



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kirsi Mäkinen

---

## **Kuusamon asumispalveluiden asukkaiden ja läheisten asiakas- kokemuksia**

Asiakastyytyväisyyskysely 2022

Opinnäytetyö  
Syksy 2022  
Geronomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Geronomi

Tekijä: Kirsi Mäkinen

Työn nimi: Kuusamon asumispalveluiden asukkaiden ja läheisten asiakaskokemuksia  
Asiakastyytyväisyyskysely 2022

Ohjaaja: Anna-Kaarina Koivula

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 4

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kuusamon asumispalveluiden asukkaiden ja heidän läheistensä tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä hoidon ja hoivan laatuun. Kyseessä oli uusintatutkimus, aikaisempi oli tehty vuonna 2019. Tavoitteena oli myös saada tietoa, onko edellisessä tutkimuksessa ilmenneisiin epäkohtiin puututtu ja onko tyytyväisyys palveluihin muuttunut. Tutkimus tehtiin tilaustyönä Kuusamon kaupungin ikäihmisten palveluille sekä ”Tutussa kodissa” hankkeelle.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena, ja aineisto kerättiin Webropol-kyselylomakkeen avulla huhti-toukokuussa 2022. Kyselylomake koostui monivalintaväittämistä sekä muutamasta avoimesta kysymyksestä. Aasukkaat vastasivat kolmen erivärisen hymynaaman avulla, läheisillä oli viisiportainen asteikko. Asukkailta saatiin 68 vastausta ja läheisiltä 94.

Tutkimustulosten perusteella sekä asukkaat että läheiset kokivat henkilökunnan ammattitaidon ja asenteen hyvänä. Myös lepoon, ravitsemukseen sekä asuinympäristön viihtyisyyteen ja turvallisuuteen oltiin tyytyväisiä. Ulkoilun toteutumiseen sekä arjen sisältöihin oltiin eniten tyytymättömiä. Tyytymättömyyttä aiheuttivat myös hoitajien kiire, nimeä käytämättömyys sekä palveluista tiedottaminen. Vastauksissa kehittämisehdotuksina esitettiin mm. arjen sisältöjen monipuolistamista, asuinympäristön viihtyisyyden parantamista sekä läheisille annettavan informaation lisäämistä. Yleisesti ottaen asuinyksiköt arvioitiin kuitenkin laadultaan hyviksi, laatupisteytysten keskiarvo oli 3,8 pistettä, vaihteluväli 3,2–4,7 pistettä, maksimin ollessa viisi laatupistettä.

<sup>1</sup> Asiasanat: asiakaskokemus, osallisuus, elämänlaatu, hoito ja hoiva, rakenteellinen sosiaalityö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Degree programme: Elderly care

Author: Kirsi Mäkinen

Title of thesis: Customer experiences among inhabitants and their relatives in elderly care homes in Kuusamo

Supervisor: Anna-Kaarina Koivula

Year: 2022

Number of pages: 50

Number of appendices: 4

---

The purpose of the thesis was to explore the customer satisfaction among elderly people and their relatives in elderly care homes in Kuusamo. The aim was to get information about the quality of caregiving, participation and the quality of life. The study was re-research and the previous study had been made in 2019. With the new study, the purpose was to notice if there had been managed to improve the quality in elderly care homes. The study was made in co-operation with Kuusamo services to elderly people and Tutussa kodissa -project.

The survey was conducted using quantitative methods. The data was transferred into statistical form using Webropol-software. The research data was collected in April-May 2022. There were 68 inhabitants and 94 relatives who answered the questionnaire.

The results showed that both inhabitants and relatives were very pleased with the knowledge and attitude of the personnel, as well as rest, food, cosiness and safe in elderly care homes. The inhabitants and relatives were not so pleased with the possibilities to go out or daily activities. The lack of time of the personnel and unnamed personnel were also issues that they were not pleased with. Generally, the quality of elderly care homes in Kuusamo was high. The quality standards' mean was 3,8 while the maximum was five.

<sup>1</sup> Keywords: customer experience, involvement, quality of life, caregiving, structural social work

## SISÄLTÖ

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä .....                                  | 1  |
| Thesis abstract .....                                            | 2  |
| SISÄLTÖ .....                                                    | 3  |
| Taulukkoluetelo .....                                            | 5  |
| 1 JOHDANTO .....                                                 | 6  |
| 2 KUUSAMON KAUPUNGIN IKÄIHMISTEN PALVELUT .....                  | 9  |
| 2.1 Perusturvan arvot, strategia ja linjaukset.....              | 9  |
| 2.2 Palvelusetelisääntökirja.....                                | 10 |
| 2.3 Kunnan hyvinvointikertomus .....                             | 11 |
| 2.4 Tutussa kodissa -hanke .....                                 | 11 |
| 2.5 Asumispalveluyksiköt ja tilanne kyselyn aikana.....          | 12 |
| 2.6 Kuusamon ikäihmisten palveluiden omavalvontasuunnitelma..... | 13 |
| 2.7 Palvelujen sisällön omavalvonta.....                         | 14 |
| 3 HOITO, HOIVA JA ELÄMÄNLAATU.....                               | 16 |
| 3.1 Laki iäkkäiden palveluista ja arkitodellisuus .....          | 16 |
| 3.2 Lupa omannäköiseen ikääntymiseen .....                       | 17 |
| 3.3 Toisen antama apu ikääntyessä.....                           | 18 |
| 3.4 Hoidolla ja hoivalla elämänlaatua .....                      | 20 |
| 4 RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ .....                               | 21 |
| 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....                                 | 24 |
| 5.1 Kohderyhmä ja aineiston keruu .....                          | 24 |
| 5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä .....                     | 26 |
| 5.3 Aineiston analysointi.....                                   | 27 |
| 5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....                  | 27 |
| 6 ASIAKASKOKEMUKSIA KARTOITTAVA KYSELY ASUKKAILLE.....           | 30 |
| 6.1 Kyselyn sisältö.....                                         | 30 |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 6.2 Aukkaiden kokemuksi                            | 30 |
| 7 ASIAKASKOKEMUKSIA KARTOITTAVA KYSELY LÄHEISILLE  | 33 |
| 7.1 Kyselyn sisältö                                | 33 |
| 7.2 Läheisten kokemuksi                            | 33 |
| 8 VERTAILU AIKAISEMPAAN KYSELYYN                   | 38 |
| 9 POHDINTA                                         | 40 |
| 9.1 Opinnäytetyö prosessina ja oppimiskokemuksena  | 40 |
| 9.2 Tulosten pohdintaa                             | 41 |
| 9.3 Jatkotutkimusaiheet ja palvelujen kehittäminen | 44 |
| LÄHTEET                                            | 47 |
| LIITTEET                                           | 50 |

## **Taulukkoluetelo**

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Taulukko 1. Kuusamon hoivakodit.....                                            | 13 |
| Taulukko 2. Asukkaiden vastausten lukumäärät esitettyihin väittämiin.....       | 31 |
| Taulukko 3. Läheisten vastaukset prosentteina esitettyihin väittämiin.....      | 34 |
| Taulukko 4. Läheisten antamien arvosanojen jakautuminen.....                    | 35 |
| Taulukko 5. Läheisten antamat arvosanat hoivakodeille vuosina 2019 ja 2022..... | 40 |

## 1 JOHDANTO

Suomen väestön ikääntymistä ja sen vaikutuksia yhteiskuntaamme on tutkittu muutamana kymmenen vuoden ajan niin, että fakta ”maamme väestö ikääntyy” on jokseenkin kulunut, eikä se sellaisenaan herätä enää mielenkiintoa. Kuitenkin lauseen taakse kätkeytyy tieto, että väestöpyramidin muuttuminen lähes tasapaksuksi laataksi tuo ongelmia huoltosuhteeseen ja ikääntyneiden hoivaan. Koska ikärakenteen muutoksen suunta on ollut ennustettavissa, on erilaisia toimenpiteitä jo mietitty ja toteutettu eri alojen yhteistyössä. Ikääntyminen saattaa muuttaa fyysisen terveyden lisäksi yleistä hyvinvointia, kokemusta merkityksellisyydestä, asuinoloja sekä sosiaalista verkostoa. Yhteiskunnan pitäisi kuitenkin mahdollistaa hyvä elämä kaiken ikäisille ihmisille. Kulmala (2019, s. 7) muistuttaa, että jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi arvokkaana yksilönä tunteineen, toiveineen ja mielipiteineen. Yksilön hyvinvointia heikentää, jos hänen toimintaansa rajoitetaan, häntä estetään tekemästä itselle rakkaita asioita, tai häntä kohdellaan huonosti.

Henkilökohtaisena mielenkiinnon kohteena itselläni on ikääntyneiden asumiseen liittyvät hyvinkin erilaiset realiteetit; osa ikääntyneistä elää edelleen kaukana palveluista alkeellisissa olosuhteissa, osa asuu yhteisöissä, joihin on mahdollista saada monenlaista palvelua ja vapaa-ajan toimintaa, ja osa ikääntyneistä saattaa asua vuosiakin ympärivuorokautisen palveluasumisen paikassa. Asuinympäristön ikäystävällisyys, esteettömyys ja yleinen asumisen laatu heijastuvat yksilön elämän eri osa-alueisiin joko elämänlaatua lisäten tai sitä heikentäen. Ei ole yhdentekevää, asuuko ikääntynyt hissittömässä talossa, josta ei omin avuin pääse ulos, tai onko arkisiin palveluihin matkaaminen kallista ja vaivalloista. Hyvinvoinnin kannalta on myös merkitystä sillä, tuleeko ikääntynyt kuulluksi asuessaan palveluasumisen yksikössä, tai tuntuuko asunto oikeasti kodilta vai pelkästään laitokselta.

Sosiaali- ja terveysministeriö jakoi Joustavan palvelun asumismalli (JOPA) -hankkeen avustuksia kesällä 2021 (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2021). Hanke on osa kansallista ikäohjelmaa, ja se toteuttaa myös hallitusohjelmaa sekä laatusuositusta, joiden tavoitteena on edistää ikääntyneille sopivien asumisratkaisujen toteuttamista. Yksi hankerahoituksen

saaneista projekteista on Kalajoen, Oulun sekä Kuusamon yhteishanke ”Tutussa kodissa” (mt.). Teen opinnäytetyönäni Kuusamon kaupungin asumispalveluyksiköiden asukkaille ja heidän läheisilleen asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn, jonka tarkoituksena on selvittää asukkaiden sekä heidän läheistensä tyytyväisyyttä asumiseen ja laatuun. Kyseessä on uusintatutkimus, aikaisempi on tehty vuonna 2019. Näin saadaan myös vertailutietoa siitä, onko eri yksiköissä tehty toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Opinnäytetyö on osa ”Tutussa kodissa”-hanketta.

Hankkeen kohderyhmänä Kuusamossa ovat sosiaalihuoltolain 21§ (1301/2014) mukaisesti asumispalveluiden piirissä, sekä palveluasumisessa että tehostetussa palveluasumisessa, olevat ikääntyneet, ja näiden lisäksi Porkkatörmän alueen vuokra-asunnoissa asuvat ikääntyneet. (Kalajoki, Oulu, Kuusamo, 2021, s. 7). Tavoitteena on varmistaa näille ikääntyneille ikäystävällinen ja turvallinen asuinympäristö, jossa voidaan vastata lisääntyvään palvelutarpeeseen ja siten taata oikeat palvelut oikeaan aikaan asukkaalle, sekä riittävä henkilöstöresurssi vastaamaan tarpeisiin (mts. 7). Tämänkaltaisen tavoite vastaa mielestäni hienosti ”aging in place”-ajattelua, jonka mukaan ikääntynyt voi elää haluamassaan paikassa mahdollisimman pitkään saaden kotiinsa niitä palveluita, hoivaa ja tukea, mitä hän tarvitsee nyt tai myöhemmin tulevaisuudessa. Hankkeen aikana myös kehitetään asiakas- ja palveluohjausta sekä palvelusetelitoimintaa. Hankkeessa tavoitteena on viestiä kuntalaisille sitä, että ikäihmisten kotona asumista tuetaan asumisen kohteita kehittämällä, huomioimalla yksilölliset tarpeet, sekä ennalta ehkäisevillä ja joustavilla palveluilla ja teknologialla (mts. 10). Kansalaisten mielipiteiden kuunteleminen ja asukkaiden osallisuuden lisääminen ovat tärkeässä roolissa.

Kuusamon kaupunki on noin 15000 asukkaan luonnonkaunis kaupunki Pohjois-Pohjanmaalla (Kalajoki, Oulu, Kuusamo, 2021, s. 4). ”Tutussa kodissa” -hankkeen kohderyhmänä Kuusamossa ovat yli 75-vuotiaat, joita vuonna 2020 oli 1874. Heistä kotona asui noin 92 %, tehostetussa palveluasumisessa tästä ikäluokasta oli 154 asukasta. Lisäksi kaupungissa on tarjolla tavallista palveluasumista ja perhehoitoa (mts. 5). Kuntien väestörakennetilaston mukaan Kuusamossa on laskeva väestöennuste, mutta yli 85-vuotiaiden määrä tulee tuplaantumaan vuoteen 2040 mennessä nykyisestä 562 hengestä 1145 henkeen

(Valtiokonttori, i.a.). Nykyiselläänkin eläkeläisten määrä on jo 34 %, joten vanheneva väestö tulee aiheuttamaan lisääntyvää palvelujen tarvetta tulevina vuosina kaupungissa.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa kuvataan ensin Kuusamon kaupungin ikäihmisten palvelujen kokonaisuutta sekä omavalvontasuunnitelmaa, johon on kirjattuna ne toimenpiteet ja menettelyohjeet, joilla varmistetaan yhtenäiset käytännöt eri yksiköissä, ja joiden avulla palvelujen tuottajat valvovat palvelujensa laatua. Sen jälkeen kuvaillaan hyvän hoidon ja hoivan muodostumista ja ikääntyneiden elämänlaatuun vaikuttavia eri tekijöitä. Näiden perusteella muodostetaan laadukkaan palvelun kolme luokkaa, jotka ovat hoito ja hoiva, osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet sekä henkilöstö. Näistä luokista puolestaan muotoutuvat kyselyn aihepiirit ja kysymykset. Kyselyn avulla pyritään tuottamaan tietoa Kuusamon kaupungille palveluiden laadusta, sekä asiakkaiden kokemuksista. Tällainen asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista sekä sosiaalipalvelujen vaikutuksista lukeutuu rakenteelliseen sosiaalityöhön, jota myös teoriaosuudessa käsitellään.

## 2 KUUSAMON KAUPUNGIN IKÄIHMISTEN PALVELUT

### 2.1 Perusturvan arvot, strategia ja linjaukset

Perusturvan avulla tuetaan kuntalaisten itsenäistä selviytymistä ja kotona asumista sekä järjestetään tarvittavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, kuten ikäihmisten palveluita (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s.10). Kuusamon perusturvan visioina mainitaan innovatiivisuus sekä laadukkuus. Toiminnan päämääränä on kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen, tärkeässä roolissa ovat myös henkilöstöosaaminen sekä tasapainoinen talous ja toiminta (mts.10). Perusturvan arvoja kuvaava hieno lause ”Hyvän elämän vallankumous” tarkoittaa kokonaisuudessaan sitä, että yksilön omien käytettävissä olevien voimavarojen lisäksi kunta tarjoaa palveluitaan asiakaslähtöisesti, inhimillisesti ja osallistaen. Toiminnan on toki oltava myös taloudellista ja tehokasta (mts.11). Perusturvassa mietityt arvot kuvaavat toiminnan prioriteetteja yksilölähtöisesti, mutta toisaalta niissä tiedostetaan arjen realiteetit; talouden reunaehdot määrittävät toiminnan raameja, mutta siitä huolimatta työtä voidaan tehdä laadukkaasti ja sydämellisesti. Tämä on arvoissa kirjattua ”vallankumouksellisuutta”.

Ikäihmisten palveluissa toiminta-ajatuksena on ”Hyvä arki omassa kodissa ja lähiyhteisössä” (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s.12). Arvoina ja eettisinä periaatteina toimintaa ohjaavat toisaalta ihmisen kunnioittamiseen liittyvät arvot, toisaalta asiakkaan näkeminen tasavertaisena kumppanina. Yhdessä autetaan ihmistä varautumaan pitkään elämään huolehtimalla toimintakyvyn ja hyvän elämänlaadun ylläpitämisestä mahdollistamalla osallistuminen sosiaaliseen toimintaan sekä harrastuksiin. Ikääntyminen on kuitenkin niin yksilöllistä, että lähtökohtana on oltava jokaisen yksilölliset voimavarat. Palveluissa kannustetaan omatoimisuuteen, samoin läheisten hoitoon osallistumiseen. Yhdessä laadittu asiakassuunnitelma sekä RAI-arviointien hyödyntäminen luovat perustan hyvälle palvelulle (mts.12). Kuusamossa ymmärretään ennaltaehkäisevän työn sekä kotona asumisen merkitys hyvinvointia ja terveyttä edistävänä toimena, ja kunnan lisääntyvän vanhusväestön myötä siihen panostaminen onkin erityisen tärkeää.

Hyvinvointiohjelman linjausten mukaan ennakoivan työn avulla ikäihmisten toimintakyky ja hyvinvointi paranevat, heille taataan riittävät tukipalvelut ja asuinympäristöstä saadaan viihtyisä ja toimiva (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s.13). Ikäihmisten osallisuus nähdään tärkeänä ja yhteisöllisyyden sekä kumppanuuden merkitys ymmärretään. Hyvinvoinnin teema on siten läsnä suunnittelusta päätöksentekoon, kohderyhmää itseään kuunnellaan ja he saavat olla osallisina vaikuttamassa päätöksiinsä (mts.13). Kuusamossa on myös ymmärretty, että hyvä palvelu perustuu laatuun ja osaamiseen, siksi siellä on panostettu henkilöstön hyvinvointiin ja ammattitaitoon, sekä hyvään johtamiseen. Nämä kaikki ovat ”valttikortteja” siinä vaiheessa, kun uutta henkilöstöä palkataan alalle. On tärkeää, että henkilöstö voi hyvin, sillä työyhteisön hyvinvointi heijastuu suoraan myös asiakkaisiin.

## **2.2 Palvelusetelisääntökirja**

Kuusamon kaupungissa ikäihmisten asumispalveluita järjestetään sekä kaupungin omana toimintana että yksityisten palveluntuottajien toimesta. Ikäihmisten palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirjassa on annettu määräyksiä, joita palveluntuottajat on velvoitettu noudattamaan järjestäessään palveluita palvelusetelillä (Kuusamon kaupunki, 2020, s. 3). Palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihoitolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuorossa ja tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihoitolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokautisesti. Asumispalveluissa tarkoituksena on asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, sekä hoivan ja huolenpidon tuottaminen kodinomaisessa ympäristössä. Nykyisin suuntauksena on ikääntyneiden hoitaminen mahdollisimman pitkään omassa kodissa ja tästä syystä palveluasumisen piiriin siirrytään vasta toimintakyvyn ollessa heikko. Tämä puolestaan aiheuttaa haasteita hoidolle.

