

NEUVOTTELUA RAJAPINNALLA

Julkisen sektorin edustajien ja vapaaehtoistoimijoiden käsitykset ikäihmisten parissa tehtävän työn rajanpinnoista ja vastuusta

KATJA KEKKI
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Joulukuu 2015

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

KEKKI, KATJA: NEUVOTTELUA RAJAPINNALLA. Julkisen sektorin edustajien ja vapaaehtoistojen käsitykset ikäihmisten parissa tehtävän työn rajanpinnoista ja vastuusta
Pro gradu -tutkielma, 104 s., 18 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Raitakari, Suvi

Joulukuu 2015

Vapaaehtoistojen rooli ikäihmisten kotona asumisen tukemisessa on kasvussa. Väestörakenteen muutoksella on vaikutuksensa siihen, että viime aikoina on oltu tavallista kiinnostuneempia epävirallisesta ja vapaaehtoistojen kautta annettavasta avusta. Vapaaehtoiset voivat tarjota paljon kotonaan asuville vanhuksille ja he asettuvat osaksi työnjakoa julkisen ja yksityisen sektorin sekä epävirallisen eli perheen ja läheisten antaman avun kanssa. Rajat ovat kuitenkin usein epäselviä, mistä voi seurata konflikteja.

Tämän pro gradu -tutkielman tutkimuskohteena on ikäihmisten kotona asumista tukevan vapaaehtoistojen rajapinta julkisen sektorin ammatillisen auttamistyön kanssa. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa eri toimijaryhmien ajatuksia ja tätä kautta tuoda jäsenellisesti esiin näkemyksiä vastuusta ja työn rajanpinnoista vapaaehtoistojen ja ammatillisen työn välillä. Tutkimusaineisto muodostuu 12 haastattelusta. Aineistonkeruumenetelmä on puolistrukturoitu- eli teemahaastattelu. Haastateltavana on kuusi vapaaehtoistojen edustajaa sekä kuusi julkisen sektorin edustajaa. Tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan vapaaehtoistojen periaatteita ja kolmatta sektoria sekä sen roolia. Tärkeiksi käsitteiksi muodostuvat myös rajan, rajatyön ja vastuun käsitteet. Analyysimenetelmänä käytetään teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tutkimustuloksena esitetään, että eri toimijoiden näkemykset vapaaehtoistojen ja ammattityön välisistä rajoista ovat hyvin yhteneviä, vaikka myös näkemyseroja löytyy. Rajapintaa ja mahdollisten työtehtävien rajoja määritellään haastattelupuheessa erityisesti vapaaehtoisten työtehtävien ja toimintamahdollisuuksien kautta. Vapaaehtoisten roolina korostuu asiakkaan rinnalla kulkeminen ja tavallisen ihmisen taidoin toimiminen, kun taas ammattilaisten työssä korostuvat koulutus ja ammattitaito. Rajoja määritetään eri suunnilta, ja sen lisäksi, että toimijaryhmät saavat itsenäisesti määritellä omia rajojaan, määrittävät niitä myös ulkopuoliset toimijat sekä yleiset ideat ja periaatteet. Neuvottelua tapahtuu erityisesti rajanylitystilanteissa. Toimijaryhmät kuvaavat tilanteita, joissa rajanylitys on tapahtunut sekä tilanteita, joissa vapaaehtoista on kutsuttu ylittämään rajaa. Rajanylityksiä tapahtuu erityisesti satunnaisissa ja hätätilanteissa sekä väärinkäsitysten seurauksena. Myös vapaaehtoisen ja asiakkaan välinen läheinen suhde sekä yleinen halu toimia inhimillisesti saavat aikaan rajanylityksiä.

Vastuusta puhutaan erityisesti eri toimijaryhmien vastuuta tarkastellen ja kuvaillen. Puhutaan julkisen, vapaaehtoistojen, asiakkaan, omaisen ja yksilön vastuusta. Eri toimijaryhmien näkemykset vastuusta ovat melko yhtenevät. Laajimmaksi määritetty julkisen sektorin vastuu, kun taas vapaaehtoistojen vastuulla on hoitaa sovitut ja luvatut asiat laadukkaasti. Asiakkaan vastuu pienenee toimintakyvyn heikentymisen seurauksena, ja omaisen vastuu näyttyy ristiriitaisimpana, kun yhtäältä vaihtelevat elämäntilanteet keventävät omaisen vastuuta ja toisaalta omaisten toivotaan ottavan lisää vastuuta.

Asiasanat: vapaaehtoistojen toiminta, vapaaehtoistyö, kolmas sektori, raja, rajatyö, vastuu

UNIVERSITY OF TAMPERE
School of Social Sciences and Humanities

KEKKI, KATJA: NEGOTIATING THE BOUNDARIES: Views about boundaries of work and responsibilities in elderly care by representatives of the public sector and the volunteer sector
Master's thesis, 104 pages, 18 appendix pages.

Social Work

Supervisor: Raitakari, Suvi

December 2015

The role of volunteer work supporting the elderly living at home is constantly increasing. Due to changes in the population structure, we are lately observing an increasing interest towards help that is provided unofficially and via volunteer work. Volunteers have a lot to offer for the elderly living at home and they are becoming part of a welfare-mix including the public, private and unofficial sector. However, the boundaries between volunteer work and professional work are often unclear which can lead to conflicts.

This Master thesis studies this boundary in the sector that supports elderly people living at home. The aim of this research is to first identify the ideas of the different groups involved. Thereafter, the aim is to analytically construct views about responsibility and boundaries between volunteer work and professional work. The research material consists of twelve interviews obtained through the semi-structured interview method. From the volunteer sector, the interviewees are three volunteer coordinators, and three volunteers, whereas from the public sector, the interviewees are two home care workers, one customer coordinator, one chief of service center, one service center worker, and one purchasing committee worker. The theoretical background of this thesis builds on the volunteer work principals and the role of the third sector. Important key words are boundary, boundary work and responsibility. The research material is analyzed using the theory leading content analysis.

A key result of this thesis is the observation that the boundary between volunteer work and professional work is perceived similarly by all considered groups, although minor differences exist. Most interviewees take the volunteer's point of view when defining the boundaries of the work tasks. The volunteers' role is defined by supporting the client and acting based on everyman's skills. In contrast, for professional workers the job description, education, and expertise are key aspects. Things that define the place of boundaries are someone from outside the organization, independent chance to define and common idea or principle. The negotiation of boundaries takes place especially in those situations where a boundary has been crossed. It seems that situations occur where boundaries are being crossed as well as situations where volunteers are only being invited to cross boundaries. The things that describe boundary crossings are occasional and emergency situations, close relationship and misunderstandings.

Representatives of the different sectors analyze the responsibilities of each group mostly by considering each of the groups separately. The discussion is thus divided into public sectors', volunteer sectors', customer's, family member's and individual's responsibility and about responsibility in general. By and large, all groups seem to agree on the issue of responsibility. The public sector's responsibility is seen as the most comprehensive, whereas the volunteer sector's responsibility is mainly to do what was promised with high quality. The customer's responsibility decreases when his/hers state worsens. The responsibility of family members is the most complex. On the one hand, changing situations in their lives decrease their responsibility. On the other hand, there is clearly also a wish that they would take more responsibility.

Key words: volunteer work, third sector, boundary, boundary work, responsibility

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 JULKISEN VALLAN JA JÄRJESTÖJEN MUUTTUVA SUHDE	5
2.1 Vapaaehtoistyön tehtäviä, määritelmiä ja rooleja	5
2.2 Järjestöt monitoimijamallin osapuolina	9
3 TUTKIMUKSEN ANALYYTTISET KÄSITTEET: RAJA, RAJATYÖ JA VASTUUT	12
3.1 Rajat ja rajatyö	12
3.2 Neuvottelut vastuusta	19
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	26
4.2 Aineiston valinta ja rajaus	27
4.3 Tutkimusluvut	28
4.4 Aineiston esittely	30
4.5 Haastattelujen toteutus	32
4.6 Tutkimusetiikasta	33
5 SISÄLLÖNANALYYSI	37
5.1 Sisällönanalyysin periaatteet ja prosessi	37
5.2 Sisällönanalyysi tässä tutkimuksessa	39
6 NEUVOTTELUA RAJAPINNALLA	44
6.1 Ammattilaiset ja rinnalla kulkijat kumppaneina asiakkaan arjen turvaamisessa	44
6.2 Rajoista neuvotellaan erityisesti rajanylitystilanteissa	54
6.3 Rajan paikkaa määritetään monesta suunnasta samanaikaisesti	62
6.4 Rajatyö ryhmien ja työnkuvien välissä	69

7 Jaettu vastuu asiakkaan hyvinvoinnista	78
7.1 Julkisen sektorin vastuu	78
7.2 Vapaaehtoistoiminnan vastuu	83
7.3 Asiakkaan vastuu	88
7.4 Omaisen vastuu	90
7.5 Yksilön vastuu ja muu vastuupuhe	93
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	96
8.1 Johtopäätökset	96
8.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	100
8.3 Pohdinta	102
Lähteet	105

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1 Raja; ala-, pää- ja yhdistävät luokat	44
Taulukko 2 Rajanylitys; ala-, pää- ja yhdistävät luokat	54
Taulukko 3 Rajan määrittäjä; ala-, pää- ja yhdistävät luokat	63
Taulukko 4 Rajatyön muodot	70
Taulukko 5 Vastuu; ala-, pää- ja yhdistävät luokat	78

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön rajapinta on ollut viime aikoina paljon esillä. Näen, että tämä johtuu osittain siitä, että vapaaehtoistoiminnan rooli on kasvussa. Poliitikot ja tutkijat ovat viime aikoina olleet tavallista kiinnostuneempia epävirallisesta ja vapaaehtoistoiminnan kautta annettavasta avusta, mihin väestörakenteen muutoksella eli ikäihmisten määrän suurella kasvulla on ehdoton vaikutuksensa (Karp ym. 2010, 21). Kasvava kiinnostus vapaaehtoissektoria ja epävirallista hoivaa kohtaan juontaa juurensa myös ikäihmisten hoivassa tapahtuneisiin leikkauksiin, joita on tehty lähes kaikkialla Euroopassa (Szebegely 2006, 435). Vapaaehtoistimijoita kutsutaan mukaan talkoisiin yhteiskunnan hyväksi. Heikentyneen huoltosuhteen keventäminen ei kuitenkaan suinkaan määrity vapaaehtoistoiminnan ainoaksi rooliksi, sillä vapaaehtoistoiminnan merkitys on paljon laajempi. Vapaaehtoistoiminnan kasvava rooli ja lisääntynyt yhteistyö vapaaehtoistimijoiden ja julkisen sektorin välillä herättää kysymyksiä rajoista.

Oma mielenkiinnonkohteeni ja sen myötä tämän pro gradu -tutkielman aihe on rajapinta ikäihmisten kotona asumista tukevan vapaaehtoistoiminnan ja julkisen sektorin ammatillisen auttamistyön välillä. Pro gradu -tutkielmassani tarkoitukseni on kartoittaa eri tahojen ajatuksia ja tätä kautta tuoda jäsennellysti esiin näkemyksiä työn rajapinnoista ja vastuusta vapaaehtoistoiminnan ja ammatillisen työn välillä. Tarkastelen, mitä rajoja työlle ja toiminnalle asetetaan sekä kenen toimesta tämä milloinkin tapahtuu ja miten. Millaisissa tilanteissa rajapinta ammattityön ja vapaaehtoistoiminnan välillä tulee neuvottelun kohteeksi? Selvitän myös, miten vastuu muotoutuu haastateltavien puheissa ja kuinka sitä perustellaan.

Tässä tutkielmassa toimijoilla tarkoitetaan vapaaehtoistoiminnan sektorin edustajina kolmea vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria ja kolmea vapaaehtoista. Julkisen sektorin edustajilla tarkoitetaan kahta kotihoidon työntekijää, yhtä kotihoidon asiakasohjaajaa, yhtä tehostetun palveluasumisen työntekijää, yhtä tehostetun palveluasumisen päällikköä ja yhtä tilaajaryhmän työntekijää. Haastateltavia on yhteensä 12. Tutkimuskohteena on suomalainen keskisuuri kaupunki. Ikäihmisen kodiksi määrittyy niin oma omistus- tai vuokra-asunto kuin myös palvelutalo tai tehostetun palveluasumisen yksikkö. Vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan ennen kaikkea ulkoilu-, asiointi- lääkäri-, harrastus- ja muunlaista saattoapua, seurana oloa, viriketoiminnan ohjausta, pientä remonttipua sekä kuuntelijan roolissa toimimista puhelimitse.

Vapaaehtoistoiminnan käsitettä määriteltäessä avainasioita ovat, että vapaaehtoistoimintaa ei tehdä taloudellista korvausta vastaan, toiminnassa ollaan mukana omasta vapaasta tahdosta, vapaaehtoistoiminta hyödyttää perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolelta kolmatta osapuolta ja se on kaikille avointa (Euroopan parlamentin mietintö 2008, 11). Vapaaehtoistoiminnasta hyötyvät välittömästi niin vapaaehtoinen itse kuin myös heidän tarjoamiensa palveluiden vastaanottajat, vapaaehtoistoimintaa organisoivat yhteisöt sekä laajemmin koko palvelujärjestelmä. Vasta viiveellä nähdään vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnalliset merkitykset. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteivät ne olisi erittäin merkittäviä. Vapaaehtoistoiminta on osa aktiivista kansalaisuutta. Hyötyjä ovat esimerkiksi solidaarisuuden ja tasa-arvon lisääntyminen, yhteiskunnallisten erojen kaventumisen edesauttaminen, yhteisöllisyyden näkyväksi tekeminen sekä toiminnan paikoiksi asettuminen kansalaisille. (Laimio & Välimäki 2011, 19–22.) Tarkastelen tutkielmassani kolmannen sektorin järjestöjen organisoimaa vapaaehtoistoimintaa. Kolmas sektori määritellään tässä tutkimuksessa siten, että kolmannen sektorin toiminnalla ei ole pyrkimyksenä tuottaa taloudellista voittoa, toiminta on perinteisesti julkisesta vallasta vapaata, toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja toimintaa ohjaavat siihen osallistuvat ihmiset (Pihlaja 2010, 21).

Vaikka vapaaehtoistoiminnan tärkeys tunnustetaan yhä enenevässä määrin, ovat pelisäännöt ja eri osapuolten odotukset vapaaehtoistoimintaa kohtaan joskus epäselviä ja ristiriitaisia. Yhteiskunnan muuttuvat vaatimukset, kuten apua tarvitsevien ikäihmisten määrän kasvu, tuloksellisuuden, vaikuttavuuden ja selontekovaatimusten lisääntyminen sekä palveluiden rakennemuutos, vaativat entisestään selkiyttämään ammatillisen auttamistyön ja vapaaehtoistoimintana tehtävän työn rajapintaa. Ikäihmisten määrän kasvu luo haasteita hoivan järjestämisen työnjaolle (Neno & Neno 2007, 227). Väestörakenteen muutos tarkoittaa, että vanhustenhuollossa tullaan tarvitsemaan yhä enemmän ammattilaista työvoimaa. Pelkkä työntekijäpanos ei sellaisenaan tule riittämään, vaan tarvitaan myös toinen toistemme auttamista, käytännön yhteistyötä ammattilaisten ja ammatista poisjääneiden kesken sekä toimivia hyvää ikääntymistä edistäviä välittämisen verkostoja. (Utriainen 2011 15–16, ks. myös van Dijk ym. 2012.) Yhä enemmän kaivataan siis niin formaalia kuin informaaliakin hoivaa (Anttonen ym. 2012, 19). Suomalaisessa nykyjärjestelmässä pyritään tukemaan vanhusten kotona asumista mahdollisimman pitkään sekä järjestämään hoito muualla kuin laitoksissa (Finnish social protection in 2003). Kun noudatetaan ”kotona koko ikä” -strategiaa, korostuu vapaaehtoistoiminnan kautta toteutettava apu. Tärkeää on kuitenkin, että ollaan avoimien suhteen, millaista kumppanuutta ollaan tavoittelemassa (Ikääntymisraportti 2009, 183–187).

Vapaaehtoiset voivat tarjota paljon kotonaan asuville vanhuksille ja he asettuvat osaksi työnjakoa julkisen ja yksityisen sektorin sekä epävirallisen eli perheen ja läheisten antaman avun kanssa. Rajat ovat kuitenkin usein epäselviä, mistä seuraa helposti konflikteja. (Hoad 2002, 239.) Siksi on tärkeää, että vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön rajoista keskustellaan ja että niitä määritellään. Vapaaehtoistoimintaa on monenlaista ja erilaiset roolit tuovat mukanaan erilaisia ongelmia rajojen suhteen (Hoad 2002, 245). Tässä tutkielmassa rajalla tarkoitetaan sääntöjä, joiden avulla kunkin järjestelmän jäsenet voidaan tunnistaa ja joiden avulla voidaan sopia kullekin kuuluvista tehtävistä. Kuka kukin on suhteessa toiseen ja mitkä asiat kuuluvat kenellekin tulevat säädettyksi rajan, eli säännön kautta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 30.) Rajoja eivät aseta ainoastaan lain ja politiikan asettamat määritelmät valtion tasolla, vaan neuvottelua käydään myös organisaatioiden ja yksilöiden kesken paikallisella tasolla. (Hoad 2002, 239.) Organisaatiot eivät ole jatkuvassa muutosten virrassa, vaan tiettyinä aikoina ne muotoutuvat enemmän tai vähemmän vakaiksi. Neuvottelut nousevat esiin erityisesti silloin, kun ollaan muutosten edessä ja ilmassa on epävarmuutta, monitulkintaisuutta, erimielisyyttä, ideologista monipuolisuutta, uusia asioita tai kokemattomuutta. (Allen 2000, 331.) Edellä mainitun voidaan nähdä pitävän tällä hetkellä paikkansa, kun nyt keskustelun alla on, mikä on kaupungin rooli ja mihin tarpeeseen vapaaehtoistoiminnalla voidaan vastata.

Kiinnostukseni aihetta kohtaan kumpuaa omasta työstäni vapaaehtoistoiminnan ohjaajana ikäihmisten kotona asumista tukevan ja auttavan vapaaehtoistoiminnan parissa. Keväällä 2014 aihetta pro gradu -tutkielmalleni miettiessäni ja hahmotellessani nousi arjen työssä useaan otteeseen esiin tilanteita, jossa yhteistyökumppaneille ei ollut täysin selvillä, mitä vapaaehtoiset voivat ikäihmisten arjessa heidän hyväkseen tehdä. Vapaaehtoisten odotettiin ja toivottiin tekevän paljon sellaista, mikä ei kuulu vapaaehtoistoiminnan piiriin, mistä seurasi, että arjessa piti käydä neuvottelua siitä, missä rajat menevät. Koin, että tähän arjen haasteeseen tarttuminen tarjosi mielenkiintoisen ja tarpeellisen aiheen pro gradu -tutkielmalleni.

Tutkielmani etenee niin, että luvussa kaksi pohdin vapaaehtoistoiminnan ja kolmannen sektorin käsitteitä sekä tutkimusaiheeni merkittävyyden ja ajankohtaisuuden perusteita. Kolmannessa luvussa luon katsauksen teoriataustaan kartoittaen aikaisempaa rajoihin, rajatyöhön sekä vastuuseen keskittyvää tutkimusta. Luvussa neljä kerron tutkimukseni etenemisestä, kun esittelen tutkimusongelmani sekä tutkimuskysymykset. Tutkimukseni aineistonkeruumetodin sekä aineistoni esittelen myös luvussa neljä, jossa pohdin myös tutkimuksen etiikkaa. Luku viisi pitää sisällään aineiston analyysimetodini esittelyn sekä kuvauksen oman analyysini etenemisestä. Luvussa kuusi

ja seitsemän esittelen tutkimustulokseni. Luku kuusi pitää sisällään rajojen ja rajatyön teemoihin liittyvät tulokset. Luvun seitsemän tulokset käsittelevät vastuun teemaa. Luvussa kahdeksan kokoan tutkimukseni yhteen vastaten tiivistetysti tutkimuskysymyksiini ja tehden johtopäätöksiä tulosten pohjalta. Käsittelem myös tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia, pohdin tutkimukseni antia sekä hahmottelen jatkotutkimusaiheita.

2 JULKISEN VALLAN JA JÄRJESTÖJEN MUUTTUVA SUHDE

Tässä luvussa syvennyn vapaaehtoistoiminnan käsitteeseen, kerron vapaaehtoistoiminnan perinteistä sekä uudenlaisen vapaaehtoisuuden ”esiinmarssista”. Tämän lisäksi jäsennän järjestöjen ja julkisen sektorin muuttuvaa suhdetta aikaisemman tutkimuksen valossa.

2.1 Vapaaehtoistyön tehtäviä, määritelmiä ja rooleja

Kulloinkin vallitseva yhteiskunnallinen tilanne ja maakohtainen konteksti vaikuttavat siihen, millaisessa arvossa vapaaehtoistoiminta nähdään ja kuinka paljon huomiota kiinnitetään sen mahdollistamiseen (Hoad 2002). Suomalaisessa sosiaalipolitiikassa vapaaehtoisuus on välillä ollut hyvin aliarvostettua, kun taas toisinaan se on nähty hyvin arvostettuna toimintana (Koskiahho 2001, 15). Tänä päivänä kansalaisten panos ikäihmisistä huolehtimisessa on noussut yhä tärkeämmäksi voimavaraksi, kun ikääntyvän väestön tarpeet ovat yksi keskeisimmistä palveluiden ja tuotteiden suunnittelua ohjaavista tekijöistä. 1980-luvun jälkeen on tapahtunut näkökulman muutos siinä, että kun aikaisemmin vapaaehtoistyö nähtiin lähinnä julkisia palveluja tukevana ja täydentävänä toimintana, katsotaan sillä olevan nykyään merkitystä myös vapaaehtoisia itseään hyödyttävänä osallistumisen muotona. (Utriainen 2011, 15.) Vapaaehtoistoiminta elää ajassa ja muuttuu, ja vähitellen on alettu kiinnittää enemmän huomiota vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen sekä vapaaehtoisten omiin motiiveihin ja toiveisiin pelkän auttamishalun sijaan. Tehtävään valmennusta saaneen auttajajan motiivi pohjaa ajatukseen, että vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista oppia jotakin tärkeää ja olla avuksi. (Laimio & Välimäki 2013, 9-10.) Palvelujärjestelmän muutos on siis osaltaan vaikuttanut vapaaehtoistoiminnan kentän uudelleen muotoutumiseen. Vapaaehtoistoiminnan arvostus on kasvanut ja ihmiset haluavat osallistua toimintaan yhä enemmän. (Utriainen 2011, 15; Valliluoto 2014, 19.) Tänä päivänä vapaaehtoistoimintaa säännellään suoraan melko vähän, joten järjestöt ja muut tahot voivat järjestää sitä melko vapaasti (Valliluoto 2014, 11).

Briitta Koskiahho (2001) kirjoittaa, että käsitettä valitessa käydään samalla kamppailua tietyn toiminnan määrittelemisestä ja kuvan muodostamisesta siitä (Koskiahho 2001, 16). Vapaaehtoistyö- ja vapaaehtoistoiminta-käsitteitä käytetään usein toistensa synonyymeina, vaikka sävyeroja löytyy. Monet toimijat ovat kallistuneet vapaaehtoistoiminnan puolelle, sillä vapaaehtoistyö saattaa herättää käsityksen työn tekemisestä. Vapaaehtoistoiminta on vastikkeetonta ja vapaaehtoista, vaikka tietyissä tilanteissa vapaaehtoisten tehtävät saattavat pitää sisällään työn kaltaisia piirteitä.

(Valliluoto 2014, 9.) Omassa tutkimuksessani käytän käsitteitä vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö toistensa synonyymeinä. Haastatteluissa käytetään todennäköisesti molempia termejä ja aineisto-otteissa esiintyy aina se termi, jonka haastateltava on itse puheessaan valinnut. Olen itse päättänyt käyttämään termiä vapaaehtoistoiminta, sillä oman kokemuksen pohjalta koen, että termi korostaa paremmin vapaaehtoistoiminnan monia hyötyjä kuin työhön enemmän sävyllään viittaava vapaaehtoistyö. Vapaaehtoistyö-termin avulla olisi toisaalta helpompi korostaa vapaaehtoistyöntekijöiden tekemän työn arvoa ja merkitystä. Vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön käsitteiden erottamisen sijaan tärkeää on pitää vapaaehtoistoiminnan ja palkkatyön käsitteet erillään. Rajaa luo erityisesti se, että palkkatyö on vastikkeellista. Työ edellyttää ammatillisuutta niin, että tekijällä on jokin koulutus tai pätevyys. Työtä tehdään usein jonkun valvovan tahon alaisena. Valliluoto toteaa, että vapaaehtoistoiminnassa mukana oleville tulee riittää jokamiehen tiedot ja taidot. (Valliluoto 2014, 14.)

Vapaaehtoistoiminnan periaatteita ovat 1) osallistujien halu osallistua toimintaan omasta vapaasta tahdostaan vapaaehtoisesti ja täysivaltaisina subjekteina, 2) palkattomuus ja 3) tavallisen ihmisen ehdoin ja taidoin toimiminen. Vapaaehtoistoiminta ei saa eikä voi korvata ammattityöntekijöiden työtä, mutta vapaaehtoistoiminta voi antaa määrällisen lisän sosiaali- ja terveydenhuoltoon. (Lehtinen 1997, 20–21; Laimio & Välimäki 2013, 9-10). Edeltävän määritelmän tavoin Euroopan parlamentin 2008 vuoden mietinnössä vapaaehtoistoiminnan periaatteiksi on todettu, että 1) vapaaehtoistoiminta ei tehdä taloudellista korvausta vastaan eli siitä ei makseta, 2) vapaaehtoistoiminnassa ollaan mukana omasta vapaasta tahdosta, 3) vapaaehtoistoiminta hyödyttää perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolelta kolmatta osapuolta ja 4) vapaaehtoistoiminta on kaikille avointa (Euroopan parlamentin mietintö 2008, 11). Esimerkiksi Raha-automaattiyhdistys¹ käyttää Euroopan parlamentin yllä mainittua määritelmää ja monet järjestöt taasen nojaavat Raha-automaattiyhdistyksen määritelmään. Kaikki vapaaehtoistoiminta ei kuitenkaan ole välttämättä avointa, sillä toimintaan pääsemiseksi on välillä täytettävä tiettyjä kriteerejä esimerkiksi elämänvaiheen osalta (Valliluoto 2014, 12–13).

¹ Raha-automaattiyhdistys tarjoaa täysi-ikäisille pelaajille pelejä eri puolella Suomea. Pelitoiminnan voitto ohjataan sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toimintaan ja sotien veteraanien hyväksi. Avustuksia jaetaan järjestöille hakemusten perusteella. (RAY, www.sivu.fi.) Raha-automaattiyhdistys sulautunee vuoden 2017 alussa uudeksi yhtiöksi Veikkauksen ja Fintoton kanssa (Pilke 2015).

Esimerkiksi KansalaisAreena ry² rajaa vapaaehtoistoiminnan ulkopuolelle kolmannella sektorilla tehtävän palkkatyön, äänestämisen, omaishoidon, työhön ja opiskeluun liittyvän harjoittelun, ase-, siviili- ja yhteiskuntapalveluksen sekä lahjoittamisen hyväntekeväisyyteen. Aina ei ole täysin selvää, onko jokin vapaaehtoistoimintaa vai jotakin muuta. Rajapinnoille asetuu esimerkiksi työyhteisöjen työajalla tehtävä vapaaehtoistoiminta, talkootyö, jota vastaan organisaatio saa rahoitusta sekä osallistumalla vaikuttaminen. (Kansalaisareena ja vapaaehtoistoiminta -esitys 2011.)

Vapaaehtoistoiminta voi olla sekä organisoitua, jolloin organisoinnista vastaavat kolmas sektori tai muut tahot. Sen lisäksi vapaaehtoistoiminta voi kuitenkin olla myös epämuodollisempaa ja organisoimatonta. Vapaaehtoistoimintaa järjestävällä organisaatiolla on vaikutuksensa siihen, mitkä vapaaehtoistoiminnan sisältö ja määritelmä ovat. (Valliluoto 2014, 13.) Vaikka ammatillistunut, organisoitu ja hallittava vapaaehtoistoiminta on kestävä, on hyvä muistaa myös se, että vapaaehtoisuutta on ollut aina eri muodoissa. Vapaaehtoisuus voi olla myös hyvin villiä, vapaata ja omaehtoista eikä sitä tarvitse ohjata minkään yhdistyksen tai muun tahon. Se voi olla sekä pitkäkestoista että lyhytkestoista sekä sitovuudeltaan moninaista. Villi ja kestävä vapaaehtoisuus tarvitsevat toisiaan eivätkä ole toistensa vastakohtia, vaikka ne saattavat kuulostaa siltä. (Hokkanen 2014) Omassa tutkimuksessa keskityn organisoituun eli niin sanottuun kestäväan vapaaehtoistoimintaan.

Vastikkeettomuudestaan huolimatta vapaaehtoistoiminta vaatii taloudellista tukea. Vapaaehtoistoiminnan organisointi koostuu monesta eri osasta, joita ovat muun muassa toiminnan suunnittelu, vapaaehtoisten rekrytointi, koulutus ja perehdytys, vapaaehtoisten välitys, tuki ja palkitseminen. Kun vapaaehtoistoimintaa organisoiva taho saa avustuksia, on heidän tällöin seurattava toimintaa ja raportoitava siitä. Markkinointi ja viestintä korostuvat myös, sillä jotta toiminta saisi näkyvyyttä ja tieto kulkisi eri suuntiin, kuten yhteistyötahoille, on viestinnästä huolehdittava. Jotta vapaaehtoistoiminta voi saada avustuksia, sitä on järjestettävä rekisteröidyn yhdistyksen alla, sillä tuen saaminen edellyttää oikeushenkilöllisyyttä, minkä yhdistys saavuttaa rekisteröityessään. (Valliluoto 2014, 21; Reinman 2014.)

² KansalaisAreena ry on vapaaehtoistojen edunvalvoja Suomessa. KansalaisAreena ry on sitoutumaton yhdistys, joka pyrkii edistämään kansalaisten omaehtoista ja vapaaehtoista toimintaa sekä osallistumista. Tarkoitus on myös lisätä valtakunnallista vapaaehtoisuussektorin toimijoiden yhteistyötä. (KansalaisAreena 2014.)

Uudenlaisen vapaaehtoisuuden esiinmarssi

Perinteisestä, kollektiivisesta vapaaehtoisuudesta on siirrytty uudenlaiseen, reflektiiviseen vapaaehtoisuuteen. Uutta vapaaehtoisuutta kuvaavat erityisesti itsenäisyys, sitoutumattomuus ja hetkellisyys. Erityisesti nuoret haluavat tehdä enemmän projektiluonteisempaa vapaaehtoistyötä, joka vastaa omia toiveita ja täydentää omaa oppimista ja identiteettiä. (Utriainen 2011, 22–24.) Vaikka melko yleinen järjestötoimijoiden väite on, että ihmisiä on vaikea saada kiinnittymään yhdistys- ja järjestötoimintaan, on kyse enemmän tekemisen laadun muuttumisesta. Modernia ihmistä houkuttaa omien henkilökohtaisten arvojen, intressien ja tarpeiden tyydyttäminen ja vaatimuksena on nähdä yhä selkeämmin, mihin panos menee. Erityisesti nuoria vapaaehtoisia kiinnostaa projektiluonteinen toiminta, jolla on selvä alku ja loppu. (Heikkala 2001, 73–76.)

Myös vapaaehtoisten, vapaaehtoistehtävien sekä toiminnan organisoinnin ajattelutapoihin on tullut muutoksia. Näkökulma on siirtynyt tänä päivänä enemmän vapaaehtoiseihin, kun aikaisemmin korostui avuntarvitsijan näkökulma. Omaan elämään ja ympäröivään yhteiskuntaan vaikuttamisen mahdollisuudet korostuvat. (Laimio & Välimäki 2011, 16–17.) Myös Sini-Tuulia Lehtinen (1997) kirjoittaa vapaaehtoistoiminnan määrittelytapojen läpikäymistä muutoksista. 1980-luvulla määritelmä korosti roolia järjestöjen työnä, joka tukee ja täydentää julkisia palveluja. Tuolloin toiminta itsessään ei ollut arvo sinänsä, eikä toiminnalla katsottu olevan erityisen suurta merkitystä tekijälleen. (Lehtinen 1997, 17.)

Ystävä- ja naapuriavulla, vertaistuellalla, vapaaehtoistoiminnalla, epävirallisella auttamisella, ”kimppatuella” ja ”ystävä-jelpillä” on suuri merkitys. Merkityksensä niillä on sekä yksilön hyvälle elämälle että yhteiskunnan sidoksisuudelle. Tärkeä rooli vapaaehtoisella työllä on niin arjessa kuin myös yhteiskunnan kriisitilanteissa, kuten meri- ja järvipelastuksessa. Vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus on Suomessa hyvää keskitasoa. Raija Julkunen (2006) kirjoittaa, että pohjoismaista mallia koskevan kritiikin mukaan verojen maksua käytetään liian helposti kuittaamaan sosiaalinen vastuunkanto niin, että maksamalla ”korkeita” veroja voidaan siirtää apua tarvitsevien auttaminen ”yhteiskunnalle” (Julkunen 2006a, 121). Vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus viittaa kuitenkin, ettei vastuunkantoa ole täysin siirretty niin kuin ehkä sanotaan.

Mihin rajapinta ammattityön ja vapaaehtoistoiminnan välillä sitten piirtyy? On käytävä avointa keskustelua siitä, mitkä työtehtävät vaativat tekijäkseen ammattityöntekijän, jolla on tietty koulutus. Rajanvetoa on käytävä sen suhteen, milloin sen sijaan riittää, ja jopa on tarkoituksenmukaisempaa,

ammattityön ulkopuolinen inhimillinen myötäeläminen, kokemuksellinen apu ja tuki. (Lehtinen 1997, 20.) Vastuu korjaavasta työstä kuuluu ammattityöntekijöille ja vapaaehtoistoiminnassa näkökulman tulisi olla ennen kaikkea ennaltaehkäisevässä työssä. Sini-Tuulia Lehtisen (1997) mukaan vapaaehtoistoiminnassa tulee korostaa ihmisten vastuuta toisista ihmisistä ja itsestään. Vapaaehtoistoiminnan pitäisi olla ennen kaikkea yhdessä tekemistä, ei ainoastaan vapaaehtoispalvelujen tuottamista. (Lehtinen 1997, 19.)

Olen tässä alaluvussa selventänyt vapaaehtoistoiminnan käsitettä. Järjestöjen organisoima vapaaehtoistyö asettuu osaksi palvelujen tuotannon monitoimijamallia. Järjestöjen ja julkisen sektorin suhde on muuttunut, millä on vaikutuksensa myös vapaaehtoistoiminnan kenttään. Järjestöistä ja monitoimijamallista kirjoitan seuraavassa alaluvussa.

2.2 Järjestöt monitoimijamallin osapuolina

Ritva Pihlaja (2010) kertoo törmänneensä kolmatta sektoria koskevassa tutkimuksessaan käsitteen määrittelyn ongelmaan, joka on ollut ajankohtainen jo useiden vuosikymmenten ajan. Kolmannen sektorin jäsentäminen ole yksinkertaista, koska sen roolia koskevat kysymykset liikkuvat monella tasolla (Mykkänen-Hänninen 2007, 16). Käsitteellä kolmas sektori ei ole vakiintunutta sisältöä kansallisesti eikä kansainvälisesti, ja käytetty terminologia on myös kirjavaa. Rinnakkaisina käsitteinä käytetään kansalaisyhteiskuntaa, epävirallista sektoria, non-governmental-organisaatioita, yleishyödyllisiä yhteisöjä, vapaaehtoissektoria, sosiaalitaloutta, yhteisötaloutta ja voittoa tavoittelematonta sektoria. Kolmannen sektorin määritelmä on, että 1) toiminta on julkisesta vallasta vapaata, 2) toimintaa ohjaavat siihen osallistuvat ihmiset, 3) toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja 4) toiminnan pyrkimys ei ole tuottaa taloudellista voittoa. Myös erilaiset organisoitumattomat ja vapaamuotoiset kansanliikkeet tai muu kansalaisten spontaani yhteistoiminta lukeutuvat usein kolmanteen sektoriin. Kansainvälisesti käsitteiden vertailu on haastavaa, sillä eri maissa käytetyt käsitteet eivät vastaa toisiaan ja kulttuurista, yhteiskunnasta ja oppiaineesta riippuen jopa samalla käsitteellä voi olla erilaisia sisältöjä. (Pihlaja 2010, 21.)

Kuten olen johdannossa tuonut esiin, tässä tutkielmassa tarkastellaan kolmatta sektoria edustavien järjestöjen organisoimaa vapaaehtoistyötä. Järjestöjen mahdollisia tehtäviä ovat toimiminen 1) edunvalvontajärjestönä, 2) vapaaehtoistoimintaa ylläpitävänä järjestönä, 3) vertaistoimintajärjestönä, 4) asiantuntijajärjestönä ja 5) palvelujentuottajajärjestönä (Möttönen & Niemelä 2005, 59–60). Järjestötoiminnan keskeisiä tehtäviä ovat sosiaalisen pääoman ja

hyvinvoinnin lisääminen, välittämisen ja jakamisen kanavien tarjoaminen, identiteetin rakennusaineiden tarjoaminen, osallisuuden väylien luominen, äänettömien äänenä toimiminen, toivon tuottaminen sekä innovaatiomootoreina toimiminen. (Möttönen & Niemelä 2005, 67–76.) Omassa tutkimuksessani merkittäväksi määritetty nimenomaan järjestöjen rooli vapaaehtoistoimintaa ylläpitävänä toimijana. Tähän liittyy myös vertaistoiminnan mahdollisuuden tarjoaminen sekä edunvalvonta. Sen sijaan palvelutuottajana toimiminen ei kuulu tämän tutkimuksen aihepiireihin.

Suomessa on siirrytty julkishallintokeskeisestä hyvinvointivaltiosta monitoimijamalliin, joka perustuu julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin väliseen verkostomaiseen yhteistyöhön. (Möttönen & Niemelä 2005, 3.) Monitoimijamallilla tarkoitetaan sitä, että julkisen sektorin lisäksi myös muut toimijat järjestävät sosiaali- ja terveystoimintaa (Juhila & Günther 2013, 299). Esimerkiksi hoivaa tuottavat niin yksityiset ihmiset kuin myös julkiset toimijat eli valtio, markkinat ja kansallisvaltio (Anttonen & Häikiö 2011, 71; Kuusinen-James & Seppänen 2013, 315). Monitoimijamallissa markkinoiden merkitys on korostunut ja palvelutuotannon tehostamisen keinoiksi nähdään kilpailuttamisen lisääminen ja julkisten toimintojen markkinoistaminen. (Möttönen & Niemelä 2005, 3, ks. myös Kananoja ym. 2008, 81.) Halu kehittää ikäihmisten kotona asumisen mahdollisuuksia on johtanut uuteen kiinnostukseen vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia kohtaan. Myös vapaaehtoiset asettuvat osaksi hoivan monitoimijamallia. (Hoad 2002, 239.)

Järjestöjen ja julkisen sektorin välinen yhteistyö hakee muotoaan

Järjestöt eivät poista tai heikennä kunnan hyvinvointipoliittista vastuuta tuodessaan oman lisänsä toimintaverkostoon. Kysymykseksi muotoutuu, mikä on julkisen ja kolmannen sektorin yhteinen toiminta-alue. On pohdittava, millaisia toimintatapoja ja yhteistyömenettelyjä tällä kuntien ja järjestöjen yhteisellä laajentuneella toiminta-alueella on noudatettava. (Möttönen & Niemelä 2005, 101–103.) Yhteistyöhön on ryhdyttävä avoimesti ja sillä ajatuksella, että molemmat osapuolet hyötyvät oikeasti toisistaan. Julkisen sektorin ja järjestöjen toimijoiden on löydettävä keskinäinen luottamus toimiakseen yhdessä. (Möttönen & Niemelä 2005, 104–105.)

Järjestöt, joilta kaupungit ostavat palveluita ovat toimintaperiaatteiltaan vapaaehtoistoimintaa organisoivista järjestöistä eroavia. Tällöin keskinäiset sopimukset ovat erilaisia kuin millaisia ne voivat olla kunnan ja vapaaehtoistoimijoiden välillä. Kunta ei voi ostaa vapaaehtoistoimintaa

järjestävältä organisaatiolta vapaaehtoimintaa, mutta sen on mahdollista rahoittaa ja muilla tavoin tukea tarvitsemansa kaltaista toimintaa. Sari Valliluoto (2014) tuo esiin, että hänen haastattelemansa kolmannen sektorin edustajat jopa toivoivat, että kunta osoittaisi heille tarkemmin, mihin apua erityisesti kaivataan (Valliluoto 2014, 48). Kunnat voivat yhdessä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa neuvotellen pohtia, mikä olisi kaikkien kannalta hyödyllistä toimintaa. On tärkeää, että kunnilla on selkeä strateginen toimintatapa luotuna, jotta kolmannen sektorin kanssa osataan toimia. Kunnat voivat osallistua sekä vapaaehtoiminnan rahoitukseen että organisointiin. Niinpä niillä on merkittävä vaikutus vapaaehtoiminnan elintilaan. (Valliluoto 2014, 10.)

Sekä kunnat että järjestöt joutuvat pohtimaan ja määrittelemään tahoillaan, mikä on järjestöjen rooli. Millaista yhteistyö on, millaista se halutaan olevan ja millaista sen tulisi olla? Syvälinen keskustelu kuntien ja järjestöjen välisestä yhteistyöstä on vielä käymättä. Yhteistyöhön nähdään liittyvän sekä vaaroja että mahdollisuuksia. Uhiksi on nähty esimerkiksi järjestöjen oman itsenäisyytensä menettäminen ja tätä kautta jäsenistön etujen ajamisen hankaloituminen. Kunnat pelkäävät, että järjestöjen merkityksen kasvaessa heidän omat vaikutusmahdollisuutensa vähenevät. Pelätään myös hyvinvointivaltion rapautumista sekä sitä, että jos vastuu jakautuu liikaa, lakkaa hyvinvointivastuu lopulta olemasta kenenkään harteilla. Markkinoiden toimivuuden haittaamista ja kilpailun vääristämistä pelkäävät taasen markkinayhteiskunnan kannattajat. (Möttönen & Niemelä 2005, 4-5.) On kuitenkin niin, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarvitsevat paikallisyhteisöjä, epävirallisia verkostoja, itseapuryhmiä ja vapaaehtoistyöntekijöitä yhteistyöhön. Suurten ikäluokkien ikääntyminen edellyttää, että kehitetään uudenlaisia hoivaratkaisuja ja että vanhuspalveluja tuotetaan joustavan monitoimijamallin periaatteella. Virallisten järjestelmien työskentelytapojen on muututtava joustavammiksi ja niiden on pyrittävä tasavertaisemmiksi kansalaistoiminnan kanssa. (Nyholm & Suominen 1999, 65.)

Olen tässä luvussa määritellyt vapaaehtoiminnan, kolmannen sektorin ja järjestöjen käsitteet. Tämän lisäksi olen hahmottanut palvelujen tuottamista monitoimijamallissa. Järjestöjen muuttuva rooli ja yhteistyö julkisen sektorin kanssa ovat tutkimukseni kannalta tärkeitä lähtökohtia, sillä ne osaltaan selittävät vapaaehtoiminnan kysynnän kasvua sekä lisäävät tarvetta keskustella ja tutkia sitä, mitkä ovat julkisen sektorin ja mitkä järjestöjen ja vapaaehtoiminnan tehtävät ja vastuut. Seuraavassa luvussa syvennyn tähän aiheeseen tarkemmin, kun esittelen tutkimukseni analyyttiset käsitteet sekä niihin liittyvää, oman tutkielmani näkökulman kannalta olennaista aikaisempaa tutkimusta.

3 TUTKIMUKSEN ANALYYTTISET KÄSITTEET: RAJA, RAJATYÖ JA VASTUUT

Tässä luvussa käyn läpi tutkielmalleni viitekehyksen luovia teorioita. Tärkeitä käsitteitä ovat raja, rajatyö ja vastuu. Teoria luo taustan tutkielmalleni ja samalla oma työni asettuu dialogiin aikaisemman aiheesta tehdyn tutkimuksen kanssa.

