämän vuoksi jokainen ikääntynyt vanhenee yksilöllisesti erityispiirteineen. Tämä johtaa myös erilaisten asiakasprofiilisen syntyyn. Ikääntyneen henkilön palveluprosessien tulee lähteä etenemään ikääntymisen ja sen vaikutusten ymmärtämisestä ja huomioimisesta. Erilaisilla rakenteilla ja palveluprosesseilla tuetaan ikääntymistä, toimintakykyä ja iäkkäiden asiakkaiden elämänlaatua. (Räsänen 2010, [viitattu 25.3.2018].)

Ikääntymiseen liitetään usein sairauksia, heikentynyttä toimintakykyä ja heikkoutta sekä yleistä voimattomuutta ja riippuvuutta läheisistä. Toisaalta ikääntymiseen liitetään myös myönteisinä ilmiöinä elämänviisaus ja elämänpituinen kokemus monista asioista. Ajatus mm. ikääntyneen puolesta päättämisestä aiheuttaa haasteita ikääntyneiden kanssa työskenteleville. Voimavaralähtöinen ajattelu nähdään

ikäntyneen tukitoimena, jolla toimintakykyisyyttä voidaan edistää ja vahvistaa asiakastyössä. (Koskinen 2008, 436 – 448.)

Asiakaslähtöisyyden keskellä ikäännytynyt, hänen läheisensä ja muut ympärillä toimivat henkilöt huomioidaan erityisesti palveluprosessien kaikissa vaiheissa. Asiakaslähtöisen toimintatavan lähtökohta muodostuu ikäihmisen toiveiden, tarpeiden ja muuttuvien tilanteiden arvioinnin avulla ja jatkuvaa tarkastelua unohtamatta. Eettisesti laadukkaan palvelun perusta on ikäänntyneen kohtelu yksilönä ja ihmisenä, sekä osallistuminen jatkuvasti itseään koskevaan päätöksentekoon. (STM 2008) (ETENE 2011, [viitattu 25.3.2018]).

Ikäänntyneen kuntoutustyössä tavoitteena on saavuttaa paras mahdollinen oma-toimisuus ja hyvinvointi. On siis hyödynnettävä asiakaslähtöisiä tavoitteita ja näin ikäihminen nähdään aktiivisena kuntoutujana. Koko prosessin aikana kuntoutus kohdennetaan erityistä huomiota tarvitseviin osa-alueisiin, huomioimatta tarvittavia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. (Niemelä 2011, 16–17.) Usein ikäihminen arvioi itseään ja omaa tilannettaan suhteessa aikaisempaan tilanteeseensa tai vertaa itseään ikätovereihinsa. Arvioon vaikuttaa mm. oma identiteetti ja kulttuurin arvot, jossa elää. Ikäänntyneen tarve ei välttämättä olekaan mikään palvelujärjestelmässä oleva palvelu, vaan esimerkiksi tarve parempaan hyvinvointiin, arjessa selviytymiseen tai terveyteen. (Ikonen 2013, 145–152.)

Ikonen (2013, 148–150) nostaa esille ihmisen omat voimavarat, mitkä ovat tärkeitä huomioida, koska niillä ikäännytynyt voi kompensoida toimintakyvyn vajauksiaan. Voimavarat ovat erilaisia ominaisuuksia tai ilmiöitä, joiden avulla ikäännytynyt voi saavuttaa päämääriään. *Fyysisiä voimavaroja* ikäihminen käyttää jokapäiväisiin toimintoihin; hyvä näkö, hyvä kuulo, riittävä fyysinen kunto ja terve sydän. *Henkiset voimavarat* koostuvat mm. minäkuvasta, itsetunnosta sekä sosiaalisista taidoista eli persoonallisuudesta. Henkisiin voimavaroihin kuuluvat myös kognitiiviset toiminnot sekä mielenterveys. *Sosiaaliset voimavarat* koostuvat toisten ihmisten kanssa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta sekä toiminnoista. Oma koti, asuinympäristö ja siihen liittyvä mukavuus sekä esteettömyys antavat *ympäristöllisiä voimavaroja* ikäänntyneelle. Turvallisuutta tuovat myös *taloudelliset voimavarat* (Ikonen 2013, 152). Seinäjoen päiväkeskuksessa tavoitteet määritellään osaksi arkikuntoutuksen kuntoutuspolkua siten, että jokainen päiväkeskusasiakas toteuttaa kuntou-



tustavoitteita niin konkreettisesti, että tavoitteiden edistymistä voidaan seurata sovitusti ajankohtina asiakkaan tilanteesta riippuen (kuukausittain). Päiväkeskus toteuttaa asiakaslähtöisesti luotuja tavoitteita mm. kotihoidon sekä vuorohoidon kanssa. Tavoitteet ovat yhteiset ja yksiköissä tapahtuvat toiminnot täydentävät sekä tukevat toisiaan. Tiedot yksikköjen välillä siirtyvät Effica potilastietojärjestelmän välityksellä. Potilastietojärjestelmä tulee päivittymään EP-Potiksi maaliskuun 2018 alusta lähtien. Yhteydenpito muilla tavoilla on myös tavallista.

### 3.2 Toimintakyky

Toimintakyvyn määritelmät vaihtuvat niin tieteenalan kuin näkökulmankin mukaan. Toimintakyvyn määrittelyyn ei löydy yhtä oikeaa, kaikilla tutkimusalueilla hyväksyttyä määritelmää. Toimintakyky käsitettä voidaan tarkastella voimavaralähtöisesti, jäljellä olevan toimintakyvyn mukaan tai toimintakyvyn rajoitusten mukaan. (Salmelainen 2008, 40; Lyyra 2007, 21.) Kun puhutaan toimintakyvystä, sairaudet ovat vain osa sitä. Laukkasen mukaan (2008, 261) toimintakykyyn liittyy aina hyvinvointi. Yksilön oma henkilöllisyys, elettyyn elämään liittyvä kulttuuri, ympäristön määrittelemät mallit muodostavat yhteyden, jossa yksilö arvioi omaa toimintaansa. Tutkittaessa ikääntyneen toimintaa, oleellinen kysymys elämänlaadun kannalta liittyy henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja korvaavien keinojen käyttöön. Ikääntynyt saattaa verrata toimintakykyään aiempaan toimintaansa tai muihin läheisiin ikätovereihinsa.

Toimintakyky jaetaan usein kolmeen: fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakyvyn osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat kuitenkin jatkuvassa vuorovaihtuksessa keskenään. Fyysisellä toimintakyvyllä ymmärretään elimistön toiminnallista kykyä suoriutua sille asetetuista fyysistä ponnistelua vaativista tehtävistä. Fyysinen toimintakyky perustuu tuki- ja liikuntaelimistön ja hengitys- ja verenkiertoelimistön toimintaan. (Pohjolainen 2009, 48.) Psyykkisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä ottaa vastaan tietoa, käsitellä sitä sekä muodostaa käsityksiä ympäröivästä maailmasta. Psyykkisen toimintakyvyn avulla ikääntyneellä on kykyä tuntea ja kokea. Psyykkisen toimintakyvyn merkittäviä osa-alueita ovat älylliset ja tiedolliset toiminnot, joita ovat kognitiiviset toiminnot, persoonallisuus, mielenterveys

ja psyykinen hyvinvointi sekä psykofysiologiset toiminnot (aistihavainnot ja psyykkomotoriikka). (Heimonen 2009, 55.)

Sosiaalialan sanaston (Lehmuskoski ym., 2007) mukaan sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä tulla toimeen yhteiskunnassa vallitsevien arvojen ja normien mukaisesti. Sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen kykyä selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista ja vuorovaikutussuhteista sekä niistä rooleista, jotka ikääntyneellä on omassa toimintaympäristössään. Ikääntyneillä toimintakykyyn vaikuttaa ratkaisevasti se, kuinka he suoriutuvat arkielämän tehtävistä, muun muassa itsestä huolehtimisesta ja asioinneista. (Salmelainen 2008, 40, Lyyra 2007, 21.) Päivittäisissä perustoiminnoissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa selviytymisessä, esimerkiksi pukeutumisella ja peseytymisellä, arvioidaan lähinnä fyysistä toimintakykyä. Asioiden hoitaminen ja kodin ulkopuolella toimiminen edellyttävät myös sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. (Laukkanen 2008, 264–265.)

### **3.3 Osallisuus**

Laitila (2012) kertoo tutkimuksessaan asiakasosallisuuden tarkoittavan asiakkaiden elämäkokemuksen ja asiantuntemuksen tunnistamista, hyväksymistä ja sen hyödyntämistä muun muassa palvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä. Asiakkaan asiantuntemukseen tulee luottaa ja se vaatii ammattilaisilta asennemuutosta sekä vallan ja vastuun jakoa asiakkaiden kanssa. (Laitila 2012, [viitattu 26.3.2018].)

Aito dialogi toteutuu osallistumisessa ja osallisuudessa. Kyse on myös asenteesta, koska tällaisessa tilanteessa on mietittävä halutaanko ikäihminen mukaan suunnitteluprosessiin ja halutaanko toiminnan olevan avointa. Koska ikääntyvässä yhteiskunnassa on aktiivisten ikäihmisten myötä voimavaroja, niin ikääntyvien ihmisten yksilölliseen valtaistumiseen ja voimaantumiseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Tutkimukset osoittavat, että osallistumisen kyky ja halu kasvaa ja kehittyy ikääntyessäkin. Ikääntynyt kokee tällöin tulleensa kuulluksi ja tuntee, että hänen mielipiteitään arvostetaan. Tällöin voidaan puhua voimaantumisen (empowerment) ja osallisuuden kokemuksista ja niiden vahvistamisesta. (Julkunen 2008, 21, Et-holén-Rönner 2007, 19.)

Toimivat sosiaalipalvelut ovat merkittävä hyvinvoinnin edistäjä. Ne saavat aikaan myönteisiä sosiaalisia muutoksia myös ikäihmisten elämässä. Yksilöllinen hyvinvointi sisältää mm. sosiaalista turvallisuutta, taloudellista turvallisuutta ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuksia. Negatiiviseksi koettuja palvelukokeiluita voidaan ehkäistä myönteisten kokemusten avulla. Osallistumismahdollisuus ja vaikutusvalta omaa elämää koskeviin ratkaisuihin ovat osa hyvää sosiaalista ympäristöä. (Kananoja ym. 2008, 105–108.)

Lainsäädäntö, sosiaalialan työn arvopohja, laatusuositukset, kehittämisohjelmat ja tutkimukset perustelevat palvelunkäyttäjien osallistumista ja osallisuutta. Ne osoittavat osallistumisen johtavan tehokkaampiin, pätevämpiin ja laadukkaampiin palveluihin. Aktiiviset kansalaiset myös ikääntyneiden keskuudessa haluavat määrittellä saamiaan palveluja. Mukana oleminen asioihin vaikuttamalla on riittävä peruste osallistumiselle. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2013, Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2013, Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008.)

### **3.4 Hyvinvointi**

Hyvinvointia on vaikea määrittellä yksiselitteisesti. Yksilölliseen hyvinvointiin vaikuttavat onnellisuus, sosiaalinen pääoma, itsensä toteuttaminen sekä mielekäs tekeminen (THL 2015a, [viitattu 27.3.2018].) Hyvinvoinnin kuvaaminen sekä sen näkyminen ihmiselämässä käytännössä ei myöskään ole helppoa. Helpompaa on havaita hyvinvoinnin puute. Hyvinvointi-käsitteistö on kirjavaa ja hyvinvointi -käsitteen rinnalla käytetään nimityksiä, kuten elämänlaatu, elämänhallinta ja hyvä elämä. Hyvinvointi koostuu eri tekijöistä, ulottuvuuksista sekä näkökulmista, joilla kaikilla on merkitystä ihmisen jokapäiväisen elämän kannalta. Keskeisiä hyvinvoinnin ulottuvuuksia ovat mm. terveys, taloudellinen toimeentulo, aktiivinen aikuisikä, asuminen, turvallisuus ja sosiaaliset suhteet. Hyvinvoinnista tehdyt tutkimukset puhuvat siitä, että hyvinvoinnin ulottuvuuksilla tarvitaan erilaisia resursseja ja voimavaroja, joiden avulla ihmisen on mahdollista tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Lähtökohtana on, että ihminen omilla valinnoillaan pyrkii hyvin-

vointiin ja hän voi painottaa eri tavoin, eri resurssien merkitystä hyvinvoinnin tavoittelussa. (Kautto 2006, 33.)

Niemelän (2009) tulkinta hyvinvoinnista rakentuu ajattelulle, jossa ihminen nähdään toimivana ja yhteisöllisenä sekä yhteiskunnallisena olentona. Toiminnallisuus on siinä keskeistä ja sillä tavoitellaan hyvää eli erilaisia toimintoja. Niiden taustalla on motiivi, tarve, halu, hyöty, kunnia tai velvollisuudentunto. Se miten ihminen pysyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan hyvinvointiinsa, riippuu hänen kyvyistään toimia erilaisissa tilanteissa ja elämänvaiheissaan.

### **3.5 Arkikuntoutus jokapäiväisessä elämässä**

Arkikuntoutuksen avulla on mahdollisuus nähdä syvemmältä ikääntyneen ihmisen arki ja kuulla asioista, joita on muuten vaikea tavoittaa. Arkikuntoutus koostuu monista toiminnoista ja osallistumisista. Siihen liittyy läheisesti ikäihmisen lisäksi lähellä toimivat ihmiset sekä mahdollisesti ammattilaiset eri aloilta. Ikäihmisen omat tavoitteet kuntoutumisen aloittamiselle sekä sen etenemiselle ovat keskiössä alusta lähtien. Ikääntyneen muuttuva toimintakyky vaikuttaa siihen, että arkikuntoutus kokonaisuus on herkkä muutoksille. Käytössä olevia palveluita tulee lisätä, välillä vähentää tai tarpeen tullen yhdistää suhteessa muutoksiin (Ikonen 2013, 159). Suunnitelmallisen arkikuntoutuksen kirjallinen suunnitelma osallistaa myös ikääntyneen edustajan tai läheisen henkilön kuntoutustyöhön mukaan. Näin prosessi käynnistyy yhteistyönä ja jokainen osapuoli tietää mitä tavoitellaan. Yhteisenä tavoitteena on tukea ikääntynyttä sekä edistää hänen kotona asumistaan. Yhteisen suunnitelman laatimisen myötä, myös asiakaslähtöinen ja kuntouttava työote on osa päivittäistä työskentelymallia. Suunnitelman myötä on tiedossa myös toiminnan kehittämistavoitteet ja näin muutoksia on helpompi arvioida. (Ikonen 2013, 159.) Kuntoutuspolku ohjaa henkilökunnan työskentelyä koko kuntoutusprosessin ajan päiväkeskuksessa (Liite 2).

### **3.6 Tehokuntoutus haasteellisemmassa kuntoutustarpeessa**

Päiväkeskustoiminta voi olla myös lyhytkestoista tehokuntoutusta ja tehokuntoutusjakso aloitetaan aina yksilöllisellä arviolla. Asiakas käy kuntouttavalla jaksolla ennalta sovitun ajan päiväkeskusryhmässä ja mitä sitten tarvittaessa täydennetään yksilöllisellä kotiin tuotavalla tehostetulla kuntoutuksella. Tarkoituksenmukainen kuntoutuskokonaisuus syntyy asiakkaan sairaudesta, toimintakyvyn rajoitteista, psyykkisestä jaksamisesta ja omaisten roolista kuntoutusprosessin aikana. Ensimmäisellä tapaamisella tehdään toimintakykymittaukset, laaditaan kuntoutussuunnitelma ja tutustumiselle varataan riittävästi aikaa. Sovimme asiakkaan kanssa tehokuntoutukseen motivoivat yksilölliset tavoitteet, merkitykselliset tarpeet huomioiden, jota kohden työskentelemme yhdessä. Tarvittaessa päivitämme suunnitelmaa vastaamaan tarkemmin henkilökohtaisia tavoitteita, jotka nousevat asiakkaan omasta henkilökohtaisesta elämästä. Tehokuntoutuksessa keskitytään toimintakyvyn lisäämiseen ja ylläpitämiseen, jotta omatoiminen liikkuminen ja kotona asuminen olisivat mahdollista. Tehokuntoutusjakso voi jatkua päiväkeskuksen arkikuntoutuksella muun kuntoutuksen ja asiakkaan kuntoutumisen tukena. Mahdollisen arkikuntoutuksen aikana on mahdollista arvioida, olisiko tehokuntoutuksella myöhemminkin vielä tarvetta. Tähän mennessä päiväkeskus ei ole toteuttanut tehokuntoutus-mallia käytännössä, mutta valmius sen toteuttamiseen on koajan olemassa (Liite 3).

## 4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Käsittelen seuraavaksi tutkimuksellisen kehittämistyöni etenemistä käytännössä. Toteutin kehittämistyöni soveltaen Bikva –asiakaslähtöistä arviointimallia ja tutkimusotteeni oli laadullinen. Kehittämistyössä käytin aineistonkeruumenetelmänä teema- ja ryhmähaastatteluja. Ensin toteutin asiakastason (asiakkaat ja heidän läheisensä) teemahaastattelut. Toisena oli vuorossa työntekijöiden ryhmähaastattelut neljänä ajankohtana ja myöhemmin esitän kaikki tulokset esimiehille Power-Point –esityksen avulla. Haastatteluaineistot analysoin sisällönanalyysillä. Työntekijöiden haastatteluja ohjasivat aikaisempien (asiakkaille ja heidän läheisilleen) haastatteluaineistojen analyysin tulokset. Bikva –asiakaslähtöisen arviointimallin vaiheittaisessa etenemisessä aineiston keruu ja analyysi etenivät prosessimaisesti toisiinsa nivoutuen. Tässä luvussa perustelen metodologisia valintojani sekä kuvaan niiden toteutumista.

### 4.1 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite

Kehittämistyön tarkoituksena on kuvata Seinäjoen kaupungin ikäihmisten kuntoutustoiminnan toteutumista asiakas- ja läheisnäkökulmasta, koska kotona asuminen, toimintakyvyn säilyminen sekä kuntoutustyö ovat niin keskeisiä aiheita koko valtakunnallisestikin tänä aikana. Tavoitteena on kuvata, miten asiakaslähtöinen kuntoutustoiminta (teho- ja arkikuntoutus) näkyy Seinäjoen kaupungin päiväkeskuksen päivittäisessä toiminnassa ja millainen vaikutus kuntoutustoiminnalla on ikäihmisen senhetkisessä elämäntilanteessa. Tässä kehittämistyössä kehittäminen tapahtui osallistamalla ikäihmisiä ja heidän läheisiään toiminnan tämän hetkisen tilan arvioimiseen ja ideoimaan kehittämistarpeita, ja lisäksi sitouttamalla Seinäjoen kaupungin päiväkeskuksen henkilökuntaa kehittämistoimintaan osana koko vanhustyön tulosalueella.

## Kehittämistyötä ohjaavat seuraavat kehittämiskysymykset

1. Millaisia kokemuksia asiakkaat ovat saaneet ikäihmisten päiväkeskuksen asiakaslähtöisestä kuntoutusprosessista ja sen toteutumisesta?
2. Millainen merkitys päiväkeskustoiminnalla on asiakkaiden ja heidän läheistensä elämässä?
3. Millaisia odotuksia asiakkaalla ja hänen läheisellään on teho- ja arkikuntoutuksesta osana ikäihmisten päiväkeskustoimintaa?
4. Millaisia näkemyksiä päiväkeskuksen henkilökunnalla on päiväkeskustoiminnasta?

### 4.2 Kehittämistyön asetelma

Heikkilän ym. (2008, 21) mukaan **kehittämistyöllä tarkoitetaan** toimintaa, joka tavoittelee tutkimustulosten avulla uusia ja entistä parempia palveluita, tuotantovälineitä tai -menetelmiä. Kehittämistyökäsitteen synonyyminä voidaan käyttää kehittämistoimintaa, joka tähtää mm. tuotteiden, tuotantoprosessien tai järjestelmien aikaansaamiseen tai jo olemassa olevien olennaiseen parantamiseen. Kehittyminen voidaan nähdä siten sekä prosessina että tuloksena.

Stenvall ja Virtanen (2012) painottavat sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistamisesta ja kehittämisestä puhuttaessa laadun ja kustannustehokkuuden kehittämistä nykyisillä olemassa olevilla resursseilla. Suomessa sosiaali- ja terveydenhuolto on tällä hetkellä murroksessa uutta sote- sekä kuntauudistusta odotellessa. Samaan aikaan monet kunnat ja kaupungit miettivät säästökohteita nousevien kustannusten kurissa pitämiseksi. Heikkisen (2010, 18) mukaan tutkijan roolina on rohkaista ihmisiä tarttumaan asioihin ja samalla se voimaannuttaa ja valtauttaa heitä. Raunio (2006, 44) esittää voimaantumisen olevan resurssien lisäämistä siten, että ihmiset itse voivat hallita omaa elämäänsä ja toteuttaa omia pyrkimyksiään ja tavoitteitaan. Tällöin kiinnitetään huomio henkilön omiin voimavaroihin, joiden Raunio kertoo olevan yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamiselle sekä asiakkaan oman elämänhallinnan lisäämiselle keskeistä.

Stenvallin ja Virtasen (2012, 75, 111) mukaan sosiaali- ja terveystalvveluiden uudistaminen on toteutettavissa parhaiten kehittämisen ja innovaatioiden kautta. Kehittämistyö ja innovaatioiden aikaansaaminen edellyttävät muutoksen johtamista. Muutoksen johtaminen liittyy sekä asioiden johtamiseen (management) kuin myös ihmisten johtamiseen (leadership). He jakavat kehittämisen mallit toimijalähtöisesti kolmeen ryhmään: järjestelmälähtöinen, asiakaslähtöinen ja työntekijälähtöinen kehittäminen. *Järjestelmälähtöisessä kehittämisessä* on Stenvallin ja Virtasen mukaan kyse organisaation asioiden hahmottamisesta lintuperspektiivistä, kokonaisuuden näkökulmasta. Tässä kehittäminen kiinnitetään osaksi järjestelmän uudistamista ja näin kehittämisellä pyritään vähentämään uudistusten hajanaisuutta. Keskitetään rakenteiden uudistamisen sijasta käytössä olevien järjestelmien kehittämiseen, mutta kehitetään järjestelmiä, ei niinkään johtamisen tai hallinnon ehdoilla, vaan palveluista lähtien. Palvelut muodostavat julkisen toiminnan ytimen, ja niiden kehittäminen sekä uudistaminen on mielekästä kiinnittää juuri niihin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön muutokset vaikuttavat moneen asiaan. Erityisesti asiakkuuskäsitteen uudelleen määrittely ja tulkinta ovat tulleet ajankohtaiseksi. Muun muassa palvelujen järjestämis- ja tuotantotapojen kirjon tunnistaminen toimialojen ja tulosalueiden välissä ja sisällä on tärkeää asiakkuuksien kannalta. Sosiaali- ja terveyshuollon asiakkuus ei ole yksiselitteinen, sillä se merkitsee erilaisia asioita ja sitä voidaan tulkita monin eri tavoin. *Asiakaslähtöinen kehittäminen* perustuu ajatukseen, jossa asiakas on oman elämänsä asiantuntijana ja voimavara palvelujen kehittämisessä sekä resurssi palvelutapahtumassa ja palvelutuotannossa. Asiakkaiden omaa asiantuntijuutta korostava ajattelutapa korostaa asiakasta aktiivisena toimijana. Tämä tulee nähdä voimavarana, jota aidosti pitää osata hyödyntää erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Asiakaslähtöisyyden tulee perustua ihmisen kunnioittamiselle ja ihmisarvon tunnustamiselle sekä oikeudenmukaiseen ja hyvään kohteluun. Asiakaslähtöisen toiminnan tietoisuutta voidaan nostaa viestinnän keinoin ja palveluita parantaa asiakaspalautekyselyiden avulla. Palvelumuotoilun avulla syntyneet palvelukokemukset vastaavat usein parhaiten odotuksia ja tarpeita. (Stenvall & Virtanen 2012, 142–149, 177–178.)



