



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sirkka Halkola & Mariella Kleimola

IKÄIHMISTEN KOHTAAMISEEN

PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytysvideo palveluasumisen yksikölle

Sosiaali- ja terveysala
2024

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Sirkka Halkola & Mariella Kleimola
Opinnäytetyön nimi	Ikäihmisten kohtaamiseen perehdyttäminen – Perehdytysvideo palveluasumisen yksikölle
Vuosi	2024
Kieli	suomi
Sivumäärä	40 + 2 liitettä
Ohjaaja	Jussi Luoma

Ikäihmisten palveluasumisen ympäristössä työskenteleminen vaatii hoitohenkilöstöltä hyviä kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja. Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä ikäihmisten kohtaamiseen palveluasumisen ympäristössä ja tuottaa perehdytysmateriaaliksi videotallenne ikäihmisten kohtaamisesta. Perehdytysvideon tarkoituksena oli saada asukkaiden sekä hoitohenkilöstön ääni kuuluviin ja muistuttaa samalla uusia ja vanhoja työntekijöitä kohtaamisen tärkeydestä.

Opinnäytetyössä käsitelimme monipuolisesti erilaisia ikäihmisten arkeen ja kohtaamiseen liittyviä teorioita. Tutkimuksessa osallistutimme hoitohenkilöstöä sekä asukkaita haastatteleamalla heitä opinnäytetyön teemoja hyödyntäen. Haastatteluiden ja kokemusten pohjalta koostimme perehdytysvideon.

Lopulliselle perehdytysvideolle päätyneet haastatteluvastaukset olivat arkisiin asioihin ja tekemisiin liittyviä ajatuksia. Henkilökunnan ja asukkaiden vastauksissa korostuivat erityisesti dialogisuus, huumori ja asukkaan elämänkaaren tuntemisen merkitys. Lisäksi haastatteluissa kohtaamisen haasteiksi nousivat muistisairaudet ja kognitiiviset vaikeudet. Tärkeänä asiana pidettiin myös uusien työntekijöiden tutustuttaminen perinpohjaisesti asukkaiden taustoihin sekä tapoihin. Saimme vahvistuksen myös siihen, miksi dialogisuuden periaatteita tulisi kunnioittaa, jotta hyvä kohtaaminen mahdollistuu.

ABSTRACT

Author	Sirkka Halkola & Mariella Kleimola
Title	Familiarization for Encounters with the Elderly - An Introductory Video for a Home Care Unit
Year	2024
Language	Finnish
Pages	40 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Jussi Luoma

Working in a care home environment for elderly requires the nursing staff to have good interpersonal and communication skills. The aim of the bachelor's thesis was to learn about encountering elderly people in a care home environment and to produce an educational video on encountering elderly people. The purpose of the introductory video was to make the voice of the residents and the nursing staff heard and to remind both old and new employees of the importance of encounter.

A wide range of theories related to the everyday life and encounters of elderly people were dealt with in the bachelor's thesis. The nursing staff and the residents were involved in the study by interviewing them using the themes of the bachelor's thesis. Based on the interviews and experiences, an introductory video was made.

The interview responses that made it into the final introductory video were ideas about everyday things and things to do. The responses from the staff and the residents particularly emphasised dialogue, humour, and the importance of knowing the life cycle of the resident. In addition, memory problems and cognitive difficulties emerged in the interviews as challenges to be encountered. It was also considered important to familiarise new staff with the residents' backgrounds and habits. The results also confirmed why the principles of dialogue should be respected in order to enable a good encounter.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	8
2	KEHITTÄMISPROJEKTIN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TARVEANALYYSI.....	9
	2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	9
	2.2 SWOT-analyysi.....	10
3	TEORIATAUSTA	11
	3.1 Ikäihmisten hoitotyö	11
	3.2 Kohtaaminen ja vuorovaikutus.....	12
	3.3 Ikäihmisten kohtaaminen.....	13
	3.4 Muistisairaahan kohtaaminen.....	15
	3.5 Kuolevan kohtaaminen.....	16
	3.6 Masentuneen kohtaaminen	17
	3.7 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus.....	18
	3.8 Dialogisuus.....	19
	3.9 Itsemääräämisoikeus.....	20
4	KEHITTÄMISPROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS.....	21
	4.1 Videon suunnittelu	22
	4.2 Videon toteutus.....	22
	4.3 Opinnäytetyön aikataulu	24
5	KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSET	25

5.1	Henkilökunnan vastaukset	25
5.2	Asukkaiden vastaukset	27
6	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	29
6.1	Prosessi ja yhteistyö	29
6.2	Tavoitteiden täytyminen.....	30
6.3	Video innostamisen välineenä	30
6.4	Elämäkerrallisuus	31
6.5	Kiireettömyys.....	32
6.6	Dialogisuus.....	32
6.7	Itsemääräämisoikeus.....	33
6.8	Huumori.....	34
6.9	Lopullinen perehdytysvideo	34
6.10	SWOT-analyysi	35
6.11	Ammatillinen kehittyminen	36
6.12	Jatkotutkimusaiheet	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	41

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. SWOT-analyysi

10

LIITELUETTELO

Liite 1. Henkilökunnan kysymykset

Liite 2. Asukkaiden kysymykset

1 JOHDANTO

Yhteiskuntamme huolenaiheena on jo pitkään ollut ikäihmisten hoito. Väestön vanhetessa yhä useampi ikäihminen tarvitsee hoitoa ja huolenpitoa, joten ikäihminen päätyy viettämään elämänsä viimeiset vuodet palveluasumisyksikössä asuen. Ikäihmisten laadukas hoito palveluasumisympäristössä vaatii toteutuakseen tarvittavia resursseja sekä henkilökunnan välittävää asennetta ja hyvää kohtaamista.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa perehdytysmateriaaliksi video ikäihmisten kohtaamisesta Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevaan tehostetun palveluasumisen yksikölle. Työn tavoitteena on lisätä tietoa ikäihmisten hyvästä kohtaamisesta ja saada hoitohenkilöstön sekä asukkaiden ääni kuuluviin. Perehdytysvideo toteutettiin yhteistyössä hoitohenkilöstön sekä asukkaiden kanssa haastatteleamalla heitä kohtaamisesta ja siihen liittyvistä kokemuksista. Vastausten pohjalta koostettiin perehdytysvideo.

Perehdytysvideo on hyvä työkalu luomaan yhteyden ikäihmisten ja hoitohenkilökunnan välille. Perehdytysvideon tarkoituksena on siten toimia innostamisen välineenä ja kannustaa hoitohenkilöstöä positiiviseen vuorovaikutukseen. Video toimii myös muistutuksena kohtaamisen tärkeydestä vanhoille sekä uusille työntekijöille.

Pohdinnoissa mietimme miksi erityisesti huumori, dialogisuus ja itsemääräämisykyys ovat keskeisessä asemassa ikäihmisten kohtaamisessa. Työn lopussa pohdimme omaa ammatillista kehittymistämme ja projektin aikana kokemiamme haasteita. Lisäksi tuomme esille ideamme jatkotutkimusaiheiksi.

2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TARVEANALYYSI

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa perehdytysvideo ikäihmisten kohtaamisesta Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevaan tehostettuun palveluasumisen yksikköön. Videon tarkoituksena on toimia osana työn perehdytystä ja helpottaa uusien työntekijöiden, sijaisten sekä opiskelijoiden sopeutumista uuteen organisaatioon ja sen toimintatapoihin. Videon tarkoituksena on myös toimia innostavana työvälineenä hoitohenkilökunnalle sekä lisätä tietoa ja ymmärrystä ikäihmisten oikeanlaisesta kohtaamisesta palveluasumisympäristössä.

Perehdytysvideon suunnitteluun ja toteutukseen otetaan mukaan kyseisen palveluasumisyksikön henkilökuntaa sekä asukkaita. Tarkoituksena on toteuttaa videoit haastattelut, joiden pohjalta koostetaan perehdytysvideo, joka käsittelee kohtaamista ja siihen liittyviä kokemuksia.

Työlle on tarvetta, sillä yhteiskuntamme huolenaiheena on jo pitkään ollut ikäihmisten hoito. Väestön vanhetessa yhä useampi ikäihminen tarvitsee hoitoa ja huolenpitoa ja päätyy viettämään elämänsä viimeiset vuodet palveluasumisyksikössä. Tämän vuoksi haluamme nostaa esille ikäihmisten kohtaamisen tärkeyden sillä arvokas ikääntyminen ja kunnioittava kohtaaminen kuuluvat kaikille.

2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö toteutetaan parityöskentelynä, projektityön muodossa. Toiminnallinen opinnäytetyö edustaa yhtä tapaa tutkimuksellisesta kehittämisestä ja on yksi ammattikorkeakoulujen opinnäytetyötyyppi (Kostamo, Airaksinen & Vilka, 2022). Opinnäytetyö toteutetaan tilaustyönä palveluasumisyksikölle, jonka esihenkilö, hoitohenkilöstö ja osa asukkaista ovat mukana mahdollistamassa opinnäytetyötä. Projektia varten määritellään tavoitteet, jonka jälkeen suunnitellaan toteutus. Projektin lopputuotoksena on tarkoitus syntyä selkeä, ytimekäs ja laadukas perehdytysvideo ikäihmisten kohtaamisesta.

2.2 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on kehitetty Yhdysvalloissa 1960- luvulla. SWOT-analyysin tarkoituksena on vertailla yrityksen strategisia vahvuuksia ja heikkouksia kilpailuympäristön synnyttämiin uhkiin ja mahdollisuuksiin. SWOT-analyysin sisäiset asiat eli S (vahvuudet) ja W (heikkoudet) ovat tässä ja nyt olevia asioita. Ulkoiset asiat O (mahdollisuudet) ja T (uhat) ovat tulevaisuudessa eteen tulevia haasteita. (Vuorinen, 2013, s. 88.)