Asiakkaalle nimetään omahoitaja heti asiakkuuden alkaessa, ja asiakkaan ja omaisten on tiedettävä, kuka omahoitaja on (Kuusamon kaupunki, 2020, s. 4). Omaisilla on oltava mahdollisuus osallistua läheisensä hoitoon ja arkeen. Jokaiselle laaditaan yksilöllinen

asiakassuunnitelma, jossa määritellään palvelut ja hoidon tavoitteet. Iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-toimintakykyarviointivälineistöä. Tämä toimii hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana. Palvelusetelissäntökirjassa annetaan selviä toimintaohjeita hoidon toteuttamiseen, asumisyksikön toimintaan sekä kuntouttavan työotteen käyttöön. Lisäksi siihen on kirjattu henkilöstöön liittyvät vaatimukset ja muut vastualueet (mts. 5–11).

## 2.3 Kunnan hyvinvointikertomus

Kuusamon kaupungin hyvinvointisuunnitelmassa vuosille 2021–2024 kirjataan hienosti hyvinvoinnin tavoite: ”Minä, kuusamolainen ihminen, voin hyvin silloin, kun koen eläväni hyvää arkea ja mielekästä elämää turvallisessa ympäristössä.” (Kuusamon kaupunki, i.a.-a, s. 1). Ikäihmisten kohdalla tähän tavoitteeseen pyritään ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen keinoin, jolloin ikäihmiset saavat tarvitsemansa palvelut kotiin. Turvalliseen asumiseen panostetaan ja pyritään vastaamaan muistisairauden tuomiin haasteisiin. Palveluiden oikea-aikainen tarjonta on tärkeää, joten apuna käytetään etsivän vanhustyön työmuotoja. Tutussa kodissa -hankkeen avulla pyritään osaltaan auttamaan hyvinvoinnin tavoitteisiin pääsemistä (mts. 49). Kuusamossa painotetaan useassa eri muodossa osallisuuden edistämistä, elämisen mielekkyyttä ja ympäröivän luonnon positiivisia mahdollisuuksia hyvinvoinnille. Nämä ovat selkeästi kunnan vahvuuksia, jotka toivottavasti heijastuvat jokaisen kuusamolaisen arkeen. Tulevaisuudessa kunnassa panostetaan entistä enemmän palvelujen saannin oikea-aikaisuuteen, tähän myös vanheneva väestö ikään kuin ”pakottaa” panostamaan.

## 2.4 Tutussa kodissa -hanke

Kalajoen, Oulun ja Kuusamon yhteisessä Tutussa kodissa -kehittämishankkeessa on tavoitteena monipuolistaa ikäihmisten asumisvaihtoehtoja (Kalajoki, Oulu, Kuusamo, 2021, s. 7). Tämä tapahtuu kehittämällä asumisen tarpeisiin uutta, entistä joustavampaa mallia, jonka avulla ikäihmisten yhteisöllinen ja itsenäinen asuminen omassa kodissaan palvelujen lähellä voisi onnistua elämän loppuun saakka. Asuinympäristöjen ikäystävällisyyttä ja

turvallisuutta pidetään tärkeänä seikkana, samoin tarpeisiin vastaavaa asumista. Tämä tarkoittaa ikääntyneiden asukkaiden omannäköisen elämän mahdollistamista huomioimalla heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Näin edistetään itsemääräämisoikeuden toteutumista ja tuetaan ikäihmisten aktiivisuutta tärkeänä osana yhteiskuntaa. Hankkeessa lähtökohtana on, että palvelut joustavat, mutta koti pysyy. Yhteisöllisyys ja osallisuus ovat asumisen keskiössä. Hankkeessa tavoitellaan yhtenäistä ja toimivaa palveluohjausta, jossa huomioidaan yksilölliset tarpeet ja nopeasti muuttuvat tilanteet. RAI-arviointeja hyödynnetään (mts.7).

Opinnäytetyöni kytkeytyy hankkeeseen tuottamalla tietoa asuinolojen ikäystävällisyydestä asiakkaan ja hänen läheistensä näkökulmasta. Kysymällä mielipidettä suoraan asiakkaalta itseltään saadaan aitoa palautetta elämänlaadusta sekä asuinpalveluyksikön arjesta. Osittain myös tämän tiedon pohjalta voidaan kehittää joustavampia malleja palvelujen tuottamiseen ja huomioida ikääntyneiden omia tarpeita heidän toiveidensa mukaisesti. Asiakaskokemuksia kysymällä ja yksilöllisiä tarpeita kuuntelemalla myös palveluohjaukseen voidaan saada uudenlaisia näkökulmia ja joustavuutta. Hankkeessa tehdään tiivistä yhteistyötä kunnan kanssa ikäihmisten palveluiden suunnittelussa, johtamisessa ja laadun arvioinnissa. Tuotetaan siis uutta tietoa, arvioidaan jo olemassa olevien palveluiden laatua ja kehitetään uusia toimintamalleja suoraan asiakkaiden palvelujen parantamiseksi.

## **2.5 Asumispalveluyksiköt ja tilanne kyselyn aikana**

Kyselyn aikaan keväällä 2022 Kuusamon hoivakodit olivat lähes täynnä. Villa Haapola oli kesän alussa siirtymässä yksityiseltä palveluntuottajalta kaupungin omaksi palveluksi, samalla sen nimeksi tulisi Villa Haapa. Taulukkoon 1 on koottu kaikki kaupungin hoivakodit, niiden asukasmäärät kyselyn aikaan, sekä vastaajien määrä.

Taulukko 1. Kuusamon hoivakodit.

| Asumispalveluyksikkö              | Palveluntuottaja | Asukaspaikkoja | Asukkaita kyselyn aikana | Kyselyyn vastanneita |
|-----------------------------------|------------------|----------------|--------------------------|----------------------|
| <b>Palveluasuminen</b>            |                  |                |                          |                      |
| Hiltantupa                        | Kaupunki         | 8              | 8                        | 8                    |
| Kiviharjun palvelutalo            | Yksityinen       | 40             | 40                       | 25                   |
| <b>Tehostettu palveluasuminen</b> |                  |                |                          |                      |
| Hoivakoti Lauttalampi             | Yksityinen       | 30             | 26                       | 4                    |
| Kotikoivu                         | Yksityinen       | 34             | 30                       | 11                   |
| Kotiranta, Muikku                 | Yksityinen       | 30             | 30                       | 7                    |
| Kotiranta, Siika                  | Kaupunki         | 30             | 30                       | 3                    |
| Tervaskoivu                       | Yksityinen       | 16             | 16                       | 4                    |
| Villa Haapola, nykyisin           | Yksityinen       | 45             | 30                       | 6                    |
| 1.6.2022 alkaen Villa Haapa       | Kaupunki         | 30             |                          |                      |
|                                   |                  | <b>233</b>     | <b>210</b>               | <b>68</b>            |

## 2.6 Kuusamon ikäihmisten palveluiden omavalvontasuunnitelma

Kuusamon perusturvassa ikäihmisten palveluissa tehdään omavalvontaa sekä vuosittainen omavalvontasuunnitelma, joka laaditaan ikäihmisten palvelujen johtoryhmän ja henkilöstön kanssa yhteistyönä (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s. 4). Omavalvonnan tarkoituksena on tunnistaa, ehkäistä ja korjata riskialttiita tilanteita ja siten varmistaa toiminnan laatu ja asiakasturvallisuus päivittäisessä työssä sekä yleisessä toiminnan kehittämisessä. Näin ollen se lisää asiakkaiden ja läheisten luottamusta ja tyytyväisyyttä palveluun sekä toisaalta toimii henkilöstön hyvinvoinnin tukena. Kuusamossa ikäihmisten palveluita järjestetään itse, sekä käytetään ostopalvelua, palveluseteliä ja muita sopimuksia. Myös yksityiset palveluntuottajat tekevät oman omavalvontasuunnitelmansa, jota valvotaan vuosittaisen valvontakäynnin avulla (mts. 7).

Kuusamon omavalvontasuunnitelmaan (s. 32) on kirjattu asiakkaan mielipiteen huomioimisen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen tärkeys jokapäiväisessä toiminnassa. Asiakkaalle nimetään vastuullinen omahoitaja, asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelmaan kirjataan vuorokausiryhtiin, ruokailuun, liikuntatottumuksiin ja mieltymyksiin liittyvät toiveet, samoin läheisten mahdollisuus osallistua

asiakkaan elämään ja hoitoon (mts. 22–27). Asiakas kohdataan tasavertaisesti ja kunnioitavasti, työntekijät käyvät aina vuoroon tullessaan esittelemässä itsensä asiakkaille. Itsemääräämisoikeuteen puututaan ainoastaan turvallisuussyistä (mts. 32–34).

Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja hyvinvointia ylläpitävään mielekkääseen toimintaan (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s. 36). Työtä toteutetaan siten, että iäkäs henkilö kokee elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Kuusamon perusturvassa ikäihmisten palveluissa on ”Hyvän elämän vallankumouksen” merkeissä panostettu asiakkaiden ja läheisten osallisuuteen. Asiakkailla on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta ja täten osallistua palvelun suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Kerran valtuustokaudessa tehdään myös laajempi kysely palvelujen laadusta (mts. 38–39). Palautteen kysyminen on varsinkin ikääntyneille ihmisille arvokas osoitus siitä, että heidän mielipidettään kuunnellaan ja heillä on mahdollisuus olla vaikuttamassa. Sillä on myös laajempi merkitys itsetunnon kohentumisen ja arvokkaan ikääntymisen näkökulmasta.

Läheiset ovat luonnollisesti tärkeitä yhteistyökumppaneita ikäihmisten kanssa tehtävässä työssä, näin myös Kuusamossa. Asiakassuhteen alussa tutustutaan läheisiin ja sovitaan yhteistyökäytännöistä (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s. 39). Vaikka henkilökunta auttaakin asiakasta tarpeen mukaan, ovat läheiset tervetulleita rikastuttamaan asiakkaan ja yksikön arkea. Yksiköissä on sovittu, että jokaisen työntekijän on käytettävä nimeänsä, jotta henkilökunta tunnistetaan. Vieraat vastaanotetaan tervehtien, ollaan helposti lähestyttäviä ja asiakkaan asioista kerrotaan positiivisesti (mts. 39).

## **2.7 Palvelujen sisällön omavalvonta**

Hyvä elämänlaatu varmistetaan hyvin suunnitellulla ja toteutetulla hoidolla. Asiakasta tuetaan käyttämään ja hyödyntämään omia jäljellä olevia taitojaan ja toimintakykyään (Kuusamon kaupunki, i.a.-b, s. 32). Arjen toiminnallisuutta suunnitellaan niin, että päivä sisältää myös muuta kuin ruokailun, wc-toiminnot, pesun ja levon. Myös erittäin huonokuntoiset vanhukset nauttivat erilaisesta toiminnasta, kuten laulu-, luku- tai ulkoiluhetkistä. Asiakasta

tuetaan liikunnassa, riittävä ravitsemus ja lepo ovat osa laadukasta hoitoa ja hoivaa. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja peseytymisessä kannustetaan omatoimisuuteen. Tuetaan oikeutta käyttää itselleen mieluisia vaatteita, vaatetuksessa huomioidaan siisteys, vuorokausirytmii ja juhlapukeutuminen. Itsenäistä pärjäämistä vahvistetaan, sekä mahdollisuutta toimia aktiivisesti oman yhteisönsä jäsenenä. Asiakasta aktivoidaan osallistumaan yhteiseen toimintaan ja virikkeisiin, samoin häntä tuetaan ihmissuhteisiin ja yhteydenpitoon läheisten kanssa (mts. 42–51). Kaikessa toiminnassa pyritään monipuolisen elämänsisällön avulla kohentamaan asiakkaan kognitiivisia voimavaroja, muistitoimintoja ja elämän mielekkääksi kokemisen tunnetta. Hoitajat ovat merkityksellisenä apuna elämänlaadun ylläpitämisessä.

Kuusamon omavalvontasuunnitelman (s. 56) mukaan kaupungin ikäihmisten palveluissa työskentelee vakinaisesti 150 työntekijää. Työtehtävien onnistunut ja asiakasystävällinen toteuttaminen edellyttää johdolta ja henkilökunnalta riittäviä tietoja ja taitoja, joita voidaan kartuttaa yksikössä ottamalla henkilökunta mukaan toiminnan kehittämiseen. Esimiehet ja henkilökunta suunnittelevat ja toteuttavat myös omavalvontaa yhdessä (mts. 56). Omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen yksityiskohtaistenkin asioiden avulla pyritään tasalaatuiseen palveluun yksiköstä riippumatta. Ohjeet toimivat myös työntekijöille muistutuksena yhdessä sovituista käytänteistä. Kuusamossa panostetaan eri tavoin henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

### 3 HOITO, HOIVA JA ELÄMÄNLAATU

#### 3.1 Laki iäkkäiden palveluista ja arkitodellisuus

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) määrittää palvelutarpeisiin vastaamista ohjaavat yleiset periaatteet sekä pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamista ohjaavat periaatteet. Lain 13§ mukaan kunnan velvollisuus on järjestää iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluita tarpeisiin nähden oikea-aikaisesti ja riittävästi. Lain mukaan palvelut on myös toteutettava siten, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Saman lain 14§ määrää pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavien sosiaali- ja terveyspalveluiden toteuttamisen siten, että ikääntynyt kykenee elämään turvallisesti, merkityksellisesti ja arvokkaasti ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan.

Lain kauniista ajatuksesta huolimatta vanhustenhoidon tila maassamme ei toteudu määritelmien kaltaisena. Kivelä (2019, s. 45) toteaa, että vanhusten pitkäaikaishoito ei ole vuoden 2018 mennessä kymmenen vuoden aikana parantunut, vaan monet hoidon osatekijät ovat jopa muuttuneet huonommaksi. Riekkinen-Tuovinen (2018, s.151) puolestaan kyseenalaistaa sen, että määräytyvätkö ikääntyneiden tarpeiden tulkinta ja heille tarjottavat palvelut enemmänkin tarjolla olevien resurssien, hinnan ja olemassa olevien palveluiden, kuin todellisten tarpeiden mukaan. Näihin ajatuksiin on helppo yhtyä, koska nykytilanteessa peruspalvelujen tuottaminen työntekijävajeineen ei aina takaa arvokkuutta, merkityksellisyyttä tai mielekästä toimintaa. Kuronen (2015, s. 55) aiheellisesti kysyy, mikä mahdollistaa palvelujen tilanne maassamme siinä vaiheessa, kun palveluntarpeen arviointiin oikeutettujen määrä kaksinkertaistuu miljoonaan henkeen.

Pidentyneen eliniän myötä keskuudessamme elää entistä enemmän vanhoja ihmisiä, osa heistä hyvinkin iäkkäitä. Ikääntyneet ihmiset rikastuttavat yhteiskuntaamme oman elämäkokemuksensa ansiosta. Heillä on oltava oikeus omannäköiseensä elämään. He toimivat

tärkeissä isovanhempien rooleissa, vapaaehtoisina järjestötoimijoina ja varallisuuden lisääntymisen myötä myös entistä enemmän kuluttajan roolissa. Ikääntyneitä ihmisiä tulisi kin tarkastella aktiivisina toimijoina sen sijaan, että heitä ajatellaan ainoastaan ”hoivan kohteena” (Kuronen, 2015, s. 54). Pirhonen (2021, s. 147) kuvaa vanhustenhoidon tavoitteiden ja hoidon toteutumisen välistä ristiriitaa kolmen eri tason toteutuksena. Hänen mukaansa ensimmäinen taso, jossa määritellään lait, asetukset ja suositukset, näyttää olevan kunnossa. Tämän lisäksi tulevat hyvät ja huonot toimintamallit vanhustyön kentältä. Ääritilanteissa esiintyy jopa ikääntyneiden kaltoinkohtelua ja karua hoitoa, mutta parhaissa tapauksissa ihmisten valtauttamista heidän omissa asioissaan ja heidän kohtaamistaan aidosti yksilöinä. Juuri tämä näkymättömyyden tai ikääntyneen kohtaaminen näkyvänä välinen ero tuottaa suuren laaturistiriidan vanhustyössä. Hoitohenkilöstön tapa kohdata ja kohdella ikääntynyttä on erittäin merkittävää.

”Tunnustamisen filosofian mukaan minä tunnustan sinut arvokkaana ihmisenä vasta silloin, kun minä kohtelen sinua arvostavalla tavalla”, muistuttaa Pirhonen (2021, s.149).

### **3.2 Lupa omannäköiseen ikääntymiseen**

Aktiivisen ikääntymisen ihannetta on markkinoitu yhteiskunnassamme. Se on myös ollut jo pitkään WHO:n tavoitteena. Heidän määritelmänsä mukaan aktiivisen ikääntymisen osatekijöitä ovat terveys, osallistuminen, turvallisuus ja elämänlaatu (Paúl ym., 2012). Vasta myöhemmin mukaan on otettu laajempi kuvaus, jossa painoarvoa saavat terveysindikaattoreiden lisäksi psykologiset, sosiaaliset ja taloudelliset näkökulmat (mt). Ei ole kuitenkaan kyse ainoastaan teoista, joita tehdään hyvän ikääntymisen mahdollistamiseksi, vaan kyse on myös asenteista ja tavasta puhua ikääntyneistä. Nykyään aktiivisen ikääntymisen rinnalla suositaan integroidumpaa käsitystä ikääntymisestä. Sen mukaan ikääntyneelle annetaan lupa vähentää tiettyjä toimiaan ja lisätä toisia oman kiinnostuksensa mukaisesti ja tilanteisesti (Riekkinen-Tuovinen, 2018, s. 25). Tällöin ajatuksena on, että jokainen voi toimia yksilöllisesti eikä normin mukaisesti, ja aktiivisuuden vaihtelut sallitaan. Mikäli ikääntynyt henkilö ei enää itsenäisesti kykene esimerkiksi pukeutumaan, hänellä on kuitenkin mahdollisuus valita itse vaatteensa ja näin ollen hän voi toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan

ja aktiivisuuttaan omassa elämässään. Tällaisessa mallissa ihmiseltä ei vaadita liikaa ponnisteluja asioissa, joissa hän voi myös saada toisen apua ja täten säästää voimiaan toisenlaisiin asioihin.

”Vanhustyössä ja vanhushpalveluissa voidaan tällaisen aktivointipolitiikan ollessa valtakurssina vaatia kaikilta aktiivisuutta, vaikka tosiasiallisesti kaikki eivät kykene siihen”, kritisoi Riekkinen-Tuovinen (2018, s. 26).