Kartoittaessani aihepiiriini liittyvää kirjallisuutta huomasin, että 90-luvun puolivälin tienoille muodostui vapaaehtoistoiminnan tulevaisuuden mahdollisuuksiin ja rooliin keskittyvä kirjallisuuden kasaantuma. Vaikka kolmas sektori on ollut esillä useiden vuosikymmenien ajan niin kotimaisessa kuin ulkomaisessakin kirjallisuudessa, on itse vapaaehtoistyö noussut tutkimuksessa omaksi alueekseen vasta 1990-luvulla (Yeung 1999, 15). Laman mukanaan tuomat haasteet saivat ihmisiä tulemaan vapaaehtoistoiminnan pariin. Kaiken kaikkiaan tutkielman aihepiiriin sopivaa kirjallisuutta löytyi lopulta melko niukasti. Vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön rajapintaa ei ole juurikaan tutkittu, ja vapaaehtoisten ja ammattilaisten yhdessä työskentelyn haasteita ja mahdollisuuksia on myös tutkittu hyvin vähän (Merrell 2000, 93). Omassa tutkimuksessani nojaankin toisten alojen aikaisempaan rajapintoja ja rajatyötä koskevaan tutkimukseen, joka on käyttökelpoista huolimatta siitä, että tutkimuksen konteksti on eri.

3.1 Rajat ja rajatyö

Tässä alaluvussa määrittelen käsitteitä raja ja rajatyö. Avaan ensin käsitteitä ja siirryn sitten esittelemään oman tutkimukseni näkökulman kannalta relevantteja aikaisempia teoriaa hyödyntäneitä tutkimuksia. Rajojen ja rajatyön käsitteiden tarkastelemisen ohella tuon esiin aikaisempia vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön välistä rajaa käsitelleitä tutkimuksia.

Raja yhteiskunnan keskeisenä rakenteena

Niklas Luhmannin (1995) systeemiteorian mukaan raja muodostuu yhteiskunnan keskeisimmäksi rakenteeksi. Ilman eroa yksiköiden välillä ei toisistaan erillisiä yhteiskunnallisia tehtäviä ja niiden toteuttamiseen liittyviä yksiköitä olisi olemassa. (Luhmann 1995.) Modernin yhteiskunnan toimintarakenteen lähtökohdaksi muodostuu verkostomaisuus ja keskuksettomuus. Toisistaan eristäytyneiden osajärjestelmien toiminta ja näiden välisten suhteiden muotoutuminen ovat yhteiskunnan rakentumisen perusta. (Luhmann 1982.) Niklas Luhmann (1995) puhuu eriytymisestä eli eron tekemisestä yksikön ja ympäristön välille. Yksiköillä on rajat, eikä yksikköä ole

mahdollista ymmärtää ilman jotakin rajan toiselta puolella olevaa, jolloin lähtökohdaksi muodostuu mahdollisuus rajan ylitykseen. Raja siis toisaalta erottaa ja toisaalta yhdistää yksikön ja ympäristön toisiinsa. (Luhmann 1995, 28.) Yhteiskunnassa on mahdollista vastata yhä eriytyviin ongelmiin ja tarpeisiin yksiköiden tehtävien muuttuessa yhä yksilöidymmiksi ja eriytymisprosessin edetessä (Luhmann 1982, 231).

Rajat ovat muuttuvia, monimerkityksisiä ja läpäistävissä. Organisaatiot toimivat monien keskenään samaan aikaan olemassa olevien rajojen sisällä eli rajat ovat yhdistelmiä. Hänen mukaansa rajat ovat jatkuvan rakentamisen ja uudelleenrakentamisen kohteita. Ne eivät siis muodostu yhden ainoan määrittelykerran kautta niin, että organisaatio kehittyisi kohti jotakin vakaata päätepistettä, vaan niitä määritellään jatkuvasti uudelleen. Rajoja kuvaa siten jatkuva muutos. Ihmiset määrittelevät rajoja uudelleen aikaisempien kokemusten sekä osittain toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten pohjalta. Silti jotkut rajat voivat olla varsin pysyviä toisten muuttuessa nopeammin. Organisaatiot muodostuvat rajan asettamisprosessien kautta eivätkä rajat siis ole vain organisaatioiden ”sivutuotteita”. Kuten mikä tahansa sosiaalinen systeemi, myös organisaatiot muodostuvat eron tekemisen kautta. Osalliset testaavat rajoja, jotka ovat jännitteisiä alueita. Jotta muutoksen tutkimus on mahdollista, on kiinnitettävä huomiota rajoihin liittyvään dynamiikkaan. (Hernes 2004, 9-11.)

Sosiaalityön ja sosiaalialan ammatillisuuden rajat rakentuvat ohjeistuksista, odotuksista ja säännöistä. Nämä muodostavat eettiset ja käytännön standardit sosiaalisen hoivan ympäristössä, minkä lopputuloksena työntekijän käytös on turvallista, hyväksyttyä ja tehokasta. Modernin ammattilaisuuden rajat nojaavat moniin erilaisiin lähteisiin, niihin vaikuttavat eri tekijät ja ne ovat muodoltaan erilaisia. Osa rajoista tulee suoraan laista, kun taas osa on organisaation itsensä määrittelemiä. Ammatillisuuden rajat ovat eri asia kuin arkiset rajat ja säännöt, joita työpaikalla muodostuu. Rajat ovat pohjimmiltaan olemassa sitä varten, että ammattilaisena tehtävänä on olla hyvä määrättyssä työssä ja vastata asetettuihin odotuksiin. Rajoihin vastaaminen on välillä kuin nuoralla kävelyä, kun huomioon on otettava erilaisia vaatimuksia. (Cooper 2012, 11–13.) Sosiaalityön ja sosiaalialan ammatillisuuden rajat ovat merkittäviä myös vapaaehtoistoiminnan kannalta, sillä niitä määriteltessä tehdään myös rajanvetoa vapaaehtoistoimin toteutettavan auttamisen suhteen.

Rajoja ja rajapintoja voidaan ymmärtää toimijoiden välisten suhteiden ja tehtävien kautta. Rajat määrittelevät alueen, jonka sisällä toimiminen on turvallista ja mielekästä. Eri toimijoiden välille

muodostuu kitkaa, mikäli työnjaoissa on epäselvyyttä. Perustehtävien päällekkäisyys voi myös herättää työntekijöissä epätietoisuutta oman vastuun ja toiminnan rajoista. Vapaaehtoistyöntekijä ei välttämättä onnistu tehtävässään, jos toimenkuva on epäselvä. Itsensä sijoittamien osaksi organisaatiota hankaloituu, mikä voi saada aikaan epävarmuuden tunteita tehtävästä suoriutumiseen liittyen. Vapaaehtoistyöntekijä voi kokea riittämättömyyttä kyvyssään auttaa asiakasta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 44.) Vapaaehtoiset asettuvat osaksi terveyden työnjakoa yhdessä lääkärin, sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien kanssa. Heidän on sovittava työnsä yhteen muiden työntekijöiden tehtävien ja vastuiden kanssa. Raja ei ole selkeä ja se vaihtelee sekä eri toimintapaikoissa että ajan kuluessa. Haasteiksi luetellaan esimerkiksi Peter Hoadin (1991) vapaaehtoistoimintaa saattohoitokodeissa koskevassa tutkimuksessa se, kuinka paljon potilastietoja vapaaehtoisten kanssa voi jakaa sekä otetaanko vapaaehtoisten välillä laajakin osaamis pohja riittävästi käyttöön vai sivuutetaanko se. Vapaaehtoistoiminta voidaan esimerkiksi nähdä uhkana hoidon jatkuvuudelle tai työpaikkojen vähenemiselle. Keskustelu rajoista ei ole siten ainoastaan teoreettinen kysymys, vaan oikea käytännön ongelma. (Hoad 1991, 244–247.)

Lähellä oman tutkimukseni näkökulmaa asettuu Peter Hoad (2002), joka tarkastelee artikkelissaan rajoja, joita vapaaehtoiset kohtaavat toimiessaan vanhusten kanssa. Tutkimuksessaan Hoad sai selville ensinnäkin, että vapaaehtoistoiminnan organisoijat olivat huolissaan siitä, millaista työtä heidän organisaationsa voi tehdä ja mitä heidän pitäisi tehdä. Toiseksi, rajankäyntiä käydään sen suhteen, millaisia tehtäviä vapaaehtoiset voivat tehdä. Ongelmakohtaksi muotoutuu usein ristiriita sen välillä, mitä vapaaehtoiset voisivat tarjota, mutta eivät voi toteuttaa, koska eivät ole ammattilaisen roolissa. Kolmanneksi, ammattilaisten ja vapaaehtoisten välinen roolijako vaatii neuvottelua. On pohdittava, millaista työtä tuntemattoman ihmisen voi olettaa tekevän palkatta jonkun hyväksi. Samalla on mietittävä näkökulmaa, että tietyn työn tekeminen voi olla pois joltakulta, joka voisi tehdä työn ammatikseen. Neljänneksi, toiminnan rajat ovat häilyviä myös epävirallisen eli perheen tekemän auttamistyön kanssa. (Hoad 2002, 241–244.) Kaiken kaikkiaan, vaikka keskustelu rajoista on jatkuvaa ja rajat muutokselle alttiita, ovat rajat silti olemassa syystä. Ne eivät ole joustamattomia eivätkä jäänteitä jostakin menneestä työnjaosta, vaan jatkuvan eri tahojen keskustelujen tulos. (Hoad 2002, 245.) Näin ollen vapaaehtoistoiminnan rooli Suomessa ja tarkemmin yksittäisen kaupungin tasolla on myös neuvottelun tulos samoin kuin jatkuvan neuvottelun alla.

Rajatyö strategisena toimintana

Kirsi Günther ym. (2013) kirjoittavat rajatyön käsitteen olevan alun perin peräisin Thomas F. Gieryniltä (Günther ym. 2013, 89). Thomas F. Gieryn (1983) kirjoittaa rajatyön (boundary work) käsitteen kuvaavan ideologista tapaa, jolla tiedemiehet pyrkivät luomaan julkista kuvaa tieteestä vetäen rajaa ei-tieteeseen (Gieryn 1983, 781). Tieteellä ei hänen mukaansa ole pysyvää ydintä, vaan se neuvotellaan yhä uudestaan sosiaalisissa suhteissa (Gieryn 1999). Gieryn toteaa: Thus, "science" is no single thing: its boundaries are drawn and redrawn inflexible, historically changing and sometimes ambiguous ways" (Gieryn 1983, 781). Rajatyö voi ilmetä erottautumisena, levittäytymisenä tai autonomian turvaamisena (Gieryn 1999, 14–17). Se on siis strategista toimintaa, jonka tarkoituksena on rajojen ja alueiden piirtämisen kautta saavuttaa tiettyjä tavoitteita (Gieryn 1999, 23). Rajatyö on kokoelma väitteitä, tekoja ja institutionaalisia rakenteita, jotka määrittelevät ja suojelevat tietokäytäntöjä. Rajojen ongelma on universaali, joten rajatyötä esiintyy kaikilla tietoa-alueilla. (Klein 1996, 1-2.) Gieryn toteaaakin, että rajatyön hyöty ei koske vain tieteen ja ei-tieteen välistä rajanvetoa, vaan sama retorinen tyyli on hyödyllinen myös muissa rajanvedon tilanteissa esimerkiksi ammattien välillä (Gieryn 1983, 792). Rajatyötä tehdessään ammattilaiset määrittelevät taitojaan ja oikeutusta tietyn työn tekemiseen (Hall ym. 2010, 349).

Rajatyön teemaan liittyvät myös ammattien väliset suhteet sekä Andrew Abbott (1988), joka on tarkastellut ammattien järjestelmää. Hän toteaa, että ammattien väliset suhteet ovat monimutkaisia. Työtehtävät, ammatit ja linkit niiden välillä muuttuvat jatkuvasti. Teknologia, politiikka ja muut sosiaaliset voimat jakavat ja uudelleenryhmittelevät tehtäviä eli muutokset tapahtuvat osittain ammatillisen maailman ulkopuolella. Abbott korostaa, että on tutkittava ammatteja, ryhmiä, jotka niitä toteuttavat ja muuttuvia linkkejä niiden välillä, sillä ammattien välisen kilpailun perusta löytyy työstä itsestään. (Abbott 1988, 35.) Vapaaehtoistyö ei ole ammatti, mutta se pitää sisällään tehtäviä, jotka ovat osittain yhteneväisiä ammattityön tehtävien kanssa. Tutkimuksessani tarkastelen vapaaehtoistoiminnan sisältöä suhteessa ammattityöhön, sillä kuten Abbott tuo esiin, toiminnan ulkopuoliset asiat vaikuttavat siihen, miten tehtävät jakautuvat eli siihen, millaiseksi vapaaehtoistoiminta nyt ja tulevaisuudessa muotoutuu. Abbott (1988) puhuu oikeutuksesta, jota ammatit tavoittelevat toiminnalleen. Ammatti voi saada itselleen yhteiskunnallisia oikeuksia, jotka voivat olla esimerkiksi monopoli harjoittaa tiettyä tehtävää ja käyttää julkisia varoja, oikeus itsehallintoon, oikeus ammatilliseen koulutukseen, rekrytointiin ja lisensointiin. Se, mitä ammatti tavoittelee, vaihtelee, sillä kaikki eivät halua valta-asemaa kaikilla osa-alueilla. (Abbott 1988, 59.)

Abbott (1988) esittää, että perustavanlaatuisen kysymys on, kenellä on oikeus kontrolloida ja valvoa työtä ja kuka on pätevä tekemään osia siitä (Abbott 1988, 64).

Rajatyö on tänä päivänä välttämätön edellytys, jotta julkisella sektorilla pystytään onnistuneesti hallinnoimaan tehtäviä. Rajatyötä ovat prosessit, joissa rajoja, rajanvetoja ja muita jakoja rakennetaan, neuvotellaan, vahvistetaan ja uudelleen määritellään. Ammatillisessa ympäristössä rajatyötä tekevät ammatillisen yhteisön jäsenet, jotka yrittävät kasvattaa vaikutusvaltaansa suhteessa muihin ryhmiin, joiden status ja valta ovat jo tunnustettua. Rajatyö ei käytännössä ole ongelmatonta. Pohjoismaissa terveydenhoidollisissa organisaatioissa yleinen periaate Ewa Wikströmin (2008) mukaan on, että työnjako tapahtuu työkategorioiden perusteella niin, että ne on järjestetty tärkeysjärjestykseen sen mukaan, kuinka tärkeiksi ne nähdään organisaatiossa. Ammattiryhmien mahdollisuudet määrittellä ja ratkaista ongelmia on riippuvainen työnjaollisesta asemasta ja arvostuksesta. Ammattiryhmien välinen yhteistyö luo rajoja, sillä jokainen toimii omien lähtökohtiensa mukaan. Taustaa määrittävät sekä ammatillinen koulutus sekä erilaiset kokemukset eri organisaatiokulttuureissa. Rajat ammattiryhmien välillä ovat usein tulosta ammattilaistumisprojekteista ja -strategioista. (Wikström 2008, 60–61.)

Vapaaehtoiset toimivat yhdessä ammattityöntekijöiden kanssa, mutta vaikka vapaaehtoiset työskentelevät työntekijöiden rinnalla laitoksissa ja asiakkaiden kotona, eivät he kuitenkaan ole osa yhtä ja samaa organisaatiota. Vapaaehtoisten rooliin ei ylipäätään kuulu ongelmien määrittäminen ja ratkaiseminen, vaan heidän roolinsa on ennen kaikkea arjen myötäelämisessä (Lehtinen 1997). Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit sen sijaan ovat työnkuvaltaan lähempänä julkisen sektorin ammattityöntekijöitä. Heidän asemansa eri ammattiryhmien arvojärjestyksessä vaikuttaa siihen, millainen määrittely- ja ongelmanratkaisuvalta heille myönnetään sekä sitä kautta, millaisia mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalla ylipäätään on toimia ja vaikuttaa.

Oman tutkielmani näkökulman kannalta yhtenevästi rajatyön teemaa tutkimuksessaan on hyödyntänyt Davina Allen (2000), joka on tarkastellut, kuinka ylihoitajat toteuttavat kliinisen hoitotyön muodollisia rajoja suuressa Iso-Britannian alueellisessa sairaalassa. Hän nojaa pitkälti neuvotellun järjestyksen teoriaan ja sen tukijoihin tutkimuksessaan ja esittää, että sosiaalinen järjestys muodostetaan ja käsitteellistetään uudelleen jatkuvasti. Abstraktit käsitykset rooleista ja vastuista ovat luotuja ja niitä luodaan muodollisissa organisaation käytännöissä ja valtion laeissa. (Allen 2000, 327–329.) Työnjakoa toteutettiin sairaalassa erilaisten rajatyön muotojen kautta. Sairaalassa ja yleisemmin Isossa-Britanniassa tapahtuneet muutokset aiheuttivat paljon

epämukavuutta ylisairaanhoitajissa, joiden tehtäväksi muutosten ajaminen sisään sairaalassa osoitettiin ja joilla ei kuitenkaan ollut valtaa vastustaa muutoksia. (Allen 2000, 337.) Ylihoitajat tekivät rajatyötä samanaikaisesti suhteessa useampaan tahoon, kuten lääketieteeseen ja avustaviin työntekijöihin. Rajatyön muodot suhteessa lääketieteeseen olivat 1) ohjien ottaminen omiin käsiin, 2) asiantuntemuksen vakiinnuttaminen sekä 3) identiteettityö. Suhteessa avustaviin työntekijöihin rajatyötä tehtiin 1) ottamalla ohjat omiin käsiin, 2) varoittavien tarinoiden kautta sekä 3) hallitsemalla lavasteita. (Allen 2000, 340–347.)

Vapaaehtoisen ja ammattilaisen välinen työnjako

Ammattityö on tarkkaan määriteltyä ja lainsäädännön säätelemää työtä. Työhön liittyvät kelpoisuusvaatimukset ja työstä maksetaan palkkaa. Ammattityö liittyi myös kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisten velvollisuuksien hoitamiseen. Esimerkiksi vaativat hoiva-alan tehtävät eivät kuulu vapaaehtoistoimintaan, mutta osa vapaaehtoiselle annettavista tehtävistä saattavat kuitenkin välillä olla samantyyppisiä kuin palkatulle henkilökunnalle kuuluvat tehtävät. (Valliluoto 2014, 14.) Vapaaehtoistoimijan on voitava pärjätä ilman erityistaitoja. Vapaaehtoistoimija on maallikkoauttaja, kanssakulkija ja arkinen ymmärtäjä. Ammattilainen tekee hoitoarvioita ja diagnooseja. Oma persoona ja kyky olla läsnä ovat vapaaehtoisen tärkeimmät työvälineet. Asiakas voi vapaaehtoisen kohdatessaan saada helpotusta tarpeelleen puhua sekä kokemuksen kuulluksi tulemisesta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12.) Avun tarvitsijat eivät aina saa tarvittavia palveluja julkisella sektorilla ja tämä heijastuu järjestökentälle kasvavana kysyntänä. Palvelujen ruuhkautumisen julkisella puolella ei kuitenkaan tulisi muuttaa merkittävästi järjestöjen vapaaehtoistoiminnan tehtäviä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 15.)

Järjestöillä on edessään suuri haaste sovittaessaan vapaaehtoistyötä ja ammatillista työtä yhteen. Niillä on nimittäin ristiriitainen asema sekä asiantuntija-organisaationa että vapaaehtoistoiminnan ja vertaistoiminnan ylläpitäjänä. Kuinka siis pitää yllä asiantuntijan statusta samalla kun toteuttaa kansalaisjärjestölle kuuluvaa osallisuutta? Ammattiauttamisen ja vapaaehtoistoiminnan tavoite voi hyvin olla yhteinen, mutta tehtävät ovat silti lähtökohtaisesti erilaisia. Vapaaehtoistyöntekijä ei ole palkkasuhteessa eivätkä häntä ohjaa ja rajoita lait ja ammattieettiset ohjeistukset samalla tavalla. Salassapitovelvollisuus kuitenkin velvoittaa vapaaehtoisenaikin. Myös organisaation sääntöä ja ohjeita on sitouduttava noudattamaan, vaikka ei olekaan toimiessaan palkkasuhteessa. Ammatillisen koulutuksen puuttumisen vuoksi säännöt ja ohjeistukset on perusteltava, sillä perustelemattomina ne ovat vallankäytön välineitä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 33–34.)

Vapaaehtoistoiminnalla on oma ainutkertainen tehtävänsä ammattityön rinnalla. Vapaaehtoistyö ja ammattityö muodostavat yhdessä toimivan kokonaisuuden. Vapaaehtoiset eivät myöskään saa niin sanotusti ”esittää” ammattilaisia. Perustehtävä vapaaehtoistyössä on ihmisten välinen kohtaaminen ja vuorovaikutuksessa tapahtuva tukeminen. Auki kirjoitetut selkeät toimenkuvat jakavat perustehtävät mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla eri toimijoiden kesken. Ne myös rajaavat vastuualueita ja selkeyttävät rooleja. Roolit ovat yksilön omaksumia toimintamuotoja tietyssä tilanteessa. Se, kuinka kyseisessä roolissa odotetaan toimivan, liittyy myös olennaisesti rooleihin. (Mykkänen-Hänninen 2007, 34–39.) Vapaaehtoiset tarvitsevat sopivia tehtäviä ja selkeitä ohjeita, jotta kokemus toiminnassa mukanaolosta pysyy positiivisena (Andersson & Öhlén 2005, 604). Kun vapaaehtoistyöntekijällä on selkeä käsitys omasta roolistaan ja perustehtävästään, vahvistuvat samalla myös toiminnan rajat (Mykkänen-Hänninen 2007, 41).

Oman tutkielmani kannalta hyvän esimerkin rajojen ja roolien monimutkaisuudesta vapaaehtoisten ja ammattityöntekijöiden välillä tarjoaa Joy Merrell (2000), joka tuo esiin, miten vapaaehtoiset tuovat uutta tai lisätietoa ja -taitoja organisaatioon, sillä he tuovat mukanaan elämäkokemuksensa. Hänen tutkimuksessaan vapaaehtoisilla ei usein ollut tarkkoja työnkuvauksia, joka toisaalta voi auttaa vapaaehtoisia hyödyntämään henkilökohtaisia taitojaan, mutta toisaalta aiheuttaa roolien epäselvyyttä. Työnkuvauksien puuttumisesta huolimatta tehtävien ydin oli silti suurimmalla osalla, niin työntekijöillä kuin vapaaehtoisilla, tiedossa, mutta myös ydinalueen ulkopuolelle jääviin tehtäviin tarvittiin selvyyttä, sillä muuten vapaaehtoiset saattoivat kokea stressiä ja epämukavuuden tunnetta. (Merrell 2000, 95–100.)

Tutkimuksessa kävi esiin myös, että rajoissa ammattilaisen ja maallikon taitojen välillä esiintyi monimerkityksellisyyttä ja pohdintaa aiheutti esimerkiksi se, antavatko maallikot potilaille neuvoja. Päätös siitä, saavatko vapaaehtoiset antaa neuvoja on mahdollista nähdä erontekona ja rajan vetämisenä ammattilaisten ja vapaaehtoisten välillä. Perinteisen työnjaon rikkomista oli yritetty antamalla vapaaehtoisille tehtäviä, kuten verenpaineen mittaaminen, pituuden ja painon mittaaminen sekä virtsanäytteen ottaminen. Tämä kuitenkin aiheutti osassa vapaaehtoisista varauksellisuutta eivätkä he kokeneet haluavansa ottaa tehtävän mukanaan tuomaa vastuuta itselleen. Tämä osoitti, että on rajallista, kuinka paljon rajaa ammattilaisten ja vapaaehtoisten taitojen välillä voi siirtää. Esiin nousi myös, että sillä on merkityksensä, korostuuko vapaaehtoisten toiminnassa työn tekemisen näkökulma vai vapaa-ajan vieton näkökulma. Molemmissa painotuksissa on hyvät ja huonot puolensa. (Merrell 2000, 95–100.)

Tässä alaluvussa olen tuonut esiin tutkielmani kannalta merkittävien käsitteiden rajan ja rajatyön määritelmiä sekä kartoittanut aihepiiriin liittyvää aikaisempaa tutkimusta. Seuraavassa alaluvussa esittelen kolmannen tutkielmani kannalta merkittävän käsitteen, vastuun, merkityksiä ja ajankohtaisuutta sekä tuon esiin, miksi vastuuta tulee tarkastella ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden yhteydessä.

3.2 Neuvottelut vastuusta

Tässä alaluvussa tarkastelen aiheeni kannalta ajankohtaisen ja olennaisen kirjallisuuden pohjalta vastuun käsitettä. Käyn läpi vastuudiskurssin ja vastuullistamisen teemoja sekä selvennän, kuinka vastuu liittyy ikäihmisten palveluihin ja hoivaan ja kuinka sitä on aiheeseen liittyen tarkasteltu. Luku luo pohjaa omalle analyysilleni, kun tarkastelen haastattelupuheessa ilmeneviä käsityksiä vastuusta.

Vastuudiskurssin esiinmarssi ja suomalaisten käsitykset julkisesta vastuusta

Raija Julkunen (2006a) toteaa, että vastuudiskurssi on nyt pinnalla. Tekstijulkisuudessa vilahtelee jatkuvasti sanat vastuu ja vastuullinen. (Julkunen 2006a, 5.) Vastuudiskurssi on korostunut oikeuksia korostavan diskurssin kustannuksella (Anttonen & Häikiö 2011, 70). Vastuutematiikan nousu palautuneen hyvinvointivaltion lupauksen ja siitä etäännyttävien kehityssuuntien väliseen ristiriitaan. Trendin mukaan vastuuta pilkotaan yhä pienempiin ja tarkempiin osiin ja tarjotaan eri tahoille intensiivisesti. Samalla kukaan ei kuitenkaan halua ottaa itselleen vastuuta kielteisestä kehityksestä. Kaikki toimijat tarjoavat vastuuta jollekin toiselle, kuten valtio kunnille, kunnat valtiolle ja julkiset toimijat kansalaisille. Vastuulle haetaan myös selviä rajoja, mikä johtaa siihen, että nykyisenkaltaisessa tulossopimusyhteiskunnassa myös vastuu muodostuu sopimuksenvaraiseksi ja sovittavaksi asiaksi. (Julkunen 2006a, 12.)

Mikä on julkisen vallan vastuulla? Vastuun ytimeksi muodostuu toimeentulon, hoivan ja hoidon turvaamisen riskitilanteissa. Perustuslain mukaan julkisella vallalla on velvollisuus turvata laissa todetut taloudellisten, sosiaalisten ja sivistyksellisten oikeuksien toteutuminen. Osa julkisen vallan tehtävistä määritellään yksilön oikeuksina ja osa taas julkisen vallan tehtävinä. Yksikön oikeuksina ovat esimerkiksi välttämätön toimeentulo ja huolenpito. Julkisen vallan tehtävänä taasen on esimerkiksi turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut sekä tuketa perheen mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi. Kunnan velvollisuudesta kertoo kuntalaki, jonka

mukaan kunnan tehtävä on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja kestäväää kehitystä alueella. Asukkaiden hyvinvoinnin turvaaminen on kunnan perustehtävä. Subjektiiivisetkaan oikeudet eivät määrittele julkista vastuuta aukottomasti. Välittömän hyvinvoinnin lisäksi sosiaali- ja terveyspolitiikalla on myös toisen kertaluokan seurauksia, joista syntyy edellytykset hyvinvoinnin kestäväälle ylläpidolle. (Julkunen 2006a, 17–18.)

Suomessa ja muissa Euroopan maissa rajoitetaan julkisia menoja ja kavennetaan julkisen vastuuta 2010-luvulla tapahtuneen julkisen talouden kiristymisen myötä (Koskiahho 2014, 13). Hyvinvointivaltion liberalistiset kriitikot vaativat, että vastuuta tulisi siirtää hyvinvointivaltiolta yksilöille itselleen ja markkinoille. Kaikkein heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden viimesijaisen turvan tuottaminen on liberaalien toiveissa hyvinvointivaltion rajattu tehtävä. Ihmisen omaa vastuu korostuu, kun painotetaan viimesijaista turvaa ja tarvehankintaa. (Tuori 2005, 33.) Esimerkiksi ikäihmisten hoivapolitiikassa tuorein uudistusten aalto tähtää laitoshoidon menojen vähentämiseen ja korostaa kotona annettavaa hoivaa. Apu myös halutaan kohdentaa erityisesti niille, joiden avun tarve on suuri. Vapaaehtoisorganisaatiot ja omaishoitajat ovat nyt mukana hoivan tuottajina, vaikka kunnat ovat edelleen avainasemassa hoivan rahoituksen ja palvelujen suunnittelun suhteen. Sosiaaliset oikeudet eivät enää täysin suojaa ikäihmisiä, kun Suomessa aikaisemmin vallinnut universalismi on nyt haastettu sosiaalipolitiikan uudelleen järjestelyn seurauksena. (Anttonen & Häikiö 2011, 69.)

Julkisessa keskustelussa on kuultu yhä voimakkaammin kutsuja yhteisöille ottamaan osaa hyvinvointitalkoisiin ja talouden taantuma on vaikuttanut muun muassa kunnallisten palvelujen järjestämiseen niin suoraan kuin välillisestikin. Yhteisöjen hyvinvointipalvelujen tuottamisvastuu on kasvanut. (Koskiahho 2014, 11–14.) Julkisen vastuun kaventamista koskeva puhe tarkoittaa käytännössä hoivavastuun siirtämistä perheille joko kotona tehtävän työn tai maksujen muodossa (Sipilä 2005, 28). Yksilölle tarjotaan vastuuta esimerkiksi eettisistä valinnoistaan, toimeentulosta, läheisten hoivasta ja lasten kasvatuksesta, osaamisesta ja työllisyydestä sekä terveydestä ja toimintakyvystä. (Julkunen 2006, 20–21.)

Sellainen sanasto kuin tilivelvollisuus, näyttö, läpinäkyvyys, arviointi ja vaikuttavuus linkittyvät uuteen hallintamuotoon. (Julkunen 2006b, 533.) Uusi hallinta tarkoittaa tiivistetysti verkostomaista ei-hierarkkista toimintatapaa, jossa julkisyhteisö on toimintojen koordinoija, ei niiden toteuttaja (Juhila & Günther 2013, 299). Uuteen hallintamuotoon liittyy myös vastuun korostaminen. (Julkunen 2006b, 533.) Vastuudiskurssin pohdinta nousee pintaan esimerkiksi

yhteiskuntapolitiikassa, mediajulkisuudessa ja politiikan, hallinnon ja liiketalouden tutkimuksessa. Eri toimijoita puhutellaan vastuun nimissä julkisessa ja poliittisessa puheessa. Julkunen (2006b) puhuu yhteiskunnasta kaksitahoisena oliona, mikä tarkoittaa sitä, että yhtäältä yhteiskunnan kuuluu olla vastuussa, jolloin on kyse yhteiskunnan vastuusta, ja toisaalta taas yhteiskunnalle ollaan vastuussa, eli on kyse yhteiskuntavastuusta. Yhteiskunnan lisäksi vastuuta osoitetaan kuitenkin myös lukuisille muille toimijoille, kuten esimerkiksi kunnille, alueille, ylikansallisille yhteisöille, viranomaisille, järjestöille ja kansalaisille. (Julkunen 2006b, 535.)

Julkisen sektorin vastuun osittaiseen siirtymiseen eri toimijoille liittyy myös yksityisen sektorin kasvu. Yksityistä sektoria on kasvatettu samaan aikaan, kun julkinen vastuu on kaventunut viimeisten 20 vuoden aikana. 1990-luvun laman jälkeen suomalaista hyvinvointivaltiota on leikattu eri tavoin, kuten nostamalla tulosiirtoja samassa suhteessa nousevien elinkulujen ja palkkojen kanssa ja vähentämällä julkisten palveluiden rahoitusta. Lama teki tilaa uusliberalistille ideoille, joidenka tavoitteena oli julkisen sektorin pienentäminen esimerkiksi menoja vähentämällä, tuottavuutta lisäämällä, veroja leikkaamalla, julkisia yhtiöitä yksityistämällä ja julkisten palvelujen ulkoistamisella. Uusliberaali politiikka on vahvistunut muualla maailmassa jo 1980-luvulla. (Jutila 2011, 194–195, 203.)

David Harvey (2008) kirjoittaa uusliberalismin muotoutuneen hegemoniseksi ajattelutavaksi. Se on vallannut alaa niin poliittis-taloudellisessa toiminnassa kuin ajattelussakin kaikkialla maailmassa 1970-luvun jälkeen. (Harvey 2008, 7-9.) Uusliberalismin mukaan jokaisen yksilön toimet ja hyvinvointi ovat hänen omalla vastuullaan. Tämä periaate läpäisee koulutuksen, sosiaalipalvelut, terveydenhuollon ja paikoittain jopa eläkkeet. Yksilön menestyksen taustan katsotaan löytyvän yksilön yritteliäisyydestä samalla kun epäonnistumisen tulkitaan johtuvan henkilökohtaisista puutteista. Millään järjestelmään liittyvällä piirteellä ei katsota olevan vaikutusta. (Harvey 2008, 83.) Pohjoismainen hyvinvointimalli on edelleen muutoksessa. Valtion minimiroolin ohella uusliberalismin ihanteena on kaupallisten toimijoiden ja perheyhteisöissään toimivien yksilöiden keskeistä toimijuutta korostava yhteiskunta. (Koskiahho 2001, 26.) Kansalaisten odotetaan yhä enemmän pärjäävän itsenäisesti, mikä asettaa ihmiset erilaisiin neuvotteluasemiin sen mukaan, kuinka paljon heillä on ostovoimaa yksityisellä sektorilla. (Jutila 2011, 201).

Suomalaisten mielestä sosiaaliturva ja palvelut ovat edelleen ennen kaikkea valtion ja julkisen sektorin vastuualuetta. Laaja julkinen vastuu kuuluu olennaisesti pohjoismaisen hyvinvointimallin ajattelumaailmaan. Eräänlaisena vastakohtana tälle mielipidemittauksissa on peräänkuulutettu

yksilöiden suurempaa vastuunottoa itsestään ja läheisistään. Oman vastuun diskurssi on kuitenkin hyvin häilyvä ja abstrakti: kenen kuuluu kantaa huolta kenestä ja millä tavoin? Omaan vastuuseen ei kuitenkaan aina vedota, kun tapahtuu siirtymä julkisesta omaan vastuuseen. Siirtymä on useimmiten huomaamaton. (Julkunen 2006b, 537.)

Kansalaisista kuluttajiksi

Yksilön vastuun kasvuun liittyy kehitys, jossa kansalaisia rohkaistaan yhä enemmän kuluttajiksi. Hoivaa muutetaan ostettaviksi palveluiksi. Anneli Anttonen ja Liisa Häikiö (2011) katsovat, että Suomen sosiaalihuoltoa ohjaa yhä enenemissä määrin markkinalogiikka. Heidän mukaansa on selvästi nähtävissä siirtymä universalismin mukaisesta laajaa julkista vastuuta korostavasta sosiaalipolitiikasta kohti markkinalähtöistä politiikkaa ja sosiaalihuollon markkinoitumista. (Anttonen & Häikiö 2011, 85.) Markkinoituminen tarkoittaa ensinnäkin voittoa tavoittelevien sosiaalisen hoivan tuottajien määrän kasvua ja toisekseen markkinamekanismien institutionalisoitumista julkisen ja kolmannen sektorin hoivan tuotannossa. (Anttonen & Häikiö 2011, 71). Sen lisäksi, että palvelujen tuottaminen markkinoistuu, markkinoituvat myös palvelujen organisointi ja ajattelutavat, millä on vaikutuksensa toimijoiden välisiin vastuukysymyksiin, hyvinvointiammattilaisten työhön ja asiakkuuteen (Anttonen ym. 2013, 291–292). Hoiva yksityistyy ja osa sosiaalisesta hoivasta on siirtynyt hyvinvointivaltion julkiselta alueelta markkinoille, kolmannelle sektorille ja yksityiselle alueelle perheisiin (Anttonen & Häikiö 2011, 72–73). Anttonen ja Häikiön (2011) analysoima dokumenttiaineisto osoittaa sosiaalihuoltoa koskevien käytäntöjen kielen alkaneen korostaa yhä enemmän vanhusten huollon diskurssia, joka korostaa henkilökohtaista vastuuta, valintaa ja sosiaalihuollon markkinoita. Tällä hetkellä kunnilla on laillinen vastuu kyetä vastaamaan ikääntyvän väestön hoivan tarpeeseen sekä kontrolloida tuottamiensa palveluiden laatua. (Anttonen & Häikiö 2011, 79.)

Uudet markkinamekanismit siirtävät vastuun yksilölle itselleen, sillä esimerkiksi palveluseteleitä käyttäessään kuntalaiset muuttuvat kuluttajiksi kuluttajanoikeuksineen, jolloin palveluita käyttäessä ollaan kuluttajia koskevien sääntöjen ja lakien alaisia. (Anttonen & Häikiö 2011, 79–80.) Ihanteellinen palvelujen käyttäjä on palvelusetelijärjestelmässä valintoja tekevä aktiivinen kansalainen, joka kokoaa kuluttajan roolissaan tietoa eri vaihtoehtoista ja valitsee niiden pohjalta parhaaksi kokemansa yrityksen. Vahva toimijuus ja autonomia liittyvät valinnanvapauteen. (Kuusinen-James & Seppänen 2013, 317.) Elina Palolan (2011) mukaan 2010-luvun toisen vuosikymmenen trendisanaehdokkaaksi ja hyvinvointivaltion uudistamisen ytimeksi on

muotoutunut valinnanvapaus. Läheisiä sanoja ovat osallisuus, yksilöllisyys, asiakaskeskeisyys ja käyttäjälähtöisyys. Lupausten sijaan hyvinvointivaltio antaa kansalaisille mahdollisuuksia. (Palola 2011, 283.) Kuusinen-James ja Seppänen (2013) kuitenkin esittävät palveluseteliä käyttävien ikäihmisten olevan enemmän näennäiskuluttajia, sillä valintatilanteisiin ja kuluttajan rooliin sisältyy useita reunaehtoja. (Kuusinen-James 2013, 325).

Sosiaalinen hoiva on aina ollut yksilöiden, perheiden, kolmannen sektorin ja yksityisten yritysten tuottamaa julkisten toimijoiden rinnalla, mutta monituottajamallin aikakaudella suhteet ja valta-asetat tuottajien välillä ovat muuttuneet. (Anttonen & Häikiö 2011, 81). Esimerkiksi kolmas sektori on joutunut palvelujen tarjoajana muuttamaan ideologiaansa ja palveluitansa vastaamaan markkinalogiikkaa. Koska kolmas sektori joutuu kilpailemaan yksityisen sektorin tavoin samoja sääntöjä noudattaen, on raja niiden välillä käynyt epäselvemmäksi. Samat tehokkuuden ja vaikuttavuuden vaatimukset koskevat molempia. (Anttonen & Häikiö 2011, 86.) Epävirallinen hoiva on vähentynyt, mihin ovat johtaneet esimerkiksi työmarkkinoiden naisistuminen, eläkeiän nostoyritykset ja yleinen elämäntyylien individualisoituminen. Epävirallinen hoiva on kuitenkin yhä edelleen aikuisten sosiaalisen hoivan pääasiallinen lähde (Anttonen & Häikiö 2011, 71).

Vastuullistamisen periaatteet

Edellä esitetyn mukaisesti myös Suzan Ilcan (2009) kirjoittaa, että monia eri ryhmiä ympäri maailmaa mobilisoidaan, jotta he ottaisivat suuremman vastuun itsestään. Myös esimerkiksi vapaaehtoisia koulutetaan kantamaan suurempi vastuu epäedullisemmassa asemassa olevista, haavoittuvammista ja marginaalissa olevista ihmisistä. On tapahtunut siirtymä sosiaalisesta vastuusta yksityiseen vastuuseen. Uusliberaali linja on vähitellen johtanut siihen, että ennen julkiseksi ongelmaksi nähdyt haasteet ovat nyt yhä enemmän perheiden ja yksilöiden ratkaistavissa. Näin on erityisesti Pohjois- ja Länsi-Euroopan maissa. Avuntarvitsijat määrittyvät uusliberalismissa vastuullisiksi ja aktiivisiksi kansalaisiksi. (Ilcan 2009, 208–212.)

John Clarke (2005) puhuu New Labour -ideologiaan pohjaten aktivoituista, valtaistetuista, vastuutetuista ja hylätyistä kansalaisista. Valtion ja kansalaisten välistä suhdetta on hanakasti muotoiltu uudelleen. New Labour -puolue Iso-Britannissa on korostanut, että kansalaisten on oltava aktiivisia ja itsenäisesti toimeentulevia yksilöitä passiivisten valtion avun vastaanottajien sijaan. Oman elämänhallinnan taitaminen korostuu, sillä tätä kautta on ajattelutavan mukaan mahdollista vähentää kuluja ja terveydenhuoltojärjestelmään kohdistuvaa painetta. Aktiivisilta kansalaisilta

odotetaan vapaaehtoisuutta, vertaisavun luomista ja yhteisön elvyttämistä ja aktivointia. Aktiivisella kansalaisella on mahdollisuus valita ja saada äänensä kuuluviin palveluiden kuluttajana. Vai onko? Ennen kaikkea yksilön odotetaan tekevän vastuullisia ja järkeviä valintoja. (Clarke 2005, 447–451.) Valtion tehtäväksi määrittäytyä Clarkeen mukaan rohkaiseminen työhön, ei riippuvuuteen. (Clarke 2005, 453.)

Vastuullistamisesta kirjoittavat myös Brian J. Brown ja Sally Baker (2012), jotka esittävät valtion rohkaisevan ja painostavan yksilöitä tunnustamaan ja kantamaan vastuunsa riskien hallinnassa. Vastuullistaminen ei kuitenkaan tarkoita, että valtio olisi täysin menettänyt kiinnostuksensa yksilöiden johtamiseen. Uusliberaali valtio säätää lailla sääntöjä ja rajoja yksilöiden itseohjautuvuudelle. (Brown & Baker 2012, 19.) Oded Löwenheim (2007) kirjoittaa kolmesta vastuullistamisen peruseriaatteesta. Ensimmäinen on yksityistäminen ja valtion vetäytyminen perinteisistä hyvinvointivaltion tehtävistä, mikä yllyttää ihmisiä hallinnoimaan heitä kohtaavia riskejä markkinoiden kannustumien ja rangaistusten kautta. Kansalaiset ovat kuluttajia, jotka tekevät valintoja ja ovat valinnoistaan vastuussa. Toisen periaatteen mukaan valtio vastuullistaa kansalaisia luomalla linkkejä valtion silmissä hyväksyttävän käytöksen ja etuuksien nauttimisen oikeuden välille. Kolmas periaate on valtion näyttäytyminen kansalaisten kouluttajana ja neuvonantajana. Tätä kautta valtio pyrkii asettamaan rajat yksilöiden vastuulliselle toiminnalle ja hallitsemaan ”vapaita” yksilöitä. (Löwenheim 2007, 212.)

Osallistumisen ja vastuullistamisen ajatukset ovat tiukasti yhteydessä toisiinsa. Vastuun ja vastuullistamisen käsitteet ovat kuitenkin laajemmassa käytössä julkisessa puheessa niin kansainvälisesti kuin kansallisestikin. Huomio suunnataan yksilöihin ja heidän vastuuseensa sekä itsestään että sukulaisistaan. (Anttonen & Häikiö 2011, 72.) Kansalaisuutta uudelleenmuodoillaan poliittisissa projekteissa ja kaiken keskellä korostuu puhe aktiivisesta kansalaisesta. Ideaali aktiivinen kansalainen ei ole riippuvainen valtiosta ja ottaa vastuun modernin yhteiskunnan rakennusurakasta. Aktiiviselle kansalaiselle suodaan ja välillä osoitetaan vastuita kantaa huolta itsestään, muista ihmisistä sekä yhteisöjen hyvinvoinnista samalla kun hänelle tarjotaan mahdollisuuksia osallistua poliittiseen päätöksen tekoon sekä harjoittaa valinnanvapautta markkinoilla. (Tonkens & Newman 2011, 9.) Vastuullistaminen tähtää palkattoman työn lisäämiseen ja uudenlaisten alueiden valtaamiseen sekä yksilöiden että yhteisöjen vastuun osalta (Tonkens & Newman 2011, 14).

Miksi uusliberalismin mukainen ajattelu nostaa päätään ikäihmisten hoivan tuottamiseen liittyvissä keskusteluissa? Vanhusväestön kasvaessa ei voida tuudittautua sen varaan, että väestön toimintakyky oletettavasti paranee ja terveet elinvuodet lisääntyvät tulevaisuudessa, vaan hoivajärjestelyillä tulee olemaan yhä merkittävämpi rooli suomalaisessa yhteiskunnassa. (Blomgren ym. 2006, 167.) Yhteiskunnalle kalliimman virallisen avun tarvetta voidaan vähentää epävirallisilta tahoilta saatavan avun kautta. Vaikuksensa epävirallisella avulla on esimerkiksi terveyspalveluiden käyttöön sekä laitokseen siirtymisen ajankohtaan. Rooli voi olla virallista apua korvaava ja/tai täydentävä tai sitten myöhemmin lisääntyvää virallista apua edeltävä. (Blomgren ym. 2006, 176.)