Taulukko 1. SWOT-analyysi

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - työn tilaaja on tuttu - työlle on tarve - tekijät ovat sosiaali- ja hoitoalan ammattilaisia - työkokemus ikäihmisten kanssa työskentelystä 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - videon, teorian rajaaminen - sisällön suunnittelu - kokemattomuus mediataidoissa
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - kohtaaminen huomioidaan paremmin - on myös muistutuksena vanhoille työntekijöille - ikäihmisten ääni kuuluville 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> - aikataulun noudatus - työn laajeneminen

3 TEORIATAUSTA

Teoriaosuutemme käsittelee keskeisimmät ikäihmisten kohtaamiseen liittyvät käsitteet. Teoriakeskeisiä käsitteitä työssämme ovat: ikäihmisten hoitotyö, kohtaminen ja vuorovaikutus, ikäihmisten kohtaminen, muistisairaana kohtaminen, kuolevan kohtaminen, masentuneen kohtaminen, asiakaslähtöisyys ja osallisuus, dialogisuus sekä itsemääräämisoikeus. Näiden käsitteiden läpikäyminen ja avaaminen auttavat syventämään ymmärrystä siitä, mitä ne käytännössä ikäihmisten kohtaamisessa tarkoittavat sekä auttavat luomaan perustaa jatkokeskusteluille ja tutkimuksille.

Jokaisen teorian yhteyteen on kerrottu, miten teoratieto ja kysymykset nivoutuvat konkreettisesti yhteen käytännön työssämme. Teoriatiedon pohjalta tehdyt kysymykset hoitohenkilöstölle sekä asukkaille luovat pohjaa toimivan perehdytysvideon tekemiselle. Haastattelukysymykset henkilöstölle sekä asukkaille ovat liitteenä työn lopussa.

3.1 Ikäihmisten hoitotyö

Ikäihmisten hoitotyö on avustamista, ohjaamista ja tukemista elämän eri osa-alueilla, joissa ikääntynyt sairauden tai vamman myötä tarvitsee apua elääkseen kokonaisvaltaista ja hyvää elämää. Hoitotyö pitää sisällään monia erilaisia tehtäviä alueita, kuten ravitsemuksesta ja hygieniasta huolehtimista, liikkumisessa tukemista, lääkehuoltoa ja vuorovaikutustilanteita. Eri tehtäväalueista huolehtivat alan ammattilaiset kuntouttavalla työotteella yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa, tukemalla jokainen omalla osaamisellaan ikääntyneen elämänlaatua ja -halua. (Vuotilainen, Vaaramaa, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava, & Finne-Soveri, 2002, s.102.)

Ikäihmisen hoitotyössä hoidon ja palvelun laatu taataan kattavalla kokonaistilanteen kartoituksella. Kartoituksen tekoon osallistuu moniammatillinen työyhteisö ja sen pohjalta toteutetaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka avulla palvelut ja hoito suunnataan olennaisiin osa-alueisiin, muodostaen näin kattavan,

asiakaslähtöisen kokonaisuuden, joka palvelee ikääntyneen mahdollisuuksia ja tarpeita. (Voutilainen ja muut, 2002, s. 91.) Laitoshoidossa hyvä hoito on ikäihmistä kunnioittavaa sekä mahdollistaa oman persoonallisuuden, toiveiden sekä itsemääräämisen toteutumista. (Mattila, 2008, s. 63.)

Ikäihmisten hoitotyö on olennainen asia opinnäytetyössämme, koska opinnäytetyömme kohderyhmänä ovat ikäihmiset, joille hoitotyötä toteutetaan. Työmme avulla haluamme nostaa ikäihmisten sekä hoitohenkilöstön äänen kuuluviin palveluasumisyksikön hoitotyön arjessa.

Työn tarkoituksena on tuottaa perehdytysvideo kohtaamisesta, jonka avulla hoitohenkilökunta voi parantaa ymmärrystään ikäihmisistä ja toteuttaa heille laadukkaampaa ja merkityksellisempää hoitoa. Perehdytysvideossa on tarkoituksena näkyä haastatteluiden lisäksi palveluasumisyksikön normaalia arkea sekä hoitotyötä. Perehdytysvideo voi auttaa luomaan kulttuuria, jonka tarkoituksena on korostaa enemmän empatiaa ja kunnioitusta ikäihmisiä kohtaan hoitoympäristössä.

3.2 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Kohtaaminen on ihmiseltä ihmiselle tapahtuvaa tietoista läsnäoloa. Kohtaamisessa keskeisintä on pyrkiä näkemään ihminen yksilöllisesti. Kohtaaminen on vuorovaikutustilanne, jossa jokainen osapuoli on vastuussa sen onnistumisesta. Jokainen vuorovaikutustilanne on vaikuttamista ja sen tarkoituksena on pyrkiä rakentamaan erilaisia tunteita, kuten luottamusta. Kohtaamisen sisältämä vuorovaikutus on yhdessä ajattelua. Tällöin yksilö on valmis kuuntelemaan ja ymmärtämään toisen näkemyksiä ja aatteita. Vuorovaikutustilanteessa kuuntelu tarkoittaa myös ymmärtämistä. Kuuntelun puuttuminen aiheuttaa usein ristiriitatilanteita. (Reijonen, Stranden-Mahlamäki, 2008, s. 71.)

Viestintä vuorovaikutuksessa voi olla sanallista tai sanatonta. Sanallisella viestinnällä tarkoitetaan puhetta tai kirjoitettua kieltä ja sanattomalla viestinnällä ilmeitä ja eleitä. Myös kosketus, katsekontakti tai sen puuttuminen, äänensävy, asennot, kehon liikkeet sekä kosketus ovat sanatonta viestintää. Vuorovaikutus voi

pelkästään olla hiljaisuuttakin. (Kan, 2022, s. 72–73.) Hymyilemisellä on positiivinen vaikutus sosiaalisessa viestinnässä ja koskettamalla hoitaja pystyy osoittamaan huolta ja empatiaa potilaan kohtaamisen aikana. (Caris-Verhallen, Kerkstra ja Bensing, 1999.)

Positiiviseen kokemukseen kohtaamisesta vaikuttaa yksilön yksityiselämän, yhteisön ja ihmissuhteiden lisäksi myös kokemus. Kokemusta kohtaamisesta lisää päivittäiset kohtaamistilanteet töissä ja arjessa, sekä erilaiset ennakoimattomat tilanteet. (Reijonen ja muut, 2008, s. 34). Positiivinen ja myönteinen kohtaaminen saa aikaan tyytyväisyyden tunnetta vuorovaikutustilanteen osapuolissa ja lisää onnistumisen kokemuksia. Toisinaan kohtaaminen saattaa aiheuttaa meissä kielteisiäkin ajatuksia. Tällöin on tärkeää määrittää kielteisen ajatuksen aiheuttaja. Yleisin aiheuttaja on jokin tulkinnallinen virhe, joka saattaa aiheuttaa ristiriitoja. On kuitenkin tärkeää huomioida tilanteen mahdollisuudet ja oppia niistä. (Styrman ja Torniainen, 2018.)

Kohtaaminen on työssämme avainasemassa, sillä työmme tarkoituksena on lisätä ymmärrystä kohtaamisen tärkeydestä palveluasumisympäristössä. Kaikilla ikäihmisillä on oikeus tulla kohdatuksi hyvin. Tämän asian haluamme nostaa esiin työssämme esittämällä videohaastattelussa hoitohenkilöstölle kysymyksen: ”Miten kuvailisit vuorovaikutusta ikäihmisten kanssa palveluasumisympäristössä?” Korostamme kohtaamisen tärkeyttä myös asukkaiden näkökulmasta kysymällä: ”Miten koet henkilökunnan kohtaamiset ja vuorovaikutuksen?”

3.3 Ikäihmisten kohtaaminen

Elämän aikana ihmiselle muodostuu monenlaisia omia tapoja, jotka tuovat turvallisuutta sekä kokemusta jo eletystä elämästä. Omat tavat ovat tärkeitä myös ikäihmisille. Elämäkokemusten perusteella muodostuvat omat käsitykset esimerkiksi hoitoon liittyvistä asioista. Iäkkäälle ihmiselle tietynlainen toimenpide voi tuntua voittamattomalta, koska siihen voi yhdistyä omia tai läheisten kokemuksia asiasta. Vanhuus ei automaattisesti tarkoita sitä, ettei ihminen tietäisi vanhetessaan mitä haluaa. Ikäihmiselle on tärkeää antaa riittävästi tietoa hoitoon liittyvistä asioista

sekä mahdollisuus tehdä omat elämänsä liittyvät päätökset. (Mattila, 2008, s. 61–62.)

Ikäihmisen kohtaamisessa on tärkeää muistaa se, että ikääntyneellä yksilöllä on pitkä elämänhistoria. Hyvässä kohtaamisessa on tärkeää huolehtia, että kohdattavan tavat, odotukset ja voimavarat otetaan huomioon. Jokainen ikääntynyt kohdataan yksilöllisesti, hänen omia arvojaan kunnioittaen ja tukien hänen hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan. Keskeistä jokaisen kohdattavan yksilön kohdalla on kunnioittaa tämän itsemääräämisoikeuttaan, seksuaalisuuttaan, kulttuurillisuuttaan, uskonnollisuuttaan ja poliittisuuttaan. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasiwaara, Eloniemi-Sulkava, 2002, s.23–25.)

Kuten jokaisella ihmisellä, myös ikääntyneellä on oikeus tehdä päätöksiä hänen omaa elämänsä koskeissa asioissa. On myös muistettava ne, jotka eivät enää ole siihen kykeneväisiä. Ymmärrys omasta tahdosta on tärkeämpää, kuin se ovatko päätökset oikeita. Ikäihmisen hyvinvointi saattaa edellyttää ajoittain myös toisen ihmisen päätöksentekoa ja puuttumista. Ikäihmisen elämässä merkittävänä asiana koetaan usein hetki, jolloin heidän on kotona pärjäämättömyytensä vuoksi aloitettava elämä palveluasumisen yhteisössä. (Mattila, 2007, s. 61–64.)

