

**IKÄÄNTYNEIDEN TOIMIJUUS  
PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA**

Tiina Kallio  
Pro gradu –tutkielma  
Sosiaalihallintotiede  
Itä-Suomen yliopisto  
Sosiaali- ja tervejohtamisen laitos  
Lokakuu 2019

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta  
sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, sosiaalihalintotiede

KALLIO TIINA: Ikääntyneiden toimijuus palvelutarpeen arvioinnissa  
Pro gradu -tutkielma, 73 sivua, 2 liitettä (3 sivua)

Tutkielman ohjaajat: Professori ma. Sanna Laulainen, TtM Kaija Kokkonen

Lokakuu 2019

---

Avainsanat: ikääntyneet, kategoria-analyysi, palvelutarpeen arviointi, toimijuus

Tässä tutkielmassa tarkastellaan ikääntyneiden toimijuuden rakentumista tilanteessa, jossa heidän palvelutarvettaan kartoitetaan ja arvioidaan omassa toimintaympäristössä. Tutkimuksen tarkastelun kohteena on sosiaalisen todellisuuden rakentuminen kontekstissa, jossa ikääntyneen toimijuudesta muodostetaan käsitystä palvelujen tarpeen näkökulmasta kotona asumista tukevissa toimintakäytännöissä. Tutkimuksen tutkimuskysymys oli, millaisia toimijakategorioita palvelutarpeen arviointitilanteessa rakentuu?

Toimijuuden tarkastelussa on kohteena ihmisen toiminta suhteessa olemassa oleviin rakenteisiin ja ne mahdollisuudet, joita yksilöllä on ohjata toimintaansa omilla valinnoillaan. Gerontologisessa tutkimuksessa toimijuuden tarkastelunäkökulma haastaa ikääntymiseen liitettyä passiivisuuden ja toimijuuden katoamisen oletusta. Ikääntyneiden toimijuutta tutkittaessa keskiössä on ikääntyneiden arki ja siinä esiin nousevat voimavarat, käytetty toimintakyky ja arjen hallinta.

Tutkimus on luonteeltaan etnografinen ja sen taustalla vaikuttaa sosiaalinen konstruktionismi. Tutkimuksen aineisto muodostui kolmen ikääntyneen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä käydyn keskustelun dokumentaatioista, jotka on analysoitu kategoria-analyysia käyttäen. Tutkimusaineistoa tarkasteltiin palvelutarpeen arviointitilanteessa esiin nousevien toimijuuden edellytysten pohjalta.

Tutkimuksessa rakentui kolme toimijakategoriaa; aktiivisen ja pystyvän, tiedostavan ja vastuullisen sekä tilannesidonnaisen toimijan kategoria. Palvelutarpeen arviointi tilanteessa ikääntyneet rakensivat puheessaan itsestään kuvaa aktiivisena ja pystyvänä toimijana. Palvelun tarvetta arvioivan viranomaisen puheessa toimijakategoriat rakentuivat ikääntyneen aktiivisuuden, arjen hallinnan, päivittäisen toiminnan sekä tuen, hoivan ja hoidon tarpeeseen liittyvien havaintojen perusteella instituution asettamien reunaehtojen mukaisesti. Puheen kautta rakentui tilannesidonnaisen toimijan kategoria, mutta myös tuen avulla mahdollisuus kuulua aktiivisen ja pystyvän toimijan kategoriaan. Omaisen puheessa nousi esiin ikääntyneen tilannekohtainen toimijuus sekä riippuvuus toisen henkilön mahdollistamasta toimijuudesta.

Ikääntyneiden toimijuuden edistämiseen liittyen sekä omaisten, että palvelujärjestelmän ammattilaisten rooli nousi tutkimuksen aikana esiin kiinnostavana jatkotutkimusaiheina. Aiheen mielenkiinto liittyy niihin mahdollisuuksiin, joita palveluja tarvitsevan ikääntyneen, omaisten ja palvelujärjestelmän kanssa voidaan tunnistaa ikääntyneen toimijuuden edistämisen ja ylläpitämisen näkökulmasta.

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business Studies, Department of Health and Social Management

KALLIO TIINA: Elderly Agency in Service Needs Assessment

Master's thesis, 73 pages, 2 appendices (3 pages)

Supervisors: Acting Professor Sanna Laulainen, MHS Kaija Kokkonen  
October 2019

---

Keywords: agency, category analysis, elderly, service needs assessment

This thesis examines the structure of active agency among elderly in a context where their service needs are mapped and assessed in their own operating environment. The research focuses on the construction of social reality in a context in which the role of the elderly is conceived from the perspective of the need for services in policies that support living at home. The research question was what kind of actor categories are formed in the service needs assessment situation?

The examination of agency is concerned with human activity in relation to existing structures, and the opportunities that the individual must direct his/her actions through his/her own choices. In gerontological research, the agency viewpoint challenges the assumption of passivity and agency loss associated with aging. When studying the elderly agency, the focus is on the everyday life of the elderly and the resources, functional ability and everyday life management skills that emerge from it.

The research is ethnographic in nature and is influenced by social constructionism. The research material consisted of the documentation of discussions held in conjunction with three service needs assessment for the elderly, which were analysed using category analysis. The research material was examined based on agency prerequisites that emerge in the service needs assessment situation.

The research was constructed around three categories of actors; the categories of active and capable, aware and responsible, and contextual actors. In the service needs assessing situation, the elderly painted a picture of themselves as an active and capable actor. In the speech of the authority assessing the service needs, the categories of actors were based on observations of the elderly activity, everyday life management skills, day-to-day activities, and the need for support, care and nursing according to the boundary conditions set by the institution. Through the speech, the category of a contextual actor was constructed, but also the opportunity to belong to the category of an active and capable actor with support. In the speech of a relative, the contextual agency of the elderly and the dependence on the agency enabled by another person emerged.

In the context of promoting elderly agency, the role of both relatives and service system professionals emerged as an interesting topic for further research. The interest of the topic is related to the opportunities that can be identified with the elderly in need of services, relatives and the service system in terms of promoting and maintaining the elderly agency.

## SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>4</b>
1.1 Tutkimuksen tausta .....	4
1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys .....	6
<b>2 TOIMIJUUS TUTKIMUKSESSA JA IKÄÄNTYNEIDEN ARJESSA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Toimijuus tutkimuksen viitekehyksenä .....	8
2.2 Ikääntyneiden toimijuuden tutkimus ja kategorisointi .....	11
2.3 Ikääntyneiden toimijuus arkielämässä .....	14
2.4 Omaiset ja palvelujärjestelmä toimijuuden mahdollistajina .....	16
<b>3 PALVELUOHJAUS PALVELUTARPEEN TUNNISTAMISEN KEINONA....</b>	<b>19</b>
3.1 Palveluohjauksesta asiakasohjaukseen .....	19
3.2 Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteet ja sisältö .....	25
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>	<b>33</b>
4.1 Tutkimuksen lähestymistapa .....	33
4.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus .....	35
4.3 Aineiston analyysi .....	37
4.3.1 Kattegoria-analyysi teoriassa ja tässä tutkimuksessa .....	37
4.3.2 Kuvaus analyysin toteutuksesta .....	41
<b>5 TOIMIJA KATEGORIAT TOIMIJUUDEN KUVAAJINA .....</b>	<b>45</b>
5.1 Aktiivinen ja pystyvä toimija .....	45
5.2 Tiedostava ja vastuullinen toimija.....	49
5.3 Tilannesidonnainen toimija.....	53
5.4 Kategorioihin liittyvät toiminnot, piirteet ja kulttuuriset resurssit .....	59
<b>6 POHDINTA JA PÄÄTELMÄT .....</b>	<b>63</b>
6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	63
6.2 Tulosten pohdinta ja päätelmät .....	65
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>74</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Kategoriasidonnaiset toiminnot ja kategoriapiirteet .....	61
TAULUKKO 2. Kategorioihin liittyvät kulttuuriset resurssit.....	62

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Tutkimuksen tausta

Ikääntyneiden itsenäinen selviytyminen ja sen vahvistaminen ovat keskeisiä tavoitteita ikääntyneiden kotona asumisen mahdollistamisessa. Tätä tavoitetta tukemaan tuli vuonna 2013 ”Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista” (myöhemmin Vanhuspalvelulaki). Lain kokonaistavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen koko väestölle sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut, jotka vastaavat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista. Vanhuspalvelulain toimeenpanoa on ohjeistettu ”Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksella” vuosina 2013 ja 2017. Vuonna 2013 laatusuosituksen keskeisenä tavoitteena oli osallisuuden ja toimijuuden turvaaminen sekä Vanhuspalvelulain edellyttämä ikääntyneen palvelutarpeen selvittäminen ja tässä tilanteessa tapahtuva palvelutarpeen arviointi. Vuoden 2017 laatusuosituksen mukaan osallisuuden ja toimijuuden näkökulmat sisältyvät Vanhuspalvelulain mukaisiin vaatimuksiin ja niitä on tuotu esiin lain toimeenpanoa koskevissa ohjeistuksissa. Niiden mukaan ikääntyneiden täysivaltaisen osallisuuden ja toimijuuden lisääminen mahdollistaa esimerkiksi terveen ikääntymisen yhteiskunnassa ja vaikuttaa näin sosiaali- ja terveyspalvelujen kysyntään ja tarpeeseen sekä palvelujen järjestämiskustannuksiin. (STM 2013 3–5, 11, 24–25; Vanhuspalvelulaki 2012 §13, §15; Sosiaalihuoltolaki 2014 §38; STM 2017, 6–7.)

Tarkastelen tässä tutkimuksessa kotiin annettavien palvelujen piiriin hakeutuneiden ikääntyneiden toimijuutta palvelutarpeen arviointitilanteessa ja sen ilmenemistä toimintana ja tekemisenä sekä niiden seurauksina ja edellytyksinä. Tällöin toimijuus muodostuu ikääntyneen todellisesta arjessa käytetystä toimintakyvystä. (Jyrkämä 2008, 192, 199; Jyrkämä 2013, 421, 422; Pirhonen & Pietilä 2016, 54.) Pysin myös tuomaan esiin aktiivisen toimijuuden rinnalle näkökulmia, jotka tuovat esiin tunteisiin liittyvää ja ruumiillista toimijuutta, jolloin huomion kohteena on arkinen, toimintaa ylläpitävä ja toistava samaan paikkaan sidottu toimijuus (Honkasalo 2004, 57, 80; Honkasalo 2006, 105, 111, 114; Laulainen 2010, 37).

Yhteiskunnallisessa keskustelussa ikääntymiseen liittyvissä kysymyksissä lääketieteelle on muodostunut näkyvä rooli. Tämä on vaikuttanut siihen että, luonnollinen vanheneminen ja siihen liittyvät sosiaaliset ongelmat on kytketty vahvasti sairauksiin liittyviin oletuksiin. Päivittäisissä toiminnoissa apua tarvitsevien ikääntyneiden toimijuuden tunnistaminen on jäänyt näissä tilanteissa toissijaiseksi. (Metteri 1996, 143–157; Rintala 2004, 644–645, 303; Kröger ym. 2007, 9, 13; Virkola 2009a, 147; Kinni 2014a, 9.) Kun ikääntynyt on moniammatillisen palvelujärjestelmän asiakkaana eri ammattiryhmien esiin nostamat huomiot ja asiakkaiden perustelut eivät toteudu saman arvoisesti (Nikander 2003, 281; ks. myös Kinni 2014b). Ikääntyneiden toimijuuteen kohdistuva mielenkiinto tämän vuosituhannen alusta alkaen on muodostunut vaihtoehtoiseksi tarkastelunäkökulmaksi ja täydentänyt ikääntymiseen liitettyä sairauden, toiminnallisen passiivisuuden ja heikkouden oletusta. (King & Calasanti 2009, 38; Virkola 2014, 41.)

Tutkimukseeni liittyy myös tässä kontekstissa palveluiden järjestämiseen kytkeytyvä palveluohjaus, johon on liitetty tutkielmani edetessä vahvasti myös asiakasohjaus sekä edellisiin sisältyvä palvelutarpeen arviointi. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2017) mukaan palveluohjauksen ”tarkoituksena on helpottaa tukien ja palveluiden hakemista ja koordinoita ja sujuvoittaa palveluiden kohdentumista asiakkaiden arvioidun palvelutarpeen mukaan”. (STM 2017, 17.) Palveluohjauksen tavoitteeksi on määriteltä myös muiden palveluntuottajien sektoreiden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tukien ja tuottamien palveluiden sekä julkisen sektorin palvelujen myöntämisperusteiden läpinäkyvyys alueellisesti. Tavoitteena on myös kiinnittää huomiota myönnetyn palvelun toteutumisen varmistamisen ja seurantaan. (STM 2017, 17.)

Ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnin keskiössä ovat elämäntilanne, toimintakyky ja palvelutarpeet (Finne-Soveri, Leinonen, Autio, Heimonen, Jyrkämä, Muurinen, Räsänen, Voutilainen 2011, 1). Toimijuuden näkökulman mukaantulo palvelutarpeen arviointiin laajentaa ikääntyneen mahdollisuuksia olla oman elämän ja erityisesti ikääntymiseen liittyvien valintojen yhteydessä aktiivinen toimija, sillä toiminnan, valintojen ja osallistumisen myötä se konkretisoituu osaksi arkielämää. (Koivula 2009, 33; Virkola

2009a, 147.) Yhä enemmän myös ikääntyneen toimintakyky todellisena käytössä olevana toimintakykynä eli toimijuus, tulee huomioiduksi tilanteessa. Tuolloin arvioinnissa tulevat esiin subjektiiviset kokemukset, arjen tilanteista nousevat huomiot ja toimintakäytännöt, jossa ikääntyneen toimintakyky on eri tavoin käytössä. Arvioinnin yhteydessä määritelty toimintakyky kuvaa myös sitä, kuinka hän pärjää omassa elinympäristössään. Määrittelyssä käytetyt toimintakykymittarit ovat apuvälineitä, joiden avulla saatua tietoa voidaan hyödyntää myös ikääntyneen voimavarojen tukemisessa. (Jyrkämä 2013, 421, 422; Pirhonen & Pietilä 2016, 54.)

Ikääntyneiden tarvitsemien sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisessä kustannustehokkuuden ja palvelujen hallinnoinnin edelleen kehittäminen on ollut keskusteluissa viimeisen vuosikymmenen aikana ja jatkuu edelleen. Asiakastyytyväisyyden merkitys on nyt korostunut palvelujen tuottamisen rakenteisiin suunniteltujen muutosten ja kehittämistarpeiden myötä. Palvelu- ja asiakasohjauksen tehtäväksi on muodostumassa kokonaisuuden hallinta asiakkaan tarpeiden, palvelujärjestelmän tuottamien palvelujen ja yhteiskunnan asettamien edellytysten perusteella (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi, Raappana 2015, 7; Patronen, Hämäläinen, Sola, Leisio, Koistinen, Holja 2015, 26). Jotta näitä edellä mainittuja osa-alueita voidaan huomioida palvelujärjestelmän kehittämisessä, on niistä ja niihin sidoksissa olevista ilmiöistä ja sisältyvistä käsitteistä tuotettava lisää tutkimusta. Ikääntyneiden toimijuuden tutkimuksen avulla voidaan tunnistaa ikääntyneiden ja hänen ympäristössään toimivien mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua hänen tarvitsemansa tuen ja palvelujen tuottamiseen, siten että ikääntyneen toimijuus voidaan näissä tilanteissa mahdollistaa.

## **1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä ikääntyvien toimijuudesta palvelutarpeen arvioinnissa. Tavoitteena tehdä näkyväksi sitä, mitä toimijakategorioita tilanteessa rakentuu ja kuvata kategorioiden sisältämää toimijuutta. Tunnistamalla toimijakategorioita, voidaan tunnistaa myös keinoja ja toimintatapoja, joiden avulla kategoriaan kuuluvan toimijuutta voidaan edistää ja mahdollistaa.

Tutkimukseni tieteellinen relevanssi liittyy olennaisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun, joka liittyy palvelujen kohdentamiseen ja järjestämiseen sekä ikääntyneiden rooliin palvelun tarvitsijoina ja käyttäjänä. Myös se millaista toimijuutta tilanteessa nousee esiin eri toimijoiden näkökulmasta tarkasteltuna kiinnostaa minua tutkimuksellisesti. Tutkimuksen empiirisenä kohteena on vanhuspalveluissa tapahtuva autenttinen palvelutarpeen arviointitilanne ikääntyneen kotona. Tutkimuksen empiirinen osa toteutetaan kvalitatiivisella otteella analysoimalla keskusteluista koottuja tekstiaineistoja kategoria-analyysin avulla.

Tutkimuskysymys on;

Millaisia toimijakategorioita ikääntyneelle rakentuu palvelutarpeen arviointitilanteessa?

Vanhuspalvelulain mukaisten tavoitteiden toteutumiseksi toimijuuden näkökulman sisältyminen palvelutarpeen arviointiin on perusteltua. Valitsemalla toimijuuden tutkielmani viitekehikseksi olen halunnut tuoda esille niitä näkökulmia ja käsityksiä, joita ikääntyneiden toimijuuden mahdollistamiseen ja edistämiseen sisältyy palvelutarpeen arvioinnin kontekstissa. Koska palvelutarpeen arvioinnin konteksti olettaa jo lähtökohtaisesti ikääntyneen toimijuuden alentuneen siinä määrin, että hän ei selviydy päivittäisistä toiminnoistaan itsenäisesti, oletan että tutkimuksen kohteena oleva toimijuus ikääntyneillä on arkista toimijuutta, jolla pyritään ylläpitämään arjen toiminnallisuutta, mutta myös olemaan yhteydessä ympäröivän maailman kanssa (Honkasalo 2004, 57).



## 2 TOIMIJUUS TUTKIMUKSESSA JA IKÄÄNTYNEIDEN ARJESSA

### 2.1 Toimijuus tutkimuksen viitekehyksenä

Toimijuuden käsitteen taustalta on löytynyt sosiologian keskeisiä kysymyksiä, jotka liittyvät ihmisen käyttäytymiseen, toiminnan luonteeseen ja merkitykseen (Marshall 2005, 66–67). Käsitteelle on myös tunnistettu eri tieteenaloille yhteisiä määritelmiä, joissa se tulee esiin osallisuutena, tahtona ja motivaationa sekä kykynä selviytyä. Yhteistä tieteenalojen välisessä määrittelyssä on myös se että, siihen sisältyy pyrkimys intentionaliseen toimintaan, aloitteellisuuteen ja valintoihin sekä tavoite lisätä hallinnan tunnetta ja oppimista. (Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä, Paloniemi 2013, 204; Hitlin & Elder 2007, 175.)

Historiallisesti tarkasteltuna toimijuus on nähty yhteiskuntateoriassa kolmen dualistisen jaon osana, jolloin sitä on tarkasteltu toimija - rakenne, yksilö - yhteiskunta ja mikro – makrotasojen vastakkain asettelujen ja ensisijaisuuden arvottamisen kautta. Toimijuu- desta ilmiönä ovat monet eri tieteenalat olleet kiinnostuneita jo 1800-luvulta alkaen, jolloin Auguste Comte (1798–1857) käynnisti keskustelun aiheesta, ja sen määrittely käsitteenä on koettu haasteelliseksi näihin aikoihin saakka. (Layder 2006, 2; Virkola 2014, 41; ks. myös Laulainen 2010.)

Toimijuuteen liittyvässä tutkimuksessa on tällä vuosituhanella tunnistettavissa erilaisia tutkimustraditiota ja lähestymistapoja. Näille tutkimusalueille, joita kuvaan seuraavaksi on muodostunut toisistaan poikkeavat omat teoreettiset viitekehykset ja alueiden sisäistä keskustelua, mutta tutkimusalueiden välille ei ole syntynyt rajoja ylittävää dialogia. Tutkimustraditiot poikkeavat toisistaan toimijuuden ontologian sekä yksilön ja sosiaali- sen välisen suhteen merkitykseen liittyvien erojen perusteella. (Eteläpelto ym. 2013, 204.) Tutkimustraditiona jälkistrukturalistinen naistutkimus korostaa kielen ja sen käytön merkitystä toimijuudelle ja toiminnan todellisuudelle. Sen avulla muodostetta- vien valtarakenteiden ja asemien, roolien ja identiteettien kautta jäsennetään ympäröivää maailmaa, käsityksiä ja toimintatapoja. Sosiokulttuurinen lähestymistapa painottaa toimijuuden tarkastelussa sosiokulttuurisen kontekstin merkitystä ihmisen toiminnalle.

Lähestymistavan sisällä on eroja yksilökehityksellisten tekijöiden huomioimisessa sekä siinä, kuinka yksilöllisen ja sosiaalisen yhteys tulkitaan. (Eteläpelto ym. 2013, 205, 155–206, 210, 199.) Elämäntutkimuksen nojaavassa tutkimustraditiossa huomio kiinnittyy menneestä nousevien kokemusten ja seurauksien sekä nykyisyyden ja tulevaan kohdistuneiden odotusten vuorovaikutuksesta. Elämäntutkimus on edesauttanut toimijuusnäkökulman laajenemisen ikääntymistutkimukseen viime vuosikymmenen vaihteessa. (Hitlin & Elder 2007, 185–186; Jyrkämä 2008, 192.) Sosiologisessa tutkimustraditiossa, johon tutkimukseni nojaa, toimijuuden tarkastelun kohteena ovat ihmisen toiminta suhteessa olemassa oleviin rakenteisiin, ja ne mahdollisuudet, joita yksilöllä on ohjata toimintaansa tekemillään valinnoillaan. (Giddens 1984, 9; Jyrkämä 2008, 192; Punna, Malinen, Sevón, Sihvonen 2017, 155.)

Ihmisen kyky tehdä valintoja ja pystyä sitoutumaan tavoitteisiin sekä kyky hyödyntää olemassa olevia resursseja ovat toimijuuden keskeisiä lähtökohtia. Aikomuksellinen toiminta, jota ihmiset joko tekevät tai eivät, liittyy toimijuuteen ja sen tarkoituksellisuuteen. Nämä lähtökohdat ovat läsnä myös ikääntyneiden arkielämässä ja mahdollistavat toimijuuden toteutumisen. Toimijuus ylläpitää elämää, jota ikääntynyt elää ja tulee esiin hänen teoissaan. (Giddens 1984, 97; Marshall 2005, 66–68.) Anthony Giddensin rakenneteorian määritelmässä rakenteet ja toiminta liittyvät kiinteästi yhteen, jolloin rakenteet sekä mahdollistavat että rajoittavat ihmisten toimintaa. Nämä rakenteet muodostuvat toimintakäytännöistä, joita ihmiset käyttäessään uusivat toistuvasti, aivan kuin ne olisivat fyysisestikin olemassa. Samalla muodostuvat sosiaalisten järjestelmien rakenteelliset ominaisuudet. (Giddens 1984, 24, 123, 139.) Ajan ja paikan merkityksellisyys toiminnassa sekä valta yhteiskunnallisena vuorovaikutuksen piirteenä tulivat mukaan toiminnan tarkasteluun rakenneteorian esiin nostamina. Giddensin mukaan yhteiskunnallisessa olemassaolossa on juuri keskeisintä sen määrittäminen ajan ja paikan yhteisvaikutuksen kautta. (Giddens 1984, 21, 94.)

Giddensin määrittely on myös saanut kritiikkiä ja siitä on katsottu puuttuvan toimijuuteen vaikuttavien tilannesidoksisuuden ja toimintaa rajoittavien tekijöiden huomioiminen. Myös rationaalisen toiminnan merkityksen korostaminen yksilön elämässä sekä se, että määritelmässä ei eroteta yksilöä ja sosiaalista analyttisesti toisistaan, on nostanut esiin kritiikkiä Giddensin määrittelyä kohtaan. Tarkasteltaessa toimijuutta realistisen

sosiaalisen teorian lähtökohdista, perustan muodostaa yksilön identiteetti, jossa vuoro-vaikutus ympäristön kanssa on olennaista sosiaalista toimintaa. Tällöin toimijuus voidaan määrittellä myös aikomukselliseksi toiminnaksi, joka perustuu tavoitteeseen ja johon yksilö pystyy vaikuttamaan. (Archer 2000, 220–221; Jyrkämä 2008, 192; Eteläpelto ym. 2013, 204–205.)

Tieteen kehittyessä toimijuuden käsite on muuttunut. Sen laajentuminen ja monipuolistuminen eri tutkimusaloille, muun muassa myös gerontologiseen tutkimukseen, on mahdollistanut uusia tapoja tarkastella toimijuutta eri tieteen lähtökohdista käsin erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä. (Laulainen 2010, 36.) Tietoa siitä, miten toimijuus ilmenee ikääntyneiden arjessa, voidaan saada etnografisella tutkimuksella. Toimijuustutkimus edellyttää myös eri teoreettisten näkökulmien ja analyysimenetelmien yhdistämistä ja soveltamista. (Jyrkämä 2007, 214; Virkola 2014, 278.) Käsitteen abstraktisuuden vuoksi tutkimus ja siitä saadut tulokset perustuvat tutkijan tulkintojen rakentamaan konstruktion ja vaikka gerontologisessa tutkimuksessa toimijuudelle on annettu useita merkityksiä, sen tutkiminen on painottunut toimintakykytutkimuksiin ja niiden yhteyksiin liittyviin tutkimusalueisiin. (King & Calasanti 2009, 40; Jyrkämä 2008, 192, 196, 199.) Tämän vuoksi toimijuuden käsite mielletään usein samansisältöiseksi toimintakyvyn käsitteen kanssa.

Käsitteet kuitenkin eroavat toisistaan, sillä toimintakyky on yksilön kykyjen ja osaamisen tavoitteellista käyttöä fyysisistä ja sosiaalisista tilanteista riippuen, kun taas toimijuus suuntautuu toimintaan, tekemiseen sekä sen seurauksiin ja edellytyksiin (Jyrkämä 2008, 192, 199; Jyrkämä 2013, 421–422; Pirhonen & Pietilä 2016, 54). Tällöin tarkastelu siirtyy mahdollisen toimintakyvyn tarkastelusta käytössä olevaan potentiaaliseen toimintakykyyn eli siihen, miten ikääntyneet joko käyttävät tai jättävät käyttämättä olemassa olevaa toimintakykyään. Sosiaalisen toimintakyvyn tarkastelun yhteydessä toimijuus laajenee toimintakyvyn sosiaalisuuteen ikääntyneen arjessa, jolloin mitatun toimintakyvyn rinnalle nousee sekä arjessa ilmenevä ja siinä edellytetty toimintakyky. Toimijuuden näkökulmasta tarkasteltuna huomio siis siirtyy arjen toimintaan ja toimintatilanteisiin siinä sekä niissä tapahtuviin sosiaalisiin toimintakäytäntöihin, yksilön tarkastelun sijaan. (Jyrkämä 2003, 96–97; ks. myös Jyrkämä 2007; 2013.)

Gerontologisen tutkimuksen kannalta on tärkeää, kuinka käsitteellisitämme siinä toimijuuden. Sisällyttämällä siihen tekemisen lisäksi myös olemisen kautta ilmenevän toimijuuden, saamme esiin ikääntyneiden toimijuuden lisäämisen kannalta tärkeitä näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tätä näkökulmaa on kuvattu tutkimuksissa muun muassa käsitteellä pieni toimijuus, jonka kautta voidaan avata vajavaiseen ja tilannesidonnaiseen toimijuuteen kykenevän yksilön toimijuutta. (Honkasalo 2006, 114–115; Pirhonen & Pietilä, 2018, 33–34.)

## **2.2 Ikääntyneiden toimijuuden tutkimus ja kategorisointi**

Toimijuuden tutkimuksessa painopiste on ollut aktiivisissa toimijoissa ja useissa tutkimuksissa (Ahosola & Henriksson 2016, 46; Ahosola & Lumme-Sandt, 2016, 185; ks. myös Zechner 2008; Virkola 2009a; Koivula 2013) on ilmennyt, että ikääntyneiden toimijuutta ei aina tunnusteta tai tunnusteta, vaan sen oletetaan katoavan ikääntymisen edetessä. Ikääntyessä ihmisen elämää säätelevät myös samat yleiset institutionaaliset rakenteet ja häneltä edellytetään näiden rakenteiden hallintaa sekä kykyä reflektiiviseen toimintaan ja toimijuuteen (Virkola 2009a, 147; Virkola 2014, 41).

Heli Valokiven (2008) sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmiin kohdistuvassa tutkimuksessa nousi esiin ikääntyneen asema toimijana. Toimijuudessa korostui oman elämän asiantuntijuus, tieto omasta asiasta, tilanteesta ja asemasta sekä asiakkaan ja työntekijän välinen dialogi, mutta myös ikääntyneen alamaisuus suhteessa palvelujärjestelmiin. Tutkimuksen mukaan toimijuuden heikko toteutuminen palvelujen käyttäjänä heikentää myös tasa-arvon toteutumista. (Valokivi 2008, 59–62.)

