

Laura Filppu

KYMSOTEN ARVOJEN TOTEUTUMINEN OMAISHOIDON PALVELUOHJAAJIEN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Geronomikoulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Geronomi (AMK)
Tekijä	Laura Filppu
Työn nimi	Kymsoten arvojen toteutuminen omaishoidon palveluohjaajien näkökulmasta
Toimeksiantaja	Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä
Vuosi	2022
Sivut	39 sivua, liitteitä 3 sivua
Työn ohjaajat	Marko Raitanen, Noomi Saarenpää

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat sisäistävänsä Kymsoten strategiasaan määrittelemät arvot. Tavoitteena oli tutkia, tietävätkö palveluohjaajat, mitkä ovat Kymsoten arvot, onko heille selvitetty, mitä näiden arvojen mukainen toiminta heidän työnsä arjessa tarkoittaa, sekä miten he kokevat näiden arvojen toteutuneen käytännön työssään. Kymsote toimi tutkimuksen toimeksiantajana. Tavoitteena on tuottaa hyödyllistä tietoa tutkimusorganisaation arvoprosessin ja arvokeskustelun tueksi.

Tutkimus tehtiin laadullisella tutkimusmenetelmällä, ja sen aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla. Haastattelut toteutettiin kahtena ryhmähaastatteluina Internetin välityksellä, ja niihin osallistui yhteensä yhdeksän palveluohjaajaa. Aineisto litteroitiin ja sen analysoinnissa käytettiin apuna teemoittelua.

Analysoinnissa esille nousi se, miten palveluohjaajat ymmärtävät Kymsoten arvot ja miten niiden koetaan toteutuvan sekä se, mitkä arvot ohjaavat käytännön työtä ja mitkä arvot koetaan tärkeinä.

Kymsoten arvot eivät olleet tuttuja palveluohjaajille ja koettiin, että arvojen viestintä organisaatiossa on puutteellista. Tästä huolimatta Kymsoten arvot toteutuvat palveluohjaajien päivittäisessä työssä, vaikka niiden ei välttämättä aina tiedostetakaan olevan nimenomaisesti Kymsoten arvoja. Parhaiten toteutuvaksi arvoksi nostettiin vastuullisuus. Palveluohjaajat kokevat toimintansa ytimessä olevan omaishoitoperheen kokonaisvaltaisen huomioimisen, jonka nähdään olevan myös arvojen toteutumisen kannalta oleellinen tavoite. Ressurssien niukkuus nähdään merkittävimpana esteenä arvojen toteutumiselle.

Kymsoten arvoista keskusteltaessa mitään arvoa ei osattu nostaa yksiselitteisesti tärkeimmäksi, vaan arvojen välillä nähdään keskinäisiä riippuvuussuhteita, ja koetaan, että yksikään Kymsoten arvoista ei voi toteutua itsenäisesti ilman yhden tai useamman muun arvon toteutumista.

Asiasanat: arvot, arvojohtaminen, etiikka, omaishoito

Degree title	Bachelor of Social Services and Health Care
Author	Laura Filppu
Thesis title	Realisation of Kymsote's values from the family care support unit personnel's perspective
Commissioned by	Social and Health Services in Kymenlaakso (Kymsote)
Time	November 2022
Pages	39 pages, 3 pages of appendices
Supervisors	Marko Raitanen, Noomi Saarenpää

ABSTRACT

This thesis studied how Kymsote's family care support unit personnel understands the values Kymsote has defined in their strategy. The thesis examined whether personnel knew what Kymsote's values are and whether their forepersons have instructed them to act according to these values in their work, and how well the personnel think these values had been realised in their daily work. The thesis aims to produce information for the commissioning organisation for developing the implementation of their values.

The thesis was made using qualitative research methods, and data was collected by means of semi-structured interviews. Two group interviews were arranged on the Internet, and a total of nine persons participated in them. The interviews were transcribed using thematic analysis.

The analysis provided information on how the personnel perceived Kymsote's values and the implementation of these values in their work, and allowed to define values guide them in their daily work and which values are important for them.

The analysis revealed that the personnel were not familiar with Kymsote's values, and they felt that the values had not been sufficiently communicated in the organization. However, Kymsote's values seemed to realise in their daily work, even though the personnel might not have always been aware that their values were the same as Kymsote's. Responsibility was generally considered the most commonly shared value. The personnel felt that at the core of their work was the comprehensive consideration of the families with care giving members, which was also seen as an essential objective in terms of the realisation of values. Scarcity of resources was seen as the most significant obstacle for the successful realisation of values.

Based on this thesis, when discussing about the values, the personnel could not choose any single value as the most important. It was commonly considered that none of the values could be realised independently without the realisation of one or more other values.

Keywords: values, value management, ethics, family care

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KYMSOTE	7
2.1	Toimeksiantajan esittely.....	7
2.2	Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.....	7
2.3	Kymsoten strategia	8
2.4	Kymsoten omaishoidon tuen yksikkö.....	10
3	OMAISHOITO	11
4	ARVOT.....	13
4.1	Yleistä	13
4.2	Yksilön arvot	13
4.3	Organisaation arvot.....	14
4.4	Arvojen edistäminen	15
5	ETIIKKA	16
5.1	Ammattietiikka.....	17
5.2	Sosiaalialan ammattietiikka.....	17
5.3	Sosiaalialan eettiset arvot.....	18
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	20
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	21
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	21
7.2	Tutkimusaineiston keruu	21
7.3	Tutkimusaineiston analyysi.....	23
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
8.1	Taustatiedot	23
8.2	Miten palveluohjaajat ymmärtävät Kymsoten arvot	24
8.3	Kymsoten arvojen toteutuminen	26
8.4	Käytännön työtä ohjaavat arvot	29
8.5	Arvojen tärkeys	29

9	YHTEENVETO.....	30
10	POHDINTA	33
10.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	33
10.2	Tutkimuksen hyödyntäminen ja jatkotutkimukset	35
	LÄHTEET	36

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Liite 2. Rekisteriseloste

1 JOHDANTO

Ammatilliset arvot ovat organisaatiossa asioita, joihin voi tukeutua päätöksenteossa ja joiden kautta organisaation toimintaa arvioidaan. On kuitenkin oleellista avata arvot, jotta ymmärretään niiden merkitys työn arjen valinnoissa. Arvot ovat aitoja silloin, kun ne ovat ne ovat jo itsessään valintoja. (Saksi 2020, 18.)

Meneillään olevat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön muutokset, tiedon lisääntyminen, asiakkaan ja potilaan roolin muuttuminen sekä ammattilaisten oman aseman vahvistuminen korostavat ammattietiikan ja yhteisen eettisen arvopohjan merkitystä. Tämä murrosvaihe näkyy merkittävässä määrin myös opinnäytetyön toimeksiantajana olevan Kymsoten toiminnassa, sillä vasta 2019 perustettu organisaatio uudistuu jälleen alkuvuodesta 2023, kun sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät Kymenlaakson hyvinvointialueen vastuulle.

Opinnäytetyön valinta tehtiin yhdessä Kymsoten omaishoidon tuen johtavan sosiaalityöntekijän ja työelämäohjaajana toimineen Kymsoten sosiaalityön asiantuntijan kanssa. Keskustelimme useista mahdollisista tutkimusaiheista, ja lopulta päädyimme tutkimaan Kymsoten arvojen toteutumista omaishoidon tuen yksikössä. Aiheen rajauksen suhteen pohdittiin myös omaishoitajien näkemysten tutkimista, mutta aikataulusyistä aihe rajattiin kuitenkin koskemaan vain yksikössä työskenteleviä palveluohjaajia. Aiheen valinnassa tärkeää roolia näytteli se, että Kymsoten omaishoidon tuen yksikkö oli ennestään tuttu siellä suoritettuna *omaishoitajuuden tukeminen* -työharjoittelujakson tiimoilta ja omaishoito on ollut aiheena tärkeä ja kiinnostava jo ennen opintojen alkua.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Kymsotelle ja tulevalle Kymenlaakson hyvinvointialueelle tietoa arvojen käytäntöön viennin onnistumisesta. Aiheeseen perehtymisen jälkeen tutkimuskysymyksiksi valikoituivat *miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat sisäistäneensä Kymsoten arvot ja miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat Kymsoten arvojen toteutuvan käytännön työssä.*

Tutkimuksen tueksi työn teoriaosuudessa käsitellään toimeksiantajaorganisaatiota, omaishoitoa, arvoja ja sosiaalialan etiikkaa. Arvoja käsitellään ammatillisesta näkökulmasta koska yksilön henkilökohtaiset työelämän ulkopuoliset arvot eivät ole tutkimuksen kohteena.

Arvoja, arvojohtamista ja organisaatiokulttuuria käsitteleviä aiempia tutkimuksia ja kirjallisuutta on tarjolla runsaasti. Kuitenkin arvojohtamista sosiaali- ja terveysalalla käsitteenä ja tutkimuksellisenä aiheena on Suomessa vasta viime vuosina ryhdytty tutkimaan enemmän. Aikaisemmin ilmestyneet tutkimukset ovat olleet pääsääntöisesti kaupalliseen alaan liittyviä.

Työ koostuu yhdeksästä pääluvusta. Johdannossa selvitetään tutkimuksen taustaa ja tutkimuskysymykset sekä esitellään teoreettinen viitekehys. Luvut kahdesta viiteen käsittelevät aiheen teoreettista viitekehystä. Luvussa kuusi käydään läpi opinnäytetyön tarkoitusta ja esitellään tutkimuskysymykset. Luvussa seitsemän käsitellään tutkimuksen taustaa, perehdytään tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen kulkuun sekä tutkimustulosten analyysitapaan. Luvussa kahdeksan esitetään tutkimuksen tulokset. Viimeisessä luvussa pohditaan tutkimusta yleisemmin, esitetään johtopäätökset, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä sekä mietitään ideoita mahdolliselle jatkotutkimukselle.

2 KYMSOTE

2.1 Toimeksiantajan esittely

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä Kymsote on aloittanut toimintansa 1.1.2019. Kymsoten jäsenkuntia ovat Hamina, Kotka, Kouvolaa, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti, joissa on yhteensä noin 163 000 asukasta. Työntekijöitä organisaation palveluksessa on noin 6 000. Kymsote määrittelee tehtäväkseen järjestää ja tuottaa kaikille asukkaille yhdenvertaiset ja helposti saavutettavat sotepalvelut. (Kymsote s.a.)

2.2 Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Kymsote on laatinut vuonna 2020 laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman vuosille 2020–2022 (Kymsote 2021). Suunnitelma pohjautuu tervey-

denhuoltolakiin (Terveysturvelaki 30.12.2010/1326 8. §) ja hallituksen periaatepäätökseen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiasta vuosille 2017–2021 (Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Toimeenpanosuunnitelma 2020). Suunnitelmassa määritellään perusta Kymsoten asiakas- ja potilasturvallisuudelle sekä kuvataan keskeisimmät käytännöt, joilla pyritään hoidon ja palvelun laadukkaaseen ja turvalliseen toteutumiseen ja avoimen toimintakulttuurin edistämiseen. Tavoitteena on myös saada asiakas ja asiakkaan läheiset osallistumaan asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja palveluidensa suunnitteluun. (Kymsote 2021.)