Kun ikäihmisen selviytyminen kotona ei ole enää mahdollista ja hän siirtyy palveluasumisen piiriin, on tärkeää tukea hänen omaa persoonallisuuttaan. Myös ikäihminen tarvitsee kaikissa olosuhteissa tunteen kuulluksi tulemisesta. Palveluasumisessa ikäihmisen hyvinvointia voidaan parantaa muun muassa auttamalla häntä ulkoilemisessa ja yhteisiin aktiviteetteihin osallistumisessa. Myös tavallisten, arkisten asioiden seuraaminen on ikäihmiselle tärkeää. (Mattila, 2007, s. 61–64.)

Ikäihmisten kohtaaminen on opinnäytetyömme avainsana, sillä pyrkimyksenämme on parantaa heidän elämänlaatuaan kohtaamisen kautta. Ikäihmisten kohtaamisen tärkeys korostuu varsinkin palveluasumisympäristössä, koska asukkaita asuu saman katon alla monia ja hoitohenkilöstö on vuorokohtaisesti päivittäin vaihtuvaa. Myös henkilöstön sairaslomat sekä mahdolliset sijaiset tuovat

oman haasteensa palveluasumisen arkeen. Selvitämme ikäihmisten kohtaamisen tärkeyttä kysymällä videohaastattelussa hoitohenkilöstöltä seuraavanlaiset kysymykset: ”Mikä on mielestäsi tärkeintä ikäihmisten kohtaamisessa hoitohenkilöstön näkökulmasta?” ja ”Minkälaista tukea ja resursseja tarvitsisit paremman ikäihmisten kohtaamisen mahdollistamiseksi?” Aukkaita lähestymme asian tiimoilta, esittämällä heille kysymyksen: ”Miten koet henkilökunnan kohtaamiset ja vuorovaikutuksen?”

Videohaastatteluita tehdessämme tarvitsemme myös itse hyviä kohtaamisen taitoja haastatellessamme ikäihmisiä ja työskennellessämme hoitohenkilöstön kanssa yhteistyössä. Toivomme myös, että työstämme on hyötyä sekä uusille että vanhoille työntekijöille.

3.4 Muistisairaahan kohtaaminen

Muistisairaus vaikuttaa yksilön muistiin, ajatteluun ja päätöksentekoon. Muistisairaus saattaa myös aiheuttaa erilaisia käännteitä persoonassa sekä muita kokonaisvaltaiseen elämään vaikuttavia muutoksia. On tärkeää kuitenkin huomioida, että muistisairaus vaikuttaa jokaiseen ihmiseen yksilöllisesti. (NIA, 2022).

Ikäihmisen, erityisesti muistisairaahan kohtaamisessa keskeistä on kohdata yksilö aikuisena ihmisenä (Voutilainen ja muut, 2002, s. 26). Muistisairauden edetessä henkilö voi menettää kykynsä ilmaista tunteitaan tai kyvyn tunnistaa niitä herättäviä asioita (Hallikainen, Immonen, Mönkäre, Pihlakari, 2019, s. 115). Muistisairaahan hoidossa tulisi huomioida ja tukea hänen jäljellä olevia voimavarojaan ja tapoja toimia sekä tunnistaa hänelle mielihyvää tuottavia asioita (Vuotilainen & Löppönen 2020).

Muistisairaahan kohtaamista helpottaa se, että kohtaaja tuntee tämän historian, mielenkiinnonkohteita ja tapoja. Kuten teoksessa Ikäihmisen hyvä hoito ja palvelu kirjoitetaan, sairastunut ei kaipaa järkeen vetoavaa oikaisua vaan turvallisen kanssaihminen. (Voutilainen ja muut, 2002, s. 26.)

Muistisairaahan kohtaamista vaikeuttavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi muistamattomuus ja vaikeus ymmärtää tai tuottaa puhuttua tai kirjoitettua kieltä. Myös orientaation vaikeudet heikentävät muistisairaahan kykyä tunnistaa esimerkiksi paikkaa tai aikaa. Tällöin on epäkorrektia alkaa väitellä muistisairaahan kanssa, sillä asioiden oikeellisuuden vetoaminen ei auta, vaan saattaa pahentaa muistisairaahan ahdistusta ja lisätä turvattomuuden tunnetta. Muistisairaahan kanssa vuorovaikutustilanteen on tärkeää olla rauhallinen ja kiireetön. Muistisairaalle on annettava tilaa, ja hänen vierellään on hyvä olla turvallinen toinen aikuinen. (Voutilainen ja muut, 2002, s. 24–29.)

Erilaiset muistisairaudet hankaloittavat ikäihmisten kohtaamista. Muistisairas ikäihminen tarvitsee arjessaan enemmän ohjausta ja tukea, minkä vuoksi halusimme nostaa asian esille myös opinnäytetyössämme. Päätimme lähestyä asiaa kysymällä henkilökunnalta kysymyksen ”Millaisia haasteita kohtaat ikäihmisten kohtaamisessa päivittäisessä työssäsi?”. Kysymys ei suoranaisesti viittaa suoraan muistisairauksiin, mutta niiden voidaan olettaa olevan iso osa palveluasumisyksikön arkea. Haastatellessamme muistisairaita ikäihmisiä, tulee meidän huomioida selkokielen käyttö sekä tarvittaessa helpottaa haastattelukysymysten rakennetta.

3.5 Kuolevan kohtaaminen

Kuolevan ikäihmisen kohtaamisessa keskeisintä on tunnistaa hänen oma arvomaailmansa. On tärkeää huomioida yksilön arvokkuus ja kunnioittaa häntä ja hänen toiveitaan. Kuoleman kohtaavan hoidossa häntä hoitavien empaattisuus ja eettisyys nousevat korostetusti esiin. Olipa saattohoidon toteutuspaikkana ikääntyvän oma koti tai laitoshoido, on tärkeää muistaa huomioida myös tämän omaiset ja tukea myös heitä heidän omassa surussaan. Kuolevan kohtaamisessa on otettava huomioon tämän omat toiveet ja tahto. Turvallisuuden tunteesta on huolehdittava ja intimitteettiä kunnioitettava sekä annettava yksilölle tunne siitä, että hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. (Voutilainen ja muut, 2002, s.181–183.)

Saattohoito on kokonaisuudessaan kattava, vuorovaikutteinen prosessi, jossa mukana on ikääntyvän ihmisen lisäksi tämän lähipiiri ja henkilöstö. Saattohoidossa kosketuksen merkitys saattaa lisääntyä. Kosketus on tärkeä keino puheen rinnalla tukea vuorovaikutustilannetta. Kosketus välittää ihmiselle läsnäoloa ja turvallisuutta. Kosketuksen merkityksestä saattohoidossa on olemassa myös tutkimustuloksia. (Styrman & Torniainen, 2018, s. 142–145.)

Opinnäytetyön teoriaosuudessamme halusimme käsitellä myös kuolevan ikäihmisen kohtaamista, sillä se liittyy ikäihmisten palveluasumisen arkeen. Palveluasumisyksikkö on monen ikäihmisen viimeinen paikka ennen kuolemaa ja myös mahdollinen saattohoito toteutetaan siellä. Kuolema on monelle ikäihmiselle herkkä asia, jonka vuoksi on tärkeää tiedostaa, miten kuoleva ikäihminen sekä hänen omaisensa tulisi kohdata.

3.6 Masentuneen kohtaaminen

Maamme ikääntyvästä väestöstä yhä useampi kärsii masennuksesta. Psykkisistä sairauksista ikäihmisillä masennus on yleisin. Usein masentuneisuus ja alakuloisuus juontaa juurensa yksinäisyydestä, sairaudesta tai läheisen menettämisestä. Kuulluksi tuleminen tarve saattaa lisääntyä ikääntyessä ja onkin tärkeää tarjota yksilölle sosiaalisia kontakteja. Lisäksi on huomioitava se, että ikääntyvän tulisi saada kokemus omasta tarpeellisuudestaan. Masentuneenkin kohtaamista helpottaa se, että kohtaaja tuntee ikäihmisen tavat ja elämäntarinan. Lisäksi kohtaamispaikka saattaa vaikuttaa siihen, uskaltaako yksilö lähestyä henkilöstöä oman mielenterveyden tiimoilta. Oma koti tai muuten tuttu ympäristö auttavat luomaan turvallisuuden tunnetta silloin, kun keskustelu kääntyy psyykkisiin ongelmakohtiin. Keskeisintä masentuneen kohtaamisessa voidaan ajatella olevan arvokkuudentunteen lisääminen. (Kankare & Lintula, 2004, s. 137–143.)

Koska masentuneisuus on monen ikäihmisen arkea ja sillä on iso vaikutus sosiaalisten suhteiden luomiseen, haluamme nostaa asian esiin myös perehdytysvideolle kysymällä asukkailta: ”Millaisia suhteita olet solminut muihin asukkaisiin? Kuinka

tärkeää sosiaalinen vuorovaikutus on sinulle?” Kysymysten avulla haluamme tarjota haastateltavalle mahdollisuuden keskustella hänen vuorovaikutustaitoihinsa liittyvistä tarpeista. Kysymys myös lisää ymmärrystä siitä, millainen sosiaalinen verkosto ja tuki haastateltavalla on ympärillään.

3.7 Asiakslähtöisyys ja osallisuus

Asiakslähtöisyyden lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Sosiaalityön palveluprosessissa lähdetään liikkeelle asiakkaan tilanteesta ja tarpeista sekä huomioidaan asiakkaan osallisuus ja oma asiantuntijuus. Asiakkaat kohdataan kokonaisvaltaisesti. (Hyväri, 2017, s. 33–37.)