Samasta ilmiöstä kirjoittaa Thomasen (2013 s. 109) käyttäen termiä passiivinen aktiivisuus. Hänen mukaansa aktiivisen elämän jäätyä taka-alalle ikääntyneen aika kuluu paljolti istuskellessa. Tällöin ulospäin saattaa toiminta näyttää passiiviselta, vaikka samaan aikaan yksilön aistit olisivatkin aktiivisia. Ikääntynyt saattaa esimerkiksi istua ikkunan ääressä katsellen ulkona tapahtuvaa toimintaa ja hän ikään kuin pääsee osalliseksi siitä. Passiivinen aktiivisuus tapahtuu kognition tasolla, eikä näy ulospäin. Hyvä vanhuusikä pitää Thomasenin mielestä sisällään sen, että ikääntynyttä ei pakolla aktivoida aktiivisemmaksi, vaan annetaan yksilön itse määritellä, mikä hänestä on hyvä. Näin ollen aktiivisuus, itsenäisyys ja riippumattomuus elämänlaadun määreenä eivät välttämättä ole enää realistisia, eivätkä sitä, mitä vanha ihminen tavoittelee. Hänelle elämänlaatu saattaa tarkoittaa jotakin aivan muuta. Hoitajien pyrkimykset aktiivisuuteen saattavat vain alleviivata ikääntyneelle kehon haurautta, koska on turhauttavaa tavoitella jotakin sellaista, mitä ei kykene saavuttamaan, kun taas passiivisen aktiivisuuden avulla hän saattaa hetkiseksi unohtaa raihnaisen kehonsa. Tarvitaan siis enemmän nyansseja siihen, mitä hyvä elämä vanhuudessa on, ja enemmän huomiota olisikin kiinnitettävä sosiaaliseen ja eri aistien avulla tapahtuvaan toimintaan kuin pelkkään fyysiseen tekemiseen (mts. 109–112).

### 3.3 Toisen antama apu ikääntyessä

län myötä toimintakyky vaihtelee: välillä tulee heikompia kausia, mutta toisinaan taas parempia jaksoja. Mikäli toimintakykyä iän ja vaivojen myötä menetetään siten, että kuntoutamisella tai muulla tukemisella se ei enää palaudu riittävän hyväksi, voi ikääntynyt päätyä tilanteeseen, jossa tarvitaan ulkopuolisen antamaa hoitoa ja hoivaa. Kuronen (2015, s. 54) puhuu transitiosta eli siirtymästä, jolloin henkilön autonominen toimijuus muuttuu siihen

pisteeseen, että on pakko ottaa vastaan toisen ihmisen apua, jotta arjen toiminnoista selviää. Tällainen toisen avun varaan joutuminen tuntuu varmasti raskaalta, tai vähimmilläänkin ainakin merkitykselliseltä muutokselta yksilön elämässä.

Jos ikääntynyt asiakas nähdään palveluissa pääasiassa sairaana ja hauraana tai ihmisenä, jolla on rajoitteita, saatetaan nähdä ainoastaan hoidolliset tarpeet, jolloin hänen elämänsä kokonaisuutena toiveineen, tunteineen ja elämänkulkuineen jää vähäiselle huomiolle (Riekkinen-Tuovinen, 2018, s. 28). Ikääntynyttä voidaan tukea hänen elämässään ottamalla aikaisempi elämänhistoria, kiinnostuksen kohteet sekä elinympäristö huomioon. Myös vuoteessa oleva asiakas voidaan huomioida eri tavoin, vaikka hän itse ei kykenisi-kään suoriutumaan arjen toiminnoistaan. Eettisyys liittyy läheisesti vanhustyön toteutukseen, eli siihen, miten ikääntynyt kohdataan ja miten hänen tottumuksensa, tapansa ja koko elämänhistoriansa huomataan (mts. 24–28). Kivelän (2019, s. 60) mukaan kunnoltaan heikentyneiden ikääntyneiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin säilyminen edellyttää perustarpeiden tyydyttymistä eli päivittäistä liikuntaa, monipuolista ravintoa, mielenkiintoisia tehtäviä ja toimintoja sekä kavereita. Aktiviteettien avulla vahvistetaan yksilön autonomiaa, identiteettiä sekä itsetuntoa. Siihen, miten ikääntynyt voi saada sopivaa ja turvallista hoivaa, vaikuttavat asuinympäristö sekä henkilökunnan kapasiteetti ja kyky (Riekkinen-Tuovinen, 2018, s. 42).

Yksilön tarpeista on Maslow muotoillut tarvehierarkian, jota Riekkinen-Tuovinen väitöskirjassaan siteeraa (2018, s. 93). Maslowin mukaan ihmisen tarpeet voidaan sijoittaa viiden tason hierarkiseen järjestykseen, jossa alimmalla tasolla ovat fysiologiset tarpeet, seuraavilla tasoilla turvallisuuden, liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Alemman tason tarpeet täytyy täytyä ennen kuin seuraavalle tasolle siirrytään. Ikääntyneiden hoito- ja palvelusuunnitelmissa korostuvat alempien tasojen tarpeet ja mitä ylemmälle tasolle siirrytään, sitä vähäisemmin tarpeita huomioidaan edes suunnitelmissa (mts. 93). Hyvä elämä näyttäytyy usein hyvänä arkena. Hyvä arki voidaan jakaa ulkoisiin puitteisiin, kuten asumiseen ja palveluihin, omiin voimavaroihin, joita ovat tyytyväisyys terveyteen ja toimintakykyyn, sekä arjen sisältöihin, kuten tekemiseen, yhteydenpitoon läheisiin ja

ystäviin sekä juttuseuraan. Neljäs hyvän arjen sisältö on kokemukset, kuten mielenrauha ja tarpeellisuuden tunne (mts. 103).

### **3.4 Hoidolla ja hoivalla elämänlaatua**

Yhteenvetona voi todeta, että hyvällä ikääntyneen hoidolla ja hoivalla ylläpidetään toimintakykyä ja eri aistien aktiivisuutta sekä tuotetaan elämänlaatua ja hyvinvointia. Hyvinvointi koostuu fyysisten tarpeiden tyydyttämisestä, sosiaalisten tarpeiden huomioimisesta sekä henkisen hyvinvoinnin osa-alueista (Rissanen, 2013, s. 23–24). Hyvään ja laadukkaaseen hoivaan liitetään arvoja, kuten läsnäolo, kiireettömyys, empaattisuus, tarpeisiin vastaaminen ja huomaavaisuus (Hoppania ym. 2016, s. 88). Räsäsen (2011, s. 45) mukaan hoidon ja hoivan yhteinen tehtävä on ikääntyneiden elämänlaadun tukeminen. Hoidolla pyritään ylläpitämään terveyttä, ja hoivassa puolestaan korostuu huolenpito. Hoito, jonka intensiivisyys vaihtelee tilanteen mukaan, täydentää hoivaa (mts.46).

Riekkinen-Tuovinen (2018, s. 84) haastatteli vanhustyöntekijöitä, jotka kuvasivat työnsä ulottuvuuksia jakaen ne fyysiseen, sosiaaliseen, kulttuuriseen ja pedagogiseen ulottuvuuteen. Fyysinen ulottuvuus piti sisällään hoidollisen perustyön, ja näihin liittyvät tehtävät olivat selvästi dominoivia. Perustyöhön sisältyi peseytymiseen, ruokailuun, lääkehoitoon ja pukeutumiseen liittyvät tehtävät. Sosiaaliseen ulottuvuuteen puolestaan kuului yhteisen ajan antaminen asiakkaalle, sekä omaisten kanssa tehtävä työ. Näitä toimintoja hoitajat kuvasivat tapahtuvan varsin vähän tai se tapahtui muun työn ohessa. Kulttuurinen aktiiviteetti piti sisällään erilaiset virikkeet ja elämänhistorian huomioimisen. Myös tämä ulottuvuus jäi vähäiseksi. Pedagogista ulottuvuutta kuvattiin kaikkein vähiten, vaikka se sisälsi myös esteettisen työn kategorian, kuten asiakkaan ulkonäöstä huolehtimisen. Hoitajat itse pitivät myös tärkeänä hoitajien persoonakohtaisia ominaisuuksia, kuten huumorintajua, oma-aloitteellisuutta ja rauhallisuutta. Näiden ulottuvuuksien lisäksi hoitajien työhön katsottiin sisältyvän myös organisatorista työtä, kuten asiakaskirjaamista. Tämä työ korostui hoidollisen perustyön lisäksi vieden hoitajilta paljon aikaa (mts. 84–88).

## 4 RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

Opinnäytetyössäni asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn tarkoituksena on kerätä ja tuottaa tietoa Kuusamon kaupungille palveluiden laadusta, sekä asukkaiden ja heidän läheistensä kokemuksista asiakastyössä. Sosiaalihuoltolain 7§ (1301/2014) mukaan rakenteellisen sosiaalityön avulla huolehditaan hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja edistämiseksi. Näin ollen rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu muun muassa asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen vaikutuksista. Siihen katsotaan kuuluvaksi myös suunnitelmat ja toimet sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi. Tärkeänä osana laissa mainitaan myös sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa.

Kuntien velvollisuudeksi on kirjattu rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että kunnalta edellytetään sosiaalisten olojen sekä asukkaiden elinolojen seuraamista, hyvinvoinnin edistämistä sekä erilaisten toimintojen hyvinvointivaikutusten arviointia (Pohjola ym., 2014, s. 31). Näihin kuuluvat esimerkiksi hyvinvointikertomusten laatiminen. Päätöksenteon pohjaksi tarvitaan siis aktiivista tiedontuotantoa, joten toiminnassa tulee mahdollistaa asukkaiden osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet (mts.31). Tietoa tuotetaan keräämällä tietoa asiakkaitten ongelmista ja tuen tarpeista. Näiden avulla voidaan arvioida palvelujen vaikuttavuutta, tuloksellisuutta ja laatua sekä nostaa esille yhteiskunnallisia epäkohtia ja kehittämistarpeita.

Rakenteellisessa sosiaalityössä voidaan erotella kaksi eri osa-aluetta, joiden pyrkimyksenä on oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon edistäminen sekä yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentäminen (Pohjola ym., 2014, s. 11). Toisaalta siinä on kyse asiakkaana olevien huono-osaisten ihmisryhmien asioiden hoidosta ja heidän valtaistumisestaan toimimaan olosuhteiden parantamiseksi, ja toisaalta toimista yhteiskunnallisten rakenteiden muuttamiseksi (mts.11). Sosiaalityötä tarvitaan, kun ihmiset eivät selviydy omin tai

verkostojensa avuin. Järjestelmä on olemassa asiakasta varten ja hänen turvakseen. Asiakasta voidaan myös auttaa vaikuttamalla hänen elinolosuhteitaan muovaaviin tekijöihin (mts.17–20). Sosiaalityön tavoitteina pidetään muutoksen tuottamista eri tasoilla, ihmisoikeuksien sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden puolesta toimimista ja kansalaisten osallisuuden sekä valtaistumisen lisääntymistä (Pohjola ym., 2014, s. 26). Rakenteellinen sosiaalityö on vaikuttamistoimintaa, jonka tavoitteena on toimia yhteiskunnallisten rakennetekijöiden muuttamiseksi ihmisten hyvinvointia parantaviksi. Se kumpuaa asiakastyöstä saadusta tiedosta ja asiakkaiden elämäntilanteiden tuntemuksesta, jolloin työssä saatua tietoa voidaan käyttää päätöksentekoon ihmisten elämän olosuhteiden muuttamiseksi (mts. 26).

Kansalaisten kuuleminen sekä mielipiteiden huomioon ottaminen ja osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen kuuluvat rakenteelliseen sosiaalityöhön (Hämäläinen, 2014, s. 76). Yhteiskunnalliset rakenteet ovat olemassa ihmisten palvelua varten (Pohjola ym., 2014, s. 286). Osallisuus tarkoittaa sitä, että kaikilla ihmisillä, myös huono-osaisilla, on mahdollisuus olla mukana yhteiskunnallisissa prosesseissa vaikuttamassa päätöksentekoon. Kun kansalaiset ovat palvelujärjestelmän asiakkaina, on heidän osallisuutensa omiin asioihinsa turvattava siten, että heidän kokemuksellinen asian tuntijuutensa toteutuu yhdessä palvelurakenteiden toimijoiden kanssa (mts. 286). Näin ollen ihmisten kuuleminen, keskustelu ja asiakaspalautteen hankkiminen valtaistaa asiakasta ja kehittää yhteistä asioiden ajamista. Asiakkaista tulee aktiivisia toimijoita ja vaikuttajia.

Julkisten palvelujen alalla on kehitetty neljän periaatteen mallia rakenteelliseen sosiaalityöhön (Heinonen, 2014, s. 60). Ensimmäisenä periaatteena on demokraattinen kansalaisuus, jossa palvelujen käyttäjät nähdään toimijoina, eikä ainoastaan passiivisina asiakkaina. Toinen periaate on aktiivisuus, joka tarkoittaa sitä, että palvelujen käyttäjät ovat aktiivisesti mukana palvelujen laadun kehittämisessä. Kolmantena periaatteena on humanismi, jolloin palvelujärjestelmässä asiakkaiden tarpeet ovat aina ensisijaisia. Neljäs periaate on palvelutoiminnan sosiaalinen luonne, jolloin kaikki palvelutilanteet nähdään sosiaalisena ja vuorovaikutuksellisenä toimintana (mts. 60).

Empowerment eli valtaistuminen on asiakaskeskeinen suhtautumistapa, jossa asiakkaan itsemäärääminen on toiminnan lähtökohta ja tavoite (Heinonen, 2014, s. 54). Empowerment tähtää muutokseen sekä yksilössä, hänen ympäristössään että yhteiskunnassa. Lähtötilanteena on voimattomuus ja vallan puute, jossa omat tavoitteet ovat saavuttamattomia, voimavarat puutteellisia ja mahdollisuudet sekä vaihtoehdot rajallisia. Yksilön kannalta empowerment toteutuu silloin, kun elämän ja toiminnan suunta on aidosti hänelle sopiva, niin että sen takia kannattaa elää ja ponnistella. Elämä on parhaimmillaan mielekästä toimintaa, tekemistä ja erilaisia verkostoja. Työssä siihen liittyy asiakaslähtöisyys, asiakkaiden kuuntelu, heidän kanssaan toimiminen ja tekeminen sekä muutostyö (mts. 54–55).

Tutussa kodissa -hankkeen avulla toteutetaan Kuusamossa rakenteellista sosiaalityötä vaikuttamalla niihin rakenteisiin, joiden avulla kyetään parantamaan yksilöiden hyvinvointia. Tässä opinnäytetyössä pyritään saamaan yksilöiden ääni kuuluville kysymällä asiakkailta suoraan heidän saamansa palvelun laadusta. Asiakaskokemusten kartoittamisen avulla on tarkoitus nostaa esille mahdollisia epäkohtia ja muutoksen tarpeita, mutta myös tuoda esiin onnistumisia ja laatua, jota palvelu asiakkaan näkökulmasta sisältää. Tuloksia on myös tarkoitus hyödyntää laadun parantamisessa edelleen, ne myös auttavat osaltaan hyvinvoinnin tavoitteisiin pääsyssä. Tämänkaltaisen aktiivinen tiedontuotanto on sitä, mitä rakenteellisella sosiaalityöllä kunnan toiminnassa tarkoitetaan -ja mitä kunnalta myös vaaditaan.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Kohderyhmä ja aineiston keruu

Opinnäytetyössä kartoitettiin Kuusamon asumispalveluiden asukkaiden ja heidän läheistensä asiakaskokemuksia asuinpalveluidensa laadusta. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Kuusamon kaupungin ikäihmisten palvelujen sekä Tutussa kodissa -hankkeen edustajien kanssa. Opinnäytetyöhön sisältyivät nykytilan kartoitus, tulosten analysointi sekä vertailu aikaisempaan kyselyyn ja kehittämisajatuksen miettiminen tulevaisuutta varten. Asiakaskokemusten kartoittamisen tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten Kuusamossa on saavutettu ikäihmisten palveluissa toiminta-ajatuksen mukainen ”Hyvä arki omassa kodissa ja lähiyhteisössä”. Kyseessä oli uusintatutkimus, joten tarkoituksena oli myös selvittää, onko eri yksiköissä edellisessä tutkimuksessa ilmenneisiin epäkohtiin saatu parannuksia. Edellinen kysely tehtiin vuonna 2019 ja sen mukaan hoivakotien palvelut Kuusamossa olivat keskimäärin hyvällä tasolla (Kylmänen, 2020, s. 2). Suuri osa vastanneista koki kuitenkin hoitajien olevan kiireisiä, myös ulkoilun lisäämistä toivottiin. Hygieniaongelmat ja hoitajien nimeilyn käyttö olivat asioita, joihin toivottiin parannusta, myös eri oppilaitosten ja vapaaehtoisten kanssa tehtävän yhteistyön ajateltiin tuovan asukkaiden arkeen lisää mielekästä tekemistä (mts.2).

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset:

1. Miten tyytyväisiä asumispalveluiden asukkaat ja heidän läheisensä ovat hoivakodissa saamaansa palveluun?
2. Minkälaisiin asioihin olisi syytä kiinnittää huomiota?
3. Minkälaisiin asioihin ollaan tyytyväisiä?

Työhypoteesi oli, että ensimmäisen asiakaskokemuksia mitanneen tutkimuksen jälkeen havaittuihin epäkohtiin on puututtu ja yleinen asiakastyytyväisyys on kohentunut. Toisaalta hypoteesina oli, että koronasta johtuen asiakastyytyväisyys on heikentynyt.

Tutkimukselliseen opinnäytetyöhöni liittyvää kyselyä suunnittelimme prosessinomaisesti tammikuusta 2022 alkaen yhdessä Kuusamon kaupungin sekä hankkeen edustajien kanssa. Kysymyksistä haluttiin mahdollisimman yhtenäiset aiemman asiakastyytyväisyyskyselyn kysymysten kanssa, jotta tulosten vertaaminen olisi yhdenmukaista. Tähän uuteen kyselyyn tuli myös joitakin kokonaan uusia kysymyksiä. Kyselyn ajankohta oli 4.4.–15.5.2022. Vastausten niukan määrän vuoksi vastausaikaa päätettiin jatkaa 31.5.2022 saakka. Tutkimusaineisto kerättiin Kuusamon palveluasumisessa sekä tehostetussa palveluasumisessa asuvilta ikääntyneiltä sekä heidän läheisiltään. Ennen tutkimuksen alkua Kuusamon peruspalvelujohtaja myönsi kyselylle tutkimusluvan. Teimme myös kirjallisen sopimuksen opinnäytetyöstä. Kartoitus suoritettiin Webropol-kyselynä, johon oli mahdollista vastata joko sähköisesti tai paperiversiona. Kyselyt toimitettiin ikäihmisten palveluiden yksikön toimesta hoivakoteihin jaettavaksi asukkaille saatekirjeen kera (liite 1). Läheisten kysely lähetettiin myös ikäihmisten yksikön toimesta eteenpäin joko sähköisenä tai postin kautta. Asukkaiden läheisiä houkuteltiin vastaamaan ennakkokirjeen avulla ja täten osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuus toteutui sekä asukkaille että heidän läheisilleen. Asukkaita yksiköissä oli kyselyn aikaan yhteensä 210. Asukkailta saatiin 68 vastausta ja läheisiltä 94 vastausta.