Suunnitelma määrittelee asiakasturvallisuuden palvelun järjestämiseksi tavalla, joka ei vaaranna asiakkaan sosiaalista, psyykkistä, fyysistä tai taloudellista turvallisuutta. Tämä pyritään takaamaan huolehtimalla siitä, että organisaation työntekijät ovat perehdytettyjä, toimivat ammattitaitoisesti ja vastuullisesti sekä noudattavat eettisesti kestäviä periaatteita ja lakisääteisiä velvoitteita. (Kymsote 2021.)

Palvelujen laadun toteutumista valvotaan omavalvontasuunnitelmalla ja ostaja palvelusetelipalveluntuottajiin kohdistuvilla valvontakäynneillä. Lisäksi Kymsote on sitoutunut kansainväliseen Social and Health Quality Standard -standardiin, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille tarkoitettu kriteeristö, jolla arvioidaan laadunhallinnassa onnistumista. (Kymsote 2021.)

2.3 Kymsoten strategia

Kymsoten viimeisin strateginen linjaus on tehty vuosille 2021–2022. Strategian keskiössä on valmistautuminen vuoden 2023 alussa aloittavan hyvinvointialueen toimintaan. Strategiassa Kymsoten tehtäviksi määritellään ohjauksen, hoidon ja hoivan tarjoaminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja yhdenvertaisesti asiointimuodosta riippumatta. Näiden kahden vuoden aikana Kymsoten päämääränä on luoda parempaa hyvinvointia asukkaille, innostaa työntekijöitä ja tehdä omistajat tyytyväisiksi. Myös talouden kunnossapito ja jatkuva uudistuminen on määritelty tärkeimmiksi päämääriksi ja Kymenlaakso halutaan nähdä soten mallimaakuntana (kuva 1). (Kymsote s.a.)



Kuva 1. Kymnsoten strategia 2021–2022 (Kymnsote 2021)

Kymnsoten strategiseksi toimintaympäristöksi määritellään ikääntyvien asukkaiden maakunta, jossa muuttoliike jatkuu ja koronavirusepidemia on luonut vaikeasti ennakoitavia tilanteita, jotka usein vaativat nopeitakin ratkaisuja. Uudenlaisia palveluita kehitetään ja työnteon nähdään olevan murroksessa. (Kymnsote s.a.). Strategisia painopisteitä ja niihin liittyviä tavoitteita on määriteltä seuraavasti:

Helppo pääsy palveluihin

Keskitettyllä asiakasohjauksella pyritään takaamaan helppo ja sujuva asiointi ja tarpeen mukaiset palvelut sekä nopeutetaan asiointia. Hoitoon pääsyä nopeutetaan ja palvelu- ja hoitotakuu toteutuu. (Kymnsote s.a.).

Sujuvat palvelut – asia etenee

Tieto-ohjautuvuuden kautta tunnistetaan asiakkaiden tarpeita, vahvistetaan varhaisen tuen palveluja ja pidetään huoli, että päätöksenteon tukena oleva tieto on ajantasaista, luotettavaa ja helposti saatavilla (Kymnsote s.a.).

Merkityksellinen työ

Kehitetään työympäristöä vuorovaikutuksellisella tiedolla johtamisella ja vahvistetaan työntekijöiden osaamista sähköisten järjestelmien käytössä (Kymsote s.a.).

Kymsoten arvot

Kymsote on strategiassaan (Kymsote s.a) määritellyt arvojensa olevan:

- palvelemme ammattitaidolla ja osaavasti
- toimimme vastuullisesti
- toimintamme on yhdenvertaista
- kehitämme yhdessä ja asiakaslähtöisesti.

Arvojen merkitystä ei ole Kymsoten strategiassa täsmennetty.

2.4 Kymsoten omaishoidon tuen yksikkö

Kymsoten omaishoidon tuen yksikkö on jaettu maantieteellisesti eteläisen ja pohjoisen Kymenlaakson toimipisteisiin, jotka sijaitsevat Kotkassa ja Kouvolassa. Yhteensä yksikössä työskentelee 15 palveluohjaajaa. (Omaishoidon tuen palvelu s.a.)

Omaishoidon tukea haetaan suoraan omaishoidon tuen yksiköstä, jossa palveluohjaajat tekevät päätöksen omaishoidon tuen ja mahdollisten muiden tukimuotojen myöntämisestä. Palvelutarvetta ja tuen myöntämisen perusteita arvioidaan palveluohjaajan tekemän kotikäynnin perusteella. Käynnillä on asiakkaan ja palveluohjaajan lisäksi läsnä myös omaishoitajaksi hakeva sekä mahdolliset muut tarvittavat tahot. Käynnillä pyritään kartoittamaan omaishoitoperheen kokonaistilannetta ja antamaan tietoa palveluista. Aikuisten palvelutarpeen arvioinnin tukena käytetään Resident Assessment Instrument -viitearvoja eri toimintakyky mittareista, eli niin sanottua RAI-arviointivälineistöä. Mikäli kyseessä on lapsiasiakas, hyödynnetään asiantuntijalausuntoja ja alle 16-vuotiaan hoitoisuusarviota. (Omaishoidon myöntämisen perusteet... 2021.)

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen palveluohjaaja tekee omaishoidon tuen myöntämisestä viranhaltijapäätöksen. Kun päätös on myönteinen, tehdään Kymsoten ja omaishoitajan välillä omaishoitosopimus, jonka liitteenä on suunnitelma omaishoidon tuen toteutuksesta kyseisessä omaishoitoperheessä. Suunnitelmaan on koottu hoidettavan ja hoitajan saamat palvelut ja tukimuodot sekä tiedot annettavan hoidon määrästä ja sisällöstä. Mikäli päätös on kielteinen, annetaan kuitenkin ohjausta muista palveluista, jotka tukevat heidän tarpeitaan. (Omaishoidon myöntämisen perusteet... 2021.)

Jokaiselle omaishoidon tuen asiakkaalle on nimetty oma palveluohjaaja, johon sekä asiakas että hänen omaishoitajansa voivat olla yhteydessä. Palveluohjaaja antaa monipuolisesti neuvoja ja apua sekä tukee omaishoitoperheen elämää pyrkien pitämään huolen, että heidän saamansa palvelut kohdistuvat oikein. (Omaishoidon myöntämisen perusteet... 2021.)

3 OMAISHOITO

Yleistä omaishoidosta

Sosiaali- ja terveysministeriön (s.a.) mukaan omaishoidolla tarkoitetaan ikään-tyneen, vammaisen tai sairaan henkilön hoitamista omaisen tai muun läheisen henkilön avulla. Suomessa on noin 51 600 omaishoidettavaa ja muistisairaudet ovat yleisin syy omaishoidolle (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b).

Omaishoitaja

Omaishoitajaksi määritellään henkilö, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen kunnan tai hyvinvointialueen kanssa (Omaishoitajaliitto 2021). Tällaisia sopimuksen tehneitä omaishoitajia Suomessa on noin 50 200, ja 80 prosenttia heistä on sitoutunut lähes ympärivuorokautiseen hoitoon (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Omaishoitajan työ saattaa olla hyvinkin raskasta ja sitovaa ja omaishoito vaikuttaa merkittävästi koko perheen elämään ja arkeen, jonka vuoksi niin hoidettava, hoitaja kuin mahdolliset muutkin perheenjäsenet tarvitsevat tukea (Omaishoitajaliitto 2021). Kaikkiaan Suomessa arvioidaan

olevan 350 000 omaishoitotilannetta, kun mukaan lasketaan myös sellaiset tilanteet, jossa hoidosta ei ole tehty sopimusta (Omaishoitajaliitto 2021). Näissäkin tilanteissa tuelle on tarvetta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a).

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuki on laissa (Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937) määritelty kokonaisuus, joka käsittää muun muassa hoidettavalle annettavat tarpeelliset palvelut ja hoitajalle annettavat valmennukset ja koulutukset sekä hoitajan vapaapäivät ja hoitopalkkion. Omaishoidon tukea myönnetään tarveharkintaisesti kunnan määrärahojen puitteissa. Myöntämisen lähtökohtana on omaishoitajan ja hoidettavan yhteinen tahtotila. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma

Viimeisin Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma on vuodelta 2014. Osana ohjelmaa on määritelty omaishoidon arvoperusta ohjaamaan toimia käytännön omaishoitotilanteissa. Kehittämisohjelma määrittelee omaishoidon arvoiksi ihmisarvon kunnioittamisen, itsemääräämisoikeuden, yhdenvertaisuuden, turvallisuuden ja luottamuksen. (Aaltonen ym. 2014.)

Ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa omaishoidon kehittämisohjelmassa sitä, että asiakasta ja omaishoitajaa kohdellaan hyvin ja heidän yksilölliset tarpeensa huomioidaan. **Itsemääräämisoikeus** tarkoittaa sitä, että omaishoidettavalle ja -hoitajalle annetaan vapaus valita eri hoitomuotojen ja hoitoa tukevien palvelujen välillä. **Yhdenvertaisuus** tarkoittaa sitä, että kaikki asiakkaat ja omaishoitajat ovat yhdenvertaisessa asemassa riippumatta asuinpaikasta, iästä ja sairaudesta ja heidän tarpeitaan arvioidaan laaja-alaisesti. **Turvallisuus** tarkoittaa sitä, että tarjotaan tukea elinympäristön turvallisuudesta huolehtimiseen ja pyritään varautumaan muutoksiin etukäteen sekä taataan palvelujen saatavuus. **Luottamus** tarkoittaa sitä, että pidetään huoli molemminpuolisesta luottamuksesta huolehtimalla, että sovitut asiat toteutuvat, asiak-

kaan omaa asiantuntemusta omasta elämästään kunnioitetaan ja että palvelutarpeen arviointi suoritetaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. (Aaltonen ym. 2014.)

4 ARVOT

4.1 Yleistä

Arvot ovat ihmisen tärkeänä pitämiä ominaisuuksia, ihanteita, taipumuksia tai pyrkimyksiä tiettyyn päämäärään. Arvot ovat kulttuurisidonnaisia valintoja, jotka ohjaavat ihmisten asenteita, mielipiteitä, tekoja ja toimintaa. (Lehtonen 2009, 5; Purjo 2014, 41; Puohiniemi, 2003, 9; Sydänmaalakka, 2017, 208–210). Ihmistyötä tekevän tulee jatkuvasti arvioida omaa toimintaansa ja asetettuja päämääriä omaksuttuihin arvoihin peilaamalla. Arvot ovat ihmistyön laatua arvioitaessa perimmäinen ja ainoa todellinen mittari. (Purjo, 2014, 39.)

