

Tarja Pieviläinen

**TERVETULOA
LINNUNLAULUUN -OPPAAN
LAADINTAPROSESSIN
KUVAUS**

Opinnäytetyö
Geronomi

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Tarja Pieviläinen	Geronomi (AMK)	toukokuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan laadintaprosessin kuvaus		66 sivua 24 liitesivua
Toimeksiantaja		
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Palvelukeskus Linnunlaulu		
Ohjaaja		
Sari Ranta (yliopettaja, Xamk), Mari Haaranen (palveluasumisen esimies, PHHYKY)		
Tiivistelmä		
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda sähköinen, tulostettava Tervetuloa Linnunlauluun -opas Palvelukeskus Linnunlauluun muuttaville asiakkaille ja heidän omaisilleen. Oppaan päätavoitteet olivat toivottaa tervetulleeksi, antaa tiivistetysti tietoa Palvelukeskus Linnunlaulusta ja sen käytänteistä sekä muuttoon liittyvistä asioista. Oppaasta haluttiin luoda työväline muuttovaiheen palveluketjuun. Tarkoitus olisi, että opasta käyttämällä muuttajan ja hänen omaisensa sopeutuminen osaksi asumispalveluyksikön elämään helpottuisi. Opas toimii lisäksi asioiden puheeksi oton välineenä. Hyödyn saajiksi voidaan muuttajien ja omaisten lisäksi katsoa myös Palvelukeskus Linnunlaulun uudet työntekijät ja opiskelijat, sillä opasta voidaan käyttää myös työhön perehdyttämisen välineenä.</p>		
<p>Opinnäytetyön teoria perustuu käsitteisiin koti, palvelutalo ja muutto vanhasta kodista uuteen asumismuotoon. Kotona asumisen mahdollisuus luo tarpeen muuttamiselle ja kodin merkitys on verrannollinen odotuksiin ja pelkoihin asumispalvelua kohtaan. Odotusten täyttyminen ja tarpeisiin vastaaminen vaikuttavat muuttajan sopeutumiseen uuteen yhteisölliseen asumisympäristöön.</p>		
<p>Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan laadinnassa käytettiin soveltaen Living Lab ja yhteiskehittämistyöskentelymalleja. Laadintavaiheessa tehtiin tiivistä yhteistyötä asukkaiden omista ja henkilökunnasta kootun työryhmän kanssa. Oppaassa pääpaino on tekstillä, jota esteettömän viestinnän mukaisesti on tuettu aiheeseen liittyvillä kuvilla.</p>		
<p>Oppaan valmistumisen jälkeen tehtiin kyselyt oppaan laadinnasta työryhmälle ja käytettävyydestä oppaan saaneille uusille asiakkaille. Työryhmän vastauksista voidaan päätellä, että ryhmätyöskentelymalli sopi hyvin tämänkaltaisen työn tekemiseen. Tietoa oppaan käytettävyydestä ehdittiin saada vain kahden palautteen verran. Palautteiden mukaan opas oli hyvä. Tulevaisuudessa oppaan käytettävyyden kannalta tärkeintä on oppaan tarpeen mukainen päivittäminen, mikä myös toisessa palautteista mainittiin.</p>		
Asiasanat		
Koti, palveluasuminen, muutto, opas		

Author (authors)	Degree	Time
Tarja Pieviläinen	Bachelor of Elderly Care	may 2017
Thesis Title		
Description of Welcome to Linnunlaulu -guide's compilation process		66 pages 24 pages of appendices
Commissioned by		
Päijät-Häme Joint Authority for Health and Wellbeing, Palvelukeskus Linnunlaulu		
Supervisor		
Sari Ranta (senior teacher, Xamk), Mari Haaranen (superior of the service living, PHHYKY)		
Abstract		
<p>The purpose of this functional thesis was to create digital and printable Welcome to Linnunlaulu guide. The guide was made for the customers who move to Palvelukeskus Linnunlaulu (older people's service home) and to their close relations. The guide's main aim is to help the customers moving in to Palvelukeskus Linnunlaulu. The guide also serves as means to raise subjects for discussion. In addition, the guide can be used in the orientation training of new employees and students.</p>		
<p>The theory of the thesis is based on concepts of home, sheltered accommodation, and moving in. Not being able to live at home creates the need for change. The importance of home relates to the expectations and fears of associated with sheltered accommodation. Meeting the expectations and responding to residents' needs will affect their ability to the new community-based form of living.</p>		
<p>Welcome to Linnunlaulu guide was designed by applying both Living Lab and collaborative development models. The development phase included co-operation with a team of close relatives of the residents and the staff members. The guide aims at providing written material supported by images to make the content accessible to everyone.</p>		
<p>After the completion of the guide, a questionnaire was made for the team concerning the making of the guide, as well as for the new customers on the suitability of the guide. It can be concluded from the answers of the team that the teamwork model was suitable for this type of task. The customers' feedback was also positive. In the future, the most important aspect in terms of the usability of the guide will be updating the guide when necessary.</p>		
Keywords		
home, housing services, moving, guide		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KOTI.....	8
2.1	Kodin merkitys	9
2.2	Kotona asumisen edellytykset.....	10
2.3	Kotona selviämisen mahdottomuus.....	11
3	PALVELUASUMINEN	12
4	MUUTTO PALVELUTALOON.....	14
4.1	Muuttajan odotukset	15
4.2	Sopeutuminen palveluasumiseen.....	15
5	AIEMMIN JULKAISTUT OPPAAT IKÄIHMISSILLE	16
5.1	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä.....	17
5.2	Attendo HoivaHovi Pyhtää.....	17
5.3	Internetlähteet.....	18
6	OPPAAN TAUSTA, TARVE, TARKOITUS JA TAVOITTEET	20
7	OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	22
7.1	Kohderyhmä ja hyödynsaajat	22
7.2	Riskit.....	24
7.3	Projektin kulku	25
7.4	Työskentelymenetelmä.....	28
7.4.1	Living Lab.....	28
7.4.2	Yhteiskehittäminen.....	31
7.5	Oppaan sisällön suunnittelu ja toteutus	32
7.6	Oppaan sisältö.....	34
7.6.1	Tekstin ja taustan värin valinta.....	35
7.6.2	Typografia ja fontin valinta	35

7.6.3	Taitto	37
7.6.4	Tekstisisältö	38
7.6.5	Kuvien valinta.....	42
7.7	Kustannukset ja ajankäyttö.....	44
8	ARVIOINNIT.....	45
8.1	Oppaan toimivuuden ja käytettävyyden arviointi	45
8.2	Työskentelymallien käytön arviointi	47
8.3	Opinnäytetyön arviointi	49
9	POHDINTA.....	51
9.1	Opas ja sen laadinta	51
9.2	Eettisyys	54
9.3	Ammatillinen kehittyminen	54
10	SUOSITUKSET, JATKOTUTKIMUS- JA KEHITTÄMISIDEAT	57
10.1	Suosituksset	58
10.2	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat.....	58
	LÄHTEET	60
	LIITTEET	
	Liite 1. Kirje omaisneuvostolle 5.1.2017	
	Liite 2. Palautekysely asiakkaille	
	Liite 3. Palautekysely työryhmäläisille	
	Liite 4. Tervetuloa Linnunlauluun -opas	

1 JOHDANTO

Ikäihmisten määrä Suomessa kasvaa tulevina vuosina ja voimakkainta kasvu on vanhimpien ikäluokkien kohdalla. Maassamme ollaan yksimielisiä siitä, että ikäihmisten kotona asumista tulisi edistää kaikin mahdollisin tavoin. Kotona asumisen edistämällä tuetaan ikäihmisten itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja mielekkään tekemisen toteutumista. Valtioneuvosto on asettanut tavoitteet ikäihmisten asumisen kehittämissuunnitelmassa. Tavoitteissa kehittämiskohteiksi nostetaan ikäihmisten asuinolojen ja kotona selviämisen parantaminen, heidän oman tulevaisuuteen varautumisen tukeminen sekä eri tahojen yhteistyön ja uusien toimintamallien kehittäminen. (STM. 2013, 21; Ympäristöministeriö 2013, 2 - 3, 6.)

Vuonna 2011 omassa kodissa asui 89,6 % kaikista yli 75-vuotiaista. Ikääntyneiden toivetta omassa kodissa asumisesta mahdollisimman pitkään tukee yleisen käsityksen lisäksi niin sanottu vanhuspäätöslaki. Kotona asumisen katsotaan olevan ainut keino selvitä ikääntymiskehityksen tuomista haasteista. Esteettömien ja kohtuuhintaisten asuntojen saatavuus ja oikea-aikaisuus vähentävät runsaiden kotiin vietävien palveluiden tarvetta ja siirtävät tehostetun palveluasumiseen siirtymisajankohtaa kauemmaksi tulevaisuuteen. Asuntojen esteellisyys, kerrostalojen hissittömyys, asuin ympäristön huono suunnittelu ja ylläpito heikentävät ikäihmisten itsenäistä kotona selviämistä. Asumisen ongelmat ovat edelleen yksi syy kodin ulkopuoliseen asumismuotoon siirtymiseen. Pitkäaikaishoito tulee pyrkiä järjestämään ikäihmisen kotona tai muussa kodinomaisessa ympäristössä ja rakennemuutoksissa on pyrittävä korvaamaan pitkäaikaishoitoa muilla ikäihmisille suunnitelluilla asumisen ja ympärivuorokautisen hoivan ratkaisuilla. Laitoshoitoa annetaan vain, jos lääketieteelliset perusteet täyttyvät. (STM 2013, 21 - 22; Ympäristöministeriö 2013, 2 - 4, 6.)

Vuoden 2015 lopussa vanhainkodeissa ja terveyskeskusten vuodeosastoilla pitkäaikaishoidettavien ikäihmisten määrä väheni verrattuna vuoteen 2014. Vähennys oli vanhainkodeissa 15 prosenttia ja terveyskeskusten vuodeosastoilla 33 prosenttia. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden määrä nousi edelliseen vuoteen verrattuna 7,4 prosentilla ja oli vuoden 2015 lopussa

39 867 henkilöä. (Kuronen & Väyrynen 2017; STM 2013, 22.) Edellä mainitut luvut osoittavat, että vaikka valtiovallan ja ihmisten toive ja pyrkimys on kotona asuminen loppuun asti, on aina tarvetta tuetulle ja tehostetulle palveluasumiselle.

Muutto palveluasumiseen on muutakin kuin lukuja ja tilastoja. Tulee muistaa, että se on aina suuri elämänmuutos yksittäisen ihmisen kohdalla. ”*Yksinäinen matka omasta kodista hoitokotiin.*” Näin Klemola (2006, 79) kuvaa ikäihmisen muuttoa vanhasta tutusta kodista uuteen asumismuotoon. Yksinäisyys voi olla raskasta, ahdistavaa ja tuskastuttavaa (Mielenterveyden keskusliitto). Tämä huomioiden muutto vanhasta kodista uuteen voi olla sekä fyysisesti että psyykkisesti raskas kokemus. Muuttoprosessin kodista hoitokotiin voi jakaa viiteen vaiheeseen: ennakoivaan, käynnistys-, odotus-, siirtymävaiheen käynnistys- ja siirtymävaiheen päättymisvaiheeseen. Siirtymävaiheissa ikäihmiset kokivat Klemolan (2006, 79) tutkimuksen mukaan saavansa liian vähän tukea ja informaatiota.

Siirtymävaiheisiin liittyvään muuttajan ja omaisten tuen ja tiedon tarpeeseen voidaan vastata monella tavalla. Sanallinen informointi ja läsnäolo ovat vastaanottavan tahon tärkeimmät työvälineet muuttajan ja hänen omaistensa tukemisessa. Muuttotilanteeseen liittyy tunteiden lisäksi paljon erilaisia muistettavia käytännön asioita. Usein muuttajalle annetaankin suullisen ohjeistuksen lisäksi muistin tueksi erilaisia ohjeita ja muistilistoja, joista toivotaan olevan apua muutossa. Onnistunut muutto on eri osien summa ja se luo pohjan sopeutumiselle uuteen asumismuotoon. Siirtymävaiheen onnistuminen luo myös mielikuvaa palveluasumisesta tarjoavasta yksiköstä ja on näin ollen osa yksikön imagon luomista.

Tämä opinnäytetyö on selonteko projektista, jossa laadittiin Tervetuloa Linnunlauluun -opas Palvelukeskus Linnunlauluun (jatkossa Linnunlaulu) asukkaaksi muuttaville ja heidän omaisille. Tällaista opasta ei Linnunlaulussa aikaisemmin ollut ja työn tilaajan toive oli, että oppaasta tulisi mahdollisimman käyttäjälähtöinen. Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan tarkoitus on tuoda helpotusta siirtymävaiheeseen muuttajille ja heidän omaisilleen.

Oppaan laadinnassa ja toteutuksessa tehtiin tiivistä yhteistyötä Linnunlaulun asukkaiden omaisten ja henkilökunnan kanssa. Tämän kaltaisen yhteistyön kautta omaiset voidaan ottaa luontevasti mukaan palvelutalon elämään ja palveluiden kehittämiseen. Se lisää aidosti omaisten kiinnostusta annettavaa palvelua kohtaan ja sitoo omaiset osaksi palveluorganisaation kehittämistä. Muutenkin hyvin hoidettu omaisten mukaan ottaminen palvelutalon toimintaan on win-win-win -tilanne, jossa kaikki osapuolet voittavat. Onnistuneen palvelutalon ja omaisten välisen yhteistyön avulla asukas voi kokea palvelutalon mieluisana paikkana asua. Omaisten toimiessa palvelutalon arjessa he saavat itselleen mieluisaa tekemistä ja pysyvät samalla aktiivisena osana asukkaan elämää. Omaisten osallistumisesta myös palvelutalo saa apua järjestäessään virikkeitä asukkaille. Tällaisella yhteistyöllä asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan välillä saadaan luotua palvelutalosta asukkaille toiveita vastaava koti.

Opinnäytetyön teoria perustuu käsitteisiin koti, palvelutalo ja muutto vanhasta kodista uuteen asumismuotoon. Kotona asumisen mahdottomuus luo tarpeen muuttamiselle ja kodin merkitys on verrannollinen odotuksiin ja pelkoihin asumispalvelua kohtaan. Odotusten täytyminen ja tarpeisiin vastaaminen vaikuttavat muuttajan sopeutumiseen uuteen yhteisölliseen asumisympäristöön.

2 KOTI

Koti on aina ikäihmisen ensisijainen asuinpaikka ja kunta on veloitettu tukemaan ikäihmisen hyvää elämää kotona erilaisilla kotiin vietävillä ja avohoidon sosiaali- ja terveystalouksilla. Näiden palveluiden tarkoitus on mahdollistaa kotona asuminen ja viivästyttää laitospalveluun siirtymistä mahdollisimman kauas tulevaisuuteen. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 28.12.2012/980. 13. §, 14. §.)

Oma koti on itsenäisen ja omannäköisen elämän mahdollistaja ja se sisältää muistoja eletystä elämästä ja kanssaihmisistä. Kodin merkityksen jokainen luo itse ja määrittää sen itselle tärkeistä asioista. Rakkaan ihmisen läsnäolo, yhteys luontoon, pihakeinu, puutyöt ja sauna liittyvät ajatuksissa yleisesti kotiin. Kotiin liittyy myös kodin naapurusto, joka on ikäihmiselle merkityksellinen yh-

teisö, johon hän kuuluu ja jossa hänet hyväksytään. Kuuluminen yhteisöön tekee ikäihmisestä arvokkaan ja ainutlaatuisen yksilön. (Kauhanen-Simanainen 2009, 136 - 137; Näslinndh-Ylipangar 2005, 148.)

Koti on ikäihmiselle osa hänen persoonaansa – osa minuutta. Koti ympäristöineen luo ikäihmiselle olemassa olon miljöö – paikan, jossa läsnä ovat tämä hetki ja mennyt elämä. Kotona asuessaan ikäihminen tuntee olonsa turvallisiksi. (Näslinndh-Ylipangar 2005, 147 - 148; Peltomäki 2014, 60.)

Koti on huomioitu myös Suomen rikoslaissa. Kodiksi määritellään muun muassa arki- ja loma-asunnot sekä kaikki näiden välittömässä läheisyydessä olevat rakennukset ja piha-alueet. Mikäli toisen kodissa oleskelee ilman lupaa tai siellä käyttäytyy huonosti, syyllistyy rikokseen, josta rangaistuksena on sakko tai vankeustuomio. Myös salakuuntelu ja -katselu ovat kodissa kiellettyä samanlaisilla sanktioilla. (Rikoslaki 2000/531.)

2.1 Kodin merkitys

Koti on ihmiselle merkityksellinen, yksilöllinen paikka. Joidenkin ainut oikea koti on jäänyt Karjalaan ja sinne pääsee enää muistoissa, kun taas toinen tekee kodin sinne missä kulkee. Kodista ja sen kaipuusta on tehty lauluja ja runoja. (Kauhanen-Simanainen 2009, 136.) Kodin ainutlaatuisuutta osoittavat myös paljon käytetyt aforismit: ”oma koti kullan kallis”, ”kyllä routa porsaan kotiin ajaa” ja ”muualla hyvä, kotona paras”. Koti on turvapaikka, jonne voi tulla maailman myrskyistä. Kansan suussa kulkeneet värssyt osoittavat kodin olevan myös kuoleman paikka ja että kodiksi saatetaan mieltää jokin ei maallinen paikka: ”kotiinsa on moni kuollut” ja ”kuoli missä kuoli, taivaassa pojan on koti”. Näslinndh-Ylipangarin mukaan sanonta ”kotini on linnani” sisältää viisauden ja totuuden linnasta – paikasta, jossa ihminen on olemassa. Linnan kodista tekee ikäihmisen henkilökohtaiset tavarat, tutut aistimukset sekä kodin ulkopuolinen eloton ja elollinen luonto sekä oikeus omiin päätöksiin. Ikäihmisellä on kotonaan oikeus valintoihin ja hänen arvoaan ei omassa kodissa voi viedä kukaan ulkopuolinen. (Näslinndh-Ylipangar 2005, 147.)

Klemola (2006, 65 - 69) kertoo tutkimuksessaan kodin merkitsevän hoivakotiin siirtyneelle keskipohjalaiselle vanhuksille ainutkertaista paikkaa, jossa turvallisuuden tunteen toivat muistot eletystä elämästä iloineen ja suruineen. Kotiin liittyi ikäihmisten mukaan myös sosiaalinen verkosto. Lasten ja sisarusten sekä näiden lasten antama sosiaalinen verkosto olivat ikäihmisten kotona selviytymiselle olennainen tekijä kotipalvelun ja kotisairaanhoidajan käyntien lisäksi.

Koti antoi Klemolan (2006, 70 - 73) tutkimuksessa haastatelluille mahdollisuuden toteuttaa itseään ja tehdä omia valintoja. Valinnat liittyivät muun muassa vuorokausirytmiiin, ajanviettoon ja ruokailuun. Tuttu ympäristö, omat tavat ja tekemisen vapaus olivat tärkeitä kotiin liitettyjä asioita, joilla ikäihmiset kokivat olevan merkitystä päivittäisessä selviytymisessä.

2.2 Kotona asumisen edellytykset

Ikäihmisen kotona asuminen vaatii usein toimintakyvyn ja sen tukemisen tarpeen arviointia sekä kompensatioiden käyttöönottoa. Ikäihmisen ja vammaisen kotona asumiseen vaikuttavat hänen terveydentilansa ja toimintakykynsä, suhteet muihin ihmisiin ja läheisiltä ihmisiltä ja myöhemmin kotihoidolta saatu apu (Ikonen 2013, 10). Lisäksi kotona asumisen onnistuminen edellyttää sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja muiden osallisuuden mahdollistavien palveluiden tarpeenmukaista saatavuutta ja läheisyyttä. Ikäihmisille sopivat asumisen ja hoivan muodot, laaja-alainen palveluntarjoajien yhteistyö ja läheishoitajuus sekä vapaaehtoistoiminnan tukeminen ja kehittäminen tukevat kotona asumista. Geroteknologian ja apuvälineiden käyttö tukevat ikäihmisen arkea. Kotona asumisen tuoman turvallisuuden ja arvokkuuden tunteen vuoksi ikäihmiset ovat valmiita noudattamaan lääkärin antamia neuvoja ja keksimään uusia liikuntamuotoja fyysisen kunnon ylläpitämiseksi. Näin ikäihmiset osoittavat halunsa asua kotona mahdollisimman pitkään ilman ulkopuolista apua. Rajallinenkin itsenäinen liikkuminen omassa kodissa pitkittää kotona asumista. (Peltonmäki 2014, 59 - 60; THLb 2016.)

Ikäihmiseltä ja hänen perheeltään lähekkäin asuminen vaatii molemminpuolista joustavuutta ja kärsivällisyyttä sekä toisen henkilökohtaisen elämän ja elämäntavan kunnioittamista. Ikäihminen ja hänen perheensä muodostavat yh-

teisön, jossa molemmat osapuolet voivat luottaa toistensa avunantoon sekä yhteisöllisyyteen. Lähekkäin asuminen lisää turvallisuuden tunnetta ja vähentää ikäihmisen yksinäisyyden kokemusta. Varsinkin avun saanti ruokailuun, siivoamiseen, asioiden ja hygienian hoitoon liittyvissä asioissa on ikäihmisen kotona selviämisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä. Vastavuoroiset yövierailut puolin ja toisin auttavat myös ikäihmistä jatkamaan kotona asumista. Kotiin vietäviin palveluihin turvaudutaan yleensä vasta siinä vaiheessa, kun läheiset eivät pysty järjestämään aikaa ikäihmisen auttamiseen. (Peltomäki 2014, 60 - 62.)

Kotihoidon tarkoitus on pitkittää kodin ulkopuoliseen asumiseen siirtymistä mahdollisimman pitkälle. Palveluissa pyritään oikea-aikaisuuden lisäksi laadukkuuteen ja palvelujen riittävyyteen painottamalla asiakkaan omaa toimijuutta, toimintakykyä ja arjessa itsenäistä selviytymistä. Muita kotiin vietäviä palveluja ovat ateria-, kauppa-, peseytymis- ja turvapalvelu sekä päivätoiminta. Sotainvalidien on mahdollista saada lisäksi siivouspalvelua. (Lahti 2016.)

2.3 Kotona selviämisen mahdottomuus

Topo (2015) on tutkinut, kuinka muistisairaahan ihmisen suhde kotiin ja elinympäristöön muuttuu muistisairauden edetessä. Topon ja Klemolan (2006) tutkimuksissa syyt kodista luopumiseen ovat samansuuntaisia ja ne liittyvät joko terveydentilan, toimintakyvyn tai elämäntilanteen negatiivisiin muutoksiin. Palvelutaloon siirtyminen voi tulla vanhukselle ajankohtaiseksi myös yksin asumisen tuoman turvattomuuden, kodin fyysisen sopimattomuuden tai omaisten hoitamiseen väsymisen vuoksi (Klemola 2006, 86 - 87; Topo 2015, 221 - 228).

Omaishoito tai muu läheisen kotona antama hoito ja hoiva ovat monesti ikäihmisen kotona asumisen mahdollistaja. Mäkelän (2013, 29 - 30) tutkimuksen mukaan hoidettavat ymmärsivät hoidon olevan omaiselle vaativaa ja toivoivat pääsevänsä kunnan järjestämän hoidon piiriin tai hoivakotiin yhdessä puolison kanssa hoidon muuttuessa liian raskaaksi. Kotona asumisen mielekkyys ja turvallisuus nousivat myös esiin hoidettavien haastatteluissa.

3 PALVELUASUMINEN

Ihmisellä on lain turvaama oikeus saada apua asumiseen liittyvissä asioissa, kun hän ei itse kykene huolehtimaan itsestään. Tällaisia apuja ovat muun muassa kotiin annettavat palvelut, tilapäisasuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tehostetun palveluasumisen saamiselle edellytyksenä on tarve ympärivuorokautiselle hoidolle ja huolenpidolle eli kun asiakkaan kotona selviytyminen ei ole mahdollista kotiin vietävien palveluiden avulla. Palveluasumiseen sisältyy asiakkaan tarpeiden mukaisen hoidon ja huolenpidon lisäksi toimintakykyä ja sosiaalisuutta ylläpitävät aktiviteetit, päivittäiset ruoat, vaatehuolto sekä henkilökohtaiseen hygieniaan ja ympäristön siisteyteen liittyvät palvelut. Lisäksi palveluasumista tarjoavan tahon on huolehdittava asukkaahan kuntoutukseen ja terveyteen liittyvistä asioista ja tarvittaessa käytettävä muita palveluntuottajia, näiden osa-alueiden toteutumiseksi. (Lahti 2016; Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. 21. §; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 14a. §.)

