

Jenni Komulainen STH10SC

**Omaisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö ikääntyneiden hoitokodissa**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Sosiaali ja -terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Syksy 2013



Koulutusala Sosiaali- ja terveystieteiden AMK	Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja
Tekijä(t) Jenni Komulainen	
Työn nimi Henkilökunnan ja omaisten välinen yhteistyö ikääntyneiden hoitokodissa	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot Sisätaudit	Ohjaaja(t) Sirkka-Liisa Niskanen Toimeksiantaja
Aika Syksy 2013	Sivumäärä ja liitteet 35+3 liitettä
<p>Omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä pidetään hyvin merkittävänä osana ikäihmisten hoitotyötä. Omaisten ja henkilökunnan välisen yhteistyön kehittäminen on jatkuvaa. Tein opinnäytetyön ikääntyneiden hoitokotiin.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla omaisten ajatuksia sekä toiveita yhteistyöstä henkilökunnan kanssa. Tähtövoitteena on kehittää omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä ikääntyneiden hoitokodeissa.</p> <p>Toteutin opinnäytetyön aineiston keruun haastatteleamalla hoitokodin asukkaiden omaisia. Haastateltavia oli yhteensä kolme. Haastattelujen aineisto käsiteltiin sisällön analyysin avulla.</p> <p>Yhteistyön osalta tärkeiksi osa-alueiksi nousivat omaisten kokemana tiedonkulku, vastuullisuus, asiantuntijuus, omaisten kohtaaminen, ensikohtaamisen merkitys sekä omaisen osallistuminen päätöksentekoon. Osa-alueiden huomiointi henkilökunnan ja omaisten välisessä yhteistyössä parantaa yhteistyötä huomattavasti.</p> <p>Hoitokodin omaiset olivat erittäin tyytyväisiä henkilökunnan ja omaisten väliseen yhteistyöhön. Heidän mielestään henkilökunnan kanssa tehtävä yhteistyö perustui luottamukseen. Haastatteluissa nousi esiin, että omaisten ja henkilökunnan välillä vallitsi luottamus. Monien tutkimusten mukaan luottamus on toimivan yhteistyön perusedellytys.</p> <p>Työn avulla saatiin tietoa siitä, millä saavutetaan hyvä yhteistyö omaisen ja henkilökunnan välillä. Työn tuloksia voidaan hyödyntää ikäihmisten hoitokodeissa. Opinnäytetyö voi olla myös apuna uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Työstä saa tietoa siitä, miten omaisia on kohdattava käytännön työssä.</p> <p>Kehittämisehdotuksina esille nousi tiedonkulun osalta uusien työntekijöiden sekä henkilökunnan koulutuksien esittely ilmoitustaululla. Ensikohtaamisen merkityksen osa-alueesta kehittämisehdotuksena nousi omaisen ensikohtaamiseen panostaminen.</p> <p>Jatkotutkimusaiheena voisi laatia hoitotyöntekijöille omaisten kohtaamiseen liittyvän perehdytyskansion.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	yhteistyö, omaiset, henkilökunta, hoitokoti
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Health and Sports	Degree Programme Nursing
Author(s) Komulainen, Jenni	
Title Co-operation between relatives and personnel in the elderly person`s nursing home	
Optional Professional Studies Medical nursing	Instructor(s) Niskanen, Sirkka-Liisa
	Commissioned by
Date Autumn 2013	Total Number of Pages and Appendices 35+3 appendices
<p>Co-operation between relatives and personnel consider necessary to be long to elderly person`s nursing. Co-operation develop have to be continuing. I made thesis at elderly person`s nursing home.</p> <p>The purpose of the thesis was to describe relatives thoughts co-operation between personnel. The aim of the thesis was to develop co-operation between relatives and personnel of the elderly person`s nursing home`s.</p> <p>The information was collected with thematic interviews from tree relatives. The interviews were analyzed by means of content analysis. Important division in the results come the fore informing, accountability, expertise, relatives encounter, first meeting and relatives participation decision making.</p> <p>Relatives of the nursing home were very contented between co-operation relatives and personnel. Relatives opinion co-operation between personnel be based on confidence. The interviews come to fore, that between relatives and personnel prevail confidence. Along with research confidence is working co-operation condition.</p> <p>Thesis with the help of finding out how reaching good co-operation between relatives and personnel. Thesis results could be benefit elderly persons nursing home`s. Thesis results could be helps with new employees orientation. Thesis give information, how the relatives encounter nursing practices.</p> <p>The results suggest that co-operation could be developed thus, that new employees and training introduce in the nursing home notice boarding. Relatives first meeting must investment.</p> <p>A further development challenge for this folder will be compile nursing employees relatives encounter associated introduction guide.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	co-operation, relatives, personnel, nursing home
Deposited at	<input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ARVOT TYÖYHTEISÖSSÄ	3
3 YHTEISTYÖ OMAISTEN KANSSA	4
4 HOITOSUHDE OMAISTEN KANSSA	5
5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	6
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	7
6.1 Aineistonkeruumenetelmä	7
6.2 Teemahaastattelu	8
6.3 Kohderyhmä	9
6.4 Aineiston analysointi	10
7 TULOKSET	12
7.1 Tiedonkulku	12
7.2 Vastuullisuus	14
7.3 Asiantuntijuus	15
7.4 Omaisten kohtaaminen	16
7.5 Ensikohtaamisen merkitys yhteistyön kannalta	19
7.6 Omainen mukana päätöksenteossa	21
JOHTOPÄÄTÖKSET	22
8 POHDINTA	27
8.1 Tuloksien pohdintaa	29
8.2 Eettisyys	30
8.3 Luotettavuus	31
8.4 Jatkotutkimusaiheet	33
LÄHTEET	34
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää asukkaiden hoidon kannalta. Ikäihmisen palvelujen laatusuosituksessa suositellaan, että ikäihmisen hoidon suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin otetaan mukaan ikäihmiselle tärkeät omaiset suunnittelemaan ikäihmisen hoitoa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 30). Ikäihmisen pitäisi saada osallistua oman hoitonsa päätöksiin. Välttämättä ikäihmiset eivät pysty ilmaisemaan tahtoaan taikka mielipidettään sairauden vuoksi. Kun ikäihminen ei pysty itse ilmaisemaan toiveitaan hoidon järjestämisestä tai muista hoitoon liittyvistä asioista, korostuu omaisten rooli ikäihmisen näkemysten edustajana ja oikeuksien puolestapuhujana. (Hirvonen, Isola, Laitinen-Junkkari & Rissanen 1999, 21.)

Sosiaali- ja terveysalan työpaikoilla on kirjattu toimintaa ohjaavat arvot, jotka ovat kaikille julkisia ja joihin työnteko yrityksessä perustuu. Toimintaa ohjaavat arvot ovat osana myös omaisten ja henkilökunnan välisessä yhteistyössä. Toimintaa ohjaavat arvot ohjaavat omalta osalta myös yhteistyötä henkilökunnan kanssa. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan niitä ja tekee ne näkyväksi arjessa. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 97–98.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla omaisten ajatuksia ja toiveita yhteistyöstä henkilökunnan kanssa. Tavoitteena on kehittää henkilökunnan ja omaisten välistä yhteistyötä. Tutkimustehtävänä opinnäytetyössä on selvittää, millaiseksi omaiset kokevat yhteistyön henkilökunnan kanssa sekä millaisia kehittämiskohteita omaisten kokemusten pohjalta nousee esille. Omaisten ääni tulee saada kuuluviin, jotta yhteistyötä omaisen kanssa voidaan kehittää. Opinnäytetyöni tuo arvokasta tietoa ikääntyneiden hoitokoteihin. Hoitokodit voivat kehittää toimintaansa omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä työn tuloksien avulla. Aikaisempia opinnäytetöitä yhteistyöstä omaisten ja henkilökunnan välillä on tehty, mutta niiden tuloksissa käsitellään usein kehittämiskohteita omaisten ja henkilökunnan väliseen yhteistyöhön liittyen. Aikaisemmissa tutkimuksissa ei käsitellä sitä, miten omaiset haluaisivat tulla kohdelluksi. Tällä opinnäytetyöllä saadaan tarkkaa tietoa siitä, miten omaisten kanssa tulisi tehdä yhteistyötä. Omaiset saadaan tyytyväisiksi pienillä arjen teoilla. Opinnäytetyöstä saatava hyöty on siirrettävissä kaikkiin hoitokoteihin, joissa tehdään yhteistyötä omaisten kanssa.

Omana tavoitteenani on kehittyä vuorovaikutustaidoissa omaisten kanssa. Opinnäytetyön johdosta pystyn hoitotyön tekijänä vaikuttamaan yhteistyön kehittämiseen myöhemmin työelämässä. Koen tärkeäksi oman kehittymiseni sekä tulevan työni kannalta lähestyä omaisia vuorovaikutuksellisesti haastatteleamalla heitä. Kajaanin ammattikorkeakoulussa on hoitotyön koulutusohjelmalle yleiset kompetenssit eli työelämävalmiusvaatimukset. Tavoitteenani on kehittää hoitotyön asiakkuusosaamista, päätöksenteko-osaamista sekä ohjaus- ja opetusosaamista. Tavoitteenani on oppia ymmärtämään omaisia ja kehittää itseäni hoitotyöntekijänä. Ammattikorkeakoulu tukee opinnäytetyön tekemisellä ammattillista kasvua ja antaa mahdollisuuden harjoittaa työelämää, omaa kehitystäni sekä koulua tukevaa tutkimus- ja kehitystyötä (Ammattikorkeakoululaki 4/2003). Haluan tukea opinnäytetyölläni myös sisätaudin suuntautumisvaihtoehtoani, koska usein sisätautipotilaana on ikäihminen ja omaiset ovat usein kiinteästi mukana hoidossa.

## 2 ARVOT TYÖYHTEISÖSSÄ

Jokaisella ihmisellä on omat henkilökohtaiset arvonsa, jotka ovat alkaneet syntyä kotikasvatuksen myötä. Elämä muokkaa jokaisen henkilökohtaisia arvoja sen mukaan, minkälaista elämää on elänyt ja nähnyt. Oma ammatti, työ, henkilökohtaiset harrastukset sekä ystävät muokkaavat jokaisen arvomaailmaa. Yleensä ihmiset valitsevat ammatin sen mukaan, mitä oma arvomaailma vastaa. Myös ystäväpiiri muodostuu omaa arvomaailmaa vastaavaksi. Työyhteisössä työntekijöillä on yleensä erilainen henkilökohtainen arvomaailma. Olisi hyvin todennäköistä, että työpaikasta tulisi väritön ja työpaikan kehitys pysähtyisi, jos jokaisella työntekijällä olisi samanlainen arvomaailma. Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset arvot tuovat rikkautta työyhteisöön ja ne voi omalta osaltaan auttaa työpaikan kehitystä eteenpäin, koska työntekijöiden väliset arvohiertymät tuovat hiljaisen tiedon tutkijoiden mukaan uutta innovaatiota työpaikalle. Jokaisen työyhteisön jäsenen on kuitenkin aina sitouduttava noudattamaan työpaikan yhteisiä arvoja, jotta työnteko työyhteisössä voisi onnistua. Arvoissa korostuu se, että ne ovat suunniteltu yhteisöön sopivaksi ja ne ovat realistisia. Arvoja ei tulisi määrittellä kuin muutama, koska mitä enemmän niitä on, sitä varmemmin ne menettävät ohjaavan merkityksensä. Ihanne arvojen lukumääräksi olisi kolme. (Aaltonen ym. 2003, 42-43)

Toimintaa ohjaavien arvojen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon organisaation menneisyys sekä tulevaisuus, jotta ne ovat toimivia organisaatiossa jatkuvasti. Työyhteisön on sitouduttava työpaikan arvoihin, jotta ne saadaan näkyväksi työpaikan arjessa. (Aaltonen ym. 2003, 94-101.) Kaikilla terveydenhuollon eri ammattiryhmillä on omat eettiset ohjeensa ja periaatteensa, joiden mukaan ammatinharjoittajat toimivat. Terveydenhuollon ammattiin valmistuttaessa vannotaan vala, jonka mukaan sitoudutaan työskentelemään. Jokaista valmistuvaa hoitajaa sitovat lait, eettiset ohjeet sekä periaatteet ja työyhteisössä määritellään vielä työpaikan omat arvot, jotka ohjaavat työntekijöiden työtä työpaikalla. (Kan & Pohjola 2012, 302-306.)

### 3 YHTEISTYÖ OMAISTEN KANSSA

Ikääntyneiden hoidossa omaiset ovat voimavara niin ikäihmiselle kuin hoitajalle. Hoitokodin asukkaat saavat omaisten vierailuista elinvoimaa. Monesti muistisairas ikäihminen ei pysty itse enää kertomaan tahtoaan eikä hän pysty pitämään omia puoliaan. Omaisen kanssa tehtävä yhteistyö korostuu muistisairaiden ikäihmisten kanssa työskennellessä. Jokainen omainen haluaisi varmasti antaa oman panoksensa oman äitinsä tai isänsä hoitoon silloin, kun he sairastuvat vakavasti. Jokaisella ikäihmisellä on oma elämänsähistoriansa ja sen tunteminen hoidossa korostuu. Omaiset antavat tärkeää tietoa ja osaamistaan asukkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Omaiset auttavat ymmärtämään asukkaan käyttäytymistä ja he voivat kertoa asukkaan aikaisemmasta elämästä. Onnistunut yhteistyö henkilökunnan ja omaisten välillä on aina rikkaus ja siksi siihen kannattaa panostaa erityisesti. Yhteistyö omaisten kanssa olisi hyvä kirjata asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa kuvataan miten yhteistyötä toteutetaan. Omainen on hyvä yhteistyön laadun arvioija. Hoitotyöntekijöiden on hyvä ottaa omaisen huomioon omana yksilönä ja muistaa aina omaisen omat voimavarat. (Backman, Finne-Soveri, Eloniemi-Sulkava, Paasivaara, Vaarala & Voutilainen 2002, 77-82.)

Omaisten mielipidettä on tärkeää kuulla tietyin väliajoin ikäihmisen elämänlaadun takaamiseksi. Omaisten tukeminen sekä huomioon ottaminen ikäihmisen pitkäaikaishoidossa on tärkeää hoidon laadun ja kehittämisen kannalta. (Porre-Mutkala 2012, 1-2.) Asiakkaiden hoidossa kuitenkin suuret päätökset sekä apu tulee omaisten tahdolta, kun asiakas ei itse pysty enää päättämään hoidostaan. Omaisen ja työntekijän ensimmäinen kohtaaminen on tärkeä hetki. Ensikohtaaminen antaa eväät jatkotyöskentelylle ja siinä luodaan hyvä pohja yhteistyölle tai epäluulon ilmapiiri omaiselle. Työntekijän kannattaa aina valmistautua ennakkoon omaisen ensitapaamiseen, koska tällöin luodaan perusta hyvälle ja luottavalle yhteistyölle jatkossakin. Omaisten kysymyksiin pitää vastata huolella ja tapaamiselle pitää varata aikaa. Myös hankalat kysymykset ja asiat on kohdattava ja otettava ne vastaan rauhallisesti. (Karjalainen, Mäkinen, Niinistö & Salminen 1997, 57-62.)



#### 4 HOITOSUHDE OMAISTEN KANSSA

Hoitosuhdetta käsitellään yleensä teoriassa aina hoitajan sekä asukkaan välillä, mutta henkilökunta on hoitosuhteessa myös omaisen kanssa työskennellessään. Hoitosuhteeseen kuuluvat työntekijä, asukas sekä omainen. Henkilökunta on tekemisissä omaisten kanssa päivittäin ja se kuuluu jokaisen työntekijän vastuuseen. Tässä opinnäytetyössä hoitosuhdetta kuvataan omaisen sekä henkilökunnan välillä. Omaiset ovat ikäihmisille henkisen sekä aineellisen avun antajia. Asukkaan läheisin ihminen on aina omainen, vaikka hoitaja onkin asukkaan kanssa läheinen hoitosuhteen vuoksi. Omainen voi olla kuka tahansa läheinen henkilö asukkaalle. (Karjalainen ym. 1997, 57-58.) Omaisen määrittelyminen on yksiselitteisesti ongelmallista. Omaiskäsite on laajentunut tarkoittamaan nykyaikana myös muita kuin sukulaissuhteessa olevia. Omaisella voidaan nykypäivänä tarkoittaa ikäihmisen perheenjäseniä tai muita sukulaisia sekä myös naapurit, ystävät ja tuttavat voidaan määrittellä omaiseksi. Omaiseksi voidaan määrittellä myös ihminen, joka on tullut ikäihmiselle elämänkaaren aikana tärkeäksi. (Hirvonen ym. 1992, 62.)

Hoitosuhteessa on kyse kahden ihmisen tasa-arvoisesta sekä vastavuoroisesta vuorovaikutussuhteesta. Hoitosuhteessa korostuu luottamus kahden ihmisen välillä. Hyvää hoitosuhdetta on vaikea saavuttaa, jos luottamus ei ole molemmin puolta. Hoitosuhteessa olevilta odotetaan molemmin puolta avoimuutta, aitoutta sekä sitoutumista yhteisiin päämääriin ja tavoitteisiin. (Mäkelä, Ruokonen & Tuomikoski 2001, 11-23.) Omaiset, jotka ovat hoitaneet ikäihmistä kotonaan, kokevat ikäihmisen siirtyessä hoitokotiin perhesuhteidensa paranevan. Kuitenkin usein omaiset tuntevat syyllisyyden, avuttomuuden, surun ja vihan sekaisia tunteita ikäihmisen siirtyessä hoitokotiin. Pitkäaikaispotilaiden kohdalla omaiset turhautuvat, koska he eivät saa mielestään läheiselleen tarvittavaa hoitoa. Omaisista yleensä tuntuu, ettei heitä kuunnella eikä heidän toiveitaan hoidon suhteen oteta huomioon. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa lisääntyy kun omainen osallistuu läheisensä hoitoon hoitokodissa. (Hirvonen ym. 1992, 71-72)

Jokaisella hoitoa saavalla ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hoidettavan hoito on aina järjestettävä siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttä kunnioitetaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 3/1992§.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla omaisten ajatuksia ja toiveita yhteistyöstä henkilökunnan kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä.

Tutkimustehtävät ovat:

- 1) Millaiseksi omaiset kokevat yhteistyön henkilökunnan kanssa hoitokodissa?
- 2) Millaisia kehittämiskohteita omaisten kokemusten pohjalta nousee esiin yhteistyöhön liittyen?

## 6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on kuvata todellista elämää sekä siinä kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita eikä todenneta jo olemassa olevia totuuksia. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteenä on kerätä tietoa ihmisiltä sekä paljastaa odottamattomia seikkoja. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, tutkimusta toteutetaan joustavasti ja suunnitelmat voivat muuttua tutkimuksen edetessä sekä aineistoa käsitellään ainutlaatuisena. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157-160.)

### 6.1 Aineistonkeruumenetelmä

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytin haastattelua. Päädyin haastatteluun aineistonkeruumenetelmänä, koska sillä saa kattavampaa tietoa kuin kyselylomakkeella. Kyselyillä saatava tieto on pinnallista, eikä kyselyn jälkeen voi tehdä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu aineiston hankinnan muotona on hyvä, koska se tarjoaa joustavan tiedon hankinnan. Haastattelussa voi tulla esiin myös sellaista tietoa, jota ei ole otettu huomioon etukäteen. (Pelkonen & Perälä 1992, 148-149.) Haastattelun aikana esiin tulleita asioita voidaan tarkentaa lisäkysymyksillä ja näin ollen saadaan syvällisempää tietoa kuin oli ennalta suunniteltu. Haastattelu ei etene tietyn kaavan mukaan, jos ei niin halua ja näin ollen haastattelu vie itse itsensä eteenpäin. Haastateltavia tavoittaa myöhemminkin, jos on tarve tarkentaa aineistoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 199-201.)

Toteutin haastattelun yksilöhaastatteluna, koska ryhmähaastattelutilanteessa toisten mielipiteillä voi olla vaikutusta toisten haastateltavien vastauksiin. Ryhmädynamiikka voi vaikuttaa negatiivisesti toisiin haastateltaviin siten, ettei joku saa suun vuoroa eikä ääntänsä kuuluviin jos joku toinen onkin dominoivana persoonana haastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63).

Lähetin haastateltaville heinäkuussa kirjeen (liite 1), jossa kerroin opinnäytetyöstäni sekä sen toteutuksesta ja pyysin heitä osallistumaan mukaan haastatteluuni. Yhdeltä haastateltavalta

tuli tekstiviestillä ilmoitus, että hän haluaa osallistua haastatteluun. Kahdelle haastateltavalle soitin, koska he eivät ilmoittautuneet ilmoittautumisajan aikana ja he suostuivat haastatteluun. Haastattelut toteutin elokuun alussa. Sovin puhelimitse haastateltavien kanssa tapausajan ja haastattelut suoritimme rauhallisissa tiloissa hoitokodissa. Laitoin haastattelun ajaksi oviin kyltit, ettei haastattelutilannetta häiritsisi kukaan. Tilat olivat rauhalliset eikä ulkopuolisia kuulijoita ollut haastattelutilan lähellä.

## 6.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Puolistrukturoidussa haastattelussa on tarkoituksena, että osa haastattelusta on ennalta suunniteltu, mutta suurimmaksi osaksi ei. Haastattelija on valinnut ennen haastattelua tietyt teemat, joiden pohjalta keskustelua käydään, mutta tarkkoja kysymyksiä teemojen alle ei ole aseteltu. Teemojen avulla voidaan keskustella vapaasti aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme. 2000, 47-48.) Teemahaastattelussa on tietty runko, mutta siinä on oma vapautensa keskustelun edetessä. Teemahaastattelussa on etuna se, että kysymyksiä voi tarkentaa ja haastattelun edetessä voi tehdä tarkentavia kysymyksiä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 95-97.) Teemahaastattelussa tavoitteena on löytää vastauksia tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteiden ja tutkimustehtävän mukaisesti. Teemojen suunnittelu on siis hyvin tärkeää ennen haastattelua, jotta saadaan paras mahdollinen tieto tutkimustehtävän mukaisesti. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 76-78.)

Haastattelun tehtävänä on kerätä sellainen aineisto, että ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Tutkimus- ja teorian tietoon perehdyttäessä muodostuu tutkittavasta ilmiöstä peruskäsitteet. (Hirsjärvi & Hurme 1993, 40-41.) Haastattelun teemoja miettiessäni tutkin aikaisempia opinnäytetöitä, graduja sekä väitöskirjoja, joissa oli perehdytty omaisten ja henkilökunnan väliseen yhteistyöhön jollain tavalla. Perehdyin omaisten ja henkilökunnan väliseen yhteistyöhön liittyvään kirjallisuuteen sekä teorian tietoon, joista poimin yhteistyön kannalta tärkeitä asioita. Kirjallisuuden avulla muodostin työhöni teoreettisen viitekehysten. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui yhteistyön kannalta tärkeistä osa-alueista. Katselin myös hoitoalan yritysten kotisivuja ja tutustuin eri yritysten toimintaa ohjaaviin arvoihin. Sain eri yritysten toimintaa ohjaavista arvoista apua teemojen muodostamiseen. Muodostin tee-

mahaastattelun teemat teoreettisen viitekehyksen sekä aikaisempien tutkimusten perusteella. Olin yhteistyössä myös hoitokodin sairaanhoitajien kanssa ja pohdin heidän kanssaan, mistä he haluaisivat tietoa hoitokodin yhteistyöhön liittyen. Teemahaastattelun runko on liitteenä tässä työssä (Liite 2).

### 6.3 Kohderyhmä

Opinnäytetyössä on etuna haastateltavien oma suhde opinnäytetyöhön. He tietävät pääsevänsä vaikuttamaan omilla vastauksillaan yhteistyöhön henkilökunnan kanssa oman läheisensä hoidossa. Etuna opinnäytetyössä on haastateltavien sitoutuneisuus haastattelun aiheeseen oman sekä läheisen yhteisen hyvän vuoksi. Kohderyhmänä haastattelussa olivat hoitokodin omaiset. Haastattelukohteen valinta määräytyy sen mukaan, mistä tutkittavasta ilmiöstä tutkija on kiinnostunut (Ahonen, Saari, Syrjälä & Syrjäläinen 1994, 22-23). Haastateltavat valitaan sen perusteella, kenellä uskotaan olevan eniten tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 141).

Haastateltavien valinnassa apuna oli hoitokodin sairaanhoitaja, joka tuntee omaiset hyvin. Minun olisi ollut vaikea lähteä valitsemaan omaisia yksin, koska en ole ollut omaisten kanssa tekemisissä enkä tuntenut heitä millään tavalla. En olisi osannut valita haastateltavia sen mukaan, että saisin kattavan sekä parhaan mahdollisen aineiston tutkittavaan ilmiöön liittyen. Haastateltavien valinnassa otettiin huomioon se, että haastateltavan tulee antaa kattavaa tietoa opinnäytetyön aiheeseen, tarkoitukseen sekä tavoitteisiin liittyen. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 76-78.) En kuvaile tässä työssä haastateltavien taustoja, koska haluan suojata haastateltavien henkilöllisyyden. Haastateltavana oli kolme omaista hoitokodista. Haastatteluun osallistujien määrä oli sen mukainen, että saadaan aineistonkeruun kannalta tarpeellinen tieto. Aineiston kyllästeisyys tarkoittaa sitä, että asia alkaa toistua haastatteluissa. Kun aineisto ei enää tuota uutta tietoa, voidaan todeta aineiston olevan riittävä. (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 147.) Vaikka haastatellaankin muutamaa henkilöä, voidaan siitä huolimatta saada merkittävää tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 59).

## 6.4 Aineiston analysointi

Aineiston analyysitapa tulee miettiä jo ennen haastattelun toteutusta. Kun analyysitapa on mietitty ennen haastattelua, voidaan sitä käyttää haastattelun sekä aineiston purkamisen tukena. Jos aineistoa on paljon, on haastavaa ja työlästä alkaa litteroimaan eli purkamaan aineistoa. Jos aineistoa ei pureta ja tarkastella jo keruuvaiheessa, on käsittelyyn ja analysointiin ryhtyvä heti keruuvaiheen jälkeen, koska silloin aineisto on vielä kiinnostava ja hyvin mielessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135.) Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä analyysiä ei tehdä vain yhdessä tutkimuksen vaiheessa, vaan analyysiä tehdään koko opinnäytetyön prosessin ajan. Aineistoa voidaan kerätä sekä analysoida samaan aikaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 218.) Laadullisessa tutkimuksessa analyysivaihe koetaan usein hankalaksi, koska on tarjolla paljon vaihtoehtoja analyysin tekemiseksi sekä tiukkoja sääntöjä analyysin tekoon ei ole. Laadullisen tutkimuksen aineiston runsaus tekee aineiston analysoinnin haastavaksi. Aineistoa voi olla paljon ja sieltä on hankala poimia ilmiön tutkintaan tarkoitettu materiaali. Kaikkea aineistoa ei voi eikä ole pakko käyttää tutkimuksen analysoinnissa. (Hirsjärvi ym. 2007, 219-220.)

Aineiston purkamiseksi käytin litterointia eli kirjoitin haastattelun sanasta sanaan tekstiksi nauhurilta. Tallensin nauhurilla olevat äänitteet tietokoneelle ja kirjoitin ne sanasta sanaan tekstiksi Microsoft Word-ohjelmalla. Kirjoitin haastattelut seuraavana päivänä haastattelun toteutuksesta. Kuuntelin haastattelut useaan kertaan nauhurilta ja vertasin niitä kirjoittamaani tekstiin, jotta haastattelut olisivat täysin samanlaisiksi kirjoitettu, kuin mitä ne oli nauhoitettu. Haastattelut olivat pituudeltaan 30-60 minuutin mittaisia ja yhden haastattelun litteroimiseen meni aikaa n. 5 tuntia.

Analysin haastattelut deduktiivisellä eli teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto analysoidaan tutkimuksessa kuvatun teorian mukaan. Tein aineiston analyysin pohjautuen teoreettiseen viitekehykseeni ja haastattelun teema-alueisiin. Analyysin aloittaminen edellyttää, että aineisto on kirjoitettu puhtaaksi kokonaan. Puhtaaksi kirjoitetusta tekstistä lähdetään luokittelemaan tekstiä tutkimustehtävän sekä haastattelurungon teemojen mukaisesti. Sisällönanalyysissä etsin puhtaaksi kirjoitetusta aineistosta tutkimustehtävien sekä teemojen mukaisesti yhteistyön kannalta tärkeät ilmaukset, jotka alleviivasin ja kokosin omalle pohjalle word-tiedostoon. (Ahonen ym. 1994, 89). Kun olin poiminut litte-

roidusta aineistosta tutkimustehtävän sekä teemojen avulla yhteistyön kannalta oleelliset ilmaukset erilliselle word-tiedostolle niin sen jälkeen pelkistin alkuperäiset ilmaukset. Pelkistetyistä ilmauksista lähdin muodostamaan alakategorioita, jotka muodostuivat haastattelun teema-alueiden avulla. Alakategorioista muodostui yläkategoriat ja yläkategorioista koostui tulokset, jotka olen käsitellyt tässä työssä. Sisällönanalyysistä on esimerkki tässä työssä (Liite 3). Sisällönanalyysi on yksi keino tarkastella ja analysoida tutkimustuloksia. Sisällönanalyysissä tarkoituksena on tarkastella valmista tekstiä ja tiivistää sieltä tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tuloksista laajempaan kokonaisuuteen. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineistoa pilkotaan ensin pienemmiksi osa-alueiksi, jonka jälkeen se käsitteellistetään ja viimeiseksi aineisto järjestetään uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

## 7 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen haastatteluista saamani tulokset, jotka olen analysoinut sisällönanalyysin avulla. Haastatteluissa tuli esille paljon tietoa myös hoidon laadusta ja hoitajien sekä asukkaiden välisestä hoitosuhteesta, mutta olen ottanut tuloksissa huomioon vain tiedot, jotka koskettavat henkilökunnan ja omaisten välistä yhteistyötä. Esittelen yhteistyön kannalta merkittäväksi nousseet osa-alueet ja kuvailen jokaista osa-aluetta omaisten vastausten avulla. Käytän omaisten vastauksia suorina lainauksina tulosten yhteydessä lisäämään opinnäytetyön luotettavuutta.

### 7.1 Tiedonkulku

Tiedonkulkua pidetään yhtenä tärkeänä osana henkilökunnan ja omaisten välisessä yhteistyössä. Omaisen luottamusta herättää tieto siitä, mitä hoitokodin arjessa tapahtuu. Omaiset olivat kaikin puolin tyytyväisiä tiedottamiseen ja ennen kaikkea he pitivät siitä, että tiedottamista tapahtuu monella eri tavalla. Omaiset olivat saaneet tietoa postitse, puhelimitse sekä ilmoitustaululla. Tiedottamista pidettiin säännöllisenä sekä suunnitelmallisena. Tapahtumista ja tilaisuuksista omaiset saivat tietoa. Postitse tapahtuva tiedotus oli kaikkien omaisten mieleen, koska kotona on eniten aikaa perehtyä tuleviin tiedotteisiin. Myös hoitokodin ilmoitustaululla on nähtävillä tapahtumia sekä yleisiä tiedotteita, jota omaiset pitivät tärkeänä.

*”on niin ku jublia tai jotakin, niin kaikista tulee kotiin ilmoitus et mitä täällä on ja niin ku se tulee itse asiassa aika usein se moniste siitä et mitä tapahtumia on tulossa et se on minusta aivan älyttömän ihana”*

Omaiset korostivat haastatteluissa sitä, ettei henkilökunnan aina tarvitse olla yhteydenpitäjänä omaisiin. Omaiset kertoivat, että myös he voivat soittaa, jos kysyttävää ilmenee. Omaiset pitivät tärkeänä henkilökunnan puolelta tulevaa yhteydenottoa, jos läheisen voinnissa tapahtuu jotakin normaalista poikkeavaa tai erikoista. Hoitokodin henkilökunta oli ottanut aina yhteyttä omaisiin, jos asukkaan voinnissa on tapahtunut muutoksia. Yhteydenotto on omaisille tärkeää ja se herättää luottamusta henkilökuntaa kohtaan. Yksi omaisista korosti myös



sitä, että jos omainen ei soittale jatkuvasti hoitokotiin ja kysele kuulumisia, se on merkki luottamuksesta.

*”jos niin ku tääl tapahtuu jotakin poikkeavaa ni must on tosi hieno ku siitä ilmoitetaan et nyt on tämmöstä sattunu”*

*”nyt minua ei huoleta yhtään, et enhän minä soittale ja kysele”*

Haastatteluissa tiedottamisen suhteen korostui myös avoimuus sekä rehellisyys. Henkilökunnan tulee kertoa rehellisesti asukkaan voinnista omaisille heidän soittaessaan ja kysellessään läheisensä vointia. Omainen haluaa kuulla niin hyvät kuin huonotkin asiat läheisensä voinnista. Kaiken ei tarvitse aina olla hyvin asukkaan hoidossa. Omaiset ymmärtävät että hoidon suhteen esiintyy aika ajoin myös ongelmatilanteita. Omaiset haluavat olla ongelmatilanteistakin tietoisia ja tarvittaessa olla apuna vaikeissa tilanteissa tai päätöksissä. Omaisten luottamusta herättää se, että henkilökunta kertoo asukkaan voinnista myös niitä negatiivisia puolia, jos niitä on.

*”aina kun minä soitin et miten äiti, ni joku vastasi ja kerto ihan rehellisesti et miten on oikeesti menny et niin ku hyviä ja huonoja asioita”*

Omahoitajien kanssa tehtävä yhteistyö oli omaisten mielestä hyvä asia tiedotuksen suhteen, koska omahoitajat kertovat omaisille asukkaan tarpeista. Omaiset korostivat, etteivät he voi aina tietää, mitä heidän läheisensä kodissa tarvitsee. Omahoitajan on hyvä kartoittaa asukkaan vaatetilannetta sekä hygieniatarvikkeita informoiden omaisia tarvittavista hankinnoista ja pyytäen lupaa tavaroiden hankkimiseen.

*”jos on jotakin vaatteen hankintaa, ni kyllä soitellaan et saako ostaa uusia. Mun mielestä se on osa hoitoo”*

Hoitokodissa on hoitaja tavoitettavissa puhelimitse ympäri vuorokauden, mistä omaiset pitivät. Omaiset olivat tyytyväisiä siihen, että hoitokotiin voi aina soittaa, jos ilmenee kysymyksiä ja yhteyttä saa ottaa mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Tiedonkulun osalta voidaan todeta, etteivät omaiset toivo mahdottomia asioita tiedonkulkuun liittyen. Omaiset toivovat tietoa tapahtumista sekä erikoisemmista tilaisuuksista. Yh-

teydenottoa hoitokodista toivottiin vain silloin, jos läheisen voinnissa tapahtuu muutoksia. Tiedottamisen tulee olla rehellistä sekä avointa molemmin puolin.

## 7.2 Vastuullisuus

Vastuullisuuteen kuuluu luottamus henkilökuntaa kohtaan sekä vastuunottaminen asukkaiden hoidosta. Haastatteluissa nousi esille omaisten luottamus hoitohenkilökuntaa kohtaan sekä omaiset kokivat henkilökunnan ottavan vastuun asukkaiden hoidosta. Kaikilla haastateltavilla omaisilla oli luottamus henkilökuntaa kohtaan ja se on perusta omaisen ja hoitajan väliseen toimivaan yhteistyöhön.

*”hoitajat pitävät aina lupauksensa, sen voin allekirjoittaa”*

Omaisten mielestä he ovat pystyneet antamaan hoitajille hoitovastuun oman läheisensä hoidosta ja se on helpottanut omaisten huolta todella paljon. Monet omaisista olivat kulkeneet pitkän polun, ennen kuin he olivat saaneet läheiselleen paikan hoitokodista. Omaiset kokivat helpottavaksi sen, että joku on oikeasti ottanut vastuun heidän läheisestään ja omaiset saavat olla rauhallisin mielin kotona, ettei läheisen voinnista tarvitse enää huolehtia.

*”täällä on älyttömän ihanat hoitajat, et ne niin ku kantaa vastuun ja on ollu semmosia pitkäjänteisiä”*

Omaisten pitäisi osallistua läheisensä hoitoon ja heidät tulee ottaa siihen kaikin tavoin mukaan. Harvoin ajatellaan sitä, että joku omainen on voinut jo monia vuosia hoitaa läheistään kotona, eikä hän jaksakaan enää panostaa hoitoon samalla tavalla. Jokainen omainen tulee ottaa huomioon yksilönä ja omaisten kanssa tulisi käydä keskustelua siitä, miten paljon he haluavat olla hoidossa mukana. Hoitokodissa omaiset kokivat olonsa helpottuneeksi, koska henkilökunta on ottanut täyden hoitovastuun asukkaista ja näin ollen omaisen ei tarvitse huolehtia kotona läheisensä asioista.

*”mä annan mielelläni sen vastuun jollekin muulle, koska oon hoitanut äitiä siis monta vuotta hänen kotiinsa, ni minä nautin nyt tästä sitten”*

Omaiset kertoivat heidän läheisensä olevan myös hyviä kertomaan ulkoisella olemuksellaan sekä käyttäytymisellään, siitä millaista hoito on. Asukkaan ulkoinen olemus herättää omaisissa luottamuksen tunteen, kun he näkevät asukkaan olevan siistiksi puettu ja hiukset on puhtaat. Loppujen lopuksi hyvin pienet asiat ratkaisevat, millä omaisten kanssa saadaan aikaan hyvä hoitosuhde ja luottamus hoitajia kohtaan. Omaiset olivat sitä mieltä, että asukas viestii käytöksellään, jos ei ole hyvä olla.

*”kyllä ne jollakin tavalla viestii jos ei oo hyvä olla”*

Omaisilla voi myös olla hoitoon liittyen paljon kysymyksiä ja niihin odotetaan aina hoitajilta vastausta. Omaiset kokivat saaneensa aina vastauksen, jos he esittävät kysymyksiä henkilökunnalle. Omaisten kertomana hoitajat tekevät hoitokodissa kaikkensa asukkaiden turvallisen ympäristön ja ilmapiirin luomiseen.

*”täällä niin ku kaikkesa tehdään, että ihmisellä on turvallinen olla”*

Hyvän yhteistyösuhteen kannalta on tärkeää, että omaisen ja hoitajan välillä vallitse luottamus sekä hoitajat ottavat vastuun työstään sekä asukkaasta.

### 7.3 Asiantuntijuus

Omaisten mielestä oman osaamisen sekä alan asiantuntijuuden kehittäminen on näkynyt henkilökunnan työskentelyssä arjessa ja se on lisännyt omaisten luottamusta henkilökuntaa kohtaan.

*”oon huomannu et täällä koko ajan kehitetään, eikä olla vaan silleen et meillä osataan nämä asiat”*

Haastatteluissa kävi ilmi, että omaiset huomioivat paljon asioita vieraillessaan hoitokodissa. Hoitajat eivät osaa arvatakaan, mihin kaikkeen omaisen ehtii käynnillä kiinnittää huomionsa. Omaisten mielestä hoitokodin henkilökunta osaa hoitaa muistisairaita ikäihmisiä ja hoitokodin työntekijät olivat omaisten mielestä asiantuntijoita ikäihmisten hoidossa.

*”työntekijät on asiantuntijoita ja he ovat koulunsa käynyt ja tietävät mitä tekee ja miten kohtelee näitä vanhuksia”*

*”muistiosaaminen on kiitettävää”*

Yksi omainen oli pistänyt merkille, että ruokailutilanteissa henkilökunta huomioi asukkaan hahmottamisasiat siten, ettei laita montaa asiaa yhtä aikaa pöydälle ja tavarat laitetaan siten että asukas näkee sen. Tämä on pieni asia työpaikalla, mutta se oli herättänyt omaisessa tunteen, että henkilökunta on vahvasti perehtynyt muistisairaiden hoitoon.

*”dementia osaaminen on niin ku huippu täällä”*

Vahva asiantuntijuus herättää omaisissa luottamuksen sekä välittämisen tunnetta. Omaiset huomaavat työpaikalla kehityksen niin työpaikassa kuin henkilökunnassakin.

#### 7.4 Omaisten kohtaaminen

Omaisten kohtaaminen oli omaisten kokemana tärkeää yhteistyön osalta. Jos henkilökunta ei osaa kohdata omaisia oikealla tavalla, jää omaisille huono vaikutelma, kun he käyvät katso-  
massa läheistään hoitokodissa. Kohtaaminen on loppujen lopuksi arjessa hyvin pieni asia, joka voidaan helposti sivuttaa olan kohautuksella. Kohtaamista omaisen kanssa ei pidä missään nimessä väheksyä. Tervehtiminen, kiitteleminen, esitteleminen sekä hymyileminen ovat hyvin pieniä asioita eivätkä vaadi henkilökunnalta paljon, mutta niiden merkitys on todella suuri omaiselle ja niillä saadaan lisättyä omaisten tyytyväisyyttä hoitoon sekä yhteistyöhön merkittävästi.

Hoitokodissa henkilökunnan on aina tultava avaamaan ovi omaiselle, että he pääsevät sisään. On hyvä asia, että henkilökunta joutuu joka kerta ottamaan omaisen vastaan, heidän tullessaan vierailemaan. Silloin on hyvä tilaisuus toivottaa omainen tervetulleeksi ja vaihtaa heidän kanssaan muutama sana sekä huomioda heidät jollakin tavalla. Haastatteluissa jokainen omainen kertoi, että on mukava tulla vierailemaan, kun aina joku ottaa ystävällisesti vastaan ja toivottaa tervetulleeksi, se tuntui omaisista mukavalta.

*”kaikki on silleen et ku vähänkin päätä nurkan takkaa näkyy, ni aina tervehitään et tänne on aina tervetullut ja minä tykkään siitä hirveesti”*

*”aina tervehitään ja sit toivotetaan tervetulleiksi ja sitten kiitellään käymisestä”*

Omaisille oli myös tärkeää tuntea hoitajat hoitokodissa. Omaisilta nousi huomio, että aina uusista työntekijöistä pitäisi informoida omaisia jollakin tavalla. Omaisista on mukava tuntea jokainen, joka osallistuu heidän läheisensä hoitoon. Omaisat toivoivat uuden työntekijän käyvän esittelemässä itsensä heille, jos ei ole heitä vielä aikaisemmin tavannut. Uuden työntekijän esitteleminen ei ole myöskään suuri asia, mutta sen merkitys omaiselle on suuri. Omaisat kokivat uuden työntekijän esittelyn tärkeäksi osaksi yhteistyötä sekä kohtaamista. Itsensä esitteleminen ei vie työajasta kuin hetken verran, joten sitä ei ole mahdotonta toteuttaa. Ei välttämättä olisi huono ajatus, vaikka uusista työntekijöistä informoitaisiin omaisia ilmoitustaululla.

Omaisat kertoivat henkilökunnan hoitokodissa olevan aina ystävällisiä ja ottavan jokaisella vierailulla omaisen huomioon. Omaisten mukaan hoitajat eivät anna kiireen vaikuttaa kohtaamisessa. Vaikka hoitajilla olisi kiire, niin he pysähtyvät aina kuuntelemaan omaista ja antavat heille sen ajan mitä he tarvitsevat. Omaisten mielestä yhteistyön kannalta on tärkeää, että omaista pysähdytään kuuntelemaan. Omaisten mukaan henkilökunta välittää jo omalla olemuksellaan, että he ovat läsnä, jos omaisen tarvitsee heitä. Henkilökunnan ei tarvitse kuin hymyillä ja luoda katsekontakti omaiseen, niin omaisille jää tunne että henkilökuntaa on helppo lähestyä. Omaisat pitivät siitä, ettei henkilökunta mene minnekään piiloon, kun he näkevät omaisten saapuvan. Henkilökunta menee rohkeasti juttelemaan omaisen kanssa. Omaisille on tärkeää, että heidät otetaan huomioon vierailujen aikana.

*”et on helppo läbetyä silleen asiassa ku asiassa et ei tarvii jännittää et mitä ne nyt ajattelee jos minä tämmöstä kysyn”*

*”et ei täällä oo semmosta et henkilökunta menis jonnekkain tietokoneen taakse piiloon”*

*”he on myös läsnä tarjoamassa sitä, että kuinka voin auttaa, vaikka he eivät sano sitä, mutta minä tunnen sen”*

Osalle omaisista läheisen hoitokotiin joutuminen oli vaikea sekä hankala tilanne. Alussa vierailut hoitokodissa olivat vaikeita ja itkunsekaisia. Omaiset kokivat, että hoitajat ymmärsivät vaikean tilanteen ja he olivat omaisen tukena sekä antoivat omaiselle tilaa ja yksityisyyttä vierailujen aikana. Tarvittaessa hoitajat antoivat myös tukea omaiselle vaikean tilanteen keskellä ja he yrittivät myös lohduttaa omaista.

*”alussa oli aina käydessä semmosta itkuvirttä, niin ne huomioi ja anto semmosen tilan et sai olla äitin kanssa”*

Henkilökunnan on vaikeaa päätellä, haluaako omainen olla rauhassa asukkaan kanssa vai haluaako hän olla yhteisissä tiloissa toisten kanssa. Hoitajilla on paljon asioita, joita omaisten vierailujen aikana tulisi ottaa huomioon, mutta jokainen omainen on yksilö. Ei missään tapauksessa voi sanoa, että aina yksi toimintatapa tai tietynlainen lähestyminen on jokaisen omaisen kohdalla oikein toimittu. Omaisten kohtaamisessa on tärkeää oppia tuntemaan omainen yksilönä.

Hoitokodissa hoitajat selvästi tunsivat omaiset hyvin. Omaiset kokivat, että heitä on aina kohdeltu siten, kuten he ovat halunneet. Hoitajien on osattava kysyä omaisilta, mitä he haluavat. Omaiset eivät pahastu, jos heiltä kysyy, kuinka he haluavat toimia missäkin tilanteessa. Henkilökunta ei vahingoita yhteistyötä kysymällä omaiselta, mitä hän haluaa. Omaiset toivovat, että heiltä kysytään, jos jotakin asiaa ei tiedetä. Yhteistyö omaisen kanssa ei synny hetkessä vaan se vaatii aikaa. Jokainen omaisen vierailu on hoitajille mahdollisuus syventyä omaisen kanssa parempaan yhteistyöhön.

Omaiset kokivat myös, että hoitokodissa yhteistyö henkilökunnan kanssa on joustavaa. Omainen saa hakea läheisensä kotiin vierailulle, kun vain ilmoittaa hoitokotiin hakevansa läheisen. Omaisille on tärkeää, ettei heidän läheisensä kotona vierailuja rajoiteta millään tavalla. Omaiset kokivat positiivisena sen, että asukas on puettu valmiiksi omaisten tullessa ja hänet on käytetty suihkussa ennen kotiin lähtöä.

*”minusta on ihana ku äitin saa viiä ja tuua et tämä ei oo mikään vankila”*

*”täällä toimii hirveen hyvin se järjestely et niin ku vaan ilmottaa et haetaan ni se on jo valmiiksi puettu”*

Omaiselle läheisen kotona käyttäminen ei ole aina helppo asia. Osa omaisista koki, että läheisen käyttäminen kotona on hyvin raskasta henkisesti koko perheelle. Omainen kertoi, että läheinen ahdistuu kotona vieraillessaan, koska paikka ei tunnu enää niin turvalliselta. Kotona vieraileminen voi olla muistisairaalle sekä omaisille hyvin hämmentävä kokemus. Omaisen mielestä läheisen käyttäminen kotona voi aiheuttaa pitkäksi aikaa mielipahaa niin omaiselle kuin hänen läheiselleen. Henkilökunnan tulee ymmärtää omaisia jos omaiset ovat huomanneet, ettei heidän läheisensä enää nauti kotona vierailuista. Henkilökunnan tulee ymmärtää ja kunnioittaa omaisten päätöstä siitä, jos he eivät halua käyttää läheistään kotona.

*”ehkä enemmänkin voi kotona käyttää, mut se on semmonen piikki lihassa. Ne on aika rankkoja, koska äiti ei siitä enää nauti ja siellä saattaa tulla pitkäksi aikaa mielipahaa”*

Omaiset kokivat hyvin tärkeäksi osaksi yhteistyötä sen, että henkilökunta ymmärtää ja kunnioittaa omaisen päätöksiä ja kannustavat toimimaan aina läheisensä parhaaksi. Henkilökunnan ja omaisten yhteistyössä korostuu omaisten yksilöllisyys. Jokaisen omaisen kohdalla ei toimi samanlaiset toimintatavat.

## 7.5 Ensikohtaamisen merkitys yhteistyön kannalta

Haastatteluissa kysyin omaisilta asukkaan tulosta hoitokotiin ja miten ensikohtaaminen oli sujunut. Halusin saada tietoa siitä, mikä merkitys yhteistyön kannalta ensikohtaamisella on. Omaisten mielestä ensivaikutelma ja ensikohtaaminen on merkittävä tekijä yhteistyön syntymiselle. Yhteistyön pohjaa lähdetään luomaan ensikohtaamisella ja sillä luodaan edellytykset yhteistyön jatkumiselle. Asukkaan saapumiseen tulisi panostaa paljon, jotta omaiset saavat heti tuntuman siitä, millaista on tehdä yhteistyötä henkilökunnan kanssa. Ensitapaaminen on oiva tilaisuus saada hyvä ja toimiva yhteistyö omaisten kanssa.

Omaisten kertomana läheisen saapuminen uuteen paikkaan on vaikea tilanne. Kun ikäihminen muuttaa hoitokotiin, on omaisilla huoli, kuinka läheinen pärjää uudessa hoitokodissa. Henkilökunnalla tulee olla aikaa ottaa uusi asukas sekä omainen hyvin vastaan. Paikkojen, toiminnan, henkilökunnan sekä käytännön asioiden esittely on hyvin tärkeää. Alussa hoitajien tulee ottaa omainen myös henkilökunnan voimavarana uuden asukkaan hoidossa. Omai-

nen on yleensä asukkaan paras asiantuntija, joka tuntee asukkaan kokonaisvaltaisesti koko elämänhistoriansa ajalta. Henkilökunnan tulisi ottaa omaiselta selvää mahdollisimman paljon uudesta asukkaasta ja tutustua näin ollen myös omaiseen samalla.

Omaiset kertoivat, että läheisen tullessa hoitokotiin he soittelivat ja kyselivät kuulumisia usein puhelimitse siksi, koska he eivät vielä täysin luottaneet hoitoon. Heidän mielestään tiivis yhteydenpito hoitosuhteen alussa on tärkeää luottamuksen sekä yhteistyön syntymisen kannalta. Henkilökunta oli soittanut omaiselle hoidon alkuvaiheessa ja kysynyt tietoja asukkaan hoitoon liittyen. Omaisista tuntui mukavalta, kun he saivat olla auttamassa henkilökuntaa hoitoon liittyvissä asioissa. Omainen kokee yhteistyön olevan molemmin puolista, kun myös omaisilta kysytään hoitoon liittyvistä asioista hoidon alkuvaiheessa. Omaiselle syntyy luottamus ja tunne, että hoitajat välittävät, kun he kysyvät tietoja myös omaiselta.

*”no totta kai se huolettaa alussa ensin et osaako ne hoitaa ja mitenkähän ne pärjää”*

*”luotto tuli heti et minun äiti otettiin et ei minun tarvinnut hetkeäkään ajatella et ku panin oven kiinni et mitähän siellä tapahtuu”*

Omaiset kokivat ensitapaamisen ja asukkaan saapumisen hoitokodissa miellyttäväksi. Omaiset oli otettu avoimesti vastaan ja luottamus hoitajiin oli herännyt jo ensitapaamisesta lähtien. Omaisten mielestä yhteydenpito puolin ja toisin hoidon alussa on tärkeää, jotta omainen ja henkilökunta tutustuvat toisiinsa sekä molemmat osapuolet tekevät kaikkensa, että asukkaalla on hyvä olla. Tiivis yhteydenpito hoidon alussa herättää omaisissa luottamuksen tunnetta, kun he ovat tietoisia siitä, miten läheisen hoito on lähtenyt onnistumaan. Hyvällä ensitapaamisella luodaan pohja henkilökunnan ja omaisten välisen yhteistyön syntymiselle. Ensikoh- taamisella voidaan saada omaiselta luottamus hoitajia sekä hoitoa kohtaan ja siihen on jokaisen pyrittävä. Luottamuksen saaminen omaisilta heti hoitosuhteen alussa on edellytys hyvän yhteistyön syntymisille.



## 7.6 Omaisen mukana päätöksenteossa

Hoitokodissa pidetään joka vuosi asukkaiden hoitopalavereita, joihin kutsutaan omaiset mukaan. Hoitopalavereissa käsitellään asukkaan hoitoon liittyviä asioita yhdessä omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmia käydään läpi hoitopalavereissa ja omaisen saa osallistua niihin omalla mielipiteellään. Hoitopalavereissa halutaan varmistaa omaisten tietävän asukkaan hoidon tavoitteista sekä keinoista. Omaisten mielestä hoitopalaverit ovat hyvin suuri osa yhteistyötä henkilökunnan kanssa. Yhteistyön kannalta hoitopalaverit ovat välttämättömiä. Omaisten kanssa käytiin keskustelua siitä, pitäisikö hoitopalavereita olla useammin. Heidän mielestään hoitopalaverit voisivat olla kaksikin kertaa vuodessa, mutta he ymmärsivät sen vaativan paljon henkilökunnan sekä muiden yhteistyökumppaneiden resursseja.

*”hoitopalaverit ovat hyvin vuorovaikuttaisia ja niissä on voitu niitä erikoisasiota, ja oon huomannu et mitä niissä on puhuttu ni ne on myös pitäny et ne on näkyny siinä arjessa”*

*”siinä käydään lävitse kaikki nämä mitä kuuluu sillä hetkellä ja mitä on tapahtunut muutosta sillä hetkellä, et se on kyllä ihan hyvä et saa osallistua siihen hoito- ja palvelusuunnitelmaan”*

Omaiset toivoivat henkilökunnalta myös sitä, että jos henkilökunta huomaa jostakin omaisen tekemästä asiasta olevan hyötyä heidän läheisen hoidossa, niin hoitajat kertoisivat siitä avoimesti omaiselle. Omaiset kertoivat, että he itse sokeutuvat hoidon suhteen ja näin ollen he kaipaisivat henkilökunnalta tukea siihen, miten voisivat läheistään auttaa vierailujen aikana. Omaiset haluavat olla mukana läheisensä hoidossa, mutta he eivät välttämättä osaa olla siinä mukana siinä, koska he eivät tiedä kuinka voisivat toimia läheisen voinnin hyväksi.

*”ois kyllä hyvä jos sanottas, jos huomataan et äiti hyötyisi jostakin meidän tekemisestä, koska itsehän niille sokeutuu”*

Omaisen ottaminen mukaan päätöksentekoon on tärkeä osa henkilökunnan ja omaisten välistä yhteistyötä. Omaisen pitää saada tuntee itsensä osaksi asukkaan hoitoa ja heidän mielipiteensä tulee ottaa huomioon.

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustehtävänä oli selvittää, millaiseksi omaiset kokevat henkilökunnan kanssa tehtävän yhteistyön hoitokodissa ja millaisia kehittämiskohteita kokemusten pohjalta nousee esille. Hoitokodinkodin omaiset olivat henkilökunnan ja omaisten väliseen yhteistyöhön erittäin tyytyväisiä ja omaisten mielestä yhteistyö on sujunut alusta asti hyvin. Käsittelen johtopäätöksissä asiat, joilla hyvä yhteistyö hoitokodissa on saavutettu ja mitä keskeisimpiä kehitysajatuksia tulosten pohjalta nousi esille.

Tiedonkulku omaisten ja henkilökunnan välillä on yksi jatkuvan kehittämisen kohde laitoksissa (Porre-Mutkala 2012, 2). Rita Kotirannan ja Kaarina Siiran (2009) tekemässä opinnäytetyössä oli tutkittu omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä Koukkuniemen vanhainkodissa. Työn tuloksissa oli noussut esiin, että tiedottamisessa läheisen voinnista sekä osaston toiminnasta oli ongelmia. Omaiset toivoivat tiedottamista enemmän koskien läheisen vointia ja osaston toimintaa.

Tiedonkulku on yksi tärkeä yhteistyön osa-alue ja sen ollessa kunnossa omaisten tyytyväisyys yhteistyöhön lisääntyy. Tiedon kulun omaisen ja henkilökunnan välillä pitää olla toimivaa, säännöllistä sekä suunnitelmallista. Olisi hyvä, jos hoitokodista lähetetään joka kuukausi säännöllisesti tiedote kodin tapahtumista. Tiedote lisäisi omaisten tyytyväisyyttä yhteistyöhön. Tiedotusta pitää tapahtua monella eri tavalla. Tiedottaminen voi tapahtua postitse, suullisesti, ilmoitustaululla sekä puhelimitse. Ilmoitustaulu on hyvä tiedotuksen apuväline omaisille, jotka käyvät usein vierailemassa läheisensä luona. Postitse tapahtuva tiedottaminen on parasta, koska kotona omaiset voivat parhaiten keskittyä sekä perehtyä tiedotusten lukemiseen. Hoitajien tavoitettavuus on hyvä asia yhteydenpidon kannalta. Jos hoitokodissa on mahdollisuus ympärivuorokautiseen yhteydenpitoon puhelimitse, tulee omaiselle kertoa siitä. Henkilökunnan toivottiin ilmoittavan omaisille puhelimitse, jos asukkaan voinnissa tapahtuu jotakin normaalista poikkeavaa, muuta tiedottamista puhelimitse ei pidetty tärkeänä. Omaiset voivat itse olla yhteydessä puhelimitse, jos haluavat kysellä asukkaan vointia. Tiedottamisen tulee olla avointa ja rehellistä. Omaiset haluavat kuulla läheisensä voinnista rehellisesti. Omaiset haluavat tietää niin hyvät kuin huonotkin asiat läheisensä voinnin suhteen. Rehellinen ja avoin tiedottaminen herättää omaisissa luottamuksen tunnetta, joka on edellytys toi-

mivan yhteistyön osalta. Jos omainen ei soittale usein hoitokotiin, voi henkilökunta pitää sitä positiivisena asiana, koska silloin omaiset luottavat hoitoon. Jos omainen soittelee usein läheisensä voinnista, se on merkki siitä, että omainen on huolissaan läheisensä voinnista eikä välttämättä luota hoitoon. Omahoitajia pidettiin tärkeinä tiedottamisen lähteinä asukkaan tarpeista ja hankinnoista. Omaiset toivoivat omahoitajan tiedottavan asukkaan tarpeet omaisille puhelimitse, koska omaiset eivät voi itse tietää mitä asukas milläkin hetkellä tarvitsee. Aikaisemmissa opinnäytetöissä oli myös todettu, että tiedonkulkua omaisten ja henkilökunnan välillä on kehitettävä jatkuvasti ja siinä on kehittämisen varaa. Työni tuloksissa myös käy ilmi, että omaiset pitävät tiedonkulkua omaisten ja henkilökunnan välillä erittäin tärkeänä.

Porre-Mutkalan (2012) pro-gradu tutkimuksen mukaan luottamus on yhteistyön toimivuuden edellytys. Yhteistyö koostuu vuorovaikutuksesta sekä luottamuksesta hoitajan sekä omaisen välillä.

Yhteistyö henkilökunnan ja omaisten välillä ei voi toimia, jos yhteistyössä ei vallitse luottamus molemmin puolin. Luottamus on yhteistyön tärkein osa-alue ja sen saavuttaminen yhteistyössä on todella tärkeää. Luottamuksen syntymisen suhteen on tärkeää, että henkilökunta ottaa hoitovastuun asukkaan hoidosta. Omaisten huolta helpottaa tieto siitä, ettei heidän tarvitse itse enää huolehtia läheisensä asioista eikä hoidosta. Omaisten kanssa tulee käydä keskustelua siitä, miten paljon he haluavat osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille on yleensä helpotus, että läheinen siirtyy hoitokotiin pitkäaikaishoitoon, koska he ovat voineet ennen sitä hoitaa läheistään kotona jo pitkän aikaa. Henkilökunnan tulee ja pitää ottaa vastuu asukkaan hoidosta, se herättää omaisissa luottamuksen tunnetta henkilökuntaa sekä yhteistyötä kohtaan. Asukkaan olemus herättää myös omaisissa luottamuksen tunnetta, jos asukas on siististi puettu ja hänellä on puhtaat hiukset, niin omaisilla on tunne siitä, että heidän läheisensä hoidetaan hyvin. Luottamus on yhteistyön osalta tärkeintä omaisten kanssa. Kaikessa omaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä tulee olla pyrkimys luotettavan vuorovaikutussuhteen luomiseen.

Asiantuntijuus nousi myös yhdeksi osa-alueeksi yhteistyössä. Henkilökunnan asiantuntijuus, oman toiminnan kehittäminen, koulutukset sekä muistiosaaminen on tärkeää yhteistyön kannalta. Henkilökunnan asiantuntijuus herättää omaisissa luottamusta henkilökuntaa kohtaan, koska he ovat perehtyneet asukkaan hoitoon parhaalla mahdollisella tavalla koulutta-

malla itseään alan asiantuntijoiksi. Omaisia olisi hyvä tiedottaa myös henkilökunnan koulutuksista, koska se lisää omaisten luottamuksen tunnetta hoitoa sekä hoitajia kohtaan. Omaiset näkisivät myös sen, miten paljon henkilökuntaa koulutetaan ja miten heidän asiantuntijuuttaan työyhteisössä pidetään ajan tasalla.

Tiia Lehtosen (2005) tekemässä gradu-tutkielmassa omaiset toivoivat henkilökunnalta aktiivisempaa kommunikointia. Hoitajat eivät omaisten mukaan kertoneet avoimesti asioista ja henkilökunta salasi tietoa omaisilta. Tutkielmassa kehittämisehdotuksina nousi esille, että henkilökunnan pitäisi ottaa aktiivisempi rooli omaisia kohdatessa. Hoitajien pitäisi hakeutua omatoimisesti keskustelemaan omaisten kanssa. Mari Kotkaslahden (2011) opinnäytetyössä omaisten ja henkilökunnan välisestä yhteistyöstä korostui, että omaiset kokivat henkilökunnan ystävälliseksi ja avuliaisiksi ja se lisäsi tyytyväisyyttä yhteistyöhön. Omaisten mielestä henkilökunta oli ystävällistä myös kiireestä huolimatta ja he toivottivat omaiset aina tervetulleeksi.

Omaisten kohtaaminen on yksi osa-alue henkilökunnan ja omaisten välistä yhteistyötä. Henkilökunnan tulee muistaa aina tervehtiä, kiitellä, toivottaa tervetulleeksi sekä hymyillä omaista vastaanottaessa. Kohteliaat tavat kohtaamisessa ovat todella pieniä tekoja, mutta ne merkitsevät omaiselle todella paljon. Omaisten tyytyväisyyttä yhteistyöhön lisätään paljon sillä, että heidät otetaan aina ystävällisesti vastaan. Hoitajien tulee olla myös helposti lähestyttävissä. Henkilökunnan pitää tulla rohkeasti juttelemaan omaiselle eikä mennä toimistoon piiloon omaisia. Hoitajilla voi olla työpaikalla kiire, mutta sen ei tulisi antaa näkyä omaiselle. Omaista pitää pysähtyä kuuntelemaan tai kysymään kuinka voi auttaa. Jokainen omaisen on aina yksilö ja kaikkien omaisten kanssa eivät toimi aina samat toimintatavat. Omaisten kohtaamisessa korostuu se, että henkilökunta tuntee omaiset ja osaa lähestyä heitä heille parhaalla tavalla. Omaisiin ei voi tutustua, jos heidän kanssaan ei koskaan pysähdy juttelemaan. Omaisille on myös tärkeää tuntea henkilökunta. Uusien työntekijöiden tulisi aina käydä esittäytymässä omaisille. Uudet työntekijät voisi esitellä aina myös vaikka ilmoitustaululla, jotta omaiset näkisivät ketä uusia työntekijöitä taloon on tullut. Omaisilla on myös vierailujen aikana vaikeita tilanteita sekä hetkiä. Henkilökunnan on tärkeää antaa tarvittaessa omaiselle myös lohdutusta sekä tukea, jos omaisen niin haluaa. Yhteistyö omaisen kanssa ei vahingoitu, jos henkilökunta kysyy omaiselta miten he missäkin tilanteessa haluavat toimia. Henkilökunnan tulee ottaa selvää omaisten tarpeista kysymällä heiltä itseltään niistä. Omaisten päätöksiä on kunnioitet-

tava sekä ymmärrettävä. Aikaisemmissa tutkimuksissa korostui myös omaisten kohtaaminen arjessa. Omaisten tyytyväisyyttä lisätään asianmukaisella kohtaamisella hoitotyön arjessa.

Mari Kotkaslahden (2011) opinnäytetyössä omaiset toivoivat ensikohtaamisella hoitajien esitelyä omaiselle. Omaiset pitivät tärkeänä, että he saavat tutustua hoitajiin ensikohtaamisella. Opinnäytetyön tuloksissa oli huomattu, että ensikohtaamisella on merkitystä yhteistyön syntymisen kannalta ja työn kehittämissuunnitelmaan oli laadittu uudet ohjeistukset uuden asukkaan saapumista koskien.

Omaisten ja henkilökunnan ensikohtaaminen on yhteistyön syntymisen lähtökohtana. Ensikohtaamisella luodaan pohja yhteistyölle ja siihen tulee henkilökunnan panostaa ja ensitapaamiselle on varattava aikaa. Ensitapaamisella on hyvä esitellä paikat, henkilökunta, kodin toiminta sekä käytänteet. Henkilökunnan ja omaisen välistä luottamusta lähdetään rakentamaan ensihetkestä lähtien. Luottamus henkilökuntaa sekä yhteistyötä kohtaan voi syntyä jo ensitapaamisella. Hoidon alussa omaisella kestää sopeutua ajatukseen siitä, että hänen läheisensä on nyt uudessa hoitopaikassa. Omaisen voi alkuun pitää tiivisti yhteyttä juuri sen takia, ettei hän vielä luota hoitoon ja hän haluaa tietää miten asukkaan hoito on lähtenyt sujumaan. Tiivis yhteydenpito omaisten ja henkilökunnan välillä on yhteistyön alussa todella tärkeää. Omaisessa herättää luottamusta se, että hän on tietoinen mitä kodissa tapahtuu ja miten hoito on lähtenyt sujumaan. Hoidon alussa henkilökunnan tulee ottaa omaisen henkilökunnan voimavaraksi, koska omaisen voi olla hoidon alussa asukkaan paras asiantuntija. Omaiset kokevat itsensä tärkeäksi, jos heiltä kysytään tietoa asukkaan hoidon parantamiseksi. Omaisten ensikohtaamisen merkitys korostui opinnäytetyössä. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa oli koettu ensikohtaaminen tärkeäksi yhteistyön syntymisen kannalta, joten työni tulokset vahvistivat aikaisempaa tutkimusta. Jatkossa omaisten ensikohtaamiseen olisi panostettava enemmän, jotta yhteistyö lähtisi alusta asti sujumaan hyvin ja luottamus pääsisi syntymään jo ensikohtaamisella. Ensikohtaamista hoitotyössä ei tapahdu kuin yhden kerran omaisen kanssa. Ensikohtaaminen ei vaadi välttämättä paljon aikaa, mutta se tulee tehdä laadukkaasti.

Tiia Lehtosen (2005) tutkimuksessa lähes kaikki omaiset halusivat olla mukana osallistumassa päätöksentekoon läheisen hoitoon liittyvissä asioissa. Mari Kotkaslahden (2011) opinnäytetyössä omaiset pitivät hoitoneuvotteluja erittäin tärkeänä osana yhteistyötä ja toivoivat niitä lisää.

Henkilökunnan ja omaisten välistä yhteistyötä tukee se, että omaiset otetaan mukaan päätöksen tekoon asukkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Hoitopalaverit ovat hyvänä tukena henkilökunnan ja omaisten välisessä yhteistyössä. Hoitopalaverit ovat yhteistyön edellytys. Omaiset kokevat tärkeäksi olla osana hoitopalavereissa tai ainakin heille on suotava mahdollisuus osallistua niihin. Omaiset kokevat myös tärkeäksi olla mukana tekemässä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Omaiset toivovat myös henkilökunnan kertovan omaisille jos he huomaavat omaisen voivan olla jollakin tavalla hyödyksi asukkaan hoidossa.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyö oli pitkä prosessi toteuttaa yksin. Omien aikataulujen vuoksi päädyin toteuttamaan työtä yksin. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on ollut minun työhistorian aikana merkittävä osa työtä. Minulle oli alusta asti selvää, että haluan tehdä työni jollakin tavalla omaisten kanssa yhteistyössä. Oman ammatillisen kasvuni vuoksi halusin tehdä yhteistyötä omaisten kanssa, jotta opin ymmärtämään omaisia työssäni paremmin ja kehityn itse samalla hoitotyöntekijänä. Opinnäytetyön teko on tuntunut monessa kohtaa hyvin haastavalta ja välillä epätoivo on vallannut mielen, mutta loppujen lopuksi olen tyytyväinen saamaani lopputulokseen ja prosessi on kehittänyt ammatillista kasvua ja osaamista huomattavasti, koska sain tulevaa työtäni varten paljon tietoa omaisten kanssa työskentelyyn. Kaikkialla hoitotyössä työskennellään omaisten kanssa, joten opinnäytetyön myötä opin paljon omaisten kanssa työskentelystä. Opin myös käyttämään hyödyksi teoria sekä tutkimustietoa hoitotyössä. Osaan jatkossa käyttää tieteellisiä tutkimuksia hyödyksi tulevassa työssäni.