Ikääntyneisiin ihmisiin, jotka tarvitsevat apua jokapäiväisissä toiminnoissaan, liitetään usein avuttomuuden piirteitä (Zechner 2008, 303). Myös turvallisuutta korostavat toimintakäytännöt palveluiden järjestämisessä, ikääntyneiden omatoimisuus ja aloitteellisuus sekä siihen kannustaminen muodostavat ajoittain ristiriitaisia tilanteita käytännössä. Tutkimusten perusteella ikääntyneillä on halua toimijuuteen, mutta toimintakäytännöt eivät sitä aina mahdollista. (Martin, Nancarrow, Parker, Phelps, Regen 2005, 1895–1896; Wallin, Talvitie, Cattan, Karppi 2008, 156–162; ks. myös Kinni 2014a.) Ikääntyneen asemoituminen toimijaksi esimerkiksi kotiutustilanteessa on kuitenkin

tavoitteiden saavuttamisen kannalta välttämätöntä, vaikka se tuo tilanteeseen monia haasteita ja pelkoja niin ikääntyneelle, hänen läheiselleen ja myös palvelun järjestäjälle.

Ikääntyneiden toimijuudesta tehty tutkimus terveystieteiden tutkimuskeskussairaalan pitkäaikaisosastolla osoitti, että myös laitosympäristössä työntekijöiden mahdollisuus ikääntyneen toimijuuden ylläpitämiseen edellyttää toimintakäytäntöjen joustavuutta ja arjen rutiinien tilanteellista muuntuvuutta. Tällöin vallitseva toimintakulttuuri määrittelee, perustuuko palvelun järjestäminen vallan käyttöön ja osaamiseen sekä tietojen ja taitojen hallintaan vai ikääntyneen kohtaamiseen yksilöinä ja hänen tarpeitaan vastaavan palvelun järjestämiseen. (Koivula 2008, 206, 213.)

Ikääntyneiden asumispalveluissa tehdyssä tutkimuksessa (Pirhonen 2017) ilmenee, että toimijuudessa ei painottunut käsitteen perinteisen tulkinnan mukainen kytkentä toimintaan, vaan siihen liittyi enemmän olemisen piirteitä, jolloin se voidaan kokea toimijuus-tilana, jossa ikääntyneen oma motivaatio ja osaaminen nousivat esiin ympäristön tarjoamissa mahdollisuuksissa. Tutkimuksessa nousi myös esiin, että toimijuus liittyy keskeisesti ikääntyneen mahdollisuuksiin oman persoonallisuuden toteuttamisessa ja määrittää hänet toimijuustiloja hyödyntäväksi yksilöksi. Tämä edellyttää sitä, että muut ihmiset voivat hyväksyä hänen sellaisenaan ja tunnustavat hänet persoonaksi silloinkin, kun ikääntyneellä itsellään ei enää ole kompetenttia käsitystä tilanteesta. (Pirhonen, 2017, 9–10.)

Ikääntyneiden toimijuutta kuvaavia toimijakategorioita on muodostettu tutkimusten yhteydessä eri konteksteissa ikääntyneiden ja palvelujen tuottamiseen liittyvien ammattilaisten, tai järjestämisestä vastaavien organisaatioiden näkökulmasta (Järnström, 2011; Ylä-Outinen, 2012; Kinni, 2014a; Aholola & Lumme-Sandt, 2016). Ilman omaisia eläviin ikääntyneisiin kohdistunut tutkimus toi esiin, että ikääntyneet kokivat itsensä perheen ja suvun jäsenenä ja olivat omilla ehdoillaan aktiivisia ja itsenäisiä sekä vastuullisia toimijoita. Laitokseen kuuluvan vanhuksen sekä kuluttaja-asiakkaan kategoriiaan he eivät kokeneet kuuluvansa. Toimijuuden alentuminen ja siihen liittyvä avuntarve tuli ikääntyneiden osalta esiin heidän puheessaan. Tutkimuksessa ikääntyneet vastasivat ensin mainituilta osin vanhuspolitiikan asettamaa tavoitetta aktiivisesta, itsenäisestä ja vastuullisesta ikääntymisestä kytkemättä sitä kuitenkaan suoraan aiheeseen liittyvään keskusteluun. (Aholola & Lumme-Sandt, 2016, 182.)

Tuulikki Ylä-Outinen on tunnistanut tutkimuksessaan vuonna 2012 ikääntyneiden toimijuudesta arjen toimintatilanteissa neljä ikääntyneen suhdetta ympäristöön kuvaavaa toimijatyyppejä; aktiivinen toimija, mukautuja, sivustakatsoja ja vaihtoehtoja vailla olevasta toimija (Ylä-Outinen 2012, 120). Toimijatyyppeiden kautta tarkasteltuna toimijuus määräytyy arjen toimintatilanteissa toimintakyvyn, tietojen ja taitojen sekä motivaation perusteella. Toimijuuden toteutuminen edellyttää tutkimuksen mukaan toimintaympäristön rakenteisiin, ikääntyneen omien voimavarojen vapauttamiseen tai kahden toimijan mallin hyväksymiseen tähtääviä toimenpiteitä. (Ylä-Outinen, 2012, 216.). Esteeksi toimijuudelle nousivat itsestä lähtöisin olevat, sosiaalisesta ympäristöstä johtuvat tai fyysisistä tekijöistä aiheutuvat syyt, joita tunnistamalla ja esteitä poistamalla itsenäisen ja omaehtoisen elämän toteutuminen mahdollistuu myös ikääntyneillä. (Ylä-Outinen, 2012, 93–94.)

Riitta-Liisa Kinni havaitsi tutkimuksessaan, että ikääntynyt kuntoutuja liittyy itsensä sairaalaan joutuessaan epäpätevän toimijan kategoriaan, kun hän on toisten avustettavana vieraassa ympäristössä. Tilanteessa nousee esiin oman elämän hallintaan, toiminnan mahdollisuuksiin sekä vallan puuttumisen tunteisiin liittyviä tunteita. (Kinni 2014a, 8.) Moniammatillisen työryhmän potilaan roolissa sairaalassa olevan ikääntyneen kuntoutujan kategorisointi ammattilaisten kulttuuristen resurssien perusteella johtaa jatkokategorisointeihin. Osa työryhmästä alistaa ikääntyneen kuntoutujan myös ammatillisen vallan ja asiantuntijuuden kohteeksi. Kuntoutuja itse tuo esiin selonteoillaan kategorisointumistaan kotona pärjääjäksi ja reflektoi toimintaansa oman arkensa, aikaisemman selviytymisen kautta sekä käytettävissä olevien palvelujen avulla. (Kinni 2014b, 56–58; Kinni 2011, 27.)

Sanna Järnström (2011) tutki väitöskirjatutkimuksessaan sairaalassa olevien vanhusten asiakkuuden rakentumista geriatrisilla sairaalaosastoilla. Tutkimuksen tuloksissa vanhusten asiakkuus muodostui kolmesta kategoriasta: kotiutuvat, pitkäaikaishoitopaikkaa odottavat ja pysyvässä sairaalahoidossa olevat. Tutkimuksen mukaan vanhusten itselle asettamalla tavoitteella ja halulla ei ollut kategorioihin sijoittumisessa merkitystä, vaan työntekijöiden arvioinnit vanhuksen toimintakyvystä ja hoitoisuudesta olivat tutkimuksen mukaan merkittävä tekijä kategorian määrittelyssä. (Järnström 2011, 5–6.)

Edellä mainittujen tutkimusten pohjalta voi päätellä, että ikääntyneiden toimijuuden tunnistamiseen liittyy palvelujärjestelmässä toimintakäytäntöihin ja -kulttuuriin liittyviä esteitä. Tutkimuksissa nousee myös esiin tarve ikääntyneiden toimijuuden käsitteen laajempaan tulkintaan ja tarve vahvistaa ikääntyneen omaa roolia siinä sekä tulkita toimijuutta yksilöllisesti ikääntyneen omista lähtökohdista ja voimavaroista käsin.

### **2.3 Ikääntyneiden toimijuus arkielämässä**

Ikääntyneet rakentavat omaa elämänsä ja tulevaisuuttaan tekemällä valintoja. Valintoihin vaikuttavat aikaan ja paikkaan liittyvät elämäntilanteet ja toiset ihmiset sekä sosiaaliskulttuuriset olosuhteet, mutta myös käytettävissä olevat resurssit, ehdot ja rajoitukset sekä ne arvot ja arvostukset, joita hän pitää sillä hetkellä tärkeänä. Samalla ikääntynyt reflektoi elämäänsä ja tilannettaan sekä arvioi vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, joiden perusteella valinnat tapahtuvat. Mahdollisuuksia ja rajoitteita arjen käytäntöihin asettavat kulttuurinen, sosiaalinen ja fyysinen ympäristö. Näihin liittyvät muutokset aiheuttavat merkittäviä seurauksia ikääntyneiden arkeen, jos heillä on vaikeuksia sopeuttaa toimintaansa ympäristön vaatimuksiin. Ympäristöä ei kuitenkaan voida erottaa arkielämän toiminnan käytännöistä eikä tarkastella erillisenä siitä. (Jyrkämä 2008,192–193; Ylä-Outinen, 2012, 119; Virkola 2014, 272; ks. myös Andersson 2012.)

Elämän tarkoituksellisuus koetaan yhä edelleen tärkeänä ikääntyessäkin. Ihmisten keskinäinen luottamus, itsensä arvostetuksi ja arvokkaaksi kokeminen sekä minuuden ylläpitäminen lisäävät omanarvontunnetta ja käsitystä siitä kuka on. (Salonen 2007, 347.) Ikääntyneen tiedostaessa muutoksen tarpeen usko omiin mahdollisuuksiin, kyky toimia päämäärän saavuttamiseksi, rohkeus tekemiseen ja riittävä halu toimintaan on merkittävässä roolissa (Jyrkämä 2003, 99; 2007, 207; 2008, 194; Tiihonen 2009, 98). Toiminnasta, elämän jatkuvuudesta ja elämässä tapahtuvista muutoksista muodostuvien kokemusten ja toisten ihmisten kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen kautta muodostuvat toimintaamme ohjaavat arkielämän prosessit. Päivittäisestä elämästä selviytymiseen vaikuttavat myös ikääntyneen persoonallisuus ja asenne. (Salmi 1991, 246–247; Laukanen 2003, 257; Salmi & Lammi-Taskula 2004, 22–25.)

Arjesta selviytyminen edellyttää monia taitoja, sääntöjen ja käytäntöjen noudattamista. Jotkut niistä säilyvät eri toiminnoissa ja rakenteissa pitkään, vaikka toimijuus olisi jo alentunutkin. Yhä useammin myös ikääntyneet joutuvat tilanteisiin, joissa edellytetään tekniikan hallintaa ja uuden oppimista. Onnistuminen vaativaksi koetuissa tilanteissa vahvistaa toimijuuden tunnetta, kun taas epäonnistuminen ja kykenemättömyys heikentävät sitä. Ikääntynyt pyrkii pääosin pärjäämään itsenäisesti arkisissa asioissaan ja huolehtimaan itsestään. Kokemus arjen ympäristön muuttumisesta vaativammaksi johtaa toimintojen supistamiseen ja tavoitteiden madaltamiseen, jotta oma toimijuuden tunto säilyy. (Virkola 2014, 272; Ylä-Outinen, 2012, 119; ks. myös Andersson 2012.)

Kykyjen heikentyessä avuntarpeita voi olla vaikea myöntää, hyväksyä, mutta myös tiedostaa. Päinvastoin kuin terveydentilaan liittyviä ongelmia, oman kykeneväisyyden alentumista ei mielellään tuoda esiin, vaan itsestä halutaan antaa kuva pystyvistä ja pärjäävästä ihmisestä arjen kykyjen hiipumisesta ja lisääntyneestä avutarpeesta huolimatta. (Jolanki 2009, 68; Zechner & Valokivi 2009, 174–175.) Toisaalta on myös todettu, että ikääntyneiden kyky arvioida omaa palvelujen ja tuen tarvetta on yhteneväinen ammattilaisten tekemän arvioin kanssa (Mäkelä, Karisto, Valve, Fogelholm 2008, 621). Ikääntyneet haluavat usein myös suojella läheisiään, varsinkin lapsiaan, toimintakyvyn alenemisesta johtuvilta ongelmilta arjessaan ja vajeilta toimintakyvyssään. Läheisten jaksamiseen liittyvät huolet saattavat aiheuttaa asioiden salaamista ja ongelmien vähättelyä. (Zechner & Valokivi 2009, 166.)

Rationaalisen, normatiivisen ja aktiivisen toimijuuden rinnalle on noussut näkökulmia, joissa pyritään huomioimaan arkinen, toimintaa ylläpitävä ja toistava samaan paikkaan sidottu toimijuus (Honkasalo 2004, 57, 80; Honkasalo 2006, 105, 111, 114; Laulainen 2010, 37). Ikääntyneiden toimijuus voi ilmentyä myös tilannesidonnaisena ja vähäisenä kun esteeksi toimijuudelle on muodostunut joku tekijä, joka mahdollistaa hänen toimijuutensa toteutumisen arjessa vain tilanteellisena. Tällöin toimijuus voi ilmentyä myös tunteena, mielentilana tai toiminnan mahdollisuutena eri tilanteessa. Näin myös ikääntyneet, joilla on huomattava alenema toiminallisissa kyvyissä voivat tuntea toimijuutta riippuen heidän toiminnallisesta tai aineellisesta ympäristöstään ja tuesta, jonka he saavat henkilökunnalta, sukulaisilta ja muilta ikääntyneistä. Tunnistamalla hoivaan liittyviä näkökulmia toimijuudesta voitaisiin saada aikaan parempaa laatua hoivaa tarvitsevien ikääntyneiden elämään. (Pirhonen & Pietilä, 2018, 33–34.)



Ikääntyneen arkeen kuuluu odottamista, sietämistä ja jäämistä. Odottaminen kuuluu monen ikääntyneen arkeen ja sietämisen tunteen voi yhdistää, vaikka kipuihin, jotka johtuvat raihnastumisesta, sairauksista tai vaikka yksinäisyydestäkin. Jääminen voi kuvata tilannetta, kun ei ole mahdollisuutta lähteä. Sanojen passiivisista luonteista huolimatta niiden sisällä suoritetaan pieniä toimia, jotka hahmottuvat kokonaistoiminnaksi, joka mahdollistaa jotain, jota ei muuten voisi tehdä. Näin ollen se on yhtä aikaa toimintaa ja toiminnan kohteena olemista. Tällöin toimiminen edellyttää toiminnan rajaamista toimijan omien mahdollisuuksien mukaiseksi. Tässä pienen toimijuuden käsitteeksi määritellyssä toimijuudessa tunteilla ja toiminnalla on keskinäinen yhteys. Ikääntyneitä, jotka eivät toimi aktiivisesti ja itsenäisesti luonnehditaan passiivisiksi, vaikka he kuitenkin vaikuttavat vastavuoroisesti yhteiskuntaan ja eivät ole pelkästään toiminnan kohteita. (Honkasalo 2006, 119.) Mitään tekemättömyys, kuten ympäristön havainnointi katselemalla, voidaan tulkita myös aktiivisuudeksi. Aistien käyttö kytkee näin ikääntyneen osaksi ympäröivää maailmaa ja arkista todellisuutta (Thomasen 2013, 110). Toimijuus voi tulla esiin myös mitään tekemättömyytenä, pelkkänä olemisena ja niiden korostamisena arjessa. Toisaalta se voi ilmentyä myös tilanteeseen liittyvänä vastustamisena tai hyväksyvänä muuntautumisena tilanteeseen. (Jyrkämä 2008, 196.)

#### **2.4 Omaiset ja palvelujärjestelmä toimijuuden mahdollistajina**

Ikääntyneistä suurin osa tarvitsee toisen apua jossain vaiheessa vaihtelevassa määrin. Kun arki ei suju enää itsenäisesti, riski toimijuuden vähenemiseen on myös olemassa. Tästä huolimatta hoivan piirissä oleva ikääntynyt voi olla myös aktiivinen toimija toisen henkilön välityksellä. Omaiset ja läheiset voivat halutessaan toimia yhdessä ikääntyneen kanssa huomaten tarpeita, osaten kuunnella sanallisesti tai sanattomasti esiin nousseita viestejä. Myös palvelujärjestelmän monitahoisuus on lisännyt ikääntyneiden tarvetta tukeutua läheisiinsä palveluita hakiessaan ja kun palveluverkosto on jakaantunut monien toimijoiden tuottamaksi, läheisille on muodostunut julkista hoivaa täydentävän roolin ohella hoitovastuu. Ikääntyneen avuntarpeen lisääntyessä läheisiltä edellytetään osallistumista arjen toimintoihin, asioiden hoitamiseen ja hoivaankin. Ikääntyneiden on helpompi hyväksyä omien taitojen ja kykyjen aleneminen, jos läheiset olivat aktiivisesti mukana ja tukena arjessa positiivisten asioiden mahdollistajana ja negatiivisten asioiden rajoittajina. (Tedre 1999, 140; Vilkkö 2010a, 230–231; Virkola 2014, 272–274.)

Omaisten ja läheisten osallistuminen ikääntyneen elämään ja siihen liittyvään päätöksentekoon nostaa esiin huolen siitä, että ikääntyneen oma toimijuus vähenee ja hänen mielipiteensä ja itsemääräämisoikeutensa ohitetaan häntä koskevissa asioissa. Joskus myös ammattilaiset ja ikääntyneen läheiset voivat järjestää asioita keskenään, jolloin ikääntynyt syrjäytetään kuulematta hänen mielipidettään. (Tedre, 1999, 140–141; Tedre 2007, 118; Ylinen 2008, 77; Zechner & Valokivi 2009, 169–170; Vilkkio 2010a, 230–231; Valokivi 2013, 164.) Tällöin ikääntyneet kokevat toimijuuden sivuttamista, arvostuksen tunteen vähenemistä ja kykyjen mitätöimistä laaja-alaisemmin (Virkola 2014, 271; ks. myös Jolanki 2009). Asiakaslähtöisen työskentelyn toteuttamisessa tavoitteena on selvittää nimenomaan ikääntyneen näkemyksiä häntä koskevissa asioissa, eikä omaisten mielipiteitä voi asettaa ensisijaiseksi näkemykseksi. Ikääntyneiden kokemusten mukaan heitä koskevia päätöksiä tehdään ilman heidän läsnäoloaan ja heillä on myös kokemuksia tässä yhteydessä oman elämän hallinnan menettämisestä tai painostamisesta (Reinardy & Kane 1999, 577; Nakashima ym. 2004, 99–100; ks. myös Valokivi 2002; Järnström 2011; Kinni 2014b).

Läheiset ihmiset nousevat usein merkittävästi esiin ikääntyneen toimijuuden mahdollistajina, tuntevat he ikääntyneen elämäntavat, tottumukset ja tahtomiset ehkä jopa koko elämänhistorian ajalta. Omaisiin turvautuminen, vaikka omia voimavaroja esimerkiksi itsenäiseen elämään olisikin vielä jäljellä, vähentää omaehtoisen elämän ja toimijuuden toteutumista sekä siirtää päätösvallan toisille. Ikääntyneen tarve läheisten apuun aiheuttaa muutoksia myös läheisten välisiin suhteisiin ja muuttaa perheen keskinäisiä valta-asetelmia sekä määrittää päätöksenteko oikeuksia. (Zechner ym. 2009, 257; Ylä-Outinen 2012, 120.) Syitä liialliseen omaisiin turvautumiseen saattavat olla mm. sosiaalisten suhteiden vähyys ja yksinäisyys, joka ilmenee haluna ylläpitää avuttomuutta ja muodostaa näin ollen tarvetta hoivaan.

Tilanteessa, jossa ikääntynyt punnitsee minuuttaan ja ainakin osittaista luopumista kyvystään toimia itsenäisesti, hänet tulisi silti kohdata ”oman elämänsä herrana”, omista asioistaan päättävänä toimijana. Kohdatessaan ammattilaisia ikääntynyt tuntee epävarmuutta omien vaikutusmahdollisuuksiensa osalta ja voi olla tilanteessa myöntävä ammattilaisten esittämiin näkemyksiin kertomatta omia mielipiteitään ja kokemuksiaan. Mahdolliset vaihtoehdot saattavat myös olla hänelle epäselviä, työntekijät

hallitsevat tilannetta ja sen kulkua. (Ala-Nikkola, 2003, 50.) Ikääntynyt muodostaa käsityksen omasta tilanteestaan käsin ja tuo esiin henkilökohtaisia mahdollisuuksia, jotka ovat rakentuneet hänen oman käsityksensä kautta, hänen elämästään elämästä (Kinni 2014a, 11). Koetun avuntarpeen ilmaiseminen on monelle ikääntyneelle vaikeaa. Jos avunpyyntö torjutaan, nousee kynnyks pyytää apua uudelleen. Ikääntyneiden kohtaamisessa keskeistä on luoda luottamuksellinen suhde, jonka varaan myös myöhemmin voidaan rakentaa koko palvelujärjestelmää koskevaa luottamusta (Hänninen 2007, 16–18).

Keskeistä ikääntyneiden arkielämän toimijuuden kannalta on se, miten he kohtaavat, kokevat ja tulkitsevat arkielämän rakenteita ja tilanteita. Tärkeää on myös se, miten ikääntynyt itse harjoittaa tilannerefleksiivisyyttä eli arvioi itse omaa toimijuuttaan niissä. Ikääntyneiden toimijuuden tunnistamisen näkökulmasta on olennaista, miten ja millaisina toimijoina näemme ja tulkitsemme ikääntyneet niissä tilanteissa, joissa heitä kohtaamme. Se, kuinka ikääntynyt toimii eri tilanteissa, tapahtuu monien eri tekijöiden vaikuttaessa taustalla. Se miten toimintamme näyttäytyy muille ja miten se tulkitaan, edellyttää näiden toiminnan taustalla vaikuttavien tekijöiden tunnistamista. (Jyrkämä 2008,192–193; ks. myös Jyrkämä 2011; 2013; 2014.)

### 3 PALVELUOHJAUS PALVELUTARPEEN TUNNISTAMISEN KEINONA

#### 3.1 Palveluohjauksesta asiakasohjaukseen

Sopivien ja tarpeen mukaisten palvelujen järjestämisestä ja palvelutarpeiden määrittelystä eli palveluohjauksesta on kehittynyt tämän vuosituhannen edetessä yhä tärkeämpi vaihe julkisten palvelujen palveluprosessissa. Palveluohjauksesta on vuosien saatossa muodostanut käsite, joka sisältää niin työtöteet, menetelmät kuin palvelutkin. Tämän kehityksen taustalla on ollut yhteiskunnan makrotasolla tapahtuneita muutoksia, kuten rakennemuutokset ja erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen pirstaloituminen. Myös monimutkainen sosiaaliturvan lainsäädäntö, perhesuhteiden löystyminen ja sosiaalisten turvaverkkojen väheneminen ovat olleet haasteita, joihin palveluohjauksen kehittämällä on haettu ratkaisuja. Kattavaa käsitelmäärittelyä, joka sopisi kaikille asiakasryhmille, on silti ollut vaikea muodostaa. Koska palveluohjaus on kytketty eri asiakasryhmien tarpeisiin ja toimintaympäristöihin, se usein määrittyy kontekstilähtöisesti määrittelijän mukaan. Myös eri maissa palveluohjauksen käsite ja sisältö määrittyvät eri tavoin. Viime vuosituhannen lopulla palveluohjaus on ollut sekä tapa harjoittaa palveluhallintoa ja organisoida sosiaali- ja terveystalvveluja, mutta myös yksilökohtainen sosiaalipalvelujen menetelmä Sosiaalihuoltolain (2014) mukaisia palveluita järjestettäessä. Kehitettäessä palveluita käyttäjä- ja kysyntäkeskeisempään suuntaan, palveluohjaukseen sisältyvät tehtävät ovat tärkeä osa asiakkaan palveluprosessia. Usein organisaatiot kuitenkin valikoivat sopivat asiakkaat tuottamiinsa palveluihin eivätkä vastaa kysyntälähtöisesti palvelutarpeeseen. (Salminen 2013, 10; Hänninen 2007, 11–13; Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16–17.)

Viime vuosina palveluohjauksen merkitys ja rooli on ollut esillä korostuneesti palvelujen järjestämistapoihin ja toimintaympäristöön kohdistuvien muutostarpeiden vuoksi. Palveluohjauksen käsitteen rinnalle on muodostunut tässä yhteydessä asiakasohjauksen käsite, joka esimerkiksi Sipilän hallituksen kärkihankkeessa ” Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa” sekä Ikäihmisten laatusuosituksessa 2017 on liitetty palveluohjaukseen. (STM 2017, 8; STM 2018, 6-7.)

Asiakas- ja palveluohjauksen rooli koetaan palvelujen yhteensovittamiseen liittyvien haasteiden yhteydessä merkittävänä, koska sen avulla voidaan muodostaa kokonaisuus asiakkaan tarpeiden, palvelujärjestelmän tuottamien palvelujen ja yhteiskunnan asettamien edellytysten perusteella (Honkakoski ym. 2015,7; ks. myös Nissi-Onnela 2018, 26). Palveluohjaukseen sisältyvän yhteistyön merkitys on erityinen perusterveyden- ja sosiaalihuollon yhteisissä asiakkuuksissa mm. ikääntyneiden palveluiden järjestämiseen liittyen (Hänninen 2007, 12). Asiakasohjaukseen liitetään palveluiden yhteensovittamista myös laajemmin esimerkiksi tarkasteltaessa eri organisaatioiden välisiä toimintoja ja palveluita (Nissi-Onnela 2018, 27).

Asiakas- ja palveluohjauksen käsitteiden sisältöä on määritelty muun muassa siten, että palveluohjauksen sisältönä on neuvonta yksittäisessä palvelussa tai palvelukokonaisuuksissa, kun taas asiakasohjaus nähdään osana vaativaa asiakkaan kokonaistarpeen arviointiin perustuvaa ohjausta ja neuvontaa sekä palvelutarpeen arviointia. Asiakasohjauksen tavoitteena on yksilöllinen, asiakkaan itsenäisyyttä tukeva ja hänen tarvitsemiensa palvelujen muodostama palvelukokonaisuus, josta järjestämisvastuussa oleva viranomainen tekee palvelupäätöksen. Asiakasohjauksen sisällöksi on muotoutunut I&O kärkihankkeen yhteydessä käydyn keskustelun perusteella eri tasoinen viestintä, neuvonta ja palveluohjaus sekä vaativampi, intensiivinen asiakasohjaus. (Patronen ym. 2015, 28; Nissi-Onnela, 2018, 26.) Tarkastelen seuraavassa palveluohjauksen sisältöä ja sekä sen rakentumista, koska asiakasohjaus on teoreettisena käsitteenä vasta muotoutumassa opinnäytetyöni valmistumisen aikana.

Palveluohjaus perustuu ohjauksen lähestymistapaan, jolloin ohjaus käsitetään yleisesti ihmisten elämässä esiintyvien haasteiden ja muutosten yhteiseksi käsittelyksi sekä huomion ja kunnioituksen antamiseksi ihmiselle. Myös asiakasohjauksen voi tulkita sisältävän samoja ohjauksen lähestymistapaan perustuvia käsityksiä. (Pasanen 2002, 122–124.) Tässä asiayhteydessä ohjaus on kytkettävissä toimijuuteen ja sen tunnistamiseen ja vahvistamiseen arjessa.

Palveluohjauksen kehittämisen keskiössä ovat olleet prosessit ja työkäytännöt. Käsitteeseen kytkeytyvä ohjaus, jonka teoreettinen perusta tukeutuu behavioraaliseen, humanistiseen, kognitiiviseen ja psykoanalyttiseen teoriaan, tuo esiin palveluohjausta tekevän

ammattilaisen ja asiakkaan tasavertaisen yhteistyösuhteen merkityksen. Tällöin sosiaalisen konstruktionismin mukaisesti tieto ja asioiden merkitys rakentuvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja toimivat tilanteessa teoreettisena viitekehystenä. Systemiteoria tuo ohjaukseen mahdollisuuden asioiden keskinäisten suhteiden vaikutuksesta toisiinsa ja kybernetiikka näkökulman, jossa päätelmät ovat aina havaintojen tulosta. (Peavy 1999, 18; Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 47; Ristolainen, Tiilikainen, Rissanen 2018, 254; ks. myös McLeod 2009.) Käytännössä ohjaustyötä tekevät soveltavat omia arvojaan ja ihmiskäsitystään vastaavia teorioita ja muodostavat sen perusteella oman käyttöteoriasa käsitteeseen liittyvien teorioiden rinnalle (Ojanen 2001, 13, 17–19).

Palveluohjauksen tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen vaikuttavat palvelujärjestelmän linjaukset ja palvelun järjestämisen resurssit. Myös palveluohjausta tekevien ammattilaisten osaaminen ja kokemus sekä pysyvyys ammatissa vaikuttavat ikääntyneiden palveluohjauksen tavoitteiden saavuttamiseen ja palveluihin liittyviin päätöksiin ja niiden oikeellisuuteen. Asiakkaiden, palveluohjausta tekevien ammattilaisten ja organisaation tavoitteiden väliset ristiriitaisuudet estävät tai vaikeuttavat tavoitteiden saavuttamista. (Ristolainen ym. 2017, 263–264; ks. myös You ym. 2016.) Tämän vuoksi onkin tärkeää, että yhteisistä tavoitteista käydään keskustelua koko palveluohjausprosessin ajan.

