

Sanna Väänänen

”Kotihan se on ihmiselle se rakkain paikka”

Kunnallinen kotipalvelu ikääntyneiden kotona asumisen tukena

Sosiologian pro gradu -tutkielma

Lokakuu 2000

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian

laitos

Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Sanna Väänänen. ”Kotihan se on ihmiselle se rakkain paikka”. Kunnallinen kotipalvelu ikääntyneiden kotona asumisen tukena. Sosiologian pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos 2000. 86 sivua, 1 liite.

Tutkielmassa tarkasteltiin kunnallista kotipalvelua ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli kuvata kotipalvelun arkista toimintaa ja sitä miten asiakkaat jäsentävät omaa asemaansa. Aineisto kerättiin eräässä pienessä kainuulaisessa kunnassa havainnoimalla asiakkaiden ja kotiavustajien kohtaamisia asiakkaiden kodeissa sekä haastattelemalla asiakkaita. Teemahaastatteluihin osallistui yhdeksän kotipalvelua säännöllisesti käyttävää 70-94-vuotiasta naisasiakasta. Tutkielma oli tapaustutkimus. Kotipalvelua tarkasteltiin pienen maaseutumaisen kunnan kontekstissa. Kunnan väestöstä n. 32 % oli eläkeläisiä.

Tavoitteena oli tuoda esille kotipalvelun monia merkityksiä Erving Goffmanin kehysanalyysin avulla. Aineistosta nousivat esille tekninen, terveys-, maallikko- ja sosiaalipsykologinen kehys. Jokainen kehys avasi kotipalvelun arkeen erilaisen näkökulman. Tekninen kehys, joka koostui arkisista askareista, hallitsi käytännön toimintaa. Samalla terveyskehys eli asiakkaiden toimintakyky loi toiminnalle puitteet. Maallikkokehys kuvasi asiakkaan ja työntekijän välistä epämuodollista vuorovaikutusta. Sosiaalipsykologinen kehys tuli esille lähinnä asiakkaiden haastatteluissa, joissa he jäsensivät omaa asemaansa menneen ja nykyisen elämäntilanteensa pohjalta. Kehykset menevät päällekkäin toistensa kanssa. Kävi ilmi, että kotipalvelu on kiinteä ja osin itsestään selvä osa asiakkaiden elämää.

Kotipalvelun asiakkaaksi tuleminen on asiakkaalle eräänlainen virstanpylväs vanhuuden tiellä, merkki siitä, ettei ikääntynyt tule enää toimeen ilman ulkopuolista apua. Tutkimuskunnassa kotipalvelun piiriin tulleet asiakkaat myös yleensä muuttivat palvelujen perässä asumaan kunnan taajamaan. Asiakkaat olivat kohdanneet muutoksia, joihin täytyy sopeutua. Sopeutumisesta puhuttaessa näiden ihmisten aikaisempi elämä nousi esille. He olivat nähneet sota-ajan ja eläneet hyvinkin huonoissa olosuhteissa. Koko elämän konteksti vaikuttaa kotipalvelun käyttäjän itsestään ja saamastaan avusta muodostamiin käsityksiin. Kotipalvelun tärkein merkitys oli asiakkaille laitoshoitoon joutumisen estäminen. Kotiavustajan käynti voi olla myös sosiaalinen tapahtuma, jolloin työntekijä ja asiakas keskustelevat tasavertaisina ihmisinä.

Avainsanat: ikääntyminen, kotipalvelu, kehysanalyysi

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ	2
SISÄLTÖ	3
1 JOHDANTO	5
2 KOTIPALVELU AUTTAMISMUOTONA	7
2.1 Perheenemäntien auttamisesta osaksi hyvinvointivaltiota	7
2.2 Tavoitteena autonominen ja omatoiminen asiakas	9
2.3 Vaihtelevia kohtaamisia kodin kontekstissa	11
2.4 Tutkimusongelma	15
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA AINEISTON KERUU	17
3.1 Kotipalvelun konteksti tutkimuspaikkakunnalla	18
3.2 Havainnointijaksot	19
3.3 Haastattelut	22
4 MENETELMÄT	25
4.1 Etnografinen tutkimusote tässä tutkimuksessa	25
4.1.1 Havainnointia rajatussa kontekstissa	25
4.1.2 Kentälle pyrkiminen ja pääseminen	27
4.1.3 Noviisina kentällä	28
4.2 Kehysanalyysi aineiston analysointimenetelmänä	32
5 KÄYTÄNNÖN ASKAREET TOIMINNAN PERUSTANA	36
5.1 Terveystila asiakkuuden lähtökohtana	36
5.2 Itsestään selvä tekninen kehys	39
5.3 Aikataulut joustavat	44
5.4 Neuvottelut ja neuvominen	47
5.5 Sukulaiset ja ystävät auttavat kotipalvelun lisäksi	51
6 MAALLIKKOKEHYS	54
6.1 Ihminen ihmiselle	54
6.2 Kunta nähdään syyllisenä epäkohtiin	58

7 SOSIAALIPSYKOLOGINEN KEHYS	62
7.1 Sisulla yritetään selvitä yksin	62
7.2 Elämäntilanteeseen sopeutumisen kautta tyytyväiseksi asiakkaaksi	65
7.3 Koti tai vain asunto, mutta laitokseen ei haluta	70
8 KEHYSTEN VÄLISET SUHTEET	75
9 POHDINTA	77
LÄHTEET	81
LIITE	86

1 JOHDANTO

Suomalaisen sosiaalipolitiikan lähtökohta on, että periaatteessa jokainen tarvitseva on oikeutettu varallisuuteen katsomatta saamaan sosiaali- ja terveystalvveluja. Lain mukaan kunnilla on oikeus päättää palvelujen resurssien jaosta. (Vaarama 1996, 19.) Tämän seurauksena vanhustenhuollon järjestelyt vaihtelevat paikallisesti. Yleinen linja kuitenkin on, että kallista laitoshoidoa pyritään vähentämään ja avopalveluja lisäämään. Valtion asettama ainoa vanhustenhuoltoa koskeva määrällinen suositus on, että ”90 % kunnan 75 vuotta täyttäneistä asukkaista asuu kotonaan ja suoriutuu jokapäiväisestä elämästään tarvittaessa sopivin avohuollon palvelujen turvin” (emt, 111-112). Kotona auttaminen ei kuitenkaan ole uusi keksintö. Avohuollon palvelujen lisäämistä on korostettu ainakin 1970-luvulta lähtien, jolloin hyvinvointivaltion aiheuttamat kustannukset alkoivat näkyä. Jo tuolloin oltiin huolestuneita väestön ikärakenteen vinoutumisesta vanhoihin ikäluokkiin. (Simonen 1987, 62.) Aihe on edelleen ajankohtainen, sillä Suomen väestörakenne vinoutuu ikäihmisten suuntaan.

Kotipalvelu kuuluu hoivapalveluihin ja sen työntekijät ovat saaneet sosiaali- ja/tai terveystalvvelualan koulutuksen. Koti on kuitenkin laitokseen verrattuna tyystin erilainen auttamisympäristö. Pidämme itsestään selvänä, että kotona kukin saa olla ja elää niin kuin haluaa. Tässä tutkielmassa tarkastellaan miten ammattilainen ja asiakas selviytyvät jokapäiväisistä toimista. Pääpaino on asiakkaan näkökulmassa, mutta työntekijöiden näkökulmaakin sivutaan väistämättä, sillä auttamistyö on vuorovaikutusta. Tutkimus keskittyy tarkastelemaan kotipalvelun arkea ja asiakkaiden sille antamia merkityksiä.

Tutkimus on tapaustutkimus. Aineisto on kerätty pienessä kainuulaisessa kunnassa ja kotipalvelua tarkastellaan nimen omaan tässä rajatussa kontekstissa. Aineiston keruussa on käytetty etnografista havainnointia ja haastatteluja. Havainnointi tuo esille kotipalvelun arkisia asiakastapaamisia. Tutkimuspäiväkirjan pohjalta muodostetaan kuvauksia vaihtelevista auttamistilanteista eli kotipalvelun toiminnallisesta tasosta. Haastattelut avaavat syvemmin asiakkaiden näkökulmaa. Tutkimuskohteeksi on rajattu ne kotipalvelun asiakkaat, jotka käyttävät kotipalvelun apua säännöllisesti, suurin osa jopa päivittäin. Näiden kotipalvelun asiakkaiden avuntarve vaihteli paljon. He kaikki

ovat kuitenkin joutuneet kohtaamaan vanhenemisen mukanaan tuoman toimintakyvyn heikkenemisen. Heitä voitaisiin kutsua ”vanhoiksi vanhoiksi”. Havainnointijaksoilla oli mukana myös joitakin dementiaa sairastavia vanhuksia.

Aineiston analyysissä on sovellettu Erving Goffmanin (1986) kehysanalyysia. Valitsin kehysanalyysin, koska haluan nimen omaan tuoda esille kotipalvelun arjen monia eri ulottuvuuksia asiakkaiden näkökulmasta. Mielestäni kehysanalyysi soveltuu hyvin tämän heterogeenisuuden tutkimiseen. Muodostetut kehykset ovat aika lähellä nk. diskursseja. Havainnointijaksot tuovat kuitenkin mukaan myös käytännön toiminnan eli en keskity vain puheessa tuotettuihin merkityksiin. Tämän vuoksi puhun kehyksistä.

Tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat yli 70-vuotiaita. He kaikki olivat asiakkaita eli he maksoivat saamastaan kunnallisesta kotipalvelusta. Pohjolan (1990, 145-148) mukaan asiakas kuluttaa palveluja, hän on ’työn kohde’. Tutkimuskunnassa kotipalvelun työntekijät puhuivat ’asiakkaista’, joten on luontevaa käyttää termiä myös tässä tutkimuksessa. Tutkimushenkilöt eivät tule kodeissaan toimeen ilman apua. Heidän heikentyneen toimintakykynsä perusteella käytän ikääntymiseen liittyviä nimityksiä ikääntynyt ja vanhus. Käytän näitä käsitteitä synonyymeina.

2 KOTIPALVELU AUTTAMISMUOTONA

Kotipalvelu on hoivatyön yksi osa-alue. Se parantaa muiden apua tarvitsevien vanhusten kotona asumisen mahdollisuuksia. Tässä tutkielmassa tarkastellaan kunnallista kotipalvelua ikääntyvien asiakkaiden näkökulmasta. Yhden näkökulman ymmärtämiseksi on kuitenkin tärkeää hahmottaa koko hyvinvointivaltiolliseen hoivaan kuuluvan kotipalvelun kokonaisuus. Tässä luvussa käsitellään tämän kokonaisuuden osia ja niiden liittymistä toisiinsa. Liikkeelle lähdetään hyvinvointivaltion luomista puitteista. Yleisen kuvauksen kautta päästään tarkastelemaan tämän tutkimuksen kohteena olevaa käytännön toiminnan tasoa.

2.1 Perheenemäntien auttamisesta osaksi hyvinvointivaltiota

Mannerheimin Lastensuojeluliitto ehdotti vuonna 1931 kodinhoitajatarlaitoksen perustamista. Kodinhoitajat toimivat perheenemäntien apuna tavallaan äidin sijaisina. Työntekijät tarjosivat apua taloustöissä ja opastivat myös niiden tekemisessä. Kodinhoitaja auttoi äitiä kotitöissä, opasti siisteyteen ja puhtauteen sekä oli äidin henkisenä tukena. Kodinhoitajan työhön kuului siis tietynlainen valistuksen idea. Mannerheimin Lastensuojeluliiton kiertävät kodinhoitajat auttoivat maaseudun köyhiä lapsiperheitä. Vuonna 1941 perustettu Väestöliitto alkoi kouluttaa kotisisaria keskiluokan perheiden auttajiksi 'taitamattomien' palvelijoiden tilalle. Tällaista apua tarjoamalla houkuteltiin ihmisiä hankkimaan enemmän lapsia, sillä Suomen väestön kasvu oli pysähtynyt. (Simonen 1987; Metsola 1990, 1.)

Ensimmäinen ehdotus kunnallisista kodinhoitajista tehtiin jo vuonna 1939. Kodinhoitajatar järjestelmällä haluttiin antaa perheenemännille mahdollisuus pitää välillä lomaa kodinhoidosta. Kuitenkin vasta vuoden 1951 alusta astui vasemmistopuolueiden ansiosta voimaan ensimmäinen kunnallisia kodinhoitajia

koskeva laki. 1966 myös vanhukset oikeutettiin lailla saamaan kodinhoitoapua. Kodinhoitajat kiersivät kunnassa auttaen kuntalaisia ”iästä ja tuloista riippumatta”. (Simonen 1987.) Huonokuntoisten vanhusten auttaminen heidän kodeissaan on yleistynyt 1980-luvulta lähtien. (Tedre 1993a, 133; Tedre & Pöllänen 1997, 25.) Tenkasen (1998, 183) mukaan kotipalvelun asiakkaiden avuntarve on lisääntynyt ja asiakkaina on moniongelmaisia henkilöitä.

Nykyinen kotipalvelu kuuluu hoivapalveluihin. Hoiva on aina ollut naisten työtä. Sitä on pitkään pidetty itsestään selvyytenä ja teoreettisesti kiinnostamattomana. Naisten siirtyminen palkkatyöhön toisen maailmansodan jälkeen johti hoivan yhteiskunnallistumiseen. (Anttonen 1989, 29-30.) Hoivatyö on tullut tieteellisen tutkimuksen piiriin vasta 1980-luvulla (Tedre 1999a, 7). Pohjoismaissa hyvinvointivaltio vastaa suurimmaksi osaksi hoivapalvelujen järjestämisestä. Anttonen (1989) mukaan esimerkiksi Yhdysvalloissa ja Japanissa hoivatyö ei ole niin yhteiskunnallistunut, vaan siitä vastaa edelleen lähinnä perhepiiri ja vapaaehtoisjärjestöt. Anttonen (emt.) jatkaakin, että hoivan valtiollistuminen on sosiaalipolitiikan hyvinvointivaltiollisen vaiheen tunnuspiirre.

Suomalainen palvelurakenne on muuttumassa. Julkisuudessa puhutaan välillä jo hyvinvointivaltion kriisistä. Toisaalta joidenkin tutkimusten mukaan suomalainen hyvinvointivaltio kesti laman hyvin (Lehtonen 2000). Leikkauksia on joka tapauksessa tehty. Samalla pohjoismainen hyvinvointivaltiomalli on muuttumassa, muutoksen suuntaa vain on vaikea vielä ennustaa. Julkisen vallan vastuu hyvinvoinnin takaamisessa kaikille on heikentynyt niin sosiaalipalvelujen kuin tulonsiirtojenkin osalta. (emt.) Palveluja joudutaan karsimaan, sillä niitä ei voida tuottaa kaikille tarvitseville, se tulisi yksinkertaiseksi liian kalliiksi julkiselle sektorille. Kysymys on siitä miten niukkuutta jaetaan yhä kasvavalle joukolle avuntarvitsijoita. On ehdotettu, että julkiset palvelut tulisi taata ”eniten apua tarvitseville” (Metsola 1990). Kun laitospaikkoja vähennetään ja kotona asuu yhä huonokuntoisempia vanhuksia jäävät parempikuntoiset asiakkaat ja lapsiperheet julkisen avun ulkopuolelle (Tedre 1993a, 135). Kotipalvelun painopiste on muuttunut kotiavusta kotona hoitamiseen (Meriläinen 1989, 41).

Palkaton yhteisöllinen hoiva on vähentynyt epävirallisten hoivaajien määrän vähentyessä. Aiemmin vapaaehtoistyöntekijät olivat keski-ikäisiä ohittaneita naisia (usein

kotirouvia), joiden lapset olivat muuttaneet kotoa. (Anttonen 1989, 34.) Naiset ovat myös entistä enemmän palkkatyössä, jolloin aikaa ei jää vapaaehtoistyöhön. Nykyään ihmiset ajavat enemmän vain omia asioitaan ja huolehtimisen piiri ulottuu korkeintaan lähimpiin omaisiin. Perheet ovat lähes poikkeuksetta nk. ydinperheitä, joihin kuuluu vanhemmat lapsineen. Isovanhemmat asuvat omissa talouksissaan. Aikuisiksi kasvettuaan lapset muuttavat yhä useammin kauas vanhemmistaan. Vanhempien luona vierailaan harvemmin, kenties vain loma-aikoina. Samalla ikääntyneet eivät ehkä halua olla taakaksi lähiomaisilleen, vaan mieluummin ostavat tarvittavat palvelut joko julkiselta tai yksityiseltä sektorilta. Suomessa vallitsee vahva omillaan pärjäämisen mentaliteetti. (esim. Viitala 1990a, 15; Vakimo 1999, 138.) Kaiken tämän myötä kotipalvelun käyttö on yleistynyt, kotipalvelun asiakas ei enää leimaudu (Metsola 1990, 74).

Aikaisemmin kotipalvelutyöhön koulutettiin sekä kodinhoitajia että kotiavustajia¹. Kaksi ja puolivuotisen koulutuksen käyneet kodinhoitajat työskentelivät lapsiperheissä ja lyhytkurssitetut kotiavustajat auttoivat enimmäkseen vanhuksia. Sittemmin tämä järjestelmä on poistettu ja nykyään koulutetaan lähihoitajia. Suomessa on maailman koulutetuin kotipalveluhenkilöstö. (Metsola 1990, 21; Viitala 1990a, 14.)

2.2 Tavoitteena autonominen ja omatoiminen asiakas

Kotipalvelu on osa kotihoitoa, johon kuuluvat myös kotisairaanhoido sekä terveydenhuollon ehkäisevä työ (Koskinen ym. 1998, 226). Tavoitteena on mahdollistaa kotona asuminen ja eläminen kaikille ikä- ja väestöryhmille varallisuuteen katsomatta.

Vaikka kotipalvelua on välillä pidetty kunnallisena siivouspalveluna (Viitala 1990a, 42), on kotona auttaminen entistä enemmän kokonaisvaltaista hoitoa. ”Pelkät” siivouspaikat ovat vähentyneet (Rissanen ym. 1999, 76). Kotipalveluihin kuuluvat peruspalvelut, tukipalvelut ja kotihoidontuki. Peruspalveluiksi kutsutaan kaikkia niitä askareita, jotka työntekijä tekee asiakkaan kotona. Työntekijät auttavat asiakkaita

¹ Tässä tutkielmassa nimitän sekä kotiavustajia että kodinhoitajia kotiavustajiksi, koska sillä ei ole merkitystä tutkimustehtävän kannalta.

kaikissa kodin jokapäiväisissä askareissa tiskauksesta henkilökohtaisen hygienian hoitoon. Lisäksi useissa kunnissa tarjotaan asiakkaiden kotona asumisen tueksi erilaisia tukipalveluja kuten aterial-, siivous-, pyykinpesu-, sauna-, kylvetys-, kuljetus- ja turvapuhelinpalvelu.

Vanhusten kotona asumisen tukemisen suosioon on suurelta osin vaikuttanut kotiin annettavan hoidon halvat kustannukset. Viitalan (1990, 12) mukaan kotihoito on laitoshoidon kalliimpaa vasta, jos kotiavustaja käy asiakkaan luona kaksi kertaa ja kotisairaanhoidtaja kerran päivässä. Toisaalta vanhuksat myös haluavat asua kotona niin pitkään kuin mahdollista. Kotihoidon kehittäminen hyödyttää siis sekä julkista sektoria että vanhusasiakkaita. Laitoshoidon vähentämisen myötä kotona hoidetaan entistä huonokuntoisempia vanhuksia.

Kaikkien hoivapalvelujen tavoin myös kotipalvelulle on asetettu tiettyjä tavoitteita. Vaikka monen vanhuksen kotona asuminen on mahdollista vain kotipalvelun avulla, tulisi vanhuksen itsemääräämisoikeutta kunnioittaa mahdollisimman paljon (Viitala 1990, 84). Pietarisen (1998, 15-29) mukaan itsemäärääminen eli autonomia edellyttää henkilöltä valmiuksia päättää itseään koskevista asioista ja toteuttaa tekemänsä päätökset. Henkilöllä täytyy siis olla valtaa sellaisiin tekijöihin, joista hänen tekemänsä päätöksen toteuttaminen riippuu. Itsemääräämisoikeus edellyttää, että henkilö pystyy arvioimaan tietyssä tilanteessa itselleen parhaan ratkaisun, joka ei saa kuitenkaan aiheuttaa muille oleellista haittaa. Käytännössä on kuitenkin vaikeaa määritellä milloin ihminen on kykenemätön määräämään itse omista asioistaan (esim. hoidosta). Itsemääräämiseen kuuluu myös, että kukin saa elää omien arvojen ja käsitystensä mukaan. (emt, 34-39.) Vanhustenhuollon järjestäminen on kunnissa suuri kustannuskysymys. Vanhus ei aina voi itse päättää asuuko hän kotonaan vai laitoksessa. (Tedre 1993a, 138.) Tällöin vanhuksen itsemääräämisoikeutta ei ole kunnioitettu. Valinnanmahdollisuuden menettäminen voi ahdistaa vanhusta (Sjöbeck 1991).

Tedren (1993a, 79) tutkimuksen mukaan asiakkaan autonomian alue suhteessa työntekijään määritellään jokaisen vanhuksen luona erikseen. Välillä tilanteet voivat olla ristiriitaisia, sillä asiakkaan näkemys jonkin askareen tekemisestä voi olla erilainen kuin työntekijän näkemys. Tedren (emt.) mukaan työntekijät suhtautuvat erilaisilla asiakkaiden vaatimuksiin ja toiveisiin. Monet asiakkaat ovat kuitenkin tyytyväisiä tai ainakin näennäisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun. Suoranaisia konflikteja

asiakkaiden ja työntekijöiden välille ei siis pääse syntymään. Nk. ”hankalia” asiakkaita on vain vähän. (emt.)

Käytännön kotipalvelussa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ei ole ongelmatonta. Asiakas on riippuvainen työntekijän antamasta avusta. Fyysisen kunnan heiketessä riippuvuus lisääntyy avuntarpeen kasvaessa ja vastuu asiakkaan elämästä siirtyy yhä enemmän häntä auttaville henkilöille. Samalla vanhuksen autonomian alue pienenee. (Tedre 1993a, 88; 1993b, 135.) Kotipalvelun asiakkaan tulisi saada päättää omasta hoidostaan ja hänen toiveitaan tulisi toteuttaa. Kunnallisessa hoitotyössä resurssien puute vaikuttaa kuitenkin asiakkaiden toiveiden toteuttamiseen ja rajoittaa siten asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Hoivatyön periaatteiden mukaan kotipalvelun asiakasta tulee tukea mahdollisimman paljon omatoimisuuteen, parantaa hänen toimintakykyään ja lisätä aktiivisuutta (Tedre 1993b, 135). Kotipalvelua on kuitenkin kritisoitu asiakkaan omatoimisuutta vähentävällä tavalla toimimisesta (Tedre 1993a, 9). Asiakas voi odottaa saavansa avun valmiina. Työntekijä voi myös nähdä yksin tekemisen asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä nopeammaksi ja käytännöllisemmäksi työtavaksi. Omatoimisuuden tukeminen ei käytännössä aina ole niin helppo tavoite.

2.3 Vaihtelevia kohtaamisia kodin kontekstissa

Koti on yksityistä, henkilökohtaista aluetta, jota sen asukas hallitsee. Se on vastakohta sairaalalle tai muulle instituutiolle. Modernin ideologian myötä kodista tuli 1800-luvulla perhe-elämän keskipiste, missä voi rentoutua ja olla turvassa. Monelle ikääntyneelle kodilla on erityinen merkitys tuttuna ja turvallisena alueena, jossa saa olla ja selviytyä niin kuin itse haluaa. Vieraat käyvät kotona vain kutsun saaneina. Kotona ihmisen omia arvoja on kunnioitettava. Jos hoidon ammattilainen ottaa ohjat käsiinsä ikääntyneen kotona, voi vanhuksen olla vaikea sopeutua tilanteeseen. Kotona annettava apu on kuitenkin jollain tavalla asiakkaan kontrolloitavissa, hänen ei ole pakko ottaa apua vastaan. Tämän vuoksi koti on hoitajille vaikeaa ja harmaata aluetta, jota ei voida kokonaan liittää lääketieteen kehukseen. (Twigg 1997, 227-229.)

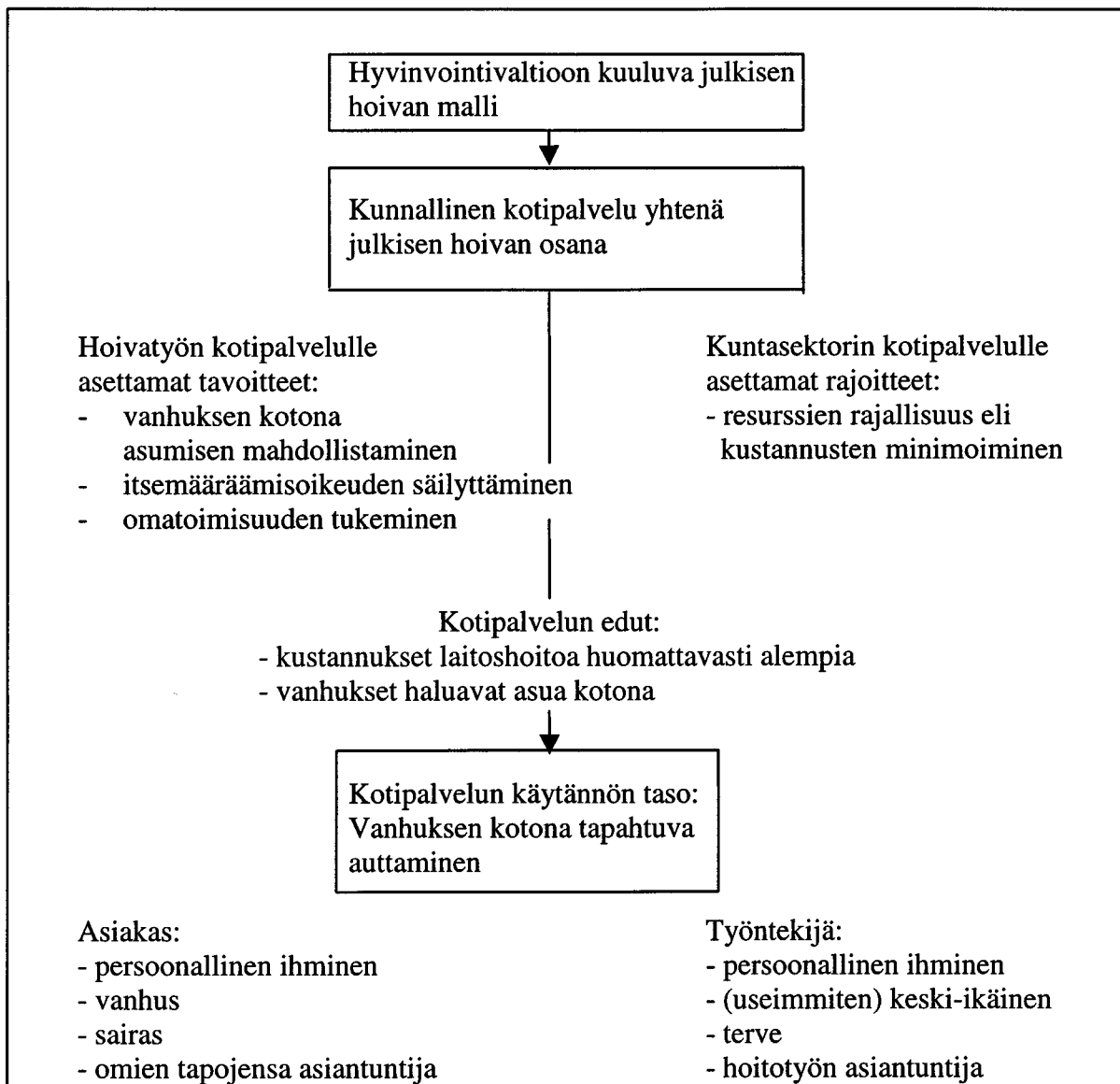
Asiakkaan ei ole aina helppoa hyväksyä oman toimintakyvyn heikkenemistä (Tedre 1993a, 134), joten ulkopuolisen auttajan päästäminen kotiin voi tuntua vastenmieliseltä. Kotipalvelun työntekijä tunkeutuu kodin yksityiselle alueelle julkisen sektorin valtuuttamana (ks. esim. Tedre 1993a). Käytännön hoivatyössä kohtaavat julkinen ja yksityinen. Vanhuksen yksityiselämästä tulee ainakin jossain määrin julkista. Työntekijä on koulutuksen saanut asiantuntija, joka tulee tekemään työtään ikääntyneen ihmisen kotiin. Asiantuntijaahan yleensä kunnioitetaan, mutta toisaalta asiakkaista suurin osa on naisia, jotka ovat ennen tehneet itse kyseiset työt tai teettäneet ne muilla. Asiakkailta on omat käsityksensä ja odotuksensa, joihin vaikuttavat heidän sosiaaliset ja kulttuuriset kokemuksensa. Kotipalvelun työntekijät joutuvat tasapainoilemaan oman näkemyksensä ja asiakkaan mielipiteen välillä. Heidän tulee vastata kohtuullisesta siisteydestä ja samalla kunnioittaa asiakkaan itsemääräämistä. (Tedre 1993a, 134; Tedre & Pöllänen 1997, 28.)

Vanhusasiakkaan ja työntekijän suhteeseen liittyy myös tietyllä tavalla ikä. Asiakas on vanha ja hänen toimintakykynsä on heikentynyt. Työntekijä puolestaan on useimmiten keski-ikäinen tai nuorempi. Kun he kohtaavat esimerkiksi intiimeissä pesu- tai wc-käyntitilanteissa, tilanne on epätasa-arvoinen. Vanhus joutuu tavallaan paljastamaan itsensä nuoremman pukeutuneen hoitajan edessä (Twigg 1997, 224). Tällaisia intiimejä kohtaamisia on entistä enemmän asiakkaiden ollessa entistä huonokuntoisempia. Kotipalvelun työntekijöiden autettavana on jopa vanhuksia, jotka eivät pääse ylös sängystä omin voimin tai tarvitsevat apua ruokaillessaan. (Tedre 1995, 157; Viitala 1990a, 86.) Kotipalvelun fyysisellä ulottuvuudella on siis keskeinen merkitys. Auttamistyö ei ole pelkästään kognitiivista tai emotionaalista. Ruumiillinen tekeminen on usein kuitenkin sivuutettu puhumalla ”rutiineista” tai ”perushoidosta”. (Tedre 1999a, 9-10.) Pesemisen ja pukeutumisen yhteydessä työntekijä koskettaa (välillä alastonta) asiakasta. Koskettaminen liitetään usein seksuaalisuuteen ja intiimiyteen. Siihen liittyy myös valtaa, työntekijä hallitsee asiakasta koskettamisen avulla. Työ johon liittyy toisen ihmisen koskettaminen on yleisesti ollut vähän arvostettua. Työntekijä siis hallitsee asiakasta koskettamisen avulla, mutta samalla koskettaminen heikentää hänen statustaan. Työntekijät jättävätkin pesemisen mielellään kouluttamattomalle henkilökunnalle. (Twigg 1997, 221-223.)

Kotia on käsitelty myös ongelmallisena työympäristönä. Yksityisessä kodissa ei yleensä ole apuvälineitä esim. asiakkaiden siirtämiseen. Työjärjestelyihin liittyy Pohjosen (1996, 210) mukaan ”lukuisia ergonomisia, työhygieenisiä sekä työturvallisuuteen liittyviä ongelmia”. Virheelliset työasennot liittyivät em. tutkimuksessa useimmiten imurointiin, ruuanvalmistukseen tai tiskaukseen ja olivat seurausta lähinnä puutteellisista siivousvälineistä ja matalista työtasoista.

Kaiken tämän keskellä työntekijät tekevät päivittäin työtään asiakkaidensa luona. Tedre (1993a) on pohtinut työntekijöiden moninaisia rooleja näissä auttamistilanteissa. Kotipalvelun työntekijä on tilanteesta riippuen asiakkaalle palkattu hoitaja, emäntä, äiti, vaimo, sisar, tytär, piika ja ehkä vähän ystäväkin (emt.). Asiakassuhteet ovat siis hyvin erilaisia ja työntekijän täytyy pyrkiä sopeutumaan erilaisiin sosiaalisiin asemiin ja kokemuksiin omaavien asiakkaiden heterogeenisiin toiveisiin (emt, 140). Myös asiakas joutuu sopeutumaan vaihteleviin olosuhteisiin, joihin tässä tutkimuksessa perehdytään tarkemmin.

Kotona auttaminen poikkeaa monin tavoin laitoshoidosta. Se on yksityisen ja julkisen sekoittumisen lisäksi myös tietyllä tavalla kodin ja laitoksen rajamaastoa. Kotona hoitamisessa kohtaavat ammattilainen ja maallikko (tai asiantuntija ja kansalainen), joilla voi olla erilainen näkemys työnteosta. Kotona kamppaillaan myös itsemääräämisestä ja riippumattomuudesta/riippuvuudesta. (Ks. esim. Tedre 1999a.) Kotipalvelu lisää kotona asuvien vanhusten turvallisuuden tunnetta (Tenkanen 1998). Kaiken kaikkiaan kotona auttamiseen liittyy siis monia erilaisia ulottuvuuksia. Olen koonnut seuraavaan kaavioon kunnallisen kotipalvelun toimintakentän eri ulottuvuuksia.

Kaavio 1. Kunnallisen kotipalvelun eri tasot

Jatkossa keskityn käytännön toiminnan tasoon eli asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen sekä siihen, miten asiakas itse jäsentää asemaansa.

2.4 Tutkimusongelma

Tässä tutkielmassa tarkastellaan kotipalvelun työntekijän avulla kotonaan toimeentulevien vanhusten saamalleen avulle antamia merkityksiä. Kotona asuminen käsitetään tässä melko laajasti, sillä mukana on myös palvelutalossa asuvia henkilöitä. Elovainio (1995) määrittelee kodiksi paikan, jonka ovesta on lukko, asukkaan nimi ja ovikello. Kodissa on myös oma wc sekä omat kalusteet ja tavarat. Tämän perusteella tutkimushenkilöt asuvat kodeissa. Kunnan palvelurakenteen mukaan heitä auttaa kotipalvelu.

Aineistoa käydään läpi Erving Goffmanin (1986) kehysanalyysin kautta. Kehysanalyysi avaa kotipalvelun todellisuuteen uudenlaisia näkökulmia. Lähtökohtana on, että kotipalvelu on moninainen kokonaisuus, jolla on erilaisia ulottuvuuksia. Kotipalvelu on merkittävä osa vanhusten jokapäiväistä elämää ja sille annetaan erilaisia merkityksiä eri yhteyksissä. Goffmanin kehysanalyysin ideana on, että sama henkilö voi antaa jollekin asialle, tässä tapauksessa kotipalvelulle, samassa tilanteessa erilaisia merkityksiä. Merkitysten skaala ei siis johdu vain eri ihmisten antamista erilaisista tulkinnoista, vaan nimenomaan yksi henkilö voi suhteuttaen asioita antaa niille erilaisia merkityksiä näkökulmasta riippuen.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kunnallista kotipalvelua sitä käyttävien ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta etnografisen havainnoinnin ja teemahaastattelujen avulla. Tutkimusongelmia ovat: Millainen vanhusten auttamismuoto kunnallinen kotipalvelu on? Mitä kotikäynneillä todella tapahtuu? Miten asiakas ja työntekijä puhuvat toisilleen? Voivatko asiakkaat vaikuttaa saamaansa apuun tai haluavatko he edes vaikuttaa? Kaiken kaikkiaan pyrin tarkastelemaan vanhusten riippuvuutta tai riippumattomuutta, omatoimisuutta ym. Siis sitä kaikkea, miten kotipalvelu vaikuttaa sitä säännöllisesti tarvitsevien ihmisten elämään.

Tavoitteena on saada esille niitä sosiaalisen todellisuuden konstruktioita, joita kotipalvelun asiakkaat ja työntekijät tuottavat puheellaan ja käytännön toimillaan. Havainnointi ja haastattelut avaavat erilaiset näkökulmat kotipalvelun todellisuuteen.

Taustalla tässä on konstruktivismin ajatus siitä, että ei ole olemassa yhtä ainoaa objektiivista todellisuutta. Konteksti (kenelle puhumme ja missä tilanteessa) vaikuttaa aina siihen, miten sanottavamme muotoilemme. Tässä tutkielmassa ei kuitenkaan pitäydytä pelkästään sanojen ja puheen tasolla, vaan havainnoidaan myös sitä, miten käytännössä todella tehdään. Havainnointia ja haastatteluja käsitellään rinnakkain toisiaan täydentävinä aineistoina. Systemaattista vertailua näiden kahden aineiston välillä ei kuitenkaan ole pyritty tekemään.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA AINEISTON KERUU

Aineisto kerättiin syksyllä 1999 eräässä pienessä kainuulaisessa kunnassa havainnoimalla kotipalvelun työntekijän ja asiakkaan välisiä kohtaamisia asiakkaiden kodeissa sekä haastatteleamalla asiakkaita. Tutkimusaineisto koostuu siis kahdesta osasta: havainnoinnista ja haastatteluista. Aineistoja on käytetty rinnakkain, ne tukevat toisiaan. Havainnointia ja haastatteluja ei ole pyritty järjestelmällisesti vertailemaan keskenään.

Tutkimuskunta on pieni, asukkaita on vain hieman yli neljä tuhatta. Kunnan väestörakenne vinoutuu ikääntyviin päin, tällä hetkellä eläkeläisiä on jo noin 32 % kunnan väestöstä (Karjalainen 2000), samalla kun Kainuun keskiarvo on noin 27 %². Väkiluku pienenee koko ajan nuorten muuttaessa pois opiskelun ja työn vuoksi. Palvelut ja maatalous ovat hallitsevia elinkeinoja, suuria työllistäviä yrityksiä kunnassa ei ole. Säästöt ja leikkaukset ovat vaikuttaneet sosiaali- ja terveystalouteen.

Tutkimuskohteen valinta lähti kiinnostuksesta perehtyä pienen muuttotappioisen kunnan vanhustyön tilanteeseen. Tutkimukset keskittyvät usein kaupunkeihin ja pienet kunnat jäävät niiden ulkopuolelle. Nyt haluan tuoda esille nimen omaan pienen kunnan kotipalvelun asiakkaiden näkökulman.

Kunnan perusturvalautakunta myönsi työlle tutkimusluvan keväällä 1999. Lupasin toimittaa graduni sen valmistuttua kunnan perusturvajohtajalle ja kotipalvelunohjaajalle. Kunta osallistuu myös tutkimuksesta aiheutuviin kuluihin kuten matkat, kopiokulut ym. Tästä huolimatta tutkimus on tehty itsenäisesti eivätkä kunnan virkamiehet ole vaikuttaneet tai edes pyrkineet vaikuttamaan siihen. Kunnan nimi on jätetty mainitsematta perusturvajohtajan ja kotipalvelunohjaajan pyynnöstä.

² Vertailun vuoksi mainittakoon, että Tenkasen (1998) tutkimuksessa mukana olleiden kahden kunnan, Valkeakosken ja Järvenpään vastaavat yli 65-vuotiaiden osuutta koko väestöstä kuvaavat prosenttiosuudet olivat 16 ja 8 %.

Seuraavassa tarkastellaan aineiston keruuta ja tutkimuksen toteuttamista. Mukaan on liitetty lyhyt kuvaus tutkimuskunnan kotipalvelun järjestelyistä, jotta lukija pystyy arvioimaan tutkimuksen kontekstia.

3.1 Kotipalvelun konteksti tutkimuspaikkakunnalla

Tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa on parikymmentä kotipalvelun työntekijää. Työntekijät on jaettu kolmelle alueelle, joista yksi on palvelutalo. Kunkin alueen työntekijät sopivat keskenään siitä, kuka tekee mitään. Tietyn asiakkaan luona ei siis käy aina sama työntekijä, mutta ainakin pidemmän aikaa kotipalvelun asiakkaana olleet ovat tutustuneet kaikkiin alueensa työntekijöihin. Välillä työntekijät myös vaihtavat alueita mm. lomien vuoksi. Monet asiakkaat ovat tunteneet osan työntekijöistä jo ennen kuin heistä tuli kotipalvelun asiakkaita. Työntekijä on usein jonkun asiakkaalle tutun ihmisen tytär tai miniä jne., sillä pienessä kunnassa pitkään asuneet ihmiset tuntevat suuren osan kunnan asukkaista.

Työntekijät työskentelevät aamu- ja iltavuoroissa myös viikonloppuisin. Aamulla he tulevat töihin pääsääntöisesti kello 8 ja iltavuoro loppuu kello 22. Iltaisin ja viikonloppuisin työntekijöitä on kuitenkin töissä vain muutama. Tällöin tehdään vain välttämättömimmät askareet sellaisten asiakkaiden luona, jotka tarvitsevat paljon apua. Esimerkiksi eräällä alueella on arkipäivisin töissä 3-5 työntekijää ja iltaisin vain yksi. Öisin töissä ei ole yhtään kotiavustajaa. Useilla asiakkailla on turvapuhelinrannekkeet, joiden avulla he saavat yöllä yhteyden terveyskeskuksen vuodeosastolle, josta hälytetään tarvittaessa ambulanssi asiakasta auttamaan. Päivällä turvapuhelinhälytykset tulevat työntekijöiden matkapuhelimiin.

Päivittäin apua tarvitsevien asiakkaiden luona käydään yleensä sovittuun aikaan. Aamulla työntekijät aloittavat askareet tietyssä järjestyksessä eli asiakas tietää mihin aikaan hänen luokseen suunnilleen tullaan. Siivous, suihkutukset tai muut vastaavat askareet, joiden tekeminen ei ole niin tiettyyn aikaan sidottu, tehdään sitten kun työntekijöillä ei ole niin kiire. Aikataulut kuitenkin elävät tilanteiden mukana ja niitä muutetaan asiakkaiden vaihtuessa. Aamu- ja iltatoimien tekeminen on välillä

ongelmallista, sillä asiakkaat haluaisivat itse päättää, milloin he nousevat ylös tai laittavat nukkumaan.

Työntekijöiden antaman avun lisäksi asiakkaat voivat ostaa kunnallisia tukipalveluita, joista yleisimmät ovat siivous-, asiointi- ja ruokapalvelu. Halutessaan ikääntynyt voi ostaa myös esimerkiksi kylvetyspalvelun. Tukipalvelut ovat usein omaisten tai tuttavien antaman avun lisänä.

3.2 Havainnointijaksot

Aineiston keruuseen käytettiin etnografista havainnointia, jotta kotipalvelun käytännön toiminnasta pystyttäisiin muodostamaan mahdollisimman realistinen kuva. Olin kotipalvelun työntekijöiden mukana asiakastapaamisilla vanhusten kodeissa. Koska kunnalla ei ole kunnollista asiakasrekisteriä, vaan asiakkaita koskevat merkinnät on tehty manuaalisesti kuta kuinkin periaatteella ”kyllähän te tämän muistatte”, oli käytännöllisintä jättää asiakkaiden valinta kotipalvelunohjaajan tehtäväksi. Kerroin hänelle, että haluan mukaan mahdollisimman erilaisia asiakkaita, sekä naisia että miehiä (miehiä tosin on selvästi vähemmän asiakkaina) kunnan eri puolilta. Tutkimukseen valittuja asiakkaita yhdistää kuitenkin se, että he kuuluvat hoito- ja palvelusuunnitelman piiriin eli he saavat kotiapua säännöllisesti ja maksavat saamastaan avusta kuukausimaksun. Viitalan (1990, 32) mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman tehtävänä on:

- auttaa jakamaan kotipalvelua eniten apua tarvitseville
- toimia yhteistyön asiakirjana, yhteisenä työvälineenä, joka helpottaa palvelujen yhteensovittamista
- kartuttaa tietoa asiakkaista ja
- lisätä ammattitaitoa.

Ensimmäinen osa aineistosta kerättiin siis etnografisella havainnoinnilla. Ennen kentälle lähtöä muodostettiin väljä teema-alueuuttelo, jotta havainnointi osattiin kohdistaa oikein. Teemat olivat seuraavat:

Taulukko 1. Havainnoinnin tukena käytetyt teema-alueet.

Teema	Sisältö
1 Asiakkaan omatoimisuus ja vaikuttamismahdollisuudet	Tekeekö työntekijä kaiken valmiiksi? Miten asiakas suhtautuu, jos työntekijä pyytää häntä osallistumaan askareisiin? Onko asiakas halukas osallistumaan itse?
2 Puhe kotipalvelusta	Miten kotipalvelusta puhutaan minulle (työntekijät ja asiakkaat)? Miten asiakas ja työntekijä puhuvat tehtävistä töistä keskenään? Mistä ja mihin sävyyn asiakas ja työntekijä keskustelevat?
3 Toiminta asiakastapaamisilla	Mitä asiakkaiden kodeissa tapahtuu? Miten asiakkaita autetaan? Sopiiko puhe yhteen tekojen kanssa?
4 Asiakkaan näkökulma	Millaista apua asiakas saa ja millä aikataululla? Miten hän puhuu saamastaan avusta ja omasta asemastaan? Miksi asiakas suhtautuu palveluun siten kuin suhtautuu? Taustalla oletus, että asuinympäristö eli maaseudun pieni taajama tai vielä pienempi kylä vaikuttaa ehkä asiakkaiden mielipiteisiin. Muita vaikuttavia tekijöitä voisivat olla esim. sukupuoli, aikaisempi ammatti, ikä (mihin sukupolveen asiakas kuuluu), muiden sosiaalisten kontaktien määrä ym.

Kuljin kotipalvelun työntekijöiden mukana kaksi viikkoa havainnoiden asiakastapaamisia edellä mainittuja teemoja väljästi noudattaen. Havainnointi tapahtui syys- ja lokakuun aikana 1999. Ensimmäisellä viikolla olin seuraamassa kunnan taajamassa asuvien kotipalveluasiakkaiden elämää lähinnä päivävuoroa tekevien työntekijöiden mukana. Viikon jälkeen pidin viikon tauon, jotta ehdin pohtia näkemääni ja kuulemaani. Toisella viikolla keskityin enemmän sivukylillä asuvien asiakkaiden luona käymiseen. Tosin kyseisessä kunnassa suurin osa kotipalvelun asiakkaista asui keskustan alueella. Kunnassa pyritään keskittämään kotona auttaminen keskustan alueelle ja vanhuksen toimintakyvyn heikentyessä häntä houkutellaan keskustaan asumaan.

Tutkimuspäiväkirja 15.9.1999

Juttelemme myös ikääntyneenä kirkolle muuttamisesta. Tanja [työntekijä, SV] sanoo ymmärtävänsä, että se on vaikeaa ja merkitsee isoa muutosta. Tämä puheenaihe oli esillä myös eilen []. Katariina [työntekijä, SV] kertoi,

että jos vanhus tarvitsee apua paljon ja asuu keskustasta kaukana, aletaan hänelle puhumaan keskustaan muutosta. Houkutuskeinoja ovat lähellä olevat palvelut, paremmat tilat ym. Yleensä asiakas pikku hiljaa tottuu ajatukseen ja muuttaa kirkonkylälle.

Katson olleeni tarpeeksi pitkään kentällä eli nk. saturaatiopiste saavutettiin ja näytti siltä, ettei mitään uutta enää tule esille. Työntekijän ja asiakkaan välisiä kohtaamisia näin kaiken kaikkiaan 69. Asiakaskäynnit vaihtelivat hyvin pikaisesta tarkastuskäynnistä kolmen ja puolen tunnin mittaiseen käyntiin. Asiakkaita oli yhteensä 34, joista 16 tapasin useamman kerran ja 18 vain kerran. Asiakkaista yhdeksän oli miehiä. Yhden asiakkaan luona kävin 1-9 kertaa. Asiakkaat olivat 70-94 vuoden ikäisiä. Olin seuraamassa 12 eri työntekijän työskentelyä. Lisäksi tutkimuspäiväkirjassani on mainittu neljä muuta työntekijää, jotka olivat mukana taukotuvissa käydyissä keskusteluissa.

Tedre (1993a, 40-41) kävi lisensiaatintyötään tehdessään 32 kotipalvelun asiakkaan luona yhden kerran. Hän kertoo jutulleensa asiakkaiden kanssa heidän kotonaan työntekijän ollessa usein mukana. Tässä tutkimuksessa käytetty lähestymistapa eroaa Tedren tavasta siinä, että pyrin olemaan asiakkaiden luona sivusta seuraaja, enkä aktiivisesti osallistunut keskusteluihin. Tämä herätti ihmetystä ja joitakin ristiriitaisia tilanteita. Sain huomata, ettei kenenkään kotiin ole helppo mennä istuskelemaan ja vain seuraamaan tapahtumia.

3.3 Haastattelut

Etnografia vaatii tarkkaavaisuutta ja systemaattisuutta havainnoissa. Tämä on ensimmäinen tutkimukseni, joten varmistaakseni tekemäni johtopäätökset sekä tuodakseni tarkemmin esille asiakkaiden näkökulmaa haastattelin vielä vanhuksia. Nähtyäni todellisia asiakastapaamisia, pystyn muodostamaan kokonaisvaltaisemman kuvan kotipalvelun asiakkaiden elämästä. Hieman samanlaista lähestymistapaa on käyttänyt ainakin Tedre (1999a, 8), sillä hän tutki kotipalvelua työntekijöiden näkökulmasta ja esitti tekemiään tulkintoja haastattelemilleen henkilöille ja haki näin

vahvistusta niille. Tällaisella lähestymistavalla saadaan arkisista käytännöistä monipuolisempi kuva.

Haastattelin yhteensä yhdeksää kotipalvelun asiakasta. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne kestivät 15 minuutista puoleentoista tuntiin. Seuraavassa taulukossa on esitelty teemat, joiden pohjalta haastattelut tehtiin.

Taulukko 2. Haastatteluissa apuna käytetyt teema-alueet.

Teema	Tukikysymykset
1 Palvelujen käyttö	Missä askareissa tarvitsette kotipalvelun työntekijän apua? Kuinka kauan olette käyttänyt kotipalvelua? Miten käyttö alkoi?
2 Muu apu	Auttaako teitä kukaan muu kotipalvelun työntekijöiden lisäksi? Esim. lapset, sisarukset, puoliso, naapurit, ystävät ym.
3 Kotipalvelu-puhe	Mistä puhutte työntekijän kanssa? Mistä haluaisitte puhua? Miten työntekijä puhuttelee teitä?
4 Tyytyväisyys	Mitä mieltä olette kotipalvelusta saamastanne avusta? Haluaisitteko muuttaa nykyistä järjestelmää? Jos niin miten? Saatteko apua riittävästi? Onko työntekijöillä riittävästi aikaa? Mitä mieltä olette kotipalvelumaksuista? Mitä mieltä olette työntekijöistä? Pidättekö erityisesti jostakin tietystä työntekijästä? Oletteko tyytyväinen nykyisiin asumisoloihinne?
5 Vaikuttamis- mahdollisuudet	Voitteko mielestänne vaikuttaa itse tarpeeksi asioidenne hoitamiseen? Voitteko/haluatteko vaikuttaa kotipalvelun työntekijän käyntiaikoihin? Ovatko käyntiajat mielestänne sopivia? Entä työntekijän työskentelyyn? Työntekijän ”reviiri” asiakkaan kotona.
6 Asiakkaan osallistuminen	Teettekö/haluaisitteko tehdä askareita yhdessä työntekijän kanssa?
7 Muuta	

Mielestäni haastattelutilanteessa ei voinut lähteä kysymään asiakkailta, mitä kotipalvelu merkitsee heille. Katsoin parhaaksi lähestyä asioita asiakkaille tutulta kannalta ja antaa heidän kertoa heille tutuista, jokapäiväisistä asioista. Haastattelin asiakkaita heidän kodeissaan. Tunnelma oli mielestäni avoin, sillä useimmat haastateltavat kertoivat minulle oma-aloitteisesti nykyisestä ja menneestä elämästään. Ronkaisen (1989, 70) tavoin haastattelutilanteet olivat ”ystävällisiä vierailuja”. Saarenheimo (1997, 54-55) kirjoittaa Labovin (1972) haastattelun ”vaihdantateoriasta”. Sen mukaan hedelmällinen vuorovaikutus haastateltavien kanssa edellyttää, että myös tutkija tarjoaa tilanteeseen jotain. Minä olin haastatteluissa kuuntelija. Nuoremman sukupolven edustajana en

voinut jakaa ikääntyvien kokemuksia esim. sota-ajasta, osani oli pikemmin kuunnella asiakkaiden kokemuksia. Varsinaisia naisten välisiä kokemusten vertailuja haastatteluissa ei siis syntynyt (vrt. Ronkainen 1989). Välillä kerroin asiakkaille jotain itsestäni heidän esittäessä kysymyksiä esim. kenen tyttö olen, olenko kihloissa (huomasivat sormukseni) ym. Pysin kuitenkin johdattelemaan keskustelun mahdollisimman luontevasti takaisin aiheeseen.

Kaikki haastateltavat olivat naisia, sillä kohderyhmään (asiakas hoito- ja palvelusuunnitelman piirissä eikä sairasta esim. dementiaa) kuuluvia miesasiakkaita ei kunnasta haastattelujen ajankohtana löytynyt. Haastateltavat olivat syntyneet 1900-1920-luvuilla. He olivat siis 72-90-vuotiaita, heistä kuusi oli yli 80 vuotta vanhoja. Haastateltujen keski-ikä oli lähes 82 vuotta. Olen koodannut haastattelut kirjaimilla A-I ja rivinumerolla, jotka alkavat alusta aina kunkin haastattelun kohdalla. Nämä tiedot on mainittu jokaisen lainauksen yhteydessä. Tutkimuspäiväkirjaan on viitattu päiväyksellä. Kaikki lainauksissa esiintyvien ihmisten ja paikkojen nimet on muutettu. Olen myös tehnyt haastatteluihin joitakin muutoksia, jotka vaikeuttavat haastateltavien identifiointia, mutta ovat tutkimuksen kannalta merkityksettömiä. Olen pyrkinyt esim. vaikeuttamaan asiakkaiden sairauksien tunnistamista, jotta asiakkaita ei niiden perusteella voitaisi tunnistaa. Samasta syystä haastattelukatkelmista ei käy ilmi kuka asiakkaista asui palvelutalossa, kuka omassa asunnossaan jne. Tutkimuspäiväkirjasta otettuihin lainauksiin oli vaikeampi tehdä muutoksia. Nimet ja paikat olen luonnollisesti niistäkin muuttanut. Työntekijät tunnistavat silti varmasti osan asiakkaista. En pidä tätä ongelmana, sillä havainnointihetkellä oli mukana aina joku työntekijä, joten katkelmissa ei pitäisi olla heille mitään uutta. Havainnointiin ei liittynyt mitään tavallisista asiakaskäynneistä poikkeavaa ja työntekijät ovat vaitiolovelvollisia kuten aina työssä ollessaan. Uskon, että kukaan ulkopuolinen ei pysty tunnistamaan asiakkaita, joten heidän anonymiteettinsa on turvattu.

Haastattelut litteroitiin sanasta sanaan. Oheisessa taulukossa esitellään litteroinnissa käytetyt transkriptiomerkit.

Taulukko 3. Käyttämäni transkriptiomerkit.

Merkki	Selitys
<u>Alleiviivaus</u>	Sanaa tai lausetta painotetaan selvästi
<i>Kursiivi</i>	Hiljainen ääni
(.)	Puheesta selvästi erottuva tauko
[]	Puheesta on poistettu katkelma
[Suluissa, SV]	Minun huomautus tai lisäys

4 MENETELMÄT

4.1 Etnografinen tutkimusote tässä tutkimuksessa

Puhtaimmillaan etnografinen havainnointi tarkkailee ihmisten jokapäiväistä elämää. Etnografi tarkkailee mitä tapahtuu tai sanotaan ja kyselee kysymyksiä. Hammersleyn ja Atkinsonin (1995, 2) mukaan etnografia on monessa mielessä sosiaalitieteiden perustavin muoto. Etnografia tukeutuu siihen, että ihmiset rakentavat sosiaalista maailmaa tekemiensä tulkintojen ja niihin perustuvien tekojensa kautta. Nämä tulkinnat heijastavat erilaisia kulttuureja, joten tekojensa kautta ihmiset luovat erilaisia sosiaalisia maailmoja.

4.1.1 Havainnointia rajatussa kontekstissa

Antropologia on vaikuttanut yhteiskuntatieteelliseen etnografiaan. Sosiologian erottaa antropologiasta tutkimuskohde. Antropologia tutkii vieraita ja alkukantaisia kulttuureja sosiologien keskittyessä oman yhteiskuntansa tutkimiseen. (Eräsaari 1994, 362.) Etnografisesta tutkimuksesta puhutaan, jos tutkimus on empiirinen ja siinä on käytetty useita eri menetelmiä. Yhteiskuntatieteellinen etnografia on moninainen lähestymistapa. (Tedre 1999a, 6; Kuronen 1994.)

Toinen tapa määritellä etnografia, jota Gubrium ja Holstein (1994) kutsuvat ”uudeksi etnografiaksi”, pitää tutkittavia ”aktiivisina osallistujina, jotka luovat todellisuutensa puheen ja vuorovaikutuksen, tarinoiden ja kertomusten kautta”. Tämän suuntauksen mukaan kaikki maailman ilmiöt ovat sosiaalisesti rakennettuja. Ihminen kertoo kokemuksistaan ja koko elämästään aina suhteuttamalla sitä muuhun kokemaansa ja yleisiin mielipiteisiin ym. Puhe on aina tilannesidonnaista. Esimerkiksi joku ihminen voi pitää asumissiisteyttään ihan hyvänä, jos hän on aina elänyt samalla tavalla ja

vaikka kunnallisen kodinhoitajan mielestä kyseinen asunto vaatii suurta siivousta. Nykyisistä kotipalvelun asiakkaista suurin osa on kokenut sodan aikaisen kurjuuden, mikä voi vaikuttaa heidän mielipiteisiinsä. Sota-aikaan verrattuna nykyisessä elämässä ei ehkä ole mitään valittamista. (Toinen juttu on miten palvelut pystyvät vastaamaan suurten ikäluokkien tulevaan hoidon tarpeeseen. Heidän vaatimustason voisi kuvitella olevan korkeampi.) Tarkastelen tutkimusaineistoani tämän Gubrium ja Holsteinin etnografian määritelmän pohjalta.

Gubrium ja Holstein (emt.) nostavat esiin myös paikalliskulttuurin vaikutuksen. Erilaisissa ympäristöissä suhtaudutaan asioihin erilailla. Taustalla vaikuttavat yhteisössä yleisesti hyväksytyt normit ja arvot. Tässä tutkimuksessa kontekstina on pieni maaseutumainen kunta ja ajankohtana syksy 1999. 1990-luvun alun laman myötä julkisen sektorin palveluista (kuten monessa muussakin asiassa) on pyritty säästämään. Kotipalvelun paikalliskulttuuria leimaa vahvasti edelleen säästäminen. Se on oleellinen osa kunnallisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kontekstia ja se korostui heti ensimmäisellä tapaamisella kunnan kotipalvelun työntekijöiden palaverissa.

Tutkimuspäiväkirja 2.6.1999.

Puhe siirtyi käytännön työhön. [] Kaikessa puheessa raha ja säästäminen korostui. Kuinka paljon aikaa mihinkin menee? Pitäisikö kauppaostot järjestää kauppojen tilauspalveluna? [Kauppassakäynti vie paljon työaikaa, SV.] [] Säästäminen tuntuu olevan pinnalla. Kustannuksista, joita minulle aiheutuu käytiin keskustelua. Sain mukaan riisin kopiopaperia [printtaamiseen, SV] ja luvan kopioida kirjastossa, kunhan otan kuitin kortista. Kaukolainat saivat nihkeän vastaanoton [kalliin hinnan vuoksi, SV].

Palvelujen tarjontaa on vähennetty ja työntekijät ovat kovan työpaineen alla, sillä asiakkaat täytyy hoitaa kiireestä huolimatta. Säästäminen on varmasti vaikuttanut myös siihen, että tutkimuskunnassa on pyritty keskittämään vanhusten asuminen kunnan taajamaan, jossa sijaitsee palvelutalo sekä kunnan omistamia vuokra-asuntoja. Kunnan maaseutumaisuus on myös osa kontekstia. Maalla on ainakin ennen vallinnut kaupunkeihin verrattuna luja yhteishenki, naapureita ja sukulaisia on autettu (Vakimo 1999, 137). On mielenkiintoista nähdä päteekö tällainen ”yhteen hiileen puhaltamisen” mentaliteetti vielä nykyäänkin.

4.1.2 Kentälle pyrkiminen ja pääseminen

Etnografista tutkimusotetta on käytetty vieraita kulttuureja tutkittaessa. Tällöin tutkija usein soluttautuu tutkittavaan ryhmään ja elää tässä yhteisössä tutkimuksen ajan. Täysin erilaisesta kulttuurista tuleva tutkija voi kohdata välinpitämättömyyttä tai jopa vainoharhaisuutta (Hammersley & Atkinson 1995, 79). Kentälle pääsy ei ole itsestään selvää silloinkaan, jos tutkitaan jotain omaan yhteiskuntaan kuuluvaa ilmiötä, mistä tässä tutkielmassa on kyse. Tutkija joutuu aina neuvottelemaan päästäkseen kentälle. (emt; Eräsaari 1995; Grönfors 1982.)

Aloitin kentälle pyrkimisen virallista tietä soittamalla kunnan sosiaalitoimen perusturvajohtajalle. Pidimme palaverin hänen ja kotipalvelun ohjaajan kanssa. Työntekijöille ei jäänyt juuri valinnan varaa, sillä käsky tutkimukseen tuli heille ylemmältä taholta. Myöhemmin toisessa palaverissa, jossa esittäydyin työntekijöille, kuulin perusturvajohtajalta ja kotipalvelun ohjaajalta, että tutkimukseni oli herättänyt jonkin verran ihmetystä ja vastustusta työntekijöiden keskuudessa.

Tutkimuspäiväkirja 2.6.1999.

Mirjami [perusturvajohtaja, SV.] kertoi, että kun he olivat kertoneet asiasta [so. tutkimuksestani, SV.] viikko sitten palaverissa, hanke oli saanut suhteellisen myönteisen vastaanoton. Yksi työntekijä oli tosin tuumannut, että onneksi se on vasta syksyllä, että ehtii tottua ajatukseen. Myös kommentti: ”Onko muita huonoja uutisia?” oli esillä. Mutta minulle tuli/tai haluttiin antaa sellainen kuva, että suhtautuminen on ihan myönteistä.

Työntekijöiden mielestä heidän työssään ei ollut mitään ihmeellistä, joten he kummastelivat miksi joku haluaisi sitä tutkia. Tutkiminen tuntui edustavan jotain virallista ja se rinnastettiin usein useista selitysyrityksistäni huolimatta kontrollointiin.

Asiakkaiden lähestyminen alkoi kotipalveluohjaajan ehdotuksesta jakamalla heille lomake, jossa pyydetään heiltä tutkimuslupaa (ks. Liite 1). Kotipalvelun työntekijät jakoivat lappuja asiakkaille ja selittivät heille lyhyesti, että kyseessä on yliopistollinen lopputyö kotipalvelutyöstä. Suurin osa asiakkaista siis tiesi tulostani etukäteen. Työntekijät olivat jakaneet tutkimuslupalomakkeita vaihtelevasti, joten joidenkin asiakkaiden kohdalla kysyin ovella ennen sisään astumista luvan tulla peremmälle.

Asiakkailla ei ollut mitään sitä vastaan. Dementiaa sairastavien asiakkaiden kohdalla työntekijä arvioi, voinko tulla hänen mukaansa.

4.1.3 Noviisina kentällä

Sosiaalitieteilijä on osa sosiaalista maailmaa, jota hän tutkii. Tutkijan vaikutusta voidaan pyrkiä kontrolloimaan standardoimalla tutkimusmenetelmä tai voidaan ajatella että tutkimus on suora kokemus sosiaalisesta maailmasta. Tällöin vaatimuksena on, että etnografi ”antautuu” kulttuurille, jota hän tutkii. (Hammersley & Atkinson, 1995, 16.) ’Maalaisjärkeä’ ei voi kokonaan välttää, kuten ei sitäkään, että tutkija vaikuttaa tutkimaansa ilmiöön. Arkitietoa voidaan kuitenkin työstää systemaattisesti ja siten kuvata ilmiötä sellaisena kuin se on, ei sellaisena mitä me tunnemme tai millainen ilmiön haluaisimme olevan. (Hammersley & Atkinson 1995, 17-18 viittaa Hammersleyhyn 1992.) Koska tämä on ensimmäinen tutkimukseni, pyrin lisäämään havainnoinnin luotettavuutta muodostamalla avukseni teemaluettelon seikoista, joita havainnoin. (Teema-alueet on eritelty luvussa 3.2.)

Hammersleyn ja Atkinsonin (1995, 83) mukaan ihmiset ovat usein enemmän huolissaan siitä millainen persoona tutkija on kuin itse tutkimuksesta. Tutkijan sukupuoli ja ikä vaikuttavat luonnollisesti kentällä syntyvään vuorovaikutukseen. Etnografi voi esiintyä noviisina, joka tutustuu uuteen kulttuuriin. Aina tämä ei ole mahdollista, sillä tutkijaa voidaan myös pitää asiantuntijana, mikä voi olla ongelmallista. (emt.)

Etnografista tutkimusta voi tehdä monella eri tavalla. Tutkija voi osallistua tutkimukseen yhtenä tutkittavan ryhmän jäsenenä. Toisaalta etnografilla ei välttämättä tarvitse olla lainkaan kontaktia tutkittaviin. Tällöin hän on täydellinen havainnoija. Suurin osa tutkimuksista sijoittuu näiden ääripäiden välimaastoon. Tutkimuksen tarkoitus ja kentän luonne vaikuttavat siihen millaisen roolin tutkija ottaa. Täysivaltaisena jäsenenä oleminen voi olla ongelmallista, sillä tutkija voi samaistua tutkimaansa ryhmään ja alkaa puolustamaan heidän näkemyksiään. (Hammersley & Atkinson 1995, 104-112.) Useimpien muiden tutkimusten tapaan tämä tutkimus sijoittuu täydellisen havainnoinnin ja täydellisen osallistumisen välimaastoon. Tutkijana osallistun käytännön toimintaan olemalla kotiavustajien mukana. Sekä työntekijät että asiakkaat tietävät tutkimuksesta ja ovat antaneet siihen suostumuksensa.

Pyrkimyksenäni oli seurata työntekijöiden työtä sivullisena puuttumatta askareisiin tai keskusteluun. Minä en ollut kentällä niinkään asiantuntija, sillä olen nuori opiskelija, jolla ei ole kokemusta hoitotyöstä. Kuvaisin omaa rooliani ennemmin noviisiksi.

Etnografinen tutkimus on herättänyt keskustelua tutkijan vaikutuksesta kirjoittamaansa tutkimustekstiin. (esim. Eräsaari 1994; Tedre 1999a; Suojanen 1996.) Perinteisesti tieteellinen tutkimus on persoonatonta ja tutkijan ääni on häivytetty tekstin ulkopuolelle. Eräsaaren (1994) mukaan feministiset sosiologit ovat tuoneet ”minänä” puhumisen teksteihinsä. Tutkijan taustatekijät, persoonallisuus ja eettiset sekä ideologiset sitoumukset vaikuttavat tutkimukseen, mutta yleensä niistä ei kerrota raportissa (Suojanen 1996, 56-57). Vaikka en olekaan yltiöfeministi, haluan tuoda tässä esille omia lähtökohtiani tämän tutkimuksen tekemiseen sekä kokemuksia kentältä. Toivon, että se myös auttaa lukijaa arvioimaan käsillä olevan työn uskottavuutta.

Olen nuori opiskelija enkä ole muutamia kesätyösuhteita lukuun ottamatta ollut mukana työelämässä. Minulla ei ole käytännön kokemusta hoivatyöstä, jota lähden tutkimaan. Tämän vuoksi uskon pystyväni tarkastelemaan kotipalvelun käytäntöjä ulkopuolisen silmin, joita arjen rutiinit eivät ole vielä sokaisseet. En myöskään tunne kuntien organisaatiota tai päätöksentekojärjestyksiä. Nuoruuteni ja kokemattomuuteni vaikutti varmasti siihen, miten minuun suhtauduttiin kentällä. Kun vielä kyselin työntekijöiden mielestä itsestään selviä asioita, minua pidettiin noviisina, jota tulee opastaa ja neuvoa. Olin ”se tyttö, joka tekee tutkimusta kotipalvelusta”, kuten kotipalvelun ohjaaja esitteli minut kotipalvelun työntekijöille. Lisäksi äitini on ajoittain työskennellyt kotipalvelussa paikkakunnalla, jota nyt tutkin. Äitini tuntee kaikki työntekijät, joten minä olen jo kentälle lähtiessäni ”Leenan tyttö”. Luulen, että kotipalvelun työntekijät suhtautuivat tutkimukseen luontevammin, tavallaan ajatellen, ettei se mitään hirveää voi olla, kun tutkija onkin paikkakunnalta lähtöisin oleva nuori tyttö, jonka äidin vielä kaikki tuntevat.

Alasuutarin (1994, 148) mukaan osallistujien tilanteeseen liittyvät identiteetit muuttuvat kehyksen vaihtuessa toiseksi. Huomasin tämän kentällä. Jokainen asiakas otti minut vastaan omalla tavallaan riippuen siitä millainen kuva hänellä oli tutkimuksesta ja havainnoinnista. Asiakkaan minulle tarjoama identiteetti saattoi muuttua myös kesken asiakastapaamisen.

Minun roolini kentällä vaihteli tilanteesta riippuen. Asiakkaat suhtautuivat minuun eri tavoin. Osa heistä piti minua vieraana.

Tutkimuspäiväkirja 16.9.1999

Outin [työntekijä, SV] mielestä on ihanaa, kun Lainalle maistuu ruoka. Laina puhelee lähinnä minulle niitä näitä. (Outikin oli huomannut tämän aikaisemmalla käynnillä ja mainitsi asiasta.) Laina istuu taas keinutuoliin. [] Hän huolehtii vieraalle (minulle) kahvia.

Tällöin tilanne eteni vierailun kehyksen mukaan. Minulle tarjottiin kahvia ja asiakas jutteli minulle. Ainakin jotkut asiakkaat odottivat minun esittävän heille kysymyksiä. He ehkä ihmettelivät, kun yritin vetäytyä keskustelun ja toiminnan ulkopuolelle, sillä tarkoitukseni ei ollut mennä juttelemaan asiakkaiden kanssa, vaan havainnoida kotiaavustajan ja kotipalvelun asiakkaan välisiä tavallisia kohtaamisia ikään kuin ulkopuolisena, näkymättömänä. Sain kuitenkin huomata, ettei tuntemattoman ihmisen luona ole helppo olla näkymätön.

Minua kohdeltiin myös opiskelijaharjoittelijana. Tällöin minun oli luontevaa seurata kotiaavustajan työtä, sillä olihan heidän mukanaan ennenkin ollut opiskelijoita. Osa asiakkaista liitti minut tähän rooliin ja sain kuulla sairaskertomuksia yms. Välillä asiakkaat ihmettelevät, kun en tiennyt sairauksiin liittyviä oireita tms. Sain joskus selittää monta kertaa niin työntekijöille kuin asiakkaille, että vain katselen, en tee mitään. Muutamia kertoja tämä aiheutti kiusallisia tilanteita asiakkaan pyytäessä minua tekemään jotain.

Tutkimuspäiväkirja 27.9.1999

Liina [asiakas, SV] pyytää minua tyhjentämään astianpesukoneen. Sanoin aiemmin, että olen vain katsomassa, mutta ilmeisesti Liina ei ymmärtänyt. Tuntuu luonnottomalta alkaa selitellä, joten avaan pesukoneen Liinan neuvon mukaan. Astiat ovat kuitenkin likaisia, joten tyhjennystä ei tarvita.

Tuntui vaivattomilta tehdä kuten pyydettiin, sillä kyse oli aina jostain pienestä jutusta. Autoin muutamia kertoja esim. asiakkaan nostamisessa, toin kotiaavustajalle jonkun tavarat esim. viereisestä huoneesta ym. Erään suuremman siivouksen yhteydessä silitin asiakkaan verhot työntekijän sitä pyytäessä.

Tutkimustani varjosti myös tarkkailijan rooli. Tämä johtui varmaan siitä, että aloitin tutkimukseni lähestymällä kunnan kotipalveluohjaajaa ja perusturvajohtajaa. Heidän avullaan sain tutkimusluvan kunnan perusturvalautakunnalta. Tutkimukseen osallistuminen tuli työntekijöille tavallaan käskynä ylhäältä päin. Tietenkin tällöin herää

epäily, että kunta kontrolloi työntekijöiden työtä. Pyrin vakuuttamaan, ettei asia ole niin, mutta kaikki eivät varmaan kokonaan uskoneet minua. Osa asiakkaista tunsivat ehkä että heidän saamaansa apua voidaan karsia, että olen kontrolloimassa sen tarpeellisuutta.

Tutkimuspäiväkirja 27.9.1999

Kun pyysin, Iivari allekirjoitti suostumuspaperin. Hän kysyi minulta mitä kontrolloin. Vastasin tekeväni tutkimusta kotipalvelutyöstä. Eli seuraavani mitä asiakkaiden luona tehdään.

Työntekijät olivat (luonnollisesti) uteliaita päiväkirjan pidostani.

Tutkimuspäiväkirja 14.9.1999

Aamun kahvitauolla työntekijät laskivat leikkiä ”mustasta vihkostani”. Heitä kiinnostaa mitä olen kirjannut. Sanon, että saavat tietää, kun tutkimus on valmis.

Vastasin näihin uteluihin ympäripyöreästi ym. tapaan, että kerron heille tutkimukseni valmistuttua. En voinut kertoa työntekijöille havainnoinnistani tarkemmin, sillä se olisi epäilemättä vaikuttanut heidän työskentelyynsä. Välillä keskeytin tällaiset keskustelut vedoten siihen, että työntekijöiden tulisi olla kuten aina tavallisesti, eikä minun mukana oloni saisi vaikuttaa työhön. Täysin näkymättömäksi en kuitenkaan tullut.

Kaiken kaikkiaan havainnointijaksot olivat mielenkiintoisia ja varsin vaihtelevia. Minua pidettiin vieraana, jolloin olin ehkä enemmän tutkijan roolissa ja toisaalta opiskelijana, jonka oletettiin osallistuvan työhön. Varmasti myös sukupuoleni ja ikäni vaikutti suhtautumiseen. Jos olisin mies, minua tuskin olisi pyydetty silittämään verhoja tms. Uskon, että naisena minun oli helpompi päästä työntekijöiden ja asiakkaiden juttuihin sisälle. Osa asiakkaista ja työntekijöistä suhtautui minuun luontevasti ja auttamistilanteet tuntuivat aidoilta. Kaikkia asiakkaita en luonnollisesti päässyt näin lähelle. Tällöin läsnäoloni jäi vierailuksi. Minusta tuntuu kuitenkin, että olen nähnyt edes palan ihan todellista hoitotyön arkea, joten olen siinä mielessä saavuttanut tavoitteeni.

4.2 Kehysanalyysi aineiston analysointimenetelmänä

Kehyksen käsite on peräisin Erving Goffmanilta (1986). Goffman keskittyi kuvaamaan yhteiskunnan mikrorakenteita, ihmisten jokapäiväisiä arkielämän vuorovaikutustilanteita. Kehyksen käsite liittyy tiiviisti merkitysten ulottuvuuksiin. Keskeiset kehukset tuovat esille merkityksettöminä pidettyjä tapahtumia tai asioita tulkitsemalla ne merkityksellisiksi (emt, 21). Kotipalvelu on yksi osa vanhusten arkielämää yksilötasolla, tämän vuoksi olen valinnut kehysanalyysin menetelmäksi. Tässä tutkielmassa käsitellään kotipalvelun merkityksiä ikääntyneen elämän kokonaisuudessa.

Mitä Goffmanin kehysanalyysi sitten on? Goffmanin mukaan jokapäiväinen elämä ei ole yksinkertaista. Yleensä ihmisten toiminnan moninaisuus kuitenkin peittyä arkisten rutiinien alle, eivätkä ihmiset ole niistä tietoisia. Kehys viittaa siihen, että ihmisten väliseen vuorovaikutukseen vaikuttaa kirjoittamattomat säännöt. Goffmania edeltäneet sosiologit ovat viitanneet tähän puhumalla taustasta tai kontekstista (Berger 1986, esipuhe Goffmanin kirjassa). Kehys on myös tietyllä tavalla rinnastettavissa normin käsitteeseen (Collins 1988, 57).

Goffmanin (1986) mukaan yhteiskunnan moninaisuus ei perustu vain siihen, että eri ihmisillä olisi tietystä tilanteesta eri käsitys. Sen sijaan jokaisella ihmisellä voi olla useita erilaisia määritelmiä jostain tilanteesta samaan aikaan eli ei ole olemassa yhtä objektiivista todellisuutta. Kehykset kuvaavat sitä, miten ihmiset näkevät asioita eri puolilta tai eri valossa (Alasuutari 1994, 148). Niiden tarkoitus on tuoda esille näitä monia erilaisia todellisuuksia. Kehysanalyysi kuvaa sitä kokemuksen rakennetta mikä yksilöillä on jollain tietyllä hetkellä sosiaalisen elämänsä tilanteissa. Kehyksen käsite tarjoaa erään mahdollisuuden ymmärtää ihmisen tietoisuuden ja toiminnan suhdetta siihen kulttuuriin, jossa hän elää. Kehysanalyysiin siis liittyy sekä tiedollinen että toiminnallinen puoli. (Goffman 1986.) Peräkylä (1990, 156-7) kuvaa tätä seuraavasti: ”Kehys viittaa siihen, mitä osapuolet tekevät ja miten he tekemisiinsä liittyen ja sen tuloksena tilannettaan määrittelevät.”

Tässä tutkielmassa etnografinen havainnointi kuvaa kotipalvelun toiminnallista puolta ja asiakkaiden haastattelut heidän tiedollista puoltaan.³ Pyrkimyksenäni on nimen omaan kuvata kotipalvelun monia merkityksiä. Vaikka kotipalvelu on sitä käyttäville asiakkaille ja kotiavustajille hyvin arkinen ja itsestään selvä asia, on siinä kuitenkin monia eri ulottuvuuksia. Jokainen kehys tarjoaa tavallaan eri näkökulman kotipalvelun arkeen. Analyysi on edennyt aineistolähtöisesti eli kehykset on muodostettu havainnointipäiväkirjan ja haastattelujen pohjalta. Käytännössä kehykset muodostuivat tutkijan intuitiivisen prosessin kautta. Kehykset eivät olleet valmiina ennen aineiston keruuta. Aineiston keruuta jäsensivät kuitenkin teemat, jotka edellä on esitelty (ks. luku 3.2). Alun perin aineiston analyysi lähti liikkeelle näiden teemojen käsittelyn kautta. Prosessin edetessä teemojen mukainen jäsentely tuntui kuitenkin jotenkin vajaalta, sillä havainnointiin ja haastatteluihin liittyneet teema-alueet käsittelivät paljon käytännön järjestelyjä. Asiakkaan kotipalvelulle antamat merkitykset ja se miten kotipalvelu liittyy olennaisesti asiakkaan koko elämään, jäivät jollakin lailla sivulauseisiin. Analyysin syventämiseksi päädyin Goffmanin kehysanalyysin soveltamiseen. Kuten Väliverronen (1996, 111), joka on analysoinut Lapin metsätuhojen tulkintatapoja kehysanalyysin avulla, toteaa, aineiston pohjalta muodostetut kehykset ovat tutkimuksen lopputulos eivätkä lähtökohta. Sosiaaligerontologian opinnot ja elämäkokemukseni vaikuttavat varmasti taustalla enemmän tai vähemmän tiedostetusti.

Seuraavassa taulukossa on lyhyesti kuvattu käyttämäni kehykset

Taulukko 4. Kehysten kuvaukset.

Kehyksen nimi	Sisältö
1. Tekninen kehys	Toimet, jossa asiakasta autetaan, aikataulut, sopimukset tehtävistä askareista. Mahdollinen muu apu.
2. Terveyskehys	Asiakkaan hyvä tai huono kunto vaikuttaa tarvittavan avun määrään. Asiakkaat jäsentävät asemaansa terveydentilansa perusteella
3. Maallikkokehys	Työntekijän ja asiakkaan väliset keskustelut. Asiakkaan ymmärrys työntekijöitä kohtaan. Kuntaa syytetään palvelujen huonosta saatavuudesta ja maksujen kalleudesta.
4. Sosiaalipsykologinen kehys	Asiakkaiden tavat jäsentää omaa asemaansa kotipalvelun käyttäjänä, vanhuksena.
5. Työntekijöiden hoitotyön kehys	Työntekijät jäsentävät ajatuksiaan hoitotyön kehyksellä, jonka he ovat oppineet koulutuksessaan.

³ Haastattelut oli mielestäni järkevää tehdä havainnoinnin jälkeen senkin vuoksi, että kotiavustajan läsnäolo olisi varmasti vaikuttanut asiakkaiden puheeseen.

Kehykset ovat teoreettinen jäsennostapa kotipalvelun käytäntöjen moninaisuudelle. Ne menevät paljon päällekkäin ja voivat vaihdella käytännön toiminnassa ja puheessa hyvinkin nopeasti. Tarkastellaan esimerkiksi seuraavan havainnointijaksolla näkemäni kohtausten eri kehyksiä.

Tutkimuspäiväkirja 15.9.1999

Työntekijä sinuttelee Lainaa ja auttaa hänet ylös sängystä. Mummo on yllättävän hauraan ja vanhan näköinen. Aluksi melkein säpsähdän. Muisti kuitenkin toimii ja herättyään Laina juttelee ihan terävän oloisena. Tanja [työntekijä, SV] vie häntä vessaan ja Laina valittelee vanhuuttaan. Tanja tuumaa, että mukavahan se on kuitenkin kotona olla. Laina liikkuu itse rollaattorin avulla. Istuutuminen ja seisomaan nousu ei kuitenkaan onnistu ilman auttajaa. Pöntölle päästyään Laina sanoo haluavansa vessan oven kiinni []. Tanja keittää asiakkaalle kauravelliä ja menee auttamaan häntä pyyhkimisessä sekä pukemisessa. [] Laina puetaan ja selkään laitetaan Mobilatia. Tanja selostaa asiakkaalle ääneen mitä tekee. Hän kysyy Lainalta suihkutetaanko ja saa myönteisen vastauksen. Asiakkaan tytär on kuulemma käynyt pyhän aikana kylässä. Pukiessaan asiakasta Tanja hyräilee samalla jotain laulua. [] Vaippaa ei laiteta aamulla (Tanja kysyy asiakkaalta). Lääkkeet tietenkin otetaan. Aamupalaksi on liotettuja luumuja (jotta vatsa toimii), velliä ja maitoa. Laina juttelee Tanjan kanssa vanhoista ihmisistä. [] Jätämme asiakkaan syömään ja jatkamme matkaa. (Käynti kesti 45 minuuttia. Myöhemmin asiakas siirretään keinutuoliin istumaan, missä hän istuu suurimman osan päivästä.)

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen pohjautuu teknisten askareiden suorittamiseen. Kaikkiin muihin kehyksiin liittyvät toiminnot ja puhe on tavallaan ”istutettu” (Goffman 1986, termin suomennos Peräkylä 1990, 22) tilannetta hallitsevan teknisen kehyksen sisään. Tässä nimenomaisessa kohtauksessa asiakasta autetaan nousemaan sängystä ylös, käytetään vessassa ja hänelle laitetaan aamupalaa. Tutkijan minä on paikalla maallikon roolissa, mikä näkyy asiakkaan ulkonäöstä tehdyissä havainnoissa. Maallikkokehys näkyy myös asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa. Terveyskehys on läsnä koko ajan asiakkaan auttamisen reunaehtona. Asiakasta tulee auttaa, koska hän ei itse selviydy aamutoimista. Hän myös tuo vanhuutensa esille valittelemalla huonoa kuntoaan. Näihin eri kehysten ulottuvuuksiin paneudutaan jatkossa syvällisemmin.