Halusin työstäni mahdollisimman käytännönläheisen, koska itse arvostan käytännön työn tekemistä monessa asiassa. Minun mielestäni hoitotyö on sitä, mitä käytännössä tehdään. Ilman käytännön työntekijöitä mitkään laatuvaatimukset sekä määräykset ei voi toteutua, jos joku ihminen ei ole toteuttamassa niitä. Emme voi vaan keksiä asioita, jotka olisivat hyviä käytännön työssä. Näyttöön perustuva hoitotyö korostuu siis opinnäytetyön teon myötä sekä myös käytännön työssä. Ilman tutkimuksia emme voi tietää mikä hoitotyössä on laadukasta ja mikä ei. Kaikki tekemisemme tulisi olla näyttöön sekä tutkittuun tietoon perustuvaa. Tehtävä työ on aina perusteltava jollakin tapaa, miksi se on hyvä ja sen taustalle täytyy löytyä syy miksi toimimme jollakin tietyllä tavalla.

Haastattelutilanteet olivat todella vuorovaikutteisia ja opin niissä paljon omaisista sekä heidän ajatusmaailmastaan. Sain paljon arvokasta tietoa itselleni työelämään omaisten ajatuksista sekä kehityin myös siinä, että otan omassa työssäni myös omaiset rohkeasti vastaan. Hoitotyön asiakkuusosaaminen kehittyi opinnäytetyöprosessissa, koska opin ymmärtämään omaisten ja henkilökunnan välisen yhteistyön merkityksen hoitotyössä. Pystyn myös vaikuttamaan hoitotyön tekijänä yhteistyön kehittämiseen jatkossa työelämässä. Päätöksenteko-osaamiseni vahvistui, koska voin hyödyntää työelämässä omaisilta saatavaa

tietoa hoitotyön päätöksenteossa. Ohjaus- ja opetusosaamiseni kehittyi, koska tiedän mitä omaiset toivovat hoitajilta yhteistyöhön liittyen. Voin käyttää omaisilta saatua tietoa hyödyksi hoitotyön ohjauksessa. Opinnäytetyön teossa tarvitaan tieteellistä sekä näyttöön perustuvaa tutkittua tietoa. Ammatillinen osaamiseni kehittyi opinnäytetyön teon myötä, koska luin paljon alan kirjallisuutta sekä perehdyin aikaisempiin tutkimuksiin. Opin hyödyntämään tutkittua tietoa myös tulevaisuudessa käytännön työssäni. Olen suuntautunut vaihtoehtoisissa ammattiopinnoissa sisätautien hoitotyöhön. Sisätautipotilaiden hoidossa asiakkaana on usein ikäihminen ja omaisten kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Opinnäytetyön aihe tukee suuntautumisvaihtoehtoa sekä ammatillista kasvua sisätautipotilaiden hoidossa.



## 8.1 Tuloksien pohdintaa

Sain opinnäytetyön myötä tuotua työpaikoille tuloksia henkilökunnan ja omaisten välisestä yhteistyöstä. Toivoisin, että työtäni hyödynnettäisiin työpaikoilla ja työ saisi ainakin jokaista lukijaa miettimään omaa työskentelyään omaisten kanssa. Työni voi antaa työpaikoille paljon tietoa, jos sitä hyödynnetään. Työntekijöiden perehdytyksessä työni tuloksia voi käyttää apuna, koska työssä on käytännön esimerkkejä, joilla hoitotyöntekijät voivat kehittää yhteistyötä omaisten kanssa. Työni tuloksissa korostui se, että yhteistyö omaisten kanssa saadaan toimivaksi hyvin pienillä arjen teoilla. Aina kaiken ei tarvitse olla suuria ja ihmeellisiä tekoja, vaan pienet päivittäiset arjen toiminnot tekevät työstä ainutlaatuista ja arvokasta. Niinkin pieni asia kuin hymy, voi olla yhteistyön kannalta todella merkitsevä tekijä, joka vaikuttaa omaisten tyytyväisyyteen. Työyhteisössä jokaisen on kannettava oma kortensa kehoon. Jos vain yksi ihminen kohtelee omaisia hyvin ja muut huonosti, niin yhden ihmisen hyvä työ menee aivan hukkaan, koska negatiiviset kokemukset kantavat yleensä pidemmälle kuin hyvät.

Työni tuloksia yritän kuvailla mahdollisimman käytännön läheisesti ja olen yrittänyt tuoda esille sitä, mitä ne tarkoittavat käytännön työssä tehtynä. Opin työstäni myös sen, että kaikkien tekemiseen täytyy olla aina perustelu ja kaikelle tiedolle täytyy olla tutkittu ja teoreettinen tieto pohjaksi.

Omasta mielestäni työstäni tuli hyvä ja sain hyviä tuloksia siitä, mitä yhteistyö omaisen ja henkilökunnan välillä on. Olen ajatellut työni tarkoitusta sekä tavoitetta paljon opinnäytetyön prosessin aikana. Tutkimustehtäviini sain hyvin vastaukset. Omaiset kokivat yhteistyön henkilökunnan kanssa erinomaiseksi ja heidän mielestään yhteistyö oli toimivaa. Tuloksissa on tarkemmin kuvattu yhteistyön osa-alueet, joihin omaiset olivat hoitokodissa tyytyväisiä. Hoitokodin yhteistyöstä ei noussut kuin muutamia kehityskohteita yhteistyöhön liittyen, mutta saimme arvokasta tietoa siitä, millä saavutetaan hyvä yhteistyö omaisten kanssa. Kehittämisehdotuksina työstä nousi hoitokotiin tiedonkulun osalta uusien työntekijöiden sekä koulutusten esittely ilmoitustaululla. Ensikohtaamisen merkityksen osa-alueesta kehittämisehdotuksena nousi omaisen ensikohtaamiseen panostaminen hoitokodissa.

Työn tuloksia voi käyttää esimerkkinä myös muihin hoitokoteihin, joissa tehdään yhteistyötä omaisten kanssa. Tuloksilla voidaan kehittää toisten hoitokotien yhteistyötä omaisten kanssa.

ja tuloksia voidaan soveltaa muihin hoitokoteihin, jossa omaisten kanssa tehdään yhteistyötä. Työstäni voi saada käytännön esimerkkejä työhön, jolla yhteistyötä omaisten kanssa voidaan parantaa ja kuinka siitä saadaan toimivaa. Uudet työntekijät saisivat työstäni esimerkkejä, miten omaisia kohdataan käytännössä ja miten heidän kanssaan tehdään yhteistyö toimivaksi. Työpaikoilla pitäisi antaa enemmän perehdytyksessä tietoa omaisten kanssa työskentelystä, koska nykypäivänä omaiset vaativat yhteistyöltä paljon enemmän kuin aikaisemmin, koska he ovat tietoisia omista sekä läheisensä oikeuksista.

## 8.2 Eettisyys

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja haastateltavilta kysytään suostumus haastatteluun osallistumiseksi, halutessaan he voivat kieltäytyä. Haastateltavilla on oikeus pysyä nimettömänä eli toisin sanoen heillä on oikeus vaatia, ettei heitä voida tunnistaa opinnäytetyössä (Soininen 1995, 129). Opinnäytetyössä otin huomioon, ettei kenenkään haastateltavan henkilöllisyys paljastu julkaistavassa opinnäytetyössä. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä on yleensä pieni, joten heidän henkilöllisyyden suojaaminen on todella tärkeää (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 29). Valituille haastateltaville lähetin informaatiota liittyen haastatteluun osallistumiseen. Haastateltaville lähetettävässä informaatio kirjeessä kerroin haastateltaville yhteystiedot, tutkimuksen tavoitteen, osallistumisen vapaaehtoisuuden, luottamuksellisten tietojen suojaamisen sekä tutkimusaineiston käyttötarkoituksen. Olen varmistanut koko opinnäytetyön prosessin ajan, ettei haastateltavien henkilöllisyys paljastu missään opinnäytetyön prosessin vaiheessa. Olen käsitellyt aineistoa aina yksin eikä ulkopuoliset ole päässeet käsiksi aineistooni.

Tutkijan on selvitettävä aina yhteistyökumppanin kanssa, mitä työhön liittyvää saa julkaista ja millä tavalla työn saa julkaista. Olen huolehtinut työn loppuvaiheessa julkaisemiseen liittyvät asiat toimeksiantajan kanssa. Olen suojannut työni siten, ettei työssäni käy ilmi, mistä hoitokodista sekä työnantajasta on kyse. En tuntenut omaisia entuudestaan millään tavalla, joten meillä ei ollut suhdetta, joka olisi vaikuttanut haastattelun materiaaliin. Jos olisin tuntenut omaiset työelämästä, olisi omaisten suhtautuminen minuun voinut olla tuttavallista ja he eivät välttämättä olisi kertoneet rehellisesti asioita. (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen, 1997, 28-29)

### 8.3 Luotettavuus

Kaikkien tutkimuksien luotettavuutta tulee arvioida. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu se, miten kerrotaan lukijoille, mitä tutkimuksessa on tehty ja millä keinoin saatiin tuloksiin on päädytty. Tärkeimpinä kohtina laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kuvailussa on henkilöt, paikat ja tapahtumien kuvaukset. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää kuvata todella yksityiskohtaisesti haastattelun toteutusta. Haastattelun vaiheista kuvataan olosuhteet sekä paikat, jossa haastattelu toteutettiin. Tärkeinä asioina on myös kertoa haastatteluun kuluva aika, häiriötekijät ja omat sekä haastateltavan virhetulkinnat sekä itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuutta lisää se, että tutkijalla sekä tutkimukseen osallistujilla on yhteistä taustaa tutkimuksen aiheeseen liittyen. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija ei anna omien ennakko-odotusten vaikuttaa tutkimusprosessin aikana. Minulla oli läheinen suhde aiheeseen, koska itse työskentelen hoitotyössä ja olen työskennellyt omaisten kanssa jo monta vuotta. Omaisilla oli myös läheinen suhde aiheeseen, koska he saivat itse vaikuttaa yhteistyön kehittämiseen omilla vastauksillaan. En antanut omien mielipiteiden vaikuttaa tutkimuksen aikana millään tavalla työni tuloksiin vaan etenin tutkimustulosten ehdoilla sekä omaisten näkökulmasta. Tulosten siirrettävyys lisää tutkimuksen luotettavuutta. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimustuloksia voi käyttää hyödyksi monella tavalla ja tuloksia voi siirtää vaikka toisiin yksiköihin. Työni tuloksia voi hyvin käyttää kaikkialle hoitokoteihin, joissa työskennellään yhteistyössä omaisten kanssa. Aikaisemmissa tutkimuksissa oli noussut esille samoja asioita, joita minun työn tuloksissa kävi ilmi. Olen osannut arvioida tulosteni merkityksellisyyttä, koska minulla on kokemusta omaisten kanssa työskentelemisestä aikaisemman työkokemukseni johdosta. Osasin käyttää työni tuloksia hyödyksi työelämää varten ja esittää tulokset sen mukaan, että niistä on käytännön työssä hyötyä. (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 146-147).

Teemahaastattelun runkoa laatiessani hain tietoa aikaisemmista tutkimuksista sekä teoriasta liittyen omaisten ja henkilökunnan väliseen yhteistyöhön. Lähdin muodostamaan teema-alueita tutkitun- sekä teoritiedon pohjalta. Haastattelurungon laatiminen tuntui haasteelliselta, koska oman aineiston laatu riippui pitkälti kattavasta haastattelurungosta. Koska aineiston keruu tapahtui haastatteleamalla omaisia, tulee työstä ilmetä mitä teemoja haastattelussa on käytetty. Liian suppeat kysymykset vaikuttavat haastattelun luotettavuuteen, koska suppeilla

kysymyksillä ei saada parasta mahdollista tietoa aiheeseen liittyen. Onnistuin haastattelurun-  
gon laatimisessa, koska sain tuloksia, jotka tukivat myös aikaisempia tutkimuksia aiheesta.  
(Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 217.)