Vanhuspalveluiden palveluohjauksen tavoitteena on löytää keinoja ja palveluita ikääntyneiden arjen tueksi, joiden avulla heidän laaja-alainen toimintakykynsä säilyisi, ja jopa kohentuisi. Ikääntymisestä huolimatta palveluohjauksen painopiste on tulevaisuudessa, ja ongelmista huolimatta tulevaisuutta tarkastellaan positiivisessa mielessä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 11–13, 19; Mäkinen, Raatikainen, Rahikka, Saarnio 2009, 118–119.) Ongelmien lähestyminen ratkaisukeskeisesti mahdollistaa motivaation ja toiveikkuuden tukemisen ja olemassa olevien voimavarojen havaitsemisen, hyödyntämisen ja vahvistamisen. Ikääntyneen asiakkaan kohtaamisessa asiakkaan identiteetti ja asiakkuus rakentuvat uudelleen ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä työtavassa ja tilanteessa muodostettu käsitys palvelutarpeeseen johtaneista syistä määrittää hänen identiteettiään. (Hänninen 2007, 15–18; Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen, Mäkelä 2011, 74–76; Blundo & Simon 2016, 4–5.) Tällöin yksilökohtainen palveluohjaus, ohjaus ja

neuvonta sekä palveluohjauksellinen työote muodostavat kukin ikääntyneen tarpeista lähtevän kokonaisuuden, johon vaikuttaa myös työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen intensiteetti ja yhteistyö. (Hänninen 2007, 14–18.)

Viime vuosikymmeninä palveluohjauksen yksilöä tukevien tavoitteiden rinnalle on nostettu palvelujen käytöstä aiheutuvien kustannusten ehkäiseminen, hallittavuus ja jopa aleneminen. Palveluohjauksen vaikuttavuutta ikääntyneiden myöhempään palveluiden käyttöön liittyen tutkittaessa on havaittu että palveluiden käytössä on säännönmukaisuutta tietyntyyppisten asiakasryhmien palveluiden käytön osalta. Sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arviointiin liittyvässä tutkimuksessa nousi esille, että tilanteessa havaittu fyysisen toimintakyvyn heikentyminen, kognition aleneminen sekä käytöshäiriöt edelsivät runsasta palvelun tarvetta. Tutkimukseen osallistuneista 25% oli ohjautunut seurannan aikana asumispalveluihin ympärivuorokautiseen hoitoon ja 20% sai omaishoidon tukea. Kotihoitoon ohjautuneiden ikääntyneiden itsenäinen selviytyminen vaihteli omatoimisista runsaasti palveluita tarvitseviin asiakkaisiin ja palvelutarve liittyi käytösoireisiin, vaelteluun tai kognitioon liittyviin haasteisiin arjessa. (Vähäkangas ym. 2017, 4–5.) Palveluohjauksen vaikuttavuus ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa ollut suoraan tulkittavissa, koska mittaamisen tavat ja palveluohjauksen toimintakäytännöt eivät olleet yhteneväisiä. Tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että tulokset viittaavat palveluohjauksen vaikuttavuuteen ikääntyneiden palveluissa. (Ristolainen ym. 2018, 252). Hanna Ristolainen työryhmineen viittaa myös palveluohjauksen vaikuttavuuteen liittyvässä artikkelissaan Giuntan ja Cain (2015) tutkimuksessa havaitsemaan tulokseen, että terveyspalvelujen käytön ja palveluohjauksen välillä on havaittu yhteys; vähintään puoli vuotta palveluohjauksen asiakkaana olleet ikääntyneet kävivät vähemmän sairaalassa kuin ne, jotka eivät olleet palveluohjauksen piirissä. (Ristolainen ym. 2018, 267).

Lainsäädäntö velvoittaa järjestämään palveluita ja palvelujen järjestämistä vastuussa olevat kunnat määriteltävät vanhuspalveluiden osalta kenelle ja millä perusteilla palvelut kohdennetaan. Palveluille laaditut myöntämisperusteet vahvistetaan usein poliittisessa päätöksenteossa niiden järjestämiseen suunnattujen resurssien vahvistamisen yhteydessä. Palveluita myöntävät viranhaltijat noudattavat näitä perusteita päätöksenteossa palveluita myöntäessään (Ylinen 2008, 75–77; Metteri & Hotari 2011, 85). Palvelujen

tarpeita voidaan lähteä määrittelemään tavoitelähtöisesti, jolloin tavoitetilaa pääsemiseksi tarjotaan palveluita ammatilliseen ja tieteelliseen tietoon nojaten. Kysyntälähtöisessä tarpeidenmäärittelyssä lähtökohtana ovat asiakkaan toiveet ja tarpeet sen mukaan kuin palveluita on tarjolla, kun taas tarjontalähtöisten tarpeiden määrittelyssä tukeudutaan tarjolla oleviin palveluihin sekä kokonaistarkasteluun. (Kananoja, Niiranen, Jokiranta 2008, 160–163.) Lähtökohtana voivat olla myös resurssiperustaiset tai talouden lähtökohtiin perustuvat tarpeiden määrittelyt (Ylinen 2008, 75–77; Metteri & Hotari 2011, 85). Nämä lähtökohdat vaikuttavat palveluohjauksen järjestämiseen ja siihen prosessiin, joka ohjaa sen toteuttamista vanhuspalveluiden kontekstissa.

Palveluohjaus voidaan kuvata viisivaiheisena prosessina, johon kuuluvat Ala-Nikkolan ja Sipilän mukaan asiakkaiden valikointi ja palveluiden kohdentaminen niitä eniten tarvitseville, asiakkaiden palvelutarpeiden arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen sekä palvelutavoitteiden ja -tarpeiden seuranta palvelun järjestämisen aikana (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 22–25). Palveluohjausprosessin on myös katsottu sisältävän palvelusuunnitelman laatimiseen ja palvelupäätösten tekemiseen liittyvät vaiheet (Honkakoski ym. 2015, 5.) Aiemmin mainitussa Sipilän hallituksen kärkihankkeessa tuotettu malli rakentuu tarpeiden tunnistamisesta eli neuvonnasta, palvelutarpeiden arvioinnista eli asiakasohjauksesta sekä seurantaan ja koordinointiin liittyvistä vaiheista (STM 2018, 12; Ristolainen ym. 2018, 254).

Ikääntyneiden palveluihin liittyvä palvelutarpeiden arviointi on työmenetelmä, jonka tavoitteena on Vanhuspalvelulain toimeenpano käytännössä, ja sen tavoitteena on muodostaa laaja-alainen käsitys ikääntyneen palvelujen tarpeesta lainsäädännön määrittelemässä ajassa. Nykyään suunnitteluun osallistuu yhä useammin myös omainen tai läheinen. Yhteisen suunnitelman ja palvelutarpeiden arvion pohjalta on laadittava palvelu- tai muu vastaava suunnitelma pitkäaikaisia palveluita järjestettäessä. Ikääntyneen toimintakykyyn pohjautuvan arvion perusteella suunnitelmassa on määriteltävä, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2000, §7: Vanhuspalvelulaki 2012, §16.) Vanhuspalveluissa palvelusuunnitelman laatiminen on myös kytkettävissä palvelutarpeiden arviointiin, sillä suunnitelmaa voi



tehdä asiakkaan kanssa yhdessä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelutarpeen arviointi on opinnäytetyöni keskeinen osa-alue ja käsittelen sitä seuraavassa luvussa laajemmin.

Vanhuspalveluissa järjestämiseen liittyvä päätöksenteko liittyy keskeisesti palveluohjauksen prosessiin ja nimenomaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan kanssa yhdessä tehtyihin ratkaisuihin siitä, miten ja minkälaisilla palveluilla asiakkaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään turvataan. Päätöksenteossa joudutaan ottamaan huomioon palvelujen järjestämisen resurssit. Tämä tulee esiin erilaisten ohjeiden ja palvelujen myöntämisperusteiden kautta myös asiakastyössä, kun palveluja järjestetään ja niiden sisältöä rajoitetaan tai supistetaan. (Ala-Nikkola, 2003, 40.) Virallisen päätöksen sosiaalipalveluiden myöntämisestä tekee viranhaltija. Sosiaalihuoltolain (2014) § 45 määrittelee sosiaalihuollon palveluiden, kuten mm. kotihoiton ja sen tukipalvelujen järjestämiseen liittyvää päätöksentekoa ja niiden toimeenpanoa. Hallintolaisissa (Hallintolaki 2003, §43– §49) on säädetty päätöksen sisältöön, perusteluihin ja muutoksenhakuun liittyvät tiedot, jotka viranhaltijan päätökseen tulee sisältyä. Palveluiden tarpeen ja järjestämisen seuranta tapahtuu yhteistyössä palvelujen järjestämisvastuussa olevien ja palveluja tuottavien sekä asiakkaan ja hänen omaisiensa tai läheisiensä kesken (Vanhuspalvelulaki §16).

Palvelutarpeen arviointia tekevän työntekijän ja ikääntyneen asiakkaan kohtaaminen edellyttää hänen kohtaamistaan ihmisenä, ei pelkästään palveluja tarvitsevana asiakkaana. Palveluohjaustilanteessa tavoitellaan tasavertaista vuorovaikutusta, jolloin asiakkaan elämismailman hyväksyminen ja asiakaslähtöisyyden turvaaminen on siinä keskeistä. Tämä vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta asiantuntijavallasta luopumista ja dialogisen vuorovaikutuksen sallimista, jotta molemmat osapuolet voivat toimia tilanteessa keskenään tasavertaisina. Tämän ei kuitenkaan pidä estää työntekijää tuomasta esiin havaitsemiaan tai tiedossa olevia ongelmakohtia, jotka ovat toimineet kohtaamisen käynnistäjinä. Tilanteeseen liittyvä vuorovaikutus mahdollistaa asiakkaan tarpeiden ja ongelmien uudelleen määrittämisen. (Mönkkönen 1999, 53; Mäkinen ym. 2009, 137–140.)

Selvittämällä ikääntyneen olemassa olevia voimavaroja hänen omassa ympäristössään tilanteessa asetetut yksilölliset tavoitteet löydettyjen keinojen ja tarvittavien palvelujen osalta konkretisoituvat arjen toimintoihin. Edellä mainittujen tavoitteiden yhteensovittaminen ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen on yhä haasteellisempaa palvelunjärjestäjän näkökulmasta katsottuna. Riitta-Liisa Kinni (2014a, 68) toteaaakin että vaikka täydellisen asiakaslähtöisyyden tavoittelu tilanteessa on retoriikkaa, toimijuuden mahdollistamiseen on kuitenkin pyrittävä. Tämä edellyttää sitä, että ikääntyneiden on osallistuttava itseään koskevaan päätöksentekoon, mutta myös muuhun toimintaan palveluita järjestettäessä.

### **3.2 Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteet ja sisältö**

Vanhuspalvelulain mukaan iäkkään henkilön palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen kokonaisvaltaista selvittämistä (Vanhuspalvelulaki 2012, § 15; STM 2006). Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on luoda ikääntyneelle henkilölle mahdollisuus toimia ja päättää asioistaan itsenäisesti ja turvallisesti, mutta myös pyrkiä selvittämään korjaavien toimenpiteiden sekä palveluiden määrää ja luonnetta. Lisäksi siitä nähdään olevan hyötyä tuottavuuden ja laadun tutkimuksessa ja tilastoinnissa. Yhteisten voimavarojen oikeudenmukainen jako ja edellytysten luominen sen toteuttamiseen tarvittavaan suunnitelmaan ovat palvelutarpeen arvioinnin yhteiskunnallisia tavoitteita. (STM 2006.)

Palvelutarpeen arviointi julkisissa palveluissa suoritetaan viranomaistyönä ja viranomaisen toimii tarvittaessa yhdessä muiden viranomaisten kanssa. Palvelun järjestämistä vastuussa oleva taho vastaa siitä, että palvelutarpeiden selvittäminen tapahtuu asiantuntevan ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdot täyttävän työntekijän kanssa. Eri ammattiryhmien ja koulutustaustan näkökulmien takia ikääntyneiden näkemyksiä, tarpeita ja toiveita voidaan tulkita eri tavoin. (STM 2006; Tiihonen 2009, 90; Zechner & Valokivi 2009, 154, 170; ks. myös Kinni 2014a). Palvelutarpeen arvioinnissa korostuu arvioijan ammatillinen vastuu toimimisesta asiakkaan parhaaksi. Ihmisarvon sekä itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen ovat perusarvoja, joita tilanteessa tulee ottaa huomioon. Ikääntyneellä

on oikeus hyvään kohteluun ja vanhuuteen tasavertaisesti riippumatta siitä missä hän asuu tai millaisia palveluita hän tarvitsee. (STM 2013, 10-11.) Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen on arvioijan työn tavoitteiden kannalta keskeisessä roolissa. Asiakkaan kunnioittaminen oman elämänsä asiantuntijana on tässä tilanteessa tärkeää myös sitoutumisen näkökulmasta. Ajan ja resurssien käytön rajoitukset ja usein myös henkilöstön vaihtuvuus aiheuttavat haasteita luottamuksen rakentamisessa asiakkaan ja työntekijän välille, vaikka se lisäksi ikääntyneen tilanteessa toimijuuden taustalla vaikuttavien, intiimien aiheiden käsittelyä (Virkola 2009b, 82; ks. myös Saarenheimo & Pietilä 2006).

Palvelutarpeen arviointi on tapahtuma, jossa ikääntyneen kanssa vuorovaikutuksessa hänen elämäntilanne, toimijuus ja tarpeet arkielämässä nousevat esiin ja kertyneitä kokemuksia voidaan hyödyntää palveluiden suunnittelussa sekä toteuttamisessa (THL, 2013:14; Virkola 2014, 271). Palvelutarpeen arviointitilanteet ovat institutionaalisia vuorovaikutustilanteita asiakkaan kodissa ja keskeistä niissä on se, että palvelun järjestäjän käytännöt, lainsäädäntö ja ennalta asetetut roolit ohjaavat tapahtumia. Keskustelun erityispiirteinä on tehtävä- ja päämääräorientoituneisuus ja sen tuloksella on ratkaiseva merkitys jollekin osallistujalle. Institutionaalisessa keskustelussa osallistujat ottavat sovitun roolin ja niissä toteutetaan määrättyjä yhteiskunnallisia ja ammatillisia tehtäviä ja normeja. Keskustelua ohjaavat erilaiset rajoitteet ja sitä tulkitaan instituution luomien reunaehtojen kautta. Palvelutarpeen arviointitilanne asiakkaan kodissa tekee institutionaalisesta keskustelusta vähemmän formaalin ja erilaisen kuin organisaation toimipisteissä järjestettyyn tapaamiseen liittyvä keskustelu on. (Drew & Heritage 1992, 20–28; Jokinen, Suoninen, Wahlström 2000, 16; Raevaara, Ruusuvuori, Haakana 2001, 13–14.)

Ikääntyneen avuntarpeen tunnistamiseen liittyy monia haasteita. Ikääntyneiden tarpeiden tunnistamiseen yhdistyy heidän tunnustamisensa yksilöinä. Tilanteen resurssointi, siihen liittyvät rutiinit ja asenteet voivat muodostaa esteen tunnustamiselle. Asiakkaiden kohtaaminen, huomioiminen ja kohtelu yksilöinä sekä riittävät aikaresurssit vähentävät tilanteen haasteellisuutta. Ikääntyneen harrastusten ja elämän aikana opittujen tapojen tukeminen ja hänen yksityisyytensä suojaaminen tukevat tarpeiden tunnistamista edellyttävää tunnustamista. Tunnustamista voidaan mahdollistaa vahvistamalla tilanteeseen

liittyvää tunneilmaisua, kuten tukea erilaisen mielipiteen ilmaisua tai tilanteeseen sopivan huumorin käyttöä. (Pirhonen & Pulkki 2016, 260–261.)

Palvelutarpeen arviointi on tulos ikääntyneen sekä hänen läheistensä ja arvioijan vuorovaikutuksesta. Sen tavoitteena voidaan pitää mahdollisuutta luoda tilanne, jossa ikääntyneellä on edellytykset mahdollisuuksien mukaisesti, turvallisesti sekä itsenäisesti tehdä itseään koskevia päätöksiä ja valintoja. Palveluiden yhteensovittaminen ja yhteistyö palvelutuottajien kanssa vaatii palvelujärjestelmän tuntemusta, osaamista ja hallintaa. Työotteessa korostuu dialogisuus, jolloin verkoston voimavarat ja eri tahojen näkemykset asiakkaan tilanteesta voidaan koota yhteen onnistuneesti. Omaisen roolin vahvistaminen edesauttaa osallistumista ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Roolin tunnustaminen on välttämätöntä tästä syystä myös virallisesti esimerkiksi palvelusuunnitelmassa. (Mönkkönen 2007, 138–139.) Ikääntyneen, hänen läheistensä ja palvelutarpeiden arviointiin osallistuvien ammattilaisten, on tunnistettava tilanteessa sen kompleksisuus, jotta palvelutarpeet voidaan tunnistaa sekä kohdentaa ikääntyneelle hänen tarvitsemansa palvelut oikea aikaisesti (Voutilainen & Vaarama 2005, 29–33).

Ikääntyneen roolin on oltava keskeinen palvelutarpeen arviointitilanteessa, jonka moni ikääntynyt ja hänen läheisensä kokee yhdeksi merkittäväksi tapahtumaksi tulevaisuuden kannalta. Näihin merkittäviin ajankohtiin liittyy yleisiä odotuksia ja yksilön omista tarpeista lähteviä käsityksiä. (Jacobsen 2006, 61.) Vaikka instituutio on määritellyt palvelutarpeen arvioijalle tilanteessa tehtävän ja selkeän aseman, tämä ei kuitenkaan saa estää lainsäädännössäkään edellytettyä ikääntyneen mielipiteen selvittämistä, vaikka lopputulos olisikin ennalta tiedettävissä (Ala-Nikkola 2003, 191–192). Jos tarpeiden ja saadun palvelun välillä on eroja, on oleellista arvioida miten vastaamaton palveluntarve aiheuttaa haittaa, lisäpalveluiden tarvetta ja kustannuksia (Virkola 2009b, 86; Vilkkö, Finne-Soveri, Heinola 2010, 58). Palvelujen tarvetta tarkasteltaessa on huomioitava myös asiakassuhteen ajankohdan ulkopuoliset elämän tapahtumat, elämän historia ja tarkasteluhetkeen johtaneet asiat. Huomiota on kiinnitettävä nykyisyyteen, menneeseen sekä tulevaan, koska nykyhetki tukeutuu usein entiseen, sitä ei tällaisessa tilanteessa, johon sisältyy ikääntyneelle suuria yksilöllisiä vaikutuksia, voi jättää huomiotta. (Mäntysaari & Pösö 2016, 29.) Kokonaisvaltaiseen arvioon sisältyvät ikääntyneen toiveet ja

kokemukset, joita hänellä on. Yksittäisiä asioita tarkasteltaessa ne suhteutetaan ihmisen elämäntilanteeseen ja ymmärretään myös kulttuuristen, institutionaalisten ja yhteiskunnallisten ehtojen kautta. Näin elämän kokonaisvaltaisuus tulee esiin arkisen elämän merkityksien kautta. (Metteri 1996, 143–145.)

Palvelutarpeen arviointitilanteessa korostuu palvelutarpeen arvioijan osaaminen sekä kyky huomioida ikääntyneen tarpeita, vahvistaa motivaatiota sekä kannustaa valinnoissa vastavuoroisen vuorovaikutuksen sekä toimijuutta tunnistavan työotteen kautta. Tällöin myös toimijuus toteutuu tilanteessa prosessina, joka rakentuu osallistujien vuorovaikutteisena neuvotteluna. Ensisijaista tilanteessa on ikääntyneen kohtaaminen ja hänen oman elämänsä ja omien kokemusten kautta nousevan asiantuntijuuden korostaminen sekä rohkeus esittää ja kokeilla uusia toimintatapoja ikääntyneen toimijuuden tukemiseksi ja lisäämiseksi. (Punna ym. 2017, 155–156.)

Edellä mainitut seikat sisältävässä palvelutarpeen arviointitilanteessa muodostuu eri osapuolten näkökulmat huomioiva näkemys niistä palvelutarpeista, jotka sen aikana nousevat esiin. Vaikka kaikkiin esitettyihin palvelutarpeisiin ei julkisen palvelujärjestelmän puitteissa voitaisikaan vastata, tärkeää tilanteessa on myös perustella miksi palveluita ei voida järjestää. Tämä vahvistaa ikääntyneiden tunnetta kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta. Tärkeää on myös tuoda esiin mahdollisuus tarkastella palvelutarvetta uudelleen esimerkiksi elämäntilanteiden muuttuessa.

Palvelutarpeen arviointiprosessi käynnistyy asiakkaan tai hänen läheisensä yhteydenotolla henkilön hakiessa julkisia palveluita tai palvelujärjestelmän toteuttamien tutkimusten, hoitojen, kuntoutuksen tai sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Selvitys ja arviointi tehdään yhdessä iäkkään henkilön ja hänen omaisensa, läheisensä tai edunvalvojan kanssa. Tämä edellyttää ikääntyneeltä halua ja kykyä tuoda esiin tarpeitaan jokapäiväisessä selviytymisessä ja neuvotella viranomaisten kanssa keinoista ja mahdollisuuksista edistää myös omatoimisuutta ja oman elämän hallintaa. Ikääntyneen arkea ja päivittäisen elämän toimintaa ja toimintoja sekä toimijuutta on välttämätöntä tarkastella hänen omassa toimintaympäristössään tilannesidonnaisena, jolloin huomiota voidaan kiinnittää sen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Palvelutarpeen arviointi ikääntyneen kotona on perusteltavissa asiakaslähtöisyyden ja tilanteen tulkinnallisuuden

näkökulmilla. (Päivärinta & Haverinen 2002, 5; Nygård 2006, 102–132; Vähäkangas ym. 2017, 17.)

Kodin merkitys ikääntyneelle on yksilöllinen. Se on tila, jossa on eletty elämää ja koettu tunteita. Kodin kunnioittaminen ja asiakkaan alueen ja määräysvallan tunnustaminen palvelutarpeen arviointia tehdessä vahvistaa ikääntyneen luottamusta. Se kuinka ikääntyneet kokevat hoivan ja asumisen kotona on myös tärkeää saada esiin palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. (Tedre 1999, 62–64; Zechner & Valokivi 2009, 177.) Tunne kodin intiimisydestä voi tuoda ikääntyneelle esiin halun suojella sitä ulkopuolisten tunkeutumiselta ja säilyttää sen yksityisyys (Vilkko 2010b, 44). Palvelutarpeen arviointia tekevä edustaa palvelujärjestelmää ja on ulkopuolinen viranomainen, joka voidaan kokea uhkana perheen ja yksilön toimintakulttuurin säilyttämiselle ja itsemääräämisoikeudelle (Virkola 2009b, 81–82). Jos kotona asuminen ei ole mahdollista ilman ulkopuolista apua, aiheutuu siitä ristiriitainen tilanne, jossa ikääntynyt joutuu punnitsemaan kodin yksityisyyden merkitystä uudesta näkökulmasta sekä hyväksymään sen ja sopeutumaan muuttuneeseen tilanteeseen.

Vanhuspalvelulain mukaan palvelutarpeen arvioinnissa on keskeistä selvittää, miltä osin iäkäs henkilö pystyy toimimaan arkisissa toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa ja millaista tuen tarvetta ja apua hän toimintakykynsä perusteella tarvitsee (Vanhuspalvelulaki, 2012, §15). Myös ravitsemus ja lääkehoidon turvallisuus sekä lepo ja toiminta, joka tukee iäkkään toimijuutta ja osallistumista, on hyvä nostaa esille arvioinnin yhteydessä. Taloudellinen ja henkilöön kohdistuva turvallisuus ja arvioinnin edetessä havaitut riskit, kuten esimerkiksi kaatumisalttius, terveydentilan epävakaumus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu, nostetaan tilanteessa keskusteluun niin ikääntyneen, omaisen kuin arvioijan näkökulmista. (Zechner & Valokivi 2009, 181–186; Finne-Soveri ym. 2011, 2; Vanhuspalvelulaki 2013, 15§). Kodin rakenteisiin, ulkoisiin tekijöihin ja ympäristöön kohdistuu arviointitilanteessa huomioita, jotka vaikuttavat siihen millaiseksi ikääntyneen itsenäinen toiminta ja toimijuuden edellytykset koetaan tilanteessa. Myös kodin sijaintiin, ympäristön esteettömyyteen, asumisen turvallisuuteen ja lähipalvelujen saatavuuteen liittyvät huomiot ja riskit kartoitetaan palvelutarpeen arviointitilanteessa niin ikääntyneen kuin palvelujen järjestäjän ja tuottajan näkökulmat huomioiden.

Palvelutarpeen arviointitilanteessa arvioidaan toimintakykyä keskustellen ja havainnoiden sekä mahdollisesti käyttämällä erilaisia mittareita (Finne-Soveri ym. 2011, 1). Toimintakyvyn hahmottaminen kokonaisuutena korostuu erityisesti ikääntyneen toimintakyvyn tukemisessa. Elämänhistoria ja ympäristö, jossa ikääntynyt asuu ja elää on merkityksellistä toimintakyvyn määrittelyssä. (Nummijoki 2009, 90.) Fyysinen toimintakyky tarkoittaa kykyä selvitä ruumiillista toimintaa vaativista perustoiminnoista. Elämänhallintaan, itsearvostukseen ja mielialaan sekä mielenterveyteen liittyvät ulottuvuudet muodostavat psyykkisen toimintakyvyn osa-alueen. Kognitiivinen toimintakyky pitää sisällään kielelliseen toimintaan ja toiminnanohjaukseen sekä muistiin, oppimiseen sekä tiedonkäsittelyyn liittyviä kykyjä ja ominaisuuksia. Kyky kommunikoida, tulla toimeen ja olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa ovat keskeisiä taitoja, kun määritellään sosiaalista toimintakykyä. (Laukkanen 2003, 248–256; Zechner & Valokivi 2009, 156.)

Palvelutarpeen arvioinnissa mittareiden käyttö keskittyy fyysisen toimintakyvyn arvioimiseen ja edelleen sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn arviointi jää melko usein ilman luotettavaa arviointia niissäkin tapauksissa, jolloin näissä toimintakyvyn osa-alueissa on havaittavissa vajetta, joka aiheuttaa palvelujen tarvetta (Voutilainen & Vaarama 2005, 1, 30; Finne-Soveri ym. 2011, 3). Kun ikääntyneen toimintakykyä arvioidaan, on ensisijaista saada käsitys siitä mihin toimintakykyä käytetään. Millainen toimintakyky erilaisten mittareiden mukaan arvioitaessa on, antaa lähtökohtia siihen mihin ikääntyneen ja hänen kanssaan toimivien tulisi toimintakyvyn ylläpitämisessä kiinnittää huomiota, että hänen todellista toimintakykyään ja toimijuuttaan voidaan edistää ja ylläpitää. Toimijuuden käsitteen kytkeminen toimintakyvyn määrittelyyn nostaa esiin ikääntyneen oman tahdon, valinnat ja tekemisen ja näin täydentää sitä subjektiivisella näkökulmalla. Tällöin mahdollisen toimintakyvyn rinnalle saadaan todellinen käytössä oleva toimintakyky, joka perustuu ikääntyneen omaan kokemukseen siitä, kuinka hän todella käyttää olemassa olevaa toimintakykyä. Arjessa arvioitu ja koettu toimintakyky, joka nousee esiin sen toiminnasta, tilanteissa ja käytännöissä muodostaa todellisen käsityksen ikääntyneen mahdollisuuksista toimia ja olla aktiivinen toimija. Tällöin toimintakyvyn arvioinnin näkökulmasta keskiössä on kokemuksellisen toimintakyvyn sosiaalinen rakentuminen arjen toimintatilanteissa toimintakyvyn

fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen osa-alueen kautta tarkasteltuna. (Jyrkämä 2003, 96–97; 2007, 201; 2008: 195; 2013, 422, 424; Koivula 2009, 33.) Palvelutarpeen arvioinnissa ei ensimmäisillä tapaamiskerroilla ikääntyneen kanssa saavuteta useinkaan riittävän kattavaa näkemystä hänen arjestaan ja toimijuudestaan. Usein myös mittarien käyttö toimintakyvyn arvioinneissa on perusteltua toteuttaa toisessa yhteydessä, jos ikääntyneen tarve palveluun on havaittavissa muulla perusteella.