Työntekijöiden työtä ohjaa hoitotyön kehys. Se pitää sisällään terveydenhuollon koulutuksen antamat valmiudet hoitaa ikääntyneitä asiakkaita. Tässä tutkimuksessa, kun pääpaino on asiakkaan näkökulmassa, työntekijöiden asemaa ei tarkastella kovin syvällisesti⁴. Hoitotyön kehys tulee kuitenkin esille joissakin havainnointijaksoissa.

⁴ Silva Tedre on kirjoittanut paljon kotiavustajien ja kodinhoitajien työstä eri julkaisuissaan.

5 KÄYTÄNNÖN ASKAREET TOIMINNAN PERUSTANA

Tekninen kehys pitää sisällään käytännön hoitotyön, johon kotipalvelun työntekijöiden askareet perustuvat. Tästä hoitotyöstä on puhuttu joissain yhteyksissä ”pelkkänä perushoitona” (Tedre 1999a, 10). Arkiset rutiinit hallitsevat kotipalvelun arkea. Asiakkaan luona tehtävät askareet vaihtelevat asiakkaan fyysisen ja henkisen toimintakyvyn mukaan. Näin ollen asiakkaan terveys vaikuttaa olennaisesti kaikkeen toimintaan. Terveyskehys on itse toiminnan eli teknisen kehyksen perustava lähtökohta. Haastattelupuheessa kyseiset kehykset menivät usein päällekkäin.

5.1 Terveystila asiakkuuden lähtökohtana

Ikääntynyt tulee kotipalvelun asiakkaaksi toimintakyvyn heikkenemisen myötä. Terveystilan heikkeneminen on syy avuntarpeeseen. Ajan kuluessa toimintakyky yleensä heikkenee edelleen ja apua tarvitaan entistä enemmän. Kunto voi heiketä äkillisesti tapaturman myötä tai vanheneminen tuo mukanaan lisää sairauksia, kuten seuraavalle asiakkaalle.

Haastattelu F r. 15-25.

SV: Ootko miten kauan asunu täällä []?

H: Nyt on vissiiin kuuestoista vuosi.

SV: Ja kotipalvelu on käynny sitten mistä asti?

H: Niin se on nyt tullu täyteen kuustoista vuotta on tullu jo täyteen tänä syksynä.

SV: Joo. Onko muuttunu tämä avun saanti sinä aikana?

H: On muuttunu paljon, kun on tullu lisää sairauksia. [] on muuttunu paljon. Sillon ei tarvinnu käyä, ei sitä ensinnä tarvinnukkaa, minähän ite kaikki laittelin, kävin kaupassa ja niin kauan [] niin kävin kaupassa kävin ite. Minä täältä niin ku ruokaa tuotiin tuolta, mutta minä kaupassa kuitenni kävin.

Haastateltava on ollut jo pitkään kotipalvelun asiakkaana. Palvelujen käyttäminen on alkanut ateriapalvelusta. Asiakkaat haluavat yleensä tehdä itse niin suuren osan askareista kuin jaksavat, kuten edellä olevassa sitaatistakin käy ilmi: ”ei sitä ensinnä tarvinnukkaa, minähän ite kaikki laittelin...”. Näyttää siltä, että kotipalvelun

vastaanottaminen on asiakkaalle vastahakoista. Vastahakoisuus näkyy myös seuraavassa haastattelukatkelmassa.

Haastattelu A r. 2-7.

SV: [] Ihan alotellaanko tästä kotipalvelun käytöstä, että kuinka usein teillä käy täällä kotiavustaja?

H: No nehän käypi... Pittäähän minun luona käyä monta kertaa, ku minulla käjet on näin... En minä käsilläni pysty enää toimimaan yhtään, en pysty vessassa käymään, enkä vessassa oo pystyny käymään viime aikoina. Oonhan minä ollu paremmaissai kunnossa.

Haastateltava kertoo, että: ”pittäähän minun luona käyä monta kertaa”. Tämä siksi, että hän ”ei pysty” edes käymään vessassa ilman apua.

Kotiavustajan käyntikertojen määrää voidaan muuttaa asiakkaan voinnin mukaan.

Haastattelu D r. 8-12.

H: No nyt mulla ei enää päivittäin käyvä, että mulla on ihan sillä tavalla, että käyvään vaan siivoomassa kerran kuukaudessa ja sitten kaupassa käytetään palveluautolla kerta viikkoon, mutta mulla kävi niin että nyt kun oli tämä, kun mä olin niin huonossa kunnossa ja mulla piti silloin päivittäin käydä. Puuron keitto, ku mä en saanu.

Tämä asiakas on sairastellut jo pitkään. Hän turvautuu kotipalvelun apuun aina silloin kun on huonossa kunnossa eikä pysty tekemään itse. Haastattelussa hän kertoo yksityiskohtaisesti sairautensa vaiheista ja siitä miten hän on vaihtelevan kuntonsa mukaan joutunut käyttämään kotipalvelua. Palvelun käyttö on alkanut siivouksesta ja asiointipalvelusta. Asiakas päättää itse minkä verran hän tarvitsee apua.

Haastattelu D r. 236-240.

H: [] ku mä ajattelin, että mä sillä saan käydä kaupassa sitten, sillä kelkalla. Ja ei mun tarvi ihan aina sitten. -92 sitten mä oikein jouduin että sitten mä jouduin oikein paljo tuota kotipalveluu *ottamaan*. Kyl ne kävivät siivoomassa muuten mulla mutta silloin, sen jälkeen niin tuota. (.) Sen jälkeen ne on nyt käyneet ihan.

Asiakas kertoi kuinka hän oli ostanut potkukelkan, jotta voisi käydä sillä kaupassa. Kelkka osoittautui kuitenkin liian raskaaksi työntää ja hänen täytyi luopua kaupassa käyntiajatuksista: ”että sitten mä jouduin oikein paljo tuota kotipalveluu ottamaan”. Tämän jälkeen kotipalvelun työntekijät ovat käyneet säännöllisesti.

Moni vanhus ajattelee, että kotipalvelun asiakkaaksi ”joudutaan”. Jos vanhus menee ’huonoon kuntoon’, hänen ’täytyy ottaa’ kotipalvelua. Hän ei pysty selviytymään itse,

vaan joutuu kotipalvelun asiakkaaksi. Toisaalta, jos kunto on heikentynyt huomattavasti, voi laitoshoitoon siirtyminen olla lähellä. Tällöin asiakas voi kokea pääsevänsä kotipalvelun avun piiriin, sillä kotipalvelun avun varassa eläminen on asiakkaalle laitoshoittoa mieluisampi vaihtoehto.

Havainnointipäiväkirjassani on harvoja terveyteen liittyviä merkintöjä. Työntekijöiden tekeminen näyttää hallitsevan käytännön toimintaa. Sairaudet tulivat esille lähinnä seinillä olevista muistilapuista, joissa muistutettiin esim. lääkityksestä tai kuvattiin jumppaohjeita. Terveys tai enemminkin sen puute on tietyllä tavalla tabu, josta ei puhuta. Työntekijät puhuivat sairauksista asiakkaiden kanssa vain, jos asiakas otti asian puheeksi. Tällöin asiakas halusi kysyä jotain esim. laboratoriotuloksiin, ihottumaan yms. liittyen. Työntekijä oli tilanteessa terveydenhuollon asiantuntija. Tällaisia keskusteluja oli muutamia. Joskus työntekijä saattoi ”ottaa asiakkaan asian hoitaakseen” eli hän vaikkapa soitti kotisairaanhoidajalle tai lääkärille asiakkaan puolesta. Työntekijät myös huolehtivat hyvin usein apteekkiasioista. Nämä terveyskeskustelut olivat asiantuntijan ja asiakkaan välisiä, sillä työntekijöillä on valmiuksia neuvoa asiakkaita terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Osaksi keskustelut viittasivat myös maallikkokehykseen, sillä varsinkin lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä kotipalvelun työntekijä on tietyllä tavalla maallikko, jonka täytyy kysyä apua toiselta asiantuntijalta (kotisairaanhoidaja, lääkäri), joka voi päättää jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas puhui huonosta terveydestään, työntekijä normalisoi tilannetta sanomalla, että vanhuus tuo aina mukanaan kaikenlaisia sairauksia tai että hyvinhän asiakas on vielä pärjännyt.

Tutkimuspäiväkirja 27.9.1999

Liina [asiakas, SV] kertoo Siirille [työntekijä, SV], että olkapäät ovat olleet kipeänä. Sanoo Siirin nuorentuneen ja pysyneen terveenä (eivät ole vähään aikaan nähneet). Siiri vastaa: ”Hyvin ootte pärjänny tekni yli 80-vuotiaiksi.”

Tällöin vertailutasoksi tulee tietty yleinen käsitys vanhojen ihmisten terveydestä. Kaikilla kotipalvelun asiakkailla on sairauksia, joten ne ovat jollakin tapaa normaali osa elämää. Asiakkaan terveys on huolestuttava vasta, jos toimintakyky huononee selvästi. Myös Hänninen ja Valkonen (1998, 7) kirjoittavat, ettei terveyden ja sairauden välinen raja ole yksiselitteinen. Sairaudenkin kanssa voi elää mielekästä elämää.

5.2 Itsestään selvä tekninen kehys

Työntekijöiden ja asiakkaiden puheessa kotipalvelusta tekninen kehys tuli yleensä ensimmäisenä esille. Työ on niin tuttua sekä työntekijöille että asiakkaille, että heidän mielestään kotipalvelussa ei ehkä ole mitään tutkimisen arvoista. ”Näinhän tämä on aina tehty ja sillä siisti. Ei siinä sen kummempaa.”

Haastattelu F r. 1-14.

SV: Niin voit ihan yleisesti kertoa minkä verran sulla käy täällä kotipalvelun henkilökunta ja kuinka usein?

H: Niin niin tuota aika ussein. Ja silloin ku mä tartten, niin silloin turvapuhelinta käytän ja silloin tytöt tulee kohta. Ei ne oo, kun hyvin lyhyt aika niin tytöt tulee *sitten heti*. Ja käyvät niinku tavallisesti aamulla ensinnä tulevat pukevat ja sitten pettaavat ja tiskaavat astiat. Nyt on sitten vähän aikaa keittäneet tämän aamupuuron, ku minä en oo aina pystynyt sitä aamupuuroo keittämään, nyt oon keittänyt. Ja sitte käyvään vielä jos tarttee päivällä käyvä niin tytöt käy sitten päivällä, päivälläi. Iltasella sitten käyvään ensin kyllä ottamassa vaatteet ja peti laitetaan ja vaihetaan sitten. Nyt velli keitetään mulle, *iltavelli* ja sitten vielä käyvään vielä siellä kymmentä käyessä, että siinä syön siinä välissä ja jos levähtelen ja jottai oon sitä kun pittää kuntoilla paljon.

Näin kuvasi eräs asiakas saamaansa kotiapua. Voitaneen sanoa, että hän on tyypillinen kotipalvelun apua päivittäin käyttävä asiakas. Työntekijät auttavat ikääntyneitä asiakkaita monissa käytännön askareissa. Yleisimpiä ovat aamutoimet kuten aamupesu, pukeminen, aamupalan esille laittaminen, lääkkeiden antaminen ja sängyn petaaminen. Nämä aamutoimet ovat osa jokaisen jokapäiväistä apua tarvitsevan vanhuksen elämää. Tehtävät askareet vaihtelevat asiakkaan toimintakyvyn mukaan, joku asiakas tarvitsee apua enemmän (esimerkiksi wc:ssä käymisessä), toinen keittää kahvin ja pukeutuukin itse. Useimpien asiakkaiden luona käydään aamulla ja illalla sekä tarpeen mukaan päivällä. Iltatoimiin kuuluu ”aamun purkaminen” kuten eräs työntekijä asian ilmaisi. Aamu- ja iltatoimet kuten kaikki muutkin kotiavustajan käynnit on sovittu asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa ja tehtävät askareet määräytyvät sen mukaan. Työntekijät ovat myös oppineet asiakkaidensa tavat hyvin perusteellisesti, esimerkiksi vesilasi voidaan laittaa asiakkaan yöpöydälle odottamaan aamun ja janon tuloa ilman, että asiakkaan täytyisi mainita asiasta. Näytti siltä, että työntekijät huolehtivat myös luontevasti tietynlaisesta ”yleisestä siisteydestä” kuten roskien keräämisestä, muutamien astioiden

tiskaamisesta, kukkien kastelusta ym. Käytännön auttamistilanteet ovat usein seuraavankaltaisia.

Tutkimuspäiväkirja 28.9.1999

Päivi asuu naapuritalossa. Hänen luokseen mennään omalla avaimella. Saija astuu sisään kengät jalassa, seuraan esimerkkiä. Takit laitetaan naulakkoon. Päivillä on huono olo. Hän pyytää minua istumaan alas. Saija kertoi minulle, että Päivin päästä on löydetty kasvain vähän aikaa sitten. Leikkaus on kuukauden päästä. Päivi on ollut masentunut jäätyään leskeksi. Ei itse toiminut juuri lainkaan, Saijan mukaan. Mutta viime aikoina Päivi on ollut pirteämpi. Saija harmittelee kasvaimen löytymistä. Päivi kysyy Saijalta: ”Keitätkö sinä puuroa?” Saija lupaa keittää. Saija touhuilee keittiössä. Minä istun kamarin puolella (asunnossa on kaksi huonetta) ja Päivi huokailee sängyllä: ”Päätä huimaa.” Saija sinuttelee Päiviä. Päivi vastaa puhelimeen: ”Äiti.” Poika soitti. Vessaan lähtö onnistuu. Päivi liikkuu rollaattorin avulla. Saija auttaa hänet pöntölle. Tukka kammataan. Päiviä huimaa, joten pöntöltä ylösnousua odotetaan vähän aikaa. Saija on laittanut aamupalan valmiiksi. Päivin syödessä Saija petaa sängyn ja ottaa kaapista puhtaat vaatteet. [] Kirjahyllyssä on valokuvia, lattialla matot ja ikkunoissa nätit verhot. Asunto on vastikään remontoitu, kunnan omistama. ”Laitetaanko sulle Päivi uudet sukkahousut jalakaan jo?”, Saija kysyy. ”Laitetaan”, Päivi vastaa. Saija vie lasin limsaa ja toisen vettä makuuhuoneen pöydälle. Hän kyselee kauppasioita. Päiville ei tule mitään mieleen. Saija tarkastaa jääkaapin ja ottaa lompakon keittiön laatikosta. ”Onko siellä rahhaa?”, Päivi huolehtii. On vielä. Saija kehottaa Päiviä juomaan kahvinsa ihan rauhassa. Kiire ei ole. Turvapuuhelin otetaan pois ranteesta ja silmälasit päästä. Pesulle. Päivi nousee seisomaan. Odottaa hetken huimauksen ohi menoa ja menee vessaan. [] Housut pois, yöpaita pesuun. Saija laittaa oven kiinni: ”Saat täällä vähän aikaa oottaa. Me sulkeuvutaan nyt oven taakse vähäksi aikaa.” Suihkutus. Saija kuuluu kyselevän, onko vesi liian kuumaa. Seinäkalenterista on ympyröity menneet päivät. Päivi kertoo Saijalle kaatuneensa matkalla syömään. Hän oli päässyt itse ylös. ”Nostappa pikkusen jalkaa”, Saija kehottaa. ”Kokkeillaanpa nytten [ylösnousua].” Päivi tulee saunatakki auki istumaan sängylle. Saija pyytää kuivaamaan ”eestä pikkusen ite”. Saija ottaa kaapista deodoranttia ja suihkaisee sitä Päivin kainaloihin. Kynsiä ei tarvitse vielä leikata. Saija kuivaa jalat. Perunajauhoja varpaan väliin ja voidellaan jalat. Puetaan alushousut ja sukkahousut. Vaippaa Päivillä ei ole. Sukkahousut ovat uudet, vähän tiukat, mutta mahtuvat. Mekko päälle. Päivi pyytää tietyn villatakin kaapista päälleen. Housut vedetään ylös asti Päivin seisoessa. Saija kurkistaa vielä onko korvissa vaikkua. Hän hakee kamman ja antaa sen Päiville käteen. Päivi laittaa silmälasit päähän ja pötkähtää sängylle. Hän puhui koko käynnin aikana hyvin vähän. Saija tiskaa ja pesee suihkuhuoneen lattian minun katsellessa vieressä.

Esimerkissä tulee esille tavallinen kotipalvelun työntekijän käynnin sisältö. Asiakkaan toimintakyky ja kodin ympäristö luovat viitekehyksen toiminnalle. Esimerkiksi Päivin huimauksen ohi menoa täytyy odotella jonkin aikaa. Työntekijän tehtävänä on auttaa Päiviä käymään suihkussa. Työntekijä tekee askareita tottuneesti, mutta kysyy välillä

asiakkaankin mielipidettä. Kuten tässäkin tapauksessa, asiakkaat huolehtivat itse raha-asioistaan, jos se suinkin on mahdollista. Työntekijän tullessa asiakkaan luo asiakas on lepäämässä ja jää lepäämään käynnin jälkeen.

Olin muutaman kerran seuraamassa edellisen kaltaisia pesutilanteita. Minut jätettiin huoneen puolelle odottamaan vedoten siihen, että suihkuhuoneessa tulee kuuma tai että siellä on niin ahdasta. Auttamistilanteet ovat välillä hyvin intiimejä. Asiakkaan alastomuus on ehkä eräänlainen tabu, josta ei puhuta.

Kotipalvelun asiakkaiden kirjo on varsin moninainen. Osa asiakkaista tarvitsee apua vain raskaimmissa askareissa kuten siivoamisessa (josta asiakkuus useimmiten alkaa), kaupassa käynnissä ja ruoan laitossa. Tällöin asiakas voi ostaa erillisiä tukipalveluja kuten ateria-, siivous-, pyykki- tai asiointipalveluja. Nämä erilliset palvelut vähentävät työntekijän yhdessä taloudessa tekemää työaika. Joillakin asiakkailla toimintakyky on heikentynyt niin, että he tarvitsevat apua wc-käynneissäkin. Työntekijä käy heidän luonaan useita kertoja päivässä.

Työntekijät pyrkivät säilyttämään tapoja ja toimintakäytäntöjä, joihin asiakkaat olivat tottuneet. Tämä näkyi varsinkin dementoituneiden asiakkaiden hoidossa.

Tutkimuspäiväkirja 29.9.1999

Mirja [työntekijä, SV] sanoo, että Tuijalla [asiakas, SV] hoidetaan kukat hyvin. [] Mirja kastelee kukat. Tuija on kuulemma ennen itse muistuttanut. Mirja kysyy kauppa-asioita. Tuijalla ei ole ”mielitekoja”. Mirja suosittelee maksalaatikkoa. ”Onko semmostakin olemassa?”, Tuija kysyy.

Ainakin joissakin tilanteissa työntekijät toimivat muistihäiriöisten asiakkaiden hoitamisessa jatkuvuutta noudattaen eli he noudattivat tapoja, joita asiakas oli korostanut muistin vielä toimiessa. Edellä Tuijan kukat hoidettiin hyvin, sillä kasvit ovat olleet Tuijalle tärkeitä. Jatkuvuus näkyy myös toisessa Tuijan ja Mirjan välisessä kohtaamisessa.

Tutkimuspäiväkirja 1.10.1999

Mirja pyytää Tuijaa ottamaan ”härkää sarvista” eli nousemaan rollaattorin varaan, jotta vaippa ja housut saadaan jalkaan. ”Vauvalle vaippa”, Tuija kommentoi. ”Kihlat” eli turvapuhelin ja rannekello laitetaan takaisin paikalleen. Ja kiharat ”on aina ruukattu panna kylvyn jälkeen”. Mirja puhelee Tuijalle, että parturin täytyy käydä leikkaamassa Tuijan tukka maanantai-iltana ennen reissuun lähtöä. ”Ei ne kaikki vaivaudu tommoseen hommaan ku sinä”, Tuija sanoo Mirjalle, joka kiertää papiljotteja Tuijan

tukkaan. ”Ei ne kaikki välitä”, Mirja vastaa. Mirja antaa päivän lehden Tuijalle ja jatkamme matkaa.

Tässä Tuijalle laitetaan papiljotit päähän suihkun jälkeen. Asiakas ei erityisesti pyydä hiusten laittamista, mutta työntekijä kommentoi: ”Kiharat on aina ruukattu panna kylvyn jälkeen.” Tuija sanoo, etteivät kaikki vaivaudu laittamaan hänen hiuksiaan.

Dementiaa sairastavat asiakkaat tarvitsevat paljon huolenpitoa, sillä heitä täytyy muistuttaa monista asioista, jopa syömisestä. Dementikkojen hoito on myös henkisesti hyvin raskasta, sillä vaikka asiakas ei välttämättä muista edes edellisen tunnin tapahtumia, voi hän reagoida hyvin herkästi työntekijän kärsivällisyyden hetkelliseenkin herpaantumiseen.

Asiakkaiden kirjo on moninainen ja työntekijät joutuvat sopeutumaan erilaisiin tilanteisiin. Osa asiakkaista asuu nykyaikaisissa huoneistoissa, joista jotkut ovat nättejä kuin nukkekodit, kuten eräs työntekijä sanoi. Toisaalta asiakkaan oven sisäpuolella saattaa odottaa vaikkapa seuraavanlainen tapaaminen.

Tutkimuspäiväkirja 15.9.1999

Seuraavana on [] Raimon [asiakas, SV] haavojen hoito. Alkoholi on Raimon ongelma. [] Housut pois ja sängylle pitkäkseen. Tanja [työntekijä, SV] hakee pyyhkeen kikkelin päälle. Tanja kyselee, onko Raimo ryypiskellyt – vähän kuulemma yöllä kolmen aikaan. Tanja paheksuu tätä ja sanoo, ettei viinaa kannattaisi juoda. Raimolla on haava molemmissa polvissa ja rinnassa – kaatumisen seurausta. Tanja kyselee onko Raimo nukkunut ym. ja selostaa ääneen haavanhoitoa. Raimo on eilen itse käynyt viinakaupassa. Asunto on aika karu, ei mattoja, vain yksi lamppu []. ”Pistätkö Raimo käden tuohon”, Tanja puhuttelee välillä etunimellä. Kaapin ovesa on ohje haavojen hoidosta. Tiskialtaassa korkiton iso Koskenkorva pullo täynnä vettä. Pöydällä tuhkakuppi, jossa tumppeja, sätkävehkeet, silmälasit, leipää ja likainen kahvikuppi. Sängyn päässä on rollaattori. Tanja keittää puuroa. Pauhaa vähän viinan juonnista. Sanoo, ettei paljon viitsi, kun minä olen paikalla. Raimo ottaa lääkkeet. Puuro tarjoillaan suoraan kattilasta, sillä ainoa syvä lautanen on tuhkakuppina. Raimo ei aio syödä puuroa ja panee sen sijaan tupakaksi. Jätämme hänet istumaan pöydän ääreen puurokattila edessään. [] Käynti kesti n. 30 min.

Asiakas käyttää alkoholia päivittäin. Työntekijät paheksuivat tätä yleisesti. Katkelmassa työntekijä ”pauhaa vähän viinanjuonnista”. Asiakas kuitenkin elää tavallaan ja työntekijät eivät voi muuta kuin paheksua hänen elämäntapaansa.

Kotipalvelun työntekijät näyttivät pyrkivän siisteyden ja viihtyvyyden lisäämiseen. Esimerkiksi vanhusten talolla ja palvelutalossa olevien ruokasalien ja muiden yhteisten tilojen sisustaminen tuntui olevan työntekijöille mieleistä puuhaa. Kaikkiolla oli kukkia, verhoja ja huonekaluja. Taustalla on varmasti hyvää tarkoittava ajatus lisätä vanhusten viihtyvyyttä. Ainakin osa vanhuksista on kuitenkin tottunut elämään hyvinkin eri tavalla kuten edellä nähtiin Raimon elämäntyylissä.

Hoivatyön periaatteet näkyvät kotipalvelun työntekijöiden työssä. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista asiakkaista oli itsekin aktiivisia ja he pyrkivät tekemään mahdollisimman paljon itse. Omatoimisuus korostui työntekijöiden puheessa lähinnä huonokuntoisempien asiakkaiden luona. Kyseiset asiakkaat eivät olleet niin motivoituneita itsenäiseen toimintaan.

Tutkimuspäiväkirja 13.9.1999

N. kello 11 Kerttu [asiakas, SV] haetaan ruokailemaan. Sitä ennen taas vessassa käynti ja vaipan vaihto. Matkalla syömään Niina [työntekijä, SV] pyytää Kerttua itse rullaamaan pyörätuolia. ”Kun meidän täytyy tätä omatoimisuutta yrittää tässä samalla”, sanoo minulle. Kerttu vastustelee ensin, ei jaksaisi, mutta rullailee sitten kuitenkin itse. Niina kehuu kuinka hyvin se onnistuu.

Esimerkin Kerttu vastustelee, kun työntekijä pyytää häntä rullaamaan pyörätuolilla itse. Pienen suostuttelun jälkeen hän kuitenkin toimii omatoimisesti ja kädet saavat liikuntaa matkalla syömään. Muita vastaavia tilanteita, missä omatoimisuus korostui oli esimerkiksi pukemistilanteissa (napitus ym.) tai työntekijä saattoi odottaa ulko-ovella asiakkaan tulevan avaamaan, vaikka hänellä olisi ollut avaimet taskussaan. Kiireessä tällaiseen odotteluun ei kuitenkaan aina ole aikaa.

Näyttää siltä, että työntekijä toimii jokaisen asiakkaan luona hieman eri tavalla. Työntekijät oppivat tuntemaan asiakkaansa ja heidän tapansa. Näin askareiden suorittaminen käy rutiininomaisesti, mutta juuri kunkin asiakkaan luona opitun kaavan mukaisesti. Tällainen auttaminen on tietyllä tavalla yksilöllistä, mutta toisaalta myös aika kaavamaisista. Vaikka asiakkaiden vaihtuminen ja avun tarpeen muutokset vaikuttavat työntekijöiden työhön, työt tehdään suurin piirtein samassa järjestyksessä päivittäin. Ilmosen (1998) mukaan rutiinit pienentävät epävarmuutta sekä säästävät energiaa ja tekevät arjestamme sujuvan. Rutiinit myös lisäävät kodikkuuden tunnetta. Tässä mielessä rutiinit ovat positiivisia ja lisäävät asiakkaiden turvallisuutta. Työntekijät korostivat kuitenkin työssään nimenomaan sen vaihtelevuutta, työ on

muutakin kuin siivousta. Myös työn henkisyys oli esillä. Monipuolisuus antaa työlle mielekkyyttä ja nostaa työntekijöiden statusta.

5.3 Aikataulut joustavat

Suurin osa kotipalvelun työntekijöistä on töissä päivällä kello 8-16. Asiakaskäynnit keskitetään kyseiseen aikaan ja iltaisin sekä viikonloppuisin työntekijöiden on mahdollista hoitaa vain välttämättömimmät tehtävät. Käyntiajat ovat asiakkaan kannalta osin ongelmallisia. Aamulla työntekijät tulevat töihin kahdeksaksi. Osa asiakkaista on tottunut nousemaan varhain ja he haluaisivat nousta ylös aikaisemmin.

Tutkimuspäiväkirja 30.9.1999

8.45 saavumme pariskunnan luo. Asiakkaat ovat jo odotelleet ja ehtineet soittaakin kotipalveluun. Liina [asiakas, SV.] neuvoo Jaanaa [työntekijä, SV] pukemisessa ja petin petaamisessa. ”Pitkä aamu, kun Ilmari nousee jo seittämältä”, Liina sanoo. (Hän ei pysty pukeutumaan ja vaihtamaan vaippaa ilman kotiavustajan apua.) Ilmari on jo lenkillä, kävelemässä sauvojen kanssa. Siiri [toinen työntekijä, SV] laittaa puuroa keittiössä Jaanan auttaessa Liinaa. Nainen puhuu, että tuntuu, ettei kauan jaksa enää olla kotona. [] Ilmari tulee lenkiltä. Ei halua selkäänsä enää rasvattavan, kun kotiavustajat tulevat niin myöhään. Liina on puhunut hänellekin keskustaan muutosta. He ovat asuneet koko elämänsä täällä nykyisessä asunnossaan. Mies ei ole tyytyväinen työntekijöiden aikataulun muutokseen. Ennen heille oli tultu jo puoli kahdeksalta. [] Mies meinaa, että täytyy varmaan kohta muuttaa keskustaan, kun apua on niin vaikea saada.