Pitkäaikaisen laitoshoidon edellytys on asiakkaan palvelutarpeen ja kotiin annettavien palveluiden käytettävyyden selvittäminen. Kun asiakkaan tai potilaan terveys tai turvallisuus vaarantuvat ilman pitkäaikaista laitoshoidoa hänelle voidaan myöntää paikka. Iäkkäitä puolisoita ei tule erottaa, vaan yhdessä asuminen jatkossakin täytyy mahdollistaa. Pitkäaikaishoidon järjestelyn tulee olla pysyvä, ellei muutosta voida perustella asiakkaan toiveella, palvelutarpeen olennaisella muuttumisella tai muulla merkittävällä syyllä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 14. - 15a. §.)

Enenevässä määrin pitkäaikaishoidon paikoissa ikäihminen hoidetaan loppuun asti. Lisääntymisen syiksi voidaan nähdä laitoshoidon tavoitteellisen purkamisen lisäksi hoitoon liittyvien tahdonilmaisujen (elvytyskielto ja hoitotah-to) määrän lisääntyminen. Nykyisin kuolema tapahtuu siis todennäköisemmin pitkäaikaishoidossa kuin terveysaseman tai sairaalan osastolla ja kuolemasta tulee osa pitkäaikaishoitopaikkojen arkea. Kuolema tutuksi tulleessa asuinpaikassa, tuttujen hoitajien hoidossa on helpompaa ikäihmiselle itselleen ja hänen omaisilleen. (Pirhonen 2012, 90 - 91.)

Pitkäaikaishoidon arjessa rutiinit ovat tärkeitä arjen pyörittämisen takia. Rutiineja tulisi kuitenkin rikkoa, jotta asukkaiden elämään saataisiin tuotua iloa. Itsestä syntyvää elämäniloa tukevat niin fyysinen kuin sosiaalinenkin ympäristö. Käytetyimmät tavat rikkoa rutiineja ovat päiväkahvit ulkona, ostosretket ja teemajuhlat. (Pirhonen 2012, 110)

Pirhosen (2012, 110) mukaan työtyytyväisyys on vastaavuussuhteessa asiakastyytyväisyyteen. Hän tukeutuu ajatuksessaan Räsäsen (2011, 181 - 184) näkemykseen, jossa johtamisosaamisella on merkitystä ilmapiirin luomiseen, joka taas onnistuessaan lisää hoitajien hyvää työilmapiiriä. Työssään viihtyvät työntekijät ovat merkittävässä osassa hyvän asukasilmapiirin aikaan saamiseksi. Hyvän asukasilmapiirin paikassa asukas uskaltaa ottaa esiin myös huonosti olevia asioita ja sen vuoksi Pirhosen haastattelema palvelutalon johtaja sanoo olevansa tyytyväinen, kun asiakas uskaltaa valittaa asuinolosuhteistaan.

Hoito perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan

Ikäihmisen hoidosta on laadittava viipymättä palvelusuunnitelma. Sen pohjana toimii arvio ikäihmisen toimintakyvystä ja palveluntarpeista. Palvelusuunnitelmaan kirjataan kokonaisuus eri palveluista, joilla parhaiten tuetaan ikäihmisen hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä tekemistä. Palvelusuunnitelman laadinnassa tulee mukana olla asianomainen ikäihminen, jonka näkemykset tulee kirjata suunnitelmaan. Tarvittaessa suunnitelman laadinnassa ikäihmisen edustajana voi toimia hänen omaisensa, läheisensä tai määrätty edunvalvoja. Palvelusuunnitelma tulee tarkastaa viivytyksettä ikäihmisen toimintakyvyn muuttuessa oleellisesti. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 16. §.)

Klemolan (2006, 79) tutkimuksessa ikäihmisillä ei ollut tietoa heille palvelutalvlossa laadittavasta hoitosuunnitelmasta. Heiltä ei myöskään kysytty toiveita tulevan elämänsä suhteen. Tätä käytäntöä he pitivät laitokseen liittyvänä normina eivätkä osanneet kyseenalaistaa sitä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa täydentää pitkäaikaishoidossa olevan itse tekemä vapaaehtoinen hoitotestamentti (hoitotahto) eli tahdonilmaisu siitä, kuinka haluaa tulla hoidetuksi. Hoitotestamentin tarkoitus on tuoda julki ikäihmisen itse määrittämät kriteerit elämän arvoisesta elämästä. Siihen voi sisällyttää myös elvytyskiellon ja toiveen luonnollisesta kuolemasta. (Pirhonen 2012, 89.)

4 MUUTTO PALVELUTALOON

Muutto pois vanhasta kodista palvelutaloon on henkisesti raskas vaihe, ja se voi aiheuttaa suuriakin tunnekuohuja, niin muuttajassa kuin omaisessa. Muutto on eräänlainen kriisi, johon kukin reagoi omalla tavallaan ja käy läpi henkilökohtaisen suruprosessin. Vanhasta kodista poismuuttaminen on yksi haastavimmista elämänmuutoksista ihmiselämässä. Muuttovaihetta helpottaa ennen lopullista muuttoa edeltäneet vuorohoitojaksot samassa yksikössä ja se, että ikäihminen saa valmistautua muuttoon valitsemalla rauhassa itse hoitopaikkansa. (Kotiranta 2015, 8 - 9; Näslinndh-Ylipangar 2005, 152.)

Hoivakotiin muuttaneet ikäihmiset kertoivat Klemolan (2006, 87 - 88.) tutkimuksessa kokeneensa muuttoon liittyen surun ja katkeruuden aiheuttamaa psyykkistä pahoinvointia, jota varsinkin muuton äkillisyys pahensi. Puolet haastatelluista kertoi muuton tapahtuneet odotettavuudesta huolimatta liian nopeasti. Muutto aiheutti myös fyysisiä oireita, kuten unettomuutta.

Vanhan kodin jättämiseen ja uuteen yhteisölliseen asumismuotoon siirtyminen tuo monenlaisia muutoksia. Hyvien puolien, kuten sosiaalisten suhteiden elpymisen ja uusien ulottuvuuksien saamisen lisäksi voi ilmetä myös ongelmia, esimerkiksi kaatumisia tapahtuu erityisesti muuttoa seuraavien kahden kuukauden aikana. (Kivelä 2012, 78; Kotiranta 2015, 22.)

Päätöksien tekeminen muutosta jää usein omaisten vastuulle, ja he tuntevat huolta muuttajan kotiutumisen uuteen asuinympäristöön. Omaiset tuntevat syyllisyyttä muuttovaiheessa, ja oma pahoinvointi oli este muuttajan riittävään tukemiseen. (Klemola 2006, 87; Kotiranta 2015, 8.)

4.1 Muuttajan odotukset

Palveluasumiseen muutettaessa ikäihmisten tärkein toive oli Klemolan (2006, 74 - 75, 77 - 78) tutkimuksessa elämän jatkuminen mahdollisimman samanlaisena verraten aikaisempaan, kotona olleeseen elämään. Uudelta asuinpaikalta toivottiin kodinomaisuutta ja viihtyisyyttä sekä yksityisyyden säilymistä.

Omien tavaroiden uskottiin lisäävän kodikkuutta, mutta monille ikäihmisille tietämättömyys, mitä saa ottaa mukaan, toi epävarmuutta. Palveluasumiselta toivottiin myös mahdollisuutta säilyttää omat tavat. Arkiaskareisiin osallistumista ja harrastusten, kuten käsitöiden jatkamista ja käyntejä kodin ulkopuolelle toivottiin.

Sosiaalisten suhteiden haluttiin säilyvän palveluasumiseen muuton jälkeenkin entisellään ja uuden asuinpaikan muilta asukkailta toivottiin hyvää käytöstä ja sitä että nämä olisivat muuttajan kanssa samaa ikäpolvea. Lisäksi toivottiin uusien asukastovereiden olevan sekä miehiä että naisia. (Klemola 2006, 76 - 77.)

4.2 Sopeutuminen palveluasumiseen

Palvelutaloon muutettaessa ikäihminen joissakin tapauksissa luopuu kokonaan entisestä asuinpaikastaan. Hänen omistama kotinsa myydään tai vuokrasopimus entiseen asuntoon katkeaa. Paluuta tai edes vierailumahdollisuutta ei aina ole ja näin palvelutalosta tulee ikäihmisen lopun elämän asuinpaikka - koti. Palvelutalosta pitäisi muodostua ikäihmisen oman itsensä jatke, turvapaikka, linna - kaikkea sitä, mitä alkuperäinen koti merkitsi ihmiselle. Sen takia asukkaan sopeutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Yhteisöasumiseen muutto sisältää aina sekä positiivisia että negatiivisia katsumuksia. Oma yksityisyyden ja yhteisöllisyyden yhteensovittaminen vaativat muuttajalta työstämistä. Onnistuessaan yhteisöllisyys on resurssi. (Räsänen 2011, 119.)

Palveluasumiseen muuttaneiden kertomuksia voidaan Yli-Outisen (2012, 109 - 111) mukaan analysoida kertomusten sävyn mukaan. Tietyllä sävyllä puhuva ihminen myös suhtautuu muuttoon ja palveluasumisessa asumiseen hänelle

ominaisella tavalla. Yli-Outisen tutkimuksessa esitetään neljä puhetapaa: positiivinen ja negatiivinen järkipuhe sekä positiivinen ja negatiivinen tunnepuhe. Positiivista järkipuhetta puhuva koki muuton odotetuksi, paremmin tarpeita vastaavaan asumismuotoon, jossa yhteisöllisyys oli voimavara. Koti positiivisesta järkipuhetta puhuvalle merkitsi sosiaalisuutta ja materiaalisuutta. Negatiivista järkipuhetta puhuvalle elämän kaikki tapahtumat tuli hyväksyä elämän jatkamiseksi ja asumismuodonmuutos on harkittu päätös. Kodin merkitys negatiivista järkipuhetta puhuvalle oli tilan toiminnallisuus ja yksilöllisyys. Positiivisista tunnepuhetta puhuvan kertomuksissa heidän hyvinvointiaan lisäsivät muun muassa palveluasumisen turvallisuus ja yhteisöllisyys ja palveluasumisen tarjoama kulttuuritarjonta. Oman aktiivisen elämäntyylin menettäminen ja toisen ”armoille jääminen” he kokivat harmilliseksi. Negatiivista tunnepuhetta puhuvien kertomuksissa leimaa antavaa oli voimakas vierauden ja luopumisen tunne. Muutto palveluasumiseen oli muiden päätös, ja erillisyyden tunne paikkaan ja sen muihin asukkaisiin oli havaittavissa.

Palvelutaloon muuttoa helpottaa, jos ikäihminen saa itse olla päättämässä muutostaan ja pystyy kuntansa puolesta osallistumaan palveluasumisen aktiviteetteihin. Muistisairaankohdalla liian myöhään pakon edessä tapahtunut muutto saa muuttajan tuntemaan vierautta uudessa ympäristössä. (Yli-Outinen 2012, 113.)

Jos kaipuu vanhaan kotiin on suuri, voi vanhasta kodista tulla Yli-Outisen (2012, 108) mukaan ”uusi karjala”, jonne kaukokaipuu voi olla niin suuri, että se aiheuttaa henkistä tuskaa.

5 AIEMMIN JULKAISTUT OPPAAT IKÄIHMISSILLE

Ennen oppaan toteuttamista selvitettiin, millaisia tervetulo-oppaita tai muita julkaisuja ikäihmisille oli aikaisemmin tehty. Asiaa selvitettiin olemalla yhteydessä kahdeksaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluasumisyksikköön ja Attendo HoivaHovi Pyhtään hoivakodinjohtajaan sekä tutustumalla useisiin erilaisiin internetistä löytyneisiin ikäihmisille suunnattuihin oppaisiin.

5.1 Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

Opinnäytetyönä toteutetun tervetulo-oppaan kartoitusvaiheessa selvitettiin, onko muilla Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluasumisyksiköillä vastaavanlaisia oppaita. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluasumisyksiköiden oppaat kiinnostivat, koska saman yhtymän palveluasumisyksiköiden oletettiin toimivan toimivat samankaltaisilla periaatteilla kuin Linnunlaulun ja ne noudattivat yhtymän yleisiä ohjeistuksia.

Opinnäytetyönä tehdyn kaltaista tervetulo-opasta ei millään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelutalolla varsinaisesti ollut. Kahdessa palvelutalossa ei ollut mitään muuttajalle tai omaisille annettavaa materiaalia, kahdessa opas oli tekeillä ja yhdessä muuttajalle annettiin palvelukeskuksen esite ja hänen luokseen tehtiin kotikäynti, jossa muuttoon liittyvät asiat käytiin suullisesti läpi. Lopuissa kolmessa palvelutalossa oli esitteitä paikasta ja/tai lista tavaroista, joita tulisi ottaa mukaan palvelutaloon. Kaikissa palvelutaloissa muuttoon liittyvissä asioissa annettiin suullista neuvontaa.

Kolmesta edellä mainituista palvelutalossa saatiin postin tai sähköpostin kautta nähtäväksi heidän muuttajalle annettavaa materiaalia. Yhdestä yksiköstä saatiin esite palvelukeskuksesta, jossa sijaisi myös palveluasumisen yksikkö. Toisesta yksiköstä saatiin lista mukaan otettavista tavaroista (yksi A4-arkki) ja kolmannesta yksiköstä saatiin sekä tarvikelista että ohjeita muuttoon liittyen (kaksi A4-arkkia).

Kaikilla selvityksessä mukana olleilla Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asumisyksiköillä on internetblogi, mutta yhdenkään asumisyksikön kohdalta ei löytynyt asiakkaille tarkoitettua sähköistä muuttoon liittyvää materiaalia.

5.2 Attendo HoivaHovi Pyhtää

Attendo Pyhtää otettiin tutkimuskohteeksi, koska se on yksityinen palveluntarjoaja ja sillä on useita palveluasumisyksiköitä ympäri Suomea. Oletettiin, että palvelupolku olisi kansainvälisessä yrityksessä tarkkaan mietitty ja materiaali ammattilaisten suunnittelemaa.

Attendo HoivaHovin yksiköstä Pyhtäältä saatiin nähtäväksi heidän uuden asukkaan paketti. Paketti oli kovasta kartongista valmistettu kansio, jonka väliin on laitettu nippu papereita ja Tervetuloa hoivakotiin -opas. Kaikki materiaali on A4-kokoa. Paketti sisälsi erilaisia lomakkeita, joissa kerätään tietoa muuttajasta ja hänen elämänsästä, tehdään sopimuksia apteekkiasioiden hoitamisesta ja valokuvakusesta sekä kirjataan muistiin erilaisia hoitoa ja huolenpitoa koskevia tahdonilmaisuja ja toiveita. Paketti sisälsi myös palautelomakkeen ja hoivakodin täytettävän yhteystietolomakkeen.

Varsinaisessa Tervetuloa hoivakotiin -oppaassa oli tervetulosanat, tietoa eritasoisista hoitopalveluista, hoitopolku-”jana”, muuttajan muistilista ja tarinaa hoitokodin käytänteistä yleisellä tasolla. Oppaan lopussa kerrottiin muutamalla lauseella asiakkuuden loppumiseen liittyvistä toimenpiteistä ja kehoitettiin palautteen antoon.

Ammattilaisten laatima (Lahtela 2017) opas ja muu kansion sisältö olivat selkeää ja helppolukuista. Ammattisanastoa ei ole käytetty. Tekstistä huokui koheliaisuus ja arvostus lukijaa kohtaan. Opas oli osoitettu suoraan muuttajalle, sen saattoi päätellä puhuttelusta, joka tapahtui sinä-muodossa. Kuvat olivat isoja, hyvälaatuisia ja esittivät asukkaita hoitajien kanssa eri tilanteissa. Samanlainen paketti on käytössä kaikissa Attendon hoivakodeissa ympäri Suomi (Lahtela 2017).

5.3 Internetlähteet

Internetistä etsittiin sähköisiä tulostettavia tervetuloa hoivakotiin -oppaita. Varsinaisia tulostettavia oppaita ei löytynyt, mutta useimmilla palvelutaloilla oli omilla kotisivuillaan kerrottu paikasta ja jonkin verran paikan käytänteistä. Koska varsinaisia oppaita ei juuri löytynyt, katseltiin muita ikäihmisille suunnattuja oppaita ja esitteitä.

”Tervetuloa palvelutalo Sarahovin ryhmäkotiin !” (Sarahovi 2016) oli nettipohjainen opas palvelutalo Sarahovin esite/opas, jossa kerrottiin neljällä A4-kokoisella sivulla tiivistetyt tärkeimmät tiedot palvelutaloon muuttamiseen ja asumiseen liittyvistä asioista. Oppaaseen oli laitettu neljä pientä kuvaa palve-

lutalon miljööstä: kaksi ensimmäiselle sivulle ja kaksi viimeiselle sivulle. Oppaassa asioiden kerronnassa käytettiin pääsääntöisesti **passiivia**. Asukkaasta puhutaan **hän**-muodossa, poikkeuksena yksi kohta, jossa asukas on toimija:

”Asukas ostaa itse vaatteensa ja lääkkeensä.”

(Sarahovi 2016.)

Oppaan lopussa omaisista käytetään kerran **te**-muotoa:

*”Toivomme, että omaiset voisivat edelleen olla osallisena läheisensä hoivassa (ulkoiluttaminen, huoneiden sisustaminen, vaatteiden hankinta, juhlat, syöttäminen jne.) Hoito- ja kuntoutussopimuspalaverissa yhdessä mietitään miten **Te** omaisena voisitte olla mukana omaisenne arjessa.”*

(Sarahovi 2016.)

Muuten oppaan kirjoitustyyli oli hyvin lyhyttä ja faktoihin painottuvaa.

Villa-Ensi (Villa-Ensi) lupasi nettipohjaisessa esitteessään ainutlaatuista palveluasumista Eirassa. Esite oli kahdeksan sivuinen, A4-kokoinen ja ylös - alasliikuteltava. Pohja esitteessä oli vaalean vihreä ja teksti oli mustalla fontilla ja isoilla kirjaimilla kirjoitettua. Kuvissa esiteltiin taloa, sen pohjaratkaisuja sekä historiaa. Esitteeseen oli saatu arvokkuuden tunnetta, jolla haluttiin oletettavasti jatkaa arvokkaan jugend-talon tyyliä. Kuvia oli paljon ja niissä oli häivytyt reunat. Esite oli selvästi tarkoitettu tulostetavaksi, koska yksi sen kuvista jakautui kahdelle sivulle. Samassa kohtaa kuvia oli kaksi päällekkäin, joista toinen oli pohjapiirros ja toinen alle laitettu hämärytetty kuva miehestä ja naisesta. Esitteellä pyrittiin selvästi ostopäätöksen aikaansaamiseen mielikuva-markkinoinnilla.

Lahden vanhusten asuntosäätiöllä oli nettipohjainen asumisen opas säätiön asunnoissa itsenäisesti asuville ikäihmisille. Oppaassa oli 28 sivua ja sivut olivat rullattavissa ylös - alas. Sivujen koko oli optimoitu näyttöön sopivaksi, jolloin koko sivu oli kokonaan kerrallaan nähtävissä. Oppaan asiat oli numeroitu selkeästi ja asiakokonaisuudet käsiteltiin jokainen omalla sivullaan. Otsikot olivat kirjoitettu isoilla punaisilla kirjaimilla ja varsinainen leipäteksti oli mustalla fontilla valkoiselle pohjalle kansisivuja lukuun ottamatta, joissa teksti oli valkoisella fontilla punaisella pohjalla. Leipätekstissä fontin koko oli erittäin pientä ja se oli selvästikin tarkoitettu suurennettavaksi lukuvaiheessa. Kuvia oli vähän,

mutta ne olivat hyvälaatuisia ja liittyivät tekstissä olevaan asiaan. (Lahden vanhusten asuntosäätiö.)

Palvelutalo Mäntyrinteen esite oli kolmisivuinen, sivusuuntaan edestakaisin liikuteltava nettipohjainen esite. Ensimmäisellä, kansisivulla oli palvelutalon kuva, paikan nimi ja motto, toisella sivulla oli lyhyesti kerrottu palvelutalosta ja viimeisellä sivulla yhteystiedot ja neljä mainosta. Keskimmainen sisäsivu oli reunasivuja kaksi kertaa leveämpi, joten tämä esite oli tarkoitettu tulostettavaksi yhdelle A4-arkille kaksipuoleisena ja sen jälkeen taitettavaksi kahtia vihkoseksi. Tekstit olivat esitteessä mustat valkoisella pohjalla, paitsi keskimmäisen sivun otsikot, jotka ovat liukuvärijätyllä pohjalla valkoisella. Etukannen kuva oli iso ja sisäsivun neljä kuvaa olivat pieniä ja sijoitettu omaksi ryhmäkseen tekstien väliin. (Pyhtään Mäntyrinne ry.)

6 OPPAAN TAUSTA, TARVE, TARKOITUS JA TAVOITTEET

Linnunlauluun muuttaa vuosittain uusia ihmisiä. He käyvät läpi muuttoon liittyen isoja tunteita ja asioiden paljous voi tulla muuttajalle yllätyksenä. Tämän muuttoprosessin olivat käyneet läpi myös kaikki joulukuussa 2016 järjestetyssä omaistenillassa läsnä olleet omaiset yhdessä taloon muuttaneen läheisensä kanssa. Samana iltana omaisilta tuli toive saada opas, jossa kerrottaisiin muuttoon liittyviä asioita. Linnunlaulun esimiehet kertoivat omaisille toivotunlaisen oppaan olevan kehitteillä, mutta toteutus oli jäänyt muiden kiireellisempien asioiden vuoksi suunnitteluvaiheeseen. Vähän sen jälkeen opinnäytetyön tekijä ilmaisi talon esimiehille ja geronomille olevansa kiinnostunut tekemään oppaan opinnäytetyönään.

Tehdylle oppaalle oli aito tarve. Aikaisemmin Linnunlaulussa oli annettu joillekin omaisille listoja mukana tuotavista tavaroista ja suullista ohjausta muuttoon liittyen, mutta varsinaista tietopakettia ei ollut olemassa. Opasta tehdessä huomattiin, että jopa ryhmätyössä mukana olleiden omaisten keskuudessa asioista oli erilaista tietoa ja käsityksiä. Tässä suhteessakin oppaan suunnittelu osoittautui erittäin tarpeelliseksi.

Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan tarkoitus on antaa muuttajalle ja hänen omaisilleen perustietoja Linnunlaulusta, siellä vallitsevista käytänteistä ja näin helpottaa muuttoa ja kotiutumista. Oppaan ei ollut tarkoitus olla mainos, vaan se esittelee asiat totuudenmukaisesti. Tällä halutaan kunnioittaa muuttajaa ja hänen omaisiaan sekä rakentaa heidän luottamustaan henkilökuntaa ja organisaatiota kohtaan.

Opas voi toimia myös keskustelun avaajana lukijan ja henkilökunnan välillä, sillä fyysisen rajallisuutensa vuoksi oppaaseen ei saatu mahdutettua kaikkia asioita. Joidenkin asioiden käsittelylaajuutta ja rajausta mietittäessä eräs työryhmässä mukana ollut omainen totesi, että ”jokaisella on suu, jolla kysyä”. Epävirallisissa tilanteissa käydyt keskustelut omaisten ja henkilökunnan välillä lisäävät molemminpuolista luottamusta. Käydyissä keskusteluissa omaisten tekemät kysymykset pohdintoineen kehittävät hoitoyksikköä ja edistävät hoidossa olevan elämää (Kotiranta 2015, 19, 21).

Opasta voidaan käyttää apuna myös uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisessä.

Oppaan lyhyen ajan tavoitteet ovat

1. toivottaa muuttaja ja hänen omaisensa tervetulleiksi
2. antaa muuttajalle ja hänen omaisilleen tietoa Linnunlaulusta ja muuttoon liittyvistä asioista
3. tukea muuttajaa muutossa
4. lisätä muuttajan ja omaisten tietämystä Linnunlaulun käytänteistä
5. toimia puheen avaajana
6. lisätä muuttajan ja omaisen turvallisuuden tunnetta

Oppaan pidemmän aikavälin tavoitteet ovat

1. auttaa muuttajaa ja omaisia integroitumaan yhteisöön
2. toimia muistin tukena omaisille käytänteisiin liittyvissä asioissa
3. toimia uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen apuvälineenä

Tavoite oli laatia sähköinen tervetulo-opas Linnunlauluun muuttajille ja heidän omaisilleen. Oppaan laadinnassa opinnäytetyön tekijä teki yhteistyötä muuttilanteeseen liittyvien tahojen edustajien kanssa (omaiset, palvelutalon henki-

lökunta ja esimiehet). Opasta tehdessä oltiin yhteydessä myös Päijät-Hämeen keskussairaalan potilasasiamieheen ja päivystys osaston osastonhoitajaan. Oppaasta tehtiin sähköinen versio, jotta se saadaan liitettyä Linnunlaulun blogiin. Sähköinen tallennusmuoto helpottaa myös oppaan muokkaamista ja tulostamista.