*Kehittämistoiminta vaikuttaa useimmiten työntekijöiden toimintaan, he tietävät käytännössä parhaiten uudistamisen tarpeet, ja heillä on ideoita, näkemyksiä ja ajatuksia kehittämistyöhön. Työntekijät ovat kehittämistyön merkittävä voimavara, vaikka heidän tehokas hyödyntämisensä jää usein vähälle. (Stenvall & Virtanen 2012, 191.)* Työntekijöiden osallistumisen on todettu olevan keskeinen tekijä kehittämistoiminnan kannalta (Toikko & Rantanen 2009, 96). Työntekijälähtöisen kehittämisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen välinen yhteys on tärkeää nähdä, koska työntekijälähtöisen kehittämisen tavoitteena on aina palveluun ja asiakkaisiin liittyvän palvelukulttuurin parantaminen. Uudistuvassa ja kehitysmuotoisessa organisaatiossa vallitsee keskinäinen kunnioitus, aito kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen perustuva toimintakulttuuri ja työn suunnittelun lähtökohtana on asiakas ja hänen hyvinvointinsa. (Stenvall & Virtanen 2012, 199.) Työntekijälähtöistä kehittämistä organisaatioissa olisi Stenvallin ja Virtasen (2012, 191) mukaan mahdollista vahvistaa monin eri keinoin, joista he nostavat esille muun muassa, että työntekijöitä otettaisiin mukaan ja kiinnitettäisiin käytännön kehittämistoimintaan. Heidän ideoitaan ja palautteitaan kerättäisiin sekä kehittämis- ja uudistamistyö pidettäisiin avoimena, sitä arvostettaisiin ja siitä mahdollisesti palkittaisiin ja tuloksista raportoitaisiin. Työntekijöiden uudistamisosaamista ja – valmiuksia kehitettäisiin.

#### **4.2.1 Tutkimuksellinen kehittäminen**

Toikon ja Rantasen (2009, 16, 22, 113) mukaan tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa pyritään hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita, mutta pääpaino on kuitenkin kehittämistoiminnassa. Kehittämistoiminnalla tavoitellaan jotakin uutta, parempaa ja tehokkaampaa toimintatapaa tai menetelmää. Kehittämistoiminnan lähtökohtana voivat olla nykyisessä tilanteessa esiintyvät ongelmat tai toivo jostakin uudesta ja paremmasta. Tutkimustoiminnan päätehtävänä on tuottaa käytäntöön soveltuvaa ja hyödynnettävää tietoa käytänteiden kehittämiseksi. Kehittämisprosessiin sisältyy Toikon ja Rantasen mukaan viisi tehtävää.



Kuvio 4. Kehittämisprosessi Toikon ja Rantasen mukaan, 2009.

Perustelulla vastataan kysymykseen, miksi kyseessä olevaa asiaa pitää kehittää juuri nyt. Kehittämistoiminnan organisoinnilla tarkoitetaan käytännön toteutuksen suunnittelua. Toteutusvaihe on käytännön tekemistä, jossa resurssit kohdennetaan tietyn, suunnitellun asian kehittämiseen. Arvioinnin tehtävänä on tuottaa sellaista tietoa, jonka avulla kehittämissuunnitelmaa viedään eteenpäin ja voidaan arvioida prosessin onnistumista. Juurruttamisvaiheessa tuloksista ja tuotoksesta levitetään tietoa, jotta mahdollisimman laaja käyttäjäkunta hyötyy ja saa tiedon kehittävästä asiasta. Tulosten levittäminen vaatii usein omaa erillistä prosessiaan, joten se ei välttämättä sisälly varsinaisen kehittämissuunnitelman sisälle. (Toikko & Rantanen 2009, 56–61.)

Tässä kehittämissuunnitelmassa on tutkimusta ja kehittämistä. Tutkimuksellinen osuus oli osa tämän opinnäytetyön prosessia. Pääpaino oli päiväkeskuksen kehittämissuunnitelmassa. Tutkimuksellista osuutta oli mm. päiväkeskuksen arki- ja tehokuntoutuksen toteutumisen arviointi asiakas- ja läheisnäkökulmasta. Kehittämissuunnitelmassa oli päiväkeskuksen kuntoutuksellisen työskentelyn kehittäminen ja arki- ja tehokuntoutuksen juurruttaminen osaksi toimintaa asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan toimesta. Kehittämissuunnitelmassa hyödynnettiin kehittämisestä saatuja tietoja ja kehitettiin aktivoivan arjen tuen kirjaamis- ja tiedonsiirtokäytänteitä sekä moniammatillista yhteistyötä. Tässä kehittämissuunnitelmassa minä toimin kehittäjätyöntekijänä, joka kehittää omaa työtään ja työyhteisön toimintaa. Toikko ja Rantanen (2009, 89) kertovat, että kehittäjätyöntekijä työskentelee, kerää tietoa ja analysoi sitä reflektiivisesti yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi he muistuttavat, että kehittäjä voidaan nähdä eräänlaisena fasilitaattorina, joka pyrkii kannustamaan mm. työyhteisön jäseniä ja asiakkaita muutostyöhön.

Kehittämissuunnitelmassa korostui Habermasin praktinen tiedonintressi. Heikkisen, Kontisen ja Häkkisen (2007, 45–47) mukaan tiedonintressi liittyy kehittämisen tavoitteeseen.

seen. Praktisessa tiedonintressissä kehittäjän ja kehittämiseen osallistujien suhde on yhteistyöhön pyrkivä. Praktinen, tulkinnallinen tiedonintressi pyrkii ymmärtämään ihmistä hänen ympäristössään. Kehittäjän tulee rohkaista osallistujaa kohdistamaan ajattelu omaan toimintaansa. Praktinen tiedonintressi korostaa sosiaalisen toiminnan merkityksien tulkitsemista. Päämääränä praktisessa tiedonintressissä on toiminnan tehokkuus ja vaikuttavuus, ammatillinen kehittyminen sekä parempi itsetietoisuus.

Praktista lähestymistapaa (Toikko & Rantanen 2009, 44–46) voidaan kutsua myös vastavuoroiseksi lähestymistavaksi. Sen mukaan asiantuntijat ja mm. kehittämistyöhön osallistujat määrittävät yhdessä ongelmat ja suunnittelevat yhdessä tarvittavat toiminnot ongelmien ratkaisemiseksi. Tässä korostuu prosessiluonne, koska suunnitelma päivittyy koko toteutuksen ajan. Praktisessa lähestymistavassa kehittäjä ja kehittämistyöhön osallistuva yhteisö tunnistavat yhdessä ongelman, sen taustalla vaikuttavat tekijät sekä tiedostavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi. Koko prosessille on ominaista joustavuus sekä avoimuus erilaisille tulkinnoille. Suhde kuvastuu tasa-arvoisessa dialogissa ja neuvottelussa.

#### **4.2.2 Laadullinen lähestymistapa**

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavana olevaa ilmiötä ja käytännössä tämä tarkoittaa usein tutkittavien henkilöiden näkökulmien ja kokeuksien esille tuomista sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. Laadullisen tutkimuksen aineisto kootaan mahdollisimman todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Kvalitatiivista tutkimustapaa käytetään, kun halutaan saada tietoa puutteellisesta tai vielä vähän tunnetusta asiasta tai ilmiöstä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta eikä tehdä minkäänlaisia päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. Tutkimuksen tarkoituksena on kuitenkin tutkia yksittäistä tapausta niin tarkasti, että saadaan selville, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä mahdollisesti toistuu usein tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi ym 2009, 168–169.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen. Tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotakin ilmiöstä ja tässä tapauksessa asiakkaiden ja läheisten käsityksiä tämän hetken kuntoutustoiminnasta Seinäjoen kaupungissa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 85.) Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän, koska tutkimukseen osallistuvia henkilöitä ei ole kovin paljoa. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus edellyttää yleensä laajempaa tutkimusotosta, koska sen avulla pyritään tekemään tilastollisia yleistyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 59.) Kehittämistyössäni pyrin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja kokonaisvaltaisesti todellista elämää ja kehittämisen kohdetta. Myös tämä lähtökohta tukee laadullisen tutkimusmenetelmän valintaa tässä kehittämistyössä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, Lukkarinen 2003, 121.)

Laadullisen tutkimuksen yksi yleisimmin käytetty aineistonkeruumenetelmä on haastattelut, unohtamatta työskentelyn aikana tapahtuvaa havainnointia. Haastattelun avulla tutkija selvittää parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuksen kohteena olevaa asiaa tai ilmiötä, ja siihen liittyvää ihmistä ja hänen toimintaansa, jota voidaan avata mm. teemojen avulla. Haastattelu on kuin palapelin paloja, joista kootaan yhdessä isompaa kokonaisuutta. (Kananen 2017, 89–91.)

#### **4.2.3 Toteutuksen aikataulu ja osallistujien valinta**

Hain opiskeluihini liittyvään kehittämis- ja opinnäytetyöhön tutkimusluvan, jonka myönsi Seinäjoen kaupungin henkilöstöpäällikkö kesällä 2017. Tutkimusluvassa minulle annettiin samalla lupa haastatella päiväkeskuksen asiakkaita ja heidän läheisiään sekä osallistaa myös päiväkeskushenkilökunta kehittämistyöhön mukaan. Kehittämistyön eteneminen on kuvattu kuviossa 6.



Kuvio 5. Kehittämistyön aikataulu.

Keräsin kehittämistyöhöni liittyvän aineiston osallistavilla menetelmillä asiakkailta, heidän läheisiltään ja päiväkeskuksen henkilökunnalta. Kehittämistyön tulokset annetaan tiedoksi päiväkeskuksen esimiehille.

Ennen varsinaisten teemahaastattelujen aloittamista tiedotin syyskuulla 2017 asiakkaita ja heidän läheisiään kehittämistyön tekemisen aloittamisesta. Sen jälkeen tein yhden esihaastattelun (syyskuu 2017) omalle, harjoittelussa olleelle, amk-opiskelijalle. Tällä tavoin testasin haastatteluteemojen sopivuutta ja sain samalla tuntumaa haastattelujen tekemiseen. Haastateltavalta sain palautetta teemojen sopivuudesta ja haastattelun toteutuksesta käytännössä.

Teemahaastattelut käynnistivät virallisen kehittämistyön päiväkeskuksen asiakkaina oleville ikäihmisille ja heidän läheisilleen syys- ja marraskuun (2017) aikana. Heti teemahaastattelujen jälkeen lähdin käsittelemään aineistoa ja tekemään aineiston analyysiä (marras- ja joulukuu 2017).

Teemahaastattelusta saadut tulokset tuotiin esiin ryhmähaastattelussa (helmikuu-maaliskuu 2018) päiväkeskuksen henkilöstölle. Yhteisellä työskentelyllä ja keskustelulla henkilökunta pääsi innokkaasti mukaan yhteiseen kehittämiseen. Ryhmähaastattelujen (4 tapaamista) jälkeen käsitelin ja analysoin aineiston maaliskuun 2018 aikana. Keväällä 2018 raportoin kehittämistyöni ja esitän sen Powerpoint-esityksellä esimiehille.

### 4.3 Aineistonkeruumenetelmänä Bikva –mallia soveltaen

Bikva –asiakaslähtöisen arviointimallin vaiheittainen eteneminen haastattelutasolta toiselle edellytti aineiston keräämisen ja aineiston analysoimisen vuoroittaista toteuttamista. Työntekijätason ryhmähaastattelun etenemistä ohjaavat teemat rakensin asiakastason (asiakkaat ja heidän läheisensä) aineiston analyysiin perustuen. Esimiestasolle esitettävän PowerPoint -esityksen teemat rakensin asiakastason ja työntekijätason analyysieihin perustuen. Tässä luvussa kuvaan asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä työntekijöiden aineistojen analyysien prosessimaista toteutumista.

#### 4.3.1 Bikva –asiakaslähtöinen arviointimalli

Bikva -asiakaslähtöisen arviointimallin lähtökohtana on tavoittaa asiakkaiden näkemykset palvelusta. Asiakkaiden kokemusten perusteella saatujen tietojen on tarkoitus toimia muutosvoimana palveluiden kehittämisessä. Bikva tulee tanskankielestä sanoista Bru-gerinddragelse I Kvalitetsvurdering, mikä suomennettuna tarkoittaa asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana. Malli on tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittämä. (Krogstrup 2004, 7, 15.) Jatkossa Bikva -asiakaslähtöisestä arvioinninmallista käytän sanaa Bikva –malli.

Bikva -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 palvelujen arviointiin siten, että asiakkaat itse määrittelevät sen, mitä on tärkeää kertoa toiminnan kehittämiseksi. Mallin tavoitteena ei kuitenkaan ole korvata perinteisiä asiakastytyväisyyskyselyitä tai tutkimuksia, vaan ne voivat toimia toisiaan täydentävinä. Kvalitatiivinen menetelmä voi antaa uusia ideoita ja näkökulmia ja siten myös uusia arviointivälineitä. Kehittäjä voi osallistua muutosprosessiin enemmän tai vähemmän aktiivisesti. Hän voi antaa Bikva -prosessista saatujen tietojen pohjalta puolestaan, antaa arviointiprosesseista saatujen tietojen perusteella suosituksia tai edistää muutokseen johtavaa kehittämisprosessia. Yksi tärkeä ulottuvuus Bikva -mallin toteutuksessa on se, että kritiikki, kielteinen tai myönteinen, johtaa konkreettiseen toimintaan organisaation eri tasoilla. (Krogstrup 2004, 7-9, 15.)

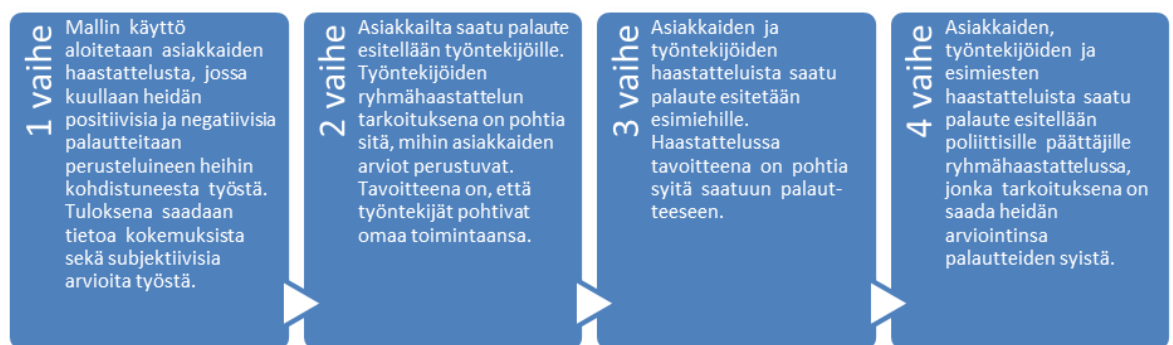
Krogstrup (2004, 7-9) kertoo, että mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta jopa poliittisille päättäjille. Asiakkaiden kokemukset pyrkivät näin toimimaan muutosvoimana työn kehittämisessä. Arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin ja tämän vuoksi Bikva -mallissa arvioijan tulee pitää kaikki saamansa palaute yhtä arvokkaana ja objektiivisena. Asiakkaiden ja omaisten palaute on yhtä arvokasta kuin muidenkin sidosryhmien.

Högnabba (2008) toteaa tutkimuksessaan, että Bikvalla voidaan vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun sekä eettisiin pohdintoihin. Prosessien avulla syntyy dialogisia käytäntöjä, jotka mahdollistavat asiakaslähtöistä, arvioivaa ja tutkivaa työorientaatiota sekä muuttavat työkäytäntöjä työyhteisössä. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin on haasteellista ja edelleen kovin vähäistä. Onnistuneeseen Bikva-arvioon ei kuitenkaan riitä pelkkä arvokeskustelu tai eettinen pohdinta. Bikvan tulee kokoajan pyrkiä erityisesti siihen, että työkäytännöt muuttuvat asiakkaiden nostamien arviointikriteerien ja näkemysten perusteella. Tämä parantaisi ehdottomasti asiakkaiden hyvinvointia. Tutkimuksen johtopäätöksistä nousee esiin asiakaslähtöisten työtapojen kehittyminen. Se edellyttäisi rakenteellisia muutoksia asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Högnabban (2008) tutkimuksessa todetaan työntekijöiden voimaantuvan, kun asiakaslähtöisyys lisääntyy ja vuoropuheluun liittyvät toimintatavat voimistuvat. Työntekijöille on tärkeää osallistua työkäytäntöjen muutosprosesseihin ja muihin muutoksiin. Tärkeänä näkökulmana Högnabba pitää asiakkaista lähtevää eletyn elämän kokemusta, joka parhaimmillaan johtaa konkreettisiin muutostoimenpiteisiin. (Högnabba 2008, [viitattu 28.3.2018].)

Reijosen (2011) mukaan Suomessa Bikvaa on käytetty arviointimenetelmänä vuodesta 2003 lähtien. Sitä on käytetty yli 100 arvioinnissa tai projektien esiselvitystyössä ja usein Bikva-mallia kuitenkin käytetään vain osittain, kuten esimerkiksi asiakaspalautteen keräämisessä. Bikva-mallin hyödyntäminen ja toteuttaminen sellaisena kuin se on ajateltu, on harvinaisempaa. Asiakkaiden äänen siirtäminen työntekijöiden ja johdon kautta poliittiseen päätöksentekoon ei siis läheskään aina toteudu kokonaisuudessaan. Kuitenkin Reijosen (2011) näkemyksen mukaan Bikva-mallissa ajatellaan aidosti, että kaikki tarvittava tieto ja asiantuntemus on asiak-

kailla, ja arvioijan tehtävänä on viedä tätä asiantuntemusta eri tasolta eteenpäin. Arvioijan ei tarvitse olla ulkopuolinen ja se antaa useimmille asiakastyön ammattilaisille mahdollisuuden toteuttaa arviointityöskentelyä. Arviointitapana Bikva-malli on helposti käyttöönotettavissa ja edustaa positiivisella tavalla arkista arjen työn arviointia. (Reijonen 2011, [viitattu 15.2.2018].)

Bikva -mallin käyttö on yleistynyt Suomessa tällä vuosituhannella arvioinnin ja kehittämisen välineenä. Bikva -mallia on käytetty eri tutkimuksissa, mm. omaishoidon arviointi- ja kehittämistyössä. Omaishoitaja asiantuntijana -tutkimuksen julkaisi Omaishoitajat ja Läheiset -liitto vuonna 2006. Hankkeen avulla kehitettiin omaishoitajaa tukevia palvelukokonaisuuksia kehittäen ja arvioiden. (Autio 2006, 128-131, [viitattu 6.1.2018]). Bikva -mallissa toimitaan pääsääntöisesti neljän vaiheen mukaisesti:



Kuvio 6. Bikvan vaiheet, Krogstrup 2004, 15.

Kehittämistyön etenemistä ohjaavaksi metodiksi valitsin Bikva -mallin, koska se palveli tämän kehittämistyön tarkoitusta ja tavoitetta. Bikva -malli mahdollisti asiakkailta ja läheisiltä saadun tiedon eteenpäinviemisen organisaatiossa. Tämä oli olennaista, koska kehittämistyön yhtenä tavoitteena oli toiminnan kehittämismahdollisuuksien – ja tarpeiden esiintuominen.



### 4.3.2 Teemahaastattelut ja aineiston analyysi

Koska tarkoitukseni oli kerätä kokemuksia (asiakkaiden ja heidän läheistensä) kuntoutustoiminnan toteutumisesta päiväkeskuksessa, valitsin haastattelumetodiksi teemahaastattelun, jota kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Haastattelumenetelmä perustuu kielelliseen vuorovaikutukseen ja se on keskustelua, jolla on tavoite. Eskolan ja Vastamäen (2015, 27 – 29) mukaan teemahaastattelu on eräänlaista keskustelua, jossa tutkijan aloitteesta tiedustellaan tutkittavasta häntä kiinnostavia asioita sekä muita aihepiiriin kuuluvia asioita. Teemahaastattelu on vuorovaikutteinen, yksinkertainen ja tehokas tapa kysyä ja kerätä laadullista aineistoa. On tärkeää huomata, että tutkimushaastatteluun osallistujalla on mahdollisuus auttaa tiedettä, mutta samalla hän on päässyt foorumiin, jonka kautta saa oman äänensä kuuluviin. Toisaalta myös omien kokemusten jakaminen voidaan nähdä monesta eri näkökulmasta. Taustalla voi olla ylimielinen halu omien ajatustensa muidenkin tietoon tuomisessa. Se voi olla myös empaattinen toive, että toiset saattaisivat hyötyä henkilökohtaisten kokemusten jakamisesta tai se, että kokemukset aiemmista tieteellisiin tutkimuksiin osallistumisista ovat olleet myönteisiä.

Tässä kehittämistyössä on käytetty teemahaastattelusta avointa haastattelutyyppiä, mikä muistutti kaikkein eniten tavallista keskustelua, jossa haastateltavien kanssa käytiin läpi eri teema-alueita. Teemahaastattelun rungon laadin ikääntyneiden laatusuosituksen avulla, koska laatusuosituksessa on huomioitu monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti ikääntyneiden kaupunkilaisten, palvelujen käyttäjien, näkökulma laatuindikaattoreita esiteltäessä. Kehittämistyöni vahvana viitekehystenä olevat asiakaslähtöisyys ja osallistuminen saavat näin riittävän monipuolisen huomion. Lisäksi laatusuositukset huomioivat hyvin myös ammattihenkilöiden sekä hallinnon näkökulman.

Haastattelurungon pääkysymyksiä oli kolme, ja ne oli johdettu suoraan kehittämiskysymyksistäni. Esitimme näiden pääkysymysten lisäksi apukysymyksiä kunkin tilanteen ja konkreettisen keskustelun mukaisesti, jotta löysimme mahdollisimman merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelman asetteluun näkökulmasta. Teemahaastattelu rakentui siis kehittämistyöni viitekehysten varaan,

mutta avoimuudessaan mahdollisti tärkeiden ja kokemusperäisten kokemusten ilmaisemisen.

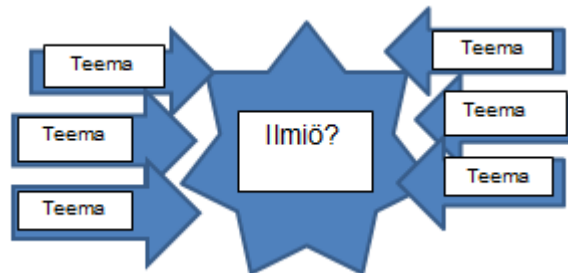
Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluna ja tämä aineistonkeruumenetelmä osoitautui hyväksi, koska se mahdollisti haastateltavien kokemusten esille tulon. Oman kokemukseni mukaan ikääntyneillä asiakkailla (n=4) sekä myös ikääntyneillä läheisillä (n=3) on vaikeuksia vastata heille lähetettyihin kyselylomakkeisiin. Teema-haastattelussa minulla oli mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä, kun koin, että haastateltava ei täysin ymmärtänyt kysymysasettelua. Haastattelun aikana eikielelliset eleet tarkensivat vastauksia toivotulla tavalla. Lomakehaastattelumuotoiseen haastatteluun olisi voinut tulla riittämättömät ja epäluotettavat vastaukset ja tutkimustulos olisi jäänyt helposti ilman merkittäviä tuloksia. Kehittämistyön teemahaastatteluun osallistujilla on omakohtaista kokemusta ja asiantuntemusta tutkittavaa asiaa kohtaan. Ryhmän valinnassa haluttiin korostaa osallistujien ainutkertaisuutta ja jo olemassa olevaa kokemusta kuntouttavasta päiväkeskustoiminnasta.

Yksi haastateltava kaatui ja tämän tapauksen vuoksi hän oli estynyt osallistumaan haastatteluun. Hänen läheisensä ilmoitti, ettei myöskään tule osallistumaan haastatteluun. Myös toisen asiakkaan läheinen sairastui vakavasti haastatteluiden toteutumisen aikaan, ja keskittyi oman tilanteensa hoitamiseen. Haastatteluun osallistuneet henkilöt olivat sekä ikärakenteeltaan että sosiaalisilta taidoiltaan tai psyykkiseltä toimintakyvyltään hyvin erilaisia miehiä ja naisia. Jokainen haastattelutilanne muodostui omanlaisekseen ja kysymysten asettelussa tuli huomioida ihmisten yksilöllisyys. Haastatteluja varten varasin 1,5h aikaa, mutta haastattelutilanteen kesto vaihteli henkilöstä riippuen. Haastattelutilaksi määräytyi ko. haastateltavalle sopiva paikka. Tila oli haastattelutilannetta varten sopiva ja miellyttävä ympäristö. Kaikki haastattelut toteutettiin saman peruskaavan mukaisesti. Aluksi kerroin haastateltaville, miksi haastattelu tehdään ja kuinka se etenee, sekä painotin, että on hyvin tärkeää saada esille erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia. Osallistujille kerroin myös haastattelun ehdottomasta luottamuksellisuudesta sekä siitä, että haastattelut toteutetaan ja kirjataan nimettöminä. Kehittämistyön onnistumisen varmistamiseksi nauhoitin kaikki haastattelut nauhurilla. Yksi haastateltava kielsi

nauhoittamisen. Hänen vastauksensa kirjoitin käsin paperille haastattelun lomassa.