Tämä pariskunta ei ole tyytyväinen kotipalvelun käyntiaikojen muutoksiin. Asiakkaat ovat tottuneet siihen, että työntekijä on saapunut heille aamulla aikaisemmin. Heidän itsemääräämisoikeutensa on uhattuna, sillä kotipalvelun avun tarvitseminen aiheuttaa sen, että totutuista tavoista joudutaan tinkimään. Työntekijöiden on kuitenkin mahdotonta ehtiä jokaisen luo yhtä aikaa, joten osa asiakkaista joutuu odottelemaan aamutoimia yhdeksään tai kymmeneen. Sama ongelma toistuu illalla, kun asiakkaita autetaan nukkumaan; kukaan ei halua laittaa nukkumaan kovin aikaisin. Tämä tuli esille niin työntekijöiden puheessa kuin asiakkaiden haastatteluissakin.

Haastattelu A r. 113-120.

H: Istun aina tässä puoli kymmeneen asti, kun niillä loppuu työvuoro, niin käyvät viimesenä. Kun minä haluan kattoo telkkaria.

SV: Just. Onko se sopiva aika teijän mielestä mennä nukkumaan?

H: Kyllä minä valavosin pitempään jos vaan, kun minä en yksinään pääse tuota tuonne sänkyyn oikein. Niin, niin tuota minun pittää mennä siihen mennessä ku niillä tyttöillä päivä loppuu.

SV: Joo.

H: Minä ennen ku ite pääsin sänkyyn, niin minä istuin aina pitempään.

Nukkumaan ”pittää mennä siihen mennessä ku niillä tyttöillä päivä loppuu”.

Työntekijöiden käyntiajat vaihtelevat. Kotipalvelun asiakkaiden tilanteet muuttuvat hyvin nopeastikin toimintakyvyn mukaan. Suurin osa asiakkaista on jossain vaiheessa laitoshoidossa, muutamat asiakkaat hyvinkin usein. Tällöin työntekijän päivärytmi menee aina uusiksi ja tiukan aikataulun vuoksi jo pienikin viivästys jonkun aikaisemman asiakkaan luona myöhästyttää koko loppupäivän käyntejä. Kaiken kaikkiaan tarkkoja käyntiaikoja on käytännössä vaikea sopia (myös Tedre 1993b).

Haastattelu D r. 12-27.

H: [] Puuron keitto, ku mä en saanu ja mulla on sellaset lääkkeet, että tuota mä en uskaltanu sitä kolme kertaa päivässä pitää ottaa kaks kapselii päivässä ja tuota kaks kapselii kerralla ja se pitäs ottaa puolta tuntii ennen ateriiää aina. Mutta se tahtoo näin vähä mennä, että se heittää tämä. Nythän se aamu mennee, ku minä ite keitän puuron jo ja se mennee kyllä siinä hyvin, kun tuota minä saan ite sen säännellä, että mihin aikaan minä syön sen sitten.

SV: Joo.

H: Että mutta sillon, kun kodinhoitaja kävi niin sehän ei ihan niin. Ja sitten tämä päiväruoka, ku nyt tulee vielä. Niin tuota tämä on sitten sellanen että se ei tule ihan justiin niin kellon ajallaan, että mun täytyy koittaa sit ottaa, mutta ei tuo ole pahempaa tehny vaikka vähän on menny ylittekki siitä, ku se tyhjään vatsaan pittää ottaa. (.) Sitten iltapäivällä taas niin sit minä saan taas ite säännellä sen ja se tulee sitten justii otettuu. (Naurahtaa.)

SV: Että se ei ihan niin justiin oo tämä ruoan tulo ja nämä.

H: Ei se.

Työntekijöiden ja ruokapalveluauton käynnit eivät ole asiakkaan mukaan aivan säännöllisiä: ”se ei tule ihan justiin niin kellon ajallaan”. Tämä vaikeuttaa lääkkeiden ottamista, sillä lääkkeet tulee ottaa puoli tuntia ennen ruokailua.

Käyntiaikojen epäsäännöllisyys saattaa ahdistaa asiakasta. Kun asiakas ei voi päättää, mihin aikaan hän syö aamupalansa tai käy pesulla, voi hänen itsemääräämisoikeutensa olla uhattuna. Twigg (1997, 221) on todennut, että asiakkaat haluavat esimerkiksi käydä kylvyssä heille merkityksellisenä aikana. Ylösousemisen tai nukkumaan menon

yhteydessä peseytyminen on mielekkäämpää ja siten merkityksellisempää kuin peseytyminen vaikkapa keskellä aamupäivää.

Sovittujen käyntiaikojen noudattaminen tuntuu olevan ikääntyneille tärkeää. Jos käyntiajat sovitaan ja niitä noudatetaan, on asiakkaan mahdollista hallita saamaansa apua. Havainnointijaksolla tuli kuitenkin ilmi, ettei asiakas välttämättä edes tiedä minä päivänä hänen luokseen tulee työntekijä esimerkiksi siivoamaan, sillä kiireen keskellä siivouksia tehdään silloin kuin niihin on aikaa. Asiakkaan koti on tavallaan aina avoinna työntekijöille.

Aikatauluista voidaan myös joustaa asiakkaan haluamalla tavalla. Kentällä olin mukana esimerkiksi kun erään asiakkaan suihkussa käyntiä siirrettiin seuraavaan päivään, koska hänelle oli tulossa vieraita. Tämä näyttää kuitenkin olevan harvinaisempaa. Yleensä asiakas joutuu odottamaan työntekijää, joka tulee sitten kun ennättää. Turvapuhelimista on tullut paljon käytetty kommunikointiväline, jolla asiakas kutsuu työntekijää tarvittaessa.

Haastattelu G r. 108-122.

H: On se. No, mitä sitä pitäsi muistella sitten?

SV: No mitä näitä kotipalvelujuttuja kyselen vähän, tai oon kyselly asiakkailta, että mitä te ootte tästä kotipalvelusta mieltä?

H: Kotipalvelusta?

SV: Niin.

H: Minulle ollu hyvä. Kiirehän niillä toisinaan on, mutta hyvä minulle on ollu. On ruokaa laittaneet ja siinä raittailla on menny sinne toolin luokse tuonne ja kääntäneet pöytään päin ja siellä on saanu syyä. Hyvä minulla on ollu.

SV: Että auttavat tarpeeksi?

H: No niin on. Ja minullahan on täällä ratio (naurahtaa).

SV: Turvapuhelin.

H: Niin ku tarvittoo, niin sitten saapi appuu.

SV: Tulleeko ne pian auttamaan?

H: No meleko pian. (.)

Työntekijöiden ei tarvitse käydä enää niin usein tarkistuskäynneillä asiakkaiden luona, koska asiakas voi soittaa turvapuhelimella, kun hänellä on asiaa: ”Niin ku tarvittoo, niin sitten saapi appuu”. Hälytykset ohjautuvat gsm-puhelimiin. Vääriä hälytyksiäkin toki tulee.

Haastattelu F r. 427-430.

H: [] vaan se on joskus kyllä kun se [turvapuhelinranneke, SV] käypi tuohon ja tuolla ääntää, niin se mennee tuosta heti, niin tytöt tulee kysymään. Joskus on pitkäki aika ennen ku ne tulee kysymään, että jos sattusi olemaan

jotahi hättää niin sillon kyllä kerkiäisi kaikki mennä ympäri ämpäri. Vaan kyllä ne ussein heti tulee.

Asiakkaan turvapuhelinkutsuihin reagoimisaika vaihtelee. Välillä asiakas voi joutua odottamaan kauemmin, kuten edellä olevasta esimerkistä tulee esille.

Kotipalvelun työntekijöiden käynnit rytmittävät asiakkaiden päivää tiiviisti. Jos asiakas tarvitsee apua paljon, hänen elämänsä voi olla lähes pelkkää oleilua ja odottamista. Tällöin asiakkaan päivät ovat samantyyppisiä kuin laitoksessa olevien ikääntyvien keskittyen olemiseen ja katselemiseen (Elovainio 1995, 206). Elovainion (emt.) mukaan kotona tai palvelutalossa asuvalla vanhuksella on yleensä enemmän toimintaa. Aineistoni perusteella näyttää siltä, ettei tämä toiminta kuitenkaan tavoita huonokuntoisimpia kotipalvelun asiakkaita.

Kotipalvelun antama apu muistuttaa jonkinlaista täsmähoitoa. Taajama-alueelle on muutamia vanhusten asuntojen keskittymiä, joissa on omat työntekijänsä. Työntekijät piipahtelevat asiakkaiden luona monta kertaa päivässä ja auttavat asiakasta aina joissakin askareissa kerrallaan. Resurssien puute eli työntekijöiden vähyys ja siitä aiheutuva alituinen kiire johtavat siihen, että jokaisen asiakkaan luona pystytään tekemään vain kaikkein välttämättömimmät toimet. Turvapuhelimet ovat asiakkaiden keino ottaa yhteyttä työntekijöihin. Ne lisäävät turvallisuuden tunnetta, asiakas tietää saavansa apua tarvittaessa. Taajaman ulkopuolella asuvien asiakkaiden luona käydään harvemmin ja viivytään kerralla pidempään. Työtehtävät olivat myös vaihtelevampia, esimerkiksi erään asiakkaan luona käytiin aitassa tarkastamassa, oliko hiiriä mennyt hiirenloukkoon.

5.4 Neuvottelut ja neuvominen

Palvelusuhteen alussa tehtävistä töistä on sovittu asiakkaan, työntekijän ja kunnan sosiaalitoimen edustajien kesken pidetyssä palaverissa. Usein näissä palavereissa on mukana myös asiakkaan omaisia kuten puoliso tai lapsia. Tätä palaveria voitaisiin nimittää ensimmäiseksi neuvotteluksi asiakkuuden uralla. Tämän pohjalta kunnassa tehdään kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka on tarkoitus auttaa työntekijöitä

suunnittelemaan työtään. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään hyvinkin tarkkaan asiakkaan avuntarve. Neuvottelut jatkuvat läpi koko asiakkaana oloajan. Työntekijän ajatusmaailma kohtaa asiakkaan ajatusmaailman ja jotta asiakassuhde toimisi, he joutuvat tekemään kompromisseja eli neuvottelemaan tilanteesta.

Kohtasin muutamia tilanteita, joissa työntekijä ja asiakas neuvottelevat siitä mitä tehdään. Työntekijä saattoi esimerkiksi ehdottaa asiakkaalle vaipan laittamista, josta asiakas ei olisi niinkään välittänyt. Mitään varsinaisia konfliktitilanteita näistä ei syntynyt, sillä vaikka työntekijä teki joitakin tällaisia ehdotuksia, oli asiakas kuitenkin se joka viime kädessä päätti esimerkiksi laitetaanko vaippa housuihin vai ei tai meneekö asiakas päivänulle. Jos asiakas ei esimerkiksi halua ostaa lämmintä ruokaa ateriapalveluna, hän joutuu neuvottelemaan kotipalvelun kanssa saadakseen työntekijän laittamaan ruokaa kotiinsa. Tällöin asiakas on erikoistapaus. Työntekijät saattoivat myös paheksua asiakkaan elämäntyyliä esim. siivottomuutta, alkoholin käyttöä ym. He kuitenkin tyytyivät korkeintaan huomauttamaan hieman moittivaan sävyyn asiasta asiakkaalle vedoten yleiseen moraaliin ja hyviin tapoihin.

Vaikka työntekijä on asiantuntija, kun ollaan asiakkaan kotona tuo asiantuntijuuden yleensä mukanaan tuoma valta ei ole niin itsestään selvää. Varsinkin naiset ovat tottuneet päättämään itse kotinsa askareista. Asiakkailla voi olla oma, työntekijöiden mielipiteestä poikkeava, käsityksensä siitä miten askareet tehdään.

Haastattelu D r. 321-328.

H: [] Tietenkin niillä on kau, nykysittäin niin kauheen kiire aina. Mää on sanonu, et ku siivoomassaki kun käyvät niin, se mun että tuota ensittäinki oli vissii, että tunti. Mä sanoin, että eihän tässä tällasta huushollii, ku vaikka se ois kuin puhas niin ei sitä tunnissa yksin siivoo. Että kyllä siihen *täytyy olla*, että kyllä ne nyttenki, no puol toista tuntii *nyt kävi se siivous*. Mutta se on että eihän, ajattellee vaikka ois kuin siististi pitäsi niin jos matot käyttää ja petivaatteetki pitää käyttää ulkona niin kyllä siinä tuota mennee yli tunti. *Että pitää*. Vaan niillähän on kauheen kiire.

Tässä asiakas on sitä mieltä, että siivoukseen varattu aika on liian lyhyt. Asiasta on neuvoteltu kotipalvelun kanssa ja siivoukseen käytettävää aikaa on pidennetty puolella tunnilla.

Yhteistyössä tekeminen on asiakkaille tärkeää, heidän mielestä työntekijän tulee kuunnella myös heidän mielipiteitään.

Haastattelu G r. 145-150.

H: [] On ollu joku kaksi vissiin semmosta, joka, minä kysyn, että ossaakko nä nostaa sängystä, niin minä sanon, että kuuntele, kun minä selevitän. Niin on ne osannu. [] Että pitäs olla yhteistuuma, mitä tehhään.

Yhteistyössä tekeminen on asiakkaan mieleen. Hän haluaa, että työntekijä kuuntelee hänen ohjeitaan.

Joillekin asiakkaille työntekijä voi olla enemmän palvelija kuin asiantuntija.

Haastattelu F r. 377-382.

H: [] Että ei sitä täällä, kyllä minä uskon, että niitä ei tämän kummempia oo missään, ku täällä mejän Suomessa, sen kummempia muuallakkaa kun täällä.

SV: Että ihan hyvä on.

H: Niin, kyllä täällä hyvä on, ei mulla kyllä oo ollu. Hoitajat palavelevat kyllä hyvin täällä.

Asiakas kertoo, että ”hoitajat palavelevat kyllä hyvin täällä”. Hoivatyö ja varsinkin kotona tapahtuva hoivatyö on yhteiskunnassamme vähän arvostettua, usein ajatellaan, että sen osaa jokainen. Tämänkin vuoksi kynnyks neuvon työntekijöitä voi olla matala.

Haastattelu H r. 211-221.

H: Ihan hyvin. Sehi [siivouksen järjestäminen, SV] meni ihan hyvin ja kesäisiä päiviä silloin keväällä kun oli niin sieviä niin ne vei minut ulos ja minä sain olla ulkona ja he sai tehdä tehtävänsä.

SV: Täytyikö niitä neuvoo ollenkaa?

H: No joskus kun kysyvät, että mitä he tekkee. Paljon ne on osanneet tehdä itekki vaan joku semmonen asia on tullu niin on kysyneet, että miten tehhään.

SV: Että mitkä on talon tavat.

H: Niin. (nauraa) Lakanoista ja tyynyliinoista on kysyneet semmosia, että mikä se pannaan ja mistä se otetaan ja semmosia pieniä asioita. Ja kyllähän kun ne sitten oppivat, niin nehän osasivat jo tehdä sen sitten.

Vaikka kaikki asiakkaat eivät ole niin innokkaita neuvomaan työntekijöitä, näyttää asiakkaille olevan yhteistä ajattelua, että työntekijän täytyy *oppia*, miten askareet tehdään. Tähän viittaa edellisessä sitaatissa asiakkaan kommentti: ”Ja kyllähän kun ne sitten oppivat, niin nehän osasivat jo tehdä sen sitten.”

Aineiston perusteella näyttää siltä, ettei avun tarpeen määrä vaikuta neuvomiseen. Esimerkiksi seuraavassa sitaatissa eräs asiakas, joka tarvitsee paljon kotipalvelun apua, kertoo työntekijöiden neuvomisesta itsestään selvänä asiana.

Haastattelu A r. 211-220.

SV: Että oisko mukavampi, jos kävis aina sama työntekijä täällä?

H: Tietenni se olisi, että ei tarvisi jokkaista aina erikseen neuvoa.

SV: Mmm.

H: Vaan kun sitä pittää aina, ku uusia tulloo, niin sitähän pittää aina neuvoa ku. Tietysti näissäi kun nuita potilaita niinku erilailla hoijetaan, niin ku jokkainen kunto, toiset paremmin tai enempi tarvittoo ja toiset vähempi tarvittoo niin niin, niitä aina joutuu neuvomaan.

SV: Tekkeekö ne sitten silleen, niin ku neuvot?

H: No, kyllähän ne nouvattaa niitä neuvoja. Jos ois yks ihminen aina täällä, niin sehän tietäsi tehä aina niin ilman käskemättä.

Tämä haastateltava ei pysty esimerkiksi käymään wc:ssä ilman auttajaa. Tästä huolimatta omien tapojen säilyttäminen on vahvasti mukana: ”Vaan kun sitä pittää aina, ku uusia tulloo, niin sitähän pittää aina neuvoa.” Työntekijöitä neuvotaan tekemään juuri niin kuin asiakas on aina ennenkin tehnyt. Vain yksi haastatelluista asiakkaista oli jättänyt askareiden hoidon kokonaan työntekijöiden huoleksi.

Se että asiakas yleensä neuvoo työntekijää ja ottaa näin kantaa tehtäviin askareisiin voi olla työntekijällekin itsestään selvää.

Tutkimuspäiväkirja 29.9.1999

Kello 11.40 menen Helenalle [asiakas, SV]. Ritva [kotiavustaja, SV] on jo paikalla. Helena kertoo olleensa tyytyväinen kotipalveluun. Hän sanoo, että vanhempien kanssa pitää jaksaa olla joustava. Ritva sanoo, että asiakkaaseen täytyy osata suhtautua, ei saa alkaa määräilemään. ”Paanko kahvia tulelle?”, hän kysyy Helenalta. [] Ritva siivoaa kaappia. Helena korostaa vielä olleensa tyytyväinen kotipalveluun. Joskus on ollut erimielisyyttä, mutta se on selvinnyt, kun työntekijää on vaihdettu. Siivousmaksuun Helena ei ole tyytyväinen. Ritva laittaa teetä ja kahvia. [] Ritva on käynyt Helenalla jo monta vuotta. Ritva sanoo, että Helenalla on hyvä käydä, sillä Helena touhuu aina mukana. Nyt hän neuvoo Ritvaa kaapin siivouksessa. [] Helena on tyytyväinen Ritvan järjestämään kaappiin. Hän lähtee köllöttämään. [] Tänään on enemmän aikaa, joten Ritva siivoaa kaappia. Hän on myös järjestänyt varastoa joskus aiemmin. Ritva tiskaa. [] Ritva kertoo, että on mukava, kun asiakkaat ovat tuttuja. Moni on sanonut hänelle, että on varmaan hirveää mennä toisen huusholliin. Ei kuitenkaan Ritvan mielestä. Hänellä on mottona, että asiakas on itse isäntä, hänen luokseen ei tulla määräilemään. Helena palaa levolta. Ruoaksi laitetaan perunamuusia. Helena juttelee niitä näitä. Lättytaikina tehdään jääkaappiin, jotta kerma ei mene pilalle. Helena neuvoo, hänellehän se tehdään (Ritva sanoo).

Tällaiset tilanteet rikkovat asiantuntijuuteen liitettyä valta-aspektia. Asiakas on kotonaan se, joka määrää. Kyseinen asiakas on ehkä harvinaisen voimakastahtoinen, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että hän on vaihtanut välillä työntekijää, koska kaikki ei

ole sujunut hänen mielensä mukaan. Työntekijöiden keskuudessa näitä asiakkaita pidetään usein vaikeina tapauksina. Kaikkien työntekijöiden ei ole yhtä helppo sopeutua asiakkaan neuvomiseen kuin Ritvan.

5.5 Sukulaiset ja ystävät auttavat kotipalvelun lisäksi

Kotipalvelun apu voidaan kokea riittämättömäksi tai liian kalliiksi. Tällöin turvaudutaan mahdollisuuksien mukaan sukulaisten, ystävien tai naapureiden apuun.

Haastattelu A r. 79-88.

SV: Mmm. Joo. No auttaako teitä kukaan muu kun kotipalvelu? Auttaako sukulaiset tai.

H: No käypihän sukulaiset nytki käypi tuota joka kuukausi käy niin sukulaiset siivoamassa täällä, kun kotipalvelu on, tai eivät siivoa nykyään.

SV: Joo, se on niin kalliiksi menny.

H: Niin niin tuota, sukulaiset on käyneet aina joka kuukausi käyvät siivomassa. Pankissa käyvät ja (.) käyvät kaupassai joskus. Vakituinen kaupassa käynti on tästä puhelimella pantu ja sitten tänne tuovat. [] Käypihän ne aina sukulaiset ja puhelinyhteyspäivittäin ovat sitten kyllä.

Asiakkaan tyttäret käyvät siivoamassa hänen luonaan joka kuukausi sekä hoitavat pankkiasiat. Muutenkin yhteyttä pidetään varsin tiiviisti: ”puhelinyhteyspäivittäin”. Tutkimuskunnassa oli hiljattain päätetty, että kaikilta kotipalvelun asiakkailta peritään erillinen siivousmaksu, 110 markkaa tunnilta. Tämän vuoksi entistä useamman asiakkaan luona käyvät siivoamassa sukulaiset tai tuttavat.

Joidenkin asiakkaiden hoitoa suunniteltaessa on lähtökohtana ollut, että omaiset saavat myös vapaa-aikaa ja kotipalvelu huolehtii tällöin asiakkaasta.

Haastattelu B r. 32-41.

SV: Onko kukaan muu auttanu?

H: Aatu on [miesystävä, SV].

SV: Joo.

H: Vaan kun ei oo Aatu, niin silloin on tytöt.

SV: Joo. Kuinka monesti Aatu on? Onko se ihan päivittäin?

H: Kahesti.

SV: Kahesti päivässä.

H: Niin.

SV: Nyt aamulla kävi ja.

H: Iltasella käy. Iltapäivällä.

Myös naapurit auttavat.

Haastattelu D r. 464-474.

H: [] En minä sitä sano, en minä itseäni, niin kyllä mä tuota, vaikka mä oon yksinäinen, mutta en mä silti tunne, mulla on kauheen hyvät naapurit. Tuossa on hyvät naapurit, ne tuovat mulle joka aamu lehen, ei mun tarvii, mä en oo käyny yhteen, no en koko kesänä en oo hakenu yhtää kertaa lehtee. Ne tuovat oven rippaan lehen aamulla ja sitten nyt, kun mä pystyn tuota kävelemmään, niin sitten mä käyn postin hakemassa päivällä, mutta ne toivat päivälläki postin aina, että ei mun tarvinnu tuota lähtee. Että siinä mielessä ja sitten tällä toisellaki puolella niin siinä on *sellanen yksi rouva, kyl mun täytyy sannoo*, sehän se soitti mulle sitten *sillon sairaalaan*. Ja muuten niin kauheen, että mulla on niin hyvät naapurit sitten, että. Ei mulla siinä mielessä mulla ei oo mittää.

Asiakas kertoo, ettei tunne itseään yksinäiseksi, sillä hänellä on ”kauheen hyvät naapurit”. Naapureilta saatu apu lisää turvallisuutta, sillä naapurit ovat aina lähellä. Sitaatissa esille tuleva naapuriapu voi olla jääne maalla elämisestä ja siihen kuuluneesta talkoohengestä. Maaseudun ikääntyneet ovat olleet kaupunkilaisia innokkaampia auttamaan esim. naapureitaan tai muita kyläläisiä (Vakimo 1999, 137 viittaa Forssin ym. 1995 tutkimukseen).

Lähes kaikki asiakkaat siis saavat jonkinlaista apua tai tukea myös muilta kuin kotipalvelun työntekijöiltä. Tästä huolimatta he tuskin tulisivat toimeen ilman kunnallista kotiapua, sillä kaiken avun saaminen omaisilta vaatisi heiltä voimakasta sitoutumista. Sukulaisten ja ystävien antama apu onkin enemmän pienten askareiden tekemistä kyläilyn ohella tai raha-asioiden hoitamista, sillä niitä ei yleensä haluta antaa kotipalvelun työntekijöiden toimitettaviksi. Raha-asiat pidetään mahdollisimman pitkään yksityisinä ja perhepiiriin kuuluvina.

Osa asiakkaista haluaa pärjätä omin keinoin, mikä voi onnistua kotipalvelun avulla.

Tutkimuspäiväkirja 29.9.1999

Helena kertoo, että kotipalvelu on mahtava asia. Ei tarvitse lapsilla passauttaa. Näin on hyvä. Työntekijöitä on kuitenkin liian vähän.

Tämä kertoo siitä, ettei asiakas halua olla taakaksi lapsilleen (myös Viitala 1990a, 15; Vakimo 1999, 138). Suomessa, kuten muissakin Pohjoismaissa, vanhemmat pysyvät loitolla aikuisten lastensa elämästä ja lapset elävät itsenäistä elämää vanhemmistaan riippumatta. Valtio vastaa pääosin vanhusten hoidosta. (Haavio-Mannila 1984, 125.)

Tästä huolimatta, tutkimukseen osallistuneiden kotipalvelun työntekijöiden mielestä on luonnollista, että sukulaiset auttavat vanhuksia. Esimerkiksi lapsien välinpitämättömyyttä omista vanhemmistaan paheksuttiin. Hyvään vanhuuteen kuuluu kotipalvelun työntekijöiden mielestä se, että vanhuksista huolehditaan tarpeen vaatiessa. Kunnan työntekijöinä he kuitenkin ajattelevat, ettei huolehtiminen saisi olla kokonaan heidän vastuullaan, vaan osa siitä kuuluu muille sukulaisille, erityisesti lapsille. Lasten ei kuitenkaan odoteta kantavan koko vastuuta ikääntyvien hoidosta, mutta jollain tavalla huolehtimisessa mukana olo on suotavaa.

6 MAALLIKKOKEHYS

Työntekijä ja asiakas eivät koko ajan ole vain työntekijän ja asiakkaan rooleissa. Asiakaskäynneillä puhutaan paljon myös kuten ihminen ihmiselle, lähimmäinen toiselle. Nimitän tätä ammatillisuuden väistymistä maallikkokehyyksi (kuten myös Peräkylä 1990).

6.1 Ihminen ihmiselle

Kotipalvelun työntekijä ja asiakas juttelevat askareiden tekemisen ohella.

Haastattelu F r. 173-185.

SV: Onko niillä aikaa jutella kuitenkin?

H: No silloin mitä töitä tehdään niin sillä aikaa, mutta ei oo täällä istua aikaa, *ei oo aikaa istua.*

SV: Mistä te juttelette?

H: Täh?

SV: Mistä te yleensä juttelette?

H: Kaikkia tuommosta, minä tässä oon asunu ja vielä joskus vanhoja jos on tuommosta tuttua, joka tuntee taa päin vanhojakin asioita joskus muistaa, sieltä muistetaan ja yhen aikaa ihmisten kanssa. Kaikkia näitä maan ja taivaan, joskus on nyt tästä EU:sta taikka tämmösistä kaikista. Saa nähdä minkälaiseksi tässä mennään, mennee maailma. (naurahtaa) Tuntuuhan se nyt vähän erilaiseksi tietysti kun se rahaki vaihtuu. Mä sanoin, että miten sitä vanha ihminen ennää niistä rahoistakkaa pääsee mitenkää kärryille.