Yksilö ei ole koskaan aikaisemmin ole ollut yhtä tärkeä. Poliitikassa, koulutuksessa, työpaikoilla, terveys- ja sosiaalipalveluissa ja melkein kaikilla julkisen ja yksityisen sfäärin alueilla yksilö ja hänen roolinsa on itsenäinen. Fyysisen ja psyykkisen kunnon nähdään olevan riippuvaisia yksilön omista ajatuksista ja toiminnasta enemmän kuin koskaan ennen. Individualismin ajatus on levinnyt erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon piiriin. Heikoimmillaan olevia asiakkaita rohkaistaan kantamaan vastuu itsestään sen sijaan, että vastuu olisi sosiaali- ja terveyspalveluilla. (Brown & Baker 2012, 1-2.)

Olen edellä käynyt läpi tutkimukseni analyttiset käsitteet ja viitekehyksen luovaa aikaisempaa tutkimusta. Olen tuonut esiin rajoista ja rajatyöstä tehtyä tutkimusta sekä hahmottanut vallalla olevaa keskustelua ja käsityksiä vastuusta. Palaan esittämieni teorioiden pariin tuloslukuissa kuusi ja seitsemän sekä johtopäätökset esittävässä luvussa kahdeksan, kun linkitän omat tutkimustulokseni aikaisempaan tutkimukseen. Seuraavassa luvussa esittelen tutkimusongelmani, tämän tutkielman tutkimuskysymykset sekä aineistoni ja sen keräämisen etenemisen. Pohdin myös tutkimuksen etiikkaa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esittelen tutkimusongelmani sekä tutkimuskysymyksen. Kuvaan myös tarkemmin aineistoani sekä kerron tekemistäni rajauksista. Esittelen myös, kuinka keräsin aineistoni. Kappaleen lopussa pohdin tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Kuten olen edellä tutkielmani taustaa ja teoriaa kartoittavissa luvuissa perustellut ja tuonut esiin, vapaaehtoistoiminnan vahvistuva rooli aiheuttaa epäselvyyksiä, joista yksi merkittävä on, mihin raja vapaaehtoistoiminnan kautta tehtävän ikäihmisten kotona pärjäämistä tukevan työn ja julkisen sektorin ammattilaisten tekemän työn välillä sijoittuu. On tärkeää tarkastella ja määritellä, mihin tarpeeseen vapaaehtoistoiminnan avulla on mahdollista vastata sekä mikä on vapaaehtoistoiminnan vastuulla.

Tutkimuskysymykset ovat muodostuneet aikaisemman tutkimuksen, kokemani tutkimukseni yhteiskunnallisen tarpeen sekä oman kiinnostukseni pohjalta. Pro gradu -tutkielmassani tahdon selvittää:

1. Mitkä ovat eri toimijoiden näkemykset julkisen sektorin ja vapaaehtoistoimintaa toteuttavien kolmannen sektorin toimijoiden työn rajapinnasta?

1.1 Miten kolmannen ja julkisen sektorin rajapintaa määritellään haastattelupuheessa?

1.2 Kuinka eri toimijat puhuvat omasta ja muiden vastuusta?

1.3 Kuinka julkisen sektorin ja vapaaehtoistoiminnan roolijakoa perustellaan?

Roolijako ja rajat määrittyvät monella eri suunnalla ja määrittelyjä tekevät myös lukuisat muut toimijat tutkimukseni tiedonantajiksi rajaamieni toimijaryhmien ohella. Tutkimuksen ulkopuolelle on tarkoituksella rajattu yksityinen sektori sekä kaupungin ja yksityisen sektorin koordinoima vapaaehtoistyö. Sen lisäksi, että vapaaehtoistoiminnan rooli yleisesti on nousussa, on puheenaiheena viime aikoina ollut kolmannen sektorin ja järjestöjen rooli. Siksi olen rajannut tutkimukseni käsittelemään järjestöjen koordinoimaa vapaaehtoistoimintaa. On myös ollut tietoinen valinta käsitellä ainoastaan ikäihmisten kotona asumista tukevaa vapaaehtoistyötä. Olen rajannut

tutkimukseni koskemaan yhteiskunnallisesti relevantteja ja ajankohtaisia teemoja, samalla omia kiinnostuksenkohteitani mukailten. Tutkimukseni rajaukseen ovat vaikuttaneet myös pro gradu -työlle asetetut rajaukset ja suoritusvaatimukset.

Pro gradu -tutkimuksessani tarkoitukseni on kartoittaa eri toimijoiden ajatuksia ja tätä kautta tuoda jäsennellysti esiin näkemyksiä työn rajapinnoista ja vastuusta. Toivon, että eri toimijoiden työn rajoja koskevien näkemysten ja vastuukäsitysten esiin tuominen voisi osaltaan auttaa määrittelemään rajoja ja tehtäväjakoja. Kun rajapinnalla ei tarvitse tasapainoilla ja tehtäväjako on selvä niin vapaaehtoistyöntekijöille ja ammattityöntekijöille kuin myös muille tavalla tai toisella asianomaisille, voivat kaikki onnistua tehtävissään paremmin ja yhteistyö on sujuvampaa. Tätä kautta pystytään vaikuttamaan ikäihmisten kotona asumisen ja elämänlaadun parantamiseen.

4.2 Aineiston valinta ja rajaus

Tiedonantajien valinta tutkimuksessa tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. Tutkimusraportissa on tuotava esiin, miten valinta voi täyttää tarkoitukseen sopivuuden kriteerit ja on myös osoitettava, että valinta on harkittu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.) Omassa tutkimuksessani olen valinnut tarkastelun kohteeksi suomalaisen keskisuuren kaupungin eri toimijaryhmiä ja tarkemmin niiden edustajia. Alusta alkaen minulle oli selvää, että halusin tarkastella eri toimijaryhmien mielipiteitä. Vaikka työssäni keskityn erityisesti vapaaehtoistoimintaan, pelkkä vapaaehtoistoimijoiden näkemys vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön tehtävien rajoista, rajapinnoista sekä toimijaryhmien vastuusta ei tuntunut riittävältä, vaan halusin nostaa rinnalle myös rajapinnan toisen puolen kokemukset. Mietin pitkään, ketä ja kuinka suurta joukkoa haastatteleamalla pystyn parhaiten saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiini. Konsultoin muutamaa tuntemaani vapaaehtoistoiminnan parissa kolmannella ja julkisella sektorilla työskentelevää ihmistä ja kysyin mielipiteitä, millainen haastateltavien kokoonpano olisi paras. Heiltä sain esimerkiksi tietää, että osa ennakkoon suunnittelemani haastateltavista ei juuri ole tekemisissä vapaaehtoistoiminnan kanssa arjessa. Erilaiset ehdotukset auttoivat rajauksen tekemisessä.

Lopulta päätin, että ennen kaikkea minua kiinnostavat arjesta kumpuavat kokemukset rajoista ja neuvottelusta rajapinnalla. Näin ollen päädyin tarkastelemaan kolmea vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria ja kolmea vapaaehtoistyöntekijää vapaaehtoistoiminnan edustajina. Valitsin tarkastelun kohteeksi vapaaehtoistoiminnan organisaatiot, jotka tuottavat ja välittävät ikäihmisten

kotona asumista tavalla tai toisella tukevaa apua, joka tapahtuu vapaaehtoisten tekemänä. Selkeästi tähän kuvaukseen sopi kolme organisaatiota tutkimuskaupungissa.

Julkista sektoria valitsin edustamaan kaksi kotihoidon työntekijää ja yhden kotihoidon asiakasohjaajan. Kotihoidon työntekijät tekevät arjessa yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa ja lisäksi he ovat yhteydessä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreihin. Asiakasohjaajat eivät tee harvoja poikkeuksia lukuun ottamatta yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa, vaan yhteydenpito tapahtuu vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden kanssa. Heidän lisäksi valitsin haastateltaviksi tehostetun palveluasumisen päällikön sekä yhden tehostetun palveluasumisen työntekijän. Tehostetun palveluasumisen työntekijä edustaa arjen yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa ja päällikötasolla hoidetaan yhteyksiä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden kanssa, kehitetään vapaaehtoistoimintaa palveluasumisen yksiköissä sekä suoritetaan laajempaa koordinaointia. Vaikka halusin ennen kaikkea keskittyä arjen kokemuksiin, kiinnosti minua myös kuulla kauempana arjesta työskentelevän näkemyksiä aiheesta. Siksi haastattelin vielä yhtä kaupungin tilaajaryhmän työntekijää, joka tekee yhteistyötä järjestöjen kanssa. Siten haastatteluaineisto muodostuu yhteensä 12 yksilöhaastattelusta.

Kvantitatiivisesta tutkimuksesta eroten laadulliselle tutkimukselle on ominaista tapausten suhteellisen pieni määrä. Kohdejoukot ovat laadullisessa tutkimuksessa yleensä näytteitä. (Hämäläinen 1987, 16.) Haastateltavien määrä tässä tutkielmassa on 12, ja edustajia on eri toimijaryhmistä vaihdellen 1-2. En siis alun alkaenkaan ole pyrkinyt luomaan tyhjentävää vastausta tutkimusongelmaan. Sen sijaan, kuten laadulliselle tutkimukselle on ominaista, luon näkökulmaa tutkittavaan ilmiöön. Tulokset tarjoavat ikkunan aiheeseen ja mahdollisuuden tarkastella jäsennellysti, millaisia käsityksiä toimijoilla on vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön välisistä rajapinnoista ja vastuusta. Laadullisissa tutkimuksissa ei ole tarkoitus saada aikaan tilastollisia yleistyksiä, vaan pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa ja ymmärtämään tiettyä toimintaa sekä antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85).

4.3 Tutkimusluvut

Ennen haastattelujen tekemistä minun tuli ensin hankkia tutkimuslupa tutkimukselleni. Kaupunki edellytti, että jotta voisin haastatella heidän työntekijöitään, minun oli täytettävä sähköinen tutkimuslupahakemuslomake, jonka yhteyteen tuli liittää tutkimussuunnitelma. Ennen hakemuksen

lähettämistä minun tuli myös informoida asianomaisia tutkimuksestani. Kolme järjestöä, joiden työntekijöitä ja vapaaehtoistyöntekijöitä haastattelin, eivät edellyttäneet virallista tutkimuslupahakemuslomaketta. Informoin järjestöissä joko hallitusta tai muita asiasta päättäviä henkilöitä. Järjestöille lähettämäni tiedonanto tutkimuksestani löytyy työni lopusta liitteistä (LIITE 1).

Aloitin siis haastattelujen valmisteluprosessin selvittämällä tarkemmin, keitä ovat ne henkilöt, joita haastattelen tai keitä ovat ne henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä. Ennen tätä olin rajannut, millaista joukkoa minun on mielekästä haastatella. Lähestyin sopiviksi arvioimiani kaupungin työntekijöitä sähköpostitse ja kysyin halukkuutta osallistua tutkimukseeni. Kävin myös kolmessa eri johtoryhmän tapaamisessa kertomassa tutkimusideastani. Saatuaani kasaan yhteyshenkilöiden nimet sekä osan haastateltavista, tein sähköisen tutkimuslupahakemuksen. Järjestöjen kohdalla toimin niin, että lähestyin järjestöjen vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreita sähköpostitse ja ehdotin osallistumista tutkimukseen. Saatuaani tietää heidän kiinnostuksestaan, lähetin hallituksille ja muille asiasta päättävälle tiedonannon tutkimuksestani ja pyysin lupaa haastatella järjestön työntekijää ja vapaaehtoistyöntekijää.

Minulle myönnettiin kaupungilta virallinen tutkimuslupa 20.2.2015 samoin kuin järjestöjen edustajat viestivät vuorollaan samoihin aikoihin, että saan edetä tutkimukseni kanssa. Tämän jälkeen toimin järjestöjen kanssa niin, että olin uudelleen yhteydessä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreihin ja sovin heidän kanssaan haastatteluajat. Koordinaattorit osoittivat minulle kukin yhden vapaaehtoisen, jonka arvioivat sopivan tutkimukseen haastateltavaksi. Vapaaehtoiset ilmaisivat ensin suostumuksensa koordinaattoreille, jotka välittivät sitten heidän yhteystietonsa minulle ja sovin heidän kanssaan haastatteluajat.

Kaupungin tutkimuslupa mahdollisti, että sain haastatella kotihoidon työntekijöitä, kotihoidon asiakasohjaajaa, tehostetun palveluasumisen päällikköä, tehostetun palveluasumisen työntekijää sekä tilaajaryhmän työntekijää. Kaupungin työntekijöiden kanssa toimin niin, että osan kanssa sovin haastattelun suoraan sähköpostitse (tehostetun palveluasumisen päällikkö ja tilaajaryhmän työntekijä) ja osan haastateltavista tavoitin yhteyshenkilöiden kautta (kotihoiton asiakasohjaaja, kotihoiton työntekijät, tehostetun palveluasumisen työntekijä).

4.4 Aineiston esittely

Vapaaehtoistoimijat

Haastateltavia etsiessäni kartoitin suomalaisen keskisuuren kaupungin toimijoita. Vapaaehtoistoimijoista valitsin sellaiset kolmannen sektorin toimijat, jotka tarjoavat ikäihmisten parissa tehtävää auttavaa vapaaehtoistoimintaa ja joiden toiminta tehdään yhteistyössä kaupungin palveluiden kanssa. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja vapaaehtoiset toimivat eri järjestöissä. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden työnkuvaan kuuluu mm. vapaaehtoisten, hankinta, koulutus ja heistä huolehtiminen, jotta he pysyvät mukana toiminnassa, asiakaskontakteista huolehtiminen ja välitystoiminnan organisointi, verkostoyhteistyö, tiedotus-, julkisuus- ja vaikuttamistyö, toiminnan arviointi ja seuranta sekä vastuualueen kehittäminen (Reinmann 2014).

Tutkielmaan osallistujien anonymiteettiä suojellakseni en erittele vapaaehtoistoimijoita tarkemmin erikseen. Tämän tutkielman tarkastelukohteena olevat kolme vapaaehtoistoimintaa organisoivaa kolmannen sektorin toimijaa järjestävät toimintaa sekä keskenään samoissa että eri kaupunginosissa. Vapaaehtoistoiminnan sisältö painottuu eri toimijoilla hieman eri tavoin. Kaikki välittävät ulkoiluapua ja seurana oloa, minkä lisäksi vaihtelevasti järjestetään myös asiointi-, harrastus-, saatto- ja pientä remonttiapua, kuuntelua puhelimitse sekä virikeohjausta. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, tehostetun palveluasumisen piirissä sekä laitoksissa.

Haastattelen kolmea vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria, yhtä kustakin vapaaehtoistoimintaa organisoivasta järjestöstä. Vapaaehtoistoimijoihin lukeutuvat myös käytännön apua arjessa antavat eli vapaaehtoiset. Haastattelen kolmea vapaaehtoista, yhtä kustakin vapaaehtoistoimintaa koordinoivasta järjestöstä. Vaikka en erittele vapaaehtoistoimijoita sen tarkemmin, on aineistotteisiin merkitty, onko puheenvuoro vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin vai vapaaehtoisen. Lisäksi numeromerkinnän perusteella on mahdollista yhdistää vapaaehtoistoiminnan koordinaattori ja vapaaehtoinen toisiinsa.

Julkiset toimijat

Kaupungin kotihoito tekee yhteistyötä vapaaehtoistoimijoiden kanssa arjessa ja siksi olen päätenyt kartoittamaan kotihoidon työntekijöiden näkemyksiä työn rajapinnoista ja vastuusta. Olen päätenyt haastattelemaan kotihoidon eri tehtävissä toimivia työntekijöitä laajemman näkökulman saamiseksi.

Kotihoidosta haastattelen yhtä kotihoidon asiakasohjaajaa ja kahta kotihoidon käytännön työntekijää.

Kotihoito on palvelukokonaisuus, joka pitää sisällään sosiaali- ja terveydenhuollon. Kotihoidon avulla autetaan eri-ikäisiä avun tarvitsijoita, joiden toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi huonontunut. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelukokonaisuudesta käytetään usein nimikettä kotihoito. Kotihoidon avulla pyritään vähentämään pitkäaikaishoitoa laitoksissa. Tämä tapahtuu vanhusten, vammaisten sekä pitkäaikaissairaiden kotona tai palvelutaloissa asumista tukemalla. Pääasiassa kunnallinen kotihoito kohdistetaan paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville vanhuksille. Terveystieteiden, sairaanhoidon, kotipalvelun, sosiaalityön ja kuntoutusohjauksen, siis kokonaisuutena kotihoidon, avulla on tavoitteena auttaa asiakasta selviytymään kodissaan mahdollisimman pitkään. Kokonaisvaltaiseen kotihoitoon sisältyy perushoiva, terveyden edistäminen ja sairaanhoito, psykososiaalinen tuki asiakkaalle ja omaisille sekä kuntouttavien toimintojen suunnittelu ja toteutus muiden toimijoiden kanssa. (Ikonen & Julkunen 2007, 14–17.)

Tehostetun palveluasumisen työntekijät tekevät yhteistyötä vapaaehtoistoimijoiden kanssa arjessa, kun he toimivat rinnakkain vapaaehtoisten kanssa tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten tehtävät asettuvat arjessa välillä lomittain ja ovat neuvottelun alaisia. Tehostetun palveluasumisen päällikkö tekee yhteistyötä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden kanssa sekä suunnittelee ja kehittää vapaaehtoistoimintaa yhdessä koordinaattoreiden ja vapaaehtoisten kanssa. Haastattelen yhtä tehostetun palveluasumisen työntekijää ja yhtä tehostetun palveluasumisen päällikköä.

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa tehostettua palveluasumista palvelutalossa, ryhmäkodissa tai lyhytaikaista tehostettua asumista. Tehostetussa palveluasumisessa asukkaalla on käytössään joko esteetön huone ja wc-pesutila tai asunto. Palvelun piirissä oleva asukas voi osallistua yhteisön elämään, ulkoilla turvallisesti ja harrastaa. Asukkaille tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka perusteella asukas saa tarvittavan ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon, ohjauksen ja tuen. Tehostettu palveluasuminen pitää sisällään esimerkiksi ympärivuorokautisen perusturvan, tarvittavat sairaanhoitopalvelut, päivittäiset ateriat ja päivittäisestä hygieniasta sekä asumisympäristöstä huolehtimisen.

Olen valinnut haastateltavaksi myös tilaajaryhmän työntekijän. Tilaajaryhmän työntekijän haastatteleminen tuo erilaisen näkökulman aiheeseen. Tilaajajyksikön työntekijä ei tee yhteistyötä

arjen käytännön työn tasolla, mutta tekee työtä aiheen parissa eri tavoin esimerkiksi avustusten organisoimisen kautta. Tilaajaryhmän työntekijän työnkuvan kannalta merkittäväksi muodostuu tilaaja-tuottaja-toimintatapa. Tilaaja-tuottaja-toimintatapa tarkoittaa julkisten palveluiden tuotannon organisoimista niin, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit on erotettu toisistaan. Tuottajana voi olla joko kunnan ulkopuolinen tai sen oma organisaatio ja tilaajana toimii kunta tai joku muu julkinen taho. Toimintaa tilaajan ja tuottajan välillä ohjataan sopimuksilla. (Kunnat.net, www-sivu.).

4.5 Haastattelujen toteutus

Olen tutkimuksessani päätenyt käyttämään aineistonkeruumetodinani teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Koin teemahaastattelun tutkimusasetelmani kannalta toimivimmaksi aineistonkeruumetodiksi, vaikka jossakin vaiheessa harkitsin myös ryhmahaastatteluja. Olisi ollut mielenkiintoista kuulla eri toimijoiden keskustelua rajapinnoista ja vastuusta. Epäilin kuitenkin, että mahdollisten yhteistyökumppaneiden kohtaaminen saattaisi rajoittaa osallistujien puhetta rajoihin liittyvistä ongelmista, minkä vuoksi päädyin henkilökohtaisiin haastatteluihin

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmistä aineistonkeruun menetelmistä Suomessa ja sillä voidaan kerätä sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista aineistoa (Eskola & Suoranta 1998, 86). Muita laadullisessa tutkimuksessa käytettäviä yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, havainnointi sekä erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2003, 73). Haastattelun eduksi muodostuu ennen kaikkea sen joustavuus. Esimerkiksi kysymyksiä on mahdollista toistaa ja väärinkäsityksiä oikaista. Koska tutkija voi haastattelussa esittää kysymykset missä järjestyksessä hyvänsä niin kuin hän näkee aiheelliseksi, lisää se menetelmän joustavuutta. Tärkeintä haastattelussa on saada halutusta asiasta mahdollisimman paljon tietoa. Jotta haastattelut onnistuisivat mahdollisimman hyvin, suositellaan, että osallistujat pääsisivät tutustumaan kysymyksiin tai ainakin aiheeseen jo etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75.) Lähetin teemahaastattelun rungon etukäteen tiedoksi kaikille osallistujille.

Teemahaastattelussa on etukäteen valittu teemoja ja luotu niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joiden varassa teemahaastattelutilanteessa edetään. Tutkimuksen tarkoitus on pidettävä mielessä teemahaastattelussa, eikä aivan mitä tahansa pidä kysellä. Merkityksellisiä vastauksia pyritään löytämään ongelmanasettelun ja tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelumenetelmä eroaa strukturoidusta haastattelumenetelmästä siten, etteivät

kysymysten muoto ja järjestys ole etukäteen yhtä tarkasti määriteltyjä. Teema-alueet on päätetty etukäteen ja haastateltava pitää huolen, että ne kaikki käydään läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Useimmat laadulliset haastattelut on suunniteltu joustaviksi ja aaltoileviksi niin, että ne mahdollistavat tutkijalle ja haastateltavalle yllättävien teemojen luomisen (Mason 2002, 62).

Muodoltaan avoin teemahaastattelu mahdollistaa sen, että vastaaja pystyy puhumaan halutessaan varsin vapaamuotoisesti, minkä seurauksena kerätyn materiaalin uskotaan edustavan paremmin vastaajan puhetta. Teemat taas tekevät mahdolliseksi sen, että suurin piirtein samat asiat on käyty läpi kaikkien kanssa. (Eskola & Suoranta 1998, 88.) Teemahaastattelun etukäteen valitut teemat perustuvat periaatteessa tutkittavasta jo tiedettyyn tietoon eli tutkittavan ilmiön viitekehukseen. Suhde tutkimuksen viitekehukseen ja kysymysten välillä kuitenkin vaihtelee, sillä välillä intuitiiviset ja kokemuseräiset havainnot sallitaan kun taas välillä pysytellään tiukasti etukäteen tiedettyjen kysymysten parissa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 77–78.) Oma haastattelurunkoni muodostui ennen kaikkea tutkimuskysymysten pohjalta. Muodostin kolme teemaa, joiden kautta uskoin pääseväni parhaiten käsiksi rajojen ja vastuun teemoihin. Haastattelu piti sisällään teemat rajapinnat ja vastuu, minkä lisäksi käytin yhteistyön teemaa tiedon saamiseksi.

Toteutin haastattelut joulukuun 2014 ja toukokuun 2015 välisenä aikana. Pro gradu -työni liitteistä löytyy teemahaastattelun runko (LIITE 2). Haastattelutilanteissa rungon kysymyksiä on muotoiltu eri tavoin ja avattu esimerkein tarpeen mukaan. Olen myös saattanut esittää lisäkysymyksiä, kun olen kokenut tarpeelliseksi tarttua johonkin haastateltavan esiin tuomaan asiaan. Haastatteluissa on pidetty mielessä tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tarkoitus. Haastateltavat ovat itse saaneet valita, missä haastattelu pidetään. Kolme haastatteluista pidettiin yliopiston ryhmätyöhuoneessa, kuusi yhdistyksen tiloissa (kolmen eri yhdistyksen tiloissa), yksi kaupungin hallintorakennuksen tiloissa ja kaksi tehostetun palveluasumisen yksikön tiloissa. Haastatteluista neljä litteroin itse ja kahdeksan litterointia tilasin Tutkimustie Oy:ltä. Litteroitua aineistoa muodostui koon 12 fontilla 131 sivua. Haastatteluista poistettiin nimet ja muut tunnisteet.

4.6 Tutkimusetiikasta

Tulokset voivat olla uskottavia ja tieteellinen tutkimus eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa vain, mikäli tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Lainsäädäntö määrittelee rajat hyvälle tieteelliselle käytännölle ja sitä koskevien ohjeiden soveltaminen on osa

tutkijayhteisön itsesääätelyä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Tutkijan eettiset ratkaisut ovat saumattomassa yhteydessä tutkimuksen uskottavuuteen. Muiden tutkijoiden osuuden vähättely julkaisuissa, puutteellinen viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin, tutkimustulosten tai käytettyjen menetelmien huolimaton ja siten harhaanjohtava raportointi, tulosten puutteellinen kirjaaminen ja säilyttäminen tai samojen tulosten julkaiseminen useita kertoja näennäisesti uusin ovat esimerkkejä hyvän tieteellisen käytännön loukkauksista. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 129–130.) Olen noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä tutkimusta tehdessäni. Tulokset esitetään ensimmäistä kertaa tässä tutkimusraportissa. Olen selostanut huolellisesti, kuinka olen edennyt analyysin kanssa ja raportoinut tulokset mahdollisimman selkeästi harhaanjohtamista välttämällä. Aikaisempi teoria ja muiden tutkijoiden tulokset on tuotu raportissani selkeästi erotellen esiin.

On eettisesti perusteltua kertoa tutkimukseen osallistuville, mitä haastattelu koskee (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75). Olen lähettänyt osallistujille tiedoksi tutkimussuunnitelman ehdottaessani heille osallistumista tutkimukseen tai viimeistään heidän ilmoittauduttuaan tutkimukseen, mutta kuitenkin ennen haastattelua. Heidän suostumuksensa saatua olen lähettänyt heille sähköpostitse teemahaastattelun rungon ja todennut, että mikäli heille tulee mieleen mitä tahansa kysymyksiä tutkimukseen liittyen, vastaan niihin mielelläni. Tutkimukseen osallistuvat ovat saaneet tietoa tutkimukseni taustasta ja tarkoituksesta, tutkimuksen metodologiasta, materiaalin käsittelystä ja sen käytön luottamuksellisuudesta. Kaikki osallistujat ovat ottaneet osaa tutkimukseen vapaaehtoisesti.

Yksi tärkeimmistä tutkimuseettisistä normeista on ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen, mihin velvoittaa tutkimuseetiikan ohella myös kansainväliset sopimukset ja Suomen laki. Tilanteesta, ajasta, henkilön kulttuurisesta taustasta, sukupuolesta ja iästä riippuen yksityisyys ja sen rajat määrittyvät eri tavoin. Yksityisyyden kunnioittaminen ymmärretään tutkimuksissa usein tutkittavien anonymiteetin suojelemiseksi tutkimusjulkaisussa, mutta tämä on kuitenkin vain yksi osa yksityisyyden kunnioittamisesta. Hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattaminen ja sitä kautta tietojen luottamuksellisuuden turvaaminen on myös tärkeää samoin kuin tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Kuula 2006, 124).

Omassa tutkimuksessani olen pyrkinyt mahdollisimman tarkkaan anonymiteetin takaamiseen. Tämän vuoksi puhun tutkimuskohteesta keskisuurena suomalaisena kaupunkina erittelemättä tarkemmin, mistä kaupungista on kysymys. Olen myös kiinnittänyt huomiota tunnistetietojen häivyttämiseen. Olen poistanut osallistujien nimet, tiedot heidän työ- ja toimintapaikoistaan sekä tarkemmat viittaukset yhteistyökumppaneihin. Olen myös arvioinut, voiko jokin muu seikka

paljastaa, kenestä on kysymys ja poistanut tällaiset viittaukset tarvittaessa. Vain minä tutkijana olen käsitellyt aineistoa ja olen luvannut tutkimuslupia hakiessa, että aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Eettistä tutkimusta tehdessä on selkiytettävä, kenen ehdoilla tutkimusaihe on valittu ja miksi tutkimukseen on ryhdytty (Tuomi & Sarajärvi 2003, 126). Tuon tutkimusraporttini johdannossa esiin, että aiheen valintaan on vaikuttanut oma työkokemukseni vapaaehtoistoiminnan parissa sekä oma kiinnostukseni aihetta kohtaan. Kuten olen edellä esitellyt, aiheelle on selkeä yhteiskunnallinen tilaus. Tämän lisäksi olen työntekijänä kuullut, että vapaaehtoistoiminnan parissa kaivataan vastauksia esittämiini tutkimuskysymyksiin. Aihetta hahmotellessani myös julkisen sektorin työntekijöitä, joiden kanssa aiheesta keskustelin, kiinnosti valitsemani aihe. Tutkimuslupien myöntäminen osoittaa, että eri toimijat ovat hyväksyneet tutkimusaiheen ja tekemäni tutkimuksen ehdot. Tutkimukseen osallistuneilta ei ole pimitetty tietoa tutkimuksesta vaan he ovat saaneet nähdä tutkimussuunnitelman, missä tutkimusta on kuvattu. Lisäksi he ovat saaneet ennakkoon nähdä kysymykset, jotka heiltä tullaan kysymään.

Tiedostin jo tutkimuksen alussa, että oma taustani vaikuttaa siihen, että olen hyvin vapaaehtoistoimintamyönteinen. Työntekijänä ja yksityishenkilönä arvostan vapaaehtoistoimintaa, näen siinä paljon mahdollisuuksia ja samalla kuitenkin myös haasteita liittyen itse vapaaehtoistoimintaan sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Olen tehnyt paljon töitä oman asenteeni ja ennako-oletusteni reflektoisiksi. Ongelman tiedostamalla kiinnitin erityistä huomiota sen selättämiseen. Tuloksia esitellessäni pysäytin itseni välillä väsymykseen saakka ja kysyin, mistä todella johdan tämän päätelmän? Löytyykö aineistostani pohja päätelmälleni vai pyrkivätkö omat kokemukseni ja lukemani aikaisempi teoria johdattelemaan? Olen pyrkinyt kuvaamaan analyysin etenemistä mahdollisimman tarkasti ja muodostamaan hyvin läpinäkyvän tutkimusraportin, minkä koen auttavan luotettavuuden turvaamisessa. On siis selvää, että oma taustani vaikutti aiheen valintaan samoin kuin sillä on vaikutuksensa myös valittuihin näkökulmiin. Heikkouden sijaan näin tämän kuitenkin alusta alkaen myös vahvuutena. Aiheen tuttuus lisäsi motivaatiota tehdä tutkimusta. Uskon myös, että tutkimuksellani olen onnistunut tuottamaan informaatiota sellaisesta näkökulmasta, minkä aikaisempi tieto ja kokemus aiheesta mahdollistivat.

Olen tässä luvussa esitellyt tutkimusongelman, tutkimuskysymykset, aineistoni sekä perusteet sen valinnalle. Olen myös kuvannut aineistonkeruumetodiani teemahaastattelua, tekemieni haastattelujen toteutusta sekä prosessin aloittanutta tutkimuslupien hakemista. Luku päättyy

tutkimuseettiseen pohdintaan. Seuraavassa luvussa tarkastelen aineiston analyysimetodia sisällönanalyysiä ja kerron, kuinka sisällönanalyysi on tässä tutkimuksessa toteutettu.

5 SISÄLLÖNANALYYSI

Tässä luvussa tarkastelen aineiston analyysimetodia sisällönanalyysiä ja kerron, kuinka sisällönanalyysi on tässä tutkimuksessa toteutettu.

5.1 Sisällönanalyysin periaatteet ja prosessi

Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus luoda tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105). Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin kautta luodaan siitä sanallinen ja selkeä kuvaus. Vaikka aineisto järjestetään selkeään ja tiiviiseen muotoon, ei kuitenkaan kadoteta sen sisältämää informaatiota. Sen sijaan tarkoitus on lisätä informaatioarvoa, kun hajanaisesta aineistosta on tarkoitus luoda mielekästä, selkeää ja yhtenäistä tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 138; Hämäläinen 1987, 33.) Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2008, 157). Sisällönanalyysillä kerätty aineisto saadaan järjestettyä johtopäätösten tekoa varten (Grönfors 1982, 161).

Sisällönanalyysi on kaikkiin laadullisen tutkimuksen perinteisiin käyttökelpoinen perusanalyysimenetelmä. Sisällönanalyysin voi liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin väljänä teoreettisena kehyksenä tai sitten sitä voi käyttää yksittäisenä metodina. Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2009) esittelevät Timo Laineen rungon laadullisen tutkimuksen tekemiselle. Sen mukaan on 1) tehtävä vahva päätös sen suhteen, mikä kyseisessä aineistossa kiinnostaa, 2) käytävä läpi aineisto merkiten muistiin ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseen, 3) jätettävä kaikki muu pois kyseisestä tutkimuksesta, 4) kerättävä valitut asiat yhteen ja vietävä ne erilleen muusta aineistosta, 5) luokiteltava, teemoiteltava ja tyypiteltävä aineisto ja 6) kirjoitettava yhteenveto. On valittava yksi rajattu ilmiö, josta sitten kerrotaan kaikki, mitä irti saadaan ja samalla on vältettävä houkutusia tutkia kaikkia mahdollisia asioita, jotka mielenkiintoisina pulpahtelevat aineistosta esiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–92.)

Aineistoon luodaan selkeyttä analyysin avulla, jotta selkeiden ja luotettavien johtopäätösten tekeminen mahdollistuu. Analyysissa aineisto hajotetaan aluksi osiin, jonka jälkeen se käsitteellistetään ja luodaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110; Hämäläinen 1987) Sisällönanalyysissa etsitään tekstin merkityksiä erotuksena

diskurssianalyysiin, jossa analysoidaan, miten tekstissä tuotetaan näitä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 106.) Tutkijan tulisi pyrkiä loogiseen todisteluun sekä objektiivisuuteen nojautumalla havaintoaineistoihinsa todisteluissaan. Lähtökohtana eivät saisi olla subjektiiviset mieltymykset tai omat arvolähtökohdat. (Alasuutari 1999, 32.) Tutkija ei voi sanoutua kuitenkaan irti arvolähtökohdista, sillä se, miten pyrimme ymmärtämään ilmiötä, on arvojen muovaamaa. Tietäjä eli tutkija ja se, mitä tiedetään kietoutuvat yhteen. Lisäksi tulokseksi saadut ehdolliset selitykset ovat sidottuja tiettyyn aikaan ja paikkaan. Olemassa olevien (totuus)väittämien todentamisen sijaan laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena löytää ja paljastaa tosiasioita. (Hirsjärvi ym. 2008, 157.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002) nojaavat Milesiin ja Hubermaniin, jotka ovat kuvailleet laadullisen aineiston analyysiä kolmevaiheiseksi prosessiksi, jossa 1) aineisto redusoidaan eli pelkistetään, 2) klusteroidaan eli ryhmitellään ja 3) abstrahoidaan eli luodaan teoreettisia käsitteitä. Informaation tiivistäminen tai vaihtoehtoisesti pilkkominen osiin on aineiston pelkistämistä. Pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä. Kun aineistoa ryhmitellään, käydään läpi alkuperäisilmaukset ja etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia, jotka sitten yhdistetään luokiksi. Luokka nimetään sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineisto tiivistyy luokittelun kautta, kun yleisempiin käsitteisiin sisällytetään yksittäiset tekijät. Käsitteellistämisen vaiheessa tutkimuksen kannalta olennainen tieto erotetaan ja tietojen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Tarkoitus on edetä alkuperäisinformaation kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–114.) Eskola & Suoranta (1998) kirjoittavat, että ennen tulkintojen tekemistä tehdään analyysi, sillä raakamateriaalista ei heidän mukaansa voi niitä tehdä. Kun tutkimusongelman kannalta olennainen aines on saatu eroteltua raakamateriaalista, on mahdollista tehdä tulkintoja. (Eskola & Suoranta 1998, 151.) Tulkintaa tehdessä selvitetään tutkimusaineiston merkitystä, ymmärretään tarkasteltavana olevien asioiden suhteita sekä suhteutetaan yksityiskohtia kokonaisuuteen, jotta saadaan luotua kokonaiskuva tutkimuskohteesta. (Hämäläinen 1987, 34.)

Aineistolähtöinen, teoriaohjaava ja teorialähtöinen sisällönanalyysi

Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa aineiston koodauksessa lähdetään liikkeelle vailla teoreettisia etukäteisolettamuksia. Vaikka tutkijalla on olemassa tietoa ja oletuksia kohteesta, hän ei anna niiden häiritä aineistosta nousevia teemoja. (Eskola & Suoranta 1998, 153.) Ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on kuitenkin yleisesti hyväksytty periaate, joten aineistolähtöinen tutkimus on erittäin haastavaa, jos ei mahdoton toteuttaa. Aineistolähtöisen analyysin toteuttamisessa on

ongelmansa, sillä teoriavapaita havaintoja ei sinällään ole olemassa. Jo käytetyt käsitteet samoin kuin tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan valitsemia ja niillä on vaikutuksensa tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98.)

Induktiivisesta analyysistä puhutaan, kun analyysia tehdessä edetään yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin (Eskola & Suoranta 1988, 83). Teoreettisen kokonaisuuden luominen on aineistolähtöisen analyysin pyrkimys. Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävänasettelu ohjaavat analyysiyksiköiden valintaa ja kantava ajatus on, ettei niiden valintaa ole sovittu ja harkittu etukäteen. Teorian tai hypoteesin testaaminen ei ole induktiivisen lähestymistavan lähtökohta. Aineistoa tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti ja pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. (Hirsjärvi ym. 2008, 160.)

Teoriaohjaavan eli abduktiivisen analyysin kautta voidaan pyrkiä ratkaisemaan aineistolähtöisen analyysin ongelmia. Tällöin aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia, etenkin kun valitaan analyysiyksikköjä aineistosta. Aikaisemman tiedon vaikutus on tunnistettavissa analyysista, mutta merkitys on uusia ajatusuria aukova, ei teoriaa testaava. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–97.) Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoin aineiston ehdoilla. Erona aineistolähtöiseen analyysiin on, että abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin sen sijaan, että teoreettiset käsitteet luotaisiin aineistosta. Teoriaohjaavassa analyysissä käsitteet tuodaan esiin ilmiöstä ”jo tiedettyinä” ja valmiina. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 116.) Teorian muodostamisprosessissa muotoutuvan teorian suhteuttaminen olemassa olevaan teoriaan parantaa sisäistä validiteettia, yleistettävyyttä ja teorian rakentamisen teoreettista tasoa (Eisenhardt 1989, 544–545).

Induktiivisen ja abduktiivisen sisällönanalyysin lisäksi on olemassa vielä deduktiivinen eli teorialähtöinen analyysi, jossa analyysin nojaa tiettyyn teoriaan tai malliin. Teorian tai mallin mukaan valitaan kiinnostavat käsitteet ja analyysi-yksiköt eli aineiston analyysiä ohjaa aikaisempi tieto. Omassa tutkimuksessani käytän analyysimetodinani teoriaohjaavaa analyysiä. Tutkimukseni analyysin etenemisen kuvaan seuraavassa alaluvussa.

5.2 Sisällönanalyysi tässä tutkimuksessa

Tutkimuksessani käytän aineiston analyysimetodinani teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Kuten teoriaohjaavalle sisällönanalyysille on tyypillistä, lähten liikkeelle aineistolähtöisesti ja etenen

aineiston ehdoilla. En käytä analyysin kehyksenä tiettyä teoriaa tai testaa hypoteesin toteutumista. Analyysini eroaa puhtaasta aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä niin, että abstrahoinnin vaiheessa tuon myös aikaisempaa teoriaa ja tutkimusta vertailukohdaksi omille havainnoilleni ja muodostamilleni käsitteille.

Aineiston käsittely ja analyysin eteneminen

Haastatteluja on 12 ja ne ovat keskimäärin pituudeltaan 45 minuuttia. Kun olin saanut haltuuni kaikki litteroidut haastattelut, poistin niistä tunnistetiedot ja koostin kahdestatoista Word-dokumentista yhden Word-dokumentin. Dokumentin pituudeksi muodostui 131 sivua, kun fontin tyyli oli Times New Roman, fonttikoko 12 ja riviväli 1.0. Tutustuin teksteihin jo ennakkoon sitä mukaa kun litterointeja valmistui. Huomasin, että tietyt teemat tulivat esiin useaan otteeseen kaikissa haastatteluissa. Haastattelupuhetta ohjasi teemahaastatteluuni valitsemani teemat, mutta puhe ohjautui myös muihin teemoihin. Haastattelun teemat olivat: 1) vapaaehtoistoiminnan ammattimaisuus, 2) asiakkaan etu, 3) vapaaehtoisen jaksaminen, 4) tiedottaminen, 5) toiminnan rajoittajat sekä 6) joustavat rajat.

Kun lopullinen kaikki haastattelut sisältävä Word-dokumentti oli valmis, lähdin lukemaan sitä keskittyen ainoastaan tutkimukseni kannalta olennaisiin asioihin. Tutkimuskysymyksissäni olin määritellyt tarkastelun kohteeksi vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön väliset rajapinnat sekä käsitykset eri toimijoiden vastuusta. Keskityin siis poimimaan tekstistä kohtia kysyen, millaisia rajoja asetetaan, kuka rajoja asettaa, miten rajoja asetetaan ja millaisissa tilanteissa. Etsin myös merkkejä rajatyön tekemisestä. Koska tutkielmani teoriapohjan muodostavat kaksi toisiinsa liittyvää, mutta osittain erillistä teemaa, rajat ja rajatyö sekä vastuu, käsittelin kummankin aihepiirin erikseen. Eri toimijaryhmien käsityksiä vastuusta tarkastelin siis erikseen, rajoihin liittyvän puheen analyysin jälkeen. Tällöin tarkastelin puhetta vastuusta kysyen, kuka vastuusta puhuu ja miten, kenen vastuusta puhutaan ja miksi vastuu puheissa asettuu tietyille toimijalle tai yksittäisille henkilölle.

Tämä analyysin ensimmäinen vaihe on redusointia eli aineiston pelkistämistä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111). Keskittyessäni valitsemiini teemoihin siirsin sivuun paljon tekstiä. Myös ennakkoluvun aikana esiin nousseista teemoista osa osoittautui lopulta tutkimukseni rajauksen puitteissa irrelevanteiksi. Haastateltavat puhuivat paljon mielenkiintoista vapaaehtoistoiminnan teemoista ja

kertoivat taustoistaan ja kokemuksistaan, mutta melko suuri osa materiaalista ei lopulta sivunnut rajapintojen ja vastuun teemoja.

Kävin tekstiä läpi ja kirjoitin samalla muistiinpanoja. Otin tarkasteluun ensiksi rajojen teeman. Rajoista puhuttiin erityisesti muutamalla tavalla. Ensinnäkin haastateltavat luettelivat, millaiset työtehtävät kuuluvat vapaaehtoisille ja mitkä eivät kuulu. Välillä muodostettiin vastakkaisia pareja (esim. saunakaveriksi saa mennä, mutta saunottamien ei kuulu vapaaehtoiselle), kun taas välillä kerrottiin erikseen, mikä kuuluu ja mikä ei kuulu toimintaan. Toiseksi haastateltavat toivat esiin tapauksia, missä oli tapahtunut rajanylitys tai tapauksia, jossa rajanylityksiin oli yllytetty jonkun toisen toimesta. Kolmanneksi haastateltavat toivat esiin eri tekijöitä, jotka määrittävät rajan paikkaa. Rajoja tarkasteltiin kaikissa haastatteluissa erityisesti vapaaehtoistoiminnasta lähtien eli vapaaehtoistoiminnalle asetettiin rajoja ja toisaalta käytiin läpi, mitä vapaaehtoistoiminnan piiriin kuuluu. Ainoastaan muutamaaan otteeseen puhuttiin ammattilaisten työn rajoista, kuten ettei kotihoidon työntekijä saa viedä asiakasta lääkäriin tai ettei kotihoidon työntekijälle ole aikaa seurustella asiakkaiden kanssa. Rajoista ja toisaalta mahdollisuuksista puhuttaessa keskityttiin suurimmaksi osaksi vapaaehtoisten työn rajoihin suhteessa kotihoidon ja palveluasumisen työntekijöiden työhön. Jonkin verran puheenaiheena olivat koordinaattorin työn rajat suhteessa kotihoidon, kotihoidon asiakasohjaajan ja tehostetun palveluasumisen päällikön työhön. Myös koordinaattorin työn rajat suhteessa vapaaehtoisten työhön tulivat esiin.

Kirjasin ylös rajoja käsitteleviä kohtia muodostaen niistä pelkistettyjä ilmauksia kolmen otsikon alle: 1) raja, 2) rajanylitys, 3) rajan määrittäjä. Otsikot valitsin siksi, että ne kuvasivat ja jäsensivät parhaiten haastateltavien puhetta vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön rajoista. Samat asiat toistui eri haastatteluissa (esim. lääkehoito ei kuulu vapaaehtoisen tehtäviin), mutta kirjasin jokaisen pelkistetyn ilmauksen ylös muistiinpanoihin ainoastaan kerran, merkiten jokaisen kohdan kuitenkin alkuperäiseen tekstiin.