Litteroitua tekstiä asiakas- ja läheishaastatteluista syntyi yhteensä 41 A4:n liuskaa Times New Roman fonttia käyttäen. Fontin koko oli 10, rivinväli oli 1 ja sisennykset olivat 0,00. Seuraavaksi etenin asiakas- ja läheishaastatteluista saamaani aineiston analysoimiseen. Analyysi tarkoittaa aineiston huolellista lukemista. Siihen kuuluu myös sisällön erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 73 [viitattu 20.2.2018]).

Teemahaastattelun avulla niin päiväkeskuksen asiakas kuin hänen läheisensäkin pääsivät kertomaan avoimesti ja laajasti omia näkemyksiään ja ajatuksiaan sekä perustelemaan kehittämideoitaan. Haastateltavat vastaavat omin sanoin eikä vastauksia ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Teemahaastattelu huomioi haastateltavien tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset. Haastattelu osoittaa myös, että merkitykset ovat syntyneet mm. vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelua voidaan luonnehtia kahden ihmisen väliseksi viestinnäksi, joka perustuu kielen tavoitteelliseen käyttöön. Lisäksi se on aina tilannesidonnaista. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 11–48.)



Kuvio 7. Teemojen avulla tutkimuksen tekijä laajentaa käsitystään tutkittavasta ilmiöstä.

Teemahaastattelujen tuloksena saatiin subjektiivisia laatu-arvioita ja tietoa kokemuksista. Käydyn vuoropuhelun myötä kertyi myös tietoa tulevaisuuden vaatimuksista ja toiveista. Asiakkaita ja läheisiä osallistamalla saatiin esille asioita, joita työntekijät ja esimiehet eivät osanneet odottaa nousevan keskusteluun.

Sisällönanalyysi on kvalitatiivisten aineistojen perusanalyysimenetelmä, jonka tavoitteena on ilmiön laaja, mutta tiivis esittäminen. Analyysillä tavoitellaan tekstin merkityksiä, seurauksia ja sisältöjä ja pyrkimyksenä on kuvata dokumenttien sisältöä sanallisessa muodossa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 6, 16, 165, Tuomi & Sarajärvi 2009, 106.) Sisällönanalyysillä analysoidaan aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Aineiston analyysi aloitetaan jo haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteessa haastatteliija tekee havaintoja ilmiöstä niiden useuden, toistettavuuden ja erityistapausten perusteella. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on selkeyttää kehittämistyön aineistoa ja luoda uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä & Juvakka 2012, 113.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään empiirisestä aineistosta yhdistellen käsitteitä ja päätyen lopulta näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 115). Lähestyin asiakas- ja läheishaastatteluista saamaani aineistoa aineistolähtöisesti. Kokosin yhteen kaikki seitsemän haastatteluaineistoa ja aloin muodostamaan niistä yhteistä kokonaiskuvaa. Tein merkintöjä ja muistiinpanoja haastateltavien puheissa esiintyvien asioiden toistuvuuden ja erilaisuuden suhteen. Huomioin myös haastattelussa kuvattuja haasteita ja esteitä suhteessa tutkittavaan ilmiöön, kuntoutuksen kokonaisuuteen. Haastateltavien eripituinen asiakkuus päiväkeskuksessa tai läheisen arvio asiaan ei näyttänyt vaikuttavan siihen, miten kuntoutuksen kokonaisuuden teemoihin liittyvistä asioista keskusteltiin.

Aineiston kokonaiskuvan muodostamisen jälkeen tarkastelin aineistoa uudestaan. Luin litteroitua tekstiä. Lähdin luokittelemaan aineistoa aineistolähtöisesti. Teema-haastattelukysymykset olin muodostanut tutkimuskysymyksiin peilaten ja tarkastelin ensin teemahaastattelukysymyksiä. Jaottelin aineistosta lausesitaatteja näiden kokonaisuuksien mukaisesti saaden esiin aineiston raakahavainnot. Tämän jälkeen pelkistin lausesitaatit asiasanoiksi. Asiasanoja yhdistelemällä muodostin alaluokkia ja alaluokkia yhdistelemällä yläluokkia, sekä lopuksi pääluokan.

Taulukko 1. Esimerkki asiakas- ja läheistason analyysistä.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Kokoava luokka
<i>"Viikon paras päivä, kun pääsee toisten seuraan, kun se on sellaista kotona istumista se elämä välillä."</i>	Vaihtelua yksinoloon ja yksinäisyyden helpottaminen.	Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen.	Sosiaalinen näkökulma.	Yhteys samanikäisten ja samassa tilanteessa olevien kanssa.	Vertaistuki
<i>"Sinne on helppo olla yhteydessä ja heti ollaan naurusuin, niin kyllä se lämmittää."</i>	Yhteydenpidon helppous ja positiivinen kokemus kohtaamisesta.	Yhteistyö läheisten kanssa koetaan tärkeäksi.	Yhteistyön voima.	Onnistunut dialogi ja aito kohtaaminen.	Vuorovaikutus
<i>"Jos sitä jää paikalleen, niin siihen sitä sitten jääpi. Täällä meitä laitetaan toimimaan."</i>	Liikkumattomuus aiheuttaa fyysisen toimintakyvyn heikentymistä. Päivätoiminnassa ohjataan ja kannustetaan toimimaan.	Ennaltaehkäisevä arkikuntoutus.	Työntekijöiden ammattitaitoinen ohjaustyö tavoitteiden saavuttamiseksi.	Asiakkaan arkipäivän toimintakyvyn ja voimavarojen huomioiminen.	Kuntouttava työote
<i>"Siellä me ollaan samassa veneessä kaikki. Toinen toista tukien eletään. Siellä aina odotetaan ja kaivataan."</i>	Kokemus tasa-arvaisuudesta ja hyväksyttävänä olemisesta.	Yhdessä toimiminen.	Tuki ja turva.	ME –henki.	Yhteisöllisyys

### 4.3.3 Ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi

Krogstrupin (2004, 11) mukaan Bikva -mallissa käytetään pääasiallisena haastattelumenetelmänä ryhmähaastattelua. Ryhmähaastattelu on vapaamuotoinen keskustelu, koska 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 2009, 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.)

Anttila (2007, 126) pitää ryhmädynamiikkaa ryhmähaastattelun etuna. Kuuntelemalla toisten ajatuksia kyseessä olevasta teemasta voivat keskustelijat (haastateltavat) saada kimmokkeita omaa ajattelua varten. Tässä kehittämistyössä ryhmähaastattelut toteutettiin kolmella kerralla, koska halusin erityisesti keskustella yhdestä tutkimuskysymyksestä kerrallaan.

Bikva -mallin mukaisesti haastattelin seuraavaksi päiväkeskuksen työntekijöitä, joille esitin asiakastason aineistoa. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin päiväkeskuksen ryhmätilassa Nurmon yksikössä. Haastateltavina olivat 7.2.2018 työssä olleet työntekijät päiväkeskuksesta (n=6), paikalla olivat myös lähiesimies ja päiväkeskuksen esimies. Haastattelussa läsnä olleet antoivat luvan nauhoitukselle. Toinen ryhmähaastattelu kerta toteutui Ala-Kuljunkadun päiväkeskuksen ryhmätilassa 14.2.2018 ja mukana olivat työvuorossa olleet työntekijät (n=5+1) sekä lähiesimies. Kolmas kokoontuminen oli jälleen Ala-Kuljunkadun päiväkeskuksen ryhmätilassa 21.2.2018 ja mukana olivat päiväkeskuksessa työvuorossa olleet työntekijät (n=5+1) ja lähiesimies. Neljäs ja viimeinen kokoontuminen oli Ala-Kuljunkadun päiväkeskuksen ryhmätilassa 28.2.2018 ja jälleen haastatteluun osallistui työvuorossa olleet työntekijät (n=6+1) ja lähiesimies. Haastatteluini muistutti ennemminkin ryhmäkeskustelua kuin haastattelua. Päiväkeskuksen lähiesimiehen kanssa olimme sopineet, että kaikki tällä hetkellä päiväkeskustyöyksiköissä työskentelevät työntekijät tulisivat mukaan ryhmähaastatteluun.

Haastatteluissa nousseet neljä kokonaisuutta rakensin teemoiksi, joiden avulla pyrin tuomaan koko asiakasaineiston työntekijöille arvioitavaksi ja kommentoitavaksi. Aineiston esittämisessä käytin esityksessä runsaasti asiakkaiden ja läheisten alkuperäisilmaisuja todentamaan esittämiäni tuloksia. Haastattelu kesti yhteensä 4h 23 min. Aineiston runsauden vuoksi käytin paljon puheenvuoroja avaessani aineistoa. Aikataulussa pysyminen oli haastavaa ja haastattelun lopussa jouduin kiirehtimään aineiston esittämisessä. Nämä asiat saattoivat vaikuttaa haastateltujen mahdollisuuteen keskustella aineistoon liittyvistä asioista.

Työntekijöiden ryhmähaastatteluaineistosta litteroitua tekstiä syntyi A4:n liuskoina 22 liuskaa Times New Roman fontilla. Fontin koko oli 10, rivinväli oli 1 ja sisennykset olivat 0,00. Tekstiä litteroidessa jätin litteroimatta osan omasta puheestani, koska käytin puheenvuoroja paljon avatessani asiakastason analyysin tuloksia ja analyysissä tarkoitukseni oli keskittyä arvioimaan haastateltavien tuottamaa aineistoa. Aineiston analysoin aineistolähtöisesti sisällönanalyysillä.

Taulukko 2. Esimerkki työntekijätason analyysistä.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Kokoava luokka
<i>"Ryhmäläiset kyllä innostuvat tekemään, kun heitä tukee ja rohkaisee, mutta jos menee yhtä auttamaan, niin sitten saa auttaa jokaista."</i>	Työntekijän toimintatavat päiväkeskustyössä.	Asiakasläh- töinen toimintatapa.	Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen.	Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen arkikuntoutuksella.	Kuntouttava työote
<i>"Monet sanovat, miten mukavaa on tulla, kun meillä tapaa niitä tuttuja. Saavat rupertella ja kuulla kuulumisia. Saavat itsekin kertoa. Kaikkia kuunnellaan."</i>	Päivätoiminnassa tapaa omia ryhmäläisiä, joiden seurassa jokainen saa vuoron puhua.	Kannustava ja positiivinen ilmapiiri.	Positiivinen vuorovaikutus.	Sosiaalinen kanssakäyminen	Yhteisöllisyys
<i>"Aluksi tervehdittään. On tärkeää huomioida jokainen ryhmäläinen henkilökohtaisesti heti päivätoimintaan tullessa. Ketään ei saa unohtaa. Aina heillä jotain tärkeää asiaa."</i>	Työntekijät ovat asiakkaita varten. Yksilöllisyyden kunnioittamisen ja aidon kohtaamisen tärkeys.	Silmiin katsominen ja sopiva puhe-tyyli.	Tasavertainen kohtaaminen.	Asiakkaan tasolle asettuminen ja puheen kohdistaminen asiakkaalle.	Vuorovai- kutus

#### 4.3.4 Palaute esimiehille

Koska kehittämistyössäni sovelsin Bikva -mallia, viimeisenä työvaiheena tässä kehittämistyössä on, että tulen esittelemään esimiehille kootut tulokset Power-Point-esityksen avulla. Haastattelujen tarkoituksena oli tuoda niin asiakkailta, läheisiltä kuin työntekijöiltä saatu aineisto kehittämisehdotuksineen esimiehille tiedoksi. Täten esimiehet pääsevät pohtimaan omalta osaltaan saatua palautetta ja keskustella arviointituloksista.

Kehittämis- ja opinnäytetyöni tavoitteena oli kuvata, miten asiakaslähtöinen kuntoutustoiminta (teho- ja arkikuntoutus) näkyy Seinäjoen kaupungin päiväkeskuksen toiminnassa ja millainen vaikutus kuntoutustoiminnalla on ikäihmisen senhetkessä elämäntilanteessa. Kehitteillä olevan uuden kuntoutuksen toimintamallin myötä, on ryhmähaastattelun avulla mahdollisuus luoda omaa keskustelukuluttuuria ja avata käsitteitä yhteisistä käytännöistä, osaamisaluista ja koulutustarpeista. Vilkan (2007, 103) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tavoite on olla emansipatorinen, eli sen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä käsiteltävästä asiasta ja luoda mahdollisuuksia muutokseen.

***Bikva-mallissa etenemisen viimeinen vaihe päättyy poliittisiin päättäjiin.*** Heidän onkin mahdollisuus käydä dialogia kehittämistuloksista. Tässä yhteydessä on tärkeä tuoda esiin ne ongelmat, jotka ovat konkreettisesti poliittisten päättäjien ratkaistavissa. Heidän on mahdollista tehdä päätöksiä syntyneiden ongelmien ratkaisemiseksi. He voivat myös päättää olla muuttamatta nykyistä käytäntöä. Lisäksi on olemassa ongelmia, joille ei voida tehdä mitään esimerkiksi lakisäädösten johdosta. (Krogstrup 2004, 22–23.) Poliittisten päättäjien tietoisuuden lisääminen tapahtuu tässä kehittämistyössä sote-uudistuksen myötä, kun ryhmätoimintojen vaikutuksia ikääntyneiden elämässä pohditaan ja suunnitellaan monimuotoisia palveluita tukemaan ikääntyneiden elämää.

Bikva-mallissa päätavoitteena on tässä kehittämisprosessissa oppiminen ja kehittyminen. Prosessi on siis kehittämislähtöinen ja sen suunta on alhaalta ylöspäin, asiakkaista kohti johtoa. Ajatuksena on, että päiväkeskuksen asiakkailla ja läheisillä on oleellista tietoa, josta voi olla apua ikääntyneiden palveluiden kohdentamisessa ja kehittämisessä. Asiakkaiden ja läheisten teemahaastattelut käynnistivät



siis kehittämisprosessin kunnallisorganisaation muilla tasoilla. (Krogstrup 2004, 15.) Bikva-mallissa on olennaista, että saatujen tietojen ja palautteiden avulla päiväkeskuksen työntekijät tarkastelevat omaa työtään ja tehtäväänsä sekä pyrkivät muuttamaan omaa käyttäytymistään ja ratkaisujaan. Kehittymisen edellytyksenä voi olla myös, että esimiesten ja päättäjien tulee muuttaa ratkaisujaan ja omaa toimintaansa. Jotta Bikvan seurauksena voi syntyä oppimista ja kehittymistä, tulee organisaatioiden pystyä olemaan avoimina asiakkaiden ja läheisten sekä työntekijöiden näkökannoille. Heidän tulee pyrkiä tarkastelemaan asioita monesta näkökulmasta ja osata kyseenalaistaa olemassa olevia toimintatapoja. (Krogstrup 2004, 14.)

Vaikka kehittämistyöni tavoitteena ei ole ensisijaisesti kehittää uusia toimintamalleja, on päiväkeskuksen työntekijäryhmällä ryhmähaastattelun aikana mahdollisuus luoda omaa keskustelukulttuuria ja käsitteitä yhteisistä käytännöistä päiväkeskuksen kuntoutustyössä.

## 5 TULOKSET BIKVA –MALLIA SOVELTAEN

Tässä luvussa esittelen kehittämiskysymysteni kannalta merkityksellisiä teemoja, jotka erittelen eri kappaleiksi asiakas- ja läheistason aineistosta nousseiden teemojen perusteella. Sen jälkeen tuon esiin päiväkeskustyöntekijöiden ryhmähaastattelun tuloksia.

### 5.1 Asiakkaat ja läheiset

Asiasisältöjen perusteella muodostetut viisi teemaa: kuntouttava työote, vuorovai-  
kutetus, osallisuus, vertaistuki ja yhteisöllisyys.

#### 5.1.1 Kuntouttava työote

**Säännöllinen toiminta tukee osallistumista ja toimintakykyä.** Asiakkaat sekä heidän läheisensä kertoivat säännöllisen toiminnan olevan tärkeä osa arkea. Asiakkaat kokivat päivätoimintapäivän viikon parhaaksi päiväksi. Läheisestä tuntui hyvältä saatella ikääntynyt päivätoimintaan ja viettää omaa vapaapäivää. Etääm-  
mällä asuva läheinen koki myös päivätoimintapäivän olevan säännöllinen ”vapaa-  
päivä huolenpidosta ja murehtimisesta”. Säännöllisyyden koettiin mahdollistavan myös ystävyysuhteita, joita päiväkeskuksessa oli syntynyt. Säännöllisyys toi asiakkaille tunteen, että he kuuluivat joukkoon ja että arkikuntoutuksen on syytä olla jatkuvaa. Kevyin syin poissaolleeksi eivät asiakkaat halunneet jäädä.

Se, että x saa viettää päivän toiminnassa ja tuttujen kanssa. Se on minullekin oikea vapaapäivä, ei tarvitse huolehtia ja murehtia. On turvallista, kun kyyti hakee ja palauttaa kotiin sisälle. x sanoo, että päivätoimintapäivä on viikon paras päivä! Se kertoo paljon!

Säännöllisyys arjessa tuki ikääntyneen arkea monella tavalla. Virkistäytyminen vertaistensa ryhmässä koettiin asiakkaiden kesken iloisena tapahtumana. Säännöllisyys tuki myös muun viikko-ohjelman suunnittelua. Päivätoiminnan edeltävänä

päivänä oli myös mahdollisuus saada kotihoidon viikoittainen käynti, jolloin pesulla käynti oli mahdollinen. Päivätoimintaan tuntui mukavalta lähteä siistinä, asiakkaat kertoivat.

Puhtaus on puoliruokaa. Kyllä siellä on tärkeää olla siistinä ja fiininä, niin kuin sanotaan. Jäisi kyllä lähtemättä ilman pesulla käyntiä. Joskus on kotihoidon aamuhoitaja tullut myöhässä, niin en ole likaisena halunnut lähteä. Sitten on jäänyt virkistäytyminen siltä viikolta. Tieto ei aina kulje, että hoitajat tulisivat ajoissa.

**Päiväkeskustoiminnan toiminnallinen näkökulma.** Haastatellut asiakkaat kokivat tarjotun päiväkeskustoiminnan monipuoliseksi, mieluisaksi ja olennaiseksi osaksi arkikuntoutustoimintaa. Tämä ilmeni siten, että haastatellut puhuivat toiminnasta mielellään ja runsaasti haastattelukeskustelujen edetessä. Haastateltavat asiakkaat kokivat tyytyväisyyttä mahdollisuudesta osallistua ohjelmaan ja yhdessä tekemiseen, mikä aktivoi toimimaan. Myös läheiset kertoivat omalta osaltaan osallistumisen tuovan ikääntyneelle hyviä kokemuksia ja elämyksiä sekä arkista puuhastelua tuttujen asioiden parissa.

Päiväkeskuksen arkikuntoutuksesta puhuessaan haastateltavat asiakkaat luettelivat mielellään toimintaan liittyviä asioita ja kommentoivat myös sitä, miten toiminta palvelee omia mielenkiinnon kohteita ja arkisia toimintoja. Haastateltavat asiakkaat mainitsivat erilaiset tuokiot, jumpan, askartelun, asiantuntijoiden tietoiskut, ulkoilun, seurakunnan vierailut, musiikkihetket, bingon ja aivojumpan. Kaikki ohjelma ei ollut kaikille haastatelluille juuri sitä mieluisinta. Sen ei kuitenkaan koettu haittaavan, vaan korostettiin toiminnan monipuolisuutta, jolloin jokaiselle koettiin löytyvän jotain mielekäästä.

Peleistä Bingo on tärkein ja karkkipalkintoa odotamme. Kyllä Bingon ideana on saada aikaan kiva pelihetki, jumpata aivoja ja saada palkaksi makeaa.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen toiminnassa tuotti ikääntyneille mieluisan ja tärkeän kokemuksen. Kuulluksi tuleminen, ohjatuksi tuleminen sekä rohkaistuminen ja voimaantuminen koettiin tärkeimpinä kokemuksina toiminnassa. Erilaiset kokemukset eivät poissulkeneet toisiaan, vaan saattoivat toteutua limittäin ja samanaikaisesti päiväkeskustoiminnassa.

Se hetki on jokaviikkoinen kohokohta, kun minut huomioidaan ja minua tervehditään. Silloin koen jotain erityistä sisällä, tuntuu luissa ja ytimissä. Olalle taputus on rohkaisua kyllä.

***Kuulluksi tuleminen asiakaslähtöisesti.*** Haastatellut asiakkaat kokivat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaista ohjelmaa päiväkeskuksessa on ja miten sitä järjestetään. He toivat myös esille, että haluavat osallistua tulevaisuudessa vielä enemmän toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä toteutuu siten, että työntekijä on kiinnostunut heidän mielipiteistään ja kysyy niitä. Toisaalta haastatellut toivat esiin, että harvemmin tulee spontaanisti ehdoteltua omia ideoita toimintaan, koska kokevat, että ammattilaiset tietävät paremmin, mikä on ikääntyneille hyväksi ja tarpeelliseksi arkikuntoutukseksi. Läheiset kokivat osaltaan, että kuulluksi tuleminen tapahtui kohdatessa työntekijöitä ja soittaessa päiväkeskukseen. Työntekijöillä oli aina aikaa kuunnella. Tiedottaminen asioista ja palautteen antaminen otettiin hyvin vastaan työntekijöiden osalta.

***Rohkaistuminen ja voimaantuminen.*** Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen toiminnassa tuotti asiakkaille rohkaistumisen ja voimaantumisen tunteita. Toimintaan osallistuminen ja siinä onnistuminen, esimerkiksi sana-arvoituksia tai anagrammeja ratkottaessa sekä kädentöissä tuottivat kokemuksen siitä, että osaa vielä jotakin. Myös pelejä pelattaessa onnistuminen koettiin mieluisena asiana.

Haastatellut asiakkaat ja läheiset kertoivat työntekijöiden osaavan kannustaa toimintaan mukaan myös sellaiset ryhmäläiset, jotka olivat passiivisempia asiakkaita. Työntekijä kutsuu toimintaan mukaan, innostaa ja rohkaisee osallistumaan. Haastatellut kokivat, että ohjaaja huomioi ryhmäläiset yksilöinä ja jokainen osallistuu toimintaan omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti. Kaikki haastatellut asiakkaat kokivat, ettei kukaan ole joutunut pakotetuksi toimintaan osallistumisessa.

Olen laittanut merkille, että ne naiset niin hienovaraisesti ja perustellen kannustavat osallistumaan. Sitten niitä heikompia tukevat. Itse aina mietin, että kyllä ne lämpimästi kohtelevat. Ehkä itsekin saisin samanlaista arvokasta kohtelua, jos olisin huonompi.

Työntekijä kuvattiin innostavaksi, eläväiseksi ja myönteiseksi. Nämä olivat positiivisia tekijöitä, joilla näytti myös olevan merkitystä haastateltavien asiakkaiden ja

läheisten omaan rohkaistumiseen ja voimaantumiseen osallistumisessa ja yhteydenpidossa.

**Ohjatuksi tuleminen.** Asiantuntevan, innostavan ja kannustavan ohjauksen rinnalla haastatellut asiakkaat arvostivat sitä, että heillä oli mahdollisuus olla toiminnassa myös ainoastaan osallistujina. Haastatellut kertoivat odottavansa välillä, mitä päiväkeskustoiminnassa taas tapahtuu ja tällä viitattiin siihen, miten työntekijä toimintaa toteuttaa. Asia koettiin yksimielisesti positiiviseksi asiaksi päiväkeskustoiminnassa. Tärkeää haastateltavien asiakkaiden mielestä oli, että toiminnassa voi olla vastaanottajan roolissa. Oltiin tyytyväisiä siihen, että saadaan ottaa vastaan se, mitä niin sanotusti annetaan.

Keskusteltaessa siitä, voisiko haastatellut asiakkaat ottaa enemmän vastuuta toiminnan toteuttamisesta, haastatellut lähtivät pohtimaan asiaa arvioiden omaa toimijuuttaan suhteessa työntekijän toimijuuteen. Oma toimintakyky arvioitiin sellaiseksi, ettei se mahdollista toimintaa, mitä työntekijän roolissa vaaditaan. Asiakkaat kokivat, että työntekijöillä on erityisosaamisesta, mikä rakentui koulutuksen, työkokemuksen ja elämäkokemuksen kautta. Haastatellut asiakkaat esimerkiksi pohtivat työntekijän rooliin liittyvän työn määrää, mikä koettiin vastuulliseksi ja laajaksi. Nähtiin, että ohjaajan työ ei ole yksin päiväkeskustoiminnan ohjaaminen, vaan arkikuntoutus vaatii muun muassa suunnittelua, asioiden selvittelyä ja yhteistyökontakteja. Kokonaisuuden pienempien osasten suunnitteluun asiakkaat olivat halukkaita lähtemään mukaan ja sitä olivatkin jo tehneet vuosien varrella.

