



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Ojala & Martta Ahtonen

TEHDÄÄNKÖ YHTEISTYÖTÄ?

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia
yhteistyöstä kehitysvammaisten
asumisyksiköissä

Sosiaali- ja terveysala
2015

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Heidi Ojala & Martta Ahtonen
Opinnäytetyön nimi	Tehdäänkö yhteistyötä? Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia yhteistyöstä kehitysvammaisten asumisyksiköissä
Vuosi	2015
Kieli	suomi
Sivumäärä	95 + 3 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaiseksi omaisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö kehitysvammaisten asumisyksiköissä koetaan. Tavoitteena oli selvittää eroavatko omaisten ja henkilökunnan kokemukset toisistaan, mitkä asiat yhteistyön toimivuuden kannalta mahdollisesti tarvitsevat vielä kehitystä ja mitä toimiva yhteistyö heidän mielestään vaatii.

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan ja kuvataan omaisen merkitystä kehitysvammaisen henkilön elämässä ja työntekijän roolia asumisyksikössä sekä yhteistyön elementtejä ja vuorovaikutusta. Lisäksi tarkastellaan kehitysvammaisuuden määrittelyä ja vammaispolitiikkaa. Aineisto kerättiin kyselylomakkeilla, jotka toimitettiin viiden eri vaasalaisen kehitysvammaisten asumisyksikön henkilökunnalle ja asukkaiden omaisille. Tutkimukseen osallistui 33 työntekijää ja 8 omaista. Tutkimus on sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että yhteistyön koettiin toimivan hyvin eikä suuria eroja omaisten ja henkilökunnan kokemusten välillä ollut. Yhteistyössä koettiin avoimuuden, luottamuksen, tiedonkulun ja keskustelun toimivan hyvin. Vastaajaryhmissä koettiin tarpeelliseksi kehittää tiedonkulun ajantasaistamista, yhteisen linjan noudattamista ja huomion kiinnittämistä omaan käyttäytymiseen sekä vuorovaikutukseen.

ABSTRACT

Author	Heidi Ojala and Martta Ahtonen
Title	Can We Cooperate? The Experiences of the Relatives and the Staff in Assisted Living Facilities (ALF) for People with Disabilities
Year	2015
Language	Finnish
Pages	95 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this study is to find how communication between the staff and the relatives in assisted living facilities for people with disabilities has been perceived by both parties. The goal was to find out if experiences and perceptions differ between the two groups and what areas would benefit from improvement.

The theoretical frame deals with and describes the meaning of a relative in a disabled person's life and the role of the employee. Also the different elements of cooperation and communication are looked at. The focus is also on defining disability and policy on disabled people.

The material was collected with questionnaires for the staff and relatives of the clients in five different assisted living facilities for disabled persons. In total 33 staff members and 8 relatives took part in the study. The research is both quantitative and qualitative. The material was analysed with material-based content analysis method.

The results show that there were no significant differences between the experiences of the relatives and the staff. Transparency, trust, flow of information and communication were found by both parties to be working well. Both groups of respondents highlighted the following areas that could be improved: flow of information, formal processes and awareness of their own behaviour and communication and interaction.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	10
2	KEHITYSVAMMAISUUS.....	11
	2.1 Omaisten merkitys kehitysvammaisen henkilön elämässä.....	12
	2.2 Vammaispolitiikka	13
	2.2.1 Vammaispalvelujen keskeiset lait.....	13
	2.2.2 Kehitysvammaisten asumispalvelut.....	14
	2.2.3 Vaasan kaupungin kehitysvammaisten asumispalvelut	15
	2.2.4 Työntekijänä kehitysvammaisten asumispalveluissa.....	15
	2.2.5 Sosiaalityön arvot, moraalit ja eettiset ohjeet työn perustana	16
3	YHTEISTYÖN ELEMENTIT	18
	3.1 Toimiva yhteistyö.....	19
	3.2 Yhteistyön haasteet.....	20
	3.3 Luottamuksen merkitys yhteistyössä.....	21
	3.4 Yhteistyötä työntekijän näkökulmasta	21
	3.5 Yhteistyötä omaisten näkökulmasta	22
	3.6 Vuorovaikutus	23
	3.6.1 Toimiva vuorovaikutus	24
	3.6.2 Tiedon vaihtoa vuorovaikutussuhteessa.....	24
	3.6.3 Kaksikaistainen vuorovaikutuskanava	25
	3.6.4 Yhteistyötä edistämätön vuorovaikutus	26
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
	4.1 Tutkimusmenetelmät.....	27
	4.2 Aineistonkeruumenetelmä	28
	4.3 Aineiston analysointi	29
	4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	30
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	31
	5.1 Yhteistyön toimivuus	31
	5.1.1 Yhteenveto yhteistyön toimivuudesta	45
	5.2 Ilmapiirin avoimuus	46

5.2.1	Yhteenveto avoimesta ilmapiiristä.....	52
5.3	Tiedonkulku	53
5.3.1	Yhteenveto tiedonkulusta.....	58
5.4	Lähestyminen.....	60
5.4.1	Yhteenveto lähestymisestä.....	65
5.5	Luottamus	67
5.5.1	Yhteenveto luottamuksesta	77
5.6	Molemminpuolinen kunnioitus.....	79
5.6.1	Yhteenveto kunnioituksesta	86
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	88
7	POHDINTA.....	91
	LÄHTEET.....	93
	LIITTEET	

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Omaisten kokemus yhteistyön toimivuudesta, %.	s.32
Kuvio 2. Henkilökunnan kokemus yhteistyön toimivuudesta, %.	s.33
Kuvio 3. Omaisten kokemus yhteistyössä hyvin toimivista asioista, kpl.	s.34
Kuvio 4. Henkilökunnan kokemus yhteistyössä hyvin toimivista asioista, kpl.	s.35
Kuvio 5. Parhaalla mahdollisella tavalla toimivan yhteistyön elementit, omaiset, kpl.	s.37
Kuvio 6. Parhaalla mahdollisella tavalla toimivan yhteistyön elementit, henkilökunta, kpl.	s.39
Kuvio 7. Omaisten ensimmäinen askel yhteistyön parantamiseksi, kpl.	s.41
Kuvio 8. Henkilökunnan ensimmäinen askel yhteistyön parantamiseksi, kpl.	s.43
Kuvio 9. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu yhteistyön toimivuudesta, %.	s.45
Kuvio 10. Omaisten kokemus ilmapiirin avoimuudesta, %.	s.47
Kuvio 11. Henkilökunnan kokemus ilmapiirin avoimuudesta, %.	s.48
Kuvio 12. Omaisten vastaukset avoimen ilmapiirin luojista, kpl.	s.49
Kuvio 13. Henkilökunnan vastaukset avoimen ilmapiirin luojista, kpl.	s.50

Kuvio 14. Henkilökunnan ja omaisten kokemusten vertailu avoimesta ilmapiiristä, %.	s.52
Kuvio 15. Omaisten kokemus riittävästä tiedon saannista, %.	s.54
Kuvio 16. Henkilökunnan kokemukset riittävästä tiedon saannista omaisilta, %.	s.55
Kuvio 17. Omaisten ehdotukset tiedonkulun parantamiseksi, kpl.	s.56
Kuvio 18. Henkilökunnan ehdotukset tiedonkulun parantamiseksi, kpl.	s.57
Kuvio 19. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu riittävästä tiedon saannista, %.	s.59
Kuvio 20. Omaisten kokemus lähestymisestä henkilökuntaa kohtaan, %.	s.60
Kuvio 21. Henkilökunnan kokemus lähestymisestä omaisia kohtaan, %.	s.61
Kuvio 22. Lähestymiseen vaikuttavat asiat, omaiset, kpl.	s.62
Kuvio 23. Lähestymiseen vaikuttavat asiat, henkilökunta, kpl.	s.64
Kuvio 24. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu helposta lähestymisestä, %.	s.66
Kuvio 25. Omaisten kokemus henkilökunnan luotettavuudesta, %.	s.67
Kuvio 26. Henkilökunnan kokemus omaisten luottamuksesta, %.	s.68
Kuvio 27. Omaisten mielestä epäluottamusta tuo, kpl.	s.69
Kuvio 28. Epäluottamusta tuo henkilökunnan mielestä, kpl.	s.71
Kuvio 29. Omaisten ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi, kpl.	s.73

Kuvio 30. Henkilökunnan ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi, kpl.	s.75
Kuvio 31. Omaisten ja henkilökunnan kokemukset omaisten luottamuksesta henkilökuntaan, %.	s.78
Kuvio 32. Omaisten kokemus henkilökunnan kunnioituksesta heitä kohtaan, %.	s.80
Kuvio 33. Henkilökunnan kokemus omaisten kunnioituksesta heitä kohtaan, %.	s.81
Kuvio 34. Omaisena tunnen itseni kunnioitetuksi, kpl	s.82
Kuvio 35. Työntekijänä tunnen itseni kunnioitetuksi, kpl.	s.84
Kuvio 36. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu kunnioituksesta toisiaan kohtaan, %.	s.86
Kuvio 37. Yhteistyön portaat.	s.88

LIITELUETTELO

LIITE 1. Saatekirje kyselyyn.

LIITE 2. Kysely omaisille.

LIITE 3. Kysely henkilökunnalle.

1 JOHDANTO

Asumisyksikössä asuvan kehitysvammaisen henkilön elämänlaatuun vaikuttaa pitkälti hänen ympärillään toimivat ja tukevat ihmiset. Tässä tapauksessa henkilöä lähimpänä ovat luonnollisesti asumisyksikön henkilökunta ja omaiset. Taatakseen kehitysvammaiselle parhaan mahdollisen elämänlaadun, tulisi yhteistyö näiden tahojen välillä olla toimivaa ja yhteistä asiaa ajavaa, unohtamatta muita moniammatillisia yhteistyötahoja.

Ajatuksemme tehdä opinnäytetyömme omaisten ja henkilökunnan välisestä yhteistyöstä kehitysvammaisten asumisyksiköissä heräsi oman työkokemuksemme pohjalta. Keskustelimme tutkimuksemme aiheesta kehitysvammaisten asumisyksiköissä työskentelevien tahojen sekä asumisyksiköissä asuvien henkilöiden omaisten kanssa ja näissä keskusteluissa nousi esiin yhteistyön toimivuuden tärkeys ja samalla varmistui myös aiheen ajankohtaisuus toimivan yhteistyön kehittämisen kannalta.

Yhteistyöstä on paljon tutkimuksia ja niitä olemmekin hyödyntäneet tutkimuksemme viitekehyksessä, mutta tutkimustietoa omaisten ja henkilökunnan välisestä yhteistyöstä kehitysvammaisten asumisyksiköissä löytyi vain vähän. Halusimme lähteä selvittämään, millaiseksi yhteistyö todellisuudessa koetaan, eroavatko omaisten ja henkilökunnan kokemukset ja ajatukset toisistaan, nousisiko esiin mahdollisesti kehittämistarpeita ja mitä niille tulisi tehdä. Saimme toteuttaa tutkimuksemme Vaasan kaupungin suomenkielisiin kehitysvammaisten asumisyksiköihin. Toivomme opinnäytetyömme helpottavan yhteistyötä tekevien tahojen yhteistä päämäärää ja herättävän myös uusia ajatuksia omaan sekä yhteiseen toimintaan.

2 KEHITYSVAMMAISUUS

Kehitysvammalla tarkoitetaan vammaa, joka ilmenee käsitys- ja ymmärtämiskyvyn alueella. Kehitysvamma vaikuttaa yksilöllisesti ihmisen toimintakykyyn ja rajoittaa taitoja kommunikoinnissa, sosiaalisissa taidoissa ja itsestä huolehtimisesta. Vuonna 2011 Maailman Terveysjärjestö WHO:n julkistaman Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen luokituksen mukaan toimintakyky tarkoittaa kaikkia kehon toimintoja, yksilön toimintaa ja omassa elämäntilanteessa osallisena oloa. WHO:n tautiluokituksen mukaan puolestaan älyllisellä kehitysvammalla tarkoitetaan tilaa, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on epätäydellinen tai estynyt. Puutteellisesti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä ilmaantuvat taidot eli henkiseen suorituskyyyn vaikuttavat kognitiiviset, motoriset, kielelliset ja sosiaaliset taidot. Älyllinen kehitysvammaisuus voi siis esiintyä joko yksinään tai minkä tahansa psyykkisen tai fyysisen tilan kanssa. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 15–16.)

AMMR:n (the American Association for Mentally Retarded) mukaan älyllisessä kehitysvammaisuudessa on kyse älyllisten ja sopeutumiseen liittyvien taitojen sekä ympäristön vaatimusten välisestä vuorovaikutuksesta. Mitä paremmin yhteiskunnassa huomioidaan erilaisten ihmisten tarpeet, sitä vähemmän kehitysvamma haittaa jokapäiväistä selviytymistä. (Matero 2004,165.)

Käsitteellinen ajattelu ja uusien asioiden oppiminen ovat kehitysvammaisille ihmisille vaikeampaa kuin muille. Tästä huolimatta kehitysvammaiset ihmiset oppivat kuitenkin monia asioita samalla tavalla kuin muut. Älykkyysosamäärän mittaamista käytetään usein kehitysvammaisuuden kuvaamiseen. Ihmisen persoonallisuudesta älykkyys on kuitenkin vain yksi osa. Kasvatus, oppiminen, elämäkokemukset ja elinympäristö vaikuttavat siihen, millaiseksi aikuiseksi myöhemmin kasvaa. Kehitysvammaiset henkilöt ovat yhtäläillä yksilöllisiä, kuin muutkin ihmiset. He ovat omia persooniaan, heillä on omat vahvuutensa, mahdollisuutensa ja kykynsä, jotka tulee vain löytää ja joita tarvittaessa täytyy tukea. (Matero 2004, 165.)

Kehitysvamman aste vaihtelee lievistä oppimisvaikeudesta vaikeaan vammaan ja se ilmenee ennen 18 vuoden ikää. Vamma voi johtua syntymää edeltävistä syistä, sattuneista vaurioista synnytyksessä tai lapsuusiän tapaturmista ja sairauksista. Osa syistä voi jäädä kokonaan selvittämättä. Kehitysvammaisten tukiliiton mukaan Suomessa on arviolta noin 40 000 ihmistä, joilla on kehitysvamma. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2015.)

2.1 Omaisten merkitys kehitysvammaisen henkilön elämässä

Vanhemmat ovat merkittävässä roolissa kehitysvammaisten henkilöiden elämässä. Tutkimuksissa vanhemmat näyttäytyvät tärkeinä kehitysvammaisen perheenjäsenen oikeuksien puolustajina ja tarpeiden esilletuojina. Toisinaan on myös todettu, että vanhempien on vaikea löytää keskitie lapsensa tukemisen ja vapauden välillä. Vanhempien roolissa on joskus havaittavissa rajoittavia piirteitä. Usein rajoitukset liittyvät parisuhde- ja perheenperustamistoiveisiin ja niiden toteutumiseen. Vanhempien tarjoama tuki on tärkeää, mutta holhoaminen ja ylisuojelu heikentävät kykyä oppia tekemään päätöksiä. Vanhempien tarjoama mahdollisimman normaali, mutta turvallinen elinpiiri on nuoren kehitysvammaisen henkilön näkökulmasta paras tuki. Kehitysvammaisen henkilön itsenäistymisessä ja yleensäkin elämässä ovat vanhemmat usein keskeisimmässä asemassa, mutta vanhempien lisäksi myös sisaruksilla on merkittävä rooli. Sisarukset ovat lapsuusvuosien ajan kasvaneet yhdessä ja näin kasvattaneet ja muovanneet toisiaan. (Vaitti 2009, 6.)

Vaitin (2009, 17) tutkimuksessa Vanhempien kokemuksia kehitysvammaisen perheenjäsenenä asumispalveluista ja niihin vaikuttamisesta, vanhempien asiantuntemus nousi kehitysvammaisen perheenjäsenen elämänhistorian tuntemisesta. Vanhemmat kokivat, että heitä tarvitaan erityisesti silloin, kun kommunikoinnissa ilmenee vaikeuksia, eikä kehitysvammaisen henkilö pysty itse kertomaan omista toiveistaan ja tarpeistaan. Vanhemmat kokevat olevansa perheenjäsenenä puolustajia ja edunvalvojia.

2.2 Vammaispolitiikka

Euroopan unionin, Euroopan neuvoston ja Yhdistyneiden kansakuntien jäsenenä Suomi on sitoutunut edistämään kaikille syrjimätöntä ja avointa yhteiskuntaa. Perustuslaissa kielletään vammaisten henkilöiden syrjintä ja taataan yhdenvertaisuus. Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisten mahdollisuuksien, elämänhallinnan, työ- ja toimintakyvyn sekä itsenäisen suoriutumisen tukeminen ovat maassamme olleet jo pitkään vammaispoliittisia tavoitteita. Vammaisten henkilöiden asemaa on viime vuosina parannettu kehittämällä merkittävästi palveluja koskevaa lainsäädäntöä. Suomen vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO) yhtenä tavoitteena on YK:n yleissopimuksen kansallisen täytäntöönpanon edistäminen. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Kehitysvammaisten yksilöllistä asumista ja palvelujen turvaamista koskevan valtioneuvoston periaatepäätöksen tavoitteena on mm. määritellä ohjelman vaiheet ja linjaukset laitosasumisen asteittaisesta lakkauttamisesta. Käytännön päämääränä tämä tarkoittaa sitä, että vuoden 2020 jälkeen kukaan ei asu laitoksessa. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:15, 3.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän tutkimuksen mukaan kehitysvammaisten laitos- ja asumispalveluissa vuonna 2013 oli yhteensä 11 901 asiakasta. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

2.2.1 Vammaispalvelujen keskeiset lait

Monet kehitysvammaiset tarvitsevat yhteiskunnan tukitoimia. Aina tuen tarve ei johdu kehitysvammaisuudesta, vaan se voi liittyä kehitysvammaisen ihmisen sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Tällöin tarvitsemat palvelut voi saada samalla tavalla ja samoin perustein, kuin muutkin kansalaiset. Osa tuen tarpeesta on kuitenkin sellaisen vammaisuuden aiheuttamaa, etteivät yleiset palvelut riitä. Tällöin tarvitaan erityisjärjestelyjä. Vammaishuollon keskeisiä erityislakeja ovat laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L3.4.1987/380) sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta (L23.6.1977/519). Sosiaalihuoltolaki (L17.9.1982/710) määrittää sen, että kuntien on huolehdittava sosiaalipalvelujen sekä erityishuoltopalvelujen järjestämisestä asukkailleen. (Kaski, ym. 2012, 265.)

2.2.2 Kehitysvammaisten asumispalvelut

Yksi itsenäisen aikuistumisen tärkeimmistä edellytyksistä on mahdollisuus omaan kotiin. Kokemukset vammaisten henkilöiden jäämisestä lapsuudenkotiinsa kertovat, että iästä riippumatta he yleensä jäävät lapsen asemaan, mikä ei edistä itsenäistymistä ja aikuistumista millään tavoin. Käytännön ongelmia tästä syntyy myös viimeistään siinä vaiheessa, kun vanhemmat eivät enää kykene huolehtimaan vammaisesta perheenjäsenestään. (Repo 2004, 401.)

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain (L17.9.1982/710) mukaisia sosiaalipalveluita, jotka ovat kuntien järjestämisvastuulla. Asumispalveluja järjestetään myös kehitysvammalain (L23.6.1977/519) sekä vammaispalvelulain (L3.4.1987/380) perusteella. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Asumispalveluilla tarkoitetaan tuki- ja palvelutoimintoja, jotka mahdollistavat vammaisen henkilön asumisen. Näitä palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten liikkumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaan kuntoutuksen, terveyden ja viihtyvyyden edistämiseksi. Asuminen voidaan järjestää yksittäisessä asunnossa tai ryhmäkodissa. Oleellista on se, että henkilöllä on toimiva asunto, jossa asuessaan hän saa asumisen tueksi riittävästi tukea ja palveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4, 10.)

Asumismuotona voi olla tuettu asuminen, mikä tarkoittaa tavanomaisessa ympäristössä, itsenäistä omassa asunnossa asumista. Asukas selviää muutoin itsenäisesti, mutta tarvitsee tukea ja ohjausta pulmatilanteissa. Ohjattu asuminen asumisyksikössä soveltuu asukkaalle, joka selviää muuten itsenäisesti, mutta tarvitsee päivittäistoimissaan ohjausta ja tukea. Autetussa asumisessa puolestaan henkilökunta on koko ajan läsnä. Tutkimusten mukaan keskeinen asumisen laatua selittävä tekijä onkin henkilöstön riittävyys ja kyky nähdä jokainen asukas yksilönä, joka tekee omia valintojaan. (Kaski, ym. 2012, 158.)

2.2.3 Vaasan kaupungin kehitysvammaisten asumispalvelut

Vaasan kaupungin vammaispalvelun ja kehitysvammaisten asumisyksiköiden toiminnan perustana ja ohjaavana tekijänä toimii vammaispalvelun toimintajatus; toiminnan tarkoituksena on antaa vammaiselle henkilölle mahdollisuus tasa-arvoiseen elämään monipuolisten ja yksilöllisten tukipalveluiden, ohjauksen tai hoidon avulla voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen. Vaasan kaupunki järjestää kehitysvammaisten asumispalveluita tukiasunnoissa tai kaupungin omissa asumisyksiköissä, kuntayhtymien asumisyksiköissä ja ostopalveluna. Vaasassa vammaisille henkilöille järjestetään asumispalvelua Kivikodossa, Kotikullassa, Kultapihassa, Mäkihovissa, Purohovissa, Puistokodissa ja Verkkokodossa sekä ostopalveluna Kuninkaantien asumispalveluissa, Kaarlentuvassa, Eskoossa ja Kärkullassa. (Vaasan kaupunki 2015 a; Vaasan kaupunki 2015 b; Vaasan kaupunki 2015 c.)

2.2.4 Työntekijänä kehitysvammaisten asumispalveluissa

Kehitysvammaisten asumispalveluissa ohjaaja työskentelee lähtökohtaisesti asukkaiden kotona. Ohjaaja tukee ja ohjaa asukkaita päivittäisissä arjen toiminnoissa. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2014.) Jokaisella asukkaalla tulee olla oikeus yksityisyyteen ja omien tarpeidensa toteutumiseen, sekä heitä tulee tarvittaessa rohkaista tuomaan tarpeitaan ja toiveitaan esille. Henkilökunnalta vaaditaan mm. hienotunteisuutta ja tilannetajua, jotta nämä tavoitteet toteutuisivat. Perusajatuksena on ikätason mukainen kohtelu ja elämisen malli. Aikuiskasvatuksen avulla ja harjoittelemalla päivittäisistä toiminnoista selviämistä voidaan auttaa mahdollisimman itsenäiseen omien asioiden hoitoon ja asumiseen. (Repo 2004, 402.)

Ammattitaitoinen henkilökunta on asumispalvelujen tärkeä voimavara. Hyvä ammattitaito koostuu tiedoista, taidoista ja asenteellisista valmiuksista. Kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelevien henkilöiden tieto ja ammatillisuus kasvaa sekä opiskelun, että käytännön kokemuksen pohjalta. Tavoitteena on, että teoreettinen asiantuntemus näkyy käytännön toiminnassa niin, että työntekijä kykenee perustelemaan ja jäsentämään toimintaansa ammatillisen teorian tietonsa pohjalta. Työntekijän taidot syntyvät puolestaan käytännön toiminnan ja kokemuksen

pohjalta, joihin pyritään koulutuksissa antamaan mahdollisimman vankka pohja. Ammattitaitoinen työntekijä omaa myös asenteellisia valmiuksia. Asenteita koskevat valmiudet näkyvät ennen kaikkea suhtautumisessa asiakkaisiin ja työhön. Eettisten ohjeiden sisäistäminen liittyy vahvasti työntekijän suhtautumistapaan. Vuorovaikutustaidot ja oman toiminnan pohdinta sekä kriittinen tarkastelu on tärkeää ihmissuhdetyössä. (Repo 2004, 415-416.)

2.2.5 Sosiaalityön arvot, moraalit ja eettiset ohjeet työn perustana

Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet koskevat kaikkia sosiaalityön tasoja, eri tehtäväalueita ja ammatillisia yhteistyösuhteita. Eettisen perustan kannalta on tärkeää erottaa käsitteellisesti arvot, moraalit ja eettiset periaatteet toisistaan. Arvot ovat työn perusta. Ne ovat olennainen osa myös sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää. Keskeisin sosiaalityön arvo on jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmistä kunnioitetaan riippumatta hänen uskonnostaan, rodusta, suorituskyvystään tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan. Muita keskeisiä arvoja ovat oikeudenmukaisuus, asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä. Käytännössä jokaisen ihmisen ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että kaikessa työskentelyssä tavoitteena on asiakkaan aito kokemus ihmisarvosta, kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta osallistua oman tilanteensa ja elämänsä käsittelyyn. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 128.)

Moraaliset kysymykset Timo Airaksinen (1987) määrittelee kysymyksiksi oikeasta ja väärästä. Kaksi eri ongelmaa on pidettävä erillään: ongelmat, jotka johtuvat siitä, ettemme tiedä, mikä on oikein ja ongelmat, jotka johtuvat siitä, ettemme toimi oikein, vaikka tiedämme, kuinka tulisi toimia. Edelliset ongelmat liittyvät Airaksisen mukaan moraalisiin ja jälkimmäiset etiikkaan. Se, että työntekijä ei tiedä, mikä on oikea tapa toimia, liittyvät koko sosiaalialan ristiriitaisten intressien kenttään. Tutkimustietoa erilaisten lähestymistapojen ja käytäntöjen vaikutuksista ongelmatilanteissa on sosiaalialan työssä käytettävissä niukasti, joten ratkaisuja joudutaan tekemään suurelta osin ammatillisen kokemuksen ja tilannekohtaisen harkinnan perusteella. Esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeus voi olla vaike-

asti toteutettavissa silloin, kun sen noudattamisesta seuraisi riskejä muille ihmisille. Niin vanhustyössä kuin vammaistyössäkin asiakkaan omat ja omaisten toiveet saattavat poiketa toisistaan tai ne voivat olla ristiriidassa sen kanssa, mikä työntekijän mielestä ammatillisen tiedon tai kokemuksen mukaan näyttää järkevältä ratkaisulta. Ristiriitaisissa tilanteissa työntekijä joutuu moraalisen kysymyksen eteen: mikä on oikea tapa toimia, miten sovittaa yhteen erisuuntaisia intressejä, kenen näkemystä on painotettava eniten, kuinka saada aikaan sellainen yhteistyö, jossa kaikki osapuolet tulevat kuulluiksi ja mikä painoarvo on työntekijän omalla kokemuksella ja tiedolla? Näihin kysymyksiin ei ole valmiita vastauksia, koska niihin liittyy paljon tilannesidonnaisia ja yksilöllisiä piirteitä. (Kananoja, ym. 2011, 129.)

Eettisesti kestävä toiminta toteuttaa työn moraalialia ja arvoja. Sen tulee olla sopuoinnussa kansainvälisissä sopimuksissa määriteltyjen oikeuksien sekä lainsäädännön kanssa. Eettisesti hyvä käytäntö kunnioittaa jokaisen ihmisen ainutlaatuisuutta ja ihmisarvoa. Se edellyttää yksilöllistä perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen ja työtappaa, jossa annetaan tilaa asiakkaan omalle osallisuudelle ja vahvistetaan hänen edellytyksiään ottaa vastuuta omasta elämästään, valinnoistaan ja teoistaan. (Kananoja, ym. 2011, 130.)

3 YHTEISTYÖN ELEMENTIT

Yhteistyön kehittyminen on prosessi, mikä alkaa vuorovaikutussuhteen luottamuksen herättämisestä ja avaamisesta. Erityisesti yhteistyö kehittyy yhteisessä toiminnassa ja sen arvioinnissa, mutta myös yhteisten tavoitteiden vähitellen hioutuessa yhteen. Pelisääntöjä yhteistyössä ei kumpikaan osapuoli voi yksin määrittää. Molempien osapuolten on mietittävä mihin he ovat valmiita tai millainen yhteistyö on heille mahdollista. On myös tärkeää, että osapuolet miettivät yhteistyötä omista lähtökohdistaan. Rajoja voidaan liikutella sopimalla yhteisesti pelisäännöistä. Jos pelisääntöjä ei ole, on vaikea tietää missä reviirirajat kulkevat. (Kiesiläinen 1998, 93.)

Ojuri (1995, 63–64) kirjoittaa ammatillisen yhteistyön tutkimuksessaan yhteistyön edellyttävän työprosessin ymmärtämistä yhteistoiminnallisena kokonaisuutena, yhdessä päätettyjen tavoitteiden hyväksi konkreettisena yhdessä tekemisenä. Näin ollen yhteistyön onnistuminen vaatii osallistujien yhdensuuntaista määrittystä työn tavoitteesta. Tämä kohde tai tavoite määräytyy toiminnan tarpeen tulkinnasta. Jos toiminta perustuu yhden tai muutaman tulkintoihin tai, jos jokaisella on oma tulkintansa, yhteistyö vinoutuu. Ihmisten välille muodostuu yhteistyössä monenlaisia eri tavoin toimivia ja toisistaan poikkeavia vuorovaikutussuhteita (Aira 2012, 55).

Aira (2012, 45) toteaa tutkimuksessaan, että yhteistyö nähdään aktiivisena ja tavoitteellisena prosessina. Mikä tahansa yhteistyö ilman tavoitteellisuutta ei ole yhteistyötä, vaan se tarvitsee yhteisen tavoitteen olemassaolon. Yhteistyön tavoitteet voivat olla kontekstista riippuen monenlaisia tai ne voivat olla ääneen lausuttuja ja määriteltyjä tai implisiittisempiä. Tavoitteena yhteistyölle voi olla esimerkiksi jonkin ongelman ratkaisu tai jonkin uuden luominen. Yhteistyö on lopulta vapaaehtoinen toimintatapa eikä se tapahdu itsestään, näin ollen yhteistyön osapuolet omalla toiminnallaan valitsevat tai jättävät valitsematta. Yhteistyön rakenteet eivät takaa vielä yhteistyötä. Yhteistyö edellyttää kaikkien osapuolten aktiivista panosta. Käytännössä osapuolten panos voi olla erilainen, mutta yhteistyöksi ei voida kutsua sellaista toimintaa, jossa yksi osapuoli tekee käytännössä kaiken työn ja muut vain nauttivat tuloksista. (Aira 2012, 45.)

3.1 Toimiva yhteistyö

Toimiva yhteistyö voidaan käsittää niin, että yhteistyöprosessissa onnistutaan tasapainoilemaan yhteistyöprosessille ja kontekstille tyypillisten yleisten jännitteiden välillä niin, että prosessi ja siitä seuraavat tulokset ovat riittävän hyviä. Tähänastisten yhteistyötutkimusten perusteella näyttää siltä, että toimiva yhteistyö näkyy osapuolten käyttäytymisessä, tuottaa tuloksia ja heijastuu yhteistyön osapuolten tyytyväisyydessä ja asenteissa. (Aira 2012, 49.) Airan (2015, 50) mukaan, mikä tahansa vuorovaikutus ei johda toimivaan yhteistyöhön. Toimivaa yhteistyötä ei ole sellainen, joka ilmenee lähinnä keskusteluina eikä johda mihinkään. Vuorovaikutuksen täytyy edistää yhteistyötä, olla tavoitteellista ja aktiivista. On olemassa paljon todisteita siitä, että moni yhteistyö edistyy hitaasti ja osa päättyy ennen, kuin päämäärä on saavutettu (Huxhman & Vangen 2005, 3). Yhteistyö ei tapahdu itsestään, vaan se vaatii osapuolten vastuiden ja tulosten jakamista sekä aktiivista panostusta, aikaa ja voimavaroja. Sen osapuolten ja tuotosten viestintäkäyttäytymisen lisäksi voidaan tarkastella sitä, miten toimiva yhteistyö heijastuu osapuolten asenteissa yhteistyötä kohtaan sekä tyytyväisyydessä. (Aira 2012, 50.)

Kun yhteistyötä tarkastellaan vuorovaikutuksen kautta, sen toimivuus konkretisoi-
tuu. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa toimivaa yhteistyötä nimenomaan toteutetaan, kertoo Aira (2012, 51) tutkimuksessaan.

Se, miten yhteneväisiä ovat yhteistyöhön osallistuvien käsitykset toiminnan tavoitteista, on erittäin keskeinen tekijä yhteistyön toimivuuden kannalta. Kuitenkaan ei ole aina helppoa määritellä yhteistä tavoitetta tai perustehtävää. Tällöin muotoutuu kysymys siitä, kuinka työntekijät konkretisoivat ja tulkitsevat toiminnalleen asetetut tavoitteet. (Ojuri 1996, 119.)

Toimivaan yhteistyöhön voi vaikuttaa myös osapuolten erilaisuus, joka auttaa kyseenalaistamaan ajattelutapoja ja toimintamalleja, mikä taas edistää tulosten innovatiivisuutta. Yhteisten tavoitteiden toteuttamisen eteen erilaisuutta hyödynnetään tuomalla esille erilaisia näkemyksiä ja valjastamalla erilaisia vahvuuksia. Tämä edellyttää jatkuvaa ja toistuvaa vuorovaikutusta. (Aira 2012, 124.)

Yhteistyön tavoitteena on, että kaikki osallistujat voivat vaikuttaa päätöksentekoon ja keskusteluun sekä tuoda esiin oman osaamisensa ja näkökulmansa. Kun kootaan asiakas lähtöisesti kokonaisvaltaista tietoa, täytyy tunnistaa kaikkien asiantuntijoiden erityisosaaminen, asiantuntijuus ja erityistieto. Lisäksi käsitteitä saatetaan arvostaa erilailla ja ne saattavat olla eri tiedon alueella erilaisia. Silloin erityisen tärkeäksi tulee yhteisen ”kielen” löytäminen tiedon kokoamiseksi. Tässäkin asiassa tiedon kokoamisen onnistumiseksi, hyvin olennaiseksi nousevat vuorovaikutustaidot. Verkostoilta ja organisaatioilta vaaditaan dialogin mahdollistavia rakenteita sekä osallisilta vaaditaan kykyä taitavaan keskusteluun ja dialogiin. (Isoherranen 2007, 34.)

3.2 Yhteistyön haasteet

Yhteistyön ei aina koeta toimivan halutulla tavalla. Yhteistyön toimimattomuuteen koetaan joissain tapauksissa olevan syynä juuri henkilökemiat tai henkilökohtaiset suhteet. Vuorovaikutussuhteet voidaan kokea liian etäisiksi ja passiivisiksi, mikä osaltaan vaikuttaa yhteistyön toimivuuteen. Vuorovaikutussuhteissa saatetaan kokea myös monenlaisia muita yhteistyötä haittaavia ilmiöitä kuten kiussaamista, oman edun ajamista, työelämän suhteiden ja yksityiselämän suhteiden liiallista sekoittumista, epäluuloa ja epäluottamusta sekä pysyviä näkemyseroja joiden vuoksi ei kyetä löytämään yhteistä säveltä. Ääritapauksissa yhteistyötä voi vaikeuttaa, jos vuorovaikutussuhteet katkaistaan kokonaan. Jos ajatellaan vuorovaikutussuhteen olevan yhteistyön kannalta neutraali, ei siitä silloin ole haittaa, muttei havaittavaa hyötyäkään. Tällaisessa vuorovaikutussuhteessa, joka on neutraali, saatetaan ”hoitaa kaikki perusasiat kuten kaikkien muidenkin kanssa”, jolloin mikään ei vuorovaikutussuhteessa haittaa yhteistyötä, muttei myöskään edistä sitä. (Aira 2012, 55.)

Yhteistyötä hankaloittavina tekijöinä voi olla myös osapuolten erilaisuudet. Yhteisymmärryksen saavuttaminen ei välttämättä ole helppoa johtuen erilaisista taustaoletuksista. Erilaisuus yhteistyönkumppaneiden välillä voi näkyä, konflikteina, erimielisyyksinä ja väärinymmärryksinä. Toisaalta, se voi tuoda yhteistyöhön myös uutta tietoa, uusia käytänteitä tai moniäänisyyttä. (Aira 2012, 124.)

3.3 Luottamuksen merkitys yhteistyössä

Luottamuksen rakentuessa vuorovaikutuksessa, ihmisille kertyy toisistaan kokemusta, johon luottamus voi perustua (Aira 2012, 58). Luottamus on osa vuorovaikutussuhteen muodostumisen prosessia ja rakentuu kahden ihmisen välisessä vuorovaikutussuhteessa. Kokemukseen perustuvaa vuorovaikutusta rakennetaan toistuvan vuorovaikutuksen avulla, joka voi verkoston sisällä olla eri jäsenten välillä erilaista. (Aira 2012, 60.)

Aira (2012, 57) kirjoittaa tutkimuksessaan, että yhteistyötä tehdessä toisen ihmisen kanssa, ollaan yleensä yhteisesti vastuussa yhteistyön tuloksista. Silloin on otettu riski siitä, ettei toinen osapuoli hoida omaa osuuttaan yhteistyöstä ja joutuu itse tekemään toisenkin osuuden tai tulokset jäävät huonoiksi. Tällöin otetaan samalla vielä suurempi riski siitä, että yhteistyön toinen osapuoli vetää ns. välistä, kerää hyödyn yhteistyön tuloksista, joiden eteen ei ole nähnyt vaivaa tai ottaa kunnian itselleen. Siihen, ettei riskin koko ajan pelätä toteutuvan tarvitaan luottamusta. Jos ei voi luottaa siihen, että riski ei toteudu, yhteistyö käy mahdottomaksi. Jos asioista pitää sopia aina kirjallisesti ja varmistaa luottamus sitä kautta, mikä tekee yhteistyön vaikeaksi ja kankeaksi, luottamuksen puute näkyy. Kokonaan puuttuva luottamus aiheuttaa sen, että yhteistyön osapuolet eivät voi luottaa siihen, että kirjalliset sopimuksetkaan pitäisivät. Tämä puolestaan saa aikaan sen, että yhteistyön tekeminen muodostuu mahdottomaksi. Luottamuksen puute ilmenee varauksellisuutena, varovaisuutena ja salailuna. Ilman luottamusta asiat tehdään tietoa pantaten ja yksin. (Aira 2012, 57.)

3.4 Yhteistyötä työntekijän näkökulmasta

Määttä (1999, 103) käsittelee kehitysvammaisten lasten perheiden yhteistyötä erityiskasvatuksen kuntoutuksessa. Hänen teorioitaan voi verrata myös aikuisen kehitysvammaisen henkilön perheeseen ja elämään. Määttä (1999, 103) kirjoittaa, kuinka ammatti-ihmisissä herää helposti perusepäluulo asiakkaiden tai omaisten kyvyistä ja mahdollisuuksista tasavertaiseen yhteistyöhön. Samalla tavoin kuin vammaisuudesta, on perheestäkin syntynyt käsityksiä ja myyttejä, ja nämä vaikuttavat perheen mahdollisuuksiin valtaistua yhteistyössä. Oman ammatillisuuden

uhaksi, ikään kuin omalta työltään menisi pohja, koetaan helposti tosiksi uskottujen myyttien kyseenalaistaminen.

Yhteistyö vanhempien kanssa ei voi noudattaa yhtä tiettyä kaavaa. Omaisilla tulee olla täysi oikeus määritellä yhteistyöhön osallistumisen laajuus ja laatu oman jakamisensa mukaan. Ammatti-ihmisten tulee kuitenkin kannustaa omaisia yhteistyöhön. (Määttä 1999, 38.)

Kun yhteiseen käyttöön otetaan ammatti-ihmisten ja omaisten tiedot ja taidot, yhteinen vastuu kehitysvammaisesta henkilöstä toteutuu. Ammatti-ihminen näkee omaiset voimavarana. Hankalat, vaativat, aggressiiviset ja yhteistyökyvyttömät omaiset muuttuvat puheissa kehitysvammaisesta huolehtiviksi, sisukkaiksi, koko perheen parasta ajatteleviksi kehitysvammaisen ja perheen asiantuntijoiksi. Omaisista tulee tärkeitä kumppaneita, ei vain suosituksissa, vaan myös käytännössä. Omaisia ei tulisi ajatella taakkana, vaan mahdollisuutena. (Määttä 1999, 106.)

Ammattilaisilta vaaditaan kykyä kohdata erilaisia tilanteita ja erilaisuutta, koska sosiaalialan työ sisältää hyvin erilaisia asiakassuhteita. Hyvä palvelu ottaa huomioon ihmisten erilaiset elämäntilanteet ja yksilöllisyyden. Käytännön työssä ammattilainen joutuu tilanteisiin, joihin ei ole opiskeltu, valmennettu eikä perehdytty. (Haverinen 1998, 96.)

3.5 Yhteistyötä omaisten näkökulmasta

Vanhempien kokemuksia kehitysvammaisen perheenjäsenenä asumispalveluista ja niihin vaikuttamisesta tehdyn tutkimuksen mukaan, vanhempien kertomuksissa nousi esille asumisyksiköiden työntekijöiden ja omaisten välisen vuorovaikutuksen ja tiedon saamisen heikkous. Useilla vanhemmilla oli kokemus, etteivät he saa tietoa automaattisesti vaan yleensä vain silloin, jos he sitä itse osaavat kysyä. Tutkimuksessa vanhemmat toivat esille toiveensa asumisyksiköiden avoimesta ilmapii-ristä, jossa olisi helppo keskustella ilman varsinaista asiakain. Vanhemmat toivoivat myös, että heihin oltaisiin rohkeasti yhteydessä. Vanhempien kokemuksen mukaan luontevaa vuorovaikutusta ja luottamusta oli vaikea rakentaa enää myöhemmin, mikäli sitä ei ollut syntynyt heti asumisyksikön toiminnan alettua. Van-

hempien ja työntekijöiden välille ei koettu nousevan varsinaista vuoropuhelua vanhempien puuttuessa kokemiinsa epäkohtiin tai esittäessään parannusehdotuksia toiminnalle. Kun koettiin, ettei yhteistyöhön ja rakentavaan vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa päästy, päädyttiin käyttämään vähemmän rakentavia tapoja. (Vaitti 2009, 18.)

Vaitti (2009, 27) esittää asumispalvelujen toiminnan kehittämisehdotukseksi mm. vanhempien ja asumispalveluissa työskentelevien yhteistyön kehittämistä, koska vanhemmat ja muut läheiset ovat tärkeä voimavara ja tuki kehitysvammaisille henkilöille myös silloin, kun he muuttavat tai ovat jo muuttaneet pois lapsuudenkodissaan.

Asumisyhteisöissä nousee aika ajoin esiin pulmia, jotka edellyttävät puuttumista. Yhteistyö on enimmäkseen toimivaa ja vaikeistakin asioista uskalletaan puhua. Toimivassa vuorovaikutuksessa voi kyse olla hyvinkin yksinkertaisista asioista. Silloin kyse on lähinnä siitä, että itse kukin oppii toimimaan toista arvostavalla ja kunnioittavalla tavalla. (Sammaljärvi 2011, 26.)

3.6 Vuorovaikutus

Vuorovaikutukseen tarvitaan aina vähintään kaksi ihmistä. Tasa-arvoinen vuorovaikutus on mahdollista myös silloin, kun sen osapuolet ovat erilaisia taitojensa suhteen. (Papunet 2015 a.) Vuorovaikutus muokkaa, säätelee sekä heijastaa todellisuutta (Aira 2012, 20).

Ihmisten välille muodostuu vuorovaikutussuhde, kun vuorovaikutus on toistuvaa heidän välillään. Mikä tahansa viestiminen viestintätilanteen osapuolten välillä ei siis ole vielä vuorovaikutussuhdetta. (Aira 2012, 51.)

Luonteeltaan vuorovaikutus on monimutkainen prosessi. Se on tapahtumaketju, joka on jatkuvassa muutoksessa ja millä ei välttämättä ole selkeää alkua ja loppua. Se perustuu merkkeihin, joiden on yhteisesti sovittu tarkoittavan tiettyjä asioita. Vuorovaikutus on yhteistoiminnallista, jossa puhuja ja kuuntelija vaikuttavat toisiinsa. He tulkitsevat ja tuottavat merkkejä samanaikaisesti. Vuorovaikutus on lähes aina kulttuurisidonnaista ja aina kontekstisidonnaista. (Kielijelppi 2015.)

3.6.1 Toimiva vuorovaikutus

Toimivan vuorovaikutuksen perustana on, että ihmiset ovat viestintätilanteessa kiinnostuneita toisistaan ja aidosti läsnä toisilleen. Molemmilla osapuolilla on tärkeä ja tasa-arvoinen rooli toimivan vuorovaikutuksen syntymisessä ja eteenpäin viemisessä. Kumpi tahansa osapuolista voi lopettaa ja aloittaa vuorovaikutuksen halutessaan. Molemmat osapuolet toimivat myös vuorotellen sekä aloitteen tekijänä, että vastaanottajana. Kaikissa tilanteissa arjessa, joissa ihmiset kohtaavat toisensa, on mahdollisuus toimivaan vuorovaikutukseen. (Papunet 2015 b.) Hyvässä vuorovaikutuksessa on tärkeää sanoa ääneen esimerkiksi väsymyksen tunteensa ja tunnistaa omat rajansa (Isoherranen 2007, 51).

3.6.2 Tiedon vaihtoa vuorovaikutussuhteessa

Airna (2012, 68) mukaan tutkimuksessaan toimivasta yhteistyöstä, että vuorovaikutussuhteissa tiedon vaihto on monipuolinen ilmiö. Tieto, jota kysytään, jaetaan ja vaihdetaan ja josta muodostetaan tulkintoja voi koskea mitä tahansa yhteistyöhön liittyvää asiaa, kuten käsityksiä, kokemuksia ja faktatietoa. Asiantuntemusta lisää kummankin osapuolen keskeinen tiedonvaihto. Vuorovaikutuksessa saadaan tietoa toisesta osapuolesta, yhteistyömahdollisuuksista, hänen edustamastaan organisaatiosta ja annetaan tietoa omista asioista. Vuorovaikutuksessa luodaan yhteistä merkitystä ja yhteistä tietoperustaa sille, mikä on tärkeää, mitä on meneillään, millaisiin asioihin kannattaa tarttua ja mihin tulee keskittyä. (Aira 2012, 68.)

Useat todisteet osoittavat, että eri yhteisöjen välillä vuorovaikutus on hyvä yhteistyön työkalu (Lewis 1996, 168). Vaihtamalla tietoa haetaan samalla aiheita muunkinlaiselle yhteistyölle. Kun pidetään yhteyttä, tiedon vaihtoa tapahtuu vuorovaikutuksessa koko ajan. Kun halutaan soveltaa tietoa molempien osapuolten tarkoituksiin, tiedon vaihtamista hyödynnetään. Tämä tulee esille tilanteissa, joissa suhteen osapuolet löytävät ajankohtaisista asioista yhteneväisyyksiä ja alkavat miettiä yhdessä, millaista tietoa heillä on aiheesta ja asian eteenpäin viemiseksi millaisia työkaluja he voisivat soveltaa. (Aira 2012, 68.)

Vuorovaikutussuhteet toimivat myös alustana omien ideoiden testaukselle. Niiden tulee olla riittävän läheiset ja luottamuksen täytyy olla rakentunut riittävän vahvaksi, jotta uskalletaan ottaa yhteyttä ja testata omia ideoita luottaen siihen, että toinen osapuoli sanoo oman rehellisen mielipiteen, johon voi itse tukeutua. (Aira 2012, 71.)

3.6.3 Kaksikaistainen vuorovaikutuskanava

Kiesiläinen (1998, 41–42) toteaa kirjassaan, että vuorovaikutuskanavan on oltava ”kaksikaistainen” siten, että viestien vastaanottaminen ja lähettäminen eivät estä toistensa kulkua. Riippumatta siitä, että itse on erimieltä jostain asiasta, on kuultava ja tunnistettava toisen lähettämät viestit. Keskustelu ei voi edetä silloin, jos kellekään ei ole halua ymmärtää toisen näkökulmaa, vaan jokaisen tavoitteena on vain saada toinen ymmärtämään oma näkökulma. Jos ”kanava” on yksikaistainen, törmäys tapahtuu heti, kun vastapuolen mielipide ei miellytä. Tällöin toisen ajattelua ei haluta kuulla loppuun, eikä sen lähtökohtia ole tavoitteena ymmärtää.

Vastaanottamalla uutta ja erilaista, meidän on hyvin vaikea irrottautua omista mielikuvistamme. Siksi on ymmärrettävää, että toivoisimme yhteistyökumppanimme tuntevan ja ajattelevan mahdollisimman paljon samoin kuin itse teemme. Tämä luonnollisesti helpottaa päätöksentekoa ja suunnittelua. Toisaalta kehityksen suuri vaara piilee tässä toiveessa. Kehitys, muutos ja uusiutuminen edellyttävät kaikki jonkinlaisen ristiriidan olemassaoloa. Mahdollisuudet ja ristiriidat niiden ratkaisemiseen löytyvät parhaiten erilaisista ajatuksista, niiden lähtökohtien ymmärtämisestä ja lopulta yhteensovittamisesta. Oman ”kanavan” auki pitäminen on tärkeintä toimivassa vuorovaikutuksessa. Sulkemalla oman ”kanavan”, pahimmassa tapauksessa tuhoamme tulevan vuorovaikutuksen mahdollisuuden. (Kiesiläinen 1998, 42-43.)

Vastuunottaminen vuorovaikutuksessa on tärkeää. Vastuullinen vuorovaikutus on sitä, että on heti puututtava ongelmiin ja asioihin jämäkästi. Asioista sanotaan ystävällisesti, mutta määrätietoisesti. Selkeää kieltä arvostetaan eniten. Tässä on kysymys yhdessä sovittujen pelisääntöjen noudattamisesta ja rajojen asettamisesta. (Hämäläinen 2005, 119.)

3.6.4 Yhteistyötä edistämätön vuorovaikutus

Airan (2012, 53) mukaan vuorovaikutus ei ole aina yhteistyötä edistävää. Näin ollen kaikkien ihmisten välille kehittyvät vuorovaikutussuhteet eivät edistä yhteistyötä. Myöskään kaikki vuorovaikutussuhteet eivät edistä yhteistyötä, jotka kehittyvät ihmisten välillä.

Ihminen voi tunnistaa itsessään joissain vuorovaikutustilanteissa aikuismaisen asiallisen suhtautumistavan sijaan sen, että suhtautuukin toiseen henkilöön uhmakkaasti tai lapsenomaisen turvautuvasti. Uhmakas tai turvautuva tunneviretaustalla on vaikea osallistua avoimeen, asialliseen, perusteluja edellyttävään keskusteluun tai dialogiin. Vastaavasti pelokkaana alistuva voi jättää hyvin tärkeän kommenttinsa tai huomionsa esittämättä tietynlaisissa tilanteissa. (Isoherranen 2007, 50–51.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuslupaa anottiin keväällä 2015 Vaasan kaupungin sosiaalityön ja perhepalveluiden tulosaluejohtajalta ja kyselyt kerättiin saman vuoden huhtikuun aikana. Tutkimus on rajattu Vaasan kaupungin suomenkielisten kehitysvammaisten asumisyksiköiden asukkaiden lähiomaiseen sekä vakituiseen hoitohenkilökuntaan käsittäen myös yksiköiden vastaavat ohjaajat, jotka tällä hetkellä työskentelevät asumisyksiköissä. Päättökäsitelmänä tutkimuksessa oli selvittää, minkälaisiksi yhteistyö tällä hetkellä koetaan. Alatutkimusongelmiksi nousivat kysymykset: eroavatko omaisten ja henkilökunnan kokemukset toisistaan, minkälaiset asiat yhteistyön toimivuuden kannalta mahdollisesti tarvitsevat vielä kehitystä ja mitä toimiva yhteistyö vaatii? Tutkimuksen tavoitteena on myös mahdollisesti herättää ajatuksia ja antaa mahdollisuus pohtia yhteistyön merkitystä sekä omaa panostusta yhteistyöhön.

Tutkimus tuo organisaation tietoisuuteen sekä henkilökunnan, että omaisten kokemuksia yhteistyöstä ja mahdollisesta kehittämistarpeesta. Tutkimus antaa konkreettisia ehdotuksia hyvän toimivan yhteistyön mahdollistamiseksi. Koska henkilökunnan ja omaisten välisen yhteistyön kehittämistarpeet ja ehdotukset niiden toteutukseen ovat tulleet suoraan heiltä itseltään, motivoi se todennäköisemmin tekemään mahdollisia tarvittavia muutoksia.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä käytetään kvantitatiivista eli määrällistä sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Määrällisen ja laadullisen tutkimusmenetelmän yhdistämistä on aiemmin pidetty mahdottomana. Nykyään niiden yhdistäminen ymmärretään käytännön eroiksi ja laadullisia ja määrällisiä menetelmiä on alettu yhdistellä. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 46-47.) Määrällinen ja laadullinen tutkimustapa ovat käytäntöjä, jotka kiinnittävät huomion eri asioihin. Ne perustuvat osin erilaisiin ratkaisuihin aineiston analysoinnissa ja todellisuuden pelkistämisessä. (Ronkainen, ym. 2011, 80.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa hyödynnetään määrällisyyttä eli määrien jakaumia, muutoksia ja eroja. Niiden avulla tulkitaan ja kuvataan tutkittavaa ilmiötä ja siinä havaittuja vaikutussuhteita ja yhteyksiä. Määrät ja niiden muutokset tiivistetään tunnusluvuiksi, jotka analysoidaan useimmiten tilastollisesti, matemaattisesti mallintamalla tai matemaattisiin malleihin vertaamalla. (Ronkainen, ym. 2011, 83.) Aiempien tutkimusten johtopäätökset, aiemmat teoriat, hypoteesin esittäminen, käsitteiden määrittely, aineistonkeruun soveltuvuus määrälliseen eli numeeriseen mittaamiseen, taulukkomuodossa esittäminen sekä tilastollinen analysointi ovat keskeisiä seikkoja määrällisessä tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, huomioiden ajatuksen, että todellisuus moninainen. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tavoitteena on löytää tai paljastaa tosiasioita ja todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, ym. 2009, 161.)

4.2 Aineistonkeruumenetelmä

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tavallisin aineiston keräämisen tapa on kyselylomake (Vilkkä 2005, 73). Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Niitä voidaan käyttää joko rinnan, vaihtoehtoisesti tai eri tavoin yhdisteltynä tutkimusresurssien ja tutkittavan ongelman mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 71.)

Tutkimuksen aineisto on kerätty omaisille ja henkilökunnalle suunnatuilla kyselylomakkeilla (LIITE 2 & 3), jotka on muokattu esikyselyyn vastanneiden koehenkilöiden palautteen pohjalta. Koehenkilöinä toimivat kaksi kehitysvammaisten asumisyksikössä työskentelevää henkilöä sekä kaksi asumisyksikössä asuvan kehitysvammaisen henkilön omaista. Kukaan koevastaajista ei ole osallistunut varsinaiseen tutkimukseen. Kyselylomakkeiden avulla on kerätty tietoja tosiasioista, kokemuksista, käyttäytymisestä, toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskoksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Kyselylomakkeilla on myös pyydetty pe-

rusteluita toiminnoille, mielipiteille ja vakaumuksille. Asumisyksiköiden vastaviin ohjaajiin on oltu yhteydessä sähköpostitse. Heidän kanssaan sovittiin kyselyiden toimituksesta henkilökohtaisesti asumisyksiköihin. Kyselyiden sovittiin tavoittavan omaiset asumisyksiköiden kautta.

4.3 Aineiston analysointi

Aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Analyysitavat voidaan jakaa kahdella eri tavalla: selittäminen ja ymmärtäminen. Pääperiaate on, että tutkija valitsee sellaisen analyysitavan, jolla parhaiten saadaan ongelmaan vastaus. (Hirsjärvi, ym. 2009, 224.) Aineiston analyysia voi kutsua prosessiksi, jossa tutkijan teoreettinen perehtyneisyys ja aineiston parissa tehtävä työ nivoutuvat yhteen (Ronkainen, ym. 2011, 126). Laadullisen tutkimuksen analyysi koetaan usein haastavaksi. Tiukkoja sääntöjä ei ole ja vaihtoehtoja on runsaasti tarjolla. Tavallisimmat analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, diskurssianalyysi, sisällönerittely ja keskusteluanalyysi. Yleensä tutkija ei pysty hyödyntämään kaikkea keräämäänsä tietoa, eikä kaikkea materiaalia ole myöskään tarpeen analysoida. (Hirsjärvi, ym. 2009, 224-225.)

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvaa tutkittavien merkitysmaailmaa ja ensisijaisesti tavoitteena on ymmärtää tutkittavien toiminta- ja ajattelutapoja sekä uudistaa niitä tutkimuksessa muodostuneiden käsitteiden, luokitusten ja mallien avulla. (Vilka 2005, 141.) Aineisto on jaettu kuuteen osioon aihealueen perusteella. Aineiston analysoinnissa edettiin kysymys kerrallaan molempien vastaajaryhmien vastauksista. Määrällisissä kysymyksissä laskettiin ja lajiteltiin vastaukset. Avoimet kysymykset luettiin ensin huolellisesti läpi, jonka jälkeen vastauksista poimittiin ilmaisuja. Yhdestä vastauksesta saatettiin poimia useampia ilmaisuja. Ilmaisut ryhmiteltiin teemoihin. Pääluokka eli kysymys on jaettu yläluokkiin ja ne osassa alaluokkiin. Näin on toimittu vastauksissa, joissa erilaisia teemoja on noussut esiin 10 tai enemmän. Jokaiseen teemaan kuuluvat ilmaisut laskettiin yhteen eli kvantifioitiin. Alaluokat on tuotu esiin siinä järjestyksessä, missä on ollut suurin määrä ilmaisuja.

Tuloksia selvennettiin lukijalle kuvioin sekä vastauksista poimittujen suorien lainausten avulla. Jokaisesta temasta on tuotu esiin vähintään yksi suora lainaus. Lainaukset on lueteltu samassa järjestyksessä, kuin alaluokat. Osioiden lopuissa on tehty yhteenveto molempien vastaajaryhmien vastauksista ja tuotu esiin koke-
muksien samankaltaisuudet sekä eroavaisuudet.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata reabiliteetin ja validiteetin avulla. Reabiliteetilla viitataan tulosten toistettavuuteen ja validiteetilla tarkoitetaan ky-
kyä mitata juuri sitä mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi, ym. 2009, 231.) Jokai-
sen tekemänsä valinnan kohdalla tutkijan tulee arvioida tutkimuksensa luotetta-
vuutta. Luotettavuuden arviointia tehdään koko ajan suhteessa analyysitapaan,
tutkimusaineiston ryhmittelyyn, teoriaan, luokitteluun, tutkimiseen, johtopäätök-
siin ja tulkintaan. (Vilka 2005, 159.)

Tietoa tutkimukseen kerättiin kyselylomakkeilla, jotka toimitettiin ja noudettiin
henkilökohtaisesti asumisyksiköistä. Kyselyihin vastattiin anonyymisti ja täytetty
kyselylomake suljettiin kirjekuoreen, jolloin vastaajaa ei voida tunnistaa. Tällä
vaikutettiin tutkimuksen luotettavuuteen. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan
mahdollisimman yksinkertaisiksi, jotta vastaajat ymmärtävät esitetyn kysymyksen
ja näin osaisivat vastata kysymykseen, jolloin myös vastausprosentti olisi mahdol-
lisimman suuri. Aineisto käytiin läpi tarkasti ja johdonmukaisesti. Kyselyt säily-
tettiin siihen saakka, kun tutkimus on valmis, jonka jälkeen ne hävitettiin.

Tutkimuksen tekeminen nivoutuu monella tapaa tutkimuseetiikkaan eli hyvän tie-
teellisen käytännön noudattamiseen. Eettisyys kulkee mukana koko tutkimuspro-
sessin ajan ideointivaiheesta tutkimustuloksista tiedottamiseen. Hyvällä tieteelli-
sellä käytännöllä tarkoitetaan, että tutkijat noudattavat eettisesti kestäviä tutkimus-
ja tiedonkeruumenetelmiä. (Vilka 2005, 30.) Kyselylomakkeiden mukana jokai-
nen vastaaja sai saatekirjeen (LIITE 1), jossa kävi ilmi mistä tutkimuksessa on
kyse, kyselyn luotettavuus sekä tieto mistä valmiin tutkimuksen löytää.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

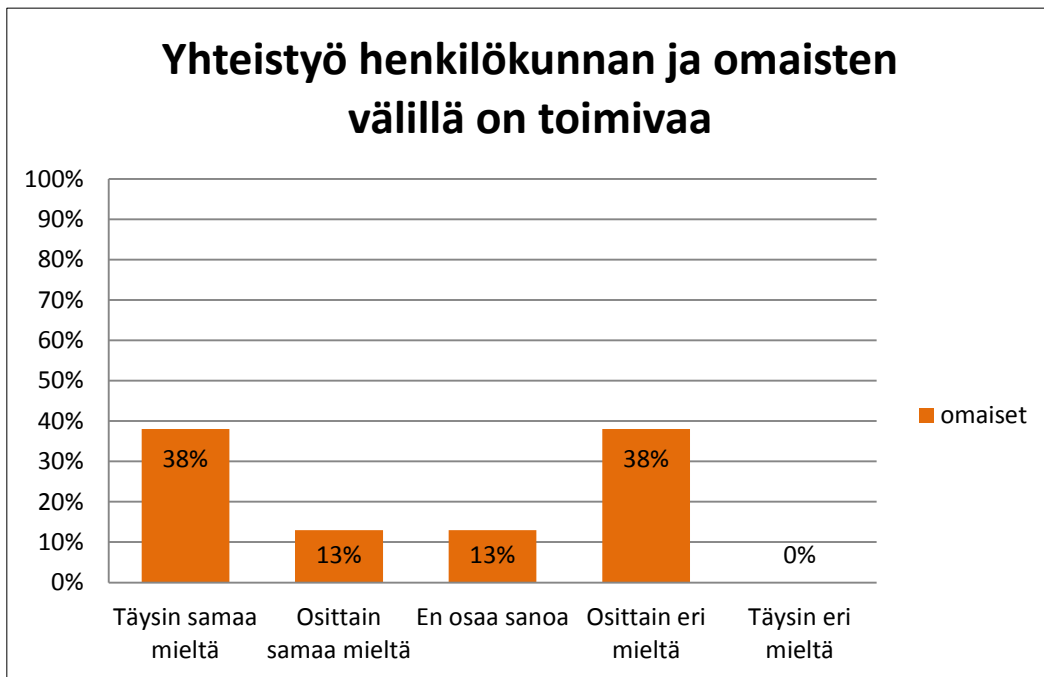
Työntekijöitä asumisyksiköissä oli yhteensä 53. Kyselyyn vastasi 33 työntekijää eli yli puolet (62 %) koko henkilökunnan määrästä. Omaisten todellista määrää ei saatu selville, joten omaiset on laskettu asukasmäärän perusteella. Asukkaita asumisyksiköissä oli yhteensä 66. Kyselyyn vastasi 8 omaista (12 %). Seuraavassa on analysoitu kyselylomakkeiden tuloksia yksi kysymys kerrallaan molempien vastaajaryhmien vastauksista, jonka jälkeen vertaillaan omaisten ja henkilökunnan kokemuksia. Yhden vastaajan vastauksesta on voitu poimia useampia ilmaisuja. Kyselylomakkeissa esiin nousseita ilmaisuja on käytetty selventämään tutkimuksen tuloksia lukijalle. Vastaukset, jotka eivät ole vastanneet kysytyyn kysymykseen, on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Omaisten ja henkilökunnan vastaajien määrän suuren eron vuoksi, on vastaajamäärät muutettu prosenteiksi, jotta vastaajaryhmien kokemuksia on voitu verrata keskenään.

5.1 Yhteistyön toimivuus

Ensimmäisessä osiossa on haluttu selvittää kokivatko omaiset ja työntekijät yhteistyön tällä hetkellä toimivaksi, mitkä asiat heidän mielestään toimivat hyvin, millaista yhteistyö on silloin, kun se toimii parhaalla mahdollisella tavalla sekä mikä olisi ensimmäinen askel yhteistyön parantamiseksi. Osion lopussa on yhteenveto vastaajaryhmien kokemusten yhtäläisyyksistä ja eroavaisuuksista.

Omaisten kokemus yhteistyön toimivuudesta

Väittämään: ”yhteistyö asumisyksikön henkilökunnan ja omaisten välillä on toimivaa” vastasi omaisten 8 vastaajasta kaikki. Kuviosta 1 nähdään, kuinka vastaukset jakautuivat.

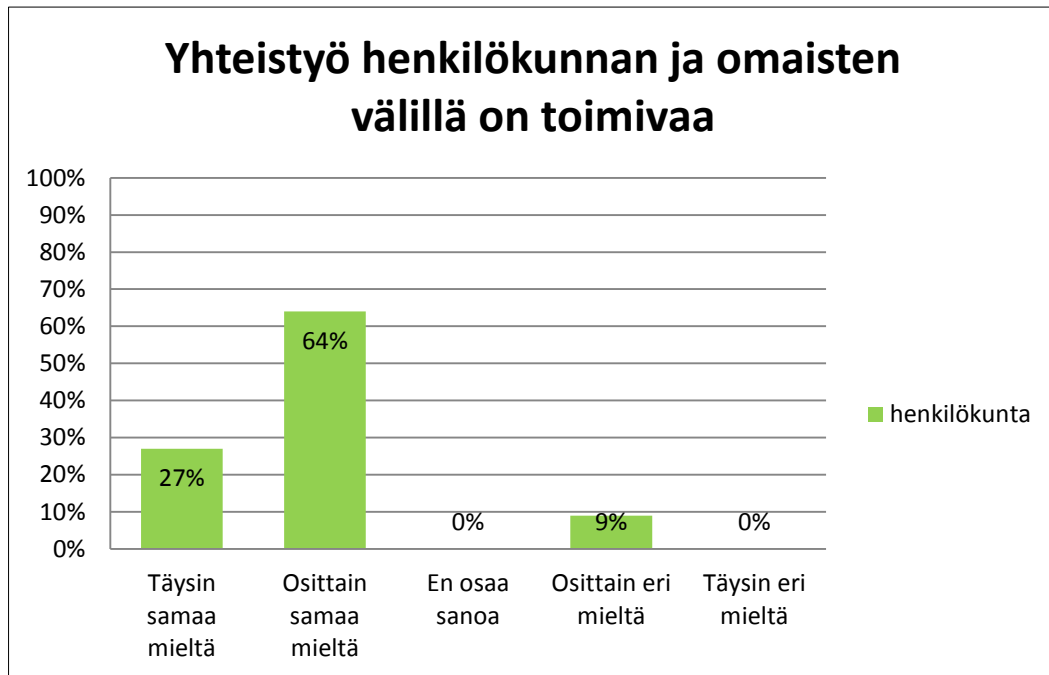


Kuvio 1. Omaisten kokemus yhteistyön toimivuudesta, %.

Täysin samaa mieltä oli 38 % (3 henkilöä). ”Osittain samaa mieltä” oli 13 % (1 henkilö) ja yhtä moni (13 %) vastasi ”en osaa sanoa”. 38 % (3 henkilöä) oli ”osittain eri mieltä”. Kukaan vastanneista ei ollut ”täysin eri mieltä”. Vastauksista nähdään, että lähes puolet kyselyyn vastanneista omaisista olivat täysin tyytyväisiä yhteistyön toimivuuteen, mutta yhtä moni oli myös osittain tyytymättömiä.

Henkilökunnan kokemus yhteistyön toimivuudesta

Henkilökunnalle esitettyyn väittämään: ”yhteistyö asumisyksiköiden henkilökunnan ja omaisten välillä on toimivaa” vastasivat kaikki henkilökunnan 33 vastaajaa. Henkilökunnan vastaukset jakautuivat kuvion 2 mukaisesti.

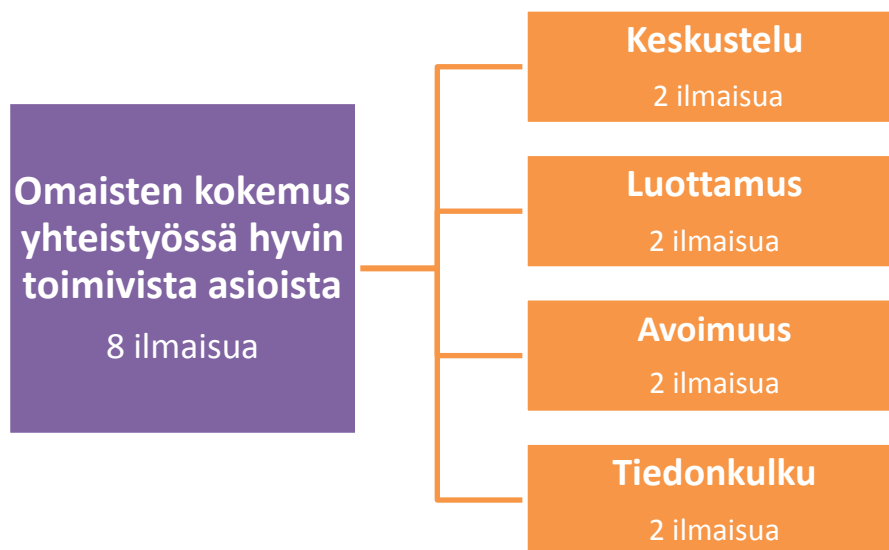


Kuvio 2. Henkilökunnan kokemus yhteistyön toimivuudesta, %.

Henkilökunnan 33 vastaajasta 27 % (9 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä” siitä, että henkilökunnan ja omaisten välinen yhteistyö on toimivaa. Suurin osa oli ”osittain samaa mieltä”. Tätä mieltä oli 64 % (21 henkilöä). Yksikään ei vastannut ”en osaa sanoa”. ”Osittain eri mieltä” oli 9 % (3 henkilöä), eikä kukaan vastanneista ollut ”täysin eri mieltä”. Vastauksista voidaan päätellä, että henkilökunta koki yhteistyön heidän ja omaisten välillä pääosin toimivaksi.

Omaisten kokemukset yhteistyössä hyvin toimivista asioista

Omaisten 8 vastaajasta 4 vastaajaa vastasi kysymykseen: ”mitkä asiat yhteistyössä mielestäsi toimivat hyvin?”. Vastauksista nousi esiin 8 ilmaisua, (ks. kuvio 3).



Kuvio 3. Omaisten kokemus yhteistyössä hyvin toimivista asioista, ilmaiset kpl.

Keskustelu (2). Keskusteluun liittyvät ilmaiset oli tuotu esiin mm. seuraavasti:

”Neuvottelut johtajan kanssa”.

Luottamus (2). Luottamukseen liittyvät ilmaiset näkyivät vastaajien kirjoituksissa mm. seuraavasti:

”Sovitut tulemiset ja menemisetsu juvat useimmiten hienosti”.

Avoimuus (2). Avoimuuteen viittaavia ilmaisuja oli kommentoitu mm. seuraavasti:

”Avoimuus”.

Tiedonkulku (2). Tiedonkulkua vastaajat kuvasivat mm. seuraavasti:

”Tiedotus puolin ja toisin”.

Omaisten vastauksista voidaan päätellä, että omaiset ovat tällä hetkellä tyytyväisiä luottamukseen, tiedonkulkuun, avoimuuteen ja keskusteluun.

Henkilökunnan kokemukset yhteistyössä hyvin toimivista asioista

Henkilökunnan 33 vastaajasta 27 vastasi heille esitettyyn kysymykseen: ”mitkä asiat mielestäsi yhteistyössä toimivat hyvin?”. Vastauksista nousi esiin yhteensä 36 ilmaisua, (ks. kuvio 4).



Kuvio 4. Henkilökunnan kokemus yhteistyössä hyvin toimivista asioista, ilmaisut kpl.

Keskustelu (9). Keskusteluun liittyviä tyypillisiä ilmaisuja olivat mm. seuraavia:

”Kaikista asioista voi keskustella”.

”Vanhemmat/omaiset kertoo useimmiten mikä mieltä painaa”.

”Useimmiten omaisten kanssa pystyy puhumaan asioista”.

Tiedonkulku (8). Tiedonkulkuun liittyvät ilmaisut olivat mm. seuraavia:

”Tiedonkulku puolin ja toisin”.

”Tiedottaminen”.

”Infoaminen”.

Yhteydenpito (7). Yhteydenpitoon viittaavia ilmaisuja kuvattiin mm. seuraavasti:

”Jos on jotakin kysyttävää voi soittaa omaisille”.

”Kaikkiin omaisiin on helppo ottaa yhteyttä esim. puhelimella”.

”Soitellaan puolin ja toisin kun on asiaa”.

Luottamus (4). Luottamukseen liittyviä ilmaisuja kirjoitettiin mm. seuraavasti:

”Omaiset luottavat meihin ja toisin päin”.

”Luottamus henkilökuntaan”.

Avoimuus (3). Avoimuuteen liittyviä ilmaisuja kommentoitiin mm. seuraavien kommenttein:

”Voidaan avoimesti jutella kaikesta”.

”Avoim ilmapiiri”.

Yhteinen linja (3). Yhteiseen linjaukseen liittyviä ilmaisuja oli tuotu esiin mm. seuraavasti:

”Toimimme omaisten kanssa sen mukaan mikä on parasta asukkaalle”.

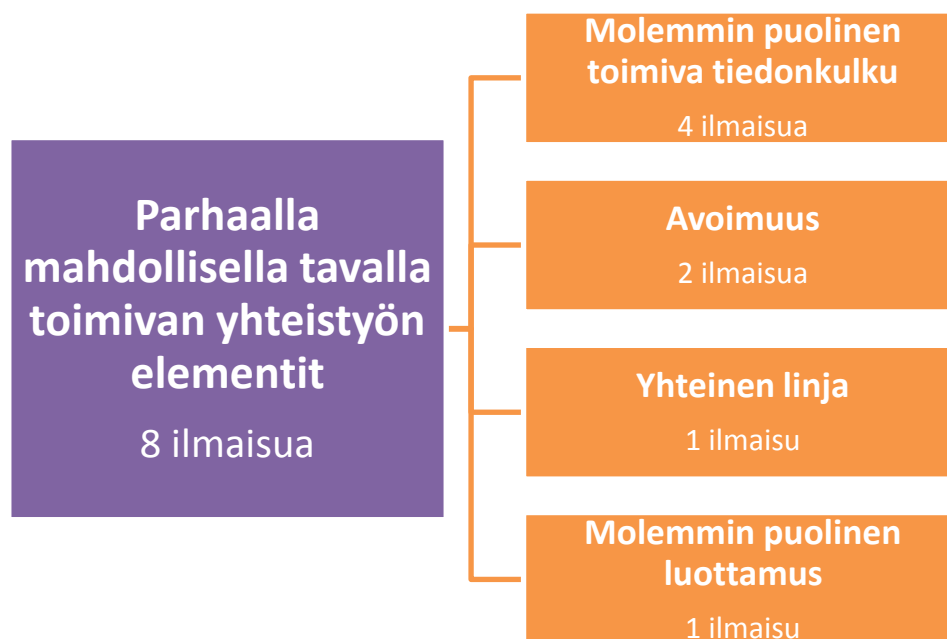
Kohtaaminen (2). Kohtaamiseen liittyviä ilmaisuja oli tuotu esiin mm. seuraavasti:

”Jokapäiväiset kohtaamiset”.

Henkilökunnan ilmaisuista päätellen suurin osa vastaajista koki keskustelun ja tiedonkulun toimivan yhteistyössä omaisten ja henkilökunnan välillä. Toiseksi eniten ilmaisuja annettiin yhteydenpitoon liittyen. Tästä voidaan päätellä, että henkilökunnan mielestä yhteistyössä omaisten kanssa parhaiten toimivat tiedonkulku, keskustelu ja yhteydenpito. Toimiviksi koettiin myös luottamus, avoimuus, yhteisen linjan pitäminen ja kohtaaminen.

Omaisten mielipiteet parhaalla mahdollisella tavalla toimivasta yhteistyöstä

Omaisten 8 vastaajasta 7 vastasi heille esitettyyn kysymykseen: ”Millaista yhteistyö olisi silloin, kun se toimii parhaalla mahdollisella tavalla?”. Vastauksista nousi esiin yhteensä 8 ilmaisua, (ks. kuvio 5).



Kuvio 5. Parhaalla mahdollisella tavalla toimivan yhteistyön elementit, omaiset, ilmaisut kpl.

Molemmin puolinen toimiva tiedonkulku (4). Molemmin puoliseen toimivaan tiedonkulkuun liittyviä ilmaisuja olivat mm. seuraavia:

”Tiedottaminen asioista jota päivän mittaan tapahtuu.”

”Mahdollisista muutoksista ja sairastumisista ilmoitettaisiin äidille aina.”

”Tietoa saisi tarvittaessa muultakin henkilökunnalta. Parempi tiedonkulku henkilökunnan välillä.”

”Henkilökunnan työvuorot, lomat tai pitkään ”toisella puolella” työskentely ei saisi haitata tiedonkulkua.”

Avoimuus (2). Avoimuuteen viittaavia ilmaisuja kuvattiin mm. seuraavasti:

”Asioista voisi keskustella ilman salailua.”

Yhteinen linja (1). Yhteiseen linjaan viittaavia ilmaisuja mainittiin seuraavasti:

”Tiedetään mitä halutaan puolin ja toisin ja toimitaan niin.”

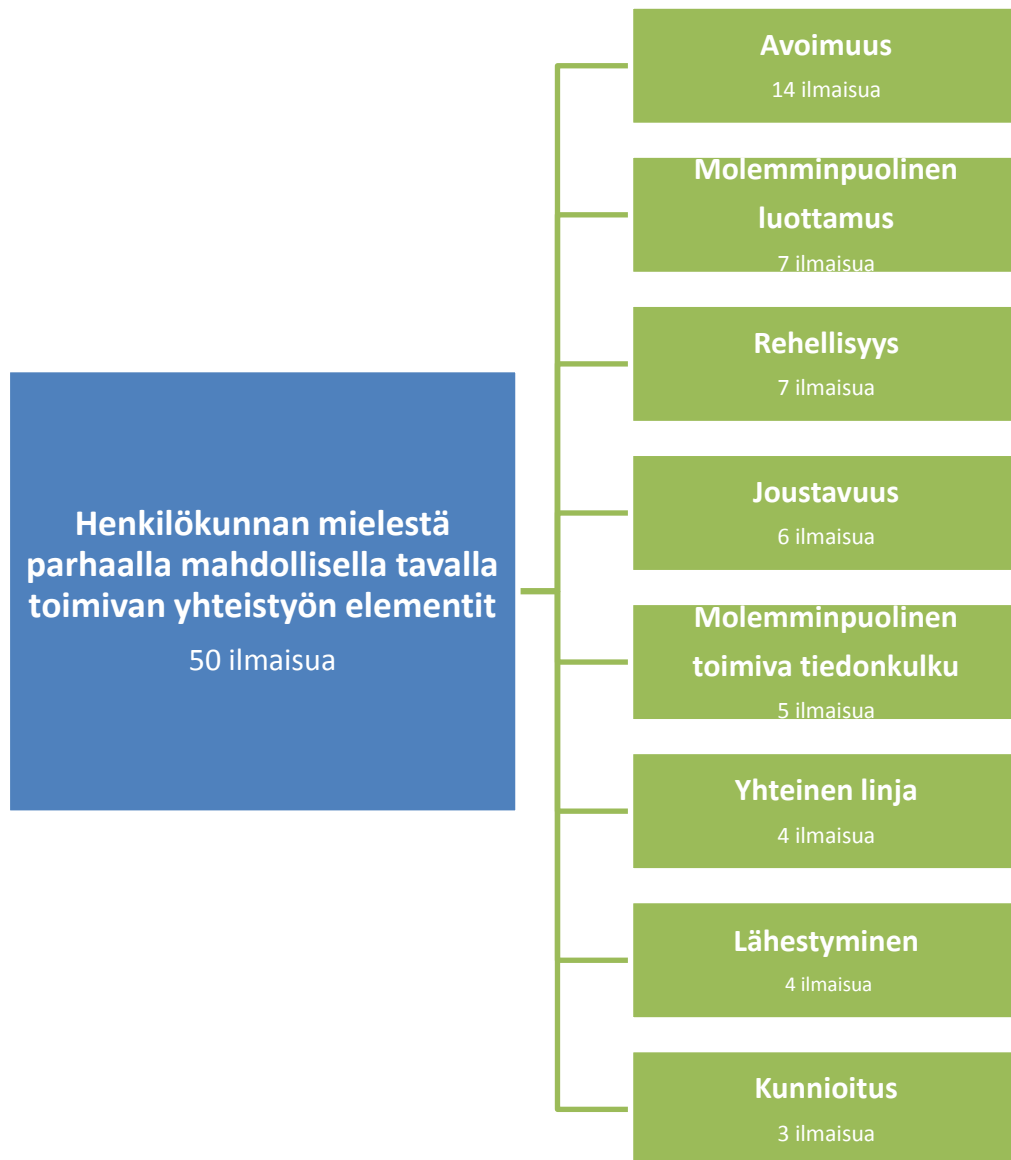
Molemmin puolinen luottamus (1). Molemmin puolista luottamusta kuvattiin seuraavalla ilmaisulla:

”Luottamuksellista, kuten se onkin.”

Omaisten vastauksista voidaan päätellä, että tiedonkulkua pidettiin tärkeimpänä asiana parhaalla mahdollisella tavalla toimivan yhteistyön kannalta. Yhteistyön toimivuuteen koettiin vaikuttavan myös avoimuus, yhteinen linja sekä molemmin puolinen luottamus.

Henkilökunnan mielipiteet parhaalla mahdollisella tavalla toimivasta yhteistyöstä

Henkilökunnan 33 vastaajasta 26 vastasi kysymykseen: ”Millaista yhteistyö olisi silloin, kun se toimii parhaalla mahdollisella tavalla?”. Vastauksista nousi esiin yhteensä 50 ilmaisua, (ks. kuvio 6).



Kuvio 6. Henkilökunnan mielestä parhaalla mahdollisella tavalla toimivan yhteistyön elementit, ilmaiset kpl.

Avoimuus (14). Avoimuus tuotiin esiin mm. seuraavin ilmaisin:

”Niin vaikeista kuin positiivisista asioista voitaisiin puhua puolin ja toisin ja miettiä tilannekohtaisia ratkaisuja.”

”Avointa puolin ja toisin.”

Molemminpuolinen luottamus (7). Molemminpuolinen luottamus ilmaistiin mm. seuraavasti:

”Hyvä molemmin puolinen luottamus.”

”Luottamus toimii molemmin puolin.”

Rehellisyys (7). Rehellisyyttä kuvattiin mm. seuraavasti:

”Ollaan rehellisiä, kerrotaan tarvittavat asiat.”

”Rehellisyys omaisten puolelta.”

Joustavuus (6). Joustavuuteen liittyviä tyypillisiä ilmaisuja oli kommentoitu mm. seuraavasti:

”Joustavaa.”

Molemminpuolinen toimiva tiedonkulku (5). Molemminpuolista toimivaa tiedonkulkua kuvattiin mm. seuraavilla ilmaisuilla:

”Tieto kulkisi hyvin omaisten ja työntekijöiden välillä.”

”Yhteydenpito olisi kaksisuuntaista.”

”Jokaisesta asukkaasta olisi mahdollisimman selkeät ”hoito-ohjeet”.”

Yhteinen linja (4). Yhteistä linjaa kuvattiin mm. seuraavalla ilmauksella:

”Asukkaan kannalta parasta on, että tavoitteet on samansuuntaisia.”

Lähestyminen (4). Lähestyminen ilmaistiin mm. seuraavasti:

”Omaiset helposti lähestyttäviä.”

Kunnioitus (3). Kunnioitukseen viitattiin mm. seuraavasti:

”Kunnioittavaa.”

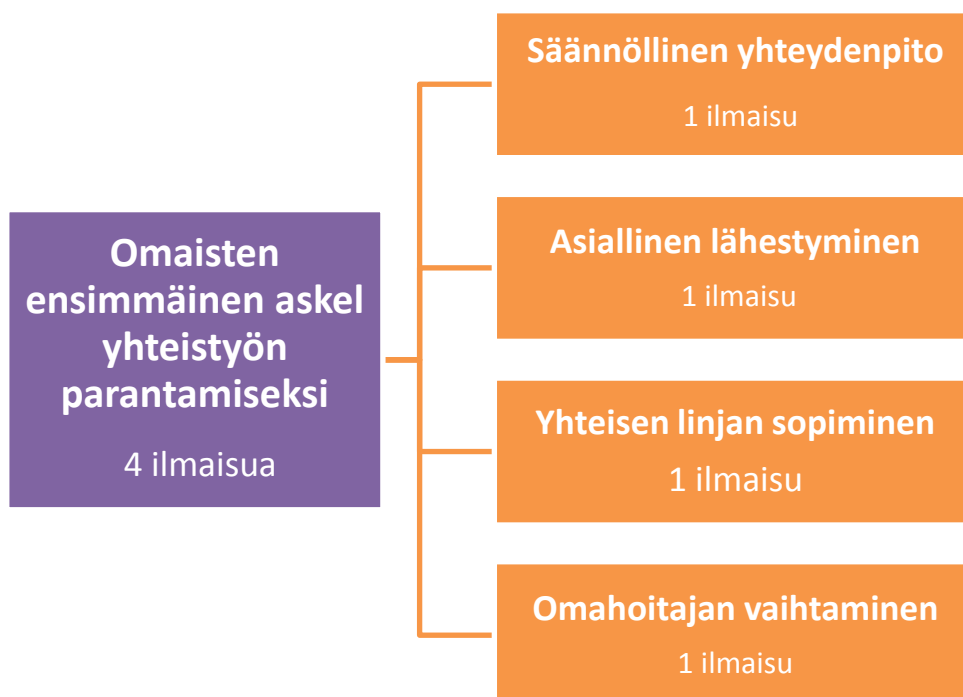
”Molemmin puolinen kunnioitus.”

Henkilökunnan vastauksista voidaan päätellä, että enemmistön mielestä yhteistyö toimisi parhaalla mahdollisella tavalla, kun oltaisiin avoimia, luottamus toimisi

puolin ja toisin sekä oltaisiin rehellisiä. Tärkeinä asioina pidettiin myös joustavuutta, molemminpuolista toimivaa tiedonkulkua, yhteistä linjaa, helposti lähestyttävyyttä sekä molemminpuolista kunnioitusta.

Omaisten ensimmäinen konkreettinen askel yhteistyön parantamiseksi

Omaisten 8 vastaajasta 4 vastasi kysymykseen: ”mikä olisi omaisten ensimmäinen konkreettinen askel yhteistyön parantamiseksi?”. Vastauksista nousi esiin yhteensä 4 ilmaisua, (ks. kuvio 7).



Kuvio 7. Omaisten ensimmäinen askel yhteistyön parantamiseksi, ilmaisut kpl.

Säännöllinen yhteydenpito (1). Säännölliseen yhteydenpitoon viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Yhteisiä palaverieja säännöllisesti, esim. 3-4x vuodessa.”

Asiallinen lähestyminen (1). Asialliseen lähestymiseen viitattiin seuraavasti:

”Lähestyä henkilökuntaa asiallisesti ja rehellisesti, ei arvostellen.”

Yhteisen linjan sopiminen (1). Yhteisestä linjasta sopimiseen viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Asukkaan tarpeet tiedetään ja huomioidaan.”

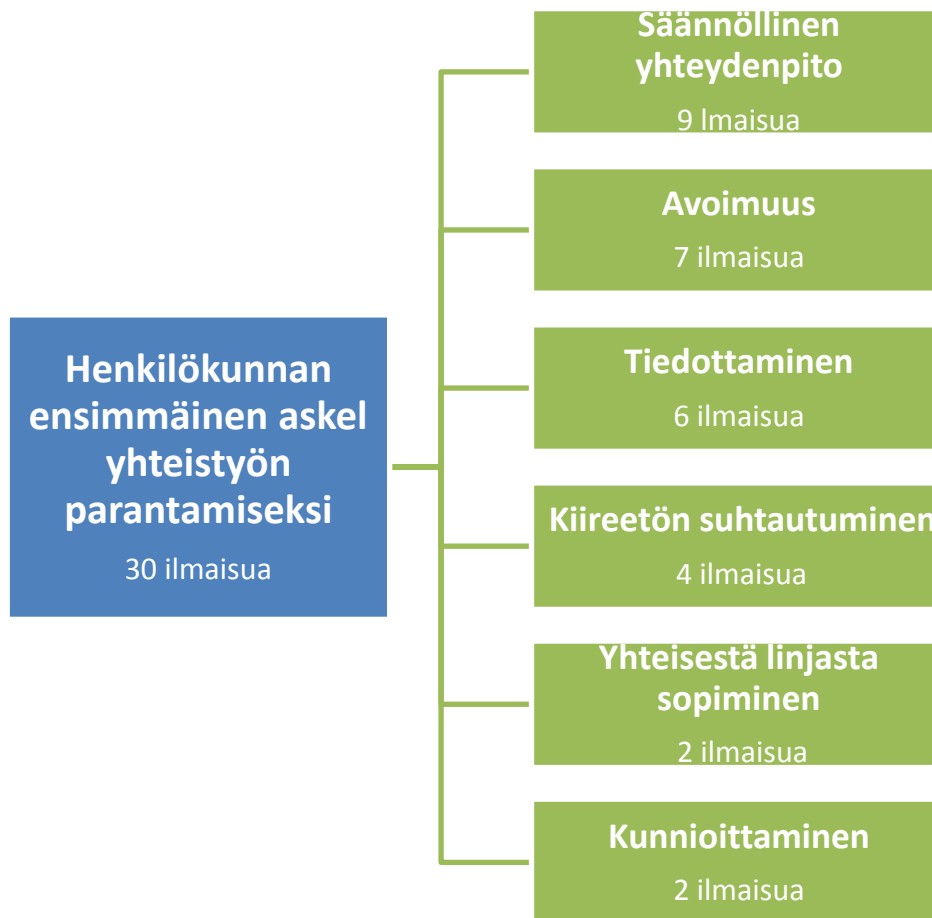
Omahoitajan vaihtaminen (1). Omahoitajan vaihtamiseen viitattiin seuraavasti:

”Omahoitajan vaihto (hän ei osaa keskustella eikä ole minkäänlaista elämäkokemusta, liian joustamaton) EI SOVI ALALLE!”

Omaisten vastauksista voidaan päätellä, että jokaisella vastanneella omaisella oli oma näkemyksensä ensimmäisestä askeleestaan yhteistyön parantamiseksi. Jokaisesta vastauksesta oli poimittavissa yksi ehdotus.

Henkilökunnan ensimmäinen konkreettinen askel yhteistyön parantamiseksi

Henkilökunnan 33 vastaajasta 21 vastasi kysymykseen: ”mikä olisi henkilökunnan ensimmäinen konkreettinen askel yhteistyön parantamiseksi?”. Vastauksista nousi esiin yhteensä 30 ilmaisua, (ks. kuvio 8).



Kuvio 8. Henkilökunnan ensimmäinen askel yhteistyön parantamiseksi, ilmaisut kpl.

Säännöllinen yhteydenpito (9). Säännöllinen yhteydenpito ilmaistiin mm. seuraavilla kommentteilla:

”Meidän pitää pitää enemmän yhteyttä. Sen me myös teemme.”

”Enemmän keskustelua vanhempien kanssa ja lisää keskustelua.”

”Aikaa pitäisi saada rauhalliseen, rakentavaan keskusteluun pari kertaa vuodessa.”

Avoimuus (7). Avoimuuteen viitattiin mm. seuraavilla ilmaisuilla:

”Voitaisiin jutella asukkaan, asiakkaan hyvistä ja huonoista asioista!”

”Avoimempi yhteydenpito (oma-aloitteinen).”

”Keskustella avoimesti asukkaan asioista.”

Tiedottaminen (6). Tiedottaminen ilmaistiin mm. seuraavilla kommentteilla:

”Tiedotus erilaisista tapahtumista, joihin myös omaiset voivat osallistua.”

”Henkilökunnan ja talon sisäinen tiedonkulku.”

”Parempi informaation kulku.”

Kiireetön suhtautuminen (4). Kiireetön suhtautuminen ilmaistiin seuraavasti:

”Kiireetön suhtautuminen. ”Otatko kupin kahvia?”.”

”Omaisiin tutustuminen (paremmin) mahdollisuuksien mukaan.”

Yhteisestä linjasta sopiminen (2). Yhteisestä linjasta sopiminen kuvattiin seuraavilla ilmaisuilla:

”Jakaa vastuutehtäviä / yhteiset pelisäännöt ei sooloilua.”

”Sovittaisiin omaisten kanssa että tietty rahasumma asukkaan omiin menoon tulisi joka kuukausi ja sen myös saisi käyttää niin kuin asukas haluaa.”

Kunnioittaminen (2). Kunnioittamiseen viittaavat ilmaisut tuotiin esiin seuraavasti:

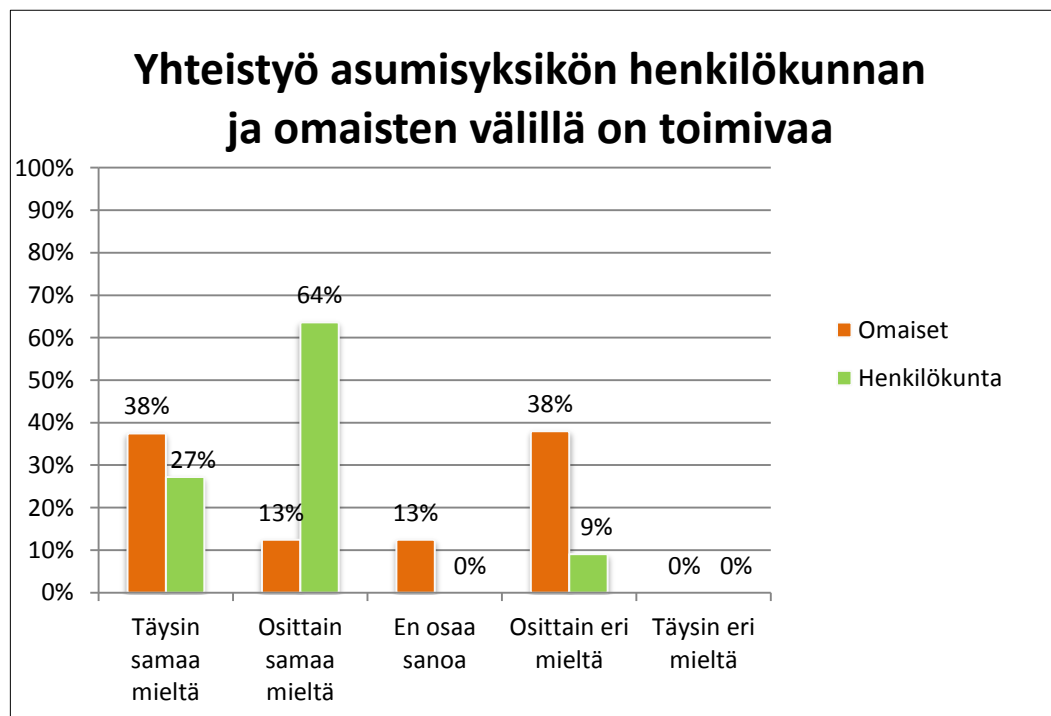
”Omaisten mielipiteen kunnioittaminen.”

”Kun omainen ottaa yhteyttä tai tulee käymään kunnioittava, kiireetön suhtautuminen.”

Henkilökunnan vastauksista kävi ilmi, että enemmistön ensimmäiset askeleet yhteistyön parantamiseksi olisivat: säännölliset yhteydenpidot, avoimuus, tiedottaminen ja kiireetön suhtautuminen. Henkilökunnan vastaajat ilmaisivat myös yhteisestä linjasta sopimisen ja toisen kunnioittamisen. Vastauksista nähdään, että henkilökunnalla on useita erilaisia ajatuksia yhteistyön parantamiseksi.

5.1.1 Yhteenveto yhteistyön toimivuudesta

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia yhteistyön toimivuudesta on vertailtu keskenään. Kuviossa 9 on esitetty vierekkäin aiemmin esiin tuodut kuviot (ks. kuviot 1 & 2) selventämään, kuinka yhtäläisesti omaisten ja henkilökunnan kokemukset jakautuivat keskenään.



Kuvio 9. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu yhteistyön toimivuudesta, %.

Sekä henkilökunnan että omaisten vastaajista suurin osa oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että yhteistyö on toimivaa. Tätä mieltä olivat henkilökunnasta yhteensä 91 % (30 henkilöä) ja omaisista yhteensä 50 % (4 henkilöä). Omaisten vastausmäärään nähden heistä moni oli myös osittain eri mieltä 38 % (3 henkilöä), toisin kuin henkilökunnan vastaajista vain 9 % (2 henkilöä) oli osittain eri mieltä. Omaisista 13 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa”, kun henkilökunnasta tätä mieltä ei ollut kukaan. Kumpikaan vastaajaryhmä ei vastannut olevansa täysin eri mieltä. Vastauksista voidaan päätellä, että henkilökunta on tyytyväisempi, kuin omaiset yhteistyön toimivuuteen.

Tällä hetkellä yhteistyössä hyvin toimiviksi asioiksi koettiin omaisten ja henkilökunnan välillä avoimuus, luottamus, tiedonkulku ja keskustelu. Kaikki edellämainitut asiat nostettiin esiin molemmissa vastaajaryhmissä. Tästä voidaan päätellä, että molemmissa vastaajaryhmissä ollaan samaa mieltä siitä, että em. mainitut asiat toimivat hyvin. Henkilökunnan vastauksissa nousi myös vahvasti esiin yhteydenpito, kun puolestaan omaisten vastaajaryhmässä kukaan ei ilmaissut tätä.

Molemmilta vastaajaryhmiltä on kysytty ”Millaista yhteistyö olisi silloin, kun se toimii parhaalla mahdollisella tavalla?”. Omaisten vastauksista nousi esiin 4 teemaa ja henkilökunnan vastauksissa 8 teemaa. Yhtäläisyyksiä vastaajaryhmien teemoissa olivat kaikki omaisten esiin nostamat asiat. Omaisten vastauksista eniten ilmaisuja sai molemmin puolinen tiedonkulku, kun taas henkilökunnan vastauksissa siihen viitattiin viidenneksi eniten. Henkilökunnan vastauksista eniten ilmaisuja sai puolestaan yhteistyön avoimuus, kun omaisten vastauksissa siihen viitattiin toiseksi eniten. Molemmat vastaajaryhmät ovat samaa mieltä siitä, että toimiva yhteistyö vaatii vähintäänkin molemminpuolista toimivaa tiedonkulkua, avoimuutta, yhteisen linjan noudattamista sekä molemmin puolista luottamusta. Tästä voidaan päätellä, että yhteistyö voidaan saada toimimaan lähes parhaalla mahdollisella tavalla, mikäli yhteisen linjan noudattamista parannetaan.

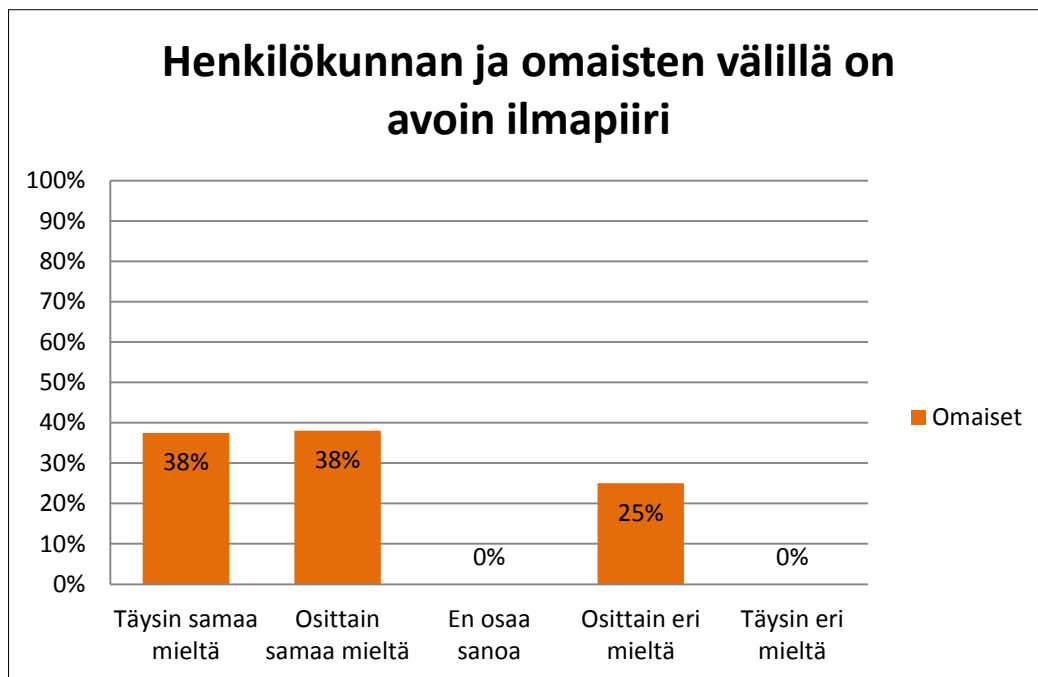
Vastaajaryhmiltä kysyttäessä ensimmäistä konkreettista askelta yhteistyön parantamiseksi, oli vastaajaryhmien vastauksissa eroavaisuuksia. Molemmat parantaisivat säännöllistä yhteydenpitoa ja sopisivat yhteisestä linjasta. Omaiset parantaisivat myös lähestymistä asiallisemmaksi sekä vaihtaisivat omahoitajaa. Henkilökunta puolestaan lisäisi avoimuutta, parantaisi tiedottamista, suhtautuisivat kiirettömästi sekä kunnioittaisivat omaisia.

5.2 Ilmapiirin avoimuus

Toisessa osiossa on haluttu selvittää kokivatko henkilökunta ja omaiset välilleen avoimen ilmapiirin ja mikä sellaisen heidän mielestään luo. Osion lopussa on yhteenvedo vastaajaryhmien kokemusten yhtäläisyyksistä ja eroavaisuuksista.

Omaisten kokemus avoimesta ilmapiiristä

Omaisille ja henkilökunnalle on esitetty väittämä: ”henkilökunnan ja omaisten välillä on avoin ilmapiiri”. Omaisten 8 vastaajasta kaikki vastasivat tähän väittämään. Kuviosta 10 nähdään, kuinka vastaukset avoimesta ilmapiiristä jakautuivat.

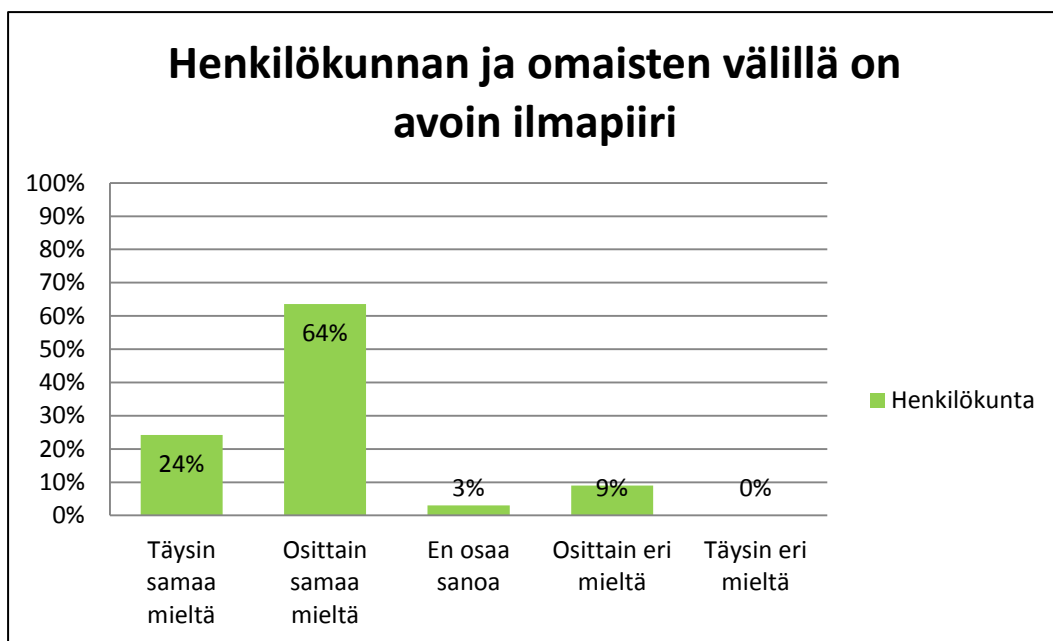


Kuvio 10. Omaisten kokemus ilmapiirin avoimuudesta, %.

Suurin osa vastaajista 76 % (6 henkilöä) oli joko ”täysin samaa mieltä” tai ”osittain samaa mieltä” siitä, että henkilökunnan ja omaisten välillä on avoin ilmapiiri. 38 % (3 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä”. Yhtä moni (38 %) vastaaja oli myös ”osittain samaa mieltä”. ”Osittain eri mieltä” vastaajista oli 25 % (2 henkilöä). Yksikään vastaajista ei vastannut olevansa ”täysin eri mieltä” tai ”en osaa sanoa”. Vastauksista on pääteltävissä, että suurin osa omaisista kokee ilmapiirin avoimeksi.

Henkilökunnan kokemus avoimesta ilmapiiristä

Samaan väittämään ilmapiirin avoimuudesta vastasi 33 henkilökunnan vastaajaa. Kuviosta 11 nähdään, kuinka vastaukset avoimesta ilmapiiristä jakautuivat.

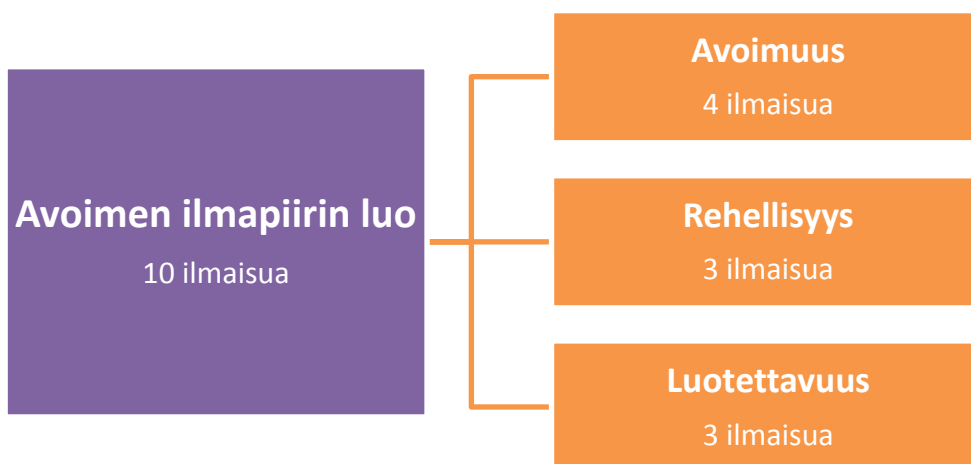


Kuvio 11. Henkilökunnan kokemus ilmapiirin avoimuudesta, %.

Valtaosa vastanneesta henkilökunnasta 64 % (21 henkilöä) oli ”osittain samaa mieltä” siitä, että henkilökunnan ja omaisten välillä on avoin ilmapiiri. ”Täysin samaa mieltä” oli 24 % (8 henkilöä) ja ”en osaa sanoa” vastauksia oli 3 % (1 henkilö). Vastaajista ”osittain eri mieltä” oli 9 % (3 henkilöä) eikä henkilökunnan vastaajista kukaan ollut ”täysin eri mieltä”. Tästä on pääteltävissä, että suurin osa henkilökunnasta kokee ilmapiirin avoimeksi.

Omaisten mielipide avoimen ilmapiirin luomisesta

Omaisista on pyydetty tuomaan esille, mikä heidän mielestään luo avoimen ilmapiirin. Omaisten 8 vastaajasta 5 vastaajaa vastasi kysymykseen. Omaisten vastauksista esiin nousi yhteensä 10 ilmaisua, (ks. kuvio 12).



Kuvio 12. Omaisten vastaukset avoimen ilmapiirin luoista, ilmaisut kpl.

Avoimuus (4). Avoimuuteen viitattiin mm. seuraavan laisesti:

”Keskustellaan yhdessä uusista ideoista ja ollaan niille avoimia”.

Rehellisyys (3). Rehellisyyteen viitattiin mm. seuraavan laisesti:

”Uskalletaan kertoa hyviä ja huonoja uutisia rehellisesti ilman, että syytetään tai puolustellaan tekosia”.

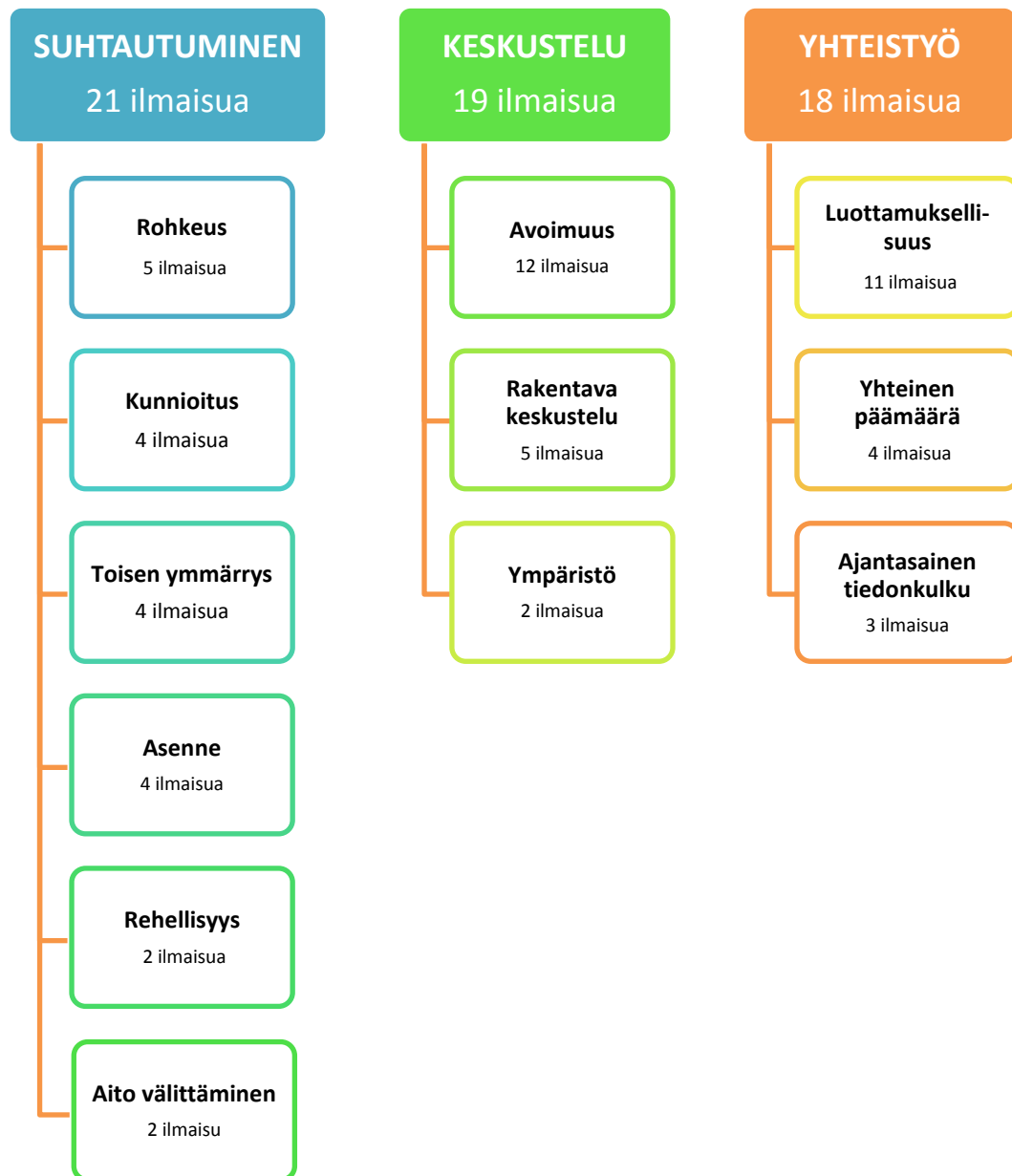
Luotettavuus (3). Luotettavuuteen viitattiin mm. seuraavan laisesti:

”Yleensä asioista voi aina keskustella vuorossa olevan kanssa, mutta usein jää epäselväksi meneekö asiat eteenpäin.”

Omaisten vastauksista nousi esiin 3 teemaa, joiden kesken ilmaisut jakautuivat lähes tasan. Avoimuuteen viittaavia ilmaisuja oli yksi enemmän, kuin rehellisyyteen ja luotettavuuteen viittaavia ilmaisuja. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat kokivat avoimen ilmapiirin luoista esiin nousseet teemat lähes yhtä tärkeiksi.

Henkilökunnan mielipide avoimen ilmapiirin luomisesta

Henkilökuntaa on pyydetty tuomaan esille, mikä heidän mielestään luo avoimen ilmapiirin. Henkilökunnan 33 vastaajasta 29 vastasi kysymykseen. Vastauksista saatiin yhteensä 58 ilmaisua (ks. kuvio 13).



Kuvio 13. Henkilökunnan vastaukset avoimen ilmapiirin luojista, ilmaiset kpl.

Suhtautuminen (21). Suhtautumisen alle muodostuivat alaluokat: rohkeus (5), kunnioitus (4), toisen ymmärrys (4), asenne (4), rehellisyys (2) sekä aito välittäminen (2). Suhtautumiseen viittaavia ilmaisuja olivat mm. seuraavat kommentit, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Uskallus puhua asiasta kuin asiasta”.

”Molemmin puolinen kunnioitus”.

”Vanhempien tietous asukkaan itsemääräämisoikeudesta ja siitä, että asukkaallakin on oikeus pitää asioita omana tietonaan. Tämä auttaa ymmärtämään miksi työntekijät eivät aina voi kaikkia asukkaan asioita kertoa”.

”Asenne”.

”Rehellisyys ja realistisuus”.

”Asioista aidosti kiinnostunut”.

Keskustelu (19). Keskustelun alle muodostuivat alaluokat: avoimuus (12), rakentava keskustelu (5) sekä ympäristö (2). Keskusteluun viittaavia kommentteja oli ilmaistu mm. seuraavasti, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Henkilökunta kertoo avoimesti omaisille asukkaan kuulumisia ja omaiset kertovat asukkaan kuulumiset kotijakson ajalta”.

”Istutaan alas juodaan kahvit ja jutellaan. Mukava ja rento ilmapiiri ja rauhallinen ympäristö.”

”Rakentavat keskustelut – ei syyttelyä”.

Yhteistyö (18). Yhteistyön alle muodostuivat alaluokat: luottamuksellisuus (11), yhteinen päämäärä (4) sekä ajantasainen tiedonkulku (3). Yhteistyötä kuvattiin mm. seuraavilla kommentteilla, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Sen, että omaiset luottavat meihin. Uskovat ja tietävät että toimimme oikein.”

”Asioista sanottaisiin heti, eikä vanhempien tarvitsisi soittaa pomon kautta, jos jokin asia askarruttaa”.

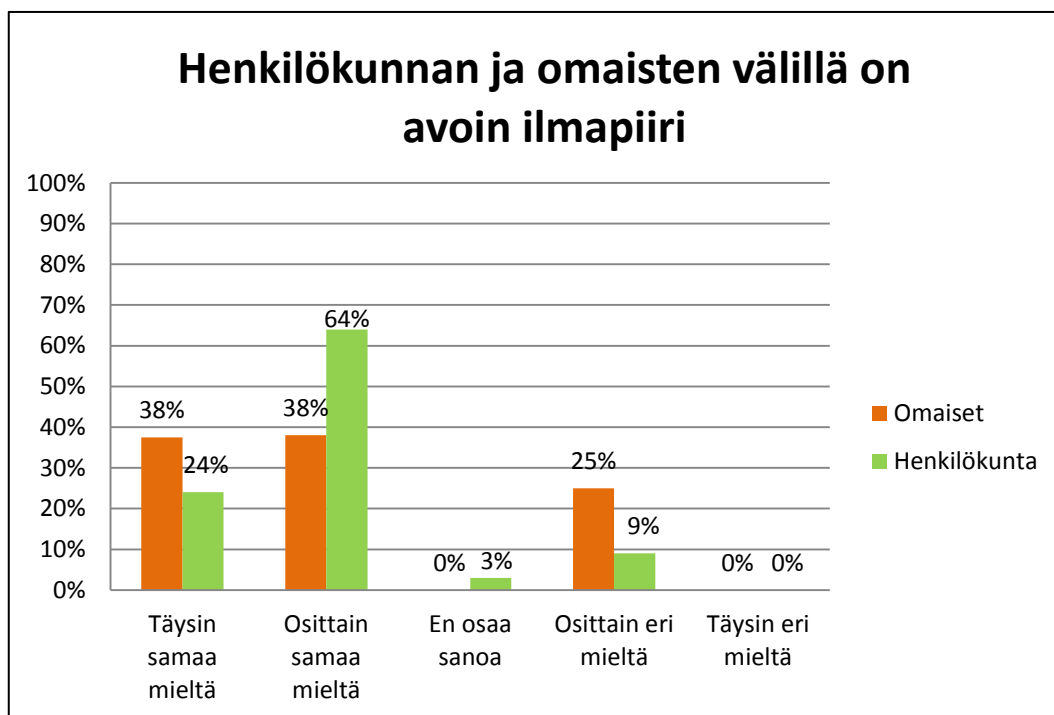
”Yhteinen päämäärä – asukkaan hyvinvointi”.

Henkilökunnan vastaukset jakautuivat yläluokkiin melko tasaisesti. Tästä on pääteltävissä, että henkilökunta kokee suhtautumisen, keskustelun ja yhteistyön vaikuttavan lähes tasavertaisesti ilmapiirin avoimuuteen. Alaluokkien ilmaisuista nousivat huomattavasti useammalla ilmaisulla esiin avoimuus (12) ja luottamuksellisuus (11). Rohkeus, rakentava keskustelu, kunnioitus, toisen ymmärrys, yh-

teinen päämäärä ja asenne nostettiin esiin viidellä tai neljällä ilmaisulla. Tästä on pääteltävissä, että useampi vastaaja pitää myös näitä vaikuttavina tekijöinä ilmapiiirin avoimuuteen. Muutamilla ilmaisuilla mainittiin myös ajantasainen tiedonkulku, rehellisyys, aito välittäminen ja ympäristö.

5.2.1 Yhteenveto avoimesta ilmapiiiristä

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia avoimesta ilmapiiiristä on vertailtu keskenään. Seuraavassa kuviossa (kuvio 14) on esitetty vierekkäin aiemmin esiin tuodut kuviot (ks. kuviot 10 & 11) selventämään, kuinka yhtäläisesti omaisten ja henkilökunnan kokemukset jakautuivat keskenään.



Kuvio 14. Henkilökunnan ja omaisten kokemusten vertailu avoimesta ilmapiiiristä, %.

Sekä henkilökunnasta että omaisista suurin osa on sitä mieltä, että heidän välillään on avoin ilmapiiiri. Omaisten vastaajista yhteensä 76 % (6 henkilöä) ja henkilökunnan vastaajista yhteensä 88 % (29 henkilöä) oli joko ”täysin” tai ”osittain samaa mieltä”. 25 % (2 henkilöä) omaisista sekä 9 % (3 henkilöä) henkilökunnasta

oli ”osittain eri mieltä”. 3 % (1 henkilö) henkilökunnan vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. Tätä mieltä ei ollut kukaan omaisista. Kummastakaan vastaajaryhmästä yksikään ei vastannut olevansa ”täysin eri mieltä.” Vastauksista on pääteltävissä, että molemmissa vastaajaryhmissä enemmistö kokee ilmapiirin avoimeksi.

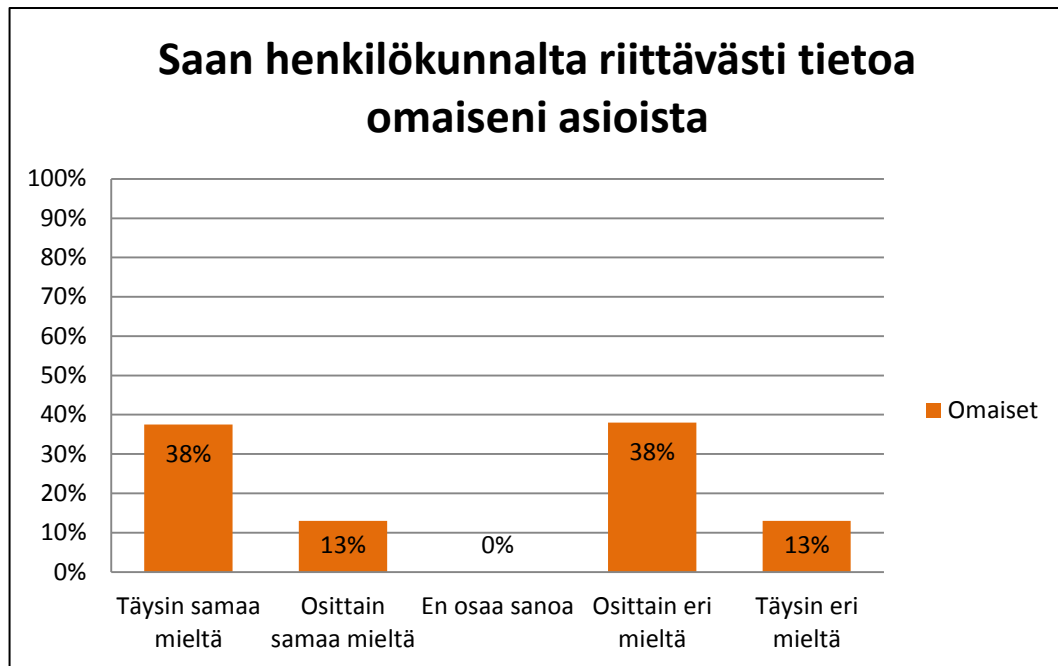
Vastaajaryhmiltä on kysytty, mikä heidän mielestään luo avoimen ilmapiirin. Omaisten sekä henkilökunnan vastauksista on selvinnyt, että molemmat ryhmät kokivat avoimuuden tärkeimmäksi avoimen ilmapiirin luojaksi. Molemmista vastaajaryhmistä avoimuuteen viittaavia ilmaisuja oli eniten. Ilmaisuihin korostui myös luottamuksellisuus. Omaiset pitivät rehellisyyttä tärkeimpänä, kun taas henkilökunnan vastaajista rehellisyyteen viittaavia ilmaisuja oli vastaajamäärään nähden niukasti.

5.3 Tiedonkulku

Kolmannessa osiossa on haluttu selvittää, onko tiedonkulku riittävää omaisten ja henkilökunnan välillä sekä mikä heidän mielestään olisi ensimmäinen askel tiedonkulun parantamiseksi. Osion lopussa on yhteenveto vastaajaryhmien kokemuksien yhtäläisyyksistä ja eroavaisuuksista.

Omaisten kokemus riittävästä tiedonkulusta

Omaisista kaikki 8 vastasi väittämään: ”saan henkilökunnalta riittävästi tietoa omaiseni asioista”. Kuvioista 15 nähdään, kuinka omaisten vastaukset jakautuivat.

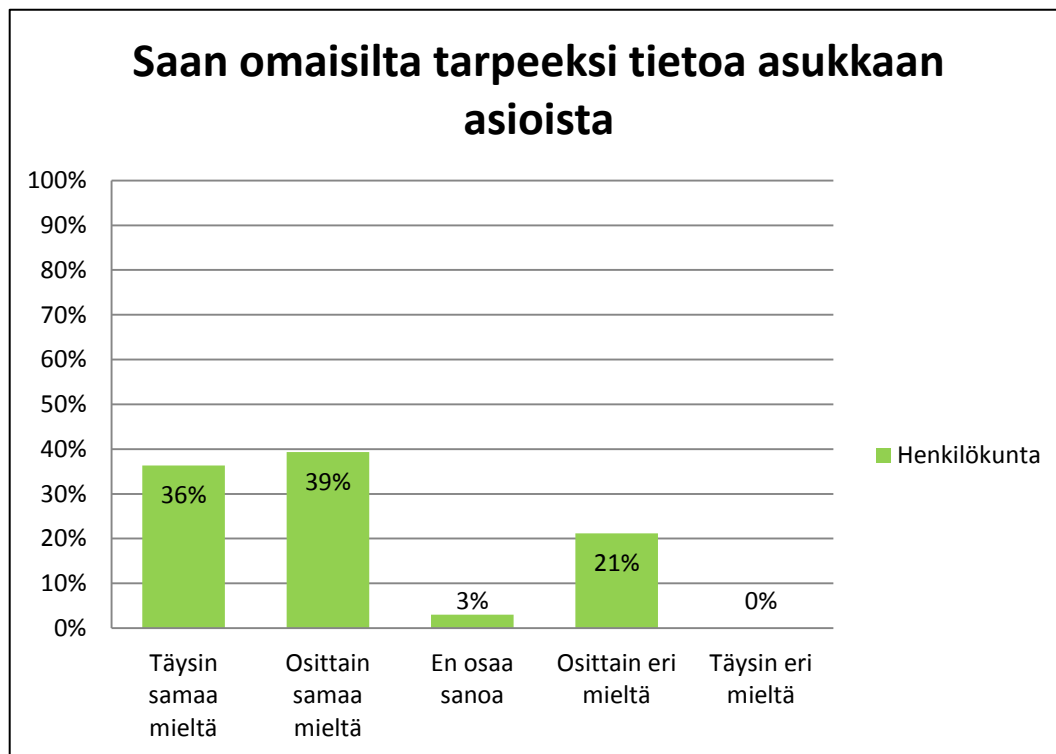


Kuvio 15. Omaisten kokemus riittävästä tiedon saannista, %.

Omaisten vastaukset jakautuivat niin, että vastaajista 38 % (3 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä” ja 13 % (1 henkilö) oli ”osittain samaa mieltä” siitä, että henkilökunnalta saa riittävästi tietoa. 38 % (3 henkilöä) vastaajista oli ”osittain eri mieltä” ja 13 % (1 henkilö) ”täysin eri mieltä”. Kukaan vastanneista ei vastannut ”en osaa sanoa”. Vastauksista on pääteltävissä, että puolet vastaajista kokee saavansa tarpeeksi tietoa ja puolet kokee tiedonsaannissa puutteita.

Henkilökunnan kokemus riittävästä tiedonkulusta

Kaikki henkilökunnan 33 vastaajasta vastasi väittämään ”saan omaisilta tarpeeksi tietoa asukkaan asioista. Henkilökunnan vastaukset riittävästä tiedon saamisesta jakautuivat seuraavan kuvion 16 mukaisesti.

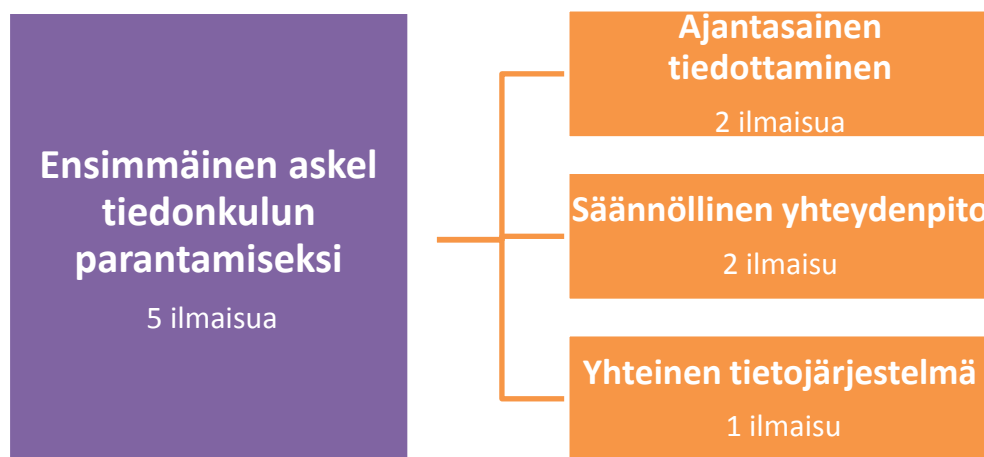


Kuvio 16. Henkilökunnan kokemukset riittävästä tiedon saannista omaisilta, %.

Suurin osa henkilökunnan vastaajasta koki saavansa riittävästi tietoa omaisilta asukkaiden asioista. 36 % (12 henkilöä) vastaajista oli ”täysin samaa mieltä” ja 39 % (13 henkilöä) oli ”osittain samaa mieltä”. 3 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa” ja 21 % (7 henkilöä) vastasi olevansa ”osittain eri mieltä”. Kukaan henkilökunnan vastaajista ei kokenut olevansa ”täysin eri mieltä”. Vastauksista voidaan päätellä, että henkilökunta kokee pääosin saavansa omaisilta riittävästi tietoa.

Omaisten ehdotukset tiedonkulun parantamiseksi

Omaisista on pyydetty nostamaan esiin ehdotuksia ensimmäiseksi askeleeksi tiedonkulun parantamiseksi. 8 vastaajasta 3 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Vastauksista esiin nousi yhteensä 5 ilmaisua, (ks. kuvio 17).



Kuvio 17. Omaisten ehdotukset tiedonkulun parantamiseksi, ilmaiset kpl.

Ajantasainen tiedottaminen (2). Ajantasaiseen tiedottamiseen viitattiin seuraavin kommentein:

”Asioista pienistäkin heti tieto esim. soittamalla tai käyntien yhteydessä.”

”Kun tiedetään etukäteen, että vanhempi on tulossa, selvitetään asioita mitä voisi kertoa/kysyä, eikä vastata, että olen ollut yövuorossa, en tiedä mitään”.

Säännöllinen yhteydenpito (2). Säännölliseen yhteydenpitoon viitattiin seuraavasti:

”Omahoitajan säännöllinen yhteydenpito omaiseen”.
”Yhteiset palaverit”.

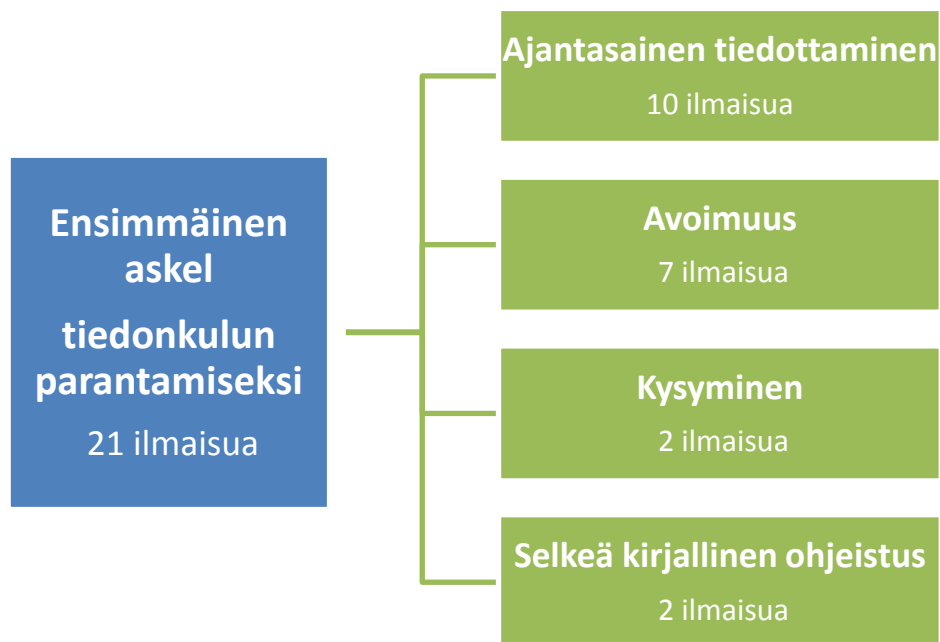
Yhteinen tietojärjestelmä (1). Yhteistä tietojärjestelmää ehdotettiin seuraavalla kommentilla:

”Joku yhteinen järjestelmä (nettipohjainen), josta sekä työvuorossa olevat ja omaiset näkevät reaaliaikaisesti mitä on menossa”.

Omaisten vastauksista nousi esiin erilaisia ehdotuksia tiedonkulun parantamiseksi. Ajantasainen tiedottaminen ja säännöllinen yhteydenpito saivat yhtä monta ilmaisuja. Yhteistä tietojärjestelmää ehdotettiin yhdessä vastauksessa.

Henkilökunnan ehdotukset tiedonkulun parantamiseksi

Myös henkilökuntaa on pyydetty nostamaan esiin ehdotuksia ensimmäiseksi askeleeksi tiedonkulun parantamiseksi. 33 henkilökunnan vastaajasta 17 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Henkilökunnan vastauksista nousi yhteensä 21 ilmaisua (ks. kuvio 18).



Kuvio 18. Henkilökunnan ehdotukset tiedonkulun parantamiseksi, ilmaisut kpl.

Ajantasainen tiedottaminen (10). Ajantasaiseen tiedottamiseen viitattiin mm. seuraavasti:

”Päivitetäisiin aina lääkelistat ym. eikä oleteta, että täällä tiedetään”.

”Me annamme tietoa omaisille asukkaan asioista”.

”Yhteiset tapaamiset/tilanteet, joissa omainen voi kokea tulleensa kuulluksi.”

Avoimuus (7). Avoimuuteen viitattiin mm. seuraavilla kommentteilla:

”Avoin keskustelu omaisten ja henkilökunnan välillä”.

”Puhuttaisiin asioista niiden oikeilla nimillä”.

Kysyminen (2). Kysymiseen viitattiin mm. seuraavin kommentein:

”Kysyä rohkeasti ja avoimesti”.

”Tietoa saa kun kysyy, mutta jos välttelee jää ilman”.

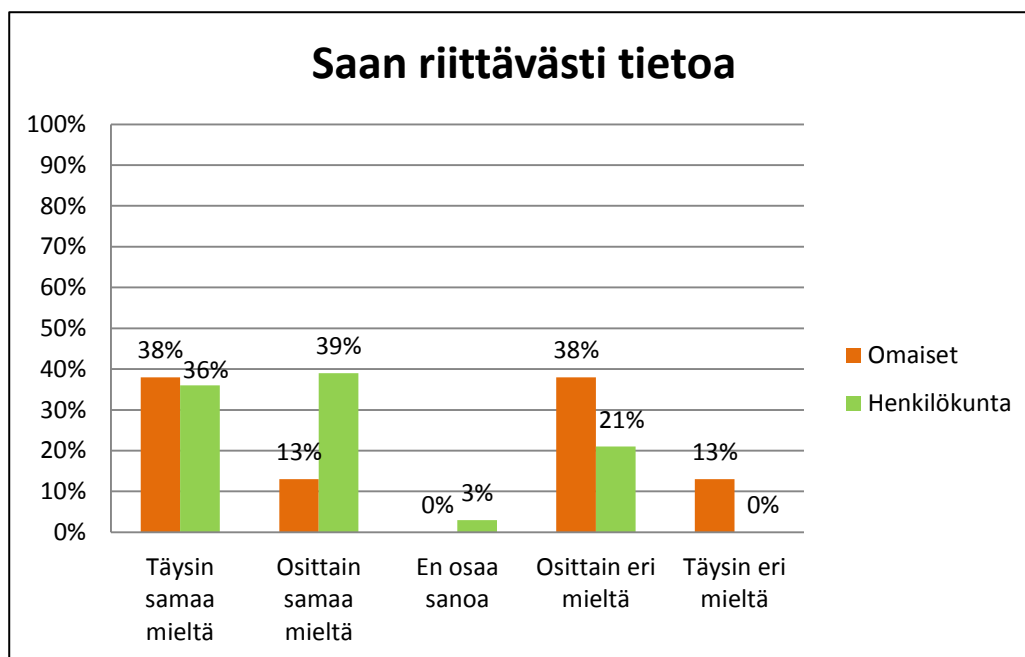
Selkeä kirjallinen ohjeistus (2). Selkeään kirjalliseen ohjeistukseen viitattiin mm. seuraavasti:

”Että omaiset kirjoittaisivat ns. perusrungon jossa ilmenisi asukkaan/asiakkaan tarpeet ja tavat kuten esim. lempiruoka jne.”.

Henkilökunnan vastauksista ensimmäiseksi askeleeksi tiedonkulun parantamiseksi enemmistö nosti ajantasaisen tiedottamisen. Avoimuus koettiin myös tärkeäksi tiedonkulun parantamisen kannalta. Kysyminen ja selkeä kirjallinen ohjeistus nostettiin esiin muutamalla ilmaisulla.

5.3.1 Yhteenveto tiedonkulusta

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia tiedonkulusta on vertailtu keskenään. Kuviossa 19 on esitetty vierekkäin aiemmin esiin tuodut kuviot (ks. kuviot 15 & 16) selventämään, kuinka yhtäläisesti omaisten ja henkilökunnan kokemukset jakautuivat keskenään.



Kuvio 19. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu riittävästä tiedon saannista, %.

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksissa oli eroavaisuuksia. Yhteensä 75 % (25 henkilöä) henkilökunnan vastaajista koki tiedon saannin omaisilta olevan riittävä. Omaisten vastaajista yhteensä 50 % (4 henkilöä) koki samoin, kuin henkilökunta. Omaisten vastaajista suurempi joukko, kuin henkilökunnan vastaajista oli eri mieltä eli eivät kokeneet saavansa riittävästi tietoa. Omaisista 50 % (4 henkilöä) oli joko ”osittain eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”. Henkilökunnasta ”osittain eri mieltä” oli 21 % (7 henkilöä) eikä kukaan heistä ollut ”täysin eri mieltä.” Henkilökunnan vastaajista 3 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa”. Vertailusta voidaan päätellä, että henkilökunta kokee tiedon saannin riittävämmäksi, kuin omaiset.

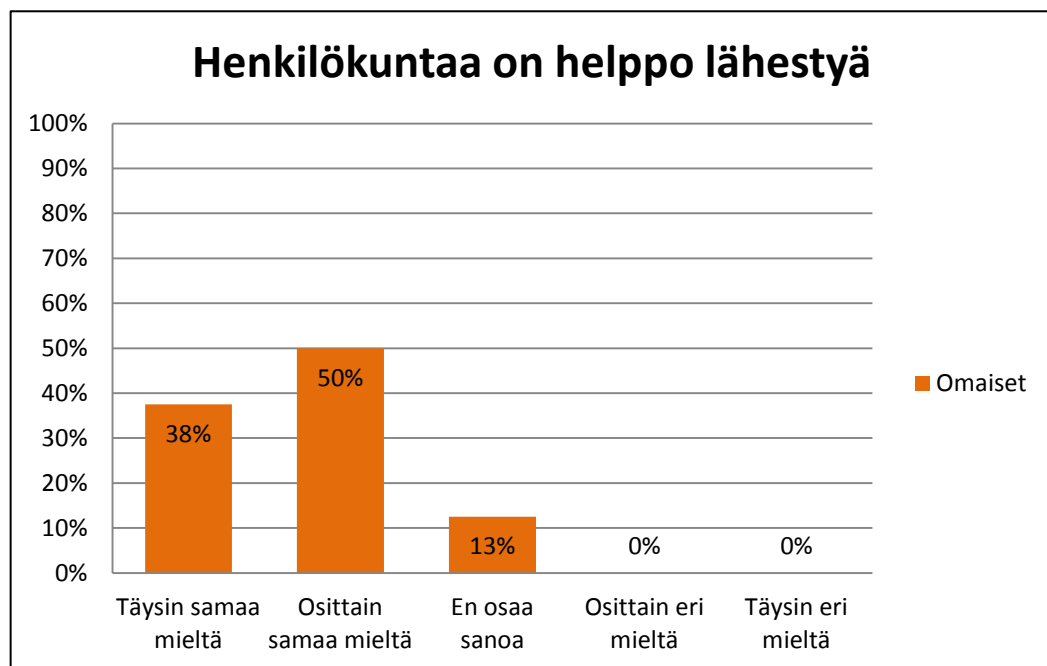
Molemmilta vastaajaryhmiltä on pyydetty tuomaan ehdotuksia ensimmäiseksi askeleeksi tiedonkulun parantamiseksi. Omaisten ilmaisuissa nousi enemmän toiminnallisia ehdotuksia, kun puolestaan henkilökunnan vastauksissa ehdotukset olivat suhtautumiseen viittaavia. Ajantasainen tiedottaminen sai molemmissa vastaajaryhmissä eniten ilmaisuja. Tästä on pääteltävissä, että molemmat vastaajaryhmät parantaisivat ensimmäisenä tiedottamisen ajantasaisuutta.

5.4 Lähestyminen

Neljännessä osiossa on selvitetty kokivatko henkilökunta ja omaiset lähestymisen välillään helpoksi sekä mikä heidän mielestään siihen mahdollisesti vaikuttaa. Osion lopussa on yhteenveto vastaajaryhmien kokemusten yhtäläisyyksistä ja eroavaisuuksista.

Omaisten kokemus lähestymisestä henkilökuntaa kohtaan

Omaisille on esitetty väittämä: ”henkilökuntaa on helppo lähestyä”. 8 vastaajasta kaikki vastasi tähän väittämään. Kuvio 20 kertoo, kuinka omaiset kokivat tämän väittämän.

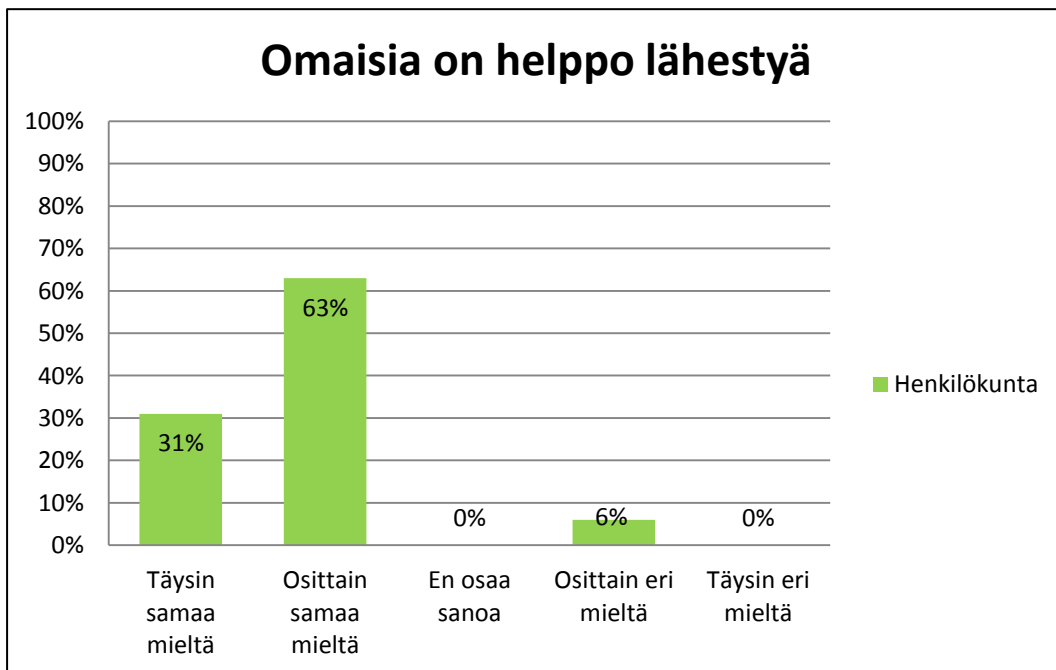


Kuvio 20. Omaisten kokemus lähestymisestä henkilökuntaa kohtaan, %.

Henkilökunnan vastaajista 35 % (3 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä” ja 50 % (4 henkilöä) oli ”osittain samaa mieltä” siitä, että henkilökuntaa on helppo lähestyä. Vastaajista 13 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa”. Vastaajista kukaan ei ollut ”osittain eri mieltä” eikä ”täysin eri mieltä”. Vastauksista on pääteltävissä, että omaiset kokevat lähestymisen pääosin helpoksi.

Henkilökunnan kokemus lähestymisestä omaisia kohtaan

Henkilökunnalle esitettyyn väittämään ”omaisia on helppo lähestyä” 33 vastaajasta 32 vastasi. Vastaukset jakautuivat kuvion 21 mukaisesti.

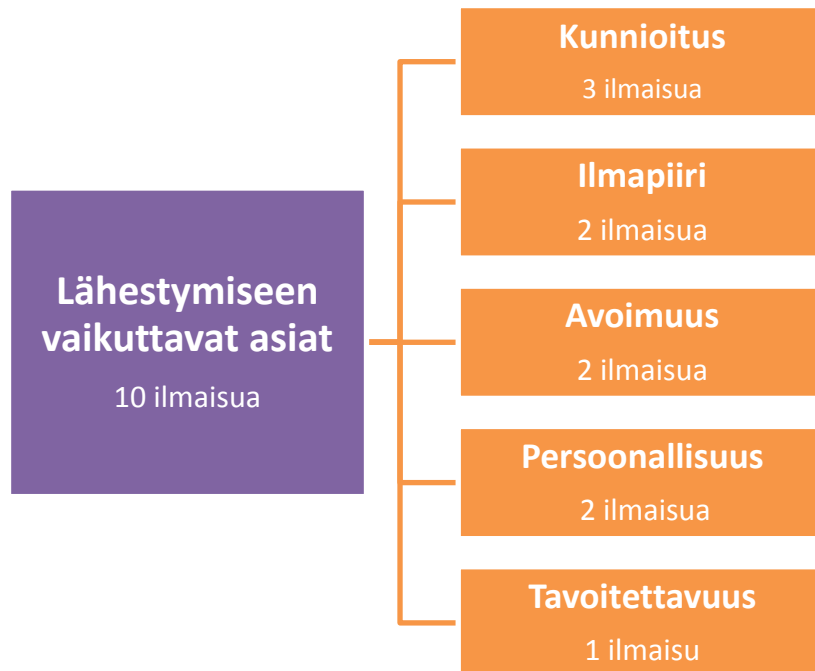


Kuvio 21. Henkilökunnan kokemus lähestymisestä omaisia kohtaan, %.

Omaisten vastaajista 31 % (10 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä” ja 63 % (20 henkilöä) oli ”osittain samaa mieltä” siitä, että omaisia on helppo lähestyä. Vain 6 % (2 henkilöä) vastaajista koki olevansa ”osittain eri mieltä”. Kukaan vastaajista ei ollut ”täysin eri mieltä” eikä kukaan vastannut ”en osaa sanoa”. Vastauksista on pääteltävissä, että valtaosa henkilökunnan vastaajista kokee omaisten olevan pääosin helposti lähestyttäviä.

Omaisten mielipide lähestymiseen vaikuttavista asioista

Omaisilta on kysytty minkälaiset asiat henkilökunnan lähestymiseen vaikuttavat, viitaten edelliseen kvantitatiiviseen väittämään: ”Henkilökuntaa on helppo lähestyä”. Omaisten 8 vastaajasta 5 vastasi kysymykseen. Omaisten vastauksista esiin nousi yhteensä 10 ilmaisua (ks. kuvio 22).



Kuvio 22. Lähestymiseen vaikuttavat asiat, omaiset, ilmaisut kpl.

Kunnioitus (3). Kunnioitukseen viitattiin mm. seuraavasti:

”Jos kunnioitetaan toisiaan ja arvostetaan toistensa työtä ja osallisuutta asukkaan elämään, todetaan silloin, että olemme yhteisellä asialla”.

”Voisi tarvittaessa keskustella eikä oltaisi heti ovelta päivystämässä avaimen kanssa että koska lähtee mielestä aika ikä vää käytöstä”.

Ilmapiiri (2). Ilmapiiriin viitattiin mm. seuraavasti:

”Työyhteisön ilmapiiri joskus huomaa kireän ilmapiirin kun astuu ovesta sisään”.

Avoimuus (2). Avoimuuteen viitattiin mm. seuraavasti:

”Toisten kunnioittaminen ja avoin sekä välitön ilmapiiri”.

Persoonallisuus (2). Persoonallisuuteen viitattiin mm. seuraavasti:

”Persoonallisuus, joitain on helppo lähestyä, joitain ei (ovat heti puolustuskannalla, jos kysyy jotain)”.

Tavoitettavuus (1). Tavoitettavuuteen viitattiin seuraavasti:

”Puhelimitse kyllä, mutta vastaavaa ohjaajaa tai omahoitajaa pitää tavoitella heidän työvuorojensa mukaan”.

Omaisten vastauksissa kunnioitusta kommentoitiin eniten. Toiseksi eniten ilmaisia tuotiin esiin ilmapiiristä, avoimuudesta ja persoonallisuudesta. Tavoitettavuus kommentoitiin yksittäisellä ilmaisulla. Tästä voidaan päätellä, että kunnioittamista pidettiin vaikuttavimpana asiana toista osapuolta lähestyttäessä.

Henkilökunnan mielipide lähestymiseen vaikuttavista asioista

Henkilökunnalta on kysytty minkälaiset asiat omaisten lähestymiseen vaikuttavat, viitaten edelliseen kvantitatiiviseen väittämään. Henkilökunnan 33 vastaajasta 30 vastasi kysymykseen, 2 vastaajan vastausta ei voitu huomioida, koska vastaus ei vastannut kysyttyyn kysymykseen. Vastauksista saatiin yhteensä 49 ilmaisua (ks. kuvio 23).



Kuvio 23. Lähestymiseen vaikuttavat asiat, henkilökunta, ilmaiset kpl.

Suhtautuminen (30). Suhtautumisen alle muodostuivat alaluokat oma suhtautuminen (9), omaisten suhtautuminen henkilökuntaan (7), avoimuus (6) henkilökemiat (6) sekä kiinnostus (2). Tyypillisiä ilmaisuja suhtautumisesta olivat mm. seuraavia, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Meidän kaikkien asukkaiden omaiset ovat mukavia kun heitä kohtelee hyvin, saa vastaan myös asiallista käyttäytymistä”.

”Omaisten suhtautuminen henkilökuntaan”.

”Avoimuus molemminpuolin”.

”Henkilökemiat ei aina kohtaa, mutta kaikkien kanssa on tultava toimeen”.

”Vaikuttavat aidosti kiinnostuneilta asukkaan ja asumisyksikön asioista”.

Yhteistyö (19). Yhteistyön alle muodostuivat alaluokat luottamuksellisuus (5), omaisen ja asukkaan välinen suhde (4), yhteydenpito (4), keskustelu (3), yhteinen linja (2) ja ilmapiiri (1). Yhteistyöhön viittaavia ilmaisuja olivat mm. seuraavia, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Luottamus puolin ja toisin”.

”Osalle omaisista ehkä lapsen muuttaminen kotoa pois ja arki asumisyksikössä on vaikea hyväksyä, irtautuminen vanhemmista vaikeaa”.

”Henkilökunnan osalta kerrotaan omaisille asukkaista myös niitä hyviä asioita, ettei aina oteta yhteyttä vain negatiivisten asioiden osalta”.

”Osa omaisista purkavat huonon tuulensa ja tyytymättömyyden hoitajiin eikä keskustelu välttämättä enää asiallista”.

”Tyytyväisiin omaisiin on helppo olla yhteydessä jos henkilökunnalla ja omaisilla on yhteinen linja, homma toimii”.

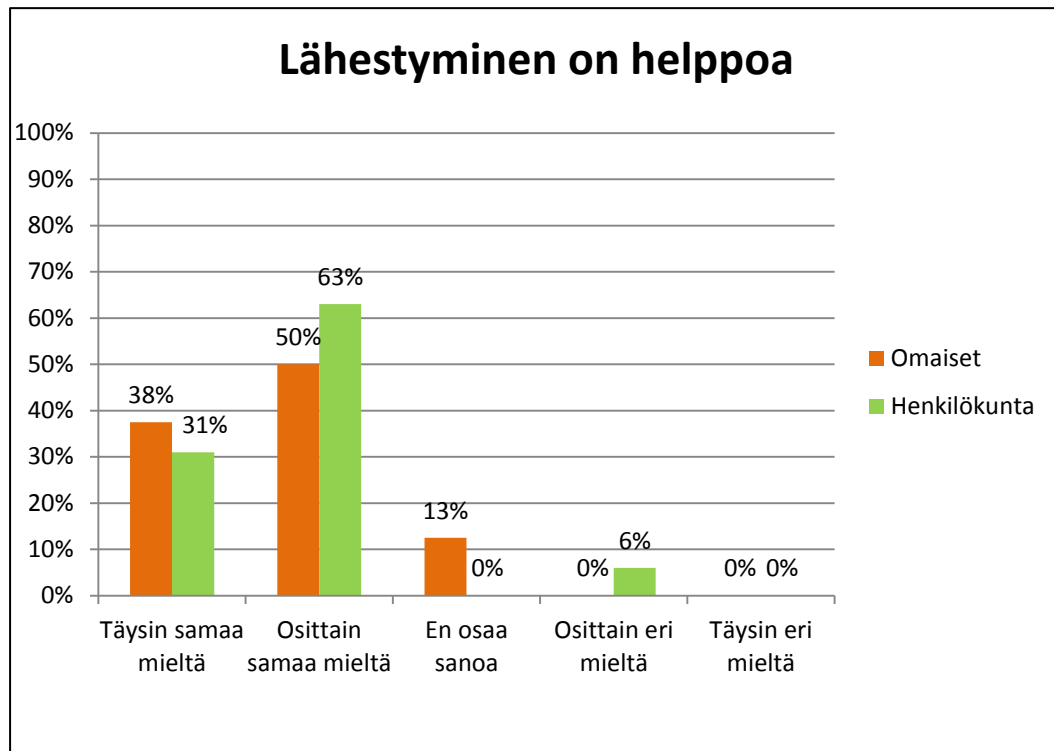
”He tervehtivät kun nähdään”.

Henkilökunnan vastauksista suhtautumiseen viittaavia ilmaisuja oli selkeästi eniten. Ilmaisista on pääteltävissä, että henkilökunnan mielestä suurin vaikutus lähestymiseen on työntekijän oma suhtautuminen ja omaisen suhtautuminen henkilökuntaan. Vastauksista ilmaisumäärien perusteella esiin nousi vahvasti myös avoimuus ja henkilökemiat. Luottamuksellisuutta, omaisen ja asukkaan välistä suhdetta, yhteydenpitoa ja keskustelua pidettiin myös lähestymiseen vaikuttavina tekijöinä. Näitä kommentoitiin kolmella tai useammalla ilmaisulla. Muutamilla tai yksittäisillä ilmaisuilla mainittiin kiinnostus, yhteinen linja ja ilmapiiri.

5.4.1 Yhteenveto lähestymisestä

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia lähestymisestä ja siihen vaikuttavista asioista on vertailtu keskenään. Kuviossa 24 on esitetty vierekkäin aiemmin esiin

tuodut kuviot (ks. kuviot 20 & 21) selventämään, kuinka yhtäläisesti omaisten ja henkilökunnan kokemukset jakautuivat keskenään.



Kuvio 24. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu helposta lähestymisestä, %.

Henkilökunnasta 94 % (30 henkilöä) ja 88 % (7 henkilöä) omaisista olivat tätä täysin samaa tai osittain samaa mieltä siitä, että lähestyminen on helppoa. Omaisista kukaan ei vastannut olevansa ”osittain” tai ”täysin” eri mieltä ja henkilökunnasta vain 6 % (2 henkilöä) koki olevansa ”osittain eri mieltä”. Myöskään henkilökunnasta kukaan ei ollut ”täysin eri mieltä”. Omaisista 13 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa” eikä henkilökunnan vastaajista näin vastannut ainutkaan. Vastauksista on pääteltävissä, että molemmista vastaajaryhmistä lähes kaikki kokee lähestymisen pääosin helpoksi.

Molemmilta vastaajaryhmiltä on kysytty minkälaiset asiat heidän mielestään vaikuttavat lähestymiseen. Omaisten vastauksista on päätelty, että he kokevat henkilökunnalta saadun kunnioituksen sekä ilmapiirin vaikuttavan merkittävimminä asioina lähestymiseen henkilökuntaa kohtaan. Henkilökunta puolestaan kokee omais-

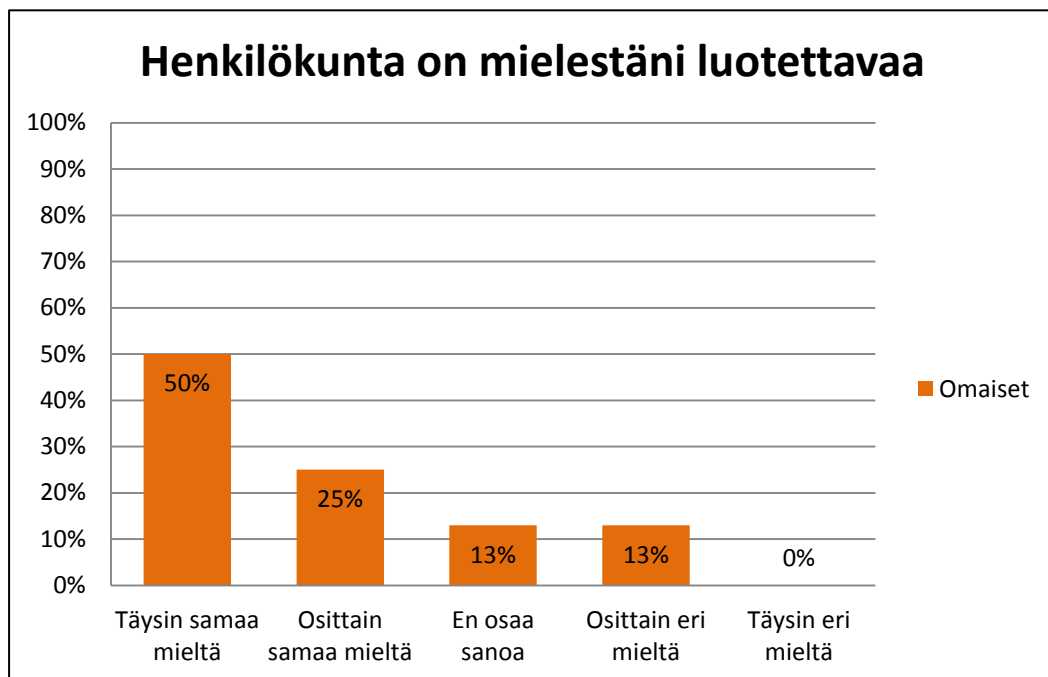
ten ja henkilökunnan välisten henkilökemioiden sekä avoimuuden vaikuttavan merkittävimmin lähestymiseen omaisia kohtaan.

5.5 Luottamus

Viidennessä osiossa on haluttu selvittää, kuinka luotettavaksi henkilökunta koetaan, mikä tuo epäluottamusta sekä mikä olisi ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi. Osion lopussa on yhteenveto vastaajaryhmien kokemusten yhtäläisyyksistä ja eroavaisuuksista.

Omaisten kokemus henkilökunnan luotettavuudesta

Omaisille on esitetty väittämä: ”henkilökunta on mielestäni luotettavaa”. 8 vastaajasta kaikki vastasi tähän väittämään. Väittämän vastaukset nähdään seuraavasta kuviosta 25.



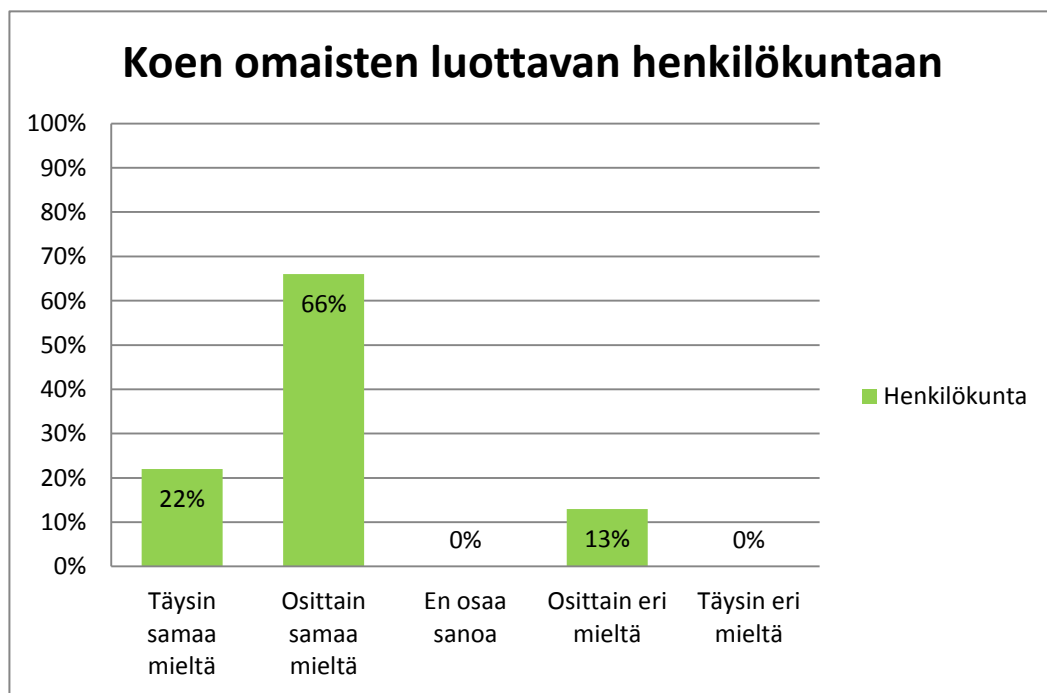
Kuvio 25. Omaisten kokemus henkilökunnan luotettavuudesta, %.

Vastaajista 50 % (4 henkilöä) oli täysin samaa mieltä” ja 25 % (2 henkilöä) oli ”osittain samaa mieltä”. ”Osittain eri mieltä” vastaajista oli 13 % (1 henkilö) ja ”en osaa sanoa” vastasi 13 % (1 henkilö). Yksikään omaisista ei ollut ”täysin eri

mieltä”. Tästä on pääteltävissä, että valtaosa omaisista kokevat henkilökunnan olevan luotettavaa.

Henkilökunnan kokemus omaisten luottamuksesta

Henkilökunnalle on esitetty väittämä: ”koen omaisten luottavan henkilökuntaan”. 33 vastaajasta 32 vastasi väittämään. Henkilökunnan kokemuksien jakautuminen käy ilmi olevasta kuviosta 26.

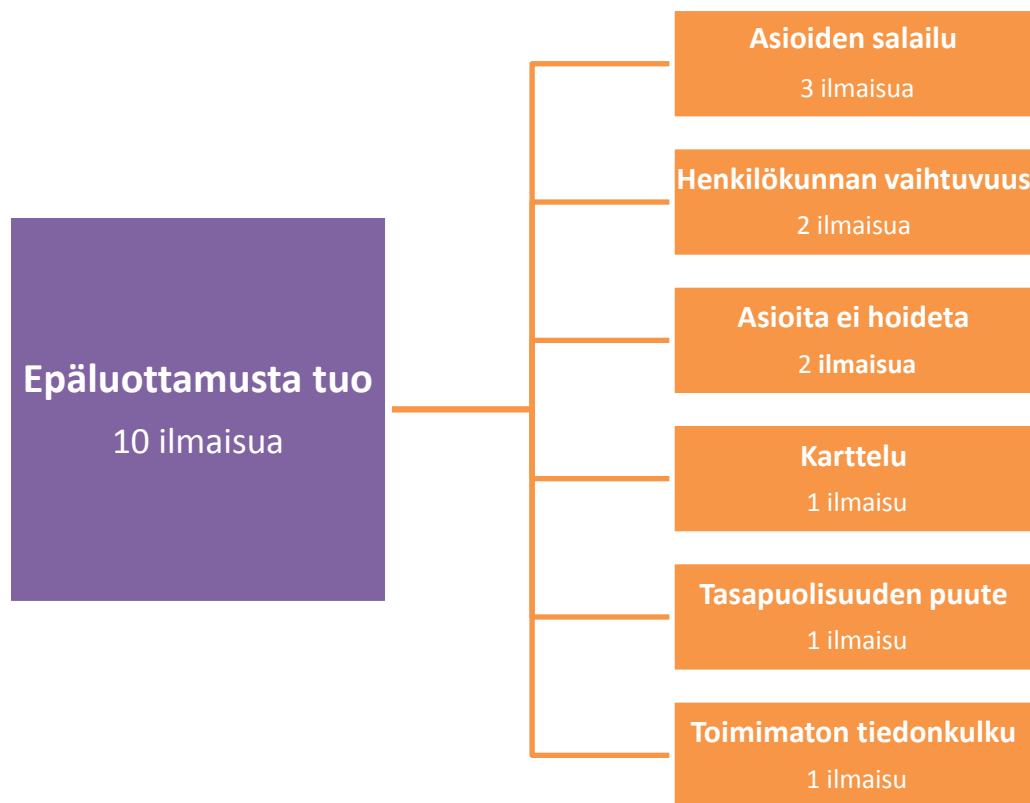


Kuvio 26. Henkilökunnan kokemus omaisten luottamuksesta, %.

Suurin osa 66 % (21 henkilöä) henkilökunnasta koki olevansa ”osittain samaa mieltä” siitä, että omaiset luottavat heihin. ”Täysin samaa mieltä” oli 22 % (7 henkilöä) ja ”osittain eri mieltä” oli 13 % (4 henkilöä). Kukaan henkilökunnasta ei vastannut olevansa ”täysin eri mieltä” tai ”en osaa sanoa”. Tästä voidaan päätellä, että alle puolet henkilökunnan vastaajista kokee omaisten luottavan heihin täysin ja suurin osa henkilökunnasta kokee omaisten luottavan heihin osittain.

Omaisten mielipide epäluottamusta tuovista asioista

Omaisilta on kysytty mikä heidän mielestään mahdollisesti tuo epäluottamusta. Omaisten 8 vastaajasta 6 vastasi kysymykseen. Vastauksista nousi esiin yhteensä 10 ilmaisua, (ks. kuvio 27).



Kuvio 27. Omaisten mielestä epäluottamusta tuo, ilmaisut kpl.

Asioiden salailu (3). Asioiden salailuun viitattiin mm. seuraavasti:

”Jätetään kertomatta oleellisia asioita, esim. lääkityksen muuttamista ym.”.

Henkilökunnan vaihtuvuus (2). Henkilökunnan vaihtuvuus tuotiin esiin mm. seuraavalla kommentilla:

”Henkilökunnan vaihtuvuus”.

Asioita ei hoideta (2). Asioiden hoitamatta jättäminen mainittiin mm. seuraavalla kommentilla:

”Asioita ei hoideta.”

Karttelu (1). Kartteluun viitattiin seuraavasti:

”Karttelu.”

Tasapuolisuuden puute (1). Tasapuolisuuden puute tuotiin esiin seuraavalla kommentilla:

”Tasapuolisuuden puute (kaksi tyttöä haluaa lenkille toiselle sano taan, että et voi tulla, kun tuo toinen haluaa mutta ei koskaan toi sinpän)”

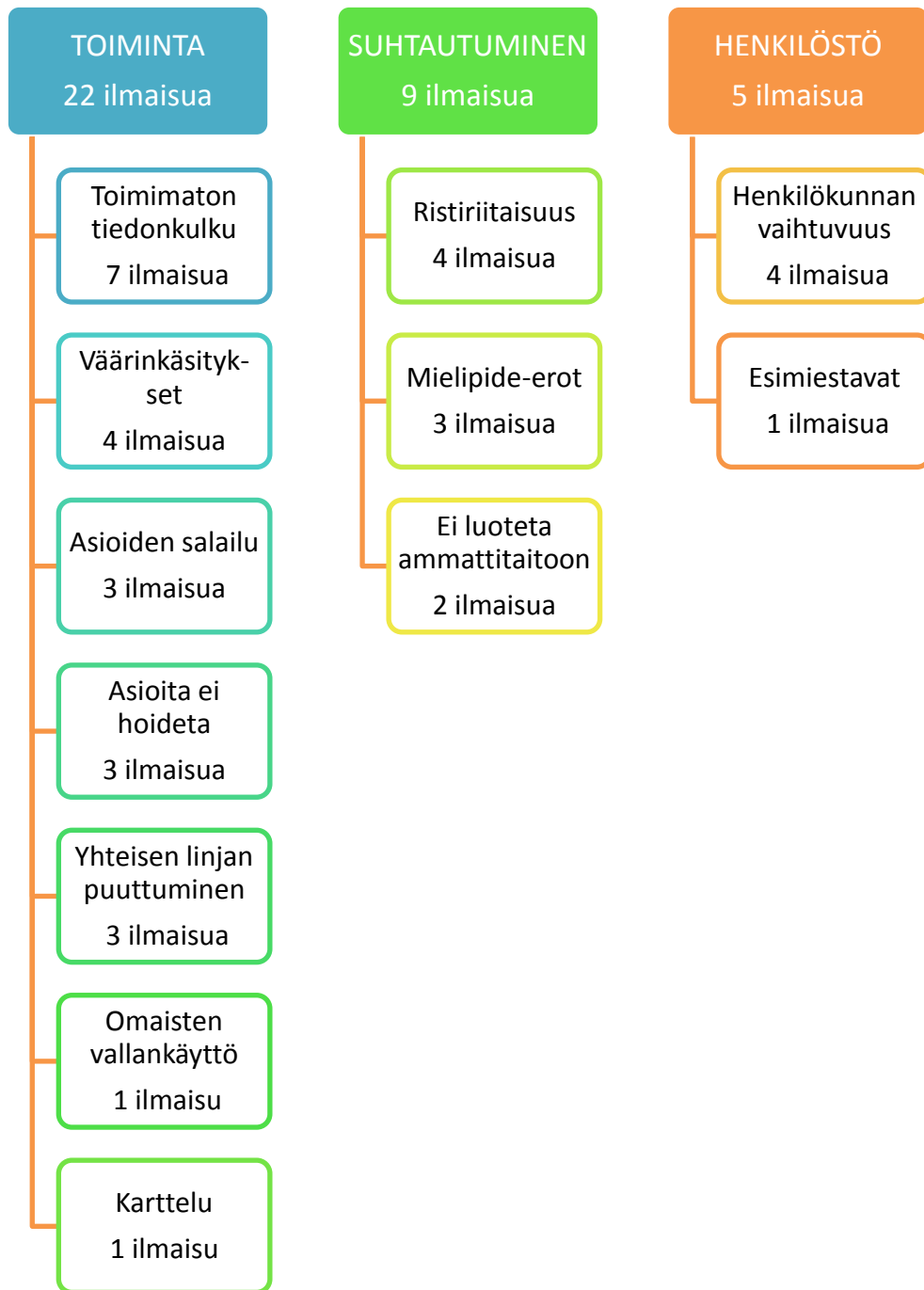
Toimimaton tiedonkulku (1). Toimimattomaan tiedonkulkuun viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Tiedonkulku ei toimi”.

Omaisten vastauksista eniten ilmaisia epäluottamusta aiheuttaviksi asioiksi sai asioiden salailu. Myös henkilökunnan vaihtuvuuden sekä asioiden hoitamatta jättämisen koetaan tuovan epäluottamusta. Yksittäisillä mielipiteillä mainittiin karttelu, tasapuolisuuden puute asukkaiden välillä sekä toimimaton tiedonkulku.

Henkilökunnan mielipide epäluottamusta tuovista asioista

Henkilökunnalle on esitetty sama kysymys, kuin omaisille: ”Mikä mahdollisesti tuo epäluottamusta?”. Henkilökunnan 33 vastaajasta 27 vastasi kysymykseen, joista 2 vastausta ei voitu huomioida, koska nämä vastaukset eivät vastanneet kysytyyn kysymykseen. Vastauksista saatiin yhteensä 36 ilmaisua (ks. kuvio 28).



Kuvio 28. Epäluottamusta tuo henkilökunnan mielestä, ilmaiset kpl.

Toiminta (22). Toiminnan alle muodostuivat alaluokat: toimimaton tiedonkulku (7), väärinkäsitykset (4), asioiden salailu (3), asioita ei hoideta (3), yhteisen linjan puuttuminen (3), omaisten vallankäyttö (1) sekä karttelu (1). Toimintaan viittaavia ilmaisia olivat mm. seuraavat kommentit, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Jos hoitaja sanoo ”en tiedä””.

”Jos tiedonkulussa on ollut jotain ongelmia tai omaiset ovat ymmärtäneet jonkin asian erilailla”.

”Tietojen pimittäminen puolin ja toisin”.

”Kun sovituista asioista ei pidetä kiinni”.

”Erilaiset käsitykset henkilökunnan ja omaisten välillä siitä mikä milloinkin olisi asukkaan parhaaksi”.

”Vanhempien liian suuri valta lapsiinsa”.

”Pakoillaan, eikä jutella omaisten kanssa”.

Suhtautuminen (9). Suhtautumisen alle muodostuivat alaluokat: ristiriitaisuus (4), mielipide-erot (3) sekä ei luoteta ammattitaitoon (2). Suhtautumiseen viittaavia ilmaisuja olivat mm. seuraavat kommentit, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Asioiden ristiriitaisuus esim. puhelimitse joku sanoo kaikki hyvin mutta kohdatessa toinen voikin kertoa ihan muuta”.

”Jokaisella oma näkemys tapahtuneesta”.

”Ettei luoteta henkilökunnan ammattitaitoon tarpeeksi”.

Henkilöstö (5). Henkilöstön alle muodostuivat alaluokat: henkilökunnan vaihtuvuus (4) ja esimiestavat (1). Henkilöstöön viittaavia ilmaisuja oli tuotu esiin mm. seuraavilla kommentteilla, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Henkilöstön vaihtuvuus”.

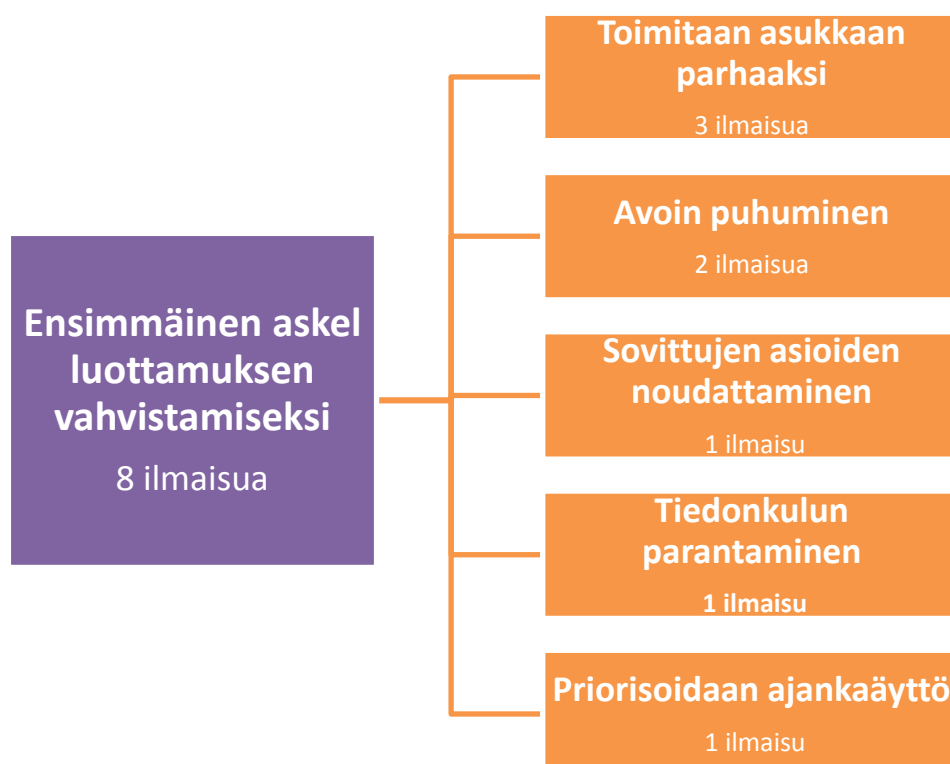
”Esimiestavat, käytös ja käytännöt”.

Henkilökunnan vastauksista on pääteltävissä, että suurin osa vastaajista kokee toimintaan liittyvien asioiden tuovan epäluottamusta omaisten ja henkilökunnan välille. Erityisesti tiedonkulkuun liittyvät ongelmat sekä väärinkäsitykset nousivat esiin alaluokissa. Suhtautumiseen ja henkilöstöön liittyvillä seikoilla koettiin myös olevan vaikutusta epäluottamuksen tunteeseen. Näiden alaluokissa nousi valtaosin esiin ristiriitaisuus ja henkilökunnan vaihtuvuus. Muutamilla tai yksittäi-

sillä ilmaisuilla henkilökunta nosti esiin myös asioiden salailun ja hoitamatta jättämisen, yhteisen linjan puuttumisen, mielipide-erot, ei luoteta ammattitaitoon, omaisten vallankäytön, karttelun sekä esimiestavat.

Omaisten ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi

Omaisille on esitetty kysymys: ”mikä olisi ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi?”. 5 vastaajaa 8 vastaajasta vastasi tähän kysymykseen. Omaisten vastauksista nousi esiin 8 ilmaisua (ks. kuvio 29).



Kuvio 29. Omaisten ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi, ilmaisut kpl.

Toimitaan asukkaan parhaaksi (3). Asukkaan parhaaksi toimiminen ilmaistiin mm. seuraavasti:

”Jos toimitaan asukkaan parhaaksi, ja se näkyy asukkaan olemuksessa”.

Avoin puhuminen (2). Avoimeen puhumiseen viitattiin mm. seuraavasti:

”Puhutaan avoimesti”.

Sovittujen asioiden noudattaminen (1). Sovittujen asioiden noudattamiseen viitattiin seuraavasti:

”Sopimusten noudattaminen, sekä avoimuus”.

Tiedonkulun parantaminen (1). Tiedonkulun parantamiseen viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Tasapuolisuus ja tiedonkulku ehdottomasti paremmaksi”.

Priorisoidaan ajankäyttö (1). Ajankäytön priorisointiin viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Jos ohjaajilla ei ole aikaa, palvelua pitää kehittää tai sitten vaikka ”ostaa” niitä”.

Luottamuksen vahvistamiseksi omaisten vastauksista nousi asukkaan parhaaksi toimiminen ja avoin puhuminen, jotka saivat eniten ilmaisuja. Yksittäisillä mielipiteillä tuotiin esiin myös sovittujen asioiden noudattaminen, tiedonkulun parantaminen sekä ajankäytön priorisoiminen.

Henkilökunnan ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi

Henkilökunnalle on esitetty kysymys: ”Mikä olisi ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi?”. 33 henkilökunnan vastaajasta 25 vastasi kysymykseen. Vastauksista saatiin yhteensä 39 ilmaisua (ks. kuvio 30).



Kuvio 30. Henkilökunnan ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi, ilmaisut kpl.

Toiminta (22). Toiminnan alle muodostuivat alaluokat: tehdään yhteistyötä (6), tiedonkulun parantaminen (6), vastuunottaminen (4), yhteisien hetkien järjestäminen (3), minimisoidaan byrokratia (2) sekä vaitiolo velvollisuuden noudattaminen

(1). Toimintaan viittaavia ilmaisuja olivat mm. seuraavat kommentit, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Enemmän keskustelua ja yhteistyötä”.

”Pitäisikö ainakin todella tärkeät asiat hoitaa jonkun ns. luottamushenkilön kautta? esim. esimies”.

”Ollaan perillä asukkaan asioista”.

”Yhteisiä hetkiä enemmän omaisten kanssa”.

”Turha byrokratia pois”.

”Ammatillisuus ja vaitiolovelvollisuus tärkeitä”.

Suhtautuminen (17). Suhtautumisen alle muodostuivat alaluokat: avoimuus (9), rakentava vuorovaikutus (2), ajan antaminen luottamuksen vahvistumiselle (2), aito läsnäolo (2), kohtaamiset positiivisiksi (1) sekä asennemuutos (1). Suhtautumiseen viittaavia ilmaisuja olivat mm. seuraavat kommentit, jotka on alla esitetty samassa järjestyksessä, kuin alaluokat:

”Avoin keskustelu”.

”Asioiden esittäminen rakentavalla tavalla”.

”Joidenkin kohdalla se tulee vuosien varrella”.

”Istutaan alas ja jutellaan asioista, kysytään ja kerrotaan, ollaan läsnä”.

”Kohtaaminen omaisten kanssa positiiviseksi, eikä ajatella sen olevan välttämätön paha”.

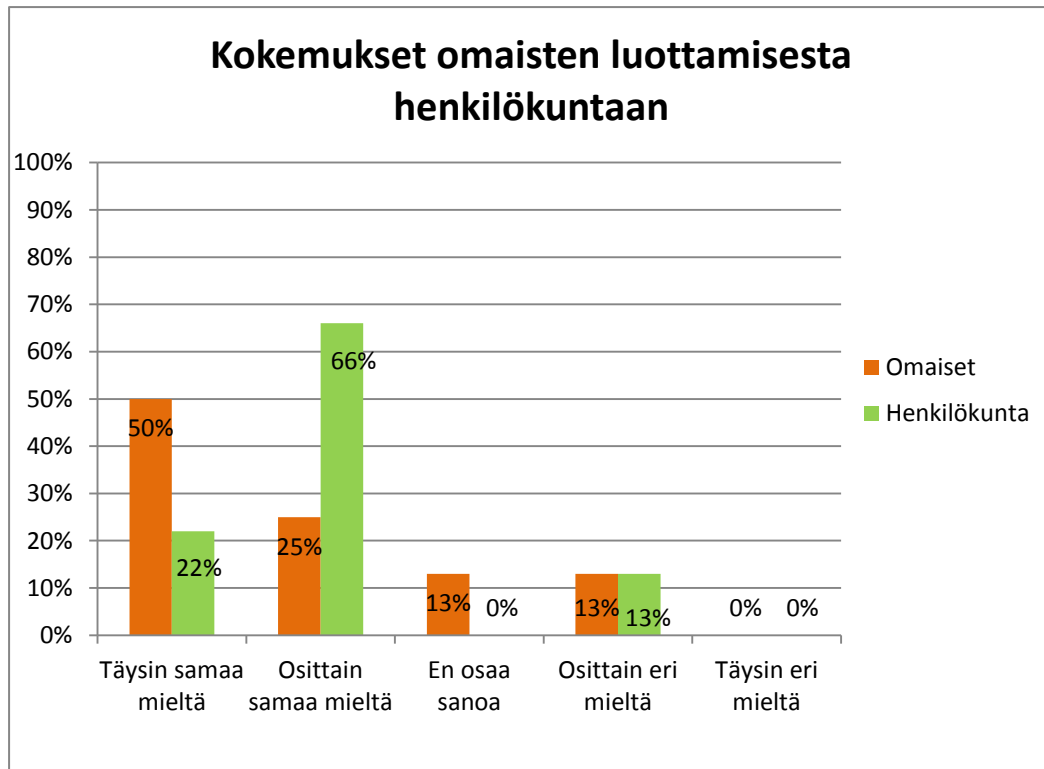
”Hoitajan asenne (jos en tiedä – otan selvää ja palaan asiaan)”.

Henkilökunnalla oli useita erilaisia ehdotuksia ensimmäiseksi askeleeksi luottamuksen vahvistamiseksi heidän ja omaisten välillä. Henkilökunnan vastaukset jakautuivat toimintaan ja suhtautumiseen liittyviin asioihin. Toimintaan liittyviä ilmaisuja oli enemmän, kuin suhtautumiseen liittyviä, mutta silti henkilökunnan

vastauksista selkeästi enemmistö nosti esiin avoimuuden luottamuksen vahvistamiseksi. Tästä voidaan päätellä, että henkilökunta lähtisi ensimmäisenä vahvistamaan luottamusta kiinnittämällä huomion suhtautumiseen ja olemalla avoimempia. Tämän jälkeen vahvasti huomioitaisiin yhteistyön tekeminen ja tiedonkulun parantaminen, jotka saivat molemmat toiseksi eniten ilmaisuja. Tästä on pääteltävissä, että ne koettiin myös tärkeiksi askeleiksi luottamuksen vahvistamiseksi. Vastuun ottaminen ja yhteisten hetkien järjestäminen nostettiin myös esiin kolmella tai neljällä ilmaisulla. Muutamilla tai yksittäisillä ilmaisuilla mainittiin byrokratian minimisointi, rakentava vuorovaikutus, ajan antaminen luottamuksen vahvistumiselle, aito läsnäolo, vaitiolovelvollisuuden noudattaminen, kohtaamiset positiivisiksi sekä asennemuutos.

5.5.1 Yhteenveto luottamuksesta

Omaisten ja henkilökunnan kokemuksia luottamuksesta ja siihen vaikuttavia asioita on vertailtu keskenään. Kuviossa 31 on esitetty vierekkäin aiemmin esiin tuodut kuviot (ks. kuviot 25 & 26) selventämään, kuinka yhtäläisesti omaisten ja henkilökunnan kokemukset jakautuivat keskenään.



Kuvio 31. Omaisten ja henkilökunnan kokemukset omaisten luottamuksesta henkilökuntaan, %.

Omaisten vastaajista 75 % (6 henkilöä) kokee henkilökunnan olevan luotettavaa vastauksilla ”täysin samaa mieltä” tai ”osittain samaa mieltä”. Henkilökunnasta suurin osa 88 % (28 henkilöä) kokee omaisten luottavan heihin täysin tai osittain. Sekä omaisista 1 henkilö, että henkilökunnasta 4 henkilöä eli 13 % molempien vastaajista koki olevansa ”osittain eri mieltä”. Omaisista 13 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa”, kun henkilökunnasta kukaan ei ollut tätä mieltä. Kummastakaan vastaajajoukosta ei koettu olevan ”täysin eri mieltä”. Vastauksista voidaan päätellä, että pääosin omaisten mielestä henkilökunta koetaan luotettavaksi ja henkilökunta kokee, että heihin luotetaan ainakin osittain.

Seuraavaksi vastaajaryhmiltä kysyttiin, mikä heidän mielestään tuo epäluottamusta. Omaisten vastauksissa mikään teema ei noussut selkeästi esiin, kun taas henkilökunnan vastauksissa korostui toimimaton tiedonkulku, johon ei omaisten vastauksissa viitattu kuin yhdessä ilmaisussa. Kaikki omaisten vastauksissa nousseet ilmaisut oli ilmaistu myös henkilökunnan vastauksissa. Tästä on pääteltävissä, että molemmissa vastaajaryhmissä koetaan, että asioiden salailu, henkilökunnan vaih-

tuvuus, asioiden hoitamatta jättäminen, karttelu ja toimimaton tiedonkulku tuovat epäluottamusta.

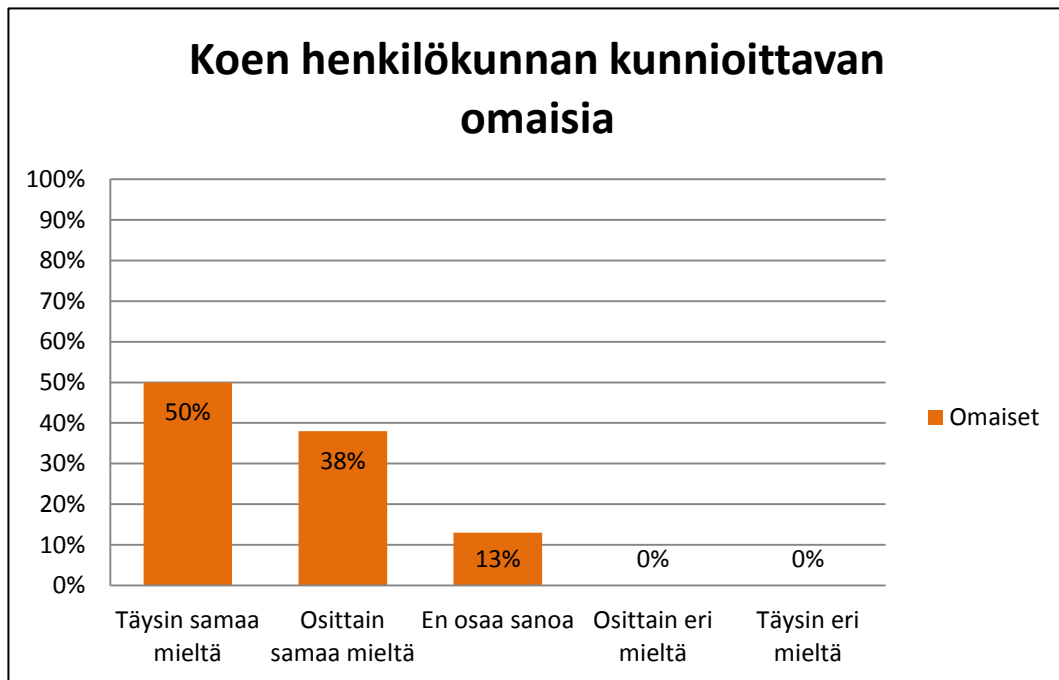
Vastaajaryhmiä on pyydetty myös kertomaan, mikä olisi heidän ensimmäinen askeleensa luottamuksen vahvistamiseksi. Molempien vastaajaryhmien vastauksissa vahvimmin nousi esiin avoimuus. Molemmissa vastaajaryhmissä ilmaistiin myös tiedonkulun parantaminen. Tästä on pääteltävissä, että molemmat vastaajaryhmät kiinnittäisivät ensimmäisenä huomiota avoimuuteen ja tiedonkulun parantamiseen, jotta luottamus vahvistuisi.

5.6 Molemminpuolinen kunnioitus

Viimeisessä osiossa on haluttu selvittää kokevatko omaiset henkilökunnan kunnioittavan heitä ja päinvastoin sekä mikä saa vastaajat tuntemaan itsensä kunnioitetuksi. Osion lopussa on yhteenveto vastaajaryhmien kokemusten yhtäläisyyksistä ja eroavaisuuksista.

Omaisten kokemus henkilökunnan kunnioituksesta heitä kohtaan

Omaisille on esitetty väittämä: ”koen henkilökunnan kunnioittavan omaisia”. Väittämään vastasi kaikki 8 vastaajaa. Kuvioista 32 nähdään vastaukset.

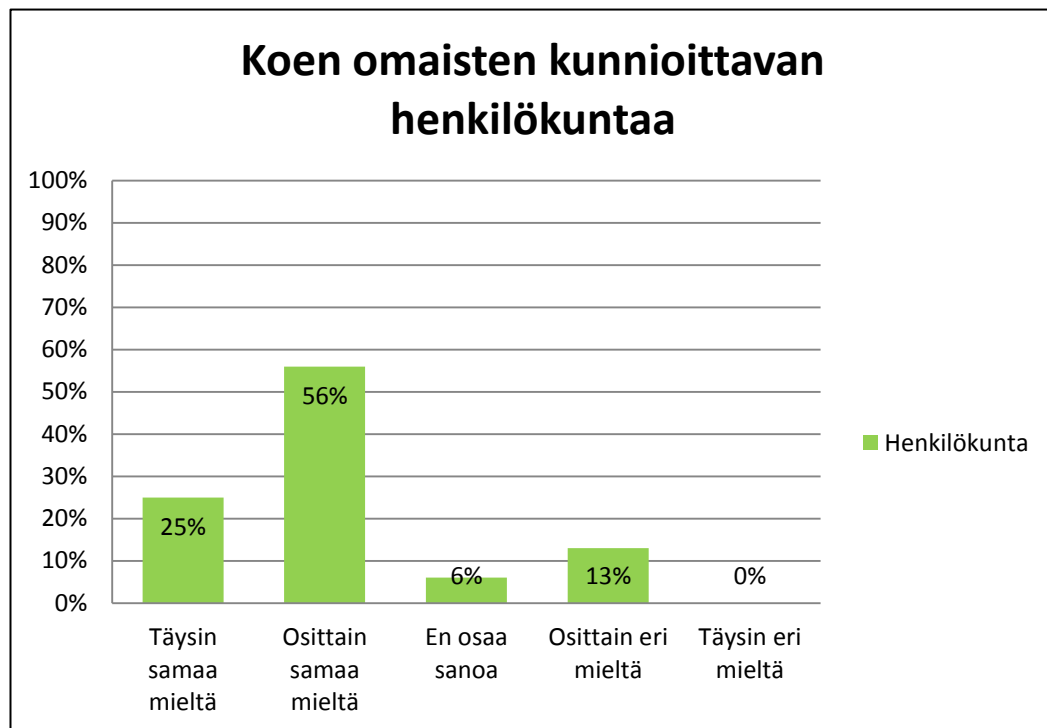


Kuvio 32. Omaisten kokemus henkilökunnan kunnioituksesta heitä kohtaan, %.

Suurin osa vastaajista 50 % (4 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä” siitä, että henkilökunnan koetaan kunnioittavan omaisia. ”Osittain samaa mieltä” oli 38 % (3 henkilöä) ja 13 % (1 henkilö) vastasi ”en osaa sanoa”. Kukaan vastanneista ei ollut ”osittain eri mieltä” eikä ”täysin eri mieltä”. Vastauksista voidaan päätellä omaisten kokevan henkilökunnan kunnioittavan heitä täysin tai osittain.

Henkilökunnan kokemus omaisten kunnioituksesta heitä kohtaan

Henkilökunnalle on esitetty väittämä: ”koen omaisten kunnioittavan henkilökuntaa”. 33 vastaajasta 32 vastasi väittämään. Henkilökunnan vastausten jakautuminen nähdään kuvioista 33.

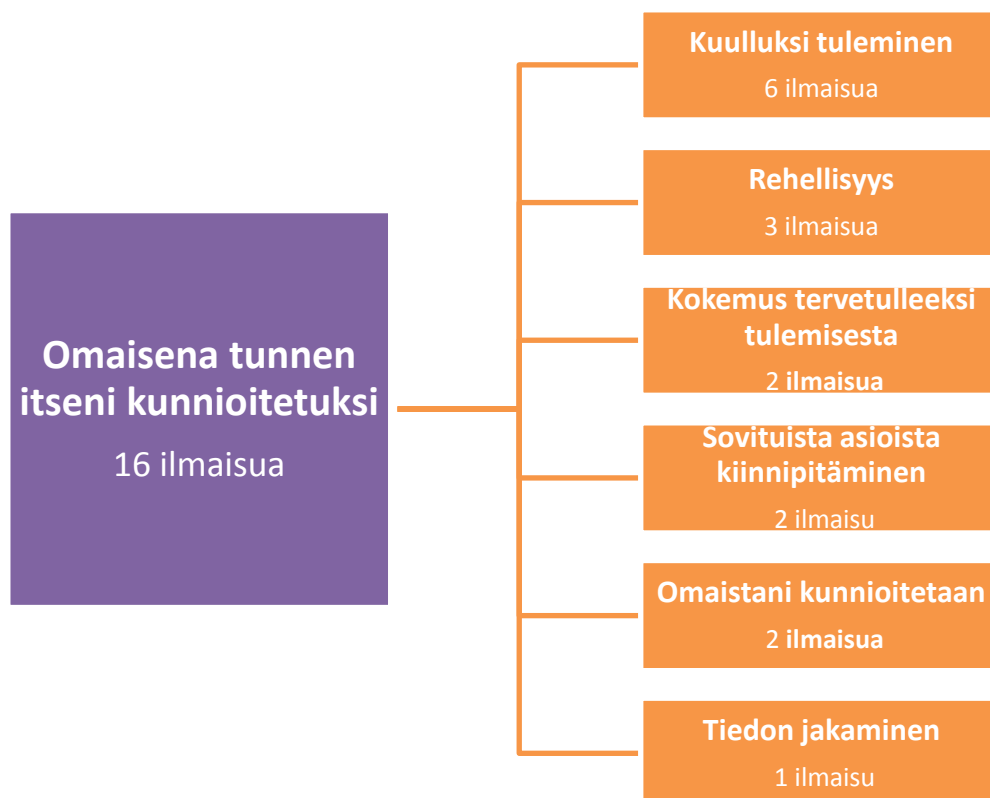


Kuvio 33. Henkilökunnan kokemus omaisten kunnioituksesta heitä kohtaan, %.

Vastaajista 25 % (8 henkilöä) oli ”täysin samaa mieltä” ja yli puolet henkilökunnan vastaajista 56 % (18 henkilöä) vastasi olevansa ”osittain samaa mieltä” siitä, että he kokevat omaisten kunnioittavan heitä. ”Osittain eri mieltä” oli vastaajista 13 % (4 henkilöä) eikä yksikään ollut ”täysin eri mieltä”. Vastaajista 6 % (2 henkilöä) vastasi ”en osaa sanoa”. Vastauksista voidaan päätellä, että henkilökunnasta valtaosa kokee omaisten kunnioittavan heitä ainakin osittain.

Asiat, jotka saavat omaiset tuntemaan itsensä kunnioitetuksi

Omaisten vastaajille on esitetty kysymys: ”millaiset asiat saavat sinut omaisena tuntemaan itsesi kunnioitetuksi?”. Omaisten 8 vastaajasta 6 vastaajaa vastasi esitettyyn kysymykseen. 1 vastaus ei vastannut kysyttyä kysymystä eikä vastausta voitu huomioida tuloksissa. Vastauksista nousi esiin yhteensä 16 ilmaisua, (ks. kuvio 34).



Kuvio 34. Omaisena tunnen itseni kunnioitetuksi, ilmaisut kpl.

Kuulluksi tuleminen (6). Kuulluksi tulemiseen viitattiin mm. seuraavalla kommentilla:

”Kanssani keskustellaan läheiseni asioista avoimesti ja rehellisesti, sekä kysytään kantaani esim. taloudellisista ym. asioista”.

Rehellisyys (3). Rehellisyyteen viitattiin mm. seuraavasti:

”Perustellaan hyvin heidän kantansa asioihin, eikä vain sanota, että näin tämä toimii muillakin”.

Kokemus tervetulleeksi tulemisesta (2). Kokemus tervetulleeksi tulemisesta kommentoitiin mm. seuraavasti:

”Tervehtiminen, ja voisi samalla muutamana sanan sanoa, annetaan myös tarvittaessa yksityisyyttä lapsen kanssa”.

Sovituista asioista kiinni pitäminen (2). Sovituista asioista kiinni pitämiseen viitattiin mm. seuraavalla kommentilla:

”Kun ollaan aktiivisia, pidetään sovituista asioista kiinni sekä ollaan valmiit kehittämään toimintaa palautteen mukaan”.

Omaistani kunnioitetaan (2). Omaisen kunnioittamiseen viittaava ilmaisu oli mm. seuraava:

”Kun koen itseni tervetulleeksi, kun saan rehellistä informaatiota, kun saan yleisestikin tietoa omaisestani, kun tulen kuulluksi, kun omaistani kunnioitetaan, KIITOS TÄHÄN ASTISESTA!”

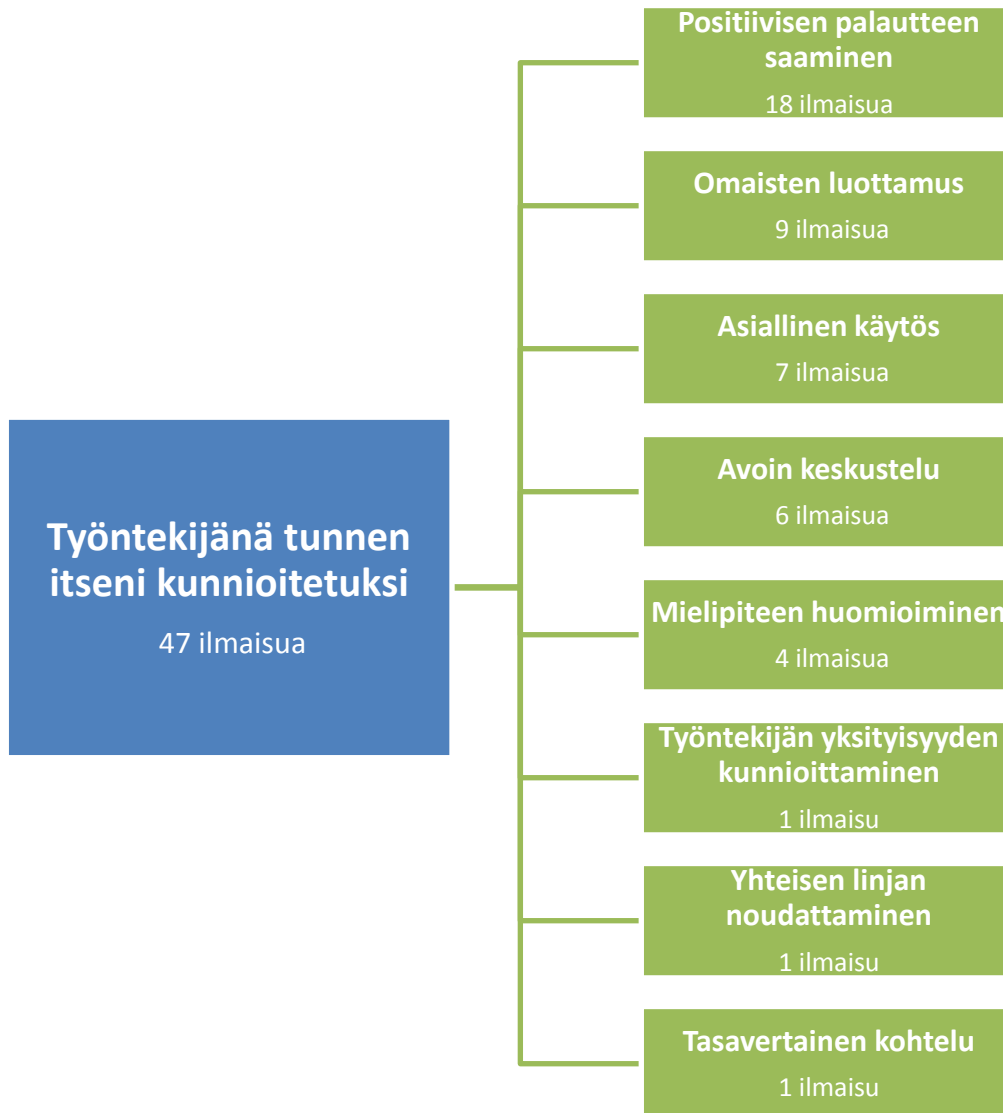
Tiedon jakaminen (1). Tiedon jakamiseen viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Kun saan yleisestikin tietoa omaisestani.”

Omaisten vastauksista kuulluksi tuleminen nousi vahvimmin esiin. Tästä on pääteltävissä, että omaiset kokevat hyvin tärkeäksi sen, että he tulevat kuulluksi. Vastauksen perusteella omaiset kokivat tulevansa kunnioitetuksi myös, kun heille ollaan rehellisiä, he kokevat itsensä tervetulleeksi, heille jaetaan tietoa, pidetään kiinni sovituista asioista ja heidän omaistaan kunnioitetaan.

Asiat, jotka saavat henkilökunnan tuntemaan itsensä kunnioitetuksi

Henkilökunnalle on esitetty kysymys: ”mikä sinut saa työntekijänä tuntemaan itsesi kunnioitetuksi?”. Henkilökunnan 33 vastaajasta 28 vastaajaa vastasi kysymykseen. 1 vastaus ei vastannut kysyttyä kysymystä, eikä vastausta voitu huomioida tuloksissa. Vastauksista nousi yhteensä 47 ilmaisua (ks. kuvio 35).



Kuvio 35. Työntekijänä tunnen itseni kunnioitetuksi, ilmaisut kpl.

Positiivisen palautteen saaminen (18). Positiiviseen palautteen saamiseen viitattiin mm. seuraavin kommentein:

”Kun omaiset kiittävät hyvästä hoidosta ja voivat keskustella avoimesti asukkaan asioista”.

”Jos ja kun saa palautetta hyvin hoidetusta työstä!”.

”Kun saa joskus kiitosta”.

Omaisten luottamus (9). Omaisten luottamuksen saamiseen viitattiin mm. seuraavasti:

”Omaiset luottavat hoitajan osaamiseen”

”Se, että luotetaan siihen mitä tekee, annetaan vastuu tietyissä asioissa henkilökunnalle.”

”Luottamus että asiat hoituvat.”

Asiallinen käytös (7). Asialliseen käytökseen viittaavia tyypillisiä kommentteja oli ilmaistu mm. seuraavasti:

”Asiallinen, ystävällinen käytös”.

”Puhutaan henkilökunnalle kohteliaasti eikä syyllistetä”.

Avoim keskustelu (6). Avoimeen keskusteluun viitattiin mm. seuraavasti:

”Omaiset sanovat sekä hyvät että huonot asiat suoraan, ettei puhuta takanapäin”.

Mielipiteen huomioiminen (4). Mielipiteen huomioiminen tuotiin esiin mm. seuraavasti:

”Positiivinen palaute, mielipiteen huomioiminen.”

Työntekijän yksityisyyden kunnioittaminen (1). Työntekijän yksityisyyden kunnioittamiseen viitattiin seuraavalla kommentilla:

”Työntekijän yksityisyyden kunnioitus.”

Yhteisen linjan noudattaminen (1). Yhteisen linjan noudattamiseen viitattiin seuraavalla ilmaisulla:

”Jos ollaan sovittu joku toimintamalli, sitä ei tahallaan sabotoida”.

Tasavertainen kohtelu (1). Tasavertaiseen kohteluun viitattiin seuraavasti:

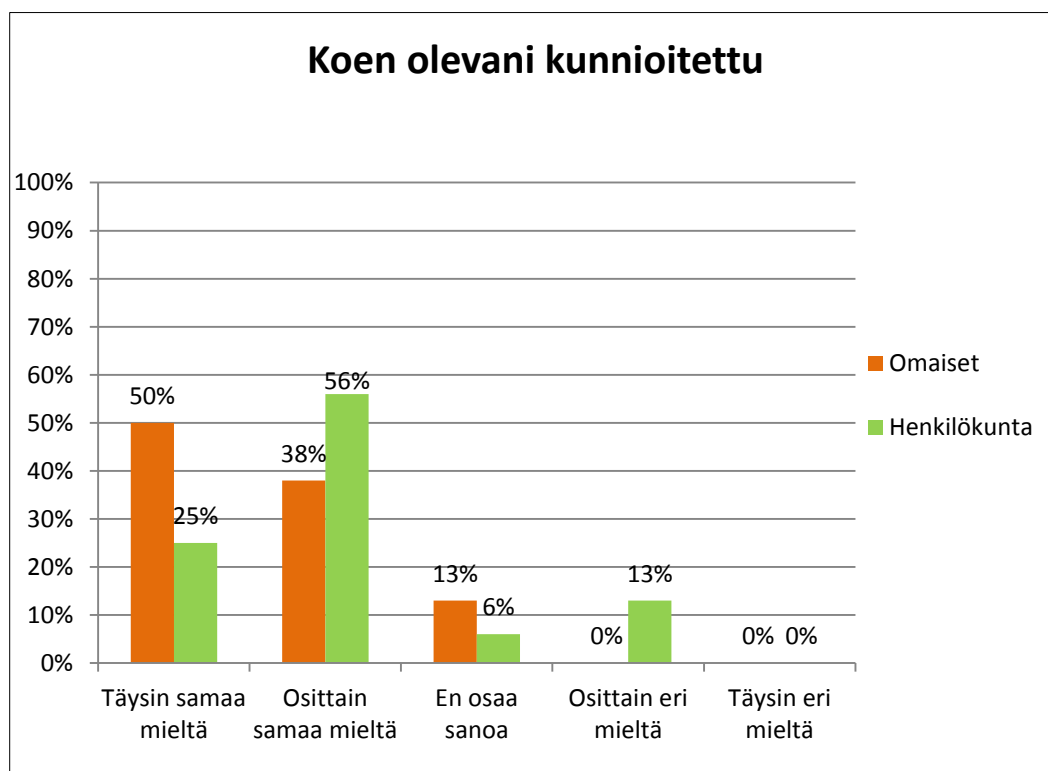
”Kohdellaan tasavertaisesti luotetaan ammattitaitoon ja työkokemukseen”.

Henkilökunnan ilmaisujen määrästä voidaan päätellä, että he kokevat erityisesti positiivisen palautteen ja kiitoksen saamisen omaisilta tärkeimmäksi tekijäksi kunnioitetuksi tulemisen tunteen kokemiseksi. Useammalla, kuin yhdellä ilmai-

sulla nostettiin esiin myös omaisten luottamuksen saaminen, omaisten asiallinen käytös henkilökuntaa kohtaan, avoin keskustelu henkilökunnan ja omaisten välillä sekä henkilökunnan mielipiteiden huomioiminen. Yksittäisillä ilmaisuilla mainittiin työntekijän yksityisyyden kunnioittaminen, yhteisen linjan noudattaminen sekä tasavertainen kohtelu.

5.6.1 Yhteenveto kunnioituksesta

Vastaajaryhmien kokemuksia heidän välisestä kunnioituksesta on vertailtu keskenään. Kuviossa 36 on esitetty vierekkäin aiemmin esiin tuodut kuviot (ks. kuviot 32 & 33) selventämään, kuinka yhtäläisesti omaisten ja henkilökunnan kokemukset jakautuivat keskenään.



Kuvio 36. Omaisten ja henkilökunnan kokemusten vertailu kunnioituksesta toisiaan kohtaan, %.

Vastauksista nähdään, että omaisten ja henkilökunnan kokemukset kunnioitetuksi tulemisesta ovat samankaltaiset. Omaisista 88 % (7 henkilöä) ja henkilökunnasta 81 % (26 henkilöä) kokevat toisen osapuolen kunnioittavan heitä täysin tai osittain. Omaisista kukaan ei koe olevansa ”osittain” eikä ”täysin eri mieltä” ja henki-

lökunnasta vain 13 % (4 henkilöä) koki olevansa ”osittain eri mieltä” eikä kukaan heistäkään ollut ”täysin eri mieltä”. Omaisista 13 % (1 henkilö) ja henkilökunnasta 6 % (2 henkilöä) vastasi ”en osaa sanoa”. Vastausten vertailussa voidaan päätellä, että molemmat vastaajajoukot kokevat toisen osapuolen pääosin kunnioittavan heitä täysin tai osittain.

Asioita, jotka saavat vastaajaryhmät tuntemaan itsensä kunnioitetuksi, oli paljon. Näkökulma ja rooli, josta vastaajaryhmät asiaa tarkastelivat, olivat hyvin erilaiset eikä niitä tästä syystä ole vertailtu keskenään.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksella haluttiin selvittää, minkälaiseksi omaisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö kehitysvammaisten asumisyksiköissä koetaan. Tavoitteena oli ottaa selvää eroavatko omaisten ja henkilökunnan kokemukset toisistaan, minkälaiset asiat yhteistyön toimivuuden kannalta mahdollisesti tarvitsevat vielä kehitystä ja mitä toimiva yhteistyö heidän mielestään vaatii.

Tutkimustulokset eivät kerro koko totuutta, koska omaisten vastaajia oli niin vähän. Myös kokemusten vertailua vaikeutti suuri ero vastaajaryhmien välillä. Olemassa olevista vastauksista on päätelty, että yhteistyö omaisten ja henkilökunnan välillä koettiin pääosin toimivaksi. Omaisten ja henkilökunnan vastauksia verratessa käy kuitenkin ilmi, että henkilökunta on tyytyväisempi, kuin omaiset yhteistyön toimivuuteen. Tutkimuksen tuloksista on tehty kuvio selkeyttämään johtopäätöksiä (kuvio 37).



Kuvio 37. Yhteistyön portaat.

Yhteistyössä molemmissa vastaajaryhmissä koettiin avoimuuden, luottamuksen, tiedonkulun ja keskustelun toimivan tällä hetkellä hyvin. Henkilökunta koki lisäk-

si myös yhteydenpidon, yhteisen linjan sekä kohtaamisien toimivan hyvin. Parhaalla mahdollisella tavalla toimivassa yhteistyössä molempien vastaajaryhmien mielestä toimii molemminpuolinen tiedonkulku, avoimuus, yhteisen linjan noudattaminen sekä molemminpuolinen luottamus. Lisäksi henkilökunta toi esiin myös rehellisyyden, joustavuuden, lähestymisen sekä kunnioituksen. Airan (2012, 56) tutkimuksen mukaan vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta tärkeimmiksi vuorovaikutuksen ilmiöiksi toimivan yhteistyön kannalta osoittautui luottamuksen rakentaminen, vuorovaikutussuhteiden ylläpito sekä tasapaino vuorovaikutussuhteiden läheisyyden ja etäisyyden välillä.

Molemmissa vastaajaryhmissä enemmistö koki ilmapiirin avoimeksi. Avoimuus katsottiin tärkeimmäksi avoimen ilmapiirin luojaksi. Myös luottamuksen ja rehellisyyden koettiin vaikuttavan ilmapiirin avoimuuteen.

Kokemukset tiedonkulusta koettiin kyselyn alussa esitetyssä osiossa yhteistyössä hyvin toimivista asioista hyvin toimivaksi, mutta tarkemmin tiedonkulun toimivuutta kysyttäessä vastaukset hajaantuivat hieman toisella tavalla vastaajaryhmien välillä. Henkilökunta koki tiedonkulun paremmaksi, kuin omaiset. Ensimmäisenä molemmat ryhmät parantaisivat tiedonkulun ajantasaistamista. Tämä nousi vahvasti esille molemmissa vastaajaryhmissä. Tästä on päätelty, että omaiset ja henkilökunta kokevat tiedonkulun toimivaksi, mutta haluavat silti parantaa sitä entisestään.

Lähes kaikki kokivat vastaajaryhmien välisen lähestymisen olevan helppoa. Omaiset kokivat henkilökunnalta saadun kunnioituksen ja ilmapiirin vaikuttavan siihen merkittävästi. Henkilökunta puolestaan koki henkilökemioiden ja avoimuuden vaikuttavan merkittävimmin.

Omaiset kokivat pääosin henkilökunnan luotettavaksi ja henkilökunta koki omaisten luottavan heihin ainakin osittain. Asioiden salailu, henkilökunnan vaihtuvuus, asioiden hoitamatta jättäminen, karttelu ja toimimaton tiedonkulku koettiin tuovan epäluottamusta. Molemmat vastaajaryhmät vahvistaisivat luottamusta ensimmäiseksi olemalla entistäkin avoimempia ja parantamalla tiedonkulkua.

Molemmat vastaajaryhmät kokivat toisen osapuolen kunnioittavan heitä täysin tai osittain. Omaiset pitivät tärkeimpänä kuulluksi tulemista ja henkilökunta puolestaan positiivisen palautteen ja kiitoksen saamista.

Huomioiden molemmat vastaajaryhmät, tulkittiin yhteistyön toimivan enemmistön mielestä tällä hetkellä pääosin hyvin. Suuria eroja omaisten ja henkilökunnan kokemusten välillä ei ollut. Kysyttäessä ehdotuksia ensimmäisiksi askeleiksi, huomasi vastauksista sen, että monilla on oma näkemyksensä asioihin ja siihen, mitä niiden hyväksi tulisi tehdä. Tämä kertoo siitä, että ihmiset ovat erilaisia ja toiselle jokin asia on tärkeämpää, kuin toiselle. Erilaisuuksien joukosta tulisikin löytää se sopiva keskitie, mitä pitkin kulkea.

Parantaakseen yhteisen linjan noudattamista, säännöllistä yhteydenpitoa, ajantasaista tiedonkulkua sekä kiinnittämällä huomiota vuorovaikutukseen, toisen huomioon ottamiseen, asukkaiden kunnioittamiseen, asioiden perusteluun, sovitusta asioista kiinni pitämiseen, asialliseen käytökseen, työntekijän yksityisyyden kunnioittamiseen, vastuun saamiseen ja ottamiseen sekä tasavertaiseen kohteluun voi yhteistyön mahdollisesti saada toimimaan lähes parhaalla mahdollisella tavalla ja tällöin kaikki osapuolet voisivat olla täysin tyytyväisiä yhteistyöhön.

Tutkimuksen luotettavuuteen pyrittiin panostamaan valitsemalla kohdejoukko niin, että kaikki yhteistyötä tekevät osapuolet saavat mahdollisuuden tuoda kokemuksensa ja mielipiteensä esille. Luotettavuuteen pyrittiin lisäksi kyselylomakkeiden huolellisella suunnittelulla ja aineiston analysoinnilla. Aineiston avulla saatiin vastaus kaikkiin tutkimusongelmien kysymyksiin ja näin tutkimuksessa tutkittiin sitä, mitä oli tarkoituskin tutkia. Näin ollen tutkimuksen voidaan sanoa olevan validi. Eettisyys huomioitiin läpi tutkimuksen teon. Kyselylomakkeisiin vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista eikä kenenkään henkilöllisyys tule esiin. Vastauksia pyrittiin selventämään mahdollisimman tarkasti ja kuvainnollisesti käyttämällä kuvioita ja vastaajien ilmaisuja, jotta lukija saa tuloksesta mahdollisimman todenmukaisen kuvan.

7 POHDINTA

Meille oli alusta asti selvää, että opinnäytetyömme aihe tulee liittymään jollain tapaa kehitysvammaisiin, koska molemmilla on useamman vuoden kokemus kehitysvammaisista sekä asumisyksikössä työskentelystä. Halusimme uusia eväitä omalle työkentällemme ja samalla näin vahvistaa myös omaa ammattitaitoamme. Keskustellessamme työkavereiden ja samalla alalla työskentelevien sekä kehitysvammaisten henkilöiden omaisten kanssa, piirtyi ajatuksiin tutkimuksemme aihe. Kokemuksesta tiedämme, että asumisyksiköissä yhteistyötä tehdään jatkuvasti ja omaisten ja henkilökunnan yhteistyöllä on hyvin tärkeä merkitys kehitysvammaisen henkilön elämään. Yhteistyön tekeminen ei aina ole helppoa ja yksiselitteistä, koska siihen liittyy paljon erilaisia mielipiteitä, näkemyksiä ja ajatuksia. Yhteistyö henkilökunnan ja omaisten välillä saatetaan myös helposti kokea taakkana eikä välttämättä osata ajatella sitä voimavarana. Tästä lähti ajatus siihen, että haluamme tuoda tutkimuksessamme yhteistyötä tekevien tietoon toisen osapuolen näkemykset ja mielipiteet. Tämän vuoksi päätimme suunnata tutkimuksen sekä omaisten että henkilökunnan kokemuksiin.

Odotuksemme vastaajamäärästä oli suurempi, kuin mitä se tuli olemaan. Henkilökunnan vastausmäärä vastasi aikalailla odotuksiamme, mutta omaisten vastaajamäärä jäi ikävän suppeaksi. Tämä vaikutti siihen, että tutkimuksen tulokset eivät välttämättä ole todenmukaisia. Pohdimme tavoittivatko kyselyt omaisia sillä määrin, kuin kyselyitä heille oli asumisyksiköihin jätetty. Olisiko omaisten vastaajamäärä ollut suurempi, jos kyselyt olisi toimitettu heille henkilökohtaisesti esimerkiksi postitse. Jäimme myös miettimään, miksi asumisyksiköistä palautettiin niin paljon tyhjiä, käyttämättömiä kyselyitä.

Tutkimusta analysoitaessa, nousi esiin vastauksia, jotka eivät vastanneet kysyttyä kysymystä. Vastauksissa tuli vastaan myös kehäpäätelmiä eli virheellisiä päätteilyitä, jossa väittämä oletetaan premissinä, jolla on sama merkitys kuin johtopäätöksellä (Tieteen termipankki 2015). Esimerkiksi: vastaajilta kysyttiin mikä luo avoimen ilmapiirin, vastaus oli avoimuus. Jäimme pohtimaan, olimmeko esittäneet kysymyksen epäselvästi ja olisiko sen voinut esittää toisin. Toisaalta, tällaisia vastauksia nousi vain muutamia ja suurin osa vastaajista oli ymmärtänyt kysy-

myksen oikein. Useissa vastauksissa oli kuitenkin kysymykseen vastattu suurpiirteittäin, eikä kaikista ollut poimittavissa niin konkreettisia ehdotuksia, kuin olimme toivoneet. Pohdimme, olisiko näissä kysymyksissä voinut hyödyntää valmiita vastausvaihtoehtoja, mutta tulimme siihen loppuajatukseseen, että se olisi ollut liian johdattelevaa eikä olisi antanut vastaajille täydellistä mahdollisuutta tuoda omaa mielipidettään esiin. Analysointia tehdessä kiinnitimme huomion myös siihen, että aivan kaikkia kysymyksiä ei voinutkaan verrata keskenään. Kyselyn viimeisessä osiossa haluttiin selvittää, mikä saa vastaajan tuntemaan itsensä kunnioitetuksi. Tässä tuli vastaan omaisen ja henkilökunnan roolien merkitys ja näin vastaajat tarkastelivat asiaa eri näkökulmasta. Mielestämme näitä ei voitu verrata keskenään, koska kysymys esitettiin roolin taustaan perustuen.

Tutkimuksella saimme vastaukset tutkimusongelmaamme. Tuloksissa ei tullut vastaan suuria yllätyksiä ja oli ilo huomata, että yhteistyön koettiin toimivan pääosin hyvin. Myös kehittämissuhteita nousi esiin kiitettävästi. Mielestämme tutkimusta voisi hyvin soveltaa myös muissakin asiakaspiireissä ja yhteisöissä.

Aihetta voisi jatkossa tutkia moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta ja sen vaikuttavuudesta kehitysvammaisen elämään. Mielenkiintoista olisi myös tehdä tutkimus tämän tutkimuksen pohjalta nousseiden kehittämissuhteiden hyödyntämisestä. Onko niitä otettu käytäntöön ja ovatko ne vaikuttaneet yhteistyön laatuun?

Opinnäytetyön prosessi on ollut ajoittain hyvinkin raskas, mutta silti antoisa. Tutkimuksen aihe on pitänyt mielenkiinnon yllä loppuun asti. Analysointi osoittautui ajateltua työläemmäksi ja ajoittain myös haasteelliseksi näin ensikertalaisille. Kyselyistä olisi voinut tehdä lyhyemmän ja ytimekkäämmän, mikä olisi helpottanut niin vastaajia kuin tutkijoitakin. Opinnäytetyömme antoi meille hyviä eväitä yhteistyön tekemiseen sekä on auttanut näkemään ja ymmärtämään työntekijänä omaisten näkökantaa ja kokemuksia.

LÄHTEET

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö; Työelämän vuorovaikutussuhteet tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 11.2.2015. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf>
- Haverinen, R. 1998. Asiakkaana, potilaana, omaisena- toimintaan osallisena. Kriittisten palvelutapahtumien tutkiminen – kohti hyviä palvelukokemuksia. Teoksessa Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla, 82-98. Toim. Haverinen, R., Simonen, L. & Kiikkala, I. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.
- Huxhman, C. & Vangen, S. 2005. Managing to Collaborate. The theory and practice of collaborative advantage, 3. Viitattu 12.2.2015. <https://books.google.fi/books?hl=fi&lr&id=YYt4AAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Managing+to+collaborate.+The+theory+and+practice+of+collaborative+advantage&ots>
- Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Hämeenlinna. Karisto Oy:n kirjapaino.
- Isoherranen, K., Rekola, L., Nurminen. 2007. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Enemmän yhdessä- moniammatillinen yhteistyö. Helsinki. WSOY.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki. Tietosanoma Oy.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuuden määrittelyä. Teoksessa Kehitysvammaisuus, 15-24. Toim. Kaski, M. Helsinki. Sanoma Pro.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Tavoitteena hyvä elämä. Teoksessa Kehitysvammaisuus, 148-217. Toim. Kaski, M. Helsinki. Sanoma Pro.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Palvelujärjestelmä. Teoksessa Kehitysvammaisuus, 260-327. Toim. Kaski, M. Helsinki. Sanoma Pro.
- Kehitysvammaisten tukiliitto ry. 2015. Kehitysvamma. Tietoa kehitysvammasta. Viitattu 5.2.2015. <http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma->
- Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2014. Kehitysvamma-alalle opiskelu. Ohjaaja. Viitattu 13.2.2015. <http://verneri.net/yleis/ohjaaja>
- Kielijelppi 2015. Helsingin yliopisto. Viitattu 10.2.2015. <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista>
- Kiesiläinen, L. 1998. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Hämeenlinna. Arator Oy.

Lewis, L. K. 2006. Collaborative interaction: Review of communication scholarship and a research agenda. *Communication yearbook* 30, 168. Viitattu 12.2.2015. <https://books.google.fi/books?id=vAMabA2IPQIC&pg=PA168&lpg=PA168&dq=Collaborative+interaction>

L23.6.1977/519. Kehitysvammalaki. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Säädös viitattu 10.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

L17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki. Säädös viitattu 10.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

L3.4.1987/380. Vammaispalvelulaki. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Säädös viitattu 10.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Matero, M. 2004. Kehitysvammaisuus. Teoksessa *Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet*, 165-203. Toim. Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Määttä, P. 1999. *Perhe asiantuntijana. Erityiskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt*. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Ojuri, A. 1996. Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*, 116-128. Toim. Metteri, A. Helsinki. Oy Edita Ab.

Ojuri, A. 1995. Ammatillista yhteistyötä- keiden kanssa ja keiden ehdoilla? *Tapaustutkimus eri toimijoiden yhteistyöstä Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kehitysvammaneuvoissa*. Rovaniemi. Lapin yliopisto.

Papunet 2015 a. Vuorovaikutus. Viitattu 10.2.2015. <http://papunet.net/tietoa/vuorovaikutus>

Papunet 2015 b. Tietoa vuorovaikutuksesta. Viitattu 10.2.2015. <http://papunet.net/tietoa/toimiva-vuorovaikutus>

Repo, M. 2004. Itsenäistymisen tukeminen. Teoksessa *Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet*, 393-405. Toim. Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki. WSOYpro Oy.

Sammaljärvi, T. 2011. Luottamuksen syntyminen vie aikaa. *Tukiviesti* 42,3,26.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. *Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. Asumispalvelut*. Viitattu 10.2.2015. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveystieteiden_palvelut/sosiaalipalvelut/asumispalvelut

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja, 2012:15. Valtioneuvoston periaatepäätös. Kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamisesta. Helsinki. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Viitattu 12.2.2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-24004.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Edita Prima Oyj.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2013. Tilastoraportti. Helsinki. Viitattu 12.2.2015. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116944/Tr27_14.pdf?sequence=1

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Vammaispolitiikka. Viitattu 10.2.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/tavoitteet-ja-keinot/hyvinvointipolitiikan-osa-alueita/vammaispolitiikka>

Tieteen termipankki. 2015. Kehäpäätelmä. Viitattu 29.9.2015. <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:kehäpäätelmä>

Vaasan kaupunki 2015 a. Vammaispalvelut. Viitattu 12.2.2015. http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Vammaispalvelut

Vaasan kaupunki 2015 b. Vammaispalvelut. Asumispalvelut. Viitattu 12.2.2015. http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Vammaispalvelut/Asumispalvelut

Vaasan kaupunki 2015 c. Vammaispalvelut. Asumisyksiköt. Viitattu 12.2.2015. <http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithoutBanner.aspx?id=366677>

Vaitti, L. 2009. ”Aina tarvitsee olla ajan tasalla”. Vanhempien kokemuksia kehitysvammaisen perheenjäsenenä asumispalveluista ja niihin vaikuttamisesta. Asuntoja asunnottomille hanke. Kehitysvammaisten tukiliitto ry. Viitattu 13.2.2015. <http://www.kvtl.fi/media/Projektit/AsuntojaAsunnottomille/ainatarvitseeollaajantalla.pdf>

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.



SAATEKIRJE KYSELYYN

Olemme Vaasan ammattikorkeakoulun kolmannen vuosikurssin sosionomiopiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä Vaasan suomenkielisiin kehitysvammaisten asumisyksiköihin. Tutkimme omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä. Toivoisimme teidän tuovan mielipiteenne esille osallistumalla kyselyyn, jonka täyttäminen vie aikaasi noin 15 minuuttia. Kyselyyn vastataan anonyymisti ja vastaukset palautetaan suljetussa kirjekuoressa asumisyksiköissä oleviin kasseihin 1.4.2015 mennessä. Kenenkään vastanneen henkilöllisyys ei tule esiin missään vaiheessa. Kyselyiden vastaukset ovat vain meidän ja opinnäytetyömme ohjaajan Ahti Nymanin nähtävillä. Kyselyt hävitetään, kun tutkimus on saatettu valmiiksi. Valmis tutkimus on luettavissa ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseuksessa joulukuussa 2015. (www.theseus.fi)

KIITOS OSALLISTUMISESTASI!



Ystävällisin terveisin

Heidi Ojala ja Martta Ahtonen

ASUMISYKSIKÖIDEN OMAISTEN JA HENKILÖKUNNAN
VÄLINEN YHTEISTYÖ - Omaiset

Ympyröi numero, joka vastaa mielipidettäsi sekä vastaa tarkentaviin kysymyksiin.

Tarvittaessa voit jatkaa paperin kääntöpuolelle.

Kiitos ajastasi ja kallisarvoisista mielipiteistäsi!

1. Yhteistyö asumisyksikön henkilökunnan ja omaisten välillä on toimivaa

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 4 osittain eri mieltä
- 5 täysin eri mieltä

Mitkä asiat yhteistyössä mielestäsi toimivat hyvin?

Millaista yhteistyö olisi silloin, kun se toimii parhaalla mahdollisella tavalla?

Mikä olisi omaisten ensimmäinen konkreettinen askel yhteistyön parantamiseksi?

2. Henkilökunnan ja omaisten välillä on avoin ilmapiiri

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Mikä mielestäsi luo avoimen ilmapiirin?

3. Saan henkilökunnalta riittävästi tietoa omaiseni asioista

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Mikäli vastasit muun kuin kohdan viisi, mikä olisi ensimmäinen askel tiedon kulun parantamiseksi?

4. Henkilökuntaa on helppo lähestyä

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Minkälaiset asiat siihen mielestäsi vaikuttavat?

5. Henkilökunta on mielestäni luotettavaa

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Mikä mahdollisesti tuo epäluottamusta?

Mikä olisi ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi?

6. Koen henkilökunnan kunnioittavan omaisia

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Minkälaiset asiat saavat sinut omaisena tuntemaan itsesi kunnioitetuksi?

KIITOS!

ASUMISYKSIKÖIDEN OMAISTEN JA HENKILÖKUNNAN VÄ-
LINEN YHTEISTYÖ - Henkilökunta

Ympyröi numero, joka vastaa mielipidettäsi sekä vastaa tarkentaviin kysymyksiin.

Tarvittaessa voit jatkaa paperin kääntöpuolelle.

Kiitos ajastasi ja kallisarvoisista mielipiteistäsi!

1. Yhteistyö asumisyksikön henkilökunnan ja omaisten välillä on toimivaa

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 4 osittain eri mieltä
- 5 täysin eri mieltä

Mitkä asiat yhteistyössä mielestäsi toimivat hyvin?

Millaista yhteistyö olisi silloin, kun se toimii parhaalla mahdollisella tavalla?

Mikä olisi henkilökunnan ensimmäinen konkreettinen askel yhteistyön parantamiseksi?

2. Henkilökunnan ja omaisten välillä on avoin ilmapiiri

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Mikä mielestäsi luo avoimen ilmapiirin?

3. Saan mielestäni tarpeeksi tietoa omaisilta asukkaan asioista

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Mikäli vastasit muun kuin kohdan viisi, mikä olisi ensimmäinen askel tiedon kulun parantamiseksi?

4. Omaisista on helppo lähestyä

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Minkälaiset asiat siihen mielestäsi vaikuttavat?

5. Koen omaisten luottavan henkilökuntaan

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Mikä mielestäsi tuo epäluottamusta?

Mikä olisi ensimmäinen askel luottamuksen vahvistamiseksi?

6. Koen omaisten kunnioittavan henkilökuntaa

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Minkälaiset asiat saavat sinut työntekijänä tuntemaan itsesi kunnioitetuksi?

KIITOS!