7 OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyönä tehdyn Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan suunnitteluun vaikuttavat asiat. Oppaan laadinnan lähtökohta oli tulevien lukijoiden määrittäminen. Tämän lisäksi mietittiin mahdolliset riskit aika-tilaan, ryhmätyöskentelyyn, ulkopuolisiin vaikutteisiin ja valmiin oppaan vastaanottoon liittyen. Projektin kulun kuvauksessa verrataan tämän projektin kulua teoretietoon, tuoden esiin muun muassa projektin vaiheet ja eri vaiheissa tehdyt toimenpiteet.

Varsinaisen toteutuksen kuvauksessa käydään läpi oppaan tekemisessä käytetyt työskentelymenetelmät sekä oppaan sisältöön vaikuttavat asiat ja niiden puitteissa tehdyt valinnat. Luvun lopussa on yhteenveto kustannuksista ja ajankäytöstä verrattuna toimintasuunnitelmassa esitettyihin arvioihin.

7.1 Kohderyhmä ja hyödynsaajat

Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan tilannut taho oli Palvelukeskus Linnunlaulu, joka on vuonna 2012 avattu Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tehostetun palveluasumisen yksikkö Lahden Nastolassa. Linnunlaulussa on viisi ryhmäkotia: Satakieli ja Sinisiipi ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville vanhuksille, Kangasvuokko ja Sinikello muistisairaille vanhuksille ja Metsäpolku toimintakyvyn arviointia ja kuntoutusta tarjoava vuorohoitoryhmäkoti kotona asuville vanhuksille. Asukkaita on yhteensä 80, joka kodissa 16 henkilöä. Linnunlaulussa on myös päivätoimintaa tarjoava yksikkö. (Palvelukeskus Linnunlaulu; Haaranen 2017.)

Linnunlaulussa asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtimiseen osallistuu koulutettu, moniammatillinen työyhteisö, johon kuuluu palveluasumisen esimiehiä, lähi- ja sairaanhoitajia, saunottajia, geronomi, fysioterapeutti,

laitoshuoltajia ja kiinteistöhuollon henkilökuntaa. Linnunlaulu toimii myös opiskelu- ja työllistymispaikkana eri alojen opiskelijoille ja tukityöllistetyille. He suorittavat eripituisia jaksojaan Linnunlaulussa ollen mukana asukkaiden arjessa tavalla tai toisella. Yksittäisten ihmisten ja erilaisten järjestöjen toimesta tapahtuva vapaaehtoistoiminta tuo Linnunlaulun asukkaiden elämään vaihtelua ja virikkeitä erilaisina tapahtumina.

Omavalvontasuunnitelmassa kerrotun toiminta-ajatuksensa mukaan Linnunlaulu vastaa asiakkaiden tarpeisiin laadukkaalla, oikea-aikaisella ja oikein resursoituilla palveluilla, jotka on suunniteltu laadulliset, toiminnalliset ja taloudelliset seikat huomioon ottaen. Palveluiden tuottamisen tavoite on tarjota asukkaille hyvä, oman näköinen elämä kodinomaisessa ympäristössä. (Palvelukeskus Linnunlaulu.)

Asukkaan ja hänen omaisten toiveita hoidon suhteen kuunnellaan Linnunlaulussa. Yksi väylä saada asukkaan omaisten ääntä kuuluviin ja kehittää Linnunlaulun toimintaa on vuonna 2016 aloitettu omaisneuvosto-toiminta. (Palvelukeskus Linnunlaulu.) Omaisneuvostoon kuuluu toiminnasta kiinnostuneet omaiset, palveluasumisen esimiehet ja geronomi.

Laaditun oppaan kohderyhmä määrittyi jo tilaajatahon eli Linnunlaulun toimeksiannossa. Se oli Linnunlauluun muuttavat ikäihmiset ja heidän omaisensa. Tilaajataho painotti erityisesti omaisten tarpeisiin vastaamista. Muuttajien rooli kohderyhmänä nähtiin yhtä vahvana kuin omaisten, sillä kaikilla muuttajilla ei välttämättä ole omaisia. Kohderyhmän laajentamista mietittiin esimerkiksi kotihoitoon, mutta siitä luovuttiin, koska kotihoito ei ole virallinen omaiseen verrattava taho. Airaksisen ja Vilkan näkemyksen mukainen kohderyhmän pohdinta ja rajaus tehtiin siis heti projektin alussa (vrt. Airaksinen & Vilkka 2003, 38).

Tervetuloa Linnunlauluun -opas sisältää paljon perustietoa Linnunlaulusta, joten opasta voidaan hyödyntää opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Lisäksi opas voi toimia mallina muille palvelutaloille, heidän suunnitellessaan omia tervetulo-oppaitaan, koska oppaaseen on otettu juuri omaisia kiinnostavat asiat.

Kohderyhmän ominaisuuksilla (sosioekonominen asemalla, koulutustasolla ja ammatilla) ei suuremmin katsottu olevan vaikutusta toteutettavaan oppaaseen. Kun taas lukijan iällä tai pikemminkin iän mukanaan tuomalla mahdollisella näön tai toimintakyvyn heikkenemisellä nähtiin olevan vaikutusta oppaan visuaalisuutta koskeviin tehtäviin valintoihin. (vrt. Airaksinen & Vilkkä 2003, 39).

7.2 Riskit

Tervetuloa Linnunlaulun -oppaan laadintaan ja valmiiseen tuotteeseen nähtiin liittyvät tiettyjä riskejä. Tällaisiksi arvioitiin muun muassa oppaan tekemiseen varatun ajan riittäminen, ryhmätyöskentelyyn liittyvän yhteistyön onnistuminen ja valmiin oppaan ajankohtaisuus ja vastaanotto kohderyhmän keskuudessa.

Oppaan laadintaan varattiin jo suunnitteluvaiheessa reilusti aikaa. Ajankäyttö arvioitiin toimintasuunnitelmassa tarkoituksella ylipitkäksi, jotta oppaan tilaajatoholle (Linnunlaululle) ei annettaisi ylioptimistista arviota työn valmistumisesta. Samalla ryhmätyöskentelylle otettiin enemmän aikaa, jos sitä olisi tarvittu.

Ryhmätyöskentelyn riskikohdiksi nähtiin oppaan laadinnasta kiinnostuneiden henkilöiden rekrytoinnin ja ryhmätyöskentelyn onnistuminen sekä oppaan laadinnan mahdollisesti pitkittyessä ryhmäläisten mielenkiinnon väheneminen. Työryhmän kokoaminen onnistui melko helposti ja ryhmän työskentely käynnistettiin mahdollisimman nopeasti. Ennen aloitusta ajatuksena oli omaisista, henkilökunnasta ja esimiehistä koostuvan työryhmän työstävän opasta yhdessä. Työskentelytapaa täytyi kuitenkin muuttaa. Tästä kerrotaan lisää opinnäytetyön edetessä. Työskentelyn nopeatahtisuus ja työn ripeä eteneminen piti ryhmäläisten mielenkiinnon yllä loppuun asti.

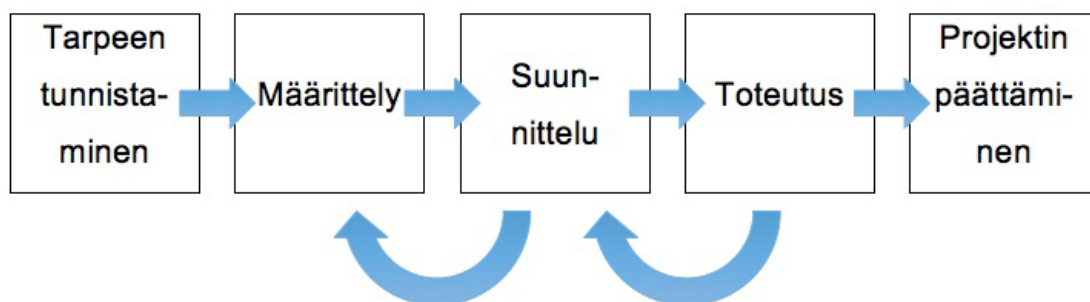
Oppaaseen tuleviin tietoihin oletettiin vaikuttavan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käynnissä oleva laajamittainen toimintojen uudelleenorganisointi. Tämän vuoksi riskiksi nähtiin valmiin oppaan sisältämien tietojen paikansapitämättömyys jo valmistuttuaan. Oppaan luovutusta siirrettiin yhdellä päivällä, jotta viimeisimmässä esimieskokouksessakin käsitelty yksityiskohta

saatiin oppaaseen asianmukaisesti. Jatkossa oppaan paikkansapitävyyteen liittyy myös sen päivittäminen. Joten jos opas jää päivittämättä, se menettää luotettavuutensa. Oppaan päivittämättä jääminen nähtiin riskiksi, johon pystyttiin varautumaan ainoastaan minimoimalla päivittämisen tarvetta, jättämällä pois henkilöiden nimet tai korvaamalla ne viivoilla, joihin tointa tekevän henkilön nimen voi kirjoittaa.

Valmiin oppaan riskiksi nähtiin myös kohderyhmän tarpeisiin vastaamisen vaikeus, johon liittyi oppaassa käsiteltävien asioiden valinta ja rajaus sekä ymmärrettävä käsittely. Toinen kohderyhmään liittyväksi riskeiksi nähtiin oppaan puhuttelumuodon valinnan oikeellisuus ja loukkaamattomuus. Puhuttelussa haluttiin ilmaista kunnioitusta ja arvontoa oppaan lukijaa kohtaan sekä välttää kärkevää vaikutelmaa.

7.3 Projektin kulku

Kettusen (2009, 43) mukaan projekti koostuu viidestä (tarpeen tunnistaminen, määrittely, suunnittelu, toteutus ja projektin päättäminen) toisiaan kronologisesta seuraavasta vaiheesta.



Kuva 1. Projektin yleinen kulku (Kettunen 2009, 43).

Projektin ensimmäinen vaihe on tarpeen tunnistusvaihe, jolloin projektin omistaja on tunnistanut tarpeen halutulle tuotokselle (Kettunen 2009, 49 - 50). Airaksisen ja Vilkan (2003, 16) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö lähtee aina liikkeelle idean löytämisestä. Idean tulisi nousta koulutuksen aikana käsitellyistä opinnoista ja nivoutua työelämään sekä kehittää opinnäytetyön tekijän osaamista häntä kiinnostavissa aiheissa.

Aihe tälle opinnäytetyölle löytyi opinnäytetyön tekijän työharjoittelun aikana joulukuussa 2016. Tuolloin Linnunlaulussa järjestettiin omaistenilta, jossa omaisilta tuli toive saada opas Linnunlaulun käytänteistä ja muuttovaiheen asioista. Linnunlaulun esimiehet halusivat tämän toteutettavan eli he olivat tunnistaneeet tarpeen tälle työlle. Opinnäytetyön tekijä koki aiheen itselle mieleiseksi työksi ja ilmoitti olevansa halukas toteuttamaan oppaan. Oppaan laadinnassa hän voisi yhdistää aiemman kokemuksen julkaisun tekemisestä, koulussa opitun teorian sekä oppia uutta. Alustava, suullinen sopimus opinnäytetyön tekemisestä sovittiin palveluasumisen esimiesten kanssa joulukuussa 2016.

Kettusen (2009, 43 - 44, 51) mukaan tunnistusvaiheen jälkeen tulee määrittelyvaihe, jossa mietitään, kannattaako kyseinen hanke toteuttaa ja mitä sillä halutaan saavuttaa. Tämä vaihe sulautetaan pienemmissä tai selkeätavoitteisissa projekteissa tarpeiden tunnistus- tai suunnitteluvaiheeseen. Näin tehtiin myös tässä opinnäytetyöprojektissa eikä erillistä määrittelyvaihetta pystytä erottamaan. Projekti voidaan palauttaa määrittely- tai suunnitteluvaiheeseen vielä toteutusvaiheesta, mikäli projektin toteuttamisen edellytykset olennaisesti muuttuvat.

Airaksisen ja Vilkan (2003) teorian mukaisen ideointivaiheen jälkeen seuraa suunnitteluvaihe. Tässä vaiheessa tehdään toimintasuunnitelma. Tämän vaiheen merkitys on selventää kolme asiaa. 1. Tekijä selventää itselleen toiminnan tavoitteen, keinot ja syyt, vastaamalla kysymyksiin: mitä, miten ja miksi. 2. Toimintasuunnitelman teko on osoitus kyvystä ajatella toiminta ajatustasolta toteutukseen. 3. Toimintasuunnitelman tekeminen on lupaus tekijän sitoutumisesta työhön. (Airaksinen & Vilka 2003, 26 - 27.) Projektin suunnitteluvaiheessa valmistaudutaan projektin läpiviemiseen ja projektisuunnitelma tehdään yleensä, kun projekti on päätetty toteuttaa. Suunnitelmaan kirjataan vaatimukset tuotoksen suhteen, käytettävät resurssit, budjettiraami, aikataulu ja projektin rajoitteet. Suunnittelun lähtökohdat ovat aikataulu, tavoitteet, budjetti, toimintatapa ja tekijät. Suunnitelma hyväksytetään projektin omistajalla. (Kettunen 2009, 91 - 98.)

Tammikuussa alettiin kerätä teoriapohjaa ja taustatietoja oppaan laadintaa ja opinnäytetyötä varten sekä miettiä työskentelymenetelmää. Teoriapohjaa ke-rättiin koko tämän opinnäytetyöprosessin ajan. Omaisneuvostoon oltiin yhtey-
dessä ensimmäisen kerran kirjeitse 9.1.2017 (Liite 1.). Omaisneuvoston koko-
uksen jälkeen palveluasumisen esimieheltä (tämän opinnäytetyön ohjaaja op-
paan laadinnan osalta) tiedusteltiin asian saamaa vastaanottoa. Näillä toimilla
”tunnusteltiin” projektin onnistumisen mahdollisuuksia ja valmisteltiin potenti-
aalisia työryhmäläisiä itse projektiin.

Tammikuussa 2017 tehtiin toiminta- eli projektisuunnitelma ja se esiteltiin oh-
jaavalle opettajalle ja opponijalle. Heidän 17.1.2017 suunnitteluseminaarissa
antamien rakentavien ja ohjaavien kommenttien jälkeen korjattu toimintasuun-
nitelma toimitettiin nähtäväksi Linnunlaulun palveluasumisen esimiehille. Esi-
miehet hyväksyivät suunnitelman, ja se toimitettiin opinnäytetyölupahakupro-
sessin mukaisesti nähtäväksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tutki-
muskoordinaattorille ja hyväksyttäväksi tulosaluejohtajalle.

Toimintasuunnitelmassa esiteltiin projektille seuraavanlainen aikataulu:

Tammikuu - helmikuu 2017:

- oppaaseen tulevien asioiden selvittäminen
- tutkimusluvan hakeminen

Maaliskuu - huhtikuu 2017:

- oppaan kirjoittamien ja työstäminen

Toukokuu 2017:

- oppaan korjailua

Kesäkuu:

- opas ja opinnäytetyö valmis

Hyväksytty sopimus opinnäytetyöstä tuli allekirjoitettuna takaisin 6.2.2017.

Omaisneuvoston kokouksessa 14.2.2017 saatiin omaisneuvostosta kolme
oppaan laadinnasta kiinnostunutta omaista mukaan oppaan työryhmään. Yksi
omainen oli ilmoittanut osallistumishalukkuutensa jo ennakkoon sähköpostitse
palveluasumisen esimiehelle. Näin työskentelyyn saatiin toivottu määrä omai-
sia (neljä henkilöä) mukaan. Samassa kokouksessa sovittiin omaisten kanssa
ensimmäisen ryhmätapaaminen. Tätä voidaan pitää Kettusen tarkoittaman
projektin käynnistykseenä, vaikka kaikki työryhmän jäsenet eivät tavanneet-
kaan toisiaan (vrt. Kettunen 2009, 156). Samalla viikolla löydettiin ryhmätyö-
hön henkilöstön edustajat. Henkilöstön rekrytoimiseksi henkilöstölle oli lähetet-

työjo tammikuussa 2017 palveluasumisen esimiesten kautta kutsu osallistua ryhmätyöskentelyyn. Opasta alkoivat siis työstää neljä omaista, neljä hoitajaa, geronomi ja opinnäytetyön tekijä. Kettusen (2009, 156) mukaan työryhmän jäsenten tutustuminen toisiinsa on tärkeää yhteistyön helpottamiseksi. Tämän projektin työryhmän jäsenet tiesivät toisensa jo ennakkoon tavalla tai toisella. Projektin luonteen vuoksi myös ryhmäläisten selvä jakautuminen hoitajiin ja omaisiin helpotti työskentelyn aloittamista ilman yhteistä tutustumistapaamista.

7.4 Työskentelymenetelmä

Oppaan laatimisessa käytettävää työskentelymenetelmää valittaessa vertailtiin kahta työskentelymenetelmää: Living Lab ja yhteiskehittäminen. Tässä luvussa kuvataan kumpaakin työskentelymenetelmää ja kerrotaan niiden toteutumisesta käytännön työskentelyssä.

Työmenetelmää mietittäessä pohdittiin, kumpi termi olisi oikeampi käytetylle työskentelymallille, sillä Living Lab ja yhteiskehittäminen muistuttavat hyvin paljon toisiaan, varsinkin käytännön tasolla. Tämän vuoksi oppaan laadinnassa on viitteitä molempien työskentelymallien hyödyntämisestä.

7.4.1 Living Lab

Living Lab on toimintaa, jossa tuotteen tai palvelun kehittämiseen osallistuvat valmiin tuotteen todelliset käyttäjät. Living Lab -toiminnassa yhdistyvät käyttäjälähtöisyys, avoin innovaatio ja monenlaisten toimijoiden yhteistyö. Kehittämistyö tapahtuu todellisessa ympäristössä osana käyttäjän normaalia arkea. Edellä mainitusta huolimatta Living Lab -toiminnalle ei ole yhtä ainoaa määritelmää tai ilmenemismuotoa, vaan se muotoutuu jokaisessa työryhmässä omanlaisekseen. Living Labia pystytään soveltamaan monenlaisessa tilanteissa ja toteuttamaan monenlaisten toimijoiden tekemänä. Siihen osallistuvat jaetaan käyttäjiin, tulosten hyödyntäjiin, kehittäjiin ja mahdollistajiin tai Living Lab -operaattoriin. Living Labin käyttö on mahdollista missä kohtaa tahansa tuotteen tai palvelun elinkaarta. Käyttäjien aktiivinen osallistuminen ja mukaanotto kehittämistyöhön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tuovat parhaan tuloksen. (Heikkanen & Österberg 2012, 6, 10, 12; Orava 2009, 11.)

Tämän oppaan laadinta eli muuttajan palvelukaareen suunniteltavan työkalun suunnittelu tapahtuu vuorovaikutuksessa lopullisen tuotteen todellisiin käyttäjiin verrattavan tahon eli nykyisten asukkaiden omaisten ja palvelun tarjoavan tahon edustajien eli henkilökunnan kanssa. Omaisten lisäksi valmista tuotetta eli opasta käyttävät myös muuttajat eli uudet asukkaat. Nykyiset asukkaat rajattiin pois ryhmätyöskentelystä eettisistä syistä, sillä asukkaat eivät välttämättä miellä oppaan tekemisen tarvetta. Muuttoon liittyvistä asioista keskusteltaessa he saattaisivat saada käsityksen olevansa itse muuttajia ja näin ollen asioiden käsittely saattaisi aiheuttaa heille tarpeetonta ahdistusta. Myöskään ulkopuolisia, mahdollisia muuttajia ei työskentelyyn otettu mukaan, koska oli oletettavaa, että työskentelyn aikana asioista keskustellaan hyvin avoimesti ja näin olisi vaarannettu asukkaiden ja heidän omaistensa yksilönsuoja.

Living Lab -teorian mukaisia käyttäjiä tässä työssä edustivat siis omaiset. Tulosten hyödyntäjiä olivat Linnunlaulun henkilökunta ja esimiehet ja kehittäjä oli opinnäytetyön tekijä. Mahdollistajaksi voitiin katsoa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ja eräänlaiseksi Living Lab -operaattoriksi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu tai opinnäytetyön tekijä. Tämä kohta täyttyi sovelletusti.

Kaikki Living Lab -toimintaan osallistuvat ovat passiivisen kohteen ja tarkkailijaroolin sijaan aktiivisia toimijoita, jotka voivat oppia uutta ja kehittyä, vaikka itse mukanaolo ei vaadikaan mitään erityisiä taitoja tai tietämystä. Olennaista ovat käyttäjäkokemukset kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta. (Heikkanen & Österberg 2012, 12; Hirvikoski & Kantola 2012, 40.)

Eri toimijoiden (käyttäjät, hyödyntäjät, kehittäjät, mahdollistajat ja operaattorit) yhteistyö perustuu avoimuuteen ja toimintatapojen jakamiseen. Toimijoilla voi työskentelyn aikana olla erilaisia tai useampiakin rooleja. Myös toimijoiden roolin näkyvyys tai toiminnan aktiivisuus voi vaihdella kehittämistyöstä riippuen tai sen aikana. Rooli voi olla myös kokonaan näkymätön. (Heikkanen & Österberg 2012, 13 - 15, 45; Orava 2009, 12 - 13.)

Kaikilla ryhmätyöskentelyyn osallistuneilla oli aktiivinen rooli ja heillä kaikilla oli omakohtaisia kokemuksia tai näkemyksiä liittyen palveluasumiseen ja sinne

muuttoon. Osallistujien roolit vaihtelivat projektin laadinnan vaiheen, henkilökohtaisen tietämyksestä ja mielenkiinnon mukaan. Rooli saattoi olla esimerkiksi ideoija, faktatiedon antaja, tuotoksen oikolukija tai tapaamisen muistiin kirjaaja. Esimiesten rooli oli itse työskentelyssä vähäinen, mutta lopussa he hyväksyivät työn yhdessä omaisneuvoston kanssa. Mahdollistajan ja operaattorin roolit olivat työskentelyssä näkymättömiä. Työskentelyssä kehittyminen ja oppiminen jäivät jokaisen työryhmän jäsenen henkilökohtaiselle vastuulle. Jokainen oli projektin päätyttyä ainakin yhtä kokemusta rikkaampi.

Living Lab -toiminnan vaiheisiin kuuluu työn tilaus-, kehittämis-, toteuttamis- ja arviointivaihe. Työn tilausvaiheessa työn hyödyntäjillä on tarve, joka kartoitetaan. Sen jälkeen tehdään projektisuunnitelma ja sopimus (ja tarvittaessa tarjous) operaattorin, hyödyntäjän ja kehittäjän kesken. Kehittämisvaiheessa projektin kehittäjät kootaan ja perehdytetään tapaukseen. Lisäksi jaetaan vastuut osallistujien kesken. Toteuttamisvaiheessa kerätään käyttäjäkokemuksia ja niiden analysoinnin perusteella tuotteeseen tai palveluun tehdään parannuksia. Toteutusvaihe päättyy käyttäjien palkitsemiseen. Arviointivaiheessa kaikilta projektiin osallistuneilta kerätään palautetta, joiden perusteella arvioidaan työn tulosta, käytettyä menetelmää, tiedottamista, osallistujien toimintaa sekä käyttäjien osallistumisen onnistumista. Arviointivaiheen lopussa projekti dokumentoidaan ja hyvistä käytänteistä kerrotaan ja tehdään mahdollisia jatko-suunnitelmia ja päätetään projekti. (Heikkanen & Österberg 2012, 40 - 44.)

Living Labin tilausvaihe on verrattavissa aikaisemmin kuvatussa projektin kulku -kohdassa kuvattuihin projektin tunnistus-, määrittely- ja jonkin verran myös suunnitteluvaiheisiin. Toteuttamisvaihe kuvataan kohdassa 7.5 Oppaan sisällön suunnittelu ja toteutus ja arviointivaihe kohdassa 8.2 Työskentelymallin arviointi. Työskentelyyn osallistuneiden antamia palautteita käsitellään kohdassa 8.2 Työskentelymallien käytön arviointi ja lopullisen tuotteen arviointia kohdassa 9.1 Opas ja sen laadinta.