4.2 Yksilön arvot

Ihmisten täytyy tehdä jatkuvasti erilaisia valintoja, ja yksilön omat arvot ohjaavat päätöksentekoa tilanteissa, joissa kaikkea ei pystytä tekemään samanaikaisesti. Tällaisissa valintatilanteissa ihminen joutuu käymään sisäistä arvokeskustelua, jonka tuloksena päätökset tehdään joko itselleen tärkeiden arvojen pohjalta tai muiden ihmisten näkemyksiin nojautuen, jolloin yksilö voi toimia vastoin omia arvojaan. (Puohiniemi 2002, 19–20; Turunen 2018, 7.)

Suunta yksilön henkilökohtaiselle arvopohjalle saadaan jo varhaislapsuudessa. Myöhemmässä elämässä yksilön arvomaailma kehittyy jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan, työpaikkojen, ammattien ja harrastusten kautta. (Aaltonen ym. 2003, 34; Kylliäinen 2021, 148.) Yksilö omaksuu koulutuksessa ja työelämässä toimiessaan myös ammatillisia arvoja, jotka ovat kunkin ammattikunnan toiminnan perusta. Eri ammattikunnilla on omia eettisiä ohjeitaan (ks. luvut 5.2 ja 5.3), joissa on ilmaistu toiminnalle yhteisesti asetettuja vaatimuksia (Leino-Kilpi 2014, 64). Työ koetaan mielekkääksi, kun työn arvomaailma sopii omiin arvoihin (Ikola-Norrbacka 2010, 188).

4.3 Organisaation arvot

Organisaation arvopohja luodaan arvoprosessin kautta, ja tämän prosessin toteutustapa kertoo jo itsessään paljon organisaation arvoista. Arvoprosessi pohjautuu merkittävässä määrin eettisiin arvoihin, vaikka usein huomioon otetaan myös tehokkuuteen ja talouteen liittyviä tekijöitä. Usein myös eettiset periaatteet kirjataankin ylös osana arvoprosessia. Syyt arvoprosessin aloittamiselle organisaatiossa ovat moninaisia. Joskus nähdään vain tarkemmin jäsentelemätön tarve muutoksille ja organisaatiokulttuurin kehittämiseksi, ja tätä lähdetään työstämään arvoprosessin kautta. Toisaalta organisaatiossa voi olla jo valmiiksi mietitty visio ja strategia, ja arvoprosessi toimii työkaluna näiden käytäntöön viennissä. Olisikin tärkeää, että arvoprosessia aloitettaessa organisaation strategia ja päämäärä olisivat selvillä, jotta arvot voidaan suhteuttaa näihin tukemaan yhteisiä tavoitteita. Arvoprosessi on jatkuva, eikä valmistu koskaan, sillä henkilöstö vaihtuu ja toimintaympäristö ja tavoitteet voivat muuttua. Arvojen toteutumista organisaatiossa voidaan aina parantaa, ja joskus on aiheellista myös etsiä uusia näkökulmia koko arvoprosessille. (Aaltonen & Junkkari 2003, 229–230, 245.) Julki tuoduilla arvoillaan organisaatio viestii ulkoisesti ja sisäisesti, mikä on sen tahtotila ja päämäärä ja mihin organisaatiossa uskotaan. Ne luovat odotuksia organisaatiota kohtaan, jolloin epäonnistunut arvoprosessi voi johtaa entistä negatiivisempaan suhtautumiseen, kun ero todellisuuden ja organisaation julki tuotujen ihanteiden välillä on räikeä. (Aaltonen & Junkkari 2003, 60–61; Kauppinen 2002, 21.)

Ikola-Norrbacka (2010, 185) toteaa, että organisaation arvoilla on tärkeä merkitys. Arvot ohjaavat yksilöiden ja organisaation eri yksiköiden toimintaa. Lisäksi ne kertovat ulospäin organisaatiolle tärkeistä arvoista. Jokaisen työntekijän omalla henkilökohtaisella arvopohjalla on kuitenkin suuri merkitys, kun tarkastellaan työntekijöiden kollektiivista panosta organisaation arvojen mukaiseen toimintaan (Aaltonen & Junkkari 2003, 125). Onkin tärkeä tietää, miten työntekijät kokevat arvot. Kun organisaation arvoja ollaan luomassa, pitäisi keskustella työntekijöiden kanssa siitä, mitkä ovat heidän henkilökohtaisia arvojaan, mitä he tavoittelevat työssään ja millä tavalla he haluavat olla mukana organisaation tavoitteiden toteutumisessa. Kun työntekijät otetaan mukaan merkitykselliseen vuoropuheluun arvoista, voi se lisätä heidän motivaatiotaan

ja työhön sitoutumistaan ja auttaa heitä paremmin tunnistamaan koko organisaation laajemmat tavoitteet. (van Tuin ym. 2021, 499.)

Organisaation ja työntekijöiden omien arvojen ei kuitenkaan tarvitse olla samoja, vaan arvoristiriitoja saa esiintyä, sillä erilaisuudesta voi saada myös voimaa. Tärkeää kuitenkin olisi, ettei arvojen välillä ole haittaavaa ristiriitaa. (Aaltonen & Junkkari 2003, 136.) Jos organisaation arvoja ei onnistuta tuomaan käytäntöön, muodostuu toimintakulttuuri sisäisesti, jolloin se voi kuitenkin olla ristiriidassa julkituotujen arvojen kanssa. (Johnson & Hackman 2018, 253.)

Jokaisessa työyhteisössä käytännön valintoja ohjaavat jotkin arvot. Monessa organisaatiossa on määritelty arvot, mutta mikäli ne jäävät sanahelinän tasolle, eikä niitä tuoda konkreettisesti esille työyhteisön sisällä, ei niillä ole merkitystä arjen työssä. Parhaassa tapauksessa organisaation arvot pohjautuvatkin työyhteisön sisällä syntyneisiin arvoihin. (Aro 2018, 47; Heinimäki 2018, 7–13.) Selkeän ja työntekijöiden omaksuman arvopohjan tärkeys tulee erityisesti esille uusissa ja yllättävissä valintatilanteissa, jolloin on tärkeää osata tehdä organisaation arvojen mukaisia ratkaisuja (Puohiniemi 2003, 12).

4.4 Arvojen edistäminen

Arvojen edistämällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla tehdään arvoja näkyviksi ja ihmisten valintoja ohjaaviksi tavoitteiksi. Se ei käsitteenä määrää kenen tehtävä edistäminen on, sillä jokainen organisaatiossa työskentelevä on tärkeässä roolissa, kun arvoja edistetään. Kun arvoista puhumisesta tehdään helppoa ja arvojen merkityksistä ja ilmenemismuodoista keskustellaan, edistetään niiden toteutumista organisaation kaikilla tasoilla. (Puohiniemi 2003, 21.)

Arvojen edistämistä voidaan toteuttaa arvojohtajuudella, joka on kokonaisvaltainen ja jatkuvasti käynnissä oleva prosessi (Puohiniemi 2003, 215). Arvojohdaminen on avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luomista, joka mahdollistaa keskustelun, vuorovaikutuksen ja arvojen kommunikoinnin läpi organisaation (Viinamäki 2008, 105). Arvot eivät jalkaudu itseohjautuvasti, vaan johtajatasolta vaaditaan kommunikointia, rajojen asettamista ja motivointia, jotta organisaation keskeiset arvot saadaan jalkautettua työyhteisön kaikkiin osiin (Viinamäki 2008, 109). Arvojen toteutumista tulisikin kysyä myös niiltä tahoilta,

joita se koskee, ei pelkästään johtotasolta. Arvoja jalkautettaessa niistä kannattaa puhua lopputuloksen kautta. On helpompaa toimia arvojen edellyttämällä tavalla, kun ihminen oivaltaa miltä arvojen mukainen toiminta näyttää ja miltä se vastapuolella tuntuu. (Puohiniemi 2003, 175.)

Arvojohtamisessa oleellista on auttaa johdettavia sitoutumaan organisaation arvoihin. Ristiriitoja voi syntyä siitä, että yhteiskunnan arvot, työntekijöiden omat arvot, organisaation arvot ja johdon arvot voivat olla erilaisia. (Viinamäki 2008, 25–26.) Arvoristiriidoista voi aiheutua motivaation puutetta ja huonoja päätöksiä. Onkin tärkeää, miten johto perustelee päätöksiä ja valintoja organisaation arvoihin nojautuen. Kun arvot eivät ole organisaatiossa selvästi esillä, ne eivät yleensä toimi myöskään päätöksenteon tukena. Johdon tuleekin viestiä organisaation arvoista henkilöstölle ja kannustaa heitä niiden huomioimiseen, jotta ne tulevat arjessa hyödynnetyksi, pysyvät mielessä ja tulevat huomioituiksi valintatilanteissa. (Saksi 2020, 98–99.) Usein yritykset määrittelevät arvot ja niiden määrittelyyn ja löytämiseen saatetaan käyttää paljon aikaa, mutta arvojen käytäntöön vieni jää silti kesken (Kauppinen 2002, 75). Monesti arvot ovat väljiä tai abstrakteja, jonka vuoksi olisi tärkeää määrittää yksikkötasolla mitä ne tarkoittavat käytännössä (Aaltonen 2017).

Organisaation arvojen tulisi olla näkyviä, kun uusia työntekijöitä palkataan. On tärkeää, että arvot tuntuvat omilta myös potentiaalisille työnhakijoille ja että ne ovat selkeästi esillä rekrytointiprosessin aikana, jotta vältetään tekemästä virherekrytointeja ja erottaudutaan kilpailijoista. Uusia työntekijöitä perehdyttäessä on mahdollisuus tuoda arvoja jälleen esille ja täsmentää, millä tavoin ne ohjaavat työyhteisön toimintaa ja valintoja. (Saksi 2020, 98–99.) Arvoihin on hyvä palata esimerkiksi kehityskeskusteluissa tai henkilöstökyselyissä, jolloin voi kysyä, miten arvojen koetaan toimivan käytännössä (Aaltonen 2017).

5 ETIIKKA

Etiikka käsittelee sitä, mikä ihmisen toiminnassa on hyvää ja paha sekä mitä arvoja, normeja, oikeuksia ja velvollisuuksia ihminen toiminnassaan toteuttaa. Se pyrkii löytämään vastauksen siihen mikä on oikein (ETENE 2011, 10; Malkavaara 2020, 52). Kun asioita tutkitaan vain ihmisten kokemusten kautta, saadaan selvyys vain asioiden nykytilasta, mutta ei saada vastausta siihen,

miten asioiden tulisi olla. Sen sijaan eettisen keskustelun kautta päästään arvojen ja päämäärien juurille, ja voidaan selvittää, mitä todellisuudessa halutaan. Etiikka ei ole ristiriidatonta, vaan toiminnan eettisyyttä pohdittaessa epävarmuus ja ongelmat ovat keskiössä. Eettisessä keskustelussa korostuvat voimakkaat tunteet, pelko lainmukaisuudesta ja eettisten valintojen vaikutus ihmisiin, joita valinnat koskettavat. Eettisiä arvoriitioita tulee käsitellä ratkaisukeskeisesti erilaisten valintojen taloudellisia ja inhimillisiä vaikutuksia punniten. (ETENE 2011, 11.)