Palvelutarpeen määrittely aiheuttaa jännitteitä virallisesti hyväksytyistä palvelujen myöntämisperusteista riippumatta vanhuspalvelujen arjessa, jossa kohdataan asiakkaita ja heidän omaisiaan. Kriteerien ja mittarien avulla pyritään löytämään perusteita päätöksenteon pohjaksi. Nämä eivät kuitenkaan aina ota huomioon eri toimintakyvyn osa-alueiden muodostamaa kokonaisuutta. Ihmisten yksilöllisiä ja subjektiivisia tilanteita, tuntemuksia ja kokemuksia ei voi jaotella niin, että niiden perusteella voitaisiin ilman yksilöllistä tarkastelua perustella palvelun myöntäminen tai myöntämättä jättäminen Toisaalta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä havaittuja palvelutarpeita ja niihin tarjottuja palveluita ei aina haluta ottaa vastaan. (Zechner & Valokivi 2009, 173; Kinni 2011, 20–23.) Haasteena voidaan pitää myös niitä tilanteita, joissa ikääntynyt asiakas ei tuo tai pysty tuomaan esiin tarpeitaan, vaan se arviointi tehdään neuvottelujen tuloksena tai omaisten, viranomaisen tai palveluntuottajan näkemyksiin perustuen ja päätös tehdään tiettyjen reunaehtojen toteutuessa ja kontekstissa vallitsevien valta-asetelmien mukaisesti. (THL 2011,1–2; Palola 2011, 302; Raitakari & Juhila 2016, 187, 191.)

Vaikka ikääntyneillä ei ole käytettävissä palvelutarpeen arviointiin osallistuvien muiden toimijoiden tietämystä, heille on turvattava mahdollisuus kuitenkin osallistua tilanteen dialogiseen neuvotteluun. Ammattilaisten ja ikääntyneen tulkinta tilanteesta ei useinkaan ole samansisältöinen, vaan ammattilaiset rakentavat moniammatillisen asiantuntemuksensa mukaisesti mielipiteensä, joiden perusteella kokonaiskuva muodostetaan. (Isoherranen 2005, 14; Kinni 2014a, 39, 68.) Ikääntyneelle on kuitenkin annettava oikeaa tietoa tilanteesta ja tuotava esiin muut mahdollisuudet selvittää arjessaan. Pyrkimys luottamuksen rakentamiseen ja suhde asiakkaaseen edistää mahdollisuutta, jossa hänen olisi helpompi tilanteen edetessä ottaa vastaan palveluita. Ikääntyneen palvelutarpeen arvioinnissa ja siihen kytkeytyvässä päätöksenteossa ei useinkaan



pystytäkään huomioon kaikkia yksilöllisiä piirteitä tai tarpeita, vaan niitä huomioidaan organisaation tarkoituksesta käsin (Kinni 2014b, 68).

Tutkimuksessani huomio keskittyy palvelutarpeen arviointitilanteessa käydyssä keskustelussa rakentuvaan toimijuuteen. Lähtökohtana tilanteessa on ikääntyneen puheessa rakentuva kuva omasta toimijuudesta arjessa. Ikääntyneen arjessa mukana olevan omaisen esille nostama, aikaisempiin havaintoihin ja kokemuksiin perustuva käsitys sekä palvelutarpeen arviointia tekevän ammattilaisen näkemys toimijuuden rakentumisesta avaa toisenlaisia näkökulman siihen millaisena ikääntyneen toimijuus näyttäytyy.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen lähestymistapa

Kontekstuaalisuuteen pyrkiminen ja tutkimuksen kohteena olevien näkökulman oivaltaminen ovat tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa. Tämän tutkimuksen keskiössä ovat ikääntyneen olosuhteissa rakentuva toimijuus, jota hän ilmentää muille palvelutarpeen arvioinnin kontekstissa toimiville. Tämä edellyttää häneltä reflektointia sekä tiedon ja kokemusten jakamista. Tämän vuoksi laadullisen tutkimusotteen käyttö on tässä tutkimuksessa perusteltua, sillä haluan tutkijana selvittää ihmisten toimintaa ja sen merkitystä palvelutarpeen arvioinnin kontekstissa. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2001, 26–28). Hyödynnän tutkimuksessani etnografista tutkimusotetta, vaikka tutkimukseni perustuu palvelutarpeen arviointitilanteessa käydyin keskustelun kirjoitetusta tekstistä ja en hyödynnä tilanteeseen liittyvää havainnointia tutkimuksessa. Tutkittaessa ikääntyneiden palvelutarpeen arviointitilanteeseen liittyviä keskusteluja on kyettävä ymmärtämään se konteksti, jossa palveluita järjestetään ja myös sen muodostamat rakenteet ja rajat asiakkuudelle. Tutkimusajankohdan mukainen toimintakonteksti on tiedostettava ja sen sisältöön ja tavoitteisiin perehtyminen on myös välttämätöntä, koska tilanteesta nousee esiin erilaisia yksilöllisiä mahdollisuuksia ja merkityksiä sekä myös tilaisuuksia erilaisiin tulkintoihin. (Latimer 2008, 156, 157–159.)

Etnografinen tutkimus ja sitä täydentävä etnometodologinen lähestymistapa, joka kohdistuu tässä puheen analyysiin, ovat tutkimukseni metodologiset lähtökohdat. Etnografista tutkimusotetta käytetään toiminnan, sosiaalisen vuorovaikutuksen, toimintakulttuurien ja toimintakäytäntöjen tutkimiseen sekä kuvaamiseen ja tällöin voidaan hyödyntää erilaisia ja tosiaan täydentäviä tutkimusmenetelmiä. Etnografiassa tutkittavaa tilannetta halutaan tarkastella kokonaisvaltaisesti, jolloin sen jakaminen pienempiin osiin ei ole tutkimuksen kannalta tavoiteltavaa. Etnografian käyttäminen tutkimusotteena on erityisen perusteltua, kun tutkittavasta ilmiöstä on niukasti tietoa ja kun tavoitteena on tiedon kytkeminen ja esiin tuominen tietyssä kontekstissa. (Eskola & Suoranta 2005,105; Paloniemi & Collin 2010, 204–205.) Etnometodologisten näkökulmien tarjoama mahdollisuus arkisten tilanteiden tulkintaan ja ymmärtämiseen kontekstissa

liittää tutkimukseen myös konstruktionistisia vaikutteita ja korostaa tulkinnallisuutta ja refleksiivisyyttä (Hartikainen 2009, 35; Ukkonen-Mikkola 2011, 86). Etnografinen tutkimus liittyy aina kontekstiin ja sen tulkinnassa todellisuudesta on korostunut tutkijan näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksessani tarkastelen ikääntyneiden, toimijuutta arjen toiminnoissa heidän sekä omaisen ja palvelutarpeen arviointia tekevän refleктоimana ja palvelutarpeen arviointitilanteessa rakentuvana. Käsitteiseni perustuu ymmärrykseeni toimijuuden viitekehystä ja tulkintaani heidän toimijuutensa rakentumisesta arjessa. Näen tutkimukseen osallistuvat konstruktionismin periaatteiden mukaisesti aktiivisina ja kokevina toimijoina, joiden vuorovaikutuksesta tutkimuksen aineisto syntyy. Tutkimukseni lähtökohta liittyy sosiaaliseen konstruktionismiin, jolloin tilanteessa läsnäolevat muodostavat kielellisessä vuorovaikutuksessa todellisuuden merkityksineen omien tulkintojensa kautta. Konstruktionistisessa tutkimuksessa keskiössä ovat tilanteet ja käytännöt, joita ilmenee ja muodostuu luonnollisesti ja siinä on otettava huomioon aika, paikka ja konteksti. (Jokinen 1999, 39–41.)

Toimijuuden ilmiön kuvaaminen ja tulkitseminen teksteistä muodostuvien kategorioiden avulla on tutkimukseni tavoite. Lähtökohtaisesti en kuitenkaan pyri tavoitteellisesti niiden yleistettävyyteen, vaan tarkastelen niitä yksilöllisten tilanteiden kautta muodostuvana. (myös Tuomi & Sarajärvi 2002, 87.) Oman lähestymistapani katson olevan lähellä tulkinnallista etnografiaa, jossa mielenkiintoni kohteena ovat arki sekä institutionaalisen vuorovaikutuksen tilanteet ikääntyneille suunnattujen palvelujen kontekstissa. Tarkoitukseni on pyrkiä kuvaamaan kategorioiden kautta ikääntyneiden ja muiden tilanteeseen osallistuvien käsitystä ikääntyneen toimijuudesta. Olen kiinnostunut toimijuuden rakentumisesta puheessa arjen tilanteissa sekä tietyssä kontekstissa, johon liittyy rakenteita ja prosesseja. Ymmärrän tutkimusta tehdessäni, että tulosten tulkintaan vaikuttaa aineiston antamien vihjeiden lisäksi omat kokemukseni, tietoni yhteiskuntatieteilijän ja vanhustyön ammattilaisen roolissa. Tämän vuoksi reflektointisen haasteellisuudesta huolimatta on tutkimuksen edetessä tärkeää ja keskeistä tulosten luotettavuuden varmistamiseksi.

## 4.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus

Laadullisen tutkimuksen tieteellisyyden kriteeri on aineiston laatu ja käsitteellistämisen kattavuus. Tällöin voidaan tarkastella pientä määrää tapauksia, mutta analysoidaan niitä mahdollisimman perusteellisesti ja muodostetaan aineiston perusteella ilmiöstä teoreettisesti perusteltu näkemys. (Eskola & Suoranta 2005, 18, 61–62.) Laadullisen tutkimuksen aineisto on usein monisyistä, jolloin mahdollisuudet sen tarkasteluun ovat moninaiset, joskin sen käyttöä voi ajoittain kuvata myös kompleksiseksi (Alasuutari 2011, 84).

Aineistonkeruun toteutin erään keskisuuren kaupungin vanhuspalvelussa. Anoin tutkimuslupaa organisaatiosta lähettämällä sähköisen hakemuslomakkeen internet sivujen kautta ja liitin siihen tutkimussuunnitelmani. Saatua tutkimuslupaa, olin yhteydessä vanhuspalvelujen johtoon ja sovin aineistonkeruusta ja osallistumisesta palvelutarpeen arviointitilanteisiin. Sovittuani vapaaehtoisuuden pohjalta kahden palvelutarpeen arviointia tekevän henkilön kanssa tutkimuksen toteuttamisesta lähetin heille sähköpostilla tietoa tutkimuksestani ja pyysin heitä seuraavaksi etsimään tutkimukseen sopivia ja halukkaita asiakkaita.

Valintakriteerini tutkimukseen osallistumiselle olivat, että asiakkaalle ei aiemmin ollut tehty palvelutarpeen arviointia ja että kysymyksessä olisi oltava tutkimukseni kohde-ryhmän mukainen ikääntynyt, yli 75 -vuotias henkilö. Myös se, että aineistonkeruu tutkimukseen tehtäisiin tallentamalla palvelutarpeen arviointikeskustelu ja että siihen osallistuvien oli pystyttävä kommunikoimaan puheen avulla, asetti rajoituksia tutkimukseen osallistuvien ikääntyneiden valinnassa. Lisäksi lähetin tutkimukseeni osallistuville palvelutarpeen arviointia tekeville henkilöille tiedotteen tutkimuksestani (liite 1), jonka he voisivat lähettää edelleen asiakkaalleen tämän annettua puhelimitse alustavan suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Yhteydenottoni ja asiakkaille lähetettävän tiedotteen avulla pyrin selkeyttämään vielä tutkimukseni tavoitetta ja halusin ylläpitää ja rakentaa luottamusta tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa, jotta he voivat hyväksyä minut tutkijan roolissa palvelutarpeen arviointitilanteeseen.

Aineistoa kerätessä halusin kunnioittaa tutkimukseen osallistuvien ikääntyneiden itsemääräämisoikeutta ja itsenäisyyttä ja organisaation tutkimuslupaa lisäksi varmistin

ikäntyneiden vapaaehtoisen osallistumisen vielä ennen palvelutarpeen arviointia. Annoin heille myös mahdollisuuden esittää tutkimustani koskevia kysymyksiä. Tilanteen päättyessä pyysin tutkimukseeni osallistuvilta asiakkailta vielä kirjalliset suostumukset tutkimukseeni osallistumisesta (liite 2) ja kerätyn aineiston käyttämisestä tutkimuksessa. Vielä tässä vaiheessa heillä oli mahdollisuus perua osallistuminen tutkimukseen.

Aineistonkeruu toteutettiin huhtikuussa 2017 palvelutarpeen arviointiin osallistuvien asiakkaiden kotiin sovitulla käynneillä, joissa olin mukana, mutta en itse osallistunut palvelutarpeen arviointiin liittyvään keskusteluun. Grönfors toteaa (2010, 159–164), että tutkijan osallistuminen tilanteeseen ei sinällään ole itseisarvo, varsinkin jos se ei nosta esiin toisenlaista näkökulmaa ja jos tutkimukseen osallistuva voi kokea sen liiallisena puuttumisena tilanteeseen. Tutkimukseen osallistui kolme henkilöä, jotka olivat iältään 82–92 -vuotiaita, ja olivat ohjautuneet palvelutarpeen arviointiin edellä mainittuna ja ennen palvelutarpeen arviointiin liittyvää keskustelua, sekä ajankohtana. Kotikäynnin alkaessa keskustelun jälkeen, osallistuin kuitenkin yleiseen keskusteluun. Pyrin näin omalta osaltani luomaan vapautunutta ilmapiiriä ja herättämään luottamusta. (Eskola & Vastamäki 2007, 31.) Samalla pyrin välittämään asiakkaalle kunnioitustani häntä, hänen kotiaan ja hänen elämäntapaansa kohtaan.

Tallensin palvelutarpeen arviointitilanteessa käydyn keskustelun digisanelimelle. Ilmoitin palvelutarpeen arviointitilanteen yhteydessä vielä erikseen, kun tilanteeseen liittyvän keskustelun tallennus alkoi. Aineistonkeruussa pyrin keskittymään vain tilanteessa tuotettuun puheeseen. En tehnyt tilanteesta muistiinpanoja tai kirjannut ylös havaintojani. Tutkijan läsnäolo tilanteissa voi tuoda esiin ns. kontrolliefektin vaikutuksen tilanteessa, jolloin se vaikuttaisi tutkimukseen osallistuvien käyttäytymiseen normaalitilanteeseen verrattuna. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2014, 213–217.) Tämän ongelman tiedostin myös omassa tutkimuksessani, sillä olin työskennellyt aiemmin palvelutarpeen arviointia tekevien viranhaltijoiden kanssa. Itse en tutkijana osallistunut palvelutarpeen arviointiin sisältyvään keskusteluun, mutta pyrin ilmaisemaan kiinnostukseni asiakkaan tilannetta kohtaan katsein, ilmein ja elein. En huomannut tilanteen tallentamisen vaikuttavan keskustelun sisältöön tai että oma läsnäoloni olisi häirinnyt tai muuttanut keskustelun kulkua tai sisältöä. Kahteen palvelutarpeen arviointitilanteeseen osallistui asiakas

ja palvelutarpeenarviointia tekevä viranhaltija. Yhdessä tilanteessa mukana oli myös asiakkaan omainen ja kotihoidon sairaanhoitaja, joilta tutkimukseen osallistumisesta oli myös kysytty suostumus.

Aineistonkeruun päättyessä minulla oli käytettävissä kolme nauhoitettua palvelutarpeen arviointitilannetta ja sain yhteensä noin kolme tuntia nauhoitettua tutkimusmateriaalia. Tutkimustilanteina toimivien palvelutarpeen arviointitilanteiden kesto vaihteli 50–70 minuutin välillä. Ääninauhalle tallennettu materiaali on ensin litteroitava tekstin muotoon jotta se voidaan analysoida (Puuronen 2007, 114). Pysin kirjoittamaan eli litteroimaan heti palvelutarpeen arviointitilanteen jälkeen digisanelimelle tallennetun keskustelun. Kuuntelin keskustelut ensin kerran läpi ja toisella kuuntelukerralla kirjoitin sen sanatarkasti muistiin säilyttäen keskusteluun osallistuneiden sanomiset mahdollisimman hyvin alkuperäisinä. Litteroinnin yhteydessä häivyttiin kaikki muut tunnistetiedot paitsi palvelutarpeen arviointitilanteen tallennuspäivämäärän. Kirjasin tekstiin keskusteluun osallistujien puheen tunnisteiksi ”P” palvelutarpeen arviointia tekevä henkilö, ”A” asiakas ja ”O” omainen. En sisällyttänyt litterointiin kaiken mahdollisen ylös kirjoittamista, vaan kirjoitin puhutun puheen, en taukoja, painotuksia tai muuta sellaista. En litteroinut sellaista mikä meni tutkimustematiikan ohi kuten esimerkiksi omaisen terveydentilaan ja harrastuksiin sekä työelämään liittyviä selostuksia. Kun olin saanut litteroitua koko tutkimusaineistoni, tekstiä kertyi yhteensä fontilla Time New Roman, koolla 12 ja rivivälillä 1 kirjoitettuna 71 sivua. Litteroinnin keston ja puheen kirjoittamisen sujuvuuteen vaikuttivat keskusteluun osallistuvien määrä, puheen selkeys ja tilanteeseen osallistuvien päällekkäinen puhuminen.

### **4.3 Aineiston analyysi**

#### **4.3.1 Katégoria-analyysi teoriassa ja tässä tutkimuksessa**

Kategoriat ovat läsnä jatkuvasti sosiaalisessa ja yhteiskunnallisessa elämässä ja niiden olemassaolo liittyy olennaisesti joka päiväviseen elämäämme. Kun nimeämme ja luokittelemme asioita ja ihmisiä, muodostamme kategorioita. (Jokinen ym. 2012, 9–10.) Luotettavan kategorisoinnin muodostumista voidaan pitää uskottavana vain todellisen

kokemuksen ja siitä saatuun tietoon perustuen (Juhila 2004a, 172). Kategorisoidessamme käytämme kulttuurista tietovarantoamme ja kulttuurisia resursseja. (Juhila ym. 2012a, 46–51). Ne ovat muodostuneet meille omien kokemustemme, arvojemme ja asioihin liittyvien näkemystemme perusteella ja meihin kohdistuvan vaikuttamisen kautta. Käytämme kategorioita niillä tavoilla, jotka tukevat omien käsitystemme mukaisia tavoitteita ja tarkoituksia (Juhila ym. 2012b, 19–22). Kategorisointi on myös keino kokemustemme, erilaisten ilmiöiden tai asioiden jäsentämiseen meitä ympäröivässä maailmassa lähellä ja kaukana (Nikander 2003, 283). Kategorioiden avulla voimme siis muodostaa käsityksen asioista, joita kohtaamme ja näin pystymme ymmärtämään siihen liittyviä ilmiöitä paremmin.

Kategoriatutkimus kohdistaa tutkimukselliset kiinnostuksensa siihen, kuinka kategorioita käytetään ihmisten keskinäisessä arjessa (Juhila ym. 2012b, 19). Kategorisointiin liittyvissä tutkimuksissa arkisesta ja itsestään selvästä tehdään vieras ja tuntematon tarkastelemalla sitä uudesta näkökulmasta. Koska kategorioita käytetään luokittelun välineinä, ihminen voi samanaikaisesti olla jäsenenä useassa kategoriassa. Kategoriasidonnainen toiminta muodostuu siihen liitettyistä kulttuurisesti tyypillisistä toiminnoista ja näin ollen se herättää muissa ihmisissä tiettyjä odotuksia, vastuita, velvollisuuksia ja motiiveja. Erityisen kiinnostuneita kategoria-analyysissä ollaan miten ihmiset jäsentävät, ylläpitävät tai kyseenalaistavat kulttuurista järjestystä. (Sacks 1992, 40–41; Nikander 2010, 243–247, Juhila ym. 2012b, 18–20.)

Kategoria-analyysi perustuu etnometodologiaan ja keskusteluanalyysiin. Etnometodologiassa lähtökohtana on ihmisten jokapäiväinen arki ja toiminta, jolloin institutionaalisten käytäntöjen toimintalähtöinen rakentuminen on myös etnometodologiassa tarkastelun kohteena; esimerkiksi arkisten käytäntöjen rakentuminen asiakkaiden ja organisaation työntekijöiden välillä. Muodostettaessa käsitystä asiakkaan tilanteesta ja pyrittäessä löytämään ratkaisuja arjen haasteisiin auttamistyössä, tehdään luokitteluja ja kategorisointeja, jotka selkeyttävät tilanteen hahmottamista. (Garfinkel & Sacks 1986, 161; Juhila ym. 2012b, 21–22, 42.) Keskusteluanalyysin avulla saadaan mm. tietoa tilannetta ohjaavista normeista ja säännönmukaisuuksista, joista muodostetaan yhteisen toiminnan aikaansaamiseen käytettäviä resursseja. Vuorovaikutukseen liittyvät tulkinnat, valinnat sekä itse vuorovaikutusprosessi ovat tutkimuskohteena ja analysointia tehdään

myös vuorovaikutuksen rakenteista ja käytännöistä. (Ruusuvuori 2010, 271, 275; Juhila 2004a, 167–168.) Kategoria-analyysissä viitekehys tarjoaa mikro- ja makrotasojen väliin sijoittuvan lähestymistavan yksilöiden ollessa kategorioiden tuloksia, mutta myös osallistuvan kulttuuristen diskurssien tulosten tuottamiseen sekä arvioimiseen, jolloin kategoria-analyysissä on yhdistettävissä toimijataso ja makrokonteksti keskinäiseen tarkasteluun (Nikander 2010, 262–263).

Sacksin kategoriakäsitteitä on laajennettu kategorian ja kategorisoinnin käsitteet toisistaan erottamalla. Kategoria viittaa siihen, kuinka arkiset kategoriat, ovat muodostuneet kulttuurisina ja niitä käytetään lähes huomaamattomasti arjessa tapahtuvien luokittelujen tukena. Kategorisointi puolestaan tarkoittaa prosessia, jossa yksilöt määrittävät ja kategorisoivat toisiaan ja se voidaan nähdä tilannesidonnaisena moraaliskulttuurisena toimintana, joka on paikallistunut tilanteen aikana ilmennettävään moraaliseen järjestykseen. Tyyppikategorian käsitteen avulla tämä voidaan havainnollistaa, koska kategorisointeja muodostettaessa, niihin on tyypillistä liittää tietynlaisia moraalisia jäsenyyksiä esimerkiksi vastuusta, velvollisuudesta sekä käytöksestä, jota tähän tyyppikategoriaan yleisesti liitetään. Yksilöt määrittävät ja muodostavat kategorioita kulttuurisin perustein, samalla kun normatiiviset odotukset, jotka kulttuurissamme ovat vallitsevia, vaikuttavat määrittämisprosessin taustalla. (Nikander 2010, 246.) Vahvat moraaliset oletukset liittyvät erityisesti velvollisuuksiin ja oikeuksiin koskeviin kategorioihin (Juhila ym. 2012a, 71). Kategorioita tai kategorisointeja voidaan muuttaa kulttuurisesti vastapuheen tai kategorisointien pois sulkemisen keinoin (ks. Juhila 2004a, 24–25; ks. myös Välimaa 2011, 147). Tässä yhteydessä esiin tuodaan piirteitä ja toimintoja tai niiden puuttumista, jonka perusteella kategoriaan liitetty jäsen ei kytkeydy kuvattuun kategoriaan ja sen perusteella rakennetaan ulospääsyä kategoriasta.

Kategoria-analyysi on aineistolähtöinen ja tutkijan on tiedostaen unohdettava omat oletukset kategorioiden käytöstä, merkityksestä ja sisällöstä. Analyysissä huomio keskittyy siihen, miten aineistonkeruun kohteena olleessa tilanteessa osallistujat jäsentävät tutkimuksen kohteena olevan ilmiön. (Nikander 2010, 248–249.) Käytän tutkimukseni analyysimenetelmänä kategoria-analyysia. Koska tutkimukseni aineisto muodostuu autenttisesta asiakastilanteesta ja se sisältää institutionaalista vuorovaikutusta ammattilaisen ja asiakkaan välillä, vuorovaikutuksen dokumentaatio soveltuu kategoria-



analyysin avulla analysoitavaksi (Nikander 2010, 248–249). Käytän tutkimuksessani kategoria-analyysin käsitettä Jokisen ym. (2012) tapaan, vaikka suora käänнос *membership categorization analysis* käännetään yleensä jäsenkategoria-analyysiksi. Vaikka kategoria-analyysi perustuu osittain keskustelunanalyysiin, tutkimukseni lähestymistapa poikkeaa tässä keskustelunanalyysistä, sillä en analysoi keskustelukäytäntöjä tai -rakenteita enkä kiinnitä huomiota vuorottelujäsennykseen. Näin ollen tutkimuksen aineiston litteraation tarkkuus ei vastaa keskustelunanalyysissä edellytettyä tarkkuutta.

Tässä tutkimuksessa kategoria-analyysin keskeisimpiä käsitteitä ovat kategorian käsitteen lisäksi kategoriasidonnaiset toiminnot ja kulttuuriset resurssit sekä kategoriapiirteet, jotka on kehitetty Sacksin kategoriasidonnaisten toimintojen käsitteestä, ja muodostuvat kategoriassa esiintyvien yhteisten ominaisuuksien, oikeuksien ja velvollisuuksien sekä toimintojen perusteella (Jayyusi 1984, 35; Juhila ym. 2012a, 61; Kinni 2014, 51). Kategoriasidonnaiset toiminnot ovat kategoriaan liitettäviä kulttuurisesti tyypillisiä toimintoja ja kategoriaan liittyviä moraalisia odotuksia (Nikander 2010, 244). Kulttuuriset resurssit ovat institutionaalisissa palvelujärjestelmissä muodostettuja kriteereitä tai mittareita, joita ammattilaiset käyttävät perusteluina ratkaisuilleen ja päätöksilleen. Ikääntyneisiin liittyvät kategoriat syntyvät ammattilaisten puheen kautta, jolloin ikääntynyttä määritellään perustellen kategoriaan kuulumista hyödyntämällä kulttuurisia resursseja. Asiakkaan roolissa oleva ikääntynyt taas perustaa näkemyksensä omiin henkilökohtaisiin kokemuksiin arjessaan ja elämässään. Dialoginen neuvottelu ei kuitenkaan edellytä toimijoiden kulttuuristen resurssien yhteneväisyyttä. Jokaisen toimijan velvollisuus on tuoda esiin niitä merkittäviä havaintoja työryhmän tietoisuuteen, jotka avautuvat asiakkaan tilanteesta heidän näkökulmastaan. (Kinni 2014b, 42, 68–69; Kinni 2014a, 11,13; Kinni, 2011, 20.)

Kategoria-analyysin avulla tutkimusaineistosta voi nostaa esiin myös ikääntyneen itsensä kategorisointia (Kinni 2011, 32). Esimerkiksi ikä on luonnollinen peruste heidän tekemälleen sekä yleiselle kategorisoinnille. Ikäkategoriat ovat tärkeitä ihmisen paikantamisessa johonkin. Ikä ja siihen liittyvät ilmiöt ovat jatkuvasti läsnä vuorovaikutuksessa ja sen perusteella tapahtuva kategorisointi on kontekstuaalinen ja yleinen käytäntö, joka vaikuttaa myös ikääntyneisiin kohdistuviin käyttäytymisodotuksiin. (Nikander 2002, 41–42, 59, 65.) Vaikka tiedämme iän tuovan mukanaan monia tekijöitä, jotka

alentavat mahdollisuuksia toimijuuteen, ikääntyneet halutaan nähdä ja ikääntyneet itsekin haluavat kuulua aktiivisen ja osallistuvan kansalaisen kategoriaan (Ahosola & Lumme-Sandt, 2016, 185). Eri kategorioiden hierarkkisuus suhteessa toisiinsa nousee esiin erityisesti ikääntyneiden suorittamassa kategorisoinnissa (Ahosola & Lumme-Sandt, 2016, 182; ks. Aaltonen ym. 2015).

#### **4.3.2 Kuvaus analyysin toteutuksesta**

Alkaessani aineiston litteroinnin jälkeen valmistella sen analysointia tiesin, että laadullisen aineiston analyysi sisältää useita työvaiheita ja edellyttää käsinkin tehtävää työtä; aineiston järjestämistä, tutkimukseen sopivien analyysitapojen hakemista ja tulkintaa. Aineistoa voidaan lähteä järjestämään ilman teoreettisia etukäteisolettamuksia tai sen luokittelussa voidaan hyödyntää teoriaa tai muuta perusteltua näkökulmaa. Aineiston järjestäminen, luokittelu on tutkijan konstruktio sekä aineistolähtöisen että teorialähtöisen aineiston luokittelussa. (Eskola & Suoranta, 2005, 149–152, 156.)

Tutkimuksessani kerätyn aineiston analyysissä on tarkoituksena selvittää, millaisia kotona asuvien ikääntyneiden toimijuutta kuvaavia kategorioita rakentuu palvelutarpeen arviointitilanteessa käydyssä keskustelussa. Tutkimukseni toimintaympäristössä kategoriat muodostuvat institutionaalisten asemien, palvelutarpeen selvittämisen sosiaalisen järjestäytymisen sekä niiden kulttuuristen resurssien perusteella, joilla siihen osallistuvat jäsentävät ikääntyneiden toimijuutta. Autenttisessa asiakastilanteessa tallennettu puhe muodosti aineiston ja aineiston analyysi toteutui kategoria-analyysin avulla, joka nosti esiin sen, millaisia toimijakategorioita ikääntyneiden palvelutarpeen arviointitilanteessa rakentuu. Kuvaan tutkimustuloksissani myös millaisia kategoriapiirteitä niihin liittyy ja mitä kategoriasidonnaisia toimintoja niihin liitetään ja mitä kulttuurisia resursseja niiden muodostumisessa käytetään.