Määrällisessä tutkimuksessa aineisto kerätään tavallisimmin kyselylomakkeen avulla (Vilkka, 2015, s. 94). Standardoidussa kyselyssä kysymykset on vakioitu, eli kaikille kyselyyn osallistujille esitetään sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. Kyselylomakkeen valmistamisen ideointivaiheessa varmistetaan, että tutkittavaa asiaa voidaan mitata ja testata. Tutkimuksen tavoitteet ja teoreettinen viitekehys määrittelevät muuttujien valinnan, jolloin teoreettisesta yleisestä tasosta siirrytään operationalisoinnin avulla tarkastelemaan asioita tutkittavan kannalta (mts. 101–102). Näin ollen aloitin kyselylomakkeen miettimisen perehtymällä teoriaan, jonka jälkeen muutin tutkittavat asiat mitattavaan muotoon ja pyrin muotoilemaan oikeat väittämät. Mukaan ei otettu väittämiä ainoastaan ”huvin vuoksi”.

Tarkastelin palvelua asiakkaan kokeman elämänlaadun ja tyytyväisyyden näkökulmasta. Jaottelin nämä hoidon ja hoivan kokemuksiin, osallisuuteen ja vaikuttamismahdollisuuksiin sekä henkilöstöön. Myös ensimmäisessä asiakaskokemuksia mitanneessa kyselyssä vuonna 2019 oli kysymykset jaoteltu samantyyllisesti kolmeen eri luokkaan. Hoivakotien asukkaat saivat vastata joko paperisen tai sähköisen kyselyn, jossa he vastasivat hymynaamoilla erinäisiin väittämiin. Vihreä hymynaama oli yhtä kuin kyllä, keltainen oli yhtä kuin joskus ja punainen oli yhtä kuin ei. Asukkaiden kyselyssä oli myös yksi avoin kysymys, jossa sai antaa palautetta tai kehittämisideoita hoivakodille. Kaikki asukkaiden vastaukset palautuivat paperiversioina. Asukas vastasi kyselyyn itsenäisesti, tai hänen oli mahdollista saada apua läheisiltään tai vapaaehtoisilta avustajilta, mikäli yksin vastaaminen ei onnistunut. Läheiset saivat oman kyselynsä, johon myös he vastasivat joko paperisena tai sähköisenä versiona. Heidän kyselyssään aihepiirit olivat hoidon ja hoivan kokemuksiin, osallisuuteen ja vaikuttamismahdollisuuksiin, henkilöstöön sekä palveluohjaukseen liittyviä teemoja. Läheisillä suurin osa väittämistä oli asteikolla 1–5, jossa yksi oli täysin eri mieltä, kaksi hieman eri mieltä, kolme en osaa sanoa, neljä jokseenkin samaa mieltä ja viisi täysin samaa mieltä. Läheisten kyselyssä oli myös kaksi avointa kysymystä. Toisessa kysyttiin läheisten mahdollisuudesta olla mukana hoivakodin toiminnassa ja toisessa sai antaa palautetta tai kehittämisideoita hoivakodille.

## 5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimus, jossa korostetaan syyn ja seurauksen yhteyttä, on melko yleisesti käytettyä sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä (Hirsjärvi ym., 2018, s. 139). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä piirteitä ovat aiemmat teoriat, käsitteiden määrittely sekä hypoteesien asettaminen silloin, kun se on mielekästä. Tämä on tutkimuksen käsitteellistä osuutta. Havaintoaineiston on sovellettava numeeriseen mittaamiseen ja tutkittavien henkilöiden valinta on mietittävä mielekkäästi. Aineistoa analysoidaan tilastollisesti ja tulosten perusteella tehdään päätelmiä. Tämä puolestaan on tutkimuksen empiiristä osuutta (mts. 140). Määrällisen mittaamisen avulla kuvataan mitattavien ominaisuuksien välisiä suhteita ja eroja (Vilka, 2007, s.13). Tutkimuksen avulla pyritään löytämään vastauksia kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja miten usein. Määrällisessä tutkimuksessa mittarina

käytetään esimerkiksi kyselylomaketta (mts. 13–14). Tässä tutkimuksessa tuloksia esitetään sekä taulukoissa että sanallisessa muodossa.

### 5.3 Aineiston analysointi

Paperiversiona palautetut vastaukset kirjattiin tarkasti Webropoliin, jonka jälkeen alkoi analysointivaihe. Kysely analysoitiin pääosin kvantitatiivisesti Webropolin avulla. Asukkaiden kyselyaineistosta määriteltiin frekvenssijakaumia, koska vastaajia oli reilusti alle sata. Läheisten vastuksista määriteltiin myös prosenttiosuuksia. Vastauksia suodatettiin yksiköittäin, jolloin saatiin selville yksikkökohtaiset tulokset. Mukana oli myös avoimia kysymyksiä, joita tulkittiin laadullisesti eli kvalitatiivisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ”merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen” (Vilkkä, 2015, s. 118). Nämä merkitykset ilmenevät suhteina ja niistä muodostuvina merkityskokonaisuuksina. Tavoitteena on löytää ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta, kokemus on siis aina omakohtainen (mts. 118). Vastauksista pyrittiin tiivistämällä ja luokittelemalla yhdistelemään kokonaisuuksia.

Tuloksia tarkasteltiin erikseen asukkaiden ja läheisten näkökulmasta. Niitä raportoitiin sekä kokonaisuutena että yksikkökohtaisesti, ja tulosten analysoinnin jälkeen niihin tullaan palaamaan Kuusamossa yksiköittäin asukasilloissa ikäihmisten palvelujen tulosaluejohtaja Susanna Veteläisen johdolla. Asukasilloissa kyselyn tuloksista nousseita kehittämisenkohteita ideoidaan yhdessä eteenpäin. Näin ollen jokaisessa yksikössä sekä asukkailla, läheisillä että myös henkilökunnalla on mahdollisuus kuulla tulokset ja vuoropuhelussa suoraan johdon kanssa olla kehittämässä yksikön toimintaa eteenpäin.

### 5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyydellä tarkoitetaan sitä, että kaikilla tieteenaloilla noudatetaan tiettyjä periaatteita, jotka ohjaavat tutkijaa työssään (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 2019, s. 7). Tutkijan on esimerkiksi kunnioitettava tutkittavan henkilön ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa säädöksillä pyritään suojaamaan

tutkimuksen kohteena olevia ihmisiä. Tämä on erityisen tärkeää haavoittuvien ihmisryhmien, kuten ikääntyneiden, kohdalla (mts.7). Ikääntyneiden kohdalla on tärkeää antaa tietoa tutkimuksesta sellaisessa muodossa, että ikääntynyt kykenee sen ymmärtämään, ikääntynyt itse saa päättää osallistumisestaan ja tutkijan on keskeytettävä tutkimus, mikäli se ei ole ikääntyneen edun ja tahdon mukaista (mts. 10–11).

Haavoittuvan tutkimusryhmän kyseessä ollessa on huomioitava ryhmän erityisyys ja eettiset näkökulmat. On mietittävä tarkkaan käytettävät materiaalit ja miten kysely toteutetaan, sekä kyettävä etukäteen arvioimaan, estääkö jokin tekijä asiakkaiden tasa-arvoisen osallistumisen (Hahto, 2021). Tutkimus saattaa olla raskas henkilölle, joka tarvitsee apua kommunikoinnissa, kirjoittamisessa tai ylipäättänsä itsensä ilmaisemisessa. Tässä tutkimuksessa kysely pyrittiin tekemään asiakkaan viireystilan ollessa paras mahdollinen, kyselyyn ei käytetty kohtuuttoman paljon aikaa ja se oli mahdollista keskeyttää, jos asukas muuttui levottomaksi tai väsyneeksi kyselyn aikana. Jokaisella oli myös oikeus olla vastaamatta niihin kysymyksiin, joihin ei halunnut tai osannut vastata. On myös eettisesti oikein kertoa asukkaille selkeäsanaisesti, mihin asiakaskyselyn tuloksia lopulta käytetään. Vanhoille ihmisille kyselyyn osallistuminen saattaa olla iso ponnistus, ja heidän osallistumisensa palvelun kehittämiseen on hyvin tärkeää, joten on hyvien tapojen mukaista myös kiittää heitä kyselyyn osallistumisesta (mt).

Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt tiedostamaan tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä näkökulmia. Jokaisen työvaiheen aikana on noudatettu huolellista ja rehellistä työtettä. Tutkimuksen tulokset on pyritty esittämään mahdollisimman neutraalisti ja niitä arvottamatta tai tulkitsematta. Tutkimuskyselyn tekemisessä luotettavuutta lisäsi se, että asukkaita ja heidän läheisiään rohkaistiin kertomaan omia kokemuksiaan asumispalveluiden laadusta ja kehittämisestä. Kyselyihin vastattiin anonyymisti, ja toiveena oli saada rehellistä palautetta ja kritiikkiäkin. Kyselyn vastaamisaikaa lisättiin alkuperäisestä, ja yksiköitä muistuteltiin kyselyyn vastaamisen tärkeydestä.

Ennen kyselyä pohdin tutkijana sitä, kuinka muistisairas kykenee vastaamaan kyselyyn, ja onko vastaus siltä osin luotettava. Aikaisemmassa kyselyssä hoitajat avustivat asukkaita

kyselyssä, ja pohdin tällaisen menettelyn eettisyyttä. Kuinka paljon hoitajan läsnäolo vaikuttaisi vastauksiin? Uskalletaanko antaa suoraa palautetta tai kritiikkiä työntekijän läsnä ollessa? Olisiko syytä rajata kaikkein heikkokuntoisimmat pois kyselystä? Antaisiko kysely siten vääristyneen tuloksen, jos osa asukkaista rajattaisiin pois? Tutkimusprosessin aikana päädyimme siihen, että heikkokuntoisimpiakaan asukkaita ei rajata kyselystä pois.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia seikkoja pyrimme ennakkoon huomioimaan myös siten, että kyselystä pyrittiin tekemään mahdollisimman helposti vastattava, eikä ikääntyneiltä vaadittu pitkiä sanallisia vastauksia, vaan mielipide merkittiin käyttämällä hymynäamoja. Kyselyn luotettavuutta lisää, jos henkilökunta ei toimi vastaamisessa apuna. Niinpä kyselyyn vastaamisessa käytettiin ulkopuolisia vapaaehtoisia avustajia, jotka toimivat heikkokuntoisten asukkaiden apuna, ja siten saimme myös heikkokuntoisimpien vastauksia kerättyä. Vastausprosentti kyselyssä, joka tehdään hyvinkin heikkokuntoisille vanhuksille, saattaa jäädä matalaksi, mutta lähtökohtana oli, että jokainen vastattu lomake on tärkeä ja palautteen saamisen kannalta merkityksellinen. Läheisten kyselyssä näkökulmana oli se, miten he näkevät läheisensä saaman hoidon ja palvelun laadun. Myös he vastasivat nimettöminä, joten se lisäsi luotettavuutta, koska he voivat anonyymisti esittää kaunistelematta mielipiteitään. Myös mahdollisuus vastata kyselyyn joko paperisena tai sähköisessä muodossa antoi jokaiselle mahdollisuuden valita itselleen sopiva vastausmuoto, ja näin ollen ajattelimme sen lisäävän vastaajien määrää.

## **6 ASIAKASKOKEMUKSIA KARTOITTAVA KYSELY ASUKKAILLE**

### **6.1 Kyselyn sisältö**

Liitteessä 2 on asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn palvelun luokat, aihepiirit sekä yksittäiset väittämät asukkaille. Nämä luokat ja aihepiirit on muodostettu elämänlaadun, hoidon sekä hoivan teorioiden synteessinä ja niistä on operationalisoitu lopulliset laadukasta palvelua mittaavat väittämät. Laadukkaan palvelun luokat ovat hoito ja hoiva, osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet sekä henkilöstö. Näiden lisäksi kysytään kaksi perustietokysymystä sekä kaksi elämänkulkua mittaavaa kohtaa, jotka liittyvät elämänlaatuun. Näistä toinen koskee hoivakodin toimintaa, johon voi kirjoittaa kiitosta, toiveita ja kritiikkiä palveluun liittyen.

### **6.2 Asukkaiden kokemuksia**

Asumispalveluyksiköissä oli kyselyn aikana 210 asukasta, joille kaikille kysely kohdistettiin. Asukkaita tuli yhteensä 68 vastausta, jotka kaikki toimitettiin paperisina vastauksina. Nämä vastaukset syötettiin Webropoliin tarkasti. Vastausprosentti jäi näin ollen 32 prosenttiin, joka oli huomattavasti alhaisempi kuin aikaisemmassa kyselyssä. Eri kysymyksissä vastaajien määrä saattoi vaihdella, koska asukas voi halutessaan jättää vastaamatta johonkin kysymykseen. Vastaajista suurin määrä, 39,3 % oli asunut kyseisessä asumisyksikössä kolme vuotta tai enemmän, ja toisaalta neljännes oli asunut alle vuoden. Näin vastaajissa oli sekä pitkän kokemuksen omaavia asukkaita, jotka olivat olleet asukkaina jo ensimmäisen kyselytutkimuksen aikaan, myös uudempia asukkaita, joiden kokemukset olivat tuoreempia. Taulukossa kaksi esitetään asukkaiden vastaukset esitettyihin väittämiin. Asukkaiden vastauksissa korostui tyytyväisyys asumisyksikköä kohtaan, tiloja pidettiin turvallisin ja ruokaa oli riittävästi tarjolla. Myös henkilöstön ammattitaitoa pidettiin korkeana, henkilökunnan tarjoamaan apuun oltiin tyytyväisiä ja asukkaat kokivat, että henkilökunta kohteli heitä hyvin. Näihin väittämiin kukaan ei vastannut surunaamalla, eli ei-vastauksella. Mielekkään tekemisen puutteesta kärsi moni asukas ja arjen sisältöihin ei oltu ihan

tyytyväisiä. Kohtuullisen suuri osa ei tiennyt omahoitajaansa, eikä voinut lukea hoitajan nimeä nimikyltistä.

Taulukko 2. Aukkaiden vastausten lukumäärät esitettyihin väittämiin.

| Asuinympäristöä kartoittavat väittämät:                     |  |  |  | Kyllä | Joskus | Ei |
|-------------------------------------------------------------|--|--|--|-------|--------|----|
| Hoivakotini tilat ovat viihtyisät.                          |  |  |  | 60    | 7      | 1  |
| Koen oloni turvalliseksi hoivakodissani.                    |  |  |  | 65    | 2      | 1  |
| Fysiologisia tarpeita koskevat väittämät:                   |  |  |  |       |        |    |
| Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.                     |  |  |  | 49    | 16     | 2  |
| Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.             |  |  |  | 64    | 3      | 0  |
| Pääsen halutessani ulkoilemaan.                             |  |  |  | 44    | 17     | 6  |
| Arjen sisältöjä koskevat väittämät:                         |  |  |  |       |        |    |
| Minulla on hoivakodissa mielekästä tekemistä.               |  |  |  | 30    | 23     | 14 |
| Luonani käy vieraita.                                       |  |  |  | 37    | 25     | 6  |
| Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävän toimintaan.  |  |  |  | 49    | 12     | 6  |
| Hoivakodissani huomioidaan eri vuodenaajat.                 |  |  |  | 54    | 7      | 3  |
| Saen esittää omia toiveitani hoivakodin arjen toimintaan.   |  |  |  | 44    | 11     | 7  |
| Henkilöstön kykyihin ja ominaisuuksiin liittyvät väittämät: |  |  |  |       |        |    |
| Henkilökunnalla on aikaa minulle.                           |  |  |  | 41    | 18     | 7  |
| Henkilökunta on ammattitaitoista.                           |  |  |  | 60    | 5      | 0  |
| Tiedän, kuka on minun omahoitajani.                         |  |  |  | 25    |        | 39 |
| Tunnen hoitajat nimeltä tai voin lukea nimen nimikyltistä.  |  |  |  | 31    | 20     | 16 |
| Henkilöstön tarpeisiin vastaamiseen liittyvät väittämät:    |  |  |  |       |        |    |
| Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.          |  |  |  | 50    | 15     | 3  |
| Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.  |  |  |  | 61    | 5      | 1  |
| Saen riittävästi apua ja tukea päivittäin.                  |  |  |  | 61    | 7      | 0  |
| Saen hoitajilta apua, jos minulla on kipuja tai vaivoja.    |  |  |  | 61    | 5      | 0  |
| Itsemääräämisoikeutta koskevat väittämät:                   |  |  |  |       |        |    |
| Saen elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.   |  |  |  | 47    | 11     | 5  |
| Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.              |  |  |  | 51    | 11     | 4  |
| Saen itse valita vaatteeni aamuisin.                        |  |  |  | 55    | 6      | 6  |

Hoivakodin toimintaan pyydettiin kommentteja avoimella kysymyksellä ja siihen vastasi 22 asukasta. Vastauksissa korostui tyytyväisyys ja kiitollisuus hoidosta ja se osoitettiin suoraan hoitajille ja työntekijöille (15kpl). Eräässä vastauksessa todettiin: ”Oikein kiitettävää koko homma”. Yksi vastaajista ei halunnut kertoa tuntojaan. Asukkaat toivoivat enemmän ulkoilua, yhteisöllistä toimintaa, virikkeitä, henkilökohtaista ohjattua jumppaa sekä huoneisiin enemmän luettavaa.

## **7 ASIAKASKOKEMUKSIA KARTOITTAVA KYSELY LÄHEISILLE**

### **7.1 Kyselyn sisältö**

Liitteessä 3 on asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn palvelun luokat, aihepiirit sekä yksittäiset väittämät läheisille. Myös nämä luokat on muodostettu prosessinomaisesti, mutta mukaan on otettu myös palveluohjaukseen liittyvä luokka. Näin ollen palvelun laatua mitataan neljän luokan avulla, jotka ovat hoito ja hoiva, osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet, henkilöstö sekä palveluohjaus. Näiden lisäksi kysytään kolme perustietokysymystä sekä neljä elämänkulkua mittaavaa kohtaa, jotka liittyvät elämänlaatuun. Hoivakodin toimintaa kysytään kahdella avoimella kysymyksellä, joihin voi kirjoittaa kiitosta, toiveita ja kritiikkiä palveluun liittyen, sekä kertoa, miten läheisellä on mahdollisuus olla mukana hoivakodin asukkaan elämässä.