5.1 Ammattietiikka

Ammattieettiset periaatteet ovat tärkeä osa ammatillisuutta, sillä eettiset periaatteet ilmentävät arvoja, jotka muuttuvat käytännön työssä teoiksi. Ammattietiikka on koko työyhteisön yhteinen asia, sillä eettisyys rakentuu jatkuvasta keskustelusta muuttuvassa toimintaympäristössä. (Talentia 2022, 7–8.)

Vaikka työntekijän oma ammattietiikka luokin toiminnan suuntaviivat, jättää se paljon myös tilannekohtaisen harkinnan ja punninnan varaan ja niin tulee olla. Ammattietiikka ei ole muokattavissa säännöstöksi, joka antaisi yksiselitteisen menettelyohjeen jokaiseen tilanteeseen, joka päivittäisessä työssä tulee eteen. Sen sijaan sen tarkoituksena on auttaa ymmärtämään ammattiin liittyvän osaamisen ja sen salliman vallankäytön rajoitteet ja velvoitteet. (ETENE 2011, 24–25.) Työntekijän on pystyttävä arvioimaan kriittisesti omaa ja muun työyhteisön toimintaa. Organisaatio saattaa esimerkiksi asettaa ainoastaan taloudellisiin lähtökohtiin perustuvia tavoitteita (Talentia 2022, 7, 25).

5.2 Sosiaalialan ammattietiikka

Valtioneuvoston asettama valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE on julkaissut suositukset sosiaali- ja terveysalan eettiseksi perustaksi. Tässä julkaisussa keskeisiksi eettisiksi suosituksiksi esitetään asiakkaiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus, oikeus saada tarvittavaa hoitoa ja palvelua sekä korostetaan vuorovaikutuksen, ammattitaidon ja vastuullisuuden merkitystä päivittäisissä kohtaamisissa ja päätöksenteossa. Esille nostetaan myös se, että työnantajan tekemien päätösten ja työtä ohjaavien linjausten ei tulisi olla ristiriidassa henkilöstön eettisten periaatteiden kanssa. (ETENE 2011, 5–7.)

Sosiaalialan työntekijän ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty myös laissa. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä koskevan lain 4. §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on “sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen” (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817). Lainsäädännössä luodaan ammattietiikan perusta, mutta eettiset periaatteet ovat lainsäädäntöä pysyvämpiä toiminnan viitoittajia (ETENE 2011, 21).

Sosiaalialan ammattilaiset joutuvat ratkomaan usein nopeallakin aikataululla vaativia eettisiä ongelmia ja ristiriitoja. Tällöin tehdyissä valinnoissa korostuu ammattilaisten eettinen herkkyyks ja eettinen arviointikyky. Asiakkaat pohtivat eettisiä kysymyksiä omasta näkökulmastaan ja arvioivat vuorovaikutustilanteiden pohjalta, miten työntekijät onnistuvat tekemissään ratkaisuisissa ja päätöksissä. (Sihvo ym. 2020, 25, 29.)

Toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta tulee myös arvioida eettisesti, eikä voimavarojen käyttäminen tehottomasti aja kenenkään etua. Toisaalta jos taloudellisia arvoja korostetaan yksipuolisesti, voi tämä johtaa nopeasti epäeettisiin toimiin sekä toiminnan laadun ja turvallisuuden heikkenemiseen. Hyvä johtaminen on avointa ja oikeudenmukaista myös silloin kun voimavaroja on niukasti käytettävissä. Päätösten tulee aina perustua tietoon ja eettiseen harkintaan kaikilla tasoilla. (ETENE 2011, 26.)

5.3 Sosiaalialan eettiset arvot

Talentia ry:n Ammattieettinen lautakunta on koonnut sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet, jotka täydentävät lainsäädäntöä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä). Ohjeet perustuvat ETENEn ja kansainvälisen IFSW-sosiaalityöntekijäjärjestön julkaisemiin sosiaalityön keskeisiin eettisiin periaatteisiin. (Talentia 2022.)

Sosiaalialan yleinen eettinen arvopohja on ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Oikeus elämään, vapauteen ja koskemattomuuteen

ovat jokaisen loukkaamattomia perusarvoja, jotka eivät ole riippuvaisia ihmisen omasta toiminnasta. Ihmisoikeudet on määritelty myös YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa, jonka mukaan kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja heillä on oikeus elämään ja turvallisuuteen riippumatta väristä, sukupuolesta, kielestä, uskonnosta, mielipiteistä, kansallisesta alkuperästä, omaisuudesta tai syntyperästä. Myös Suomen perustuslaki (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731) mukailee näitä periaatteita. (Talentia 2022.)

Sosiaalialan työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa eettisestä harkinnasta, jota hän ammattia harjoittaessaan tekee. Päätökset, valinnat ja keinot eivät saa perustua vain olemassa olevaan tietoon ja aiempiin kokemuksiin, vaan tilanteissa tulee käyttää eettistä harkintaa. Tämä edellyttää myös oman toiminnan kriittistä arviointia. (Talentia 2022.)

Sosiaalialan työn onnistumisen perustana on se, että onnistutaan rakentamaan luottamuksellinen asiakassuhde, joka perustuu toimivaan keskinäiseen vuorovaikutukseen. Tällaista suhdetta työntekijän ja asiakkaan välille rakennetaan noudattamalla sosiaalialan eettisiä arvoja ja menettelytapoja. (Talentia 2022.)

Itsemääräämisoikeus

Sosiaalialan työntekijän tulisi pyrkiä kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kertomalla hänelle erilaisista mahdollisuuksista ja vaikutuksista liittyen hänen saamiinsa palveluihin. Joskus asiakas on kuitenkin sellaisessa elämäntilanteessa, että hänen kykynsä tehdä valintoja voidaan katsoa alentuneen siinä määrin, että työntekijä joutuu pohtimaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Tällaisen rajoittamisen tulisi kuitenkin olla aina viimeinen vaihtoehto. Rajoitustoimenpiteitä tehtäessä korostuukin työntekijöiden koulutus ja ammattitaito. (Talentia 2022.)

Asiakaslähtöisyys

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen mahdollisimman hyvin kuuluu asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisen toiminnan ytimessä on aina asiakkaan yksilöllinen huomioiminen ja palvelutarpeen suunnittelu niiden asiakkaan tarpeiden

kautta, jotka hän on itse tuonut esille. Asiakslähtöisyyden voidaan katsoa toteutuvan, kun asiakas kokee aitoa osallisuutta. (Talentia 2022.)

Osallisuus

Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas saa tietoa häntä koskevista asioista ja hänelle tarjotaan mahdollisuuksia ilmaista omat mielipiteensä, jolloin hän pääsee vaikuttamaan siihen, millaista palvelua hän saa. Osallisuutta ei voi tuottaa ulkoapäin, vaan kyse on aina siitä, millaisena asiakas itse kokee mahdollisuutensa vaikuttaa tasavertaisesti. Vaikka asiakkaan itsemääräämisoikeutta olisi rajoitettu, tulisi hänellä olla mahdollisuus tuntea osallisuutta. (Talentia 2022.)

Kokonaisvaltainen huomioiminen

Asiakkaan arkeen ja elämäntilanteeseen vaikuttavat monet tekijät, kuten perhe ja ystävät sekä asuin- ja toimintaympäristö kuten myös asiakkaan omat vahvuudet ja voimavarat. Sosiaalialan työntekijän on pyrittävä tunnistamaan ja huomiomaan, miten nämä ja muut yksilölliset tekijät vaikuttavat asiakkaan elämään. (Talentia 2022.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat sisäistäneensä nuoren ja jatkuvasti muuttuvan Kymsoten määrittelemät arvot.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat sisäistäneensä Kymsoten arvot?
2. Miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat Kymsoten arvojen toteutuvan käytännön työssä?

Tavoitteena on tutkia, tietävätkö palveluohjaajat, mitkä ovat Kymsoten arvot, onko heille esihenkilöiden toimesta selvitetty, mitä näiden arvojen mukainen

toiminta heidän työssään tarkoittaa, sekä miten he kokevat arvojen toteutuneen käytännön työssään.

Teoreettisena perustana ovat arvot ja arvojohtaminen, sosiaalialan eettiset ohjeet ja arvot, Kymsoten strategiset linjaukset, omaishoitoa koskeva lainsäädäntö ja omaishoidon järjestämisen käytännöt.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullinen tutkimus sopii tutkimusmenetelmäksi silloin, kun tarkasteltavaa asiaa tutkitaan sisältäpäin, eli sellaisena kuin henkilöt, joilta aineisto on kerätty, sen kokevat. Laadullinen tutkimus ei pyri selittämään vaan ymmärtämään ja tulkitsemaan tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi ym. 2007, 157.) Opinnäytetyössä pyrittiin tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, joten tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimusmenetelmä.

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään muun muassa ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Tämän vuoksi on tärkeää, että haastateltavat, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on kokemusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.)

7.2 Tutkimusaineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yleisimmin haastatteluilla, kyselyillä, kirjallisista lähteistä tai tutkittavaa kohdetta itse havainnoimalla. Haastattelussa esitämme kysymyksiä, kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla. Haastattelun etu on joustavuus, sillä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys tai selventää ilmausta. Lisäksi kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä, kun tutkija katsoo aiheelliseksi. Tärkeintä haastattelussa on saada tietoa halutusta asiasta. Etuna on lisäksi se, että haastatteluun voidaan valita juuri ne henkilöt, joilla on kokemusta tai tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–74.)

Haastateltavien mukaan saaminen ja haastattelujen sopiminen toteutui Kymsoten työelämäohjaajan avustuksella. Haastattelujen kohderyhmä oli opinnäytetyön otsikon mukaisesti ennalta rajattu. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jolloin aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut aihepiirit eli teemat, ovat kaikille haastateltaville samoja, mutta kysymysten muodossa ja järjestyksessä on joustoa (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Teemahaastattelun avulla tutkijan on mahdollista saada kokonaisvaltainen ja syvälinen käsitys ilmiöstä ja ihmisten toiminnasta ilmiön ympärillä. Esitetyistä kysymyksistä ja saaduista vastauksista muodostetaan pala palalta kokonaisuus, joka pyrkii selittämään tutkimusongelmaa. (Kananen 2017, 90.)

Haastattelut järjestettiin kahtena ryhmähaastatteluna, jotka toteutettiin videotaapaamisena Internetin välityksellä käyttämällä Microsoft Teams -sovellusta. Haastateltavat ryhmät oli jaettu Kymsoten omaishoidon tuen yksiköiden mukaisesti eteläisen ja pohjoisen Kymenlaakson alueella toimiviin palveluohjajiin. Eteläisen alueen kuudesta palveluohjaajasta kolme osallistui haastatteluun ja pohjoisen alueen yhdeksästä palveluohjaajasta haastatteluun osallistui kuusi. Haastattelujen kestot olivat noin 60–80 minuuttia.

Ryhmähaastattelu on keskustelunomainen ja melko vapaamuotoinen menetelmä, jossa osallistuminen tapahtuu spontaanisti ja haastateltavat tuottavat tutkittavasta ilmiöstä monipuolista tietoa. Haastattelija puhuu yhteisesti kaikille osallistujille, mutta voi osoittaa tarkentavia kysymyksiä myös yksittäisille haastateltaville. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61.)

Avuksi haastattelutilanteeseen koostettiin ennalta valittuihin teemoihin pohjautuva haastattelurunko (liite 1). Aluksi haastateltavilta kysyttiin muutama taustakysymys. Tämän jälkeen haastattelukysymykset käytiin läpi siten, että oleellinen tuli käsiteltyä tutkimuskysymysten suhteen. Vapaalle keskustelulle ja ajatuksille oli kuitenkin tilaa.

Haastattelut tallennettiin äänitiedostona, josta ne litteroitiin tulosten käsittelyä varten. Litteroitua tekstiä muodostui yhteensä 54 sivua rivivälillä 1,5. Litteroinnin valmistuttua nauhoitukset poistettiin haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi. Haastattelussa annetut vastaukset säilyivät anonymisoituina koko tutkimusprosessin ajan.

7.3 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimuksen aineiston analyysissä apuna käytettiin teemoittelua. Teemoittelulla tarkoitetaan sellaista analyysimenetelmää, jossa analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta usein esille tulevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.) Teemoittelussa kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä aihepiirien mukaan, jolloin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Kun aineiston keruun on tapahtunut teemahaastattelun avulla, muodostavat haastattelun teemat jo itsessään jäsenystä aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Analysointitapa oli päätetty jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa. Hirsjärvi & Hurme (2001, 135) toteavatkin, että ennalta harkittu analyysitapa auttaa haastatteluiden läpiviennissä ja kertyvän aineiston litteroinnissa.

Aineiston pohjalta valikoitui neljä teemaa, jotka toistuivat useissa vastauksissa molemmissa haastatteluissa:

- miten palveluohjaajat ymmärtävät Kymsoten arvot
- Kymsoten arvojen toteutuminen
- käytännön työtä ohjaavat arvot
- arvojen tärkeys.

Käytännössä teemoittelu tehtiin käymällä läpi litteroitua haastatteluaineistoja ja merkitsemällä tekstistä esille nousevia teemoja eri taustaväreillä. Sisältöä analysoitaessa pyrittiin löytämään syvempi perusviesti keskenään hieman erityyppisistäkin vastauksista.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1 Taustatiedot

Haastateltavien joukossa oli sekä vasta joitakin kuukausia Kymsotessa ja so-tealalla toimineita työntekijöitä, että jo pitkäänkin alalla olleita. Enemmistöllä oli kuitenkin useiden vuosien työkokemus sotealalta (taulukko 1).

Taulukko 1. Haastateltavien työkokemus Kymsotessa ja sotealalla yleisesti

Työkokemus	Kymsotessa	Sotealalla
Alle 6 kk	3	1
6–12 kk	2	1
1–5 v	4	3
5–10 v		1
Yli 10 v		3

Huomionarvoista on, että yli kymmenen vuotta sotealalla toimineista työntekijöistä jokainen oli työskennellyt alalla jo yli 30 vuotta.

8.2 Miten palveluohjaajat ymmärtävät Kymsoten arvot

Kun haastatteluihin osallistuneilta palveluohjaajilta kysyttiin, tietävätkö he mitkä ovat Kymsoten arvot, vain yksi yhdeksästä kertoi tietävänsä ne. Kymsote ei ole strategiassaan tarkemmin kuvannut arvojen sisältöä, joten haastateltavilta kysyttiin, miten he henkilökohtaisesti ymmärtävät arvojen sisällön.

Toimimme vastuullisesti

Suuri osa osallistujista koki, että vastuullisesti toimiminen tarkoittaa sitä, että kannetaan vastuu omista päätöksistä. Myös tehtyjen päätösten perustelu, tehtyjen töiden kirjaaminen sekä asiakaslähtöinen toiminta ja asiakkaille tiedottaminen koettiin olevan osa vastuullista toimintaa.

No mulle se tarkoittaa ainakin sitä, että seisoo niiden päätösten takana mitä tekee. Ja kantaa vastuun siitä, että hoidetaan ne työt mitä kuuluu hoitaa. Kun asiakas edellä mennään, niin kantaa siitä sen vastuun että se toteutuisi mahdollisimman pitkälle. Nimenomaan mahdollisimman pitkälle, koska meidän täytyy kuitenkin tiettyjen lakien ja pykälien ja sääntöjen puitteissa mennä.

Vastuulliseen toimintaan koettiin kuuluvaksi myös luotettavuus asiakkaiden suuntaan. Koettiin, että lupaukset tulee pyrkiä pitämään ja organisaatiossa tulee viedä eteenpäin ne viestit ja palautteet, jotka asiakkaat ovat palveluohjaajille kertoneet.

Palvelemme ammattitaidolla ja osaavasti

Suurin osa vastaajista otti esille erilaiset vuorovaikutustaidot ammattitaitoista ja osaavaa palvelua määrittelevänä tekijänä. Hyvin tärkeänä pidettiin sitä, että osaa toimia inhimillisesti, kunnioittavasti ja provosoitumatta erilaisten ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden ja omaishoitajien kanssa.

Sitten jos tulee semmoisia kiperiä ristiriitatilanteita, niin on tärkeää, että pystyy säilyttämään oman ammatillisuutensa, ettei provosoidu tai lähde mukaan.

Useampi vastaaja oli myös sitä mieltä, että osoittaa ammattitaitoa tunnistaa nekin asiat, joita ei vielä osaa sekä tunnistaa ja tunnustaa työssä tekemänsä virheet.

Ammattitaitoa on se, että tehdään päätöksiä ja työtä lainsäädännön ja meidän saamien ohjeistusten perusteella, eikä millään mututuntumalla tai jollain muulla fiilispohjalla.

Esille otettiin myös ammatillisten arvojen mukaisesti toimiminen myös silloin, kun ne ovat ristiriidassa palveluohjaajan henkilökohtaisten arvojen kanssa sekä se, että päätökset tehdään joka tilanteessa lainsäädännön ja saatujen ohjeistusten mukaisesti.

Ammattitaitoiseen toimintaan koettiin kuuluvan myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet, jonka katsottiin olevan esihenkilöiden vastuulla. Toisaalta perehdyttämisen ei nähty olevan aina riittävää, jolloin tärkeänä osana ammattitaitoa korostettiin työntekijän oma-aloitteisuutta ja asioiden selvittämistä itse.

Toimimme yhdenvertaisesti

Yhdenvertaisesti toimiminen tarkoitti palveluohjaajien näkemysten mukaan sitä, että kaikki asiakkaat saavat palvelun sellaisena, että se vastaa heidän henkilökohtaisiin tarpeisiinsa. Nähtiin tärkeänä, että kaikki palveluohjaajat noudattaisivat samoja periaatteita omaishoitoa koskevia päätöksiä tehdessään.

No tietysti sitä, että jokainen asiakas saisi sen hänelle kuuluvan palvelun samanlaisena kuin kaikki muutkin. Kaikille omaishoidon asiakkaille kuuluisi samanlaiset palvelut.

Omaishoidon tuen myöntämisperusteiden katsottiin perustuvan liiaksi tiukkoihin ennalta määriteltäviin raja-arvoihin, jotka eivät riittävällä tavalla huomioi asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti, jolloin yhdenvertaisuus ei myöskään toteudu parhaalla mahdollisella tavalla.

Kehitämme yhdessä ja asiakaslähtöisesti

Yhdessä kehittämisen ja asiakaslähtöisyyden koettiin tarkoittavan sitä, että kehittäminen tapahtuu asiakkailta orgaanisesti tulevien aloitteiden ja toiveiden pohjalta sekä korjaamalla asiakkaiden esille tuomia epäkohtia. Toisaalta asiakaslähtöiseen yhdessä kehittämiseen katsottiin olennaisesti kuuluvan myös palveluohjaajien asiantuntemuksen huomioiminen, koska nähtiin, että palveluohjaajilla on Kymsoten organisaation sisällä paras ymmärrys omaishoidon asiakkaiden toiveista ja tarpeista.

Useamman kerran esille nostettiin myös se, että asiakaslähtöistä toimintaa on ei-sähköisten asiointikanavien säilyttäminen, koska palveluiden sähköistäminen ei saa asiakkailta kannatusta.

Jos ajatellaan asiakaslähtöistä kehittämistä, niin silloinhan kehittämisen tarve tulisi sieltä asiakkaalta nousta. Kukaan asiakas ei varmaan ole päättänyt, että nyt tarvitsee vähentää paikkoja tai muuttaa digitaaliseksi nää kaikki palvelut.

Joissakin vastauksissa oli havaittavissa, että tämän arvon käsitettiin tarkoittavan asiakaslähtöisyyttä yleisesti, eikä niinkään asiakaslähtöisiä kehittämistoimia. Esille nostettiin esimerkiksi se, että asiakaslähtöisyydessä tulee ennen kaikkea pyrkiä huomioimaan asiakkaan itsensä toiveet, ja pyrkiä olemaan antamatta liikaa painoarvoa omaishoitajan näkemyksille.

8.3 Kymsoten arvojen toteutuminen

Palveluohjaajat kokivat oman toimintansa olevan asiakaslähtöistä ja yhdenvertaista, mutta koettiin, että organisaation ylemmillä tasoilla nämä arvot eivät

toteudu päätöksenteossa riittävän hyvin. Eniten kehitettävää koettiin olevan toiminnan asiakaslähtöisyydessä.

Asiakaslähtöisyys on varmaan se, missä erityisesti olisi kehitettävää. Mun mielestä se ei ole asiakaslähtöistä, että me kehitetään kuulemisjärjestelmiä asiakkaille. Ei saa olla niin, että siihen ja siihen kyselyyn vastasi näin ja näin vähän ihmisiä. Se ei ole asiakaslähtöistä, jos sitten laitetaan leima päälle, että me ollaan nyt kuultu ja tää asia on näin. Kun meiltä työntekijöiltä tulee kentältäkin niitä epäkohtia, niin niihin pitäisi kiinnittää huomiota paljon vahvemmin ja niiden pitäisi olla niitä signaaleja, jotka johtaisivat toimenpiteisiin.

Palveluohjaajia pyydettiin pohtimaan, mitkä asiat edistäisivät Kymsoten arvojen toteutumista. Tärkeimpänä tekijänä he pitivät sitä, että heillä olisi työrauha, joka syntyisi siitä, että toimintaa kehitettäisiin pitkäjänteisesti eli työn sisältöä ei muutettaisi jatkuvasti ja työntekijöiden pysyvyyttä saataisiin lisättyä.

Että olisi edes jonkun aikaa käynnissä se tietty työrauha, eli ei tulisi niitä muutoksia kauhean paljon siihen työhön, mitä me tehdään. Että näillä myöntämisperusteilla mennään useampi vuosi. Ettei sitä vaihtuvuutta ja suunnanmuutosta olisi niin jatkuvasti.

Jatkuvuutta myös asiakkaille, että se sama ihminen tulisi enemmän kuin kerran käymään. Kyllähän se silloin luo myöskin semmoista tietynlaista luottamusta ja arvostusta sitä asiakasta kohtaan, kun aina ei tulisi uusi ihminen käymään.

Toisena tärkeänä tekijänä pidettiin esihenkilötyöskentelyä ja johtamiskulttuuria, ja koettiin, että arvojen näkyminen organisaation kaikilla tasoilla olisi tärkeää.

Sitten johtamiskulttuuri. Se, että se että kuinka esihenkilö tuo niitä arvoja esiin ja kuinka hän niitä painottaa. Mutta ei pelkästään esihenkilö, vaan koko organisaatio, ihan ylös saakka.

Koettiin myös, että arvojen toteutumista edistäisi, jos toiminnan kehittäminen olisi osallistavampaa ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen olisi selkeät käytännöt, joita noudettaisiin tunnollisesti.

Sellainen vaikuttaa, että jos se ei olla avoimia. Organisaatiossa pitäisi olla kaikille avoimia siitä, mihin suuntaan mennään ja otetaan työntekijät mukaan kehittämiseen ja kuunnellaan heitä. Ei vaan

silleen, että hissukseen kyräillään ja mietitään, ja ylempänä jo tiedetään, että mihin suuntaan ollaan menossa, mutta työntekijät ei tiedäkään. Ja sitten tuleekin ykskaks sellainen iso muutos.

Kun palveluohjaajia pyydettiin pohtimaan syitä, mitkä estävät arvojen toteutusta, nostettiin merkittävämpänä tekijänä esille jatkuvat ennakoimattomat muutokset, taloudelliset rajoitteet ja säästötoimenpiteet ja niistä seuraava henkilöstövaje. Osa haastateltavista koki myös, että arvot eivät ole näkyvillä eikä niistä puhuta.

On sellainen tunne, että tätä työtä on näillä resursseilla aika mahdoton tehdä näiden arvojen mukaisesti. Haluaisi tehdä parhaansa, mutta koko ajan tulee sellaisia asioita ja tekijöitä, mitkä hankaloittaa sitä ja osittain tekee myös mahdottomaksi.

Liian nopeasti tehdään niitä suunnanmuutoksia ja siinä kohtaa jää kuulematta nimenomaan ne ihmiset, jotka tekee siellä asiakkaiden kanssa sen työn. Miksi lakkautetaan hyvin toimiva juttu ja sitten kehitetään tilalle jotakin muuta?

Tehdäänkö huoneentaulu meidän taukopaikan seinälle, että ne arvot olisi aina meidän päässä?

Omaishoidon palveluohjaajat kokivat, että onnistuvat tuomaan arvoja esille jokapäiväisessä työssään ja asiakkaiden kanssa kommunikoidessaan. Arvojen käytäntöön viennin koettiin myös onnistuneen siinä, että asiakkailta tullutta palautetta pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä viemällä sitä eteenpäin organisaation sisällä.

Se on meidän työssä niin jokapäiväistä, että me ei enää ehkä nähdäkään kuinka me toteutetaan niitä arvoja, vaan se tulee esille jokaisessa asiakaskohtauksessa. Jos esimerkiksi tulee asiakkaalta ikävää palautetta tai on ikäviä kohtaamisia, niin me silti toteutetaan niitä arvoja niissäkin kohtaamisista.

Mulla on hyvä omatunto siitä, että mä tuon ne ongelmat esille ja puhun asiakkaiden äänellä ja olen sanonutkin asiakkaille, että kyllä mä teidän puolestanne puhun eteenpäin.

Se on myös mun vastuu ja velvollisuus kuunnella ja välittää asiakkaiden palautteet eteenpäin. Jos mä vaan kuuntelen, enkä edes yritä tehdä asialle mitään, niin en toimisi vastuullisesti.

Yleisesti palveluohjaajat kokivat, että Kymsoten arvot toteutuvat melko hyvin heidän päivittäisessä työssään ja erityisesti toiminnan vastuullisuuden toteutumisesta päivittäisessä työssä korostettiin.

8.4 Käytännön työtä ohjaavat arvot

Kun palveluohjaajilta kysyttiin heidän omaa käytännön työtänsä ohjaavista arvoista, nostettiin esille asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus. Erityisesti korostettiin asiakkaan itsemääräämisoikeuden sekä yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen huomioimisen tärkeyttä.

Asiakaslähtöisyys on se ensimmäinen asia, että itse ajattelen aina. Pysin ajattelemaan aina asiakkaan kannalta, hän on aina ensisijainen.

Myös asiakkaan kunnioittaminen ja ihmisarvo koettiin tärkeinä arvoina, jotka useampi palveluohjaaja nosti esille.

Yhdenvertaisuus on mulle se tärkein, ja sitten tietysti ihmisarvo.

Ja siihen kunnioittamiseen liittyy myös asiakkaan itsemääräämisoikeus. Vaikka ikäihmisissä on paljon muistisairaita, niin siitäkin huolimatta. Tulee arvostaa hänen itsemääräämisoikeutta, vaikka siinä se omaishoitajakin on.

Huomionarvoista on, että asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus nousivat haastatteluiden aikana palveluohjaajien puheenvuoroissa esille lähestulkoon jokaisessa vaiheessa silloinkin, kun ne eivät sinänsä liittyneet käsiteltävänä olevaan asiaan.

8.5 Arvojen tärkeys

Kun palveluohjaajia pyydettiin arvioimaan Kymsoten arvojen tärkeysjärjestystä, koettiin tämä hankalaksi. Muutama haastateltava nosti kuitenkin ammatitaidolla toimimisen tärkeimmäksi arvoksi, koska koki muiden arvojen sisältyvän siihen.

Tosi vaikea noita on laittaa mihinkään järjestykseen, koska ilman toista ei ole toista. Mun mielestä ei ole esimerkiksi ammatillisuutta, jos ei ole vastuullisuutta. Niin en mä tiedä voiko näitä laittaa mihinkään järjestykseen?

En voi valita pelkästään yhtä. Jos ajatellaan vaikka asiakaslähtöisyyttä, niin pitäähän meidän siinä huomioida myös vastuullisuus ja ammattitaito.

Jos joku pitäisi nostaa ylös, niin minä nostaisin sen ammattitaidon, koska nämä muut asiat sisältyvät siihen. Tai sanoisinko, että niiden pitäisi sisältyä.

Pääsääntöisesti arvojen välillä nähtiin olevan merkittäviä riippuvuussuhteita, jolloin yksikään arvo ei toteudu ilman yhden tai useamman toisen arvon toteutumista.

9 YHTEENVETO

Arvot ovat subjektiivisia ja niiden tulkinta on riippuvaista tarkastelun kohteena olevasta henkilöstä ja henkilön toimintaympäristöstä, eikä arvojen tulkintaa ei voi kyseenalaistaa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, tietävätkö omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat, mitkä ovat Kymsoten arvot, onko heille esihenkilöiden toimesta selvitetty, mitä näiden arvojen mukainen toiminta heidän työssään tarkoittaa, sekä miten he kokevat arvojen toteutuneen käytännön työssään.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä tarkasteltiin, miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat sisäistäneensä Kymsoten arvot. Kymsoten arvot eivät olleet tuttuja Kymsoten omaishoidon yksikön palveluohjaajille, koska vain yksi vastaaja uskoi tietävänsä ne. Kymsote on määritellyt arvot osana strategiaansa, mutta ei ole millään tapaa avannut, mitä ne tarkoittavat käytännössä. Aaltosen (2017) mukaan pelkkien väljien ja abstraktien arvojen määrittely ei riitä siihen, että yksilöt ja tiimit sisäistäisivät, mitä ne tarkoittavat käytännön valintoina. Organisaation arvojen tulisi olla selkeästi näkyvillä arjen viestinnässä ja päätöksissä, jotta ne pysyvät mielessä ja ohjaavat valin-

noissa (Saksi 2020). Palveluohjaajat kokivat, että Kymsote ei organisaatiotalla tuo arvojaan esille riittävässä määrin, jotta ne olisivat heidän mielessään päivittäistä työtä tehdessään.

Kun palveluohjaajat pohtivat ryhmähaastatteluissa yksittäisten Kymsoten arvojen merkityksiä käytännössä, oli tulkinnoissa nähtävissä paljon päällekkäisyyttä sosiaalialan eettisten arvojen kanssa (Talentia 2022). Kun arvoja ei ole organisaation toimesta tarkemmin avattu, tapahtuu niiden tulkinta henkilön aiemman työkokemuksen ja koulutuksen kautta tulevan ammatillisen arvopohjan perusteella.

Toisena tutkimuskysymyksenä tarkasteltiin miten Kymsoten omaishoidon tuen yksikön palveluohjaajat kokevat Kymsoten arvojen toteutuvan käytännön työssä. Palveluohjaajat kokivat Kymsoten arvojen toteutuvan pääpiirteittäin niiltä osin, kun arvoissa on päällekkäisyyttä työntekijöiden omaksumien ammatillisten arvojen kanssa.

Kehittäminen yhdessä ja asiakaslähtöisesti nähtiin yhtenä tärkeimpänä Kymsoten arvona, mutta toisaalta sen koettiin olevan myös yksi heikoiten toteutuvista. Palveluohjaajat kokivat, että säästösyistä johtuva resurssipula, ylhäältä alaspäin tapahtuva kehittäminen ja jatkuvat muutokset henkilöstössä, ohjeistuksessa ja käytännöissä heikensivät heidän mahdollisuuksiaan toimia asiakaslähtöisesti. Koettiin myös, että palveluohjaajien omaa ammattitaitoa ja tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan ei riittäväällä tavalla oteta huomioon päätöksenteossa, vaikka useat vastaajat kertoivatkin vievänsä eteenpäin asiakaspalautteiden pohjalta laatimiaan kehitysehdotuksia.