Ikääntyneen toimijuutta tarkastellaan palvelutarpeen arviointitilanteessa niissä toiminnissa, jotka palvelutarpeen arviointitilanteessa nousevat esiin. Keskustelun rakenne noudattelee pääosin Vanhuspalvelulain edellyttämien kokonaisuuksien mukaista rakennetta, vaikkakin keskusteluun pohjautuva aineisto ei kaikkien kolmen tilanteen osalta ollut samansisältöinen, vaan tilanteen sisältö muotoutui ikääntyneen ja palvelutarpeen

arviointia tekevän henkilön vuorovaikutuksesta ja lähtötilanteesta riippuen erilaiseksi. Huomioitavaa on, että tutkimuksen käytettävissä oli vain käydyin keskustelun sisältö, eivätkä esimerkiksi palvelutarpeen arviointia tekevän henkilön tekemät havainnot, jotka hän kirjasi ylös tai aikaisemmin saadut taustatiedot ikääntyneestä, joita hän ei tuonut esiin keskustelussa.

Empiirisessä tutkimuksessa ilmenneitä seikkoja tai havaintoja ei sinällään nähdä sellaisenaan tuloksina, vaan tutkija tulkitsee niitä ja niihin vaikuttavia tekijöitä ja tekee sen perusteella johtopäätöksiä (Alasuutari 2011,78). Tutkimuksessani analyysin lähtökohtana toimivat palvelutarpeen arviointitilanteessa muodostuneet sisällöt, joka sisältyivät ikääntyneen, palvelutarpeen arvioijan sekä omaisen käymään keskusteluun ja liittyivät ikääntyneen toimintaan arjessa. Pyrin tarkastelemaan aineistoani avoimesti ja nostamaan aineistosta esiin ikääntyneen palvelutarpeen arvioinnin kannalta keskeisiä tekijöitä omaan ymmärrykseeni ja tulkintaani perustuen. Tutkimuksen analyysivaiheessa työkentelyn järjestelmällisyys, tutkijan eteneminen ja pysyminen sovituisissa rajoissa sekä analyysivaiheen läpinäkyvyys parantavat tutkimuksen arvioitavuutta ja luotettavuutta, mutta mahdollistavat myös tutkijan sanoman ymmärrettävyyden lukijalle (Ruusuvaori ym. (2010, 15, 27).

Tarkastelen aineistoa toimijuuden näkökulmasta, mutta analyysin onnistumisen kannalta pyrin tunnistamaan olennaiset teemat mahdollisimman aineistolähtöisesti ja ymmärtämään siihen liittyvät näkökulmat ja huomioimaan myös ajan, tilanteen ja paikan vaikutukset. Toimijuuden rakentumisen kannalta tilanteessa on tunnistettava myös prosessin eteneminen ja ihmisten välinen vuorovaikutus. (Jyrkämä 2008, 196.) Tunnistaakseni näitä teemoja ja näkökulmia, tarkastelin aineistoa useita kertoja. Saatuaani mielestäni kokonaiskuvan aineistosta, aloin käydä läpi sitä poimien aineistosta palvelutarpeen arviointitilanteessa käydyssä keskustelussa esiin nousseita teemoja, jotka liittyivät ikääntyneiden arkeen ja siihen liittyviin toimintoihin. Vaikka palvelutarpeen arviointitilanteissa nostetaan esiin etukäteen sovittuja asioita, ne rakentuivat sisällöltään yksilöllisiksi siihen sisältyvässä toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Tämän jälkeen tarkastelin aineistosta esiin nousseita teemoja arjen toiminnoissa ja sitä, millaisia näkökulmia niihin liittyen tilanteeseen osallistuvat nostivat esiin toimijuuden

keskeisten lähtökohtien toteutumisen kannalta ikääntyneen arjessa. Tarkastelin myös, millä tavoin tilanteeseen osallistuvien mukaan ikääntyneen toimijuus käytännössä toteutui ja jos se ei toteutunut, niin miltä osin se jäi toteutumatta. Tein esimerkiksi havainnon, että mitä useammassa toiminnossa toimijuuden edellytykset eivät toteutuneet, sitä enemmän se tuli esiin puheessa tuen tarpeena. Luokittelin nämä havainnot teemoittain palvelutarpeen arviointi tilanteittain ja osallistujittain kirjoitettuun tekstiin tekemillä merkinnöillä ja koosteilla.

Koska Sacksin (1989) mukaan kategorioiden muodostaminen aineistosta vain luokittelun perusteella ei tuo esiin päättelyn ja merkityksen kautta muodostettua käsitystä kategoriaan kuulumisesta, pyrin tunnistamaan ja tuomaan esiin aineistosta myös kategoriasidonnaisia toimintoja sekä muodostuneita kategoriapiirteitä. Tämä osoittautui haastavaksi ja luovuutta vaativaksi vaiheeksi analyysissä (ks. myös Kinni 2014b, 51). Löytääkseni ja tunnistaakseni niitä, etsin luokitellusta aineistosta yhteisiä ominaisuuksia ja toimintoja, jotka nousivat esiin teemojen yhteydessä käydyssä keskusteluissa ja liitin nämä havainnot luokittelemaani aineistoon. Nämä kategoriapiirteet yhdessä kategoriaan liittyvien toimintojen kanssa kuvaavat palvelutarpeen arviointitilanteessa rakentunutta käsitystä ikääntyneiden toimijuudesta ja siitä muodostunutta kategoriaa. Lisäksi pyrin tunnistamaan analyysissä kulttuurisia resursseja, joiden avulla palvelutarpeen arviointitilanteeseen osallistuneet muodostivat näkökulmia tilanteesta.

Edellä kuvatun analyysiprosessin jälkeen aineistosta oli muodostunut kuusi toimijakategoriaa, joita kuvasi 3-5 kategoriasidonnaista toimintoa ja 3-6 kategoriapiirrettä. Kulttuurisia resursseja, jotka olivat yhteisiä kategorioille olin tunnistanut neljä ja ne muodostuivat tilanteeseen osallistuneiden näkökulmista. Kategorioiden nimeämisen perusteena käytin tilanteeseen osallistuneiden puheen teemoittelun ja siihen liitettävien toimintojen ja piirteiden mukaista, mielestäni ikääntyneiden toimijuutta parhaiten kuvaavaa nimeä. Koska aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta pyritään muodostamaan lopuksi yleistyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110, 117.), päädyin edellä kuvatun analysointiprosessin tuloksena edelleen tiivistämään aineiston perusteella tekemiäni kategorioita. Tiivistäminen perustui kategorioiden yhtenäisiin piirteisiin ja niihin liittyviin samansisältöisiin kategoriasidonnaisiin toimintoihin, joita aineistosta nousi esiin ja analyysin lopputuloksena muodostui kolme toimijakategoriaa, aktiivisen ja pystyvän

toimijan kategoria, tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategoria sekä tilannesidonnaisen toimijan kategoria. Kategorioihin muodostui kolme kategoriasidonnaista toimintoa ja 2-3 kategoriapiirrettä. Olen kuvannut näitä tulosten esittelyn päätteeksi omassa osiossa ja koonnut niistä taulukon (Taulukko 1.) kokonaisuuden havainnollistamiseksi. Kulttuurisia resursseja, joiden vaikutuksesta kategoriat rakentuivat osallistujien puheessa tunnistin lopuksi viisi (Taulukko 2.).

Koska kategoria-analyysin perusteella muodostuneet toimijakategoriat ovat tutkimuksen keskeisin tulos, ne on esitelty erikseen seuraavassa tulosluvussa. Esittelen ensin kategorian yleisemmin ja sitten pyrin avaamaan sisältöä enemmän toimijuuden edellytysten toteutumisen kautta. Käytän tulosluvussa aineistolainauksia vahvistamaan tulkin-toja tarjoamalla lukijalle mahdollisuuden nähdä alkuperäisaineistosta ote, johon tulkinta perustuu (ks. myös Eskola & Suoranta, 2008, 98). Olen käyttänyt tekstissä tutkimukseen osallistuvista ikääntyneistä tunnisteina kuvitteellisia etunimiä Siiri, Aino ja Veikko ja lyhentänyt ne aineistoesimerkeissä etunimen alkukirjaimilla. Palvelutarpeenarviointia tekevän työntekijän puheen tunnisteena olen käyttänyt P kirjainta ja omaisen puheen tunnisteena kirjainta O. Tutkimuksen tuloksena esitellyt toimijakategoriat eivät rakennu näiden kolmen ikääntyneen henkilön tai heidän palvelutarpeen arviointinsa mukaisesti, vaan ne on koostettu niiden yhdistelemänä, sillä ikääntyneiden toimijuus ilmenee kerroksellisena ja toimija voi kuulua useaan kategoriaan samanaikaisesti. Pohdinta ja päätelmät luvussa nostan esille vielä yleiset huomiot rakentuneisiin kategorioihin liittyen.

## 5 TOIMIJAKATEGORIAT TOIMIJUUDEN KUVAAJINA

### 5.1 Aktiivinen ja pystyvä toimija

Palvelutarpeen arviointitilanteessa kerätystä tutkimusaineistosta rakentui ikääntyneiden puheen perusteella aktiivisen ja pystyvän toimijan kategoria, jossa toimijuus rakentui itsenäisenä toimintana arkielämässä. Aktiivinen ja pystyvä toimija eli arkea omassa kodissaan tarvitsematta ulkopuolista apua tai tukea päivittäisiin toimintoihin. Hän koki, että hänellä on mahdollisuus häntä kiinnostavaan toimintaan sekä kotona, että kodin ulkopuolella. Hän päätti itsenäisesti omista asioistaan ja pääosin myös hoiti asiat itse. Suhde perheyhteisöön ja sukuun oli vastavuoroinen. Tämän kategorian rakentumisen lähtökohdat nousivat ikääntyneiden puheessa esiintyneiden itsenäiseen selviytymiseen liittyvien toimintojen kautta, jolloin puhe rakentaa kuvaa aktiivisesta ja pystyvästä toimijasta, joka tilanteesta riippumatta toimi kodissa ja kodin ulkopuolella ja kykeni löytämään ratkaisuja arjessa selviytymiseensä.

Omaisien puhe palvelutarpeen arviointitilanteessa rakensi aktiivista ja osallistuvaa kyseenalaistavaa toimijuutta. Puheessaan hän toi esiin satunnaisesti tai tilanteeseen yhdistettynä ikääntyneen kykyä ilmaista mielipide itseään koskeviin valintoihin ja päätöksiin, mutta ikääntyneen omien resurssien vähyys sekä kyvyttömyys sitoutua tavoitteisiin ja vähäinen vuorovaikutus ympäristön kanssa estävät omaisen puheen mukaan ikääntyneen kuulumisen tähän kategoriaan.

Palvelutarpeen arvioinnin tekijän puheessa ei rakentunut kategoriaa aktiivisesta ja pystyvästä toimijasta, mutta puheessa nousi esiin pyrkimys tunnistaa ikääntyneen arjessa aktiivisuuden mahdollisuuksia kotona ja kodin ulkopuolella ja puhe tuki ikääntyneen valintojen ja päätösten tekemisen mahdollisuuksia tässä toimijakategoriassa. Hän toi myös esiin palveluita, jotka tukevat ikääntyneen puheessa merkityksellisiksi tunnistettuja toimintoja ja mahdollisuuksia niiden avulla lisätä toimijuutta. Ikääntyneen ihmissuhteet, harrastuksiin ja eri toimintoihin osallistuminen nousivat esiin tässä tilanteessa.

Ikääntyneen edellytykset kyky tehdä valintoja ja päätöksiä olivat liitettävissä vahvimmin tähän kategoriaan ja tulivat esiin itsenäisyytenä ja elämönhallintana. Hän teki valintoja ja päätöksiä esimerkiksi päivittäisissä toiminnoissa, asioiden hoitamisessa sekä palvelujen hankinnan yhteydessä ja perusteli valintojaan sekä päätöksiään omilla tarpeilla, kokemuksilla ja lähtökohdilla.

Ikääntyneiden sitoutuminen palvelutarpeen arvioinnin tekijän esittämään palvelutarpeeseen oli vähäistä ja heidän puheessaan nousi esiin, että palveluille ei vielä heidän mielestään ollut tarvetta, vaikkakin tiettyihin henkilökohtaisiin toimintoihin ja kotona asumisen turvallisuuteen liittyviä palveluja oltiin valmiita harkitsemaan.

*P Tuota niin... tuntuuko että nyt on se tilanne, että tässä kotona niillä avuilla mitä teillä on, niin nyt pärjätte?*

*A On.*

*P Ja sitä turvapuhelinta jätätte miettimään?*

*A Toistaseks... kyllä minä osaan arvioida... mutta hyvä tietää, että mistä minä saan sillon..*

Tässä kategoriassa toimintaympäristön ja ikääntyneen väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavat eniten ikääntyneiden kokemat toimintamahdollisuudet sekä omat voimavarat. Vuorovaikutus ympäristön kanssa koettiin tärkeäksi, ikääntynyt hyödynsi olemassa olevia resurssejaan vaikka vuorovaikutus saattoi välillä heikentyä. Tällöin keskeiseksi nousi ikääntyneen oma kokemus vuorovaikutuksen merkityksestä ja mahdollisuus siihen. Ympäristön ja ikääntyneen keskinäinen suhde nousi esiin tässä kategoriassa merkittävänä, vaikuttavana tekijänä ikääntyneen toimijuuteen ja siihen millaisen roolin hän toimijana sisäisti.

Aktiivisen ja pystyvän toimijan vastavuoroinen suhde perheyhteisöön ja sukuun nousi esiin tämän kategorian muodostumisessa. Ikääntyneille oli tärkeää tuoda esiin sitä kanssakäymistä, jota heidän ja perheen, suvun ja muiden läheisten ja ystävien välillä yhä oli. Myös se, miten ikääntyneet itse osallistuivat ja kokivat itsensä perheensä ja sukunsa jäseneksi, toi esiin siihen liittyvää toimijuutta heidän arjessaan. Tähän kategoriaan liittyi hyvät edellytykset toimia aktiivisesti sosiaalisissa suhteissa, he halusivat myös korostaa sukulaisten aloitteellisuutta olla tekemisissä heidän kanssaan ja sitä, että ei ole jäänyt yksin.

*V Tuota, kun tässä on niitä kävijöitä ja serkkuja on käyny.. käyny tässä on tätin poika ja se vaimosa kanssa kävi ja eilen iltana soitti sitten.. sitten on toisen tätin tyttö.. hänen miehesä sekkiin kävi tässä ja sitten on lähellä... on yks serkku.*

*P Kyllä.*

*V Ja tuolla äänestys... äänestyspaikalla satuttiin samanaikaisesti kanssa niin... ne tässä aika, ei nyt usein käy, mutta silloin tällöin aina... aina ja... ja kumminikin joka viikko on se...se se tyttären käynti, se niin kuin käy säännöllisesti katsomassa... katsomassa, että mitenkä jaksan ja mitenkä on sotkusta.*

Myös muu yhteydenpito kodin ulkopuolelle oli ikääntyneelle merkittävä sosiaalinen tapahtuma tässäkin kategoriassa. Puhelimen käyttö koettiin tärkeäksi välineeksi yhteydenpidossa, asioiden hoitamisessa sekä perheen ja ystävien kanssa. Tietokoneen käytön hallinta ja osaaminen nousi myös esiin ja lisäsi myös ikääntyneen omia mahdollisuuksia sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja yhteydenpitoon.

*A Sähköpostia ja... sukulaiset lähettää valokuvia ja semmoisia...*

*P No niin.*

*A Ett tämmöisiä... yhteyksiä vielä on.*

*P Mukava.*

*A Tietokoneen kautta... tai ton... ja on sitten keskustelujakin että...*

Aineisto-ote liittyy Ainon palvelutarpeen arviointitilanteeseen, jonka tarve ilmeni äkillisesti alentuneen toimijuuden vuoksi ja rajoitti sen mahdollisuuksia kodin ulkopuolella. Teknologiaa hyödyntäen hän edelleen pystyi toimimaan aktiivisesti ja osallistumaan yhteydenpitoon kauempana olevien sukulaisten kanssa. Mahdollisuus tähän oli ollut jo aiemmin, mutta tässä tilanteessa se tuntui erityisen tärkeältä.

Aktiivisen ja pystyvän toimijan kategoriassa ikääntyneen kyky hyödyntää olemassa olevia resursseja liittyi sekä omiin ja jo aiemmin käytettyjen palvelujen resursseihin sekä läheisten mahdollisuuksiin. Ikääntyneiden puheessa korostui tarve kuvata itsensä itsenäiseksi arjessa selviytyjiksi ja he toivat esiin puheessaan, että he kykenivät hyödyntämään jäljellä olevaa toimijuuttaan, mutta myös kompensoimaan sen puutteita. He myös kuvasivat ja kokivat itsensä omatoimisiksi arjessa selviytyjiksi sekä toivat esiin omaa selviytymistä arjessa kuvaten omia ratkaisuja arjen haasteisiin, vaikka olivat itsekin fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn alenemisen vaikutukset arjen toimintoihin havainneet.



*A Tuota minä oon tähän asti aika hyvin pärjännyt.*

*P Yhmm... no mitenkäs teillä päivittäiset toiminnot? Itse suoriudutte kaikista pesuista ja pukeutumisesta ja...*

*A Kyllä ne tosiaan... toistaiseksi suihkusta ja...*

*P Joo.*

*A ...ja pukeutumisesta. Tietysti minä käyn suihkussa itse ja joka kerta olen iloinen että...*

*P Ymmh*

*A ...taas itse sain käydä.*

Vaikka ikääntyneet korostivat puheessaan omaa aktiivisuutta ja pystyvyyttä, omaisten ja läheisten antaman tuen merkitys tuli esiin myös tässä kategoriassa. Ikääntyneiden puheessa ilmeni, että ongelmatilanteissa he kokevat pystyvänsä itse löytämään ratkaisuja tai myös tukeutumaan perheeseen tai läheisiinsä. Ikääntyneiden puheessa korostui toive, että he myös tulevaisuudessa pärjäisivät kotona. Lasten tai läheisten osallistumista heidän arkeensa arvostettiin, varsinkin jos tämä ei ollut jatkuvaa ja säännöllistä. Myös palvelutarpeen arvioinnin tekijän puheessa tuli esiin oletus perheen ja läheisten osallistumista ikääntyneen arjen tukemiseen.

Aktiivisen ja pystyvän toimijan kategoriassa ikääntynyt pystyy itsenäiseen toimintaan ja asettamaan itselleen tavoitteita, joihin pystyy sitoutumaan. Ikääntyneiden puheessa tavoitteiden asettaminen ja niihin sitoutuminen liittyi heidän asumiseensa kotona ja arkisiin toimintoihinsa sekä motivaatioon pitää yllä omaa toimijuuttaan harrastusten tai palvelujen avulla. Harrastusten jatkuminen ja niiden merkitys ikääntymisen edetessä nousi tutkimukseen osallistuvilla esiin sekä kotona tapahtuvana tekemisenä, että kodin ulkopuolelle suuntautuvana toimintana ja merkittävänä aikaa ja arkea jäsentävänä tapahtumana. Harrastukset antoivat kokemuksia aktiivisesta osallistumisesta, tekemisestä ja valinnanmahdollisuudesta.

*V Joo ja sitten minä oon laulamassa... laulamassa oon aina kuoron mukana ja...*

*P Niin... eli toiminnassa ootte edelleen mukana?*

*V Kyllä... kyllä ja kovasti oikein.*

*P Joo... no se on hyvä.*

*V Toissa lauuantaina uusia lauluja alettiin siinä... niin illalla aloin katselemaan... kun oon nyt kolmekymmentä vuotta nyt kuorossa ollut ja semmoinen tyyli, että minä oon kaikki ulkoo opetellu... vaikeeta on nyt oppiminen.*

*P Siinä näkky niinku ainakin se?*

*V Siinä näkky kyllä...*

Aineisto-otteessa Veikko kuvaa omaa pitkäaikaiseen harrastukseensa liittyvää toimijuuttaan. Otteessa ilmenee ikääntyneen sitoutuneisuus, mutta myös kokemus muistin heikkenemisen aiheuttamasta huolesta, joka voi alentaa sitä. Palvelutarpeen arvioinnin tekijä tuki puheessaan ikääntyneen sitoutuneisuutta harrastukseen, mutta ilmenneet tuen tarpeet ja huoli toimijuuden alentumisesta eivät nousseet esiin laajemmin palvelutarpeen arviointitilanteessa.

## 5.2 Tiedostava ja vastuullinen toimija

Tutkimusaineistosta rakentui ikääntyneiden puheen perusteella tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategoria, jossa toimijuus rakentui sekä kokemusten kautta muodostuneiden arvojen sekä nykytilanteen ja tulevaisuuden toiveiden esiin tuomana. Vastuullisuus itseän liittyvistä päätöksistä, omasta tilanteesta ja elämän hallinnasta nousi tutkimuksessa esiin merkittävänä toimijuutta todentavana tekijänä ikääntyneiden puheessa. Tiedostavaksi ja vastuulliseksi toimijaksi itsensä kokenut ikääntynyt halusi vastata itsenäisesti omista asioistaan ja pääosin myös hoitaa tai ainakin osallistua niiden hoitamiseen sekä elää arkea omassa kodissaan itsenäisesti. Myös puheessa esiin noussut vuorovaikutus ympäristön kanssa ja sekä omien tarpeiden, mahdollisuuksien ja palvelujen käytön arviointi liittyivät tämän kategorian rakentumiseen.

Palvelutarpeen arvioinnin tekijä kävi tilanteessa neuvottelua ikääntyneen kanssa ja tuki päätöksentekoa tuomalla esiin uusia näkökulmia ja tietoa tilanteeseen vaikuttavasta tekijöistä sekä mahdollisuuksista päätöksenteon tueksi. Tämä nousi esiin esimerkiksi ikääntyneen vastuuna ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöön ja yksityisten palveluntuottajien tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämiseen tietyiltä osin ennen julkisten palvelujen myöntämistä. Palvelutarpeen arvioinnin tekijän puheessa korostui ikääntyneiden esiin tuomien valintojen hyväksyminen sekä tuki tarpeiden ja mahdollisuuksien tunnistamiseen ja lisäämiseen. Omaisen puhe palvelutarpeen arviointitilanteessa ei rakentanut tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategoriaa, sillä ikääntyneen esiin nousseet kuvaukset kumoutuivat omaisen esille tuoman tuen tarpeen perusteella.

Ikääntyneiden ja ympäristön vuorovaikutus nousi esiin ikääntyneiden puheessa oman yhteiskunnallisen roolin ja sen kautta muodostuneen yksilöllisen merkityksen kautta.

Tämän kategorian rakentumisen yhteydessä ikääntyneet nostivat esiin oman ympäristön tuen tärkeänä tekijänä, jotta tiedostava ja vastuullinen toimijuus voisi toteutua ikääntymisen edetessä. Työhistorian, yhteiskunnallisen osallistumisen tai veronmaksajan roolin kautta he kokivat olevansa oikeutettuja yhteiskunnan järjestämiin palveluihin.

*P Ootteko ikinä kuullut turvapuhelimesta?*

*A Mistä se turva tulee sitten?*

*P Se tulee meidän kaupungin kotihoidosta, jos ottaa sen kaupungin turvapuhelimen.*

*A Se on kaupungin?*

*P Tullee auttamaan..*

*A Niin.*

*P Se on edullisempi, kuin se yksityisen.*

*A Kun on 42 vuotta ollu hommissa ja maksanu veroja..*

*P Niin kyllä.*

Ikääntyneille kotona asuminen ikääntymisestä sekä tuen ja palvelun tarpeen lisääntymisestä huolimatta oli itsestänselvyys, jolle ei palvelutarpeen arviointitilanteessa tuotu esiin vaihtoehtoja. Koti koettiin tutuksi ja turvalliseksi ympäristöksi, siinä ilmenneistä puutteista ja rajoituksista huolimatta ja sinne haluttiin palata, vaikka palvelujärjestelmän asiantuntijat olivat kaikkien tutkimukseen osallistuvien kohdalla arvioineet aiemmin ikääntyneen tilanteen vaativan tuetumpaa asumisympäristöä.

*V Joo-o, sillä lailla vielä, ku minä tuon ruusun takia jouduin sairaalaan silloin...*

*P Joo.*

*V... sieltähän meinattiin minut jo hoitolaitokseen laittaa, rupesivat kysellemmään jo hoitolaitosta sitten ja minä että ei minnekkään hoitolaitokseen, minä lähen kottiin. Onko siellä muuta kuin vanha puoliso? Minä sanoin, että on siellä tyttö.*

*P Joo-o. No se on ollu hyvä juttu.*

Veikon puhe ilmentää vahvaa toimijuutta sairaalassa tapahtuneessa palvelutarpeen arvioinnissa ja kykyä ottaa vastuuta itsestä ja tiedostaa oma tilanteensa ja siihen liittyviä tekijöitä, jotka mahdollistavat tätä. Palvelutarpeen arvioija ei tuo esiin tässä yhteydessä kodin ensisijaisuutta asumisympäristönä, eikä ota kantaa tehtyyn palvelutarpeen arviointiin.

Omaisien puheessa palvelutarpeen arviointitilanteessa ei nouse esiin ikääntyneen kotona asumisen tukemiseen liittyviä mahdollisuuksia, ja puhe rakentaa ikääntyneestä tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategoriasta poissulkevaa kategoriata. Omaisen tuo esiin

ikäntyneen arjen hallinnan menetyksen seurauksena muodostuneita esteitä kotona asumiselle pärjäämiseen ja tilanteen tiedostamiseen liittyen. Myös omaisen esiin nostamat haasteet arjessa ja ikääntyneen heikentyneet toimintamahdollisuudet kotona rakentavat vastakategoriaa ikääntyneen muodostamalle kategorialle. Tämä tulee esiin koko palvelutarpeen arviointi tilanteen yhteydessä käydyssä keskustelussa yksittäisinä kommentteina, joita ovat esimerkiksi ”ei pysty”, ”ei liiku”, ”ei varmasti tule laitettua”.

Ikääntyneet kokivat vastuun omien asioiden hoitamiseen osallistumisesta tärkeänä osana arkea, itsenäistä elämää ja toimijuutta, vaikka osittain he kaikki kuitenkin tarvitsivat tukea asiointiin ja saivat sitä perheensä jäseniltä tai muilta läheisiltä. Asiointi kodin ulkopuolella esimerkiksi kaupassa ja apteekissa tuotti osalle haasteita, vaikka halua osallistua näihin toimintoihin ilmeni kaikilla ikääntyneillä. Raha-asioiden hoidon järjestelyt vaihtelivat omaisen valtuutuksesta itsenäiseen toimintaan tekniikan avulla. Yhteistä kaikille oli kuitenkin se, että niiden hoito tai ainakin päätöksentekoon osallistuminen koettiin tärkeäksi osaksi itsenäisyyttä ja toimijuutta.

*P Tuota... hoidatteko pankkiasiat, hoidatte itse?*

*A Hoidan vielä*

*P Kaikki... kaikki tämmöset juoksevat asiat?*

*A Mulla on jopa tietokone.*

*P Ahaa... no niin.*

*A Mulla on jopa tietokone, jolla maksan laskut ja...*

Omista asioista päättäminen korostui niissä palvelutarpeen arviointitilanteissa, joissa vain ikääntyneet edustivat itseään. Sen sijaan palvelutarpeen arvioinnissa, jossa omainen on mukana, ikääntyneen puheen kautta rakentuva tiedostava toimijuus syrjäytetään kiinnittämällä huomio pelkästään ikääntyneen rajoittuneisiin mahdollisuuksiin näissä tilanteissa. Omainen ei nosta esiin keskustelussa omia mahdollisuuksiaan tukea ikääntyneen toimijuutta eikä palvelutarpeen arvioija myöskään käytä tilanteessa mahdollisuutta ottaa asiaa esille keskustelussa.

*P Entäs pankkiasiat?*

*O Minä hoidan*

*P Niin just, kauppa, apteekki, pankki?*

*S Kaikki.. kaikki semmoset.. raha-asiat*

*P Hmm..*

*S Minä en voi sinulta saada rahaa.. millonkaan.*

*P Käyttekö työ ulkona ollenkaan.. pystyt..?*

*S No en nyt talvella.*

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ikääntyneiden puheessa korostui tavoitteiden asettaminen, jotka liittyivät omaan päivittäiseen selviytymiseen kotona, ja vastuun ottamiseen itsestä, johon liitettiin asetettujen tavoitteiden lisäksi myös kyky arvioida ja tunnistaa nykyisiä palvelutarpeita. Vastuullisuuteen liittyi myös vastuu läheisistä ja seuraavista sukupolvista menneisyydessä ja nykyisyydessä. Tämä vastuu nousi esiin ikääntyneiden puheessa puolison ja vanhempien hoitovastuuna tai aikuisten lasten auttamisena sekä ikäluokan yhteisen kokemuksen yhdistämänä vastuuna sen toisia jäseniä kohtaan.

