



samk

Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SATU TOPI

**Vuorovaikutus ja yhteistyö omaisten ja asukkaiden kanssa tehostetussa palveluasumisessa
Varsinais-Suomessa**

VANHUSTYÖNTUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Topi, Satu: Vuorovaikutus ja yhteistyö omaisten ja asukkaiden kanssa tehostetun palveluasumisen yksikössä, Varsinais-Suomen hyvinvointialueella
Opinnäytetyö, AMK
Vanhustyön tutkinto-ohjelma
Kesäkuu 2024
Sivumäärä: 29+6

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selventää Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tehostetun palveluasumisen yksikön vuorovaikutusta, yhteistyötä sekä viestintää. Opinnäytetyö toteutettiin yhdessä Satakunnan ammattikorkeakoulun ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueella sijaitsevan tehostetun palveluasumisen yksikössä asuvien asukkaiden ja heidän omaisten sekä hoitohenkilökunnan kanssa.

Aineistoa opinnäytetyöhön hankittiin haastattelemalla asukkaita sekä kyselylomakkeilla omaisilta ja hoitohenkilökunnalta. Lisäksi aineistoa täydennettiin kirjallisuudesta sekä internettiselaimen avulla. Aineiston analysointi tapahtui laadullisella sisällön analysointimenetelmällä.

Tuloksia tarkastellessa ilmeni asukkaiden saavan hyvää hoitoa, viestinnässä, yhteistyössä sekä vuorovaikutustaidoissa oli parantamisen varaa. Toivottiin mm. tervetuloisuus uuden asukkaan muuttaessa tehostettuun palveluasumiseen sekä mielekkään arjen lisäämistä virikkeillä. Tutkittujen kyselyiden mukaan hoidon suunnitelmallisuus hoitohenkilökunnan, omaisten ja asukkaiden kanssa yhdessä olisi kaikille mielekästä. Silloin hyödynnettäisiin myös asukkaan elämänhistoriaa. Asukkaiden mielekkään arjen rakentaminen kostuu asiakkaan osallisuudesta hoidon suunnitteluun, luottamuksesta, hyvästä vuorovaikutuksesta, yhteistyöstä sekä turvallisuuden tunteesta yhdessä omaisten ja henkilökunnan kanssa.

Avainsanat: vuorovaikutus, yhteistyö.

ABSTRACT

Topi, Satu: Interaction and cooperation with residents and relatives in the enhanced serviced housing unit in Varsinais-Suomi

Bachelor's thesis

Elderly work degree

June 2024

Number of pages: 29+6

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to clarify the interaction, cooperation and communication in an intensive service housing unit in the welfare area of Southwest Finland. The thesis was carried out together with the residents and their relatives and the nursing staff of the intensive service housing unit in the well-being area of Southwest Finland, Satakunta University of Applied Sciences.

The material for the thesis was obtained by interviewing the residents and by questionnaires from relatives and nursing staff. In addition, the material was supplemented by literature and internet research. The analysis of the material was carried out using a qualitative content analysis method.

The results showed that the residents received good care, but that there was room for improvement in communication, cooperation and interaction skills. It was hoped, for example, that a welcome ceremony would be organised when a new resident moved into the assisted living facility and that more meaningful daily activities would be provided. According to the interviewees, planning care together with care staff, relatives and residents would be meaningful for all. This would also make use of the resident's life history. Building a meaningful daily life for residents depends on the involvement of the client in care planning, trust, good interaction, cooperation and a sense of belonging.

Keywords: Cooperation, interaction

ALKUSANAT

Tämän opinnäytetyön on mahdollistanut Varsinais-Suomessa pienen kunnan tehostetun palveluasumisen yksikkö, työn tilaajana on toiminut kunta. Kunnan tuottama palvelu on siirtynyt Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tuottamaksi palveluksi 01.01.2023. Kiitokset kuuluvat niin henkilökunnalle kuin esimiehillekin siitä, että he ovat mahdollistaneet opinnäytetyön toteutumisentehostetun palveluasumisen yksikössä. Kiitos kuuluu myös omaisille ja asukkaille, jotka olivat osallisena opinnäytetyön toteutumisessa.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
2 VUOROVAIKUTUS JA YHTEISTYÖ.....	8
2.1 Vuorovaikutus	8
2.2 Yhteistyö	11
2.3 Miten yhteistyötä ja vuorovaikutusta voidaan toteuttaa?	12
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	13
3.1 Vuorovaikutuksen ja yhteistyön tarkoitus.....	13
3.2 Vuorovaikutuksen ja yhteistyön tavoitteet.....	14
3.3 Opinnäytetyön tehtävä	15
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	15
4.1 Menetelmät	15
4.2 Omaisten kyselylomakkeet	16
4.3 Asukkaiden kyselylomakkeet ja haastattelu.....	16
4.4 Hoitohenkilökunnan kyselylomakkeet	17
4.5 Palaute hoitohenkilökunnalle kyselyistä.....	18
5 TULOKSET.....	19
5.1 Omaisten kyselyn tulokset	19
5.2 Asukkaiden kyselyn tulokset	20
5.3 Henkilökunnan kyselyiden tulokset	20
5.4 Omaisten iltapäivä ja Omaistenilta.....	21
5.4.1 Omaisten iltapäivä.....	21
5.4.2 Omaistenilta	23
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	26
6.1 Tulosten tarkastelu.....	26
6.2 Luotettavuuden pohdinta	28
LÄHTEET	29
LIITTEET	30

KUVAT

Kuva 1 Vuorovaikutusta ohjaavat eettiset periaatteet	10
Kuva 2 Tiivistelmä dia omaistenillasta.....	24

TAULUKOT

Taulukko 1 Kyselyistä ja haastatteluista nousseet toiveet	13
Taulukko 2 Kyselyissä ja haastatteluissa nousseita toiveita	25
Taulukko 3 Vastanneiden prosentit	27

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön on tarkoitus selventää yhteistyötä ja vuorovaikutusta omaisten, asukkaiden ja henkilökunnan välillä. Tämä opinnäytetyö keskittyy Varsinais-Suomen hyvinvointialueella sijaitsevaan tehostetun palveluasumisen yksikköön. Asukkaita tehostetun palveluasumisen yksikössä on 39. Yksikössä on kolme osastoa; 8 asukkaan muistiyksikkö, 16 paikkainen osasto, josta 4 asukaspaikkaa on intervallihoidon eli lyhytaikaisen hoidon tarvisijoille suunnattuja ja lisäksi 15 asukkaan osasto pitkäaikaispaikan tarvisijoille. Työn tilaajana toimii kunta.

Tämän opinnäytetyön avulla paneudun epäkohtiin sekä ristiriitoihin hoidon toteutumisesta ja pyrin saamaan luottamuksellisen ja hyvän yhteishengen kaikkien välille. Laki sosiaalihuollon asiakkaan (Sosiaalihuoltolaki 22.9.2000 luku 1 §) asemasta ja oikeuksista, lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Olen työskennellyt yhtäjaksoisesti kolmetoista vuotta ko. asumispalveluita tuottavassa yksikössä. Korona pandemianaikaan olen kiinnittänyt huomion omaisten epäluottamukseen sekä ahdistukseen asukkaiden hoidosta.

Valmiin opinnäytetyön vastaanottaja on Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Tehostetun palveluasumisen yksikkö on siirtynyt 01.01.2023 alkaen Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tuottamaksi palvelukseksi. Varsinais-Suomen hyvinvointialue on supistanut asukaspaikkoja siten, että yksi osasto suljetaan kokonaan 8 paikkainen, josta tehdään etähoivayksikkö sekä jäljelle jäävien osastoiden asukaspaikkoja on yhteensä 27 ja kaikki ovat pitkäaikaishoidon paikkoja.