Heikkasen ja Österbergin (2012, 30 - 32) julkaisussa Living Lab ammattikorkeakoulussa, käsitellään Living Lab -toimintaa laajasti aina aloittamiseen liittyvistä operaattorin ja ammattikorkeakoulun voimakkaasta roolista Mitä, Miten ja Miksi -tasoihin asti. Näiden tasojen täyttymiseen ei tässä opinnäytetyössä py-

ritty, vaan Living Lab -toimintaa käytettiin soveltaen, keskittyen ryhmän kokoonpanoon ja työskentelytapaan ja osallistujien aitoon yhteistyöhön tuotoksen aikaan saamiseksi.

7.4.2 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun työskentelymenetelmä. Palvelu on aineeton toiminta, joka koostuu pienemmistä tapahtumista. Palvelun osapuolet ovat asiakas ja palveluntarjoaja, ja he käyvät dialogia yhteiskehittämisen aikana ja heidän yhteytensä perustuu kumppanuuteen, vastavuoroisuuteen ja tasavertaisuuteen. Yhteiskehittämisellä voidaan sosiaali- ja terveysalalla vaikuttaa muun muassa toiminnan ammattimaisuuteen, asiakkaan asemaan ja palvelujen toteuttamiseen. Yhteiskehittämisen kaikki osapuolet (muun muassa palvelun tuottajat ja tarjoajat, asiakkaat ja sidosryhmät) osallistuvat avoimeen ja tasavertaiseen kehittämistyöhön tuomalla omat ajatuksensa esiin, tavoiteltaessa yhteistä päämäärää. Alussa määritelty tavoite ja päämäärä saattavat muuttua ja yhteistyön kuljettamina ne voivat olla lopussa jotain aivan uudenlaista. Yhteistyöllä kehitetty palvelu on summa eri osapuolten näkemyksistä ja tyydyttää mahdollisimman monen tarpeita. (Ahonen 2017, 30, 36 - 37, 53; THLa 2016.)

Oppaan laadinnassa ei pyritty vaikuttamaan esimerkiksi palvelun tuottamisen tapaan tai asiakkaan asemaan, vaan luomaan uusi työkalu osaksi palvelun toteuttamista. Oppaalla saattaa kuitenkin olla vaikutusta koettuun palveluun, sillä opas on yksi kommunikoinnin muoto.

Oppaalla ja varsinkin sen laadinnassa tehdyllä yhteistyöllä on kuitenkin merkittävä symbolinen rooli asiakkaiden ja heidän omaistensa asemaan. Omaisille ja muuttajille suunnattu opas on osoitus asiakkaan tärkeydestä ja oppaan laadinta yhdessä omaisten kanssa asettaa sekä jo asuvan asukkaan omaiset että tulevien asukkaiden omaiset asemaan, jossa heille ja heidän edustamilleen asukkaille annetaan ”ääni” eli vaikutusmahdollisuus, joka on haluttu kuulla ja jolla on merkitystä. Ahonen (2017, 52 - 53) kirjoittaa palvelumuotoilun olevan oiva tapa toteuttaa asiakkaan äänen kuulemista häntä koskevissa asioissa ja yhteiskehittämisen nostavan yksilöiden kokemukset ihmisten luomien

mielipideraja-aitojen tilalle. Yhteiskehittäminen on Ahosen mukaan paras keino saada esiin kaikkien osapuolien mielipide ja palvelumuotoilua käyttäen saada tehtyä onnistuneimmat ja pitkäikäisimmät ratkaisut.

7.5 Oppaan sisällön suunnittelu ja toteutus

Oppaan tiimoilta ensimmäinen tapaaminen oli omaisten kanssa 23.2.2017 Linnunlaulussa. Opinnäytetyön tekijän sairastumisen vuoksi tapaamista toteutustapaa jouduttiin muuttamaan niin, että omaiset olivat Linnunlaulun kokoustilassa ja opinnäytetyön tekijä osallistui tapaamiseen Skype-yhteyden kautta kotoaan. Omaisille oli lähetetty sähköpostitse etukäteen pääotsikoita ja avainsanoja, joiden pohjalta aloitettiin keskustelu oppaaseen tulevista asioista. Yksi omaisista piti muistiota. Tapaamisessa puhuttiin muun muassa oppaan nimestä, ulkoasusta, puhuttelutavasta ja oppaaseen tulevista asioista.

Toinen tapaaminen oli 8.3.2017 opinnäytetyön tekijän, geronomin ja hoitajien kanssa. Asioita käytiin läpi vapaasti keskustellen samojen otsikoiden kautta kuin omaistapaamisessa oli käyty. Tähän mennessä opasta oli ehditty jo hiukan hahmotella, joten tapaamisessa käytiin läpi myös omaisten esille ottamia asioita ja henkilökunnalta tulleet asiaehdotukset olivat pitkälti samoja kuin omaisten. Hoitajat toivoivat oppaaseen kuvia tapahtumista ja asukkaista. Tämän tapaamisen jälkeen aloitettiin varsinainen oppaan kirjoittaminen. Kirjoitusvaiheessa pidettiin yhteyttä hoitajiin, geronomiin ja esimiehiin mahdollisimman oikean tiedon saamiseksi.

Ensimmäinen versio oppaasta lähetettiin ryhmäläisille luettavaksi 16.3.2017 sähköpostin kautta. Palautteiden saamista varten varattiin Linnunlaulusta kokoustila, jonne halukkaat saivat tulla kertomaan kommenttejaan 20.3.2017. Palautetta sai antaa myös sähköpostin tai facebook-keskustelujen kautta. Tässä vaiheessa työryhmältä toivottiin palautetta erityisesti asiasisällöstä. Tapaamisessa käsiteltiin asioita ja työryhmä puuttui asiasisällön lisäksi sanavalintoihin ja asioiden esittämistapoihin. Mietittiin ja tehtiin myös linjauksia asioista, jotka voi jättää pois. Tällaisia oli esimerkiksi henkilökunnan nimet ja kotona asuvalle omaiselle tärkeät puhelinnumerot. Tapaamisesta poissaolleilta saatiin

palautetta sähköisesti ja niistä keskusteltiin tapaamiseen tulleiden työryhmäläisten kanssa.

Tässä vaiheessa oppaasta koottiin jo valmista tuotosta muistuttava versio, jossa tekstit ja kuvat olivat paikallaan. Myös tekstin lauserakenteita viimeisteltiin ja oikolukemisessa omaisten lisäksi tehtiin tiivistä yhteistyötä Linnunlaulun henkilökunnan kanssa. Oikoluvun tarkastuksessa apuna oli työryhmän lisäksi kotihoidon lähihoitaja. Oppaan kuvitusta varten kuvia etsittiin internetistä ja käytiin kuvaamassa Linnunlaulussa. Kuvien käsittelyssä saatiin ulkopuolista apua.

Ennen seuraavaa omaisneuvoston kokousta oppaasta lähetettiin muutamia päivitettyjä versioita työryhmälle ja esimiehille Google Driven kautta luettavaksi. Omaisneuvoston kokoukseen 29.3.2017 vietiin nähtäväksi oppaan senhetkisestä versiosta muutamia tulostettuja kappaleita. Omaisneuvoston kokouksessa oli mukana työryhmän jäsenistä kolme omaista ja yksi hoitaja sekä geronomi sekä opinnäytetyöntekijä. Kokouksessa opas sai hyväksynnän ja sen katsottiin asiasisällöltään ja ulkoasultaan olevan valmis. Kokouksessa sovittiin, että opas luetaan vielä kertaalleen läpi henkilökunnan, omaisten ja esimiesten toimesta ennen oppaan luovutusta. Opas sovittiin luovutettavaksi 10.4.2017.

Projekti olisi ollut suotavaa päätettäväksi koko työryhmän yhteiseen tapaamiseen, jossa osallistujat olisivat voineet yhdessä käydä läpi projektin aikaisia tapahtumia (vrt. Kettunen 2009, 184). Omaisneuvoston kokouksessa olleet työryhmän jäsenet eivät katsoneet tällaista tapaamista kuitenkaan tarpeelliseksi, joten siitä luovuttiin. Ryhmätyöskentelyyn osallistuneita kiitettiin yhteisellä sähköpostiviestillä.

Kokouksessa keskusteltiin myös oppaan tekemisessä käytetyn yhteistyömallin kertomisesta mediassa. Hyväksi kanavaksi katsottiin Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän oma Sanatori-lehti ja Eletään koko elämä -blogi. Tällä tavoin hyvin onnistuneesta yhteistyöstä saataisiin kerrottua varsinkin ammattilaisille. Yhteydenotto kyseisiin tahoihin jäi opinnäytetyön tekijän tehtäväksi ja hän otti yhteyttä Sanatori-lehden toimitukseen, mutta opinnäytetyön kirjoittamisen aikana vastausta ei saatu.

Projektin päättämisessä vaaditaan joustavuutta projektin omistajalta ja tekijältä. Tekijän on hyvä täyttää omistajan toiveet loppuun asti ja omistajan on osattava hyväksyä projektina tehtävä tuotos riittäväksi. (Kettunen 2009, 182.)

Oppaan luovutuspäivänä saatiin vielä tieto sähköpostiosoitteiden muutoksista. Lisäksi esimiehet halusivat tarkennuksen kohtaan, jossa käsitellään asumispäätöksen ja toimintakyvyn yhteyttä. Oppaaseen tehtiin tarvittavat muutokset ja opas luovutettiin 11.4.2017 Linnunlaulun palveluasumisen esimiehelle muistitikulta PDF-versiona ja Word-versiona. Oppaiden talletusmuotojen käytöstä kerrottiin oppaan vastaanottaneelle esimiehelle. PDF-muoto on tulostettava versio, jonka voi lähettää suoraan Päijät-Hämeen keskussairaalan kirjaamoon vihkosiksi tulostamista varten. PDF-muotoisen tiedoston pystyy myös lisäämään internetblogiin, joka oli tehtävänannon alkuperäinen tarkoitus. Word-muotoista tiedostoa pystyy muokkaamaan Word-ohjelmalla oppaan päivityksen tullessa ajankohtaiseksi. Oppaan PDF- ja Word-versiot luovutettiin myös Linnunlaulun geronomille, joka otti ne heti käyttöön työssään.

7.6 Oppaan sisältö

Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan sisältö muodostui työryhmän keskustelujen pohjalta. Oppaaseen tulleista asioista suurin osa oli lähtöisin omaisten kokemustiedosta ja asioiden tarkat tiedot ja nyanssit tulivat hoitohenkilökunnan opinnäytetyön tekijän ammattitietouden kautta. Tässä luvussa avataan oppaan ulkoiseen yleisvaikutelmaan ja sisällöllisiin valintoihin tehtyjä ratkaisuja.

Oppaassa käytettyjä virallisia tietolähteitä olivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen, Muistiliiton, Suomen muistiasiantuntijoiden ja Maistraatin internetsivut. Oppaaseen tulleiden asioiden selvittämisessä käytettiin apuna myös Linnunlaulun omavalvontasuunnitelmaa ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän intranetistä löytyviä tietoja.

7.6.1 Tekstin ja taustan värin valinta

Monet sairauden ja normaali ikääntyminen heikentävät näön tarkkuutta ja värien erottelukykä, myös valontarve lisääntyy. Ikääntyneiden ihmisten määrän lisääntyessä näkökykyyn vaikuttavat muutokset kannattaa ottaa huomioon kaikessa suunnittelussa. Valinnat, joilla helpotetaan heikkonäköisten tai sokeiden elämää, turvallisuutta ja osallisuutta koituvat kaikkien käyttäjäryhmien hyödyksi. (Arnkil 2007,51 - 52, 148.)

Tekstin luettavuuteen vaikuttavat fontin, kirjasinkoon ja leikkausten lisäksi tekstin ja taustan välinen eroavuus. Tämän vuoksi värejä valittaessa tulee kiinnittää huomiota tekstin ja taustan kontrastisuhteeseen. Paras vaihtoehto luettavuuden kannalta on musta teksti valkoisella pohjalla tai päinvastoin. Internettiin tehtävien tekstien taustaksi valkoista parempi valinta on hieman harmahtava sävy, sillä valkoisen taustan rasittaa silmiä enemmän, varsinkin heikommassa valaistuksessa luettaessa. (Arnkil 2007,147 - 149.)

Ensimmäisessä tapaamisessa omaisilta tuli pyyntö selkeästi luettavasta oppaasta. Käydyn keskustelun pohjalta päädyttiin valitsemaan valkoinen pohja ja musta teksti, koska se oli omaisten mielestä selkein lukea. Arnkilin (2007) Värit havaintojen maailmassa - teoksen suosituksista poiketen internettiin laitettavaan oppaaseen valittiin myös valkoinen pohja ja musta teksti. Ensimmäinen ehdotettu versio ulkoasusta hylättiin, koska siinä valkoiset tekstit olivat liukuvärjätyn pohjan päällä. Keskusteluissa tämän arveltiin aiheuttavan ongelmia näön heikentymisestä kärsivien lukijoiden keskuudessa. Myös ajatus tehdä erivärisiä huomiopalloja tai -laatikoita päätettiin myös jättää pois luettavuuden varmistamiseksi.

7.6.2 Typografia ja fontin valinta

Typografia tarkoittaa kirjaintyyppin ja -tyylin lisäksi kirjasintyyppistä välittyvää sävyä, tunnelmaa ja tyyliä. Kaikkea, minkä voi ymmärtää, vaikei tekstiä lukisikaan. Selkeä ja harkittu typografia herättää katsojassa mielenkiinnon. Julkaisuun valitulla kirjaintyyllillä on väliä, sillä jokainen fontti sisältää oman viestinsä julkaisun katselijalle. Julkaisua suunnitellessa kirjaintyylin valinnan lisäksi tulee tehdä päätöksiä muun muassa rivinväleistä, palstoituksesta, otsikon ja

tekstin suhteista, korostuksista ja kontrasteista. (Laukkanen 2006, 73; Pesonen & Tarvainen 2003, 12, 28 - 43.)

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijä oli vuonna 2007 julkaissut graafiset ohjeet. Yhtenäisten ohjeiden logosta, liikemerkistä, typografiasta ja tunnusväristä sekä niiden käytöstä tarkoituksena oli antaa ihmisille mielikuva yhtenäisestä yhtiöstä. Graafisten ohjeiden käyttö oli suositeltavaa kaikessa yhtiön kirjallisessa viestinnässä. (Phsotey 2006.)

Ohjeistuksessa määrättiin käytettäväksi väreiksi vihreän ja harmaan tietyt sävyt. Määritettyjä olivat myös nimilogon malli, koko, suoja-alueet ja asettelu eri viestipohjiin, kuten saatekirjeisiin, mainoksiin, kirjekuoriin ja diaesityksiin. Nimilogon kokoa ja mittasuhteita ei saanut muuttaa ja ne olivat saatavissa intranetissä. (Phsotey 2006.)

Ulkoisessa viestinnässä ohjeistettiin käyttämän ensisijaisesti Univers 45-light -kirjasinta leipäteksteissä. Leipätekstissä sai käyttää pieniä eli gemena koon kirjaimia ja otsikoissa isoja eli versaali koon kirjaimia, erotuksena pitkät otsikot, joihin isojen kirjainten käyttö ei ollut suositeltavaa. (Phsotey 2006.) Vuonna 2007 annettujen ohjeiden mukaiset nimilogot olivat voimassa syksyyn 2016 (Lehtimäki, 2017), jolloin julkaistiin uudet nimilogot tukemaan yhtiön nimen ja organisaatorakenteen muutosta. Alla esimerkit Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtiön vuoden 2016 syksyllä käyttöön otetuista virallisista nimilogoista, joissa väritys ja kuva ovat muuttuneet.



PÄIJÄT-HÄMEEN
hyvinvointikuntayhtiö

Kuva 2. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtiön nimilogon käyttömalli 1.



Kuva 3. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nimilogon käyttömalli 2.

Oppaan haluttiin olevan helppolukuinen, asiallinen ja sen haluttiin nivoutuvan muihin Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän aikaisempiin julkaisuihin. Sen vuoksi oppaaseen valittiin Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän vuonna 2007 antamien graafisten ohjeiden mukaista fonttia muistuttava Univers LT Std 55, koska juuri oikeaa ei löydetty. Myöskään uusia graafisia ohjeita ei intranetistä löydetty.

Fontin mahdollisimman suuresta koosta tuli omaisilta toive. Fontin kooksi valittiin pistekoko 16. Tekstissä otsikot kirjoitettiin selvyuden vuoksi suuraakkosilla ja leipäteksti normaaliin tapaan pienaakkosilla. Tekstiä ei palstoitettu, jotta opas olisi helppo lukea myös a5-kokoisena tulosteena. Ratkaisuissa luovuttiin jonkin verran visuaalisesta ulkonäöstä, mutta pyrittiin helpottamaan varsinkin heikkonäköisten lukijoiden kykyä saada tekstistä selvää. Oppaan tarkoitus oli olla enemmän informatiivinen kuin esittelevä, sillä se oli suunniteltu jo asumispalvelupaikan saaneille, ei muuttoa harkitseville.

7.6.3 Taitto

Julkaisun taittamisessa eli layoutin luomisessa yhdistetään teksti ja visuaaliset elementit mielenkiintoa herättäväksi tasapainoiseksi kokonaisuudeksi. Taiton tehtävä on auttaa lukijaa herättämällä lukijan kiinnostus julkaisun esteettisyyttä ja sisältöä kohtaan. Taitto kuljettaa lukijaa mukanaan, näyttäen tärkeät kohdat ja saaden lukija ymmärtämään viesti. Taiton lähtökohta on asettelumalli, jonka tarkoitus on säilyttää julkaisu yhtenäisen näköisenä alusta loppuun. Asettelumallissa huomioitavia asioita ovat marginaalit, palstat, kuvat ja eri elementtien väliset suhteet toisiinsa. (Laukkanen 2006, 72; Pesonen & Tarvainen 2003, 8 - 11.)

Katsojan havainnointiin pätee lainalaisuuksia, joiden tietämisestä on hyötyä suunniteltaessa kuvapintaa. Läheisyys- ja samankaltaisuusperiaatteiden mukaan katsoja mieltää toisiaan lähekkäin olevat ja toisiaan muistuttavat asiat yhteenkuuluviksi. Asian ymmärrettävyyden lisäämiseksi kannattaa asiakokonaisuudet käsitellä omissa kappaleissaan ja jättää väliin tyhjä tila. Painotuotteessa helpon luettava rivin pituus on noin 9 - 12 cm. (Laukkanen 2006, 73 - 75.)

Oppaan taitossa pyrittiin kappaleiden selkeään jakoon ja siihen, ettei asiakokonaisuus jakaudu eri sivuille. Jokainen sivupari luo kokonaisuuden, eli saman aukeaman sivujen asiat tavalla tai toisella liittyvät toisiinsa tai ovat kronologisessa järjestyksessä toisiinsa verrattuna. Oppaaseen sijoitettiin myös suorat marginaalit molempiin reunoihin, tulostettavan painotuotteen nidonta huomioiden ottaen. Tekstin leveys a5-kokoisessa painotuotevihkosessa on keskimäärin 10 cm. Näillä valinnoilla pyrittiin oppaan ymmärrettävyyden lisäämiseen ja luettavuuden helpottamiseen.

7.6.4 Tekstisisältö

Oppaassa asiat käsitellään kronologisessa järjestyksessä, mukaillen muuttajan ja hänen omaisensa ”polkua” taloon tullessa. Näin opasta voi lukea osissa tai kokonaan lukiessa saada käsitystä myös tulevasta asumisesta.

Opas alkaa sisällysluettelolla, jonka jälkeen tulevat tervetulosanat ja oppaan tarkoituksen kertominen. Linnunlaulusta kerrotaan yleisesti omassa luvussaan, johon on yhdistetty esittelyt henkilökunnasta ammattiryhmittäin ja Linnunlaulun tiloista. Henkilökunta esitellään toimenkuvien kautta yhdellä tai useammalla virkkeellä. Kuvaukset ovat suppeita, mutta antavat kuvan henkilökunnan moniammatillisuudesta ja tehtävistä. Talon tilojen esittelyssä tuodaan esiin tilojen käyttötarkoitus ja käyttömahdollisuuksia.

Ryhmäkotien esittelyssä kerrotaan kyseisen ryhmäkodin pääasiallinen asukasryhmä ja turvajärjestelmä. Turvajärjestelmissä on eroavuuksia asukasryhmän turvallisuuden tarpeen mukaan. Vaikka opas onkin suunnattu vakituiseksi asukkaaksi tuleville ja heidän omaisilleen, haluttiin tähän kohtaan yleiskuvan

saamiseksi kertoa kaikista, myös arviointia ja kuntoutusta tarjoavasta ryhmäkodista.

Muuton muistilistaan on koottu asioita, jotka muuttaja tai hänen omaisensa joutuu ensimmäisenä hoitamaan. Asiat esitetään yhdellä sivulla listamuodossa ja lista sisältää muistutuksen tehtävistä ilmoituksista, sopimuksista ja hake- muksista sekä laskutusosoitetiedon. Jokaisessa kohdassa on asiaa avaava selite tai tieto, kuka asiasta huolehtii. Tällä tavalla asioita käsiteltäessä muuttajalle tai hänen omaiselleen haluttiin viestittää, että henkilökunta auttaa muuttoon liittyvissä asioissa, jotka saattavat olla heille vieraita.

Henkilöillä, joilla ei ole kokemusta palveluasumisesta voi olla tietämättömyyttä, mitä asuminen tehostetusta palveluasumisessa käytännön tasolla tarkoittaa. Sen vuoksi Huoneesta koti -otsikon alla on käsitelty tiedot huoneesta ja sen perusvarustelusta sekä mitä hoitopalvelumaksuun huoneen osalta kuuluu. Lisäksi on kerrottu, mitä on hyvä ottaa mukaan ja aika ajoin hankkia lisää. Tässä kohdassa on myös kerrottu huoneen sisustamisesta ja sen vaikutuksesta viihtyvyyteen ja asukasturvallisuuteen. Näiden asioiden käsittelyllä haluttiin selvästi tuoda esiin se, että huoneesta on tarkoitus tehdä asukkaalle hänen oma, yksityinen paikka – koti. Nykymuotoisen palveluasumisen ei ole tarkoitus olla laitos, jossa ikäihminen majoilee vaan ikäihmisten yhteisöllinen asumispaikka, jossa myös yksilöllisyydelle tulee olla mahdollisuus.

Muuttoon liittyvien asioiden jälkeen siirrytään oppaassa käsittelemään asumiseen liittyviä käytänteitä. Käsiteltäviä asioita ovat muun muassa omaisten ja läheisten kuuluminen Linnunlaulun arkeen, asuinpaikan ulkopuoliset vierailut, apuvälinehankinnat ja hyvinvointipalvelut. Kaikkien asioiden kohdalla pyrittiin tuomaan esille, kuinka asia on Linnunlaulussa toteutettu ja kuinka asia tai palvelu, esimerkiksi jalkahoito, saadaan asukkaan ulottuville tai näkyy hänen arjessaan. Esimerkki oppaasta kohdasta Linnunlaulun aktiivinen arki:

”Linnunlaulussa on saatavilla myös ns. hyvinvointipalveluita, kuten kampaajan ja jalkahoitajan palveluita. Nämä palvelut ovat maksullisia ja niitä voi varata hoitajilta. Maksu tapahtuu joko käteisellä tai laskulla. Asukas voi myös tilata omakustanteisia, talon

ulkopuolisia palveluita (esim. oma luottokampaaja, fysioterapeutti tai hieroja).”

Näiden asioiden käsittelyllä haluttiin ilmaista, että asuminen tehostetussa palvelutalossa pyrkii mahdollistamaan mahdollisimman samanlaisen elämän jatkumisen, johon muuttaja on tottunut vanhassa kodissaan. Entisessä kodissa syystä tai toisesta passiivista ja ehkä eristäytyneitäkin elämää viettäneelle muuttajalle haluttiin tuoda esiin mahdollisuus aktiivisen elämän aloittamiseen, jolla tuetaan sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn ylläpitoa.