Analyysin toinen vaihe oli luokkien muodostaminen. Tämä analyysin vaihe on nimeltään klusterointi eli ryhmittely (Tuomi & Sarajärvi 2003, 112). Kävin läpi pelkistettyjä ilmauksia ryhmitellen niitä keskenään yhtäältä samankaltaisuuksien pohjalta, ja toisaalta erojen perusteella. Luokittelin kolmen eri otsikon alle sijoitetut pelkistetyt ilmaukset erikseen alaluokiksi, jotka nimesin sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Alaluokat ovat 1) raja-otsikon alla: hoiva, hoidolliset tehtävät, ei ammattimaista työtä, satunnaisuus vs. jatkuvuus ja rinnalla kulkeminen, 2) rajanylitys-otsikon alla: hätätilanteet, satunnaisuus, uudet tilanteet, ammattilaisten työtehtävät, läheinen suhde

ja halu auttaa sekä väärinkäsitys, 3) rajan määrittäjä -otsikon alla: ulkopuolinen toimija, yhdessä määritellyt rajat, jokamiehen taidot, yhdistyksen autonomia, ammatillisuus, työntekijän läsnäolo, resurssit rajan siirtäjänä, hätätilanne, vapaaehtoinen, tiedonsiirto, yleinen periaate, asiakas.

Alaluokkia muodostui melko vähän, sillä pelkistettyjä ilmauksia oli melko helppo ryhmitellä. Alaluokkien jälkeen jatkoin luokittelua niin, että muodostin kaksi tai kolme pääluokkaa kunkin otsikon alle. Pääluokat ovat 1) ammattitaito ja koulutus sekä rinnalla kulkeminen (raja), 2) satunnaiset (hätä)tilanteet, läheinen suhde ja inhimillisyys sekä väärinkäsitys (rajanylitys) ja 3) ulkopuolinen toimija, itsenäinen määrittelyvalta sekä idea tai periaate (rajan määrittäjä). Analyysin kolmas vaihe piti sisällään abstrahoinnin eli teoreettisten käsitteiden muodostamisen vaiheen, mikä tarkoittaa sitä, että luokituksia yhdistellään niin kauan kuin se aineiston sisällön näkökulmasta on mahdollista. Klusteroinnin nähdään olevan jo osa abstrahointiprosessia. Abstrahoinnin kautta muodostuvat teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 114–115.) Tulosluvussa esitän luokittelujen pohjalta muodostamani teoreettiset käsitteet ja analyysini tulokset. Koska aineistolähtöisen sisällönanalyysin sijaan metodini on teoriaohjaava sisällönanalyysi, pitää abstrahoinnin prosessi sisällään myös muodostamieni käsitteiden suhteuttamisen aikaisempaan teoriaan. Tuloslukua muodostaessani olen palannut tutkielmani teorian pariin ja nostanut aikaisempia havaintoja omieni rinnalle analyysin tueksi.

Vastuupuhetta käsittelevän analyysin kanssa etenin kuten edellä kuvatun rajoja koskevan analyysin kanssa. Käytyäni läpi tekstiaineiston ensin rajojen näkökulmasta ja suoritettua luokittelun, palasin aineiston pariin tarkastellen sitä tällä kertaa vastuu-puheen näkökulmasta. Merkitsin ensin alkuperäiseen tekstiin kohdat, joissa puhuttiin vastuusta. Merkitsin ylös alkuperäiset ilmaukset ja siirsin muun tarkastelun ulkopuolelle jäävän aineiston sivuun (aineiston redusointi). Alkuperäisistä ilmauksista muodostin pelkistettyjä ilmauksia, joista muodostin sen jälkeen alaluokkia yhdistävien ja erottavien tekijöiden pohjalta (aineiston klusterointi). Teemahaastattelun runko ohjasi puhumaan vastuusta tiettyjen ihmisten ja ryhmien kohdalla, sillä kysyin, minkä haastateltavat kokivat olevan asiakkaan, vapaaehtoisten ja vapaaehtoistoiminnan, omaisten, julkisen sektorin tai jonkun muun vastuulla. Vastuusta puhuttiin ennen kaikkea eri toimijaryhmien vastuita ja vastuun määrittäjiä kuvaillen. Niinpä alaluokiksi ja niistä johdetuiksi pääluokiksi muodostuivat lopulta eri toimijat, joiden vastuusta puhuttiin. Haastatteluissa tuotiin esiin, minkälaisista vastuista on kysymys, ketä kohtaan kukin on vastuussa, miksi ja kuka vastuun kulloinkin määrittelee. Pääluokat ovat 1) julkisen sektorin vastuu, 2) vapaaehtoistoiminnan vastuu, 3) asiakkaan vastuu, 4) omaisen vastuu, 5) yksilön vastuu ja 6) muu vastuupuhe (aineiston abstrahointi). Teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä

metodina käyttäessäni abstrahoinnin vaiheessa suhteutan muodostamiani teoreettisia käsitteitä ja tuloksia aikaisempaan teoriaan. Kuten rajoja koskevan tulosluvun kohdalla, myös vastuu-puhetta esiin tuovaa tuloslukua muodostaessani olen palannut tutkielmani teorian pariin ja nostanut aikaisempia havaintoja omieni rinnalle analyysin tueksi.

Rajatyötä koskevan analyysin kanssa olen edennyt hieman eri lailla kuin olen edellä kuvannut rajoja ja vastuuta koskevan haastattelupuheen analyysia. Teoriaohjaava sisällönanalyysi näkyy tutkielmassani vahvimmin rajatyötä koskevassa tulosluvussa. Edellä kuvattujen analyysien suorittamisen jälkeen palasin tekstin pariin vielä kerran uuden teeman kanssa. Aikaisempaan teoriaan pohjaten etsin tekstistä viittauksia rajatyöstä. Alkuperäisilmauksissa nousi esiin, että rajatyötä tehdään eri toimijaryhmien välillä. Erityisen paljon rajatyötä aineistossani esiintyy neljän toimijaryhmän välillä, jotka ovat 1) vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja ammattityöntekijät, 2) vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja vapaaehtoiset, 3) vapaaehtoiset ja ammattityöntekijät sekä 4) ammattityöntekijät ja omaiset. Nämä toimijaryhmäparit muodostavat rajatyötä koskevan tulosluvun rungon. Hyödynnän aikaisempaa rajatyön tutkimusta analysoidessani aineistossani esiin nousevaa rajatyötä.

Analyysin raportointi ja tulokset jakautuvat kahteen lukuun: rajapinnat (luku 6) ja vastuu (luku 7). Rajoja koskevassa analyysiluvussa tulokset esitetään alaluvuissa 6.1–6.3 kolmen alaotsikon (raja, rajanylitys, rajan määrittäjä) alla. Alaotsikoiden sisällä tulokset käydään läpi pääluokkien kautta alaluokkien avulla analyysiä syventäen. Alkuperäisilmauksia hyödynnän, kun havainnollistan tuloksiani. Rajatyön käsitettä ja sitä koskevaa aikaisempaa tutkimusta avuksi käyttäen käsittelen luvussa 6.4 rajatyötä eri toimijaryhmien välillä. Luvussa 7 vastuupuhetta koskeva analyysi etenee sen mukaan, kenen vastuuta milloinkin tarkastellaan.

Kirjoittamisen eri kohdissa olen palannut vielä useaan otteeseen aineiston pariin esimerkiksi tarkastellen tehtyjä luokituksia asiayhteydessään. Aineistoesimerkit on valittu toistuvista ja ilmiötä selkeästi kuvaavista tekstikohdista. Työni liitteistä löytyvät taulukot, joissa tuon esiin pelkistetyt ilmaukset, alaluokat, pääluokat ja yhdistävät luokat (LIITE 3).

6 NEUVOTTELUA RAJAPINNALLA

Tässä luvussa esittelen rajojen ja rajatyön teemoja koskevat tulokset. Esittelen, kuinka rajoista ja rajanylityksistä puhutaan haastatteluissa, kuka tai mikä rajojen paikkoja määrittää, kuinka rajatyötä tehdään ja kuka sitä tekee. Rajoja koskeva puhe sijoittuu kolmen teeman alle, jotka ovat raja, rajanylitykset ja rajan määrittäjät.

6.1 Ammattilaiset ja rinnalla kulkijat kumppaneina asiakkaan arjen turvaamisessa

Olen luokitellut rajoja käsittelevän haastattelupuheen analyysin klusteroinnin vaiheessa kahden pääluokan, ammattitaito ja koulutus sekä rinnalla kulkeminen mukaan. Nämä, sekä niitä edeltävät alaluokat (Taulukko 1) tuovat esiin, millaiset tehtävät ja millainen toiminta kuuluu vapaaehtoisminnalle ja mitkä taas eivät. Yhdistävä luokka on *kuvaukset julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoisminnan työn rajoista*. Haastatteluissa puhutaan ennen kaikkea vapaaehtoisten näkökulmasta ja melko harvoin sivutaan vapaaehtoisminnan työtä kokonaisuutena tai puhutaan muiden toimijoiden työstä. Muita toimijoita sivutaan kuitenkin silloin, kun kuvaillaan omaa työtä. Omia työtehtäviä kuvaamalla tehdään rajanvetoa, sillä esimerkiksi kotihoidon työntekijä tehtävistään puhuessaan linjaa samalla, mikä ei kuulu vapaaehtoisminnan työnkuvaan. Toisaalta osa työtehtävistä ja toiminnasta on päällekkäistä niin, että useat toimijat toteuttavat niitä. Esimerkiksi hoiva (hiusten kampaaminen, käsien rasvaaminen, papiljottien laitto) on osa sekä ammattilaisten että vapaaehtoisten toiminnankuvaa.

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Hoiva Rinnalla kulkeminen Vapaaehtoisen jaksaminen	Rinnalla kulkeminen	Kuvaukset julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoisminnan työn rajoista
Hoidolliset tehtävät Ei ammattimaista työtä Satunnaisuus vs. jatkuvuus	Ammattitaito ja koulutus	

Taulukko 1 Raja; ala-, pää- ja yhdistävät luokat

Jatkuvaa neuvottelua rajapinnoista, mutta myös selkeitä ja joustavia rajoja

Erityisesti vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden puheessa neuvottelu rajoista on lähes päivittäistä tai tapahtuu muuten usein, kuten seuraava esimerkki kertoo:

Se on oikeastaan ihan päivittäistä ja jatkuvaa sen rajan vetäminen jo siinä puhelinkeskustelussa ja asiakkaiden ja vapaaehtoiset niitä keikkoja täsmätessä.
(Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorien haastattelupuheen perusteella he tekevät paljon työtä sen eteen, että vapaaehtoistoiminnan rajoista pidetään kiinni. Rajasta keskustellaan sekä puhelimitse että kasvokkain asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja vapaaehtoisten kanssa. Niitä käydään arjessa läpi niin yhteistyökumppanien kuin myös vapaaehtoisten ja asiakkaiden kanssa. Koordinaattorit luettelevat useampia tilanteita, joissa rajanylityksiä on tapahtunut tai on ollut vähällä tapahtumassa.

Mun mielestä meille ohjeistetaan ihan hyvin. Et mulla ei oo koskaan ollut ongelmaa sen kanssa, että mun täytyis miettiä, et voinko mä nyt tän tehdä. [--] must tää on hirveen turvallista. Et siin... Mä oikein pohdin tossa nyt, et ainakin mulle tää on hirveen selkeerajanen. (Vapaaehtoinen 1)

Koordinaattoreiden haastattelupuheen pohjalta vaikuttaa siltä, että rajanvetoa vaaditaan jatkuvasti, kun taas vapaaehtoisten puheessa käy esiin, että toiminnan rajat ovat selkeitä eikä epäselviä tilanteita juuri ole. Yllä olevan aineisto-otteen vapaaehtoisella ”ei oo koskaan ollut ongelmaa” oman toiminnan rajojen ymmärtämisen suhteen. Vapaaehtoisten ymmärrystä rajoista tarkastetaan toistuvasti eri tilanteissa ja heille myös ”ohjeistetaan ihan hyvin”. Epäselvät tilanteet tai tilanteet, joissa rajoista syystä tai toisesta joustetaan liittyvät alkuperäisilmauksien perusteella lähes aina hätä- tai nopeaa reagointia vaativiin tilanteisiin.

Vapaaehtoisten ohella lähes kaikki julkisen sektorin työntekijät esittävät, ettei rajoista jouduta neuvottelemaan usein. Työn selkeärajaisuuden kokemuksesta huolimatta esiin nousee silti lukuisia esimerkkejä juuri sellaisista tilanteista, joissa rajoista neuvotellaan. Neuvottelu vaikuttaa siis olevan niin luontevaa ja jatkuvaa, ettei sitä aina edes mielletä neuvotteluksi.

[--] on tosi tärkeätä, että siihen tulis jotkut selkeet raamit. Mutta ei myöskään niin tiukkoja raameja, että ne niinku hankaloittaa ja ahdistaa sitä työn tekemistä. [--] että se, ne rajat ei tuu niin tiukoiks, että tämmönen hyvä yhteistyö esimerkiks hankaloituu. Mun mielestä se on tosi tärkeätä, että niissä rajoissa on sillä tavalla, että niissä on semmosta elastisuutta, että ne pysyy semmosina, toimintaa niinku mieluumminkin tukevana kuin että ne niinku hankaloittaa tätä vapaaehtoistyötä.
(Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Aineisto-otteessa sellaiset ominaisuudet kuin rajojen elastisuus ja rajat tukijoina liitetään hyvään yhteistyöhön ja vapaaehtoistoiminnan mahdollistumiseen. Haastattelupuheessa painottuu, että tarvitaan selkeät rajat, jotta kaikkien sujuva toiminta ja yhteistyö onnistuvat. Selkeiden rajojen peräänkuuluttamisen lisäksi moni puhuu myös rajoissa joustamisesta ja joustamisen tarpeesta tietyissä tilanteissa. Elastisuuden vastakohtana ”liian tiukat raamit” yhdistetään hankakuuteen ja ahdistavuuteen, mitkä ovat esteitä yhteistyölle. Yhdenkään toimijaryhmän edustaja ei vaadi joustamattomia ja liian tiukkoja rajoja, vaan vallitseva ilmaus on, että joustoa rajoissa tapahtuu ja se on joskus jopa hyvä ja välttämätön asia. Esiin nousee, että useimmissa tilanteissa on hyvä käyttää tapauskohtaista harkintaa.

Hoiva ja hoidollinen työ erillisinä alueina

Raja piirtyy alkuperäisilmauksissa niin, että erilaisten hoivan piiriin kuuluvien tehtävien nähdään kuuluvan vapaaehtoisille sopivaan toimintaan. Hoiva erottuu hoidosta niin, että sitä on mahdollista tehdä jokamiehen taidoin ilman erityisosaamista ja ammattitaustaa. Vapaaehtoistoimijan tulee pärjätä ilman erityistaitoja, kun taas koulutuksen mukanaan tuoma teoriapohja ja sieltä kumpuava ymmärrys luovat pohjan ammattilaisen työlle (Mykkänen-Hänninen 2007, 12).

Mut sillen kun puhutaan hoivasta niin hoivaa voi tehdä kouluttamatonkin ihminen. Ja hoivan sisälle lasken ulkoiluttamista ja kevyttä jalkojen hierontaa ja käsien rasvailuja ja kevyttä niskojen hierontaa ja hiusten laittamista ja, nielemiskykyisen ruokailussa avustamista tai, avustamista siihen viriketoimintaan tai kuntoiluun osallistumiseen ja, ihan tällasta ystävänä olemista, eri muodoissa. On se sitten yhdessä laulamista kirjan lukemista tai pelikortin pelaamista shakin peluuta ja, yhdessä katsotaan elokuvia tai lähdetään käymään teatterissa jos on sen kuntoinen tai päiväntansseissa, tai

kauppahallissa tai torilla tai, leivotaan mitä vaan. (Tehostetun palveluasumisen päällikkö)

Aineisto-otteessa nousee esiin, että ”hoivaa voi tehdä kouluttamatonkin ihminen”. Haastattelupuheessa käytetään sanaa hoiva, mutta kuvataan myös ainoastaan vapaaehtoiselle sopivaa toimintaa yhteneväisesti hoivasta puhuvien kanssa. Hoidon ja hoivan rajat ovat horjuvia, epäselviä ja myös muutokselle alttiita (ks. Hoad 2002). Erotuksena hoivaan hoidon käsitteellä kuvataan enemmän työtä, joka on terveydenhoidon ammattilaisten työtä ja jolla on samalla professionaalinen asema. (Kuusinen-James 2009, 10.) Hoivaksi lukeutuvat pienet teot, kuten tukan kampaaminen tai napin ompeleminen sekä pienet hellittelytehtävät, kuten kevyt hieronta, rasvaus ja papiljottien laittaminen. Aineisto-otteen perusteella myös nielemiskykyisen ruokailussa avustaminen, viriketoiminnan ohjaus ja ulkoilutus kuuluvat hoivan piiriin. Osa vapaaehtoisille annettavista tehtävistä ovat välillä samantyyppisiä kuin henkilökunnalle kuuluvat tehtävät (Valliluoto 2014, 14). Esimerkiksi hoivan piiriin kuuluvat hellittelytehtävät voivat olla osa myös työntekijöiden tehtäväkuvaa.

Kyllä siis, vapaaehtoset on semmonen lisä. Mutta siis ei ne, oo se perusta että miten ikäihminen elää ja on. Se on jotain semmosta plussia ja ekstraa. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 3)

Mut se tuo aina hienoo lisäplussia, mahdollistaa monella tapaa sitä kotona selviytymistä ja itsemääräämisoikeutta. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Erotuksena ammattityöstä ja välttämättömästä hoidosta vapaaehtoistoimin annettua apua kuvataan alkuperäisilmauksissa muun muassa sellaisilla sanoilla kuin ”lisä” ”lisäplussa” ja ”extra”. Aineisto-otteessa ”lisän” ja ”plussan” vastakohtaksi määrittäytyy, ettei vapaaehtoistoiminta voi olla ”perusta” ikäihmisen elämälle. Vapaaehtoistoiminta ei ole sosiaalipalveluiden paikkaamista tai hoitotyön jatke, vaan ennemmin osa palveluiden pakettia ja vapaaehtoiset ammattilaisten kumppaneita (Hoad 2002; Hartikainen 2009, 131–132; Mykkänen-Hänninen 2007, 34). Haastattelupuheen mukaan vapaaehtoistoiminta tuo ihmisten arkeen paljon hyviä asioita sekä parantaa elämänlaatua.

Mut siinä ei oo sitten vaan aateltu sitä, että mikä tän meidän ihmisen, se on ystävä, sen ei tarvii puuttua vaippapuoleen, ei mihkään. Ei tarvii tietää niistä mitään, ja toinen varmaan haluu pitää sen intiimipuolen pois siitä tilanteesta, et kerran ystävän

kanssa ei kuulu, että hän tulee sitten pyyhkimään tai, hoitaja tekköön ne.
(Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Koska meillähän on aikalailta selkeät rajat, et me ei missään tapauksessa puututa tällaseen, niinku heidän tota tähän tehtävänkuvaaan kuuluviin. Ei, ei mihkään lääkinnälliseen puoleen taikka terveydenhoidolliseen puoleen eikä sitten taas kodin askareisiin. Me ei siivota esimerkiksi. (Vapaaehtoinen 2)

Alkuperäisilmauksissa tulee vapaaehtoisten tehtävien lisäksi esiin myös paljon toimintaa, mikä ei kuulu vapaaehtoistoiminnan piiriin ja mitä vapaaehtoiset eivät saisi tehdä. Hoidolliset tehtävät vaativat tekijältä ammattitaitoa ja koulutusta, sillä ne liittyvät tiukasti vastuukysymyksiin. Erityisesti lääke- ja hygieniahoidon kuulumattomuutta korostetaan, ja yllä olevassa esimerkissä nousee esiin, ettei niihin ”missään tapauksessa puututa”. ”Vaippapuoli” on osa intiimiä aluetta, joka ei kuulu vapaaehtoiselle, joka luokitellaan ”ystäväksi” asiakkaan elämässä, kuten aineisto-otteessa tuodaan esiin. Myös kodinhoidolliset tehtävät, kuten siivous, pyykkäys, vaatteiden silitys ja ruoanlaitto tulee useaan otteeseen esiin haastattelupuheessa. Vallitseva ilmaus on, että raja on hyvin selkeä, eivätkä tietyt asiat kuulu koskaan vapaaehtoiselle. Marginaaliin jää kuitenkin ilmaus, missä hahmotellaan varovaisesti, olisiko joitakin tehtäviä mahdollista tehdä myös vapaaehtoisvoimin, mikäli tekeminen ei vaadi erityistä ammattiosaamista. Tällainen tekeminen voisi olla esimerkiksi pieni avustaminen wc-käynnillä tai lääkkeiden antaminen asiakkaalle dosetista. Myös pieniä hoidollisia tehtäviä, kuten asiakkaan syöttämistä tai asiakkaan avustamista sängystä pyörätuoliin yhdessä työntekijän kanssa ehdotetaan. Näissä rajaa liu’uttavissa esimerkeissä tuodaan kuitenkin useimmiten esiin, että tilanteessa tulee olla mukana työntekijä, joka kantaa viimesijaisen vastuun.

Jos on, jos toimii esimerkiks meidän vapaaehtoisena, niin ne rajat menee ihan samoissa kohdissa. Vaikka meille tulis lääkäri vapaaehtoiseksi, ja varmaan voi joskus tullakin. [-] Niin, ei hän missään nimessä mee tonne asiakaskäynneille ja käy katomassa ihmisten dosetteja ja sano, että tälle menee ihan väärät lääkkeet ja vaihda niitä lääkkeitä, vaikka hällä olis kuinka tietotaitoo ja osaamista. Mun mielestä ei missään tapauksessa. Hän, hänen täytyy oppia siitä, hän voi tietenkin tulla tänne toimistolle ja sanoa, että hänestä näytti huolestuttavalta sen mummon hengitys ja hän kurkkas sinne dosettiin, niin kyllä ihmeelliset pillerit menee. Niin silloinhan tietysti tässä työntekijänä täytyy miettiä ja silloin voi soittaa kotihoitoon ja sanoo, että koska hällä on ollut lääkäriaika, että meidän vapaaehtoinen kertoi, että hengittää

vähän sillain huonosti, et olisko tarvetta lääkärille. Että, aina tietenkin kuunnellaan, koska meidän vapaaehtoiset on niitä viisaita, fiksuja, elämää nähneitä ihmisiä, niin heidän arviointejaan ja tuntee asiakkaat pitkältä aikaväliltä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1).

Alkuperäisilmauksissa ilmenee, että välillä vapaaehtoisten ammattitausta saattaa aiheuttaa rajanylityksiä. Kaikille yhtenäiset rajat näyttäytyvät ehdottomina, kun yllä olevassa esimerkissä nousee esiin, ettei vapaaehtoinen ”missään nimessä” saa siirtyä ammattilaisen rooliin taidoistaan huolimatta. Vapaaehtoisissa on esimerkiksi hoitajataustaisia ihmisiä, joilla on ammattitaitoa ja koulutusta tehdä myös hoidollisia tehtäviä. Ristiriidan muodostaa se, että vapaaehtoiset voisivat tarjota enemmän kuin mitä he voivat tehdä, koska eivät ole ammattilaisen roolissa (Hoad 2002, 241). Kaikkia vapaaehtoisia koskevista rajoista huolimatta rajanylityksiä kuitenkin tapahtuu ja usein ammattitausta saattaa olla syynä. Rajanylityksiin palaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

V: Että mitä hoitajataustanainen ihminen pystys ehkä tekeen enemmän mitä tavallinen vapaaehtonen, jolla ei oo hoitotyön taustaa.

K: Nii. Et millanen semmonen vapaaehtostoiminnan tehtä-, mitä tehtäviä vois olla.

V: Mä aattelin että ihan pelkästään muistisairaahan kohtaaminen heiltä ehkä, jos on toiminu aikasemmin muistisairaiden kanssa, niin se onnistuu paremmin ja on heti kartalla. Ymmärtää että tää on sairaudesta johtuvaa. Vaikka tulis asiakkaalta jotain negatiivista, niin se ymmärtää että tää nyt sairauteen kuuluu. Näinhän se yleensä menee ja ihan normaalia, sillain normaalia käytöstä siihen muistisairauteen liittyen.

(Kotihoidon asiakasohjaaja)

Marginaaliseksi ilmaisuksi nousee, että ammattitaustaa olisi hyvä ja välillä jopa välttämätöntä hyödyntää. Yllä olevassa aineisto-otteessa ilmenee, että ammattitausta voi luoda vapaaehtoiselle ymmärryksen muistisairaahan ”normaalista käytöksestä” sekä käsityksen siitä, mikä on osa sairautta. Hoitajataustainen vapaaehtoinen voisi siten kohdata helpommin muistisairaita tai muuten hieman haastavampia ihmisiä, kun hänellä on ymmärrys sairauden mukanaan tuomista puolista. Haastattelupuheesta ilmenee, että osittain ammattitaustaa hyödynnetään välillä jo nyt, kun tiettyjä vapaaehtoisia lähetetään herkemmin haastavaksi tiedettyjen asiakkaiden luokse.

[--] täältä meiltä päin kun ohjeistetaan vapaaehtoisia mitä ne tekee siellä, niin niissä keskusteluissa täytyy aina hyvin kirkkaana pitää itsellä mielessä, että meidän

toimintaan ei kuulu työtehtävien tekeminen. Että sitä meidän toimintaa rajoittaa jo Raha-automaattiyhdistyksen rahoitus, että me ei voida sitä kilpailuja, kilpailua survoon ja teettään sellaista työtyötä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Kuten yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin, ammattityön jättäminen ammattilaisille liittyy myös siihen, ettei vapaaehtoistoiminta saa vääristää kilpailua ja viedä ammattilaisilta palkkatyötä. Samalla kuitenkin myös selvän rajan ylläpitäminen vaatii työtä, sillä alkuperäisilmauksessa ilmenee, että aihe on pidettävä ”aina hyvin kirkkaana” mielessä. Kilpailun vääristämisen ehkäisyyn pyrkivä rajaus nousee esimerkiksi rahoittajan linjauksista. Rajojen määrittäjiin palaan tarkemmin alaluvussa 5.3.

Semmoinen esimerkki tuli tällä viikolla, että omainen soitti ja sanoi, että no nyt kun äidilleni juuri aloitettiin ne päiväkäynnit kotihoidon puolelta, niin ajattelinkin nyt että ei kannata sitä päiväkäyntiä ollenkaan ottaa sinne keskiviikkopäivälle, kun teidän vapaaehtoinen käy siellä. Että hänhän varmaan lämmittää sen ruoan ja huolehtii, että äiti ottaa päiväläkkeet. Niin siitä piti oikein pitkään perustella ja keskustella, että ei käy, että me ei voida vapaaehtoistoiminnasta ottaa vastuullemme niinku ihan vakinaisesti ja, että me joka kerta ja joka keskiviikko lämmitetään ruoka ja huolehditaan. [--] Että sen ei välttämättä tarvii kuulua siihen vapaaehtoisen vastuuseen. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Alkuperäisilmausten perusteella rajanvetoa on käyty sen suhteen, voiko vapaaehtoinen joskus korvata kotihoidon käynnin asiakkaan luona. Tästä nousee esiin kaksi erilaista esimerkkiä. Toisen esimerkin mukaan joskus vapaaehtoisen käynti korvaa kotihoidon käynnin, mikäli asiakkaalle ei sovi ulkoiluajaksi mikään muu päivä tai kellonaika. Tällöin tekeminen on kuitenkin ainoastaan ulkoilua, eivätkä kotihoidon tehtävät siirry vapaaehtoiselle. Kotihoidon käynnin väliin jäämisen taustalla on asiakkaan edun toteutuminen eli ulos pääseminen. Yleensä käynti on kuitenkin aina ylimääräinen, sillä sen korvaaminen pitää sisällään paljon epävarmuustekijöitä. Vapaaehtoinen voi esimerkiksi sairastua, jolloin tilalle on järjestettävä kotihoidon käynti ylimääräisenä. Yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin toinen esimerkki, missä kotihoidon käynti yrittiin korvata säännöllisesti vapaaehtoisen käynnillä. Alkuperäisilmauksessa ilmenee, että rajan paikkaa on perusteltava omaisille. Vastuu ei voi olla ”vakinaisesti” vapaaehtoistoiminnalla, vaikka kyseinen kotihoidolta siirtyvä tehtävä periaatteessa olisi jokamiehen taidoin toteutettavissa.

Satunnaisuuden siirtämä raja

Vaikka vallitsevan ilmauksen perusteella tehtävät jaetaan vapaaehtoisille kuuluviin ja kuulumattomiin tehtäviin, joustetaan rajoista myös välillä. Tämä liittyy ennen kaikkea satunnaisuuteen, jonka vastinpariksi asetetaan jatkuvuus. Jatkovasti vapaaehtoistoimin hoidettuna esimerkiksi ruoan laittaminen tai lämmittäminen, siivoaminen, pyykkääminen tai asiakkaan hygieniasta huolehtiminen ovat pois rajattujen tehtävien listalla. Kuitenkin satunnaisesti tapahtuessaan ne hyväksytään ja nähdään useimmissa tapauksissa tarpeellisina joustoina. Vapaaehtoiset ajautuvat tilanteeseen useimmiten siksi, että kyseessä on yllättävä tai hätätilanne, jota ei ole ennakkoon suunniteltu. Rajanylitys on usein välttämätön asiakkaan arjen sujuvuuden ja välillä jopa turvallisuuden kannalta.

Vaikka rajoissa joustetaan, se ei saa olla jatkuvaa ja sovittua. Rajoissa joustamien ja sovittujen sääntöjen ulkopuolisten tehtävien tekeminen tuo mukanaan kysymyksen vastuusta. Molemmat näkökulmat edustavat omalla tavallaan asiakkaan etua. Yhtäältä halutaan pyrkiä tarjoamaan asiakkaalle kaikki mahdollinen tuki arjessa ja toisaalta taas taata asiakkaan turvallisuus ja hoidon jatkuvuus. Kuten Peter Hoad (2002) tuo esiin, ettei rajoja vedettäessä ole kyse aina siitä, että vapaaehtoiset olisivat kyvyttömiä hoitamaan joitakin tehtäviä. Vapaaehtoiset voivat olla hyvinkin taitavia. (Hoad 2002, 243.) Vaikka vapaaehtoistyöntekijöillä voi olla kykyjä hoitaa enemmänkin tehtäviä, niin juuri toiminnan vapaaehtoisuus, vaikka vapaaehtoinen olisi kuinka sitoutunut, johtaa siihen, ettei voida vaatia samanlaista sitoutumista kuin palkatuilta työntekijöiltä.

Satunnaisuuden teemaan palaan tarkemmin seuraavassa rajan ylityksiä käsittelevässä alaluvussa sekä rajan määrittäjiä käsittelevässä alaluvussa. Haastateltavat puhuvat satunnaisuudesta erityisesti rajan ylityksistä kertoessaan ja määrittivät toisaalta rajan paikkaa satunnaisuuden ja jatkuvuuden määritelmien kautta.

Vapaaehtoiset rinnalla kulkijoina

Rinnalla kulkeminen määrittyy hoivan ohella vapaaehtoisten toiminnaksi, missä he ovat parhaimmillaan ja pystyvät tuomaan paljon asiakkaiden arkeen.

[--] maalaisjärki käyttöön, tehdään sitä, mitä ystävän kanssa tehään. Joskushan se voi olla, että ystävän kanssa pestään se ikkuna, mutta kun siitä ei tuu sitä säännöllistä

auttamista, siivoustyötä, vaan se on just tällöinen satunnainen avuntarve, mitä voit ajatella, että pesäsenpa omaa ikkunaa tossa kaverin apuna. Että semmoseen mennään ja siinä sitten taas mietitään se kokonaisuus, että tehäänkö sitä koko ajan vai onko se tämmöstä ystäväapua silloin tällöin, harvakseltaan. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Me emme tee sitä työtyötä, me emme siivoa, pyykkää, laita ruokaa, osallistu lääkehoitoon, emme tee puolesta vaan lähdemme kaveriksi. Oomme tukena, oomme käsivartena, olemme apuna, silminä, korvina, oven avaajana. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin, että vapaaehtoiset ovat asiakkaiden silmiä, korvia, käsivarsia ja ylipäättään tukena. Vapaaehtoiset ovat mukana asiakkaiden viimeisissä hetkissä esimerkiksi saattohoitokodeissa. Rinnalla kulkijoina yhteinen tekeminen asiakkaiden kanssa on esimerkiksi laulamista, pelaamista, yhdessä leipomista tai lukemista. Vapaaehtoisena tehdään, mitä ystävänä tehtäisiin, kuten aineisto-otteessa nousee esiin. Tämä näkökulma näyttäytyy itsestäänselvyyden kaltaisena, sillä haastattelupuheessa kehoitetaan ottamaan ”maalaisjärki käyttöön”. Inhimillisyyttä ja läsnäoloa vaativat tilanteet ovat vapaaehtoisen toiminnankuvaan sopivia. Raja menee siinä, että vapaaehtoinen voi tehdä asiakkaan kanssa yhdessä ja kuunnella, mutta ei neuvoa. Kuitenkin jotkin perusasioiksi käsitettävät faktat ovat vapaaehtoisen kerrottavissa. Jos vapaaehtoinen esimerkiksi huomaa, että asiakkaan on hankkiuduttava ensiapuun, on tällainen neuvo ilman muuta mahdollista ja jopa pakollista antaa.

He on kuitenkin se, et heillä on aikaa [--] mun mielestä se on ihanaa, että on aikaa. Se on se tän päivän varmaan semmonen positiivinen asia. (Kotihoidon työntekijä 2)

[--] suurin osahan tästä vapaaehtoistoiminnasta on juuri sitä sellaista jokamiehen taidoin tehtävää sellaista extraa, mitä ammatti-ihmiset ei esimerkiksi laitoksissa kerkeä tekeen. Ääneen lukemista, juttukaverina olemista, ulkoilukaveria... (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Asiakkaan etu on, että vapaaehtoisella on aikaa. Läsnäolon täysipainoisen ja keskittyneen tunnelman luojina vapaaehtoisen ja vanhuksen välillä toimii erityisesti kiireettömyys ja vanhuksen hitauden rytmiin mukautuminen (Hartikainen 2009, 130). Ajankäyttöön liittyen nousee esiin

kritiikkiä kotihoidon asiakkaiden luona viettämää ajan pituutta kohtaan, joka haastattelupuheessa määrittyy liian lyhyeksi. Sama asia nousee esiin myös huolenaiheena. Markkinaehtoinen yhteiskunta on saanut aikaan siirtymisen hektisemmälle aikavyöhykkeelle. Ajan niukkuus koskettaa työajan sisällön ohella myös arkielämän kokonaisuutta. (Julkunen 2006a, 49.) Siispä yhtäältä esimerkiksi kotihoidon työntekijän on toisinaan vaikea ehtiä työaikansa puitteissa hoitamaan kaikkea ja toisaalta taas omaisen vapaa-aika voi olla hyvin niukkaa ja täyteen aikataulutettua. Kummallakin on vaikutuksensa asiakkaan arkeen. Jatkuvasti itsensä yksinäiseksi kokemisen on todettu lisääntyvän iän myötä ja olevan yleisintä vanhimmissa ikäluokissa (Vaarama ym. 2006, 115). Vapaaehtoisten mahdollisuus tarjota asiakkaalle sitä, mitä työntekijät eivät ehdi työnsä ja aikataulujensa puitteissa tehdä, tuo iloa asiakkaan päivään ja voi parantaa toimintakykyä ja elämänlaatua. Vapaaehtoisten tärkeimmät työvälineet ovat oma persoona ja kyky olla läsnä (Mykkänen-Hänninen 2007, 12). Ajan tarjoaminen ei vallitsevan ilmauksen mukaan ole ainoastaan vapaaehtoisille jäävä tehtävä, vaan myös kotihoidon tehtäväkokonaisuuteen toivotaan lisää sisältöä ja asiakaskäynteihin lisää aikaa.

Rajan määritellään myös vapaaehtoisten jaksamisen kautta. Vapaaehtoista ei esimerkiksi kuulu lähettää sellaisen asiakkaan luokse, jonka luona käy avustamassa kaksi työntekijää kerrallaan. On mietittävä, milloin riittävät jokamiehen taidot. Mikäli yksi hoitaja ei selviä yksin asiakkaan avustamisesta, on suuri todennäköisyys, ettei vapaaehtoinen tule pärjäämään asiakkaan kanssa. Tällöin toiminta voi olla vaarallista sekä vapaaehtoiselle että asiakkaalle. Huomiota on kiinnitettävä myös siihen, että vapaaehtoisten tehtävät ovat sopivia, eivät siis liian helppoja tai liian vaativia. Liian haastavat tilanteet voivat estää vapaaehtoista saamasta vastavuoroista ilon kokemusta, jonka merkitystä erityisesti vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit korostivat toiminnan ytimenä. Toisaalta taas liian helpot tehtävät voivat yhtä lailla vähentää vapaaehtoisen motivaatiota olla mukana toiminnassa.

Olen tässä alaluvussa käsitellyt julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistoiminnan kautta tehtävän työn välistä rajaa. Seuraavassa alaluvussa esittelen alkuperäisilmauksissa esiin nousevia tilanteita, joissa rajoista joudutaan neuvottelemaan. Tällaisia tilanteita ovat erityisesti rajanylityksiin liittyvät tilanteet.

6.2 Rajoista neuvotellaan erityisesti rajanylitystilanteissa

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että rajoista neuvotellaan erityisesti rajanylitystilanteissa. Rajanylityksiä tapahtuu huolimatta siitä, ettei alkuperäisilmausten, vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden haastattelupuhetta lukuun ottamatta, mukaan työtä rajapinnalla juuri tehdä ja ettei epäselviä tilanteita tule usein arjessa vastaan. Rajanylitykset tuovat omalta osaltaan esiin eri toimijaryhmien mieltämää rajaa, sillä rajanylityksestä puhuttaessa kerrotaan, mikä ei kuulu toimijaryhmän toiminnankuvaan. Olen luokitellut analyysin toisessa eli klusteroinnin vaiheessa rajanylityksiä käsittelevää puhetta. Alaluokkien pohjalta olen jatkanut luokittelua ja muodostanut kolme pääluokkaa, jotka ovat: satunnaiset (häätä)tilanteet, läheinen suhde ja inhimillisyys sekä väärinkäsitykset. Pääluokat yhdistävä luokka on *kuvaukset julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistoiminnan välisistä rajanylityksistä*. Haastateltavat tuovat esiin erilaisia rajanylityksiä, rajanylityspyyntöjä, tilanteita, joissa rajanylityksiä tapahtui sekä perusteluja rajanylityksille. Pääluokat ja niitä edeltävät alaluokat (Taulukko 2) kuvaavat puhetta rajanylityksistä.

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
häätätilanteet satunnaisuus uudet tilanteet	satunnaiset (häätä)tilanteet	Kuvaukset julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistoiminnan välisistä rajanylityksistä
ammattilaisten työtehtävät läheinen suhde ja halu auttaa	läheinen suhde ja inhimillisyys	
väärinkäsitys	väärinkäsitykset	

Taulukko 2 Rajanylitys; ala-, pää- ja yhdistävät luokat

Rajoja ylitetään häätätilanteissa sekä satunnaisuuteen varjolla

Tilanteet, joissa rajoista joustetaan ja jossa niitä ylitetään, liittyvät lähes aina häätätilanteisiin ja tilanteisiin, jossa toimitaan inhimillisyyden nimissä, kuten seuraavissa esimerkeissä:

[A]inahan kaikki meistä toimii niinku hätätilanteissa ensiavun luonteisesti, että aina autetaan siinä kohtaa, kun joku esimerkiksi kaatuu niin eihän kukaan meistä sano, että tää ei kuulu nyt, vaan se kuuluu jokamiehen ja jokanaisen ja joka ihmisen velvollisuuksiin auttaa. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori1)

H: Minkälainen tällainen hätätilanne vois olla? [--]

V1: Lääkkeet ollut jakamatta. Vanhus on ollut sängyn alla. Joutunut soittaa apua. Ja siinä yhdessä on sitten tehty, mitä on tarvinnut tehdä jotakin: jatkohoitoon, avunsaantiin. Että niitä on vuosien mittaan silloin tällöin. (Vapaaehtoinen 1)

Vapaaehtoistojen haastattelupuheessa nousee useaan otteeseen esiin käsite maalaisjärki. Hätätilanteessa toimimiseen liittyy myös velvollisuuksia. Alkuperäisilmauksen mukaan hätätilanteessa joustaminen näyttäytyy itsestäänselvyytenä, kun yhtäältä hätätilanteessa käyttäytymistä kuvataan sellaisilla sanoilla kuin ”ainahan”, ”aina autetaan” ja ”se kuuluu velvollisuuksiin” sekä toisaalta osoitetaan ehdottomasti, että ”eihän kukaan meistä” kieltäydy toimimasta tilanteesta. Esimerkkejä hätätilanteesta ovat aineisto-otteesta esiin nousevat kaatuminen ja lääkkeiden jakamatta jääminen. Kuten edellisessä alaluvussa toin esiin, vapaaehtoiset kokevat rajat selkeiksi ja todennäköisesti siksi he havaitsevat hätätilanteet hyvin ja tiedostavat, kun joustaminen on perusteltua. Kun yhdessä sovittuja pelisääntöjä rikotaan, kerrotaan niistä koordinaattorille. Vapaaehtoinen kertoo tästä esimerkin esitellessään rajanylitystilanteen:

Menin sellaselle diabeetikkoasiakkaalle perjantaina ja hänellä piti olla kaikki nämä niinku hoitosysteemit kunnossa. [--] Mä meen sinne, se oli joskus iltapäivällä, ja mä kysyt sit, et onko asiat kunnossa. No hällä ei oo viikonlopuks mitään ruokaa. No miksei oo? Kotiapu ei oo tullut tänään käymään. Mä katon kelloo, kello on jo paljon, toimisto-aika on ohi. Mä ajattelen, et mitä helkuttia mä teen? [--] No, ei siinä ollut muuta keinoo kuin mä otin rahat, menin kauppaan ja ostin ruokaa ja laitoin ruoat viikonlopuks. [--] Kerroin täällä sitten, onneks kerroin, et mitä mä oon tehnyt. Kun sitten seuraava kun oli mennyt, niin asiakas oli sanonut, et mä olin laittanut siellä ruoat. No sitten tää tuli tänne ja kertoi, että mitä vapaaehtoinen oli tehnyt sellaista, mitä ei olis saanut tehdä. Mut onneks mä olin sen, niinku tiesin, et nyt kun mä oon ylittäny, ylittäny aitoja, niin mun on pakko antaa se info. [--] Mut nehän on ratkastava, eikä niissä voi, ne on tällaisia tilanteita, joita ei voi niin kuin mitenkään ennakoida, et ne on vaan hoidettava jollain tavalla. (Vapaaehtoinen 1)

Aina yllättävissä tilanteissa ei kuitenkaan ylitetä rajaa, jonka tilanteessa oleva vapaaehtoinen mieltää olevan olemassa ja joka hänet joku ulkopuolinen syystä tai toisesta haastaa ylittämään. Joissakin tilanteissa vapaaehtoinen ei ole ennakkoon ollut tietoinen siitä, että asiakas ei ole vapaaehtoisvoimin autettavissa. Vapaaehtoinen voi ”säikähtää” asiakkaan kuntoa, joka on ollut ennakkotietoa huonompi, kuten seuraavassa aineisto-otteessa nousee esiin. Vapaaehtoinen mahdollisesti kieltäytyy tehtävästä ja asiakas jää ilman apua. Mahdollisimman tarkka tieto asiakkaan kunnosta ehkäisee yllättäviä tilanteita, kun vapaaehtoiset tietävät, mitä on odotettavissa. Mikäli asiakkaan huono kunto on tiedossa, on myös ennakkoon mahdollista ohjata asiakas toisen palvelun piiriin, mikäli hän on liian huonokuntoinen autettavaksi vapaaehtoisvoimin. Seuraavissa aineisto-otteissa nousee esiin tarve riittävästä tiedonsiirrosta asiakkaan kuntoa koskien:

Mutta, on ollut sellasia ongelmia että, asiakas ei saanu sitä mitä hän on tarvinnu. Eli on tarvinnu saattoapua niin, vapaaehtoistyöntekijä on säikähtänyt esimerkiksi että onkin rollaattori tai pyörätuoli ja on kieltäytyny auttamasta. (Kotihoidon työntekijä 1)

Oisko se sitte jotenki, ku näitä vapaaehtosia koulutetaan, ni kerrotais ihan oikeesti että minkälaisia kotihoidon asiakkaat nykyään on. Että he varautuis jo, vapaaehtoiset. Ei kaikkien tarviikaan tehdä tietenkään niitten huonokuntosten kanssa. (Kotihoidon asiakasohjaaja)

Yhteistä monille alkuperäisilmauksissa esiin nouseville rajanylitysesimerkeille on, että kyse on ollut satunnaisesta teosta ja teko esitellään viattomana juuri satunnaisuuteen vedoten. Rajanylityksiä myös perustellaan asiakkaan auttamisella ja asiakkaan parhaan ajattelemisella. Kuten edellisessä alaluvussa toin esiin, satunnaisuus asettuu vastakohtaksi jatkuvuudelle. Kun toiminta muuttuu jatkuvaksi, ei ole kyse enää rajanylityksestä vaan rajan siirtämisestä. Rajan paikkaa korostetaan siirtämällä tieto asiakkaan tarpeesta toiselle toimijaryhmälle, kuten seuraavassa esimerkissä:

[--] ja sitten ilmotettu tää siivoustarve sinne kotihoitoon, että nyt vanhus tarvii tämmöstä siivousapua, että täällä ny vähän voidaan pyyhkiä, mutta isoo suursiivousta ei ruveta tekeen, et tän kerran voidaan auttaa ja aina oon sanonu jos sinä hetkenä ku itte on paikalla niin siellä jotain kaatuu, niin se siivotaan, mutta suursiivousta ei tehdä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Aineisto-otteessa nousee esiin, että ”tän kerran” asiakasta autetaan vapaaehtoistoiminnalle kuulumattoman tehtävän hoitamisessa eli kertaluonteisesti ylitetään raja. ”Iso suursiivous” asettuu kuitenkin rajan toiselle puolelle, vapaaehtoistoiminnan työnkuvan ulkopuolelle, mutta ”vähän voidaan pyyhkiä”. Pientä pyyhkimistä voi seurata myös siitä, jos asiakkaan luona kaatuu jotakin vapaaehtoisen ollessa tämän luona. Tällainen yllättävä siivousta vaativa tilanne hoidetaan, vaikka se ei kuulukaan vapaaehtoistoiminnan tehtäviin.