Asiakslähtöisyys ikäihmisten palvelussa ja hoidossa tarkoittaa ikääntyneen asiakkaan keskipisteenä olemista hoitoa ja palvelua suunniteltaessa. On tärkeää suunnitella hoito ja palvelu ikäihmisen tarpeisiin sopivaksi sekä huomioida ne tilanteet, joissa asiakkaan toimintakyky tai edellytykset omien tarpeiden ilmaisemiseen ovat heikentyneet. Asiakslähtöisen hyvän palvelun ja hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi tulee olla selvillä, mitä asioita asiakkaat pitävät tavoiteltavana sekä hyvänä. Asiakaspalautteen hankkiminen ja sen huomioiminen ovat tapoja edistää asiakslähtöistä toimintaa. (Vuotilainen ja muut, 2002, s. 38.)

Osallisuus voidaan jaotella yhteiskunnalliseen, yhteisölliseen ja toiminnalliseen osallisuuteen. Osallisuus ilmentää mukana olemista, yhteenkuuluvuutta, vaikuttamista, sekä kuulumista hyvinvoinnin ja huolenpidon piiriin. Ikääntyneen henkilön osallisuuden tunne syntyy siitä, kun hän kokee olevansa osa tiivistä yhteisöä ja pystyvänsä vaikuttamaan sen asioihin. Myös aikaisemmalla elämäkokemuksella ja terveydentilalla on vaikutusta osallisuuteen. (Kan, 2022, s.47.)

Opinnäytetyömme pohjautuu asiakslähtöisyyteen, koska haluamme nostaa ikääntyneiden äänet kuuluviin. Video ikäihmisten kohtaamisesta tukee asiakslähtöisyyttä ja osallisuutta ikäihmisten hoidossa, koska se voi tarjota hoitohenkilökunnalle välineitä ja tietoa siitä, miten luoda hoitosuunnitelmia- ja tilanteita, jotka perustuvat ikäihmisten omiin toiveisiin ja tarpeisiin.

Asiakaslähtöisyyteen liittyvillä kysymyksillä pyrimme lisäämään asukkaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta. On tärkeää, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus olla mukana hänen hoitoonsa liittyvissä päätöksenteoissa sekä mahdollisuus vaikuttaa koko talon yhteisiin asioihin. Videohaastattelussa asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuteen liittyviä kysymyksiä esitämme sekä henkilökunnalle, että asukkaille. Henkilökunnalle esitämme kysymykset: ”Miten koet tiimityön merkityksen ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi?” ja ”Millaiset tekijät vaikuttavat siihen, miten kohtaat eri ikäihmisiä yksilöinä?” Asukkaiden kohdalla huomioimme asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden kysymällä heiltä: ”Mikä auttaa teitä tuntemaan olonne tervetulleiksi ja kuulluiksi täällä palvelutalossa?”

3.8 Dialogisuus

Dialogisuus tarkoittaa yhteisen ymmärryksen rakentamista ja taitoa ohjata vuorovaikutusta tähän suuntaan. Dialogisuus ei ole sama asia, kuin keskustelu tai väittely, sillä keskustelu voi olla pinnallista ja muodollista. Väittelyssä taasen osapuolet pyrkivät kumoamaan toistensa näkökulman. Dialogisuuden keskeinen osa on vastavuoroisuus. Vastavuoroisuuden avulla jokaisella osapuolella on mahdollisuus vaikuttaa tilanteeseen. Asiakastyössä tämä tarkoittaa asiakkaan ja työntekijän molemminpuolista ymmärryksen rakentamista molempien osapuolten ehdoilla. (Mönkkönen, 2007, s. 86–87.) Dialogisessa keskustelussa ei korostu haastattelu- tai keskustelutekniikat. Kuten Styrman ja Torniainen toteavat ”Dialogisuus on elämän perusrhythmin kanssa kuulemista” (Styrman & Torniainen, 2018, s.80.)

Opinnäytetyössämme keskitymme kohtaamaan asiakkaat dialogisuuden periaatteiden mukaisesti. Haluamme kohdata heidät kohteliaasti ja kunnioittavasti, rauhallisessa ja heille tutussa ympäristössä. Annamme heille myös riittävästi aikaa ja tilaa ilmaista itseään. Jokaiselta haastateltavalta pyrimme varmistamaan sen, että he ovat ymmärtäneet kysymyksen ja tarvittaessa toistamme sen uudelleen. Opinnäytetyön tavoitteen mukaisesti meille on tärkeää saada hoitohenkilöstö ymmärtämään ja soveltamaan dialogisuuden periaatteita ikäihmisten hoitotyössä. Tämän vuoksi kysymmekin haastateltavilta asukkailta: ”Kuinka henkilökunta on

tukenut ja edistänyt positiivisia kohtaamisia täällä?” Henkilökunnalta haluamme kysyä ”Miten pyrit luomaan luottamuksellisia suhteita ikäihmisiin?” ja ”Millaisia positiivisia kokemuksia olet saanut ikäihmisten kanssa työskennellessä?”

3.9 Itsemääräämisoikeus

Lain mukaan potilaalla on oikeus hyvään terveyden ja- sairaanhoitoon sekä hoitoon liittyvään hyvään kohteluun. Potilasta on hoidettava hänen yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioittaen sekä huomioiden hänen yksilölliset tarpeensa. (Sarvimäki, Heimonen, Mäki-Petäjä-Leinonen, 2010, s. 194.) Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan oikeutta omavaltaiseen päätöksentekoon ja osallistumista itseään koskeviin ratkaisuihin. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa, vaikka asiakas ei pystyisi osallistumaan hoitonsa suunnitteluun esimerkiksi sairauden vuoksi. Itsemääräämisoikeuden rajoittamista on harkittava tarkoin ja perusteltava asianmukaisesti. (Kan, 2022, s. 55.)

Itsemääräämisoikeus liittyy opinnäytetyöhömmme siten, että perehdytysvideo ikäihmisten kohtaamisesta lisää hoitoalan ammattilaisten tietoutta asiasta ja antaa ohjeita siitä, miten kohdata ikäihmisiä kunnioittavasti ja tukien heidän päätöksentekoaan. Videohaastattelun tarkoituksena on antaa asukkaille mahdollisuus vastata kysymyksiin vapaasti ja kommentoida hoitolaitoksessa tapahtuvia päätöksiä, jotka liittyvät heidän hoitoonsa.

Videohaastatteluun osallistuminen ja kysymyksiin vastaaminen on täysin vapaaehtoista asukkaille ja henkilöstölle. Otamme huomioon itsemääräämisoikeuden myös haastattelutilanteissa esimerkiksi kunnioittamalla haastateltavien yksityisyyttä ja päätöksiä niissä tilanteissa, joissa he eivät esimerkiksi halua vastata heille osoitettuihin kysymyksiin. Mahdollisten arkojen tai vaikeiden aihealueiden tullessa ilmi, annamme heille mahdollisuuden jatkaa keskustelua tai ohjata sitä itse haluamaansa suuntaan. Nämä seikat huomioidessamme varmistamme, että jokainen haastateltava saa itse asettaa rajat haastattelulle.

4 KEHITTÄMISPROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Opinnäytetyön alkuvaiheessa perehdyttiin eri lähdemateriaaleihin ja kerättiin tietoa siitä, miten toiminnallinen opinnäytetyö tehdään ja toteutetaan. Teoriatietoa ikäihmisten kohtaamisesta haettiin eri tietolähteistä. Samalla kartoitettiin myös yksikön esihenkilön toiveita perehdytysvideon suhteen.

Opinnäytetyö toteutettiin parityöskentelynä, projektityön muodossa. Opinnäytetyön edetessä jaettiin tarkemmat vastuualueet molemmille osapuolille. Aikataulun mukaisesti väliraportti toteutettiin lokakuussa ja loppuraportti tammikuussa.

Työssä käytettiin apuna organisaation antamaa ohjeistusta ja toiveita. Lopputuotteena syntyi perehdytysvideo ikäihmisten kohtaamisesta tehostettua palveluasumista tarjoavaan yksikköön. Suunnittelimme, että työn valmistuttua toteutettaisiin päätösesitys esihenkilölle ja muulle henkilöstölle sekä asukkaille.

Opinnäytetyö toteutettiin punniten työn edellyttämiä resursseja ja tutkimuseettisiä ohjeistuksia. Kaikille työn osapuolille annoimme tiedoksi sen, että opinnäytetyö on julkinen asiakirja. Opinnäytetyössä noudatettiin henkilötietojen käsittelyyn ja salassapitoon liittyviä ohjeistuksia ja lainsäädäntöä.

Opinnäytetyötä varten haettiin tutkimuslupaa. Opinnäytetyön tilaajalle annettiin tiedoksi keskeiset tiedot, kuten aikataulutusta ja opinnäytetyön tausta-aineisto ja käyttöoikeudet. Työssä ei käsitelty henkilötietoja ja videoon osallistuminen oli vapaaehtoista. Palaverista ja haastatteluista ilmoitettiin ennakoivasti. Organisaatiolta vaadittavat resurssit pyrittiin pitämään vähäisinä. Perehdytysvideon käytöstä sovittiin yhdessä työn tilaajan kanssa.

Ennen kuvausten aloittamista toteutettiin aikataulusuunnitelma, jonka tarkoituksena oli helpottaa kuvauspäivien aikataulutusta. Aikataulusuunnitelmaan kirjattiin kuvauspäivämäärät, editointipäivät sekä alustava käsikirjoitus videolle.

4.1 Videon suunnittelu

Suunnitelmana oli toteuttaa videokuvaukset kyseisessä palveluasumisyksikössä kahtena eri päivänä. Yksikön henkilökunnalta kartoitettiin etukäteen asukkaiden kuvausluvut kuntoon. Videon kuvausta varten tarvittavat työvälineet arvioitiin ja puuttuvat välineet hankittiin ennen kuvausten alkua. Tällaisia hankintoja olivat esimerkiksi muistikortti ja muistitikku. Kamera ja kameranjalka löytyivät meiltä valmiina. Kuvaukselle sopivia kuvakulmia sekä taustoja mietimme etukäteen. Myös vaihtoehdot musiikin suhteen kartoitettiin jo aikaisessa vaiheessa.