Ne naiset ovat ammattilaisia ja heillä on kokemusta yllin kyllin. Uusia ideoita käytössä jatkuvasti. Siitä sen erityisosaamisen tunnistaa. Mutta kyllä ne vinkkejä ottaa vastaan, sen olen huomannut. Se on avarakatseisuutta.

Ohjatuksi tulemisen perusteena oli myös ikä. Iän myötä yksi asiakas koki päivittäistä väsymystä ja tällöin halukkuus ottaa aktiivisemmän toimijuuden roolia näyttäisi heikkenevän merkittävästi. Hän arvioi, että joitakin ryhmäläisiä voi olla heidänkin ryhmässä, jotka haluaisivat ottaa enemmän vastuuta ja niin sanotusti esiintyä. Samalla hän toteaa, että omalta kohdaltaan tämän tyyppinen toiminta on niin sanotusti ohi. Jossain ryhmissä asiakkaiden kertoman mukaan koettiin kateutta,

jos asiakkaat lähtevät liikaa ottamaan toimijan roolia. Kateus ilmeni muiden ryhmän asiakkaiden puolelta.

Ei ne (muut ryhmäläiset) tykkää, jos liikaa on esillä. Ja varsinkin jos niitä samoja juttuja esitetään monta kertaa vuodessa. Se on varmasti vähän kateuttakin, jos joku on esiintymishaluinen ja paljon esillä.

Haastateltavat asiakkaat ja läheiset kokivat, että työntekijän rooli toiminnan organisoinnissa on ehdoton. Haastateltavat asiakkaat totesivat ryhmäkoon sen kokoiseksi, että ilman työntekijäparia se ei toimisi tasapainoisesti. Arvioitiin, että ryhmästä tulisi hajanainen ilman kahta työntekijää ja ryhmäläisten yhtenäisyys heikentyisi.

Haastatellut asiakkaat ja läheiset arvostivat työntekijän osaamista. Työntekijän osaaminen merkitsi asiakkaille sitä, että kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus olla osallisena. Tämän arvioitiin heikentyvän, jos kahta työntekijää ei olisi. Arvioitiin, että ilman kahta työntekijää toiminnasta puuttuisi järjestelmällisyys. Kahden työntekijän avulla toiminnan arvioitiin olevan hyvässä hallinnassa ja toiminta tuntuisi turvalliselta. Turvallisuuskysymykset tulevat huomioiduiksi nykypäiväisten ohjeistuksien mukaisesti parityöskentely mahdollistaen.

On siinä liikaa hommaa yhdelle. Tilanteet voi muuttua ja vointi huonontua päivän aikana. Laatuhan siinä kärsii kiuruussa.

Ilman järjestelmällisiä ja ammattitaitoisia työntekijöitä haastateltavat asiakkaat ja läheiset arvioivat, että toiminta muuttuisi ”pelkäksi kerhoksi”. Tällä haastatellut asiakkaat ja läheiset tarkoittivat sitä, että toiminnan sisällöstä ei kukaan ottaisi vastuuta, mikä puolestaan voisi näkyä haastateltavien toiminnasta pois jäämisenä. Tavoitteellinen, laadukas toiminta on tärkeä osa arkikuntoutusta päiväkeskuksessa ja vaatii ilman muuta soveltuvat työntekijät toimeensa.

Ilman niitä suunnitelmia ja tulevaisuuden ajatuksia, tästä tulee Martta-kerho. Meidän porukka ymmärtää sen päälle, että homma toimii ja asiallista touhua. Tää kunnan touhun kuuluu olla pätevää.

### 5.1.2 Vuorovaikutus

Asiakkaat ja läheiset toivat esille haastatteluissaan vuorovaikutuksen päiväkeskuksen henkilökunnan kanssa. Asiakkaat erittelivät ryhmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen liittyvän toisiin ryhmäläisiin.

*Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa* koettiin hyvin luonnolliseksi ja huomaavaksi. Jokainen haastateltu koki, että tulevat aidosti kohdatuiksi jokaisella kohtauksella, vaikka itse ei olisikaan ”juttu päällä”. Työntekijöiden luomassa turvallisessa ilmapiirissä on helpompaa kertoa vaikeista ja kipeistäkin asioista, eikä tunteiden näyttäminen tunnu vaikealta. Vuorovaikutustilanteita työntekijöiden kanssa odotettiin. Läheiset kokivat sen aina tasavertaisena ja erityisen tärkeänä kontaktina. Läheiset pystyivät luottamaan, että heitä kuunneltiin ja heitä varten järjestettiin kiireetöntä aikaa. Vuorovaikutuksessa lämpimän tunnelman muodosti katseiden kohtaaminen ja hymy.

Kohtaaminen on aina tärkeä, kun lähetän x:n päivätoimintaan. Työntekijöiden tapaaminen on luonnollista ja iloinen tapahtuma. Ollaan niin kuin tuttuja jo. Eihän meillä enää niin paljon tuttuja olekaan. Kaikki on kaukana.

*Asiakkaat nostivat esille ryhmätyöskentelyn*, minkä lomassa vuorovaikutusta tapahtuu lähes kokoajan. Siinä vuorovaikutuksessa ja yhdessä tekemisen lomassa asiakkaat kertoivat aktivoituvansa entisestään. Jokainen kertoi kokevansa, että kuuluvat joukkoon. Se näkyi ryhmässä toinen toisensa arvostamisessa ja huomiomisessa. Asiakkaiden mukaan ryhmässä jokaisella on oma roolinsa ja se näkyy kanssakäymisessä ja vuorovaikutustilanteissa. Haastatteluissa nousi myös esille, että välillä ryhmässä on käytössä sanatonta viestintää, mistä kaikki osallistujat ovat tietoisia. Asiakkaat kertoivatkin niiden olevan ”kirjoittamattomia ryhmäsääntöjä”, joiden mukaan toimitaan. Tämän he kokevat sellaisena vastuunkantamisena toinen toisistaan ja ryhmästä.

Aina iloitaan kohtaamisesta. Jokaiselle katsellaan paikka, toiset auttavat tietenkin, jos ei heti löydy. Sitten jo joku huutaa heippaa, se on valtavaa. Usein vierustoverit huomaavat ja taputtavat siinä mukavasti. Sellainen silmiin katsominen on ihmisen lämpöä.

Vuorovaikutus ryhmässä muuttuu asiakkaiden mukaan, kun ryhmänjäsenissä tulee muutoksia. Ryhmässä tapahtuvat muutokset aiheuttavat haasteita saumattoman vuorovaikutuksen jatkumiseen. Yksi haastateltu kertoi, että tarvitsevat näissä tilanteissa erityisesti työntekijöiden ja läheisten tukea.

Kun ryhmään tulee uusia mummuja ja paappoja, niin kyllä se vaikuttaa oloon. Ensin pitää vähän tunnustella tilannetta. Naiset ottavat tilanteen huomaansa, ne osaa toimia uusien ja vanhojen kanssa taidokkaasti.

Kuunteleminen nostettiin erityiseen asemaan vuorovaikutuksessa. Osa haastateluista nosti esille, että kuunteleminen on yhtä tärkeää kuin puhuminen. Ilman näitä kahta ei synny sellaista vuorovaikutusta, mitä he toivovat päiväkeskustoiminnassa syntyvän. Vuorovaikutusta kuulemisen osalta ikääntyneiden joukossa asiakkaiden ja läheisten mukaan heikentää todellinen kuulon heikkous tai kuulokojeen heikko toiminta. Vuorovaikutuksen toteutumisen mahdollistaja on kiireettömän aikataulun luominen sekä rauhallinen ja selkokielineen viestintä.

*Asiakkaat ja heidän läheisensä kertoivat vuorovaikutustilanteista, joita ovat kokeneet päiväkeskuksen ympäristössä. Ystävällisyys ja tuttujen ihmisten kohtaaminen lisäävät heidän hyvinvointiaan. Päiväkeskusympäristössä ikäihmisille tarjoutuu paremmin mahdollisuuksia olla osallisia monenlaisesta tarjonnasta muun muassa seurakunnan tilaisuudet, kulttuuritilaisuudet ja musiikkipainotteiset tilaisuudet.*

Siellä on joskus tuttuja esiintymässä. Niin ja joskus käytävällä tapaa niitä jaksolaisia, tuttuja useat heistäkin eläkeläisten porukoista. Aina heipataan ja toivotetaan hyviä jatkoja. On siellä meidän lapsenlapsikin töissä.

### **5.1.3 Osallisuus**

Jokaisen haastateltavan asiakkaan tarve oli tulla kuulluksi, saada olla mukana eri toiminnoissa vajavuuksista huolimatta sekä kokea, että on tarpeellinen ja arvostettu ryhmässä. Kaikkia näitä kolmea tarvitaan osallisuuden toteutumiseksi. Osallisuuden merkitys nousi esiin, kun sai olla vaikuttamassa asioihin ja yhteisiin prosesseihin päiväkeskuksessa. Omassa ryhmässä osallisuuden kokemus muodostui



toimimisessa, osallistumisessa ja vaikuttamisessa. Passivoitumista aiheuttaa asiakkaiden mukaan ei-osallisuus eli osattomuus.

***Fyysisen toimintakyvyn merkitys osallisuudessa.*** Esteitä osallisuuden kokemiseen päiväkeskuksessa olivat fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen, äkilliset sairaudet ja intervallijaksot. Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen näyttäytyi esimerkiksi siten, että päivätoimintapäivään osallistuminen useaksi tunniksi (puolipäiväryhmä 3h+kuljetus ja kokopäiväryhmä 5h+kuljetus) saattoi olla liian fyysinen rasitus, vaikka päiväkeskuksen lepomahdollisuus oli tiedossa jokaisella asiakkaalla. Jokainen haastateltava asiakas oli osallistunut päivätoimintaan hieman heikommassa kunnossa, ja silti kotimatalla oli koettu kiitollisuutta ja tyytyväisyyttä, kun oli tullut lähdettyä väsymyksestä huolimatta matkaan.

Kyllä mä sitten oon lähtenyt, vaikka vähän on ollut huonoa oloa. Olo on ollut parempaa seurassa. Yksin olo olisi pahentanut oloa. Joskus ne naiset kyllä huomaa, että mun olo on erilainen. Ne muistuttaa lepo mahdollisuudesta.

Luonnolliset iän tuomat muutokset, esimerkiksi tasapainon ja lihasvoiman heikkeneminen, yhdistettynä talvikeliin oli monelle haastateltavista kotoa lähtemisen este. Osa haastatelluista mainitsi huonolla kelillä kotoa lähtemisessä pelkäävänsä kaatumista ja sen seurauksia. Myös väsymys huonosti nukutun yön jälkeen ja mielialavaihtelut koettiin esteinä ja vaikuttavan yleiseen toimintakykyyn.

Jos jää unilääke ajoissa ottamatta, niin uni ei tule. Sitten aamulla väsyttää niin, että lähteminen jää yksinkertaisesti.

Päiväkeskustoimintaan tulemisen edellytykseksi määrittyi omatoiminen laittautuminen kotona ennen palvelutaksin tuloa. Matkanteko kotoa päiväkeskukseen näytti olevan yksi merkittävä asia, josta ikääntyneen oli selvittävä, ennen kuin hänellä oli mahdollisuus osallistua toimintaan. Matkanteko saattoi kestää yhden tunninkin kauempana keskukselta asuvilla.

Sivummalta kulkeminen vie aikaa ja voimia. Työpäivän mittainen päivä siitä tulee. Sivukylillä ei järjestetä mitään, kirkolle pitää lähteä.

Keskusteluissa kaikki haastatellut asiakkaat sekä läheiset pohtivat fyysisen toimintakyvyn heikkenemistä ja tulevaisuutta. Tällöin palvelutaksi mainittiin tärkeäksi

apukeinoksi osallistumiselle. Fyysisen toimintakyvyn laskemisen ei arvioitu vähentävän halua osallistumiseen. Fyysisen kunnon heikkeneminen siten, ettei kotoa lähteminen omatoimisesti onnistu, arvioitiin melko väistämättömäksi jossain vaiheessa tulevaisuutta. Tämä herätti osalle asiakas- ja läheishaastateltavista ahdistavia tuntemuksia. Ahdistavat tuntemukset liittyivät sosiaalisten suhteiden menettämisen pelkoon. Kotiin jääminen tarkoitti yksinäisyyttä, koska silloin ei olisi ketään kenelle puhua ja jakaa ajatuksia.

En halua miettiä tulevia vuosia. Synkkiä on, jos elin vuosia riittää. Yksinäisyyttä tiettenkin. Jää ilman seuraa.

Kaikki haastatelluista puolestaan asennoituivat tulevaisuuteen positiivisesti, mikä tarkoitti sitä, ettei tulevaa murehdittu. He arvioivat, että voimavara nyt ja tulevaisuudessa oli se, että itse aina yrittää parhaansa ja teki asioita omia voimavaroja hyödyntäen. Toivoa he eivät halunneet menettää. Läheiset murehtivat, miten ikääntynyt selviäisi ilman ryhmätoimintoja. Jokainen läheinen ymmärsi, että heitä tarvittaisiin ilman päiväkeskustoiminnan toteutumista paljon enemmän. Päiväkeskustoiminta oli yhteinen, viikoittainen puheenaihe ja sen tuoma ilon ja riemun määrä oli silmin nähtävää.

Siitä puhutaan ja siitä iloitaan. Yhdessä. Aina.

**Sosiaalisen toimintakyvyn merkitys osallisuudessa.** Haastatellut asiakkaat nostivat esiin, että he kokevat ryhmässä turvallisuuden tunnetta. Ryhmässä oli jokaisen haastateltavan mukaan tavallista selkeyttä omia ajatuksiaan sekä jakaa huoliaan. Jokainen oli saanut oppia toiselta ryhmäläiseltä ja lisäinformaatio auttoi vaikeidenkin asioiden selvittämisessä omassa mielessään. Erilaisista lähtökohdista tulevat ja erilaisen elämänhistorian omaavat henkilöt toivat jokainen ryhmään tarvittavia näkökulmia.

Kuten fyysinen toimintakyky, myös sosiaalinen toimintakyky ja sen heikkeneminen oli toinen tekijä, joka ilmeni esteenä tai uhkana ikääntyneen asiakkaan osallistumiselle päiväkeskustoiminnassa ja osallisuuden kokemiselle. Sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen näytti syntyneen sellaisissa elämäntilanteissa (mm. sivustakatsijan rooli, lapsellistaminen ja yli/ohi -puhuminen), joissa oli koettu erilaisia osattomuuden tunteita. Osattomuuden ja yksinäisyyden tunteet olivat olleet este-

nä tai uhkana osallistumisen kokemukselle ja osallistumiselle. Osattomuus on yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta ja pahimmillaan yhteisöistä syrjäytymistä (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 17). Asiakkaat korostivat myös nyky-yhteiskunnan lähi-ihmissuhteissa piilevää ongelmaa. Monissa asioissa korostuva ajan puute rasittaa perheitä ja heikentää ikääntyneen hyvinvointia.

Siellä mulle annetaan aikaa ja mua kuunnellaan. Hiljaa olokaan ei kukaan pelkää. Ilmapiiri on hoitava. Ei omalla väellä ole aikaa sillälaila. On kaikkea ja niin.

Kahdella haastatelluista läheisistä oli kokemusta omaishoitajuudesta, mikä oli sellittävä tekijä osattomuuden kokemukselle, tunteelle siitä, ettei enää uskalla osallistua. Omaishoitajuudessa näyttäisi tapahtuvan ikääntyneen omaishoitajan eristäytymistä. Omaishoitajan rooli oli sitonut hyvin vahvasti ikääntyneen kotiin hoitotyöhön. Omaishoitajan sosiaalinen elinympäristö kaventuu hoidettavan tarvitessa hoitajansa huomion lähes ympärivuorokautisesti. Mikäli tukea tilanteeseen ei ole saatavilla, voi tilanteen ymmärtää ajan myötä aiheuttavan sosiaalisen toimintakyvyn heikkenemistä. Haastatellut omaishoitajat kertoivat, että sosiaalisen osallistumisen muodot tapahtuivat lähes täysin kodin ulkopuolella ja olivat ainakin osittain fyysistä aktiivisuutta vaativia.

Ympyrät pienenee ja todellisuus lyö vasten kasvoja. Omaishoitaja jää yksin loppujen lopuksi. Vertaistukea kaipaa kokoajan ja puhekaveria.

Muita riskitekijöitä sosiaalisen toimintakyvyn heikkenemiselle olivat mm. puolison menetys, koska sen myötä tapahtuu negatiiviseksi koettua yksinäisyyttä. Eräs leskeytynyt asiakas oli kokenut, että päiväkeskustoiminta oli auttanut häntä selviytymään leskeytymisen myötä syntyneistä mielialan vaihteluista. Päiväkeskustoiminta oli tarjonnut paikan, jonne oli voinut tulla ja saada taas elämästä kiinni, kuten hän kuvaa senhetkistä tilannetta. Myös asiakkaiden kertomana eläköityminen ja muutto vieraille paikkakunnalle olivat heikentäneet sosiaalista verkostoa ja täten sosiaalista kanssakäymistä. Osattomuuden ja yksinäisyyden tunnetta kuvattiin ystävien vähyytenä.

**Psyykkisen toimintakyvyn merkitys osallisuudessa.** Kokonaisvaltaiseen toimintakykyyn liittyy keskeisesti myös psyykkinen toimintakyky, mikä nousi asiakkaiden haastatteluissa esille elämään liittyvänä kehitysvaiheena. Psyykkinen toimintakyky nousi selkeämmin, kun kaikki asiakkaat toivoivat voivansa asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Tämän tavoitteen myötä nostettiin esille itsenäisyyden säilyttäminen ja identiteetin tunteen säilyttäminen. Myös aktiivisuuden ja aktiviteettien jatkuminen pidettiin kaikkien haastateltujen keskusteluissa tärkeänä.

Psyykkisen toimintakyvyn säilyminen koettiin asiakkaiden haastatteluissa erityisen tärkeinä silloin, kun fyysinen toimintakyky heikkenee. Psyykkistä toimintakykyä tukee elämänhallinnan tunne ja erityisesti se, että tuntee itsensä kykeneväksi ikääntyessään. Asiakkaat ja läheiset nostivat esille haastatteluissaan ikääntyneiden voimavarojen ja edellytysten etsimisen ja löytämisen. Haastatteluissa kaksi läheistä nostivat esiin ikääntymisen yksilölliset, psyykkiset muutokset. Heidän mukaansa ikääntynyt tarvitsee arjesta selviytymiseen spontaania aktiivisuutta, motivaatiota ja mahdollisuuden toimia itse. Läheiset toivovat, että päiväkeskuksen työntekijät antavat ikääntyneelle mahdollisuuden hoitaa omia asioitaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Työntekijöiden tulee suunnitella päivärhythmi sellaiseksi, että se vaatii ikääntyneeltä omaa aktiivisuutta ja vaatii häntä käyttämään erilaisia taitojaan.

Oon sanonut, että pää on ihan lyönnissä, vaikka askel reistaa. Tuntuu hyvältä tehdä itsenäisiä päätöksiä ja puhua omin sanoin.

Ryhmässä koettu vuorovaikutus muiden ryhmäläisten sekä työntekijöiden kanssa oli asiakkaiden mielestä psyykkisiä voimavaroja tukevaa ja osallistavaa. Vuorovaikutus ryhmäläisten kanssa oli pyrkimystä päästä samalle aaltopituudelle. Aktiivinen kuunteleminen työntekijöiden osalta oli vuorovaikutuksen tärkeä tekijä. Asiakkaat pitivät tärkeänä myös vallitsevan tunnetilan havaitsemista.

Muistelua pidettiin myös osana psyykkisen toimintakyvyn ylläpitämistä. Sen kerrottiin liittyvän ikääntyneen jokaiseen elämänvaiheeseen. Haastateltujen asiakkaiden mukaan, muistelun avulla eletty elämä voidaan arvioida elämänpituisena kokonaisuutena. Asiakkaiden läheiset kertoivat, että elämän hahmottaminen ja hyväksyminen kokonaisuutena auttaa hyvien ja huonojen puolien käsittelyssä ikääntynee-

nä. Ryhmässä voi samaistua, saada uuden tulkinnan, löytää ratkaisuja, lohduttautua tai saada kokea tasapainoa.

Muistot rakentavat minusta sen, mikä mä oon. Jokainen pala kuuluu tämän peliin.

Päiväkeskustoiminnan koettiin edistävän psyykkistä toimintakykyä, koska ryhmässä jokainen pääsee ilmaisemaan itseään. Haastateltavat kertoivat sen lisäävän itse tuntemusta, minkä läheiset haastateltavat uskoivat vaikuttavan suoranaisesti terveyden ja hyvinvoinnin kokemiseen ikäihmisen toimintakyvyssä ja elämässä.

***Sitoutuminen toimintaan ja asiakastyytyväisyys.*** Päiväkeskustoimintaan sitouduttiin vahvasti. Haastateltujen asiakkaiden puheesta kuvastui halu tulla päiväkeskukseen viikoittain. Kahdella haastatelluista olisi halua osallistua toimintaan kahdesti viikossa ja toiveena olisi, että ne olisivat eri ryhmät. Tämän myötä asiakkaan olisi mahdollisuus saada uusia kontakteja. Läheisiä ilahdutti tietoisuus siitä, että läheinen ikääntynyt sai kokea jotain näin hienoa elämänsä ehtopuolella.

Kyllä ne katteloo mulle sen toisen porukan. Tykkäasin tulla useammin, niin ei tuu matalapaineita.

Haastatellut asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä asiakaslähtöiseen päiväkeskustoimintaan. Arvioidessa päiväkeskustoimintaa, haastatellut asiakkaat käyttivät toiminnasta sanaa korvaamaton. Asioita, joita voisi toiminnassa kehittää tai muuttaa haastatellut eivät haastattelun alussa nimenneet, koska heidän mielestään sellaisia asioita ei ollut. Toisaalta haastateltujen asiakkaiden keskusteluista kuvastui myös tietynlainen nöyryys ja tyytyväisyys. Ikään kuin toiminnan suhteen sopeuduttiin siihen mitä saadaan. Keskustelun edetessä, asiakkaiden ja läheisten mieleen nousi toiminnan kehittämiseen liittyviä seikkoja.

Yleisesti ottaen hyvää asiakastyytyväisyyttä ilmensi haastateltujen asiakkaiden ja läheisten kokemus siitä, että päiväkeskustoimintaan oli mukava tulla ja sinne haluttiin tulla, koska sillä oli merkitystä omaan hyvinvointiin. Toiminnassa käyminen tuotti hyvää oloa, jota kuvattiin virkeytenä. Asiakaslähtöisen toiminnan he kokivat oman toimintakykynsä tämänhetkisen tason mukaiseksi.

Emmä enää kiiruullisempaa lähtisikään. Rauhallisella tyyllillä mennään. Oon tullut hitaammaksi. En hoksaa tiheämpää toimintaa miksiäkään.

Haastatellut asiakkaat totesivat, että tavatessaan esimerkiksi kirkossa tai sairaalassa, tulee usein vaihdettua kuulumisia sen hetkisistä mieltä painavista asioista, kuten voinnista ja pärjäämisestä. Päiväkeskuksessa päivän edetessä sairaudet puolestaan unohtuivat ja keskusteluissa painottuivat positiiviset asiat. Haastateltujen asiakkaiden ja läheisten kerronta ilmensi, että päiväkeskuksessa oli syntynyt positiivinen ilmapiiri. Päiväkeskuksen toimintaan osallistuneet asiakkaat olivat hyvällä tuulella ja tulivat siellä hyvälle tuulelle.

***Asiakastyytyväisyyden kokeminen ja vaikutuksen merkitys.*** Ikääntyneiden osallistumisen kokemuksen lähtökohtana aineiston perusteella oli, että ensin on oltava mahdollisuus osallistua päiväkeskustoimintaan. Osallistumisen mahdollisuudet ja esteet on eroteltava eri osa-alueisiin. On olemassa yksilötason ja organisaatiotason alueet. Organisaatiotasolla osallistumista tukivat toiminnan säännöllinen ja jatkuva tukipalvelumuoto arkikuntoutustoimintoihin. Järjestetty kuljetus ja sopiva hinta nähtiin tärkeänä osana osallistumista.

Kuljetus on paras keksintö. Ei tästä mitään tulisi ilman sitä. Kimppakyyti on mukavaa kyytiä. Kuljettajalle kuuluu ruusut.

Yksilötasolla toimintaan osallistumista tukivat hyvä fyysinen-, psyykinen- ja sosiaalinen toimintakyky. Toisaalta toimintakyvyn alueiden ollessa heikkoja, osallistumisen mahdollisuudet kaventuivat. Osallistuessaan päiväkeskustoimintaan haastatellut kokivat osallisuutta toiminnan, kokemuksen ja yhteisöllisyyden näkökulmista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa osallisuus toteutui asiakkuudessa. Ryhmäläisten välillä toteutuva osallisuus tuli esiin vertaisuudessa.

Päiväkeskuksen asiakkaat ja heidän läheisensä kokivat, että toiminta palvelee heitä. Toiminta toi haastatelluille asiakkaille jotain lisäarvoa heidän elämäänsä. Haastateltujen asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset päiväkeskuksessa syntyneistä positiivisista asioista omaan elämään liittyen, olivat moninaisia.

Ei mulla olisi mitään ilman päivätoimintaa.

Haastatellut asiakkaat kokivat asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa onnistumisen kokemuksia, jotka vahvistivat haastateltujen omatoimisuutta. He myös toivoivat kuntouttavan työtteen olevan osa toimintaa jatkossakin. Kohtaamisia työntekijän kanssa ikääntynyt asiakas piti tärkeänä. Tällöin hän koki tulevansa kuulluksi, hän koki olevansa arvokas ja tärkeä. Yhteisöllinen näkökulma vahvisti tunnetta siitä, että kuuluu johonkin. Se lievitti yksinäisyyttä ja täten helpotti yksin jaksamista kotona. Päiväkeskuskäyntien myötä olo oli virkeämpi ja haastatellut asiakkaat kokivat jaksavansa paremmin. Koettiin, että päiväkeskuksessa käyminen kannusti elämässä eteenpäin tuomalla sisältöä toimeentuloon. Toimintaan osallistuminen rikastutti elämän eri osa-alueita, kun päiväkeskuksessa oli mahdollista osallistua esimerkiksi tuokioihin, tilaisuuksiin ja retkille tutussa ja turvallisessa ryhmässä. Liikuntatuokiot sekä omatoiminen liikkuminen päiväkeskuksen tiloissa tukivat fyysistä toimintakykyä. Psyykkisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseksi toiminta oli kokonaisuudessaan merkittävää. Toiminta kokonaisuudessaan koettiin vaikuttavaksi arkikuntouttamiseksi.

Oon tämänikäisenä vielä oppinut jotain uuttakin. Viime vuonna ja tämä vuonna. Me opitaan yhdessä. Nauretaankin, että ollaan oppilaita. Se on rikkautta pysyä menossa mukana.

**Odotuksia ja kehittämideoita.** Asiakkaiden kehittämideoita muodostuivat enemmän odotuksiksi tulevaisuuteen. He nostivat esille toiveen, että päivätoiminta mahdollistaisi heidän osallistumisen, vaikka toimintakyky heikkenisikin pikkuhiljaa. He uskoivat, että tämä huomioitaisiin päiväkeskuksen henkilökuntaresursseissa. Asiakkaat kertoivat, etteivät loma-ajat olet toivottuja, vaikka ymmärtävät, että henkilökunnalle kuuluu vuosilomajaksot. Loma-ajat koetaan pitkinä, yksinolon jaksoina. Jokainen haastateltava asiakas toteaa, etteivät koe kehittämideoita tarpeeksi virallisiksi. Kokevat niiden enemmän olevan odotuksia ja toiveita.

Ottaisivat nyt meitä kuitenkin, vaikka heiketään.

Läheishaastatteluissa kerrottiin toiveista ja ideoista päiväkeskustoiminnan tulevaisuutta ajatellen. Läheiset toivoivat, että ikääntyneet kohdataan jatkossakin arvokkaina ihmisinä. Arjessa täytyisi välittyä ihmisarvon kunnioittaminen, vaikka toimintakyky ei olisi kaikessa laajuudessaan entisellään, ja vaikka kaikkea ei ikääntynyt enää ymmärtäisikään. Läheiset toivat esiin myös toiveen ryhmäpäivien lisäämises-

tä tai puolipäiväryhmän vaihtamisesta kokopäiväryhmäksi. Läheiset olivat hyvin epätietoisia asiakkuuteen liittyvistä muutosmahdollisuuksista tukipalvelu sisällä.

He tarvitsevat ihmisarvoista kohtelua, ovat rakentaneet meille toimivan yhteiskunnan. Hoivataan, kun ovat vielä täällä.

Läheiset, jotka toimivat parhaillaan tai olivat toimineet omaishoitajina, kysyivät haastatteluiden yhteydessä parkkitoiminnan toteutumisesta tällä hetkellä päiväkeskuksessa. He uskoivat parkkityyppiseen arkikuntoutukseen olevan tarvetta. Läheiset uskoivat, että parkkitoiminnan tarvetta muodostuu eniten silloin, kun omaishoitajuus on melko tuore asiakkuus. Läheiset muistuttivat, että jos tällainen tukimuoto on olemassa omaishoitajuuden alusta lähtien, intervallipaikat jäävät heille, jotka niitä tarvitsevat kaikkein eniten.

Tarve olisi todellinen omia asiointikäyntejä mahdollistamaan arjessa.

Sujuvan yhteydenpidon merkitystä läheiset korostivat haastatteluissaan. Läheisiä kiinnosti ryhmäkokoontumisien sisältö, arkikuntoutuksen toteutus sekä ikääntyneiden päivän sujuminen. Yhteistyön lisäämistä pidettiin yhtenä tärkeänä osana yhdessä tehtävää arkikuntoutusta. Läheisillä, tiedotteet sekä esimerkiksi ”aktiivinen läheinen” – lomaketta ideoitiin turvaamaan tietojen välittyminen yhteistyötä tekevien kesken.

#### **5.1.4 Vertaistuki**

Päiväkeskustoiminta oli haastatelluille asiakkaille sosiaalisen kohtaamisen paikka, jossa vertaisuus koettiin vahvana voimavarana. Haastatelluille asiakkaille oli tärkeää kohtaaminen ikätoverin kanssa. Vertaisuudessa mahdollistui osallistumisen yhteisöllinen näkökulma, joka ilmeni voimavarana toimintaan osallistumisessa. Rohkaistuttiin ja innostuttiin osallistumaan, kun huomattiin että toverikin osallistuu. Vertaisuuden kokemus nostettiin esille tärkeänä osana arkikuntoutusta.

Saman kokenut ymmärtää, mistä puhutaan. Ne on henkilökohtaisia kokemuksia ja tärkeitä sellaisenaan.



**Päiväkeskus aktivoi.** Päiväkeskus oli kaikille haastatelluille asiakkaille ja läheisille lähes ainoa paikka, jossa koettiin aktiivisia, sosiaalisia vuorovaikutuksen tilanteita. Tilanteet konkretisoituivat työntekijän ja toisen ryhmäläisen kanssa tai vertaisuudessa ystävän, tutun tai toisen ryhmäläisen kanssa. Tämän tyyppiset haastattelut arvioivat, että mikäli päiväkeskustoimintaan ei olisi, heidän olisi vaikea löytää tilalle vastaavaa toimintaa.

Asiakkaat arvioivat haastatteluissa myös, että yhteydenpito ryhmäläisten kesken ei jatkuisi, mikäli toiminta heidän kohdaltaan päättyisi, vaikka kokivat vertaisuutta ryhmässä. Toiminnan päättyessä asiakkaan kohdalla, he jäisivät kaipaamaan päivätoiminnassa syntynyttä ryhmää, siinä tapahtuvaa sosiaalista kanssakäymistä ja siinä koettua vertaisuutta. Jos päiväkeskustoimintaa ei olisi, he arvioivat, ettei heidän tulisi käytyä missään toiminnassa näin säännöllisesti. Kuljetuksen järjestäminen itselleen koettiin haasteellisena hankkia. Päiväkeskustoimintakin olisi jäänyt kokematta, ellei tuttava oli kertonut tästä mahdollisuudesta. Heillä ei olisi ollut tietoa, mistä tällaiseen toimintaan pääsee mukaan.

Tämä on niin moninainen juttu, ylläpitää näitä suhteita. Eihän yhteydenpito näillä kymmenillä onnistuisi ilman apuja. Täällä kanssakäyminen on mahdollista säännöllisesti.

**Aktiiviset ikääntyneet.** Haastatelluilla asiakkailla oli myös päiväkeskustoiminnan ohella muuta toimintaa, johon he osallistuivat silloin tällöin. Nämä kontaktit liittyivät lähinnä oman terveyden – tai sairaudenhoitoon tai esimerkiksi seurakunnan tilaisuuksiin tai suvun järjestämiin kokoontumisiin. Kun läheisten keskusteluissa pohdittiin seuraavaa viiden vuoden jaksoa, osa mietti onkohan heidän läheisensä vielä yhtä aktiivinen ja osallistuva. Toivoivat silti, että heikompanakin olisi mahdollisuus osallistua aktiviteetteihin esimerkiksi intervallijaksoilla. Totesivat, että vaikka liikuntakyvyn menettää, niin aivokapasiteetti saattaa pysyä ennallaan ja ikääntynyt kaipaa erityisesti vertaisuutta.

Käyn vähän muuallakin oman väen tuella. Lääkärin luona ja seurakunnan tilaisuuksissa.

**Omaishoitajana ja ryhmäläisenä.** Kolme läheishaastatteluun osallistuneista oli omaishoitajia, joista yksi oli itse myös päiväkeskuksen asiakas. Omaishoitajat ko-

rostivat toiminnan sekä vertaisuuden kokemisen tärkeyttä oman virkistytymisen näkökulmasta. Heille oli tärkeää, että saivat viettää vapaapäivää päivätoimintaryhmän kokoontumisen ajan. Vapaapäivää kuvattiin vaihteluna ja henkireikänä arjen keskellä ja että hoidettavakin pääsee vertaiseensa porukkaan ja näkee muita ikäihmisiä. Päivätoimintaryhmään kuuluva omaishoitaja koki omaan ryhmään kuulumisen tärkeäksi osaksi viikkoa. Hänellä ei olisi ollut voimavaroja lähteä muunlaisen aktiviteetin suunnitteluun ja järjestämiseen itselleen. Päiväkeskuksessa tapahtuva arkikuntoutus tukee oikealla tavalla hänen toimintakykyään.

Iloisia me ollaan kumpikin päivätoimintapäivänä. Minä jään kotia ja toinen lähtee tapaamaan ryhmäläisiä. Mun päivä on sitten toisella kertaa. Tykkään silloin itsekin lähteä, se on tuuletusta.

**Leskeys.** Haastatelluista asiakkaista yksi oli leski, joka koki leskeyden tuoman yksinäisyyden negatiivisena asiana elämässään. Yksin kotona olemisesta muodostuvaa negatiivista tunnetta hän kuvasi murheellisena. Päiväkeskustoiminta oli tarjonnut puolisonsa menettäneelle ikääntyneelle paikan, jossa saattoi kokea yhteyttä toisten kanssa ja saada vertaistukea. Sururyhmäkokoontumiset sopivat toisille. Päiväkeskuksen ryhmä koettiin elämässä eteenpäin ohjaavana tukena. Päiväkeskustoiminta tarjosi paikan tekemiseen, ihmisten tapaamiseen ja yhdessä olemiseen. Päiväkeskus helpotti leskeyden tuomaa yksinäisyyttä ja siihen liittyvää toimettomuuden tunnetta ja auttoi jaksamaan paremmin. Vertaisten ryhmäläisten kanssa käydyt keskustelut toivat uusia, kannustavia näkökulmia leskeyteen ja yksinoloon. Päiväkeskusryhmä koettiin turvallisenä ympäristönä avoimelle keskustelulle.

Ilman tukea, en olisi tässä tilanteessa. Niin koville otti menetys.

### 5.1.5 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys, osallisuuden rinnalla, loi haastatelluille asiakkaille turvallisuuden tunnetta kotona yksin asumiseen. Haastatelluille läheisille oli myös tärkeää, että yhteisöllisyys tuotti ikääntyneelle asiakkaalle tunteen siitä, että kuuluu johonkin ja siten oli mahdollista kokea olevansa merkityksellinen ja tärkeä. Yksin asuvalle yh-

teisöllisyys ryhmässä oli jotain sellaista, mikä oli verrattavissa yhteydentunteeseen perheessä. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen arkikuntoutustoiminnassa tuotti kaikille asiakkaille tärkeitä kokemuksia ja taas asiakkaiden keskinäisessä kohtauksessa osallistuminen koettiin yhteisöllisyytenä.

Vertaisin lähes perheeseen. Toisilla ei edes ole perhettä. Meitä on moneen junaan. Kyllä tää on iso asia monelle vanhalle.

**Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen.** Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen mahdollisti haastatelluille asiakkaille tärkeitä kokemuksia tunnetasolla ilman varsinaista arkikuntoutusta eli tekemistä ja ohjelmaa. Haastateltujen tuntemukset ilmenivät empatian, myötäelämisen ja huolenpidon teemoina. Työntekijöitä kuvattiin turvallisiksi, luotettaviksi ja myötäeläviksi.

Työntekijän myötä koettiin tasavertaisuutta ryhmässä ja mahdollistui tunne siitä, että on tervetullut mukaan ryhmään ja toimintaan. Tunteiden muodostumiseen liittyi työntekijän välittämä viestintä kädenpuristuksen tai halauksen myötä. Jokaisella kokoontumiskerralla koettua aitoa kohtaamista pidettiin hyvin merkityksellisenä.

Naiset ovat helmiä.

**ME-henki.** Haastatteluiden perusteella asiakkaat ja heidän läheisensä uskoivat, että yhteishengen syntymiseen tarvitaan luottamusta toinen toisiinsa sekä myös yhteisöllisyyteen kasvamista. Haastatellut asiakkaat kommentoivat vertaisuuden kokemisen olevan osa ME-henkeä. Jatkuva aktiivinen kanssakäyminen ja ryhmätoimintaan osallistuminen pitää yllä syntynyttä yhteishenkeä.

Kyllä se ME-henki on syntynyt heti ja vahvistuu kaiken aikaa.

## 5.2 Päiväkeskuksen työntekijät

Tässä tulososiossa esitän päiväkeskustyöntekijöiden focusryhmien tuloksia. Tulokset perustuvat työntekijöille esittämiini asiakas- ja läheistason aineiston analyysin tuloksiin.

### 5.2.1 Merkityksellinen päiväkeskustoiminta

Työntekijät tunnustivat päiväkeskusasiakkaiden ja heidän läheistensä tyytyväisyyden päiväkeskus -tukipalveluun, mikä näyttäytyi heille myös kasvavana asiakasmääränä. Henkilökunta pahoitteli keskusteluissaan, että osa asiakkaista joutuu odottamaan pääsyään päiväkeskuksen asiakkaaksi jopa vuoden ajan. Haastatellut työntekijät totesivat, että asiakkaiden sitoutumista palveluun kuvaa asiakkaiden tulo päiväkeskukseen välillä puolikuntoisena tai toisaalta lähes tuntia aiemmin kuin toiminta alkaa.

Valitettavasti on pitkäänkin jonossa olleita. Kysyntä ja tarjonta ei koh-  
taa.

Työntekijät totesivat, että päiväkeskustoimintaa ei mainosteta tai markkinoida maakuntalehdessä tai muussa sanomalehdessä, kuten ennen on ilmoitettu. Asiakkaat ohjautuvat toimintaan nykyisin lähes aina palveluohjauksen (Ikäkeskus, Seinäjoki) kautta. Tällöin päivätoiminnan kriteerit täyttyvät ja osallistuminen on mahdollinen. Ryhmien koot todettiin sopiviksi sen suhteen, että paikalla on pääosin kaksi työntekijää ohjaamassa ja hallitsemassa ryhmää.

Puskaradio toimii. Kaveri sanoo kaverille. Tämän päivänä lähes kaikki  
asiakkaat tulevat Ikäkeskuksen kautta.

Asiakasaineistoon perustuen todettiin ryhmätoiminnan mahdollistaneen erilaisten asiakkuuksien osallistumisen, joita olivat mm. lesket ja omaishoitajana toimineet tai toimivat. Työntekijät tunnustivat nämä asiakasprofiilit omista ryhmistään. Työntekijät toivat uutta tietoa asiakasprofiileihin liittyen. Ryhmässä käy myös parisuh-  
teessa eläviä ikääntyneitä, joilla ei ole omaishoitaja -hoidettava suhdetta. Työnteki-  
jöiden mukaan päiväkeskuksen asiakkaat edustivat asiakasprofiileiltaan suurim-  
maksi osaksi yksin asuvia naisia.

Haastatellut työntekijät pohtivat omaishoitajien erityisyyttä päiväkeskustyössä. Työntekijät kuvasivat omaa rooliaan omaishoitajien tukena olevaksi. Työntekijöiden tavoite on pitää huolta, että muistisairas omaishoidettava kokee olemisensa miellyttävänä ensi kohtaamisesta lähtien. Päiväkeskuksen selkeä toiminta-alue, muistijälkiä tuottavat merkinnät tiloissa (esim. WC) ja toistuvat arkikuntoutukseen

liittyvät toimet luovat turvallisuutta ja tuttuuden tunnetta kodin ulkopuolisessa ympäristössä. Työntekijöiden tavoitteena on mahdollistaa omaishoitajalle pieni hengähdystauko omaishoitajan työn vastuusta.

Kyllä me jaksetaan haasteellisempienkin asiakkaiden kanssa yksi päivä, kun hoitaja tekee kotona työtään 24/7.

Haastateltavat työntekijät arvioivat, että mikäli omaishoidettavia olisi ryhmässä nykyistä enemmän, se ei toiminnan ja työntekijöiden resurssien näkökulmasta olisi mahdollista. Vaarana olisi, että omaishoidettavat veisivät liiaksi tilaa muilta päiväkeskuksen asiakkailta, minkä arvioidaan hajottavan ryhmää negatiivisella tavalla. Omaishoidettavat tarvitsevat paljon tukea fyysisen-, psyykkisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa.

Aikaa saa varata enemmän omaishoidettavan kanssa useimmiten. Erityisempiä ovat ja siksi ovatkin näiden palveluiden piirissä.

Omaishoitajien erityisyyttä pohdittiin myös laajemmin ikääntyneiden tukipalveluissa. Tarvetta sellaiseen tukipalveluun näyttäisi olevan, jonne omaishoidettavan voisi tuoda päiväparkkiin lyhyelläkin varoitusajalla. Tämä mahdollistaisi omaishoitajalle niin sanottua ”normaalia elämää”. Kauppa-asiointia tai ystävän tapaamista ei tarvitsisi suunnitella aina etukäteen, kun olisi paikka jonne omaishoidettavan voisi tuoda joustavasti niin sanotusti päivähoitoon.

### **5.2.2 Edellytykset kuntouttavan arkikuntoutuksen toteuttamiseen**

Osassa asiakas- ja läheishaastatteluissa pohdittiin tulevaisuuden tilanteita. He nostivat keskusteluun tilanteen, jossa ikääntyneen fyysinen toimintakyky laskee niin paljon, ettei enää tehokuntoutuksestakaan ole apua, eikä näin ollen pääse osallistumaan päiväkeskustoimintaan. Työntekijät totesivat asiakkaiden omatoimisuuden olevan toimintaan osallistumisen edellytys. Toisaalta työntekijähaastatellut toivat esiin, että toiminnassa käy asiakkaita, joiden toimintakyky on selvästi heikentynyt ja työntekijät kuvasivat heitä kunnoltaan melko heikoiksi. Mikäli omatoimisuus laskee niin paljon, että asiakas tarvitsee työntekijän apua aikaa vievään liikkumiseen tai useisiin wc-käynteihin, asiakkaan ryhmässä oloa ei nähty mahdol-

lisena. Liian yksilöllinen asiakkaan hoivaaminen ryhmässä koettiin työntekijöiden puolelta passivoivan samassa ryhmässä olevia parempikuntoisia asiakkaita.

Se vaikuttaa ryhmädynamiikkaan, jos työntekijä alkaa hoivata vain yhtä. Se koetaan epätasa-arvoisena kohteluna.

Siihen, miten toimintakyvyn heikentymisen myötä päiväkeskuksesta poisjääviä asiakkaita ohjataan muiden tukipalveluiden piiriin, ei työntekijätasolla kommentoitu mitenkään erityisesti. Työntekijöillä oli tiedossa, että kolmas-sektori tarjoaa apua, myös seurakunta ja ystäväpalvelu. Haastatellut työntekijät pohtivat, mitä ikäänntyneen osallistumisen tukeminen siinä tapauksessa olisi, kun ikäänntyneen fyysinen toimintakyky rajoittaa osallistumista mihinkään kodin ulkopuolella. Vastausta tähän kysymykseen eivät haastatellut osanneet antaa.

Osa tämän hetken asiakkaista oli siinä mielessä aktiivisia, että he osallistuivat muihinkin toimintoihin, kuin päiväkeskustoimintaan. Työntekijät tunnistavat tämän tyyppisen asiakasprofiilin. Samoin työntekijät tunnistavat asiakkaat, jotka eivät osallistu kodin ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin.

### **5.2.3 Kehittämistyön ja ajankäytön haaste**

Päiväkeskustoiminta oli monipuolista ja se oli asiakkaille tärkeää. Jokainen ryhmätilanne sisältää uutta ohjelmasisältöä edellisen viikon ryhmäkokoonntumiseen verraten, joten toiminta haastaa työntekijää toiminnan suunnittelussa ja organisoinnissa. Työntekijöiden keskustelussa ilmeni haaste liittyen toiminnan kehittämiseen.

Yhtenäinen mielipide työntekijöillä oli ajankäyttöön liittyvästä haasteesta päiväkeskuksen toiminnan suunnittelussa ja valmistelutyöskentelyssä. Ajankäytön suhteen työntekijät pohtivat sitä, mihin työntekijän työaika nyt käytetään. Työajan hallinta koettiin haastavaksi. Tämä keskustelu liittyi työntekijän perustyöhön, johon sisältyy ohjaustyö, kirjaaminen ja kehittäminen. Eräissä päiväkeskuksissa työtehtävän hoitamiseen liittyvät useat muutkin, perustyön ulkopuolelle kuuluvat työt. Haastatellut työntekijät ymmärsivät oman työnsä tärkeyden. Toisaalta he kokivat, että perustyön ulkopuolelle kuuluvien töiden hoitamiseen käytettävä työaika heikentää työntekijöiden mahdollisuuksia kehittää omaa työtään tai välillä myös suoriutua nyky-

sistä ohjaukseen liittyvistä perustehtävistä, kuten päiväkeskuksen toiminnan suunnittelu- ja valmistelutöistä. Työntekijöiden töiden kuvattiin kasaantuvan aika ajoin. Tilojen siistiminen ja somistaminen sekä kalusteiden hallinta kuuluvat myös osaksi työntekijöiden perustyötä. Työajan jakaantumiseen toivottiin selkeyttämistä.

Uusien toimintatapojen tuominen käytännön työhön vaatii aikaa. Ei pystytä sisäistämään asioita nopeasti, kun ollaan kaukana toisistamme. Yhteiset ideointipäivät olisivat tärkeitä muutoksen eteenpäin viemiseksi.

#### **5.2.4 Asiakastyön kuormittavuus**

Päiväkeskusasiakkaiden haastatteluissa asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen koettiin hyvin merkitykselliseksi. Siinä mahdollistui asiakkaiden kokemuksellinen näkökulma, mikä ilmeni empatian, myötäelämisen, huolenpidon ja turvallisuuden tunteina. Asiakkaille kokemus siitä, että on tervetullut ryhmään, oli merkittävä. Asiakkaat kuvasivat työntekijän henkilöksi, mikä työntekijöiden näkökulmasta viestii asiakkaiden suuresta tarpeesta kohdata päiväkeskuksen työntekijä. Työntekijät totesivat, että asiakkaat haluavat tulla kuulluksi ja myös kosketetuksi. Työntekijät arvioivat, että jokaisella asiakkaalla on tarve tulla kohdatuksi työntekijän kanssa.

Kaikki tarvitsevat ja kaipaavat huomionsa jokaisella kerralla. Mikä on sitten kenellekin sopiva tapa.

Työntekijät kokivat oman persoonansa työväliseen luontevaksi ja asiakkaiden kohtaamisen todettiin olevan tärkeä ja iso osa työtä. Toisaalta työntekijät pohtivat asiakkaiden kohdatuksi tulemisen tarvetta suhteessa työn kuormittavuuteen. Päiväkeskusryhmän koko on merkityksellinen, kun työntekijät jakavat huomiotaan ryhmäläisille. Huomion antaminen vaatii työntekijöiltä paljon voimavaroja ja ”tuntosarvia”. Työntekijät kokivat ryhmänohjaamisen hyvin intensiiviseksi ja täten myös henkisesti kuormittavaksi.

Ympärillä tapahtuu kaiken aikaa. Pitää olla silmät selässäkin.