Uudet työntekijät ja asiakkaat eivät vielä tunne vapaaehtoistoiminnan periaatteita

Alkuperäisilmauksista käy ilmi, että ammattityöntekijät pyytävät vapaaehtoisia välillä ylittämään rajan. Syynä on, että kyseessä on uusi työntekijä, joka ei vielä tunne vapaaehtoistointaa kunnolla. Välillä rajanylityspyynnöt voivat tulla organisaatiolta, joka ei ole tutustunut vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin, kuten seuraavassa aineisto-otteessa:

[--] paljon tulee meille viestiä, et uusia, uusia palvelufirmoja syntyy, jotka haluaa kans olla yhteistyötä ja jotka haluaa, että tiedotetaan vanhuksille niistä, mutta ne ei tiedä taas meistä. Ne ei tiedä tästä, ne ei tiedä, miten vapaaehtoinen toimii. Eli ne, kun moni luulee, että meillä on täällä ne vapaaehtoiset ja me kysytään niiltä, et lähteekö ne, mut eihän se niin mee. Ja moni kysyy sitä, et voithan sä sille sanoo, et se tulee, mut eihän se niin mee. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Työntekijältä itseltään vaaditaan aktiivisuutta, jotta hän pysyy perillä tarjolla olevista vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että työpaikka ei aina tarjoa perehdytystä vapaaehtoistoiminnan hyödyntämiseen liittyen, vaan työntekijät itse etsivät tietoa oman kiinnostuksensa perusteella. Se, että uusi työntekijä ei ymmärrä kaikkia vapaaehtoistoiminnan periaatteita ei siis ole yllättävä asia. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden haastattelupuheessa korostuu sen tärkeys, että yhteistyökumppanit ymmärtäisivät vapaaehtoistoiminnan periaatteet. Rajaa yritetään siirtää esimerkiksi siksi, että vapaaehtoisten odotetaan olevan jatkuvasti paikan päällä lähtövalmiina.

Joitakin tommosia komennuksia ne kyllä on saanu, että mitä on, ja just jotain silityshommaa ja tämmöstä, mitä hoitajat ei oo kerinny ja sanonu, et noi jäi silittämättä, yhelleki sano, että silitä sää, kun oot täällä. Niin vapaaehtonen soitti,

että hän on kyllä ulkoilukaveri ja ystävä, että ei hän rupee silittää, ja mä et hei ei tarvi, että ei se su homma oo. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

[--] joskus on jotain tämmösiä että, no esimerkiksi tällaisia asioita vaikka he ei mitään kotihoidollisia töitä sinänsä tee mutta joskus on että kun tulet esimerkiksi ulkoa niin voisitko laittaa pesukoneen päälle ja ohjeen. Siis tämmöisiä pieniä asioista mitkä auttaa itte tai sammuttaa pesukonetta, tämmöisiä konkreettisia. (Kotihoidon työntekijä 2)

Yllä olevissa aineisto-otteissa nousee esiin, kuinka välillä vapaaehtoisia kutsutaan ylittämään rajaa kodinhoidollisissa tehtävissä. Tähän on syynä useimmiten aika- ja resurssipula, kun hoitajat eivät aina ”oo kerinny” tehdä kaikkia työnkuvaan kuuluvia tehtäviä. Välillä kyse on siitä, ettei työntekijällä välttämättä ole tiedossa, mitä vapaaehtoistoiminnan rooliin kuuluu, jolloin periaatteessa yksinkertaisia kotitöitä, kuten aineisto-otteen esimerkin silittämistä, tarjotaan vapaaehtoisten tehtäväksi ”kun oot täällä”. Rajaa eivät pyydä ylittämään ainoastaan julkisen sektorin työntekijät, vaan myös asiakkaat saattavat pyytää vapaaehtoiselta enemmän kuin mitä he voivat tehdä. Vapaaehtoiset reagoivat pyyntöihin eri tavoin. Toiset kieltäytyvät tehtävistä, mutta toiset saattavat tarttua niihin ja näin ollen ylittää rajoja.

Jopa noita sähkötöitäkin on jotain, kruunukytkentöjä tehty, laitettu, koska meillähän on sähköinsinöörejä ja sähköasentajia. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Yllä olevassa aineisto-otteessa ilmenee, että vapaaehtoiset ylittävät toiminnassaan välillä rajan ammattilaisten työtehtävien puolelle ammattitautansa turvin. Esimerkiksi entinen hoitaja kertoo jakaneensa lääkkeitä, kun kotihoidon käynti on jäänyt jostain syystä väliin. Kuten edellä toin esiin, ammattitautansa turvin saatetaan ylittää rajoja erityisesti hätä- ja muissa välttämättömissä tilanteissa. Rajanylitykseen ei kuitenkaan aina liity yllättävää tai hätätilannetta.

Vapaaehtoisten rajanylityksiä rohkaisee halu auttaa asiakasta

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että vapaaehtoistoiminnassa pyritään asiakkaan toiveiden toteuttamiseen. Toiveiden toteuttaminen saattaa välillä asettaa vapaaehtoisia hankaliin tilanteisiin, kun he haluaisivat tehdä enemmän asiakkaan hyväksi kuin mitä on heidän toimintansa rajojen

puolesta mahdollista. Seuraava esimerkki tuo esiin, kuinka halu auttaa asiakasta saa vapaaehtoiset välillä tekemään sellaisia asioita, jotka eivät heille kuulu:

H: Niin jos ei oo vaikka hätätilanne, niin ootko kuullu, et muut vapaaehtoiset tekis sitte semmosia juttuja, jotka ei sitten kuulu vapaaehtoisille tai...

VI: Joo.

H: Ootko kuullu?

VI: Mutta niistä ei kerrota. (naurua)

H: Niistä ei kerrota? (naurua)

VI: Ei.

H: Ei kerrota mulle vai toimistolla vai toisillenne vai?

VI: Ei niistä kerrota kellekään.

[--]VI: No he todennäköisesti haluaa auttaa vaan tätä asiakasta. (Vapaaehtoinen 1)

Rajanylityksiä syntyy tilanteissa, joissa asiakkaan etu nostetaan sääntöjen edelle. Peter Hoad (2002) kirjoittaa, etteivät vapaaehtoistoiminnan koordinoijat aina tiedä, mitä asiakkaan ja vapaaehtoisen välillä asiakkaan kotona tapahtuu, sillä he käyvät keskenään neuvottelua rajoista arjessa, tietyissä tilanteissa, jolloin rajoja saatetaan yleisistä linjauksista huolimatta rikkoa (Hoad 2002, 244). Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, etteivät vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit aina tiedä, mitä vapaaehtoiset tekevät asiakkaiden kanssa. Välillä vapaaehtoiset kertovat ylittäneensä rajoja, mutta joskus tieto ei kulje eteenpäin. Kuten aineisto-otteesta on tulkittavissa, joskus rajan ylittäminen määrittyy vaiettavaksi asiaksi. Kun rajaa ylittäessä toimitaan tietoisesti väärin, ei sitä aina haluta syystä tai toisesta tunnustaa. Vapaaehtoisen nauru paljastaa, että rajanylitystä ei nähdä aina vakavana asiana. Siihen ei kuitenkaan tarjoudu vastausta, milloin rajanylitys tulkitaan vakavaksi ja milloin harmittomaksi ja miksi.

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin myös se, ettei rajaa venytetä aina ammattityöntekijöiden tai asiakkaiden toimesta, vaan vapaaehtoiset itse saattavat ottaa hoitaakseen tehtäviä, jotka eivät kuulu vapaaehtoistoiminnan piiriin. Taustalla on usein ennen kaikkea hyväsydämys ja halua auttaa. Vapaaehtoisten on kuitenkin itse lopulta pidettävä kiinni sekä toiminnan yleisistä rajoista että omista rajoistaan, mitä seuraavat esimerkit havainnollistavat:

[--] vapaaehtosen itse pitää ne rajat.. olla jotenkin niin vahva kuitenkin siinä asiakkaan kanssa. Jos asiakas pyytää jotain, niin sanoo että voidaanko palata sitten ku hoitaja tulee tai sillain. (Kotihoidon asiakasohjaaja)

Varmaan se vastuu siitä, kun heil on kuitenkin se, varmaan aika selvä mitä he tekee täällä niin kuitenkin vastuu että ymmärtää ne omat, ehkä semmoset rajat, tietää että mitä he itse henk kohtasesti pystyvät tekeen ja mitä ei pysty. Ettei sitte tuu semmosia, pelottaviakaan tilanteita [--]. (Tehostetun palveluasumisen työntekijä)

Valitseva ilmaus on, että eri toimijaryhmät ovat huolissaan vapaaehtoisten jaksamisesta ja vapaaehtoisille toivotaan tukea esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreilta. Toisaalta myös vapaaehtoisia vastuutetaan kantamaan huolta jaksamisestaan ja omista rajoistaan. Vapaaehtoisen vastuuseen kuuluu omasta itsestä huolehtiminen ja oman itsen tunteminen niin hyvin, ettei ota kantaakseen liikaa asiakkaiden asioita tai vapaaehtoistehtäviä. Rajojen asettaminen määrittyy haastavaksi tehtäväksi ja vapaaehtoisten odotetaan olevan ”vahvoja”. Vapaaehtoisilla ei alkuperäisilmausten perusteella ole kovin montaa vastuualuetta, mutta omasta jaksamisesta huolehtiminen nousee esiin monta kertaa, kuten seuraavassa esimerkissä:

Ja sitten helposti juuri tutut vapaaehtoiset, jotka on oppinu tunteen näitä asiakkaita, ni ottaa ne harteilleen ja hoitaakseen, elikkä he siirtyy niinku tällasiksi edunvalvojiksi taikka omaisen ja edunvalvojan johki rajapintaan. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Tilanteita, joissa vapaaehtoiset ottavat liikaa vastuuta, ovat myös sellaiset, joissa asiakkaan asioista huolehtiminen ei kuulu kenellekään. Tällaisissa tilanteissa vapaaehtoiset saattavat neuvotella yhdessä asiakkaan kanssa uusia rajoja ohi taustaorganisaation linjausten (Hoad 2002, 243). Aineisto-otteessa nousee esiin ilmaus ”ottaa harteilleen”, joka viittaa raskaaseen tehtävään. Vapaaehtoista verrataan tällaisissa tilanteissa omaiseen ja edunvalvojaan, jotka sanoina osaltaan viestivät tehtävien vaativuutta ja sitovuutta.

Rajoissa joustetaan väärinkäsitysten seurauksena

Väärinkäsitykset nousevat esiin alkuperäisilmauksissa yhtenä rajanylitysten syynä. Väärinkäsitykset liittyvät myös siihen, ettei yhteistyö eri toimijaryhmien välillä aina toimi parhaalla mahdollisella

tavalla. Väärinkäsityksiin liittyy alkuperäisilmausten perusteella olennaisesti viestintä. Seuraavassa esimerkki valottaa, mitä puutteellisesta viestinnästä voi seurata:

AO: Sit meil on kyllä vähän semmonen, mä en tiä... maine tai semmonen. Just puhuin terveydenhoitajan kans tässä tällä viikolla yhden asiakkaan saattoavusta. Vähän se on semmonen, ettei sieltä [vapaaehtoistoimija] kuitenkaan sitte saada siihen ajankohtaan, ku me tarvittais sitä saattajaa.

H: Luuletko että jää sitte pyytämättä vapaaehtosta, jos se ennakkoajatus on että...

AO: Varmasti, kyllä. Kyllä se varmaan vaikuttaa. (Kotihoidon asiakasohjaaja)

Väärinkäsitykset voivat johtua luottamuksen puutteesta ja toisaalta väärinkäsityksistä voi seurata luottamuksen puutetta. Molemminpuolinen luottamus on tärkeää ja yhteistyön mahdollistumisen ehto. Aineisto-otteessa puhutaan vapaaehtoistoiminnan ”maineesta”, joka vaikuttaa siihen, ettei tarpeesta huolimatta aina pyydetä apua. Alkuperäisilmausten perusteella tarve ja tarjonta eivät aina kohtaa. Joskus ne eivät kohtaa viestinnän haasteista johtuen, välillä ongelmana ovat resurssien puute puolin ja toisin ja joskus tarve ja tarjonta eivät yksinkertaisesti pysty vastaamaan toisiaan erilaisista käsityksistä ja todellisuudesta johtuen.

Viestintään liittyen alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että kaikki eivät tunnu aina olevan täysin selvillä siitä, mitä vapaaehtoistoiminta pitää sisällään, mitä vapaaehtoiset voivat ja eivät voi tehdä ja kuinka vapaaehtoistoiminta ylipäättään toimii. Seuraavissa aineisto-otteissa nousee esiin, mitä siitä voi seurata, kun osapuolilla ei ole vapaaehtoistoiminnasta yhtenevää näkemystä:

Että esimerkiksi hyvä esimerkki, että joku kotihoidon henkilökunnasta soittaa ja tilaa ikään kuin asiakkaalle jotain siihen tahtiin, että no niin naps naps, että teiltä sieltä joku vapaaehtoinen nopeesti. Sitten siinä käydään sitä keskustelua, että onko se ihminen yleensäkin vapaaehtoistoimin autettavissa vai eikö. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Ja joissain on tullut pyyntöjä, et sinne menee kaks hoitajaa, kun ei yks hoitaja voi mennä, niin ne tilaa meiltä vapaaehtosen sinne, yhden henkilön, kellä ei oo mitään koulutusta, ei mitään. Eli, siinä on hirvee ristiriita niinku niitten ajatusmaailmassa, et jos kaks ammatti-ihmistä, tai yks ammatti-ihminen ei voi mennä, menee kaks hoitajaa

aina kerralla, niin miten voi mennä yksi tavallinen vapaaehtoinen? Ei ne osaa aatella sitä. Ne vaan tilaa täältä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Yhtenevän näkemyksen puuttumisesta seuraa vapaaehtoistoiminnalle pyyntöjä ylittää rajoja. Kun käsitys vapaaehtoistoiminnasta on huterana, yritetään rajaa helposti ja usein huomaamatta venyttää. Aineisto-otteissa vapaaehtoisia ”tilataan”. Ilmaisujen ”no niin naps naps”, ”ne vaan tilaa täältä” ja ”siinä on hirvee ristiriita niinku niitten ajatusmaailmassa” voidaan tulkita kuvastavan turhautumista yhteistyökumppanin toimintatapaa kohtaan.

Olen tässä alaluvussa tarkastellut tilanteita, joissa neuvottelua rajoista erityisesti ilmenee. Tällaisia ovat sellaiset tilanteet, joissa on ylitetty raja tai houkuteltu ylittämään raja. Ylilytys ylittää raja ei kuitenkaan aina johda rajanylitykseen. Seuraavassa alaluvussa tarkastelen, kuka tai mikä rajan paikkaa milloinkin määrittää.

6.3 Rajan paikkaa määritetään monesta suunnasta samanaikaisesti

Kolmas alkuperäisilmauksissa esiin nouseva rajoja koskevaa puhetta kuvaava teema on rajan määrittäjä. Analyysin toisessa eli klusteroinnin vaiheessa olen luokitellut rajan määrittäjiä käsittelevän puheen alaluokat kolmen pääluokan alle: ulkopuolinen toimija, itsenäinen määrittelyvalta ja idea tai periaate. Yhdistävänä luokkana on *kuvaukset julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistoiminnan työn rajan määrittäjistä*. Analyysi tuo esille, kuka kenenkin toimintaa rajaa. Haastattelupuheessa perustellaan myös, miksi jokin määrittää rajaa jonkun kohdalla. Pääluokat ja niitä edeltävät alaluokat (Taulukko 3) havainnollistavat edellä todettua.

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
ulkopuolinen toimija työntekijän läsnäolo tiedonsiirto asiakas	ulkopuolinen toimija	Kuvaukset julkisen sektorin ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistoiminnan työn rajan määrittäjistä
yhdessä määritellyt rajat yhdistysten autonomia vapaaehtoinen	itsenäinen määrittelyvalta	
jokamiehen taidot ammattillisuus resurssit rajan siirtäjänä häätätilanne yleinen periaate	idea tai periaate	

Taulukko 3 Rajan määrittäjä; ala-, pää- ja yhdistävät luokat

Kaikkien toimintaa rajoittaa joku ulkopuolinen taho

Alkuperäisilmauksissa luetellaan eri toimijoita ja asioita, jotka määrittelevät rajoja ja rajoittavat toimintaa ylipäätään. Ennen kaikkea korostuu, että kunkin toimijaryhmän toimintaa rajoittaa aina joku niin sanotusti ylhäältä päin. Seuraavissa esimerkeissä nousee esiin ulkopuolisia toimijoita, jotka määrittävät rajan paikkaa:

Meidän rajoja ollaan oltu me itse tekemässä ja sitten meidän rajoja joltain osin määrittää rahottaja. Raha-automaattiyhdistys antaa turvalliset rajat. Mä koen sen jotenkin semmosena niinku hyvänä asiana, että niitten rajojen sisällä on kumminkin helppo työskennellä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Meitä tietysti, vähän riippuu, kenen kanssa keskustellaan, määrittää enemmän tai vähemmän lainsäädännön tuomat palveluvotteet. [--] Meillä on, sanotaanko, mahdollisuudet hyvinkin paljon järjestää niitä asioita yhteistyössä esmes kolmannen sektorin toimijoiden tai vapaaehtoisten kanssa. Mut sit jos me mennään tonne, miten

sanosin, en lakisääteisiin, mutta velvoittavampiin subjektiivisen oikeuden palveluihin, niin lasten ja nuorten kuin ikäihmistenkin osalta, ni sinnehän tulee koko ajan uutta normistoa, joka sitoo kuntaa aika paljon. Liittyen henkilöstömitoituksiin ja täntyyppisiin asioihin. (Tilajaryhmän työntekijä)

Ja, sitten tietysti vapaaehtoispuolella taas sitte tää organisaatio joka näitä vapaaehtoisia välittää niin he määrittävät ne rajat sitten että mitä, vapaaehtostyöntekijä saa tehdä. (Kotihoidon työntekijä 1)

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että julkisella sektorilla toimiville työntekijöille rajoituksia tulee laeista, työnantajilta, kaupungin strategiasta ja annetuista lupauksista sekä siitä suhteesta, joka muodostuu asiakkaan määrittyessä jonkin palvelun tilajaksi. Ammattityö on tarkkaan määriteltyä ja lainsäädännön säätelemää työtä, johon liittyy kelpoisuusvaatimukset (Valliluoto 2014, 14). Vapaaehtoistoiminnan organisaatiota taas rajoittavat esimerkiksi Raha-automaattiyhdistys tai muu rahoittaja, hoivan sisältö suhteessa hoitoon, maksuttomuuden ajatus sekä yhtä lailla lait, joskaan vapaaehtoistoimintaa ei säädellä suoraan millään tietyillä laeilla. Vapaaehtoistyöntekijöitä rajoittaa heidän toiminnassa aloittaessaan saamansa perehdytys, vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden ohjeistukset sekä heidän itsensä asettamat rajat. Aineisto-otteesta nousee esiin, että ulkoapäin tulevat rajat voivat olla hyvä asia. Ulkopuolisen toimijan asettamia rajoja kuvataan esimerkiksi ”turvalliseksi” ja niiden sisällä on ”helppo” tehdä työtä.

Asiakkaan kunto ja itsemääräämisoikeus määrittävät rajat

Alkuperäisilmausten mukaan se, missä asiakas asuu, vaikuttaa siihen, mihin raja asettuu. Seuraavassa esimerkissä nousee esiin, kuinka tehostetun palveluasumisen yksikkö asiakkaan asuinympäristönä luo puitteita toiminnalle eri tavalla kuin jos asiakas asuisi yksin kotonaan:

Oikeastaan, silloin kun ollaan vanhainkodissa tai tehostetussa niin meillä on tietyt puitteet ja meillä on siihen tukiverkosta, ja meillä on niitä materiaaleja enemmän ehkä kun siel kotona. Siel kotona mennään aika pitkälti mitä siel asukkaalla on ja mitä hän odottaa. Mut sit ku tullaan tämmöseen ryhmään nii siel on tietysti, enemmän mahdollisuuksia ja siel on laitteita ja tarvikkeita. (Tehostetun palveluasumisen päällikkö)

Aineisto-otteessa nousevat esiin ”puitteet” ja ”tutkiverkosto”, jotka luovat ”mahdollisuuksia”. Tehostetun palveluasumisen yksikössä vapaaehtoisilla on käytössään ammattityöntekijöiden tuki, mikä voi muovata tekemistä erilaiseksi. Myös tila ja materiaalit tarjoavat erilaiset puitteet kuin mitä vapaaehtoisella on kohdatessaan asiakkaan tämän kotona. Työntekijän läsnäolo siirtää rajaa haastattelupuheen perusteella myös niin, että joitakin toimenpiteitä on mahdollista tehdä työntekijän läsnä ollessa. Esimerkkinä tästä on esimerkiksi nielemiskykyisen vanhuksen syöttäminen, kun on ensin kysynyt tähän työntekijältä luvan ja työntekijä on tilanteessa mukana kantamassa vastuun, mikäli jotakin tapahtuu.

Rajoista neuvotellaan asiakkaan kanssa, kun vapaaehtoistoiminnan koordinaattori kohtaa hänet ensimmäisen kerran. Asiakkaille tehtävästä kartoituskäynnistä ja siihen liittyvästä rajojen määrittelystä kertovat seuraavat esimerkit:

Kartoituskäynti, kun me tehdään kaikille asiakkaille, uusille asiakkaille se kartoituskäynti. Niin se on ainakin juuri se, missä käydään asiakkaan kanssa ne rajapinnat läpi ja sitten tietenkin tehdään selväksi kotihoidolle, että mitä se tietyn ihmisen kanssa se tekeminen on. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

[--] ja aina teen kotikäynnin tälle vanhukselle, jolta tulee ulkoilupyyntö. Käyn tapaamassa häntä ja hänen toiveet kartoittamassa ja kartoittamassa apuvälineet ja liikuntakyvyn, et pärjätään ihan tavallisen ihmisen taidoin. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, kuinka jo kartoituskäynnillä kysymykset rajoista tulevat esiin, kun koordinaattori selventää uudelle asiakkaalle, mitä vapaaehtoisen rooliin kuuluu ja mitä ei. Kartoituskäynti toimii rajojen selventämistilaisuutena asiakkaalle. Rajat määritellään osittain yhdessä neuvotellen, kun koordinaattori arvioi, millaista apua asiakas tarvitsee. Toisaalta rajat määritellään ylhäältä päin eli rajan määrittäjänä toimivat vapaaehtoistoiminnan yleiset periaatteet.

Alkuperäisilmauksissa nousee useaan otteeseen esiin ajatus itsemääräämisoikeudesta, joka jokaisella asiakkaalla on. Asiakkaan itsemääräämisoikeus määrittää osaltaan toiminnan rajan asettumista tiettyyn paikkaan. Vapaaehtoistoiminnan avulla on mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Toisaalta, kuten seuraavassa aineisto-otteessa ilmenee, ollaan välillä sellaisen tilanteen edessä, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen voi asettaa

ammattilaisen ristiriidan eteen, kun asiakkaan toiveet voivat johtaa hänen turvallisuutensa vaarantumiseen:

Se on vaikea juttu. Itsemääräämisoikeus on niin ylitse kaiken menevä, että ne on hankalia tilanteita, että mekin esimerkiksi tässä nähdään, että nyt tää ihminen tarttis enemmän kotihoidon apua, kun meidän vapaaehtoiset käy. Ja hän kieltäytyy systemaattisesti, ei halua mitään, ei hän ei tarvitse mitään. Ja me tässä mietitään kaiken aikaa, että hän on kovin turvaton, hän voi kaatua milloin vaan, siellä ei ole turvpuhelinta, ei ole mitään. No, mummo vaan vastaa, että kerran täältä lähetään ja hän ei halua mitään, hän haluaa elää täällä. [--] Siinä täytyy sitten eettisesti käydä työntekijän itesssänsä sitä keskustelua, että se on ihmisen oma valinta. Ja sietää se tilanne työntekijänä [--] (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Etiikka liittyy työhön, sillä kuten aineisto-otteessa on nähtävissä, työntekijän on ”eettisesti” käytävä keskustelua itsensä kanssa ja hyväksyttävä ”ihmisen oma valinta”. Työntekijän on tasapainoiltava asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, vastuun kantamisen ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimisen välillä. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että kaikki toimijat tavoittelevat lopulta samaa asiaa: asiakkaan etua. Asiakkaan etu on asiakkaan kunnon ohella rajoja määrittävä tekijä. Aina asiakkaan etu ei kuitenkaan aina määritä rajan paikkaa, sillä esimerkiksi kaikkia asiakkaan toiveita ei voida toteuttaa.

Rajoja määritellään itse ja yhdessä

Toiminnalle asettavat rajoja ulkopuolisten ohella myös toimijat itse. Tämä voi myös tapahtua yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa, mitä seuraava aineisto-ote havainnollistaa:

Ja sitten, sitten tää yhteistyö, sopimukset. Alun perin [vapaaehtoistoiminnan organisaation nimi] vapaaehtoistoiminnassa on sovittu ammatti-ihmisten ja julkisen puolen kanssa, että me emme tee kotihoidon työtä. [--] Niin kyllä ne perustyön raamit, niin kyllä ne niinku tulee sieltä, niistä yhteisistä sopimuksista, ne määrittää niitä rajoja. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Alkuperäisilmausten perusteella esimerkiksi vapaaehtoistoimijat ovat suunnitelleet vapaaehtoistoiminnan rajoja yhdessä yhteistyökumppaneiden sekä yhdessä vapaaehtoisten kanssa.

Aineisto-otteessa puhutaan sopimisesta ”ammatti-ihmisten” ja ”julkisen puolen” kanssa. Nämä neuvottelut rajoittavat toimintaa. Neuvottelujen pohjalta tehdään myös ”sopimuksia”, joka voidaan tulkita pelkkää neuvottelua ja keskustelua sitovammaksi rajan määrittäjäksi.

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, kuinka rajaa määrittää vapaaehtoisen jaksaminen, mihin liittyy vastavuoroisuuden kokemus. Seuraavassa esimerkissä nousee esiin, kuinka raja määrittyy sen mukaan, että tehtävät ovat sopivia kullekin vapaaehtoiselle yksilöllisesti:

Heidän veloitteensa on tota pitää se joukko jollain tapaa hanskassa ja pitää sitten tota siitä huoli, että ne saa riittävän tyydytyksen siitä toiminnasta. Tarkoitan lähinnä sitä, että niille ei säilytetä liian vaativia, toisaalta ei myöskään liian tota kevyitä tehtäviä. [--] tehtävä on tota myöskin luoda tämmönen yhteisöllinen ryhmä ja pitää huolen siitä muodostuu sitten sellanen. (Vapaaehtoinen 2)

Rajat asetetaan sellaisiin kohtiin, että vapaaehtoiset voivat kokea toiminnassa mukana ollessaan vastavuoroista iloa ja että he jaksavat olla mukana toiminnassa. Tämän toteutumisessa koordinaattoreilla on vastuu. Myös vapaaehtoiset itse kuitenkin määrittävät omien rajojensa paikkaa omaa jaksamistaan kuunnellen. Rajoja määritellään yhdessä, kun vapaaehtoiset ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit keskustelevat yhdessä sopivista tehtävistä.

Rajaa määrittävät yleiset periaatteet ja ideat

Rajoja määrittävät alkuperäisilmausten mukaan myös yleiset periaatteet ja ideat. Yksi esimerkki tällaisesta periaatteesta on se, että vapaaehtoistoimintaan on oltava mahdollista osallistua jokamiehen taidoin. Seuraava esimerkki valottaa tilannetta, joka ei ole jokamiehen taidoin hoidettavissa:

Mietipä itse, että jos on semmoinen ihminen, joka ei pysty puhuun taikka enää kerton, mikä takia on mennyt lääkäriin, niin siinä ei hoidon jatkuvuus enää turvaannu ja vapaaehtoiselle ei voi sellaista, sellaista puuhaa antaa. [--] ei lähdetä sellaisille tuikituntemattomille asiakkaille sairaalasaatoks, kun ne meni aina ihan kiville. Et siinä vastavuoroisuus ei toteutunut. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin rajan määrittäjänä, etteivät asiakkaat eivät saa olla liian huonokuntoisia. Kotihoidon ja palveluasumisen asiakkaat ovat yhä huonokuntoisempia, mikä luo haastetta niin ammattityöntekijöille kuin myös vapaaehtoisille. Kaikkia ei ole mahdollista auttaa vapaaehtoisvoimin. Tämän lisäksi asiakkaan on oltava tuttu ”tuikituntemattoman” sijaan, jotta vapaaehtoinen ja asiakas voivat molemmat kokea onnistuneen kohtaamisen sen sijaan, että tapaaminen menisi aineisto-otteen ilmaisen mukaan ”ihan kiville”.

Niin siihen mun mielestä on hyvä tää, että on ammatti-ihminen koordinoimassa, että ei se oo vapaaehtoisella ihan kaikki. Tulee sitte ne positiiviset asiat päälle paremmin ja tehtäväni on muuttaa negatiivinen positiiviseksi (nauraa) (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Elikkä halutaan tuottaa myös ammatillisesti ohjattua vapaaehtoistoimintaa. Eli me työntekijät ollaan ammattilaisia, meidän vapaaehtoiset tekee sitä jokamiehen taidoin ja me ollaan siinä välissä säätämässä, että se vapaaehtoisvoimin tuotettu toiminta on niin asiallista ja luotettavaa ja niin kuin tosissaan otettavaa, ettei ole mistään puuhastelusta kyse. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Yllä olevissa aineisto-otteissa nousee esiin, että rajaa ammattityötä tekevän vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin ja vapaaehtoisen välillä määrittää tarve ja vaatimus ammatillisesti ohjatusta toiminnasta. Olennainen kysymys on, voisivatko koordinaattorin tehtävät olla vapaaehtoisvoimin hoidettavissa. Alkuperäisilmausten mukaan keskustelua on käyty, mutta laajan ja vastuullisen työnkuvan vuoksi on päädytty siihen, ettei työtä voi siirtää vapaaehtoisille, sillä esimerkiksi jatkuvuus ei tällöin välttämättä toteudu. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit myös toivovat tunnustusta ammatilleen. Aineisto-otteessa käyvät esiin ilmaisut ”ammatillisesti ohjattu” ja ”ammattilaiset työntekijät”, jotka näyttävät asettuvan syy-seuraussuhteeseen ”asiallisesti” ja ”luotettavasti” vapaaehtoisvoimin tuotetun toiminnan kanssa. Ammatillisuus ja jokamiehen taidoin toimiminen asetetaan vastakkain. Julkisen sektorin työntekijät asettavat koordinaattoreille puheessaan vastuullisia tehtäviä, kuten kunnollisesta koulutuksesta ja vapaaehtoisten jaksamisesta huolehtimisen. Vallitseva ilmaus on, että kyseessä on ammattilaisen työnkuva.

Rajan paikkaa määrittää myös periaate, ettei työtä, josta on aiemmin maksettu jollekulle palkkaa, voida siirtää vastikkeettomasti vapaaehtoistoiminnan tehtäväksi. Tehtävien siirtämisen ja vastikkeellisuuden yhteydestä kertoo seuraava esimerkki:

[--] mä näkisin, että jos ihan oikeesti puhutaan kaupungin nykyisten tehtävien siirtämisestä esmes vapaaehtoisten toimijoiden vetämiksi, niin siihen ensinnäkin pitäis mun omasta mielestä liittyä aina jonkinlainen vastikkeellisuus kaupungin kannalta. Jos me luovutaan jostain, joka me tällä hetkellä tuotetaan omana toimintana, palkattujen ihmisten voimin, ni ei me voida lähteä siitä, et se sama tehdään sellaisenaan jollain velvotteella, ilman taloudellista korvausta. (Tilajaryhmän työntekijä)

”Tehtävien siirtäminen” liittyy ”vastikkeellisuuteen”. ”Siirtämisen” ohella aineisto-otteessa esiintyy myös jostakin ”luopuminen”. Myös Peter Hoadin (2002) tutkimuksessa nousi esiin, että vapaaehtoistoiminnan järjestäjät joutuvat miettimään, minkälaista työtä voi tehdä ilmaiseksi ja milloin vapaaehtoistoiminta muuttuu työtehtävien viemiseksi palkatuilta työntekijöiltä (Hoad 2002, 244). Kaupungilla on tärkeä roolin monen järjestön toiminnan mahdollistajana taloudellisen tuen kautta.

Olen tässä alaluvussa tuonut esiin, kuka tai mikä rajan paikkaa kenenkin kohdalla määrittää. Rajojen määrittäjiä on kaikkien toimijaryhmien työnkuvien kohdalla monia, ja niitä kuvaavat pääluokat ulkopuolinen toimija, itsenäinen määrittelyvalta sekä yleinen periaate tai idea. Seuraavaksi tarkastelen, millaisia esimerkkejä rajatyöstä alkuperäisilmauksissa nousee esiin.

6.4 Rajatyö ryhmien ja työnkuvien välissä

Tässä alaluvussa esittelen, kuinka rajatyötä tehdään eri toimijaryhmien välisissä suhteissa. Toimijaryhmät, jotka tekevät rajatyötä aktiivisesti toisen toimijaryhmän kanssa, ovat: 1) vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja ammattityöntekijät, 2) vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja vapaaehtoiset, 3) vapaaehtoiset ja ammattityöntekijät sekä 4) ammattityöntekijät ja omaiset (Taulukko 4). Alkuperäisilmauksissa nousee rajatyötä esiin myös muiden toimijaryhmien, kuten esimerkiksi asiakkaan ja vapaaehtoisen välillä. Olen kuitenkin rajannut käsittelyni koskemaan sellaisten toimijaryhmienvälisiä rajatyötä, joka erityisesti korostuu.

Rajatyötä keskenään tekevät toimijaryhmät	Rajatyön muodot
Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja (julkisen sektorin) ammattityöntekijät	<ul style="list-style-type: none"> - Erottautuminen tehtäviä ja vastuuta siirtämällä - Vapaaehtoistoiminnan ja järjestöjen autonomian korostaminen - Vapaaehtoistoiminnan tunnustuksen lisääminen toiminnan ammatillista koordinointia korostamalla - Ammattityöntekijöiden autonomian korostaminen omien työtehtävien vastuullisuutta korostamalla
Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja vapaaehtoiset	<ul style="list-style-type: none"> - Vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden erottautuminen koordinointityön ammatillisuutta korostamalla - Vapaaehtoisten erottautuminen vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden vastuuta korostamalla
Vapaaehtoiset ja ammattityöntekijät	<ul style="list-style-type: none"> - Vapaaehtoisten erottautuminen kuuntelijan roolia korostamalla - Vapaaehtoisten erottautuminen ammattitaitoa vaativien tehtävien kuulumattomuutta korostamalla - Ammattityöntekijöiden autonomian turvaaminen ammattitaitoa korostamalla - Vapaaehtoisten toiminnan merkityksen korostaminen perehdytystä painottamalla
Ammattityöntekijät ja omaiset	<ul style="list-style-type: none"> - Erottautuminen omaisten vastuuta korostamalla

Taulukko 4 Rajatyön muodot

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja ammattityöntekijät

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että erottautuminen (ks. Gieryn 1999) on yksi vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden käyttämistä rajatyön muodoista. Seuraavassa esimerkissä erottautumista tehdään osoittamalla, että tehtävä kuuluu jollekin toiselle kuin omalle toimijaryhmälle:

Mutta siinäkin auttaa se, että on tosissaan sinne kaupungin suuntaan asiakasohjaukseen, sinne tilaajapuolelle, on hyvät suhteet, tuttuja ihmisiä. Ja sitten on täällä paikallis, paikallinen tää kotihoidon henkilökunta, ne on tuttuja. Niin se on

jotenkin niinku helppoo ja sitten on helppo niinku soittaa ja sanoo, et hei nyt on tätä ja tätä, että ottakaa koppi, tää kuuluu teille. Niin se on sitä, ja sen rajapinnan niinku oivaltamista, että tää ei enää kuulu meille. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Aineisto-otteessa erottautuminen tapahtuu niin, että vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit siirtävät heille kuulumattoman tehtävän eteenpäin. Jotta erottautumiseen pyrkiminen on ylipäättään mahdollista, on yllä olevan esimerkin mukaan ensin ”oivallettava rajapinta” ja myönnettävä, ettei jokin tehtävä kuulu omaan toimenkuvaan. Tehtäviä pyritään siirtämään kehottamalla ”ottamaan koppi”. Monen muun alkuperäisilmauksen tavoin myös tässä esimerkissä vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit tekevät rajatyötä julkisen sektorin ammattityöntekijöiden kanssa. Julkisen sektorin työntekijöiksi määrittyvät esimerkiksi asiakasohjaus, ”se tilaajapuoli” ja paikallinen kotihoidon henkilökunta. Tuttuuteen viittaavat yhteistyötä myönteiseen valoon asettavat ilmaisut ”hyvät suhteet, tuttuja ihmisiä” ja ”ne on tuttuja” toistuvat useaan otteeseen eli toinen toimijaryhmä määrittyy kumppaniksi, ei esimerkiksi haastajaksi tai viholliseksi.

Alkuperäisilmausten mukaan vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin työssä korostuu viestinnän tärkeys erityisesti tilanteissa, joissa vapaaehtoiset tuovat tietoa asiakkaan tilan muutoksesta tai asiakkaan kohtaamista ongelmista. Tällöin heidän tehtävänsä on siirtää viesti, ja tehtävä, eteenpäin kotihoitoon työntekijöille tai asiakasohjaajille. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit toteuttavat tällöin siirtotehtävää, jolloin asian hoitaminen on jonkun toisen vastuulla. Rajaamalla tiettyjä tehtäviä työnkuvan ja toiminnan ulkopuolelle, pidetään kiinni vapaaehtoistoiminnan niin sanotun ytimen suojelemisesta. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että rajatyöllä ei pyritä aina levittäytymään ja kasvattamaan omaa etua, vaikka esimerkiksi Thomas F. Gieryn (1999) kuvailee erityisesti tätä prosessia. Toisaalta voidaan ajatella, että kun korostetaan tiettyjen tehtävien kuulumista muille, pyritään vähentämään omaa vastuuta, mikä on mahdollista nähdä saavutettavana etuna.

Autonomian turvaaminen nousee alkuperäisilmauksissa esiin rajatyön muotona. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit korostavat oman autonomiansa sijaan yleisesti vapaaehtoistoiminnan autonomiaa, ja ennen kaikkea tämä tapahtuu suhteessa ”kaupunkiin”, minkä voi nähdä viittaavan esimerkiksi kaupunkiin rahoittajana tai muuten palveluiden tukijana. Vapaaehtoistoiminnan ja järjestöjen autonomiaa korostavat kuitenkin myös muut toimijaryhmät, mikä käy esiin tilaajaryhmän työntekijän haastattelupuheessa. Seuraavissa esimerkeissä käsitellään vapaaehtoistoiminnan ja laajemmin järjestöjen autonomiaa:

Autonomia, oman jäsenistön palvelu ja tän tyypiset peruslähtökohdat, jotka määrittää sitä, mitä me voidaan odottaa heiltä ja mitä he voi odottaa meiltä. (Tilaaajaryhmän työntekijä)

Mutta ei niin, että he niinku edellyttää vapaaehtoistoiminnalta, rajaa sitä, varsinkin kun ollaan järjestöpohjalla, niin järjestöt on myös tärkeä, tällöinen kansalaisaktiivisuuden ja kansalaistoiminnan rooli. Että semmonen oma autonomia täytyis mun mielestä säilyä, koska se tuo siihen sellaista eloa ja notkeutta toimintaan. Että silloin voidaan nopealla aikavälillä esimerkiksi ympäröivästä yhteiskunnasta nouseviin tarpeisiin tarttua. Mutta jos se menee jäykäksi ja liian byrokraattiseksi, niin se ei ole mahdollista. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Autonomia liittyy aineisto-otteessa toiminnan ”eloisuuteen” ja ”notkeuteen”, jonka vastakohtaksi määrittyvät ”jäykkyys” ja ”byrokraattisuus”. Oman toimijaryhmän autonomian tarvetta perustellaan esimerkiksi sillä, että ympäröivästä yhteiskunnasta nouseviin tarpeisiin nopeasti vastaaminen mahdollistuu. Autonomian perusteeksi määrittyy myös järjestöjen kansalaisaktiivisuuden ja kansalaistoiminnan rooli, joita korostetaan ilmaisulla ”varsinkin”. Edellä mainitut esitetään syyksi sillä, etteivät ”he” eli tässä yhteydessä kaupungin työntekijät yleisesti, voi edellyttää asioita vapaaehtoistoiminnalta tai rajata sitä. Ensimmäisessä aineisto-otteessa autonomia määrittyy ”peruslähtökohdaksi”, joka määrittää sitä, mitä eri osapuolet voivat toisiltaan odottaa.

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden lisäksi myös julkisen sektorin ammattityöntekijät korostavat toimijaryhmänsä autonomiaa suhteessa vapaaehtoistoimintaan. Autonomiaa turvataan puhumalla omasta vastuusta ja korostamalla työn vaatavuutta. Työn vaatavuutta ja vastuullisuutta painotetaan, kun tuodaan esiin, että työ vaatii tekijältään koulutuksen sekä ammattitaitoa.

Ja sitten toisaalta että halutaan kuitenkin olla siinä tunnustettuna toimijana niissä rajapinnoissa ja siinä palvelujärjestelmässä mukana. Elikkä halutaan tuottaa myös ammatillisesti ohjattua vapaaehtoistoimintaa. Eli me työntekijät ollaan ammatillaisia, meidän vapaaehtoiset tekee sitä jokamiehen taidoin ja me ollaan siinä välissä säätämässä, että se vapaaehtoisvoimin tuotettu toiminta on niin kuin asiallista ja

luotettavaa ja niin kuin tosissaan otettavaa, ettei ole mistään puuhastelusta kyse.

(Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Yllä olevassa aineisto-otteessa tuodaan esiin, että vapaaehtoistoiminta on ammatillisesti ohjattua ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin työntekijöinä ovat ammattilaisia. Ewa Wikström (2008) kirjoittaa rajatyön kuvaavan pyrkimyksiä, joita toimijat tekevät, kun he tunnustavat rajoja ja rakentavat siltoja niiden yli yrittäessään saada tunnustusta toiminnalleen sekä vaikutusvaltaa (Wikström 2008, 61). Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit toimijaryhmänä korostavat julkisen sektorin vastuuta sen sijaan, että vapaaehtoistoiminnan tehtävänkuvaa pyrittäisiin kasvattamaan ja vaikutusvaltaa lisäämään. Alkuperäisilmausten pohjalta ei ole tulkittavissa, että vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit tavoittelisivat suurempaa vaikutusvaltaa ja valtaa vaikuttaa. Sen sijaan on nähtävissä koordinaattoreiden pyrkimyksiä saada vapaaehtoistoiminnalle lisää tunnustusta. Tämä ei kuitenkaan tapahdu julkisen sektorin työntekijöiden työn kustannuksella eikä tunnustusta yritetä viedä muilta. Korostamalla vapaaehtoistoiminnan koordinoinnin merkitystä työtehtävänä ja koordinaattoreita ammatillisesti toimivana ammattiryhmänä, tuodaan esiin vapaaehtoistoiminnan merkitystä ja haetaan tunnustusta toiminnalle.