Haastattelukysymykset suunniteltiin ja toimitettiin henkilökunnan pohdittaviksi ennen kuvauksia. Asukkaille tarkoitetuissa kysymyksissä huomioitiin se, että niitä jouduttaisiin selkeyttämään haastattelutilanteessa. Myös videon editointiohjelmiä mietittiin etukäteen ja niistä valittiin sopivin.

Kuvausten aikana huomioitiin, että jokainen haastateltava asukas sekä henkilökunnan jäsen näyttäytyvät videolla positiivisessa valossa. Myös haastateltavien yksityisyys ja arvokkuus huomioitiin koko prosessin ajan. Tarkoituksena oli, että video esitettäisiin yksikön henkilökunnalle sekä asukkaille. Tämä annettiin tiedoksi myös jokaiselle haastateltavalle. Kuvauksien sekä päätösesityksen ajankohta sovittiin yksikön esihenkilön kanssa.

4.2 Videon toteutus

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Asukkaiden osalta videon kuvaukset toteutettiin heidän omissa huoneissaan. Henkilökunnan haastattelut kuvattiin isossa ruokasalissa. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin, haluavatko he tietää haastattelukysymykset etukäteen, ennen videointia. Lisäksi koimme tärkeäksi sen, että kuvaukset eivät häiritse talon muuta toimintaa.

Toteutuksessa pyrittiin huomioimaan se, että jokainen haastateltava näkyisi lopullisessa videossa. Ensimmäisenä kuvauspäivänä yksikössä oli alkamassa toinen

tilaisuus, joten loppupuolella kuvatut henkilökunnan haastattelut sisälsivät liikaa taustääntä, eivätkä sen vuoksi päätyneet lopulliseen videoon.

Asukkaiden haastattelun osalta haasteeksi osoittautui kokonaisten lauseiden saaminen, sillä haastateltavat vastasivat kysymyksiin suoraan. Ajatuksena oli, että vastaukset olisivat olleet kokonaisina lauseina, mikä olisi helpottanut videon editointia.

Editointiohjelman valintaan perehdyttiin huolella, sillä kriteereinä oli valita helpokäyttöinen ja ilmainen ohjelma. Tekijöiden kokemattomuus teki oman haasteensa valintaan. Lopulta ohjelmaksi valikoitui suomenkielinen Clipchamp.

Lopulliseen videoon liitettiin mukaan myös kuvaa palveluasumisyksikön arkisista asioista. Tällaisia videossa näkyviä asioita olivat esimerkiksi ruokailussa avustaminen ja hiustenlaitto. Näissä kuvissa taustalla soi samanaikaisesti myös musiikkia, mikä loi omaa tunnelmaansa.

Musiikiksi valittiin kohderyhmälle sopiva Reijo Viidan ”Aamu Lapissa” kappale. Kappaleen käyttöoikeudet ostettiin Lickd-sivustolta. Videon editointi vaiheessa kiinnitettiin huomiota siihen, että kappaleen sanat eivät häiritse videossa esiintyvien ääntä. Lopullisessa videossa päädyttiin käyttämään kappaleen alku- ja väli-soittoja. Kappaleen sanat olisivat muuten katkenneet väärissä kohdissa sekä häirinneet haastateltavien ääntä.

Videossa esiintyvä henkilöstö oli koulutustaustoiltaan ja työkokemuksiltaan monipuolista. Videossa oli mukana muun muassa lähihoitajia, hoiva-avustaja, yksikön johtaja ja fysioterapeutti. Näin ollen saatiin erilaisia näkökulmia ja kokemuksia asukkaiden kohtaamiseen liittyen. Videossa mukana oli myös hoitotyötä tekevä sijainen, joka täydensi onnistuneesti kokonaiskuvaa ikäihmisten kohtaamisesta.

4.3 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyöprosessi polkaistiin alkuun vuoden 2023 keväällä. Varsinainen opinnäytetyön aihe tarkentui toukokuussa, jolloin alettiin työstämään tutkimussuunnitelmaa. Toiminnallinen osuus, eli videokuvaukset sekä videon editointi suoritettiin marraskuun aikana. Pieniä videon korjauksia tehtiin myös joulukuussa. Opinnäytetyö valmistui tammikuussa. Opinnäytetyön materiaaleissa ja lähteissä hyödynnettiin Vaasan ammattikorkeakoulun tieteellistä kirjastoa sekä Eepos kirjas-toja.

5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSET

5.1 Henkilökunnan vastaukset

Kysymyksestä ”Miten kuvailisit vuorovaikutusta ikäihmisten kanssa palveluasumisympäristössä?” haastateltavat nostivat esiin vuorovaikutuksen olevan kahden ihmisen yhdessäoloa sekä asukkaan hoitotyön yhteydessä puhumista. Vuorovaikutuksen haasteeksi nostettiin muun muassa asukkaiden kognitiiviset haasteet, asukkaiden terveydentila, muistisairaus tai mielenterveysongelmat, jotka saattavat rajoittaa vastavuoroista keskustelua.

Samat kognitiiviset haasteet nousivat esiin henkilökunnan vastauksista myös kysyttäessä ”Millaisia haasteita kohtaat ikäihmisten kohtaamisessa päivittäisessä työssä?” Vastauksissa korostui muistisairauden tai mielenterveysongelmien tuomat harhakuvitelmat. Vanhus ei hyväksy sairauttaan ja kokee voimavaransa vielä hyväksi, eikä hyväksy asumista palvelukodissa. Haasteeksi koettiin myös se, että asukkaan viha, kipu, epämukava olo ym. purkautuu ulos hoitajiin kohdistuvana solvauksena, nimittelynä, lyömisenä, raapimisena ja sylkemisenä. Myös kommunikaation puute ja oman itsensä ilmaisemisen puute koettiin vastauksissa haasteeksi.

Mikä sitten on henkilökunnan mielestä tärkeintä ikäihmisen kohtaamisessa? Vastauksissa korostui oikeanlaisen asenteen olevan tärkeintä. Vastauksien mukaan jokainen asukas tulisi ottaa huomioon yksilönä ja kuunnella, mitä hänellä on sanottavaa. Myös läsnäolo, ystävällisyys ja ymmärtäväisyys mainittiin tärkeiksi kohtaamisen onnistumisen kannalta. Lisäksi eräs haastateltava korosti koskettamisen tärkeyttä varsinkin silloin, kun ikäihminen ei pysty vastaanottamaan tai ilmaisemaan itseään puheella.

Kysymyksen ”Miten pyrit luomaan luottamuksellisia suhteita ikäihmisiin?” vastauksissa haastateltavat nostivat esiin puhumisen ja kuuntelemisen tärkeyden sekä suhtautumisen heihin oman kotinsa isäntänä ja emäntänä. Hoitaja ei saa olla ”pomo” joka päättää asioista. Myös asukkaiden huoneisiin mentäessä

koputtamista oveen pidettiin erityisen tärkeänä. Haastateltavat kertoivat myös luovansa luottamuksellisia suhteita ikäihmisiin kertomalla jotain itsestään sopivissa tilanteissa ja olemalla kiinnostuneita ikäihmisen eletystä elämästä.

Asukkaan eletystä elämästä tietämisen tärkeys korostui myös kysyttäessä: ”Millaiset tekijät vaikuttavat siihen, miten kohtaat eri ikäihmisiä yksilöinä?” Vastausten mukaan ikäihminen kohdataan yksilöllisesti ja asukkaan mielenkiinnon kohteet ja eletty elämä ovat kohtaamisessa tärkeässä roolissa. Vastausten mukaan hoitajan omalla käyttäytymisellä, puhetyylillä ja äänensävyllä on suuri vaikutus kohtaamisessa. Kohteliaisuus ikäihmisiä kohdatessa nousi keskeiseksi teemaksi haastateltavien osalta. Yhdeltä haastateltavalta tuli myös konkreettinen ehdotus: Asukkaita ja hänen omaisiaan haastatteleamalla tulisi kerätä tietoa ikäihmisen tavoista ja tottumuksista. Nämä tiedot tulisi saattaa uuden työntekijän saataville, jotta tämän työskentely kohtaamisen osalta helpottuisi.

Kysymykseen ”Millaisia parannusehdotuksia tai suosituksia antaisit ikäihmisten kohtaamisen parantamiseksi palveluasumisympäristössä?” haastateltavat vastasivat melko yksiselitteisesti: kiireettömyyttä ja aikaa. Yksi haastateltava totesi seuraavanlaisesti: ”Kultainen sääntö pätee tähän hyvin. Miten haluat itseäsi kohdeltavan, niin kohtele heitä sillä tavalla. Tai työskennellessä voi ajatella, jos tämä olisi äitini tai isäni, miten silloin toiminisin.” Haastateltavat nostivat tärkeäksi asiaksi sen, että heti alussa asukas saisi hyvän kuvan henkilökunnasta. Saapuessa hänet otetaan hyvin vastaan yksikköön ja ollaan ystävällisiä. Myös tämän kysymyksen vastaukseksi eräältä haastateltavalta nousi esiin uuden työntekijän perehdytys asukkaiden tapoihin ja tottumuksiin.

Kysymykseen ”Millaisia positiivisia kokemuksia olet saanut ikäihmisten kanssa työskennellessänne?” haastateltavat kertoivat muun muassa saaneensa elämän viisauksia, hyviä keskusteluja, mukavia omaisten kohtaamisia, tavallisen arjen nik-sien vaihtoa ja reseptien vaihtoa. Positiiviseksi kokemukseksi kerrottiin myös kuuluksi tulemisen tunne sekä tunne odotetuksi ja kaivatuksi tulemisesta. Osa

henkilökunnasta nosti myös esille samalle aaltopituudelle pääsemisen ikäihmisen kanssa.