Kohtaaminen on kahden ihmisen välinen tapahtuma ja työntekijän tuttuus koettiin merkittävänä. Pääsääntöisesti ryhmää ohjaa kaksi työntekijää, mikä mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän syvällisen suhteen. Päiväkeskuksessa on puolipäivä- ja kokopäiväryhmiä, joita ohjaa yksi työntekijä. Tutut työntekijät ja tuttu toiminta ikään kuin jatkuu siitä, mihin se on edellisellä ryhmäkerralla jäänyt. Työn henkisestä kuormittavuudesta huolimatta työ koettiin tärkeäksi ja mielekkääksi. Asiakkailta saatu positiivinen palaute tuki työssä jaksamista.

### 5.2.5 Ryhmädynamiikka ja ryhmänohjaaminen

Päiväkeskusasiakkaat kokivat asiakkaiden välillä tapahtuvan kohtaamisen merkittäväksi. Kohtaaminen vertaisuudessa mahdollisti osallistumiseen liittyvän yhteisöllisen kokemuksen. Yhteisöllisyys innosti yhdessä tekemiseen silloinkin, kun itse epäili omia voimavaroja ja osaamista. Yhteisöllisyys loi turvallisuuden tunnetta ja tunne siitä, että kuuluu johonkin, oli verrattavissa tunteeseen olla yhtä oman perheen kanssa. Työntekijät tunnistivat asiakkaiden kokeman yhteisöllisyyden merkityksen.

Työntekijät totesivat yhteisöllisyyden tuottavan myös sellaisia voimavaroja, jotka ilmenevät ryhmäläisten keskinäisessä avunannossa. Ryhmäläiset auttavat toinen toistaan esimerkiksi tarjoilemalla kahvia, sokeria tai kermaa pöydässä vierustoverille. Todettiin, että toimintakyvyltään hieman heikompi kuntoisetkin voivat osallistua toimintaan ryhmän tuen avulla. Työntekijät arvioivat, että heidän olisi syytä hyödyntää tämänkaltaista itseohjautuvuutta osallistujien keskuudessa. Ryhmäläisten keskinäisellä tuella on merkitystä siihen, että huonokuntoisemmatkin voivat osallistua, eikä heitä koeta erillisiksi ryhmässä.

Kyllä toiset ovat enemmän avuliaita, ojentavat ja ottavat vastaan. Huomioivat vierustoverinsakin. Se luo yhteisöllisyyttä se huolehtiminen.

Asiakas- ja läheishaastatteluisissa nousi esille, että osallistuminen yhteisöllisyyden näkökulmasta ilmeni turvallisuuden ja innostumisen tunteina. Työntekijät näkivät yhteisöllisyyden ilmenevän siinä, että ryhmä on ryhmäytynyt ja he kokevat ryh-



mänsä erityisenä. Ryhmytyneenä ryhmän jäsenet huolestuvat, mikäli joku säännöllisesti päiväkeskuksessa käyvä ei saavukaan paikalle.

Työntekijät kokivat, että heillä on tärkeä rooli ryhmän ryhmytyksessä ja ryhmän tasapainoisessa toimimisessa. Positiiviseen ryhmätoimintaan pyritään sillä, että kaikki mukaan tulijat toivotetaan tervetulleeksi ja ryhmässä olevat esittelevät itsensä uudelle ryhmäläiselle. Tämä tapahtuu työntekijän johtamana. Tästä heräsi keskustelua, olisiko esittäytyminen ensimmäisellä kerralla tarpeellista. Toimitaanko tässäkin enemmän asiakaslähtöisesti ja kysytään asiaan uuden tulokkaan mielipidettä. Osassa ryhmissä uusi asiakas esittäytyy itselleen sopivana hetkenä.

Meillä toteutetaan esittäytyminen asiakaslähtöisesti. Sitten kun muut kiinnostuvat uudesta tulokkaasta ja kun uusi rohkenee esille ryhmän keskellä.

Haastateltavat asiakkaat ja läheiset puhuivat ryhmässä muodostuneista pienemmistä ryhmistä, jotka ovat osalle ryhmäläisistä tulleet tärkeiksi. Tämän ei koettu vaikuttavan mitenkään yhteiseen ryhmähenkeen. Haastatellut asiakkaat kokivat, että työntekijän tehtävä on kiinnittää asiaan kuitenkin huomiota ja työn tavoitteena on tukea ryhmää yhtenäiseksi. Työntekijät arvioivat, että heidän toiminnallaan oli ollut merkitystä siinä, että nyt asiakkaat ovat keskenään tutumpia. Keinoina työntekijät ovat käyttäneet tässä istumapaikkojen vaihtamista aika ajoin ja varsinkin uusien asiakkaiden aloittaessa ryhmän asiakkaana.

### **5.2.6 Yhteisöllinen arkikuntoutus**

Haastateltavat työntekijät toivoivat, että arkikuntoutus voisi tuoda ikääntyneen elämään mahdollisuuksia ja positiivisia vaikutuksia. Heidän mielestään oli nähtävissä, että yhdessä tekeminen ja osallistuminen lisäävät huomattavasti asiakkaiden hyvinvointia. Yhteisöllisyyden he näkevät luovan yhteenkuuluvuuden tunnetta, joka voi pitää sisällään esimerkiksi omien asioiden jakamista ja omien kokemusten kertomista. Työntekijöiden mukaan yhteenkuuluvuus sisältää myös sosiaalista vuorovaikutusta arkikuntoutusryhmässä, sosiaalista tukea sekä toiminnallista yhteyttä muiden saman ikäisten kanssa. Päiväkeskusryhmiä voidaan luokitella niiden yhteisten tavoitteiden tai ryhmän luonteen mukaisesti.

Jotta työntekijöiden mukaan yhteisöllisyyden toteutuminen on mahdollista, ikäihmisillä täytyy olla riittävästi yhteistä jaettavaa. Ikääntyneiden asiakkaiden täytyy voida kokea joissain määrin samaistuvansa toisiinsa ja heidän on löydettävä yhteinen sävel. Yhdistäviä tekijöitä ikääntyneillä voivat olla samanlaiset arvot, samantapainen eletty elämä ja kulttuuri. Yhteinen kommunikointi vaatii esimerkiksi yhteisen kielen, jotta kontaktinotto onnistuu mahdollisista kommunikointi haasteista huolimatta. Mikäli taustatekijät ikääntyneillä ovat kovin erilaiset, saattaa kuitenkin yhteyden löytymistä helpottaa samat tämän hetken harrastukset tai mielenkiinnon kohteet, toteavat päiväkeskuksen työntekijät.

Täytyy käyttää järkeä, keitä voidaan taustatekijöiden puolesta sijoittaa samaan ryhmään ja muutenkin ryhmävalinnassakin kannattaa ajatella asiakkaan etua ja parasta.

Yhteisöllistä arkikuntoutusta voi työntekijöiden mielestä heikentää työntekijöiden sekä ryhmäläisten vaihtuvuus. Se häiritsee myös asiakkaiden keskinäisiä kontakteja, ryhmän sosiaalisia suhteita ja niiden muodostumista. Kiintyminen ja sitoutuminen ryhmään ja ryhmän toimintaan voi viedä pitkän ajan ja ikäihmiset käsittelevät asiaa tunteenomaisesti suhtautuen.

Asiakkaat ovat kertoneet, että ovat saaneet koko syksyn esitellä itseään uusille työntekijöille. Se ei ollut mieluinen palaute, miten olivat työntekijöiden vaihdokset kokeneet.

### **5.2.7 Tulevaisuuden arkikuntoutus päiväkeskuksessa**

Työntekijöiden keskustelussa syntyi asiakaspalautteen innoittamana ideoita, joilla voitaisiin tukea asiakkaiden osallistumista ja osallistumisen mahdollisuuksia. Ideoita asiakastoiminnan kehittämiseksi syntyi neljä.

**1. Aktiivinen läheinen -lomake.** Lomake läheisille tuottamaan lisätietoa päiväkeskusasiakkaasta läheisen omasta näkökulmasta.

**2. Parkki- tai olkkaritoiminta.** Omaishoitajille ja –hoidettaville suunnattu toiminta mahdollistamaan asiointikäyntejä arjessa ja tukemaan pitkää omaishoitajuutta sekä kotona asumista tukipalveluiden avulla.

**3. Laajempi yksinäisten ikäihmisten saavuttaminen.** Tarpeellinen toimi, jolla löydetään yksinäiset ikäihmiset, joille aktivoiva ja asiakaslähtöinen arkikuntoutus päiväkeskuksessa mahdollistaisi hyvinvointia sekä toimintakykyä tukevan elämän merkityksellisten kokemusten myötä.

**4. Moniammatillisen arkikuntoutuksen päivittäinen toteuttaminen.** Vanhuspalveluiden toimijoiden keskinäiset toimintatavat, joilla moniammatillinen asiakaslähtöinen arki- ja tehokuntoutus toteutuu yhteistyössä.

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa esitän kehittämistyöni ydintulokset ja tarkastelen niitä suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Kehittämistyöni ydintulokset rakentuvat niistä tuloksista, jotka vastaavat asettamiini kehittämiskysymyksiin. Ydintulosten jälkeen tarkastelen kehittämistyöni luotettavuutta ja eettisyyttä. Kehittämistyöni tavoitteena oli tulosten hyödynnettävyys ikääntyneiden päiväkeskustoiminnan kuntoutustoiminnan kehittämistyössä. Kehittämistyöni tuloksiin ja teoreettiseen viitekehykseen perustuen esitän johtopäätösten yhteydessä näkemyksiä ikääntyneiden asiakaslähtöisyyttä tukevan päiväkeskustoiminnan kehittämiseksi. Viimeisenä esittelen jatkotutkimusaiheita.

### 6.1 Tulosten tarkastelua

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata miten ikääntyneiden kuntoutustoiminta on toteutunut Seinäjoen ikääntyneiden päiväkeskustoiminnassa asiakkaiden ja heidän läheistensä näkökulmasta ja millaisia kokemuksia asiakkailla oli asiakaslähtöisestä kuntoutusprosessista. Lisäksi kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää millaisia odotuksia asiakkaan läheisellä on päiväkeskustoiminnan teho- ja arkikuntoutuksesta. Kehittämistyö nosti esiin myös työntekijöiden näkemyksiä suhteessa asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemuksiin. Etenen tulosten tarkastelussa kehittämiskysymysten mukaisesti.

#### 6.1.1 Asiakkaiden ja läheisten kokemukset

Kehittämistyö osoittaa, että asiakaslähtöisyys päiväkeskusasiakkaiden kuvaamana rakentuu asiakkaan, läheisen ja työntekijän kohtaamisessa. Tällöin asiakaslähtöisyys ja osallisuus ikääntyneillä ilmenevät kokemuksen ja toiminnan kautta. Asiakkaiden keskinäinen kohtaaminen ryhmässä nähdään vertaisuutena, jossa osallisuus ilmenee yhteisöllisyyden kokemuksena.

Ikääntyneiden asiakkaiden kokemus osallisuudesta ilmeni empatian, myötäelämisen, huolenpidon ja turvallisuuden tunteina, mitkä mahdollistuivat vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Myös kokemus siitä, että on tervetullut, oli ikääntyneille ja läheisille merkittävä seikka. Kohtaaminen työntekijän kanssa oli tärkeää ja siitä ammennettu kokemus koettiin merkittäväksi voimavaraksi.

Toimijuus päiväkeskustoiminnassa oli ikääntyneille riittävää kuulluksi tulemista toiminnan suunnittelussa ja ohjatuksi tulemista ryhmätoiminnassa. Ikääntyneet nostivat esiin myös halua vielä enemmän osallistua toiminnan toteuttamisprosessiin tulevaisuudessa. Ohjatuksi tuleminen koettiin tärkeäksi, koska oma toimintakyky arvioitiin sellaiseksi, ettei se mahdollista vahvempaa toimijuutta ja vastuunottoa. Ikääntyneiden kokemus siitä, että on niin paljon jo tehty ja otettu elämässä vastuuta johti tarpeeseen tulla ohjatuksi. Oli tarve antaa vastuu toisille ja olla itse vastaanottavana osapuolena. Toimijuus merkitsi ikääntyneille myös rohkaistumista ja voimaantumista toiminnassa, mikä näkyy työntekijän roolina päiväkeskustoiminnassa. Työntekijät kannustivat ja motivoivat ikääntyneitä aktivoitumaan, osallistumaan ja toimimaan. Työntekijän määrätietoisien tuen avulla ikääntyneet kokivat osallistuvansa enemmän ja sen myötä mahdollistuivat ikääntyneen onnistumisen ja voimaantumisen tunteet.

Yhteisöllisyyden kokemus ilmeni ikääntyneillä siten, että kuuluu johonkin vertaisensa joukkoon. Kun he kuuluvat johonkin, olo koetaan turvalliseksi ja mieluiseksi. Ikääntyneet kokivat, että yhteisöllisyys tarjosi heille niin sanotusti uuden perheen, johon kuulua. Monella kotona oli seuranaan yksinäisyys. Lisäksi yhteisöllisyys oli voimavara, joka innosti ja rohkaisi ikääntyneitä osallistumaan ja toimimaan päiväkeskustoiminnassa. Myös läheiset kokivat yhteisöllisyyden tukevan heidän rooliaan. Eloisa ikä –tutkimuksen (2018, 12) tuloksista ilmenee ikäihmisten halu tehdä hyvää itselle ja toisille. Myös elämäkokemusta haluttiin hyödyntää omaksi ja toisten hyödyksi. Hankkeissa toimintojen kautta koetut sosiaaliset kontaktit koettiin tärkeinä arkea rytmittävän yhteisen tekemisen lisäksi.

Laitilan (2010, 57, 138, 145) tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuus toteutui palveluissa silloin, kun asiakkaat olivat osallisena hoidossaan, palvelun kehittämisessä sekä palvelun järjestämisessä. Asiakkaan osallisuuden toteutuessa palveluissa, voidaan puhua myös asiakaslähtöisestä palvelusta. Päiväkeskusasiakkaat

kokivat vahvaa asiakastyytyvääsiisyyttä, eivätkä he nimenneet virallisia kehittämiskohteita palvelulle. Kuitenkin he esittivät pieniä toiveita toiminnan toteuttamista ajatellen tulevaisuudessa. Asiakkaiden kokemus kuvasi mahdollisuutta olla osallisena toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Asiakkaille riitti tieto mahdollisuudesta. Tämän hetkisen osallisuuden palvelussa koettiin palvelevan omia tarpeita.

Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen näkyi siten, että toimintaan saapuminen saattoi olla yksi este, josta oli suoriuduttava, voidakseen kokea osallisuutta toiminnassa. Päiväkeskustoimintaan saapuminen edellyttää omatoimisuutta. Erityisesti fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen oli ajankohtainen asia ja se nähtiin myös tulevaisuuden haasteena osallistumiselle. Muita esteitä osallistumiselle päivätoimintaan olivat äkilliset sairaudet ja intervallijaksot. Nurmelan (2012, 52) tutkimuksen tuloksissa todettiin, että ikääntyneiden osallistumisen heikkeneminen ei ollut omaehtoista, vaan siihen vaikuttivat heikentynyt toimintakyky ja osallistumismahdollisuuksien esteellisyys. Haverisen (2008, 219–225, 232–235) tutkimuksen sekä (Pikkaraisen 2018, 7) mukaan ikääntyneiden toimintakyvyn heikkenemisen myötä yhteyksien merkitys korostui ja tällöin ikääntyneille järjestetty monimuotoinen toiminta lisäsi osallistumisen mahdollisuuksia ja tuki osallisuutta vahvistaen ikääntyneiden mielenvirkeyttä.

Yksinäisyyden nähtiin vaikuttavan suurimmalta osalta psyykkiseen toimintakykyyn. Yksinäisyyden ja osallistumattomuuden kerrottiin vaikuttavan laaja-alaisesti moniin elämänlaatuun heikentäviin tekijöihin. Ryhmätoimintojen koettiin auttavan yksinäisyyden ehkäisemisessä, lievittämisessä ja vähentämisessä. Ryhmissä oli toteutunut erilaisia toimintoja yksinäisyyden työstämisessä. Tärkeimmäksi henkisen hyvinvoinnin osalta mainittiin myös kiireetön ja aito kohtaaminen sekä laadukas päiväkeskustoiminta. Tämän kautta oli rakentunut myös syvä luottamus ja toivo. Myönteisiä kokemuksia päiväkeskustoiminnassa ei pidetty itsestänselvyytenä. Samanlaisia kokemuksia voidaan löytää Eloisa ikä- tutkimuksen (2018, 12–13) kyselytuloksista.

Sosiaalinen toimintakyky ilmenee osallisuuden ja yhteisöllisyyden tunteina ja osallistumisena (Tiikkainen 2013, 284–285). Sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen ja passiiviset kokemukset olivat olutiloja, joita osa asiakashaastatelluista oli koke-

nut ja niitä kuvattiin menneisyydessä tapahtuneina. Näihin kokemuksiin olivat johdaneet erilaiset elämäntilanteet, jotka oli koettu esteeksi tai uhaksi osallistumiselle. Näitä elämäntilanteita olivat olleet omaishoitajuustilanteet ja leskeytyminen silloin kun niihin liittyi negatiiviseksi koettua yksinäisyyttä. Myös muutto toiselta paikkakunnalta, jolloin luonnollista sosiaalista verkostoa ei uudella paikkakunnalla ollut, oli uhka osallisuudelle. Kehittämistyön tulosten mukaan päiväkeskustoiminta oli onnistunut saavuttamaan osattomuuden vaarassa olevia ikääntyneitä ja tukemaan heidän sosiaalisen toimintakykynsä palautumista.

Läheisten kehittämisajatusten taustalla oli selkeästi tarve olla osallisena tuottamassa jotain hyvää ja mieltä kohottavaa toimintaa läheiselleen. Läheiset ymmärsivät päiväkeskustoiminnan kokonaisuutta ja toivoivat sen tulevaisuudessa muodostuvan entisestään sisäisesti muunneltavaksi. Alkusijoitusryhmän säilyttämistä läpi asiakkuuden, he eivät pitäneet nykyaikaisena. Läheiset näkivät tarpeelliset muutoksen ryhmävaihdoksissa ammatillisena ja asiakasystävällisenä toimintatapana. Muun muassa omaishoitajuutta tukeva parkkitoiminta, nähtiin läheisten keskuudessa erityisen tärkeänä omaishoitajuus -asiakkuuden alusta lähtien. Parkkitoiminnan avulla nähtiin resurssien kohdetuvan oikeille ja sitä tarvitseville henkilöille. Läheiset pitivät sujuvaa, säännöllistä ja moniosaista yhteydenpitoa erityisen tärkeänä osana arkikuntoutusta.

### **6.1.2 Työntekijöiden arviot**

Työntekijöiden näkemys asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemuksista oli hyvin samansuuntainen, kuin mitä he olivat kertoneet. Työntekijöiden arvioinnissa korostui työntekijän rooli suhteessa asiakkaisiin, läheisiin ja toimintaan. Työntekijöiden keskustelun ydin oli toimijuuteen liittyvissä ja siihen tukevissa näkökulmissa sekä asiakaslähtöisen päiväkeskustoiminnan kehittämisideoissa ja niiden toteuttamisen haasteissa.

Ryhmätilojen ja ryhmätilojen ympäristön haasteet nostettiin haasteeksi arkikuntoutuksessa. Työaika päiväkeskustoiminnan ohjaustyön suunnittelussa koettiin osin riittämättömäksi. Työntekijät tunnistivat asiakkaiden toimijuuteen liittyvät kokemukset; kuulluksi tuleminen, ohjatuksi tuleminen sekä rohkaistuminen ja voimaantumi-

nen. Ristiriitaa työntekijöiden keskustelussa herätti se, että toiminnan tavoite oli ollut asiakkaiden vahvempi toimijuus, kuin mitä tutkimuksen tulokset todensivat. Työntekijöiden näkemykset siitä, miksi toimijuus on tavoiteltua heikompaa, myötäilivät asiakkaiden arviointia; osallistujien korkea ikä ja toimintakyvyn vajeet. Itseohjautuva toiminta ei saanut työntekijöiltä suurta innostusta, eikä sitä pidetty realistisena tavoitteena. Toiminnan ja ohjaustyön tarkoitus oli silti koko ajan tukea asiakkaita vahvempaan toimijuuteen.

Kehittämisideana nähtiin ”aktiivinen läheinen” –lomake, jonka avulla olisi mahdollisuus saada tärkeää ja laaja-alaista tietoutta ikääntyneestä asiakkaasta. Läheisen olisi mahdollisuus kertoa oma näkemys eletystä elämästä ja tämän hetken tilanteesta. Toiveita voisi esittää tulevaisuuden arkikuntoutus -näkökulmasta. Myös moniammatillisen arkikuntoutuksen juurruttaminen koettiin tärkeäksi päivittäisessä asiakastyössä ja siksi moniammatillinen työskentely kaipasi kehitysaskeleita ja konkreettisia toimia vanhustyössä. Kehittämistoimia, kuntopolkujen lisäksi, oli vielä vaikea nimetä työntekijöiden taholta.

Parkkitoiminnan kehittämisen työntekijät näkivät myös erityisen tärkeänä osana omaishoitajuuden tukemista, ja mikä voisi olla osa päiväkeskustoimintaa. Laitospaikkojen purun yhteydessä intervallipaikkojen käyttö nähtiin lisääntyneen kovasti ja painetta oli nähtävillä myös kotihoidon palveluissa. Parkkitoiminnassa omaishoidettavan olisi mahdollisuus osallistua aktiivisen toiminnan pariin toimintakyvyn tukemiseksi. Parkkitoimintaan omaishoidettava olisi tervetullut joustavalla aikataululla, kun omaishoitajalla olisi tarve päästä esimerkiksi asioimiskäynneille.

Tarkoituksenmukaista olisi, että päiväkeskustoiminta saavuttaisi vielä laajemmin yksinäisiä ikääntyneitä ja voisi tukea heidän arjessa jaksamistaan ja toimimistaan. Työntekijöiden näkemys oli, että kohderyhmän saavuttamisessa voisi tehokkaammin hyödyntää yhteistyöverkostoja, palveluohjausta sekä myös ikääntyneiden tietämystä ja heidän verkostojaan.



### 6.1.3 Esimiehille esiteltävät tulokset

Johtavien viranhaltijoiden tietoisuuteen halutaan nostaa kehittämistyön tulosten perusteella ikääntyneiden päiväkeskustoiminta sekä kaikki muut teho- ja arkikuntoutustoimintaa toteuttavat yksiköt. Tämän kehittämistyön kautta esiin nousseet kehittämistyöntulokset ja kehittämisehdotukset esitellään esimiehille toukokuun 2018 aikana. Kehittämisehdotuksia on syytä tarkastella kahdesta näkökulmasta, joita olivat talous ja asiakaslähtöiset tukipalvelut. Talouden reunaehdot on huomioitava ja sellaisten toimintamallien kehittäminen, mitkä vaativat taloudellista lisäresurssia, nähdään kuitenkin mahdollisena toteuttaa. Päiväkeskustoiminnan todettiin palvelevan asiakkaita kaupungin strategian mukaisesti ja asiakkaiden osallisuuden kokemukset päiväkeskustoiminnassa nähtiin tärkeänä tukemassa ikääntyneiden hyvinvointia.

Päiväkeskustoimintaa, joka mahdollistaa ikääntyneiden sosiaalisen kanssakäymisen tarvitaan lisää Seinäjoelle. Myös kehittämistyössä esitettyihin aineistoihin perustuen asiakkaiden yhteisöllisen osallisuuden tukeminen nousi keskustelussa yhdeksi palveluiden kehittämisen tavoitteeksi, niin asiakkaiden kuin läheistenkin näkökulmasta. Tällä hetkellä Seinäjoen päiväkeskus palvelee hyvin pientä osaa koko kaupungin ikääntyneistä. Mikäli toimintaa monipuolistettaisiin, palvelisi se seinäjokelaisia ikääntyneitä laajemmin ja tasapuolisemmin. Hussi ym. (2017, 8) tuovat esiin ”Ikääntyvä väestö ja toimintakyvyn ylläpito” raportissaan, että Suomessa on laadittu asiakirjoja hyvästä hoivasta, mutta unohdettu yksilön kuntoutustarve. Raporttimme osoittaa maassamme tapahtuvan kustannusvuodon, joka syntyy kuntoutuksen puutteesta. Säästöä syntyisi, kun ikääntyneet voisivat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tavoite on, että kotona asuvien määrän on lisäännytävä tulevaisuudessa jopa 97 prosenttia. Tämä on mahdollista saavuttaa mm. kotikuntoutuksen keinoin.

Toimijuudesta esitetty aineisto todensi esimiehille asiakkaiden ohjatuksi tulemisen tarvetta päiväkeskustoiminnassa. Työntekijät arvioivat tukipalveluiden kehittämismahdollisuuksia useilla tavoilla, mm. vahvistamalla päiväkeskusasiakkaiden toimijuutta. Tällöin päiväkeskuksen työntekijän rooli olisi taustalla oleva ja tukeva. Toinen mahdollisuus kehittää päiväkeskustoimintaa on kiinnittää enemmän huomiota siihen, että työntekijäresurssia kohdennetaan selkeämmin passiivisten

ikäntyneiden toimintakyvyn tukemiseksi. Tällöin aktiivisempia asiakkaita tuettaisiin toimimaan puolipäiväryhmissä sekä muissa toiminnoissa Seinäjoella.