Seuraavaksi oppaassa siirrytään käsittelemään hoitoa ja hoivaa. Asioiden käsittely aloitetaan tehostetun palveluasumisen maksuperusteista. Luettelomaisesti kerrotaan, mistä hoitomaksu koostuu eli mitä maksuja kuukausittain perittävällä kokonaismaksulla katetaan ja mitä palveluita kyseisillä maksuilla saadaan. Tästä kohdasta päätettiin jättää pois euromääräiset summat pois, jotta opasta ei tarvitsisi päivittää euromäärien muuttuessa ja jos euromäärät olisi haluttu laittaa, olisi pitänyt laittaa myös maksujen laskentakaavat ja muut maksuihin ja mahdollisiin maksun alentamiseen liittyvät asiat. Tässä kohdassa jouduttiin tekemään rajuja ratkaisuja rajauksessa ja tämä kohta onkin puheeksi ottamisesta selvin esimerkki.

Saman Hoitoa ja hoivaa -pääotsikon alla käsitellään lisäksi perustietoa terveyden- ja sairaanhoidosta, lääkehoidosta, ruokailusta, hygienian hoidosta ja pyykkihuollosta. Asioita olisi voinut olla enemmänkin, mutta nämä katsottiin työryhmässä tärkeimmiksi esiin tuotaviksi asioiksi. Näillä asioilla oletettiin olevan eniten merkitystä turvallisuuden tunteen muodostumiselle. Perushoidon tasosta ja sen laiminlyönneistä puhutaan tänä päivänä eniten julkisessa mediassa, ja ne aiheuttavat kärkevimpiä kirjoituksia. Näiden asioiden kohdalla asioiden totuudenmukainen ja suora käsittely katsottiin tärkeämmäksi kuin mainosmainen epämääräinen kaunopuheisuus. Tällaisella käsittelytavalla haluttiin olla rehellisiä, jotta jälkeensä välttyttäisiin asukkaaksi tulleiden ja heidän omaistensa syytöksiltä valehtelusta ja asioiden kaunistelusta oppaassa. Tämä on myös osoitus muuttajan ja hänen omaistensa tasavertaisesta asemasta palveluasumisen henkilökuntaan nähden. Haluttiin tuoda esiin, että kaikilla on

oikeus tulla kohdelluksi myös tosiasioita (ei aina niin unelman mukaisia asioita) ymmärtävinä ihmisinä.

Oppaan loppupuolelle sijoitettiin aukeaman verran tietoa liittyen hoitotahtoon, elämänlaatutestamenttiin, edunvalvontaan sekä DNR- ja saattohoitopäätöksiin. Nämä asiat eivät välttämättä koske juuri muuttanutta asukasta, mutta niistä on ehdottoman tärkeää keskustella mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Nämä haluttiin mukaan, koska näistä asioista voi olla vaikea keskustella ja usein käsitteet menevät jopa ammattilaisilla sekaisin.

Viimeisellä sivulla ennen yhteystietoja kerrotaan asukkaan uuden asuinpaikan yhteisöllisyydestä ja sen vaikutuksesta yksityisyyteen ja hoitohenkilökunnan avoimuuteen. Näiden tarkoitus on viestittää lukijalle, että yksityisyys ja yhteisöllisyys ovat yhtä tärkeitä ja asuinpaikalle merkityksellisiä asioita ryhmäkotien arjessa. Viimeisessä kappaleessa Omaisyhteistyö Linnunlaulussa halutaan korostaa asukkaan omaisten roolia Linnunlaulussa ja kertoa omaisten vaikutusmahdollisuuksista.

Oppaan loppuun, helposti löydettävään kohtaan laitettiin yhteystiedot. Vaikka jokaisessa ryhmäkodissa on useampiakin puhelimia, joihin voi soittaa, laitettiin yksinkertaisuuden ja tilan säästämisen vuoksi mahdollisimman vähän puhelinnumeroita. Palveluasumisen esimiesten ja geronomin nimet korvattiin alaviivoilla, joille lukija voi kirjoittaa puuttuvat tiedot. Tointa tekevien nimet lukija saa henkilökunnalta ja nimien kirjoittaminen konkretisoi kirjoittajalle tointa hoitavat henkilöt.

Viimeisellä kansisivulla on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nimilogo ja sen yläpuolella käyntikorttia muistuttava laatikko, johon muuttaja tai hänen omaisensa voi kirjoittaa oma- ja varahoitajan nimet sekä heidän puhelinnumerossa. Tämän laatikon tarkoitus on helpottaa kotona asuvan omaisen työtä löytää ”se tärkein numero”, jonka kautta voi varmimmin hoitaa omaan läheiseen liittyviä asioita. Samalla konkretisoi se, että jokaisella asukkaalla on omahoitaja ja tällä varahoitaja. Myös nämä tiedot saa henkilökunnalta.

Opas on kirjoitettu yleiskielellä, välttämättä käyttämästä ammattisanoja tai virheellisiä ilmaisuja. Ammattislangiin kuuluvat sanat kuten hopasu (hoito- ja palvelusuunnitelma), Tena-voide (pesuvoide) ja kroonikkovaippa/nelkku (vuoteensuoja) saattavat olla hoitotyötä tekemättömälle vieraita sanoja, eivätkä luomitään assosiaatiota aiemmin koettuun. Virheellisten sanojen, kuten vaippa (inkontinenssisuoja), käyttö taas saattaa lukijalle osoittaa hoitajien valta-aseman käyttöä ja loukkaavasti asettaa inkontinenssisuojan käyttäjän lapsen asemaan. Vierasperäinen, yleisesti käytössä oleva sana tabletti (taulutietokone) on oppaassa selitetty ja sen käyttöyhteys erottaa sen lääkevalmisteena käytetyistä tableteista.

Joitakin asioita oppaassa haluttiin korostaa ja tehdä helppolukuisiksi. Tämä toteutettiin käyttämällä haluttujen kohtien alleviivausta tai lihavoitua. Myös luettelomerkkejä käytettiin listausten yhteydessä.

7.6.5 Kuvien valinta

Kuvan käyttöä tulee miettiä julkaisua tehtäessä. Kuva herättää kiinnostuksen lukijassa. Kuva voi olla informatiivinen, tekstiä tukeva tai dekoratiivinen, jolloin se luo julkaisulle tunnelmaa. Kuva voi myös toimia dokumenttina eli todistaa tekstissä kerrottua asiaa. Välttämättä kuvaa ei aina tarvita. Jos se laitetaan, tulee kuvan valinta tehdä harkiten ja sen tulee edistää tekstissä kerrotun viestin perille menoa. (Hatva 2006, 66; Pesonen & Tarvainen 2003, 46 - 47.)

Oppaan kuvissa edetään kronologisesti tekstien tahdissa. Oppaan kansilehdellä on kuva linnusta kotipöntön suuaukolla. Se on vertauskuva ihmisestä, joka on muuttamassa uuteen kotiin. Toisella sivulla oleva Linnunlaulun kuva etuovelta yhdessä sisällysluettelon kanssa viestii ensikontaktia ja sisään astumista sekä palvelutaloon että oppaaseen. Kolmannen sivun keinutuoli kertoo lukijalle hänelle varatusta paikasta ja kodinomaisuudesta. Viidennen sivun sisäpihan kuva tukee tekstiä, jossa kerrotaan jo enemmän talon sisäisistä asioista, kuten henkilökunnasta ja talon tiloista. Sen jälkeen tulee monta kuvaton-ta sivua, koska nämä sivut sisältävät tuhdin annoksen tärkeää tietoa muuttajalle, eikä kuvien haluttu häiritsevän tekstiä. Sivulla 12 on kuva Linnunlaulun toiveiden puusta. Tämän kuvan tarkoitus oli hieman keventää asiapitoisen

rupeaman jälkeen. Sivuilla 13, 14 ja 15 on pieniä kuvia, jotka liittyvät suoraan vieressä käsiteltävään aiheeseen. Alla esimerkki sivulta 15, jossa käsitellään pyykkihuoltoa.

Pyykkihuolto

Liinavaatteet pestään keskuspesulassa ja muun pyykin hoitajat pesevät Linnunlaulussa. Asukkaan henkilökohtaiset vaatteet tulee olla selvästi nimikoitu etu- ja sukunimellä sekaannusten välttämiseksi ja ne tulisi voida pestä vähintään 40 C°:ssa, mielellään 60 C°:ssa. Erikoisempien tekstiilien pesuista huolehtivat omaiset.



Kuva 4. Esimerkki kuvan ja tekstin kombinaatiosta Tervetuloa Linnunlauluun -oppaasta sivulta 15.

Sivuilla 16 palataan taas lintuaiheeseen ja siinä pieni lintu on väsyneenä huolehtivan käden päällä. Kuva sopii hyvin sivulla käsiteltäviin hoitoa koskeviin päätöksiin ja toiveisiin, kuten hoitotahtoon. Kuolemaa ennakoivien asioiden rinnalle sijoitettiin kuva liljasta, jonka monet mieltävät hautajaiskukaksi.

Kuvaa ei tule käyttää vain kuvan vuoksi. Kuvan tulee toimia ilman selityksiä ja sen tulee tuoda julkaisulle lisäarvoa. Kuva ei saa toimia tilan täyttäjänä tai on-tuvan tekstin peittäjänä. Kuvien tulee olla hyvälaatuisia. Paras vaihtoehto olisi ammattikuvaajan ottamat tai ammattikuvittajan tekemät työt budjetin salliessa. (Pesonen & Tarvainen 2003. s. 47 - 48.)

Alkuperäisen suunnitelman mukaan oli opinnäytetyön tekijän tarkoitus kuvittaa itse opas maalauksilla tai piirroksilla, mutta tästä luovuttiin rajallisen ajan vuoksi ja koska piirretyt/maalatut kuvat eivät olisi olleet välttämättä niin hyvälaatuisia oppaassa käytettäviksi. Kuvituksena käytettiin valokuvia, joista osa oli Pixabay-palvelusta etsittyjä kuvia ja osa oli opinnäytetyön tekijän itsensä kuvaamia kuvia. Pixabay-palvelun kuvia on lupa käyttää vapaasti ilman erillislupaa tai maksuja (pixabay.com). Oppaassa kuviin merkittiin lähdetiedot kuvien oikeaan alalaitaan, merkinnöillä Pixabay.com. tai Tarja Pieviläinen ©.

Henkilökunnan ehdotus aktuellien kuvien Linnunlaulun asukkaista ja tapahtumista käyttämistä ei toteutettu, koska se olisi ollut vastoin tulosaluepäällikölle esitettyä ja hänen hyväksymää toteuttamissuunnitelmaa. Suunnitelmassa sovittiin, ettei asukkaiden henkilöllisyys paljastu ja kuvien ottaminen olisi rikkonut tämän lupauksen.

Julkaisua suunniteltaessa tyhjän tilan jättäminenkin kannattaa suunnitella. Tyhjä tila ei ole huono, kunhan se on oikeassa kohdassa. Tyhjä tila muun muassa antaa lukijalle ajattelutauon ja ohjaa häntä julkaisun lukemisessa sekä rytmittää julkaisua, keventäen ja jäsentäen sitä. (Pesonen & Tarvainen 2003. s. 46.) Näin tehtiin myös tässä oppaassa eikä jokaiselle sivulle laitettu kuvia.

Kieli avaa ovia ja auttaa ymmärtämään ja tulla ymmärretyksi. Kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen perusta on kieli, mutta kielen käyttö ei rajoitu vain puhuttuun kieleen. Kieltä käytetään myös kirjoitettuna. Esteettömässä viestinnässä kielen tukena käytetään esimerkiksi kehon kieltä, eleitä, kuvia, piirtämistä ja muita erilaisia luovia elementtejä. Niiden käytöllä muun muassa varmistetaan ja lisätään asian ymmärtämistä, tuetaan muistia ja helpotetaan valintatilanteita. (Avainsäätiö 2015.) Oppaaseen valittujen kuvien funktio on kuvien ja tekstin yhteisviestinnän lisäksi toimia muistin tukena ja asioiden löytämisen helpottajana eli muistamalla kuvan asia saattaa olla helpommin löydettävissä oppaasta.

Koivikon (2014, 151) mukaan oppimateriaalia tehtäessä kuva on tekstille alisteinen. Niin oli myös tämän oppaan laadinnassa eli ensin kirjoitettiin asiatekstit ja sen jälkeen etsittiin tekstiä tukevat kuvat.

7.7 Kustannukset ja ajankäyttö

Projektia toteutettiin pääasiallisesti toimintasuunnitelmassa sovitun suunnitelman mukaisesti. Suunnitelman mukaisesti oppaan laadinnan ryhmätyöskentelyssä käytettiin Linnunlaulun tiloja, opinnäytetyön tekijä vastasi itselle oppaan tekemisestä aiheutuneet matka- ja puhelinkulut. Suunnitelmasta poiketen opinnäytetyön tekijä tulosti muutamia oppaita omalla kustannuksellaan, jotta opas pystyttiin näkemään konkreettisesti ja jotta opasta pystyttiin esittelemään

omaisneuvoston kokouksessa. Omaisille ei suoritettu mitään palkkioita ryhmätyöskentelyyn osallistumisesta.

Henkilökunta (geronomi ja neljä hoitajaa) käytti ryhmätyöskentelyihin aikaa yhteensä noin 18,5 tuntia ja lisäksi jokainen käytti yksintyöskentelyyn aikaa oman harkintansa mukaan. Arvio käytetystä yksintyöskentelyajasta perustuu muutaman hoitajan antamaan tietoon ja se oli keskimäärin enintään kolme tuntia / henkilö eli yhteensä 15 tuntia / koko ryhmä (5 henkilöä x 3 tuntia). Yhteensä käytettyjä työtunteja henkilökunnalle kertyi noin 33,5 tuntia (18,5 tuntia + 15 tuntia). Suunnitelmaan budjetoitu tuntimäärä siis alittui 26,5 tunnilla. Jokainen työntekijä huolehti itse omien työtuntien tilittämisestä esimiehelle ja menetetyn vapaa-ajan korvausjärjestelyistä.

8 ARVIOINNIT

Oppaan valmistuttua kohderyhmältä pyydettiin arviota oppaasta. Työryhmään osallistuneilta omaisilta, työntekijöiltä ja esimiehiltä pyydettiin palautetta ryhmätyöskentelystä. Tässä luvussa on lisäksi opinnäytetyön tekijän arvio opinnäytetyön onnistumisesta.

8.1 Oppaan toimivuuden ja käytettävyyden arviointi

Kun opas luovutettiin tilaajataholle, vietiin samalla Linnunlaulun geronomille palautelomakkeita, jotka täyttämällä uudet asukkaat ja heidän omaisensa voisivat antaa palautetta oppaan toimivuudesta. (Liite 2.) Palautelomakkeen kysymyksistä pyrittiin tekemään mahdollisimman helposti ymmärrettäviä. Kysymyslomakkeen antamisen yhteydessä Linnunlaulun geronomilta pyydettiin mielipidettä kysymyslomakkeesta ja hänen mielestään se oli käyttökelpoinen.

Kysely alustettiin kertomalla kyselyn tekijän tiedot ja kyselytutkimuksen tarkoitus. Kyselyssä ei vastaajan tietoja kysytty, mutta silti alkutekstissä kerrottiin vastausten käsittelyn tapahtuvan luottamuksellisesti, ettei vastaajien henkilöllisyys paljastu. Näin sen vuoksi, jos vastauksista pystyttäisiin pääättelemään kirjoittajan henkilöllisyys.

Kyselyssä oli viisi kysymystä. Ensimmäisellä strukturoidulla kysymyksellä tiedusteltiin, oliko vastaaja saanut luettavakseen oppaan paperisen vai sähköisen version. Seuraavaksi selvitettiin vastaajan mielipidettä oppaan ulkonäöstä pyytämällä vastaajaa jatkamaan lausetta ”Mielestäni oppaan ulkoasu oli...” Kolmas kysymys oli strukturoitu ja selvitti, saiko vastaaja oppaasta tarvitsemiin tietoja. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Neljäs ja viides kysymys olivat avoimia kysymyksiä. Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, olisiko vastaaja kaivannut jostain asioista lisätietoa ja viidentenä kohtana oli vapaan sanan paikka, johon vastaaja olisi voinut kirjoittaa vapaasti mielipiteitään.

Oppaan käyttöönoton jälkeen Linnunlaulun geronomi oli antanut vastauslomakkeita uusille taloon muuttaneiden asukkaiden omaisille. Geronomin kautta saatiin kaksi omaisten antamaa palautetta. Toinen palautteista oli spontaani suullinen palaute ja toinen täytetty palautelomake. Suullisessa palautteessa muuttajan omainen sanoi oppaan olevan hyvä ja sisältävän juuri tarvittavia asioita. Kyselylomaketta käyttänyt palautteenantaja oli saanut luettavakseen tulostetun version. Hänen mielestään oppaan ulkoasu oli hyvä ja opas sisälsi tarvittavia tietoja eikä hänen mukaansa oppaaseen tarvittu lisää tietoja. Vapaaseen kommenttiosaan palautteenantaja kirjoitti: ”Hyvää työtä. Päivitys varmaan aikanaan.”

Palautteita oli määrällisesti liian vähän, jotta niistä voitaisiin tehdä yleispäteviä päätelmiä oppaasta. Ne antavat kuitenkin osviittaa tarpeisiin vastaamisesta ja oppaassa olevien asioiden onnistuneesta kokoamisesta ja käsittelytavasta. Huoli oppaan päivittämisestä nousi esiin kirjallisessa palautteessa, mitä voidaan pitää todellisena ja oppaan käytettävyyden kannalta kriittisenä kohtana sekä asiana, johon kannattaa kiinnittää huomiota.

Linnunlaulun geronomilta saatiin palautetta oppaan käytettävyydestä opiskelijoiden perehdytyksessä. Hänen mukaansa oppaasta oli apua muun muassa kerrottaessa asukkaiden muuttoon liittyvistä hakemuksista ja etuuksista. Opas pystyy siis täyttämään sille asetetun tavoitteen tässä suhteessa.

8.2 Työskentelymallien käytön arviointi

Oppaan tekemisessä käytettyä työskentelymallia arvioitiin sähköisellä palaute-lomakkeella. Yhdeksälle ryhmätyöskentelyyn osallistuneelle (omaisille ja henkilökunnan edustajalle) sekä kahdelle esimiehelle lähetettiin sähköpostiin linkki, jonka kautta he pääsivät vastaamaan anonyymisti ryhmätyöskentelyä koskevaan Webropol-kyselyyn (Liite 3.). Kyselyssä työskentelymalliksi kerrottiin vain Living Lab, sillä se ja yhteiskehittäminen muistuttavat paljon toisiaan. Oletettiin, ettei molempien työskentelymallien esiintuominen olisi muuttanut vastauksia mitenkään. Kyselyllä haluttiin selvittää työryhmän ajatuksia työskentelymallin sopivuudesta kyseessä olevan oppaan laadintaan. Merkittäviksi asioiksi ryhmätyöskentelylle katsottiin ryhmän koko, osallistujien tietämys asioista ja tasavertainen mielipiteen ilmaisu. Vastauksia saatiin seitsemältä henkilöltä.

Kyselyssä oli yhdeksän kysymystä. Kysymyksistä kahdeksan oli muotoiltu väittämiksi, joihin vastattiin Liker-asteikolla olevilla asennetta kuvaavilla vastausvaihtoehdoilla. Yksi kysymys oli avoin kysymys. Laadittu Webropol-kysely testattiin ennen lähettämistä kahden ulkopuolisen henkilön toimesta, joista molemmat olisivat voineet olla ikänsä tai koulutuksensa puolesta ryhmään osallistuneita omaisia tai henkilökuntaa.

Ensimmäisenä selvitettiin oliko vastaaja omainen vain henkilökuntaan kuuluvia. Enemmistö vastaajista oli henkilökuntaa, sillä kolme vastaajista oli omaisia ja neljä henkilökuntaan kuuluvaa.

Vastauksien mukaan työskentelymalli sopi oppaan tekemiseen hyvin tai jokseenkin hyvin, sillä kuusi vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja yksi oli jokseenkin samaa mieltä.

Seuraavaksi kysyttiin mielipidettä ryhmän koosta. Liian suuri ryhmäkoko olisi voinut viedä mahdollisuutta tuoda omaa mielipidettä esiin, kun taas liian pieni ryhmäkoko olisi voinut vähentää ryhmän monipuolisen tietämyksen tasoa. Tämä työryhmään kuului neljä hoitajaa, neljä omaisesta, yksi geronomi ja opinnäytetyön tekijä. Ryhmän koko oli kolmen vastaajan mielestä täysin sopiva ja neljän vastaajan mielestä jokseenkin sopiva.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin ryhmäläisten mielipiteitä ryhmän tietotasosta. Työryhmän toiminnalle olennaista oli tietämyksen ja osaamisen jakaminen. Ryhmätyöskentelyyn osallistuneiden tietämystä asioista piti monipuolisena ja riittävänä kolme vastaajista, kolme vastaajaa oli asiasta jokseenkin samaa mieltä ja yksi oli jättänyt vastaamatta.

Neljäntenä selvitettävänä asiana oli ryhmässä kuulluksi tuleminen. Tämänkaltaisen työskentelymallin tärkeimpiä tekijöitä on tulla kuulluksi. Kuusi vastaajaa sai mielestään ryhmätyöskentelyssä tuotua mielipiteensä esiin ja ne huomioitiin riittävästi. Yksi oli jättänyt vastaamatta.

Viidennellä ja kuudennella kysymyksellä kartoitettiin ryhmäläisten kokemuksia ryhmän vetäjänä toimineen opinnäytetyön tekijän tiedottamisesta ja osaamisesta. Ryhmän vetäjän toiminnalla on suuri merkitys ryhmän toiminnan kannalta. Opinnäytetyötä tehneen opiskelijan tiedottamista ryhmän tavoitteista, toiminnasta ja työn etenemisestä viisi vastaajista piti riittävänä, kaksi jokseenkin riittävänä. Kaikki seitsemän vastaajaa pitivät opinnäytetyön tekijän ryhmänohjaustaitoja riittävinä.

Toiseksi viimeisessä kohdassa ryhmätyöskentelyyn osallistuneet saivat kertoa vapaasti mielipiteitään. Neljältä henkilöä vastasi tähän kohtaan. Ensimmäisen palautteen mukaan henkilökuntaa olisi voinut olla ryhmän tapaamisissa enemmän. Toisessa ryhmä koettiin kivaksi ja aihe mielenkiintoiseksi. Kolmannen palautteen mukaan oppaan teko sujui hyvin ja ammattitaitoisesti. Palautteessa oppaan tekijälle annettiin erityiskiitos siitä, ettei oppaan teko ”venynyt ja vanunut viikkoja ja kuukausia” vaan opas valmistui tehokkaasti ja nopeasti. Näin saatiin kaikkien tekoon osallistuneiden into ja mielenkiinto pidettyä loppuun asti. Neljännessä palautteessa ryhmän vetäjää (opinnäytetyön tekijää) ja ryhmätyöskentelyyn osallistunutta ”porukkaa” kuvattiin innostuneeksi. Lisäksi ryhmän vetäjä oli palautteen mukaan asioita hyvin eteenpäin vievä opiskelija. Oppaan laatimisprosessia pidettiin tässä neljännessä palautteessa mielenkiintoisena ja hyödyllisenä asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan kannalta ja prosessissa myös osallistuja itsekin oppi uutta. Palautteen antaneen mielestä prosessimallia kannattaisi suositella muihinkin yksiköihin ja muiden asioiden

käsittelyyn. Lisäksi hänestä olisi mukava kuulla muiden Linnunlaulun omaisten näkemyksiä oppaasta ja saatujen näkemysten mukaan opasta voitaisiin kehittää edelleen.

Viimeisessä kohdassa selvitettiin halukkuutta osallistua mahdollisesti tuleviin samankaltaisiin yhteistyöprojekteihin. Halukkuuden osallistua omaisyhteistyöprojekteihin katsottiin korreloivan ryhmäläisille jääneistä mielikuvista ryhmätyöskentelyn suhteen. Vastausten mukaan kaikki seitsemän vastaajaa olisivat halukkaita osallistumaan uudelleen vastaavanlaisiin projekteihin.

