

# PÄIVÄTOIMINNAN ASIAKKUUDEN MÄÄRITTYMINEN MONIAMMATILLISESSA DIALOGISSA

Kirsi Santama & Tuija Huuhtanen  
Sosiaalityön käytäntötutkimus  
Sosiaalityö  
Helsingin yliopisto  
Joulukuu 2017

## PÄIVÄTOIMINTA

Helsingin kaupungin ikääntyneiden päivätoiminta on tarkoitettu pääasiassa kotona asuville, yli 65 -vuotiaille muistisairaille tai omaisen hoidossa oleville henkilöille. Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään ikääntyneiden henkilöiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Palveluun kuuluu edestakainen ryhmä-kuljetus, ateriat sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta.

## TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Sote-uudistusten myötä vanhustyön moniammatillinen ja monialainen yhteistyö erilaisissa verkostoissa kasvaa. Tutkimus on osa Helsingin kaupungin ikääntyneiden päivätoiminnan kehittämistyötä. Se liittyy laajempiin muutoksiin, kuten keskitetyn palvelutarpeen arviointiyksikön perustamiseen ja päivätoiminnan sisäisen ohjeen päivittämiseen. Yksi uudelleen organisoinnin tavoite on vahvistaa moniammatillista asiakaslähtöistä yhteistyötä.

Tutkimuksessa selvitetään, miten vanhus-työn kentän ammattilaiset hahmottavat ja määrittelevät päivätoiminnan asiakkuutta. Tutkimuksessa tarkastellaan myös, syntykö moniammatillisessa dialogissa uutta tietoa ja yhteistä ymmärrystä päivätoiminnan asiakkuuden määrittelyistä.

Tutkimuskysymyksemme on:

*Miten ikääntyneiden päivätoiminnan asiakkuus määrittyy moniammatillisessa dialogissa?*

## AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä toimii Jyrkämän toimijuuden modaaliteetti-malli. Mallia voidaan käyttää esim. analysoitaessa ikääntyviä ja heidän arkielämänsä tilanteita. Toimijuuden ulottuvuudet ovat: osata, kyetä, täytyä, haluta, voida ja tuntea. Toimijuus syntyy, muotoutuu ja uusiutuu

näiden ulottuvuuksien kokonaisdynamikkana. (Jyrkämä 2007, 206–212.)

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu neljästä ryhmähaastattelusta, joihin osallistui yhteensä 21 vanhustyön työntekijää: sosiaalityöstä, kotihoidosta ja päivätoiminnasta. Analyysimenetelmänä käytimme sisällönanalyysia.

## TULOKSET

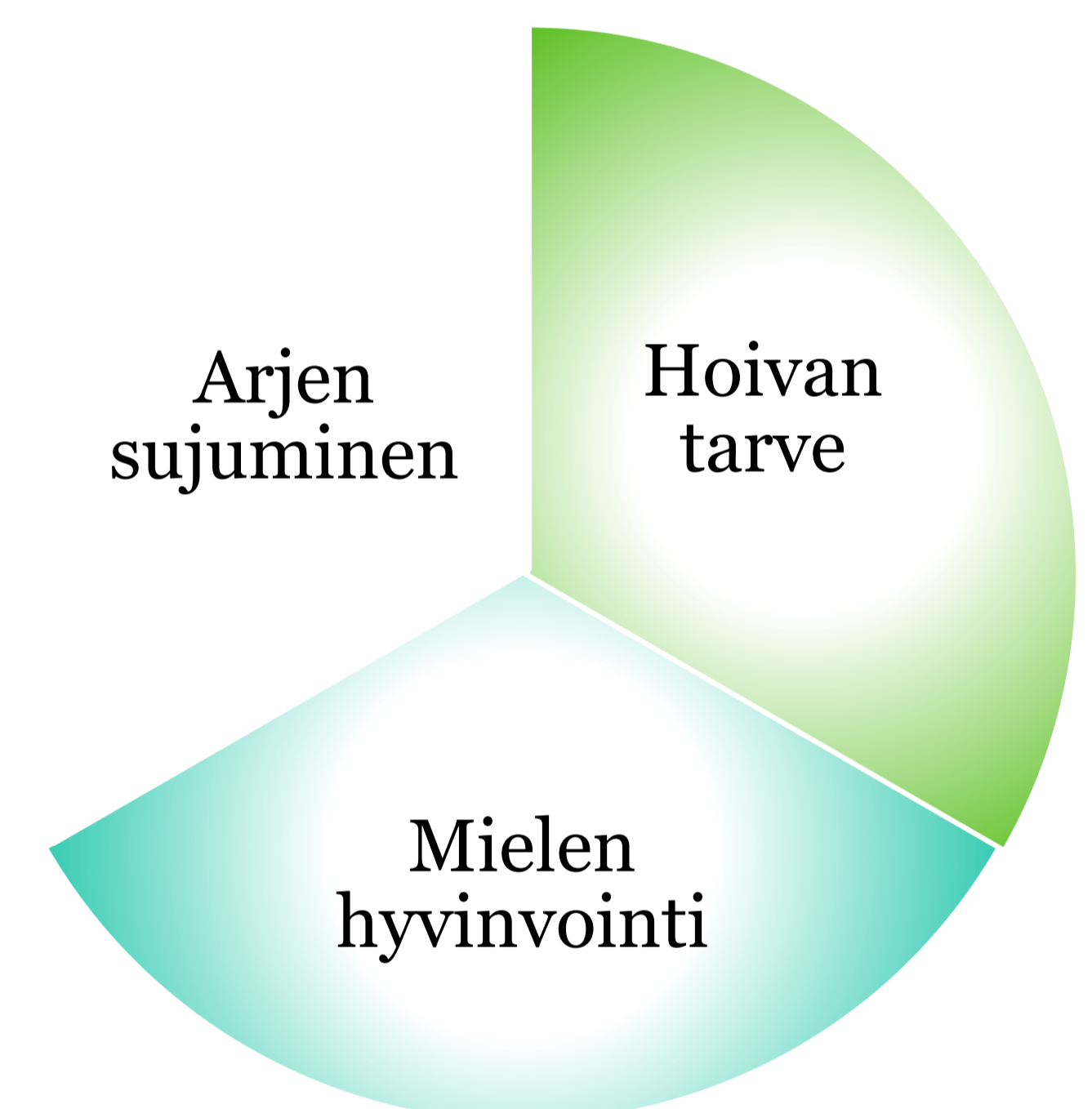
Aineistosta konstruoiitiin kolme laajempaa teemaa, jotka määrittelevät asiakkuuden kriteereitä. Ne muodostuvat useammasta osa-alueesta, joita tarkastelemme raportissa yksityiskohtaisemmin. Teemat ovat:

- 1) Sosiaalisuus ja mielen hyvinvointi** mm. sosiaaliset taidot ja suhteet, ryhmässä toimiminen, yksinäisyys
- 2) Arjen sujuminen** mm. ajallisten käytäntöjen hallitseminen, aktiviteetteihin osallistuminen, jaksaminen, omaisen jaksamisen tukeminen
- 3) Hoivan tarpeen tarkkailu** mm. kyky tai kykenemättömyys huolehtia arkisista tarpeista, ravitsemustila, fyysinen ja psyykinen vointi, äkilliset muutokset elämän tilanteessa

Informantit olivat yksimielisiä siitä, mitä päivätoiminnan instituutio odottaa asiakkaalta: mihin palvelun arjen asioihin asiakkaan on kyettävä, mitä siellä täytyy ja voi? Silloin kun yksilön toimijuus on murtumassa, se säilyy jos muut ihmiset tunnistavat hänen toimijuutensa. Aineistossa ikääntyneen toimijuus rakentuu asiakkaan, päivä-toiminnan ja kotihoidon sekä sosiaalityön työntekijöiden välisissä suhteissa ja vuoro-vaikutuksessa. Sote-uudistuksessa organisaatioilla ei ole varaa sivuuttaa henkilöstön luovaa potentiaalia. Organisaation kaikkien jäsenten voimavarat innovatiivisiin ratkaisuihin tulee tunnistaa ja hyödyntää, tämä edellyttää aitoa dialogia eri osapuolten välillä.

Sosiaalityöllä on mandaatti tuottaa sosiaalista kansalaisuutta ja toimijuutta siihen kykenemättömille, päivätoiminnan toimintaympäristössä se tarkoittaa myös jatkuvan dialogin ylläpitämistä muiden vanhustyön ammattilaisten kanssa.

Tutkimus tuo näkyväksi päivätoiminnan asiakkuuksiin liittyviä solmukohtia, mutta myös antaa tietoa työntekijöille siitä, kuinka erilaisia palveluja tulisi kohdentaa.



## KEHITTÄMIS- EHDOTUKSET

Aineistosta nousi esiin institutionaalisen palvelun osittainen kyvyttömyys vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Jyrkämää (2007) mukaillen jatkossa työyhteisöissä voi tarkastella, mitä sellaista potentiaalinen tai nykyinen asiakas kykenee, osaa ja haluaa, mitä päivätoiminta ei vielä pysty tarjoamaan. Järjestelmän kyky taipua erilaisiin toimintatapoihin näyttäisi olevan kapeampi, kuin työntekijöiden halukkuus ja into kehittää asiakaslähtöisiä palveluja.

## KIRJALLISUUTTA

Jyrkämä, Jyrki (2007) Toimijuus ja toimintatilanteet, aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa: Seppänen, Karisto & Kröger (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välillä. Virkola, Elisa (2014) Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa.