



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

NIINA MARJAMÄKI

Porin kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämiskohteiden tarkastelu.

SOSIAALIALAN KOULUTUSOHJELMA
2020

Tekijä Marjamäki, Niina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 29	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Porin kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämiskohteiden tarkastelu		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalian koulutusohjelma		
Opinnäytetyön aiheena on Porin perusturvan kotihoidon kehittäminen asiakastyytyväisyyskyselyä hyödyntäen. Porin perusturva suorittaa vuosittain kotihoidon asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn ja tässä työssä käytän vuoden 2019 keväällä tehtyä kyselyä. Nostin asiakastyytyväisyyskyselystä kolme kehittämiskohdetta: Asiakkaat kokevat kotihoidon työntekijät kiireisiksi, asiakkaat eivät tunne vastuutyöntekijäänsä ja asiakkaat kokevat työntekijöiden vaihtuvan usein. Halusin ottaa kotihoidon työntekijät mukaan ideoiden kehittämiseen, joten suunnittelin ryhmätyöskentelypäivän, johon osallistui kahdeksan työntekijää. Käytin työssäni palvelumuotoilun tarjoamia työvälineitä, joiden avulla ideoin kaksi erilaista ryhmätehtävää. Tehtävien tarkoituksena oli kehittää ja ideoida yhdessä kotihoidon palveluita toimivammiksi asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Saimme ryhmätyöskentelypäivän tuotoksena monta ideaa ja ratkaisuehdotusta kotihoidon palveluiden kehittämiseksi. Tässä opinnäytetyössäni esittelen nämä kaikki ideat ja johtopäätös kappaleessa esittelen vielä kotihoidon työntekijöiden tekemät valinnat lempi-ideoistaan. Kerron opinnäytetyössäni myös kotihoidon tilanteesta muuttuvassa yhteiskunnassa, kun suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Kerron myös työn kehittämisestä ja avaan palvelumuotoilun käsitettä.		
Asiasanat Kotihoito, vanhuspalvelut, palvelumuotoilu, ideariihi		

Author Marjamäki, Niina	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2020
	Number of pages 29	Language of publication: Finnish
Title of publication A Customer satisfaction survey of the domiciliary care of Pori and viewing it's development target		
Degree program Social services		
This thesis is about developing the domiciliary care of Pori by using customer satisfaction survey. The city of Pori performs a customer satisfaction survey of the domiciliary care every year. In this thesis I use customer satisfaction survey done in spring 2019. I chose three development targets from customer satisfaction survey: Domiciliary care workers are busy, customers don't know who their worker in charge are and customers think that domiciliary care workers change often. I wanted to involve domiciliary care workers in developing ideas, so I planned group workday. Eight people of the workers participated on that day. I planned two different tasks which I took from the design thinking tools. Purpose of the tasks was to develop domiciliary care services from the customer-oriented perspective. As the results of group workday, we get many ideas of developing domiciliary care services. In this thesis I present all these ideas and suggestions of developing. In this thesis I also explain the situation of the domiciliary care in these days' society. I also tell about work developing and open design thinking.		
Key words Domiciliary care, services for the elderly, design thinking, brainstorming		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KOTIHOITO.....	6
3 TYÖN KEHITTÄMINEN	7
4 PALVELUMUOTOILU	8
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn KEHITTÄMISKOHTEET	9
6 RYHMÄTAPAAMINEN	10
6.1 Ajatuskartta	11
6.2 Ideariihi	11
6.3 Toteutus.....	12
7 PALVELUMUOTOILUPROSESSIN TULOKSET	13
7.1 Ajatuskartan tulokset.....	13
7.2 Ideariihen tulokset.....	15
7.2.1 Kiire	15
7.2.2 Työntekijät vaihtuvat usein	21
7.2.3 Asiakkaat eivät tunne vastuutyöntekijäänsä.....	24
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	26
LÄHTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaaja Porin perusturvan vanhuspalveluiden kotihoito järjestää asiakastyytyväisyyskyselyt vuosittain, mutta koskaan vastauksissa ilmenneisiin kehittämiskohteisiin ei olla perehdytty sen tarkemmin. Opinnäytetyön aihe syntyi tarpeesta saada kehitettyä kotihoidon palveluita asiakastyytyväisyyskyselyitä hyödyntäen. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, koska ikäihmisten määrä Suomessa kasvaa koko ajan ja kotihoidon merkitys on erittäin suuri vanhusten jokapäiväisessä hyvinvoinnissa. Kotihoidon tarve kasvaa, kun laitoshoidon ollaan ajamassa koko ajan enemmän alas ja kotihoito lisääntyy.

Opinnäytetyöni tavoitteena on antaa kotihoidolle ideoita, miten asiakastyytyväisyyskyselyistä nousseihin kehittämiskohteisiin voisi tehdä parannuksia ja miten kotihoito voisi vastata vielä enemmän asiakkaiden tarpeisiin.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen opinnäytetyö ja työssäni käytän laadullisia tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyöni on samalla kehittämistyö, jossa tarkoituksena on saada kehitettyä kotihoidon toimintaa siten, että asiakastyytyväisyyskyselyissä ei nouseisi aina samat ongelmat. Tarkastelen aihetta asiakaslähtöisestä näkökulmasta ja lähestymistapana olen käyttänyt palvelumuotoilua.

Opinnäytetyössäni kerron kotihoidon tilanteesta Suomessa ja avaan lukijalle kotihoidon palveluiden kehittämisideoinnissa käyttämäni työkalua, palvelumuotoilua. Järjestin kotihoidon työntekijöille ryhmätyöskentelypäivän, jonka aikana teimme kaksi palvelumuotoilun tarjoamaa tehtävää. Kerron tässä opinnäytetyössä ryhmätyöskentelypäivästä ja sen tuloksista, sekä niistä syntyneistä johtopäätöksistä.

.

2 KOTIHOITO

Suomen kansalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on julkisen vallan velvoite ja perustuu maamme perustuslakiin. Jokaisella on oikeus huolenpitoon, välttämättömään toimeentuloon ja riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin (Kivelä & Vaapio 2011, 11). Kotihoidon palveluita tarvitaan, kun oma pärjääminen kotona on heikentynyt. Kotihoito on aina asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan omaa toimintakykyä tukevaa palvelua. Kotihoidon tarkoitus on, että asiakas voi asua mahdollisimman pitkään omassa kodissaan turvallisesti ja saada tarvitsemansa palvelut kotiin (Porin kaupungin www-sivut 2020). Tavoitteet vanhusten hoidossa ja palveluissa on, että ihmiset voivat elää mahdollisimman pitkään täysipainoista elämää ilman, että toimintakyvyn rajoitukset ja sairaudet olennaisesti alentavat elämänlaatua ja hoito ja palvelut järjestetään vanhuksen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla (Elo-ranta & Punkanen 2008, 177).

Suurten ikäluokkien eläköityessä palveluiden järjestäminen ja kehittäminen ovat uusien haasteiden edessä. Kotihoidon rooli vanhusten hoidossa on kasvamassa ja laitoshoidoa ollaan vähentämässä. Uusien kansallisten linjausten mukaan kotihoidon tulisi olla vanhustenhoidon palveluiden keskiössä kuntoutumista edistävän toiminnan kanssa. (Ikäihmisten kuntoutumista edistävän toiminnan lähijohtaminen 2012, 13.) Kotihoidon lisäämistä ja laitoshuollon purkamista on perusteltu sillä, että vanhukset eivät ”laitostuisi”. Myös hoidon laatu, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan aktivointi ovat perusteluja tälle rakennemuutokselle. (Vanhuspalveluiden henkilöstö ja työn tuloksellisuus rakennemuutoksessa 2018,12.)

Kotihoidon asiakkaaksi tullaan palveluohjaajan tekemän kartoituksen kautta. Palveluohjaaja kartoittaa yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa asiakkaan kotihoidon tarpeen ja tekee sen perusteella hoito- ja palvelusuunnitelman. Suunnitelmaan laaditaan asiakkaan henkilökohtainen avuntarve ja tarvittavan kotihoidon määrä. Kotihoito avustaa asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa, ruokailussa, kuntoutumisessa, liikkumisessa, ulkoilussa ja asioiden hoidossa. Kotihoito auttaa myös sairaanhoidollisissa asioissa ja lääkehuollossa. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Porissa kotihoito on jaettu alueittain: läntinen-, itäinen- ja pohjoinen alue. Alueita on jaettu pienempiin osiin näiden alueiden sisällä ja esimerkiksi pohjoisella alueella on kolme pienempää aluetta, joissa ovat omat lähiesimiehet. Tässä opinnäytetyössä keskityn tarkastelemaan Porin pohjoisen alueen asiakastyytyväisyyskyselyissä nousseita kehittämiskohteita. Pohjoisella alueella asiakkaita on noin 520 ja asiakastyytyväisyyskyselyyn heistä vastasi yhteensä 206 henkilöä (Porin perusturvan asiakastyytyväisyyskysely kotihoidon asiakkaille 2019).

3 TYÖN KEHITTÄMINEN

Väestöennusteiden mukaan yli 75- vuotiaiden määrä nousee 400 000:lla vuodesta 2010 vuoteen 2030 mennessä. Vanhuspalvelut läpikäyvät rakennemuutosta, jossa palveluiden painopistettä pyritään siirtämään kotihoitoon ja laitospalveluja supistetaan. Suurten ikäluokkien eläköitymisen vuoksi on arvioitu, että sosiaali- ja terveyspalveluihin tarvitaan lähivuosina yli 100 000 uutta työntekijää. (Vanhuspalveluiden henkilöstö ja työn tuloksellisuus rakennemuutoksessa 2018, 11.)

Vanhuus tuo mukanaan haurautta ja haavoittuvuutta, minkä vuoksi ikääntynyt voi joutua olemaan muiden avusta riippuvainen jopa vuosia. Uhkia ikääntyneen hyvälle hoidolle ovat työntekijöiden vääränlainen vallankäyttö, kaltoinkohtelu ja vanhuksen hoidon laiminlyöminen. Hoidon tulisi olla hyvien eettisten periaatteiden mukaista ja vanhusta kunnioittavaa yksilöllistä ja vastuullista hoitoa. (Kivelä & Vaapio 2011, 25.)

Ideaalisessa tilanteessa kotihoito pystyisi toteuttamaan jokaisen asiakkaan toiveen asiakkaalle sopivista käyntiajoista. Kotihoidossa ei kuitenkaan pystytä vastaamaan jokaisen asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin, vaan käyntiajat on optimoitava yhteistä hyvää ajatellen. Aamuisin on aina ruuhkahuippu, joten aamuajat on jätettävä niille asiakkaille, joiden luona on pakko käydä aamulla ja ei-aikakriittiset ajat voi siirtää myöhemmäksi. (Groop 2014, 19.)

Kotihoidon työssä on noudatettava tiettyä herkkyyttä, koska työ hoidetaan asiakkaan kotona, jossa on asiakkaan elämä ja hänen muistonsa ja elämänhistoria (Kelo, Lau-niemi, Takaluoma & Tiittanen 2015, 76).

4 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöinen palveluiden kehittämisen työkalu, jossa painos-tus on asiakkaan tarpeiden, haaveiden ja toiveiden ymmärtämisessä. Palvelumuotoilu on melko uusi työkalu Suomessa, mutta menetelmät ja käytännöt ovat levinneet voi-makkaasti 2000- luvun puolella. Palvelumuotoilun juuret ovat vielä kuitenkin vahvasti teollisessa suunnittelussa. (Häyhtiö 2017, 3,33.) Iso-Britanniassa ja Tanskassa julkis-ten palvelujen kehittämiseen käytetään tottuneesti palvelumuotoilun tarjoamia mene-telmiä, mutta Suomessa se on vielä tuntematon uusi ilmiö (Sivistystoimen työkalu-pakki palvelumuotoiluun, 2). Suomessa meneillään olevassa Sotepeda 24/7-hank-keessa on nyt työstetty palvelumuotoilua sosiaali- ja terveystoimen työn ihmislähtöiseen kehittämiseen (Sotepeda247.fi).

Valitsin tähän opinnäytetyöhön työkaluksi palvelumuotoilun, koska kotihoidon palve-luiden kehittämisessä on tärkeä ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja kehittää palveluita asiakkaiden näkökulmasta. Palvelumuotoilun tarjoamalla työkaluilla on helppo osal-listuttaa henkilöstöä mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan ongelma ja tässä opinnäytetyössä olen nostanut tar-kastelun kohteeksi ja ratkaistavaksi asiakastyytyväisyyskyselyissä nousseet kehittä-miskohteet, eli asiakkaiden kokemat ongelmat kotihoidon palveluissa. Suunnittelu-työssä pyritään löytämään ratkaisuja ongelmiin, joista muodostuu palvelun lopputulos. (Häyhtiö 2017, 34.)

Kotihoidossa työntekijät kohtaavat asiakkaita heidän kotonaan päivittäin ja siksi on tärkeää ymmärtää asioita asiakkaan näkökulmasta. Empatia työkavereita ja asiakkaita

kohtaan on esillä päivittäisessä työssä. Itsensä asettaminen muiden asemaan mahdollistaa muutoksien syntymisen. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 70.)

Palvelumuotoiluajattelun yksi tärkeimmistä piirteistä on yhteiskehittäminen. Palvelun käyttäjä on keskiössä ja tämän ympärille kehitetään palveluita mahdollisesti eri toimijoiden kanssa. (Häyhtiö 2017, 34.)

Opinnäytetyössäni käytin palvelumuotoilua kahdessa erilaisessa tehtävässä, jotka suunnittelin kotihoidon työntekijöille järjestettävään ryhmätapaamiseen. Tehtävissä korostui yhdessä tekeminen ja asioiden yhdessä pohtiminen.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn KEHITTÄMISKOHTEET

Porissa asiakastyytyväisyyskysely pyritään toteuttamaan vuosittain. Kotihoidon työntekijät vievät asiakaskäynnin yhteydessä kyselylomakkeen asiakkaalle ja asiakas saa täyttää lomakkeen yksin, omaisen kanssa tai kotihoidon työntekijän kanssa. Tässä työssä tarkastelen vain Porin pohjoisen alueen asiakastyytyväisyyskyselyssä nousseita kehittämiskohteita.

Porin kotihoidon pohjoisella alueella on noin 520 asiakasta ja asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 206 asiakasta, joista miehiä oli 21% ja naisia 79%. Vastaajien ikäkauma oli seuraava: Alle 65- vuotiaita 4%, 65-74 v. 17%, 75-84 v. 33% ja yli 85-vuotiaita 46%.

Vuoden 2019 kyselylomakkeissa nousseet kehittämiskohteet olivat: Työntekijät ovat kiireisiä, työntekijät vaihtuvat usein ja asiakas ei tunne vastuutyöntekijäänsä. Työntekijät ovat kiireisiä ja asiakas ei tunne vastuutyöntekijäänsä kohdat otin lomakkeen ”väittämä”- osiosta, jossa asiakkaan piti merkata väittämän toteutuminen asteikolla 1-4.

1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä ja 4= Täysin eri mieltä.

Työntekijät ovat kiireisiä kohdan väittämä on muotoiltu lomakkeeseen näin: ”Kotihoidon työntekijät hoitavat minua kiireettömästi”. Vastaajista 49.47% on väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 30.32% on jokseenkin samaa mieltä, 15.42% on jokseenkin eri mieltä ja 4,79% on täysin eri mieltä.

Asiakas ei tunne vastuutyöntekijäänsä kohta on lomakkeessa muodossa ”Tunnen vastuutyöntekijäni”. Vastaajista 42.7% on täysin samaa mieltä, 21.35% on jokseenkin samaa mieltä, 16.29% on jokseenkin eri mieltä ja 19.66% on täysin eri mieltä.

Kolmas kehittämiskohde tuli valituksi lomakkeen vapaan sanan kohdasta. Moni asiakas oli sitä mieltä, että hoitajat vaihtuvat liian usein ja he toivovat pysyvämpiä hoitajia ja tuttuja kasvoja. (Porin perusturvan asiakastytyväisyysskysely kotihoidon asiakaille 2019.)

6 RYHMÄTAPAAMINEN

Ryhmätapaaminen järjestettiin marraskuussa 2019 ja paikalla oli kahdeksan pohjoisen alueen kotihoidon työntekijää. Työntekijät olivat koulutukseltaan lähihoitajia sekä sairaanhoitajia ja he työskentelivät Länsipuiston, Viikkarin (Porin viides kaupunginosa), Ruosniemen ja Pormestariluodon tiimeissä. Kertyneitä työvuosia kotihoidosta työntekijöillä oli kaikkiaan kahdesta aina 36 vuoteen saakka.

Ryhmätapaaminen alkoi esittelykierroksella, jonka jälkeen esittelin opinnäytetyöni aiheen. Suunnittelemani ryhmätyöt olivat palvelumuotoilumallin tarjoamista työkaluista valitsemani kaksi tehtävää. Kotihoidon työntekijät tekivät molemmat tehtävät yhtenä ryhmänä.

6.1 Ajatuskartta

Ensimmäisenä teimme ajatuskarttatehtävän, jonka oli tarkoitus toimia ajatusten herättelijänä. Ajatuskartan ideana on päästä asiakkaan mielen sisään ja miettiä asioita asiakkaan näkökulmasta. Palvelumuotoiluprosessin käynnistämisessä on tärkeää asiakasymmärryksen kerryttäminen, sillä edellytys onnistuneeseen palvelumuotoiluun on mielenkiinto asiakasta ja hänen halujaan, toiveitaan, pelkojaan, ongelmiaan ja ajatuksiaan kohtaan (Häyhtiö 2017, 34). Tehtävässä luomamme kuvitteellisen asiakkaan sisään kiteytyvät palvelun käyttäjäryhmän keskeisimmät ominaisuudet. Havainnot kuvitteellisesta asiakkaasta kirjattiin isolle paperille ylös ja käytimme siitä syntyneitä havainnoita myös seuraavassa tehtävässä. Kysymyksinä meillä oli: Kuka asiakas on, mitä asiakas toivoo, mitä asiakas ajattelee, mitkä ovat asiakkaan murheet, mistä asiakas pitää ja mitä asiakas tarvitsee? Kirjoitimme isolle paperille kuvitteellisen asiakkaan nimen ja kävimme kysymykset yksitellen läpi ja samanaikaisesti muutama ryhmäläinen kirjoitti vastauksia paperille. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun, 31.)

6.2 Ideariihi

Ryhmätapaamisen toinen tehtäväosuus oli tärkein asiakastyytyväisyyskyselyistä nousseiden kehittämiskohteiden tarkastelun kannalta. Ideariihessä tarkoituksena oli keksiä ryhmänä kolmeen ennalta päätettyyn kehittämiskohteeseen ideoita ja ratkaisukeinoja. Kolme kehittämiskohdetta oli: Työntekijät ovat kiireisiä, työntekijät vaihtuvat usein ja asiakkaat eivät tunne vastuutyöntekijäänsä.

Ideariihi on hyvä työkalu silloin, kun halutaan generoida mahdollisimman monta ideaa lyhyessä ajassa. Tämän työskentelytavan tavoitteena on irrottautua tyypillisistä ajatusmalleista ja kannustaa keksimään ideoita, jotka saattavat tuntua alkuun jopa naurettavilta. Lennokkaista ideoista voi syntyä uusia ideoita ja niiden joukosta voi löytyä jopa toimivia uusia ratkaisumalleja (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun, 25).

Jokainen idea kirjoitettiin post-it lapulle ja laput kiinnitettiin huoneen seiniin ympärille. Ideoiden kanssa panostimme enemmän määrään, kuin laatuun. Kannustin

kotihoidon työntekijöitä kirjoittamaan jokaisen mieleen tulleen idean ylös, vaikka idea ei tuntuisi realistiselta. Tavoitteenamme oli saada jokaisesta kohdasta 100 ideaa tai ratkaisuehdotusta, eli yhteensä 300 post-it lappua.

Ryhmätyöskentelypäivän päätteeksi kotihoidon työntekijät vielä jäsentelivät seinällä olleet post-it laput omien alaotsikoiden alle, jonka jälkeen jokainen sai merkitä oman suosikki-ideansa jokaisesta kategoriasta.

6.3 Toteutus

Ryhmätyöskentelypäivä onnistui hyvin ja molemmat tehtävät saivat hyvän vastaanoton. Olin varannut työskentelyyn aikaa kolme tuntia ja se osoittautui riittäväksi ajaksi.

Ajatuskartta onnistui hyvin ajatusten herättelijänä ja se toimi myös hyvänä keskustelunavaajana. Kaikki paikalla olleet kotihoidon työntekijät eivät olleet toisilleen entuudestaan tuttuja, joten ajatuskartan tekeminen yhtenä ryhmänä sai aikaan ajatustenvaihtoa ja kevensi tunnelmaa.

Ideariihä onnistui myös hyvin ja saimmekin paljon ideoita, vaikka niiden määrässä emme tavoitteeseemme päässeetkään. Itse huomasin, että välillä paneuduimme enemmän ideariihessä läpikäymiemme kehittämiskohteiden syihin ja seurauksiin, emmekä niinkään uusiin ideoihin ja ratkaisuihin. Kuitenkin näiden syiden ja seurausten läpikäyminen oli tärkeää ja kotihoidon työntekijät saivat vaihtaa ajatuksiaan ja mielipiteitään, ja niistä syntyi taas uusia ideoita. Keskustelu pysyi yllä koko ajan ja vaikka ideoita ei syntynytkään tavoittelemaamme määrää, saimme ylläpidettyä hyvää ja idearikasta keskustelua. Minun ei tarvinnut ohjaajana puuttua keskustelun suuntaan, vaan pysyimme koko ajan asiassa ja tehtävät etenivät.

7 PALVELUMUOTOILUPROSESSIN TULOKSET

7.1 Ajatuskartan tulokset

Ajatuskartan kuvitteellinen asiakas, jonka kannalta kotihoidon työntekijät ajattelivat tehtävään laaditut kysymykset, oli nimeltään Pirjo ja ikää hänellä oli 80 vuotta. Ensimmäisenä ajatuskarttaan lisättiin otsikko: Mitä asiakas toivoo? Tähän kysymykseen saimme yhteensä yhdeksän vastausta:

- Saunaan viikonloppuisin
- Kaupassa käyntiä kotihoidon työntekijän kanssa
- Sama hoitaja kävisi useammin katsomassa
- Hoitajat kävisivät aina samaan kellonaikaan joka päivä
- Enemmän aikaa
- Siivousta
- Juttuseuraa
- Ruuan valmistuksessa auttamista ja kotiruokaa
- Ulkoilua

Seuraava kysymys oli: Mitä asiakas ajattelee? Tähän saimme yhteensä 15 vastausta:

- Turvallisuuden tunnetta hoitajan läsnä ollessa
- Kuolemaa
- Turvattomuuden tunnetta
- Pelkoa
- Yksinäisyyttä
- Juttutuokioita
- Sairauksia
- Vanhojen hyvien aikojen muistelua
- ”Aina eri hoitaja”
- ”Mukava hoitaja kävi”
- ”Hoitajilla on kiire”
- ”Ei viitsi vaivata omaisia”

- ”Pärjääkö huomiseen?”
- ”Mitä tilaan kaupasta?”
- ”Miten pärjätä rahallisesti?”

Kolmas kysymys oli: Mitkä ovat asiakkaan murheet? Tähän saimme yhteensä neljä vastausta:

- Tekniikka
- Käteisen saaminen, jos ei ole pankkikorttia
- Asiakirjojen uusimiset
- Valehoitajat

Neljäs kysymys oli: Mistä asiakas pitää? Tähän saimme yhteensä seitsemän vastausta:

- Ulkoilusta
- Liikunnan hyödyistä
- Omaisten kyläilystä
- Hyvästä ruuasta, ei ateriapalvelusta
- Asiakas pitää siitä, että saa olla kotona
- Mukavista hoitajista
- Lempitelevisio-ohjelmista

Viimeinen kysymys oli: Mitä asiakas tarvitsee? Tähän saimme yhteensä yhdeksän vastausta:

- Asiakkaan tuntevan hoitajan
- Esteettömän kodin
- Siivousta
- Yhteistyötä omaisten kanssa
- Yhteistyötä eri organisaatioiden välillä
- Saattoapua ostoksille ja lääkäriin
- Perustarpeissa avustamista
- Hyvää hoitoa
- Sosiaalisia suhteita

Jokaisen kysymyksen alle saatiin helposti tekstiä, eikä mikään osoittautunut vaikeammaksi tai helpommaksi otsikoksi, kuin toinen. Ryhmässä oltiin myös yksimielisiä vastausten suhteen ja jokainen ääneen sanottu vastaus kirjoitettiin ylös. Aiheet herättivät mukavasti keskustelua ja oli hyvä tutustua toisiin ja toisten tiimien tapoihin heti ryhmätyöskentelypäivän alussa.

7.2 Ideariihen tulokset

Jokainen idea ideariihessä kirjoitettiin post-it lapulle ja liimattiin seinille ympärillemme. Ideoita saimme kaikkiin kolmeen eri kategoriaan hyvän määrän, vaikka emme tavoitteeseemme, eli sata ideaa per kehittämiskohde päässeetkään. Ensimmäisestä kohdasta, eli työntekijöiden kiireestä, saimme eniten post-it lappuja: 60 kappaletta. Seuraava käymämme kohta oli työntekijöiden vaihtuvuus. Siitä saimme yhteensä 31 post-it lappua. Viimeinen kohta oli vastuutyöntekijöiden tuntemattomuus, josta saimme 13 lappua. Kirjoitan ideat samassa muodossa, kuin ne olivat alun perin post-it lapulla, mutta olen voinut korjata pienen kirjoitusvirheen selvyiden vuoksi. Kirjoitin paljon muistiinpanoja ryhmässä syntyneistä keskusteluista ja niiden avulla jotkut ideat ja parannusehdotukset avautuvat lukijalle paremmin.

Ideoiden perässä olevat rastit (X) tarkoittavat työntekijöiden tekemää valintaa parhaista ideoista. Jokaisen kolmen pääaiheen ideat teemoitettiin alaotsikoihin, joista parhaimmat ideat valittiin. Jokainen työntekijä sai valita jokaisesta aiheesta oman mielensä mukaan yhden tai useamman hyvän idean. En antanut tarkkaa määrää lempideoiden valintaan, koska halusin, että valinnat tehdään rehellisesti oman mielen mukaan, eikä väkisin valitsemalla ”huonoista” ideoista ”vähiten huono”.

7.2.1 Kiire

”Asiakkaat kokevat kotihoidon työntekijän kiireisiksi”, oli aihe, joka herätti selvästi eniten keskustelua. Kiire on tunne, jota moni kotihoidon työntekijä kokee työssään ja

haluaisi löytää ratkaisuja sen päihittämiseen. Kotihoidon työntekijät keksivät ratkaisuja ja ideoita kiireen helpottamiseen työssä, mutta samalla aihe herätti keskustelua kiireeseen johtavista syistä. Saimme paljon parannusehdotuksia, mutta kirjoitimme ylös myös kiireeseen johtaneita syitä, joita ymmärtämällä kiireeseen voidaan vaikuttaa ja sen kanssa voi oppia työskentelemään.

Lopussa erottelimme omiin kategorioihin ideoita ja kehittämisehdotuksia, jotka linkittyivät yhteen. Kategorioiden otsikot ovat: 1. Mihin työntekijät voivat itse vaikuttaa. 2. Mihin työnantaja voi vaikuttaa. 3. Mihin asiakkaat ja omaiset voivat vaikuttaa. 4. Miten optimointi voi auttaa. 5. Tekniikka. 6. Yleiset.

1. Mihin työntekijät voivat itse vaikuttaa:

- Oman työnsä hoitaminen loppuun asti XX
- Tuttujen asiakkaiden luona käynti
- Työjärjestys asiakkaan luona
- Täsmällisyys
- Työhön keskittyminen, sekä keskittyminen yhteen asiakkaaseen kerralla X
- Hyvä perehdytys X
- Uusien asiakkaiden kohtaaminen ja asioiden hoito
- Seuraavan käynnin ennakointi
- Työn suunnittelu X
- Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty – suunnittelee työnsä niin hyvin, ettei mitään välineitä jää matkasta
- Työntekijöiden väsymys
- Älä ennakoi pahinta
- Virheet
- Jos ehtii seisomaan, ehtii myös istumaan
- Tiedonkulku työntekijöiden kesken X
- Kuka käy kenenkin luona, mikä numero?
- Hyvä yhteistyö X
- Työntekijän oma motivaatio XXX
- Yksinkertaiset ja selkeät ohjeet
- Ei mainita kiirettä

- Sairauslomat

Kaikki ryhmäläiset olivat kiireen tunteesta samaa mieltä ja saimme paljon hyvää keskustelua aikaiseksi. Vaikka olin valinnut ryhmään kotihoidon työntekijöitä eri tiimeistä, huomasimme, miten samalla tavalla kiire koetaan, vaikka työympäristö ja asiakkaat ovat erilaisia. Kaikki olivat siitä yhtä mieltä, että täydet aikataulut ovat todellista melkein jokapäiväisessä työssä, mutta jokainen työntekijä reagoi kiireeseen eri tavalla. Työntekijöiden mielestä kiireeseen voi myös itse vaikuttaa jonkin verran, esimerkiksi työn suunnittelulla ja hyvällä asenteella. Huolimatta hyvästä ennakkoinnista ja valmistautumisesta, kiireisiä päiviä tulee joka tapauksessa aina välillä, joten kiireen tunnettakin on hyvä opetella käsittelemään. Vaikka työpäivä olisi täysi, asiakkaan luona ei saa näyttää kiirettä ja antaa asiakkaalle mielikuvaa, että työntekijällä ei olisi aikaa hänelle.

Työntekijät painottivat myös tiimityöskentelyn tärkeyttä ja toisten kunnioittamista. Omalla tehokkaalla työpanoksellaan on mahdollisuus auttaa myös muuta työyhteisöä ja lähimmäisiä työkavereita kuormittumasta liikaa. Tiedonkulku työyhteisön välillä täytyy olla myös mutkatonta ja toimivaa, ettei työaikaa mene liikaa ydintyöhön kuulumattomien asioiden selvittelyssä. Huolta työyhteisössä on aiheuttanut ainakin epäselvyydet sairauspoissaolijoiden sijaisista ja heidän käyttämistään työnumeroista ja muutenkin epätietoisuus siitä, kenet saa kiinni mistäkin numerosta. Työpäivän aikana toisille välitettävät tärkeät viestit saattavat olla tavoittamatta oikeaa ihmistä tarpeeksi nopeasti näiden epäselvyyksien vuoksi.

Työntekijän motivoituneisuus on myös vaikuttava tekijä työn sujuvuudessa. Motivaation puute aiheuttaa väsymystä ja turhia sairauspoissaoloja, joten samalla se lisää kiirettä työyhteisössä. Hyvällä yhteishengellä ja uusien työntekijöiden hyvällä perehdytyksellä voidaan lisätä työn mielekkyyttä ja työntekijöiden innostusta työtä kohtaan.

2. Mihin työnantaja voi vaikuttaa.

- Liian isot tiimit
- Tietokoneita liian vähän X
- Päivitetyt ohjeet X

- Musta työ näkyväksi
- Aikaa hoitaa toimistotyöt XXX
- Parkkilaput
- Lisää hoitajia XXXXXX
- Eri tunnuksien toimimattomuus
- Hyvät työvälineet
- Puheluihin vastaaminen
- Työntekijöiden vaihtuvuus
- Sijaisten saatavuus
- Asiakasmaksut alas
- Vähemmän käyntejä
- Hoitajamitoitus kotihoitoon
- Lisää liksaa XX

Paljon huolta herätti tunne hoitajien määrästä ja vaihtuvuudesta. Kotihoidon alalla on jatkuva tarve uusille työntekijöille ja sijaisia on välillä vaikeaa saada. Sairaspoissaoloja on välillä paljon samalla kertaa ja tällöin työt lisääntyvät työvuorossa olevilla kotihoidon työntekijöillä. Ryhmässä keskusteltiin siitä, että kilpailukykyisempi palkka houkuttelisi alalle enemmän työntekijöitä ja opiskelijoita, jolloin sijaisiakin olisi helpompi saada tarpeen tullen. Kilpailukykyisempi palkka motivoi myös tekemään työnsä tunnollisesti ja arvostamaan työtään.

Tiimien koko oli myös asia, josta työntekijät keskustelivat ryhmässä. Työntekijät pohivat isompien toimistotilojen ja tietokoneiden lisäämisen vaikuttavan positiivisesti kirjauksien ja muiden toimistotöiden tekoon. Myös tunnusten toimivuus ja työssä käytettävien tietokoneohjelmiin sujuvasti pääsy edesauttaisi työpäivien jouhevaa kulkua. Työntekijät välillä kokevat, että tärkeän asiakastyön ohella ei ole aina tarpeeksi aikaa toimistotöille, kuten kirjauksien tekemiseen ja lukemiseen ja työpuhelimeen vastaamiseen. Kiireisinä päivinä toimistotyöt suoritetaan liian nopeasti, koska toimistotöistä pystyy pakon edessä nipistämään aikaa, toisin kun asiakastyöstä.

3. Mihin asiakkaat ja omaiset voivat vaikuttaa.

- Tarpeettomia käyntejä X

- Peruuttamattomat käynnit
- Avaimien puute asiakkailla X
- Omaisten käsitys kotihoidosta
- Siistit pihat
- Pihavalaistus X
- Asiakkaan toiveet
- Muistisairaus
- Asiakkaan luottamus tuttuun hoitajaan – voi tehdä työn ohjeistamatta
- Asiakkaiden vaihtuvuus
- Hyvät apuvälineet

Asiakkaat ja omaiset pystyvät tekemään myös oman osansa kotihoidon käyntien toimivuuden varmistamiseksi. Työntekijöillä menee päivässä ylimääräistä aikaa, jos asiakas tai hänen omaisensa ei ole muistanut ilmoittaa kotihoidon työntekijöille asiakkaan mahdollisista menoista ja niistä johtuvista käyntien peruuntumisista. Työntekijät myös toivovat, että jokaiselta asiakkaalta vaadittaisiin kotiavain kotihoidon työntekijöiden käyttöön, jotta asiakaskäynneille pääsee aina helposti.

Työntekijöiden suuri vaihtuvuus koetaan kuormittavana kotihoidossa, mutta myös asiakkaiden vaihtuvuus on suurta, eikä uusiin asiakkaisiin tutustuminen tapahdu aina helposti. Uusilla asiakkaillakin kestää hetki tottua työntekijöihin ja heidän erilaisiin tapoihinsa. Työntekijät haluaisivat käydä enemmän samojen asiakkaiden luona, jotta oppisivat tuntemaan asiakkaita paremmin ja asiakkaat oppisivat tuntemaan työntekijöitä.

4. Miten optimointi voi auttaa.

- Optimoinnin sujuvuus XXXXX
- Optimointi – maantieteellinen sijainti etusijalle, välimatkat pienenevät
- Asiakaskäyntien linkittäminen toisiinsa X
- Sama hoitaja käynneillä työvuoron aikana
- Käyntiaikojen riittävyys
- Aikavälyksien uudelleen suunnittelu

Optimointikeskuksessa työntekijät suunnittelevat päivittäin työntekijöiden kalenterit, joissa näkyy sen päivän asiakaskäynnit, tauot ja siirtymät minuutin tarkkuudella. Työpäivien suunnittelussa käytetään apuna tietokoneohjelmaa. Suunnitelmat tulevat näkyviin kotihoidon työntekijöiden mobiililaitteisiin. Kotihoidon työntekijät toivovat, että suunnitelmat käytäisiin tarkemmin läpi, eikä luotettaisi niin paljon tietokoneohjelman tekemään järjestykseen. Työjärjestyksissä on monesti työntekijöiden mielestä parantamisen varaa ja pienillä muutoksilla sen voisi saada monen työntekijän kannalta toimivammaksi. Joidenkin asiakkaiden luo on päivän aikana enemmän kuin yksi käynti ja usein niistä ainakin kaksi käyntiä osuu saman työvuoron aikaikkunaan. Työntekijöiden mielestä olisi helpompi, jos saman päivän aikana tapahtuvat käynnit olisivat yhdellä työntekijällä, jotta työpäivän aikana ei tarvitse luovuttaa asiakkaan avaimia toiselle työntekijälle.

5. Tekniikka.

- Mobiili epäluotettava työväline X
- Mobiililaitteet eivät toimi
- Mobiilista uupuu seurantalehti

Osa kokee mobiililaitteiden olevan epäluotettavia ja kokevat sen välillä tuovan työhön ylimääräistä kiirettä ja stressiä. Työntekijät toivovat mobiililaitteiden päivitystä ja parempaa teknistä tukea, jota saisi nopeasti hädän tullen. Osa työntekijöistä kirjoittaa edelleen työpäivän asiakaskäynnit paperilapulle ja tämäkin vie ylimääräistä aikaa oikealta työltä.

6. Yleiset.

- Teiden kunto
- Kestävät autot
- Parkkipaikat

Tähän kategoriaan saimme ideoita, joihin ei työnantaja tai työntekijät itse pysty vaikuttamaan, mutta vievät kuitenkin välillä työpäivästä ylimääräistä aikaa ja luovat kiirettä.

7.2.2 Työntekijät vaihtuvat usein

Kotihoidon työntekijöiden suurta vaihtuvuutta käsittelemme jokaisessa kolmessa pääaiheessa, koska se vaikuttaa niin laajasti kotihoidon työhön. Tämän otsikon alla saimme paneutua kunnolla aiheeseen ja kävimme myös tarkasti läpi syitä, miksi työntekijät vaihtuvat niin usein ja miksi kotihoidon työ ei ole suosiossa. Tästä aiheesta saamamme ideat jaoimme viiteen kategoriaan, joiden nimeksi tuli: 1. Mitä työnantaja voisi tehdä asialle. 2. Mitä työyhteisö voisi tehdä asialle. 3. Optimoinnin vaikutus. 4. Miten työilmapiiriä voidaan parantaa, jotta työssä viihdytään paremmin. 5. Miten saada houkuteltua uusia pysyviä työntekijöitä.

1. Mitä työnantaja voisi tehdä asialle.

- Miten on perehdytetty XXX
- Esimiehet mukaan edes päiväksi kentälle
- Työnantaja pitäisi huolta työntekijöistään X
- Työntekijöiden kuunteleminen
- Varahenkilöstö
- Palkka XXXXXX
- Vastuuhoitajamallin toimivuus
- Vastuualueet joka tiimille
- Hyvät ja selkeät ohjeet kirjauksiin

Jokaisessa aiheessa nousi puheeksi myös raha. Palkan lisääminen voisi houkutella nuoria uusia työntekijöitä alalle ja motivoisi työntekijöitä. Myös tässä aiheessa keskustelua herätti halu työskennellä enemmän samojen asiakkaiden kanssa. Vastuuhoitajamalliin panostaminen vastaisi asiakkaiden toiveisiin saada nähdä enemmän tuttuja hoitajia asiakaskäynneillä.

Työntekijät myös toivovat esimiehiltään enemmän arvostusta, huolenpitoa ja ymmärrystä.

2. Mitä työyhteisö voisi tehdä asialle.

- Asiallinen käytös työyhteisössä
- Kiinnostus työhön ja asiakkaisiin X
- Itsensä kehittäminen X
- Kirjauksien lukeminen X
- Hyvät kirjaukset asiakkaan voinnista
- Tiedon kulku XX
- Viestivihot jokaisella asiakkaalla
- Maalaisjärjen puuttuminen XXX
- Valittamisen lopettaminen

Keskustelua herätti työntekijöiden kohtelu toisiaan kohtaan ja etenkin uusia työntekijöitä kohtaan. Ryhmässä puhuttiin siitä, että opiskelijoita ei aina oteta niin hyvin vastaan työyhteisössä ja se vaikuttaa ikävästi kotihoidon maineeseen. Myös yleinen kohteliaisuus ja toisten huomioonottaminen ovat asioita, joita jokaisen tulisi vaalia joka työpäivä. Negatiiviset puheet vaikuttavat jokaisen työpäivän kulkuun ja yksi ihminen voi pilata monen työpäivän levittämällä negatiivisia keskusteluja yleisissä työtiloissa, kuten taukokuoneessa. Ainakin taukokuoneessa haluttaisiin pitää rauha yllä ja pitää keskustelut kevyinä ja kunnioittaa niitä, jotka haluavat viettää taukonsa hiljaisuudessa yksin. Toimistotilat ja taukokuoneet koetaan joissain tiimeissä liian pieniksi ja epäso-piviksi niin monelle työntekijälle. Välillä toimistotiloissa vallitsee kaaos ja meteli suu-ren ihmismäärän vuoksi.

3. Optimoinnin vaikutus.

- Kiire
- Paikkojen linkittäminen XXXXX
- Viikko samalla asiakkaalla

Kiire ja liian täyteen suunniteltu työpäivä saattaa pelästyttää uudet työntekijät heti alkuvaiheessa. Työ on mielekäästä, jos siitä saa onnistumisen kokemuksia, joten on tärkeä saada työpäivät suunniteltua siten, että se ei tunnu haastavalta, tai jopa mahdottomalta suorittaa. Kun työvuoron alettua avaa mobiililaitteen ja huomaa heti monta epäkohtaa, luo se epätoivoisia tunteita ja motivaatio katoaa.

Monessa eri asiayhteydessä ryhmäläisiltä tuli sama toive: Saisi käydä saman asiakkaan luona aina viikon putkeen ja sitten vuoro vaihtuisi. Keskustelimme tämän toiveen toimivuudesta käytännössä paljon ja aina pääsimme samaan lopputulokseen. Työntekijät haluavat enemmän omia asiakkaita, jotta voisi tutustua asiakkaisiin paremmin ja asiakkaat tutustuisivat heihin paremmin. Vaikka he eivät saisi käydä aina viikkoa samalla asiakkaalla, he haluavat kuitenkin enemmän omia asiakkaita. Tämä lisäisi työn mielekkyyttä, koska tutun asiakkaan luona on helpompi ja nopeampi työskennellä.

4. Miten työilmapiiriä voidaan parantaa, jotta työssä viihdytään paremmin.

- Viihtyvyys työssä
- Työkaverit X
- Taukorauha
- Rauhallinen työympäristö
- Työntekijöiden siirto eri yksiköihin
- Työvaatteet

Kotihoidon työ on melko itsenäistä työtä, mutta työyhteisön rooli koetaan silti isoksi osaksi työtä. Siksi on tärkeää, että jokainen ajattelee myös muita työyhteisön jäseniä ja tekee asioita niin, että jokainen viihtyy töissä.

Pienenä huomautuksena työssä viihtyvyyteen nostettiin esiin työvaatteet. Työvaatteet halutaan olevan ennen kaikkea mukavat päällä ja työskenneltäessä. Kotihoidon työntekijät haluavaisivat olla mukana valitsemassa käyttöön otettavia työvaatteita ja toivoisivat enemmän valinnanvaraa.

5. Miten saadaan houkuteltua uusia pysyviä työntekijöitä.

- Kotihoidon maine
- Kouluihin kertomaan kotihoidosta X
- Opiskelijoiden hyvä ohjaus XXXX
- Oppilaitokset tulisivat tutustumaan

Kotihoidon maine ei ole tällä hetkellä kovin suosittu, ja sen huomaa alan työntekijöiden vaihtuvuudesta ja sijaispulasta. Harjoitteluun tulevat opiskelijatkaan eivät aina kysy jatkotöitä eikä harjoitteluihinkaan tulevia opiskelijoita ole liikaa. Opiskelijat tulisi ottaa paremmin vastaan työyhteisöön ja heidän perehdyttämiseensä olisi syytä panostaa enemmän.

Alan epäsuosio voi johtua osaksi tietämättömyydestä kotihoidon työtä kohtaan. Kotihoidon henkilökuntaa voisi kiertää kouluissa kertomassa alan opiskelijoille kotihoidon työstä ja vastaila opiskelijoiden kysymyksiin. Myös opiskelijat voisivat tulla paikan päälle tutustumaan kotihoidon työhön, ja heille voitaisi järjestää opastettuja kierroksia ja infotilaisuuksia.

7.2.3 Asiakkaat eivät tunne vastuutyöntekijäänsä

Vastuutyöntekijämallin tärkeys jakaa työntekijöiden välillä hieman mielipiteitä. Osan mielestä vastuutyöntekijämallia pitäisi kehittää lisää ja antaa vastuutyöntekijälle enemmän vastuuta asiakkaan asioista ja osan mielestä vastuutyöntekijän rooli ei ole niin iso. Miksi asiakkaat eivät tunne vastuutyöntekijäänsä, voi johtua myös siitä, että työntekijä ei tiedä mitä vastuutyöntekijä tarkoittaa eikä ole ikinä vastuuasiakkaalleen esitellyt itseään hänen vastuutyöntekijänään. Tästä aiheesta saimme vähiten ideoita ja nämä ideat jaettiin kahteen kategoriaan. 1. Miten työnantaja voi auttaa asiassa. 2. Mitä työntekijä voi itse tehdä.

1. Miten työnantaja voi auttaa asiassa.

- Vastuutyöntekijät eivät ole näkyvissä lifecaressa (työssä käytettävä tietokoneohjelma)
- Selvät säännöt XX
- Uusi asiakas alkaa – vastuutyöntekijä kävisi viikon – optimointiin tieto X
- Optimointi XXXX

Joidenkin on vaikea muistaa kaikkia vastuuasialkkaaitaan. Tämä voi johtua monesta syystä. Ryhmässä käydyin keskustelun mukaan yksi syy voi olla, että työntekijä ei ole saanut tietoa uudesta vastuuasialkkaasta sinä aikana, kun on itse ollut poissa töistä. Vastuuasialkkaat pitäisi olla työntekijällä paremmin tiedossa ja helposti nähtävillä.

Vastuuasialkkaan ja vastuutyöntekijän merkitykseen tulisi myös tehdä selvät säännöt ja rajat, jotta jokainen työntekijä toimii samalla tavalla. Myös tiimien välille toivottiin samantlaisia toimintatapoja.

Työntekijät toivovat, että saisivat käydä aina samoilla asialkkailla enemmän ja he mielellään kävisivät aina vastuuasialkkaidensa luona, mutta valitettavasti se ei aina toteudu.

2. Mitä työntekijä voi itse tehdä.

- Vastuutyöntekijät eivät esittele itseään XX
- Uusi asialkka alkaa – tuodaan ilmi vastuutyöntekijä heti
- Panostetaan tiimeissä vastuutyöntekijämalliin
- Työntekijä voisi pyytää vastuuasialkkoita itselleen
- Voimavarakartoitus tehtävä kunnolla – vastuuhoidajan pienimuotoinen haastattelu
- Sääntöjen noudattaminen X
- Hoito- ja palvelusuunnitelman vieminen asialkkaalle
- Työntekijän oma kiinnostus XXXXX
- Vastuutyöntekijä hoitaa asialkkaan asiat

Vastuutyöntekijöiden tunnettavuutta voisi parantaa helposti sillä, että esittelee aina vastuuasialkkaan luo mennessä itsensä hänen vastuutyöntekijäkseen, jotta asialkka opisi tuntemaan työntekijän. Tämä edellyttäisi myös sitä, että vastuutyöntekijä saisi enemmän käyntejä omille asialkkoilleen. Ryhmätapaamisessa keskustelimme paljon siitä pitäisikö vastuutyöntekijämalliin panostaa enemmän vai unohtaa. Jos vastuutyöntekijä malliin panostetaan enemmän, tulisi jokaisella tiimillä olla samantlaiset selkeät säännöt ja niitä tulisi jokaisen noudattaa. Nyt vastuutyöntekijämalli ei ole jokaisella selvä, eikä sitä sen vuoksi ajatella työtä tehdessä tai vastuuasialkkaan luona käydessä.

Työntekijöillä on halua panostaa ja kehittää vastuutyöntekijämallia ja ottaa enemmän vastuuta omista asiakkaistaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastaukset asiakastyytyväisyyskyselyissä nousseiden kehittämiskohteiden ideointiin saatiin palvelumuotoiluprosessilla ideariihen muodossa (konseptointityökalu), jossa työntekijät saivat itse ideoida niin monta kehittämiskohtaa ja uudistamisideaa, kuin vain ehtivät. Ideoista valittiin parhaat päältä ja tähän kappaleeseen olen kerännyt työntekijöiden valitsemat parhaat ideat. Esittelen nämä ideat kotihoidon lähiesimiehille.

Työntekijät ovat kiireisiä- kohdassa työntekijät rastittivat 18 ideaa, jotka olivat heidän mielestään parhaita ja kehittämisen arvoisia ideoita. Kohdat olivat:

- Oman työnsä hoitaminen loppuun asti
- Työhön keskittyminen, sekä keskittyminen yhteen asiakkaaseen kerralla
- Hyvä perehdytys
- Työn suunnittelu
- Tiedonkulku työntekijöiden kesken
- Hyvä yhteistyö
- Työntekijöiden oma motivaatio
- Tietokoneita liian vähän
- Päivitetyt ohjeet
- Aikaa hoitaa toimistotyöt
- Lisää hoitajia
- Lisää liksaa
- Tarpeettomia käyntejä
- Avaimien puute asiakkailla
- Pihavalaistus
- Optimoinnin sujuvuus

- Asiakaskäyntien linkittäminen toisiinsa
- Mobiili epävarma työväline

Työntekijät vaihtuvat usein- kohdasta työntekijät poimivat 12 parhainta ideaa, jotka ovat:

- Miten on perehdytetty
- Työnantaja pitäisi huolta työntekijöistään
- Palkka
- Kiinnostus työhön ja asiakkaisiin
- Itsensä kehittäminen
- Kirjauksien lukeminen
- Tiedon kulku
- Maalaisjärjen puuttuminen
- Paikkojen linkittäminen
- Työkaverit
- Kouluihin kertomaan kotihoidosta
- Opiskelijoiden hyvä ohjaus

Asiakkaat eivät tunne vastuutyöntekijäänsä kohdasta työntekijät valitsivat kuusi parhainta ideaa, jotka ovat:

- Selvät säännöt
- Uusi asiakas alkaa – vastuutyöntekijä kävisi viikon – optimointiin tieto
- Optimointi
- Vastuutyöntekijät eivät esittele itseään
- Sääntöjen noudattaminen
- Työntekijän oma kiinnostus

Jokaisen otsikon alle keksityissä ideoissa on myös paljon yhtäläisyyksiä. Moneen kertaan toistui esimerkiksi palkan lisääminen, työntekijöiden oma motivaatio, optimointi, hyvän perehdyttämisen ja tiedonkulun merkitys. Myös sääntöjen noudattaminen ja niiden päivittäminen nousee vastauksissa esiin enemmän kuin kerran.

Perehdytyksen tärkeys nousi monessa aiheessa. Perehdytys jää monesti kiireen jalkoihin ja opiskelijat ja sijaiset ovat joskus kentällä liian vähällä perehdytyksellä. Kirjauksien tekeminen ja lukeminen on osa perehdytystä ja myös niihin on panostettava. Selvät ohjeet ja säännöt kirjauksiin ja säännölliset kertaukset niihin, oli yksi ryhmässä noussut konkreettinen toive. Ryhmässä keskusteltiin sijaisten huonosta saatavuudesta ja oltiin huolissaan siitä, että lyhyitä sijaisuuksia tekevät eivät yleensä tule uudelleen ja yksi syy siihen voi olla puutteellinen perehdytys.

Työntekijät ottivat ryhmässä moneen kertaan puheeksi toiveensa käydä enemmän samoilla asiakkailla, jotta oppisivat tuntemaan asiakkaita paremmin ja asiakkaat oppisivat tuntemaan työntekijät paremmin. Useaan kertaan toivottiin työvuorojen tekemistä niin, että samojen asiakkaiden luona käytäisiin aina viikko kerrallaan.

Optimointi nostettiin monessa aiheessa esiin sen epäkohtien vuoksi. Monelle työntekijälle ei ole täysin selvää, miten optimoinnissa järjestellään työvuoroja ja miten siellä käytännössä toimitaan. Kotihoidon työntekijät olivat sitä mieltä, että optimoinnin tiimi ja heidän tiiminsä ovat kaksi erillistä yhteisöä, vaikka heillä onkin yhteinen päämäärä, eli tuottaa asiakkaille hyvää ja laadukasta kotihoitoa. Optimoinnin ja kotihoidon työntekijöiden pitäisi saada yhteistyö toimimaan sujuvammin ja keskustelu tulisi pitää avoimena. Kun molemmat ryhmät ovat tietoisia toistensa työstä, ymmärrys voi kasvaa ja epäkohtiin on helpompi puuttua.

Työtiloihin ja välineisiin toivottiin myös parannusta useaan otteeseen. Hyvät työvälineet takaavat työn laadun ja hyvät toimisto- ja taukotilat takaavat työntekijöiden viihtyvyyden. Toimistotilat koetaan ahtaina ja meluisina ja tietokoneita ei ole tarpeeksi kaikille. Tiimien isot koot tuottavat ongelmia tilojen valintaan, kun työntekijöitä on paljon. Tietokoneet eivät välttämättä riitä ruuhka-aikoina, mutta käytössä olevien tietokoneiden toivotaan olevan toimivia ja käytettävien ohjelmien toimivan saumattomasti.

Sain paljon ideoita ja vastauksia kehittämiskohteiden parantamiseksi ja ideariihi osoitautui toimivaksi tavaksi saada runsaasti erilaisia mielipiteitä. Samanlaisia ideariihitaupamisia voisi jatkossa järjestää uudelleen, jotta työntekijät saisivat ideoida ja kehittää

kotihoidon palveluita. Saman pystyisi toteuttamaan myös jokaisella Porin kotihoidon alueella ja eri tiimeissä, jotta saisi enemmän näkökulmia vastauksiin.

LÄHTEET

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.

Groop, J. 2014. Miten vastata kotihoidon kasvavaan kysyntään. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Verkkojulkaisu. Viitattu 8.2.2020. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3014

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote- palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan alan kehittämissäätiön julkaisu 4. Verkkojulkaisu. Viitattu 14.1.2020. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

Josefsson, Kim., Lehtoaro, S., Sinervo, T. & Vehko, T. 2018. Vanhuspalveluiden henkilöstö ja työn tuloksellisuus rakennemuutoksessa. THL. Verkkojulkaisu. Viitattu 12.3.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137499/URN_ISBN_978-952-343-241-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Kelo, S., Launiemi, H., Takaluoma, M. & Tiittanen H. 2015. Ikääntynyt ihminen ja hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro.

Kivelä, S-L. & Vaapio, S. 2011. Vanhana tänään. Helsinki: Suomen senioriliike.

Niemelä, K., Noro, A & Vähäkangas, P. 2012. Ikäihmisten kuntoutumista edistävän toiminnan lähijohtaminen - Koti- ja ympärivuorokautisen hoidon laatu ja kehittäminen. THL. Verkkojulkaisu. Viitattu 15.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-688-5>

Porin Kaupungin www- sivut 2020. Viitattu 4.1.2020. <https://www.pori.fi/>

Porin perusturvan asiakastyytyväisyyskysely kotihoidon asiakkaille 2019. Porin perusturvan julkaisematon asiakirja. Tallennuspaikka: Porin perusturvan P- aseman vanhuspalvelut-kansio/kotihoito/kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyt 2019.

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Verkkojulkaisu. Viitattu 4.1.2020. https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd

Sotepeda 24/7-hankkeen kotisivut. Viitattu 19.5.2020. <https://www.sotepeda247.fi>