## 6.2 Kehittämistyön luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelua

Innostus kehittämistyön tekemiseen omaan työyksikköni nousi heti yamk-opintojen alussa. Opintojen alkuvaiheessa Seinäjoella ikääntyneiden palveluissa nostettiin kuntoutustyö painopistealueeksi ja teho- ja arkikuntoutuksen suunnittelu lähti käyntiin myös päiväkeskuksessa. Olin lähiesimiehen kanssa suunnittelemassa kuntopolkuja, jotka on kuvattuna aiemmin (Liite 3 ja Liite 4). Samaan aikaan sain tiedon mahdollisuudesta osallistua työyksiköstäni kuntoutusvastaava erityisasiantuntija koulutukseen, minkä sain päätökseen tämän kehittämistyön aikana. Koen, että nämä kaikki osaset auttoivat asiakokonaisuuksien yhdistämisessä, toimivat kiinnostuksen lisääjinä sekä suhtautumaan kehittämistyön tekoon innokkaasti ja laaja-alaisesti.

Kehittämistyön etiikassa on kyse lukuisista valinnoista, joita kehittäjänä toimiva henkilö tekee kehittämisen edetessä (Kylmä & Juvakka 2012, 136). Olen pyrkinyt kehittämistyön raportoinnissa perustelemaan kaikki tekemäni valinnat ja näin toimimaan eettisesti oikein sekä todentamaan kehittämistyön luotettavuutta. Kehittämistyön luotettavuutta arvioidaan Kylmän ja Juvakan (2012, 127–129) mukaisesti uskottavuudella, vahvistettavuudella ja siirrettävyydellä. Kehittämistyötä tehdessä en ole palauttanut aineistoja haastatteluihin osallistuneille arvioitaviksi, mutta itse olen kehittäjänä syventynyt aineistoon huolella. Aineisto on ollut käytössäni koko kehittämisprosessin ajan ja olen palannut sen äärelle useassa kohtaa Bikva -prosessin eri vaiheita tehdessäni. Koen myös, että tieto-taito on mahdollistanut hahmottamaan kehittämistyöni kontekstin, mikä on tukenut minua aineiston analyysin teossa ja tulkinassa.

Kehittämistyön siirrettävyyttä tukee kehittämisprosessin ja kontekstin huolellinen kuvaaminen (Kylmä & Juvakka 2012, 128). Bikva –malli kehittämistyötä ohjaavana menetelmänä asetti kehittämistyön teolle omat haasteensa. Kehittämistyössä aineiston keruu ja aineiston analysoiminen nivoutuivat prosessimaisesti toisiinsa.

Prosessiin liittyi monia valintatilanteita, jotka olen pyrkinyt kehittämistyön raportoinnissa huolellisesti perustelemaan ja kuvaamaan.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään niitä merkityksiä, jotka syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Ronkainen ym. 2011, 82). Tämän kehittämistyön tulokset kertovat päiväkeskustoiminnassa syntyneistä merkityksistä suhteessa tutkittavaan ilmiöön, eli asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuteen. Tulosten siirrettävyyttä ei voi todeta suoraan olevan, mutta kehittämistyön tuloksia on mahdollista hyödyntää ja soveltaa päiväkeskustoiminnan tyyppisen toiminnan kehittämisessä.

Kvalitatiivisen tutkimuksen prosessia voi kuvata kehittäjän niin sanottuna oppimismatkana tutkittavaan ilmiöön. Aineiston keruu, aineiston analysoiminen ja teorian muodostus etenevät vaiheittaisissa sykleissä avaten tutkittavaa ilmiötä vaihe vaiheelta enemmän. (Kiviniemi 2015, 74–75.) Aloittaessani kehittämistyön teon ikääntyneiden ja läheistensä kokemuksista, en tiennyt mitä kehittämistyön aikana ilmenee. Matkan aikana päädyin erilaisten lähteiden äärelle, jotka toivat uusia näkökulmia teemaan ja innostuin niiden tarkempaan tarkastelemiseen. Pällimmäiseksi haasteeksi tämän kehittämistyön teossa koin aiheeseen liittyvän näkökulman valitsemisen ja rajaamisen. Yleisesti kuntoutustyö nähdään ajankohtaisena, laajana ja monialaisena toimintana. Viitekehystä täytyy rajata ja osata käyttää omaan kehittämistyöhön soveltuvasti (Virkola 2014, 52).

Tutkimuksen etiikan periaatteiksi Kylmä ja Juvakka (2012, 147) ovat määritelleet haitan välttämisen, ihmisoikeuksien kunnioittamisen, oikeudenmukaisuuden sekä rehellisyyden, luottamuksen ja kunnioituksen. Tutkimusaiheen valinta on ensimmäinen eettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 126). Kehittämistyöhön liittyviä eettisiä asioita olen pohtinut kehittämistyön eri vaiheissa. Kehittämistyön aiheen valinnan lähtökohtana olivat valtakunnallisen- ja kunnallisentason ohjeistukset ja säädökset. Kehittämistyön metodologiset valinnat olen perustellut raportoinnissa. Haastatteluissa noudatin hyvän etiikan ohjeistuksia; osallistuminen oli vapaaehtoista ja kerroin osallistujille kehittämistyön tarkoituksesta ja tavoitteista sekä suullisesti että kirjallisesti. Raportin kirjoittamisessa kiinnitin huomiota haastateltujen tunnistamattomuuteen. Tutkimuksen toteuttamisessa olen pyrkinyt kaikilta osin hyvän tutkimusetiikan mukaiseen toimintaan.

### 6.3 Johtopäätökset

Terveyttä edistävien toimintojen tavoitteena on yksilön hyvinvointi (Lindström & Eriksson 2010, 36). Kunnan tulee järjestää ikääntyneen palvelut siten, että ne tukevat ikääntyneen hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä osallisuutta (L 28.12.2012980, 13§). Osallisuus voi olla kokemus yhteenkuuluvuudesta tai mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17). Osallisuutta on osallistuminen palvelujen kehittämiseen (L 28.12.2012980, 1§), palvelujen suunnitteluun ja oman asian käsittelyyn sekä palvelun laadun arviointiin (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17). Seinäjoen kaupungin ikääntyneiden palveluiden kehittämissuunnitelma (2017, 3) painottaa ikääntyneiden virkeää vanhuutta. Virkeää vanhuutta tuetaan sellaisten palveluiden ja elinympäristön avulla, jotka tukevat ikääntyneen omatoimista selviytymistä arjessa, terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta. Kaupungin tehtävä on kuntalaisten terveyden edistäminen.

Kehittämistyön tulokset osoittavat, että asiakkaiden ja heidän läheistensä koemanä Seinäjoen kaupungin ikääntyneiden päiväkeskustoiminta täyttää poliittisten asiakirjojen vaateet tukea ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja osallisuutta. Päiväkeskustoiminta vastaa ikääntyneiden asiakaslähtöisyyden ja osallistumisen kokemuksen tarpeeseen tukien samalla osallistujien fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta rakentuva ikääntyneiden ja läheisten hyvinvoinnin kokemus on voimavara, joka edistää päiväkeskusasiakkaiden terveyttä. Päiväkeskus on kehittämistyön tulosten mukaan ikääntyneiden terveyttä edistävää toimintaa.

Ikääntyneiden hyvinvoinnin kokemus päiväkeskuksessa rakentuu asiakkuudessa ja vertaisuudessa toteutuvien osallisuuden kokemusten myötä. Osallistumisen kautta koettu toiminnallinen, kokemuksellinen ja yhteisöllinen hyvinvoinnin kokemus ilmenee ikääntyneiden asiakkaiden vahvempana arjessa jaksamisena ja selviytymisenä. Päiväkeskus mahdollistaa asiakkaiden voimaantumisen, tunteen yhteenkuuluvuudesta ja siitä että on tärkeä. Tämä tunne auttaa jaksamaan kotona, jossa seurana on usein yksinäisyys. Päiväkeskuksessa koettu toimijuus vahvistaa omatoimisuutta ja tunnetta siitä, että vielä ikääntyneenäkin osaa jotakin. Päiväkes-

kus rikastuttaa elämää, kun ryhmässä kokee osallistumisen turvalliseksi myös kodin ulkopuolella. Päivätoimintaan osallistuminen tukee ja vahvistaa ikääntyneen fyysistä-, psyykkistä- ja sosiaalista toimintakykyä. Päiväkeskuksessa käyminen kannustaa ikääntyneitä elämässä eteenpäin tuomalla sisältöä toimettomaan oloon. Kattainen (2010, 205) toteaa, että ikääntyvien kokemus siitä, että he ovat hyödyllisiä, on yksi olennainen osa ikääntyvän hyvinvointiin ja elämänlaatuun vaikuttavista tekijöistä.

Kehittämistyön toteuttaminen Bikva –mallin avulla on mahdollistanut ikääntyneiden asiakkaiden ja heidän läheistensä osallistumisen päiväkeskustoiminnan arviointiin ja tulosten mukaan ikääntyneet asiakkaat kokevat, että heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa päiväkeskustoimintaan.

Valtakunnallisissa ohjelmissa korostetaan ikääntyneen terveyttä ja hyvinvointia tukevia toimintamalleja tavoitteena ikääntyneen hyvä elämä ja mahdollisuus asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään (Kattainen 2010, 198). Seinäjoen kaupungin ikäpoliittisessa strategiassa todetaan ikääntyneiden osallisuuden ja turvallisuuden tunteen lisäämisen olevan tärkeää, sillä se vahvistaa ikääntyneiden kotona asumisen edellytyksiä. Kehittämistyön tulosten mukaan päiväkeskuksen toiminnassa syntyneet ikääntyneiden hyvinvoinnin kokemukset tukevat ikääntyneiden vahvempaa kotona ja arjessa selviytymistä. Mitä aikaisemmin voidaan vastata asiakkaan tarpeeseen, sitä vähemmän tarvitaan raskaita sosiaali- ja terveyspalveluita, mikä on merkittävä asia talouden näkökulmasta. On ensiarvoisen tärkeää ylläpitää ja kehittää päiväkeskuksen kaltaisia toimintoja ikääntyneiden hyvinvointia tukevana palveluina. Myös taloudellisesta näkökulmasta palvelut ovat tarkoituksenmukaisia.

Talous ja resurssit ovat usein osa keskustelua puhuttaessa palveluiden kehittämisestä (Aaltonen ym. 2014, 265), kuten myös tässä kehittämistyössä resurssien riittävyyteen liittyvä pohdinta oli vahvasti esillä. Kehittämistyön tuloksiin viitaten työntekijöiden ajankäyttöön liittyviin kysymyksiin on tarve käydä päiväkeskuksessa keskustelua. Riittävät työntekijöiden työn resurssit turvaavat ikääntyneiden terveyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia edistävän tukipalvelutyön jatkossakin. Geriatrian emerita professori Sirkka-Liisa Kivelä [25.2.2018] toteaa haastattelussaan, että työntekijät tarvitsevat hyvää lähijohtamista ja kannustusta, muuten nurjapuoli työn-

tekijästä tulee esille. Talousnäkökulmaa on nostettu liikaa esille ja ihmisarvon kunnioitus on vähentynyt. Kivelä heristää sormeaan lähi- ja ylemmälle johdolle.

Tarvittavat taloudelliset resurssit on huomioitava toiminnan kehittämisessä, mutta eivät yksinään ole riittävät. Toiminnan kehittämisen edellytyksiä on tarkasteltava laaja-alaisesti ja osaaminen on taloudellisten resurssien rinnalla olennainen osa-alue. Pietilä (2010) pohtii artikkelissaan Teorioista toimintaan, onko terveyden edistäminen ennen kaikkea toimijoiden ja asiakkaiden välillä tapahtuvaa kohtaamista, jossa ratkaisevassa asemassa ovat hallitsevat tiedot, taidot ja asenteet. Terveyden edistämisessä ei siis ole kyse ainoastaan taloudellisista resursseista ja niiden jakaantumisesta, vaan enemmän pitäisi kiinnittää huomiota ihmisten väliin vuorovaikutukseen. Pietilä kuvaa terveyden edistämistä seuraavasti: Se on arvotyöskentelyä, jossa pyritään mahdollistamaan inhimillisen elämän toteutumista. Yksilö on omien terveysvalintojensa tekijä, mutta hän on myös sidoksissa oman ympäristönsä ja yhteiskuntansa mahdollisuuksiin. (Pietilä 2010, 274.)

Tämän mukaan ymmärrän, että ikääntyneiden terveyttä edistävässä, osallisuutta tukevassa työssä arvokkainta on kohtaaminen. Palvelut ja toiminnot ilman kohtaamista tuskin ovat kovinkaan merkityksellisiä. Pelkkä osallistuminen ei takaa osallisuutta, sillä osallistuminen voi olla vain nimi osallistumislistassa, todetaan myös Kivistön (2014, 30) tutkimuksessa. Kehittämistyön tulosten mukaan päiväkeskuksen työntekijöiden sekä asiakkaiden ja heidän läheistensä välinen kohtaaminen tuotti asiakkaille ja heidän läheisilleen vahvaa osallisuuden kokemusta. Työn kehittämisessä ei ole kyse pelkästään uuden luomisesta, vaan on arvioitava myös sitä, mikä on toimivaa ja miten sitä voidaan vahvistaa (Pietilä ym. 2010, 268). Päiväkeskustoiminnan ydin, joka on kohtaamisessa, tulee olla jatkossakin toimintaa ja sen kehittämistä ohjaava arvo.

Työntekijöiden haastattelussa oli vahvasti esillä eteenpäin katsova tapa tarkastella toiminnan kehittämismahdollisuuksia. Tämä on päiväkeskustyön kehittämisen edellytys tulevaisuudessa; avoin asenne nähdä ja etsiä uusia mahdollisuuksia sekä nähdä tulevaan. Vaihtoehtoisia toimintatapoja tuottaa ikääntyneiden osallisuutta tukevia matalankynnyksen ryhmäpalveluita tulee myös heidän mielestään rohkeasti kokeilla. Ikääntyneiden osallisuuden turvaaminen edellyttää hyvien käytäntöjen vahvistamista ja löytämistä kehittämällä areenoita, joissa mahdollistuu vuoro-

puhelu eri toimijoiden ja ikäpolvien kanssa (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 17). Näitä kehittämissuhteita halutaan tuoda esille myös esimiestasolla.

Kehittämistyön Bikva -mallinen prosessi on mahdollistanut vuoropuhelun asiakkaiden, läheisten ja työntekijöiden välillä. Vaiheittainen vuorovaikutus on tuottanut arviointia, näkemyksiä, odotuksia ja ideoita päiväkeskuksen erilaisista kehittämistarpeista ja – mahdollisuuksista. Prosessi on mahdollistanut pysähtymisen asian äärelle ja asian tarkastelemisen useammasta näkökulmasta. Näen, että tämän kehittämistyön tulokset ovat luoneet hyvän pohjan jatkaa aiheeseen liittyvää keskustelua ja kehittää ikääntyneiden terveyttä edistäviä palveluja. Pikkarainen (2018, 6–7) nostaa esille sen, että lainsäädäntö suositusten avulla turvaa ikääntyneiden peruspalvelut, mutta muut tukipalvelut voidaan käytännössä ohittaa muussa lainsäädännössä. Tästä päivästä eteenpäin ikääntyneiden kansalaisten yksilöllinen kuntoutuspotentiaali ei saa jäädä uudistuksesta johtuvan palvelurakenteen rikkoisuuden jalkoihin.

#### **6.4 Jatkotutkimusaihe**

Tämän kehittämistyön tulosten perusteella esitän yhden jatkotutkimusehdotuksen.

Kehittämistyön tulosten perusteella ikääntyneet asiakkaat ja heidän läheisensä arvioivat, että vuosien saatossa erityisesti fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen todennäköisesti johtaa siihen, että osallistuminen päiväkeskuksen arki- tai teho-kuntoutukseen ei mahdollistu. Näissä tilanteissa kotiin jäämistä osin pelättiin, eikä tilanteeseen asiakkaat eikä heidän läheisensä nähneet selkeitä ratkaisukeinoja. Päiväkeskuksen työntekijöiden näkökulma ikääntyneen osallisuuden tukemiseen nähtiin haastavana tällaisessa tilanteessa, koska työntekijöillä ei ollut tiedossa, mitä näin profiloidulle asiakaskunnalle olisi tarjolla Seinäjoella tai muualla Suomessa. Ikääntyneen pitkäaikainen hoito- ja huolenpito on toteutettava siten, että ikääntynyt voi ylläpitää sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja kokea olonsa turvallisiksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ( L 28.12.2012/980, 14§). Näin ollen olisi-kin tarpeellista tutkia, mitä arkikuntoutus on ja mitkä tekijät sen mahdollistavat, kun fyysinen toimintakyky heikkenee rajoittaen liikkumista ja osallistumista toimintaan.

## LÄHTEET

- Aaltonen, T., Henriksson, L., Tiilikka, T., Valokivi, H. & Zechner, M. 2014. Vanhusten hyvä elämä asiakirjoissa ja haastattelupuheissa. Teoksessa: Metteri, A., Valokivi, H. & Ylinen, S. (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: AKATIIMI Oy.
- Autio, T. 2006. Omaishoitaja asiantuntijana Bikva-malli arvioinnissa ja kehittämisessä. [Verkojulkaisu]. Selvityksessä: Salanko-Vuorela, M., Purhonen, M., Järnstedt, P., Korhonen, A. 2006. Selvitys omaishoidon tilanteesta. ”Hoitaahan ne joka tapauksessa” Omaishoitajat ja Läheiset -Liiton julkaisuja 2006. [Viitattu 6.1.2018]. Saatavana: [https://omaishoitajat.fi/wp-content/uploads/2017/03/Selvitys-omaish-kirja\\_2006.pdf](https://omaishoitajat.fi/wp-content/uploads/2017/03/Selvitys-omaish-kirja_2006.pdf)
- Eskola J. & Vastamäki J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Ikkunoita tutkimus metodeihin 1. Valli, R. & Aaltola, J. 2015. 4.painos. Bookwell Oy: Juva.
- Etholén-Rönneberg, M. 2007. Ikäihmiset mukana palveluiden suunnittelussa. Sosiaaliturva 12/2007. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta.
- Glendinning C., Jones K., Baxter K., Rabiee P, Curtis L.A., Wilde A., Arksey H. & Forder J.E. 2010. Home Care Reablement Services: Investigating the long-term impacts (prospective longitudinal study). Social Policy Research Unit, York.
- Hakonen, S. 2008. Ennakoiva ja voimaannuttava elämäkäytäntö. Ikääntyvien voimavarat. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: WSOY.
- Haverinen, R. 2008. Osallisuutta ja ihmisen kunnioitusta. Ikääntyneiden palvelukokemuksia. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Kuluerästä voimavaraksi, sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Heebøll. 2012. Hemrehabilitering enligt Boråsmodellen 2009.
- Heikkilä, A., Jokinen, P., Nurmela, T., 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Heikkinen, H. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. 3. korj. painos. Vantaa: Kansanvalistusseura.



- Heikkinen, H.L.T., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2007. Toiminnan tutkimisen suuntauokset. Teoksessa: Heikkinen, H.T.L., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heimonen, S. 2/2011. VANHUUKSEN KOTI KESKELLÄ KAUPUNKIA –projektin lähtökohtia. Teoksessa: Heimonen, S & Pohjolainen P. (toim.) Laatu vanhukseen elämään omassa kodissa. Ikäinstituutti ja kirjoittajat.
- Heimonen, S. 2009. Toimintakyvyn osa-alueita: Psykkinen toimintakyky. Teoksessa Pohjolainen, P. & Heimonen, S. (toim.). Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. [Verkojulkaisu]. Kuntaliitto. [Viitattu 7.12.2017].
- Hemrehabilitering enligt Boråsmodellen. 2009. Program för arbetsterapi och sjukgymnastik. Rapport.
- Hinkka, K. & Karppi, S-L. 2010. Ikäkuntoutus. Heikkokuntoisen ikäihmisen verkostomallisen kuntoutuksen toteutuminen ja vaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hussi, E., Mäkinieniemi, E. & Vauramo, E. 2017. Ikääntyvä väestö ja toimintakyvyn ylläpito. Kaks – kunnallisalan kehittämissäätö julkaisu.
- Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva -arviointimenetelmän vaikutuksista. [Verkojulkaisu]. Stakesin raportteja 34/2008. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Helsinki: Valopaino Oy. [Viitattu 28.3.2018]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75525/R34-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ikonen, E-R, 2013. Kehittyvä kotihoito. 3. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisija 2008:3. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. Yliopistopaino, Helsinki.
- Iwarsson, S. & Pettersson, C. 2015. Vardagsrehabiliteringen kunskapsöversikt. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 17.10.2017]. Saatava:

<http://www.arbetsterapeuterna.se/Minprofession/Kompetensutveckling/Forbunds-forslag/Vardagsrehabilitering--en-kunskapsoversikt-2015/>.

- Jansson, A. 2009. Ystäväpiiri –elämyksiä yhdessä. Vanhustyö 1/2009.
- Julkunen, R. 2008. Ikä ideana ja tutkimuskohteena. Teoksessa: Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskäsityksiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Järnström, S. 2011. ”En tiedä, mitä ne ajattelee mun kohtalokseni”: Etnografinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa. [Verkkojulkaisu]. Väitöskirja. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1097, Tampereen yliopisto. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66771/978-951-44-8508-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kananen J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyöstä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu julkaisuja –sarja. (toim.) Teemu Makkonen. Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Sanoma Pro.
- Kattainen, E. 2010. Ikääntyvien elämänlaadun edistäminen – ennakoivat kotikäynnit ikääntyvien terveyden edistämisen työmenetelminä. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kautto, M. 2006. Suomalaisten hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino
- Kent J., Payne C., Stewart M. & Unell J. 2000. Leicestershire County Council: External Evaluation of the Home Care Reablement Pilot Project. Centre for Group Care and Community Studies, De Montfort University, Leicester.
- Kivelä, S-L. 2018. Flinkkilä & Tastula: Puolison muistisairaus mullisti elämän. [Tv-ohjelma] yle AREENA. 25.2.2018. Saatava: <https://areena.yle.fi/1-4219295>
- Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto-paino.
- Knuutinen, T. 2013. Eihän ny kauan mee vartin rappukävelyyn. Kuntouttavan työotteiden mallin kehittäminen Pälkäneen kunnan kotihoitoon. [Verkkójulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala, Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Kuntoutuksen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 12.6.2017]. Saatavana: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62247/Knuutinen\\_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62247/Knuutinen_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Koskinen, S. 2008. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Heikkinen, E & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. 2. painos. Helsinki: Duodecim.
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva- malli, Hyvät käytännöt Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2012. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kähäri-Wiik, K. & Niemi, A. & Rantanen, A. 2007. Kuntoutuksella toimintakykyä. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- L 28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikäikäiden sosiaali- ja terveyspalveluista
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenologinen lähestymistapa. [Verkkójulkaisu]. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. [Viitattu 26.3.2018] Saatavana: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)
- Laukkanen, P. 2008. Toimintakyky ja ikääntyminen – käsitteestä ja viitekehksestä päivittäistoiminnoista selviytymisen arviointiin. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.): Gerontologia. Helsinki: Duodecim.
- Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2007. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Kuopion yliopisto. Terveystalouden ja -talouden laitos.
- Lepolahti, R. 2013. Näyttöön perustuva kuntouttava toiminta päiväkeskuksessa. [Verkkójulkaisu]. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Hoitotyön kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö. [Viitattu 19.3.2018]. Saatavana:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62366/Riikka%20Lepolahti%20ONT%206.6.%202013.pdf?sequence=1>

Lewin G. & Vandermeulen S. 2009. A non-randomised controlled trial of the Home Independence Program (HIP) – an Australian restorative programme for older home care clients. [Viitattu 16.10.2017]. Saatavana: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19674125>

Lindahl, E. 2012. Päivätoiminnan merkitys ikäihmisen hyvinvoinnille - Kyselytutkimus Kotipirtti Ry:n päiväkeskus Päiväpirtin asiakkaille. [Verkojulkaisu] Satakunnan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 14.3.2018] Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45670/Lindahl\\_Elisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45670/Lindahl_Elisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lindström B, Eriksson M. 2010. Salutogeeninen lähestymistapa terveyteen – teoria terveyden resursseista. Teoksessa Pietilä A-M (toim.) Terveyden edistäminen teorioista toimintaan. Helsinki: WSOY pro Oy.