*A Minä olen kovasti iloinen että tämmönen huolenpito on olemassa. Minulla on tosiaankin poika.. mut hän ei pysty siihen... vähän on vaikeuksia. Mut et tuota.. minä oon päin vastoin häntä joutunut auttamaan. Niin minä saan tämmöstä apua sitten niin.*

Aineistoesimerkissä Aino kertoo poikaansa auttamiseen liittyvästä vastuusta. Kuvatesaan tyytyväisyyttään palvelutarpeen arviointiin hän tuo esiin tilanteen vastavuoroisuuden kertomalla osallistuvansa poikansa elämään vastuullisena toimijana. Puheessaan hän liittää itselleen vastuun myös seuraavasta sukupolvesta, poiketen yleisten moraalisten odotusten mukaisesta vastuusta, joka yleensä kohdistuu kulttuurisesti tyypillisenä toimintana päinvastoin seuraavalle sukupolvelle.

Vastuulliseen toimijuuteen kytkeytyi myös vastuu ehkäistä raskaampaa palvelujen tarvetta riittävän varhaisella palvelutarpeen tunnistamisella sekä oikea-aikaisilla ja tarkoituksenmukaisella palvelujen käytöllä. Tämä nousi esiin omaisen ja erityisesti palvelutarpeen arvioinnin tekijän puheessa. Palvelutarpeen arvioija tuo esiin puheessaan palveluntuottajien keskinäistä työnjakoa ja yhteistä toimintaa ja perustelee esitystään toiminnan tarkoituksenmukaisuuden ja taloudellisuuden näkökulmilla.

*S Oon pudonnut sängystä ainakin viis kertaa.*

*P Pääsittekö itse ylös?*

*S No en varmaan.*

*O Tuota niin.. suoraan soittaa ambulanssin että..*

*S Niin no soitetaan..*

*O Ei oo tuota ketään nostajaksi.*

*S Niin ei oo.*

*P Se turvpuhelinhan ois hyvä*

*S Niin.*

*P Siinä sais nappia painamalla*

*S Niin.*

*P Helpommin sen avun.. ambulanssi on aika kallis nostoapuun.*

*O Kyllä*

*P Ja siinä on sekin, että ne ambulanssi... ne ei oikein oo innoissaan niistä nostokeikoista, kun sen saman pystys tekemään nuo kotihoidon ihmiset.*

*S Niin.*

*P Ja niin kuin edullisemmin.*

*S Niin.. ei tuntunut lasku kahdesta käynnistä niin.*

*O Yhteiskunnalle maksaa.*

*S Niin..*

Ikääntyneet kertoivat tiedostavansa nykyisen tilanteensa itsenäisesti kotona asuvana toimijana ja tunnistavansa omat mahdollisuutensa, mutta myös siihen liittyvän palvelujen tarpeen. Tutkimukseen osallistuvat ikääntyneet kertoivat käyttävänsä palveluja jonkun verran tutkimushetkellä, mutta tiedostivat tarpeet lisätä niiden käyttöä myöhemmin. Palveluntuottajan valinnanvapauden mahdollisuutta ikääntyneet eivät olleet kokeneet tarpeellisiksi jo käyttämiensä palvelujen osalta, vaan olivat pääosin tyytyväisiä nykyisiin palveluntuottajiin. Palvelujen käyttöön liittyi harkintaa ja niitä edelsi myös itsenäinen sinnittely arjessa mahdollisimman pitkään. Ikääntyneiden ilmaisema tuen tarve kohdistui enemmän tukeen arjessa kuin hoidon ja hoivan tarpeeseen ja painottuivat fyysisesti raskaimpiin tehtäviin. Ulkopuolisen avun hankkimisen vähäisyys johtui pääosin palvelun aiheuttamista kustannuksista ja myös arviointitilanteen yhteydessä palveluiden maksullisuus nousi ikääntyneiden näkökulmasta keskeiseksi palvelujen käyttöä määrittäväksi tekijäksi tiedostetun palvelujen tarpeen sijaan.

*P Sitä turvapuhelintakin harkitkaa.*

*S Niin.. en tiiä.. meillä on niitä puhelimia.*

*P Se on se 30 euroo kuussa se turvapuhelimen hinta.*

*S Ei riitä raha ihan joka kohtaan..*

*P Yym.. mut sitä kannattaa harkita.*

*S Niin.. pitää vähä harkita.*

### **5.3 Tilannesidonnainen toimija**

Tässä kategoriassa ikääntyneen toimijuus ilmenee tilannesidonnaisena ja toteutuu joko itsenäisesti tai toisen tukemana. Tämä nousee esiin palvelutarpeen arvioijan ja omaisen puheessa, mutta aineistossa esiin nousee vahvasti myös ikääntyneiden kuvaukset arjen tilanteista ja toimimisestaan niissä, jotka kytkeytyvät osaksi tätä kategoriaa heidän tiedostamatta. Tilannesidonnaisen ikääntyneen toimijan kokonaisvaltaisen toimijuuden esteeksi on muodostunut arjessa joku tekijä, joka mahdollistaa sen toteutumisen vain tilanteellisena. Halua toimijuuteen kuitenkin edelleen on ja hän kykenee sitoutumaan

siihen tilannekohtaisesti. Toimijuus ilmentyy myös tunteena, mielentilana tai toiminnan mahdollisuutena sekä myös tilanteeseen liittyvänä vastustamisena tai hyväksyvänä sopeutumisenä tilanteeseen.

Omaisien puhe palvelutarpeen arviointitilanteessa rakensi ensisijaisesti ikääntyneiden kuulumista tilannesidonnaisen toimijuuteen kykenevän toimijan kategoriaan ja toi esiin ikääntyneen rajoitteet eri tilanteissa sekä tuen ja palvelujen tarpeet. Omaisten puheessa korostui ikääntyneen runsas tarve tukeen arjessa ja ikääntyneen pystyminen toimijuuteen niissä arjen tilanteissa, joita hän oli tukemassa.

Palvelutarpeen arvioija nostaa esiin keskustelussa ikääntyneen tuen tarpeen ja palvelujen käytön avulla saavutettavan tilannekohtaisen toimijuuden ja ikääntyneen omat mahdollisuudet palvelujen avulla turvata kotona asumisen jatkuminen. Tekemiensä havaintojen perusteella palvelutarpeen arvioinnin tekijä kategorisoi ikääntyneen tilannesidonnaisen toimijan kategoriaan ja pyrkii tukemaan ikääntynyttä ja omaista sitoutumaan palvelujen käyttöön havaitsemansa palvelutarpeen perusteella, jolloin ikääntyneen toimijuuden ylläpitäminen ja lisääminen tilanteissa mahdollistuisi sitä tukevien palvelujen avulla.

Tilannesidonnaiseen toimijuuteen pystyvän toimijan vuorovaikutus kodin ulkopuolisen ympäristön kanssa on supistunut ja lähiympäristön merkitys korostunut. Myös mahdollisuudet liikkua kodin ulkopuolella tai kodissa jopa ovat rajoittuneet, joko itse koetun tai toisen muodostaman käsityksen perusteella. Kaatumisvaara, apuvälineiden käytön hankaluus tai kodin esteellisyys muodostivat rajoitteita tutkimukseen osallistuneille ikääntyneille, joiden kyvyt liikkumiseen olivat heikentyneet. Kotoa ulos pääseminen edellytti tutkimushetkellä toisen henkilön apua ja ilman sitä ikääntyneiden elämä rajoitui kodin seinien sisäpuolelle. Ympäristö kodin ulkopuolella tuntui pelottavalta ja ikääntyneet kokivat turvattomuutta kodin ulkopuolella enemmän kuin kotonaan. Halua kodin ulkopuolella toimimiseen ja vuorovaikutukseen ympäristön kanssa oli, mutta tilanteessa omat kyvyt koettiin liian vähäisiksi.

Ikääntyneiden esiin nostamana tarve osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan liittyi pääosin asiointiin ja terveydenhuollon palvelujen käyttöön. Kotoa lähtemistä ja osallis-

tumista kodin ulkopuolelle voi rajoittaa ikääntyneen oma motivaatio ja kiinnostuksen vähäisyys järjestettyä toimintaa kohtaan sekä tilanteessa koettu tuen ja palvelun tarve.

*P Osallistuttekos työ mihinkään kodin ulkopuolella... mihinkään... kerhoissa käyttkö?*

*S En minä... minä en jaksa niissä niin kauan aikaa olla kuitenkaan.*

*P Niin. Tuossa lähellähän ois kaikenlaisia.*

*S Niin kyllä minä ...*

*P Ihan sellaisia lyhyitäkkiin.. niitä tunnin kerhoja ja semmosia.*

*O Pitäs olla kuljetus, että ku..*

*P Lähteminen..*

*O Kun ei oo kuka viepi ja hakkee..*

*S Nyt kun minä en uskalla.. kävelemmään semmoisia matkoja lähtee rolaattorin kanssa vaan minä oon..*

*P Yhmm.*

*O Hirmu vähän missään liikkuu.*

*S Niin.*

Siirin motivaatio osallistua ikääntyneille suunnattuun toimintaan lähistöllä oli vähäistä ja passiivisuus, haluttomuus nousee esiin puheessa. Kotiin jäämiselle löytyy syitä ja vaihtoehtoisesti toimijuuden ylläpitäminen rajautuu kotiin sen tarjoamien ja ikääntyneen omien mahdollisuuksien mukaiseksi. Tässä kategoriassa ikääntyneen aiempien harrastusten tilalle on tullut ympäristön havainnointi, jolloin hyvät aistitoiminnot kytkyvät näin ikääntyneet osaksi ympäristöä ja sen kautta ilmenevää arkista todellisuutta. Omaisen mukaan ikääntyneen vuorovaikutus kodin ulkopuolisen ympäristön kanssa on suppeaa, toiminnallisen kotiympäristön merkitys ja tuen tarve korostuu. Myös palvelutarpeen arvioinnin tekijän puheen perusteella ikääntyneen vuorovaikutus ympäristön kanssa tarvitsee tukea.

Ikääntynyt pyrkii hyödyntämään ja tunnistamaan olemassa olevia resursseja ja ratkaisemaan arjen ongelmia niiden avulla tilannekohtaisesti. Tämä tulee esiin ikääntyneiden puheessa osaksi tiedostaen ja osaksi tiedostamatta arjen sujumisen liittyvien toimintojen kartoituksen yhteydessä. Toimijuuden alentuessa tilanteelliseksi ikääntyneen kyky hyödyntää olemassa olevia resursseja ilmenee arjessa itse keksittyinä ratkaisuinä haasteelliseksi koettuihin tilanteisiin, jolloin ne tukevat ikääntyneen toimijuuden tuntoa.

*P Niin... otatteko te lääkkeitä purkeista, vai onko teillä semmoisessa dose-tissa lääkkeitä?*

*A Ei minulla ole vielä... mä olen itse tehnyt semmosen dosetin. Mulla on semmoinen pieni lasipurkki ja minä panen päivän annokset siihen.*



*P Niin justiinsa... kyllä kyllä.*

*A Että kolme sitä, kolme... sit mä aina nään oonko minä ottanut.*

*P Niin.*

*A Välillä kyllä et otinko minä nyt... käynpä katsomassa... olen ottanut tai enpä ole ottanut... että en minä sitä dosettia ole ostanut.*

*P Niin just. Mutta jos muistaa ottaa.. sehän se on pääasia.*

*A Päivittäin on parempi, kun latoo niitä viikoittain.*

*P Niin justiinsa... kyllä, kyllä.*

Palvelutarpeen arvioinneissa esiin nousi myös kuvauksia tilanteista, joihin ratkaisua ei ole löytynyt ja niiltä osin toimijuus on jäänyt vähäiseksi ja toteutuu rajoittuneesti. Silti kokemus omasta pärjäämisestä on vahvasti läsnä hetkessä ja ulkoapäin tarkasteltuna tilanteellisena ja vähäisenäkin näyttäytyvä toimijuus merkitsee ikääntyneelle itselleen vahvaa toimijuutta tässä tilanteessa. Puheessa ilmenee kuitenkin epävarmuutta, turvattomuutta ja riskejäkin, jotka toteutuessaan aiheuttavat toimijuuden alentumista edelleen.

*P Mitenkäs ne lääkkeet, onko ne dosetissa vai jakaako ne apteekista vai...?*

*O Ne on lautasella.*

*S Lautasella.*

*P Itsekö te laitatte lautaselle?*

*S Itse.*

*P Joo, onko niitä montako tablettia aina... päivässä? Onko niitä aamulla ja illalla vai?*

*S On.*

*P Aamulla ja illalla?*

*S Niin.*

*P Joo.*

*S Tuo insuliini tahtoo... minä aina tytölle soitan jotta...*

*O Missä...*

*S Eiku, jotta.. minä en muista aina, että otinko insuliinin vai en... niin, silloin tuota...*

*P Illalla on aina se insuliini?*

*S Niin 23... 22 yksikköä panen. Sano että se on aika.. kun mulla on 18 silloin se ja eikä mulla pysy oikein se... tämä on ollu... tuota 8,2 tai neljä.*

Aineisto-otteessa nousee esiin Siirin päivittäisten toimintojen toteutumiseen liittyvä epävarmuus, joka nostaa esiin riskin hänen turvallisuudelleen. Itse hän ei tätä tunnista, vaan tuo esiin omaisen tuen tilanteessa riittävänä keinona turvata tilanne. Päivittäisiä toimintoja selvitetessä ilmeni, että niiden toteutumisessa säännöllisesti ja luotettavasti oli havaittavissa esteitä tilanteelliselle toimijuudelle saadusta tuesta huolimatta. Näissä tilanteissa sekä fyysisen että kognitiivisen toimintakyvyn vajeet osaltaan heikensivät mahdollisuutta toimintojen turvalliseen toteutumiseen ja aiheuttivat riskejä, jota ikääntynyt ei tilanteessa kyennyt tunnistamaan.

Tilannesidonnaisen toimijan kategoriassa ikääntyneen toimijuus päätöksenteossa ja valinnoissa toteutuu pääosin tuettuna. Tilanteelliseen ja vähäiseen toimijuuteen pystyvän ikääntyneen hallinta omasta elämästään on heikentynyt ja hän tarvitsee apua ja tukea omien valintojen ja päätösten tekemisessä ainakin osittain. Tämä tuli erityisesti esiin kodin ulkopuoliseen elämään liittyvissä valinnoissa ja päätöksenteossa, johon ikääntyneet tarvitsivat eniten omaisten tai läheisten tukea.

*P No syöttekös työ aamulla mitä, kun herräätte?*

*S Kahvit juon ja sitten tuota... pistän sitä... puuroa, kyllä silloin syön leipää.*

*P Ja puuroa, niinkö?*

*S Puuroa vähän ajan kuluttua.*

*P Joo. Entäs sitten?*

*S Päivällä syön...*

*O Jos syöt.*

*S Jos syön...*

*P Valmisruokia lämmitätte sitten päivällä?*

*S Niin... ja niin...*

*P Joo.*

*O Minä aina kyselen, eikö kaupasta tarvii ruokaa, ruokaa... Se on leipää, sämpylöitä ja piirakoita ja pullaa ja...*

*S Se on semmonen, kun mul on tästä...niin... minä kaaduinkin silloin kun tulin... ja kerta kaikkiaan... kuule minusta tuntu, että nyt minä en pääse tästä.*

Aineistonäytteessä Siirin omaisen puheessa tulee esiin näkemys hänen vähäisestä toimijuudestaan arjen toimintatilanteessa, jossa hän ei pysty siihen edes omaisen tuen avulla. Siiri itse kokee tilanteen hankalana ja siirtyy toiseen kokemukseen, ja tuo esiin syitä tilanteessa ilmenevään vähäiseen toimijuuteen sekä siihen miksi ei pysty toimimaan itsenäisesti. Omaisen mukaan ikääntynyt ei ole realistinen ja tarvitsee tukea omien resurssien ja niiden vajeiden tunnistamisessa. Omaisen puheessa nousee esiin arjen asioiden, kuten kauppaostosten suunnitteluun liittyvä tuen tarve päätösten ja valintojen osalta, kun Siiri ei kykene tekemään valintoja.

Ikääntyneiden puheessa nousi esiin myös sitoutuminen tavoitteisiin tilannesidonnaisesti tai vähäisesti. Sitoutuneisuus ilmeni haluna kotona asumiseen sekä haluna säilyttää oma toimijuus eri tilanteissa ja ikääntynyt haluaa jatkaa nykyisten palvelujen käyttöä.

Palvelutarpeen arviointitilanteen yhteydessä käydyn keskustelun tuloksena esiin nousi myös ikääntyneiden halu lisätä palvelujen käyttöä. Palvelutarpeen arvioinnin tekijän

esittäessä ratkaisua arjen haasteeseen ja ikääntyneen tilanteen paranemiseen, ikääntynyt tekee valintoja ja päätöksiä itsenäisesti ja tuettuna, vaikka aineisto-otteessa ilmenee vielä kuitenkin ikääntyneen oma näkemys itsenäisestä tilanteellisesta toimijuudesta.

*P Päivittäin ne sidokset... tuota niin.. pitäisi laittaa?*

*S Niin.*

*P Teistä tuntuu, että te itse saisitte pois sidokset tai puoliso vois auttaa?*

*S No kyllä luulen niin.*

*P Helpompihan ne on pois saada mutta sitten, jos niitä ei tule laitettua?*

*S Ei tule... ei onnistu.*

*P Ymhh...*

*O Ei varmasti tule laitettua.*

-----

*P ...ja sitten tukisidokset jalkoihin aamuisin. Illalla pistäisitte sen insuliinin?*

*S Niin pistän.*

*P Ja sidokset pois... ja voidaan vaikka aamukäynnillä katsoo mittaako hoitaja sinun kanssa sitä verensokeria että.. tai vaikka jos oot mitannu, kerrot sen.*

*S Niin on mulla kaikki...*

*P Käviskö se niin?*

*S Kyllä.*

*O Käypi.*

-----

*P Tuota nin... se kotihoito. Yhä palaan siihen asiaan. Käynnit ihan päivittäin nyt ois järkevä olla.*

*S Niin.*

*P Nyt hankitaan ne siteet ja aletaan hoitamaan.*

*S No aletaan..*

*P Kyllä. Keskiviikosta alkaen se kotihoito tulee ja sairaanhoitaja on vielä yhteyksissä niistä tukisidoksista tuohon tyttäreeseen ja...*

*S Joo.*

*P Ja ne asiat alkaa sitten järjestymään.*

*S Niin.*

*P Ja lääkkeet laitetaan dosettiin ja siitäkin pysyy sitten paremmin ajan tasalla.*

*S Niin... kyllä minä oon tähän asti... mutta tuota...*

*P Ymhh...*

Ikääntyneen ilmaisema sitoutuminen esitettyihin ratkaisuihin, tilannekohtaisiin tavoitteisiin ja suunnitelmiin ilmenee lyhyinä myöntövinä sanoina ja kuvaa näin heikkoa sitoutumista, tyytymistä toisten päätökseen ja tarjoaa ratkaisun tilanteesta pois pääsyyn tilanteeseen. Hän tuo myös esiin aikaisemmat kokemukset. Omainen tuo esiin epäilyksen ikääntyneen kyvystä sitoutua itsenäisesti hänelle asetettuihin tavoitteisiin ja hyväksyy myös palvelutarpeen arvioinnin tekijän suunnitelman ja palvelujen sisällön. Palvelutarpeen arvioinnin tekijä ei tässä tilanteessa enää avaa keskustelua ikääntyneen

tilanteellisen toimijuuden tukemisesta yksittäisessä asiassa, vaan tekee päätöksen palvelutarpeen arviointitilanteen aikana muodostuneen käsityksen perusteella.

#### **5.4 Kategorioihin liittyvät toiminnot, piirteet ja kulttuuriset resurssit**

Kategorioita muodostettaessa niihin liitettiin moraalisia oletuksia esimerkiksi vastuusta, velvollisuudesta ja oikeuksista ja niiden määrittelyssä kulttuuriset näkökulmat ja normatiiviset odotukset vaikuttavat niiden muodostumisen taustalla (myös Nikander 2010, 246; Juhila ym. 2012a, 71). Kategoriasidonnaiset toiminnot ja kategoriapiirteet olen kuvannut lyhyesti myös Taulukossa 1.

Aktiivisen ja pystyvän toimijan kategoriassa itsenäinen valintojen ja päätösten tekeminen on kategoriaan liitettävä kategoriasidonnainen toiminto. Ikääntyneeltä myös odotetaan tämän kategorian jäsenenä muita tutkimuksessa rakentuneita kategorioita enemmän kykyä asettaa tavoitteita aktiivisuudelleen ja sitoutumista niihin. Omien resurssien sekä niihin liittyvien mahdollisuuksien hyödyntäminen ja tunnistaminen aktiivisuuden ylläpitämisessä, mutta myös vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa, liittyi tähän toimijakategoriaan kategoriasidonnaisena toimintona.

Kategoriasidonnaisiksi toiminnoiksi tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategoriassa liittyi moraaliset odotukset päätösten, valintojen sekä resurssien käytön vastuullisuudesta ja tiedostavuus niiden vaikutuksista. Itselle asetettuihin tavoitteisiin ja ympäristön kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen liitettiin kulttuurisesti tyypillisinä toimintoina velvollisuudet toisia ihmisiä ja yhteiskuntaa kohtaan.

Kategoriasidonnaisina toimintoina tilannesidonnaisen toimijan kategoriaan liittyi niin valintojen ja päätösten tekemisen, kuin sitoutumisenkin osalta sekä osittain itsenäistä ja tuettua toimijuutta, mutta myös sen toteutumista kokonaan tuetusti. Tässä kategoriassa nousi esiin tarve tunnistaa ja kiinnittää huomiota erityisesti niihin toimintoihin, joissa ikääntynyt vielä pystyy toimimaan edes osittain itsenäisesti. Vaikka ikääntynyt pystyi monissa toiminnoissa tilannesidonnaiseen toimijuuteen, omien resurssien tunnistamiseen ja vuorovaikutukseen ympäristön kanssa liittyi haasteita. Kategoriasidonnaisena

toimintona ilmeni myös ikääntyneen toimijuuden kyseenalaistamista ikään ja sairauteen liittyvien oletusten perusteella sekä omaisen, että ikääntyneen itsensä puheessa.

Tutkimuksessani ilmeni, että myös kategoriapiirteiden muodostumiseen vaikuttivat kategoriaan kytkettävien kulttuurisesti tyypillisten toimintojen yhteiset ominaisuudet, oikeudet ja velvollisuudet sekä odotukset (myös Jayyusi 1984, 35; Nikander 2010, 244; Juhila ym. 2012a, 61; Kinni 2014, 51). Aktiivisen ja kykenevän toimijan kategoriassa kategoriapiirteinä nousi esiin ikääntyneiden mahdollisuus hyödyntää toimintaympäristöä enemmän kuin muissa tutkimuksessa muodostuneissa kategorioissa. Myös aktiivinen, vastavuoroinen suhde läheisten, perheen ja suvun kanssa oli tähän kategoriaan kytkeytyvä, kaikille kategoriaan kuuluville yhteinen piirre. Tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategoriassa kategoriapiirteinä nousivat esiin ikääntyneiden puheessa halu ja vastuu päättää omista asioista, yksilön vastuu itsestä ja myös läheisistä sekä omien mahdollisuuksien ja tarpeiden tunnistaminen ja tiedostaminen. Tilannesidonnaisen toimijan kategoriaan liittyvät kategoriapiirteet kytkeytyvät ympäristöön, sen olosuhteisiin sekä ikääntyneiden tilanteen vaihteluun arjessa ja mahdollistavat toimijuutta tilanteessa tai aiheuttavat tuen tarvetta siinä. Näitä piirteitä ovat ympäristön esteellisyys, ajankohtaan liittyvät olosuhteet sekä ikääntyneen omaan tilanteeseen vaikuttavat tekijät. Ikääntyneet uskovat toimijuuden lisääntymiseen, jos nämä tekijät poistuvat. Tämä nousi esiin tutkimushetkellä tilannekohtaisena pystymisenä, mutta myös mahdollisuuksina, joita nähtiin olevan olemassa, jos olosuhteet tukisivat niitä. Tilannesidonnaisen toimijan kategoriapiirteisiin kytkeytyy myös vähäistä toimijuutta kuvaavia piirteitä. Tällöin toimijuutena nousevat esiin arjen toimintaa ylläpitävät rutiinit ja paikkaan sidottu kotona tapahtuvasta oleminen.

TAULUKKO 1. Kategoriasidonnaiset toiminnot ja kategoriapiirteet

Toimijakategoria	Kategoriasidonnainen toiminto	Kategoriapiirre
<b>Aktiivinen ja pysyvä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• itsenäinen valintojen ja päätösten tekeminen.</li> <li>• kyky asettaa tavoitteita aktiivisuudelleen ja sitoutua niihin.</li> <li>• omien resurssien sekä niihin liittyvien mahdollisuuksien hyödyntäminen vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mahdollisuus hyödyntää toimintaympäristöä laajasti.</li> <li>• aktiivinen, vastavuoroinen suhde läheisten, perheen ja suvun kanssa.</li> </ul>
<b>Tiedostava ja vastuullinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• moraaliset odotukset päätösten, valintojen sekä resurssien käytön vastuullisuudesta ja tiedostavuus niiden vaikutuksista.</li> <li>• pyrkimys itselle asetettuihin tavoitteisiin ja ympäristön kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen.</li> <li>• velvollisuudet toisia ihmisiä ja yhteiskuntaa kohtaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• halu ja vastuu päättää omista asioista.</li> <li>• yksilön vastuu itsestä ja läheisistä.</li> <li>• omien mahdollisuuksien ja tarpeiden tunnistaminen ja tiedostaminen.</li> </ul>
<b>Tilannesidonnainen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valintojen ja päätösten tekemisen, kuin sitoutumisenkin osalta osittain itsenäinen ja tuettu tai kokonaan tuetut toiminnot.</li> <li>• korostunut tarve tuoda esiin ne toiminnot, joissa ikääntynyt pystyy osittaiseen toimijuuteen.</li> <li>• omien resurssien tunnistamiseen ja vuorovaikutukseen ympäristön kanssa liittyä haasteita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ympäristön esteellisyys, ajankohtaan liittyvät olosuhteet sekä ikääntyneen omaan tilanteeseen vaikuttavat tekijät.</li> <li>• ilmenee myös vähäistä toimijuutta kuvaavia piirteitä</li> <li>• toimintaa ylläpitävät rutiinit ja paikkaan sidottu kotona tapahtuva oleminen.</li> </ul>

Tutkimuksessa muodostuneet kategoriat syntyivät palvelutarpeen arviointitilanteeseen osallistujien esiin tuomien näkökulmien perusteella, joiden muodostumiseen vaikuttivat heidän kulttuuriset resurssinsa. Ikääntynyt perusteli kategoriaan kuulumista omilla näkemyksillä ja henkilökohtaisilla kokemuksilla arjessaan ja elämässään. Omaisen perusteluihin liittyi omien näkemysten ja kokemusten lisäksi hänen roolinsa liitetyt odotukset ja ikääntyneisiin yleisesti liitettävät määrittelyt. Palvelutarpeen arvioija tukeutui palvelujärjestelmässä asetettuihin tavoitteisiin ja ikääntyneiden palvelutarpeen arviointiin muodostettuihin kriteereihin ja normeihin sekä omaan ammatilliseen viitekehysensä.

#### **TAULUKKO 2. Kategorioihin liittyvät kulttuuriset resurssit**

IKÄÄNTYNYT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• omat arjen kokemukset ja käsitykset</li> <li>• ikääntyneen omat arvot</li> </ul>
PALVELUTARPEEN ARVIOIJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelujärjestelmän muodostamat normit</li> <li>• ammatillinen viitekehys</li> </ul>
OMAINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kokemukset ikääntyneen arjesta</li> <li>• yleiset käsitykset, jotka liitetään ikääntyneen aktiivisuuteen ja pysyvyyteen sekä omaisen rooliin.</li> </ul>

## 6 POHDINTA JA PÄÄTELMÄT

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimukseni tarkoituksena on ollut lisätä ymmärrystä ikääntyvien toimijuudesta palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimusaineisto koostui palvelutarpeen arviointitilanteessa käydyn keskustelun kirjoitetusta tekstistä, johon en kuitenkaan sisällyttänyt kaiken mahdollisen ylös kirjoittamista. Tämä on voinut vaikuttaa aineiston tulkintaan ja analysointiin, koska käytössäni oli vain osa keskustelun tarjoamasta informaatiosta ja analyysi kohdistui pelkästään vuorovaikutukseen, joka oli kuultavissa ja kirjoitettu. Taukojen ja äänenpainojen painotusten tulkinta tutkimuksessa olisi voinut antaa mahdollisuuden laajempaan käsitykseen ja nostaa esiin esimerkiksi puhujan korostamaa tai vähättelevää merkitystä jollekin asialle näissä tilanteissa.