Välillä työntekijä ja vanhus juttelevat asiakaskäynneillä hyvin epävirallisesti. Keskustelut muistuttavat tavallista arkipäiväistä jutustelua. Yleisiä puheenaiheita ovat millainen ilma on, onko asiakkaalla käynyt vieraita kuten sukulaisia, miten kukat voivat, millaisia käsitöitä asiakas on tehnyt, mitä asiakkaan tuntemille kyläläisille tai muille tutuille (jotka työntekijäkin usein pienessä kunnassa tuntee) kuuluu, mitä televisiosta tulee jne. Välillä lasketaan myös leikkiä tai vakavoidutaan päivittelemään ajankohtaisia tapahtumia. Kaiken kaikkiaan jutellaan kaikesta siitä, mistä puolittut ihmiset yleensä puhuvat. Osa työntekijöistä puhui jonkin verran myös omista

kuulumisistaan joillekin asiakkaille. Nämä asiakkaat ovat ehkä heidän ”lempi-asiakkaita”.

Tutkimuspäiväkirja 13.9.1999

Menemme Eevan luokse. Aluksi Elina [työntekijä, SV] laittaa terassilla kukille vaatteen hallan esteeksi. Peti avataan ja verhot laitetaan kiinni. Pullapitko täytyy myös puolittaa ja toinen puoli laittaa pakasteeseen. Jääkaapista lasketaan jogurtti alemmalle hyllylle, jotta Eeva saa sen itse otettua (kädet eivät nouse kovin ylös). Elina auttaa riisuuntumaan: mekko ja paita lähtee samalla kertaa. Eeva sanoo naureskellen, että aikaahan täytyy säästää. Eeva on itse tiskannut. Elina painottaa, että he tulevat hyvin toimeen ja Eeva on mukava. Eeva lyö leikiksi: ”Tiiä siitä mukavuudesta.” Juttelevat kuulemma välillä asian vierestäkin. Tällä kertaa puhuvat jostain miehestä, johon Eeva on törmännyt kävelyllä, ilmoista ja Elina kertoo takan muurauksesta. Eevalle autetaan vielä yöpaita päälle ja laitetaan silmätipat. Hän jää katsomaan uutisia loppuun.

Tästä tutkimuspäiväkirjan katkelmassa näkyy selvästi juttelun asema työntekijän ja asiakkaan tavallisessa kohtaamisessa. Kohtaaminen ajoittuu iltaan ja työntekijän tehtävänä on asiakkaan auttaminen iltatoimissa. Rutiinimaisten päiväpeitteen poiston ja verhojen sulkemisen lisäksi asiakkaalla on mielessä pieniä tehtäviä kuten pullapitkon puolittaminen ja jogurtin siirtäminen alemmalle hyllylle, jotka hän pyytää työntekijää tekemään. Samalla kun työntekijä puuhailee hän myös juttelee asiakkaalle eli tekninen kehys ja maallikkokehys ovat yhtä aikaa läsnä tilanteessa. Työntekijä ja asiakas vaihtavat kuulumisia päivän tapahtumista. Työntekijä kertoo myös takan muurauksesta eli jakaa yhden henkilökohtaisen asian asiakkaan kanssa. Tämä voi olla merkki siitä, että työntekijä käyttäytyy nk. vastavuoroisuuden periaatteen mukaan. Juttelu pysyi kuitenkin yleisellä tasolla eikä henkilökohtaisemmista asioista puhuttu.

Maallikkomainen juttelu neutralisoi asiakkaan riippuvuutta, sillä asiakas voi ottaa osaa keskusteluun tasavertaisena työntekijän kanssa. Tai ainakin suhde saadaan tuntumaan tasavertaiselta kysymällä myös asiakkaan mielipidettä ja kuuntelemalla häntä.

Tutkimuspäiväkirja 17.9.1999

Outi [työntekijä, SV] petaa petin ja siirtää pöydälle puhelimen ym. []. Sitten hän menee auttamaan Lainaa [asiakas, SV] vessaan. ”Voijellaanko selekää?” – ”Pittäähän sitä.” Outi laittaa Mobilatia Lainan selkään ja puhelee samalla ilman kylmyydestä. He juttelevat puolukan poiminnasta ja Outi pesee Lainan pyllyn. Outi pyytää Lainaa itse koittamaan veden lämpötilaa. Laina nousee Outin tukiessa seisomaan pöntöltä ja pyllä kuivataan. Vaippaa Laina ei nyt halua. Housut laitetaan jalkaan saumat ylöspäin, etteivät paina.

Meneillään on tavallinen aamupesuri asiakkaan wc:ssä. Työntekijän rasvatessa asiakkaan selkää he juttelevat ilman kylmyydestä. Pesun edetessä pohditaan puolukoiden kypsymistä, mikä oli aineiston keruun ajankohtana, syksyllä, yksi ajankohtaisista puheenaiheista. Varsinkin intiimeissä pesu- ja wc-tilanteissa tällainen juttelu oli hyvin tavallista. Juttelu saattoikin olla pääasia ja varsinainen peseminen ja pyllyn pyyhkiminen sivuseikka. Askareet tehtiin rutinoituneesti, opitulla tavalla. Voi olla, että nämä rutiinit paitsi nopeuttivat työntekijöiden työtä, myös osaltaan auttoivat häivyttämään asiakkaan alisteista asemaa, sillä kun työntekijä tietää miten hänen tulee toimia, ei toiminnasta tarvitse koko ajan puhua. Auttamisesta tulee huomaamattomampaa, hienovaraisempaa ja ehkä jopa näkymättömämpää. Tedren (1999b, 85) mukaan tällainen ihmisen ruumiillisuuden, ruumiillisen työn ja ruumiillisten tarpeiden toissijaistaminen on modernille yhteiskunnalle tyypillistä.

Huonokuntoisemmat asiakkaat eivät osallistu enää oma-aloitteisesti keskusteluun. Maallikkokehys väistyy tämän myötä. Tekniset toimet tehdään kuten ennenkin. Työntekijä voi täyttää syntyneen hiljaisuuden omalla juttelullaan.

Tutkimuspäiväkirja 16.9.1999

Kalevin [asiakas, SV] aamun avaus. Marilla [työntekijä, SV] on ”putsaamista”, sillä lattialla on virtsaa. ”Nukuttiko hyvin”, Mari kyselee. Lattian luuttuaminen on Marin mukaan joka aamuista puuhaa. Kalevi laittaa sängyllä tupakaksi. Marin mielestä se on vaarallista, kun asunnossa ei ole palovaroitintakaan. Mari kertoo olleensa puolukassa ja harkinneensa kirveshommiin ryhtymistä – ovat kuulemma hyvä vastapaino työlle, saa jotain muutakin tehdä. Kalevillä on pissa housussa ja vaatteet pitää vaihtaa. Suihkussa ei nyt käydä, koska maanantaina käytiin ja Kalevillä on herkkä iho. Marin mukaan Kalevi on aika hiljainen, mutta voi välillä kommentoida vaikka ulkonäöstä.

Kohtaamisen Kalevi sairastaa dementiaa. Hän ei muista työntekijöitä, vaikka kotipalvelusta käydään hänen luonaan vähintään kolmesti päivässä. Asiakas on hiljainen, mistä työntekijäkin huomauttaa. Työntekijä juttelee asiakkaalle, kyselee miten yö on mennyt ja kertoo itse olleensa puolukassa. Dementoituneiden asiakkaiden luona moni työntekijä myös selosti tekemisiään. Usein he puhuivat ”me tehdään”. Tämä yhdessä tekemisen korostaminen on myös osaltaan vähentämässä asiakkaan riippuvaisuuden tunnetta.

Joillakin kotipalvelun asiakkailla käy harvoin vieraita. Näin on etenkin joidenkin taajaman ulkopuolella asuvien asiakkaiden kohdalla. Naapuritkin voivat olla kaukana,

joten asiakkaat ovat paljon yksin tai puolison kanssa kahdestaan. Tällöin kotiavustajan käynti on myös sosiaalinen tapahtuma. Kuulumisia vaihdetaan puolin ja toisin.

Tutkimuspäiväkirja 30.9.1999

Nainen puhuu, että tuntuu, ettei kauan jaksakaan enää olla kotona. Hän kaipaava puheseuraa, kahdestaan ei tule paljon puhuttua. Jaana ihastelee suurta kiinanruusua. ”Mukava, kun joku käy, niin saa puhua”, on asiakkaan mielipide.

Asiakkaan mielestä kotiavustajien kanssa on mukava jutella. Kotiavustajan käynti rinnastuu ehkä normaaliin vierailuun, työntekijä on joku, jonka kanssa saa puhua. Tämän suuntaisia päätelmiä voidaan tehdä myös seuraavasta havainnointikatkelmasta.

Tutkimuspäiväkirja 30.9.1999

Menemme Pirjolle [asiakas, SV]. Hän on hakemassa postia laatikolta. Sisälle mennessämme otamme kengät pois. Pirjo on halvaantunut kaksi vuotta sitten ja puhe on vähän vaivalloista, muuten hän on kunnossa. Hän ymmärtää kyllä kaiken, mutta jotkut sanat tahtovat mennä hukkaan omassa puheessa. Sisällä on siistiä ja kodikasta. Pirtin ikkunasta avautuu kaunis näkymä suoraan järvelle. Ihastelemme sitä yhdessä. [] Siiri [työntekijä, SV] neuvoo Jaanaa [työntekijä, SV] hakemaan kirjahyllyn alakaapista lääkepussin. Pirjo menee neuvomaan. Siiri tutkii jääkaappia, mitä kaupasta täytyy tuoda. Jaana soittaa terveyseskukseen ja kysyy kokeiden tuloksia. Yksi lääke täytyy jakaa lisää. Siiri kertoo että Pirjon tyttö ja naapurit huolehtivat hänestä: ”Pirjo on yksi niistä onnellisista vanhuksista, jolla on hyvä olla kotona ja moni huolehtii.” Pirjo tarjoaa meille kahvia ja teetä. [] Jaana tiskaa. Kotipalvelu käy Pirjolla kerran päivässä. Siiri juttelee Mallan (Pirjon tytär soittaa) kanssa puhelimesta. Pirjo esittelee minulle ja Jaanalle valokuvia ja koko kotiaan. Hän yrittää selvittää kuka missäkin kuvassa on ja Jaana auttaa arvailemalla. Osa henkilöistä tulee näin esiteltyä. Perunat kuoritaan valmiiksi, Pirjo keittää ne sitten itse. Siiri kirjoittaa viestikorttiin terveisiä. Käymme rannassa koko porukalla ihastelemassa syksyistä maisemaa sekä tarkistamassa onko hiiriä mennyt loukkuun aitassa. Tällä kertaa ei ole tärpännyt. Pirjo jää vilkuttamaan portaille, kun lähdemme pois.

Kohtaamisen Pirjo asuu taajaman ulkopuolella. Hänen luonaan käydään kerran päivässä lähinnä ruoan laitton vuoksi. Käynti muistuttaa jonkin verran tavallista kylässä käyntiä. Pirjo tarjoaa meille kahvia ja näyttää siistiä kotiaan. Olen myös kirjannut ylös, että kävimme rannassa ihastelemassa maisemaa. Lähtiessämme Pirjo jää portaille vilkuttamaan.

Välillä ammatillinen hoitotyön kehys väistyy myös työntekijöiden puhuessa asiakkaistaan. Asiakkaan tilannetta ymmärretään paremmin, kun muistetaan, että joku oma sukulainen tai ystävä voisi olla samassa asemassa kuin asiakas on nyt.

Tutkimuspäiväkirja 14.9.1999

Ennen poislähtöä käyn sanomassa Tiinalle ja Katariinalle [työntekijöitä, SV] 'hei'. He ovat vaihtamassa kukkiin multaa. Puhe kääntyy siihen, kuinka suuri muutos kylälle muutto on vanhukselle. Molemmat ovat sitä mieltä, että koti olisi paras paikka kuolla. Katariina toivoo oman isänsä selviävän kotona maalla mahdollisimman pitkään: siellä kun on kaikenlaista puuhaa toisin kuin täällä "neljän seinän sisällä".

Työntekijät ovat tiedostaneet, että muutto taajamaan merkitsee vanhukselle elämäntavan muutosta; taajaman vuokra-asunnoissa asuvilla vanhuksilla ei ole niin paljon jokapäiväiseen elämään liittyviä askareita. Vanhusten tilanne rinnastuu edellä työntekijöiden puheessa omien lähisukulaisten elämäntilanteisiin.

Maallikkokehitys tuo auttamiseen normaalin vuorovaikutuksen piirteitä. Työntekijä ja asiakas ovat tilanteessa tasavertaisia keskustelukumppaneita. Juttelu himmentää asiantuntijan ja asiakkaan rooleja. Askareiden tekeminen tapahtuu ikään kuin siinä sivussa. Kohtaamisesta voi tulla sosiaalinen tapahtuma, joka voi olla päivän kohokohta varsinkin asiakkaille, joilla ei ole paljon sosiaalisia kontakteja.

6.2 Kunta nähdään syyllisenä epäkohtiin

Osa asiakkaista pohti kotipalvelun järjestelyjä ja siihen liittyviä kunnallispoliittisia asioita laajemmin. Tällöin asiakkaat nostivat puheen asiakkaan ja työntekijän kohtaamisten yläpuolelle, käytännön tasolta julkiselle tasolle. Asiakkaiden mielestä kotipalvelussa on tiettyjä epäkohtia. Työntekijöitä on liian vähän ja sen vuoksi heillä on jatkuvasti kiire.

Haastattelu A r. 52-60.

H: [] Vaan sitä on niin avustajia, niitä niin vähän tahtoo olla, että niitä ei oo, tässä talossahi se on melekein kaikki tämmösie autettavia. Liekkö joku pariko kolome semmosta, jotka omikseen pärjää. Eikä täällä kuiteskaa oo. []

SV: Että pitäs enemmän olla henkilökuntaa.

H: Mitä?

SV: Enemmän pitäs henkilökuntaa olla.

H: Niin enempihän sitä pitäsi olla ja ainahan ne jonkun nuita työllistää jonkun semmosen ja opiskelijoita, vaan pitäs saaha vakituisia.

Asiakkaan mielestä nimenomaan vakituisia työntekijöitä pitäisi saada lisää. Nykyisin apua on välillä vaikea saada.

Haastattelu D r. 49-52.

SV: No onko se helppo saaha, sitten ku soittaa tuonne niin tulleeeko sieltä heti sitten kotiaavustaja.

H: No minä kun aamulla soitan, niin nyt sieltä joskus tulee, mutta nythän mulla tuloo [käynneistä on sovittu, SV.].

Puheesta saa sen kuvan, että apua saa joskus, mutta ei aina. Tämän asiakkaan kohdalla Kotipalvelun työntekijän käyntejä on kuitenkin lisätty ja avunsaanti on siten taattu. Työntekijän käynti ei kuitenkaan takaa, että asiakas saa tarvitsemansa avun, sillä kiireessä työntekijät ehtivät tehdä vain välttämättömimmät askareet.

Haastattelu E r. 212-214.

SV: Käytkö sää sitten kotiaavustajan kanssa ulkona? Käyttääkö ne sua ulkona?

H: Nyt ei oo ollu toista kuukautta ei oo ollu. Että kävisin, mutta kun ei oo.

Varsinkin ulkoilu jää usein väliin, sillä elämisen kannalta välttämättömimmät askareet on tehtävä ensin. Työntekijöiden vähyys saa vanhukset ajattelemaan, ettei kunta välitä heistä.

Haastattelu E r. 197-202.

H: [] Tyttöillä on kiire. Kun nykyään niitä on liian tiukkaan pantu. Että mikä on hankalinta, minä sanon, että kunta ei välitä meistä nykyään. Ja sitten kun pannaan työllistettyjä, on hyviäkin ollu, mutta on myöski semmosia että ei se tehtävä oo, kun meille ei makseta, mutta *kunhan palkan saapi*. Siinä on paljonki ajattelemista. Ettei se asia niin tärkeä oo.

Palvelujen järjestämisen ontuminen nähtiin kunnan päättäjien aiheuttamaksi. Eräs asiakas esitti myös parannuskeinon nykyiseen tilanteeseen.

Haastattelu E r. 238-241 ja 252-259.

H: [] Mut sitä minä painostasin, ku nyt nuin hyvin koulutettu. [] Koulutettuja kodinhoitajia, tässä on nyt Tanja ollu semmosena tilapäisenä, joka on ikävää. [] Siellä on, (.) on kuntohoitajia ja sairaanhoitajia, kodinaavustajia. Että toivon, että heille tulee paikkoja. Tässä on semmosia, jotka on minun kodinhoitajina ollu ja muuta ja joskus tulee, tuo on justiin Arja täällä on sitten niinku sanoin tuo juttu nuorista. Ja tämäki Mirja on sillai, että kodinhoitajana ollu, mutta sitten ku uusia otettas, niin täytettäs se nuoremmilla. Kyllähän se sillä lailla on että (.) ne enämpi ymmärtää tätä vammaisuutta, vamma se on tämäki, kun se ällitällii riippi.

Tämä asiakas on selvästi miettinyt tätä asiaa. Hänen mielestään kotipalveluun pitäisi palkata enemmän koulutettuja nuoria työntekijöitä. Hän kaipaa enemmän apua ja

asiantuntemusta. Asiakkaat ovat omasta mielestään oikeutettuja veronmaksajina saamaan haluamiaan palveluja kohtuulliseen hintaan.

Haastattelu D r. 356-364.

SV: Joo. No ootko ollu tyytyväinen näihin maksuihin?

H: *Onhan ne aika isot.* Kun ajattellee että tuota niinku mullakin niin tuota se on se puuronkeitto, no petinhän ne petasi siinä sitten. Mutta aamulla ja sen puuron keitti, mutta kun ajattelee että se oli 30 markkaa kerta. Että se on. Kyllähän ne aika isoja on. Ja sit toinen asia että onhan se iso maksu myöski siitä siivouksesta, siis 110 markkaa tunti. Että kyl mä vähän piän, että se aika iso, isona se maksu. Että siinä mielessä, kun kuitenkin verot maksetaan. Vaikka me ollaan eläkkeellä niin kyllä me maksetaan veroja silti. Että se puoli siinä on, että tuota kyllähän se kunta.

Tässä haastateltava korostaa, että myös eläkeläiset maksavat veroja ja siihen suhteutettuna kotipalvelumaksut ovat haastateltavan mielestä liian kalliita. Varsinkin kunnassa vastikään muuttunut käytäntö, jonka mukaan siivouksesta laskutetaan kaikilta asiakkailta (myös kuukausimaksun maksavilta) 110 markkaa tunnilta oli monen muunkin asiakkaan mielestä liian kallis.

Työntekijät saivat myötätuntoisia kommentteja useilta asiakkailta. Asiakkaat asettuivat työntekijöiden tueksi ja perustelivat kantaansa maalaisjärjellä. Tällöin asiakkailta ja työntekijöillä on ikään kuin yhteinen vihollinen –kunnan päättäjät.

Haastattelu G r. 438-441.

H: [] Hyvä nuo on nuo [kotipalvelu, SV], vaan jos ne ajatteloo periaatteessa, niin eihän ne kerkiä, kahestaan, kolomessa talossa, joissa on monta kymmentä henkiä käyä monta kertaa päivässä. Kiirettähän se pittää. On ne käyny, käyneet kun kuttuu tällä [turvapuhelimella, SV]. Minä tiään että tulee ne.

Asiakkaat ymmärtävät, että työntekijöillä on paljon työtä ja ettei kotiavustajan työ ole aina helppoa. Osa vanhuksista arvostaa työntekijöitä.

Haastattelu H r. 340-349.

SV: No, vieläko jotaki haluaisitte sanoa?

H: No, en ossaa sanoa, kaikki on kyllä mennä kohtalaisen hyvin, että mulla ei oo kyllä valittamista mistää asiasta. Ja minä oon sitten sen luontonen ihminen ollu elämäni iän, että minä kyllä suhtaudun toisen kanssa, että ei ensimmäiseksi tuu riitaa, että se on maailma opettanu ihmisen semmoseksi, että ymmärtää toista niin ku oma ittesäkki. Hänellekki antaa oma arvosa ja sen kansa. Lapsesta asti jo semmosta on saanu päähäsä, että sitä pitää ymmärtää toista ihmistä ja käsittää se ja ei ensimmäiseksi siitä vihastua eikä olla, että se pittää ymmärtää ja keskustella sitten jos asiaa tulee. Niin tuota se sillä seleviää.

Asiakas suhtautuu työntekijöihin kuten muihinkin kanssa ihmisiin: ”että sitä pitää ymmärtää toista ihmistä”. Asiat selviävät hänen mielestään keskustelemalla, ei vihastumalla.

7 SOSIAALIPSYKOLOGINEN KEHYS

Käytän asiakkaan asemaa kuvaavasta kehyksestä nimeä sosiaalipsykologinen kehys. Tämä kehys syventää asiakkaan näkökulmaa ja siinä käsitellään kotipalvelun asiakkaaksi tulemistä ja sitä, miten se muuttaa vanhuksen elämää. Kun asiakkuus jatkuu pitkään tilanne normalisoituu ja kotipalvelusta tulee osa arkielämän selviytymistä. Asiakas voi joutua taistelemaan saadakseen kotiapua riittävästi. Ennen kaikkea kotipalvelu mahdollistaa kotona asumisen, sillä koti on vanhukselle tärkeä ja merkityksellinen paikka.

7.1 Sisulla yritetään selvitä yksin

Terveyteen liittyvät kysymykset tulivat usein esille tekemissäni haastatteluissa. Kuten jo terveyskehyksen yhteydessä todettiin, palvelujen käyttö alkaa usein sairastumisen myötä ja auttamisen tarve lisääntyy pikku hiljaa asiakkaan toimintakyvyn heiketessä. Tutkimukseen osallistuneet kotipalvelun asiakkaat jäsensivät omaa asemaansa terveydentilansa perusteella. Elovainion (1995, 204) mukaan ihminen kokee itsensä vanhaksi, kun sairaudet rajoittavat toiminnan mahdollisuuksia. Terveys ja toimintakykyisyys vaikuttavat keskeisesti ikääntyvien mielialaan (Sarola 1993, 110).

Terveyden heikkeneminen on luonnollinen peruste avun tarvitsemiselle, asiakkaan on mahdollista säilyttää kasvonsa. On ymmärrettävää, että apua tarvitaan, kun asiakas ei itse enää pysty suoriutumaan kodinhoidosta. Voi olla, että sairaudet tulivat myös tämän vuoksi niin usein esille, ikääntyneenäkin ei haluta vaikuttaa laiskoilta. Avun tarve on välttämätöntä, kun itse ei enää yksinkertaisesti pysty tekemään. Monet asiakkaat haluavat tulla toimeen omin avuin mahdollisimman pitkään, palvelujen käyttäjäksi joudutaan, se on jotain ei niin haluttua.

Haastattelu D r. 43-48.

H: [] No nyt mä oon aina tässä välillä oon ollu aina mää sitten välillä koittanu tuota, jos mul on sellasta, niin mää soitan kotiavustajan, että nyt mulla on taas sellasta. Yhen kerranki, niin en mä päässy sängystä ylös. Sillon mulla oli puhelin [turvapuhelin, SV]. Nyt mä en oo vielä ottanu, ku mä oon päässy sängystä ylös, niin mä en oo ottanu sitä ranneketta, että. Kaippa mun täytyy se sitten ottaa. *En mä vielä sitten.* (Naurahtaa.)

Kyseinen asiakas pyrkii pärjäämään mahdollisimman pitkään ilman kotipalvelun apua. Hänellä on välillä ollut turvapuhelinranneke, mutta hän kertoo ettei vielä ole ottanut turvapuhelinta uudestaan käyttöön: ”ku mä oon päässy sängystä ylös”. Helena Siira (1998, 222) nimittää tätä ”sinnittelyksi”. Asiakas käyttää kotipalvelua vain silloin, kun ei itse millään jaksu tehdä jotain elämisen kannalta välttämätöntä. Tällaisia välttämättömiä askareita ovat mm. kaupassa käynti ja ruoan laitto.

Haastattelu D r. 123-126.

H: [] Sitten kävi niin sillä, siinä mielessä että sithän mä tuota mutta minä kuitenkin sitten laitoin ite ruoan tavallisesti ja kävin kaupassakin ja sit jos minä en päässy kauppaan, tuota jos mulla oli oikein särky, niin sitten kävi tuo palveluauto kaupassa puolestani.

Tässäkin terveydentila, johon asiakas viittaa lauseessa: ”jos mulla oli oikein särky”, on avuntarpeen lähtökohta. Asiakas päättää selvästi itse milloin ottaa kotipalvelua. Häntä voisi kuvata palvelujen käyttäjäksi. Normaalitylanteessa, kun asiakas on omien sanojensa mukaan hyvässä kunnossa, hän tulee toimeen tukipalvelujen avulla. Hän puhuu palvelujen ottamisesta ja siitä kuinka hän soittaa kotipalveluun, että nyt hän tarvitsee apua. Näin kyseinen asiakas säätelee ulkopuolisen avun määrää. Vaikka toimintakyky on heikentynyt jonkin verran, asiakas on kuitenkin autonominen yksilö.

Toinen hyvä esimerkki sisukkuudesta on seuraavan asiakkaan pyrkimys tehdä osa siivouksesta itse.

Haastattelu F r. 313-316.

H: [] Nuo, minä oon ite vielä saanu nuo pyyhityksi nuo taulut sitten seinältä ja melekeen tuonki kirjahyllyn, vaan mulla mennee siinä kuitenkin kaks päivää, eikä taho kahessa päivässä saahakkaa seisotuksi niin paljon tuossa.

Asiakas osallistuu siivoamiseen pyyhkimällä itse pölyt kirjahyllystä ja tauluista. Hänellä menee siihen kaksi päivää, koska seisominen on vaivalloista eikä onnistu ilman tukea.

Intiimeistä wc- ja pesuasioista halutaan selviytyä mahdollisimman pitkään.

Haastattelu H r. 28-32.

H: [] niin se on auttamassa sen verran, että minä pääsen vessaan asti, sitten siitä ruletilta meen vessaan ja koroke on siellä ja ite toimin kyllä ne asiat siellä vessassa mitä tarttee, että pesen yläpäähän, kainalot, silloin kun melekeenpä joka aamu ja sitten alapesun pesen kans, että oon minä siihen pystyny.

Asiakas on säilyttänyt autonomian wc-asioiden hoitamisessa. Hän kertoo: ”oon minä siihen pystyny”.

Useimmat haastateltavat kuvasivat kotipalvelun asiakkuuden alkua sanomalla, että he joutuivat ottamaan kotipalvelun apua. Toisaalta apu voi olla tervetulluttakin.

Haastattelu H r. 237-246.

SV: Onko näitä palveluja ollu helppo saaha?

H: No ihanhan se oli heleppo, ei siinä ollu mittää kun ne kävi kotona kyselemässä kaikkia tämä Sari kävi ja sitten sieltä [] ketä he lie ollu. oliko se Riekkinen ja se nimellinen ja kuka se oli joku toinen sieltä niin tuota niien kans keskusteltiin ja sitten siitä turvapuhelimesta se on kotona kansa, se Riitta [] kävi siitä puhumassa jo etukäteen ja sitten se *toi sen puhelimen*. Niihän se oli. (.) Vaan sitä en oo kyllä tarvinnu, vaan minä sanon, että hyvähän se on olemassa, kun sitä ei tiä millon sitä tarttee vanha ihminen, niin se on hyvin tervetullut tuoki puhelinhomma, että sitä ei passaa pois panna. Niin.

Turvapuhelin on hyvä olemassa, kun ”sitä ei tiä millon sitä tarttee vanha ihminen”.

Tämä asiakas on ottanut turvapuhelinrannekkeen käyttöön ihan mielellään: ”Se on hyvin tervetullut tuoki puhelinhomma”.

Myös toinen asiakas korostaa avun saamista.

Haastattelu E r. 188-190.

H: [] Ensi alkuun piti käyttää niin että oli kaksi kotiavustajaa ja sitä meni niin ku puolisen vuotta rupes sitten hiljalleen jo sitä on täytyny, siitä asti oon saanu sitä kotipalvelua.

Tällä asiakkaalla kotipalvelun käyttö on alkanut sairaalasta kotiutumisen jälkeen. Voi olla, että hän ajattelee ennemmin päässeen kuin joutuneen kotipalvelun asiakkaaksi, koska kotona asumiseen ei olisi ollut mahdollisuutta ilman kotipalvelun apua.