Lyyra, T-M. 2007. Terveyden edistämisen lähtökohdat. Teoksessa Lyyra, T-M & Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. (toim.): Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita.

Mäki-Ventelä, N. & Raijala, A. 2017. Valtaistavat asiakastyön menetelmät raportti. Harjoitustyö. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi AMK. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Niemelä, K. 2011. Iäkkäiden tuettu kuntoutuminen. Laitoshoitajakson, kotikuntoutuksen ja keinutuoliharjoittelun vaikutukset iäkkäiden henkilöiden toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Kuopio: Kopijyvä Oy.

Niemistö, H & Niemistö, K. 2010. PÄIVÄTOIMINTA IKÄIHMISEN TUKENA JA VOIMAVARANA - Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia päivätoiminnan merkityksestä ja sosiaalisuudesta. [Verkojulkaisu]. Hämeenlinna : Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 12.1.2018]. Saatavana: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12189/paivatoiminta\\_ikaihminen\\_tukena\\_ja\\_voimavarana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12189/paivatoiminta_ikaihminen_tukena_ja_voimavarana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nurmela, T. 2012. Sosiaalisen osallisuuden ilmeneminen ikääntyneiden arjessa. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro – gradu tutkielma. Lapin yliopisto.

Pajunen, S., 2001. Ikääntyneiden kokemuksia päivätoiminnasta ja omatoimisuuden tukemisesta päiväkeskuksessa. Terveystieteenlaitos. Fysioterapian pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

- Partanen, K. 2004. Päiväkeskusohjaajien käsityksiä omatoimisuudesta ja sen tukemisesta ikääntyneillä. Terveystieteenlaitos. Pro- gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Patil, R. 2015. Exercise in older woman: Effects on falls, function, fear of falling and finances. Universitatis Tampere.
- Peiponen, A., Kristensen, M., Arvo, T., Tolkki, P., Pekkanen, M. & Kara, H. 2016. Kotikuntoutuksen toimintamalli Helsingissä. Helsingin kaupungin sosiaali ja terveystoimen kotikuntoutus – projekti Etelän palvelualueella 2013 – 2015. [Verkkojulkaisu]. LOPPURAPORTTI. Tutkimuksia ja raportteja 3/2016. [Viitattu 16.10.2017]. Saatavana: <https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/kotikuntoutus-loppuraportti-160422.pdf>
- Pietilä, A-M. 2010. Teorioista toimintaan. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Pikkarainen, A. 2018. Arjen mahdollistaminen ja oikeus toimijuuteen –ajatuksia arki- ja kotikuntoutuksessa. Vanhustyö (1), 6-7.
- Pikkarainen, A. 2016. Keski-Suomen SOTE 2020-hanke. IKÄÄNTYNEIDEN KUNTOUTUSPOLUN MALLINNUS; Esimerkkinä Perusturvaliikelaitos Saarikka ja Karstulan kuntoutusyksikkö. Raportti 8.4.2016.
- Pikkarainen, A., Pyöriä, O. & Savikko, N. 2016. Ikääntyneiden kuntoutuminen. Teoksessa: Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Kustannus Oy Duodecim.
- Pitkälä, K., Savikko, N., Pöysti, M., Laakkonen, M-L., Kautiainen, H., Strandberg, T. & Tilvis, R. 2013. Muistisairaiden liikunnallisen kuntoutuksen vaikuttavuus. Satunnaistettu vertailututkimus. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia.
- Pohjolainen, P. 2009. Toimintakyvyn osa-alueita – Fyysinen toimintakyky. Teoksessa Pohjolainen, P. & Heimonen, S. (toim.). Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Vaajakoski: Gummerus.
- Reijonen, M. 2011. Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa -asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö. [Verkkojulkaisu]. Ammatillinen lisensiaattityö. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Kasvatustieteen tiedekunta. Tampereen Yliopisto. [Viitattu 15.2.2018]. Saatavana: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76549/lisuri00125.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ronkainen, S., Pehkonen L., Lindblom-Ylänne, S., Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. 1.painos. WSOYpro OY

- Räsänen, R. 2010. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen merkitys sille. [Verkkojulkaisu]. Acta Universitatis Lapponiensis 210. Lapin yliopisto. Väitöskirja. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana:  
[http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61722/R%E4s%E4nen\\_Riitta\\_DORIA.pdf?sequence=4](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61722/R%E4s%E4nen_Riitta_DORIA.pdf?sequence=4)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto Kva-liiMOTV kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 20.2.2018]. Saatavana:  
[http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)
- Salmelainen, U. 2008. Tiedon välittyminen ja rakentuminen kuntoutuksessa. Moniammatillinen asiantuntijayhteistyö ikäihmisten laitospuolisessa kuntoutuksessa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia.
- Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittinen strategia. 2017. [Verkkosivu]. Yhteisellä työllä hyvään ikääntymiseen. Tavoite- ja toimenpideohjelma vuoteen 2017. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 24.11.2017]. Saatavana:  
<https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/ikaantyvienpalvelut/6JLjSqYej/ikastrategia.pdf>
- Seinäjoen kaupungin päivätoiminnan kriteerit ja palvelujen sisällöt. 8/2014. Sosiaali- ja terveyskeskus.
- Seppälä, A. 2009. ”Mitä minä voin sanoa kielteistä, kun passataan ja annetaan.” Tammelan palvelukeskuksen päiväkeskusten kehittämistutkimus. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste. [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 2015. [Viitattu 12.11.2017]. Saatavana:  
[http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html). (Viitattu ? )
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste 2009-2060. [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 2009. [Viitattu 12.11.2017]. Saatavana:  
[http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn\\_2009\\_2009-09-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tie_001_fi.html).
- Suvanto, S. 2014. Vanhusten päivätoiminnan merkitys sosiaalisen hyvinvoinnin ja kotona asumisen tukena. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityön prp gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Stenvall, J., Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma.

- STM. Palvelut ja etuudet iäkkäille. [Verkkosivu] [Viitattu 28.3.2018] Saatavana: <http://stm.fi/ikaantyneiden-palvelut>
- STM. 93/2017. Uusi laatusuositus kannustaa terveeseen ja toimintakykyiseen ikääntymiseen. [Verkkosivu] [Tiedote 26.6.2017]. Saatavana: [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/uusi-laatusuositus-kannustaa-terveeseen-ja-toimintakykyiseen-ikaantymiseen](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-laatusuositus-kannustaa-terveeseen-ja-toimintakykyiseen-ikaantymiseen)
- STM. 2016. Etelä-Pohjanmaalla halutaan kehittää kotihoitoa ja kotikuntoutusta. [Verkkosivu] [Uutinen 18.11.2016]. Saatavana: [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/etela-pohjanmaalla-halutaan-kehittaa-kotihoitoa-ja-kotikuntoutusta](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/etela-pohjanmaalla-halutaan-kehittaa-kotihoitoa-ja-kotikuntoutusta)
- STM. 2013. LAATUSUOSITUS HYVÄN IKÄÄNTYMISEN TURVAAMISEKSI JA PALVELUJEN PARANTAMISEKSI. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.
- STM. 2008. Terveyden edistämisen mahdollisuudet. Vaikuttavuus ja kustannusvaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki: Yliopistopaino.
- THL: Hyvinvointi- ja terveyserot. 2015a [Verkkosivu] [Viitattu 27.3.2018]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>.
- THL: Sote ja vanhuspalvelut. 24.7.2017. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.7.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/toimivat-vanhuspalvelut/sote-ja-vanhuspalvelut>
- Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. Helsinki: Duodecim.
- Tiikkainen, P. 2006. Vanhuusiän yksinäisyys. Seuruututkimus sosiaalisista ja emotionaalisista yksinäisyyttä lievittävästä tekijöistä. Terveystieteidenlaitos. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Tikkanen, U. 2016. Omaishoidon arki. Tutkimus hoivan sidoksista. [Verkkosivusto]. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. Helsingin yliopisto [Viitattu 12.11.2017]. Saatavana: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-51-1056-5>
- Tinetti M., Baker D., Gallo W., Nanda A., Charpentier P. & O'Leary J. 2002. Evaluation of restorative care vs usual care for older adults receiving an acute episode of home care. The Journal of the American Medical Association: 287 (16).
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Toljamo M. & Koponen E. ; Suomen muistiasiantuntijat ry. 13/2011. Muistisairaahan ihmisen kotona asumisen tukeminen. 1.painos. Helsinki: Paintek-Pihlajamäki Oy.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE). 2011. Yhdenvertaisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf.pdf>

Valve, R., Haapola, I., Töyli, P. 2013. Ikihyvä Päijät-Häme. [Verkkójulkaisu]. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <https://blogs.helsinki.fi/ikihyva-paijat-hame/>

Vesaranta, H. 2014. Asiakslähtöisyydestä elämänlähtöisyyteen. Kotikuntoutuksen kehittäminen 2014. Loppuraportti. Tampereen kaupunki.

Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vinding F. 2011. Application to European Public Sector Award. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 16.10.2017]. Saatavana: <http://www.fredericia.dk/borger/omsorg-sundhed/laengst-muligt-i-eget-liv/long-life-living>

Virkola, E. 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.



## LIITTEET

### Liite 1. Ikäihmisten kuntoutuksen keskeiset tavoitteet ja niitä ohjaavat asiakirjat

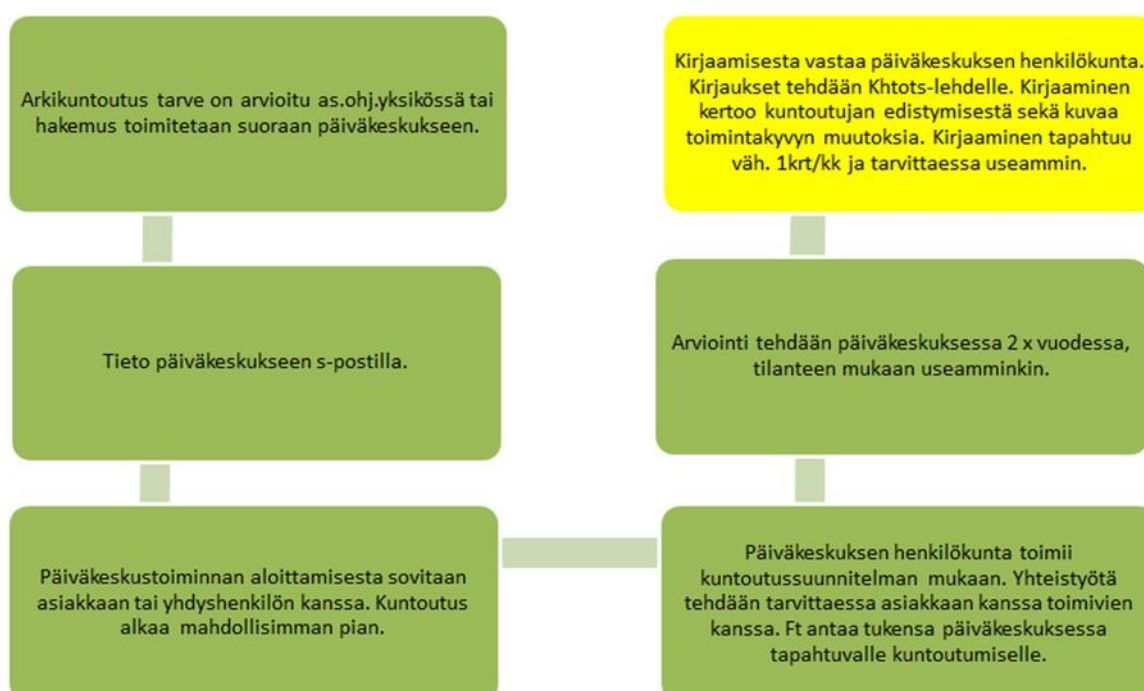
A  
S  
I  
A  
K  
I  
R  
J  
A  
T

Toimintakyvyn säilyminen ja parantuminen	Osallisuuden lisääntyminen ja syrjäytymisen vähentyminen	Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen	Arjessa selviytymisen tukeminen
Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980 1:1 §	Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980 1:1 §	Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980 1:1 §	Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980 1:1 § Laki omaishoidon tuesta (2005/937)
STM ja kuntaliitto: Ikäihmisten palveluiden laatusuositus	STM ja kuntaliitto: Ikäihmisten palveluiden laatusuositus	STM ja kuntaliitto: Ikäihmisten palveluiden laatusuositus	STM ja kuntaliitto: Ikäihmisten palveluiden laatusuositus
Sote-uudistus, kärkihankkeet	Perustuslaki 14 §:n 4 momentti	Käypähoito – suositus 2016  Liikuntasuositus aikuisille	Ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi  STM/2017
THL	Sosiaalihuollon asiakaslaki 8 §:n 2 momentti	Perustuslaki (731/1999)	
Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittisessa strategiassa	Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategia	Kuntalaki (365/1995)	
Päivätoiminnan kriteerit ja palvelujen sisällöt	Ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi  STM/2017	Kansanterveyslaki (66/1972)	
Kaste - ohjelma		Terveydenhuoltolaki (1326/2010)	
Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategia		Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategia	
Ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi  STM/2017		Ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi  STM/2017	

## Liite 2. POLKU B: Päiväkeskuksen arkikuntoutus uusi asiakas, I – TASO

### POLKU B: PÄIVÄKESKUKSEN VANHA TAI UUSI ASIAKAS, ARKIKUNTOUTUS I-TASO

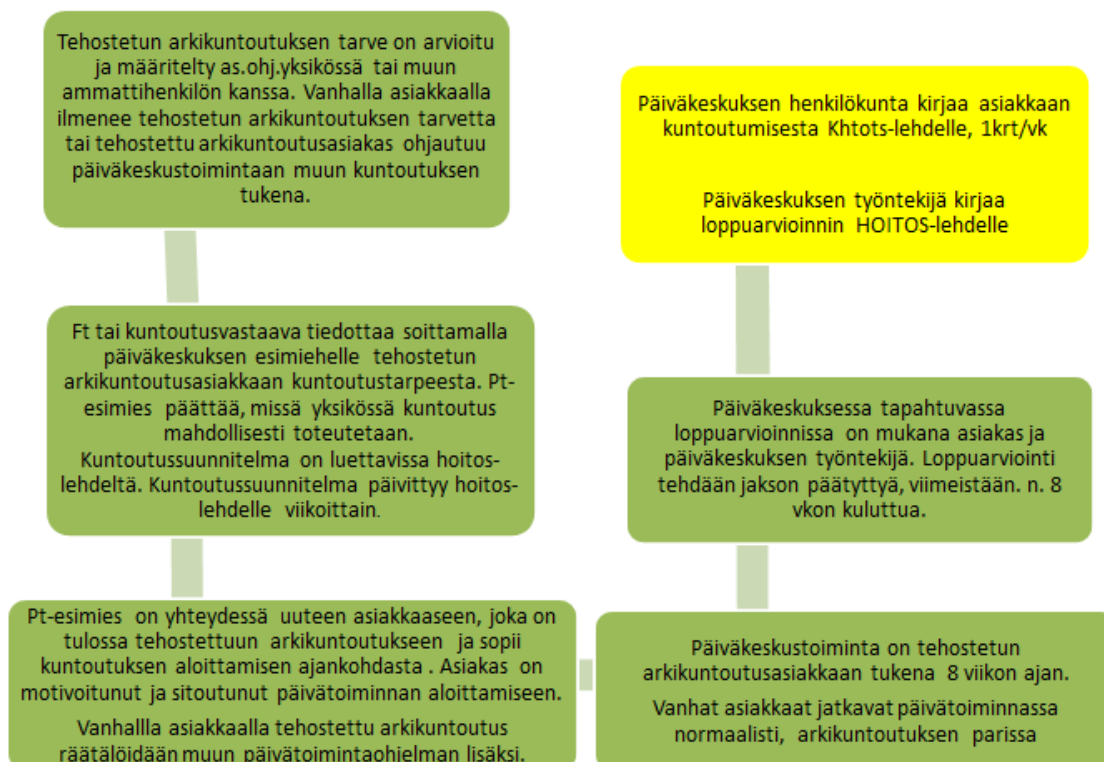
päiväkeskuksen henkilökunta TAI tarv. ft



## Liite 3. POLKU A: Päiväkeskuksen tehokuntoutus, I-TASO

### POLKU A: PÄIVÄKESKUKSEN VANHA TAI UUSI ASIAKAS, TEHOSTETTU ARKIKUNTOUTUS III-TASO

Ft tai kuntoutusvastaava



## **Liite 4. Teemahaastattelurunko päiväkeskus asiakkaalle**

1. Kuntoutustoiminnan toteutuminen asiakasnäkökulmasta?
2. Kokemukset asiakaslähtöisestä kuntoutusprosessista ja sen toteutumisesta?
3. Odotukset teho- ja arkikuntoutuksesta osana ikäihmisten päiväkeskustoimintaa?

### **Apukysymykset**

1. Millaisella mielellä / ajatuksin lähdette kotoa päiväkeskukseen?
1. Mitä mieltä olette päiväkeskuksen kuukausiohjelmasta?
1. Mitä asiakaslähtöisyys päiväkeskuksessa merkitsee? entä osallisuus?
1. Mikä asiakaslähtöisyydessä on tärkeintä? entä osallisuudessa?
  
2. Mitkä asiat ovat hyviä päiväkeskuksessa? / Millainen on hyvä päivä päiväkeskuksessa?
2. Mitkä asiat ovat huonoja päiväkeskuksessa? Millainen on huono päivä päiväkeskuksessa?
2. Millaisena koette oman roolinne päiväkeskuksessa?
2. Millaisena koette muiden ryhmäläisten roolin päiväkeskuksessa?
2. Millaisena koette työntekijän roolin päiväkeskuksessa?
  
3. Jos päiväkeskukselta saisi toivoa ihan mitä tahansa, mitä se olisi?
3. Millaisten yhteistyökumppaneiden kanssa haluaisitte yhteistä toimintaa?

## **Liite 5. Teemahaastattelurunko päiväkeskusasiakkaan läheiselle**

1. Kuntoutustoiminnan toteutuminen läheisnäkökulmasta?
2. Kokemukset asiakaslähtöisestä kuntoutusprosessista ja sen toteutumisesta?
3. Odotukset teho- ja arkikuntoutuksesta osana ikäihmisten päiväkeskustoimintaa?

### **Apukysymykset**

1. Millaisella mielellä / ajatuksin lähetätte/saatatte ikääntyneen päiväkeskukseen?
1. Mitä mieltä olette päiväkeskuksen kuukausiohjelmasta?
1. Mitä asiakaslähtöisyys päiväkeskuksessa merkitsee? entä osallisuus?
1. Mikä asiakaslähtöisyydessä on tärkeintä? entä osallisuudessa?
  
2. Mitkä asiat ovat hyviä päiväkeskuksessa? / Millainen on hyvä päivä päiväkeskuksessa?
2. Mitkä asiat ovat huonoja päiväkeskuksessa? Millainen on huono päivä päiväkeskuksessa?
2. Millaisena koette oman roolinne päiväkeskusasiakkaan tukijana?
2. Millaisena koette muiden ryhmäläisten roolin päiväkeskuksessa?
2. Millaisena koette työntekijän roolin päiväkeskuksessa?
  
3. Jos päiväkeskukselta saisi toivoa ihan mitä tahansa, mitä se olisi?
3. Millaisten yhteistyökumppaneiden kanssa haluaisitte yhteistä toimintaa?

## **Liite 6. Ryhmähaastattelussa esillä olleet asiakastason sisällön analyysistä nousseet teemat päiväkeskuksen henkilökunnalle**

### **Vertaistuki**

- Päiväkeskus aktivoi
- Aktiiviset ikääntyneet
- Omaishoitajana ja ryhmäläisenä
- Leskeys

### **Yhteisöllisyys**

- Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen
- ME-henki

### **Kuntouttava työote**

- Säännöllinen toiminta tukee osallistumista ja toimintakykyä
- Päiväkeskustoiminnan toiminnallinen näkökulma
- Kuulluksi tuleminen asiakaslähtöisesti
- Rohkaistuminen ja voimaantuminen
- Ohjatuksi tuleminen

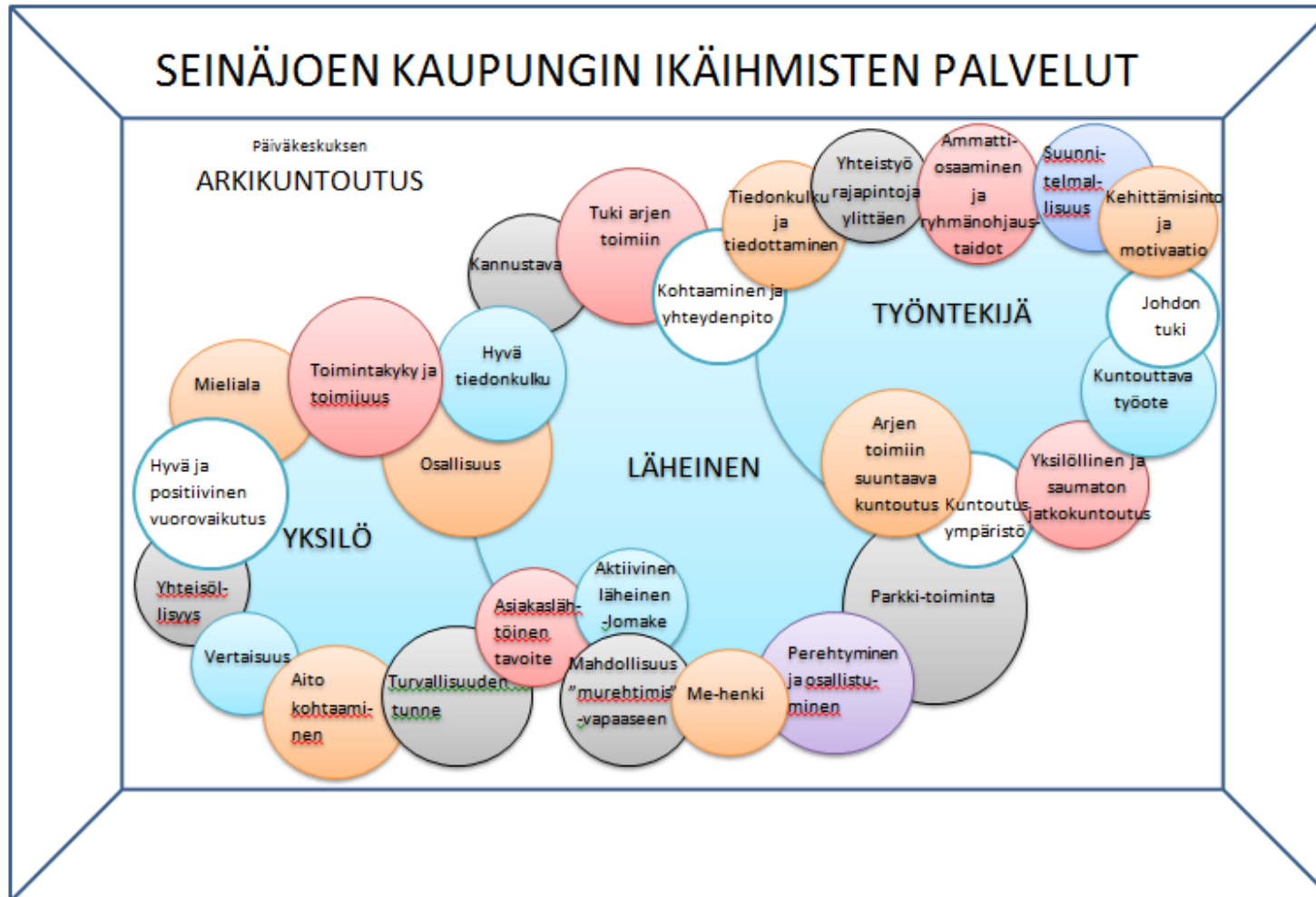
### **Osallisuus**

- Fyysisen toimintakyvyn merkitys osallisuudessa
- Sosiaalisen toimintakyvyn merkitys osallisuudessa
- Psyykkisen toimintakyvyn merkitys osallisuudessa
- Sitoutuminen toimintaan ja asiakastyytyväisyys
- Asiakastyytyväisyyden kokeminen ja vaikutuksen merkitys

### **Vuorovaikutus**

- Päiväkeskuksen henkilökunnan kanssa
- Muiden ryhmäläisten kanssa

## Liite 7. Lyhyt tiivistelmä esimiehille suunnatusta esityksestä



Päiväkeskustoiminta  
osana asiakaslähtöistä  
teho- ja arkikuntoutusta  
-Power Point-esitys

- ❖ KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE
- ❖ ARKIKUNTOUTUS PÄIVÄKESKUKSESSA NYT
- ❖ KYTKENTÄ JOHTAMISEEN
- ❖ MITÄ MUUTA VOISI OLLA?
- ❖ MITÄ VOISI KEHITTÄÄ?