### **7.2 Läheisten kokemuksia**

Läheisiltä tuli yhteensä 94 vastausta, joista osa toimitettiin paperiversioina ja osa sähköisesti. Paperiversiovastaukset syötettiin Webropoliin tarkasti. Eri kysymyksissä vastaajien määrä saattoi vaihdella, koska läheinen voi halutessaan jättää vastaamatta johonkin kysymykseen. Suurin osa läheisvastaajista, 50 vastaajaa, oli asukkaiden lapsia. Muut vastaajat olivat joko puolisoita, muita sukulaisia tai sisaruksia. Taulukossa kolme esitetään läheisten ryhmitellyt vastaukset prosenttilukuina. Läheisten vastauksissa heikoimpana asiana nähtiin ulkoilumahdollisuuksien ja mielekkään toiminnan puute, sekä henkilökunnan ajan puute asukkaalle. Palveluista saatuihin tietoihin ei myöskään oltu täysin tyytyväisiä, eri asumisyksiköistä tai asiakasmaksuista ei ollut saatu riittävästi tietoa. Samalla tavalla kuin asukkaidenkin vastauksissa, korostui läheisillä se, että suuri vastaajajoukko ei tunne omahoitajaa eikä voi lukea hoitajan nimeä nimikyltistä. Tyytyväisiä läheiset olivat levon ja ruokailun toteutumiseen, asumisympäristön viihtyisyyteen ja turvallisuuteen, sekä henkilökunnan tapaan kohdata asukkaat ja läheiset kunnioittavasti. Silmiinpistävän hieno vastaus oli, että 50,5 % läheisistä koki olevansa täysin samaa mieltä siitä, että henkilökunta on ystävällistä ja helposti lähestyttävää.

Taulukko 3. Läheisten vastaukset prosentteina esitettyihin väittämiin.

| <u>Väittämä</u>                                                          | <u>Täysin eri mieltä<br/>tai hieman eri<br/>mieltä %</u> | <u>Jokseenkin samaa<br/>mieltä tai täysin sa-<br/>maa mieltä %</u> |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Asuinympäristöä kartoittavat väittämät</u></b>                     |                                                          |                                                                    |
| Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.                                        | 12,8                                                     | 76,6                                                               |
| Läheiselläni on turvallista hoivakodissa.                                | 12,8                                                     | 77,6                                                               |
| <b><u>Fysiologisia tarpeita koskevat väittämät</u></b>                   |                                                          |                                                                    |
| Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan.                             | 21,3                                                     | 62,8                                                               |
| Läheiselläni on mahdollisuus ulkoiluun.                                  | 33,7                                                     | 43,5                                                               |
| Läheiseni saa levätä tarpeeksi.                                          | 6,4                                                      | 85,1                                                               |
| Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokai-<br>luun.                        | 7,6                                                      | 79,3                                                               |
| Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.                      | 17,2                                                     | 68,8                                                               |
| <b><u>Arjen sisältöjä koskevat väittämät</u></b>                         |                                                          |                                                                    |
| Hoivakodissa on läheiselleni mielekästä toimintaa.                       | 29,5                                                     | 40,9                                                               |
| Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.                | 27,9                                                     | 51,6                                                               |
| <b><u>Henkilöstön kykyihin ja ominaisuuksiin liittyvät väittämät</u></b> |                                                          |                                                                    |
| Henkilökunnalla on aikaa läheiselleni.                                   | 30,1                                                     | 45,2                                                               |
| Käyn keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.            | 20,9                                                     | 67                                                                 |
| Saan tietoa läheiseni voinnista tapahtuneista muutoksista.               | 23,9                                                     | 69,6                                                               |
| Omaisista kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.                        | 14,9                                                     | 75,5                                                               |
| Henkilökunta on ammattitaitoista.                                        | 11,7                                                     | 70,2                                                               |
| Henkilökunta on ystävällistä ja helposti lähestyttävää.                  | 15,8                                                     | 74,7                                                               |
| Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.                                      | 23,6                                                     | 52,7                                                               |
|                                                                          | <b><u>Ei</u></b>                                         | <b><u>Kyllä</u></b>                                                |
| Tunnen läheiseni omahoitajan.                                            | 36,6                                                     | 63,4                                                               |
| Tunnen hoitajat nimeltä tai voin lukea hoitajan nimen nimikyl-<br>tistä. | 43,6                                                     | 56,4                                                               |
| <b><u>Tarpeisiin vastaamista koskevat väittä-<br/>mät</u></b>            |                                                          |                                                                    |
| Saan henkilökunnalta tarvittaessa tukea.                                 | 19                                                       | 66,3                                                               |

|                                                                      |           |              |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.         | 10,5      | 77,9         |
| <b>Itsemääräämisoikeuteen liittyvä väittämä</b>                      |           |              |
| Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa.                       | 14        | 67,7         |
| <b>Tietoa palveluista koskevat väittämät</b>                         |           |              |
| Saimme läheiseni kanssa tukea hänen muuttaessaan asumisyksikköön.    | 22,6      | 65,6         |
| Saimme läheiseni kanssa ennen muuttoa tietoa eri asumisyksiköistä.   | 26,6      | 59,6         |
| Saimme läheiseni kanssa tietoa asiakasmaksuista ja palvelusetelistä. | 30,1      | 58,1         |
|                                                                      | <b>Ei</b> | <b>Kyllä</b> |
| Olen osallistunut omaiseni hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. | 23,7      | 76,3         |

Läheisten antamat laatuluokitukset hoivakodeille osoittivat, että laatuun oltiin keskimäärin tyytyväisiä tai hyvin tyytyväisiä, keskiarvon ollessa 3,8. Arvosanojen jakautuminen on kuvattu taulukossa neljä. Yksittäisten hoivakotien saamat laatuluokitukset vaihtelivat välillä 3,2–4,7.

Taulukko 4. Läheisten antamien arvosanojen jakautuminen.

|                                                                                       | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | Keskiarvo | Medi-aani |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|-----------|-----------|
| Mitä suuremman numeron valitsitte, sitä laadukkaammaksi koette läheisenne hoivakodin. | 3,3% | 5,4% | 27,2% | 39,1% | 25,0% | 3,8       | 4,0       |

Liitteessä 4 on elämäntilanteeseen liittyvän avoimen kysymyksen ”Mitä haluaisitte hoivakodissa kehittää ja onko hoivakodissa epäkohtia, joihin haluaisitte muutoksen?” kaikki vastaukset. Asuinympäristöön liittyen hoivakodin tiloja pidettiin pääosin viihtyisinä ja

turvallisina, mutta myös kritiikkiä esitettiin. Viihtyisyyttä ja kodinomaisuutta toivottiin lisää, kuten yhteistä kokoontumistilaa ja kahvitteluun sopivaa pöytäryhmää ulos. Joku kertoi, että asukas pelkää muita levottomia asukkaita, ja se vähentää luottamusta hoitoon, toisessa ei tiedetty, miten hälytysranneke toimii tai onko hoivakodilla saunaosastoa. Konkreettisina toiveina esitettiin paremman ovikellon hankintaa, asuntoihin kelloja seinille ja vanhanaikaisen puhelinliittymän mahdollisuutta. Tilojen siivouksesta esitettiin kritiikkiä.

Fysiologisissa tarpeissa hygienian hoitoon toivottiin parannuksia, kuten useampia suihkuja ja puhtaita vaatteita. Ravitsemuksesta oli huolta, että valvotaanko, että asukas syö. Toisaalta ajateltiin, että autetaan liikaakin, jolloin omatoimisuus vähenee. Suurena ilon aiheena nähtiin oma keittiö. Ulkoilun ja liikunnan puutteesta tuli runsaasti kritiikkiä ja palautetta, ja siihen toivottiin runsaampaa tekemistä. Näkökulmana oli, että ulkoilu on koko ajan muiden kuin hoitajien vastuulla.

Arjen sisältöihin esitettiin enemmän toiminta-aktiviteetteja, tiloja ja virikettä. Hoivakodin arjesta ilmeni epätietoisuutta ja toivottiin enemmän informaatiota. Toivottiin myös enemmän aikaa asiakkaalle ja erilaisia toimintoja, kuten askartelua, lukemista, kävelyttämistä, seurustelua, tuolijumppaa, vapaaehtoisten ja seurakunnan käyntejä ja jutteluseuraa. Esitettiin toivetta asiakkaiden osallistumisesta talon ulkopuolisiin tapahtumiin, kuten retkiin, konsertteihin, kirkossa käynteihin, näyttelyihin. Kehittämisehdotuksina esitettiin huoneeseen päiväohjelmaa, joka selkeyttäisi omaisten vierailuaikojen suunnittelua, tai omaisille yhteisiä tapaamisia ja ajatusten vaihtoa elämästä kahvittelun ja jutustelun merkeissä.

Henkilöstön kykyihin ja ominaisuuksiin liittyen suurimpana toiveena oli saada lisää henkilökuntaa. Hoitajien vaihtuvuus koettiin huonona, koska tällöin hoitajat eivät tiedä asiakkaan tilanteesta. Vastauksissa kiiteltiin, että henkilökunta on asiantuntevaa, ystävällistä ja avuliasta, mutta kiireistä. Näin kohtaamiset hoitajien kanssa jäivät lyhyiksi, eikä ehdi kysyä viriketoiminnasta tai läheisen tilanteesta. Hoitajilta toivottiin enemmän tietoa ja kuvia päivän kuulumisista, halua keskustella asukkaan asioista, sekä läheisten ottamista mukaan hoitoon. Toisaalta kiiteltiin, että yksiköstä lähetetään kuvia ja viestejä läheisistä ja hänen voinnistaan. Jossakin vastauksessa nähtiin kehitettävää perusasioista lähtien, kuten

tervehtiminen ja juttelu, toisissa kiiteltiin luontevasta yhteydenpidosta. Henkilökunnalle toivottiin nimilappuja.

Tarpeisiin vastaamisessa annettiin palautetta, että omaiset on huomioitu ihanasti ja tuettu tilanteissa lämminhenkisesti. Hoitajien asenne asukkaan läheistä kohtaan olisi oltava tukevaa. Itsemääräämisoikeuden toteutumisessa pitäisi olla enemmän aikaa, silloin myös omaisuus säilyisi. Joissakin vastauksissa koettiin kohtelun olevan epätasa-arvoista, asukkaat on jaoteltu ”ykkös- ja kakkosluokan kansalaisiin”, ”tarhaeläimilläkin on enemmän virikkeitä ja oikeuksia”. Perusterveydenhuollon palveluista joutuu taistelemaan, ja läheisellä oli tunne, että oma rakas äiti tai isä on pelkkä kuluerä. Asukkaita toivottiin otettavan arjen toimintaan mukaan ja olisi kiva, jos asukkaat kävisivät ryhmässä ostoksilla silloin tällöin.

Tietoa palveluista ei aina ollut saatu asianmukaisesti. Kritiikkiä esitettiin tiedon puutteesta, esimerkiksi tietoa laskun perusteista ei omainen ollut saanut. Talon toiminnasta ja päiväohjelmista ei ollut aina käsitystä, eikä myöskään hoito- ja palvelutarpeesta. Hoitosuunnitelmaa ei ollut nähty, eikä ollut tietoa, onko sitä tehty. Asukkaalle ei ollut nimetty omahoitajaa. Toisaalta tukea oli saatu siirtymävaiheessa, ystävällisesti ja asiantuntevasti oli neuvottu ja vastattu kysymyksiin. Hoitajien tavoitettavuus koettiin joissakin tapauksissa huonona.

Erittäin monessa vastauksessa korostui tyytyväisyys hoivakodin toimintaan. Hoivakodin sanottiin olevan läheiselle erinomainen paikka, hoito on hyvää ja ammattitaitoista, siellä työskenteleville esitettiin suuret kiitokset ja jaksamista työhön. Tilanteen on koettu muuttuneen lähiaikoina parempaan suuntaan. Pienet hoivakodit koettiin parempina, koska asukkaat ovat rauhallisempia ja tuntevat paikan kodikseen. Jossakin vastauksessa tilanne nähtiin päinvastaisena, ei oltu lainkaan tyytyväisiä, että paikka olisi kenellekään ikäihmiselle hyvä! Vaatteita oli kadonnut ja tämän ajateltiin kertovan henkilökunnan resurssien vähyydestä. Kehitettävänä asioina mainittiin omahoitajatoiminta, lisäkoulutus haastavien potilaiden kohtaamiseen ja lääkkeettömään hoitoon. Hoitajien ammattitaidon ylläpidon tärkeys nähtiin ja esitettiin koulutusta esimerkiksi astman tai uniapnean hoitoon. Jollakin vastaajista oli kokemus, että palaute omahoitajan käyttäytymisestä oli sivuutettu liian kevyesti eikä muutosta asiaan ollut tullut.

## 8 VERTAILU AIKAISEMPAAN KYSELYYN

Kuusamon kaupungin ikäihmisten hoivakotien asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyssä vuonna 2019 asukkaiden avoimissa palautteissa toivottiin lisää ulkoilua ja tekemistä, kiitettiin hyvästä hoidosta ja ilmaistiin, että jotkut hoitajista ovat tulleet läheisiksi kuin ystävät (Kylmänen, 2020, s. 185). Myös omaisten avoimissa palautteissa kehuttiin henkilökuntaa, vaikkakin kritisoitiin hoitajien vaihtuvuutta ja kiirettä. Palautteissa toivottiin lisää ulkoilua ja virikkeitä asukkaille, hygieniaan liittyvistä asioista huomautettiin ja toivottiin hoitajien käytävän nimikylttiä hoitajien tunnistamiseksi. Omaisten antamassa laatuluokituksessa oli joidenkin hoivakotien kohdalla runsaasti hajontaa, ja kaikkien hoivakotien saamat laatuluokitukset vaihtelivat välillä 3,4–4,3. Tutkimuksen tekijä ehdotti tuolloin eri oppilaitosten ja vapaaehtoisten kanssa tehtävän yhteistyön lisäämistä, jolloin asukkaiden arkeen mahdollistuisi lisää mielekästä tekemistä (mts.185).

Molemmissa asukkaiden kyselyissä myönteisimmät kokemukset liittyivät ravitsemukseen ja turvantunteeseen. Henkilökunnan ammattitaito sekä avun ja tuen saaminen arvostettiin nyt vielä entistäkin paremmaksi, vaikka ne jo aiemminkin arvioitiin hyväksi. Henkilökunnan ajan puute ei noussut enää yhtä suureksi epäkohdaksi. Kehittämisenkohteina molemmissa kyselyissä nähtiin mielekkään tekemisen puute sekä vieraiden käynti tai käymättömyys. Arjen sisältöihin olisi siis edelleenkin kiinnitettävä huomiota, jotta asukkaat voisivat kokea elämänlaatunsa hyväksi. Vielä edelleenkin yllättävän suuri osa ei tunne omaa tai läheisensä omahoitajaa, tai hoitajia, eikä edes voi heidän nimiään lukea nimineulasta.

Molemmissa läheisten kyselyissä oltiin tyytyväisiä perushoidon toteutumiseen, eli lepoon ja ruokailuun sekä tapaan, jolla henkilökunta kohtaa sekä asukkaan että omaiset. Tyytyväisyys hoivakotien tilojen viihtyisyyteen oli noussut aiemmasta. Molemmissa kyselyissä mahdollisuus ulkoiluun sekä mielekkään toiminnan puute nousivat suurimmiksi epäkohdiksi, huolta oli myös siitä, että henkilökunnalla ei ole aikaa omalle läheiselle. Uudessa kyselyssä väittämä ”henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä” ei noussut läheisille niin suurena epäkohtana kuin mitä aiemmin, mutta omaisten kannustamisen mukaan hoivakodin arjen toimintaan koettiin toteutuvan heikommin.

Omahoitajan tunteminen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan osallistuminen olivat laskeneet vuoden 2019 kyselyyn verrattuna. Hieman yli puolet (56 %) läheisistä tunsivat hoitajat nimeltä tai voi lukea hoitajan nimen nimikyltistä. Edellisessä kyselyssä ei kysytty palveluista saaduista tiedoista vielä mitään, mutta tässä kyselyssä näytti, että tiedottamisessa ja palveluohjauksessa on vielä epäkohtia tai vaihtelevuutta. Yksiköiden saamat laatuarvosanat olivat edelliseen kyselyyn verrattuna pääosin nousseet, ainoastaan kahdessa yksikössä oli laatuarvosana laskenut. Taulukossa viisi on eri hoivakotien saamat arvosanat vuosina 2019 sekä 2022. Siihen on myös merkitty yksiköiden saamat pienimmät ja suurimmat arvot sekä vastaajien määrät.

Taulukko 5. Läheisten antamat arvosanat hoivakodeille vuosina 2019 ja 2022.

| <u>Yksikkö</u>       |        | <u>Pienin arvo</u> | <u>Suurin arvo</u> | <u>Keskiarvo</u> | <u>Vastaajia</u> |
|----------------------|--------|--------------------|--------------------|------------------|------------------|
| Aaron- ja Hiltantupa | v.2019 | 4                  | 5                  | 4,3              | 8                |
|                      | v.2022 | 4                  | 5                  | 4,7              | 6                |
| Haapola              | v.2019 | 1                  | 4                  | 3,4              | 17               |
|                      | v.2022 | 3                  | 5                  | 4,4              | 5                |
| Kiviharju            | v.2019 | 1                  | 5                  | 3,5              | 24               |
|                      | v.2022 | 3                  | 5                  | 3,6              | 20               |
| Kotikoivu            | v.2019 | 2                  | 5                  | 3,6              | 10               |
|                      | v.2022 | 2                  | 5                  | 3,2              | 13               |
| Koti-ranta/Muikku    | v.2019 | 2                  | 5                  | 3,5              | 19               |
|                      | v.2022 | 3                  | 5                  | 3,9              | 8                |
| Kotiranta/Siika      | v.2019 | 3                  | 4                  | 3,9              | 16               |
|                      | v.2022 | 3                  | 5                  | 3,9              | 15               |
| Lauttalampi          | v.2019 | 2                  | 5                  | 3,4              | 16               |
|                      | v.2022 | 1                  | 5                  | 3,7              | 19               |
| Tervaskoivu          | v.2019 | 4                  | 5                  | 4,3              | 12               |
|                      | v.2022 | 3                  | 5                  | 4                | 8                |

## 9 POHDINTA

### 9.1 Opinnäytetyö prosessina ja oppimiskokemuksena

Opinnäytetyön tekeminen on sekä ajallisesti että työteon kannalta pitkä prosessi, voisi jopa käyttää termiä ”matka”. Oma matkani alkoi kiinnostuksesta ikääntyneiden asumiseen ja ikäystävällisen ympäristön merkitykseen vanhenevalle väestölle. Sattumien kautta löysin mielenkiintoani herättävän ”Tutussa kodissa” -hankkeen ja yhteydenottoni jälkeen kiinnostus yhteistyöhön heräsi myös Kuusamossa. Aloittelimme yhteistyötä tammikuussa 2022 tietämättä oikeastaan edes vielä, mihin työssäni ryhdyn. Aikaa myöten ja useiden Teams-tapaamisten myötä ajatus opinnäytetyöni aiheesta tarkentui. Pohdimme useassa eri kohdassa koulun, Kuusamon kaupungin, hankkeen sekä omia ajatuksiamme ja teimme kaikkia tyydyttäviä kompromisseja esimerkiksi työn raportoinnin suhteen. Työmme sujui koko prosessin ajan hienossa yhteistyössä, siitä kaikille osapuolille kiitokset.