Tutkimuksen alkuvaiheessa ja edetessä esiin nousseet ongelmat sen sisällön ja analyysin osalta pyrin ratkaisemaan sekä aineiston että käytettävissä olleiden tutkimusten, kirjallisuuden sekä ohjauksen avulla. Isoimpana haasteena koin aineiston analyysin haasteet, joita pyrin kuvaamaan jo tutkimuksen analyysiä esiin tuovassa kappaleessa. Aineiston analysointi rakentui pitkälti tutkimusaineiston käsittelyn yhteydessä poimittuihin aineistonäytteisiin, jotka ovat tutkimuksen analyysin ja siitä muodostettavien tutkimustulosten kannalta keskeisiä. Tulkitsin tutkimukseen osallistuvien kirjoitettua puhetta ja tein niiden perusteella omia tulkintojani. Tämän vuoksi tutkimuksen tulokset voisivat olla toisenlaiset, jos vastaava aineistoa olisi tutkinut ja analysoinut joku toinen tutkija.

Autenttisesta asiakastilanteesta kerätyn aineiston kautta sain suoraa informaatiota palvelutarpeen arvioinnista ja pääsin palvelutarpeen arviointitapahtuman luonnollisiin tilanteisiin ja ympäristöihin. Autenttiseen asiakastilanteeseen osallistuminen ei-osallistuvana tutkijana sopi mielestäni hyvin tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi, sillä halusin saada tietoa palvelutarpeenarvioinnissa rakentuvasta toimijuudesta todellisessa tilanteessa mahdollisimman laajasti. (ks. Hirsjärvi ym. 2014, 213–217.) Tutkittavan alueen tunteminen työkokemukseni kautta auttoi aineistonkeruun suunnittelussa ja siihen



sopivien tilanteiden valinnassa yhdessä palvelutarpeenarviointia tekevien ammattilaisten kanssa.

Aineistossani asiakastapauksia on kolme ja tutkielmani avaa heidän palvelutarpeensa arviointitilanteessa rakentuvaa toimijuutta arjessa ja näin tarjoaa lukijalle käsityksen siitä, millaisia ikääntyneiden toimijuutta kuvaavia toimijakategorioita tilanteissa eri toimijoiden näkökulmasta rakentuu ja millaista toimijuutta kategoriat sisältävät. Määrältään pienen aineiston vuoksi tuloksia ei voi yleistää laajemmin, mutta ne täydentävät aikaisemmissa tutkimuksissa esiin tuotua ikääntyneiden toimijuuden näkökulmaa.

Tutkimuksen uskottavuuden ja luotettavuuden turvaamiseksi noudatin tieteellisiä käytäntöjä. Niitä ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja tutkimustulosten arvioinnissa (myös Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 130–133). Tutkimuksen luotettavuutta olen pyrkinyt tarkastelemaan yleisten laadulliselle tutkimukselle muodostettujen kriteerien täyttymisen kautta. Tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta olen pyrkinyt lisäämään syventymällä toimijuuteen sekä ilmiönä, että ikääntyneiden arkeen liittyvässä kontekstissa tutkimusprosessin aikana. Lisäksi olen seurannut yleistä keskustelua aiheeseen liittyen ja tukeutunut myös opinnäytetyön prosessin aikana käytyyn keskusteluun ja saatuun palautteeseen. Luotettavuuden varmistamiseksi olen pyrkinyt tutkimukseni raportoinnissa niin ja ymmärrettävään esittämistapaan, kuin olen pystynyt ja toivon että lukija saa kokonaisvaltaisen käsityksen tutkimukseni etenemisestä. Oma asemani sekä tutkimusasetelman muodostajana, että tulkitsijana, asetti minut erityisesti tarkastelemaan omaa luotettavuutta ja tutkimustulosten puolueettomuutta. Olen tiedostanut tutkimuksessa omat lähtökohtani ja arvioinut omat vaikutukseni aineistoon sekä tutkimusprosessiin ja tuonut esiin lähtökohtani tutkimukselle. Vahvistettavuuden periaatteen toteutumiseen tutkimuksessani olen pyrkinyt avaamaan kuvaamalla analyysin laadinnan etenemisen ja sen millä perusteilla olen päätenyt esittämiini havaintoihin ja tuloksiin, jotka ovat syntyneet aineistosta oman tulkintani perusteella ja toisista tutkimuksista saatavalla tuella tulkinnoille. Koska tutkimuksen tulosten käytettävyyttä ja siirrettävyyttä toiseen kontekstiin pidetään tavoitteena tutkimukselle, olen pyrkinyt huomioimaan tämän kuvaamalla tutkimukseen osallistuneiden olosuhteita ja kontekstia siinä määrin, että

lukija pystyy muodostamaan käsityksensä niistä (myös Kylmä, Vehviläinen-Julkunen, Lähdevirta 2003, 612-613).

Eettisyys on kulkenut tutkimuksen mukana läpi koko tutkimusprosessin liittyen aineiston hankintaan, tutkimukseen osallistuneiden valintaan ja suojaamiseen, tieteellisen tiedon soveltamiseen, tiedon käyttöä ja vaikutuksia koskeviin sekä tieteen sisäisiin näkökulmiin. Huomioin että tutkimukseni ei saa loukata tai aiheuttaa vahinkoa tutkittavalle ja hänen ihmisarvolleen. Tutkimuksen eettisyyden toteutuminen tulee esiin tutkimuksen kohteena oleviin ikääntyneisiin suhtautumisessa ja lähestymistavassa sekä yksityisyyden ja kodin kunnioituksena. Säilytin myös tutkimukseen osallistuvien anonymiteetin läpi tutkimuksen ja poistin aineistosta tiedot, joiden perusteella osallistujan voisi tunnistaa. Säilytin litteroidun aineiston salasanalla suojatussa tiedostossa ja tuhoin äänitallenteet. Noudatin tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeistusta ja tutkimuksessa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja; rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkimustuloksia raportoidessani tiedostin myös eettisyyden. Ladullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus perustuu koko tutkimusprosessin luotettavuuteen.

## **6.2 Tulosten pohdinta ja päätelmät**

Tutkimuksen tuloksina palvelutarpeen arviointitilanteessa rakentui kolme toimijakategoriaa; aktiivisen ja pystyvän, tiedostavan ja vastuullisen sekä tilannesidonnaisen toimijan kategoria. Tutkimuksessa muodostunut tieto vahvistaa aikaisempaa tietoa ikääntyneiden toimijuuden ilmiöstä ja siinä vahvistui ikääntyneiden toimijuudesta jo aiemmin muodostunut jaottelu aktiiviseen ja tilanteesta riippuvaan jopa vain vähäiseen toimijuuteen pystyvän toimijan välillä (esim. Ahosola & Henriksson 2016; Ahosola & Lumme-Sandt, 2016; Zechner 2008). Tutkimus avasi myös ikääntyneiden kotona tapahtuvaa toimijuuden tunnistamiseen liittyvää näkökulmaa ja nosti esiin mielenkiinnon tarkastella erityisesti vähäiseen ja tilanteesta riippuvaan toimijuuteen kykenevän ikääntyneen toimijuuden sisältöä. Tutkimukseen osallistuvien ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä muodostui kategorioita, jotka kytkeytyivät toisiinsa. Tämä havainto vahvistaa aikaisempaa käsitystä (esim. Virkola 2014) ikääntyneiden toimijuuden ker-

roksellisuudesta ja eriaikaisesta alenemisesta, ja osoittaa, että tilanteesta riippuvaiseen toimijuuteen kykenevän ikääntyneiden arkielämän tarkastelu voi nostaa esiin myös niitä mahdollisuuksia, jotka tukevat hänen aktiivista ja tiedostavaa toimijuutta.

Ikääntyneet rakensivat puheessaan itsestään kuvaa aktiivisena ja pystyvänä sekä tiedostavana ja vastuullisena toimijana. Omaisen puheen kautta rakentuneissa kategorioissa nousi esiin ikääntyneen tilannekohtainen, jopa vähäinen toimijuus sekä riippuvuus toisen henkilön mahdollistamasta toimijuudesta, mutta myös poissulkeva näkökulma aktiivisen ja pystyvän sekä vastuullisen ja tiedostavan toimijan kategorioihin. Puheessa korostuu omaisen rooli, suhde ikääntyneeseen ja näkemys ikääntyneen toimijuudesta sekä niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat hänen selviytymiseensä arjessa. Palvelutarvetta arvioivan viranomaisen puheesta rakentui tilannesidonnaisen toimijan kategoria, mutta hän myös toi esiin mahdollisuuksia tukea ja edistää ikääntyneen toimijuutta yleisellä tasolla, jotta ikääntyneen muodostamaan kategoriaan kuuluminen olisi hänelle mahdollista. Toimijakategoriat rakentuivat ikääntyneen aktiivisuuden, arjen hallinnan, päivittäisen tuen ja avun tarpeen perusteella instituution asettamien reunaehtojen mukaisesti, jolloin puheessa nousi esiin aktiivisen ja pystyvän sekä tilannesidonnaisen toimijan kategoriat.

Tähän tutkimukseen osallistuvien ikääntyneiden toimijuus on laajinta aktiiviseen ja kykenevän toimijan kategoriassa ja suppeinta kategoriassa, joissa se ilmenee tilanteellisena tai aikaan ja paikkaan sidottuna ja on mahdollista vain tuen avulla. Tällöin ikääntyneen toimijuus yhdistyy toisen kanssa jaettuun toimijuuteen ja ikääntyneen oma toimijuus rakentuu suppeammaksi, jos sitä tarkastellaan aktiivisen ja itsenäisen toiminnan toteutumisen valossa (esim. Honkasalo 2004, 2006). Kiinnostava tulos oli myös se, että ikääntyneiden puheessa aktiivista toimijuutta nousi esiin myös niillä ikääntyneellä, joiden puheessa se rakentui pääosin tilanteellisena, mutta muun muassa teknologian avulla hän voi toteuttaa myös aktiivisen ja pystyvän sekä tiedostavan ja vastuullisen toimijan kategorioiden mukaista toimijuutta.

Tutkimuksessani pyrin kuvaamaan, millaisia toimijakategorioita palvelutarpeen arviointitilanteessa rakentuu. Vastauksena kysymykseen muodostui kategoria-analyysiä käyttäen kolme toimijakategoriaa, joiden välillä on havaittavissa myös erojen lisäksi ja yhtä-

läisyyksiä. Kategorioiden välisinä keskeisinä eroina nousevat esiin itsenäinen toiminta, tuen tarve ja tilanteisiin sidonnainen toimijuus. Aktiivisen ja pystyvän toimijan kategoriassa ikääntynyt tekee valintoja ja päätöksiä, asettaa tavoitteita, hyödyntää resursseja ja vuorovaikutus aktiivista; hän siis pystyy toteuttamaan toimijuuttaan laajasti omassa elämässään ja arjessaan. Vastuullisen ja tiedostavan toimijan kategoriassa ikääntyneen vastuullisuus ja tiedostavuus nousee esiin tunteiden ja tiedostamisen kautta hänen toiminnassaan ja toimijuudessaan. Tilanteellisen toimijan toimijuus ilmenee tilannesidonnaisena pystymisenä, ja hän pystyy hyödyntämään toimijuuttaan tilannesidonnaisesti esimerkiksi oman toimintakyvyn tai saadun tuen vaihtelevuuden vuoksi. Aktiivisen ja pystyvän toimijan toimintakategoriassakin toimijuus nousee esiin tässä tutkimuksessa tilanteellisena, mutta aktiiviseen ja pystyvän toimijan kategoriassa ikääntyneen toimijuus sisältää kokonaisuudessaan enemmän edellytyksiä toimijuuden toteutumiselle.

Yhteistä kaikille kategorioille oli se, että kategorioiden muodostumisen taustalla palvelutarpeen arviointitilanteeseen osallistuneet muodostivat kaikissa kategorioissa käsityksensä samojen kulttuuristen resurssien perusteella. Tässä tutkimuksessa ikääntynyt tarkastelee omaa toimijuuttaan omista lähtökohdista käsin ja reflektoi toimintaansa käytettävissä olevien keinojen ja palvelujen avulla. (myös Kinni 2014b, 56–58; Kinni 2011, 27.) Jos palvelutarpeen arviointitilanteessa ilmenee, että toimijuus ei toteudu odotetun laisena, hän tuo esiin perustelunsa, miksi hän toimii näiden odotusten vastaisesti. Omaisen muodostaman käsityksen taustalta löytyy hänen kokemuksestaan ja näkökulmastaan rakentuvia kulttuurisia perusteita sekä yleisistä odotuksista osallistua ikääntyneen elämään ja hoivaan (myös Tedre 1999, 140; Vilkkö 2010a, 230–231).

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ikääntyneet itse arvioivat pärjäävänsä kotona pääosin itsenäisesti tai olemassa olevin järjestelyin tuettuna päivittäisissä toiminnoissa eikä ulkopuolisen avun lisäämiselle koettu tarvetta. Ikääntyneiden puheessa korostui kodin merkitys oman toimijuuden mahdollistajana ja siellä toimiminen koettiin mielekkääksi toimijuuden tasosta riippumatta (myös Kinni 2014b, Ylä-Outinen 2012). Mielekkäs toiminta muodostui tutkimukseen osallistuvilla ikääntyneillä kodin askareista, sosiaalisesta kanssakäymisestä sekä harrastuksista kodissa tai kodin ulkopuolella. Kodin askareet ja niiden hallinta nousivat palvelutarpeen arviointitilanteessa esiin toimijuutta

kuvaavana ja vahvistavana mielekkäänä tekemisenä arjessa. Selviytyminen niistä koettiin merkityksellisenä, mutta niiden suorittamisessa havaittua kykenemättömyyttä oli vaikeaa hyväksyä ja käsitellä.

Tuttu kotiympäristö siis mahdollisti ikääntyneiden toimijuutta, mutta sen esteet myös lisäsivät tarvetta toisen henkilön tuottamalle tuelle. Oman kodin arvostaminen tuli esiin tilanteessa vahvoina tunteina ja myös voimavarana. Muuhun kuin kotona asuvan kategoriaan he eivät kokeneet kuuluvansa (myös Ahosola & Lumme-Sandt 2016, Kinni 2014b). Vaikka ikääntyneillä oli vahva halu aktiiviseen toimijuuteen, keskustelussa oli havaittavissa oman toimijuuden alentumisen tunnistamista ja sen hyväksymistä sekä hoivattavaksi alistumista ennemmin tai myöhemmin.

Kotona asuminen oli vielä mahdollista kaikille tutkimukseen osallistuneille ja itsenäisyydestä luopumisen vaikeus sekä avun vastaanottamisen vastahakoisuus henkilökohtaisissa toiminoissa, varsinkin ulkopuolisilta tahoilta, oli läsnä keskustelussa. Ulkopuolisen avun hankkimisen vähäisyys johtui pääosin palvelun aiheuttamista kustannuksista. Myös arviointitilanteen yhteydessä palveluiden maksullisuus nousi ikääntyneiden näkökulmasta keskeiseksi palvelujen käyttöä määrittäväksi tekijäksi tiedostetun palvelujen tarpeen sijaan. Niissä palveluissa, joita heille oli järjestetty palveluntuottajan valinnanvapauden mahdollisuutta ikääntyneet eivät olleet kokeneet tarpeellisiksi. Tutkimustulos tukee tältäkin osin aiempia tutkimuksia (esim. Valokivi 2008, Ahosola & Lumme-Sandt, 2016).

Jokaisen kategorian muodostumisessa korostui myös tutkimukseen osallistuvien ikääntyneiden vuorovaikutus kodin ulkopuolisen ympäristön kanssa, jota kuvattiin aktiiviseksi, vaikka toisaalla puheessa ilmeni viitteitä sen vähäisyydestä. Esteinä vuorovaikutuksen toteutumiselle ympäristön kanssa ikääntyneet toivat esiin ympäristön olosuhteissa tapahtuvat vaihtelut sekä omien mahdollisuuksien tilapäisen vähenemisen mukanaan tuomat rajoitukset. Ympäristön ja ikääntyneen väliseen vuorovaikutukseen vaikuttivat myös tunne kuulumisesta tiettyyn ikäryhmään ja sukupolveen sekä näihin liitettyyn toimintaan.

Tässä tutkimuksessa ilmeni myös aiemmin saatujen tutkimustulosten mukaisesti (esim. Ylä-Outinen 2014, Aholola & Lumme-Sandt, 2016), että aktiivisiksi itsensä kokeviksi ikääntyneet kokevat itsestä toimijana perheessä ja suvun jäsenenä. Ikääntyneen positios- ta tarkasteltuna ikääntyneille sukulaisuusverkostoon ja perheyhteisöön kuuluminen nousi esiin tärkeänä arjessa ilmenevänä toimijuutena, vaikka tutkimukseen osallistuvien kohdalla he saattoivat olla kaukanakin tai yhteydenpito ei ollut säännöllistä. Ikäänty- neillä oli kiinteä yhteys nyt aktiivisesti toimivaan sukupolveen, jolloin se nousi esiin vastavoimana ajoittain keskustelussa ilmenneelle yksinäisyyden kokemukselle. Ikäänty- neet halusivat olla mukana ja seurata myöhempien sukupolvien elämää, tuntea siihen liittyviä tunteita ja kokea asioita, jotka tämä elämänvaihe mahdollistaa.

Omaisten ja läheisten osallistuminen ikääntyneen arkeen ja siihen liittyvään päätöksen- tekoon tuli esiin myös tässä tutkimuksessa. Mitä vähemmän ikääntyneellä ilmeni toimi- juuden mahdollisuuksia kodin ulkopuolella, sitä vähemmän hänen puheessaan ilmeni myös kontakteja kodin ulkopuoliseen ympäristöön ja sukulaisiin. Tällöin oman perheen merkitys korostui sekä tuen antajana, että sosiaalisten suhteiden näkökulmasta. Tämä vaikutti myös keskinäisiin suhteisiin ja aiheutti ikääntyneen toimijuuden ja itsemäärää- misoikeuden vähenemiseen, joka on myös noussut esiin myös aiemmin tutkimuksissa (esim. Zechner ym. 2009; Ylä-Outinen 2012). Toisaalta aktiiviseen ja tiedostavaan toimijuuteen kykenevän ikääntyneen mahdollisuus saada tukea kotona asumiseen omai- silta tuki hänen toimijuuttaan.

Ikääntyneiden ja heitä seuraavan sukupolven edustajina omaisten välisessä kanssakäy- misessä korostuu vastavuoroisesti toisaalta velvollisuuden ja myös kiitollisuuden prob- lematiikka sekä moraaliset näkökulmat. Omaisten osallistuminen palvelutarpeen arvi- ointitilanteeseen laajensi tietämystä ikääntyneen arjen toimijuudesta, mutta heikensi ikääntyneen mahdollisuuksia tulla kuulluksi tilanteessa laissa edellytetyllä tavalla. Omaiset ja läheiset ovat ikääntyneen kanssa suhteen luonteen takia osallisena arjen tilanteissa ja havaitsevat nämä muutokset. Tällöin on myös luontevaa, että he ovat ensimmäisiä, jotka tukevat ikääntyneitä omien havaintojen ja ikääntyneen tarpeiden perusteella.

Tutkimusaineistosta nousi aiempien tutkimusten (esim. Virkola 2014; Ylä-Outinen, 2012) mukaisesti esiin myös se, että ikääntyneet pyrkivät sopeuttamaan toimijuuttaan tilanteen mukaan ja tiedostavat mm. riskit, joita toimintaympäristö ikääntyneelle aiheuttaa ja ikääntymisen vaikutukset fysiologisiin toimintoihin.

Tässä tutkimuksessa ilmeni myös jo aiemmin todettu käsitys siitä, että ikääntyneiden oli vaikeaa hyväksyä ja tuoda esiin oman toimijuuden heikkenemistä palvelutarpeen arviointi tilanteessa (myös Jolanki 2009; Zechner & Valokivi 2009). Näissä tilanteissa ikääntyneet nostivat puheessaan esiin aiemmat tapahtumat, ja keskustelu ohjautui tätä kautta aiheisiin sekä tilanteisiin, joissa oma toimijuus nousi esiin vahvempana. Elämän kokemukseen perustuen ikääntyneet perustelivat omia ratkaisuja arjen haasteissa, vaikka toimintakyvyn rajoitukset psyykkisissä ja fyysisissä toiminnoissa rajoittivat myös tilannekohtaista toimijuutta. Mitä tilanteesta riippuvampana ikääntyneen kuvaus arjen toimijuuden osalta oli, sitä enemmän heidän puheessaan nousi esiin aikaisemmat elämän tapahtumat. Aineistossa yleensäkin korostui ikääntyneiden puhe menneestä elämästä ja tuolloin toteutuneesta aktiivisesta toimijuudesta. Vertaamalla omaan tilannetta toisiin ikääntyneisiin, joiden tilanne oli tutkimukseen osallistuvien mukaan huonompi, omaa toimijuutta tuotiin myös näissä tilanteissa esiin aiemmin esiin nousseiden tutkimustulosten mukaisesti (myös Virkola 2014, Aholola & Lumme-Sandt 2016).

Ikä nousi esiin ikääntyneiden puheessa voimavarana sekä toimijuuteen välillisesti vaikuttavana tekijänä. Ikääntyneen iälle antama merkitys vaihteli tilanteessa, ja he uskoivat karttuvan iän lisäävän palvelujen tarvetta sekä rajoittavan itsenäisyyttä ja toimijuutta. Ikäryhmän ja sukupolven kohtaamat haasteet ja niissä onnistuminen ovat vaikuttaneet myös ikääntyneeseen yksilönä. Ikääntyneet korostivat ikäänsä saavutuksena ja kertoivat pärjäävänsä iästään huolimatta vähäisillä avuilla ja halusivat korostaa omaa selviytymistään arjessa. Omaisen puheessa ikä ei noussut esiin ikääntyneen toimijuuden rakentumiseen vaikuttavana tekijänä. Palvelutarpeen arviointia tekevän viranomaisen puheessa ikä nousi esiin arvostavana ja toimijuutta edistävänä tekijänä ikääntyneen elämäkokemuksen kautta.

Tutkimuksen aineistona käytetyn palvelutarpeen arviointitilanteen vuorovaikutuksessa muodostui sellaista toimijuutta tai edellytyksiä toimijuudelle, joita valtakunnallisissa

ohjeistuksissa, suosituksissa ja lainsäädännössäkin tavoitellaan. Ikääntyneen vaikuttamismahdollisuudet ja mielipiteet huomioitiin palvelutarpeen arviointiin liittyvien keskustelujen yhteydessä ja päätöksissä. Palvelutarpeen arvioinnin tekijä muodosti käsityksensä ikääntyneen toimijuuden edellytyksistä ikääntyneen puheessa esiintyneen selonteko kyvykkyyden ja arviointiympäristöstä nousevien havaintojen perusteella. Palvelutarpeen arviointitilanteissa ikääntyneet arvioivat omaa arjen toimijuutta keskustellen ja vastaten esitettyihin kysymyksiin. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ei esiintynyt erillisten arviointivälineiden tai mittareiden käyttöä, joka kuitenkin nousi esiin tutkimuksen teoriaosan lähteissä. Tämä lienee perusteltavissa sillä, että arviointi perustui havaintoihin ikääntyneen toimintakyvystä ja keskustelussa muodostettuun yhteiseen näkemykseen palvelun tarpeesta.

Palvelutarpeen arvioija odottaa ikääntyneeltä toimijuutta niiltä osin, kun se on mahdollista ja tukeutuu kriteereihin ja muodostettuihin käytäntöihin. Tämän taustalla vaikuttavat lainsäädännön ja muun ohjeistuksen esiin nostamat näkökulmat sekä arvioijan ammatillinen vastuu. Arvioijan kyky tunnistaa ja tunnustaa ikääntyneen yksilöllisiä tarpeita, kokemuksen tuoma rutiini ja tunnelmaisuus tilanteessa nousivat esiin palvelutarpeen arviointitilanteissa ja tukivat tilanteen yksilöllisyyttä (myös Pirhonen & Pulkki 2016, 260–261).

Palvelutarpeen arviointitilanteissa arvioinnin tekijän puheessa korostui ikääntyneen mahdollisuus hyödyntää olemassa olevia resurssejaan tilanteellisesti ja tuettuna. Kodin merkitys toimijuutta tukevana ympäristönä nousi erityisesti esiin palvelutarpeen arvioinnin tekijän puheessa. Tämän lisäksi puheessa nousi esiin ikääntyneen toimijuutta tukevien mahdollisuuksien ylläpitäminen ja lisääminen, avuntarpeen tunnistaminen ja niihin ratkaisun löytäminen neuvotellen voimavaroja tukien. Tilanteissa tuotiin esiin mahdollisuuksia tukea ja edistää ikääntyneen toimijuutta yleisellä tasolla, mutta yksilöllisiä arjen toimijuutta edistäviä ratkaisuja ei palvelutarpeen arviointitilanteissa noussut merkittävästi esiin. Myös tilanteessa esiin nousseiden riskien selvittelyä, kuten esimerkiksi kaatumisien syitä, ei näihin palvelutarpeen arviointitilanteisiin sisällytetty tai niiden jatkoselvittelyn tarvetta nostettu esiin.



Toimijuuden tunnistamiseen ja ikääntyneiden toimijuuden mahdollisuuksien edistämiseen, niin palvelutarpeen arvioinnin kuin ikääntyneiden palveluiden järjestämisen käytännöissä on edelleen etsittävä ratkaisuja esimerkiksi lisäämällä kontekstiin liittyvää osaamista. Toimijuuteen vaikuttavien tekijöiden tiedostaminen ja niiden tunnistaminen ikäihmisen arjessa, ovat tekijöitä, jotka palveluja kehitettäessä antavat mahdollisuuden lisätä toimijuuden toteutumista ja mielekkään elämän kokemusta, jossa ikääntynyt tulee kuulluksi yksilönä.

Nykyinen yhteiskunta arvostaa toimijuuteen pystyviä ikääntyneitä ja sen arvojen mukaan myös vähäiseen toimijuuteen pystyville, apua tarvitseville on taattava riittävät palvelut ja turvallinen elämä kotona. Omaisten ja läheisten osuuden hoivan toteuttamisessa odotetaan edelleen lisääntyvän ja omaisen voi toiminnallaan sekä lisätä että rajoittaa ikääntyneen mahdollisuuksia olla toimija. Tähän tutkimukseen osallistuvan omaisen puheessa ei nouse esiin mahdollisuuksia, joiden avulla hän voi omassa roolissaan tukea läheisensä toimijuutta. Kaikkien mahdollisuuksien hyödyntäminen ja tunnistaminen on kuitenkin ikääntyneiden kotona asumisen turvaamiseksi välttämätöntä. Tämä asettaa haasteita ja kehittämistarpeita myös omaisten kanssa tehtävälle yhteistyölle, ikääntyneiden toimijuuden huomioimiselle ja toteutumiselle arjen yhteisissä kohtauksissa. Omaiselle muodostuva rooli ikääntyneen toimijuuden alentuessa avaa myös uusia mahdollisuuksia lisätä ikääntyneiden toimijuuden toteutumista. Tällöin omaisen roolin vahvistaminen, tunnustaminen ja virallistaminen hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on edelleen keskeisessä asemassa. Näin voidaan parantaa ikääntyneiden toimijuuden mahdollisuuksia ja tunnistamista sekä lisätä ja sitouttaa omaisia yhteisiin tavoitteisiin. (myös Mönkkönen 2007, 138–139.)

Tunne siitä, että osaa ja voi hallita elämäänsä ja tehdä sitä koskevia valintoja ja päätöksiä on tärkeää ihmiselle myös ikääntyessä. Arjen asioiden sujumattomuus lisää kyvyttömyyden tunnetta, alentaa toimijuutta ja elämän hallintaa. Näissäkin tilanteissa ikääntyneelle on annettava mahdollisuudet ohjata toimintaa valinnoillaan ja käyttäytymisellään niiden lähtökohtien perusteella, jotka sillä hetkellä vallitsevat. Varhaisessa vaiheessa havaittu arjen toimijuuden alentuminen vaikuttaa mahdollisuuksiin tilanteen palautumiseen ja antaa uskoa pärjäämiseen kotona tuen ja avun turvin. Palvelujen järjestämisessä toimijuuteen vaikuttavien tekijöiden käytäntöön sovittamisen haasteena

on se, miten onnistutaan yhteensovittamaan ikääntyneiden mahdollisuudet ja olemassa olevat rakenteet. Ikääntyneiden toimijuuden lisääntymiseen tähtäävässä kehittämisessä on huomion kohdistuttava arkielämään sekä toiminnan luonteeseen ja merkitykseen ikääntyneelle yksilönä. Myös tämä tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palvelutarpeen arviointitilanteen sisällön kehittämisessä, jotta ikääntyneiden toimijuutta tunnustetaan ja voidaan lisätä yksilöllisesti.