Kysymykseen ”Minkälaista tukea ja resursseja tarvitsisit paremman ikäihmisten kohtaamisen mahdollistamiseksi?” haastateltavat nostivat esiin työkavereiden kanssa puhumisen ja heiltä kysymisen. Tiimityö oli haastateltavien mielestä tärkeää kohtaamisen onnistumisen kannalta. Kollegoilta voidaan kysyä, minkälainen huumori kohdattaessa sopii kullekin asukkaalle. Jälleen esiin nousi myös ehdotus, että omaisilta voisi kysellä enemmän asiakkaan tavoista ja tottumuksista, mikä helpottaisi hoitotyötä.

5.2 Asukkaiden vastaukset

Kysyttäessä ”Miten koet henkilökunnan kohtaamiset ja vuorovaikutuksen?” haastateltavat asukkaat pitivät lähtökohtaisesti henkilökunnan kohtaamista ja vuorovaikutusta hyvänä. Yksi haastateltavista totesi hoitajien olevan asiantuntevia ja inhimillisiä. Toinen korosti sitä, että on viihtynyt hyvin, muttei tiedä puolison mieltä pidettä asiaan, koska hän ei kykene sanalliseen kommunikaatioon enää kenenkään kanssa.

Kysymyksien ”Millaisia suhteita olet solminut muihin asukkaisiin? Kuinka tärkeää sosiaalinen vuorovaikutus on sinulle?” Haastateltavat toivat esiin seuraavanlaisia asioita: Yksi asukas kertoi pelaavansa korttia muutaman asukkaan kanssa. Eräs asukas kertoi saaneensa myös läheisempää juttuseuraa hoitokodin muista asukkaista. Useampi asukas mainitsi kommunikaatiohaasteista, sillä jokaisella ikäihmisellä on erilainen toimintakyky ja yksilölliset haasteet, kuten esimerkiksi kuulon heikentyminen.

Kysymykseen ”Kuinka voitaisiin parantaa henkilökunnan koulutusta ja asennetta ikäihmisten kohtaamisessa?” haastateltavista osa totesi huumorin olevan hyvä työkalu ikäihmisten kohtaamisessa. Eräs asukas kertoi myös hänelle olevan

tärkeää se, että ”hoitaja asettuu samalle tasolle hoidettavan kanssa, eikä esitä pyhimystä”.

Kysymykseen ”Onko sinulla erityisiä toiveita, tai ideoita siitä, kuinka asukkaiden osallisuutta voitaisiin lisätä palveluasumisympäristössä?” kysymykseen emme saaneet haastateltavilta suoranaisia vastauksia. Eräs haastateltavista kuitenkin huomioi yksikössä olevat säännölliset asukaskokoukset.

Kysymykseen ”Onko jotain erityistä, joka on tehnyt kohtaamisista täällä palvelutalossa mukavia tai haastavia?” osa haastateltavista oli samaa mieltä siitä, että hoitohenkilöstö osoittaa aitoa kiinnostusta heidän elämäänsä ja tapojaan kohtaan. Esiin nousi myös yhden asukkaan epätietoisuus hoitajien nimistä sekä eräs asukas nosti esiin myös hoitajien kiireen, sillä hän kovasti odotti hoitajaa katsomaan rikkoutunutta tietokonettaan.

Kysymykseen ”Kuinka henkilökunta on tukenut ja edistänyt positiivisia kohtauksia täällä?” yksi haastateltavista koki tärkeänä henkilökunnan tuen puolisonsa menettämisen hetkellä ja sen jälkeen. Hän koki, että oli saanut tarpeeksi tukea tilanteeseen juttelemalla henkilökunnan kanssa.

Kysymykseen ”Millaiset asiat tekevät päivittäisistä kohtaamisista mukavia ja merkityksellisiä teille?” yksi haastateltavista totesi viihtyvänsä hoitokodissa jokaisena päivänä. Moni haastateltavista piti hoitajia mukavina ja he kokivat, että heidän on luontevaa keskustella hoitohenkilöstön kanssa kaikista asioista.

Kysymykseen ”Mikä auttaa teitä tuntemaan olonne tervetulleiksi ja kuulluiksi täällä palvelutalossa?” haastateltavista moni vastasi koputtamisen oveen olevan tärkeä asia.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Prosessi ja yhteistyö

Opinnäytetyön aihe tuli tilaajaorganisaatiolta, jossa toinen meistä on työskennellyt. Opinnäytetyön aihe puhutteli meitä molempia, sillä olemme työskennelleet ikäihmisten parissa vuosikausia ja ymmärrämme kohtaamisen tärkeyden sosiaali- ja terveysalalla.

Tilaajaorganisaation kanssa ilmeni kuitenkin kuvaus- ja haastattelulupien sekä julkaisuprosessin kanssa haasteita, vaikka alkuun annettiin ymmärtää niiden olevan kunnossa. Asian selvittämiseen kului hukkaan useampi viikko, mikä hidasti huomattavasti työn tekoa. Lopullinen perehdytysvideotuotos oli tarkoituksena esittää henkilökunnalle sekä asukkaille esitystilaisuudessa. Tämä jäi valitettavasti toteuttamatta, kun emme saaneet siihen lopulta lupaa.

Lopullinen perehdytysvideo jää ainoastaan esihenkilön nähtäville ja käyttöön. Tämä harmitti meitä suunnattomasti, koska olisimme halunneet näyttää valmiin perehdytysvideon loppuesityksessä kaikille projektissa mukana olleille, sekä muulle henkilöstölle ja asukkaille. Video olisi mielestämme sen positiivisuuden vuoksi nostattanut mielialoja kyseisessä yksikössä sekä toiminut mukavana yhteisöllisenä juttuna asukkaille. Video olisi toiminut myös innostamisen välineenä hoitohenkilöstölle. Tilaajaorganisaation pyynnöstä opinnäytetyössämme emme myöskään mainitse kyseisen yksikön nimeä.

Itsemääräämisoikeus oli yksi opinnäytetyömme keskeisistä käsitteistä, mikä jäi mielestämme uupumaan asukkaiden osalta, kun lopuksi kävi ilmi, että meille annetuista tiedoista poiketen asukkaiden haastattelemisen ei ollutkaan hyväksyttävää haastattelu- ja kuvausluvista huolimatta. Näkemyksemme on, että kielto videon julkaisusta ei tue asukkaiden itsemääräämisoikeutta.

Jäimmekin pohtimaan, miksi työn tilaajaorganisaation laatutiimi ei halunnut lopulta antaa lupaa perehdytysvideon näyttämislle, vaikka videon tarkoitus oli hyvä

ja sitä olisi voinut meidän näkemyksiemme mukaan käyttää myös organisaation muissa yksiköissä. Pohdimme, oliko kyseessä mahdollinen mainehaitta, jota laatu tiimi niin kovasti pelkäsi, sillä hoivapalveluja tuottavat yksityiset hoivayritykset ovat olleet paljon uutisissa viime vuosien aikana. Yksityisen puolen haasteita ovat muun muassa olleet resurssien puute, henkilöstön pätevyys ja riittävyys sekä puutteellinen laadunvalvonta. Näiden epäkohtien korjaamiseksi on jouduttu jopa sulkemaan ympärivuorokautisia hoivakoteja.

6.2 Tavoitteiden täytyminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä ikäihmisten kohtaamiseen palveluasumisen ympäristössä ja tuottaa perehdytysmateriaaliksi selkeä video ikäihmisten kohtaamisesta. Perehdytysvideon pyrkimyksenä oli saada asukkaiden sekä hoitohenkilöstön ääni kuuluviin ja muistuttaa samalla kohtaamisen tärkeydestä vanhoille sekä uusille työntekijöille. Henkilökunnan sekä asukkaiden haastattelupäivät pyrittiin pitämään rentoina ja avoimina. Jokaisella haastateltavalla oli mahdollisuus myös kysyä meiltä haastattelijoilta kysymyksiä.

Ikäihmisten hoitotyö oli yksi keskeisimpiä asioitamme opinnäytetyössämme. Tämän vuoksi tavoitteenamme oli saada perehdytysvideoon näkyviin myös ikäihmisten tavallista hoitotyön arkea, sillä se rytmittää päivien kulkua ja on iso osa palveluasumisyksikön arkea. Tämä toteutettiin siten, että liitimme lopulliseen perehdytysvideoon kuvaa esimerkiksi ruokailutilanteesta sekä hiusten rullaamisesta. Laitoimme perehdytysvideoon myös ikäihmisille tuttua musiikkia, minkä tarkoituksena oli luoda tunnelmaa ja edesauttaa oppimiskokemusta ikäihmisten kohtaamisesta. Perehdytysvideolle päätyneet haastatteluvastaukset olivat arkisiin asioihin ja tekemisiin liittyviä ajatuksia.

6.3 Video innostamisen välineenä

Opinnäytetyömme tarkoitus oli toimia innostamisen välineenä, sekä kannustaa henkilöstöä reflektoimaan kohtaamisten tärkeyttä heidän työssään. Lisäksi pyrkimyksenämme oli, että työ herättäisi ajatuksia ja keskustelua aiheen ympäriltä,

kuten se jo keskeneräisenä osittain tekikin. Toiveena oli, että valmis työ ei ainoastaan tarjoaisi tietoa, vaan myös antaisi erilaisia välineitä mahdollisiin muutoksiin.

Työprosessin aikana esiin nousi myös henkilökunnan omia ajatuksia opinnäytetyöaiheeseen liittyen. Henkilökunta koki, että perehdytysvideon myötä heillä oli myös itsellään mahdollisuus kertoa muille työyhteisön jäsenille omia mielipiteitään työskentelystä ikäihmisten kanssa. Yksi haastateltavistamme liikutui kovasti ajatellessaan, että saa jakaa perehdytysvideon kautta omia ajatuksiaan. Koimme tämän positiiviseksi ja hienoksi asiaksi, sillä tavoitteenamme oli perehdytysvideon myötä innostaa myös henkilökuntaa. Tiedostamme, että jokaisella hoitotyötä tekevällä on omanlaiset työskentelytapansa ja siksi onkin tärkeää, että niistä puhutaan myös avoimesti kollegoiden kesken.