Opinnäytetyön tekeminen sisälsi vaihteita, joissa jouduin rajaamaan sekä teoriaa että tulosten raportointia. Ohjaajan apu oli näissä työn vaiheissa hyvin tärkeää, koska hän ikään kuin ulkopuolisena huomasi näkökulmia, jotka työssä olivat liikaa, tai jotka siitä vielä puuttuivat. Palautteen jälkeen oli aina helpompi lähteä työtä jatkamaan. Yksin tehdessä tärkeää on osata aikatauluttaa työn tekoa, mutta myös rajata siihen käytettyä aikaa ja ajattelua. En ole luontaisen taitava tekniikassa, ja koska itselleni oli ensimmäinen kerta, kun tein kyselyn Webropolilla, niin huomasin epävarmuuden ahdistavan jossakin vaiheessa. Huomasin myös ilokseni, että työssä tuli vaihteita, jolloin kirjoitus sujui ja ”palaset loksativat kohdilleen”. Varsinkin hoivan ja hoidon teorian prosessinomainen muotoutuminen mitattavaan muotoon, eli kyselylomakkeen väittämien perustelu teorian kautta, oli itselleni valaiseva. Työn tekemisessä mielekästä olikin koko ajan aiheen kiinnostavuus ja konkreettisuus. Koin arvokkaaksi tehdä työtä, jolla oli tarkoitus, työtä, joka osaltaan tulee entisestään parantamaan Kuusamon ikäihmisten palveluiden laatua. Koin iloa huomattessani tulosten olevan Kuusamon ikäihmisten kannalta hyviä; heillä on ammattitaitoisia ja sydämellisiä hoitajia, jotka tekevät laadukasta työtä. Toisaalta myös jäin pohtimaan heikompien tulosten

kohdalla sitä, kuinka pieneksi arki saattaakaan kutistua, jos ei hoivakodissa ole mielekästä tekemistä eikä pääse ulos.

Kyselykaavakkeen rakentaminen oli teknisesti haastavaa, emmekä ennakolta pystyneet kaikkia näkökulmia huomioimaan. Kysely oli pitkä, heikkokuntoisimmille varmaankin liian pitkä. Siinä saattoi olla yksi syy, että vastausprosentti jäi aikaisempaa matalammaksi. Vasta tulosten analysointivaiheessa huomasimme myös, että läheisten vastausvaihtoehto kolme, eli en osaa sanoa, saattoi kyselyyn vastatessa vastaajan mielessä vaihtua keskimäisenä vaihtoehtona myös keskinkertaiseen vaihtoehtoon. Näitä kolmosvastauksia tuli aika runsaasti ja analysointivaiheessa teimme ratkaisun, että niputimme yhteen vaihtoehdot yksi ja kaksi, jotka ilmaisivat tyytymättömyyttä asiaan, sekä vaihtoehdot neljä ja viisi, jotka ilmaisivat tyytyväisyyttä väittämään. Vaihtoehto kolme jäi siten huomioimatta, mutta pohdin sitä sanansa mukaisesti, että mikäli läheisillä on paljon ”en tiedä” -tuntemuksia, niin kertoohan se jotakin tiedonkulusta, ehkä kiinnostuksen puutteesta tai siitä, että ei ole osannut asioita selvittää.

Tutkijana koin jonkinasteisia paineita onnistua hyvin, koska tein tutkimuksen yhteistyökumppaneille, ja tiedän, että tuloksia käsitellään useassa työyhteisössä. Tämä myös lisäsi motivaatiota ja halua saada työ valmiiksi määräajassa. Tilastollisten tutkimusmenetelmien ja Webropol-kysely- ja raportointityökalun käyttö antoi luottamusta kokeilla menetelmää uudelleenkin. Koenkin oppineeni prosessin aikana paljon tilastollisen tiedon analysoinnista, vanhuspalveluiden järjestämisestä sekä hyvästä hoivasta ja hoidosta, jotka tuottavat ikääntyneille elämänlaatua. Uskonkin, että tulevana geronomina kykenen hyödyntämään opinnäytetyöprosessin aikana hankittuja taitoja ja tietoja työssäni.

## 9.2 Tulosten pohdintaa

Sosiaali- ja terveysministeriön tuottaman ”Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023” oppaan mukaan yhtenä keskeisenä palvelujen parantamisen kohteena on asumisen ja asuinympäristöjen kehittäminen sekä laadun varmistaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020b, s. 12–13). ”Kansallinen

ikäohjelma vuoteen 2030” esittelee Marinin hallitusohjelman mukaisesti valmisteltavan ikäohjelman, jonka osana toteutetaan vielä erillinen ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020a, s. 40). Sen tavoitteena on kehittää ikääntyneille hyviä asumisen ratkaisuja, kuten yhteisöasumista, turvallisuutta ja esteettömyyttä. Ikäystävällinen asuminen pitää sisällään nämä seikat. Ikäystävällinen asuinympäristö mahdollistaa toimimisen, vaikka toimintakyky heikkenisi (mts. 40). Näiden kehittämisajatusien taustaa vasten tarkasteltiin palvelun laatua myös Kuusamossa. Keskeisenä ajatuksena oli saada selville, onko asuinympäristö ikäystävällinen, yhteisöllinen ja turvallinen.

Vertaillen vuoden 2019 kyselyn tuloksia vuoden 2022 kyselyyn, oli havaittavissa samansuuntaisia tutkimustuloksia asukkaiden kyselyssä. Molemmissa kyselyissä oltiin hyvin tyytyväisiä hoivakodissa tarjottavan ruuan riittävyteen, turvallisuuteen sekä hoitajien ammattitaitoon. Eniten parannettavaa nähtiin arjen sisällöissä, myös mielekkään tekemisen puute sekä vieraiden käymättömyys koettiin ongelmana. Uudessa kyselyssä omahoitajan tunteminen oli heikkoa asukkaiden keskuudessa. Sekä vanhemmassa että uudessa läheisten kyselyssä oltiin tyytyväisiä läheisen mahdollisuuteen levätä tarpeeksi, ruokailussa tukemiseen, sekä tapaan, jolla henkilökunta kohtaa sekä asukkaan että omaiset. Myös hoivakotien tilojen viihtyisyyttä kiiteltiin. Molemmissa kyselyissä mahdollisuus ulkoiluun sekä mielekkään toiminnan puute nousivat suurimmiksi epäkohdiksi. Huolta oli myös siitä, että henkilökunnalla ei ole aikaa omalle läheiselle.

Kuinka Kuusamossa on siis onnistuttu toteuttamaan perusturvan arvojen mukaista ”Hyvän elämän vallankumousta”? Yksilön omien voimavarojen lisäksi kunta lupasi tarjota palveluitaan asiakaslähtöisesti, inhimillisesti ja osallistaen. Näiden tulosten perusteella uskaltaa sanoa, että asiakaslähtöisyys ja inhimillisyys toteutuvat ikäihmisten hoivakodeissa, mutta osallisuuden toteutumisessa on edelleen kehitettävää. Toki täytyy muistaa, että asukkaat hoivakodeissa ovat entistä heikkokuntoisempia, joten nämä reunaehdot määrittävät osallisuuden arkea. Henkilöstöosaaminen mainitaan Kuusamon omavalvontasuunnitelmassa (i.a.-b, s. 56) painottaen työtehtävien onnistuneen ja asiakasystävällisen toteuttamisen edellyttävän johdolta ja henkilökunnalta riittäviä tietoja ja taitoja. Henkilöstön

ammattitaidon ylläpitäminen on nähty arvokkaana kunnassa ja myös asiakaskokemusten mukaan henkilöstön ammattitaitoa ja asennetta arvostetaan suuresti.

Palveluohjauksen suhteen lupaukset eivät vielä heijastu täysin arkeen. Vaikka tavoitteena on yhdessä laadittu asiakassuunnitelma sekä RAI-arviointien hyödyntäminen hyvän palvelun mahdollistajana, oli kyselyssä suuri joukko läheisiä, jotka eivät olleet osallistuneet asiakassuunnitelman laadintaan. Ikäihmisten palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirjassa (2020, s. 4) määrätään yksiselitteisesti, että omahoitaja nimetään heti asiakkuuden alkaessa, ja asiakkaan ja omaisten on myös tiedettävä nimetty omahoitaja. Myös omavalvontasuunnitelmassa (i.a.-b, s.32–39) mainitaan yksiköissä sovituna käytäntönä, että jokaisen työntekijän on käytettävä nimeänsä, sekä lupauksesta, jonka mukaan työntekijät käyvät aina vuoroon tullessaan esittelemässä itsensä asiakkaille. Tähän pieneen, mutta merkittävään yksityiskohtaan Kuusamossa olisi nyt havahduttava ja mietittävä, miten asia voidaan hoitaa kuntoon. Nämä hoitajien tunnettavuuteen liittyvät epäkohdat nousivat kyselyssä selkeästi esille, ja ne olivat jo edellisen kyselyn jälkeen nostettu kehittämiskohteiksi.

Kunnan hyvinvointikertomuksessa painotetaan osallisuuden edistämistä, elämisen mielekkyyttä ja ympäröivän luonnon positiivisia mahdollisuuksia hyvinvoinnille. Näitä yksilön hyvinvointia tukevia asioita olisi hyvä saada sisällytettyä myös hoivakodeissa asuvien ikäihmisten arkeen. Ulkoilumahdollisuuksien vähäisyys huolettaa varsinkin läheisiä, ja yleisesti tiedossa kuitenkin on luonnon näkemisen ja ulos pääsemisen hyvää tekevä vaikutus. Kuusamon tiedetään olevan yksi Suomen kauneimmista kunnista, ja ikäihmiset, jotka ovat siellä elämänsä asuneet, ovat myös ansainneet vanhuudenpäivinään sen, että pääsevät luonnon kauneudesta nauttimaan.

Yhteenvetona voisi sanoa, että Kuusamossa on erittäin ammattitaitoinen hoitohenkilöstö, joka tekee työtään myös inhimillisesti ja asiakaslähtöisesti. Sekä asukkaat että läheiset ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Jatkossa olisi syytä kehittää hoivakotien arjen sisältöjä ja ulkoilumahdollisuuksia, palveluohjausta sekä hoitajien tuntemista.

### 9.3 Jatkotutkimusaiheet ja palvelujen kehittäminen

Opinnäytetyössäni tarkasteltiin asukkaiden ja heidän läheistensä kokemuksia saamastaan palvelusta. Tässä kyselyssä hoitajien mielipide jäi piiloon, ja siksi olisikin mielekästä tehdä heille vastaavanlainen kysely, jossa heidän kokemuksiaan mitattaisiin. Näkevätkö he ikäihmisten hoidon ja hoivan toteutuvan samankaltaisesti kuin asukkaat ja heidän läheisensä sen näkevät? Olisiko hoitajien vastauksissa nähtävissä samankaltaisia kehityskohteita, vai katsoisivatko he asiaa toisesta lähestymiskulmasta? Toisaalta olisi myös mielekästä suorittaa sama kysely jonkin toisen kunnan hoivakodeissa ja vertailla näiden kahden kunnan tuloksia keskenään. Vielä yhtenä mielenkiintoisena vertailuna voisi kysyä kotona asuvilta ikääntyneiltä heidän näkemyksiään hyvästä hoidosta, arjen sisällöistä ja elämänlaadusta siinä vaiheessa, kun hoito tulee vielä omaan kotiin, eli ihmisiltä, jotka saavat kotihoidon palveluita. Heidän kohdallaan olisi mielekästä selvittää, kuinka he näkevät oman tilanteensa, turvallisuuden ja esimerkiksi hoitajien kiireen.

Kehittämisehdotuksina vuonna 2019 tehdyssä kyselyssä kyselyn laatija esitti Kuusamon kaupungille ja sen hoivakodeille helpoimmin korjattavissa olevien epäkohtien kuntoon laittoa (Kylmänen, 2020, s. 187). Tällaisena mainittiin nimineulan käytön vaatiminen kaikilta hoitajilta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Myös hoitajamitoitukseen ehdotettiin selvityksiä, että onko asialle tehtävissä jotain. Resurssien niukkuus oli jo tuolloin tiedossa, mutta mikäli asiakkaiden hygieniasta huolehtiminen tai ulkoilu jäivät hoitajien alimitoituksen vuoksi tekemättä, on tilanteeseen Kylmäsen mukaan puututtava (mts. 187). Ikääntyneiden mielipidettä voisi kuulla mukavaan tekemiseen ja mielekkääseen virikkeeseen liittyen. Vapaaehtoisjärjestöiltä voisi kysyä apua, samoin yhteistyötä koulujen ja muiden yksiköiden kanssa voisi lisätä. Kaupunkilaisten innostusta osallistua vapaaehtoistoimintaan voisi selvittää, eikä toiminta vaatisi suurta taloudellista panostustakaan (mts.187).

Kehittämisehdotuksina vuoden 2022 kyselyn jälkeen esitän, että Kuusamossa kiinnitettäisiin huomiota omavalvontasuunnitelman lupauksiin ”työntekijät käyvät aina vuoroon tullessaan esittelemässä itsensä asiakkaille” sekä ”yksiköissä on sovittu, että jokaisen työntekijän on käytettävä nimineulaa, jotta henkilökunta tunnistetaan”. Nimineulan käyttämisellä ja esittäytymisellä saadaan helposti lisättyä tunnistettavuutta, joka puolestaan lähentää

henkilökuntaa asukkaisiin sekä heidän läheisiinsä - hoitaja saa kasvojen lisäksi nimen. Omahoitajakäytäntö voisi olla vielä näkyvämmiin esillä sekä asukkaalle että hänen läheisilleen. Olisiko asukkaan huoneen seinälle mahdollista saada yhteiskuva asukkaasta ja hänen omahoitajastaan? Tai voisiko omahoitajan nimi olla näkyvillä asukkaan huoneessa? Voisiko omahoitaja tehdä kohdennetummin joitakin asioita oman asukkaansa kanssa?

Hyvinä kehittämisehdotuksina läheisiltä tuli myös eri aihepiireihin liittyvät kohdennetut koulutukset, joita varmasti jo tehdäänkin, mutta niitä voisi miettiä uudella tavalla, että tieto olisi aina saatavilla myös vaihtuvilla ja uusilla hoitajilla, ja koulutuksen voisi opiskella itselleen parhaiten sopivalla ajalla hyödyntäen koulutusten videotallenteita. Palveluohjauksessa on tiedonkulkuun liittyvää kehittämistä, samoin kannattaisi miettiä sitä, miten nykytekniikkaa hyväksikäyttäen voisi kehittää tiedonkulkua asukkaan arjesta läheisten suuntaan. Kuvien ja viestien lähettäminen on varmasti läheisille erittäin merkityksellistä, mutta onko yksiköissä yhteiset käytännöt sovittu toiminnalle, vai onko se enemmänkin sattumanvaraista ja tilannekohtaista? Tätä voisi ehkä yksiköissä pohtia vielä lisää. Myös hoivakotien arjen sisältöihin olisi hyvä miettiä monipuolisuutta sekä läheisten mukaan ottamista hoivakodin arkeen. Läheisillä on monenlaisia mielenkiinnon kohteita ja osaamista, jota voisi hyödyntää enemmän arjessa. Tällaisia voisivat olla yhteiset laulu-, musiikki- ja liikuntahetket, tai taitteen tekeminen ja lukuhetki. Kaikki arkea rikastuttavat hetket olisivat varmasti tervetulleita sekä asukkaille että hoitajille työtaakan keventäjinä.

Loppuvuoden 2022 aikana Kuusamossa pidetään avoin keskustelutilaisuus, jossa muun muassa tämän tutkimuksen tulokset esitellään. Sen lisäksi jokaisessa hoivakodissa pidetään vielä yksikkökohtaiset illat, joissa käsitellään jokaisen yksikön asukkaiden ja läheisten vastaukset. Avoimessa keskustelutilaisuudessa osallistetaan osallistujat miettimään niitä konkreettisia tapoja, joita he toivovat hoitajien ja asukkaiden sekä läheisten välisen vuorovaikutuksen parantamiseen. Heiltä kysytään myös tapoja, joilla hoivakotien viestintää voidaan parantaa sekä tapoja, joilla läheiset voivat osallistua hoivakodin arkeen. Tutkimuksen tekijänä olen mukana kaikissa näissä kahdeksassa tilaisuudessa kertomassa yksiköittäin tuloksia. Näissä tilaisuuksissa on myös tarkoitus osallistaa henkilökuntaa ja läheisiä yhdessä miettien, miten hoivakoteja voidaan kehittää entistä laadukkaammaksi.

On ollut suuri ilo olla mukana kymmenen kuukauden ajan tässä prosessissa, joka nyt on huipentumassa sekä hankkeen loppumisen, että oman opinnäytetyöni valmistumisen myötä. Myös Kuusamossa katsotaan vankasti eteenpäin kohti hyvinvointialueille siirtymistä ja uuden hyvinvointialueen tulevaa strategiaakin on jo mietitty. Tulevan hyvinvointialueen vastuupäällikkö S. Veteläisen (henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2022) mukaan myös jatkossa korostuvat osaavan henkilöstön merkitys, tyytyväiset asukkaat ja läheiset sekä toimivat ja monipuoliset palvelut. Kuusamon seudulla tehdään jatkossakin työtä ihmistä varten, vakuuttavasti yhdessä toimien, tekijöinä parhaat osaajat tehden rohkeasti uutta. On helppo uskoa, että haastava työ tulee kuitenkin Kuusamon seudulla onnistumaan, koska lähtökohdat ovat näinkin hyvät.