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja vapaaehtoiset

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit tekevät rajatyötä myös suhteessa vapaaehtoiisiin. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että tämä tapahtuu esimerkiksi erottautumalla vapaaehtoisista. Alla olevassa esimerkissä kerrotaan, kuinka vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria ja vapaaehtoista koskevat erilaiset velvoitteet:

Jaa, sitten tossa on monesti mietitty sitä, että voiko vapaaehtoinen tehdä esimerkiks vapaaehtoistoiminnan ohjaajan hommia, eli, mut sit ollaan päädytty siihen, että siinä se jatkuvuus puuttuu, ja siinä on kuitenkin se tietty vastuu, et täytyy tiettyyn aikaan ja sitä ei voi velvoittaa, et jos vapaaehtoinen on, et tänään on vähän nuhaa, en lähde, niin hän jää kotiin, ei hänen tarvi. Jos työntekijä on, niin hänen täytyy ne hommat delegoida seuraavalle, että tulee tehtyä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Eroa vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin tehtävänkuvan ja vapaaehtoisten tehtävänkuvan välille tehdään, kun tuodaan esiin koordinointityön haasteita ja korostetaan ammatillisuutta. Alkuperäisilmauksissa korostuu, että vapaaehtoisten tulee pärjätä jokamiehen taidoin, kun taas

vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin vastuulla ovat esimerkiksi asiakkaiden ja vapaaehtoisten turvallisuudesta sekä vapaaehtoisten jaksamisesta huolehtiminen. Ammatillisuuden ohella eroa tehdään myös, kun nostetaan esiin, että vapaaehtoisen ei nuhaisena tarvitse lähteä minnekään. Vastinpariksi asettuu palkatun työntekijän rooli, mihin liittyy, että tehtävät on saatava tehtyä ja sairastapauksen sattuessa tehtävät tulee delegoida eteenpäin.

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin myös vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden vastuun korostaminen, mikä on toinen vapaaehtoisista erottautumisen tapa. Eri toimijaryhmät korostavat koordinaattoreiden vastuuta, mutta ennen kaikkea heidän vastuutaan korostavat he itse sekä vapaaehtoiset. Yllä olevassa aineisto-otteessa esiintyvät sanat ”vastuu” ja ”jatkuvuus” erotetaan vapaaehtoisista ja liitetään ammatillisesti tehtyyn työhön. Alkuperäisilmauksessa nousee esiin myös, ettei vapaaehtoisia voi ”velvoittaa” ja vapaaehtoisen ”ei tarvi” tehdä, mitä hän ei halua, minkä vapaaehtoisesti toimiminen tuo mukanaan.

Ewa Wikström (2008) tuo esiin, että Pohjoismaissa terveydenhoidollisissa organisaatioissa yleinen periaate on, että työnjako tapahtuu työkategorioiden perusteella niin, että ne on järjestetty tärkeysjärjestykseen sen mukaan, kuinka tärkeiksi ne nähdään organisaatiossa. Ammattiryhmän mahdollisuudet määritellä ja ratkaista ongelmia on riippuvainen työnjaollisesta asemasta ja arvostuksesta. (Wikström 2008, 60.) Alkuperäisilmauksissa vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden voidaan tulkita korostavan omaa ammatillisuuttaan ja työnsä merkityksellisyyttä. Erottamalla itsensä vapaaehtoisista he asettavat itsensä työnjaollisesti erilaiseen asemaan. Ammatillisuutta ja työtehtäviä korostamalla koordinaattoreiden voidaan nähdä korostavan osaamistaan ja näin ollen perustelewansa, miksi heillä on kyky ja oikeus määritellä ja ratkaista ongelmia samalla lailla tai osittain kuten julkisen sektorin työntekijät.

Vapaaehtoiset ja ammattityöntekijät

Rajatyötä tehdään myös vapaaehtoisten ja ammattityöntekijöiden kesken. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että vapaaehtoiset erottautuvat ammattityöntekijöistä korostamalla kuuntelijan rooliaan ja toisaalta aktiivisesti siirtämällä neuvontaan liittyviä tehtäviä toiselle toimijaryhmälle eli ammattityöntekijöille. Seuraavassa esimerkissä rajaa vapaaehtoisten ja ammattityöntekijöiden välillä korostaa vapaaehtoistoiminnan koordinaattori:

Elikä, tää ei oo kriisi- eikä opastus- eikä neuvontapuhelin ja tässä on ajateltu et tavallinen ihminen vastaa tavalliselle ihmiselle että ei tarvitse sen kummempia taitoja muuta ku se että osaat kuunnella, toista ihmistä. Et sitä parempi mitä vähempi ois sellanen joka rupee heti että "haa, mulla on sulle ratkasu" koska se ei oikestaan auta siihen, sitten. [--] Sitä pitää aina välillä sillai muistuttaa että, tehtävänä on kuunnella että mikä, kelläkin on siellä huoli. Mutta ei lähetä kauheesti opastamaan ellei sitten heti tiedä että, "sun pitää mennä nyt Acutaan" tai joku ihan tämmönen selvä faktatieto että, mistä haet toimeentulotukea tai tämmöstä niin, on siellä semmoset infokansiot mistä voi sitte ettiä tietysti. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 3)

Poikkeuksen neuvojen antamiskieltoon tekevät yksinkertaiset yleismaailmalliset neuvot, kuten tiettyyn palveluun tai ensiapuun ohjaaminen. Sopivia neuvontatehtäviä kuvataan esimerkiksi ilmaisuilla ”selvä faktatieto” ja ”mistä haet toimeentulotukea”. Korostamalla, etteivät vapaaehtoiset anna asiakkaille neuvoja on mahdollista nähdä erontekona tavallisen ihmisen taidoin toimivien vapaaehtoisten ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä. Aineisto-otteessa nousee esiin, etteivät vapaaehtoiset tee kriisityötä tai opasta ja neuvo. Neuvon antaminen kuuluu ammattityöntekijöille sekä julkisella että kolmannella sektorilla. Rajaamalla neuvomisen vapaaehtoisen tehtävänkuvan ulkopuolelle selkeytetään rajaa ammattityön ja vapaaehtoistoiminnan välillä.

Raja voi olla kuitenkin häilyvä, sillä vapaaehtoistoiminnassa mukana olevat saattavat vapaaehtoistyön ohella olla saman asian parissa ammattilaisia muualla (Merrell 2000, 97). Häilyvä raja tulee esiin omassa tutkimuksessani, sillä monella vapaaehtoisella on hoitotyön ammattitausta, joka tarkoittaa sitä, että heillä itse asiassa on koulutuksen tuoma ammattitaito tukenaan. Kuten olen edellä esittänyt, ammattitaitoa ei kuitenkaan tule hyödyntää vapaaehtoisuudessa määräänsä enempää. Rajatyötä tehdään korostamalla, etteivät ammattilaisten työt kuulu vapaaehtoisille, vaikka osaamista siihen löytyisi. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että rajatyötä tekevät samaa asiaa korostamalla myös ammattityöntekijät, kun he korostavat hoidollisen ja muun ammattitaitoa ja koulutusta vaativan työn kuuluvan omalle toimijaryhmälleen. Koulutus näyttelee tärkeää roolia ammatti-identiteetin muodostamisessa (Wikström 2008, 67). Ammattityöntekijöiden voidaan tulkita koulutustaan ja osaamistaan painottaessaan turvaavan autonomiaansa.

Marginaaliin jäävässä ilmauksessa rajatyötä tehdään ammattilaisten ja vapaaehtoisten välillä kyseenalaistamisen kautta, kun kysytään, tarvitsevatko vapaaehtoiset todella aina perehdytyksen, koska osa heidän tekemistään tehtävistä, kuten kaupassa käynti asiakkaan kanssa, ovat niin

yksinkertaisia. Yksi mahdollinen tapa ammatille puolustaa rajojaan on korostaa samoja työtehtäviä omaksuvan ryhmän jäsenten olevan niin sanottuja ”teknikkoja” (Allen 2000). Eri toimijat joutuvat osoittamaan tietämystään ja osaamistaan muille eri tavoin, kun heidät ja heidän hoito-ohjeensa kyseenalaistetaan (Wikström 2008, 67). Alkuperäisilmauksissa nousee esiin perehdytys ja yksiköistä löytyvät infokansiot. Ne antavat selkeyttä vapaaehtoisten toimintaan ja kuvaavat heidän tehtäviään. Perehdytyksiä korostamalla pyritään toisaalta osoittamaan, että vapaaehtoistoiminta on ammatillisesti ja järjestelmällisesti ohjattua ja näin ollen ei ole kyse puuhastelusta vaan ammattilaisen työstä. Toisaalta taas luodaan aktiivisesti rajaa vapaaehtoisen ja ammattityöntekijöiden välille, mistä jää myös tekstijälki infokansioon ja perehdytysmateriaaleihin. Korostamalla perehdytystä ja sen antamaa tietoa ja osaamista tuodaan samalla esiin, että vaikka vapaaehtoiset toimivat jokamiehen taidoin, se ei vähennä toiminnan merkitystä.

Ammattityöntekijät ja omaiset

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että ammattityöntekijät tekevät rajatyötä myös suhteessa omaisiin erottautumisen kautta. Vaikka ammattityöntekijät yhtäältä korostavat omaa vastuutaan ja tehtäviään suhteessa vapaaehtoisiin, he kuitenkin toisaalta myös osoittavat vastuuta omaisille. Seuraavassa esimerkissä vastuu siirretään pois asiakkaalta ja jaetaan kotihoidon ja omaisen kesken:

Mutta sitten taas se että, sanotaanko sitten taas asiakkaasta lähtöisin niin eihän jos asiakas on muistamaton niin eihän se voi, kotihoito hoitaa sen oman osuutensa ja asiakkaan omainen omansa. Koska kyllä mun mielestä siinä on kuitenkin että se loppuaika, mikä on niin, se on omaisen vastuulla. (Kotihoidon työntekijä 2)

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että samoin kuin vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit tekevät rajatyötä ilmaisemalla, että tietyt asiat eivät kuulu heidän toimintaansa ja vastuullensa, myös julkisen sektorin työntekijät tuovat ajoittain esiin, että jotkin tehtävät kuuluvat omaisille. Aineistotteessa esitetään ilmaus ”oman osuuden hoitaminen”, joka koskettaa sekä kotihoitoa että omaisia. Alkuperäisilmauksissa ei kuitenkaan nouse esiin esimerkkejä siitä, mitkä tehtävät tarkalleen kuuluisivat omaisille.

Vallitseva ilmaus on, että omaisia ei voida velvoittaa kantamaan vastuuta asiakkaan elämästä, sillä elämäntilanteet vaihtelevat ja omaiset voivat asua kaukana. Marginaalisessa ilmauksessa kuitenkin rajataan, että julkisen sektorin työntekijät eivät voi ottaa omaisten vastuuta itselleen kaikissa

tilanteissa. Julkisen sektorin työntekijät pyrkivät toimijaryhmänä erottautumaan omaisista ja sitä kautta eheyttämään omaa rooliaan ja sen sisältöä. Omaisten näkökulmaa ja mahdollista rajatyötä julkisen sektorin ammattityöntekijöiden tai muiden toimijaryhmien kanssa ei ikävä kyllä ole mahdollista tarkastella tässä tutkimuksessa, koska haastateltavissa ei ole yhtään omaista tai ainakaan omaisen roolissa puhuvaa toimijaa.

Olen tässä tulosluvussa esitellyt alkuperäisilmauksissa esiin nousevan ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistoiminnan työn rajoja käsittelevän puheen analyysin tulokset. Haastattelupuheessa käsitellään rajoja, rajanylityksiä ja rajan määrittäjiä erityisesti vapaaehtoisten näkökulmasta. Luvun viimeisessä alaluvussa olen tuonut esiin, mitkä toimijaryhmät tekevät keskenään rajatyötä ja millä tavoin. Seuraavassa luvussa jätän rajojen teeman taakseni, kun esittelen alkuperäisilmauksissa esiin nousevan vastuuta koskevan puheen analyysin tulokset. Rajojen teema kulkee kuitenkin rinnalla, sillä kysymykset vastuusta nousevat esiin erityisesti silloin, kun neuvotellaan rajoista ja niiden mahdollisista liukumista.

7 Jaettu vastuu asiakkaan hyvinvoinnista

Tässä luvussa esittelen alkuperäisilmauksissa esiin nousevan vastuuta koskevan puheen analyysin tulokset. Tutkimuskysymyksissä kysyin, miten julkisen sektorin ja vapaaehtoistoimintaa toteuttavat kolmannen sektorin toimijat puhuvat omasta ja muiden vastuusta. Haastatteluissa tuodaan esiin, millaisia vastuita on olemassa kenelläkin, ketä kohtaan ollaan vastuussa, miksi ja kuka vastuun määrittelee. Vastuupuhetta tuotettiin erityisesti teeman vastuu alla, mutta vastuista puhuttiin jonkin verran myös rajapinnoista ja yhteistyöstä keskustellessa. Koska vastuusta puhuttaessa nimettiin lähes aina, kenen vastuusta milloinkin on kysymys, analyysin toisessa eli klusteroinnin vaiheessa luokittelin vastuuta koskevan puheen sen mukaan. Tässä luvussa hyödynnän muodostamiani pääluokkia ja käyn tulokset läpi niiden kautta. Taulukko havainnollistaa ala- ja pääluokkia (Taulukko 5). Yhdistävä luokka on *Kuvaukset eri toimijoiden vastuusta*.

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
julkisen sektorin/kunnan työntekijän vastuu	julkisen sektorin vastuu	Kuvaukset eri toimijoiden vastuusta
julkisen sektorin/kunnan vastuu		
julkisen sektorin asumispalveluyksikön vastuu		
vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin vastuu	vapaaehtoistoiminnan vastuu	
vapaaehtoisen vastuu		
ei vapaaehtoisen vastuu		
yleinen yksilön vastuu	yksilön vastuu	
asiakkaan vastuu	asiakkaan vastuu	
omaisen vastuu	omaisen vastuu	
muu vastuupuhe	muu vastuupuhe	

Taulukko 5 Vastuu; ala-, pää- ja yhdistävät luokat

7.1 Julkisen sektorin vastuu

Alkuperäisilmauksissa nousee eniten esiin kuvauksia julkisen sektorin vastuusta. Julkisen sektorin vastuu määrittyy myös laajimmaksi. Julkisen sektorin kanssa yhteen niputetaan myös yhteiskunta ja

yhteiskunnan vastuu. Vastuualueeseen kuuluvat asiat jäävät kuitenkin kaikkien toimijoiden puheissa hieman epämääräisiksi. Seuraavassa esimerkissä nousee esiin kunnan vastuulle kuuluvia kokonaisuuksia:

Juu kyllä musta aika selvästi, jos ajatellaan nyt, kotihoito ja kaikki semmonen. Kyllä siis, perinteisesti nää tietyt sosiaali- terveyspalvelut kuuluu mun mielestä kunnan, järjestää. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 3)

Alkuperäisilmauksissa nousevat esiin esimerkiksi ”ne tietyt” ja ”tietyt” vastuut. On tulkittavissa, että oletetaan olevan kaikilla tiedossa, mitä nämä tietyt asiat ovat. Epämääräisen vastuun osoittamisen lisäksi nimetään kuitenkin myös konkreettisia asioita, tehtäviä ja kokonaisuuksia, jotka julkisen sektorin kuuluu hoitaa. Yllä olevassa aineisto-otteessa kunnan tehtäviksi luetellaan kotihoito ja ”kaikki semmonen” sekä ”tietyt sosiaali- ja terveyspalvelut”. Yhteisesti jaettuun käsitykseen julkisen sektorin vastuusta viittaa myös ilmaus ”perinteisesti”. Myös julkisesta sektorista puhutaan välillä epämääräisesti ja hyvin laajana kokonaisuutena erittelemättä useinkaan sen tarkemmin, kenen odotetaan hoitavan jonkin asian. Välillä eritellään tarkemmin, kenen vastuusta on kysymys. Esiin nousevat esimerkiksi meidän vastuu, kotihoiton vastuu, hoitajan vastuu ja työntekijän vastuu. On havaittu, että väestön tuki julkiselle tuottamisvastuulle on vankka huolimatta siitä, että yksityiset palvelut ovat jatkuvasti lisääntyneet ja palvelujen tarjonta on monimuotoistunut (Muuri & Manderbacka 2010, 104).

No julkisella sektorilla on tietysti ne vastuut, jotka kunnalle kuuluu ja mitä laki määrittää, vanhuspalvelulaki esimerkiksi, ja kaupungin itse tekemät strategiat ja suunnitelmat ja lupaukset miten he aikoo hoitaa ikäihmisiä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Laithan ne on ne mitkä määrittelee tietysti sen oman vastuun. Onhan ne aika selkeestikin määriteltynä mitkä on hoitajien ja sitte taas, muitten ammattiryhmien. Tietysti sitä keskustelua käydään kyllä täällä hoitopaikassakin aina esimiesten kans, et minkälaiset ne vastualueet on. Ainahan näitä. Mut laki on ennen kaikkea se mikä määrittelee sen, että miten toimitaan. (Tehostetun palveluasumisen työntekijä)

Yllä olevissa esimerkeissä nousee esiin julkisen sektorin vastuuta määrittäviä tekijöitä. Julkisen sektorin tehtävät ja vastuun määrittää erityisesti lainsäädäntö, kunnan tekemä strategia, lupaukset ja

suunnitelmat, asiakkaiden kanssa tehdyt sopimukset ja toisaalta lähempänä ruohonjuuritasoa työntekijöiden kohdalla edellä mainittujen ohella työnjärjestelijä ja esimiehet. Perustuslaki määrittelee julkisen vallan velvollisuuksia ja kuntalaki kunnan velvollisuuksia (Julkunen 2006a, 17–18). Alkuperäisilmausten mukaan myös koulutus, tietämys ja osaaminen tietystä asiasta, kuten terveydenhoidosta, määrittää tehtävän ammattilaisille kuuluvaksi ja samalla heidän vastuulleen. Vastikkeellisen palkkatyön tekeminen edellyttää tekijältään koulutusta tai muuta pätevyyttä (Valliluoto 2014, 14). On käytävä avointa keskustelua siitä, millainen työ vaatii tekijäkseen ammattilaisen ja milloin kokemuksellinen apu ja tuki sekä inhimillinen myötäeläminen riittävät (Lehtinen 1997, 20). Julkisen sektorin vastuuta määrittelevät eri toimijaryhmät. Laki vastuun määrittäjänä nousee esiin vallalla olevana ilmauksena.

Rajan siirtäminen siirtää myös vastuuta

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että ”yhteiskunta” yrittää vierittää vapaaehtoistoiminnalle tehtäviä, joita ei koeta vapaaehtoistoimijoiden vastuuseen kuuluviksi. Seuraavissa esimerkeissä käsitellään mahdollisuutta, että tulevaisuudessa vapaaehtoistoiminnalle siirtyisi uudenlaisia tehtäviä:

Mun mielestä niinku kyllä varmaan ainakin, niinku yhteiskunta yrittää vierittää paljon sellasia tehtäviä, mitkä ei välttämättä ois niinku vapaaehtosen tehtäviä, niin yrittää niinku vierittää vapaaehtosille aika paljon. Joitain tehtäviä voidaankin varmaan tehdä ihan vapaaehtoisvoimin, kun ne vaan hoksataan oikein ja kohdennetaan koulutusta ja löydetään ne oikeet ihmiset, niin ihan varmasti syntyy uusia semmosia alueita, missä voidaan toimia [--]. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

K: [--]jos jotenkin paikaltas sitä ajattelet, niin näetkö, että ihan sillä käytännön tasolla voi tapahtua jotain siirtymiä?

V: Siis tehtävissä, jotka ei jonkun normin nojalla tai viranomaisvalvonnan edellyttämänä vaadi mitään erityisammattitaitoo tai muuta, niin ehdottomasti voi tulla. Mut edelleen korostan sitä, et kaupungin pitää olla valmis siihen vastikkeellisuuteen. Sit pitää korvata kuitenkin kohtuullisesti, jos ei vapaaehtoiselle itselleen, niin ainakin sille taustaorganisaatiolle, jonka kautta se työ tulee tehtyä. (Tilaaajaryhmän työntekijä)

Vaikka tehtävien ”vierittäminen” kuulostaa lähtökohtaisesti huonolta asialta ja kuulostaa viittaavan vastuun siirtämiseen, alkuperäisilmauksissa näkyy, että uudet tehtävät ja sitä myöten vapaaehtoistoiminnan uudet vastuut on nähtävissä myös mahdollisuutena. Kun ”hoksataan”, kohdennetaan koulutusta oikein ja löydetään oikeat ihmiset, on mahdollista löytää uusia toiminnan alueita. Yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin, että tehtävien siirtymiä voi ”ehdottomasti tulla”. Tehtävien siirtymiseen liitetään kuitenkin ehtoja, kuten ettei tehtävä voi olla normin nojalla viranomaisvalvonnan edellyttämä tai erityisammattitaitoa vaativa. ”Kohtuullinen korvaus” on myös edellytys tehtävien siirtymiselle, mikä liittyy olennaisesti myös vastuun kasvamiseen. Uusien tehtävien siirtyminen vapaaehtoisille tulevaisuudessa jää kuitenkin marginaaliseksi ilmaukseksi.

[--] vastuukysymykset on yksi asia, mikä on aina pohdittava, ja se liittyy tähän, niin kuin sanoin, kunnan palvelumonopolista luopumiseen ja sen uudenlaisen toimintatavan oppimiseen ja omaksumiseen, et mitä me tehdään enemmän verkostomaisesti kumppanuuden kautta yhteistyötä esim. kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, niin kaupunkihan tavallaan joutuu määrittämään siinä kohtaa oikeestaan jokaisessa tapauksessa erikseen, että mikä on suoraan kaupungin rooliin ja ennen kaikkea vastuuseen kuuluvia asioita, mitkä osat siitä voidaan luovuttaa [--]. (Tilaaajaryhmän työntekijä)

Yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin ajatus käynnissä olevasta murrosvaiheesta. Murrosvaihe tarkoittaa kunnan luopumista palvelumonopolista ja uudenlaisen verkostomaisen kumppanuuden kautta tehdyn yhteistyön opettelemista. Uudenlaiseen yhteistyöhön liittyvät läheisesti vastuukysymykset, sillä on oltava tarkkoja esimerkiksi sen kanssa, millaisia tehtäviä ja vastuita on mahdollista siirtää kolmannelle sektorille ja vapaaehtoistoiminnalle. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyön pelisäännöt ja kumppanuuden periaatteet eivät ole vielä täysin selvillä. Sekä julkisella että kolmannella sektorilla on alkuperäisilmausten perusteella halukkuutta miettiä vapaaehtoistoiminnan roolia tietyllä tapaa uudestaan, kuitenkin vapaaehtoistoiminnan ytimestä kiinni pitäen.

Kaiken kaikkiaan alkuperäisilmausten käsitellessä työn rajoja ja mahdollisia tehtävien siirtoja julkiselta sektorilta vapaaehtoistoimijoille, liittyvät kysymykset vastuusta aina kiinteästi aiheeseen. Seuraavissa esimerkeissä kysytään, kuka on vastuussa:

K: Voiko kotihoidon tehtävistä osa siirtyä vapaaehtoisille? Voiko tämmöistä tulevaisuudessa olla mahdollista?

V: Se voi olla lähinnä se että kuka siitä ottaa sitten vastuun, et onks se sitten se vapaaehtoinen joka ottaa vastuun sitten vai kuka ottaa vastuun, kun yleensä jokainen ottaa vastuun omista teoistaan mut et miten se sitten, toimii. (Kotihoidon työntekijä 2)

Siinä on sitten että jos siinä tapahtuu sitä joustoo, että kuka sitten on vastuussa jos siellä jotain sitte tapahtuu. Jotain lääkkeiden annossa vaikka. Jos dosetista antais vapaaehtoinen lääkkeet, korvais semmosen tehtävän. Tuleeko siinä sitte ne vastuukysymykset. En osaa sanoa. (Kotihoidon asiakasohjaaja)

Tehtävien siirtoon liittyy myös sopimuksellisuus. Raija Julkunen (2006a, 12) kirjoittaa, että vastuu on nykyisenkaltaisessa tulossopimusyhteiskunnassa muodostunut sopimuksenvaraiseksi ja sovittavaksi asiaksi, kun vastuulle haetaan selviä rajoja. Alkuperäisilmauksissa tehtävien siirtoa pohiessa kysytään, tulevatko vastuukysymykset vastaan, jos muutoksia tehdään. Tällä hetkellä ei olla vielä varmoja siitä, millaisia tehtäviä esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista tehdä ja kuka kantaa mistäkin vastuun. Yllä olevassa aineistoesimerkissä nousee esiin hyvin käytännönläheinen esimerkki eli lääkkeiden jako ja riskinä oleva virheen tapahtuminen.

Vaikka vapaaehtoiset voisivat periaatteessa tehdä uudenlaisia tehtäviä, voi olla, etteivät he halua muuttaa toiminnankuvaansa. Esimerkiksi Joy Merrell (2000) havaitsi tutkimuksessaan, että vapaaehtoiset eivät halunneet ottaa vastaan uudenlaista vastuuta, jota uudet siirretyt tehtävät toivat tullessaan (Merrell 2000, 98). Omista tuloksistani on kuitenkin tulkittavissa, että vapaaehtoiset voisivat hyvinkin olla halukkaita ottamaan myös enemmän tehtäviä ja suurempaa vastuuta hartioilleen. Osa rajanylityksistä ja vastuun ostoista on seurausta vapaaehtoisten omaehtoisesta toiminnasta, mihin johtavat esimerkiksi vapaaehtoisen ammatillinen tausta, lähentynyt suhde asiakkaan kanssa tai yleinen inhimillisyys

[--] kun vapaaehtoinen tulee siihen rinnalle kulkijaksi ja hoitaja ottaa vastuun ja tekee ratkaisut. (Tehostetun palveluasumisen työntekijä)

Meil on nyt vielä helppoo kun meillä on näissä yksiköissä tää meidän vapaaehtoinen että siellä on aina henkilökuntaa että se, lopullinen vastuu on siinä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 3)

Yllä olevissa aineisto-otteissa nousee esiin ammattityöntekijän vastuu vapaaehtoisen kanssa toimiessa. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit kantavat vastuun vapaaehtoistoiminnan onnistumisesta, kuten seuraavassa luvussa tuon esiin, mutta koordinaattorien vastuun ohella vapaaehtoistoiminnan onnistuminen erityisesti laitoksessa on suurilta osin myös ammattityöntekijöiden vastuulla. Kun vapaaehtoinen ja työntekijä toimivat rinnakkain, on vastuu viime kädessä alkuperäisilmausten mukaan työntekijällä. Aineisto-otteessa ammattityöntekijän vastuun ”lopullinen” kantaminen määrittää vapaaehtoisena toimimisen ”helpoksi”. Vapaaehtoinen saa toimia jokamiehen taidoin, rinnalla kulkijana, kun paikalla on vastuullisista tehtävistä huolehtivaa henkilökuntaa.

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin myös se, että vapaaehtoisella on myös vastuu luottaa työntekijään ja toimia ohjeiden mukaan. Esimerkkinä on tilanne, jossa vapaaehtoinen menee asiakkaan rinnalle hänen viimeisiksi hetkikseen ja kokee asiakkaan tarvitsevan lisää kipulääkettä, jolloin hän kyseenalaistaa työntekijän kokemuksen, tietämyksen ja ratkaisut. Työntekijällä on enemmän tietoa ja kokemusta kuin juuri tilanteeseen tulleella vapaaehtoiselle, jolloin on kunnioitettava rajaa ammattityön ja vapaaehtoisen roolin välillä. Vapaaehtoinen voi kuitenkin viestiä huolestaan ja työntekijällä on vastuu selvittää ratkaisujensa pohja vapaaehtoiselle niin, että tämä ymmärtää.

Olen tässä alaluvussa tuonut esiin alkuperäisilmauksissa esiin nousevaa puhetta julkisen sektorin vastuusta. Vaikka julkinen sektori jää haastattelupuheessa välillä määrittelyltään epämääräiseksi, nousee vallitsevana ilmauksena esiin, että julkinen sektori kantaa suurimman vastuun ikäihmisten elämänlaadun turvaamisessa sekä hoidosta ja hoivasta huolehtimisessa. Seuraavassa alaluvussa tarkastelen vapaaehtoistoiminnan vastuuta, joka pitää sisällään sekä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden että vapaaehtoisten vastuun.

7.2 Vapaaehtoistoiminnan vastuu

Vapaaehtoistoiminnan vastuu määrittyy alkuperäisilmauksissa julkisen sektorin, niin kunnan kuin yksittäisten työntekijöiden ja laajemmin valtion sekä yhteiskunnan vastuuta huomattavasti suppeammaksi. Muodostamani vapaaehtoistoiminnan pääluokan alla vastuu jakautuu lisäksi niin, että se pitää sisällään sekä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden että vapaaehtoisten keskenään erilaiset vastuut. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit kantavat vastuun vapaaehtoistoiminnan onnistumisesta kokonaisuudessaan, mikä pitää sisällään moninaisia vastuuta ja määrittyy laajaksi.

Vapaaehtoisten vastuu sen sijaan näyttäytyy alkuperäisilmauksissa paljon suppeampana. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit kantavat vastuun lopulta myös vapaaehtoisten tekemisistä. Alla olevassa esimerkissä kuvataan vastuuta vapaaehtoistoiminnan onnistumisesta vapaaehtoisten hallinnan kautta:

Että sehän on meidän työntekijöiden yks tärke tehtävä pitää se ruodussa tavallaan ne vapaaehtoiset. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Aineisto-otteessa vapaaehtoistoiminnan onnistumiseen liitetään vapaaehtoiset, jotka pidetään ”ruodussa”. Tämän voi tulkita tarkoittavan esimerkiksi toiminnan rajojen noudattamisesta huolehtimista. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että yhtäältä vapaaehtoistoiminnan koordinaattori on vastuussa asiakkaasta ja asiakkaalle ja toisaalta taas vapaaehtoisista ja vapaaehtoisille. Koordinaattorin on huolehdittava vapaaehtoisten jaksamisesta sekä siitä, että toiminta on heille vastavuoroista (ks. Laimio & Välimäki 2011, 34). On huolehdittava myös vapaaehtoisten ja asiakkaiden turvallisuudesta (ks. Hoad 2002, 242). Vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreilla on vastuullaan kontrollitehtävä, sillä he joutuvat tarkastamaan rajoja, neuvottelemaan niistä ja luomaan niitä. Koordinaattorit ovat myös vastuussa rahoittajalle, että toiminta on laadukasta ja sisällöltään sellaista, kun on luvattu tehdä. Vapaaehtoistoimintaa ei sääntele tällä hetkellä mikään erityinen laki (ks. Willberg 2015), joka määrittäisi vapaaehtoistoiminnan vastuuta asiakasta kohtaan tai osoittaisi hoidettavia tehtäviä vapaaehtoistoiminnalle samalla tavoin kuin julkisen sektorin kohdalla.

Mutta tota toisaalta niin, jo tota nimenomaan toi sanakin, vapaaehtoinen, niin se rajaa. Ei silloin voi asettaa mitään vastuitakaan sitten siihen, muuten kun sitten, joka sitoutuu johonkin tämmöseen, niin siinähan tulee sitten tota hoitaa se sovitun mukaisesti ja sitten mitään vahinkoa aiheuttamatta. (Vapaaehtoinen 2)

Vapaaehtoisten vastuuksi muotoutuu alkuperäisilmauksissa, että he tekevät kunnolla sen, mitä ovat luvanneet. Kevyt vastuu on seurausta vapaaehtoisesta mukana olost, mikä nousee esiin yllä olevassa esimerkissä. Vapaaehtoiset eivät ole palkkasuhteessa eivätkä heitä ohjaa ja rajoita lait ja ammattieettiset ohjeistukset samalla tavalla kuin työntekijöitä. Organisaation sääntöjä ja ohjeita on kuitenkin sitouduttava noudattamaan ja myös salassapitovelvollisuus koskee myös vapaaehtoisia (Mykkänen-Hänninen 2007, 34). Koska toiminnassa on pystyttävä olemaan mukana jokamiehen taidoin toimien, ovat tehtävät vastuunottoa hyvin vähän edellyttäviä. Vastuuksi määrittyy

lupauksista kiinni pitäminen sekä tehtävien hoitaminen perusteellisesti ja hyvin, ”mitään vahinkoa aiheuttamatta”.

Kymmenen vuotta olin (vapaaehtoistoimija) -, ja sitten kun alko tulla jo liian -, taikka mun selkä rupes oireilemaan, kun sitten kaiken tämän lisäksi silloin kun, johtaja oli sairas tai jotain menoo, mä hoidin kaiken tämän muun lisäksi päiväsaikaan, juoksevat asiat. Sitten kun talonmies oli sairas tai noin, hoidin hänen tehtäviään. (Vapaaehtoinen 3)

Mutta toisinaan huomaan että, he kyllä ottavat sitä, vastuuta hyvinkin paljon. Esimerkiks jossakin, asiakkaan tämmösessä että he myös auttaa asiakkaita järjestämään jotakin, lääkärikäyntejä joskus, ja huolehtimaan. Jostakin laskuistakin on joskus huomannu että kun on ollu pitkään se, esimerkiks (vapaaehtoistoimijan nimi) ystävä niin hän on, ottanu tehtäviä hoitaakseen. (Kotihoidon työntekijä 1)

Yllä olevissa aineisto-otteissa nousee esiin, että välillä joidenkin vapaaehtoisten vastuu kasvaa sallittua suuremmaksi. Vastuu saattaa kasvaa hetkellisesti, kun asiakkaan kanssa sattuu hätätilanne. Hätätilanteet ovat poikkeuksia, joiden ohi mentyä vastuu palautuu ennalleen. Joidenkin vapaaehtoisten vastuu on kuitenkin kasvanut pysyvästi muiden vapaaehtoisten vastuuta suuremmaksi. Esimerkkinä on, että erään vapaaehtoisen rooli on tehdä käynti asiakkaan luokse silloin, kun siellä on toisen vapaaehtoisen käydessä tapahtunut jotain ikävää. Tämän luottovapaaehtoisen tehtävänä on käydä selvittelemässä ja paikkaamassa tilanteita. Vastuun kasvuun vaikuttaa osaltaan pitkä kokemus vapaaehtoisena toimimisesta sekä vapaaehtoisen oma halu ottaa enemmän kantaakseen. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että jotkut vapaaehtoiset pitkään asiakkaan rinnalla kuljettuaan tulevat läheisiksi ja alkavat toimia jopa edunvalvojan roolissa, jolloin he alkavat kantaa vastuuta esimerkiksi lääkärikäyntien järjestämisestä ja laskuista, kuten aineisto-otteessa nousee esiin.

Vapaaehtoisten on kannettava vastuu omasta jaksamisestaan

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että vapaaehtoisten vastuulla on myös huolehtia omasta jaksamisestaan ja rajoitteidensa huomioimisesta. Seuraavissa aineisto-otteissa kuvataan, kuinka tämä ei kaikkien kohdalla onnistu luonnostaan, vaan sen eteen on tehtävä töitä:

[--] ja sitten, lukujärjestys on ihan täynnä heillä kalenteri on täynnä. Joskus on sellasten ihmisten jotka on tämmösiä, hyviä, ihmisiä heiän on vaikee sanoo ei ja mä sit aina välillä yritän sanoa että, "muista rajas, alota vähä vähemmällä" ettei, semmosen taakan alle jää. Että kyl se, on vähä sellanen. Joillekin tämmönen auttajan rooli on aika vahva että tekevät, tosi paljon siinä. Semmosta pitää vähän kytätä perään, että ei ihan joka paikkaan. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 3)

Vapaaehtoisen vastuulla on myös määritellä oma jaksavuus. Ei saa ottaa liikaa, vaikka haluja ois. Että siinä täytyy ne omat rajansakin osata vetää, vaikka itte työssäni oon aika paljon rajojen vetäjänä eli joudun rajoittaan vapaaehtoisia ketkä tekee liikaa. [-] Eli työntekijänäkin joutuu tekemään sitä, mikä ois vapaaehtoisen vastuulla kattoo itselleen, tuntee itsensä sen verran hyvin, että tietää mihin kykenee. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Vaikka oman jaksamisen määrittely on vapaaehtoisten vastuulla, joutuvat koordinaattorit välillä ottamaan vastuuta vapaaehtoisilta itselleen ja toimimaan ”rajojen vetäjänä” sekä ”rajoittajina”, kuten yllä olevassa jälkimmäisessä aineisto-otteessa kuvataan vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden vastuuta. Alkuperäisilmaisuissa nousee esiin, että eri toimijaryhmät ovat huolissaan vapaaehtoisten jaksamisesta ja korostavat heistä huolehtimista. Oman jaksamisen ja rajoitteiden huomioimisen lisäksi vapaaehtoisen vastuu rajata tekemistään liittyy myös asiakkaan turvallisuuteen. Jos asiakas pyytää jotakin, minkä vapaaehtoinen tietää kuuluvan hänen toimenkuvansa ulkopuolelle, on hänen pystyttävä sanomaan asiakkaalle ei.

Tietenkin työntekijänä kantaa vastuuta sellaisistakin asioista, että kun vapaaehtoiset tuo sitä tietoo tänne, [--] ja jos esimerkiks siinä asiakkaan kunnossa tulee huononemista ja vapaaehtoinen on tuonu sen tiedon, niin meillähän on vastuu siitä, että me siirretään se tieto julkiselle puolelle eli otetaan yhteyttä silloin heti sinne, sinne kotihoidon ihmiseen taikka jos ei ole sitä kotihoidon yhteislinkkiä eli ihminen ei ole julkisen palvelun piirissä, niin sitten omaisille ja läheisille. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin, kuinka vapaaehtoiset välittävät tietoa esimerkiksi asiakkaan kunnan huononemisesta vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreille. Vapaaehtoisilla on vastuullaan eräänlainen viestinviejän rooli, mikä nousee esiin vallitsevana ilmauksena. Viesti

tuodaan asiakkaan luota vapaaehtoistoiminnan koordinaattorille, joka välittää tiedon eteenpäin. Vastuu siirtyy vapaaehtoiselta koordinaattorille, kun viesti on siirretty eteenpäin. Voi olla esimerkiksi, että asiakkaalla on kiireellinen tarve jollekin uudelle palvelulle tai kotona pärjääminen on käynyt mahdottomaksi. Se, että viestin voi välittää ja näin siirtää vastuun toiselle taholle, on tärkeää vapaaehtoisten jaksamiselle. Vastuu asiakkaan asioiden kuntoon huolehtimisesta ei kuulu vapaaehtoiselle vaan välillä vapaaehtoistoiminnan koordinaattorille ja useimmiten julkisen sektorin työntekijöille tai asiakkaan omaisille. Asiakkaan asioiden kuntoon saattamisen toimintaketjussa vapaaehtoiset ovat viestijöinä ketjun alkupäässä. Kun viesti saadaan kulkemaan nopeasti toimijalta toiselle, saa asiakas tehokkaammin kaipaamansa avun.

Se on niin tärkeä, että jollekin sen tiedon sieltä vie, eikä mieti sitä yksin. Että kyllä monta tilaisuutta olis ollu, että vapaaehtoinen olis lopettanu kerta kaikkiaan, jos ne ei olis saanut tuoda sitä jollekin, ja saatu pidettyä niitä meidän palavereja. Että semmonen tuki on kyllä ehdottoman tärkeä. Ja tavotettavuus, että on puhelimen äärellä, sillen ku on luvannu. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Yllä olevassa esimerkissä korostuu sekä vapaaehtoiselle että vapaaehtoistoiminnan koordinaattorille kuuluvat vastuut. Yhtäältä vapaaehtoisilla on vastuu kertoa eteenpäin vapaaehtoistoimintaan liittyvät heitä huolettavat asiat. Vallitseva ilmaus on, että vapaaehtoistoimintaan liittyviä asioita pitää päästä jakamaan ja niihin on saatava työnohjauksellista tukea (ks. Laimio & Välimäki 2011, 37–43). Aineisto-otteessa käy esiin, että on tärkeää, ettei asioiden kanssa saa jäädä ”yksin”. Toisaalta taas vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreilla on vastuullaan olla ”puhelimen äärellä, sillen ku on luvannu”, järjestää palavereita ja työnohjauksellisia keskusteluja sekä kuunnella vapaaehtoisia, kun he haluavat jakaa mieltään vaivaavia asioita.

Joo esimerkiks juuri tää että, kun siellä vaikka, tämä kyseinen asukas pyytää syötävää tai juotavaa, niin siinä kohdassa tokikin, vapaaehtoistyöntekijä voi tulla jos ei tää kyseinen henkilö itse pysty liikkumaan niin voi tulla pyytämään että, voiko antaa syötävää juotavaa niin, tässä kohdassa se että onko tää asukas kykenevä nielemään, tai syömään kuinka kiinteätä ruokaa. Niin tottakai tämmösis tilanteis tarvitaan ohjausta. Ja joskus sitten, kaikki eivät välttämättä tule kysymään. He ottavat sieltä kun on tarjolla ja lähtevät viemään niin siinä tulee sit näitä vastuukysymyksiä että, ei voi toimia sillä tavalla itsenäisesti et täytyy aina selvittää onko tää kykenevä nielemään

ylipäättään näinkään kiinteätä ruokaa, että ei satu mitään vahinkoja. (Tehostetun palveluasumisen päällikkö)

Yllä olevassa aineisto-otteesta nousee esiin, että vapaaehtoisen on selvitettävä, onko tietty tilanne hänen paikkansa toimia vapaaehtoisen roolissa. Vapaaehtoisen vastuuksi määrittyy siis neuvon kysyminen. Vastuu liittyy sekä asiakkaan että vapaaehtoisen omaan turvallisuuteen. Peter Hoad (1991) tuo esiin, että toiminnan rajat vaihtelevat sekä eri saattohoitokodeissa että ajan kuluessa eikä se ole selkeä. Vapaaehtoisten on tärkeää kuunnella työntekijää ja kysyä ohjeita myös siksi, että vaikka vapaaehtoinen olisi ollut jo pitkään mukana erilaisessa vapaaehtoistoiminnassa, voi raja uudessa paikassa olla erilainen. Rajojen ylläpitäminen voi tuoda jännitteitä vapaaehtoisten ja ammattilaisten välille (Hoad 1991, 244). Omin päin toimiessa ”siinä tulee sit näitä vastuukysymyksiä” eli hoitajan on vaikea kantaa hänelle kuuluva vastuu, mikäli vapaaehtoinen ei toimi hänen ohjeidensa mukaisesti. Kun vapaaehtoinen kantaa vastuunsa kysyessään ohjeita työntekijöiltä, on työntekijöiden helpompi kantaa oma vastuunsa. Säännöt ja ohjeistukset on aina perusteltava vapaaehtoisille, sillä perustelemattomina ne ovat vallankäytön välineitä (Mykkänen-Hänninen 2007, 34).

Olen tässä kappaleessa tuonut esiin vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreille ja vapaaehtoisille kuuluvia vastuita. Ne eroavat selkeästi toisistaan, mutta linkittyvät yhteen esimerkiksi asiakkaan turvallisuuteen ja asiakkaan edun toteutumiseen pyrkimisen kautta. Seuraavassa alaluvussa käsittelemkin asiakkaan vastuuta.

7.3 Asiakkaan vastuu

Alkuperäisilmauksissa asiakkaan vastuu määrittyy kaikkien toimijaryhmien puheessa suppeimmaksi suhteessa muihin toimijaryhmiin. Tähän liittyy ennen kaikkea asiakkaan toimintakyky. Heikko toimintakyky pienentää vastuun määrää, kun taas suhteellisen korkea toimintakyky yhdistetään laajempaan itsenäiseen vastuun kanton. Seuraavassa esimerkissä kuvataan heikentyneen toimintakyvyn ja vastuun yhteyttä:

Silloin se on mun mielestä jos on muistisairas, koska ei, jos ei tiedosta eikä pysty, koska välillä on vuorokaudenajat tyliin sekaisin, niin eihän semmonen ihminen voi ottaa ittestään vastuuta. (Kotihoidon työntekijä 2)

Aineisto-otteessa nousee esiin, ettei muistisairas ”voi ottaa ittestään vastuuta” eli alentunut toimintakyky sulkee vastuunkannon mahdollisuuden pois. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että yksinkertaisimmillaan asiakkaan vastuulla on avata ovi vapaaehtoiselle ja nauttia elämästä. Alentuneen toimintakyvyn lisäksi myös rooli palvelun tilaajana ja palvelusta maksaminen johtaa haastattelupuheessa siihen, että asiakkaan täytyy kantaa vähemmän vastuuta omasta arjestaan.