6.4 Elämäkerrallisuus

Videohaastatteluja tehdessämme henkilökunnan keskuudesta nousi myös konkreettisia ideoita paremman kohtaamisen toteuttamiseksi uusien työntekijöiden perehdytyksen osalta. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi uusien työntekijöiden tutustuttaminen perinpohjaisesti asukkaiden taustoihin sekä tapoihin. Tämä koettiin erityisen tärkeäksi, sillä jokaisella ikäihmisellä on taustallaan arvokas ja omanlainen historia, jonka tunteminen auttaa hoitohenkilökuntaa ymmärtämään asukkaan käyttäytymistä erilaissa tilanteissa. Haastatteluvastausten perusteella voimme todeta ikäihmisten elämänsä kaaren tuntemisen olevan tärkeä asia. Näkemyksemme on, että uudelle työntekijälle tulisi antaa aikaa rauhassa tutustua ikäihmisen jo elettyyn elämään sekä hänen tapoihinsa. Myös omaisten kanssa käydyt keskustelut auttavat hoitohenkilöstöä ymmärtämään ikäihmisten erilaisia tarpeita.

Henkilökunta piti tärkeänä asiana myös asukkaiden keskinäisen vuorovaikutuksen tukemista ja sitä, että ikäihmisellä on mahdollisuus kysyä hoitohenkilökunnalta asioita hänen omasta elämästään. Näiden asioiden avulla voidaan edistää

positiivisia ja onnistuneita kohtaamisia. Nämä asiat halusimme nostaa esiin myös lopulliselle perehdytysvideolle.

6.5 Kiireettömyys

Resurssien osalta koko henkilöstö ilmaisi kiireettömyyden tärkeäksi seikaksi kohtaamisten osalta. Olisi tärkeää, että arjen keskellä heillä olisi aikaa ja tilaa kohdata jokainen asukas yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Tämä auttaisi henkilöstöä syventymään jokaiseen yksittäiseen vuorovaikutustilanteeseen, sekä helpottaisi luottamuksellisten suhteiden syntymistä. Toive kiireettömyydestä ei rajoittunut ainoastaan henkilökunnan toiveeksi, sillä myös osa asukkaista ilmaisi kokemuksensa henkilökunnan kiireestä. Kokemuksiemme mukaan myös liiallinen kiire lisää hoitovirheitä sekä väärinymmärryksiä.

Muita haastatteluissa esiin tulleita tärkeitä asioita olivat luottamuksen merkitys jo ensimmäisestä kohtamisesta lähtien sekä erilaisia tapoja ja tyylejä luottamuksen osoittamiseen. Tällaisia tapoja olivat muun muassa huomion kiinnittäminen omaan äänenpainoon ja kohteliaisuuteen. Vastauksissa tuotiin esille myös omalla asenteella olevan merkitystä ikäihmisten kanssa työskennellessä ja heitä kohdattaessa. Olemme törmänneet tähän asiaan myös itse hoitoalalla työskennellessämme. Omalla asenteella on vaikutusta työssä jaksamiseen sekä työyhteisön ilmapiiriin.

6.6 Dialogisuus

Perehdytysvideossa toimme esiin, kuinka erilaisten ja mielekkäiden aktiviteettien parissa käytävä vuorovaikutus lisää ikäihmisten arvokkuudentunnetta, vaikka yleisesti kohtaaminen keskittyy arkisten asioiden ympärille. Henkilökunnan haastatteluissa nousivat esille moneen kertaan muistisairaudet ja kognitiiviset vaikeudet. Näiden asioiden koettiin tuovan haasteita erilaisiin kohtaamisiin liittyen. Tällaisissa tilanteissa läsnäolo, kuuntelu, huomioonottaminen ja koskettaminen ovat keskeisessä asemassa, kun pyritään kohtaamaan ikäihminen yksilöllisesti. Nämä asiat halusimme nostaa myös perehdytysvideolle, koska mielestämme dialogisuus

on avain hyvään ikäihmisten kohtaamiseen ja hoitoon. Dialogisuus korostuu myös kuolevan ikäihmisen kohtaamisessa. Silloin on erityisen tärkeää tarjota ymmärrystä ja tukea kuolevalle sekä hänen omaisilleen ja kunnioittaa yksilöllisyyttä ja ikäihmisen arvoa.

Dialogisuuteen liittyen eräs asukkaista myös korosti erityisesti sitä, kuinka tärkeää on, että hoitaja asettuu samalle tasolle asukkaiden kanssa. Mielestämme dialogisuus toteutui kyseisessä asumisyksikössä vastausten perusteella hyvin. Haastatteluvastausten perusteella voimme todeta dialogisuuden olevan ikäihmisten kohtaamiseen erinomaisesti sopiva teoria, sillä se korostaa aitoja ja kunnioittavia vuorovaikutustilanteita, vähentää väärinkäsityksiä ja auttaa rakentamaan luottamusta.

Ikäihmisten parissa dialogisuus parantaa sosiaalista osallisuutta sekä aktiivista elämää ja on sen vuoksi lisäämässä ikäihmisten merkityksellisyyden tunnetta. Dialogisuus edistää vuorovaikutussuhteita hoitohenkilökuntaan, omaisiin ja muihin asukkaisiin. Ilman sujuvaa dialogisuutta hoitotyötä on lähes mahdotonta toteuttaa laadukkaasti.

Dialogisuus ikäihmisten palveluasumisympäristössä saattaa toisinaan olla haastavaa, sillä esimerkiksi kulttuurilliset erot ja henkilökunnan resurssipaineet voivat olla omiaan ehkäisemässä onnistuneita ja luottamuksellisia kohtaamisia. On tärkeää, että jokainen hoitohenkilökunnasta reflektoi omaa toimintaansa kohtaamistilanteissa ja lisää sen avulla ikäihmisten hyvinvointia ja päätöksentekomahdollisuuksia omassa elämässään.

6.7 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus näkyi haastatteluvastauksissa muun muassa siten, että henkilökunnalla tulisi olla ymmärrys siitä, että he työskentelevät asukkaiden omassa kodissa. Tämän asian huomioimme myös omalta osaltamme palveluasumisyksikössä kulkiessamme ja haastatteluja tehdessämme. Itsemääräämisoikeus on teemanäkökulman ajaton, sen kunnioittaminen ja säilyttäminen ovat tärkeässä osassa läpi

yksilön elämän. Itsemääräämisoikeus korostuu ihmisen vanhetessa ja terveydentilan muuttuessa, vaikka sen toteuttaminen saattaakin olla haasteellista ja vaatia erilaisia ratkaisuja.

6.8 Huumori

Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen osalta asukkaiden sekä henkilökunnan haastatteluissa painottuivat erityisesti huumorin tärkeys. Huumori koettiin hyvänä työkaluna moneen eri tilanteeseen. Videohaastattelussa esiin tuotiin myös tiimityön merkitys, mikä näkyi myös siinä, että hoitohenkilökunnan välillä käydään keskustelua siitä, millaisesta huumorista kukin asukas pitää.

Haastatteluiden yhteydessä mekin saimme huomata, kuinka huumori korostui useassa eri tilanteessa asukkaiden ja henkilökunnan välisissä vuorovaikutustilanteissa. Tämän vuoksi huumori haluttiin nostaa ja saada näkyväksi myös lopulliselle perehdytysvideolle.

Hoitotyön tekeminen itsessään on raskasta henkisesti sekä fyysisesti, sillä työpäivän aikana voi sattua ja tapahtua monenlaisia asioita. Kokemustemme mukaan huumori on yksi selviytymiskeino raskaassa työssä. Huumori voi lisätä positiivista ilmapiiriä, lievittää stressiä ja luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta ikäihmisten kanssa. Nauru ja yhdessä jaetut hetket tekevät työstä inhimillistä ja luovat siltoja sukupolvien välille.

6.9 Lopullinen perehdytysvideo

Kaikkien haastattelukysymysten vastauksia emme laittaneet lopulliselle perehdytysvideolle, koska video pyrittiin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti pitämään ytimekkäänä ja lyhyenä. Kaikkien kysymysten läpikäyminen ja videoiminen olisivat venyttäneet videon lopullista pituutta liiaksi, mikä olisi voinut häiritä katsojien keskittymistä, eikä näin ollen olisi ollut kiinnostavaa katsottavaa.

Halusimme perehdytysvideota tehdessämme huomioida myös asukkaiden oman jaksamisen ja mukavuuden. Jotkin kysymykset aiheuttivat myös tunteiden

purkautumista, joita emme halunneet lopulliselle perehdytysvideolle tuoda. Harmiksemme asukkaiden videokuvausten osalta videosta ei saatu niin selkeää kuin olisimme toivoneet, sillä asukkaiden kognitiiviset haasteet näkyivät haastatteluja tehdessämme. Lopulliseen perehdytysvideoon tiivistimme useimmat samankaltaiset vastaukset yhdeksi kokonaisuudeksi ja keskityimme opinnäytetyömme keskeisiin teorioihin. Meille tärkeää oli myös se, että perehdytysvideo olisi visuaalisesti kaunis ja videolla olevien äänien voimakkuus pysyisi saman tasoisena läpi videon.

Lopulliseen perehdytysvideoon lisäsimme myös erilaisia tekstikohtia, joilla korostimme ja selkeytimme tärkeitä asioita. Perehdytysvideo pyrittiin pitämään kaikilta osin yleisilmeeltään positiivisena ja mukavana. Tässä koimme onnistuneemme hyvin. Perehdytysvideon lopullinen pituus on: 8 minuuttia 43 sekuntia.