## LÄHTEET

- Hahto, T. (6.5.2021). *Seitsemän vinkkiä haavoittuvien asiakasryhmien osallistamiseen*. Innokylä. <https://innokyla.fi/fi/ajankohtaista/seitseman-vinkkia-haavoittuvien-asiakasryhmien-osallistamiseen>
- Heinonen, J. (2014). Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen. & M. Seppänen (toim.) (2014). *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. (s. 37–63). UNIpress.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2018). *Tutki ja kirjoita*. (22. p.) Bookwell Oy.
- Hoppania, H-K., Karsio, O., Näre, L., Olakivi, A., Sointu, L., Vaittinen, T. & Zechner, M. (2016). *Hoivan arvoiset. Vaiva yhteiskunnan ytimessä*. Gaudeamus Oy.
- Hämäläinen, J. (2014). Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen. & M. Seppänen (toim.) (2014). *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. (s. 64–86). UNIpress.
- Kalajoki, Oulu, Kuusamo. (2021). *Tutussa kodissa*. Hankesuunnitelma 29.04.2021.
- Kivelä, S-L. (2019). Vanhusten hoito tutkimusten valossa. Teoksessa S-L. Kivelä, I. Pahlman, T. Pajunen. & A. Koivunen. (2019). *Vanhuusko arvokasta?* (s. 9–66). GEROCON Oy.
- Kulmala, J. (toim.) (2019). *Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen*. PS-kustannus.
- Kuronen, T. (2015). *Hoivapommin purkajat*. Gaudeamus Oy.
- Kuusamon kaupunki. Hyvinvointikertomus ja -suunnitelma (i.a.-a). <https://www.kuusamo.fi/tiedostot/hyvinvointikertomus-ja-suunnitelma/>
- Kuusamon kaupunki. Omavalvontasuunnitelma (i.a.-b). <https://www.kuusamo.fi/tiedostot/omavalvontasuunnitelma/>
- Kuusamon kaupunki, (2020). Ikäihmisten palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja. <https://www.kuusamo.fi/tiedostot/asumisen-saantokirja-ikaihminen-palveluissa/>

- Kylmänen, S. (2020). *Ikäihmisten hoivakotien asukas- ja omaistyytyväisyyskysely 2019 Kuusamon kaupunki*. [AMK-opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060517311>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Paúl, C., Ribeiro, O. & Teixeira, L. (2012). *Active Ageing: An Empirical Approach to the WHO Model*. Current Gerontology and Geriatrics Research / 2012 / Article. Article ID 382972. Noudettu osoitteesta <https://doi.org/10.1155/2012/382972>
- Pirhonen, J. (2017). *Hyvä elämä vanhojen ihmisten hoidossa*. Gerontologia, 31(2), 147–151. Noudettu osoitteesta <https://journal.fi/gerontologia/article/view/64173>
- Pohjola, A. (2014). Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen. & M. Seppänen (toim.) (2014). *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. (s. 16–36). UNIpress.
- Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (2014). Rakenteellinen sosiaalityö aikakauden haasteena. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen. & M. Seppänen (toim.) (2014). *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. (s. 9–13). UNIpress.
- Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (2014). Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen. & M. Seppänen (toim.) (2014). *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. (s. 28–29). UNIpress.
- Riekkinen-Tuovinen, S. (2018). *Sosiokulttuurista vanhustyötä paikantamassa: tutkimus erilaisissa vanhusten asumisympäristöissä*. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. 164. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Yhteiskuntatieteiden laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2703-3>
- Rissanen, S. (2013). Wellbeing and Environment – Concepts in the Elderly Care Home Context. Teoksessa A. Hujala, S. Rissanen & S. Vihma (eds.) (2013). *Designing Well-being in Elderly Care Homes*. (s. 20-35). Aalto University publication series CROSSOVER 2/2013. Unigrafia Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/2014130>
- Sosiaali- ja terveysministeriö, (2021). *JOPA-hankkeen valtionavustuksista on tehty päätökset*. Uutinen 5.7.2021. <https://stm.fi/-/jopa-hankkeen-valtionavustuksista-on-tehty-paatokset>

- Sosiaali- ja terveysministeriö, (2020a). *Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:31. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162462>
- Sosiaali- ja terveysministeriö, (2020b). *Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162455>
- Thomasen, L. (2013). A Good Old Age? Life as a Nursing Home resident in Denmark. Teoksessa A. Hujala, S. Rissanen & S. Vihma (eds.) (2013). *Designing Wellbeing in Elderly Care Homes*. (s. 102–113). Aalto University publication series CROSSOVER 2/2013. Unigrafia Oy.
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa*. 2019:3. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf)
- Valtiokonttori. (i.a.). Kuntien väestörakenne. Tutki hallintoa.fi. <https://www.tutkihallintoa.fi/kunnat/kuntien-tilanneseuranta/kuntien-vaestorakenne/>
- Vilkka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. 4., uudistettu painos. PS-kustannus.
- Vilkka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet*. Tammi.

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje asumisyksiköille tutkimuskyselystä.

Liite 2. Asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn luokat, aihepiirit sekä yksittäiset väittämät asukkaille.

Liite 3. Asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn luokat, aihepiirit sekä yksittäiset väittämät läheisille.

Liite 4. Läheisten vastauksia kysymykseen 31: "Mitä haluaisitte hoivakodissa kehittää ja onko hoivakodissa epäkohtia, joihin haluaisitte muutoksen? Voitte myös antaa positiivista palautetta hoivakodin toiminnasta".

LIITE 1. Saatekirje asumisyksiköille tutkimuskyselystä.



"ONNEA ON KODIN LÄMPÖ"

TIEDOTE KUUSAMON IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUIDEN TUOTTAJILLE 9.3.2022

Kartoitamme kevään 2022 aikana Kuusamon asumispalveluiden asukkaiden ja omaisten asiakaskokemuksia. Aikaisempi asiakastyytyväisyyskysely on tehty keväällä 2019. Tuolloin kuusamolaisten asumispalveluiden asukkaiden ja omaisten mielestä **palvelut olivat keskimäärin hyvällä tasolla**.

Kysely toteutetaan osana Tutussa kodissa -hanketta ja sen toteuttaa geronomiopiskelija Kirsi Mäkinen opinnäytetyönään. Kalajoen, Oulun ja Kuusamon yhteinen Tutussa kodissa -kehittämishanke on yksi sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamista Joustavan palvelun (JOPA) asumismalli iäkkäille -hankkeista. Tavoitteena on ikäihmisten asumisen ratkaisuja monipuolistava joustavan palvelun toimintamalli, jossa yhteisöllisyys ja ikäihmisen yksilölliset tarpeet ovat keskiössä. Hanke on osa kansallista ikäohjelmaa, jonka keskeisenä tavoitteena on varautua väestön ikääntymiseen laaja-alaisesti ja kestävästi.

Kysely julkaistaan viimeistään 4.4.2022 sekä sähköisenä että paperiversiona, vastausaika on 13.5.2022 saakka. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Toivomme, että voitte jakaa yksikössänne kyselylomakkeet asukkaille, sekä varata aikaa kyselyyn vastaamiselle. Toivomme myös, että voitte olla avustamassa kyselyyn vastaamisessa, mikäli se on tarpeen. Samaan aikaan toteutetaan myös THL:n kysely, jossa kartoitetaan osittain samoihin teemoihin liittyviä asioita. Mikäli asukas tarvitsee apua kyselyihin vastaamisessa, voisi nämä kaksi kyselyä tehdä yhdessä. Omaisille lähetetään oma kysely. Tuloksia on tarkoitus käydä läpi avoimessa keskustelutilaisuudessa

sekä yksikkökohtaisissa asukas- ja omaisilloissa loppukesästä/syksyllä yhdessä yksikön henkilöstön, ikäihmisten palveluiden sekä hankkeen kanssa. Näistä tiedotetaan myöhemmin.

Kyselyyn vastaaminen on asukkaille vapaaehtoista. Jokainen vastaus on kuitenkin hyvin tärkeä, että saisimme mahdollisimman kattavan kartoituksen asukkaiden ja omaisten kokemuksista. Kyselyssä esiin nousevien asioiden avulla meidän on mahdollista **kehittää toimintaa**. Toimitamme kyselyt yksiköihin 4.4. mennessä. Samalla annamme tarkemmat ohjeet kyselyn toteuttamisesta. Tarvitsisimme vielä yhteystietoja kyselyyn vastaamista varten ja pyydämmekin teitä palveluntuottajia lähettämään **omaisten yhteystiedot** sihteeri Pirkko Peltoniemelle 28.3. mennessä.

Mikäli asian tiimoilta herää mieleenne kysymyksiä, vastaamme niihin mielellämme. Lämmin kiitos jo etukäteen kyselyn toteuttamisen mahdollistamisesta yksikössänne.

Hyvää kevättä toivottaen

Susanna Veteläinen

Ilina Aro

Ikäihmisten palveluiden vs. johtaja

Projektipäällikkö

Virpi Vimpari

Kirsi Mäkinen

Projektityöntekijä

Geronomiopiskelija

LIITE 2. Asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn luokat, aihepiirit sekä yksittäiset väittämät asukkaille.

| <b><u>Palvelun luokka</u></b> | <b><u>Aihepiiri</u></b> | <b><u>Väittämä</u></b>                                         |
|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                               | Perustieto              | 1. Missä yksikössä asutte?                                     |
|                               | Perustieto              | 2. Kuinka kauan olette asunut kyseisessä yksikössä?            |
| Hoito ja hoiva                | Asuinympäristö          | 3. Hoivakotini tilat ovat viihtyisät.                          |
| Hoito ja hoiva                | Fysiologiset tarpeet    | 4. Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.                     |
| Hoito ja hoiva                | Fysiologiset tarpeet    | 5. Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.             |
| Osallisuus, vaikuttaminen     | Arjen sisällöt          | 6. Minulla on hoivakodissa mielekästä tekemistä.               |
| Hoito ja hoiva                | Fysiologiset tarpeet    | 7. Pääsen halutessani ulkoilemaan.                             |
| Osallisuus, vaikuttaminen     | Itsemääräämisoikeus     | 8. Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.   |
| Henkilöstö                    | Tarpeisiin vastaaminen  | 9. Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.          |
| Henkilöstö                    | Tarpeisiin vastaaminen  | 10. Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti. |
| Henkilöstö                    | Tarpeisiin vastaaminen  | 11. Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.                 |
| Osallisuus, vaikuttaminen     | Arjen sisällöt          | 12. Luonani käy vieraita.                                      |
| Henkilöstö                    | Kyvyt, ominaisuudet     | 13. Henkilökunnalla on aikaa minulle.                          |
| Henkilöstö                    | Kyvyt, ominaisuudet     | 14. Henkilökunta on ammattitaitoista.                          |

|                           |                        |                                                                         |
|---------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Osallisuus, vaikuttaminen | Itsemääräämisoikeus    | 15. Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.                      |
| Osallisuus, vaikuttaminen | Arjen sisällöt         | 16. Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään toimintaan.         |
| Hoito, hoiva              | Asuinympäristö         | 17. Koen oloni turvalliseksi hoivakodissani.                            |
| Henkilöstö                | Kyvyt, ominaisuudet    | 18. Tiedän, kuka on minun omahoitajani.                                 |
| Henkilöstö                | Kyvyt, ominaisuudet    | 19. Tunnen hoitajat nimeltä tai voin lukea hoitajan nimen nimikyltistä. |
| Henkilöstö                | Tarpeisiin vastaaminen | 20. Saan hoitajilta apua, jos minulla on kipuja tai vaivoja.            |
| Osallisuus, vaikuttaminen | Itsemääräämisoikeus    | 21. Saan itse valita vaatteeni aamuisin.                                |
| Osallisuus, vaikuttaminen | Arjen sisällöt         | 22. Hoivakodissani huomioidaan eri vuodenajat.                          |
| Osallisuus, vaikuttaminen | Arjen sisällöt         | 23. Saan esittää omia toiveitani hoivakodin arjen toimintaan.           |
| Elämänlaatu               | Elämänkulku            | 24. Korona-aika toi seuraavia muutoksia hoivakodin toimintaan:          |
| Elämänlaatu               | Elämänkulku            | 25. Kiitosta tai kehitysehdotuksia hoivakodin toiminnasta               |

LIITE 3. Asiakaskokemuksia kartoittavan kyselyn luokat, aihepiirit sekä yksittäiset väittämät läheisille.

| <u>Palvelun luokka</u> | <u>Aihepiiri</u>       | <u>Väittämä</u>                                                         |
|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                        | Perustieto             | 1. Suhteenne asukkaaseen.                                               |
|                        | Perustieto             | 2. Missä yksikössä läheisenne asuu?                                     |
|                        | Perustieto             | 3. Kuinka kauan läheisenne on asunut kyseisessä yksikössä?              |
| Hoito ja hoiva         | Asuinympäristö         | 4. Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.                                    |
| Palveluohjaus          | Tieto palveluista      | 5. Saimme läheiseni kanssa tukea hänen muuttaessaan asumisyksikköön.    |
| Palveluohjaus          | Tieto palveluista      | 6. Saimme läheiseni kanssa ennen muuttoa tietoa eri asumisyksiköistä.   |
| Palveluohjaus          | Tieto palveluista      | 7. Saimme läheiseni kanssa tietoa asiakasmaksuista ja palvelusetelistä. |
| Hoito ja hoiva         | Fysiologiset tarpeet   | 8. Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan.                         |
| Osallisuus             | Itsemääräämisoikeus    | 9. Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa.                       |
| Osallisuus             | Arjen sisällöt         | 10. Hoivakodissa on läheiselleni mielekästä toimintaa.                  |
| Hoito, hoiva           | Fysiologiset tarpeet   | 11. Läheiseni saa levätä tarpeeksi.                                     |
| Hoito, hoiva           | Fysiologiset tarpeet   | 12. Läheiselläni on mahdollisuus ulkoiluun.                             |
| Hoito, hoiva           | Fysiologiset tarpeet   | 13. Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.                        |
| Hoito, hoiva           | Asuinympäristö         | 14. Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.                      |
| Hoito, hoiva           | Fysiologiset tarpeet   | 15. Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.                 |
| Henkilöstö             | Kyvyt, ominaisuudet    | 16. Henkilökunnalla on aikaa läheiselleni.                              |
| Henkilöstö             | Kyvyt, ominaisuudet    | 17. Käyn keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.       |
| Henkilöstö             | Kyvyt, ominaisuudet    | 18. Saan tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.          |
| Henkilöstö             | Kyvyt, ominaisuudet    | 19. Omaiset kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.                     |
| Henkilöstö             | Tarpeisiin vastaaminen | 20. Saan henkilökunnalta tarvittaessa tukea.                            |
| Henkilöstö             | Kyvyt, ominaisuudet    | 21. Henkilökunta on ammattitaitoista.                                   |

|               |                        |                                                                                      |
|---------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Henkilöstö    | Kyvyt, ominaisuudet    | 22. Tunnen läheiseni omahoitajan.                                                    |
| Henkilöstö    | Kyvyt, ominaisuudet    | 23. Tunnen hoitajat nimeltä tai voin lukea hoitajan nimen nimikyltistä.              |
| Henkilöstö    | Kyvyt, ominaisuudet    | 24. Henkilökunta on ystävällistä ja helposti lähestyttävää.                          |
| Henkilöstö    | Kyvyt, ominaisuudet    | 25. Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.                                              |
| Henkilöstö    | Tarpeisiin vastaaminen | 26. Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.                     |
| Osallisuus    | Arjen sisällöt         | 27. Omaisia kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.                          |
| Elämänlaatu   | Elämäntilanne          | 28. Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä?             |
| Palveluohjaus | Tieto palveluista      | 29. Olen osallistunut omaiseni hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan.             |
| Elämänlaatu   | Elämäntilanne          | 30. Korona-aika toi seuraavia muutoksia (voitte valita useamman)                     |
| Elämänlaatu   | Elämäntilanne          | 31. Mitä haluaisitte hoivakodissa kehittää, onko epäkohtia? Positiivista palautetta? |
| Elämänlaatu   | Elämäntilanne          | 32. Minkä arvosanan annatte läheisenne hoivakodille?                                 |

LIITE 4. Läheisten vastauksia kysymykseen 31: ”Mitä haluaisitte hoivakodissa kehittää ja onko hoivakodissa epäkohtia, joihin haluaisitte muutoksen? Voitte myös antaa positiivista palautetta hoivakodin toiminnasta”.