7.2 Elämäntilanteeseen sopeutumisen kautta tyytyväiseksi asiakkaaksi

Tässä tutkimuksessa mukana olleet kotipalvelun asiakkaat ovat sukupolvea, joka on elänyt jo sota-aikana. Nuoruuteen liittyvät muistot tulivat monen asiakkaan puheessa esille. Työtä on maalla riittänyt.

Haastattelu G r. 535-541.

H: [] Ennen oli kotona työtä, ennen kymmentä lähetettiin töihin ja 20 kilometrin päässä oli semmosta heinän tekkoo, niin ku ennen tehtiin tuolta nevalta, siellä tehtiin ennen, isä otti meijät kaikki matkaan haravoimaan. Oon minä kymmenen vuojen vanhana ollu, kun nuottaa vejettiin, niin perämiessä pittää olla, auringon laskusta auringon nousuun se aika oltiin kotona ja lähe taas aamulla. Vaan ei sitä kun oli terve ihminen niin eihän siinä mittää hankaluutta sen suurempaa ollu.

Asiakas kertoo olleensa jo kymmenen vanhana isän apuna suolla haravoimassa ja järvellä nuottaa vetämässä. Työn teko on ollut luonnollista, eikä haastateltava muistele aikaa pahalla: ”Vaan ei sitä kun oli terve ihminen niin eihän siinä mittää hankaluutta sen suurempaa ollu.”

Myös maatalouden ulkopuolella on tehty paljon työtä.

Haastattelu H r. 353-362.

H: [] niin siinä olin kolometoista ja puoli vuotta niinku siivooja ja lämmittäjä ja tuota sitten tein mitä kerkesin, ikkunan pesut oli oven pesut ja kaikki ne siivoukset semmoset ja sitten puun kanto talavellahan se oli hirviän raskasta, se oli puulla lämmitettävä siihen aikaan [] Niin se oli talavella kyllä aika raskasta se puun kulettus, niin ku yläkerrassa oli asuntoja, sinne oli. [] niin kyllä se oli siihen aikaan hankalaa, kun se likavesisanko piti viiä ulos ja puhasvesisanko tuua, niin kyllä se rappuja kun ramppaa niin kyssyy sitä, voimia siihen.

Asiakas on siivonnut ja hoitanut taloutta. Puiden ja veden kantaminen on ollut raskasta. Myöhemmin asiakas kertoo kuinka polvet kipeytyivät ja ne olisi pitänyt leikata, mutta hän ei mennyt leikkaukseen.

Haastattelu H r. 362-368.

H: [] Ja sitten tuota, nämä polovet kun oisi pitäny ensin hoitaa ja se tuo lääkäri kyllä esitti aina mulle sinne menua sinne sairaalaan, että käy tutkimuksissa. [] No, eihän mulla tullu, kun se työn on orja ihminen (naurahtaa) on, niin ei tullu lähetyksi, ja sitten tuota ne jäi nämä polovet,

niin ne on niin huonot sitten, että se kävely on huonoo pitemmän päälle, että vähäsen tuossa kävelee, minkä kävelee ja on niin.

Haastateltava kertoo, ettei hän lähtenyt leikkaukseen: ”kun se työn on orja ihminen on, niin ei tullu lähetyksi”. Polvet ovat vaivanneet siitä saakka. Nykyään asiakas jaksaa kävellä vain lyhyitä matkoja tuen kanssa.

Näissä puheenvuoroissa korostuu rankka työnteko. Välillä on ollut vaikeaa ja hankalaa, mutta naiset ovat kuitenkin jaksaneet. He ovat tottuneet tekemään kovasti työtä. Työ on ehkä ollut suurin sisältö koko elämässä. Vaikeuksista on selviydytty, kun on ollut pakko jaksaa. Myös Vakimon (1999, 126-127) tutkimuksessa maaseudulla eläneiden naisten puheessa korostui työn tekemisen tärkeys ja jatkuva raataminen. Tottuminen ja kestäminen ovatkin naisten tapoja kuvata fyysisiä ponnistuksiaan (Saarenheimo 1997, 183). Sota-ajan kokemukset ovat osaltaan totuttaneet nämä ihmiset puutteeseen ja opettaneet sopeutumaan muutoksiin (ks. myös Elovainio 1995, 209).

Kestäminen ja tottuminen tulevat esille myös sairauksista puhuttaessa. Sairastuminen, varsinkin äkillisesti, muuttaa aina ihmisen elämää. Sairastumisen jälkeen mikään ei ole enää niin kuin ennen. Se pakottaa pohtimaan omaa elämää, joka ei solju enää eteenpäin totuttuun tapaan.

Haastattelu E r. 4-20.

H: Tämä on (.). Niin mulla on ollu 80-luvulla ensimmäinen infarkti. Se oli lievempi. [] Siitä asti minä oon ollu sitten eläkkeelle jouduin. Onko siitä. No niin. Ja sitten suht kohtalaisen hyvin toivuin, pystyin jopa ajamaan pyörällä, niin ku monet tuommosista lievemmistä palautuu. Ja ja mutta työhön ei ollut. Koska se oli se muisti silloin hankala. [] Se oli se keuhkoinfarkti [90-luvulla, SV]. Mutta siitäkin minä oon selvinny. Kahdeksan vuorokautta olin sairaalassa tiputuksessa. Ja kuitenkin kun ei ollu päivät loppu, niin tähän selvisin.

Asiakas korostaa selviytymistään. Hän kertoo joutuneensa eläkkeelle sairauden myötä. Työstä pois jääminen oli vaikeinta: ”eläkkeelle jouduin”. Sairaudet ovat koetelleet, mutta asiakas on sopeutunut niihin ja kertoo myöhemmin olevansa nyt tyytyväinen elämäänsä. Prosessi ei ole kuitenkaan ollut helppo, toimintakyvyn heikkeneminen on ollut vaikea hyväksyä.

Haastattelu E r. 331-333.

H: [] Se on niin hirvee menettää se, kun on ollut *saapi sannoo, että paskan tärkeä ihminen* ja toisia komentanu sitten kun täytyy ite alistua, niin se on kaikista hiljalleen aina. (.)

Asiakas on omien sanojensa mukaan ”joutunut alistumaan” toimintakyvyn heikkenemiselle. Se on ollut vaikeaa. Hänninen ja Valkonen (1998) kutsuvat tällaista elämäntarinan jatkuvuutta uhkaavaa tilannetta elämäkerralliseksi katkokseksi. Ajan myötä tarinallinen tyhjiö voi täyttyä uusilla arvoilla ja merkityksillä.

Fyysisen kunnan heikkeneminen tuo mukanaan paljon rajoituksia. Osa näistä on pienempiä, mutta ne voivat tuntua vanhuksesta suurilta.

Haastattelu I r. 334-337.

H: [] Siitähän se on kaikkeista tympeintä kun nämä jalat on tuommoset, nehän on [] Minähän kävin aina tuolla mutkassa niin tuota potkuttelemassa, nyt kun se rupesi menemään, niin tällä ei enää lähtäkkää mihinkään potkuttelemaan, pahenee vaan kun kävelee.

Jalkojen kipeytyminen johtaa siihen, ettei asiakas pysty enää ulkoilemaan entiseen tapaan: ”Pahenee vaan kun kävelee.” Ulkoilu ei ole enää itsestään selvä harrastus. Näin on monen asiakkaan kohdalla.

Haastattelu G r. 196-202.

H: [] Se kesä oli niin kaunis, ulkonai pääsi käymään. *Viime viikollaki, perjantai se tais olla.*

SV: Nämä työntekijät auttaa niin pääset ulos sitten?

H: Ketkä?

SV: Nämä kotipalvelun työntekijät.

H: Nehän ne, enhän minä muuten pääse mihinkää. Rattailla minä, vaan en minä pääse. Pittää auttaa.

Tässä asiakas kertoo päässeensä ulkona käymään: ”Viime viikollaki, perjantai se tais olla.” Lause paljastaa, ettei ulkoilu ole jokapäiväistä. Asiakas vaikuttaa kuitenkin tyytyväiseltä. Pienestä asiasta, ulkoilusta, joka on ennen ollut itsestään selvää, on tullut yksi elämän kohokohdista.

Asiakas tarvitsee fyysisen kunnan heiketessä entistä enemmän apua. Jotkut asiakkaat ajattelevat, että kun he eivät itse pysty tekemään, on tyydyttävä valittamatta siihen apuun mitä saa.

Haastattelu A r. 169-172.

SV: No, mitä mieltä sinä sitten oot tästä kotipalvelusta saamastasi avusta, että ootko sää tyytyväinen siihen?

H: No, miksei sitä oo tyytyväinen ku saapi aina appuu silloin ku tarvittee. Ku ei itte jaksa.

Asiakas on tyytyväinen, kun saa apua tarvitessaan: ”Ku ei itte jaksa”.

Nykyinen kunnon heikkeneminen saa monet muistelemaan haikeina menneitä aikoja.

Haastattelu H r. 147-152.

H: [] minä en oo käyny täällä, niin on kai siitä pian parikymmentä vuotta aikaa kun oon käyny täällä tuttavien luona. Minä sanon, että siitä on pitkä aika jo siitä. Ei oo tullu, kun silloin terveenä kun oli niin sitä oli omasta mielestä sitä hommaa niin paljon, että ei kerenny kaikkeen. Vaan nythän sitä kerkiäisi, vaan kun ei taho pystyä (naurahtaa). (.) *Niinhän se on.*

Menneen muistelussa korostuu terveys ja kiire. Työtä tekevällä ihmisellä on kiirettä riittänyt: ”Sitä oli omasta mielestä sitä hommaa niin paljon.” Nyt aikaa olisi, mutta enää ei pysty käymään tuttavien luona kylässä. Terveenä töiden hoitamisessa ei ollut mitään ongelmaa.

Kotipalvelun asiakkuus ja vanhenemisen yleensä mukanaan tuomat vaivat rajoittavat ikääntyneen elämää. Kaiken tämän keskellä vanhus voi pyrkiä säilyttämään vanhoja tapojaan. Esimerkiksi eräälle asiakkaalle oli katkera pala, kun hän totesi, ettei pysty keittämään vieraille kahvia eikä kotipalvelun työntekijöillä ole siihen aikaa.

Haastattelu G r. 385-399.

H: [] vaan ei ne kerkii, joskus vieraita ollu, niin minä oon tahtonu, jos kahven keittäsivät vieraalle, kun minä en pysty, ei ne jouva keittämään. (.) On niitä joitai käyny, kukanki toi Saara.

SV: Tämän. Onpa nätti.

H: Nuorempi tyttö, niin se keitti ite kahvit, juotiin, minäki join. Joku keittää, no Saimi on keittäny tuo [] se on yhen kerran keittäny. Minnuu on niin harmittanu, kun minä veljelle en saanu männällä viikolla, kun ois keittäny kahven ja juonu. Kakut kuivaa ja mennee kaikki, mennee pilalle tuolla jääkaapissa, kun monta viikkoo. [] Juustoleivän palaset ja kaikki piti viii pois. Ei oo joka keittäs kahven ku vieraita käypi, eikä nuo kuulostaa, halua niin juuakkaan. Vaan ei mulla käykää tässä kyllä, on tuolta etempätä, joka käypi minun luona.

Tässä kahvinkeitto on asiakkaalle hyvin merkityksellinen asia. Kahvin tarjoaminen vieraalle on eräällä tavalla totutun elämäntavan ylläpitämistä. Vaikka kyseessä on suhteellisen pieni askare, aiheuttaa se kyseiselle asiakkaalle paljon mielipahaa. Sarola (1993, 104) viittaa Neugartenin, Havighurstin ja Tobinin (1968) tutkimukseen, jonka mukaan ikääntymisen tuomat muutokset vaikuttavat ihmisen tyytyväisyyteen vasta, jos kyse on sellaisesta asiasta, joka on kuulunut ihmisen elämäntyyliin jo lapsesta pitäen. Nämä tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät ovat olleet ihmiselle merkityksellisiä. Kahvin keitto voi olla tällainen merkityksellinen askare samoin kuin edellä mainittu

ulkoilu. Kaikki vanhukset ovat kuitenkin yksilöllisiä ja eri asiat ovat eri henkilöille merkityksellisiä.

Sopeutuminen kotipalvelun asiakkaaksi on samalla sopeutumista vanhuksen rooliin. Ihmisestä tulee riippuvainen, hänen arkipäiväinen elämänsä on työntekijöiden aikataulujen mukaista. Toisaalta vanhus voi olla hyvin tyytyväinen asemaansa, sillä vaihtoehtona nykyiselle järjestelylle on usein vain laitoshoido. Haastattelussa asiakkaat nimenomaan korostivat tyytyväisyyttään ja sitä kuinka hyvin heidän asiansa ovat. Joissakin tapauksissa haastattelun edetessä tämä ”onnellisuusmuuri” (Roos 1987) saattoi rakoilla.

Haastattelu F r. 44-66.

SV: Pääsetkö sää ulos käymään tämän [rollaattorin kanssa, SV.]?

H: En pääse, en pääse ulos. Tuo on niin pienet rattaat tuo, että ei niin pienillä ratailla se mennee joka kolon pohjaan ja se silloin nakkaa nurin. En voi mennä ulos.

SV: Käyttääkö nää työntekijät sitten ulkona?

H: No tytöt ei oo tossa niin ku paljon käyttäneet, kun tahtoo olla vähän kiirettä ja pitäsi vaan niin viiä kärryllä minut. Minä kun oon, sitä kun ei jalat enää kestä kävellä, pitkästi ei kestä kävellä niin muuta kun tämän rollaattorin kanssa tässä sisällä, *vaan en minä ulkona voi paljon kyllä liikkua.*

SV: Oisko se mukava käyvä ulkona enemmän?

H: Oisihan se tietysti aina mukava käyvä ulkona, vaan minä oon niin vaikia, että ei sitä oikein on sitä kesällä oli puhetta kun oli lämmintä, että tytöt käyttää jossaki tuolla kärryllä *vaan ei sitä sitten kuitenkaa tytoilla ollu sitä aikaa käyttää.* (.) Minä oon oottanu tässä, että pääsis jossaki tässä naapurissa tuolla jotka on entisiä tuttuja tuolla puolen, tuolla [] puolella siellä on kolome, jotka on entisiä tuttuja minulle ihmisiä. On ollu puhetta, että jos tytöt siten kerkiää käyttää, vaan se käypi silloin alaku viikosta paremmin, kun maanan, tuo tiistai ja keskiviikko silloin on aikaa paremmin, paremmin käyttää, vaan ei sitä sitten oo tyttöilläkää tullu vissiin sitä, oon minä siitä puhunu, että jos ne käyttäs. Vaan sitä ei tuu silloin aamulla heti sanottua, että jos tänä päivänä lähettäis, jos se ois semmonen, että sinä päivänä, jos tytöt sitten veis. (.)

Asiakas ei pääse ulos ilman apua. Kotipalvelun henkilökunnan kanssa ulkoilusta on ollut puhetta, mutta aikaa ei ole ulkoilulle löytynyt. Puheesta kuultaa läpi kaiho – jos edes joskus pääsisi kyläilemään. Asiakas on ilmeisesti odottanut, että työntekijät veisivät hänet ulos, pyytäminen vaikuttaa vaikealta. Juuri ulkoiluun haluttiin saada lisää apua myös Pohjosen (1996, 211) raportoiman tutkimuksen mukaan. Kyseisen aineiston (n=109) informanteista 53 % olisi halunnut ulkoilla enemmän, jos siihen olisi ollut mahdollisuus.

Tähän tutkimukseen osallistuneet asiakkaat ovat sopeutuneet nykyiseen elämäntilanteeseensa. He ovat tyytyväisiä, vaikka jotkut asiat voisivat olla paremminkin. Luultavasti nämä asiakkaat ajattelevat, ettei heillä ole valittamista, koska huonomminkin voisi olla. Myös Elovainion (1995, 208) tutkimuksen mukaan vanhat ihmiset sopeutuvat ja ovat tyytyväisiä sen hetkiseen elämäänsä, mikä voi johtua tavoitetason laskusta tai prioriteettien muutoksista. Tilannetta ei kuitenkaan pidetä parhaana mahdollisena, vaan se on tulosta arkielämän realiteetteihin sopeutumisesta. Tällöin tulevaisuuteen ei kohdistu enää suuria haaveita, vanhus suuntautuu kuoleman odotukseen.

Brandtstädterin (1997) mukaan ihmiset reagoivat muuttuviin tilanteeseen joko pyrkimällä aktiivisesti muuttamaan epätyytyttävää tilannetta tai mukautumalla tilanteeseen eli muuttamalla omia päämääriään. Elämänhallinta on mahdollista säilyttää sopeutumisen kautta, vaikka tilanne olisi huomattavasti entisestä poikkeava. Ihminen masentuu, jos hän yrittää pitää kiinni epärealistisista päämääristä. Brandtstädterin mukaan masentuneisuus ei kuitenkaan ole vanhoilla ihmisillä muita ikäluokkia yleisempää. Ikääntyneet ovat mukautuneet muuttuneisiin olosuhteisiin, heidän minänsä ovat joustavia. Tämä näkyy myös kotipalvelun asiakkaiden sopeutumisessa.

7.3 Koti tai vain asunto, mutta laitokseen ei haluta

Kotipalvelu on huonokuntoisille asiakkaille tietyllä tavalla laitoshoidon vaihtoehto. Laitoshoito ja avopalvelut tukevat toisiaan. Jos asiakkaan toimintakyky heikkenee, hän joutuu joksikin aikaa laitoshoitoon ja kun kunto paranee hän pääsee taas kotiin. Kotona haluttaisiin olla viimeiseen asti, sillä siellä saa kuitenkin itse päättää jonkin verran asioistaan.

Haastattelu A r. 294-304.

SV: Joo. No onko jotaki muuta, mitä haluaisitte sanua tästä?

H: No eipä minulla muuta. Ei oikeestaan valittamista.

SV: Ei oo valittamista.

H: Mmm. Sitähän ne, jos mennee vielä huonommaksi ne viepi vuojeosastolle.

SV: Täällä ois parempi olla, niinkö?

H: No onhan se kun täällä on niinku kotonaan. Kun täällä on tuota. (.)
Etteivät ihan niin voi määrätä ku tuolla laitoshoidossa.

SV: Saapi omassa rauhassa olla.

H: Niin.

(.)

Vilkon (1997, 171) mukaan koti on turvallisuutta ja jatkuvuutta ylläpitävä ihmiselle merkityksellinen paikka. Maaseudulla elämä on ollut erityisen kotikeskeistä ja naisten tehtävät ovat keskittyneet kodin ympärille (Vakimo 1999, 126). Näistä lähtökohdista katsottuna on ymmärrettävää, että muuttaminen merkitsee luopumista aiemmasta elämäntavasta ja on siksi vaikeaa. Tutkimuskunnassa vanhuksia houkutellaan asumaan kirkonkylälle kunnan omistamiin vuokra-asuntoihin (vanhustentaloihin) tai palvelutaloon. Yleensä muuttaminen on osaksi pakon sanelemaa, kun toimintakyky heikkenee eikä kotipalvelua ole mahdollista saada riittävästi syrjäkylällä sijaitsevaan kotiin (myös Vakimo 1999, 130).

Haastattelu I r. 28-34.

SV: Joo. No, kuinka kauan aikaa sua on sitten kotipalvelu auttanu, kävikö ne siellä kotona jo auttamassa?

H: Ei oo käyneet kotona, kun tänne minä tulin. Oonhan minä sairaalassa ollu, mutta muuten en mittää, ei ne oo, ei ne oo minua auttanu tuonne syrjään. Kun tähän mitä minä vain tässä.

SV: Joo. Ihan ite halusit tähän tulla vai ehattiko ne?

H: Ei kun nehän ehatti tuohi, sehän lääkäri ehatti.

Tämän haastateltavan kohdalla lääkäri oli ehdottanut taajamaan muuttamista. Asiakas ei saanut apua ”tuonne syrjään”, vaan hänelle järjestettiin vuokra-asunto ja kotipalvelun käynnit taajamaan.

Muuton taustalla voivat olla myös puutteelliset asuinolosuhteet.

Haastattelu C r. 18-31.

SV: Kuinka kauan sä oot käyttäny kotipalvelua?

H: Minähän oon täällä ollu nyt -97 toukokuussa tulin. Kaksi ja puoli vuotta.

SV: Sen ajan on käynny.

H: Niin.

SV: Aikasemmin?

H: Ei aikasemmin, kun minä silloin tammikuussa -97 haavoituin ja jouvuin sitten tähän kierteeseen etten kotona pysty olemaan. Kun on niitä kaikkia. Saunaki on siellä alakerrassa ja. Siinä on niin monta vaikeutta.

SV: Teillä on. Onko teillä syrjäkylällä koti?

H: On tuolla Tarhalassa.

SV: Joo.

H: Eihän tästä oo ku kymmenisen kilometriä.

SV: Joo.

H: Oon minä kesäsin ollu, kun lapset on ollu lomalla.

Kyseinen haastateltava on joutunut muuttamaan taajamaan, kun kotona asuminen on käynyt liian vaikeaksi. Yksi ongelma oli saunan sijainti alakerrassa, sillä portaissa kulkeminen ei enää onnistunut. Haastateltava ei kutsu nykyistä asuntoaan kodikseen, vaan hän kaipaava ”oikeaan” kotiinsa. Myöhemmin hän kuitenkin löytää nykyisestä tilanteesta joitakin hyviäkin puolia.

Haastattelu C r. 115-120.

H: No ensin minä kun minä tänne tulin niin minä sanon, että mukavampi mulla ois kotona asua, ku täällä. Mutta kyllähän täällä ihan turvallista on asua siinä mielessä. Ovet pannaan kaheksalta kiinni niin täällähän on niin tuota turvallista. (.) Mutta kotihan se on ihmiselle se rakkain paikka.

Turvallisuuden tunne nousee esille. Asiakas on alkanut sopeutua tilanteeseen. Sopeutumisprosessi on kuitenkin vielä kesken.

Haastattelu I r. 104-113.

H: [] Ihan minä petyin sitä kun tänne tulin, kun mullahan oisi kotona tuolla kaupungissa oma asuntoki tuolla Marjatiellä ihan siinä sillan vieressä elikkä siinä patsaan kohalla on meillä, minulla asunto. Vaan kun se en oo pystynyt menemään sinne, kun kaikki lapsetki on töissä niin ei oo *kuka hoitaa*. Ja niin ne sano, että sinä et pärjää, että kyllä se hoitaja oisi, oisihan sen hoitajan sieltäki saanu, vaan se sano, että kun tuota, jos oisi sillä keinon, että minä, enhän minä pysty, pystysi kauppaan kyllä, vaan kyllähän se jos hoitaja on, niin sehän käypi kauppassai. Vaan kun ei sillon tullu muutetuksi niin tuota minä oon, jos joulun asti oisin elossa, että kävisin jouluna siellä vielä.

Tämäkin asiakas kaipaava toiseen asuntoon, jota hän pitää oikeana kotinaan. Hän odottaa tulevaa joulua, jotta pääsisi käymään kaupungissa. Myöhemmin tämäkin haastateltava osoittaa sopeutumisen merkkejä.

Haastateltava I r. 438-440.

H: Niin, no täällä on ihan hyvä. Täällä on kyllä hyvät nämäki huoneet kaikki ja että ei tässä nyt sen parempaa sitten oo, kun ei kerta tuu kottiin päässy. Niin täällä on kaikki.

Kotia nykyinen asunto ei kuitenkaan voita, vaikka huoneet ovat hyvät. Olosuhteet aikaisemmassa kodissa ovat olleet ehkä huonommat. Brandtstädterin (1997, 116) mukaan monissa tutkimuksissa on todettu, että huonoissakin oloissa elävät ihmiset kertovat olevansa tyytyväisiä elämäänsä. Hänen mukaan ihmiset kieltäytyvät mukautumasta ennakkoluuloisiin käsityksiin siitä, mitä hyvän elämän tulisi olla. Tällaisia henkilöitä löytyi myös tämän tutkimuksen asiakkaista.

Kaikille sopeutuminen uuteen asuntoon ei ole yhtä vaikeaa.

Haastattelu A r. 222-228.

SV: Onko täällä ollu mukava asua täällä []?

H: No, onhan tämä nyt kun minä oon ennen asunu vaikka kuin huonoissa asunnoissa, niin kyllä kai tässä assua saattaisi, ku ois terveyttä. Minä oon asunu huonoissai asunnoissa. Täällähän on kaikki mukavuuet, ku on. Vaan ku ei pysty tekemään, tuossahi ois hella. Niin minä en oo ollenkaan pystyny ite ruokaa laittamaan. Silmulassaki minä vielä ite laitton ruokaa. (.) Kaupassai kävin, nyt en oo käyny kymmeneen vuoteen kaupassakaan.

Näiden asiakkaiden mielipiteeseen voi vaikuttaa se, että he ovat asuneet nykyisessä asunnossaan jo useampia vuosia. Jukka-Pekka Sarola (1993, 110) on tutkimuksessaan⁵ todennut, että ikääntyneet ovat tyytyväisempiä elämäänsä, jos heillä on riittävästi sosiaalisia kontakteja. Jos vanhus muuttaa uuteen asuinpaikkaan, joutuu hän luomaan uudestaan ainakin osan sosiaalisesta verkostostaan. Kun vanhus on asunut tietyssä paikassa useampia vuosia, on hän tutustunut uusiin naapureihinsa ja sopeutunut muutenkin uusiin olosuhteisiin, asuinpaikka on muodostunut osaksi hänen identiteettiään (emt.). Tällöin hän voi olla tyytyväinen elämäänsä.

Elämä taajamassa on monin tavoin erilaista. Maatalossa eläneet ihmiset ovat tottuneet jatkuvaan puuhailuun, mikä myös auttaa pitämään toimintakykyä yllä. (Vakimo 1999, 136.) Taajaman pieneen asuntoon muuttaneen vanhuksen voi olla vaikeaa löytää korvaavia toimintoja.

Vakimo (1999, 127) kirjoittaa naisten elämään kytketystä traditiosta, jonka mukaan naisia on opetettu tyytymään kohtaloonsa. Tämä traditio voi olla vaikuttamassa myös vanhana kohdattaviin muutoksiin. Vakimon (emt, 131) tutkimuksenkin mukaan naiset viihtyivät taajaman uusissa kodeissaan sopeutumisvaiheen jälkeen.

Kotipalvelun asiakkuus oli joillakin vanhuksilla alkanut laitosjakson jälkeen. Laitoksesta kotiuttamisen yhteydessä käytiin läpi (useimmiten sosiaalityöntekijän kanssa) kotona asumisen mahdollisuuksia.

Haastattelu E r. 178-191.

H: [] Ja niin se oli silloin, että ne ei päästäny kotia, ennen ku ne sairaalasta määräs toista viikkoo ennen, taikka silloin käytiin sen toimintaterapeutin kanssa täällä. Hän tarkasti, miten mahdollisuus on tulla toimeen ja sen pysty

⁵ Sarola (1993) on tutkinut vanhusten elämää Joensuun kaupungin kahdella eri asuinalueella. Mielestäni muutto maaseudulta pienen kunnan taajamaan on kuitenkin samalla lailla muutos vanhuksen elämässä kuin muutto kaupungin sisällä keskustan alueelle tai muutto maalta kaupunkiin.

toteamaan, että minä oon ollu aktiivisesti ottanu kuntoutuksen vastaan ja kaikki saunat tarkastettiin, tänne pyydettiin Hanna oli silloin kotipalvelussa ja sitten talonmiehet ja kaikki nyt terveystieteiden keskukselta kotisairaanhoidon ja noin ollen ja kaikki katottiin täältä mitä on kynnykset ja muut ja tuosta tuo portaat ja sauna tarkastettiin. Se anto sen lausunnon se toimintaterapeutti, että saunaan kun viedään ja katsotaan mitä on ja lölyynhän ei saa mennä, mutta siinä on semmonen pienempi puoli jossa penkille laitetaan ja suihkussa. [] sitä on täytyne, siitä asti oon saanu sitä kotipalvelua. Ja sitten tuosta otettiin kynnykset pois, makuuhuoneesta, vessasta.

Kotona asuminen on tälle asiakkaalle (kuten monelle muullekin) tärkeää. Hän on ”päässyt” kotiin toimintaterapeutin tarkastuskäynnin jälkeen. Kotipalvelun järjestäminen onkin positiivisesti väritynyt kokemus, asiakas korostaa saaneensa kotiapua laitoksesta kotiutumisestaan lähtien.

Eräs asiakas tarvitsee paljon kotipalvelun apua. Hän on kuitenkin ehdottomasti sitä mieltä, ettei hän halua laitoshoidon.

Haastattelu G r. 72-84.

H: [] Kaks kymmentä vuottahan minä tässä oon ollu. Tässä on viistoista vuotta katasteltu. [] No niin ja tässä se pittää loppuun asti olla. Minä sanon, että minä en lähe minnekkää. [] Oon ottanu, että millon minä pois pääsen. Ei oo luoja vielä ottanu.

Terveiden heikkeneminen tuo siis mukanaan monia pienempiä ja suurempia muutoksia. Vanhus voi joutua olosuhteiden pakosta muuttamaan syrjäisemmästä kodistaan kunnan taajamaan. Tämä saattaa rinnastua ”kunnalliskotiin” joutumiseen, mikä entisaikaan oli jonkinlainen merkki ihmisen vanhaksi (ja siten muulle perheelle tarpeettomaksi) tulemisesta. Kun vanhus on asunut pitemmän aikaa uudessa asunnossaan taajama-alueella, voi siitä tulla myös koti. Toiset sopeutuvat taajama-asumiseen ilman suurempia ongelmia, kun taas toiset eivät koskaan opi kutsumaan uutta asuntoaan kodiksi. Tässä ”uudessa kodissa” asuminen on kuitenkin laitoshoidon mukavampaa. Kaikille tutkimuksessa mukana olleille vanhuksille näyttää olevan yhteistä, että laitoshoidon (varsinkin lopullista laitokseen joutumista tai pitkäaikaishoitoa) halutaan siirtää niin pitkälle tulevaisuuteen kuin mahdollista. Kotona he pystyvät säilyttämään edes osan autonomiastaan.

8 KEHYSTEN VÄLISET SUHTEET

Tässä luvussa tarkastellaan eri kehysten välisiä suhteita. Luku on samalla yhteenveto koko analyysistä.

Tutkimuksessa käytetyt kehykset menevät jatkuvasti päällekkäin toistensa kanssa. Kaikki liittyy kaikkeen ainakin jollain tasolla. Kehysten erotteleminen on osin keinotekoisista, mutta se auttaa kuvaamaan kotipalvelun asiakkaiden elämää monipuolisemmin. Jokainen kehys avaa kotipalvelun todellisuuteen erilaisen näkökulman. Tekninen kehys korostaa käytännön hoitotyöhön liittyviä kysymyksiä. Se hallitsee luonnollisesti asiakkaan ja työntekijän välisiä kohtaamisia, sillä asiakkaan perushoidosta huolehtiminen on työntekijöiden työn tärkein tarkoitus. Lähempi tarkastelu osoitti, että kotipalvelu pitää sisällään paljon muutakin kuin pelkän perushoidon.

Terveyskehys on läsnä koko ajan niin asiakastapaamisissa kuin asiakkaiden haastatteluissakin, sillä asiakkaalle annettava kotiapu pohjaa hänen terveydentilaansa. Havainnointijaksoilla sairaudet tulivat kuitenkin harvoin esille. Ne peittyvät teknisen kehyksen alle. Sairaudet ovat tulkintani mukaan tabuja, joista ei puhuta. Jos asiakas valitteli vanhuuttaan, työntekijä normalisoi tilannetta vetoamalla sairauksien tavallisuuteen vanhoilla ihmisillä. Haastatteluissa terveys korostui avun tarpeen syynä. Toimintakyvyn heiketessä asiakas ei enää pysty tekemään kodinhoitoon liittyviä askareita itse, vaan hän ”joutuu” ottamaan kotiapua. Tässä terveyskehyksellä selitetään asiakkaan asemaa eli sosiaalipsykologista kehystä.

Myös maallikkokehys menee päällekkäin teknisen kehyksen kanssa. Asiakas ja työntekijä juttelevat askareiden tekemisen ohella, sillä kotiavustajilla ei ole aikaa istuutua pelkästään keskustelemaan. Maallikkokehykseen kuuluva juttelu tuo asiakkaan ja työntekijän tasavertaisiksi puhekumppaneiksi. Huomio siirtyy auttamisesta jutteluun, joka voi koskea yhtä hyvin päivän tapahtumia kuin ajankohtaisia uutisiakin. Juttelu peittää asiakkaan riippuvaista asemaa. Maallikkokehyksen näkökulmasta asiakaskäynti voi olla merkittävä sosiaalinen tapahtuma.

Kaikki edellä käsitellyt kehykset liittyvät kotipalvelun asiakkaan asemaan. Sosiaalipsykologisessa kehyksessä korostui sopeutumisen merkitys. Asiakkaat pyrkivät tulemaan toimeen yksin mahdollisimman pitkään. Kun toimintakyky heikkenee, asiakkaaksi joudutaan ja tilanteeseen on vain sopeuduttava. Haastatellut naiset ovat tottuneet kestämään kovaa työn tekoa. He ovat oppineet sopeutumaan erilaisiin olosuhteisiin.

Collins (1988, 56) on todennut, että mitä muodollisempi tilanne on sitä enemmän ihmiset pyrkivät keskittymään itse asiaan ja kehyksiä rikotaan vähemmän. Tämän tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että kotipalvelun asiakastapaamiset ovat melko epävirallisia, sillä kehykset menevät paljon päällekkäin. Välillä haastateltavat pyrkivät vaihtamaan kehystä. Asiakkaat pyrkivät pois teknisen kehyksen kuvailusta tai perustelivat teknistä apua muilla kehyksillä. Terveiden puute oli usein esillä. Kun vanhus ei itse pysty tekemään kodinhoitoon liittyviä askareita, on ymmärrettävää, että sairaudet tulevat avusta puhuttaessa esille. Terveyskehys liittyy tiiviisti sosiaalipsykologiseen kehykseen, sillä se miten hyvässä tai huonossa kunnossa asiakas on vaikuttaa hyvin paljon siihen millaisena hän kuvaa itseään suhteessa kotipalveluun. Asiakkaat korostivat, että avuntarve johtuu nimenomaan heidän sairauksistaan. Avuntarvitsijana oleminen on siis negatiivinen positio, johon asiakas ei itse voi vaikuttaa.

Näyttää siltä että, kun asiakkaan toimintakyky heikkenee tekninen kehys korostuu ja sosiaalipsykologinen sekä maallikkokehys jäävät vähemmälle. Asiakas voi tavallaan luovuttaa ja sopeutua kuoleman odotukseen, irtaantua normaalina pidetystä elämästä. Eräs haastateltava, joka tarvitsi paljon apua, ei jäsentänyt omaa asemaa enää juuri muuten kuin sanomalla, ettei hän pysty. Asiakkaan motivoiminen voi olla tällöin vaikeaa ja omatoimisuuteen tulee erityisesti kannustaa. Parempikuntoisilla asiakkailla itse tekeminen ja sitä kautta toimintakyvyn ylläpitäminen on tietyllä tavalla itsestään selvää. Havainnointini perusteella näyttää siltä, että työntekijät korostavat omatoimisuutta ja aktiivisuutta juuri huonokuntoisempien ja huonosti motivoituneiden asiakkaiden kohdalla. Kun asiakas ei pysty tai halua ottaa osaa keskusteluun, työntekijä voi välttää hiljaisuutta kertomalla omia kuulumisiaan tai selostamalla tehtäviä askareita.

9 POHDINTA

Kunnallinen kotipalvelu sisältää monia merkityksiä. Kodinhoidossa auttaminen on näkyvin osa kotipalvelua. Asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamiset pitävät kuitenkin sisällään muutakin. Molempien ihmisten persoonallisuus vaikuttaa siihen, miten käytännön työt hoidetaan. Tilanteissa käydään neuvotteluja toimintatavoista. Asiakkaat myös neuvovat työntekijöitä, jolloin työntekijä ei enää olekaan asiantuntijan roolissa.

Kotipalvelun asiakkaaksi tullaan toimintakyvyn heikkenemisen myötä. Tällöin asiakas joutuu sopeutumaan siihen, ettei hän enää pysty selviytymään ilman muiden apua. (Toki tällainen avunlähde voivat myös lapset tai muut läheiset, mutta se olisi jo oma tutkimusaiheensa.) Osa asiakkaista kokee joutuneensa kotipalvelun asiakkaaksi. Toiset taas mielestään pääsevät kotipalvelun avun piiriin, he ovat valmiita ottamaan avun vastaan. Tämän taustalla voi olla pitkä sairastaminen tai monet vaikeudet kotona selviytymisessä, jolloin kotipalvelu tuo helpotusta arjen toimintoihin ja ennen kaikkea mahdollistaa kotona asumisen, mikä on vanhuksille tärkeää.

Asiakkaat eivät puhu asemastaan hoitotyön termein. Haastatteluissa ei keskusteltu autonomiasta tai omatoimisuudesta. Sen sijaan niissä tuli ilmi ikääntyneiden halu pärjätä omillaan tai jos se ei ole mahdollista niin kuitenkin ottaa ulkopuolista apua vastaan mahdollisimman vähän. Tämähän tarkoittaa hoitotyön termein juuri edellä mainittua omatoimisuutta ja autonomiaan pyrkimistä.

Kotipalvelu saa merkityksiä suhteessa koko vanhuksen nykyiseen ja menneeseen elämään, sillä vaikka keskityin haastatteluissa kotipalvelua koskeviin teemoihin, suurin osa asiakkaista kertoi jotain myös muusta elämästään. Tällainen muistelemine on usein liitetty vanhuuteen, se on keino vakuuttautua oman elämän arvosta. Kun ihminen muistelee aikaisempaa elämäänsä, voidaan puhua eräänlaisesta identiteettityöstä. (Saarenheimo 1997, 45; 177; 208; Kenyon 1994.) Menneisyys saa merkityksiä tässä hetkessä. Omasta elämästä kertominen on aina sidottu tilanteeseen, jossa tarinaa kerrotaan (Kenyon 1994, 196-198). Haastatteluihin osallistuneet asiakkaat kertoivat elämästään tilanteessa, jossa paikalla oli nuori, kotipalvelusta kiinnostunut opiskelija.

Haastatteluissa nousi esille kaksi iäkkäiden identiteetin kannalta merkittävää tekijää: kotina pidetty paikka sekä työ, jota vanhukset ovat ennen tehneet. Nykyistä elämää, johon kotipalvelu kuuluu yhtenä osana, jäsenettiin suhteissa näihin. Vaikka nyt asiakkaat eivät enää selviä ilman apua, he ovat ennen tehneet paljon työtä. Nykyinen tilanne johtuu terveydenheikkenemisestä. Koti nousi puheessa esille, jos asiakas oli muuttanut vanhoilla päivillään taajamaan. Suhteessa menneeseen asiakkaat ovat joutuneet luopumaan monista asioista. Tulevaisuutta ajatellessaan asiakkaat korostivat halua asua kotona, mutta muuten asiakkailta ei ole kovinkaan suuria odotuksia tulevaisuuden suhteen. Kaikki on kuitenkin hyvin, sillä toimintakyky sallii vielä kotona asumisen. Rooskin (1987, 84) on todennut, että työ, asunto ja perhe ovat merkittäviä tekijöitä ihmisten jäsentäessä elämäänsä. Myös Vakimon (1999, 138) mukaan koti ja kotona tehty työ tulevat keskeisesti esille maaseudun naisten identiteettipuheessa. Perheen osalta lapset ovat leskenä eläville naisille tärkeitä.

Tämän tutkielman aineisto kerättiin yhden kunnan alueella. Uskon, että kontekstilla on vaikutusta tutkimustuloksiin. Jatkossa olisikin mielenkiintoista verrata erilaisten kuntien kotipalveluja keskenään tai tarkastella aihetta kaupungin ja maalaiskunnan välillä. Pienessä kunnassa osa työntekijöistä ja asiakkaista tuntee toisensa jo ennen varsinaisen asiakassuhteen alkua. Tämä voi vaikuttaa maallikkokehykseen kuuluvan jutteluun. Asiakkaat saivat myös jonkin verran apua naapureiltaan. Palkaton yhteisöllinen hoiva ei siis ole kokonaan kadonnut maaseudulta (vrt. Anttonen 1989).

Asiakkaat ovat yksilöllisiä ihmisiä, eikä tutkimustuloksia voida suoraan yleistää koskemaan kaikkia kotipalvelun asiakkaita. Rajattu konteksti asettaa yleistämiselle myös omat rajoituksensa. Tutkimuskunnassa pyritään keskittämään vanhusten asuminen taajama-alueelle, sillä kotiapua on vaikea järjestää syrjäkylille pitkien matkojen päähän. Kotipalvelun asiakkaaksi tulon liittyy monen asiakkaan kohdalla myös muutto ”oikeasta kodista” keskustan vanhusten taloon tai palvelutaloon. Asiakkaan elämä muuttuu paljon ja sopeutuminen uusiin olosuhteisiin voi olla vaikeaa. Kun muutto ja kotipalvelun asiakassuhteen alkaminen ajoittuvat samaan aikaan, on vaikeaa eritellä kumpi on asiakkaan mielipiteiden takana. Molemmat merkitsevät aikaisemmasta elämäntavasta luopumista ja ovat merkkejä vanhenemisestä. Yleensä vanhukset kuitenkin sopeutuvat näihin muutoksiin. Kun prosessi on käyty läpi ja kotipalvelun käynnit vakiintuneet, elämä normalisoituu. Kotipalvelusta tulee osa arkista elämää.

Tällainen elämä voi olla vanhuksen mielestä hyvää tai ainakin olosuhteisiin nähden parasta mahdollista.

On syytä huomioida, että kaikki haastatteluihin osallistuneet asiakkaat ovat naisia. Sukupuoli vaikuttaa varmasti heidän käsityksiinsä. Kuopiossa tehdyn kotihoidon laatuvertailun (Rissanen ym. 1999) mukaan naiset olivat miehiä kriittisempiä joidenkin laatuominaisuuksien suhteen. Koti on ollut maalla naisten työympäristö. Voi olla, että kotipalvelun vastaanottaminen ei ole miehille yhtä vaikeaa. Tedren (1993a) mukaan miesten on helpompi antaa asiantuntijuus kotipalvelun työntekijöille. Tähän ei kuitenkaan tämän tutkimuksen perusteella voi ottaa kantaa, mutta kotipalvelun miesasiakkaiden näkemysten tutkiminen olisi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe.

Kotipalvelun työntekijöiden mieltä lämmittänee se, että suurin osa asiakkaista arvostaa heidän tekemäänsä työtä ja tiedostaa sen, ettei työntekijöillä ole kiireen keskellä helppoa. Työntekijöillä ja asiakkailla onkin yhteinen vihollinen, kunta ja sen päättäjät. Asiakkaat ajattelevat, että kunta on syyllinen työntekijöiden vähyyteen ja maksujen kalleuteen. Asiakkaista tuntuu etteivät kunnan päättäjät arvosta heitä ja heidän elämäntyötään. Mielestäni oli tärkeää tuoda nämä asiakkaiden mielipiteet esille, sillä ongelmat ovat asiakkaiden mielestä tärkeitä ja ne vaikuttavat heidän jokapäiväiseen elämäänsä. Todellisuudessa päättäjät toimivat vaikeissa tilanteissa taloudellisten resurssien ollessa rajalliset. Kunnalliset päättäjät voisivat ehkä syyttää tilanteesta valtiollisia päättäjiä.

Palvelujen kysyntä on yleensä aina tarjontaa suurempaa. Kotipalvelun tarkoitus on tukea asiakkaita omatoimisuuteen eli kaiken valmiiksi tekeminen ei ole tarkoituksenmukaistakaan. Palvelujen määrä voidaan kokea riittämättömäksi, sillä asiakas voi haluta lisää omaa hyvää oloaan edistäviä palveluja, kuten Raatikainen (1992, 41) toteaa kotisairaanhoidon riittävyttä käsittelevässä artikkelissaan. Asiakas ei välttämättä ymmärrä hänen oman aktiivisuutensa korostamista.

Vanhenemista on jäsenetty sosiaaligerontologiassa mm. aktiivisuus-, jatkuvuus- ja irtaantumisteorioiden avulla. Vaikka nämä teoriat ovat osin keskenään kilpailevia, löytyy kotipalvelusta jokaiseen kuuluvia piirteitä. Aktiivisuusteoria tavallaan sisältyy hoitotyön ohjeisiin (omatoimisuus ym.). Suurin osa asiakkaista pyrkii mahdollisimman paljon tekemään itse eli he ovat aktiivisia ja pitävät toimintakykyään yllä. Työntekijät

kannustavat myös huonokuntoisempia asiakkaita osallistumaan. Käytännössä tilanteet voivat olla ristiriitaisia, jos asiakas odottaa saavansa avun valmiina, mutta työntekijä painottaa aktiivisuuteen pyrkimistä. Jatkuvuus puolestaan näkyy pyrkimyksenä säilyttää aikaisemmat tavat. Tapojen säilyttämiseen pyrkivät sekä asiakas että työntekijät. Esimerkiksi dementikkojen hoidossa työntekijät nojautuvat usein asiakkaiden aikaisempiin toiveisiin. Irtaantumisteoria astuu kuvaan väistämättä, kun toimintakyky heikkenee ja totutuista elämäntavoista joudutaan tinkimään ainakin jossain määrin. Muuttaminen taajamaan merkitsee myös irtaantumista aikaisemmasta elämäntavasta. Työntekijöiden kiire voi myös pakottaa tinkimään entisistä toimintamalleista. Asiakas joutuu sopeutumaan toisen avunvaraiseen elämään. Jos asiakkaan elämää kuvataan asiakkaan uralla, tarkoittaa uralla eteneminen irtaantumista ja sopeutumista.

Ihmisen elämään kuuluu kaikenlaista. Eräs asiakas kuvasi elämänskulkua minulle haastattelun jälkeen juodessamme mehua:

Tutkimuspäiväkirja 11.11.1999

[] hän kertoi myös vertauskuvan. Hän ajattelee, että me ihmiset olemme kuin kaisloja, jotka ovat järven rannalla pystyssä: keväällä kaislat kasvavat (ihmiset syntyvät) tähkäpäineen ja sitten tulee syksy ja osa kaisloista menee lakoon heti (eli kuolee), osa menee hiljalleen lakoon ja osa tähkäpäistä jää vielä pystyyn pakkasellakin.

Ikääntyneet ovat noita tähkäpäitä, jotka menevät hiljalleen lakoon tai sinnittelevät pystyssä vielä pakkasellakin. Toivon, että tämä tutkimus auttaa ymmärtämään niitä vanhuksia, jotka tarvitsevat toisten ihmisten apua selvitäkseen kotona päivittäisistä askareistaan. Toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta he ansaitsevat hyvän elämän, juuri sellaisen mitä he itse pitävät hyvänä.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 1994: Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Jyväskylä.
- Anttonen, Anneli 1989: Valtiollisesta yhteisölliseen sosiaalipolitiikkaan. Sosiaaliturvan Keskusliitto, Helsinki.
- Brandtstädter, Jochen 1997: Elämänhallinta ja hyvinvointi ikäännyttäessä: assimilaation ja akkommodaation merkitys sopeutumisessa. *Gerontologia* 11(2), 116-124.
- Collins, Randall 1988: Theoretical continuities in Goffman's work. Teoksessa: Drew, Paul & Wootton, Anthony (eds.): Erving Goffman. Exploring the interaction order. Polity Press. Cambridge & Oxford, 41-63.
- Elovainio, Päivi 1995: Mieli liukuu ja ruumis astuu vanhuuteen. Vanhusten sopeutumisesta ja toiminnasta vanhainkodissa. *Gerontologia* 9(3), 203-211.
- Eräsaari, Leena 1994: Millainen tekotuote etnografia oikein on? Keskustelua etnografian kirjoittamisesta. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. 4/1994, 362-372.
- Eräsaari, Leena 1995: Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. *Gaudeamus*, Tampere.
- Goffman, Erving 1986: Frame analysis. Northeastern University Press. Boston. (1974).
- Grönfors, Martti 1982: Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. WSOY, Juva.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. 1994: Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. 4/1994, 352-361.
- Haavio-Mannila, Elina 1984: Perhe hoiva- ja tunneyhteisönä. Teoksessa: Haavio-

Mannila, Elina & Jallinoja, Riitta & Strandell, Harriet: Perhe, työ ja tunteet. Ristiriitoja ja ratkaisuja. WSOY, Juva, 111-183.

Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul 1995: Ethnography. Principles in practice. Second edition. Routledge, London.

Hänninen, Vilma & Valkonen, Jukka 1998: Tarinat, sairaudet ja kuntoutuminen. Teoksessa: Hänninen, Vilma & Valkonen, Jukka (toim.): Kunnan tarinoita. Tarinallinen näkökulma kuntoutukseen. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 59/98. Kuntoutussäätiö, Helsinki, 3-20.

Ilmonen, Kaj 1998: Sosiologia, rutiinit ja kulutus. Sosiologia 35(2), 92-103.

Karjalainen, Pekka 2000: Ristijärvi näivetty ja vanhenee. Väestöennusteet synkkiä suurimmassa osassa Pohjois-Suomea. Kaleva 21.2.2000, 3.

Kenyon, Gary 1994: Oman tarinan kertomisen merkityksestä. Gerontologia 8 (4), 196-204.

Koskinen, Simo & Aalto, Leena & Hakonen, Sinikka & Päivärinta, Eeva 1998: Vanhustyö. Gummerus, Jyväskylä.

Kuronen, Marja 1994: Normaalit ongelmat ja ongelma-asiakkaat. Etnografinen tarkastelu asiakkaiden ongelmien määrittelykäytännöistä äitiys- ja lastenneuvolatyössä. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 4/1994, 341-351.

Lehtonen, Heikki 2000: Voiko suomalainen hyvinvointivaltiomalli muuttua? Sosiologia 37 (2), 130-141.

Meriläinen, Silva 1989: Kotipalvelu Joensuun vanhusten huollossa. Joensuun yliopisto. Yhteiskuntapolitiikka ja sosiologia. Keskustelualoitteita 10/1989, Joensuu.

Metsola, Anne 1990: Kotipalvelun mahdollisuudet ja rajat. Kotipalvelun nykytilaa ja

kehittämistä selvittävän työryhmän muistio. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 10/1990. Valtion painatuskeskus, Helsinki.

Peräkylä, Anssi 1990: Kuoleman monet kasvot. Identiteettien tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa. Vastapaino, Tampere.

Pietarinen, Juhani 1998: Itsemäärääminen ja itsemääräämisoikeus. Teoksessa:

Pietarinen, Juhani & Launis, Veikko & Räikkä, Juha & Lagerspetz, Eerik & Rauhala, Marjo & Oksanen, Markku: Oikeus itsemääräämiseen. Oy Edita Ab, Helsinki, 15-47.

Pohjola, Anneli 1990: Asiakas asiakastutkimuksessa. Teoksessa: Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipolitiikka 1990:2. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 145-156.

Pohjonen, Tiina 1996: Työn piirteet ja kuormittavuus vanhusten kotipalvelussa. Gerontologia 10(4), 209-216.

Raatikainen, Ritva 1992: Potilaiden avun tarve ja palvelujen riittävyys kotisairaanhoidossa. Gerontologia 6 (1), 32-42.

Rissanen, Sari & Laitinen-Junkkari, Pirjo & Hirvonen, Raija & Sinkkonen, Sirkka 1999: Vanhusten kotihoidon laatu Kuopiossa 1994 ja 1997 – arviointitutkimus kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistämisen vaikutuksista kotihoidon laatuun vanhusasiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden arvioimana. Gerontologia 13(2), 71-81.

Ronkainen, Suvi 1989: Nainen ja nainen – haastattelun rajat ja mahdollisuudet. Sosiaalipolitiikka. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisu, 14. vuosikerta.

Roos, J.P. 1987: Suomalainen elämä. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki.

Saarenheimo, Marja 1997: Jos etsit kadonnutta aikaa. Vanhuus ja oman elämän muisteleminen. Vastapaino, Tampere.

- Sarola, J.P. 1993: Mielialatekijöiden vaihtelu erilaisilla asuinalueilla. *Gerontologia* 7(2): 102-111.
- Siira, Helena 1998: Asiakkaan autonomiaako rakentamassa? Tapaustutkimus kunnallisesta kotipalvelusta asiakkaan suoriutumisen tukijana. *Acta Universitatis Lapponiensis* 17. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.
- Simonen, Leila 1987: Kunnallinen kodinhoitaja: suomalaisen naisammattin synty ja kehitys. Teoksessa: Saarinen, Aino & Hänninen-Salmelin, Eva & Keränen, Marja (toim.): Naiset ja valta – naisnäkökulmia ”hyvinvointivaltioon”. Gummerus, Jyväskylä, 55-63. (Kannessa lukee Tutkijaliitto?)
- Sjöbeck, Barbro 1991: Kvalitet i den sociala hemtjänsten ur brukarperspektiv. *Gerontologia* 5(3): 173-182.
- Suojanen, Päivikki 1996: Etnografisen tutkimuksen eettisiä ulottuvuuksia. Teoksessa: Palmroth, Aino & Nurmi, Ismo (toim.): Alttiiksi asettumisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta, JYY julkaisusarja n:o 38, Jyväskylä, 35-66.
- Tedre, Silva 1993a: Ammatillinen huolenpito vanhusten kotipalvelussa. Kahden naisen kohtaaminen yksityisen ja julkisen hauraalla rajalla. Joensuun yliopisto. *Yhteiskuntapolitiikka ja sosiologia*. Keskustelualoitteita 16/1993, Joensuu.
- Tedre, Silva 1993b: Vanhusten kotipalvelu – julkista apua yksityiselämän alueella. *Gerontologia* 7 (2), 133-140.
- Tedre, Silva 1995: Julkinen auttaja yksityisessä kodissa. Teoksessa: Eräsaari, Leena & Julkunen, Raija & Silius, Harriet (toim.): Naiset yksityisen ja julkisen rajalla. Vastapaino, Jyväskylä, 150-170.
- Tedre, Silva 1999a: Minä vanhusten kotipalvelun kentillä. *Gerontologia* 13 (1), 4-12.
- Tedre, Silva 1999b: Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun

työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 40.

Tedre, Silva & Pöllänen, Pirjo 1997: Hoivan herkäät alueet. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Tenkanen, Raija 1998: Vanhusten kotipalvelun laatu. MAUT-tekniikalla toteutettu vertailu kotipalvelun laatuominaisuuksista. Gerontologia 12 (4), 183-194.

Twigg, Julia 1997: Deconstructing the 'Social Bath': Help with Bathing at Home for Older and Disabled People. Teoksessa: Int Soc. Pol. 26 (2), 211-232.???

Vaarama, Marja 1996: Vanhusten hoivapalvelujen tuloksellisuus hyvinvoinnin tuotantonäkökulmasta. Stakes, Helsinki.

Vakimo, Sinikka 1999: Maaseutu naisen ikääntymisympäristönä. Teoksessa: Kangas, Ilka & Nikander, Pirjo (toim.): Naiset ja ikääntyminen. Gaudeamus, Helsinki, 121-146.

Viitala, Kaija 1990: Kohti tavoitteellista kotipalvelua. Kotipalvelutyön kehittämisprojektin raportti 1. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 14/1990. Valtion painatuskeskus, Helsinki.

Vilkko, Anni 1997: Ikääntyminen, muistot ja koti. Teoksessa: Karisto, Antti (toim.): Vanhuus kaupungissa. Miina Sillanpään syntymän 130-vuotisjuhlakirja. WSOY, Juva, 168-183.

Väliverronen, Esa 1996: Ympäristöuhkan anatomia. Vastapaino, Jyväskylä.

Liite 1

SUOSTUMUS

Sanna Väänänen tekee tutkielmaa Jyväskylän yliopistossa kunnallisesta kotipalvelusta ja se kohdistuu asukkaan ja kotipalvelutyöntekijän välisiin kohtaamisiin palvelutilanteessa. Sanna tulee havainnoimaan kotipalvelutyötä viikolla 37, **13.9-17.9** ja viikolla 39, **27.9-1.10**.

Suostun luonani tapahtuvaan kotipalvelutyön havainnointiin.

asiakkaan allekirjoitus