Haastattelun luotettavuuteen vaikuttaa haastatteluaineiston laatu. Haastatteluaineistossa tulee  
tallenteissa olla hyvä kuuluvuus. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.) Lainasin haastatteluihin  
nauhurin Kajaanin ammattikorkeakoululta ja testasin sen ennen haastatteluja kotona, että  
ääni kuuluu hyvin pitemmältäkin etäisyydeltä sekä siirsin tallennetun nauhoituksen myös tie-  
tokoneelle, jotta varmistan toimivuuden myös tietokoneella. Kysyin omaisilta luvan nauhurin  
käyttöön ja ennen haastattelua pyysin omaista olemaan välittämättä nauhurista, ettei se häirit-  
se omaisen keskittymistä haastattelun aikana. Haastattelijoiden vastausten luotettavuutta lisäsi  
haastateltavien oma suhde opinnäytetyöhön. Omaisiet tiesivät opinnäytetyön aiheen sekä  
työn tarkoitukset ja tavoitteet. Omaisilla oli mahdollisuus vaikuttaa yhteistyön kehittämiseen  
omilla vastauksillaan. Haastattelun toteutukseen valitsin rauhallisen häiritsemättömän tilan  
hoitokodissa, jotta haastattelu saatiin toteuttaa ilman häiriötekijöitä. Tila oli sellainen, että  
muut henkilöt eivät kuulleet haastattelua. Tilan rauhallisuus ja häiriöttömyys vaikuttavat  
haastattelun luotettavuuteen, ettei mikään häiritse haastateltavan tai haastattelijan ajatuksia.  
Sain kattavan aineiston haastattelujen avulla ja sain niillä tuloksia, jotka ovat yhteydessä teo-  
riatietoon sekä aikaisempiin tutkimuksiin. Haastateltavia oli vain kolme ja sain heidän vasta-  
uksien avulla tuloksia, jotka toistuivat jokaisen omaisen kertomana. Aineiston kylläntyminen  
on yksi luotettavuuden mittareista. Kun uudet haastateltavat eivät tuota enää uutta tietoa,  
vaan sama asia alkaa toistaa itseään, voidaan todeta aineiston olevan tarpeeksi riittävä. Ai-  
neiston keruussa apuna on teoreettinen viitekehys. Tärkeäksi laadullisessa tutkimuksessa  
muodostuu teoreettisen viitekehysten tarkka rajaus. Viitekehysten rajauksen määrittely aut-  
taa keräämään aiheen kannalta tärkeimmän tiedon aineistosta. Opinnäytetyöni teoreettinen  
viitekehys oli sama kuin teemahaastattelun teemat. Rajasin työni teoreettisen viitekehysten  
tarkkaan, ettei aineisto kasva liian suureksi ja aineiston analysointi olisi näin ollen vaikeutunut  
sekä tulokset olisivat saattaneet kärsiä aineiston runsauden vuoksi. Sain teema-alueilla tarkkaa  
tietoa tutkimustehtävääni liittyen. Opinnäytetyöni tulosten luotettavuutta lisää se, että tulok-  
set vastaavat tutkimustehtävääni hyvin. (Eskola & Suoranta 1998, 62-66.)

Käytin haastateltavien suoria lainauksia elävöittämään sekä tukemaan tuloksia opinnäytetyös-  
säni. Olen kysynyt haastateltavilta luvan suorien lainausten käyttöön. Suorat lainaukset lisää-  
vät myös opinnäytetyöni luotettavuutta, koska tulosten oikeellisuus vahvistuu lukijalle konk-  
reettisilla esimerkeillä. Haastattelussa luotettavuutta lisää se, että opinnäytetyön kirjoittaja on

rehellinen itselleen sekä lukijoille. Haastateltavilta saatava tieto tulee esittää muuttumattomana aivan kuin se on kuultukin. Tutkimuksen tuloksia ei saa muuttaa haluamaansa muotoon vaan ne tulee tuoda esiin samanlaisena kuin ne ovat ilmenneetkin. (Soininen 1995, 130-131.) Litteroin aineiston yksin ja kuuntelin litteroidun tekstin nauhurilta useaan kertaan, jotta varmistun tiedon oikeellisuudesta. Litteroitu teksti oli täysin samanlaisena kirjoitettu kuin nauhurilla oleva haastattelu.

#### 8.4 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena työstä voisi laatia työntekijöille perehdytysmateriaalia omaisten kohtaamiseen sekä kuinka omaisten kanssa tulisi tehdä yhteistyötä. Minusta hoitohenkilökunnan perehdytykseen pitäisi panostaa enemmän omaisten kohtaamisen osalta. Omaisten kanssa tehtävää yhteistyötä pidetään itsestäänselvyytenä ja se koetaan sellaiseksi asiaksi, ettei siihen tarvitse perehdyttää. Henkilökuntaa sekä uusia työntekijöitä olisi hyvä muistutella omaisten kohtaamisesta sekä siitä, miten heidän kanssaan tehdään yhteistyötä.

## LÄHTEET

- Aaltonen, T. Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. WSOY: Sanoma pro Oy.
- Ahonen, S. Saari, S. Syrjälä, L. & Syrjäläinen, E. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Backman, K., Eloniemi-Sulkava, U. Finne-Soveri, H. Paasivaara, L. Vaarama, M. & Voutilainen, P. 2002. Ikäihmisen hyvä hoito ja palvelu – opas laatuun. Stakes. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1993. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirvonen, R. Isola, A. Laitinen-Junkkari P. & Rissanen, S. 1999. Moninainen vanhusten hoitotyö. Porvoo: WSOY.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. WSOY: Sanoma Pro Oy.
- Kan, S. & Pohjola, L. 2012. Erikoistu vanhustyöhön. WSOY: Sanoma Pro Oy.
- Karjalainen, P. Mäkinen, E. Niinistö, L. & Salminen, P. 1998. Kotihoito. WSOY: Forssan kirjapaino Oy.
- Kotiranta, R. & Siira, K. ”et eletäis tätä arkea yhdessä”- omaisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö Koukkuniemen vanhainkodin osastolla 30 omaisen näkökulmasta. Opinnäytetyö. Pirkanmaan Ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.8.2013. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6081/Kotiranta\\_Siira.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6081/Kotiranta_Siira.pdf?sequence=1).
- Kotkaslahti, M. 2011. Omaisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö Linnea kodissa. Opinnäytetyö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.8.2013. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29029/Kotkaslahti\\_Mari.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29029/Kotkaslahti_Mari.pdf?sequence=1).

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 3/1992§. Viitattu 4.2.2012  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L1P2>

Lehtonen, T. 2005. Yhteistyö vanhainkodin henkilökunnan ja asukkaan omaisten välillä. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto: Hoitotieteenlaitos. Viitattu 17.8.2013.

Mäkelä, A. Ruokonen, T. & Tuomikoski, M. 2001. Hoitosuhdetyöskentely. Helsinki: Tam-  
mavuoren kirjapaino Oy.

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Por-  
voo:WSOY.

Pelkonen, M. & Perälä, M. 1992. Hoitotyön laadunvarmistuksen perusteet. Tampere: Tam-  
merpaino Oy.

Porre-Mutkala, P. 2012. Hoidon laatu vanhainkodissa vanhusten ja omaisten kokemana. Pro  
gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto: yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Viitattu  
6.6.2013.

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83142/gradu05556.pdf?sequence=1>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tieto-  
varanto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.2.2013  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki:Tammi.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku:painosalama Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Helsinki:Sosiaali- ja  
terveysministeriön julkaisuja.

Suomen säädöskokoelma. 2003. Ammattikorkeakoululaki. Helsinki. Viitattu 15.3.2013  
<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1113561758365/1154602173311/1154602691583.html>.

Hyvä hoitokodin kodin asukkaan omainen

5.6.2013

Olen Kajaanin Ammattikorkeakoulun 3. vuoden opiskelija. Olen tekemässä opinnäytetyötä hoitokotiin, jossa läheisenne on hoidossa ja siksi lähestyn teitä asiallani.

Opinnäytetyön aiheena on henkilökunnan ja omaisten välinen yhteistyö ikääntyneiden hoitokodissa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä.

Haluaisin nyt osallistujia haastatteluihin. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja teillä on oikeus kieltäytyä osallistumisesta.

Haastattelut tallennan nauhurilla. Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisussa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi tunnistaa. Haastattelun luottamuksellisuus turvataan niin, että siitä tehtyä äänitallennetta ei käsittele muut kuin tutkimuksen tekijä. Haastattelu kirjataan tekstitiedostoksi ja siinä yhteydessä haastateltavien ja haastatteluissa esille tulevien muiden henkilöiden nimet muutetaan peitenimiksi. Tarvittaessa muutetaan tai poistetaan myös paikkatietoja, ja muita erisnimiä (työpaikkojen tms. nimet). Haastateltavien yhteystiedot ja äänitallenteet hävitetään.

Haastattelut on tarkoitus tehdä heinä-elokuun aikana ja haastattelun pituus on n. 1-2 tuntia. Haastattelut tehdään hoitokodin tiloissa, rauhallisessa paikassa, johon ulkopuolisia ei pääse haastattelun aikana. Haastatteluun osallistuminen ei velvoita jatkossa osallistumaan mihinkään muuhun opinnäytetyöhön liittyvään prosessiin eikä haastatteluja käytetä jatkotutkimuksiin.

Toivoisin nyt teiltä yhteydenottoa sähköpostitse tai puhelimitse, jossa ilmoittaisitte kiinnostuksenne haastatteluun osallistumisesta perjantai 5.7.2013 mennessä. Olen tavoitettavissa puhelimitse klo 8:00-17:00 arkisin sekä viikonloppuisin.

Kun saan tiedon osallistumisestanne, sovin tarkemmin haastattelun ajankohdalta sekä toteutuksen myös teidän aikataulujenne ehdoilla.



## TEEMA 1 TOIMINTAA OHJAAVAT ARVOT

- Mitä odotuksia toimintaa ohjaavat arvot teissä herättävät yhteistyön osalta?
- Millä tavalla ne näkyvät yhteistyössä omaisten kanssa?

## TEEMA 2 YHTEISTYÖ

- Millaista on hoitohenkilökunnan kanssa tehtävä yhteistyö hoitokodissa?
- Millaista on tiedottaminen hoitokodissa?
- Mitä mieltä olette omaisten päivistä?
- Millä tavoin olette osallistuneet läheisenne hoitoon?
- Oletteko osallistuneet omaisenne hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon?
- Millä tavalla hoitopalaverit tukevat yhteistyötä henkilökunnan sekä läheisen hoidon kannalta?

## TEEMA 3 HOITOSUHDE

- Millaiseksi koette hoitosuhteen henkilökunnan kanssa?
- Kun läheisenne saapui hoitokotiin, millaiseksi koitte vastaanoton?
- Miten teidät on otettu huomioon hoitokodissa läheisenne hoitoon liittyvissä asioissa?
- Miten omahoitajuus toimii hoitokodissa?

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
”on saatu paljon postia.”	On hyvä saada paljon tiedotusta postitse kotiin.	Postitse tuleva tiedotus on hyvä.	
”tiedottaminen on säännöllistä, suunnitelmallista, elikkä se on hieno asia”	Hyvä tiedottaminen on ollut säännöllistä sekä suunnitelmallista.	Tiedottaminen on säännöllistä sekä suunnitelmallista.	<b>TIEDON- KULKU</b>
”vuodenajatkin taitaa olla huomioitu, et ku on tuo ilmoitustaulu ja kaikki me kyllä aina siitä arjesta tietään”	Ilmoitustaulu on hyvä tiedottamisen väline.	Ilmoitustaulu hyvä tiedotuksen apuväline.	
”ollaan tietosia kaikista tapahtumista ja ilmoitustaulullahan aina lukee jos viihtä vaan lukea”	Tapahtumista tiedotetaan ja ilmoitus taululla on ilmoituksia tapahtumista	Tiedotusta tulee tapahtumista ilmoitustaululla	
”on niin ku juhlia tai jotakin niin kaikista tulee kotiin ilmoitus et mitä täällä on ja niin ku se tulee itse asiassa aika usein moniste siitä, et mitä tapahtumia on tulossa et se on minusta älyttömän ihana”	Postitse tuleva tiedottaminen on hyvä.		