8.3 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön aihe eli oppaan toteuttaminen ja sen laadinnan raportointi oli hyvä valinta. Linnunlaulussa oppaalle oli todellinen tarve, joten opinnäytetyön aihe oli työelämälähtöinen ja ajankohtainen. Työskentelyssä soveltaen käytetyt Living Lab ja yhteiskehittäminen olivat hyvää jatkoa jo Linnunlaulussa aloitetulle omaisyhteistyölle. Näin päästiin omaisyhteistyön onnistumista kokeilemaan tapahtumien ja kokousten lisäksi myös tuotoksen aikaan saamisessa. Todellinen kohderyhmän kanssa tehty yhteistyö on jo vuosia kiinnostanut opinnäytetyön tekijää ja tämän myötä hän sai siitä kokemusta ja se oli tärkein motivaation lähde. Opinnäytetyön tekijän motivaatiota lisäsi myös usko onnistumiseen sekä jouheva yhteistyö kaikkien osapuolien kanssa. Lopullisesta tuotoksesta eli oppaasta tuli tavoitteiden mukainen. Osan tavoitteista, kuten muuttajien ja hänen omaistensa informoinnin ja sitä kautta muuton tukemisen sekä opiskelijoiden perehdyttämisessä apuna toimimisen opas jo täytti muutamien tapauksen kohdalla. Näiden muutaman kokemuksen perusteella opinnäytetyön tekijän mielestä oppaalla on kaikki mahdollisuudet täyttää sille asetut muutkin lyhyen ja pitkän ajan tavoitteet.

Opinnäytetyössä keskeiset teemat olivat koti, palveluasuminen ja näiden kahden välillä tapahtuva muutto, jotka muodostavat opinnäytetyölle viitekehyksen. Viitekehys määriteltiin riittävän laajasti ja sen näkökulmaksi valittiin muuttajien kokemukset. Viitekehyksen mukaisen luotettavan teoriatiedon etsiminen oli melko vaivatonta. Niiden etsinnässä huomioitiin Nuortavan (2006) esiin nostamia asioita, joiden mukaan lähteitä tulee arvioida kriittisesti, miettien kirjoitta-

jan tekemiä tulkintoja asioista ja mahdollisia kirjoituksella tavoiteltavia päämääriä. Lähteinä käytettiin alansa arvostettujen ja korkeasti koulutettujen ammattilaisten tuottamaa tietoa. Organisaatiolähteissä käytettiin julkisesti vastuulliseksi tunnettuja laitoksia kuten esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (PHHYKY). Lähteinä käytettiin yliopistotöinä tehtyjä pro gradu- ja väitöskirjatutkielmia sekä yhtä opinnäytetyönä tehtyä oppilaitoksen julkaisuksi otettua tuotosta (Living Lab). Lähteinä käytettiin monipuolisesti kirjoja, internetlähteitä, suullisia tiedonantoja ja yhtä ammattilaisille suunnattua dvd-tallennetta. Lähteiden huolellisella valinnalla haluttiin varmistaa opinnäytetyön mahdollisimman korkea luotettavuus.

Työskentelymenetelmiin tutustuttiin monipuolisesti ja kahden hyvin paljon toisiaan muistuttavan menetelmän, Living Lab ja yhteiskehittäminen, välillä mietittiin tarkasti, kumpi menetelmistä valittaisiin. Koska kumpikaan menetelmä ei suoraan sopinut toteutettavaksi, päätettiin käyttää molempia yhtä aikaa soveltaen. Tämä on osoitus siitä, että teorian ja käytännön yhteensovittaminen ei aina ole helppoa. Työskentelymenetelmänä soveltaen käytetyt Living Lab ja yhteiskehittäminen olivat projektiin sopiva valinta. Tässä opinnäytetyössä työskentelymallien teoretiedosta oli apua valmistauduttaessa ryhmätyöskentelyyn, mutta käytännön tasolla jouduttiin tekemään useitakin poikkeamia teoriasta. Molemmille työskentelymenetelmille tyypillinen ryhmäläisten välinen yhteistyö olisi paremmin täyttynyt, jos koko ryhmä olisi pystynyt työskentelemään enemmän yhdessä. Työskentelyn helpottamiseksi ja oppaan nopean etenemisen kannalta oli kuitenkin kannattavampaa puolittaa ryhmä omaisiin ja henkilökuntaan. Ryhmän yhtenäisyyden kannalta olisi myös ollut hyvä järjestää kokonaisen ryhmän yhteinen alkutapaaminen. Valitettavasti siitä kuitenkin luovuttiin. Molempiin työskentelymenetelmiin kuuluva ryhmäläisten aktiivinen osallistuminen toteutui soveltavia keinoja käyttäen hyvin ja kaikille saatiin järjestettyä mahdollisuus mielipiteiden ilmaisemiseen. Osallistujien yhteisiä tapaamisaikoja oli todella haastava saada sovittua, sillä useimmilla ryhmäläisistä oli toisiinsa verraten erilaiset aikataulut ja niiden yhteen sovittaminen oli hankalaa ja joskus jopa mahdotonta. Sen takia työskentelyä ja palautteenantokeinoja piti ottaa käyttöön useita (tapaamiset, Facebook-viestit, sähköpostit). Kaikkien väylien seuraaminen, haasteellisuudestaan huolimatta oli edellytys työn etenemiselle halutussa aikataulussa. Tilanne olisi ollut hankalampi, jos

työryhmässä olisi ollut henkilöitä, joilla ei olisi ollut mahdollisuutta tai taitoa sähköisten viestimien käyttöön, mutta onneksi niin ei ollut.

Prosessin hallinta onnistui tässä työssä hyvin. Opinnäytetyön toteuttamisessa oli alusta alkaen selkeä suunnitelma, jota toteutettiin loppuun saakka sovitusti. Aikataulun suunnittelu ja toteutus onnistuivat ja niissä oltiin koko ajan jopa edellä, mikä oli osallistujien mielenkiinnon ylläpitämiseksi hyvä asia.

Opinnäytetyöprosessista on hyvä pitää muistin tukena opinnäytetyöpäiväkirjaa, jonka tulisi sisältää kaikkea opinnäytetyöhön liittyvää tietoa ja materiaalia, kuten ideoita, pohdintoja, kirjallisuuslähteitä, artikkeleita, lehtileikkeitä ja niin edelleen (Airaksinen & Vilkka 2003, 19 - 20). Tämän opinnäytetyön rinnalla pidettiin alusta asti opinnäytetyöpäiväkirjaa, johon tallennettiin tiedot kaikista tapaamisten ajankohdista, opinnäytetyön etenemisestä ja vaikeuksista. Opinnäytetyöpäiväkirjaan kirjoitettiin muistiin myös oppaaseen tehtyjen asioiden rajaus- ja valintaperusteista sekä yleistä pohdintaa oppaaseen liittyen. Opinnäytetyöpäiväkirjan pitäminen osoittautui korvaamattomaksi työvälineeksi varsinaista opinnäytetyötä kirjoitettaessa.

Tässä opinnäytetyössä ei ollut pahoja tai ylitsepääsemättömiä haasteita. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen, sopivan haastava kokonaisuus. Opinnäytetyössä tai sen tekemisessä saatiin yhdistettyä kouluaikana opittua tietoa, opittiin uutta ja vahvistettiin jo opittuja taitoja, muun muassa ryhmätyöskentelystä ja julkaisun tekemisestä.

9 POHDINTA

Tämän luvussa pohdintojen kautta käydään läpi tekijän ajatuksia oppaasta ja sen laadinnasta ja opinnäytetyön eettisyydestä. Ammatillisen kehittymisen osiossa opinnäytetyön tekijä käy reflektoiden läpi opinnäytetyön ja oppaan laadinnan vaikutusta hänen ammattiosaamiseensa.

9.1 Opas ja sen laadinta

Aikaisempia samanlaisia oppaita ei etsinnöistä huolimatta löydetty. Se oli toisaalta hyvä asia, sillä työskentelyn tuloksena syntynyttä opasta ei voida syyt-

tää minkään aikaisemman oppaan kopioksi, edes ideatasolla. Ryhmätyöskentelyn tuloksena saatu opas on tekijöidensä näköinen. Oppaan kokoojana ja kirjoittajana en lue opasta pelkkänä tekstinä, vaan löydän sieltä jokaisen ryhmätyöhön osallistuneen ”sormenjäljen”. Se löytyy piilotettuna teksteihin, jotka on saatu aikaan keskusteluiden tuloksina.

Oppaan aiheiden rajauksen koin ennen aloittamista mahdolliseksi ongelmakohdaksi, mutta aiheet rajautuivat ennakko-odotuksista huolimatta helposti. Asioiden käsittelyn laajuutta mietin sitäkin enemmän. Monisanaisena ja pitkiä selityksiä kirjoittavana ihmisenä tämä oli minulle todellinen haaste. Mikä olisi tärkeää ja minkä voisi jättää pois? Ne olivat kysymyksiä, joita pohdin eniten opasta kirjoittaessani, sillä oppaasta haluttiin helposti lähestyttävä lehtinen, ei monisivuista kirjaa.

Mietin myös oppaan uskottavuutta lukijoiden silmissä. Lähdetiedot päätin jättää pois tilanpuutteen takia, vaikka tästä sainkin palautetta eräältä ryhmäläiseltä. Palautetta pidin perusteltuna, sillä lähdetietojen oppaaseen laittaminen olisi saattanut lisätä oppaan luotettavuutta ja uskottavuutta. Päätin luottaa siihen, että lukijat ymmärtävät asioiden olevan totta, koska ne ovat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käyttöön ottamassa julkaisussa.

Luovan tuotoksen tekeminen on prosessi, joka muokkaantuu koko ajan kuin saviveistos taiteilijan käsissä. Jokainen esille otto avasi oppaaseen uuden näkökannan ja vasta opinnäytetyötä kirjoittaessa huomasin oppaassa olevien asioiden suhteet toisiinsa. Asiosta muodostuneita kokonaisuuksia olisi voitu oppaassa korostaa enemmän esimerkiksi värikoodauksella sivun reunassa. Näin oppaasta olisi saatu näyttävämpi ja ilmeikkäämpi. Toisaalta värikoodauksella ei olisi saatu lisäarvoa, koska oppaan blogiversiota ei otettu käyttöön sekä oppaasta saatetaan tulostaa säästösyistä ainoastaan mustavalkoisia kopioita. Mustavalkoisina tulostetut värikuvat muuttuvat usein suttuisiksi, eikä niistä välttämättä saa lainkaan selvää. Tämä laskee oppaan visuaalista tasoa huomattavasti. Jos tulostusasia olisi tiedetty jo suunnitteluvaiheessa, värien käytöstä olisi luovuttu kokonaan ja opas olisi suunniteltu mustavalkoiseksi. Seuraavaa mahdollista julkaisua suunnitellessani osaan tämänkin asian ottaa huomioon jo työn tilausvaiheessa.

Opasta laadittiin todellisessa, elävässä yhteisössä, jossa toiminta kokoajan eli ja muuttui. Haasteeksi koettiin oppaan laadinnassa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän suuremmasta toimintojen yhdistämisestä johtuvat muutokset myös Linnunlaulun toiminnassa. Yhden ryhmäkodin toiminta-ajatus muuttui täysin kesken oppaan kirjoituksen aikana. Onneksi muutokseen ehdittiin reagoida ja voidaan sanoa, että asioiden uudelleen pohtiminen teki oppaasta käyttökelpoisemman pitemmäksi aikaa. Lisäksi lähestyvä esimiesten vaihtuminen aiheutti oppaan valmiiksi saattamisessa kiirettä, sillä sen haluttiin olevan valmis ennen heidän pois jäämistä.

Opasta kirjoitettaessa, halusin tekstiin viitteitä viitekehyksestä eli kodista, sen merkityksestä, odotuksista palveluasumista kohtaan ja siihen, mitä muutto merkitsee muuttajalle ja omaiselle. Näitä asioita ei mielestäni ollut tarkoituksenmukaista kirjoittaa tekstinä, vaan ne tuli sisällyttää teksteihin sanailmaisuilta, korostamalla kodin luomisen merkitystä palvelutaloon ja muuttajan roolia tulevan kotinsa aktiivisena jäsenenä. Näiden asioiden oli mielestäni hyvä välittyä oppaasta, jotta muuttaja ei koe opasta ohjekirjaksi. Mietin asiaa myös mahdollisten opasta lukevien uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kannalta ja toivon heidän saavan käsityksen Linnunlaulusta paikkana asiakkaan loppuelämän kotina.

Palvelutalojen toimintaperiaatteiden ja arvojen ymmärtäminen työntekijätasolla on mielestäni ensiarvoisen tärkeää. Heidän tulee olla sitoutuneita toteuttamaan sitä, mitä asukkaiden hoidosta ja huolenpidosta suunnitelmissa on sovittu kodinomaisessa ympäristössä. Koteja on erilaisia, joten vetoaminen siihen, ettei palvelutalo ole koti vaan laitos, ylläpitää sanojan halukkuutta pitää kiinni ajatuksesta, että laitos on laitos ja haluttomuudesta miettiä muutoksen mahdollisuuksia. Joillekin iso laitospäinen rakennus on kuitenkin koti - viimeinen asuinpaikka. Asukkaat ovat heikentyneen toimintakykynsä takia alttiita alisteiselle asemalle organisaatioon ja siellä työskenteleviin ihmisiin nähden. Tämän asetelman tulee jäädä pois, mikäli palvelutalojen kodinomaisuutta halutaan korostaa. Työntekijöiden on kyettävä ajattelemaan rakennusta ja sen tiloja asukkaiden oikeana kotina. Kun tämän ajatuksen ymmärtää ja muistaa, se vaikuttaa myös asennoitumiseen ja sitä kautta käyttäytymiseen. Kaikki, jotka

eivät ole palvelutaloissa kirjoilla ovat siellä käymässä - vieraana, ja heidän tulee huomioida tämä asia toiminnoissaan.

9.2 Eettisyys

Opinnäytetyön toimintasuunnitelmaa laadittaessa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tutkimuskoordinaattori painotti eettisyyttä ja sen tuli näkyä myös suunnitelmassa. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE (2012, 6) on julkaissut eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle. Niiden mukaan alalla toimijoiden tulee kunnioittaa asiakkaan ja potilaan ihmisarvoa ja perusoikeuksia, muistaa toimia aina asiakkaan edun mukaisesti, edistää hyvää vuorovaikutusta, vastaten työnsä laadusta ja tehden työssään vastuullisia päätöksiä.

Erillistä salassapitosopimusta ei kirjoitettu, koska toteutussuunnitelmassa sovittiin henkilötietojen salassapidosta ja kaikkien opinnäytetyötä varten kerättyjen materiaalien hävittämisestä asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Asiakslähtöisyys oli oppaan laadinnassa kantava ajatus. Sen vuoksi oppaan laatimisen yhteydessä tehdyssä yhteistyössä kaikkia osapuolia kohdeltiin yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti, antaen kaikille mahdollisuus ilmaista mielipiteitään ja näin vaikuttaa lopulliseen tuotokseen. Jokaista työryhmänjäsentä kohdeltiin yksilöllisesti ja osoitettiin hänelle kuuluvaa arvostusta. Muutenkin ryhmätyöskentelyssä pyrittiin edistämään hyvän yhteishengen ja yhteistyön syntymistä.

Ryhmän vetäjänä pidin opinnäytetyön työelämän ohjaajaa, omaisneuvostoa ja työryhmää ajan tasalla työn etenemisestä. Ohjaajalle kerrottaessani hyväksyin molemmat sekä uusille asiakkaille että työryhmäläisille tehdyt kyselyt, joten hän oli tietoinen kaikesta, mitä opinnäytetyön tiimoilta tapahtui Linnunlaulussa.

9.3 Ammatillinen kehittyminen

Ammatillinen kehittyminen on kuin työkalupakin kokoamista. Työkalupakissa on aikuisopiskelijalla jo monenlaisia työkaluja. Ammatillisella kehitymisellä järjestellään työkaluja parempaan järjestykseen, jotta uusia mahtuu lisää.

Vanhimpia, ehkä jo huonoja tai muuten vain vähän käytettyjä työkaluja siirretään syrjään ja uusia testailaan pohtien, kannattaako niitä jättää työkalupakin täytteeksi.

Oppaan laadinta on toiminnallinen eli projektina toteuttava opinnäytetyö, jossa tekijä pystyy näyttämään laajasti osaamistaan, verkostoitua, kokeilemaan ja kehittämään omaa tapaansa työskennellä sekä kehittämään omaa innovatiivisuuttaan (Airaksinen & Vilkka 2003, 16). Toiminnallisena opinnäytetyönä tehty opas oli minulle sopivan haasteellinen ja mielenkiintoinen työ ja koin sen jo suunnitteluvaiheessa omakseni. Koin, että työssä pystyisin hyödyntämään aikaisemman osaamiseni uuteen koulusta saatuun tietoon. Tätä tietotaitoa hyväksikäyttämällä pystyin ohjaamaan ryhmän työskentelyä niin, että sekä omaisten että henkilökunnan äänet saataisiin kuuluviin.

Oppaan laadinnassa pääsin käyttämään jo työkalupakissani olevaa tietämystäni Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän organisaatiosta oppien siitä kuitenkin lisää. Tätä tietämystä varmasti pystyn käyttämään työurani aikana. Myös aiemmasta kokemuksesta samankaltaisten julkaisujen tekemisestä oli myös hyötyä. Tämän työn myötä kertyi paljon uutta teorian tietoa, joiden pohjalta voisin muuttaa aiempia töitä joiltakin osin. Olen siis saanut uusia teoriatiedontyökaluja työkalupakkiini, joiden käyttökelpoisena pitäminen vaatii jatkossakin alan kehityksen, julkaisujen ja kirjallisuuden seuraamista.

Verkostoitumisen työkalu on geronomin työssä ensiarvoisen tärkeä. Se on eri asia kuin sosiaalinen kanssakäyminen, mutta ilman sosiaalista kanssakäymistä ja sosiaalisia taitoja ei verkostoitumista voi tapahtua. Oppaan laadinnassa hyvistä sosiaalisista taidoista oli hyötyä. Ne johtivat uusien ihmissuhteiden muodostumiseen ja tulevaisuus näyttää, millaista hyötyä näistä solmituista suhteista meille ryhmätyöskentelyyn osallistuneille on.

Geronomilla on ammatissaan mahdollisuus toimia erilaisten (työ)ryhmien vetäjänä. Oppaan aikaan saamiseksi tehtiin ryhmätyötä, jossa pääsin harjaannuttamaan ryhmätyötaitojani ryhmän vetäjänä. Teorian lukeminen ja käytäntöön soveltaminen antoivat tietoa Living Lab ja yhteiskehittämistyöskentelymalleista, joita toivon voivani vielä joskus hyödyntää tulevissa töissäni. Tämä ryhmä-

työskentely omaisten ja työntekijöiden kanssa täytti vuosien takaisen haaveeni päästä kokeilemaan tuotteen tai palvelun yhteiskehittämistä ja kokemus oli juuri sellainen kuin sen kuvittelinkin olevan. Se oli antoisaa ja mukavaa yhdessä tekemistä yhteisen kiinnostuksen kohteen parissa. Oli ilo työskennellä innostuneiden ihmisten kanssa, joilla motivaatio oli kohdallaan. Tietoisuus tämäntyyppisen yhteistyön toteuttamisesta ja onnistumisesta vahvistaa minun uskalluksen työkaluani ja lisää luottamusta itseeni alan ammattilaisena.

Ryhmätyöskentely, oppaan työstäminen ja opinnäytetyön kirjoittaminen harjaannuttivat ongelmanratkaisutaitojani tehdessäni päätöksiä ja linjauksia, joilla oli suoraan merkitystä lopulliseen työhön. Päätöksissä johdonmukaisesti pysyminen kehitti päättäväisyyttäni ja opetti entistä enemmän ymmärtämään päätösten perustelujen merkityksen. Viestintätaitoja oppaan laadinnassa pääsin myös harjoittamaan ja huomasin, että mitä suurempi ryhmä sitä haastavampaa viestinnästä tulee. Viestintätaitojen kehittämistarpeen huomasin yhdeksi haastavimmista kehittämiskohteistani.

Kettusen (2009, 159 - 162) mukaan projektin päällikön huomioi eri sidosryhmät ja hän pitää heidät ajan tasalla projektin etenemisestä. Hän myös käyttää ryhmän johtamiseen käskyttävää, keskustelevaa tai vastuuttavaa johtamistyyliä. Kaikkien osapuolien ajan tasalla pitäminen tuntui luonnolliselta. Saadun palautteen mukaan onnistuinkin siinä ihan hyvin. Tiedon jakaminen ja oli käyttämäni, itselle luonnollisimpaan, keskustelevaan johtamistyyliin luonnollisesti kuuluva osa. Koin projektin vetäjänä olon itselleni sopivaksi rooliksi. Yleisellä tasolla tehtävään kuuluvan muiden työhön sitouttamisen, vastuuttamisen ja innostamisen koen tehtävän haastavimmaksi osuudeksi, joka kaipaa jatkossakin harjaannuttamista.

Ryhmätyöskentelyn yhteydessä käydyt luottamukselliset keskustelut hoitajien ja omaisten kanssa lisäsivät ymmärrystäni ja tietoani palvelutalosta, työskentelystä palvelutalossa ja palvelutalossa asuvan omaisena olosta. Tähän asti olin palvelutaloja katsellut vain hoitajien näkökulmasta. Saman asian ympärillä käydyt hoitajien ja omaisten keskustelut näyttivät kolikon molemmat puolet. Näin saatua tietoa voi verrata kaikkiin tuleviin kohtaamisiini työelämässä ja

kartuttaa niin sanottua hiljaista tietouttani, jota voin hyödyntää geronomiksi valmistauduttua.

Oppaan alkuvaiheessa oltiin puhelimitse yhteydessä muihin palvelutaloihin ja joissakin niistä oppaan laadinta herätti kiinnostusta, joten työelämän kiinnostuksen herättäminen tekijää ja työtä kohtaan eli ”ovien availu” täyttyvät (vrt. Airaksinen & Vilka 2003, 16). Opinnäytetyöstä kokonaisuudessaan halusin suoriutua mahdollisimman hyvin ja toivoin, ettei tehtyä työtä oppaan hyväksi unohdetaisi ja siitä olisi joskus minulle tavalla tai toisella hyötyä työmarkkinoilla.

Opinnäytetyön tekeminen kokonaisuudessaan päättää mielestäni hyvin opintoni. Opas ja opinnäytetyö täydentävät toisiaan ja yhdessä ja tuovat hyvin esiin tämän hetkisen laaja-alaisen osaamiseni, sillä opinnäytetyön aikaan saamiseksi kävin läpi laaja-alaisesti ikäihmisten elämän kokonaisuuden. Siinä otettiin huomioon ikäihmisen menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus, pohdittiin, millä asioilla on merkitystä ikäihmisen hyvään elämään ja kuolemaan ja kaikista näistä palasista koottiin opas, jonka tarkoitus on tehostettuun palveluasumiseen muuttavan ikäihmisen paras mahdollinen loppuelämä. Tuo ikäihmisen kaikinpuolisen hyvän loppuelämän tavoittelu on geronomin ammatin perustettava yksinkertaisuudessaan. Koen tämän opinnäytetyön ansiosta saaneeni ammatilliseen työkalupakkiini täytettä. Opinnäytetyö on myös selkeyttänyt paikin sisältöä ja tehnyt siitä käyttökelpoisemman.

10 SUOSITUKSET, JATKOTUTKIMUS- JA KEHITTÄMISIDEAT

Opinnäytetyössä on hyvä antaa työn esiin nostattamia suositus- jatkotutkimus ja kehittämissuhteita. Suosituksilla halutaan varmistaa oppaan käytettävyyttä ja lisätä oppaan hyödynnettävyyttä. Jatkotutkimusideassa kiinnitetään huomiota laaditun Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan asiakaslähtöisyyden varmistamiseen ja asiakkaan huomioimisen merkityksen tutkimiseen. Kehittämissuhteissa tuodaan esiin, kuinka nyt toteutettua opasta voitaisiin kehittää eteenpäin.

10.1 Suositukset

1. Tervetuloa Linnunlauluun -opas tulisi antaa muuttajalle tai hänen omaiselleen heti ensi kontaktissa. Näin muuttaja tai hänen omaisensa voisivat paremmin valmistautua tuleviin tapaamisiin.
2. Nyt laaditulle Tervetuloa Linnunlauluun -oppaalle tulisi nimetä päivitysvastaava, jotta opas eläisi reaaliajassa Linnunlaulussa tapahtuvien muutosten rinnalla.
3. Tervetuloa Linnunlauluun -opas tulisi ottaa aktiiviseen käyttöön uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisessä.
4. Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan laadintaan liittyneen ennakkokyselyn puitteissa selvisi vastaavanlaisen tervetulo-oppaiden puuttuminen useasta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluasumisyksiköstä. Laadittua opasta voitaisiin käyttää pohjana laadittaessa jokaiseen yksikköön oma, yksilöllinen opas muuttajalle ja hänen omaisilleen. Oppaissa olisi suositeltavaa pitää yhtenäinen linja, jotta ne olisivat tunnistettavissa saman yhtymän alaisuudessa toimivien yksiköiden julkaisuiksi.