2 VUOROVAIKUTUS JA YHTEISTYÖ

2.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on kahden tai useamman ihmisen välistä kommunikointia, sanoin, elein, ilmein ja kehonkielellä toteutuvaa. Vuorovaikutus on vastavuoroista toisen ihmisen tai useamman ihmisen kanssa yhtä aikaa toteutuvaista. Vuorovaikutuksessa pyritään olemaan aidosti läsnä ja kiinnostunut, kuuntelemaan asiakasta tai omaista, olemaan empaattinen sekä luomaan kiireetöntä ilmapiiriä. Vuorovaikutuksella pyritään vaikuttamaan toiseen ihmiseen/ihmisiin siten, että saadaan luotua luottamuksellinen sekä yhteistyökykyinen hoitosuhde asukkaan kanssa, jossa omaiset ovat hyvin tärkeä ottaa huomioon. Vuorovaikutus ja yhteistyö on työväline henkilökunnan, asukkaiden ja omaisten välillä. Jokainen hoitaja pystyy omalla käytöksellään vaikuttamaan yhteistyön ja vuorovaikutuksen toimintaan. Vuorovaikutustaitoja pystyy kehittämään koko elinajan ajan. Kun vuorovaikutus ei toimi, helposti tulee väärinkäsityksiä sekä väärinymmärryksiä, eripuraa ja ristiriitoja.

Mitä on vuorovaikutus, miten sitä toteutetaan, miten toimii yhteistyö asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan välillä?

Vuorovaikutusta on verbaalinen ja nonverbaalinen ns. kehonkieli, johon kuuluvat mm. eleet ja ilmeet, katsekontakti, kosketus, kehon tuottamat asennot ja liikkeet sekä kiireetön olemus.

*”Annettu hymy ei maksa mitään,
mutta saajalle se antaa paljon”*

Sanallisen viestinnän ja sanattoman viestinnän tulee olla samaa tarkoittavaa, ne eivät saa erota toisistaan. Esimerkkinä tästä voisin kertoa kiireen. Jokaisella hoitajalla on kiire, mutta sitä ei koskaan saa näyttää asukkaalle. Kun puhut asukkaalle/omaiselle, tilaisuudessa tulee olla vastavuoroisesti läsnä, katsekontaktissa. Kiireen näyttäminen asukkaalle tai omaiselle tuo sellaisen tunteen, ettei hoitajaa kiinnosta asia tai hän ei halua kuunnella, eikä siten luoda

luottamuksellista hoito-/omaisuhdetta. Aina on aikaa kuunnella ja tulla kuuluksi sekä sitä kautta ymmärretyksi, jotta ristiriitaisuutta ei syntyisi. Asukkaalla ja omaisella on oikeus tulla kuulluksi, ymmärretyksi sekä hyväksytyiksi juuri sellaisina kuin he ovat. Näin luodaan turvallinen ja luottamuksellinen sekä toimiva vuorovaikutussuhde. Vuorovaikutuksella pyritään vaikuttamaan toiseen ihmiseen/ihmisiin siten, että saadaan luotua luottamuksellinen sekä yhteistyökykyinen hoitosuhde asukkaan kanssa, jossa omaiset ovat hyvin tärkeä ottaa huomioon.

Ihmiset ovat erilaisia ja niin vuorovaikutus ja yhteistyökin on erilaista eri ihmisten välillä. Persoonallisuudet eroavat, kaikista ei tarvitse tykätä, mutta kaikkien kanssa pitää tulla toimeen, sekä pitää muistaa, että hoitaja on palveluammatissa, jossa hänellä on asiakkaita. Asiakkaiden asioihin haetaan yhteistä ratkaisua, yhteisiä pelisääntöjä ja rutiinien noudattamista niin, että hoidon toteuttamisella ei litistetä asiakkaan itsemääräämisoikeutta, vaan työote on kuntouttavaa sekä mielekästä kaikille osapuolille. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa edellä mainituista asioista keskustellaan; sekä tarvittaessa päivitetään asiakkaan voinnin huononemisen myötä.

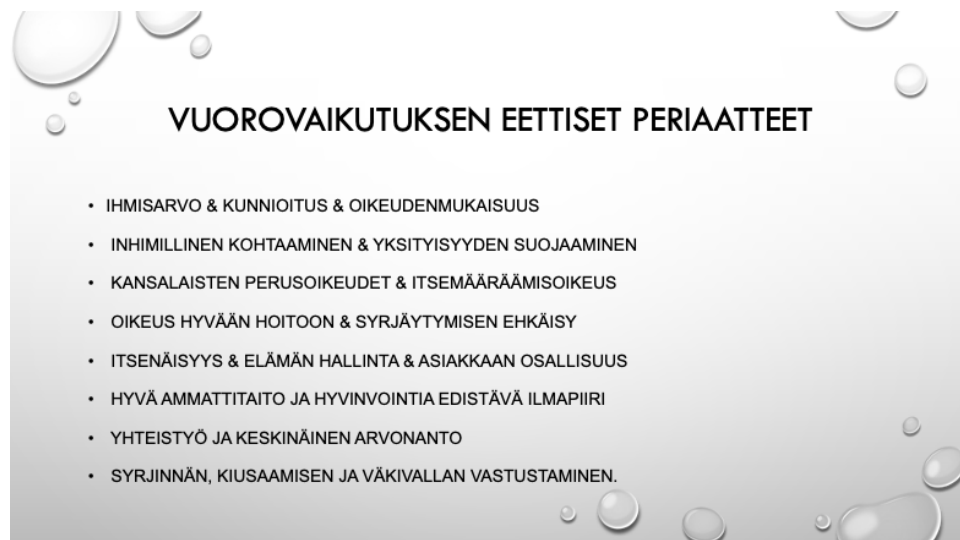
Vuorovaikutus on ihmisille keskeinen taito, joka vaikuttaa päivittäiseen elämään (Omahelpperi n.d.). Vuorovaikutus on kahden tai useamman ihmisen välistä kommunikointia, jossa asianosaiset vaikuttavat toisiinsa, viestintä on joko sanatonta tai sanallista viestintää. Sanallisella viestinnällä tarkoitetaan verbaalista viestintää, kuten sanottua tai kirjoitettua viestintää. Sanattomaan viestintään nonverbaalinen viestintä koostuu eleistä, ilmeistä, katseista ja kehonkielestä kuten kosketus/halaaminen. Vuorovaikutus on avain onnistuneeseen hoitosuhteeseen.

Vuorovaikutus on kohdata toinen ihminen, johon liittyy kyky kuunnella, kyky vastaanottaa, kyky puhua ja kyky kunnioittaa ihmistä. Vuorovaikutukseen tarvitaan kontakti toiseen ihmiseen, jossa ovat vastuussa molemmat osapuolet. Vuorovaikutusta voi myös harjoitella, se on itsensä ilmaisemista ja toisten tulkitsemista (Omahelpperi n.d.).

Vuorovaikutuksessa eleet ja ilmeet ovat ratkaisevassa asemassa, ihmisen erilaiset tunteiden ilmaukset vaikuttavat vastavuoroisesti kohdattuun ihmiseen. Vuorovaikutus on kaikkea sitä, miten toimimme eri tilanteissa ihmisten kanssa läsnäollessamme ja digitaalisessa maailmassa kuten somekanavilla, viestillä, sähköposteissa, netin välityksellä etäpalaverissa/koulutuksissa ja puheilmassa. Aitoon kohtaamiseen liittyy enemmän sisältöä kuin digitaalisessa ympäristössä. Puhuminen onkin mainittu tärkeimmäksi vuorovaikutusmuodoksi (Väestöliitto n.d.). Vuorovaikutus ei kuitenkaan ole pelkkää puhetta, siinä vaikuttavat myös eleet, ilmeet, äänensävy, kehonkieli, suhtautuminen toiseen/toisiin ihmisiin/kunnioittaminen ja hyväksyminen, kuuntelemisen taito, sekä tunteet. Jos toimitaan ryhmässä, tulee ottaa huomioon useita ihmisiä samanaikaisesti (Pekkala n.d.).