## LÄHTEET

- Ahosola Päivi & Henriksson Lea 2016. Ihana itsenäinen vanhuus! Kunnallistieteellinen aikakauskirja 44 (2), 45–63.
- Ahosola Päivi & Lumme-Sandt Kirsi 2016. ”Sen haluan ilmoittaa, että minä olen vielä pystyssä”. Ilman omaisia elävien vanhojen ihmisten toimijuus ja vanhuspolitiikan kategorisoima vanhuus. *Gerontologia* 30 (4), 192–202.
- Ala-Nikkola Merja 2003. Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa? Etnografinen tutkimus vanhustenhuollon koti- ja laitoshoidon päätöksentekotodellisuudesta. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. Terveystieteenlaitos 972, Tampere.
- Ala-Nikkola Merja & Sipilä Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri Anna (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Edita, Helsinki, 16–31.
- Alasuutari Pertti 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino, Tampere.
- Andersson Sirpa 2012. Aging in Place – Ikäihmisen asumisen ongelmat ja sosiaaliset suhteet. *Gerontologia* 26 (1), 2–13.
- Archer Margaret 2000. *Being human. The problem of agency*. University Press Cambridge, Cambridge.
- Blundo Robert G. & Simon Joel 2016. *Solution-focused case management*. Springer publishing company, New York.
- Deci Edward L. & Ryan Richard M. 2000. The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry* 11 (4), 227–268.
- Drew Paul & Heritage John 1992. Analyzing talk at work, an introduction. Teoksessa Drew Paul & Heritage John (toim.) *Talk at work, Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press. Cambridge, 3–65.
- Eskola Jari & Suoranta Juha 2005. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.
- Eskola Jari & Vastamäki Jaana 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin*. PS-Kustannus, Jyväskylä, 25–43.
- Eskola Jari & Suoranta Juha 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.
- Eteläpelto Anneli, Vähäsantanen Katja, Hökkä Päivi & Paloniemi Susanna 2014. Miten käsitteellistää ammatillista toimijuutta työssä? *Aikuiskasvatus* 34 (3), 202–215.
- Finne – Soveri Harriet, Leinonen Raija, Autio Tiina, Heimonen Sirkkaliisa, Jyrkämä Jyrki, Muurinen Seija, Räsänen Riitta & Voutilainen Päivi. TOIMIA- verkosto 2011. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Luettu 5.8.2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132170/1\\_Iakkaiden%20henkiloiden%20toimintakyvyn%20mittaaminen%20palvelutarpeen%20arvioinnin%20yhteydessa\\_S004\\_110609.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132170/1_Iakkaiden%20henkiloiden%20toimintakyvyn%20mittaaminen%20palvelutarpeen%20arvioinnin%20yhteydessa_S004_110609.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Garfinkel Harold & Sacks Harvey 1986. On formal structures of practical actions. Teoksessa Garfinkel Harold (toim.) *Ethnomethodological Studies of Work, Studies in ethnomethodology*. Routledge, Lontoo, 157–188.

Giddens Anthony 1984. *Constitution of society. Outline of the Theory of Structuration*. Polity Press, Cambridge.

Grönfors Martti 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I – Metodin valinta ja aineistonkeruu*. PS-Kustannus, Jyväskylä, 154–170.

Hartikainen Anne 2009. *Vapaaehtoiset vuodeosastolla; Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta*. Väitöskirja. Helsingin yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntapolitiikan laitos, Helsinki.

Hitlin Steven & Elder Glen H. 2007. Time, self and the curiously abstract concept of agency. *Sociological Theory* 25 (2) 170–191.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino, Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula 2014. *Tutki ja kirjoita*. Tammi, Helsinki.

Honkakoski Arja, Kinnunen Petri, Vuorijärvi Petri & Raappana Mervi 2015. *Palveluohjaus – avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 39. Luettu 8.8.2019. [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu\\_39\\_palveluohjaus](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus)

Honkasalo Marja-Liisa 2004. "Elämä on ahasta täällä", otteita maailmasta, joka ei pidä kiinni. Teoksessa Honkasalo Marja-Liisa, Utriainen Terhi & Leppo Anna (toim.) *Arki satuttaa, kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä*. Vastapaino, Tampere, 51–81.

Honkasalo Marja-Liisa 2006. Aika aikaa kutakin, naisnäkökulmia toistoon ja toimijuuteen. Teoksessa Kupiainen Tarja & Vakimo Sinikka (toim.) *Välmatkoilla, kirjoituksia etnisyydestä, kulttuurista ja sukupuolesta*. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura, Joensuu, 103–121.

Hänninen Kaija 2007. *Palveluohjaus – asiakaslähtöistä täsmä palvelua vauvasta vaariin*. Stake-sin raportteja 20/2007. Luettu 8.8.2019. <http://www.julkari.fi/handle/10024/75697>

Isoherranen Kaarina 2005. *Moniammatillinen yhteistyö*. WSOY, Helsinki.

Jacobsen Susanne 2006. *Senioreiden hyvinvointi ja sosiaalinen ympäristö*. Teoksessa Tuppurainen Yrjö (toim.) *Tulevaisuuden senioriasuminen – loppuraportti*. Julkaisu AO/A37. Oulun yliopisto, 55–63. Luettu 8.8.2019. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514281594.pdf>

Jayyusi Lena 1984. *Categorization and Moral Order*. Routledge, Boston.

Jokinen Arja 2012. *Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen*. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Vastapaino, Tampere, 227–266.

Jokinen Arja 1999. *Diskurssianalyysin suhde sukulastraditioihin*. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino, Tampere. 37–53.

Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero 2012. Esipuhe ja lukuohje. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Vastapaino, Tampere, 9–16.

Jokinen Arja, Suoninen Eero & Wahlström Jari 2000. Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen Arja & Suoninen Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna*. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino, Tampere, 15–33.

Jolanki Outi 2009. *Fate or Choice? Talking about old age and health*. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. Lääketieteellinen tiedekunta1434, Tampere.

Juhila Kirsi, Jokinen Arja & Suoninen Eero 2012a. *Kategoria-analyysin teesit*. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Vastapaino, Tampere, 45–86.

Juhila Kirsi, Jokinen Arja & Suoninen Eero 2012b. *Kategoria-analyysin juuret*. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Vastapaino, Tampere, 17–43.

Juhila Kirsi 2004a. *Sosiaaliryöön vuorovaikutuksen tutkimus*. *Janus* 12 (2), 155–183.

Jyrkämä Jyrki 2014. *Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus*. Teoksessa Leikas Jaana (toim.) *Ikätekniologia*. Newprint Oy, Raisio, 59–70.

Jyrkämä Jyrki 2013. *Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus*. Teoksessa Heikkinen Eino, Jyrkämä Jyrki & Rantanen Taina (toim.) *Gerontologia*. Duodecim, Helsinki, 421–425.

Jyrkämä Jyrki 2011. *Refleksiivisyys toimijuuden ainesosana*. Teoksessa Sarvimäki Anneli, Syrén Ilkka (toim.) *Ikääntyminen ja mielen voimavarat*. *Oraita* 2/2011. *Ikäinstituutti*. 14–18. Luettu 3.9.2017.

[http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2017/02/Oraita\\_2-2011PDF.pdf](http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2017/02/Oraita_2-2011PDF.pdf)

Jyrkämä Jyrki 2008. *Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä*. *Gerontologia* 22 (4), 190–203.

Jyrkämä Jyrki 2007. *Toimijuus ja toimija tilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen*. Teoksessa Seppänen Marjaana, Karisto Antti & Kröger Teppo (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö, sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. PS-kustannus, Jyväskylä, 195–218.

Jyrkämä Jyrki 2003. *Ikääntyminen, toimintakyky ja toimintatilanteet*. Teoksessa Marin Marjatta & Hakonen Sinikka (toim.) *Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa*. WS Bookwell Oy, Juva, 94–103.

Järnström Sanna 2011. *"En tiedä, mitä ne ajattelee mun kohtalokseni"*. *Etnografinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa*. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. *Yhteiskuntatieteet* 1635, Tampere.

Kananoja Aulikki, Niiranen Vuokko & Jokiranta Harri 2008. *Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta*. PS-kustannus, Jyväskylä.

King Neal, Calasanti Toni 2009. *Aging agents: social gerontologists' imputations to old people*. *International Journal of Sociology and Social Policy* 29 (1/2), 38–48.

Kinni Riitta-Liisa 2014a. Kodinomaisuus toimijuutena –tapaustutkimus iäkkään kuntoutujan toimijuudesta sairaalassa. *Gerontologia* 28 (1), 3–15.

Kinni Riitta-Liisa 2014b. Gerontologinen sosiaalityö ja ihmisten työstäminen. Kategorisointia sairaalan moniammatillisessa työssä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 92, Kuopio.

Kinni Riitta-Liisa 2011. Jäsenkategorisoinnin analyysi palvelutarpeen määrittelyssä. *Janus* 19 (1), 20–35.

Koivula Riitta 2013. Muistisairaana ihmisen omaisena terveyskeskuksen vuodeosastolla. Väitöskirja. Jyväskylän yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 108, Jyväskylä.

Koivula Riitta 2009. Toimijuus ikääntyessä. Teoksessa Pohjolainen Pertti & Heimonen Sirkka-liisa (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. *Oraita* 1/2009. Ikäinstituutti, 30–35. Luettu 22.3.2017. [http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita\\_1-2009-pdf.pdf](http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf)

Koivula Riitta 2008. Vanhuksen toimijuus ja pitkäaikaisosaston lounasruokailu. *Gerontologia* 22 (4), 204–214.

Kröger Teppo, Karisto Antti & Seppänen Marjaana 2007. Sosiaalityö vanhuuden edessä. Teoksessa Seppänen Marjaana, Karisto Antti & Kröger Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö, sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus, Jyväskylä, 7–18.

Kylmä Jari, Vehviläinen-Julkunen Katri & Lähdevirta Juhani 2003. Laadullinen terveystutkimus– mitä, miten ja miksi? *Duodecim* 119 (7) 609–615.

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki.

L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (ns. Vanhuspalvelulaki).

L 424/2003. Hallintolaki.

L 218/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Latimer Joanna 2008. Critical Constructionism in Nursing Research. Teoksessa Hostein James A. & Gubriuma Jaber F. (toim) *Handbook of constructionits research*. The Guilford Press, New York, 143–159.

Laukkanen Pia 2003. Toimintakyky ja ikääntyminen. Käsitteestä ja viitekehystä päivittäistoiminnoissa selviytymisen arviointiin. Teoksessa Heikkinen Eino & Rantanen Taina (toim.) *Gerontologia*. Duodecim, Tampere, 255–266.

Laulainen Sanna 2010. Strateginen toimijuus ja organisaatiokansalaisuus vanhustyössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopiston julkaisuja, Yhteiskuntatieteet 9. Kuopio.

Layder Derek 2006. *Understanding social theory*. SAGE, Lontoo.

Lähdesmäki Leena & Vornanen Liisa 2009. Vanhuksen parhaaksi– hoitaja toimintakyvyn tukijana. Edita, Helsinki.

Mannström-Mäkelä Leena & Saukkola Kirsi 2008. Voimaannuttavan ohjaamisen käsikirja, kaaoksesta arjen hallintaan. Yliopistopaino, Helsinki.

Marshall Viktor 2005. Agency, events and structure at the end of the life course. *Advances in Life Course Research* 10, 57–91.

Martin Graham, Nancarrow Susan, Parker Hilda, Phelps Kay & Regen Emma 2005. Place, policy and practitioners: One rehabilitation, independence and therapeutic landscape in the changing geography of care provision to older people in the UK. *Social Science & Medicine* 61 (9) 1893–1904.

McLeod John 2009. *An Introduction to Counselling*. Open University Press, Berkshire.

Metteri Anna & Hotari Kaisa-Elina 2011. Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen Aini, Väänänen-Fomin Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-Kustannus, Jyväskylä, 67–93.

Metteri Anna 1996. Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä – tietojen yhteensovitus. Teoksessa Metteri Anna (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Edita, Helsinki, 143–157.

Mäkelä Tiina, Karisto Antti, Valve Raisa & Fogelholm Mikael 2008. Kotona asumista tukevien palvelujen käyttö ikääntyneillä on ennakoitavissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 73 (6), 609–624.

Mäkinen Päivi, Raatikainen Eija, Rahikka Anne & Saarnio Tuula 2009. *Ammattina sosionomi*. WSOY, Helsinki.

Mäntysaari Mikko & Pösö Tarja 2016. Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus. Teoksessa Laitinen Merja & Niskala Asta (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino, Tampere, 19–30.

Mönkkönen Kaarina 2007. Vuorovaikutustyö. *Dialoginen asiakastyö*. Edita, Helsinki.

Mönkkönen Kaarina 1999. Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri Anna (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Edita, Helsinki, 51–66.

Nakashima Mitsuko, Chapi Rosemary, Macmillan Kelley & Zimmerman Mary 2004. Decision Making in Long-Term Care: Approaches Used by Older Adults and Implications for Social Work Practice. *Journal of Gerontological Social Work* 43 (4), 79–101.

Nikander Pirjo 2010. Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Vastapaino, Tampere, 242–268.

Nikander Pirjo 2003. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 40, 279–290.

Nikander Pirjo 2002. *Age in Action: Membership Work and Stage of Life Categories in Talk*. Väitöskirja. Suomalaisen Tiedeakatemian julkaisu 321, Helsinki.

Nissi-Onnela Sirkka 2018. Sipilän hallituksen I&O kärkihanke. Alue hankkeen kokeilun tulosten esittely 29.8.2018. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Sosiaali- ja terveysministeriö. 1–30. luettu 3.12.2018.

<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/materiaalit/tulosten-esittelyt/160818-palveluneuvonta-ja-asiakasohjaus>

Nummijoki Jaana 2009. Toiminta- ja liikkumiskyky porttina vanhusten toimijuuteen. Teoksessa Engström Yrjö, Niemelä Anna-Liisa, Nummijoki Jaana & Nyman Juha (toim.) Lupaava kotihoito. PS-Kustannus, Jyväskylä, 87–134.

Nygård Luise 2006. How can we get access to the experience people with dementia? *Sacandinavian Journal of Occupational Therapy* 13 (2), 101–112.

Ojanen Sinikka 2001. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Yliopistopaino, Helsinki.

Palola Elina 2011. Valinnanvapauden problematiikasta sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Palola Elina & Karjalainen Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Teema 12. THL, Helsinki, 283–309. Luettu 14.8.2017.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80271/970d363e-9edf-4b54-a76e-446b81ed34b5.pdf?sequence=1>

Paloniemi Susanna & Collin Kaija 2010. Mitä ihmettä on kollektiivinen etnografia? Kokemuksia organisaatiotutkimuksesta. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. PS-Kustannus, Jyväskylä. 204–221.

Pasanen Heikki 2002. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 2 Ohjauksen toimintakentät. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Patronen Mari, Hämäläinen Jarkko, Sola Johanna, Leisio Johanna, Koistinen Timo & Holja Tuula 2015. Palvelutori Ohjaus- ja neuvontapalvelu ikäihmisille. Sitran selvityksiä 82. 2. uudistettu laitos. Haettu 7.8.2019. <https://www.sitra.fi/julkaisut/palvelutori/>

Peavy R. Vance 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaus työhön. Psykologien kustannus Oy. Helsinki.

Pirhonen Jari & Pietilä Ilkka 2018. Active and non-active agents: residents' agency in assisted living. *Ageing and Society* 38 (1), 19–36.

Pirhonen Jari 2017. Good Human Life in Assisted Living for Older People. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 2272, Tampere.

Pirhonen Jari & Pietilä Ilkka 2016. Perceived resident-facility fit and sense of control in assisted living. *Journal of Aging Studies* 38 (1), 47–6.

Pirhonen Jari & Pulkki Jutta 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusarvojen jäljillä - avuntarpeen ja riippuvuuden tunnistaminen vanhuspalveluissa. *Janus* 24 (3), 251–264.

Punna Mari, Malinen Kaisa, Sevón Eija & Sihvonen Sanna 2017. Kannattaako asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen? *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 54 (2) 155–158.

Puuronen Vesa 2007. Etnografinen tutkimus. Teoksessa Viinamäki Leena & Saari Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi, Helsinki, 101–120.

Päivärinta Eeva, Haverinen Riitta 2002. Hoito- ja palvelusuunnitelma. Opas työntekijöille ja palvelusta vastaaville. Stakes, oppaita 52. Helsinki. Luettu 4.12.2018.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p04020943011S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Raevaara Liisa, Ruusu vuori Johanna & Haakana Markku 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Ruusu vuori Johanna, Haakana Markku & Raevaara Liisa (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki, 11–38.
- Raitakari Suvi & Juhila Kirsi 2016. Kuluttajadiskurssi ja palveluvalinnat mielenterveyskuntoutuksen asiakaspalavereissa. Teoksessa Laitinen Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino, Tampere, 167–195.
- Reinardy James & Kane Rosalie A. 1999. Choosing an Adult Foster Home or a Nursing Home: Residents' Perceptions about Decision Making and Control. *Social Work* 44 (6), 571–585.
- Rintala Taina 2004. Vanhustenhuoltoa ikääntyville vai ikääntyneille? *Yhteiskuntapolitiikka* 69 (6), 642–647.
- Ristolainen Hanna, Tiilikainen Elisa & Rissanen Sari 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus. *Gerontologia* 32 (4), 252–274.
- Ruusuvuori Johanna 2010. Vuorovaikutus ja valta haastattelussa – keskusteluanalyttinen näkökulma. Teoksessa Ruusu vuori Johanna, Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere, 269–299.
- Saarenheimo Marja & Pietilä Minna 2006. Omaishoito ja palvelujärjestelmä. Teoksessa Elniemi-Sulkava Ulla, Saarenheimo Marja, Laakkonen Marja-Liisa, Pietilä Minna, Savikko Niina & Pitkälä Kaisu. Omaishoito yhteistyönä – Iäkkäiden dementia-aperheiden tukimallin vaikuttavuus. Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti. Vanhustyönkeskusliitto. Gummerus, Helsinki, 68–82.
- Sacks Harvey 1989. Lecture Six. The M.I.R. Membership Categorization Device. *Human Studies* 12 (3/4), 271–281.
- Sacks Harvey 1992. *Lectures on Conversation Vol 1*. Toim. Jeffersson Gail. Blackwell. Oxford.
- Salmi Minna 2004. Arkielämä kokoaa yhteen työn ja perheen. Teoksessa Salmi Minna & Lammi-Taskula Johanna (toim.) Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea. Gummerus, Helsinki, 11–28.
- Salmi Minna 1991. Ansiotyö kotona – toiveuni vai painajainen? Kotiansiotyö Suomessa työntekijän arkipäivän kannalta. Väitöskirja. Helsingin yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 225. Helsinki.
- Salminen Merja 2013. Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämisspoluilla. Teoksessa Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. 8–13. Haettu 9.5.2019. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>
- Salonen Kari 2007. Haastava sosiaalinen vanhustyössä. *Gerontologia* 21 (4), 346–349.
- STM 2018. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. I&O kärkihankkeen esittely. 27.2.2018. Haettu 23.7.2019. [http://stm.fi/documents/1271139/1957330/IO\\_karkihanke\\_esittely\\_suomi\\_2018.pdf/b5a89070-2205-4183-86bf-3bd546b59fe7/IO\\_karkihanke\\_esittely\\_suomi\\_2018.pdf.pdf](http://stm.fi/documents/1271139/1957330/IO_karkihanke_esittely_suomi_2018.pdf/b5a89070-2205-4183-86bf-3bd546b59fe7/IO_karkihanke_esittely_suomi_2018.pdf.pdf).

STM 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2017:6, Helsinki.

STM 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2013:11, Helsinki.

STM 2006. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Ikäihmisten toimintakyvyn arviointi osana palvelutarpeen arviointia sosiaalihuollossa. Perhe- ja sosiaaliosasto. Tiedote 7.6.2006. Luettu 8.8.2019. <https://thl.fi/documents/%20470564/817072/%20ik%C3%A4%20ihmisten+toimintakyvyn+arviointi+stm.pdf/c83229a7-1869-4378-bbf9-3814970a220b>

Tedre Silva 2007. Vanhuuden vahvat ja avuttomat. Teoksessa Seppänen Marjaana, Karisto Antti & Kröger Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö, sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-Kustannus, Jyväskylä, 95–119.

Tedre Silva 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Väitöskirja. Joensuun yliopiston julkaisuja. Joensuun yliopisto.

Thomassen Louise Scheel 2013. A Good Old Age? Life as a Nursing home Resident in Denmark. Teoksessa Hujala Anneli, Rissanen Sari & Vihma Susanna. Designing Wellbeing in Elderly Care Homes. Unigrafia Oy, Helsinki, 102–113.

Tiihonen Arto 2009. Voimaannuttava arviointi - rakenne- ja toimijuusteorioiden näkökulma. Teoksessa Pohjolainen Pertti & Heimonen Sirkkaliisa (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Oraita 1/2009. Ikäinstituutti, 89–99. Luettu 22.3.2017. [http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita\\_1-2009-pdf.pdf](http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf)

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Jyväskylä.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettu 29.9. 2019. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Ukkonen-Mikkola Tuulikki 2011. Sukupolvien kohtaamisia lasten ja vanhusten yhteisessä palvelukeskuksessa. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. Kasvatustieteet 1596, Tampere.

Valokivi Heli 2013. Muistisairautta sairastava kansalainen vanhustalossa. Teoksessa Laitinen Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino, Tampere, 146–164.

Valokivi Heli 2008. Kansalainen asiakkaana. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 1286, Tampere.

Valokivi Heli 2002. Toimiva asiakkuus – kriminaalihuollon palveluohjauksen kehittäminen naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy, Jyväskylä, 164–187.

- Vilkko Anni 2010a. Koti vanhetessa. Teoksessa Vilkko Anni, Suikkanen Asko & Järvinen–Tassopoulos Johanna (toim.) Kotia paikantamassa. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi. 213–236.
- Vilkko Anni, Finne-Soveri Harriet & Heinola Reija 2010. Ikäihmisten palvelutarpeet ja saatu apu. Teoksessa Vaarama Maria, Moisio Pasi & Karvonen Sakari (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. THL, Yliopistopaino, Helsinki, 44–59.
- Vilkko Anni 2010b Eletyn tilan kertominen. Teoksessa Vilkko Anni, Suikkanen Asko & Järvinen–Tassopoulos Johanna (toim.) Kotia paikantamassa. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi, 35–58.
- Virkola Elisa 2014. Toimijuutta, refleksisyyttä ja neuvotteluja. Väitöskirja. Jyväskylän yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 491, Jyväskylä.
- Virkola Elisa 2009a. Dementiakodin asukkaiden toimijuus ryhmätoimintatilanteissa. Gerontologia 23 (3), 146–156.
- Virkola Elisa 2009b. Muistisairaiden ihmisten toimintakyvyn arviointi. Teoksessa Pohjolainen Pertti & Heimonen Sirkkaliisa (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Oraita 1/2009. Ikäinstituutti, 74–88. Luettu 8.8.2019.  
[http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita\\_1-2009-pdf.pdf](http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf)
- Voutilainen Päivi & Vaarama Marja 2005. Toimintakykymittareiden käyttö ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa. Stakes. Raportteja 7/2005. Helsinki.  
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/Ra7-2005.pdf> luettu 10.8.2017.
- Vähäkangas Pia, Niemelä Katri, Mäkelä Matti & Noro Anja 2017. Ikäihmisten palvelutarve ja palveluihin ohjautuminen RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. Raportti 13/2017. THL. Tampere. Luettu 10.3.2019.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN\\_ISBN\\_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN_ISBN_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Välimaa Outi 2011. Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Väitöskirja. Tampereen yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 1589, Tampere.
- Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja & Mäkelä Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Edita, Helsinki.
- Wallin Marjo, Talvitie Ulla, Cattan Minna & Karppi Sirkka-Liisa 2008. Vanhuksen toimijuus ja kuntoutuksen vuorovaikutustilanteet. Gerontologia 22 (3), 156–162.
- Ylinen Satu 2008. Gerontologinen sosiaalityö. Tiedonmuodostus ja asiantuntijuus. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 155, Kuopio.
- Ylä-Outinen Tuulikki 2012. Ikäihmisten arki. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 48, Kuopio.
- You Emily, Dunt David & Doyle Colleen 2016. Important case management goals in community aged care practice and key influences. Care Management Journals, 17 (1), 47–60.

Zechner Minna, Lumme-Sandt Kirsi & Tapio Kirsi 2009. Vanhusperheen vieraat. Teoksessa Vieras perheessä. Jallinoja Riitta (toim.) Gaudeamus, Helsinki, 236–257.

Zechner Minna & Valokivi Heli 2009. Hoivan tarve ja vanhan ihmisen toimintakyky. Teoksessa Anttonen Anneli, Valokivi Heli & Zechner Minna (toim.) Hoiva: tutkimus, politiikka ja arki. Vastapaino, Tampere, 154–175.

Zechner Minna 2008. Kykyjä kyvyttömyyden tasolla: hoivan vaiheet vanhusten kertomana. Janus 16 (4), 295–310.

## LIITE 1

Tiedote tutkimukseen osallistuvalla

**Tutkimus ikääntyneen toimijuudesta palvelutarpeen arviointitilanteessa**

Arvoisa ikääntynyt ja hänen läheisensä,

Kiitos kun olen saanut luvan tutkijana osallistua kotonanne tapahtuvaan palvelutarpeen arviointitilanteeseen. Luvan Teiltä on alustavasti kysynyt palvelutarpeen arvioinnin ajankohdasta sopinut palvelutarpeen arvioinnin tekijä.

Teen ikääntyvien toimijuuteen liittyvää tutkimusta. Tutkimus (pro gradu–tutkielma) on osa yliopisto-opintojani sosiaali- ja terveysjohtamisen laitoksella Itä-Suomen yliopistossa Kuopiossa.

Tutkimuksen taustalla ovat Vanhuspalvelulain edellyttämä ikääntyneen palvelutarpeen selvittäminen ja tässä tilanteessa tapahtuva palvelutarpeen arviointi sekä lain toimeenpanoa ohjeistavan Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen tavoite osallisuuden ja toimijuuden turvaamisesta, jolla kiinnitetään huomiota ikääntyvän mahdollisuuksiin tehdä itseä koskevia päätöksiä ja vaikuttaa omiin asioihinsa.

Olen kiinnostunut tutkimaan asiaa tilanteessa, jossa ikääntynyt asiakas, hänen läheisensä ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen arvioivat palvelujen tarvetta ja muodostavat yhdessä näkemyksen palvelutarpeesta ja palveluista.

**Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista.** Tutkimukseen osallistuminen on aina **myös mahdollista keskeyttää** ja siihen osallistumisesta voi myös kieltäytyä, vaikka olisi jo siihen etukäteen suostunutkin.

Nauhoitan palvelutarpeenarviointi tilanteen ja myöhemmin kirjoitan sen tekstimuotoon tehdäkseni siitä analyysin. Esiin nousseita yksittäisiä asiakkaan tausta- tai terveystietoja en tule tutkimuksessani käyttämään, vaan tiedot tullaan liittämään yleisellä tasolla tutkimuksesta muodostuneeseen havaintoon ja niiden perusteella tutkimuksen tuloksiin.

Aineisto käsitellään luottamuksellisesti niin, että **Teidän tietojanne eikä Teitä voida tunnistaa tutkimuksesta.** Aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen ja siitä tehtäviin julkaisuihin eikä sitä luovuteta eteenpäin tai käytetä muussa yhteydessä. Käsitelen aineistoa ehdottoman luottamuksellisesti. Aineisto hävitetään myöhemmin tieteellisissä tutkimuksissa edellytetyllä tavalla.

Tutkimuksen ohjaajana toimii yhteiskuntatieteiden tohtori YTT, yliopistonlehtori Sanna Laulainen Itä-Suomen yliopiston sosiaali- ja terveysjohtamisen laitokselta sekä terveystieteiden maisteri TtM, kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen Kuopion kaupungin vanhuspalveluista.

Ystävällisin terveisin

Tiina Kallio

sosiaalihalintotieteen opiskelija

Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos/ Itä-Suomen yliopisto

Lisätietoja tarvittaessa antavat

Tiina Kallio puh. 044 3261265

Tutkielman ohjaajat;

Sanna Laulainen puh. 040 355 2241

Itä-Suomen yliopisto, sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos

Kaija Kokkonen puh. 0447 183 407

Kuopion kaupunki, perusturvan palvelualue, vanhuspalvelut

## LIITE 2

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimus ikääntyneen toimijuudesta palvelutarpeen arviointitilanteessa

Suostun osallistumaan tutkimukseen ja annan luvan palvelutarpeen arviointitilanteen nauhoitukseen ja aineiston tutkimuskäyttöön.

päiväys \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2017

allekirjoitus

---

nimenselvennys

---

Lomake täytetään kahtena kappaleena ja toinen palautetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tutkijalle. Toinen kappale jää asiakkaalle.