Tietysti se yksilön vastuu on myös sitten kun se vapaaehtonen sinne lähetetään, niin on kerrottu nää pelisäännöt, et mitä tehdään, niin myöskin sitten yrittää pitää niistä kiinni, että ei yritä niinku saada toista siihen mukaan enemmän ja enemmän ja väsyttää toista niillä pyynnöillään. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Ja, jos kotona on tällöinen liikuntarajoitteinen ihminen niin hänellä todennäköisesti on vielä kuitenkin ajattelua muistia ja päätöksentekokykyä sillä tavalla että jos hän jotain pyytää nii hän ottaa itse siitä vastuun ja tää henkilö voi sitten toimia sen mukaan. (Tehostetun palveluasumisen työntekijä)

Yllä olevissa aineisto-otteissa kuvataan asiakkaita, joiden toimintakyky ei ole vielä merkittävästi alentunut esimerkiksi muistisairauden seurauksena. Vallitsevaksi ilmaisuksi muotoutuu, että tällöin asiakkaan oletetaan kantavan vastuun siitä, ettei hän ”väsytä” vapaaehtoista pyynnöillään tai pyydä asioita, jotka eivät kuulu vapaaehtoistoiminnalle. Muiden toimijaryhmien tavoin myös asiakkaan vastuulle asetetaan ”pelisääntöjen” noudattaminen. Yllä olevan jälkimmäisen esimerkin mukaan heikentynyt liikuntakyky ei estä vastuun ottamista samalla tapaa kuin muistisairaus, sillä ”ajattelu, muisti ja päätöksentekokyky” ovat vielä jäljellä ja tuovat mukanaan vastuuta. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin vapaaehtoisten hyväsydämyisyys ja se, etteivät he aina pysty sanomaan asiakkaalle ei siitä huolimatta, että heidän tulisi kantaa vastuu omien rajojensa asettamisesta. Asiakkaan tulee omalta osaltaan kantaa vastuu pyytämistään asioista.

Vastuu pyytää sitä apua, jos tarvitsee ja myös vastuu se, et jos ei halua ottaa vastaan, niin sen ilmasee eli on tosiaan tää itsemääräämisoikeus niin suuri. Ja vastuu olla siellä kodissa, oli se sitten minkänäkönen tahansa ja olla välittämättä niistä, jos toiset tyrkyttää apua, jos koet sen elämän ittelles hyväks. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Yllä olevassa aineisto-otteessa nousee esiin, että asiakkaan, jolla ei ole muistisairautta, vastuulla on pyytää apua ja toisaalta kertoa, jos ei sitä tarvitse. Ilmaus ”oman elämän hallinnointi” liitetään vastuun kantamiseen. Alkuperäisilmauksissa muistisairas ihminen suljetaan ilmauksen ulkopuolelle. Asiakkaan vastuulla on, että hän uskaltaa ilmaista omat rajansa, halunsa ja toiveensa. Vastuuseen omista toiveista ja rajoista liittyy oikeus itsemääräämisoikeuteen, jonka merkitys aineistossa korostuu.

Kyllä, jos vastuuta laajasti ajattelee. Ihan niistä arjen pienistä päätöksistä, että teenkö mä ny itse tuon vai haluanko mä siihen... Kyllä se, mun mielestä se säilyy pitkälle.
(Kotihoidon asiakasohjaaja)

Marginaaliin jäävän ilmauksen mukaan asiakas, jolla ei ole muistisairautta, on vastuussa ”arjen pienistä päätöksistä”. Asiakas voi esimerkiksi tehdä päätöksen, yrittääkö itse tehdä jonkin asian vai odottaako aina, että se tehdään hänen puolestaan, koska hän ostaa palvelun. Esimerkiksi kotihoito on periaatteeltaan kuntouttavaa ja asiakas on tarkoitus ottaa mukaan niihin toimiin, mitä hän pystyy tekemään. Yllä olevassa aineisto-otteessa arjen pienet päätökset lukeutuvat ”laajasti ajatellun” vastuun piiriin.

Tässä alaluvussa olen kartoittanut asiakkaan vastuuta, joka määrittyy vallitsevan ilmauksen mukaan hyvin suppeaksi suhteessa muiden toimijaryhmien vastuuseen. Asiakkaalle kuuluva vastuu ei ole yksiselitteinen, sillä siihen vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan toimintakyky. Heikentynyt toimintakyky tarkoittaa alkuperäisilmausten mukaan heikentynyttä vastuuta. Yksiselitteiseksi ei määriä myöskään omaisten vastuu, jota käsittelem seuraavassa alaluvussa.

7.4 Omaisen vastuu

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin myös omaisen vastuu, joka muotoutuu eri toimijaryhmien puheissa kaikista epämääräisimmäksi. Yhtäältä omaisilla on omat elämänsä ja aikataulunsa, ja vallitseva ilmaus on, ettei omaisia velvoiteta osallistumaan asiakkaan hoitoon. Perheen ulkopuolisen avun tarvetta on lisännyt paitsi yksin asuminen myös se, että sukulaiset asuvat yhä enemmän pitkien matkojen päässä toisistaan (Kuusinen-James 2009, 17). Toisaalta yhtä lailla vallitsevaksi ilmaukseksi muotoutuu, että omaisen vastuun tulisi ulottua myös nykyistä pidemmälle. Omaisen vastuusta puhutaan myös mahdollisuutena. Mahdollisuus tuodaan esiin esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteessa:

Mä nään että se on mahdollisuus. Me tarjotaan mahdollisuus, että te voitte osallistua ja te saatte osallistua ja te saatte tulla ja te olette tervetulleita. Mutta, ihmisillä on erilaisia tilanteita. [--] Heillä he eivät halua jostain syystä tehdä sitä työtä, mutta me ollaan väärä taho tuomitsemaan taikka arvioimaan sitä tilannetta, mutta jos joku tulee niin tervetuloa. (Tehostetun palveluasumisen päällikkö)

Aineisto-otteessa ilmaukset ”saatte osallistua”, ”olette tervetulleita”, ”voitte osallistua” ja ”saatte tulla” korostavat omaisten vastuunottoa ja ylipäättään osallistumista asiakkaan elämään mahdollisuutena. Vaihtelevat ja muuttuvat tilanteet määrittyvät alkuperäisilmauksissa omaisten omiksi asioiksi, joihin ulkopuolisilla ei ole oikeutta puuttua. Yllä olevassa aineisto-otteessa ”tuomitseminen” osoitetaan ulkopuolisille kuulumattomaksi tehtäväksi. Oma toimijaryhmää kuvataan ilmaisulla ”väärä taho”.

Ja omaisen vastuu on kuunnella omaa vanhustaan, et onko se vanhuksen toive oikeesti, et sinne mennään. Kun joskus he vaan haluaa ja saa mielenrauhan sillä, että siellä käydään, kun itte ei kerkee. Niin siinä on myös se vastuu, että oikeesti kuuntelee sitä omaa äitiä tai isää sitten, et tulee sitten se oikeellinen tarve ja oikeenlaiseen paikkaan välitetään sit se pyyntö. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Yllä olevassa esimerkissä nousee esiin, että omaisen vastuuksi muodostuu kuunnella omaa vanhustaan. Haluaako asiakas todella, että hänen luonaan käy vapaaehtoinen vai onko kyse esimerkiksi omaisen omasta huolesta tai huonon omatunnon kokemuksesta, kun ei ehdi itse käymään? Omaisen ”mielenrauha” ei alkuperäisilmausten mukaan saa mennä asiakkaan itsemääräämisoikeuden edelle. Asiakkaan ”oikeellinen tarve” asetetaan vastakohtaksi omaisten omille käsityksillä ja mielipiteille. Oikeellinen tarve saadaan alkuperäisilmausten mukaan selville asiakasta kuuntelemalla.

Nythän on aika pitkään menny sillee, että vanhukset on ulkoistettu niinku omaisten hoidosta, sanotaan näin, että ei enää olla niin perhetiiviitä sillä lailla. Ja tietysti se, että omaiset on kaikki kaukana, niin se on hankaloittanu oikeestaan sitä omaisten vastuuta siitä vanhuksesta. Mut tota omaisillahan se on se päävastuu kumminkin, että mehän ei voida olla mitään sijaisvastuussa olijoita, että kyllä se päävastuu on siellä. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Ja kyllä mä oon kuitenkin sitä mieltä että vaikka, kotihoito käy niillä kerroilla mitä ne käy, niin niistä vastaa niistä ajoista ja näin mutta sitten kun omaiset, se on kuitenkin omaisilla on se päävastuu. Kyllä mä näen sen niin että ei he, ei julkinen sektori voi ottaa vastuuta. (Kotihoidon työntekijä 2)

Vaikka kaikki toimijaryhmät alkuperäisilmausten mukaan tuovat esiin ymmärtävänsä omaisten erilaisia elämäntilanteita, nousee esiin siitä huolimatta puhetta omaisten ”päävastuusta”. Yllä olevissa esimerkeissä eri toimijaryhmät tuovat esiin, että he eivät voi ottaa kantaakseen kaikkea vastuuta. Raija Julkusen (1992) mukaan ikääntyvät henkilöt arvostavat, kun heidän lapsensa ovat aktiivisesti kanssakäymisessä heidän kanssaan ja välittävät heistä. He eivät kuitenkaan mielellään velvoita omaisia auttamistyöhön, vaan ottavat sen mieluummin vastaan julkisena ammattityönä. (Julkunen 1992, 45–46.) Eri toimijaryhmät haluaisivat siirtää vastuuta omaisille, mutta kuten Julkunen (1992) tuo esiin, asiakkaat eivät aina halua ottaa omaisten apua vastaan. Alkuperäisilmauksissa ei kuitenkaan nouse esiin esimerkkejä tilanteista, jossa asiakkaat eivät olisi huolineet omaisten apua.

Se varmaan menee enemmän siihen, että yhteiskuntakin vaatii omaisia enemmän, menee siihen, mut sit on se jaksamiskysymys kyllä, että kun tää yhteiskunta on mennä siihen hullunmyllyyn, että ympäripyöreitä veivataan, se että jos ei itte osaa pistää ittelleen rajoja ja sitten vielä yrittää liikaa siellä omaisensa kanssa, niin voi käydä niin, että on kaks potilasta, autettavaa. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 2)

Yllä olevassa aineisto-otteessa kuvataan yhteiskunnan omaisille asettamia haasteita. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että myös omaisilla on asiakkaiden tavoin vastuu pyytää apua, kun heistä tuntuu siltä, etteivät he enää jaksaa. Aineisto-otteessa viitataan yhteiskunnan muutoksiin ja todetaan, että omaisten on välillä vaikea vetää rajoja itselleen. Yhteiskunnan muutokset määrittävät haastaviksi, sillä niitä kuvataan sanoilla ”hullunmylly” ja ”ympäripyöreiden veivaaminen” ja mahdollisena lopputuloksena nähdään myös omaisen siirtyminen ”potilaaksi”.

Tässä luvussa esiin tuotua puhetta omaisten vastuusta kuvaa ennen kaikkea se, ettei omaisen vastuuta ole helppo määritellä yksiselitteisesti. Omaisen vastuu liittyy olennaisesti myös yksilön vastuuseen, jota tarkastelen seuraavassa alaluvussa.

7.5 Yksilön vastuu ja muu vastuupuhe

Ennako-odotusteni vastaisesti alkuperäisilmauksissa nousee hyvin vähän esiin puhetta yksilön vastuusta. Yksilön vastuu kietoutuu esimerkiksi vapaaehtoisten, asiakkaiden ja omaisten vastuuseen ja on sitä kautta puheenaiheena. Yksilön vastuuta sinänsä määritellään kuitenkin muutamia marginaaliin jääviä ilmauksia lukuun ottamatta vähän. Seuraava esimerkki on suhteessa muuhun aineistoon poikkeuksellinen, sillä siinä puhutaan juuri yksilön vastuusta huolehtia omasta elämästään:

Se vastuu alkaa meillä jokaisella vaikka tästä kun on 40. Mun mielestä meidän pitäis kantaa vastuu, että mitä me juodaan, mitä me syödään ja miten me liikutaan. Siitähän se kaikki lähtee. Että me luotas ittellemme mahdollisimman.. Semmosiin vaikutetaan, mihin pystytään vaikuttaan. Eihän kaikkiin sairauksiin tietenkään pysty. Mutta semmonen vastuu omasta elämästä täytyy jokasen ottaa, että tulevaisuudessa pystytään toimimaan. [--] ikäihmisellä tai eläkkeelle jäävällä on suuri vastuu siitä et minkälaiseks hän sen oman elämänsä siitä eteenpäin tekee. Et hakeeko hän siihen sisältöä ja toimintaa, vai jääkö sitte neljän seinän sisälle. (Kotihoidon asiakasohjaaja)

Vaikka yksilön vastuun korostaminen jää aineistossa marginaaliseksi ilmaukseksi, nousee se aihetta käsittelevissä alkuperäisilmauksissa esiin melko ehdottomasta näkökulmasta. Aineisto-otteessa nousee esiin, että vastuu on ”jokaisella”, sillä esimerkiksi syömisestä, juomisesta ja liikkumisesta huolehtimalla voi vaikuttaa omaan elämäänsä (ks. Julkunen 2006, 20–21). Edellä mainittujen ohella jokaisella on ”suuri vastuu” siitä, millaiseksi elämänsä tekee esimerkiksi eläkkeelle jäädessään. ”Sisällön tekeminen” omaan elämään asettuu vastakohtaksi ”neljän seinän sisälle jäämiseen”.

Kyllähän semmonen yleinen ajatussuunta oikeestaan, jos miettii päätöksentekoa, niin poliittisesta ryhmästä riippumatta melkein korostaa aiempaa enemmän sitä yksilön ja sen elämänpiirin vastuuta siitä hyvinvoinnista, ja ennen kaikkee sen hyvinvoinnin edistämisestä. Kunnan tehtävä enemmän on sitä yleisen olosuhteen edellytysten luomista sille, että ihmiset voivat itse toimia. Ehkä meillä se jopa korostu, että mehän, se ei oo kauheen järkevää taloudellisesti tai toiminallisesti tai vaikuttavuuden kannalta, että me lähdettäisiin, tekemään kaikki itse. Kun, olennainen juttu on se, et me saadaan ihmiset itse ymmärtämään se, että heidän kannattaisi oman hyvinvointinsa ja onnellisuutensa ja muun kannalta olla aktiivinen myös vapaa-aikana

eri elämänalueilla, ja meidän tehtävä sillon on viestiä siitä, luoda sille olosuhteita, mahdollisesti alustoja sille, että ihmiset voivat kohdata toisiaan ja löytää yhteistä tekemistä tai muuta. (Tilaaajaryhmän työntekijä)

Yksilön vastuu nousee esiin myös yllä olevassa esimerkissä, jossa puhutaan yksilön ja sen elämänpiirin vastuusta tuottaa hyvinvointia (ks. Julkunen 2006b, 537; Ilcan 2009, 208; Clarke 2005, 448). Yksilön vastuu määrittyy ”yleiseksi ajatussuunnaksi”, joka näkyy päätöksenteossa ja jota kannattavat eri poliittiset ryhmät. Kun yksilön ja tämän elämänpiirin tehtäväksi määrittyy hyvinvoinnin tuottamisen vastuu, muotoutuu kunnan vastuuksi silloin yleisten olosuhteiden ja edellytysten luominen, jotta ihmiset voivat itse toimia. Aineisto-otteessa nousevat esiin ”taloudellisuus”, ”toiminnallisuus” ja ”vaikuttavuus”, jotka edellyttävät, että ihmiset itse ymmärtävät, että aktiivisuus eri elämänalueilla vapaa-aikana tukevat hyvinvointia ja onnellisuutta.

Tehtävät, jotka eivät kuulu kenellekään

Alkuperäisilmauksissa nousee esiin, että vapaaehtoiset ottavat välillä hoidettavakseen tehtäviä, jotka eivät kuulu heidän tehtävänsuunnaksi tai josta heidän ei tarvitse kantaa vastuuta. He ottavat tehtäviä hoitaakseen, koska ne eivät kuulu kenellekään. Myös vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ovat tekemisissä tällaisten tehtävien kanssa. Seuraavassa esimerkissä kuvataan tehtävien aiheuttamaa ristiriitaista tunnetta:

Ja itse tehdessään sitä työtä tietää, että no, ei kai tää oikeestaan kuulu, mutta sitten miettii, että kenelle se kuuluu? Joo se ei kuulu kellekään. Niin niitähän, niin sitten tekee. Ja vaikka kuinka yrittää pysyä kärryillä ja kartalla tästä palvelujärjestelmästä ja tietää kehenkä tulee missäkin asiassa ottaa yhteyttä, niin joskus on vaan niinku seinä vastassa. Että sitten tarvii vaan itte yrittää hoitaa. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

Aineisto-otteessa käy esiin, että vastuun jakautuminen ei ole täysin selvää, sillä vaaditaan ”kärryillä” ja ”kartalla” pysymistä palvelujärjestelmästä, jotta on mahdollista olla yhteydessä oikeaan henkilöön vastuun siirtämiseksi. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori käyttää ilmaisua ”seinä vastassa”, joka kuvaa turhautumista tilanteeseen.

Ja mä huomaan käyttäväni sitä vastuu sanaa, kun mä perustelen kotihoidolle, esimerkiksi että mä en voi jättää meidän vapaaehtoisen vastuulle tämmöstä ja tämmöstä asiaa. (Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori 1)

No siis, ei varmaan, ei ainakaan kovin laajasti ole ollut tällasta vastuunmäärittelykeskustelua. Ehkä tapauskohtaisesti se joudutaan aina sitten pohtimaan. (Tilaaajaryhmän työntekijä)

Alkuperäisilmausten perusteella vastuusta keskustellaan arjessa eri toimijaryhmien keskuudessa vaihtelevasti. Yllä olevassa esimerkissä vastuu kuuluu olennaisesti arjen yhteistyöhön, kun sanaa käytetään työkaluna arjessa, kun oman toiminnan rajoja perustellaan yhteistyökumppanille. Jälkimmäisessä aineisto-otteessa taas nousee esiin, ettei keskustelua vastuusta käydä laajasti. Vastuuta pohditaan ”tapauskohtaisesti”. Alkuperäisilmauksissa nousee esiin toive vastuun vielä tarkemmasta määrittelystä.

Olen tässä luvussa esitellyt aineistosta löytyvää vastuun aihepiiriä koskevan puheen sisällönanalyysin tulokset. Vastuu liittyy alkuperäisilmauksissa lähes aina rajoja koskevaan neuvotteluun. Eri toimijat kokevat oman ja muiden vastuun hieman eri tavoin, mutta vallalla oleva ilmaus on yhtenäinen. Julkisen sektorin vastuu näyttäytyy läpi aineiston laajimpana, mikä johtuu toiminnan lakisääteisyydestä. Yksilöstä riippuen vastuun määrä vaihtelee ja toimintakyvyllä on siihen vaikutuksensa. Osa toimijaryhmistä saa toimia vailla suurempaa vastuuta, kun heistä ja heidän toiminnastaan kantaa vastuun joku muu. Seuraavassa luvussa esitän tulosteni pohjalta tehdyt johtopäätökset.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa teen yhteenvedon tutkielman tuloksista, pohdin niitä suhteessa aikaisempaan tutkimukseen ja esitän johtopäätökset. Pohdin myös tutkielmani tulosten antia ja soveltuvuutta, tutkielman validiteettia ja reliabiliteettia sekä esitän jatkotutkimusideoita.

8.1 Johtopäätökset

Missä rajat menevät?

Tavoitteenani on tässä pro gradu -tutkielmassa ollut kartoittaa ja tuoda jäsennellysti esiin kaupungin edustajien ja ikäihmisten parissa toimivien vapaaehtoistoimijoiden käsityksiä työn rajapinnoista ja vastuusta. Tarkastelun kohteena on ollut ikäihmisten kotona asumista tukevan vapaaehtoistoiminnan rajapinta julkisen sektorin ammatillisen auttamistyön kanssa. Sen lisäksi, että olen tarkastellut käsityksiä rajoista ja vastuusta, olen myös tarkastellut, kuinka eri suhteissa tehdään rajatyötä.

Tutkielmani johdannossa kysyin, millaisia rajoja työlle ja toiminnalle asetetaan. Tutkimustuloksena esitän, että eri toimijoiden näkemykset vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön välisistä rajoista ovat hyvin yhteneviä, vaikka myös näkemyseroja löytyy. Rajapintaa ja mahdollisten työtehtävien rajoja määrittämään haastattelupuheessa erityisesti vapaaehtoisten tehtävien ja toimintamahdollisuuksien kautta. Toimijaryhmät tuovat esiin vapaaehtoistoimintana tehtävää työtä koskevia rajoja, joita kuvaa pääluokka *rinnalla kulkeminen*. Rinnalla kulkemiseen liittyvät alkuperäisilmauksista nousseet käsitteet jokamiehen taidot sekä maalaisjärki. Rajoja määrittävän puheen toinen pääluokka on *ammattitaito ja koulutus*, mihin liittyvät käsitteet hoidollinen ja kodinhoidollinen työ. Pääluokka kuvaa vapaaehtoisten toiminnalle muodostuvia rajoja sulkiessaan ammattitaitoa ja koulutusta vaativat tehtävät toiminnan ulkopuolelle, mutta määrittää samalla julkisen sektorin ammatillisesti tehtävän työn työtehtäviä ja työtä koskevia vaatimuksia.

Esitin myös kysymyksen, millaisissa tilanteissa rajapinta ammattityön ja vapaaehtoistoimijoiden välillä tulee neuvottelun kohteeksi. Tutkimustuloksena esitän, että neuvottelua tapahtuu erityisesti rajanylitystilanteissa. Toimijaryhmät kuvaavat tilanteita, joissa rajanylitys on tapahtunut sekä tilanteita, joissa vapaaehtoista on kutsuttu ylittämään rajaa. Rajanylityksiä kuvaavat pääluokat

satunnaiset ja hätätilanteet, läheinen suhde ja inhimillisuus sekä väärinkäsitykset. Rajojen lisäksi olen tarkastellut, kenen toimesta rajojen asettaminen ja määrittelemine milloinkin tapahtuu ja miten. Tutkimustuloksena esitän, että rajojen määrittäjiä kuvaavat pääluokat *ulkopuolinen toimija, itsenäinen määrittelyvalta ja yleinen idea tai periaate.* Rajan määrittäjiä ovat esimerkiksi perehdytykset ja perehdytyskansiot, eri lait, kaupungin itse laatimat dokumentit kuten strategiat ja suunnitelmat, esimiehet, yhteisesti tehdyt sopimukset, asiakkaan kunto ja vaatimus vapaaehtoisen pärjäämisestä jokamiehen taidoin.

Kuka vastaa?

Olen tutkielmassani selvittänyt myös, kuinka vastuu muotoutuu haastateltavien puheissa ja kuinka sitä perustellaan. Tutkimustuloksena esitän, että vastuusta puhutaan erityisesti eri toimijaryhmien vastuita erikseen tarkastellen. Vastuupuhetta koskevat pääluokat ovat *julkisen sektorin vastuu, vapaaehtoistoiminnan vastuu, asiakkaan vastuu, omaisen vastuu, yksilön vastuu ja muu vastuupuhe.* Eri toimijaryhmien näkemykset vastuusta ovat melko yhtenevät. Vastuuta perustellaan monipuolisesti ja vastuuta eri toimijoiden kohdalla määrittävät esimerkiksi laki sekä luvatut ja sovitut asiat. Toimintakyvyllä on tulosten perusteella selkeä yhteys vastuun määrään, sillä muistisairaus tai muuten heikentynyt toimintakyky vapauttaa asiakkaan vastuusta. Omaisen vastuu näyttää ristiriitaisena, sillä yhtäältä omaisia ei velvoiteta huolehtimaan omaisistaan vaihtelevien elämäntilanteiden vuoksi, mutta toisaalta päävastuu osoitetaan silti juuri omaisille. Omaisten vastuun korostuminen liittyy osittain yksilön vastuuseen ja aktiivisen kansalaisen roolin kasvuun. Aktiivinen kansalainen kantaa huolta itsestään ja läheisistään (ks. Julkunen 2006b; Ilcan 2009; Clarke 2005).

Vaikka vastuudiskurssin sanotaan olevan pinnalla (Julkunen 2006a), ei se näy kovin selkeästi omassa aineistossani. Julkisen sektorin vastuu näyttää oman aineiston perusteella laajimpana kaikkien toimijaryhmien puheessa. Suomalaiset ajattelevat edelleen pohjoismaisen hyvinvointimallin ajatusmaailmaa mukaillen, että sosiaaliturva ja palvelut ovat ennen kaikkea valtion ja julkisen sektorin vastuualuetta (Julkunen 2006b, 537). Silti sosiaalihuoltoa koskevien käytäntöjen kieli on alkanut korostaa yhä enemmän vanhusten huollon diskurssia, joka korostaa henkilökohtaista vastuuta ja valintaa (Anttonen & Häikiö 2011, 79). Tutkielmani tulos muistuttaa, että heikentynyt toimintakyky tarkoittaa myös suppeampaa, tai kokonaan puuttuvaa vastuunkantoa. Henkilökohtaista vastuuta ja valintaa korostaessa on siis oltava tulevaisuudessa tarkkana ja

muistettava, että kaikki eivät pysty kantamaan vastuuta ja valitsemaan aktiivisesti itselleen parhaita palveluita.

Mikä on kaupungin rooli ja mihin tarpeeseen vapaaehtoistoiminnalla voidaan vastata? Tulosteni ja aikaisemman teoriakirjallisuuden pohjalta kaupungin rooli on osittain muuttumassa kohti osallistumisen paikkojen luomista ja toiminnan mahdollistamista. Osittain taas kaupungin rooli peruspalveluiden järjestäjänä ja asukkaistaan huolehtijana korostuu. Julkisen sektorin ammattityöntekijöiden vastuualueeksi määrittyy hoidollinen ja kotihoidollinen työ. Vapaaehtoistoiminta sen sijaan määrittyy rinnalla kulkemiseksi, johon liittyy, etteivät vapaaehtoiset anna neuvoa, vaan he kuuntelevat. Vapaaehtoiset tekevät, mitä ystävänä tehtäisiin tai mitä naapurin mummo voisi tehdä. Vapaaehtoiset ovat maallikkoauttajia, kanssakulkijoita ja arkisia ymmärtäjiä (Mykkänen-Hänninen 2007, 12). Vapaaehtoisuus on harrastus, ja vapaaehtoisen rooli työelämän roolia epämuodollisempi ja joustavampi (Hartikainen 2009, 128). Vapaaehtoisten rooliksi muotoutuu, että he voivat antaa asiakkaalle aikaansa. Vapaaehtoinen on asiakkaalle mahdollisuus kaveriin hoitajan tai omaisen sijaan. Tätä kautta on mahdollista vapaaehtoistoimin esimerkiksi helpottaa yksinäisyyttä ja tukea selviytymistä arjessa esimerkiksi ulos- ja asioimaan pääsyn kautta.

Rajatyön moninaiset tavoitteet

Lisäksi tutkimuksestani selviää, että rajojen ylläpitoon ja yhteistyöhön liittyy rajatyö. Tämän tutkielman tulosten pohjalta totean, että rajatyötä tehdään erityisesti neljän eri toimijaryhmän välillä, jotka ovat: 1) vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja ammattityöntekijät, 2) vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit ja vapaaehtoiset, 3) vapaaehtoiset ja ammattityöntekijät sekä 4) ammattityöntekijät ja omaiset. Rajatyön tavoite on eri toimijaryhmillä erilainen. Rajatyön muotoja ovat esimerkiksi vastuun siirtäminen muille, vastuun ottaminen itselle sekä ammatillisuuden korostaminen. Tulokset tukevat Thomas F. Gierynin (1983, 1999) esittämiä rajatyön muotoja, jotka ovat erottautuminen, levittäytyminen ja autonomian turvaaminen. Rajatyö näyttäytyy toimintana, jonka kautta eri toimijaryhmät yhtäältä määrittelevät taitojaan ja oikeutusta tietyn työn tekemiseen (ks. Hall 2010, 349) sekä toisaalta puolustavat toimintansa peruseriaatteita ja erottautuvat luovuttamalla tehtäviä ja vastuuta toisille toimijaryhmille.

Kaiken kaikkiaan rajatyö asettuu aineistoni pohjalta erilaiseen valoon kuin monissa aikaisemmissa tutkimuksissa. Koska aikaisemmat tutkimukset kuvaavat erityisesti eri ammattiryhmien välistä rajatyötä, useimmiten vieläpä saman organisaation, kuten sairaalan sisällä, on niissä korostettu

vaikutusvallan ja statuksen lisäämistä suhteessa muihin ryhmiin (ks. esim. Wikström 2008). Oman aineistoni pohjalta tällainen niin sanottu kilpailuhenkinen rajatyö ei toteudu. Tähän vaikuttaa todennäköisesti se, ettei vapaaehtoistoiminta ole, monituottajamalli-roolistaan huolimatta, samanlainen toimija kuin muut ammattiryhmät. Vaikka osa toiminnasta on yhtenevää ammattilaisten työtehtävien kanssa, ei vapaaehtoistoiminnan ytimen vuoksi tavoitteeksi määrity vaikutusvallan lisääminen tai vallan kasvattaminen. Andrew Abbott (1988, 59) toteaaakin, että ammattiryhmän tavoitteet vaihtelevat, sillä kaikki eivät halua valta-asemaa kaikilla osa-alueilla. Kun katsotaan vapaaehtoistoimintaa laajemmin ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden työtä, on aineistoni perusteella nähtävissä pyrkimyksiä vaikutusvallan ja statuksen lisäämisestä. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit korostavat työnsä ammatillisuutta ja vapaaehtoistoiminnan merkitystä osana monitoimijamallia ja palvelujen turvaamista. Julkisen sektorin ammattityöntekijät korostavat oman ammattiryhmänsä roolia ja työlle oikeutuksen antamia koulutusta ja ammattitaitoa.

Täytyykö rajoista neuvotella?

Erityisesti vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit katsovat, että työtä tehdään rajapinnalla jatkuvasti, vaikka julkisen sektorin työntekijöiden puheen perusteella ei epäselviä tilanteita juuri nouse arjessa esiin. Peter Hoad (2002) sai tutkimuksessaan selville, että vapaaehtoistoiminnan organisoivat olivat huolissaan siitä, millaista työtä heidän organisaationsa voi tehdä ja mitä heidän pitäisi tehdä (Hoad 2002, 241). Analyysin perusteella koordinaattorit eivät näe rajapinnalla työskentelyn johtuvan siitä, että he eivät tietäisi millaista työtä heidän organisaationsa voi tehdä. Vaikuttaa enemmän siltä, että heillä on hyvinkin selkeä käsitys mahdollisista toimintamuodoista ja rajoista, joista he pitävät aktiivisesti kiinni.

Vapaaehtoisille toiminta näyttäytyy selkeärajaisena ja he katsovat, ettei heidän tarvitse miettiä, mitä he voivat tai eivät voi tehdä. Vapaaehtoisille pidettävä perehdytys korostuu rajoja selkeyttävänä tekijänä. Laadukkaasti järjestetyn ja onnistuneen vapaaehtoistoiminnan elementit ovat a) järjestäjän motiivi ja sitoutuminen, b) resurssit, c) kuvaus tarjottavista tehtävistä, d) vapaaehtoistoiminnan peruskoulutus, f) perehdyttäminen, g) vapaaehtoisten ohjaus ja tuki, h) vapaaehtoisten työnohjaus, i) huomioiminen sekä j) seuranta ja arviointi (Laimio & Välimäki 2011, 25–45). Aikaisemmassa tutkimuksessa on havaittu epävarmuutta vapaaehtoistoiminnan organisaatioiden rooleissa. Joskus työnkuva on voinut puuttua kokonaan ja rajojen suhteen on ollut epäselvyyksiä. (Hoad 2002, 240; ks. myös Merrell 2000, 96.) Rajat määrittelevät alueen, jonka sisällä toimiminen on turvallista ja mielekästä (Mykkänen-Hänninen 2007, 44). Laadukkaasti järjestetty vapaaehtoistoiminta auttaa

mukana olevia sitoutumaan toimintaan. Vapaaehtoiset voivat kokea stressiä ja epämukavuuden tunnetta, mikäli tehtävät eivät ole selvillä (Merrell 2000, 96). Auki kirjoitetut selkeät toimenkuvat jakavat perustehtävät mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla eri toimijoiden kesken sekä rajaavat vastuuta ja selkiyttävät rooleja (Mykkänen-Hänninen 2007, 39).

Tutkimukseni analyysi tekee näkyväksi ristiriidan, jossa yhtäältä eri toimijaryhmät eivät toivo liian tiukkoja rajoja, vaan joustavat rajat nähdään arvokkaina. Toisaalta kaivataan silti selkeitä rajoja ja toivotaan niiden selkiytyvän siitä, mitä ne tällä hetkellä ovat. Peter Hoad (2002) korostaa, että rajat eivät ole joustamattomia, vaan alttiita muutokselle ja jatkuvien eri keskustelujen tulos (Hoad 2002, 254). Analyysistä käy ilmi, että vaikka rajoista halutaan pitää kiinni, myös ”hoksaamiselle” ollaan avoimia. Rajojen on siis hyvä antaa siirtyä, kun asiasta ollaan yhtä mieltä, se on perusteltua ja keinot ovat oikeat.

8.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Kvalitatiivisia menetelmiä käyttäviä tutkijoita on ajoittain kritisoitu tutkimuksen luotettavuuskriteerien hämäryydestä. Kysymys luotettavuudesta rakentuu kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien välillä eri tavoin. Analyysivaihe ja luotettavuuden arviointi eivät ole yhtä hyvin eroteltavissa laadullisessa tutkimuksessa kuin määrällisessä. Tutkimusten kieli on myös erilaista, mikä hankaloittaa vertailua. Aineiston analyysin, tehtyjen tulkintojen ja tutkimustekstien välillä on vapaampi mahdollisuus kulkea kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullista tutkimusta tekevä tutkija joutuu pohtimaan tekemiään ratkaisuja jatkuvasti ja näin ottamaan kantaa samanaikaisesti sekä analyysin kattavuuteen että tehdyn työn luotettavuuteen. Tutkimusprosessin luotettavuus on kysymys, jota tarkastellaan laadullista tutkimusta arvioidessa. (Eskola & Suoranta 1998, 209, 211.)

Validiteetti osoittaa, miten hyvin analyysissä käsitellyt osoittimet ilmaisevat sitä, mitä niiden on tarkoitus ilmaista. Validiteetti on jaettavissa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäinen validiteetti tarkoittaa eri teoreettisten ja käsitteellisten määritteiden loogista suhdetta toisiinsa. Se kuvastaa lähinnä sitä, kuinka hyvin tutkija tuntee tieteenalansa ja millainen hänen tieteellinen otteensa on. (Grönfors 1982, 174.) Menetelmällisten ratkaisujen, teoreettis-filosofisten lähtökohtien ja käsitteellisten määritteiden on oltava loogisessa suhteessa keskenään (Eskola & Suoranta 1998, 214). Teoreettisten johtopäätösten ja empiirisen aineiston välisen suhteen pätevyys merkitsee ulkoista validiteettia. Kun tutkija on tehnyt havainnoidun tilanteen pohjalta oikeita johtopäätöksiä ja

kun hän kuvailee tilannetta juuri sellaisena kuin se on, voidaan sanoa, että havainnointitiedolla on tuolloin ulkoista validiteettia. (Grönfors 1982, 174.) Kvalitatiivisen tutkimuksen validius perustuu tutkimusprosessin yksityiskohtaiseen kuvaamiseen. Kaikki, mikä helpottaa tutkimuksen itsenäistä arvioimista, on kerrottava tutkimusraportissa yksityiskohtaisesti, jotta tutkimuksen validius on mahdollista osoittaa. (Grönfors 1982, 178.) Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2003) tiivistävät validiteetin tarkoittavan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu tutkia (Tuomi & Sarajärvi 2003, 133). Kun tutkija havainnoi, identifioi ja ”mittaa” sitä, mitä hän sanoo mittaavansa, on tutkimus silloin validi (Mason 2002, 39).

Tutkimusraportin on mahdollista yhtäältä kuvata mahdollisimman tarkasti kenttätyöprosessia ja toisaalta kuinka sen on mahdollista vapauttaa tutkimusraportti siitä tilanteesta, johon sosiaalinen ilmiö liittyy. Keinot ovat ensinnäkin systemaattisen selostuksen esittäminen siitä, miten tutkimus on suoritettu, mihin kuuluu esimerkiksi havainnointi- ja haastattelutilanteiden selvitys. Tutkimuksen ainakin osittainen toistettavuus mahdollistuu tätä kautta. Toiseksi, tutkijan on selostettava, kuinka aineisto on tarkistettu ja mitä menetelmiä on käytetty. Esimerkiksi jos eri menetelmillä on hankittu tietoa samoista asioista, on tästä oltava selvitys raportissa. Kolmanneksi, tutkijan on hyvä sisällyttää mukaan oman taustansa ja eri organisatoristen seikkojen vaikutus tutkimustuloksiin. (Grönfors 1982, 178–179.)

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään myös reliabiliteetin käsitteen avulla. Validiteetti on yhteydessä reliabiliteettiin, jota aineistolla on silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. Validiteetti ei ole mahdollista ilman reliabiliteettia. (Grönfors 1982, 175.) Tuomi & Sarajärvi (2003) tiivistävät reliabiliteetin tarkoittavan tutkimustulosten toistettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 133). Jennifer Mason (2002) taas kirjoittaa reliabiliteetin tarkoittavan tutkimusmetodien ja -tekniikoiden tarkkuutta ja tutkijan tuleekin kysyä, kuinka luotettavasti ja tarkasti hänen valitsemansa menetelmät tuottavat aineistoa (Mason 2002, 39).

Omassa tutkielmassani olen pyrkinyt selostamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, kuinka olen hankkinut aineiston (luku 4), kuinka olen edennyt analyysini kanssa (luku 5 ja LIITE 3) ja kuinka olen päätenyt johtopäätöksiini (luvut 6 ja 7). Näin ollen toisen tutkijan olisi mahdollista toistaa tutkimus samalla aineistolla. Toinen tutkija voisi tarkasta tutkimuksen etenemisen selonteosta huolimatta päätyä silti erilaisiin tuloksiin, sillä kuten Grönfors (1982, 178) toteaa, tutkijan koulutus, tieteellisen, filosofisen ja poliittisen viitekehyksen omaksuminen, persoonallisuus ja monet muut sekä henkilökohtaiset että organisatoriset taustatekijät vaikuttavat tutkijan arvomaailmaan ja

käyttäytymiseen. Siksi olen kuvannut omaa taustaani ja suhdettani tutkimusaiheeseen (luku 4). Tätä kautta olen pyrkinyt tekemään läpinäkyväksi omia lähtökohtiani. Kuten olen luvussa viisi tuonut esiin, olen käynyt aineistoa läpi useaan kertaan palaten sen pariin yhä uudelleen analyysin eri vaiheissa ja sen jälkeen. Olen käyttänyt aikaisemmin kuvaamiani menetelmiä ja tuonut esiin, kuinka prosessi on edennyt. En siis ole pyrkinyt hankkimaan tietoa ja saanut sitä menetelmin, joita en ole tutkimusraportissani tuonut esiin. Valitsemani metodin avulla olen saanut vastauksia tutkimuskysymyksiini. Olen kuvannut metodin käyttöä mahdollisimman tarkasti, jotta tekemäni analyysin osia ei jäisi hämärän peittoon.

8.3 Pohdinta

Kuten monella muulla pro gradu -tutkielman tekijällä, myös omalla kohdallani olen onnistunut luomaan jonkinlaisen viha-rakkaus-suhteen omaan tutkielmaani. Kuten olen luvussa 4 pohtinut, voi itselle liian henkilökohtainen tai lähelle tuleva aihe muodostua ongelmaksi. Itse kuitenkin koin saavani virtaa vapaaehtoistoiminnasta – itselleni hyvin tärkeästä aiheesta, jonka pariin palasin sormet syyhyten yhä uudelleen. Siispä vaikka aiheen tuttuus aiheutti haasteita analyysiprosessin etenemiselle, kun jouduin tarkastelemaan hyvin kriittisesti omaa analyysiäni, kantoi aihe silti eteenpäin ja piti minut otteessaan ja motivoituneena viimeisiin hetkiin saakka.

Tutkielmani arvokkaana aikaansaannoksena näen sen, että olen onnistunut nostamaan esiin esimerkkejä rajoista vapaaehtoistoiminnan ja ammatillisen työn välillä sekä arjen paikoista ja tilanteista, joissa rajat erityisesti ajautuvat neuvottelun kohteeksi. Joidenkin mielestä kenties itsestäänselvyyksinä näyttäytyvät rajat lakkaavat olemasta sellaisia, mitä kauemmas arjesta ja käytännön työstä siirrytään. Siksi tällaista tietoa on nostettava esiin. Osoituksena tiedon tuottamisen tarpeellisuudelle on jo se tosiasia, ettei aihepiiriä koskevaa tutkimusta ole juuri aikaisemmin tehty. Jatkotutkimusta ajatellen mielenkiintoinen ja tärkeä näkökulma olisi ottaa omaiset lähemmin tarkasteluun mukaan. Omassa tutkimuksessani olen sivunnut käsityksiä omaisten vastuusta, mutta rajauksen puitteissa heidän työnsä ja rajapinnat muiden toimijaryhmien työn kanssa jäivät suuremmilta osin tarkastelematta.

Tässä alaluvussa haluan vielä nostaa esiin keskustelua, jonka koen tutkielmani tuottamien tulosten parhaaksi anniksi siinä mielessä, että ne osoittavat arjen haasteellisia rajojen neuvotteluun liittyviä paikkoja, joihin on syytä kiinnittää huomiota. Näitä ovat ennen kaikkea tehtävät, jotka eivät kuulu kenellekään sekä vielä toistaiseksi epäselvä kumppanuuden käsite. Tulosteni pohjalta julkisen,

yksityisen ja kolmannen sektorin sekä perheiden eli laajemmin yhteiskunnallinen tulevaisuuden haaste liittyy sellaisten tehtävien hoitamiseen, jotka eivät kuulu kenellekään. Tutkielmani tuloksissa nousee esiin, että vaikka julkisen sektorin vastuu määrittäytyy laajimmaksi, on silti olemassa tehtäviä, joita julkisen sektorin ammattityöntekijät eivät voi ottaa hoitaakseen. Näille tehtäville haetaan vastuunkantajaa erityisesti ikäihmisten omaisista. Omaisten rooli yhtäältä korostuu ja toisaalta taas näyttäytyy vaihtelevana ja suppeana, sillä toimijaryhmät tuovat esiin ymmärrystä omaisten vaihtelevia elämäntilanteita kohtaan. Moni asia on aikaisemman kuulunut perheen vastuulle, mutta ei sitä enää ole. Jos vastuu ei kuulu omaiselle eikä asiakkaalle itselleen heikentyneen toimintakyvyn vuoksi, kuka ottaa asian hoitaakseen? Sen sijaan, että ajaudutaan kiistelemään siitä, kenelle nämä tehtävät todellisuudessa kuuluvat tai eivät kuulu, on tärkeää havaita haasteelliset paikat ja yhteistyössä neuvotellen pyrkiä vastaamaan niihin. Auttajien verkossa on välillä asiakkaiden mentäviä aukkoja, jotka on löydettävä, huomioitava ja paikattava. Oman toimijaryhmän tekemättä jättämät tehtävät eivät välttämättä tule tehdyksi muualla automaattisesti (ks. Abbott 1988).

Toinen tulevaisuuden, tai oikeammin tämän hetken haaste on kumppanuus. Kokemusta kumppaneina tehdystä yhteistyöstä ei vielä juuri ole ja tutkielman tulosten mukaan eri sektoreilla ei olla vielä täysin selvillä siitä, mitä kumppanuus tarkoittaa tai mitä sen halutaan tarkoittavan. Jotta yhteistyö on jatkossa mahdollista ja jotta työn rajat ja vastuujaot ovat selvillä, vaaditaan kumppanuuden määrittelemistä. Iäkkäiden konkreettisiin arkituen ja psykososiaalisen tuen tarpeisiin olisi mahdollista vastata paremmin järkevän työnjaon ja yhteistyön avulla. (Vaarama, Luoma, Siljander & Meriläinen 2010, 164.) Yhteiskunnallinen kehitys ja rakenteelliset muutosprosessit ovat menossa siihen suuntaan, että kunnat siirtävät painopistettään palveluiden tuottamista kohti rakenteita, jotka tukevat kansalaisyhteiskunnan ja elinvoimaisten yhteisöjen toimintaedellytyksiä. Palvelut uudistuvat ja tulevaisuudessa korostuu kumppanuus valtion, kuntien, järjestöjen, yksityisen sektorin, seurakuntien sekä työelämän kesken. (Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunta ym. 2015.) Kaupungin tehtävänä korostuva osallistumisen paikkojen tarjoaminen voi saada apua vapaaehtoissektorilta, sillä vapaaehtoistoiminta itsessään on mahdollisuus osallisuuteen, mikä vahvistaa kansalaisten ja yhteiskunnan välissä suhdetta ja tarjoaa merkityksellistä tekemistä (Mykkänen-Hänninen 2007, 6; Hartikainen 2009, 128). Panostamalla vapaaehtoistoimintaan kaupunki luo samalla tekemisen mahdollisuuksia, joilla voi olla kauaskantoiset vaikutukset esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisemisessä (ks. esim. Laimio & Välimäki 2011).