*”Ilman vuorovaikutusta ei voi tietää,
mitä toinen ihminen ajattelee”*

Vuorovaikutusta ohjaa eettiset periaatteet, jotka toin esille henkilökunnan osastopalaverissa seuraavan dian avulla.



Kuva 1 Vuorovaikutusta ohjaavat eettiset periaatteet

Eettiset periaatteet ovat lain mukaisia periaatteita, jotka ohjaavat meitä toimimaan oikein. Kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista (Finlex.fi, 17.8.1992/785).

Vuorovaikutuksen lähtökohta on asiakas ja työntekijä kommunikoivat vastavuoroisesti. Suojataan omaa ja toisen loukkaamattomuutta, se on kunnioitusta. Videoinnista saattaa olla hyötyä ammatillisen kehittymisen merkeissä, mutta videon esittämisessä tulee huomioida asiakkaan yksityisyyden suoja.

Vuorovaikutustaitoja opitaan koko eliniän. Ei ole tiettyä kaavaa minkä mukaan vuorovaikutusta suoritetaan, jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen ja omanlaisensa (Mönkkönen 2018). Kuulluksi tuleminen sekä autetuksi ja hyväksytyksi tulemisen kokemukset lisäävät turvallisuuden tunnetta, luottamusta ja itseluottamusta.

”Vuorovaikutus on avain onnistuneeseen hoitosuhteeseen”

2.2 Yhteistyö

Yhteistyö on päivittäistä toimintaa, jota tehdään asukkaan, omaisen, muiden hoitajien, sekä muiden hoidon toteutukseen kuuluvien ihmisten kanssa moniammatillisesti yhdessä. Yhdessä saavutetaan hyvä toimiva hoitosuhde.

Thl:n sivuilla on kirjoitus kunnioittavasta kohtaamisesta ja vuorovaikutuksen osaamisesta, joka on yksi keskeisimmistä taidoista sosiaalialalla. Yhteistyön tavoitteena on yhdessä laadittu suunnitelma ja yhteinen tavoite. Jokaisella asianosaisella on vuorovaikutuksessa oma rooli, jolla pyritään tavoitteeseen, jossa jokainen osapuoli on tyytyväinen. Tässä tekstissä puhutaan päihteistä, mutta myös vuorovaikutuksen osaamisesta ja yhteistyöstä, kuten kirjoittamassani opinnäytetyössäni (THL 2023).

Yhteistyön merkitys omaisten kanssa on valtavan suuri. On asioita, joita hoitajat eivät asukkaasta tiedä etukäteen, kuten tavat, tottumukset, mielipuuhat, em. asiat on hyvä varmistaa asukkaalta itseltä tai omaiselta. Asiakkaan asioiden hoitamiseen on hyvä ottaa omaiset ja asukas mukaan, (mahdollisuuksien mukaan) hoidetaan yhdessä. Ennakko asenteet ja kuulopuheet kannattaa tarkistaa aina alkuperäisyydestään, niin vältetään mahdollisilta väärinkäsityksiltä.

Yhteistyö tarkoittaa kykyä työskennellä yhdessä siten että kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä lopputulokseen.

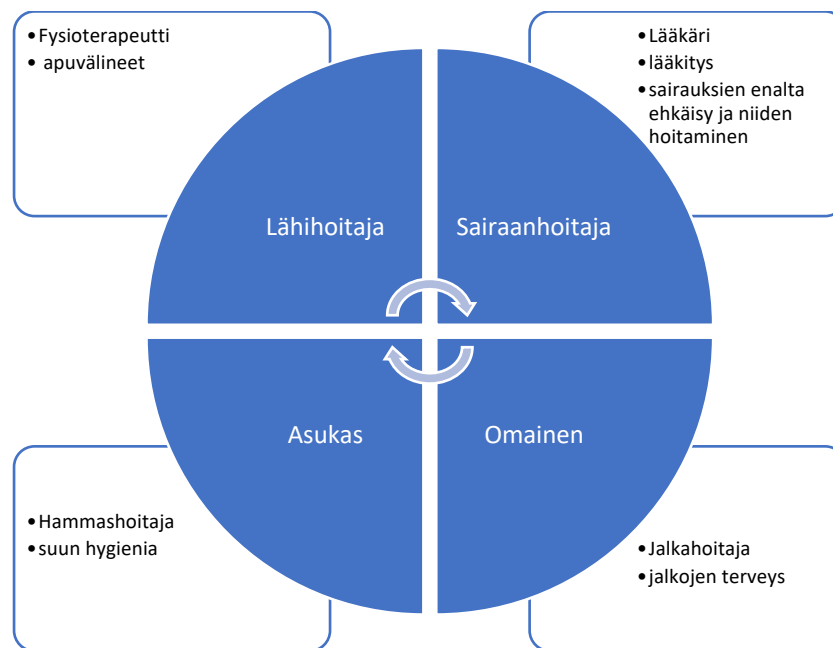
2.3 Miten yhteistyötä ja vuorovaikutusta voidaan toteuttaa?

Yhteistyö ja vuorovaikutus on jokapäiväistä ja -hetkistä tapahtuvaa kanssakäymistä ihmisten välillä. Kaikista ei tarvitse tykätä, mutta hyviin käytöstapoihin kuuluu asioiden, asukkaiden ja omaisten hoitaminen yhdessä. Ihmiset ovat erilaisia, kuten esim. luonteet, työtavat, kulttuurit, mutta päämäärä on kaikilla sama – tyytyväinen asukas, omainen ja työyhteisö. Vuorovaikutusta ja yhteistyötä toteutetaan asukaslähtöisesti niin että hänen voimavaransa huomioidaan eikä hänen itsemääräämisoikeutensa rikota. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan osallistuu moniammatillinen yhteistyö ryhmä; johon kuuluu asiakas ja häntä edustava omainen, omahoitaja, sairaanhoitaja mahdollisesti kotisairaanhoitaja sekä lääkäri.

Korona pandemia-aika on varmasti ollut monelle se haasteellisin ajanjakso, jolloin ei ole voinut kohdata läheisiään niin kuin olisi halunnut. Tällöin on erittäin tärkeää pystyä luottamaan siihen, että läheisiä kohdellaan hyvin ja he saavat tarvitsemansa avun, hoivan, hoidon ja huomion (Ovaskainen 2020). Hoitajat tekevät parhaansa päivittäin asukkaiden hyvinvoinnin ja viihtyvyyden vuoksi sekä mahdollistavat omaisten tapaamisen sovittuna ajankohtana. Viestinnässä on varmasti puutteita, joita tämän opinnäytetyön aikana pyrin selvittämään ja parantamaan. Yhteistyötä tehdään myös yhdistysten kanssa, jotka järjestävät asukkaille erilaisia ohjelmia, esim. lauluiltoja, ulkoilua ja makkarapaistoa yms.

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut määritelmän sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (STM n.d.), joka on laissa vahvistettu (Finlex.fi 22.09.2000/812). Lisäksi sosiaalihuoltolaki ohjaa sosiaalialalla turvallisuuteen ja hyvinvoinnin edistämistä sekä yleislainsäädännön mukaisia sosiaalihuollon tehtäviä ja palveluita asiakkaan edun mukaisesti (Finlex.30.12.2014/1301).

Kaavio 1 kertoo vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä sekä viestinnästä eri tahojen välillä. Jokaisessa siivussa on yhtä paljon. Hoidetaan yhdessä, jotta päästään toivottuun lopputulokseen; hyvään ja toimivaan hoitosuhteeseen asukkaan, hänen omaisensa ja hoitohenkilökunnan välillä tehostetun palveluasumisen yksikössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella.



Taulukko 1 Kyselyistä ja haastatteluista nousseet toiveet

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

3.1 Vuorovaikutuksen ja yhteistyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä yhteistyötä ja vuorovaikutusta omaisten, asukkaiden ja hoitohenkilökunnan välillä tehostetun palveluasumisen yksikössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Yhteistyö ja vuorovaikutus omaisten ja heidän läheistensä hoidossa on molemminpuolista, jossa molemminpuolinen luottamus on kohdallaan. Hoitajat voivat aktiivisesti sekä rohkeasti lisätä itse yhteistyötä omaisten kanssa soittamalla puhelimella, viesteillä tai sähköpostilla. Kun omaiset ovat läsnä niin heidän kanssaan voi mennä keskustelemaan ja kertoa viimeaikaiset toiminnot ja tapahtumat.

Kyselyiden perusteella omaiset halusivat seuraavien asioiden toteutuvan; kun uusi asukas muuttaa tehostetun palveluasumisen yksiköön, olisi aloituspalaveri, jossa kerrotaan talon toimintatavoista sekä siitä mihin omaisten odotetaan ottavan osaa asukkaan hoitamisessa- mitä saa/ei saa tehdä. Myös avointa keskustelua, omaisteniltoja sekä kirjallisia toimintaohjeita toivottiin. Lisäksi omaiset halusivat enemmän sosiaalisen median näkyvyyttä, joissa on päivittäistä arjen toimintaa kuvattuna.

Hoitohenkilökunnan kyselyiden perusteella yhteistyön lisäämiseen voisi panostaa seuraavien ideoiden mukaisesti; uuden asukkaan muuttaessa tervetuloisuus, lisäämällä yhteisiä tapaamisia ja omaisteniltoja, omahoitajatuokiot, joissa omaiset mukana, säännölliset yhteydenpidot ja rohkeasti omaisiin yhteydessä oleminen. Hoitajat toivoivat myös selviä pelisääntöjä eri toimintatilanteisiin sekä arjen kuvia ja kuulumisia teksti- tai sähköpostiviesteillä. Tämän lisäksi toiveena oli, että omaiselle ilmoitetaan asiat ajoissa, ettei liian myöhään ja siten aiheutetaan turhaa mielipahaa.

Asukkaiden päällimmäisen toiveena on hyvän hoidon sekä inhimillisen kohtelun toteutuminen. Tämän lisäksi asukkaat toivoivat, että hoitajat ottavat rohkeasti pienellä kynnyksellä yhteyttä ja kertovat asiat omaisille.

3.2 Vuorovaikutuksen ja yhteistyön tavoitteet

Yhteistyöllä omaisten kanssa pyritään tavoitteeseen, jossa heidän läheisensä hoitaminen toteutuu asianmukaisella ja toivotulla tavalla.

Yhteistyön lisäämisellä omaiset saavat tietoonsa reaaliajassa hoitoon liittyviä muutoksia, kuten lääkityksen ja sairauden tuomat muutokset. Omaiset ovat avainasemassa heidän läheisensä hoitamisessa. He osaavat kertoa asukkaan menneisyydestä, jos asukas ei siihen itse kykene. Hoidon onnistumisen kannalta on hyvin tärkeää, että asukkaan tavat, tottumukset ja mielekkäät tekemiset tulevat esille. Yhdessä omaisten kanssa hoidetaan heidän läheisiään. Omaiset ottavat tiedon muuttuvasta lääkityksestä tai asukkaan voinnin

paranemisesta/heikkenemisestä mielellään vastaan hoitajalta, vaikka asukas osaisi kertoa sen itsekin. Välillä hoitajat odottavat myös, että omaiset tulisivat keskustelemaan heidän kanssaan.

3.3 Opinnäytetyön tehtävä

Tämän opinnäytetyön keskeinen tehtävä on lisätä vuorovaikutusta, yhteistyötä ja viestintää hoitohenkilökunnan, asukkaan ja omaisten keskuudessa. Vuorovaikutusta, yhteistyötä ja viestintää lisäämällä saadaan luottamuksellinen hoitosuhde ja näin taataan hoidon onnistuminen ja samalla edistetään hoidon laatua ja sen vaikuttavuutta. Tehostetun palveluasumisen yksikössä pyritään antamaan sosiaali- ja terveydenhuollon laadun ja tarpeen mukaista palvelua asiakkaalle/asukkaalle oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Laatu perustuu näyttöön, jolla pyritään tuottamaan kansalaisille hyvinvointia (THL 2018).

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Menetelmät

Tämä opinnäytetyö on tehty tutkimalla Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tehostetun palveluasumisen yksikössä tapahtuvaa vuorovaikutusta, yhteistyötä, viestintää ja aineistoa. Olen haastatellut asukkaita sekä tehnyt kyselyt omaisille ja henkilökunnalle. Vastausten perusteella olen tutkinut vuorovaikutusta ja yhteistyötä tehostetun palveluasumisen yksikössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Omaistenilta järjestettiin lokakuussa 2021 ja huhtikuussa 2024.

Kysymyskaavakkeiden rungon laatisin itse, niin että mietin, millaisiin kysymyksiin asukkaat, omaiset ja hoitohenkilökunta haluaisivat vastauksia ja, mihin he kukin vastaaja haluaisivat muutoksia. Laadin kysymykset niin sanotusti

käänteispsykologialla eli ajattelin asiat siten, jos itse olisin vastaajana, niin mihiin haluaisin muutoksia. Kysymysten laadinnassa meni useita tunteja eikä se ollutkaan niin yksinkertaista.

Asukkaat, omaiset ja hoitohenkilökunta ovat minulle tuttuja, lähinnä toinen perhe, joka on työpaikallani. Tarkoituksena oli saada asukkailta, omaisilta ja henkilökunnalta tietoa vuorovaikutuksesta, tiedon kulusta ja yhteistyöstä, heidän, omaisten ja hoitohenkilökunnan välillä. Vastaaminen kysymyksiin oli asukkaille, omaisille ja hoitohenkilökunnalle vapaaehtoista ja perustui heidän omaan haluunsa vastata kysymyksiin ja auttaa tutkimuksessani. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään polttamalla.

4.2 Omaisten kyselylomakkeet

Omaisteniltapäivässä jaoin kyselylomakkeet. Omaiset saivat vastata kysymyksiin kotona ja vastausaikaa oli yksi kuukausi. Tämän jälkeen heidän tuli palauttaa kysymykset läheisensä osastolle suljetussa kirjekuoressa, josta sitten keräsin kysymys/vastauskaavakkeet. Asukkaiden omaiset, jotka eivät olleet paikalla, saivat kyselyt tullessaan osastolle. Asukkaiden omaisista vastasi kyselyihin 10 omaista.

4.3 Asukkaiden kyselylomakkeet ja haastattelu

Asukkaiden kyselyt toteutin heitä haastattelemalla. Asukkaita valittiin 11 ja yksi asukas kieltäytyi vastaamasta. Asukkaat, jotka valittiin kyselyihin vastaamaan, he pystyivät kommunikoimaan asiallisesti. Valitettavasti kaikkia ei voitu kuulla kommunikointi vaikeuksien tai muistisairauden vuoksi. Esimieheni kanssa keskustelin asiasta ja tulimme siihen tulokseen, että on yksinkertaisempaa, jos teen kyselyt asukkaille ns. haastatteluna niille, jotka pystyvät itsenäisesti vastaamaan. Ensin oli tarkoituksena, että asukkaat olisivat yhdessä omaistensa kanssa täyttäneet kyselyt, jotka oli asukkaille tarkoitettu. Niin sitä ei kuitenkaan

toteutettu, sillä asukkailla käy harvoin omaisia ja vastauksia olisi tullut määrällisesti vähän.

Tein haastattelun työajan ulkopuolella niin, ettei se häirinnyt työntekoa. Vaikka olenkin asukkaille tuttu, niin kerroin heille, miksi haastattelin juuri heitä ja kysyin aina, haluatko osallistua haastatteluuni. Asukkaiden haastattelu oli helppoa, sillä asukkaat olivat innoissaan saadessaan vastata kysymyksiin. Heillä on halua auttaa ja osallistua tutkimukseeni. Haastateltaville eli tässä tapauksessa asukkaille kerroin, että tutkin miten vuorovaikutus ja yhteistyö toimii hoitajien, asukkaiden sekä omaisten välillä sekä että tulen käyttämään opinnäytetyössäni haastattelua sekä vastauksia ”työkaluna”, eikä kenenkään henkilötiedot tule missään vaiheessa julkiseen tietoon. Kerroin heille myös sen, että tulen pitämään hoitajille osastopalaverin ja omaisille omaisten illan, jossa kerrotaan kysymysten tulokset. Koitetaan saada vuorovaikutus ja yhteistyö toimivaksi osa-alueeksi, jossa keskeisessä roolissa ovat asukkaat ja heidän hyvinvointinsa laadukkaalla hoidolla toteutettuna.

4.4 Hoitohenkilökunnan kyselylomakkeet

Kyselykaavakkeiden avulla haluan huomioida hoitohenkilökunnan sekä tuoda heidän ajatuksiaan esille. Kysymyskaavakkeet ja vastauskuoret ovat kokoushuoneessa 13.04.2022-13.05.2022 sekä 13.06.2022 – 30.06.2022 ajan, joka mahdollistaa sen, että kaikki pystyvät vastaamaan lomistaan huolimatta. Vastauksia pidennetystä ajasta huolimatta 13/30. Osa hoitajista vastasi kyselyyn mielellään, kun taas osa hoitajista oli sitä mieltä, ettei kyselystä ole hyötyä mutta vastasi siltin ja osa ei halua osallistua ollenkaan kyselyyn. Hoitajat olivat kysymyksistä hämmentyneitä ja olivat sitä mieltä, että kysymykset olivat hyviä vaikkakin joutuu pohtimaan vastauksia.

Vastausten tuli olla nimettömiä ja käsittelen niitä luottamuksellisesti. Opinnäytetyössäni minua sitoo vaitiolovelvollisuus, kuin myös työssäni.

4.5 Palaute hoitohenkilökunnalle kyselyistä

Hoitohenkilökunnalle annan palautteen PowerPoint esityksen muodossa, tiimipalaverin yhteydessä, 03.04.2024. Työyhteisö on minulle tuttu, mutta aloitin esityksen kertomalla kuka minä olen ja miksi minä olen täällä. Opinnäytetyöhöni on sisällytetty kyselyt asukkaille, omaisille ja henkilökunnalle sekä 2x omaisten iltaa ja henkilökunnan osastopalaveri. Kaikkien kyselyiden vastauksia kävin läpi osastopalaverissa Powerpoint esityksen muodossa. Viestinnässä, vuorovaikutuksessa sekä yhteistyössä on puutteita, jotka tulivat esille hyvin mm. koronapandemian aikana.

Osastopalaverissa kerroin heille mm., että vuorovaikutus on kohdata toinen ihminen, johon liittyy kyky kuunnella, kyky vastaanottaa, kyky puhua ja kyky kunnioittaa ihmistä. Hoitotyössä vuorovaikutusta ohjaa eettiset periaatteet, joihin kuuluu: ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus vastuullisuus sekä yhteisöllisyys. Eettiset periaatteet ovat lain mukaisia periaatteita, jotka ohjaavat meitä toimimaan oikein. Kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista. (finlex.fi, 17.8.1992/785)

Kerroin myös omahoitajuudesta ja mitä se tarkoittaa:

- Omahoitaja ei tarkoita, että hän hoitaisi vain hänelle nimettyjä asukkaita, vaan se tarkoittaa, että hän on perehtynyt paremmin nimetyn asukkaansa asioihin.
- Omahoitaja on linkki asukaan läheisiin/omaisiin.
- Omahoitaja on asukkaan ääni, siitä miten hoitoa toteutetaan.
- Omahoitaja on asukkaan luottohenkilö.
- Omahoitajan poissa ollessa asioiden hoitaminen kuuluu vuorossa olevalle hoitajalle.

Lisäksi asukkaan ja hänen läheisensä pitää tietää kuka on nimetty omahoitajaksi.

- Kaikki hoitaa kaikkia ja yhdessä eteenpäin-

5 TULOKSET

5.1 Omaisten kyselyn tulokset

Omaisista vastasi 9 omaista, omaisia omaisten illassa oli 10 joista 5 eri asukkaan omaisia, joten muutama vastasi vielä omaisten illan jälkeen.

Omaisten toiveena oli mm.

- Aktiivinen viestintä.
- Omaisets näkevät hoitajien kiireen ja toivoivat ettei se näkyisi asukkaille eikä omaisille.
- Hoitajien tauot porrastetusti, ettei kaikki ole yhtä aikaa tauolla.
- Onko kaikki lääkkeet tarpeellisia.
- Kaikki hoitajat olisivat yhteistyössä omaisten kanssa.
- Yhteyden otot omaisiin mm. kirjepostien saapuessa, asukkaan sairastuessa/ voinnin muuttuessa.
- Toive siitä, että omaiset kuulevat asukkaiden asiat hoitajilta suoraan, ajoissa, ei asukaan kautta tai kylältä.
- Omaisten mielestä viestintä ja vuorovaikutus toimii kohtuu hyvin ja osittain vaihtelevasti.
- Viestintä on omaisten mielestä hyvin tärkeää ja he toivoivat, että kaikki asiat kerrottaisiin heille. Viestit ovat saavuttaneet kuitenkin suurimman osan omaisten mielestä. Omahoitajista ei kaikilla ollut selkeästi tietoa.
- Omaisets antoivat kiitokset asukkaiden hyvästä hoidosta ja yleisarvosanaksi 8,5.

Vastausten tulee olla nimettömiä ja tulen käsittelemään niitä luottamuksellisesti. Opinnäytetyössäni minua sitoo vaitiolovelvollisuus, kuin myös työssäni kin.

5.2 Asukkaiden kyselyn tulokset

Asukkaiden kyselykaavakkeet syyskuussa 19.09.-30.09.2022 asukkaille, jotka kykenevät vastaamaan kysymyksiin. itsenäisesti, omaisen tai omahoitajan turvin. Suunnitelmasta poiketen haastattelin asukkaat itse, keskustelin lähiesimieheni kanssa ja tulimme siihen tulokseen, että se on kaikille parempi niin. Ja jos asukas ei ymmärrä kysymystä niin osaan hänelle sen avata niin, että hän osaa siihen vastata. Asukkailla ei välttämättä käy omaisia niin usein että kerkeisivät vastata. Asukkaiden mielestä vuorovaikutus toimii moitteettomasti. Hoitajat ovat mukavia ja tekevät työnsä hyvin. Omahoitajan tiesi vastaajista 5 asukasta, 4 asukasta ei tiennyt ja 1 epävarma, mutta olettaa tietävänsä. Asukkaat olivat sitä mieltä, että hoitajia on liian vähän ja osittain kiireisiä. asukkaat kokevat, että heitä kuunnellaan ja hoitajat kertovat tarpeelliset tiedot, sekä tilanteiden muuttuessa omaisille joko puhelimitse tai viestillä. Asukkaat toivoivat jotakin päivätoimintaa.

5.3 Henkilökunnan kyselyiden tulokset

Henkilökunnan kysymyskaavakkeet ja vastauskuoret olivat kokoushuoneessa 13.04.2022-13.05.2022 sekä 13.06.2022 – 30.06.2022. Henkilökunnan kyselykaavakkeisiin vastasi 13/30. Osastopalaveri oli 03.04.2024. Palaverin aiheena oli kysymyskaavakkeiden vastauksien purkaminen sekä lisäksi vuorovaikutus ja yhteistyön kehittämisen ideat vastausten perusteella.

Kyselykaavakkeissa nousseet hoitajien ideat, miten voi yhdessä parantaa yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa:

- Uuden asukkaan muuttaessa tervetuloisuus
- Enemmän yhteisiä tapaamisia ja omaisteniltoja
- Omahoitajatuokioita, joissa omaiset mukana
- Säännöllisiä yhteydenpitoja ja rohkeutta yhteydenottoon
- Selvät pelisäännöt
- Arjen kuvat/kuulumiset viesteillä

- Asioiden ilmoittaminen omaisille ajoissa, ettei liian myöhään ja turhaan aiheutetaan mielipahaa
- Pyritään kompromisseihin
- Omaiset otetaan vastaan ystävällisesti, luonnollisesti, rehellisesti, avoimesti, ammatillisesti, ymmärtäväisesti sekä kunnioittamalla heidän näkemyksiänsä. Virheitä tulee ja ne kannattaa myöntää.

Powerpoint esityksessä diojen otsikkoina oli:

- Kuka minä olen ja miksi olen täällä?
- Mitä vuorovaikutus on?
- Vuorovaikutuksen eettiset periaatteet
- Yhteistyön merkitys
- Omahoitajuus ja sen idea
- Henkilökunnan kysymysten muistiin palauttaminen
- Asukkaiden kysymyksiä ja vastauksia
- Kysymykset omaisille
- Omaisten antamat risut ja ruusut
- Miten paljon vastauksia tuli?

5.4 Omaisten iltapäivä ja Omaistenilta

5.4.1 Omaisten iltapäivä

Omaisten iltapäivä toteutui 03.10.2021. Syksyn omaisteniltapäivään osallistui 10 omaista. He saivat kuulla laatimani PowerPoint esityksen aiheesta yhteistyö ja vuorovaikutus tehostetun palveluasumisen yksikössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle asukkaiden omaisten ja henkilökunnan kanssa. Tämä on opinnäytetyöni aiheena ja esimieheni kertoi heille ajankohtaisia asioita, jotka liittyivät tehostetun palveluasumisen yksikön toimintaan sekä koronapandemian vuoksi tulleisiin rajoituksiin. Lisäksi tilaisuudessa oli lauluesitys ulkopuolisen esiintyjän toimesta. Hän esitti 3 laulua, jotka koskettivat kaikkia kuulijoita.

Powerpoint esityksessä diojen otsikkoina oli:

- Kuka minä olen ja miksi minä olen täällä?
- Paljonko tehostetussa palveluasumisessa on asukkaita?
- Paljonko osastoilla työskentelee hoitajia?
- Hoitajien ja omaisten välillä on epäluottamuksellinen kuilu
- Korona-aika, media ja uutisointi, onko kaikki totta vai kuvittelenko?
- Mitä vuorovaikutus on?
- Yhteistyön merkitys
- Asiaa omahoitajuudesta
- Toimiiko vuorovaikutus, viestintä ja yhteistyö?

Omaisten iltoihin oli tarkoituksena saada rento ilmapiiri ja luoda hyvää yhteistyötä sekä luottamuksellista keskustelua. Syksyn omaisten illassa on tarkoitus saada selville epäkohdat, joissa on parantamisen varaa omaisten mielestä. Omaisten illassa jaoin kyselylomakkeet. Kyselyyn varaan vastausaikaa n. 20 minuuttia. Kyselyt jaettiin tilaisuudessa, mutta omaiset halusivat vastata kysymyksiin kotona ja palautus tuli tehdä kuukauden kuluessa, suljetussa kirjekuoressa ja omalle osastolle. Syyskuuisena iltapäivänä oli tarkoituksena järjestää ulkotiloissa musiikkiesiintyjän ja kahvikupin äärellä toinen omaistenilta, sateen sattuessa järjestetään sisätiloissa. Syyskuun omaisteniltapäivän järjestin valitsevan koronapandemian vuoksi 3. lokakuuta 2021. Tilaisuudesta jäi kahvitarjoilu pois, turvavälit huomioitiin ja tilaisuudessa tuli pitää kasvomaskia.

Omaisten iltapäivässä esitykseni pohjana oli PowerPoint esitys. Iltapäivä oli rento ja omaiset olivat tyytyväisiä läheistensä saamaan hoitoon sekä virikkeisiin, joissa asiakas otetaan yksilöllisesti huomioon. Omaisten iltapäivässä selkeästi esille tuli viestinnän/yhteistyön puutteellisuus sekä epätietoisuus läheisen omasta hoitajasta oli hyvin monella. Aktiivisempaa yhteydenpitoa omaisiin toivottiin lähes jokaisessa palautetussa kaavakkeessa. Iltapäivän järjestäminen omaisille oli mieluinen, heiltä tuli sellaista viestiä, että kerran vuodessa olisi hyvä järjestää omaisten iltapäivä. Omaiset olivat tyytyväisiä omaisten iltapäivän antiin. Omaiset eivät kysyneet mitään vaan he lupasivat täyttää kyselykaavakkeet kotona, jossa saavat täyttää kysymyskaavakkeen pohdittuaan vastauksia. Sunnuntai päivä oli heidän mielestään hyvä, jolloin mahdollisimman moni pääsee osallistumaan. Tulevaisuudessa omaisteniltoja on hyvä

pitää kerran vuodessa. Niiden tarkoituksena on poistaa ahdistusta ja epäluotamusta sekä selventää hoidon perustuvan asukaslähtöisyyteen ja heidän parhaaksi.

5.4.2 Omaistenilta

Keväinen omaistenilta toteutui 24.04.2024 tehostetun palveluasumisen yksikössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Tässä illassa käydään syksyn 2021 satoa; kysymyksiä ja niihin tulleita vastauksia sekä valmiita ratkaisuja ongelmiin ja uusia ideoita. Koronapandemia on ollut häiritsevänä lähes kaikessa mitä on yritetty järjestää. Omaisten illassa oli 14 omaista läsnä, 8 eri asukkaan omaiset. Omahoitajuus oli osalle asukkaiden omaisille vieras asia ja he eivät tieneet, ketä on heidän läheisensä omahoitajaksi nimetty. Tämän illan jälkeen he kuitenkin osaavat sitä kysyä. Yhteistyö korostuu henkilökunnan ja omaisten välillä myös omahoitajuudessa. Omahoitaja tekee asukkaalle vaadittavan RAI-arvioinnin puolivuositain. RAI-arvioinnissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa hoitopalavereissa on omahoitaja sekä asukkaan omaiset läsnä.

Kuvatervehdys on mieleinen ja toivomuksissa, sekä yhteydenotot mielellään teksti/WhatsApp viesteillä, sillä osa asukkaiden omaisista on työelämässä. Virikkeistä keskusteltiin ja mieleiseksi koettiin lautapelit ja säiden salliessa ulkoilu sekä asukkaiden kanssa lehden luku- ja keskustelutuokiot. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen myötä on tehostetun palveluasumisen yksikköön nimetty virikevastaavat joka päivälle aamu- ja iltavuoroon, jolloin jokainen asukas pääsee osallistumaan päivittäin omien voimavarojensa mukaisesti.

Omaiset olivat tyytyväisiä järjestettyyn omaisteniltaan ja antoivat hyvää palautetta tiiviistä esitelmästäni. Omaiset kokivat esitelmäni aiheen hyvin tärkeäksi. Omaiset kertoivat toiveensa myös siitä, että omaisteniltoja olisi useammin, vähintään kerran vuodessa.

Omaisten illassa puhui myös tehostetun palveluasumisyksikön esimies, joka kertoi ajankohtaisia asioita ja muutoksista, jotka ovat jo tapahtuneet tai ovat lähiaikoina tapahtumassa. Omaiset kyseenalaistivat lähiesimieheltäni mm. onko henkilökuntaresurssit riittävät, kun osastoilla näkyy jonkin verran vieraita kasvoja. Tähän lähiesimies vastasi, että pyritään siihen, että henkilökuntaa on riittävästi. Lisäksi omaiset kaipasivat Varsinais-Suomen hyvinvointialueen organisaation sisällä tapahtuvista muutoksista sähköpostia.

Yksi tärkeimmistä dioista omaistenillassa oli tiivistelmä:



Kuva 2 Tiivistelmä dia omaistenillasta

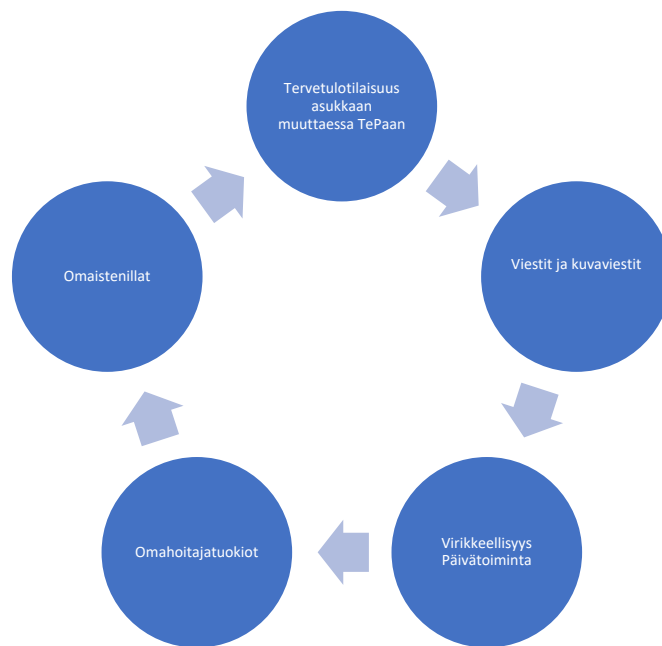
Tilaisuudessa oli tarjolla kahvia/teetä pasteijoita sekä pikkuleipää. Kahvia juodessa tunnelma oli hyvä ja iloinen puheensorina valtasi tilaisuuden.

PowerPoint esityksen diojen otsikkoina on;

- Esittely dia
- Mitä vuorovaikutus on?
- Hoitajia ohjaa eettiset periaatteet vuorovaikutuksessa
- Yhteistyötä yhdessä
- Omahoitajuus ja sen idea
- Mitä te haluaisitte yhteistyön ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi?
- Mitä virikkeitä mielestänne tarvitsisi olla?
- Omaisten iltapäivän kysymysten läpi käymistä
- Palaute kyselyiden tuloksista

- Kun on asiaa
- Vuorovaikutusta ja yhteistyötä kunnioittaen – Kiitos –

Seuraavassa kaaviossa 2 tulevat esiin asukkaiden, omaisten ja hoito-
henkilökunnan toiveet siitä, miten lisätä yhteistyötä, vuorovaikutusta ja
viestintää.



Taulukko 2 Kyselyissä ja haastatteluissa nousseita toiveita

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu

Syksyllä 2021 toteutui lokakuussa omaisten iltapäivä. Syksyn omaisteniltapäivään osallistui 10 omaista. Keväällä 2024 huhtikuulla pidin osastopalaverin henkilökunnalle. Osastopalaveriin osallistuivat työvuorossa olevat työntekijät. Omaistenilta oli huhtikuussa ja siihen osallistui 14 omaista. Opinnäytetyö on valmis viimeistään kokonaisuudessaan kesäkuussa 2024.

Viestinnässä olevat puutteet korjataan tehostamalla viestintää. Viestinnässä otetaan käyttöön mm. kuvaviestikuulumiset omaiselle. Tämän lisäksi jokainen hoitaja ottaa rohkeasti yhteyttä omaisiin. Viestintää pyritään parantamaan myös lisäämällä omaisteniltoja.

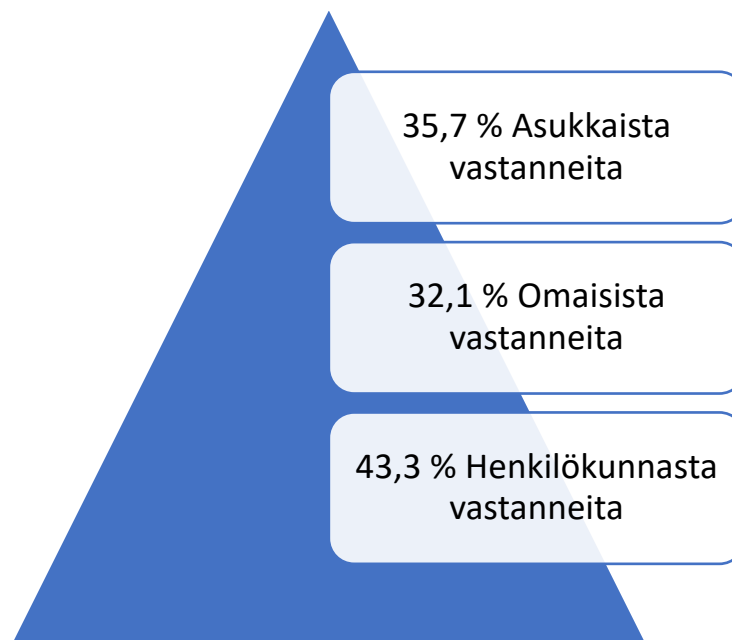
Yhteistyössä otetaan huomioon uudet asukkaat tervetuloilaisuudella, jossa paikalla on tuleva omahoitaja sekä tehostetun palveluasumisen yksiköstä vastaava sairaanhoitaja. Tilaisuudessa kerrotaan käytännön asioita ja annetaan yksikön yhteystiedot. Haastatteleamalla uutta asukasta huomioidaan myös hänen tapansa ja tottumuksensa.

Omaiset otetaan vastaan ystävällisesti, luonnollisesti, rehellisesti, avoimesti, ammatillisesti, ymmärtäväisesti sekä kunnioittamalla heidän näkemyksiänsä. Vuorovaikutuksessa muistetaan kiireettömän vaikutuksen antaminen. Mielissä pyritään pitämään myös se, että aina ei kaikki asiat ole jokaiselle mieleisiä, mutta pyritään kompromisseihin ja siihen että asukas on tasa-arvoisessa/tasavertaisessa asemassa toisten asukkaiden kanssa.

Omaisten päällimmäisinä toiveina oli pienimuotoinen tervetuloisuus uudelle asukkaalle, omaisteniltojen lisääminen, omahoitajatuokiot, henkilökunnan rohkea yhteydenotto asukkaan omaisiin sekä sosiaalisen median päivityksiä. Henkilökunnan tulee ottaa yhteyttä aina asukkaan voinnin muutoksista sekä mahdollisista muista muutoksista, jotka koskevat tehostetun palveluasumisen yksikköä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella.

Tärkeitä asioita on tullut jokaiselta haastateltavalta taholta esille ja palaute kannattaa ottaa vastaan mm. ideoina miten kehittää yhteistyötä viestintää ja vuorovaikutusta. Asukkaiden palaute henkilökunnalle; he ovat lähinnä tyytyväisiä ja kiitollisia hyvästä hoidosta ja heidän toiveenansa on jotain toimintaa päiviin ja hoitajat ottavat yhteyttä omaisiin. Hoitohenkilökunnan ajatukset yhteistyön parantamisesta; tervetuloisuus, omahoitajatuokiot, puhelut molemmin puolin, omaistenillat kerran vuodessa sekä kuvaviestitervehdykset.

Seuraavassa kaaviossa on asukkaiden haastattelun sekä omaisten ja henkilökunnan kyselyiden vastausprosentit.



Taulukko 3 Vastanneiden prosentit

6.2 Luotettavuuden pohdinta

Tämä opinnäytetyö on omaa työtäni ja tässä työssä on tutkittu Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tehostetun palveluasumisen yksikössä tapahtuvaa vuorovaikutusta, yhteistyötä ja viestintää asukkaiden, omaisten ja hoitohenkilökunnan avulla. Tutkimus perustuu tieteelliseen tietoon sekä kyselykaavakkeilla hankittuun tutkimustietoon. Haastatteluiden ja kyselyiden vastausten tulee olla nimettömiä ja tulen käsittelemään niitä luottamuksellisesti. Opinnäytetyössäni minua sitoo vaitiolovelvollisuus, kuin myös työssäni.

LÄHTEET

Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Omahelpperi.(n.d.)Toimiva vuorovaikutus, ja vuorovaikutuksen tavat, omahelpperi. haettu 01.03.2024 osoitteesta <https://omahelpperi.fi/tietoa-nuorille/ihtissuhteet-ja-tunteet/vuorovaikutus-on-kehittyvä-taito>

Ovaskainen, S. (22.11.2020). Hoitajien ja omaisten välillä on epäluottamuksen kiulu. Turun Sanomat <https://www.ts.fi/lukijoilta/5135122>

Pekkala, E.(n.d.) vuorovaikutus. Opetushallitus. Haettu 10.03.2024 osoitteesta <https://peda.net/eevapek/6-jakso/oltth/vjr/1v>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.). Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Haettu 06.04.2024 osoitteesta <https://stm.fi/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/130. Haettu 06.04.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolaki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000. Haettu 06.04.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

THL. (7.12.2023). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutus. Haettu 10.03.2024 sivustolta <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihde-tyo/puheeksiotto-ja-mini-interventio/kunnioittava-kohtaaminen-ja-vuorovaikutusosaaminen>

LIITTEET

LIITE 1: KYSELYKAAVAKE OMAISILLE

Vuorovaikutus ja Yhteistyö
Tehostetun palveluasumisen yksikössä
Varsinais-Suomessa
Kyselykaavake omaisille

Satu Topi
SAMK
AGE19

1. Toimiiko vuorovaikutus, viestintä ja yhteistyö?

2. Miten suuri merkitys on viestinnällä ja saavuttavatko viestit ja uudistukset teidät?

3. Tuleeko viestit, kuten tapaamiseen kohdistuvat muutokset, lääkäriasiat yms. asukkaan vai henkilökunnan kautta?

4. Ovatko teidän yhteystietonne ajan tasalla esim. puhelinnumerot ja osoitteet, joista tavoittaa?

5. Tiedätkö ketkä, on nimetty läheisesi omahoitajaksi?

6. Miten voisimme yhdessä parantaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta?

7. Mitä haluatte, että tekisimme toisin?

8. Milloin haluatte, että hoitohenkilökunta ottaa yhteyttä teihin?

9. Risut ja Ruusut, sana on vapaa.

LIITE 2: KYSELYKAAVAKE ASUKKAILLE

Vuorovaikutus ja Yhteistyö
Tehosteutun palveluasumisen yksikössä
Varsinais-Suomessa
Kyselykaavake asukkaille

Satu Topi
SAMK
AGE19

Opiskelen geronomiksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Kysymykset, jotka olen laatinut sekä hyväksyttänyt opinnäytetyöohjaajalla, liittyvät opinnäytetyöhön. Kysymysten aiheena ovat vuorovaikutus, yhteistyö ja viestintä asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan välillä.

Kysymyksiin 1-7 ympyröi oikea vaihtoehto, kohtaan 8 sana on vapaa.

1. Toimiiko vuorovaikutus teidän ja hoitajien välillä moitteettomasti?

a, Kyllä.

b, Ei aina.

c, Ei.

2. Tiedätkö, kuka on nimetty omahoitajasi?

a, Kyllä.

b, En tiedä.

c, Luulen tietäväni.

3. Jos haluatte omaisen tietävän mielestänne tärkeän asian niin:

a, Hoidan asiani itse.

b, Hoitaja hoitaa puolestani.

c, Haluan että hoitaja on omaiseeni yhteydessä, jotta asia tulee oikein ymmärretyksi, vaikka olenkin jo itse kertonut asiani.

4. Onko hoitajia tarpeeksi, tarkoittaen riittääkö hoitajilla teille kiireetöntä aikaa?

a, En osaa sanoa.

b, Mielestäni on.

c, Hoitajia on liian vähän.

5. Koetko, että teitä kuunnellaan?

a, En osaa sanoa.

b, Luulen että minua kuunnellaan.

c, Kyllä koen, että minua kuunnellaan.

6. Minua kuunnellaan sitten vasta kun olen asiani kertonut ensin omaiselle

a, Väite on oikein.

b, Väite on väärä.

c, Toisinaan minua kuunnellaan ja toisinaan niin että olen ensin kertonut omaisille.

7. Saavatko omaisesi teistä tarpeeksi tietoa, tilanteiden muuttuessa?

a, En tiedä, miten paljon hoitajat ovat heidän kanssaan tekemisissä.

b, Luulen että hoitajat soittavat omaisille, kun tarve on.

c, Varmasti soittavat, sitä minun ei tarvitse pelätä.

8. Onko jotakin mitä haluaisitte, että hoitajat tekisivät toisin?

Kiitos vastauksistasi. Ne ovat minulle tärkeitä opinnäytetyötäni tehdessäni sekä mahdollisia avaimia viestinnän ja vuorovaikutuksen parantamiseen asukkaiden, omaisen ja henkilökunnan kanssa. Kysymykset palautetaan nimettömänä ja käsitelen ne luottamuksellisesti.

-Yhdessä eteenpäin kohti yhteistä tulevaisuutta -

Satu Topi
satu.m.topi@studet.samk.fi

LIITE 3: KYSELYKAAVAKE HENKILÖSTÖLLE

Vuorovaikutus ja Yhteistyö
Tehostetun palveluasumisen yksikössä
Varsinais-Suomessa
Kyselykaavake henkilöstölle

Satu Topi
SAMK
AGE19

Kysymyksissä 1-5 ympyröi oikea vaihtoehto ja kysymyksissä 6-10 vastaus tulee antaa kirjallisena.

1. Toimiiko osastollanne vuorovaikutus, viestintä ja yhteistyö omaisten kanssa?

A, Erittäin hyvin. B, Hyvin. C, Heikosti. D, Huonosti.

2. Saavuttavatko viestit aina omaisen?

A, Kyllä. B, En tiedä. C, En ole varma.

3. Kun omainen saa tiedon esim. lääkemutoksista, lääkäriellä käynnistä tai tapaamisiin kohdistuvista muutoksista.
Keneltä hän tämän edellä mainitun tiedon saa?

A, Omahoitajalta jos hän on paikalla.
B, Sairaanhoitajalta.
C, Vuorossa olevalta hoitajalta.
D, Asukkaalta jota asia koskee.

Ja miten omainen tiedon saa?

A, Puhelinsoitolla. B, Tekstiviestillä. C, Sähköpostilla.

4. Tiedätkö mistä löydät asukkaan lähiomaisen tiedot?

A, Kyllä. B, Ehkä. C, En.

5. Oletko kertonut asukkaan omaiselle, että olet asukkaalle nimetty omahoitaja?

A, Kyllä. B, En ole varma. C, En.

6. Milloin otat yhteyttä omaisiin;

Puhelimitse? _____
Tekstiviestillä? _____

Sähköpostilla? _____

1. Miten voisimme yhdessä parantaa yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa?

2. Voiko hoitaja kehittää itseään vuorovaikutustaidoissa?

3. Miten lähestyä omaisia, ovatko omaiset mielestäsi aina oikeassa?

4. Onko haasteellisia omaisia olemassa vai katsonko tarpeeksi usein peiliin?

Opiskelen Geronomiksi Satakunnan Ammattikorkeakoulussa. Kysymykset, jotka olen laatinut sekä hyväksyttänyt opinnäytetyönohjaajalla, liittyvät opinnäytetyöhön. Kysymysten aiheena ovat vuorovaikutus, yhteistyö ja viestintä asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan välillä.

Kiitos vastauksista. Ne ovat minulle tärkeitä opinnäytetyötäni tehdessäni sekä mahdollisia avaimia viestinnän ja vuorovaikutukseen parantamiseen asukkaiden omaisten kanssa. Kysymykset palautetaan nimettömänä ja käsittelen ne luottamuksellisesti.

En väitä, että asiat ovat huonosti, mutta aina on varmasti parantamisen varaa. Yhdessä eteenpäin, kohti parempaa tulevaisuutta.

Satu Topi
 satu.m.topi@student.samk.fi