Palveluohjaajat kantavat vastuuta päätöksistään, ja kokevat vastuullisuuden toteutuvan päivittäisessä työssään perustellusti lain ja ohjeistusten mukaisesti tehtyjen päätösten kautta. Vastausten perusteella voidaan todeta, että palveluohjaajat näkevät tärkeänä myös tehtyjen töiden kirjaamisen huolellisesti ja perusteellisesti, jotta prosessit ovat läpinäkyviä ja kaikille osapuolille on selvää, mihin päätökset perustuvat.

Sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (2011) nostaa eettisissä suosituksissaan esille ihmisen kunnioittamisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen.

Kun sosiaalialan ammattilainen kohtaa työssään ristiriitoja, korostuu eettinen herkkyys ja arviointikyky (Sihvo ym. 2020). Palveluohjaajat ottivat nämä samat asiat esille ammattitaitoisen ja osaavan toiminnan kulmakivinä. Lisäksi ammattitaitoiseen toimintaan nähtiin kuuluvan oman ammattitaidon ylläpito jatkuvan itsensä kehittämisen ja kouluttautumisen kautta. Kymsote saikin kiitosta siitä, että sen koettiin aktiivisesti kannustavan työntekijöitään kouluttautumaan.

Kun haastattelujen aluksi palveluohjaajilta kysyttiin, mitkä ovat arvoja, jotka ohjaavat heidän työtänsä, nostivat monet spontaanisti esille yhdenvertaisuuden ennen kuin oli kerrottu sen olevan yksi Kymsoten arvoista. Yhdenvertaisuuden nähtiin toteutuvan siinä, että palveluohjaajat pyrkivät työssään omaishoitoperheen kokonaisvaltaiseen huomioimiseen, joka on myös yksi sosiaalialan eettisistä arvoista (Talentia 2022). Vaikka yhdenvertaisuus nähtiin tärkeänä asiana, johon kaikki työssään pyrkivät, nähtiin se kuitenkin myös sellaisena asiana, jota ei pystytä koskaan täydellisesti saavuttamaan.

Kun eteläisen ja pohjoisen alueen palveluohjaajien antamia haastatteluvastauksia verrattiin, ei aineistosta löytynyt merkittäviä aluekohtaisia eroja siinä, miten arvot on sisäistetty tai miten niiden koetaan toteutuvan. Aineiston perusteella myöskään haastateltavien työkokemus ei vaikuttanut vastauksiin.

Kymsoten arvot toteutuvat palveluohjaajien päivittäisessä työssä, vaikka niiden ei välttämättä aina tiedostetakaan olevan Kymsoten arvoja eikä niiden jalkauttaminen työyhteisöön ole tutkimuksen mukaan onnistunut. Osa palveluohjaajista kertoi, että arvoja sivutaan kehityskeskusteluissa, mutta muutoin Kymsoten arvoista ei käydä keskustelua työyhteisössä. Kuitenkin kollegoiden kesken pohditaan työssä eteen tulevia eettisiä ongelmia eikä haastavissa tilanteissa ratkaisuja jäädä pohtimaan yksin.

Merkittävimpana esteenä arvojen täysimääräiselle toteutumisellemme nähtiin taloudellisten resurssien ja henkilöstöresurssien niukkuus. Lisäksi palveluohjaajien haastatteluissa toistui useissa yhteyksissä omaishoitoperheen tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen, jonka koettiin olevan toiminnan ytimessä ja myös arvojen toteutumisen kannalta oleellinen tavoite. Resurssien niukkuuden ja

tiettyjen käytäntöjen katsottiin kuitenkin haittaavan kokonaisvaltaista huomiointia, jolloin arvotkaan eivät voi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla.

10 POHDINTA

Haastateltavien suhtautuminen haastatteluun oli positiivinen. Haastattelut etenivät sujuvasti ja saadut tulokset olivat monipuolisia ja kattavia. Haastattelutilanteessa pyrittiin pitämään tutkija taka-alalla jättäen haastateltavien väliselle vapaalle keskustelulle ja pohdinnalle mahdollisimman paljon tilaa. Tilanteessa vältettiin myös tutkijan omien näkemysten esiin tuomista. Näin menetellen aineisto muodostui ilman, että tutkija johdatteli keskustelua, jolloin tulokset ovat mahdollisimman luotettavia.

Vaikka aihe oli joiltain osin arkaluontoinen ja henkilökohtainen, niin haastateltavat kertoivat omista kokemuksistaan ja näkemyksistään avoimesti. Vaikka haastateltaville on ennen haastattelua kerrottu, että tuloksia käsitellään anonyymisti, niin aiheen arkaluontoisuuden vuoksi on vaarana se, että kaikki eivät silti vastaa rehellisesti, koska tiedostavat tutkimuksen tulosten olevan kuitenkin julkisia. Ryhmähaastattelun luonteen vuoksi yksittäisten henkilöiden mielipiteet saattavat tulla korostetusti esille ja toisaalta joidenkin osallistujien kanta voi jäädä täysin puuttumaan aineistosta. Tämä oli kuitenkin tiedostettu jo etukäteen ja asiaan pyrittiin kiinnittämään huomiota tuloksia analysoitaessa.

Tiukasta aikataulusta huolimatta tutkimukselle asetetut tavoitteet saavutettiin ja opinnäytetyössä onnistuttiin vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

10.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Arvot ovat tutkimusaiheena merkittävässä määrin henkilökohtaisia ja siten myös tutkimustulokset ovat subjektiivisia. Luotettavuutta kuitenkin lisää se, että aineisto on kerätty suoraan sieltä, missä ilmiö esiintyy.

Tutkimuksessa on tarkasti kirjattu sen suorittamisen vaiheet. Teemahaastattelua tukemaan on laadittu valmiita kysymyksiä, jotta haastattelussa pysytään mahdollisimman hyvin aiheessa. Haastattelutilanteessa syntyvää vuorovaikutussuhdetta ja siihen vaikuttaneita tekijöitä on arvioitu kriittisesti, samoin kuin

muita vastaamiseen mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että sen kaikki vaiheet on tarkasti selostettu, aineiston keruusta on kerrottu yksityiskohtaisesti ja tutkimustuloksissa on mukana suoria lainauksia, joihin tulkinnat perustuvat (Hirsjärvi ym. 2007, 227–228). Tutkimuksessa onkin esitetty runsaasti suoria lainauksia, jotta lukija voi seurata analyysia ja arvioida, mihin tulkinnat ovat perustuneet.

Tutkija on kertonut haastateltaville osallistumisen olevan vapaaehtoista ja anonyymiä sekä tuonut esille, että suostumuksen osallistumisesta voi halutesaan perua. Tällä on pyritty siihen, että haastateltavat kertovat näkemyksiään mahdollisimman rehellisesti ja avoimesti. Haastateltaville on kerrottu haastattelun tallennuksesta ja heille on tutkimusluvan liitteenä toimitettu rekisteriseloste (liite 2). Heille on myös selvennetty, että tallennetta käytetään vain opinnäytetyön tutkimusaineistona ja että aineisto on vain tutkijan käytettävissä. Haastateltavien tietosuojan varmistamiseksi henkilötietoja ei ole kerätty ja kaikki aineisto on anonymisoitu. Tutkimusaineistoa on säilytetty tutkimuksen ajan henkilökohtaisella tietokoneella, jonne ulkopuoliset eivät pääse käsiksi ja joka on salasanalla suojattu. Kaikki tutkimusaineisto tuhotaan tutkimuksen valmistuttua.

Tallenteet litteroitiin välittömästi haastattelujen jälkeen, kun keskustelu kaikine vivahteineen oli vielä tuoreessa muistissa. Litterointi on työläs työvaihe, mutta se auttaa tutkijaa käymään vuoropuhelua tutkittavan aineiston kanssa (Vilkkä 2021, 137). Tallenteen laatu oli teknisesti hyvä ja haastateltavat puhuivat selkeästi, joten litteroitaessa ei ollut tarpeellista jättää mitään pois epäselvyyksien vuoksi, vaan litteroidussa aineistossa toistettiin tarkasti se, mitä haastateltavat olivat sanoneet. Ylimääräiset täytesanat kuten *tota* ja *niinku* jätettiin kuitenkin pois litteroidusta aineistosta. Litteroinnin tarkkuus lisää tutkimuksen luotettavuutta (Vilkkä 2021, 138).

Tutkimuksen validius tarkoittaa siinä käytettävien menetelmien kykyä mitata niitä asioita, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Puolistrukturoitu teemahaastattelu oli tutkimusmenetelmänä sellainen, että sen avulla palveluohjaajien haastatteluista pystyttiin selvittämään hyvin sitä informaatiota, mikä oli oleellista tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta.

Tämä siitäkkin huolimatta, että joissakin kohdissa vasta aineistoa analysoidessa havaittiin, että vastaaja on saattanut käsittää kysymyksen väärin. Toisaalta vastauksia löydettiin sellaisiinkin kysymyksiin, joita ei ollut haastattelutilanteessa esitetty, vaan jotka tulivat mieleen vasta aineistoa analysoitaessa. Tämän vuoksi puolistrukturoitu teemahaastattelun voi katsoa olevan onnistunut valinta tämän tutkimuksen toteutustavaksi.

10.2 Tutkimuksen hyödyntäminen ja jatkotutkimukset

Kymsoten toiminta päättyy vuoden 2022 lopussa kun 1.1.2023 Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät Kymenlaakson hyvinvointialueen vastuulle. Hyvinvointialueella on määriteltynä omat arvot, jotka on Kymsotesta poiketen myös avattu tarkemmin. Jatkotutkimushankkeena voisi tutkia, miten näiden arvojen jalkauttaminen on onnistunut uudessa organisaatiossa, ja miten arvojen avaaminen on vaikuttanut niiden sisäistämiseen. Toinen mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla, miten omaishoitoperheet kokevat organisaation arvojen toteutuvan omaishoidon tuen prosesseissa.

Tutkimusta voi hyödyntää, kun tulevalla Kymenlaakson hyvinvointialueella tai muissa organisaatioissa suunnitellaan arvojen käytäntöön vientiä.

LÄHTEET

Aaltonen, E., Jokinen, S., Raassina, A.-M. & Salanko-Vuorela, M. 2014. Kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:2. Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-952-00-3483-2> [viitattu 15.10.2022].

Aaltonen, T. 2017. Arvoista tekoihin. Työ Terveys Turvallisuus. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.1.2017. Saatavissa: <https://ttlehti.fi/arvoista-tekoihin/> [viitattu 1.9.2022].

Aaltonen, T. & Junkkari, L. 2003. Yrityksen arvot ja etiikka. 3. painos. Helsinki: WSOY.

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: WSOY.

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.

ETENE. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE, Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-952-00-3195-4> [viitattu 25.7.2022].

Heinimäki, J. 2018. Arvon porukka. Etiikka ja työyhteisö. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.