| Vastaukset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En ole ryhmäkodin arjessa mukana. Jos siellä on yhteistä toimintaa asiakkailta niin siitä voisi infota. En tiedä onko viriketoimintaa minkä verran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hoito täyttää perusnormit eikä siitä ole varsinaista valittamista. Jotta sitä voisi parantaa tarvittaisiin varmaan lisää henkilökuntaa. Muutamia toiveita: Ulkoilua lisää. Sekä isäni (menehtyi 20) että äitini kohdalla ulkoileminen on ollut koko ajan muiden kuin hoitajien vastuulla (henk.koht.avustaja, omakustanteinen fysioterapeutti). Henkilökohtainen hygienia paremmaksi, vaikka se varmasti on haastavaa vastentahtoisten muistisairaiden kanssa. (vaatteet, hampaidenpesu, suihku/sauna.) |
| Kotikoivuun kulkeminen Kotipesän läpi on ongelma - ovikello on todella huono. Keksikää tähän nykyaikaisempi systeemi ettei tarvitse joka kerta menettää hermoja kun siellä tulee käymään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lyhyen kokemuksen perusteella en osaa vielä tehdä ehdotuksia. Ajan myötä ehkä huomaa tarpeelliset asiat. Omaiseni on kyllä tyytyväinen saamaansa hoitoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Enemmän päivän/viikon kuulumisia vaikka vain viestillä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Asiakkaiden liikuttaminen ja ulkoilu on olematonta ja läheisemme fyysinen kunto on käytännössä romahtanut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Enemmän toiminta-aktiviteetteja jotka pitävät sekä fyysisen että psyykkisen kunnon parempana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Mielestäni ei ole hyvä asia kun hoitajia vaihtuu jatkuvasti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Omahoitajatoimintaa, haastavien potilaiden kohtaamista (alzheimer, aggressiot), lääkkeetöntä hoitoa (musiikki, ulkoilu) ja erityisesti omaisten ottamista mukaan hoitoon tulisi kehittää. Viimeksi mainitussa kehitettävää olisi ihan perusasioista lähtien;                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>tervehdminen, esittäytyminen, juttelu jne. Mutta täytyy sanoa, että uudet tuulet puhaltavat Kiviharjussakin, uusi vastaava hoitaja on saanut jo paljon aikaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Olen erittäin tyytyväinen hoivakodin toimintaan, äitini viihtyy hyvin siellä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Yhteinen kokootumistilan järjestäminen, nyt on vain ruokasali. Saisiko siitä jotenkin olohuonemaisemmaksi asukkaille? Suihkussa käyttäminen vähintään kaksi kertaa viikossa nyt vain kerran viikossa. Jos liikanen paita esim. päällä eikä asukas itse osaa vaihtaa puhdasta paitaa, vaihdetaan aamulla puhdas paita/housut päälle. Yöpaita yöksi päälle ja aamulla päivä vaatteet ei nukuuta päivävaatteilla yöllä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Olen myös edunvalvoja 2.12.2021 vanhemmat muuttivat Kiviharjuun yhtään laskua (laskun perusteista) en ole saanut velotettu suoraveloituksena esim. 1600,00e Hoito suunitmaa ei olla nähty, onko tehty.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Välillä äitini on valittanut levottomista muista asukkaista, joita joutuu joskus jopa pelätä. Aluksi korona-karanteeni oli myös vaikeaa saada toteutumaan muistamattomien asukkaiden takia. Muuten äiti viihtyy hyvin, ja on tyytyväinen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Omaisien terveyden tilasta pitäisi saada asianmukainen tieto varsinkin silloin kun jotain on sattunut. Lääkärin tarkistuksesta saada mitä siellä on puhuttu ja mitä määrätty esim. lääkkeitä. Nyt on hyvä kun pienempi yksikkö josta voi mennä omaan huoneeseen jos osaa eikä tarvitse päivää väikkyä isossa ruokasalissa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Ulkoilua enemmän. Hoitajilla kiire, koska heitä on liian vähän. Iltapesut yms tosi myöhään.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Enemmän virikettä, mikä voi olla vain läsnäoloa ilman kiirettä. Ulkoilua ehdottomasti enemmän! Pitäisi päästä edes kerran viikossa ulos! Pitäisi olla enemmän aikaa jotta omatoimisuus säilyisi. Ottamalla asukkaita arjen toimintaan mukaan. Tällä hetkellä (koko ajan) on vaan perushoito! Ja kun kyseessä on suhke omatoiminen ihminen- hän on täysin yksin. Hänen puheensa on taantunut. Kiire näkyy ja tuntuu! Muistisairaiden kanssa täytyisi ennenkaikkea tuntea rauhallisuus ja kiireettömyys! Todella paljon tehdään puolesta koska kiire! Enemmän hoitajia tai vaikka avustajia jotka keskittyvät siihen että virikettä on! Aivan liikaa asukkaita suhteessa hoitajiin. En ole lainkaan tyytyväinen että paikka olisi kenellekkään ikäihmiselle hyvä! Puitteet on komeat mutta siihen se jääkin. Hoitohenkilökunta on mukava ja asiallinen.</p> |
| <p>Omaiseni omia vaatteita kadonnut kotona-aikana. Kohtaamiset hoitajien kanssa lyhyitä ja ei ehdi kysyä mm viriketoiminnasta, omaiseni tilanteesta. Hoitajat kyllä ystävällisiä ja avuliaita, mutta kiireisiä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Olisi kiva jos asukkaat kävisivät vaikka ryhmässä ostoksilla ruokakaupassa silloin tällöin. Olisi hyvä jos asunnoissa olisi seinässä kiinteät kellot jotka näyttäisi ruoka-ajat. Ja olisi hieno jos huoneissa olisi vanhanaikainen puhelinliittymä johon voisi laittaa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>puhelimien mihin soittaa (äitini kännykkä on usein lataamatta). Seuraavat asiat voivat johtua äitini itsepäisyydestä joten en tiedä voiko henkilökunta vaikuttaa asiaa: hän ei ilmeisesti ole käynyt ulkona tammikuun muuton jälkeen, hän ei mielellään peseydy tai vaihda yöpaitaa yöksi.</p>                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Hoitajat nykyisin ystävällisempiä ja enemmän ulospäin suuntautuneita kuin ennen. Hymy herkemmissä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Hoitajien ammattitaidon ylläpito, osaaminen mm astmahoito, uniapneahoito, kuulokojehuolto, suunhoito, ihonhoito jne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Omaiselleni ei ole nimetty omahoitajaa eikä hänelle ole tehty hoitosuunnitelmaa. Ilmeisesti hoitajissa vaihtuvuutta, jolloin hoitaja ei tunnu tietävän asiakkaan tilanteesta kysyttäessä. Osasto vaikuttaa viihtyisältä ja hoitajat ovat pääsääntöisesti olleet ystävällisiä. Omaisen mielestä osalle hoitajista ei uskalla esittää pyyntöjä.</p>                                                                                                                                                           |
| <p>Enemmän virikkeitä arkipäivisin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Hoivakoti on läheiselleni erinomainen paikka. Kaikilta osin paras paikka. Henkilökunta asiantuntevaa ja ystävällistä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Virikkeellistä toimintaa ja tiloja,huomioitas he jotka eivät ryhmissä viihdy,ulkoilua,ihmistä joka kävisi seurustelemassa,istumassa sängynreunalla ilman hoitotoimenpiteitä,yhteisissä tiloissa lämpöä ja kodinomaisuutta,turvallisuutta,vanhus liian pitkiä aikoja yksin,tunne että omainen tervetullut käynnin tai soiton myötä,hoitajilta tietoa ja halua keskustella omaisen vointiin liittyvistä asioista,ONNEKSI TILANNE ON JO MUUTTUNUT JOILTAKIN OSIN PAREMMAKSI UUDEN VASTAAVAN HOITAJAN MYÖTÄ</p> |
| <p>Kotiranta Siissa on ollut tämän 6:n vuoden ajan äidin hoito hyvää ja ammattitaitoista. Ja meidät omaiset on huomioitu ihanasti ja tuettu tilanteissa meitä tosi lämminhenkisesti. Henkilökunnalle ja siellä kaikille työskenteleville suuret kiitokset ja jaksamista työhönne.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Tällä hetkellä tuntuu ,että omainen on hyvässä hoidossa. Tilanne on muuttunut lähiaikoina huomattavasti parempaan suuntaan.Ehkä enemmän kuvia ym omaisesta ja tietoa kotiin, kun vierailuja on tietoisesti vähennetty vallitsevan tilanteen vuoksi(Ko-rona).</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Hoitajilla enemmän aikaa asiakkaalle joka on täysin autettava, virikkeitä myös</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Kun annoin palautetta omahoitajan tökeröstä (ajoittain jopa työkeästä) käyttäytymisestä koin, että asia sivuutettiin liian kevyesti ja mitään muutosta asiaan ei tullut. Muuten henkilökunta on hyvin ammattitaitoista ja ystävällistä väkeä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Olen tyytyväinen ja onnellinen läheiseni puolesta. Hänellä on turvallinen olo hoivakodissa. Hän sanoo aina tavatessamme asiasta. Kiitos Tervaskoivun henkilökunnalle äitimme hoidosta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Valtavaa tasaarvon puutetta. On 1luokka ja 2luokka imisten hoito määrä painottuu luokkaan1 ja 2luokka saa mitä jäljelle jää, jos nyt jotain jää. Soittaa asukalle apua on puolustus että on kiinni 1 luokassa, että mennään sitten kun keretään monesti ei mennä ollenkaan! Mitä hankalammin hoidettava asukas sitä vähemmän huomiota ja hoitoa. Kahden kolmen vuoden aikana talon väki kertaakaa käyttänyt asukasta ulkoilemassa! Omaisten varassa täysin. Mutta 1luokkalaisia kyllä tuuletetaan jatkuvasti! Raskaasti pettynyt kaikista kaunnista lupauksista ja lepertelystä asukas kokee pelkoa ja ei uskalla kertoa painostettuna mitä todella tapahtuu koska pelkää hoidon loppuvan kokonaan tai pahempaa! |
| Hoitajia pitäisi olla useampia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Alzheimerintauti valitettavasti edennyt viimesyksynä mutta hoitokoti on saanut hänen kuntonsa kohenemaan että liikkuu rollaattorilla vielä eikä ole aivan petissä ja asukas piristynyt paljon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| rakenteell korjauksia-isompaa ruokasalia tms elämän kuvia elämästä värejä sinne ja omaisille joskus yht tapaamista ja näin ajatusten vaihtoa elämästä mm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Äitini on paikkaan tyytyväinen ja viihtyy siellä. Saa omasta mielestä hoivaa ja huolenpitoa. Se on tärkeintä, että läheiseni on tyytyväinen. Tykkää hoitajista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ulkoilua enemmän, mielekästä tekemistä, jutteluseuraa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ulkoilua voisi olla enemmän. Positiivisena koen, että läheinen on turvallisessa ympäristössä ja saa paljon hoivaa ja huomiota, mitä hänen terveydentilansa tällä hetkellä edellyttää. Hoitajilla ystävällinen lähestymistapa asiakkaisiin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Olen ollut tyytyväinen hoitajien toiminnasta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Oma keittiö aivan parasta!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Resursseja enemmän, koska mm vaatekaapit sekaisin, vaatteet sekaisin, mahd hukassa. Hoitajien asenne asukkaan läheistä kohtaan oltava tukevaa. Miten hälytysranneke toimii, kun läheiselle kerrottu ettei olisi edes päällä ympärivuotokauden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Henkilökunta on osoittanut erinomaista joustavuutta, myötätuntoa ja ratkaisuhallua puolison tapaamisjärjestelyissä haastavissakin olosuhteissa. Henkilökunta reagoi ripeästi vierailuni aikana ilmeneviin avun tarpeisiin. Toivoisimme mahdollisuuksia säännönmukaiseen fysiologiseen kuntoutukseen useamminkin kuin kerran viikossa.</p> <p>Huomioita itse kyselystä: 1) kyselyssä vastataan äitini puolison hoidon näkökulmasta kyseisessä hoivakodissa ja kysely tuli sähköpostiini koska äidilläni ei ole sähköpostiosoitetta saatika tietokoneosaamista. Täytin tämän lomakkeen äitini mielipiteiden mukaan 2) kohdassa 6 oli kuusi valintanappia viiden sijaan. Omatoimisuuden tukemista oli vaikea arvioida oikeudenmukaisesti, koska puoliso ei juuri osoita omatoimisuutta. 3) kohta 12: puoliso sai paikan vuoden alusta, jolloin ulkoilua ei ole voinut sääolosuhteiden ja koronatapausten vuoksi järjestää, joten ulkoilumahdollisuuden arvioiminen ei ole yksinkertaista. 4) Kohta 22: hoitajat vaihtuvat.</p> |
| <p>Hoitajien tulisi huomioida jokainen asukas yhtä arvokkaana ihmisenä. Toteuttaa määrättyjä lääkärin määräämiä lääkityksiä säännöllisesti tekemättä perusteettomia omavaltaisia päätöksiä olla antamatta jtn lääkettä.</p> <p>Tapahtunut, että hoitaja ei anna lääkettä kuten määrätty, ja vielä senkin jälkeen kun omainenkin perustelee niin vastustaa antamista vaikka sille ei ole perusteita. Ei arvosta asiakasta huomioiden hänen kuntonsa. Asukas on joutunut toisen asukkaan satuttamaksi, lyönyt jollain mikä aiheuttaa pelkoa. Luottamus vähissä.</p> <p>Yht. tiloissa ottakaa huomiota huonekaluihin ja turvalliseen tilaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Tarhaeläimilläkin on enemmän virikkeitä ja oikeuksia vanhuksilla tuolla. Omaisten kuuleminen ohitetaan jopa kaikissa tärkeimmissä asioissa kuten tuomitaan hoidettava kuolemaan omaisilta kysymättä mitään ja luokkajako on räikeä herran tertut saavat mitä vaan ulkoilusta päivälomiin kun taas köyhät ja eniten ulkoilua ja vapauksia tarvitsevat ohitetaan täysin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Takaterassi voisi olla katettu, että voisi olla suojassa auringonpaisteelta ja vesisateelta. Etupihalla pöytäryhmä, missä kahvitella.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Yhteydenpito on ollut luontevaa. Isä on viihtynyt hyvin ja hän vaikuttaa hyvin tyytyväiseltä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Empaattinen henkilökunta, apua olen saanut tarvittaessa, myös tukea siirtymävaiheessa, ystävällisesti ja asiantuntevasti neuvottu ja vastattu kysymyksiin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Mielestäni äiti on viihtynyt hoivakodissa ja sanoo hoidon olevan hyvää, ruuan olevan hyvää jne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>En tiedä vielä, onko hoivakodilla saunaosasto. Omaiseni tykkäisi saunasta silloin tällöin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vaimo ollut vasta vähän aikaa (2kk), joten tilanne vaikuttaa hyvältä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Välillä tiedonkulku eri hoitajien kesken ei toimi. Muuten hoitajat ovat mukavia tässä yksikössä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Vastaanotto on aina erittäin ystävällinen ja lämmin. Äidin kuulumisia kerrotaan mielellään. Myös äiti kiittelee joka kerta käydes-<br>säni hyvää hoitoa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Pienet hoivakodit parempia, kuin isot laitokset. Asiakkaat ovat pienissä rauhallisempia ja tuntevat paikan kodikseen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ulkoilun- ja liikunnan runsaampaa tekemistä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Toistaiseksi on mennyt kaikki hyvin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hoitajia lisää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Koko henkilökunta ystävällistä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Yhteisiä tapaamisia omaisten kaa esim.kahvittelun ja jutustelun merkeissä. Asiakkaiden osallistuminen talon ulkopuolisiin tapah-<br>tumiin, retket, konsertit, kirkossa käynnit, näyttelyt, konsertit ☺                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Pääsi pienempään yksikköön ja on helpompi hoitajalla seurata omaisen vointia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Ulkoilua, virikettä enemmän kuin kerran vuodessa. Viikottain ulkoilu, virikkeenä muuta kuin television katsominen tai koillissano-<br/>mien luku. Enemmän hoitajia jotta omatoimisuutta tuettaisiin, nyt käytännössä hoitaja tekee kaiken koska kiire. Asukkaille oma<br/>WC oleskelutilojen luo, eikä vain omassa huoneessa minne muistisairas ei osaa. Sitten omatoimisilla on varalta vaipat koska ei<br/>ole henkilökuntaa ohjaamaan vessaan.</p> <p>Syötetään myös sellaiset ihmiset jotka ehkä voisivat syödä itse. Koska kiire. Sen näkee ja sen tuntee.Hoitajat voisivat myös esim<br/>kerran kuussa soittaa lähiomaiselle kuulumiset. Yleensä sitä tietoa ei tule. Vaan "kaikki on hyvin" vaikka todellisuudessa asiat ei<br/>välttämättä ole näin. Kotikoivussa on myös tilaa jakaa ihmisiä, miksi kaikkien pitää olla samassa tilassa?</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>En tiedä pääseekö isäni ulos tai saako liikuntaa missään muodossa muutoin kuin kävelemällä sisällä. Tai onko mitään aktiviteetteja. Hoivakoti voisi lähettää esim sähköisesti jonkun yhteenvedon tapaisen mitä aktiviteetteja, ulkoilua ja liikuntaa on saanut.</p>                                                                                                                                             |
| <p>Lähiomainen on ollut paikassa kohta kaksi kuukautta. Muuton jälkeen yhteydenpito on ollut heikkoa. Toki starttineuvottelu on siirtynyt varmaan koronan takia vasta noin kuukauden jälkeen pidettäväksi. Niinpä talon toiminnasta ja mm. päiväohjelmista ei ole käsitystä. Eikä sedän hoito/palvelutarpeesta. Hoitajien tavoitettavuus on huono. Mukava, kun huoneessa on lappu, jossa kerrotaan asukkaasta.</p> |
| <p>Ihanat hoitajat! Saan usein kuvia läheisistäni ja viestejä voinnista. Olen huolissani läheiseni laihtumisesta. Valvotaanko, että syö-täti on aika levoton luonne, ei malta olla pöydässä. Kuuluukohan huoneessa olevien kalusteiden kuten esim. ruokapöydän siivous siivoukseen? Usein ovat tahraiset.</p>                                                                                                      |
| <p>Henkilökunnalle nimilaput. Wc-istuin näyttää aina olevan likainen. Wc-paperia ei ole ollenkaan ja näin on usein, ei huoneen kaappissakaan.</p> <p>Toivon oven avainta itselleni (käytävään).</p> <p>Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu henkilökunnalle.?? On siellä ihaniakin hoitajia ja muuta henkilökuntaa ♡</p>                                                                   |
| <p>viihtyisyyttä ,kaikki loukoissaan asiakkaat ja henk kunta,tilat kuten 40 v sitten vanh kodeissa- muistoja seinille ja on 2.kerros et katsele ulos liioin-no elämä sul siinä omissa käsissä jota huoneessa muistelet..... niin tähän ei ole tehty hoivakodiksi ero iso esim.tervaskoivuun.....</p>                                                                                                               |
| <p>Hoivakodista soitetaan asiakkaita asioista.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>-pitää järjestää viriketoimintaa -miehellään ulkoilua -pelkkä istuminen "taannuttaa" -asukkaita voisi "koota" saman pöydän ääreen kahville ym. -monet istuvat yksin pöydän ääressä -hoitaja voisi joskus pysähtyä keskustelemaan alakuloisen asukkaan kanssa - olen kokenut ystävällisiä tapaamisia hoitajiin</p>                                                                                               |
| <p>-Enemmän aikaa asiakkaalle -Aktiviteettiä - askartelua – lukemista -Kävelyttämistä -Seurustelua -tuolijumpaa ym liikuntaa -vapaehtoisia esim. seurakuntakin voisi käydä tervehtimässä ja laulamassa/laulattamassa</p>                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Omaiseni huoneessa voisi olla jonkinlainen päiväohjelma, josta näkyy ruokailuajat, pesupäivät, mahdolliset vakituiset toiminnot asukkaan kohdalta. Selkeyttäis omaisten vierailuaikojen suunnittelun. Hoitajia saisi olla enemmän, tuttuja ja turvallisia. Luotan että omaiseni on turvallisessa hoidossa Tervaskoivussa, koska hän kokee sen kodikseen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Äitini viihtyy hyvin hoivakodissaan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Asukkaat eivät pääse säännöllisesti ulos. Sitä tulee kehittää. Erilaista virkistystoimintaa tulisi järjestää enemmän.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Asukkaita käsitellään ja puetaan väärillä otteilla. Osa lähihoitajista ei ymmärrä että omaista pitää kuunnella vanhuksen asioissa ja että vaikka vanhus asuu palvelukodissa EI hänen elämänsä tarvitse kaventaa vähentämällä virikkeitä. On paljon parantamisen varaa myös pyykinhuollossa. Vaatteita pestää pilalle ja hukataan vaikka ne on nimikoitu hyvin. On myös vaikea saada asianmukaista hoitoa vanhukselle vaan on hyvin ikävää että aina joutuu taistelemaan perusterveydenhoitoon liittyvistä asioista ja lääkäri vähättelee ongelmia tai vähentää hoitoon pääsyä tai erikoislääkäripalveluita säästöjen vuoksi. esim. omaisen kanssa kerta vuoteen pidetyssä hoitoneuvotteluissa lääkäri kiirehtii ja hosuu ja ajattelee vaan keskustelussa minkä hintainen on kalliina pitämä erikoislaastari ihottuman hoidossa. Omainen jätetään yksin pohtimaan onko hänen rakas äiti tai isä kuluerä. Aika luokatonta kohtelua. Tähän pitäisi saada asennemuutos. Olen hämmästynyt kuinka huonolla suunnittelulla kaikki vedetään siellä läpi.</p> |