6.10 SWOT-analyysi

Opinnäytetyömme SWOT -analyysin vahvuudet kohtaan kirjaamamme tekijät toteutuivat mielestämme odotetusti. Vahvuuksiksemme kirjasimme muun muassa työkokemuksemme ikäihmisten parissa sekä työlle ilmenneen tarpeen. Työhistoriamme aikana olemme työskennelleet pitkään lähihoitajina ikäihmisten parissa. Tämän vuoksi meillä oli ennakkoon vahva ymmärrys hoitoalan haasteista sekä ikäihmisten tarpeista. Tämä mahdollisti konkreettisen näkökulman opinnäytetyöllemme.

Mahdollisuuksiin kirjaamamme asiat toteutuivat myös mielestämme hyvin. Työmme avulla nostimme ikäihmisten äänet kuuluviin. Vaikka lopullista perehdytysvideota meillä ei ollutkaan lopulta lupaa näyttää henkilöstölle tai asukkaille, on heillä kuitenkin mahdollisuus lukea opinnäytetyömme kirjallinen osuus, joka sisältää kaikki projektin keskeisimmät havainnot.

SWOT-analyysissä heikkoudet kohtaan kirjasimme kokemattomuutemme media-taitojen osalta sekä haasteet työn sisällön suunnittelussa ja rajaamisessa.

Heikkoudet osoittautuivat työn edetessä realistisiksi. Niiden tunnistaminen kuitenkin alusta alkaen tarjosi meille mahdollisuuden kehittää itseämme niiden parissa.

Aikataulun noudattaminen ja työn laajeneminen olivat opinnäytetyömme suurimmat uhat, jotka kirjasimme SWOT-analyysiimme. Erilaisten syiden vuoksi aikataulun noudattaminen oli haasteellista. Työlle annetut selkeät tavoitteet auttoivat meitä pysymään työn alkuperäisessä rajauksessa.

6.11 Ammatillinen kehittyminen

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli haastava perhe-elämän, työn sekä opiskelujen yhteensovittamisen vuoksi. Alkuperäisenä suunnitelmana oli tuottaa kirjallinen sekä sähköinen perehdytyskansio tilaajaorganisaatiolle, mutta työ rajattiin heti alkuvaiheessa kattamaan ainoastaan ikäihmisten kohtaamisen. Lähteiden etsiminen oli alkuun haastavaa, mutta loppujen lopuksi löysimme niitä monipuolisesti.

Työmme teoreettinen tietoperusta on kerätty kirjallisuuden sekä aikaisempien osaamisten ja kokemusten myötä. Vahvuutenamme koimme ikäihmisten parissa työskentelyn hoitajan näkökulmasta. Kohtaaminen ja sen tärkeys ovat kokonaisuudessaan vanhenematon aihe, ja lisätutkimuksilla ja erilaisilla kokemuksilla sitä on mahdollista kehittää jatkuvasti.

Opinnäytetyö kehitti tekijöitä ammatillisesti. Tekijöillä ei ollut aikaisempaa kokemusta opinnäytetyön tekemisestä. Työtä tehdessämme saimme uusia kohtaamiseen liittyviä näkökulmia sekä syvensimme tietoaamme ikäihmisten fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista tarpeista. Haastatellessamme asukkaita kiinnitimme huomiota jokaisen yksilön taustoihin ja arvoihin. Tämä lisäsi omaa ymmärrystämme sekä empatiakykyä, kun kuulimme ikäihmisten tarinoita ja heidän kokemuksiaan.

Haastatteluista tehdessämme kehitimme myös omia kommunikaatiotaitojamme ja vahvistimme omaa eettistä pohdintaamme. Myös mediatyöskentelytaitomme kehittivät paljon videokuvauksia sekä editointia tehdessämme, sillä osaamisemme olivat näiden osalta lähes mitättömät.

Opinnäytetyötä tehdessämme kehitimme lisäksi vaikeiden ja haastavien asioiden käsittelykykyämme. Paransimme myös omaa stressinsietokykyämme ja paineensietokykyämme. Vaikka työntilaaajan puolelta jouduimme valitettavasti kokemaan turhaa odottelua ja epätietoisuutta, kasvatti työn tekeminen meitä ja antoi realistista kuvaa siitä, etteivät asiat aina onnistu ensimmäisellä kerralla.

Jos aloittaisimme opinnäytetyömme tekemisen uudestaan, tekisimme useita asioita toisin, pyytäisimme organisaatiota selvittämään paremmin millaisia asioita yksikön asukkaiden haastattelu- ja kuvausluvut sisältävät. Varaisimme lisää aikaa videohaastatteluiden kuvaamiseen sekä käyttäisimme laadukkaampaa editointiohjelmaa. Myös asukkaiden haastattelukysymykset muotoilisimme alkujaan helpompaan muotoon ja varaisimme enemmän aikaa niiden läpikäymiseen. Työn kirjoittamiseen varaisimme myös enemmän aikaa, sillä tehokkaampi aikataulusuunnitelma olisi vähentänyt stressiä ja auttaisi meitä varmistumaan siitä, että jokainen osa-alue opinnäytetyössämme saisi tarpeeksi huomiota. Tehokkaamman aikataulusuunnitelman etuna olisi myös ollut se, että erinäisiin ongelmatilanteisiin olisi ollut paremmin aikaa reagoida.

6.12 Jatkotutkimusaiheet

Perehdytysvideo ikäihmisten kohtaamisesta on tehty tietyille tilaajalle. Sitä voidaan kuitenkin hyödyntää myös muissa ikäihmisten palveluasumisen yksiköissä. Jatkotutkimusaiheena voisi olla esimerkiksi teknologian käyttö ikäihmisten kohtaamisessa. Ympäri maailmaa ikääntyvän väestön osuus on kasvussa. Samalla teknologian kehittyessä nopeaa tahtia, on tärkeää huomioida sen vaikutukset myös ikäihmisiin eri palveluissa. Teknologia tarjoaa useita eri mahdollisuuksia ikäihmisten kohtaamiseen, mutta myös erilaisia haasteita ja eettisiä kysymyksiä. Toinen

mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla ikäihmisten kohtaaminen kotihoidossa. Olisi mielenkiintoista tutkia kotihoidon asiakkaiden ja henkilökunnan kannalta, toteutuuko hyvä ja yksilöllinen kohtaaminen kotihoidossa.

LÄHTEET

- Caris-Verhallen, W. M., Kerkstra, A., & Bensing, J. M. (1999). Non-verbal behaviour in nurse-elderly patient communication. *Journal of advanced nursing*, 29(4), 808. Viitattu 10.12.2023. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1999.00965.x>
- Hallikainen, M., Mönkäre, R., Erkinjuntti, T., Immonen, A., & Pihlakari, P. (2019). *Muistisairaahan hoito*. Duodecim.
- Kan, S. (2022). *Ikääntyneiden osallisuus ja kuntoutuminen*. Sanoma Pro Oy.
- Kankare, H., Lintula, H. (2004). *Vanhuksen äänen kuuleminen*. Tammi.
- Kostamo, P., Airaksinen, T., & Vilka, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Art House.
- Mattila, K. (2008). *Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. PS-kustannus.
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö*. Edita Prima Oy.
- National institute on aging. (2022). What is dementia? Symptoms, types, and diagnosis. Viitattu 11.12.2023. <https://www.nia.nih.gov/health/alzheimers-and-dementia/what-dementia-symptoms-types-and-diagnosis>
- Sarvimäki, A., Heimonen, S. & Mäki-Petäjä-Leinonen, A. (2010). *Vanhuus ja haavoittuvuus*. Edita.
- Styrman, T. & Tornainen, M. (2018). *Kunnioittavan kosketuksen käsikirja: Ammatillinen kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. PS-kustannus.
- Voutilainen, P. & Löppönen, M. (2020). *Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä hoito*. Duodecim. Viitattu 10.12.2023. <https://www.kaypahoito.fi/nix01676>
- Vuorinen, T. (2013). *Strategiakirja: 20 työkalua*. Talentum.

Vuotilainen, P., Vaaramaa, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. (2002). *Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu: Opas laatuun*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

LIITTEET

LIITE 1. HENKILÖKUNNAN KYSYMYKSET

1. Miten kuvailisit vuorovaikutusta ikäihmisten kanssa palveluasumisympäristössä?
2. Mikä on mielestäsi tärkeintä ikäihmisten kohtaamisessa hoitohenkilöstön näkökulmasta?
3. Millaisia haasteita kohtaat ikäihmisten kohtaamisessa päivittäisessä työssäsi?
4. Miten pyrit luomaan luottamuksellisia suhteita ikäihmisiin?
5. Millaiset tekijät vaikuttavat siihen, miten kohtaat eri ikäihmisiä yksilöinä?
6. Miten koet tiimityön merkityksen ikäihmisten hyvinvoinnin edistämisessä?
7. Millaisia positiivisia kokemuksia olet saanut ikäihmisten kanssa työskennellessänne?

LIITE 2. ASUKKAIDEN KYSYMYKSET

1. Miten koet henkilökunnan kohtaamiset ja vuorovaikutuksen?
2. Millaisia suhteita olet solminut muihin asukkaisiin? Kuinka tärkeää sosiaalinen vuorovaikutus on sinulle?
3. Kuinka voitaisiin parantaa henkilökunnan koulutusta ja asennetta ikäihmisten kohtaamisessa?
4. Onko sinulla erityisiä toiveita tai ideoita siitä, kuinka asukkaiden osallisuutta voitaisiin lisätä palveluasumisympäristössä?
5. Onko jotain erityistä, joka on tehnyt kohtaamisista täällä palvelutalossa mukavia tai haastavia?
6. Kuinka henkilökunta on tukenut ja edistänyt positiivisia kohtaamisia täällä?
7. Millaiset asiat tekevät päivittäisistä kohtaamisista mukavia ja merkityksellisiä teille?

8. Mikä auttaa teitä tuntemaan olonne tervetulleiksi ja kuulluiksi täällä palvelutalossa?