Ikola-Norrbacka, R. 2010. Johtamisen eettisyys terveydenhuollossa. Esimiestyön ja hallinnon eettiset arvot julkisen terveydenhuollon kahdessa professionissa. Acta Wasaensia, 222. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/urn:isbn:978-952-476-301-1> [viitattu 21.9.2022].

Johnson, C. & Hackman, M. 2018. Leadership: A Communication Perspective. 7. painos. Long Grove: Waveland Press.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauppinen, T. 2002. Arvojohtaminen. Helsinki: Otava.

Kylliäinen, A. 2021. Hyvän tekijät. Hyveet ja arvot yksilön ja yhteisön elämässä. Helsingin yliopisto. Teologinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-51-7582-3> [viitattu 2.9.2022].

Kymsote. 2021. Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma 2020–2022. PDF-dokumentti. Päivitetty 25.5.2021. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/P-ivitys-2021-Laatu-asiakas-ja-potilasturvallisuusulma-20-22.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3wxNTM4ODU-wfGFwcGxpY2F0aW9uL3BkZnxoYmUva-GYyLzg5NTI2OTI1MDY2NTQvUMOkaxZpdHlZIDlwMjEgTGfhdHUt-LCBhc2lha2FzLSBqYSBwb3RpbGFzdHVydMfSbGlzdXVzc3V1bm5pdGVs-bWEgMjAgXzlyLnBkZnw1MWJjZTUyYTAyNWZINTFjY2EwZGF-hODI0MmRiOGE2YzYmFjYmJmNDVmNzVIMzM2M2RIZTQ5NGQ1NTc2OwVh> [viitattu 18.8.2022].

Kymsote. s.a. Kymsoten strategia 2021–2022. PDF-dokumentti.

Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.

Lehtonen, T. 2009. Arvot ja arvojohtaminen: filosofisia huomautuksia. *Hallinnon tutkimus* 4/2009. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/hallinnon-tutkimus/article/download/99455/57118/173130> [viitattu 30.9.2022].

Leino-Kilpi, H. 2014. Eettinen ongelmanratkaisu. Teoksessa Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. Etiikka hoitotyössä. 8. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Malkavaara, M. 2020. Johdatus etiikkaan. Teoksessa Sihvo, P. & Koski, A. (toim.) Eettinen toimintamalli. Osaamista tulevaisuuden koulutukseen ja sote-alan työhön. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:65. Karelia-ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/urn:isbn:978-952-275-314-4> [viitattu 20.10.2022].

Kymsote. 2021. Kymsoten hallitus. PDF-dokumentti. Julkaistu 16.12.2021. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/Omaishoidon-tuen-my-nt-misen-perusteet-1.1.2022-alkaen.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3w2NTg2MzZ8YXBwbGljYXRpb24vcGRmfGhjZi9oYjUvODk2MzA4MzA0Mjg0Ni9PbWFpc2hvaW-RvbiB0dWVulG15w7ZudMOKbWlzZW4gcGVydXN0ZWV0IDEuMS4yMDIyIG-Fsa2Fibi5wZGZ8YjJjMDg2Nzg5N2Y5ZmJkZjJmNDdhYjE0ZTRkZTQ2YzIm-NTNmMzgxODNjODk4YjA0ZDhjMzUyMDNmNjgyYTcwZg> [viitattu 23.11.2022].

Omaishoidon tuen palvelu s.a. Kymsote. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/Omaishoidon-palvelut-10-2022.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3wxMTQ0OTN8YXBwbGljYXRpb24vcGRmfGxhY2htZW50c3w2NTg2MzZ8YXBwbGljYXRpb24vcGRmfGhjZi9oYjUvODk2MzA4MzA0Mjg0Ni9PbWFpc2hvaW-RvbiBwYWx2ZWx1dCAxMCAyM-DIyLnBkZnxhYTI1YTIhY2E1ZTc3Y2ViMGQ2MTMwZGNkNDZIN-zlyYmE3MmE2YmNiM2FmZGNkOGI0NzFmMDQ5NDUxOGU1MDI1> [viitattu 15.10.2022].

Omaishoidon tuki. 2022. Omaishoitajaliitto ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://omaishoitajat.fi/omaishoidon-tuki/> [viitattu 30.10.2022].

Omaishoitajaliitto ry. 2021. Mitä on omaishoito? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://omaishoitajat.fi/omaishoidon-tietopaketti/mita-on-omaishoito/> [viitattu 15.10.2022].

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. PDF-dokumentti. Julkaistu 23.1.2020. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-952-00-4133-5> [viitattu 20.9.2022].

Puuhiniemi, M. 2002. Arvot, asenteet ja ajankuva. Opaskirja suomalaisen arkielämän tulkintaan. Espoo: Limor kustannus.

Puuhiniemi, M. 2003. Löytöretki yrityksen arvomaailmaan. Espoo: Limor kustannus.

Purjo, T. 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta. Tampere: Tampere University Press.

Saksi, J. 2020. Arvovalta. Opas arvojen hyödyntämiseen 2020-luvun johtamis- ja asiantuntijatyössä. Helsinki: Kauppakamari.

Sihvo, P., Vesterinen, O., Koski, A., Malkavaara, M. & Pasanen, M. 2020. Eettinen toimintamalli. Teoksessa Sihvo, P. & Koski, A. (toim.) Eettinen toimintamalli. Osaamista tulevaisuuden koulutukseen ja sote-alan työhön. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/urn:isbn:978-952-275-314-4> [viitattu 20.10.2022].

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Sosiaali- ja terveysministeriö s.a. Omaishoito. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/omaishoito> [viitattu 16.10.2022].

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. 4. painos. Helsinki: Alma Talent.

Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a> [viitattu 14.9.2022].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. Omaishoito. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.5.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/omaishoito> [viitattu 30.10.2022].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. Omaishoito ja perhehoito. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.8.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantymien/muuttuvat-vanhuspalvelut/omaishoito-ja-perhehoito> [viitattu 18.10.2022].

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

van Tuin, L., Schaufeli, W.B., Van den Broeck, A. 2021. Engaging leadership: Enhancing work engagement through intrinsic values and need satisfaction. *Human Resource Development Quarterly* 32, 499. WWW-dokumentti. Julkaistu 24.3.2021. Saatavissa: <https://doi.org/10.1002/hrdq.21430> [viitattu 18.10.2022].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5. painos. Helsinki: Tammi.

Turunen, K. 2018. Arvojen kirja. Helsinki: Arator.

Törmänen, O. 2011. Malli kunnallisten terveystalveluiden arvokeskustelusta. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:9789514296734> [viitattu 21.9.2022].

Viinamäki, O.-P. 2008. Julkisen sektorin arvoympäristön kompleksisuus. Tutkimus julkisten organisaatioiden arvojen, johtamisteorioiden ja arvojohtajuuden erityisyydestä. Vaasan yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/urn:isbn:978-952-476-218-2> [viitattu 3.10.2022].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Teemahaastattelun runko

- Kuinka kauan olet työskennellyt Kymsotella?
- Kuinka kauan olet toiminut sotealalla?

- Mitkä ovat arvot (2–4 arvoa), jotka ohjaavat työtänne?

- Onko Kymsoten arvoista ollut vertaiskeskustelua työpaikalla?
- Onko esihenkilö kertonut Kymsoten arvoista?
- Tiedätkö mitkä ovat Kymsoten arvot?

- Kerron haastateltaville Kymsoten arvot
- Mitä haastateltavalle tarkoittaa
 - o Toimia vastuullisesti
 - o Toimia ammattitaidolla ja osaavasti
 - o Toimia yhdenvertaisesti
 - o Kehittäminen yhdessä ja asiakaslähtöisesti?
- Miten Kymsoten arvot ovat toteutuneet käytännön työssä
 - o Mikä arvoista on toteutunut parhaiten
 - Mikä tai mitkä tekijät mielestänne edistävät Kymsoten arvojen toteuttamista?
 - Missä olette erityisesti mielestänne onnistuneet Kymsoten arvojen toteuttamisessa, kerro esimerkki?
 - o Mikä arvoista on toteutunut heikoiten
 - Mikä tai mitkä tekijät mielestänne estävät Kymsoten arvojen toteuttamista?
 - Missä mielestänne erityisesti olisi kehitettävää Kymsoten arvojen toteuttamisessa, kerro esimerkki?
- Mikä arvoista on haastateltavalle tärkein, entä vähiten tärkein?

Rekisteriseloste

Rekisterin nimi

Kymsoten arvojen toteutuminen omaishoidon palveluohjaajien näkökulmasta -
opinnäytetyön haastateltavat

Rekisterinpitäjä

Laura Filppu
olafi002@edu.xamk.fi

Mihin kerättyjä tietoja käytetään

Haastateltavasta kerättyjä tietoja käytetään opinnäytetyön toteuttamiseen.

Mitä tietoja kerätään

Haastateltavista kerätään vain välttämättömät tiedot opinnäytetyön toteuttamiseksi.

Taustatiedot

- Kuinka kauan haastateltava on työskennellyt Kymsotella
- Kuinka kauan haastateltava on toiminut sotealalla

Vastaukset

Haastateltavista kerätään heidän omia näkemyksiään Kymsoten arvoista ja niiden toteutumisesta heidän haastattelussa antamiensa vastausten perusteella. Tallennettavia asioita ovat:

- Arvot, jotka ohjaavat haastateltavan työtä
- Onko Kymsoten arvoista ollut vertaiskeskustelua työpaikalla
- Onko esihenkilö kertonut Kymsoten arvoista
- Mitkä ovat Kymsoten arvot
- Mitä tarkoittaa
 - toimia vastuullisesti
 - toimia ammattitaidolla ja osaavasti
 - toimia yhdenvertaisesti
 - kehittää yhdessä ja asiakaslähtöisesti
- Mikä Kymsoten arvoista on toteutunut parhaiten
- Mikä Kymsoten arvoista on toteutunut heikoiten
- Mikä Kymsoten arvoista on tärkein, entä vähiten tärkein
- Mikä Kymsoten arvoista on tärkein vähiten tärkein

Lisäksi voidaan tallentaa muita tietoja, jotka haastateltava tuo esille haastattelussa.

Sähköpostiosoitteet

Haastateltavien sähköpostiosoitteet kerätään haastattelun teknistä toteutusta varten, jotta heille voidaan lähettää kutsu videopuheluun. Sähköpostiosoitteita ei yhdistetä haastattelussa kerättäviin vastauksiin.

Henkilötietojen käsittely

Vain rekisterinpitäjällä on oikeus rekisterissä olevien henkilötietojen käsittelyyn. Henkilötietoja ei luovuteta eteenpäin.

Henkilötietojen säilytys ja poistaminen

Rekisteriin tallennettuja henkilötietoja säilytetään salasanalla suojatussa tietokoneessa. Sähköpostiosoitteet poistetaan haastattelun jälkeen. Muut rekisteriin tallennetut tiedot poistetaan opinnäytetyön valmistuttua.