Sosiaaliset ryhmät on nähtävä keskenään kommunikoivina kokonaisuuksina, ei toisistaan eristäytyneinä (Barth 1969, 9–10). Vaikka julkinen ja kolmas sektori ja toisella tasolla esimerkiksi kotihoito ja vapaaehtoistoiminnan organisaatio ovat omillaan itsenäisiä toimijoita omine sääntöineen, käytäntöineen ja tehtävineen, ovat ne kuitenkin arjessa keskenään jatkuvassa kanssakäymisessä. Tätä kanssakäymistä, yhteistyötä ja rajalla tehtävää työtä ei tule sivuuttaa vaan siihen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kuten aikaisemmassa teoriakirjallisuudessa (esim. Hoad 2002; Abbott 1988; Allen 2000) esitetään, rajat eivät ole pysyviä, vaan niitä neuvotellaan jatkuvasti uudelleen ja ne voivat muuttua lyhyenkin ajan kuluessa. Työtehtävät, ammatit ja linkit niiden välillä muuttuvat jatkuvasti (Abbott 1988, 35). Tässä tutkielmassa esiin nostamani rajat ovat siis myös neuvottelun alla. 5–10 vuodessa ne ovat voineet siirtyä uuteen paikkaan – tai pysyä ennallaan. Esimerkiksi kumppanuutta määritellessä ei silti voida heittäytyä virran vietäväksi ja vedota siihen, että rajat saattavat muuttua hetkenä minä hyvänsä. Rajat ovat olemassa syystä eivätkä ne ole esimerkiksi jäänteitä menneistä työnjaoista (Hoad 2002). Rajoja on pohdittava kriittisesti. Rajoista kiinni pitämisen halu saa rinnalleen avoimuuden, joka mahdollistaa uuden toiminnan innovoinnin. Kun vapaaehtoistoiminnan ytimeistä ja kunkin toimijan vastuista pidetään kiinni, on tulevaisuudessa mahdollista luoda yhdessä uudenlaista vapaaehtoistoimintaa ja yhteistyötä – ja parantaa ikäihmisten arjen laatua.

Lopuksi

Tutkielmani aineistossa nousee esiin eri toimijaryhmien arvostus vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Olen innostunut vapaaehtoistoiminnasta tutkielmani edetessä yhä uudestaan, samoin kuin kunnioitukseni kaikkia vapaaehtoisia kohtaan on kasvanut entisestään. Erästä haastateltavaa lainaten: *Toivottavasti he edes omalle perheellensä kertovat salaisuuden, kuinka paljon ovat hyvää tehneet.*

Lähteet

Painetut lähteet

Abbott, Andrew (1988) *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago & Lontoo: The University of Chicago Press.

Alasuutari, Pertti (1999) *Laadullinen tutkimus*. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Allen, Davina (2000) Doing Occupational Demarcation. The "Boundary-Work" of Nurse Managers in a District General Hospital. *Journal of Contemporary Ethnography* 3, 326–356.

Andersson, Birgit & Öhlén, Joakim (2005) Being a Hospice Volunteer. *Palliative Medicine* 19, 602–609.

Anttonen, Anneli & Häikiö, Liisa & Valokivi, Heli (2012) Vastuu, valinta ja osallistuminen sosiaalipalveluissa: vanhushoivapolitiikan muutos ja arkinen hoivavastuu. Teoksessa Anttonen, Anneli, Haveri, Arto, Lehto, Juhani & Palukka, Hannele (toim.) *Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos*. Tampere: Tampere University Press, 19–46.

Anttonen, Anneli & Häikiö, Liisa (2011) From social citizenship to active citizenship? Tensions between policies and practices in Finnish elderly care. Teoksessa Tonkens, Evelina Hendrika & Newman, Janet (toim.) *Participation, Responsibility and Choice. Summoning the Active Citizen in Western European Welfare State*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 67–86.

Anttonen, Anneli & Häikiö, Liisa & Raitakari, Suvi (2013) Matkalla muutokseen ja hyvinvointimarkkinoille? *Janus* 21:4, 290–297.

Barth, Fredrik (1998) Introduction. Teoksessa Barth, Fredrik (toim.) *Ethnic Groups and Boundaries: The Social Organization of Culture Difference*. USA: Waveland Press, Inc.

Bolmgren, Jenni, Martikainen, Pekka, Martelin, Tuija & Koskinen, Seppo (2006) Ikääntyneiden saama epävirallinen ja virallinen apu Suomessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 71:2, 167–178.

Brown, Brian J. & Baker, Sally (2012) *Responsible citizens: Individuals, health, and policy under neoliberalism*. Lontoo: Anthem Press.

Clarke, John (2005) New Labour's citizens: activated, empowered, resonsibilized, abandoned. *Critical Social Policy* 25:4, 447-464.

Cooper, Frank (2012) *Professional Boundaries in Social Work and Social Care. A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing your Professional Boundaries*. Lontoo: Jessica Kingsley Publishing.

Eisenhardt, Kathleen M. (1989) Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review* 14:4, 532–550.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Euroopan parlamentin mietintö 2008. Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämisessä (2007/2149 (INI)). 10.3.2008.

Gieryn, Thomas F. (1983) Boundary-Work and the Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists. *American Sociological Review*, 48:6, 781-759.

Gieryn, Thomas F. (1999) *Cultural boundaries of science: credibility on the line*. Chicago: The University of Chicago Press.

Grönfors, Martti (1982) *Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät*. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa & Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) *Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus*. Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry:n julkaisusarja. Tampere: Muotialan toimintakeskus ry.

- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Haigh, Emma & Lee, Anita (2010) The management of professional roles during boundary work in child welfare. *International Journal of Social Welfare*. 19, 348–357.
- Hartikainen, Anne (2009) *Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta*. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaalipolitiikan väitöskirja.
- Harvey, David (2008) *Uusliberalismin lyhyt historia*. Tampere: Vastapaino. Suom. Kaisa Koskinen.
- Hernes, Tor (2004) Studying composite boundaries: A framework of analysis. *Human Relations* 57:1, 9-29.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (2008) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki, Kustannusyhtiö Tammi.
- Hoad, Peter (1991) Volunteers in the independent hospice movement. *Sociology of Health & Illness* 13:2, 231-248.
- Hoad, Peter (2002) Drawing the line: the boundaries of volunteering in the community care of older people. *Health and Social Care in the Community* 10:4, 239–246.
- Hämäläinen, Juha (1987) *Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus laadullisen tutkimuksen "käsiyötaitoon"*. Kuopion yliopiston julkaisuja. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.
- Ikonen, Eija-Riitta & Julkunen, Seija (2007) *Kehittyvä kotihoito*. Helsinki: Edita Prima.
- Ikääntymisraportti (2009) Kokonaisarvio ikääntymisen vaikutuksista ja varautumisen riittävydestä. *Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja* 1/2009.
- Ilcan, Suzan (2009) Privatizing Responsibility: Public Sector Reform under Neoliberal Government. *Canadian Review of Sociology* 46:3, 207–234.
- Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi (2013) Kunnan, järjestöjen ja asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet tilaaja-tuottajamallissa. *Janus* 4:21, 298–313.

Julkunen, Raija (1992) *Hyvinvointivaltio käännekohdassa*. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Raija (2006a) *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu*. Stakes, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Julkunen, Raija (2006b) Vastuupuheen esiinmarssi. *Yhteiskuntapolitiikka* 71:5, 533–540.

Jutila, Merja (2011) Narrowing of Public Responsibility in Finland 1990-2010. *Social Policy & Administration* 45:2, 194–205.

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

Karp, Anita & Ebrahimi, Roya & Marengoni, Alessandra & Fratiglioni, Laura (2010) *Informal care and voluntary assistance: A systematic literature review of quantitative and qualitative aspects of assistance to elderly persons in Sweden, Italy, the United Kingdom and Canada*. A report from the Social Council Stockholm 2010. Tukholma: Elanders Sverige AB.

Klein, Julie Thompson (1996) *Crossing Boundaries: Knowledge, Disciplinarity and Interdisciplinarity*. Charlottesville: The University Press of Virginia.

Koskiahho, Briitta (2001) Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 15–40.

Koskiahho, Briitta (2014) *Kumppanuuden sosiaalipolitiikka etsimässä*. Settlementtijulkaisuja 32. EU: United Press Global.

Kuusinen-James, Kirsi (2009) *Yhteinen vastuu - muuttuva työjako? Uusi sosiaalinen sopimus ikääntyneiden hoivan järjestämisestä*. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatin tutkimus.

Kuusinen-James, Kirsi & Seppänen, Marjaana (2013) Ikääntyvät palvelusetelin käyttäjät valintatilanteessa: kuluttajia vai näennäiskuluttajia. *Janus* 21:4, 314–329.

Laimio, Anne & Välimäki, Sari (2011) *Vapaaehtoistoiminta kehittyä*. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys.

Lehtinen, Sini-Tuulia (1997) *Vapaaehtoistoiminta - kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön*. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Luhmann, Niklas (1995) *Social Systems*. Stanford: Stanford University Press.

Luhmann, Niklas (2004) *Ekologinen kommunikaatio*. Tampere: Gaudeamus.

Löwenheim, Oded (2007) The Responsibility to Responsibilize: Foreign Offices and the Issuing of Travel Warnings. *International Political Sociology* 1, 203-221.

Muuri, Anu & Manderbacka, Kristiina (2010) Hyvinvointivaltion kannatusperusta. Teoksessa Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 96–110.

Mykkänen-Hänninen, Riitta (2007) *Vapaaehtoistyön rajapinnoilla*. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja.

Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma (2005) *Kunta ja kolmas sektori: yhteistyön uudet muodot*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Neno, Rebecca & Neno, Marcus (2007) Working with volunteers: key issues for gerontological nursing - Application to practice the contribution of volunteers in a long-term care setting: a case study. *International Journal of Older People Nursing* 2, 227–231.

Nyholm, Marja-Liisa & Suominen, Heikki (1999) *Palveluverkossa yötäpäivää*. Vammala: Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut 18.

Palola, Elina (2011) Valinnanvapauden problematiikasta sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) *Hukassa vai uuden jäljillä*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 283–309.

Pihlaja, Ritva (2010) *Kolmas sektori ja julkinen valta*. Kunnallisalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut 61. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Sipilä, Jorma (2005) Suomalainen sosiaalipolitiikka ennen, nyt ja tulevaisuudessa. Teoksessa Väärälä, Reiso & Roos, Minna (toim.) *Hyvinvointi 2015 – Sosiaalialan tulevaisuus -seminaari 10.5.2005*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Szebehely, Marta (2006) Informella hjälpgivare. J. Vogel (toim.). *Äldres levnadsförhållanden. Arbete, ekonomi, hälsa och sociala nätverk 1989-2003*. Tukholma: Statistiska Centralbyrån.

Tonkens, Evelina Hendrika & Newman, Janet (2011) Introduction. Teoksessa Tonkens, Evelina Hendrika & Newman, Janet (toim.) *Participation, Responsibility and Choice. Summoning the Active Citizen in Western European Welfare State*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 9-28.

Tonkens, Evelina Hendrika & Newman, Janet (2011) *Participation, Responsibility and Choice. Summoning the Active Citizen in Western European Welfare State*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 1.-2. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Tuori, Kaarlo (2005) Sosiaaliset oikeudet ja omavastuu. Teoksessa Väärälä, Reiso & Roos, Minna (toim.) *Hyvinvointi 2015 – Sosiaalialan tulevaisuus -seminaari 10.5.2005*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Utriainen, Jarkko (2011) Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2011.

Valliluoto, Sari (2014) *Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä*. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Vaarama, Marja & Luoma, Minna-Liisa & Siljander, Eero & Meriläinen, Satu (2010) 80 vuotta täyttäneiden koettu elämänlaatu. Teoksessa Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 150–166.

Vaarama, Marja & Luoma, Miina-Liisa & Ylönen, Lauri (2006) Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja koettu elämänlaatu. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2006*. Helsinki: Stakes, 104–133.

van Dijk, Hanna, Cramm, Jane & Nieboer, Anna (2012) The experience of neighbor, volunteer and professional support-givers in supporting community dwelling older people. *Health and Social Care in the Community* 21:2, 150–158.

Wikström, Eva (2008) Boundary work as inner and outer dialogue: dieticians in Sweden. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal* 3:1, 59–77.

Sähköiset lähteet

Hokkanen, Liisa (2014) Kestävää, villiä vapaaehtoisuutta onnellisuustaskuissa. KansalaisAreena ry. <http://kansalaisareena.blogspot.fi/2014/11/kestavaa-villia-vapaaehtoisuutta.html>. Luettu 7.12.2014.

KansalaisAreena ry (2014) Vapaaehtoistoiminnan kehittämisen esteet ja kehittämistarpeet. Raportti kyselystä ajalla 1.9.2014-15.9.2014. Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunta, Vapaaehtoistoiminnan toimintaedellytykset -työryhmä.

<http://www.kansalaisareena.fi/estekartoitus.pdf>. Luettu 12.11.2014.

KansalaisAreena ry (2014) Esittely.

<http://www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=esittely>. Luettu 14.12.2014.

Kellokoski, Marianne, & Roivainen, Ida (2015) Näillä kymmenillä tavoilla voit tehdä vapaaehtoistyötä. Nyt.

<http://nyt.fi/a1442457993934>. Luettu 22.9.2014

Kuntien ja järjestöjen yhteistyö kasvaa. 2015. Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunnan, KansalaisAreena ry:n ja Kuntaliiton tiedote. Julkaistu 13.10.2015. Viitattu 26.11.2015.

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/10/Sivut/kuntien-ja-jarjestojen-yhteistyon-tarve-kasvaa.aspx>

Pilke, Antti (2015) Valtio nimesi väliaikaisen yhtiönsä FRV:ksi.

http://yle.fi/uutiset/valtio_nimesi_valiaikaikaisen_peliyhtiionsa_frvksi/8467310. Luettu 20.11.2015.

Raha-automaattiyhdistys (2015). Tietoa meistä.

<http://www2.ray.fi/fi/ray/tietoa-meist%C3%A4>. Luettu 26.9.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2004) FINNISH SOCIAL PROTECTION IN 2003.

<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/126452/Julka200410.pdf?sequence=1>. Luettu 26.9.2015.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja se loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Opetus- ja kulttuuriministeriö.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut. Luettu 18.9.2015.

Esitykset

Reinman, Liisa (2014) Vapaaehtoistoiminnan merkitys yksilölle ja yhteisölle. *Ovet auki vapaaehtoistoiminnalle -seminaari* 2.12.2014, Tampere.

LIITE 1 TIEDONANTO PRO GRADU -TUTKIMUKSESTA

Tampereella 19.12.2014

Tutkimuslupapyyntö pro gradu -tutkimusta varten

Olen Katja Kekki Tampereen yliopistolta ja opiskelen Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikössä sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa. Teen pro gradu -tutkimustani aiheesta *Kaupungin edustajien ja ikäihmisten parissa toimivien vapaaehtoistoimijoiden käsitykset työn rajapinnoista ja vastuusta*.

Vapaaehtoistoiminnan rooli nyt ja tulevaisuudessa on neuvottelun alla. Tarve roolin selkiyttämiseksi ja vapaaehtoistoiminnan toimintamahdollisuuksien kartoittamiselle nojaa laajempiin yhteiskunnallisiin kehityslinjoihin, sillä ikäihmisten määrän kasvu aiheuttaa alati kasvavaa palveluntarvetta. Siksi tutkimukseni rajauksena on ikäihmisten parissa tehtävä kotona asumista tukeva vapaaehtoistoiminta.

Tutkimuksessani tarkastelen, kuinka eri tahojen edustajat puhuvat työn rajapinnoista ja vastuusta. Julkisen sektorin edustajat ja vapaaehtoistoimintaa koordinoivat toimijat tekevät arjessa usein tiivistä yhteistyötä. Työtä tehdään rajapinnoilla, eikä aina ole täysin selvää, mikä on kenenkin vastuulla ja mitä vapaaehtoisvoimin on mahdollista tehdä. Tarkoitukseni on tuoda esiin erilaisia näkemyksiä vapaaehtoistoiminnan roolista, jolloin ikäihmisten parissa tehtävää työtä voidaan selkeyttää, rooleja rajata ja toimintaa kehittää. Tutkimuskysymykseni on: Mitkä ovat eri toimijoiden näkemykset julkisen sektorin ja vapaaehtoistoimintaa organisoivien kolmannen sektorin toimijoiden työn rajapinnasta?

Haastattelujen kautta toivon pääseväni kiinni arjen kokemuksiin ja konkreettisiin esimerkkeihin, joita on tärkeää nostaa esiin. Lähestyn teitä, sillä koen työntekijöidenne pystyvän tuottamaan arvokasta tietoa aiheesta. Pyydän tutkimuslupaa haastatella työntekijöitä tutkimukseeni.

Tutkimuksessani pyritään kaikin keinoin haastateltavien ja organisaatioiden tunnistamattomuuteen eli anonymiteetin turvaamiseen, mutta aina on mahdollista että asiaa hyvin tunteva lukija tunnistaa tutkimuksessa mukana olevat tahot. Tutkimuksessani en käytä vastaajien tai vastaajaorganisaatioiden nimiä taikka muita tunnistetietoja. Tutkimuksen kohteena olevaan kaupunkiin viitataan suomalaisena keskisuurena kaupunkina. Haastattelumateriaalia ei käytetä missään muussa yhteydessä, se säilytetään huolellisesti tutkimuksen edetessä ja hävitetään, kun tutkimus on valmis. Tutkimuksen teon eettisiä periaatteita noudatetaan tarkasti tutkimusta tehdessä.

Olen aloittanut pro gradu -tutkimukseni tekemisen aikaisemman tutkimuskirjallisuuden kartoittamisella ja aiheen hahmottelulla syyskuussa 2014 ja seuraava askel on tutkimushaastattelujen tekeminen tammi-helmikuussa 2015. Tavoitteenani on saada analyysi tehtyä ja tutkimusraportti kirjoitettua kevään 2015 loppuun mennessä.

Kiittäen, Katja Kekki

Tampereen yliopisto puh. 040 865 2977

Yhteiskunta ja kulttuuritieteiden yksikkö sähköposti: katja.a.kekki@gmail.com

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

LIITE 2 TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

TAUSTA

- Millaista työtä teet? Kuvaile vapaasti.

YHTEISTYÖ

- Millaista yhteistyötä teet työssäsi julkisen sektorin/vapaaehtoistoimijoiden kanssa?
- Kuinka pitkään yhteistyötä on ollut?
- Onko ollut haasteita/ongelmia?
- Mikä on toiminut hyvin?
- Onko sinulla tai organisaatiossasi ennakkoluuloja yhteistyökumppaneita kohtaan?
- Millaisia kehittämisehdotuksia sinulla on yhteistyön parantamiseksi?

RAJAPINNAT

- Milloin ja missä yhteydessä rajat työtehtävien ja toiminnan välillä ovat tulleet esiin?
- Miten rajat ovat tulleet esiin, esimerkkejä?
- Kuka määrittää, missä rajat menevät?
- Joustetaanko rajoissa?
- Kuinka usein työtä tunnutaan tekevän rajapinnalla?
- Millaiseksi uskot rajan hahmottuvan tulevaisuudessa? Muuttuvatko työnkuvat?
- Mikä olisi uhkakuva?
- Millainen olisi hyvä tulevaisuuden näkymä, kun ajatellaan vapaaehtoistoimijoiden ja julkisen sektorin ammattilaisten työnjakoa ja yhteistyötä?

VASTUU

- Mikä on julkisen sektorin vastuulla?
- Mikä on yksilön vastuulla?
- Mikä on omaisen vastuulla?
- Kenellä muulla on vastuu?
- Kuka vastuun määrittelee?
- Pitääkö vastuusta keskustella arjessa?

LIITE 3 SISÄLLÖNANALYYSIN LUOKAT

RAJAT

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka	Yhdistävä luokka
<p>pienet teot (esim. tukan kampaaminen, napin ompelu)</p> <p>hellittelytehtävät</p> <p>vuodepotilaalle voi lukea</p> <p>pieni hellittely ja hoiva (esim. kevyt hieronta, rasvaus)</p>	hoiva	rinnalla kulkeminen	Kuvaukset julkisen sektorin ja vapaaehtoistoimintaa organisoivan kolmannen sektorin työn rajoista
<p>saunakaveriksi voi mennä, saunottaminen ei käy</p> <p>vapaaehtoinen kaverina, käsivartena, silminä, korvina, tukena</p> <p>ei oteta lääkäritietoja huolehdittavaksi</p> <p>ei mennä lääkärin vastaanotolle mukaan</p> <p>selkeät tehtävät (esim. ulkoilu)</p> <p>retkien teko yhdessä</p> <p>kuuntelu, ei neuvota</p> <p>uuden asian opettelu yhdessä (esim. palvelubussiliikenne)</p> <p>selkeiden neuvojen antaminen (esim. ohjaaminen ensiapuun)</p> <p>ammattitaustan hyödyntäminen hieman haasteellisempien asiakkaiden kanssa</p> <p>rinnalla kulkija viimeisiin hetkiin</p>	rinnalla kulkeminen	rinnalla kulkeminen	

<p>tukena oleminen</p> <p>inhimillisyyttä ja läsnäoloa vaativat tilanteet</p> <p>ulkoilukaveria ja ystävänä toimiminen</p> <p>laulaminen, pelaaminen, lukeminen, yhdessä leipominen</p> <p>mummojen tanssitus tapahtumassa ok</p> <p>ei saattajaksi lääkäriin, jos kerrottava asiakkaasta jotakin</p> <p>tehdään, mitä ystävänä tehtäisiin</p> <p>ei tehdä asiakkaan puolesta</p> <p>rauhalliset ja ei-yllättävät asiakkaat</p>			
<p>ei liian vaikeita tai helppoja tehtäviä: kullekin mieleisten tehtävien löytäminen</p> <p>ei vapaaehtoista asiakkaalle, jonka luona käy kaksi hoitajaa</p> <p>ei käsitellä rahaa</p> <p>ei anneta omaa puhelinnumeroa</p> <p>asiat, jotka eivät kuulu kenellekään lankeavat tutuille vapaaehtoisille</p>	<p>vapaaehtoisen jaksaminen</p>	<p>rinnalla kulkeminen</p>	
<p>ei ammattilaisten työtehtäviä (siivous, pyykkäys, ruoanlaitto, lääkkeenjako)</p> <p>ei hoidollisia tehtäviä</p> <p>päivävaatteita ei vaihdeta, ulkovaatteissa avustetaan</p>	<p>hoidolliset tehtävät</p>	<p>ammattitaito ja koulutus</p>	

<p>ei kylvettämistä</p> <p>pieni siivous hätätilanteissa ok kertaluonteisesti</p> <p>ei sote-kyytioikeuksien järjestämistä, parannusehdotusten teko ok</p> <p>ei koulutusta vaativia tehtäviä</p> <p>ei lääkehoitoa</p> <p>ei avusteta pyörätuolista siirtymisissä ilman ohjausta</p> <p>ruokailussa avustaminen nielemiskykyisen asiakkaan kohdalla (eli asiakkaan kunnosta riippuen)</p> <p>lääkkeiden anto dosetista ok</p> <p>pieni wc-avustaminen ok</p> <p>ei lähihoitajan työtä</p> <p>ei neuvota lääkiasioissa, vaikka olisi ammattitausta</p> <p>ei kotitöitä, kuten siivousta</p> <p>ei hygieniasta huolehtimista</p> <p>ei vaatteiden silitystä</p>			
<p>ei tehdä luvanvaraisia töitä</p> <p>harrastuspohjalta toimiminen</p> <p>vapaaehtoisen ammattitausta ei saa vaikuttaa työtehtäviin</p> <p>ei vapaaehtoiskoordinaattorin työtehtäviä</p>	<p>ei ammattimaista työtä</p>	<p>ammattitaito ja koulutus</p>	

<p>ei ammattitaitoa vaativia töitä</p> <p>pienien kotieläinten jälkien paikkaaminen, koko seinän tapetoiminen ei</p> <p>musisointi tilaisuuksissa</p> <p>pienimuotoinen remonttiapu (esim. palovaroittimen patterit, taulujen ripustaminen)</p> <p>ei putkiasennuksia, pesukoneen asennukset ok</p>			
<p>ei jatkuvaa hoivaa (esim. ruoan lämmittäminen)</p> <p>ruonlämmitys ok</p> <p>satunnainen ikkunanpesu kaverina ollen</p> <p>yksittäiset kauppakäynnit</p>	<p>satunnaisuus vs. jatkuvuus</p>	<p>ammattitaito ja koulutus</p>	

RAJANYLITYS

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
<p>häätätilanne (esim. pissat housussa, maito kaatunut lattialle)</p> <p>akuutin tilanteen hoitaminen</p> <p>vapaaehtoinen toimii, kun kotihoidon käynti jäänyt väliin</p> <p>vapaaehtoinen hoiti tehtävät sairastapauksen sattuessa</p> <p>rajanylityspyyntö: asiakkaan kunto huonompi kuin ennakkoon odotettiin</p>	<p>häätätilanteet</p>	<p>satunnaiset (häätä)tilanteet</p>	<p>Kuvaukset julkisen sektorin ja vapaaehtoistoimintaa organisoivan kolmannen sektorin työn rajanylityksistä</p>
<p>hetkellinen rajanylitys</p>	<p>satunnaisuus</p>	<p>satunnaiset</p>	

<p>satunnainen lakanan ripustaminen</p> <p>satunnainen ikkunanpesu</p> <p>yllättävä siivoustehtävä</p> <p>säännöllinen kauppa-apu</p> <p>siivous useammin kuin kerran</p> <p>rajanylityspyyntö: ruoan lämmittäminen tietyinä päivinä</p>		(häätä)tilanteet	
<p>rajanylityspyyntöjä uusilta työntekijöiltä</p> <p>rajanylityspyyntöjä uusilta asiakkailta</p>	uudet tilanteet	satunnaiset (häätä)tilanteet	
<p>rajanylitys ammattitautian turvin</p> <p>laskujen hoitaminen</p> <p>tarjolla olevan ruoan syöttäminen ilman lupaa</p> <p>muuttoapu</p> <p>rajanylityspyyntö asiakkaalta: siivous</p> <p>maalaukset</p> <p>renkaiden vaihto</p> <p>sähkötyöt (ammattiosaamista hyödyntäen)</p> <p>lääkkeiden jako</p> <p>mattojen tamppaus ja verhojen laitto</p>	ammattilaisten työtehtävät	läheinen suhde ja inhimillisuus	

<p>rajanylityksistä vaikeneminen</p> <p>vapaaehtoiset ylittävät itsenäisesti rajoja, mutta eivät kerro</p> <p>tutumman asiakkaan auttaminen</p> <p>vapaaehtoinen hoitaa asioita, jotka eivät kuulu kenellekään</p> <p>halu auttaa asiakasta saa toimimaan</p> <p>epärehellisen asiakkaan auttaminen</p> <p>vapaaehtoiset rikkovat rajoja ja kertovat koordinaattorille</p>	<p>läheinen suhde ja halu auttaa</p>	<p>läheinen suhde ja inhimillisyys</p>	
<p>rajanylityspyynnöjä julkiselta puolelta, kun vapaaehtoistoiminnan ydintä ei ymmärretä</p> <p>rajanylityspyynnö: paljon apua tarvitsevalle pyydetään vapaaehtoista avuksi</p>	<p>väärinkäsitys</p>	<p>väärinkäsitys</p>	

RAJAN MÄÄRITTÄJÄ

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka	Yhdistävä luokka
<p>Raha-automaattiyhdistys rahoittajana (järjestölle)</p> <p>laitos, missä vapaaehtoinen toimii (vapaaehtoiselle, työntekijöille)</p> <p>ihmiset ostaessaan palvelua (julkisille toimijoille)</p> <p>lainsäädäntö</p>	<p>ulkopuolinen toimija</p>	<p>ulkopuolinen toimija</p>	<p>Kuvaukset julkisen sektorin ja vapaaehtoistoimintaa organisoivan kolmannen sektorin työn rajan määrittäjistä</p>

<p>koordinaattori (vapaaehtoisille)</p> <p>kunta (julkisille toimijoille) yhteiskunnan vastuu tietyistä tehtävistä</p> <p>työnjärjestäjä</p> <p>työnantaja (julkisille toimijoille)</p>			
<p>hoitaja mukana tilanteessa</p> <p>laitoksissa enemmän mahdollisuuksia ja materiaaleja</p>	<p>työntekijän läsnäolo</p>	<p>ulkopuolinen toimija</p>	
<p>perehdytys (vapaaehtoiselle)</p> <p>kartoituskäynti (asiakkaalle)</p> <p>tarvittavat tiedot asiakkaasta</p>	<p>tiedonsiirto</p>	<p>ulkopuolinen toimija</p>	
<p>vapaaehtoisen ja asiakkaan kemioiden yhteen sopiminen</p> <p>asiakas, jonka voi lähettää vieraan ihmisen kanssa</p> <p>itsensä määrämisoikeuden toteutuminen</p> <p>rajojen oltava tasapuolisia kaikille asiakkaille</p> <p>asiakkaan toiveet</p> <p>vanhusten huononeva kunto siirtää rajaa</p> <p>asiakkaan turvallisuus</p> <p>asiakkaan kunto</p>	<p>asiakas</p>	<p>ulkopuolinen toimija</p>	
<p>rajat muotoutuneet toiminnan kuluessa</p>	<p>yhdessä määritellyt rajat</p>	<p>itsenäinen määrittelyvalta</p>	

<p>yhdessä sovitut pelisäännöt, sopimukset</p> <p>ymmärrys eri osapuolten lähtökohdista</p> <p>vapaaehtoisten yhdessä alussa määrittelemät yhteiset rajat</p> <p>arjen vastuiden oltava selvillä</p> <p>vapaaehtoistoiminnan olemuksen ymmärtäminen</p> <p>vapaaehtoisten ja julkisten työntekijöiden yhteinen suunnittelutyö</p> <p>eri näkökulma yhteisiin asiakkaisiin</p>			
<p>vapaaehtoistoimija rajaa toimintaansa itse</p> <p>julkinen puoli ei rajoita vapaaehtoistimijoita</p> <p>yhdistysten autonomia</p>	<p>yhdistysten autonomia</p>	<p>itsenäinen määrittelyvalta</p>	
<p>vapaaehtoista ei voi velvoittaa tekemään raskasta työtä</p> <p>vapaaehtoinen rajaa, miten haluaa mennä asiakkaan luokse (esim. ei ole pakko käyttää autoa)</p> <p>vapaaehtoisen oma jaksaminen ja itse määritellyt rajat</p> <p>vapaaehtoinen rajaa, meneekö uudestaan asiakkaan luokse</p> <p>toiminnan oltava turvallista vapaaehtoiselle</p>	<p>vapaaehtoinen</p>	<p>itsenäinen määrittelyvalta</p>	

<p>vapaaehtoisen kiinnostuksen kohteet</p> <p>vapaaehtoiset omat aikataulut vapaaehtoistoiminnan vastavuoroisuus</p> <p>vapaaehtoisen ammatillinen osaaminen</p> <p>vapaaehtoisen voimaantuminen</p> <p>vapaaehtoisen oma rajojensa oivaltaminen</p> <p>vapaaehtoisen yksityisyys (ei anneta puhelinnumeroa)</p>			
<p>salassapitoasiat</p> <p>vapaaehtoisen käynti ei voi olla kotona selviämisen edellytys</p> <p>raja voi siirtyä tehtävissä, jotka eivät vaadi erityisammattitaitoa</p> <p>hoidon jatkuvuus</p> <p>uudet tehtävät mahdollisia, kun oikein kohdennettu koulutus</p>	<p>ammatillisuus</p>	<p>idea tai periaate</p>	
<p>rahasäästöt siirtävät rajaa</p> <p>aikataulut ja paineet siirtävät rajaa</p>	<p>resurssit rajan siirtäjänä</p>	<p>idea tai periaate</p>	
<p>häätätilanteessa toimitaan ensiavun tavoin</p> <p>kriisitilanne ei siirrä rajaa</p>	<p>häätätilanne</p>	<p>idea tai periaate</p>	
<p>vapaaehtoisuus, vapaaehtoisia ei voi tilata toiminnan oltava maksutonta</p> <p>sopivuus ja inhimillisuus</p>	<p>yleinen periaate</p>	<p>idea tai periaate</p>	

ei saa vaarantaa kilpailua			
ei liian ammattimaista, pilkunviilauksenomaista rajojen määrittelyä			
vastikkeellisuus, mikäli rajaa siirretään			
talonpoikaisjärki	jokamiehen taidot	idea tai periaate	
jokamiehen taidot			
mitä naapurin mummo voisi tehdä			
normaalin varovaisuuden ja huolellisuuden riittäminen			

VASTUU

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka	Yhdistävä luokka
kotihoiton työntekijän vastuulla olla rauhallinen ja tarkkaavainen kaikessa työssään	julkisen sektorin/kunnan työntekijän vastuu	julkisen sektorin vastuu	Käsitykset eri toimijoiden vastuusta
kotihoiton työntekijän vastuulla hoitaa tilanne oli asiakas minkä kuntoinen tahansa			
työ määrittää julkisen sektorin työntekijän vastuun			
ammattilaisen vastuu huolehtia saunottamisesta			
kunnan vastuulla tarjota liikunta- ja kulttuuripalveluita kuntalaisille	julkisen sektorin/kunnan vastuu	julkisen sektorin vastuu	
norminmukaisten palveluiden järjestämistä siirtäessä pitkälle viety sopimuksellisuus ja valvonta			

<p>kunnan vastuulla hoitaa subjektiiviset oikeudet</p> <p>julkisen sektorin vastuulla, että kotihoidon työ on laadukasta ja valvottua</p> <p>julkisen sektorin vastuulla huolehtia henkilöstä, joka ei kykene huolehtimaan itsestään (esim. lääkehoito, hygienia, ravitsemuksen toteutuminen)</p> <p>julkisen sektorin vastuulla, että apua on riittävästi tarjolla</p> <p>tietyt sosiaali- ja terveyspalvelut kunnan vastuulla: oltava kaikille samanlaisia</p> <p>kunnan vastuulla luoda olosuhteita ja mahdollisia alustoja, jossa kuntalaiset voivat kohdata toisiaan ja löytää yhteistä tekemistä</p> <p>kunnan tekemät suunnitelmat ja kuntalaisille tehdyt lupaukset määrittelevät vastuuta</p> <p>laki määrittää julkisen sektorin vastuun</p> <p>vastuu palveluntuottajalla tuottaa asiakkaan tilaamaa palvelua</p> <p>yritykset siirtää vastuuta (resurssit)</p> <p>kunnan strategia määrittää heidän vastuutaan</p>			
--	--	--	--

<p>vastuukysymykset nyt uudessa valossa, kun kunta luopumassa palvelumonopolista ja siirtymässä verkostomaiseen kumppanuuteen</p> <p>kunnan vastuulla pitkäaikaispaikan järjestäminen, kun asiakas ei voi enää asua kotona</p> <p>yhteiskunnalla vastuu hoitaa ”ne tietyt” asiat</p> <p>julkisen sektorin vastuulla hoitaa terveydenhoito ja kaikki sellainen, mihin tarvitaan tietämystä ja osaamista</p> <p>kunnan/kotihoidon vastuulla kotisairaanhoidon järjestäminen</p> <p>kunnan vastuu käyttää verorahat järkevästi</p> <p>yhteiskunnan vastuulla vastata tehtävistä, missä voi joutua vaaratilanteisiin</p> <p>julkisen palvelun vastuulla sääntöjen mukaiset perustehtävät</p>			
<p>organisaation vastuulla määritellä tarjoamansa palvelu, josta kantaa vastuun</p> <p>asumispalveluyksiköllä vastuu asiakkaan viihtymisestä</p> <p>esimiesten kanssa keskusteltu, mitkä vastuut asumispalveluyksikössä on</p> <p>hoitajien/asumispalveluyksikön vastuulla tarjota vapaaehtoisille</p>	<p>julkisen sektorin asumispalveluyksikön vastuu</p>	<p>julkisen sektorin vastuu</p>	

<p>ohjausta, koulutusta ja neuvontaa</p> <p>asumispalveluyksikön vastuulla tuota esiin päättäjille, millainen voimavara vapaaehtoiset ovat</p> <p>hoitajien/asumispalveluyksikön vastuulla luoda puitteita vapaaehtoistoiminnalle</p> <p>asumispalveluyksikön vastuulla tuottaa mahdollisimman kattava palvelukuvaus ja tarjota ”se koko paletti”</p> <p>hoitajien/asumispalveluyksikön vastuulla toivottaa vapaaehtoinen tervetulleeksi</p>			
<p>koordinaattorin vastuulla haastatella vapaaehtoiset ja varmistaa, että kaikki on niin kuin pitää</p> <p>koordinaattorin vastuu vapaaehtoisten viestimistä asioista</p> <p>koordinaattorin vastuu taata vastavuoroinen kokemus ja ilon saaminen toiminnasta vapaaehtoisille</p> <p>koordinaattorin vastuu tiedon siirtämisestä julkisille toimijoille</p> <p>koordinaattorin vastuu pitää vapaaehtoiset ruodussa</p> <p>koordinaattori ottaa hänelle kuulumattoman vastuun</p> <p>vastuun siirtäminen</p>	<p>vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin vastuu</p>	<p>vapaaehtoistoiminnan vastuu</p>	

<p>vapaaehtoiselta koordinaattorille</p> <p>koordinaattorin vastuulla asiakkaan tyytyväisyys toimintaan</p> <p>koordinaattorin vastuulla luoda yhteisöllinen ryhmä</p> <p>koordinaattorin vastuulla opiskelijatyö (yhdy- ja vastuuhenkilönä toimiminen)</p> <p>koordinaattorin vastuulla ohjata vapaaehtoinen uuteen paikkaa, mikäli toiminta ei sovi</p> <p>koordinaattorin vastuulla varmistaa, ettei vapaaehtoinen ota likaa itselleen</p>			
<p>vapaaehtoisen vastuulla olla innostunut ja innostaa muita</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla arvioida, ettei ylitä rajoja</p> <p>vapaaehtoiset ottavat itselleen lisää vastuuta tuttujen asiakkaiden kanssa (esim. lääkärikäyntien järjestämien)</p> <p>vapaaehtoisen vastuu tehdä sitä, mitä on sovittu</p> <p>vapaaehtoisen vastuu mennä paikalle silloin kun on sovittu</p> <p>vapaaehtoinen ottaa hänelle kuulumattoman vastuun</p> <p>vastuun oltava selvillä ennen kuin vapaaehtoinen lähetetään asiakkaan luokse</p> <p>vapaaehtoisen vastuu huolehtia</p>	<p>vapaaehtoisen vastuu</p>	<p>vapaaehtoistoiminnan vastuu</p>	

<p>salassapitovelvollisuudesta</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla edellisen vapaaehtoisen jälkien paikkaaminen, sillä työntekijä tekisi tilanteesta liian virallisen asiakassuhteen lähentymisen mukanaan tuoma vastuu</p> <p>vapaaehtoisen vastuu viedä viestiä asiakkaan tilanteesta, vastuu viestiä, jos huomaa muutosta asiakkaan tilanteessa</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla olla tekemättä typeryyksiä</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla kysyä, mitä saa tehdä (ei ominpäin toimiminen), vastuu kysyä neuvoa</p> <p>vapaaehtoisen kokema suuri vastuu, johon tottunut</p> <p>pohdinta, voiko lääkkeidenjako dosetista olla vapaaehtoiset vastuulla</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla määritellä oma jaksaminen (vastuu olla ottamatta liikaa hoitaakseen), toiveet ja rajat</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla olla luotettava, seistä sanojensa takana</p>			
<p>vapaaehtoisen vastuulla ei ole tiedonsiirto lääkärikäynnillä</p> <p>vapaaehtoisen vastuulla ei ole lääkehoito</p> <p>vapaaehtoinen voi kieltäytyä hätätilanteen tuomasta</p>	<p>ei vapaaehtoisen vastuu</p>	<p>vapaaehtoistoiminnan vastuu</p>	

<p>vastuusta</p> <p>hoidon jatkuvuus ei vapaaehtoisen vastuulla</p> <p>hoidollinen puoli kuuluu ”jollekin muulle” kuin vapaaehtoiselle</p> <p>vapaaehtoiselle ei voi asettaa vastuita, koska kyse on vapaaehtoisesta toiminnasta</p> <p>vapaaehtoista ei voi pakottaa vastuuseen, joka ei hänelle kuulu</p> <p>vapaaehtoista ei voi velvoittaa tekemään tiettyä asiaa tiettyyn aikaan</p> <p>hoitajien vastuulla viime kädessä, jos jotain tapahtuu (kun vapaaehtoinen toimii laitoksessa)</p>			
<p>yksilön vastuulla huolehtia itsestään niin, että pysyy mahdollisimman pitkään hyväkuntoisena</p> <p>ihmisten vastuu toisistaan (häätätilanne)</p> <p>yksilön vastuu jatkuu pitkälle, jos ei ole muistisairautta</p> <p>yksilön vastuu eläkkeelle jäädessään siitä, millaiseksi oman elämänsä tekee</p> <p>yksilön vastuulla välittää kansakulkijoista</p> <p>yksilön vastuu arjen pienissä päätöksissä: tekeekö itse vai odottaako jonkun muun</p>	<p>yleinen yksilön vastuu</p>	<p>yksilön vastuu</p>	

<p>tekevän aina puolesta</p> <p>vallalla oleva kehityskulku, jonka mukaan yli puoluerajojen korostetaan yksilön ja elämänpiirin vastuuta hyvinvoinnista ja sen edistämisestä aiempaa enemmän</p>			
<p>asiakkaan vastuulla aukaista ovi</p> <p>asiakkaalla ei muuta vastuuta (asumispalveluyksikössä asuessaan) kuin nauttia elämästä</p> <p>mielenterveydellisesti sairaan tms. vastuu toiminnastaan pienempi</p> <p>asiakkaan vastuu pyytää apua ja ilmaista, jos ei sitä halua (itsemääräämisoikeus)</p> <p>asiakkaan vastuulla olla vaatimatta vapaaehtoiselta liikaa</p> <p>asiakkaan vastuulla toiminta, mitä pyytää vapaaehtoiselta (jos ei muistisairautta)</p>	asiakkaan vastuu	asiakkaan vastuu	
<p>omaisen vastuulla arvioida, pärjääkö omainen kotona</p> <p>julkinen sektori ei voi ottaa päävastuuta omaisilta</p> <p>kotihoito siirtää vastuun omaisille (esim. kotiutunut asiakas huonossa kunnossa, mutta ei yökäyntiä kotihoitolta)</p> <p>omaisen vastuulla kuunnella omaa vanhustaan</p>	omaisen vastuu	omaisen vastuu	

<p>omaisten vastuulla auttaa ainakin silloin tällöin, jos asuvat lähellä</p> <p>omaiset välillä kyseenalaistavat, että vastuu on asumispalveluyksikön työntekijöillä</p> <p>omaisen vastuulla tuoda viestiä tyytyväisyydestä vapaaehtoismintaan</p> <p>omaisen vastuulla huolehtia asiakkaan palveluiden tilauksista</p> <p>edunvalvonnan vastuu asiakkaan laskuista ja tilauksista (jos ei omaisia)</p> <p>omaisilla on päävastuu asiakkaista (vapaaehtoistojat eivät voi olla sijaisvastuussa olijoita)</p> <p>omaisen vastuulla hakea apua, kun tuntee ettei enää jaksa</p> <p>julkinen sektori ei voi vastuuttaa omaisia</p>			
<p>tiedonkulku on kaikkien vastuulla</p> <p>kuka vastaa, jos kotiutettu asiakas kaatuu kotonaan?</p> <p>vastuu olla tavoitettavissa (kaikilla)</p> <p>asiat, jotka eivät kuulu kenellekään</p> <p>pohdinta, voiko vajaakuntoisia ottaa vapaaehtoisminnan</p>	<p>muu vastuupuhe</p>	<p>muu vastuupuhe</p>	

tehtäviin vastuukysymysten vuoksi			
--------------------------------------	--	--	--