10.2 Jatkotutkimus- ja kehittämisasiat

Opinnäytetyön valmistumiseen mennessä saatiin kaksi palautetta laaditun Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan käytettävyydestä. Palautteiden määrä oli kuitenkin niin pieni, ettei niiden voitu katsoa kuvastavan yleistä mielipidettä. Oppaan käytettävyyttä olisi mielenkiintoista selvittää vielä lisää uusien asiakkaiden ja heidän omaistensa kuin organisaationkin kannalta. Voitaisiin selvittää: Kuinka opas on otettu käyttöön? Onko sähköinen vai paperiversio suosittu lukuversio lukijoiden keskuudessa? Antaako opas vastauksia lukijoiden mieliä askarruttaviin kysymyksiin?

Ensivaikutelmalla ja -kontaktilla on suuri merkitys ihmisten mielikuvaan palvelusta, jonka piiriin hän on siirtymässä. Siksi on ihmeteltävää, kuinka vähän ensikontaktin vaikutusta palveluasumisen muuttotilanteessa on tutkittu, kun taas ikäihmisten muuttoja pois kotoa ja erilaisiin hoivakoteihin kotiutumista on

tutkittu paljon. Olisi erittäin kiinnostavaa selvittää muuttovaiheeseen liittyvän ensikontaktin merkitystä muuton onnistumiselle: Millä asioilla on ensikontaktissa merkitystä? Mitkä asiat tekevät ensikontaktista hyvän ja mitkä pilaavat sen? Kuinka pitkälle muodostettu mielikuva kantaa ja mihin asioihin vaikuttaa?

Nyt toteutetussa Tervetuloa Linnunlauluun -oppaassa on huomioitu lukijakunnan ikäihmisten mahdollisia näön ongelmia. Esteettömyyden kannalta oppaasta olisi hyvä suunnitella myös niin sanottu selkokielineen versio. Sillä helpotettaisiin niiden henkilöiden lukemista, joilla on vaikeuksia lukea yleiskieltä.

Nyt oppaasta laadittiin yksinkertainen, sähköinen, helposti blogiin ladattava PDF-versio, jonka pystyy tulostamaan paperivihkoseksi. Oppaasta ja sen verkkoon laitettavasta versiosta saataisiin käyttäjäystävällisempiä, jos oppaan laadinnassa tehtäisiin eri ammattikorkeakouluopiskelijoiden välistä yhteistyötä. Geronomiopiskelijan, mediatekniikkaopiskelijan ja ohjelmistotekniikkaopiskelijan yhteistyöllä voitaisiin yhdistää laaja-alainen tieto ikäihmisistä, monipuolinen visuaalisesta suunnittelutaidosta ja kattavasta verkon käyttötuntemuksesta. Näin työn teettäjä saisi käyttöönsä parhaan mahdollisen opiskelijatyönä toteutettavan oppaan. Samalla kaikki opiskelijat saisivat hyvää harjoitusta ja kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä oikeassa asiakastilanteessa.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. 2.painos. Helsinki: Tammi.

Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Arnkil, H. 2007. Värit havaintojen maailmassa. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Avainsäätiö. 2015. Esteetön viestintä yhteinen asiamme. Arjen käytäntöjä - ulkomaalaistaustaiset ihmiset. DVD-tallenne. Avainsäätiö.

Haaranen, M. 2017. Palvelukeskus Linnunlaulun palveluasumisen esimies. Suullinen tiedonanto. Palvelukeskus Linnunlaulu.

Hatva A. 2006. Kuva viestinnän välineenä - rautalankamalli vai piristysruiske. Teoksessa Hiidenmaa, P. & Jussila, R. & Nissinen A. (toim.) Hyvä kirja. Suomen tietokirjailijat ry. 59 - 69.

Heikkanen, S. & Österberg, M. 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94662/Living_Lab.pdf?sequence=1 [viitattu 14.2.2017].

Hirvikoski, T. & Kantola, T. 2012. Living Lab monitasoisena oppimisympäristönä. Teoksessa Konttila, H. & Mäki, K. Ammattikorkeakoulupedagogiikka 2. Helsinki: Edita. 35 - 52.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini - sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6. Painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ikonen E.-R. 2013. Kehittyvä kotihoito. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kauhanen-Simanainen, A. 2009. Valmentaudu vanhuuteen - viisaasti. Opas omaehtoiseen ikääntymiseen. Helsinki: CIM kustannus.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOY-pro.

Kivelä, S. 2012. Hyviä vuosia - Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.

Klemola, A. 2006. Omasta kodista hoitokotiin. Etnografia keskipohjalaisten vanhusten siirtymävaiheesta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0508-7/urn_isbn_951-27-0508-7.pdf [viitattu 15.2.2017].

Koivikko K. 2014. Muistatko kuvan? - Kuvasta ja visuaalisuudesta oppimateriaalissa. Ruuska, H. & Löytänen, M. & Rutanen, A. Laatu! oppimateriaalit muuttuvassa tietoympäristössä. Helsinki: Suomen tietokirjailijat ry. 140 - 160.

Kotiranta, T. 2015. Omaisena edelleen. Opas kodin ulkopuolisessa hoidossa olevien omaisille. Omaisena edelleen ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://omaisenaedelleen.fi/userassets/uploads/2015/04/Omaisena-edelleen-opas-2015.pdf> [viitattu 11.4.2017].

Kotiranta, T. Omaisyhteistyön tilaisuudet hoitotyössä. Artikkel. Omaisena edelleen ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://omaisenaedelleen.fi/omaisten-tilaisuudet/> [viitattu 4.4.2017].

Kuronen, R & Väyrynen, R. 2017. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2015. Tilastoraportti 2/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131931/Tr02_17.pdf?sequence=5 [16.5.2015].

Lahden vanhusten asuntosäätiö. Asumisen opas. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.lvas.fi/sites/default/files/pdf/asumisen-opas.pdf> [viitattu 24.3.2017].

Lahtela, A. 2017. Attendo Hoivahovin hoivakodinkodin johtaja. Sähköposti 24.3.2017. Tekijän halussa.

Lahti 2016. Vanhusten palvelujen asiakaskriteerit 1.1.2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/PalvelutSite/VanhuspalvelutSite/Documents/Vanhusten%20palvelujen%20asiakaskriteerit.pdf> [viitattu 11.4.2017].

Laki ikääntyneenväestön toimintakyvyn sekä ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2812.2012/980

Laukkanen, M. Typografia - luettavuuden ja kauneuden jäljillä. Teoksessa Hiidenmaa, P. & Jussila, R. & Nissinen A. (toim.) Hyvä kirja. Suomen tietokirjailijat ry. 71 - 80.

Lehtimäki, K. Tehyn ammattiosasto 316:n puheenjohtaja. Facebook-haastattelu 3.2.2017.

Mielenterveyden keskusliitto. Yksinäisyys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://mtkl.fi/tietoa-mielenterveydesta/aikuisille/yksinaisyys/> [viitattu 29.4.2017].

Mäkelä, K. 2013. Vanhus kotona omaishoidon turvin. Gerontologian pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40834/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201301291137.pdf?sequence=1> [viitattu 26.4.2017].

Nuortava, J. 2006. Lähdekritiikki Hyvä kirja. Toimittajat: Hiidenmaa P. & Jussila R. & Nissinen A. Suomen tietokirjailijat ry. 13 - 26.

Näslinndh-Ylipangar, A. 2005. Vanhuksen olemassaolon kokemuksen vahvistaminen yhteisössä. Teoksessa Noppari, E. ja Koistinen, P. Laatia vanhuistyöhön. Helsinki. Tammi. 147 - 160.

Orava, J. 2009. Living Lab -toiminta Suomessa. Javero Oy. Innovaatio ja osaaminen verkosto/ Seinäjoen teknologiakeskus Oy. Aluekeskusohjelman verkostojulkaisu 3/2009. Vaasa. Waasa Graphiecs. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/innovaatiopolitiikka/Living%20Lab/Documents/Living%20Lab%20-toiminta%20Suomessa%20-julkaisu.pdf> [viitattu 15.2.2017].

Palvelukeskus Linnunlaulu: Omavalvontasuunnitelma. Tekijän halussa.

Pesonen, S. & Tarvainen, J. 2003. Julkaisun tekeminen. 2. painos. Porvoo: WS Bockwell.

Peltomäki, P. 2014. Kotona asuvan ikäihmisen perheen hyvä vointi. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96167/978-951-44-9524-3.pdf?sequence=1> [viitattu 25.4.2017].

PHHYKY. Graafinen ohjeisto. Intranet.

Phsotey. 2006. Graafiset ohjeet. Intranet.

Pirhonen, J. 2012. Resursseista toimintamahdollisuuksiin. Tutkimus suomalaisen vanhustenhuollon oikeudenmukaisuudesta. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38400/URN%3ANBN%3Afi%3Aaju-201208282260.pdf?sequence=1> [viitattu 18.5.2017].

Pixabay.com. UKK. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pixabay.com/fi/service/faq/> [viitattu 4.4.2017].

Pyhtään Mäntyrinne ry. Mäntyrinne - hyvää elämää Mäntyrinteessä. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.esitteemme.fi/Pyhtaan_Mantyrinne/WebView/ [viitattu 23.3.2017].

Rikoslaki. 9.6.2000/531

Routasalo, P. & Pitkälä, K. 2015. Ikääntyvän henkilön yksinäisyys - haaste hoitotyölle. Teoksessa Noppari, E. ja Koistinen, P. Laatusuositus vanhustyöhön. Helsinki. Tammi. 19 - 35.

Räsänen, R. 2011. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu. Ympäri vuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto. Juvenes Print.

Sarahovi. 2016. Tervetuloa palvelutalo Sarahovin ryhmäkotiin!. Päivitetty 19.12.2016. Saatavissa: PDF-dokumentti. <http://sarahovi.fi/wordpress/wp-content/uploads/2014/01/TERVETULOA-PALVELUTALO-SARAHOVIN-RYHM%C3%84KOTIIN.pdf> [viitattu 19.1.2017].

Sastamalakoti. Tervetuloa Sastamalakotiin!. Saatavissa: <http://sastamalakoti.kotisivukone.com/1> [viitattu 15.2.2017].

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.

STM 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1 [15.5.2017].

THLa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Yhteiskehittäminen. päivitetty 26.4.2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku/yhteiskehittaminen> [viitattu 20.4.2017].

THLb. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kotona asumisen ratkaisuja. Päivitetty 17.11.2016. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/kotona-asumisen-ratkaisuja> [viitattu 26.4.2017].

Tilastokeskus. Lähdekritiikki. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.stat.fi/virsta/thaku/02/02/> [viitattu 24.4.2017].

Topo, P. 2015. Ikäinstituutti. Artikkelit Gerontologia -lehdessä 4/2015. Tukeeko fyysinen ympäristö ja teknologia muistisairasta ihmistä? 29. vuosikerta. 221 - 235.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden neuvottelukunta ETENE.

2012. Etene-julkaisuja 35. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<http://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9> [viitattu 28.4.2017].

Villa-Ensi. Ainutlaatuista palveluasumista Eirassa. Saatavissa:

<http://www.villaensi.fi/tiedostot/esite.pdf> [viitattu 23.3.2017].

Ylä-Outinen, T. 2012. Ikäihmisten arki. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja. PDF-

dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0974-9/urn_isbn_978-952-61-0974-9.pdf [viitattu 25.4.2017].

Ympäristöministeriö. 2013. Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma vuosille 2013 - 2017. Valtioneuvosto periaatepäätös 18.4.2013. PDF-dokumentti.

Saatavissa: fi-

[le:///Users/tarja/Downloads/ik%C3%A4ntyneiden%20asumisen%20kehitt%C3%A4misohjelma%20\(2\).pdf](file:///Users/tarja/Downloads/ik%C3%A4ntyneiden%20asumisen%20kehitt%C3%A4misohjelma%20(2).pdf) [16.5.2017].

LIITTEET

Liite 1. Kirje omaisneuvostolle 5.1.2017

Liite 2. Palautekysely asiakkaille

Liite 3. Palautekysely työryhmäläisille

Liite 3. Tervetuloa Linnunlauluun -opas

Tarja Pieviläinen
Geronomiopiskelija
Puh. 040 - 7666 056

5.1.2017

Palvelukeskus Linnunlaulun Omaisneuvosto

Hei teille kaikille!

Olen Tarja Pieviläinen, se Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun geronomiopiskelija, joka täällä Linnunlaulussa liikkui joulukuun geronomi Terhi Kukkosen kanssa. Toivottavasti muistatte. Valitettavasti olen nyt estynyt osallistumaan tämän päiväseen omaisneuvoston kokoukseen, kouluni vuoksi.

Harjoitteluni loppui jo, mutta sain ilokseni mahdollisuuden tehdä opinnäytetyönäni Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan asukkaaksi tuleville ja heidän omaisilleen. Oppaan tekeminen innostaa minua kovasti. Oppaan tulisi olla käyttäjälähtöinen, joten toivoisin siihen teidän kaikkien apua. Ajattelin, että kokoaisimme sellaisen niin sanonut ideoijajoukon, omaisista (4 - 5), hoitohenkilökunnasta (2) + geronomista ja asumispalveluiden esimies (1 - 2) sekä allekirjoittaneesta.

Ideojajoukko antaisi ensimmäisessä vaiheessa minulle ideoita ja omia näkemyksiään, mitä asioita oppaaseen tulisi tulla. Toisessa ja kolmannessa vaiheessa ideojajoukko antaisi palautetta siitä, kuinka olen pystynyt työstämään opasta saamieni ideoiden ja omien näkemysten perusteella. Mietin pitkään, ketä ideointijoukkoon tulisi mukaan ja päädyin ehdottamaan tällaista kokoonpanoa, Näin oppaaseen saadaan mahdollisimman laaja-alaisesti kaikki osapuolet mukaan. Omaisten lukumäärä on suurin, jotta Tervetuloa Linnunlauluun -oppaasta tulisi erityisesti omaisten tarpeita tyydyttävä tietopaketti.

Hoitohenkilökunnan edustajat toivon mukaan, koska heillä on tiedossa varmasti asioita, joita heiltä eniten kysytään. Geronomin ja palveluasumisen esimiesten osallistuminen taas antaa oppaaseen niin sanottua virallista ja ylistä tietoa Linnunlaulusta. Oma osuuteni ryhmässä on tuoda omaa gerontologista tietämystäni oppaaseen etsimällä teoriatietaoa asioista sekä esittää omia ehdotuksia sekä yrittää mahdollisesti rajata/koota/yhdistää ideoinnin tuottamia ajatuksia. Minä myös suunnittelen ja kirjoitan oppaan sellaiseen muotoon, että se voidaan laittaa Palvelukeskus Linnunlaulun kotisivuille.

Toivoisin, että saatte kasaan joukon omaisyhteistyön kehittämistä kiinnostuneita henkilöitä. Ideointijoukon ensimmäinen tapaaminen voisi olla heti kun saan tutkimusluvan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä, mahdollisesti ja toivottavasti jo helmikuussa. Asia on riippuvainen myös koulustani.

Mukavaa yhteistyötä odottaen
Tarja Pieviläinen



Hei

Olen geronomiopiskelija Tarja Pieviläinen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta.

Olette saaneet luettavaksenne muuton helpottamiseksi laaditun Tervetuloa Linnunlauluun -oppaan. Se on laadittu opinnäytetyönä yhteistyössä Linnunlaulun asukkaiden omaisten ja henkilökunnan kanssa. Oppaan tarkoitus on antaa tiivistetysti tietoa Linnunlaulusta, muuttoon liittyvistä asioista ja ryhmäkotien käytänteistä.

Opinnäytetyöhön liittyen teen kyselytutkimuksen oppaan varsinaisille käyttäjille selvittääkseni oppaan käytettävyyttä eli kuinka hyvin opas antaa tietoa sen lukijalle ja helpottaa näin muutttoa Linnunlauluun.

Kysely suoritetaan paperilomakkeella ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti niin, ettei kenenkään henkilöllisyys paljastu.

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

T. Tarja Pieviläinen

Tässä muutama kysymys oppaaseen liittyen. Vastausosion voitte jättää Linnunlaulun geronomille.

1. Olen tutustunut oppaan (rengasta/rastita sopivin vaihtoehto)
 - paperiversioon eli minulle tulostettuun vihkoseen
 - sähköiseen versioon Linnunlaulun internet-blogissa:
<http://palvelukeskuslinnunlaulu.blogspot.fi/>
2. Mielestäni oppaan ulkoasu oli...

3. Sain oppaasta tarvitsemiani tietoja. (rengasta/rastita sopivin vaihtoehto)
 - kyllä
 - en
4. Olisin kaivannut oppaaseen lisätietoa seuraavista asioista:

5. Vapaat kommentit (voi tarvittaessa jatkaa paperin kääntöpuolelle):

Living Lab -menetelmän käyttö Tervetuloa linnunlauluun -oppaan laadinnassa

Oppaan laadinnassa on käytetty sovelletusti Living Lab -menetelmää, jossa suunniteltavan oppaan varsinaiset käyttäjät osallistuvat oppaan laadintaan yhdessä palvelua tarjoavan tahon ja opiskelijan kanssa.

Tässä kyselyssä halutaan selvittää mielipiteitäsi ryhmätyöskentelystä. Vastauksia käytetään opinnäyte-työssä arvioitaessa Living Lab -menetelmän soveltuvuutta oppaan laadintaan. Vastaaminen tapahtuu anonyymisti.

Kysely sulkeutuu 1.5.2017.

1. Olen... *

- omainen
- henkilökuntaa

2. Mielestäni työskentelymalli sopi oppaan laatimiseen hyvin.

työskentelymalli = kolmikanta (omaiset, henkilökunta ja opiskelija) + ryhmätapaamiset + sähköpostiviestein tapahtunut kommentointi

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

3. Työryhmän koko oli mielestäni sopiva.

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

4. Ryhmään osallistuneiden tietämys asioista oli monipuolista ja riittävää.

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

5. Sain tuotua omat mielipiteitteni esiin ja ne huomioitiin riittävästi.

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

6. Opiskelijan tiedottaminen ryhmän tavoitteista, toiminnasta ja työn etenemisestä oli riittävä.

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

7. Opiskelijan ryhmänohjaustaito oli riittävä.

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

8. Vapaa sana yhteistyön tekemisestä: risuja ja ruusuja / toiveita ja odotuksia / mietteitä ja mielenliikkeitä**9. Olisin jatkossakin halukas työskentelemään vastaavanlaisissa työryhmissä.**

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- en osaa sanoa
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

Tervetuloa Linnunlauluun



Sisällysluettelo

TERVETULOA	3
PALVELUKESKUS LINNUNLAULU	4
RYHMÄKODIT LINNUNLAULUSSA	6
MUUTON MUISTILISTA	7
HUONEESTA KOTI	8
• Hyvä tuoda mukana / hankkia aika ajoin	9
LINNUNLAULUN AKTIIVINEN ARKI	10
HOITOA JA HOIVAA	12
• Maksut	12
• Terveysten ja sairaanhoito	13
• Lääkehoito	13
• Ruokailu	14
• Hygienian hoito	15
• Pyykkihuolto	15
TOIVEITA JA PÄÄTÖKSIÄ	16
• Hoitotahto ja elämänlaatutestamentti	16
• Edunvalvontavaltuus	16
• DNR-päätös	17
• Saattohoito	17
YKSILÖNÄ YHTEISÖSSÄ LINNUNLAULUSSA	18
OMAISSYHTEISTYÖ	18
YHTEYSTIETOJA	19



TERVETULOA

Hei,

Te tai läheisenne olette saaneet / on saanut tehostetun palveluasumispaikan täältä Palvelukeskus Linnunlaulun ryhmäkodista. Olette lämpimästi tervetulleita!

Muuttoon liittyy paljon tunteita ja meille Linnunlaululaisille on tärkeää, että koette kodiksi asettumisen Linnunlauluun mahdollisimman vaivattomaksi.

Tämän oppaan tarkoitus on kertoa lyhyesti Linnunlaulusta, muuttoon liittyvistä asioista sekä avata ryhmäkotien käytänteitä. Oppaassa olevat asiat on jo mahdollisesti teille kerrottu, jolloin opas toimii muistin tukena ja voitte tarvittaessa tarkistaa tästä mieleen tulevia asioita. Mieltä askarruttavissa asioissa voitte aina keskustella henkilökunnan kanssa.

Toivomme, että koette Linnunlaulun kodiksenne ja löydätte paikkanne osana moninaista yhteisöämme.

Tämä opas on tehty opinnäytetyönä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa keväällä 2017 yhteistyössä Linnunlaulun asukkaiden omaisten, hoitajien ja geronomin kanssa. Oppaan tekijä on geronomiopiskelija Tarja Pieviläinen.



PALVELUKESKUS LINNUNLAULU

Vuonna 2012 valmistunut Palvelukeskus Linnunlaulu on osa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää. Se tarjoaa tehostettua palveluasumista ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa tarvitseville ikäihmisille sekä kuntouttavaa hoidon arviointia ja päivätoimintaa kotona asuville ikäihmisille. Linnunlaulun viidessä ryhmäkodissa on yhteensä kahdeksankymmentä asukaspaikkaa.

Asukkaiden arjen sujumisen onnistumisesta huolehtii moniammatillinen henkilökunta. Linnunlaulun toiminnasta vastaavat palveluasumisen esimiehet.

Geronomi toimii asukkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi yhteistyössä omaisten, vapaaehtoisten ja muiden tahojen kanssa sekä osallistuu myös päivittäiseen hoitotyöhön.

Moniammatillinen hoitohenkilökunta huolehtii asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisesta arjessa. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka tiedottaa työyhteisöä hoito- ja palvelusuunnitelman muutoksista ja huolehtii päivittäisten hoitotarvikkeiden hankinnasta yhdessä omaisten kanssa.

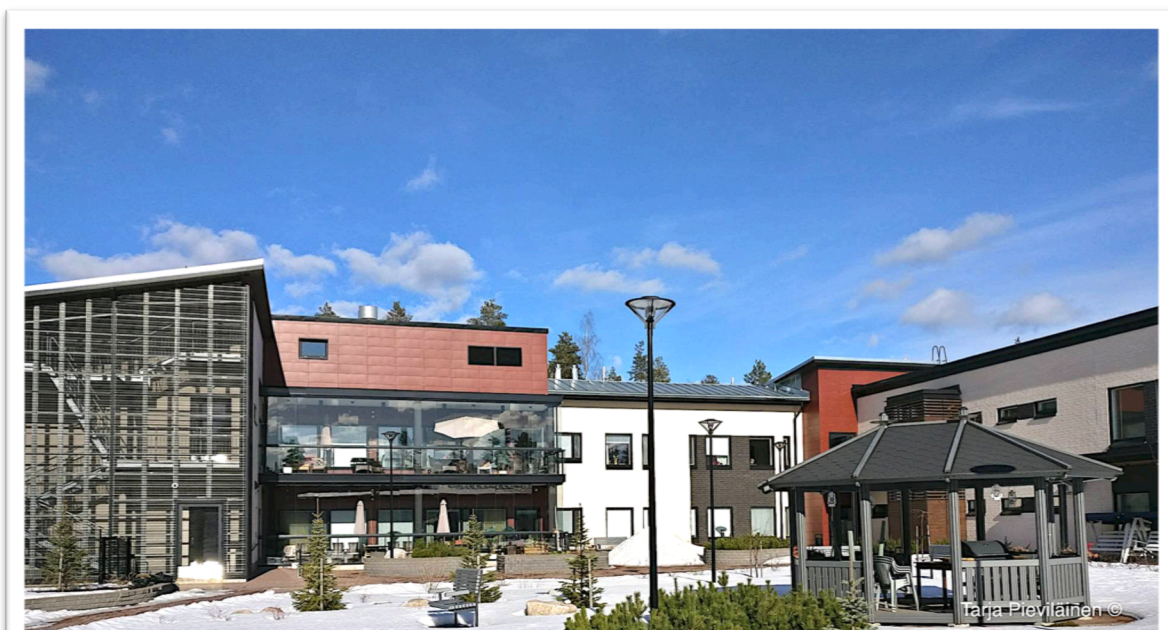
Fysioterapeutti tekee asukkaille kuntoarviot, laatii toimintakykyä tukevat kunto-ohjeet sekä ohjaa asukkaille liikuntaa yksilöllisesti ja ryhmissä. Hän huolehtii myös asukkaiden apuvälineistä ja opastaa niiden käytössä asukasta ja henkilökuntaa. Omaiset saavat ohjausta sitä halutessaan.

Kotien ja yleisten tilojen siisteydestä vastaavat laitoshuoltajat. Linnunlaulun kunnossapidosta ja tavarankuljetuksista huolehtii kiinteistöhuolto.

Opiskelijat ja työllistetyt suorittavat eri pituisia jaksoja Linnunlaulussa avustaen asukkaita heidän arjessaan.

Linnunlaulussa on erilaisia tiloja asukkaiden ja heidän omaistensa käytössä. Aistihuoneessa voi istahtaa hetkeksi rentoutumaan, kuntosalilla tai kesäaikaan ulkotasapainoradalla asukas voi käydä kohottamassa kuntoaan yksin, ryhmässä tai omaistensa kanssa. Kokoustiloissa voi järjestää vaikkapa syntymäpäiväjuhlat tuttaville. Alakerran isossa ruokasalissa ja sisäpihalla järjestetään linnunlaulaisten yhteiset juhlat ja tapahtumat, joista moniin tilaisuuksiin myös omaisilla ja ulkopuolisilla on mahdollisuus osallistua. Tilojen yksityiskäytön varauksista huolehtivat Linnunlaulun esimiehet.

Esimiehet esittelevät taloa uudelle asukkaalle ja hänen omaisilleen heidän sitä halutessaan. Esittelyssä asukas saa hyvän käsityksen millaiseen taloon hän on muuttanut/muuttamassa.



RYHMÄKODIT LINNUNLAULUSSA

Palvelukeskus Linnunlaulussa on viisi ryhmäkotia. **Kangasvuokossa ja Kissankellosa** muistisairaiden erityistarpeet otetaan huomioon. Ryhmäkotien pääovet ovat lukossa asukkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Asukkaiden huoneissa turvallisuutta seurataan Elsi-turvalattian avulla, joka aistii asukkaan liikkeitä ja hälyttää tarvittaessa hoitajan paikalle. Tämän vuoksi lattioille ei voi tuoda mattoja.

Satakielen ja Sinisiiven

asukkaat ovat ympärivuorokautista huolenpitoa tarvitsevia, mutta valvonnan tarve on vähäisempää. Ovet ovat auki päiväaikaan ja asukkaiden turvallisuutta ja elintointoja seuraa Vivago CARE -kello. Se oppii tunnistamaan käyttäjänsä vuorokausirytmien ja poikkeustilanteissa hälyyttää hoitajan paikalle. Rannekkeella asukas voi myös kutsua hoitajan paikalle.

Metsäpolku on toimintakyvyn arviointia ja kuntoutusta tekevä ryhmäkoti kotona asuville ikäihmisille. Tämän ryhmäkodin ovi aina lukossa asiakkaiden toimintakyvyn vaihtelevuuden vuoksi. Metsäpolussa ovat käytössä myös Vivago CARE -kellot.

Linnunlaulun pääovet ovat auki joka päivä klo 8 - 16. Muina aikoina käytetään ovisummeria, jonka käyttöön ohjeet löytyvät ulko-oven vierestä.

Linnunlaulussa on laadittu lakisääteinen omavalvontasuunnitelma, joka ohjeistaa Linnunlaulun arjen käytänteitä. Jokaisessa ryhmäkodissa on kopio omavalvontasuunnitelmasta ja se on kaikkien luettavissa.

MUUTON MUISTILISTA

MUUTTOILMOITUS POSTIIN JA MAISTRAATILLE

- verkkopalvelua käytettäessä osoite on www.muuttoilmoitus.fi
- Linnunlaulun osoite on Toritie 10, 15550 Nastola
- muuttoilmoitukset muille tarvittaville tahoille sekä entiseen asuntoon liittyvien sopimusten lopettaminen

VUOKRA- JA PALVELUSOPIMUS Linnunlaulun kanssa

- geronomi huolehtii

ELÄKETTÄSAAVAN HOITOTUKIANOMUS

- geronomi huolehtii

ASUMISTUKIHAKEMUS

- geronomi auttaa tarvittaessa

KULJETUSTUKIHAKEMUS

- geronomi huolehtii

APTEEKKISOPIMUKSET

- henkilökunta huolehtii

HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

- Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan ja omaisten kanssa hoidon tarve, tavoitteet ja keinot tavoitteisiin pääsemiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää kuntoutussuunnitelman.
- Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään hoitoneuvottelussa, jossa läsnä ovat asukas, omainen, geronomi (1. kerralla), omahoitaja, sairaanhoitaja (ja esimies).
- Ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan muuton jälkeen, viimeistään kahden viikon kuluttua ja se päivitetään tarvittaessa - vähintään puolivuositain.
- Asukkaan toimintakykyä arvioidaan koko ajan ja palvelutarpeen pysyvästi muututtua hänelle mahdollistetaan muutto toimintakykyä vastaavaan asumispaikkaan.

LINNUNLAULUN MAKSUJEN LASKUTUSOSOITE

- Omainen huolehtii oikean osoitteen PHHYKY:n laskuttajalle.

HUONEESTA KOTI

Kun asukas muuttaa Linnunlauluun, hän saa käyttöönsä oman 20 m²:n asuinhuoneen (pariskunnille varatut huoneet ovat 25 m²), jonka yhteydessä on oma wc- / peseytymistila.

Huoneen perusvarusteluun kuuluu

- sähkökäyttöinen hoivavuode
- paloturvalliset verhot
- kattovalaisin
- kaappitilaa omien tavaroiden säilytykseen.
 - erillisiä varastotiloja ei ole

Hoitopalvelumaksuun kuuluu

- wc-paperit, pesulaput
- liinavaatteet

Huoneesta kodin tekee asukkaan mukanaan tuomat, itselle tärkeät huonekalut ja tavarat. Huoneeseen voi tuoda mm. lipaston, pienen pöydän, nojatuolin, pöytälampun, pöytäliinan, valokuvia, tauluja, TV:n, radion, kirjoja, lehtiä, kukkamaljakoita jne.

Huonekaluja ja tavaroita tuodessa kannattaa kuitenkin huomioida se, että huoneessa mahtuu liikkumaan ja tekemään hoitotyötä, sekä käyttämään tarvittavia apuvälineitä, joiden käyttöä matot saattavat haitata. Matot saattavat olla myös turvallisuusriski asukkaalle. Huoneen viihtyvyyttä voi lisätä huonekasveilla. Tuodun irtaimiston ja huonekasvien kunnossapidosta ja hoidosta huolehtivat asukas tai omaiset.

Sähkölaitteiden toimivuus tulee varmistaa, etteivät ne aiheuta paloturvallisuusriskiä.

Kynttilöiden ja tulitikkujen pitäminen asukashuoneissa on kielletty.

Linnunlauluun on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma.

Asukkaan on hyvä tuoda mukana / hankkia aika ajoin:

- nimikoidut vaatteet
 - sisä- ja ulkovaatteet sekä vaatteet eri vuodenajoille
 - nimikointi etu- ja sukunimellä
 - nimikoinnin tarkastus aika ajoin
- kengät, myös **sisäkengät**, tossut tms.
 - varmista vaatteiden ja jalkineiden oikea koko ja turvallisuus - jalkineissa liukumattomat pohjat
- 2 peittoa ja 2 tyynyä
- sängyn päiväpeite
- nimikoitu pyykkipussi sukkapyykkiä varten
- kaikki henkilökohtaiset hygienia-tarvikkeet
 - pesuaineet, kammat, harjat, partakone, hammas-harja ja -tahna, nenäliinat, yms.
- kylpy-, kasvo- ja käsipyyheliinat
- nimikoidut apuvälineet (huom. silmälasit)
- 2 lääkedosettia
- lääkkeet, ihorasvat, silmätipat, mittarit ym.
- Kela-kortti
- lompakko, jossa käyttörahaa noin 50 - 100 €, esim. jalkahoitoa varten sekä vihko kulujen seurantaan
 - Lompakko säilytetään toimistossa lukollisessa paikassa.
 - Huoneessa olevasta omaisuudesta asukas vastaa itse. Irtaimistolle voi ottaa halutessaan omakustanteisen vakuutuksen.
- muut henkilökohtaiset tavarat esim. matkapuhelin

Asiakkuuden päättyessä huoneen sisustuksen purku ja asukkaan tavaroiden poistaminen tapahtuu omaisten toimesta. Asukkaan kaikki henkilökohtainen omaisuus luovutetaan omaisille, lukuun ottamatta reseptilääkkeitä, jotka menevät lääkehävitykseen. Henkilökunta huolehtii asukkaan apuvälineiden palauttamisesta.

LINNUNLAULUN AKTIIVINEN ARKI

Läheiset ja ystävät kuuluvat olennaisena osana asukkaiden elämään myös Linnunlaulussa ja pienlemmikkieläimet ovat odotettuja vieraita ryhmäkodeissa. Erillisiä vierailuaikoja ei ole, joten vieraat ovat tervetulleita milloin asukkaalle sopii. Läheisen kanssa tehdyt ulkoilukäynnit piristävät asukkaan arkea ja ovat hyvä tilaisuus kahdenkeskiseen aikaan. Vierailija voi osallistua myös ruokailussa avustamiseen sekä liikunta- ja muihin tuokioihin. Läheiset voivat myös yöpyä asukkaan luona. Huoneeseen tuodaan toinen sänky ja yöpyjän ruokajärjestelyistä voi sopia Linnunlaulun hoitajien kanssa. Ala-aulassa on kahviautomaatti, josta kahvia voi ostaa milloin tahansa.

Omaiset ovat erittäin tervetulleita osallistumaan kaikkiin talon sisäisiin tapahtumiin, kuten bingoon, konsertteihin jne. Kuukausi- ja viikko-ohjelmat ovat nähtävillä Linnunlaulun ilmoitustauluilla ja internet-blogissa osoitteessa:

<http://palvelukeskuslinnunlaulu.blogspot.fi/>

Blogista voi seurata muutenkin Linnunlaulun asukkaiden elämää ja tapahtumia, joita Linnunlaulussa on järjestetty. Linnunlaulussa asukkaiden käytössä on tabletti eli taulutietokone, jonka kautta asukkaat voivat olla live-yhteydessä kauempanakin asuvien läheistensä kanssa. Henkilökunta auttaa tabletin käyttöön liittyvissä asioissa.

Linnunlaulu on asukkaan koti ja kotona elämiseen kuuluvat myös vierailut kodin ulkopuolelle (esim. kyläkäynnit ja sairaalakäynnit). Vierailuista on kuitenkin hyvä sopia hoitajien kanssa, jotta asukasta osataan tarvittaessa valmistella vierailua varten. Linnunlaulun ulkopuolisten vierailujen aikana vastuu on vierailun järjestäjällä esim. omaisella, joka myös järjestää kuljetukset ja tarvittaessa saattajan.

Fyysistä kuntoa ja mieltä virkistävät myös fysioterapeutin järjestämät liikunnalliset aktiviteetit. Fysioterapeutilla on viikoittain jokaisessa ryhmäkodissa ja kuntosalilla erilaisia liikuntatuokioita, joissa asukkaita kannustetaan osallistumaan erilaisiin fyysistä toimintakykyä ylläpitäviin peleihin ja liikuntatuokioihin.

Erilaiset apuvälineet helpottavat asukaan elämää. Apuvälineiden tarpeesta ja hankinnasta voi keskustella fysioterapeutin kanssa. Rollaattorit, pyörätuolit, nosturit, tukivyöt yms. tulevat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän varastosta lainaan, josta tehdään sopimus asukaan kanssa. Asukaan itse hankittavia apuvälineitä ovat mm. silmälasit ja suurennuslasit. Ruokailua helpottava apuvälineitä on Linnunlaulun ryhmäkodeissa.

Linnunlaulussa on saatavilla myös ns. hyvinvointipalveluita, kuten kampaajan ja jalkahoitajan palveluita. Nämä palvelut ovat maksullisia ja niitä voi varata hoitajilta. Maksu tapahtuu joko käteisellä tai laskulla. Asukas voi myös tilata omakustanteisia, talon ulkopuolisia palveluita (esim. oma luottokampaaja, fysioterapeutti tai hieroja).

Linnunlaulun aktiiviseen arkeen kuuluvat olennaisena osana vapaaehtoiset, jotka järjestävät erilaista toimintaa kuten esim. musiikki- ja lauluhetkiä, ulkoilutusta ja ystävävierailuja.

HOITOA JA HOIVAA

Maksut

Tehostetun palveluasumisen kokonaismaksu muodostuu

- Vuokrasta
 - sisältää vesimaksun
- Sähkömaksusta
- Peruspalvelumaksusta
 - sisältää turvapalvelun, pyykkihuollon, liinavaatteet, peseytymisavun ja talossa tapahtuvan viri-
ketoiminnan
- Ateriamaksusta
 - sisältää kaikki päivän ateriat: aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan
- Hoivan palvelumaksusta



Terveyden ja sairaanhoito

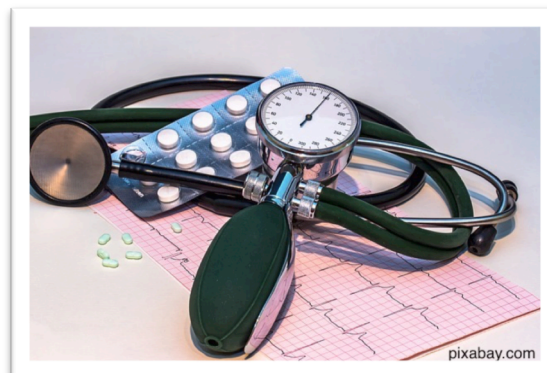
Linnunlaulun asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja nimetty vastuulääkäri käy kerran viikossa Linnunlaulussa. Lääkäri ohjeistaa terveydentilaan liittyvät tutkimukset ja seurannat, joita henkilökunta toteuttaa. Terveydentilaan liittyvät asiat kirjataan potilasjärjestelmä Efficaan.

Kiireellisissä sairaustapauksissa asukas lähetetään ambulanssilla päivystykseen Akuutti 24:ään. Omaisille ilmoitetaan asukkaan tilasta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sovitulla tavalla. Sairaalasta asukas tuodaan toipumaan suoraan takaisin Linnunlauluun omaan ryhmäkotiin, ellei jatkoahoito vaadi lisähapen antoa.

Lääkehoito

Lääkehoito Linnunlaulussa perustuu lakisääteiseen esimiesten ja sairaanhoitajien laatimaan ja päivittämään lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito -ohjeistusta ja johtava ylilääkäri hyväksyy yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman sekä vastaa asukkaiden lääkehoidosta.

Linnunlaulun yhteistyöapteekki on Nastolan Avainapteekki, josta pääsääntöisesti kaikki lääkkeet tulevat annosjake-lupusseissa. Kaikki lääkkeet säilytetään lääkkeille varatuissa lukollisissa tiloissa, josta hoitajat antavat ne lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Linnunlaulussa ei ole yhteisiä lääkevarastoja, joista asukkaat voisivat saada esim. flunssatai särkylääkettä.



Ruokailu

Ruokailut tapahtuvat pääsääntöisesti ryhmäkodeissa. Linnunlaulun lounaat ja päivälliset suunnitellaan ja valmistetaan Nastolan terveysaseman keittiössä, josta ne kuljetetaan Linnunlaulun jakelukeittiöön ja sieltä edelleen ryhmäkoteihin. Ryhmäkotien hoitajat valmistavat aamupalat, päiväkahvit ja iltapalat asukkaille paikan päällä. Ruoanvalmistuksessa ja tarjoilussa otetaan huomioon erikoisruokavaliot ja ruokailuun liittyvät erityistarpeet ja toiveet.

Ruokailuajat:

aamiainen	7.30 - 10.00
lounas	11.30 - 13.00
päiväkahvi	14.30 - 15.00
päivällinen	16.30 - 17.30
iltapala	19.00 - 21.00



Eri ryhmäkotien ateria-ajoissa saattaa olla poikkeuksia, sillä asukkaiden toiveita pyritään kuuntelemaan.

Asukkaalla voi olla pienessä määrin omia ruokia (esim. jäätelöä, hedelmiä jne.) säilytettävänä keittiössä ja hän voi myös tuoda oman jääkaapin huoneeseensa.

Jos asukas tarvitsee ruokalappuja, hoitajat voivat tilata niitä asukkaalle henkilökohtaiseen käyttöön, jolloin ruokalaput veloitetaan asukkaalta erikseen.



Hygienian hoito

Asukkaiden päivittäisestä hygieniasta huolehditaan aamusiistytymisen yhteydessä. Jos asukas tarvitsee inkontinenssisuojia, määritellään asukkaan tarpeita vastaava tuote ja niiden oletettu kulutus. Hoitajat huolehtivat ilmaisten inkontinenssisuojien saamiseksi tarvittavan lääkärinlausunnon hankinnasta ja tilaavat suojat suoraan Linnunlauluun. Asukas saattaa tarvita hygienian hoidossa vuoteensuojia ja pesuvoidetta, joiden tilaamisen hoitajat myös huolehtivat. Nämä asukas maksaa erikseen.

Jokainen asukas pääsee kerran viikossa avustetusti suihkuun tai saunaan. Viikkopesu sijoittuu yleensä aamupäivälle, jolloin talossa on saunottaja paikalla. Pesupäivä saattaa vaihdella asukkaan toimintakyvyn ja päiväohjelman mukaan. Omainen voi saunoa yhdessä asukkaan kanssa niin halutessaan.



Pyykkihuolto

Liinavaatteet pestään keskuspesulassa ja muun pyykin hoitajat pesevät Linnunlaulussa. Asukkaan henkilökohtaiset vaatteet tulee olla selvästi nimikoitu etu- ja sukunimellä sekaannusten välttämiseksi ja ne tulisi voida pestä vähintään 40 C°:ssa, mielellään 60 C°:ssa. Erikoisempien tekstiilien pesuista huolehtivat omaiset.



TOIVEITA JA PÄÄTÖKSIÄ

Hoitotahto ja elämänlaatutestamentti

Asukas voi vaikuttaa tulevaan hoitoonsa tekemällä hoitotahdon. Hoitotahto ei ole sama kuin hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoitotahdolla ihminen ilmaisee halunsa hoitonsa suhteen tilanteissa, joissa hän ei itse kykene tahtaan ilmaisemaan. Hoitotahto kannattaa tehdä kirjallisesti ja toimittaa terveydenhuoltoon (Päijät-Hämeen keskussairaalaan) ja mahdollisuuksien mukaan kirjoittaa myös Kanta.fi -palvelun omakantaan. Hoitotahdon kirjoittamiseen voi käyttää internetistä valmiina saatavia hoitotahtolomakkeita.

Elämänlaatutestamentilla ihminen voi ilmaista isommat ja pienemmät arkiset asiat, joilla on merkitystä hänelle itselleen ja jotka hän toivoo otettavan huomioon hoidossaan. Valmis elämänlaatutestamenttilomake löytyy myös internetistä ja sen voi myös toimittaa terveydenhuoltoon (Päijät-Hämeen keskussairaalaan) ja liittää mahdollisuuksien mukaan Omakantaan.

Edunvalvonta valtuutus

Edunvalvontavaltuutus on valtakirja, jolla jokainen voi valtuuttaa haluamansa henkilön hoitamaan asioitaan, jos on itse siihen kykenemätön. Valtakirjassa määritellään asiat, joita valtuutus koskee. Se kannattaa antaa valtuutetulle säilytettäväksi, jotta hän voi valtuuttajan tullessa kykenemättömäksi hoitamaan asioitaan hankkia lääkärin lausunnon ja pyytää maistraattia vahvistamaan valtakirjan. Tämän tekeminen helpottaa omaisen toimimista läheisensä edun mukaisesti.



DNR-päätös

Henkilölle, jonka perussairaudet ovat vaikeita eikä jäljellä olevia voimavaroja ole paljon, voi lääkäri tehdä DNR-päätöksen (do not resuscitate = älkää elvyttäkö). Tämä tarkoittaa pidättäytymistä painelu-puhalluselvytyksestä, kun henkilö löydetään elottomana. Ennen päätöstä asiasta tulee keskustella riittävästi asukkaan tai tämän ollessa kykenemätön hänen omaisensa tai edustajan kanssa. DNR-päätös kirjataan potilastietojärjestelmä Efficaan sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. DNR-päätös on yksikkökohtainen, joten se tulee viipymättä vahvistaa siirryttäessä hoitoon johonkin toiseen yksikköön.



Saattohoito

Saattohoito on aktiivista hoitoa kuolevan hyvän elämänlaadun ylläpitämiseksi. Siihen siirrytään kun kuolemaan oletetaan olevan aikaa vain päiviä tai viikkoja. Saattohoidon tarkoitus on antaa kuolevalle ja hänen läheisilleen aikaa valmistautua kuolemaan. Saattohoitopäätöstä edeltää lääkärin keskustelut asukkaan ja/tai hänen omaisensa tai edustajansa kanssa. Saattohoitopäätös sisältää DNR-päätöksen. Saattohoitopäätös kirjataan potilastietojärjestelmä Efficaan. Linnunlaulussa asukkaan saattohoidossa toteutetaan hänen toiveitaan, jotka on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asukasta pystytään hoitamaan loppuun asti ellei hän tarvitse lisähappea. Omaisten osallistuminen saattohoitoon on erittäin toivottavaa ja heillä on mahdollisuus yöpyä asukkaan huoneessa niin halutessaan. Järjestelyistä voi sopia hoitohenkilökunnan kanssa.

YKSILÖNÄ YHTEISÖSSÄ

Linnunlaulun ryhmäkodeissa asukkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen omassa huoneessaan. Asunto on asukkaan omaa tilaa ja päiväsaikaan hoitajat koputtavat aina ennen sisään astumista. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytössä vapaasti ja niihin asukas ja omaiset voi tulla toisten seuraan vaihtamaan kuulumisia.

Asukkaat ja omaiset saattavat joskus keskustella hyvinkin henkilökohtaisista asioista. Hoitajat eivät näihin keskusteluihin saa ottaa kantaa eivätkä he myöskään kerro vierailijoille asukkaan asioista. Jos omainen haluaa keskustella asukkaan asioista esim. omahoitajan kanssa, hänen kannattaa varata etukäteen hoitajalta yksityinen keskusteluhetki. Se on paras ajoittaa aamu- ja iltatoimien sekä ruokailuaikojen ulkopuolelle, jolloin asukkaiden avuntarve on vähäisempää. Omahoitajalle voi laittaa myös sähköpostia, mutta kiireelliset asiat hoituvat jouhevimmmin puhelimitse.

OMAI SYHTEISTYÖ LINNUNLAULUSSA

Vuonna 2016 perustettu omaisneuvosto on omaisten oma vaikutuskanava. Omaisneuvoston kokouksiin osallistuvat omaisten lisäksi ryhmäkotien esimiehet ja geronomi. Omaisneuvosto kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja siellä käsitellään Linnunlaulun toimintaa, mietitään tulevia tapahtumia ja keskustellaan asioista vapaamuotoisesti. Omaisneuvostolla on aktiivinen rooli Linnunlaulun kehittämisessä ja erilaisissa tapahtumissa.

Omaisille järjestetään omaisteniltoja, joissa käsitellään yleisellä tasolla Linnunlaulun toimintaa ja asukkaiden elämää. Omaisilloissa omaiset saavat myös vertaistukea toisiltaan.

YHTEYSTIETOJA

Kangasvuokko

hoitajat: 044 729 7687 / 044 729 7693 (yöllä)
sairaanhoitajat: 044 729 7727

Kissankello

hoitajat: 044 729 7690 / 044 729 7693 (yöllä)
sairaanhoitajat: 044 729 7672

Satakieli

hoitajat: 044 729 7719 / 044 729 7722 (yöllä)
sairaanhoitajat: 044 440 6604

Sinisiipi

hoitajat: 044 729 7723 / 044 729 7722 (yöllä)
sairaanhoitajat: 044 729 7695

Metsäpolku

hoitajat: 044 729 7715 / 044 729 7718 (yöllä)
sairaanhoitajat: 044 729 7683

Palveluasumisen esimiehet

_____ 040 544 6575
• Kangasvuokko ja Kissankello

_____ 044 440 6586
• Satakieli, Sinisiipi ja Metsäpolku

Geronomi

_____ 044 729 7699

Henkilökunnan sähköposti:
etunimi.sukunimi(a)phhyky.fi

Asukkaan omahoitaja:

Varahoitaja:

Puhelinnumero:



PÄIJÄT-HÄMEEN
hyvinvointikuntayhtymä