

Satu Mehtonen

PÄIVÄPAIKKA MARIAN  
ASIAKKAAT  
PÄIVÄKUNTOUTUKSEN LAATUA  
KEHITTÄMÄSSÄ

Opinnäytetyö  
sosionomi amk


Marraskuu 2012




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä</p> <p style="text-align: center;">6.11.2012</p>		
<p>Tekijä(t) Satu Mehtonen</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen sosionomi amk</p>		
<p>Nimeke Päiväpaikka Marian asiakkaat päivä kuntoutuksen laatua kehittämässä</p>			
<p><b>Tiivistelmä</b> Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on valjastaa asiakkaiden näkemykset Päiväpaikka Marian toiminnasta kehittämistyön välineiksi sekä saada asiakkaiden ääni kuuluviin palvelua kehitettäessä. Työn tarkoituksena on myös saada tietoa BIKVA-arvioinnista ja käynnistää työyhteisössä työn kehittäminen ja laadun arviointi BIKVA-arviointimenetelmän avulla. Työn tarkoituksena on myös lisätä tietoa Päiväpaikka Marian henkilökunnalle Stakesin laatupelistä.</p> <p>Päiväpaikka Maria on perustettu vuonna 2001 tukemaan muistisairaita ja heidän läheisiään. Päiväkuntoustoiminnan keskeinen tehtävä on tukea muistisairaana kotona asumista mahdollisimman pitkään. Muistisairaana läheisten tukeminen ja heidän kanssaan tehtävä yhteistyö on myös keskeinen osa päiväkuntoutusta. Päiväpaikka Maria tarjoaa kumppanuutta, ryhmäkuntoutusta, muistikuntoutusta, toiminnallisia ryhmiä ja virkistystoimintaa. Kuntoutusta toteutetaan yksilö- ja ryhmäharjoitteissa. Päiväpaikka Mariassa toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa, ottamalla huomioon asiakkaiden toiveet, mieltymykset ja voimavarat.</p> <p>Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin Stakes'in Laatupeliä asiakkaiden näkemysten kartoittamiseksi. Pelin kysymysten pohjana käytettiin Päiväpaikka Marian laatukriteereitä. Haastatteluhetket toteutettiin pienryhmissä Laatupelin avulla. Opinnäytetyössä kartoitettiin asiakkaiden näkemyksiä, joita asiakkaat pitävät tärkeänä toteutettaessa ja kehitettäessä Päiväpaikka Marian päiväkuntoutusta. Tutkimuksen tuloksena muodostui asiakkailta saadut kehittämissuhteet Päiväpaikka Marian päiväkuntoutuksen laadun kehittämiseksi.</p>			
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b> päivätoiminta, kuntoutus, laatu, laatutyö, arviointi, muistisairaudet</p>			
<p><b>Sivumäärä</b> 67 s. + liit. 7 s.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Kieli</b> Suomi</td> <td style="width: 33%;"><b>URN</b></td> </tr> </table>	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>
<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>		
<p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p>			
<p>Ohjaavan opettajan nimi Johanna Hirvonen</p>	<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry</p>		

## DESCRIPTION

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences	<b>Date of the bachelor's thesis</b>  6.11.2012	
<b>Author(s)</b> Satu Mehtonen	<b>Degree programme and option</b>	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Customers of Päiväpaikka Maria developing quality of the day rehabilitation		
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this thesis was to get customers' views on the activities in Päiväpaikka Maria as development tools and also to get their voices heard in service development. Intention of this work is also to gather information on BIKVA-evaluation and in a work community to begin occupational development and quality assessment with BIKVA-evaluation methods. The purpose is also to increase Päiväpaikka Maria staffs knowledge about game called "Quality game" provided by The National Institute for Health called Stakes.</p> <p>Päiväpaikka Maria was founded in 2001 to support people with memory disorders and their families. The key duty of day rehabilitation is to provide support in independent living as long as possible. Working together and supporting customers' family are also in essential roles in the day rehabilitation. Päiväpaikka Maria offers partnership, group rehabilitation, memory rehabilitation, activity groups and recreational activities. Rehabilitation is carried out both in individual and group exercises. In Päiväpaikka Maria activities are planned together with customers by taking into account the customers desires, preferences and capabilities.</p> <p>The study was carried out with the Stakes Quality game to identify customers views. Päiväpaikka Marias quality criteria were used for the basis of the game questions. Interview moments were carried out in small groups using the quality game. This thesis mapped customers perceptions that they regonized important when operating and developing Päiväpaikka Marias day rehabilitation. The result of the study was customers' development proposals to improve the quality of day rehabilitation in Päiväpaikka Maria.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> daycare, rehabilitation, quality, quality work, evalution, memory disorders		
<b>Pages</b> 67 s. + liit. 7 s.	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Johanna Hirvonen	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JÄRJESTÖT PALVELUNTUOTTAJINA .....	3
2.1	Monipuolinen järjestökenttä .....	3
2.2	Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry .....	4
3	MUISTISAIRAIDEN KUNTOUTTAVA PÄIVÄTOIMINTA .....	5
3.1	Kuntouttava päivätoiminta.....	5
3.2	Päiväpaikka Maria .....	8
4	ELÄMÄÄ MUISTISAIRAUDEN KANSSA .....	10
4.1	Harmaata massaa vai persoonallisia yksilöitä?.....	10
4.2	Elämä ei pääty muistisairauden diagnoosiin.....	13
5	LAATUTYÖSKENTELEY .....	15
5.1	Laadun määrittely .....	15
5.2	Asiakaslähtöisyys .....	16
5.3	Asiakkaan tilanteen tunnistaminen palvelujen perustana .....	16
5.4	Laatutyöskentely .....	18
6	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS .....	19
6.1	Opinnäytetyön tausta .....	19
6.2	Opinnäytetyön tarkoitus.....	22
7	OPINNÄYTETYÖN KULKU .....	23
7.1	Opinnäytetyön metodologiset valinnat .....	23
7.1.1	Bikva-arviointimenetelmä pähkinänkuoressa.....	25
7.1.2	STAKESIN Laatupeli .....	26
7.2	Haastateltavien taustatiedot .....	26
7.3	Pelin kulku .....	28
7.4	Aineiston purkaminen ja analysointi .....	28
8	ASIAKKAIDEN ARVIOINTI PÄIVÄPAIKKA MARIAN TOIMINNASTA .....	29
8.1	Henkilökunta.....	29
8.2	Päiväpaikka Marian kodikkuus ja siisteys .....	33

8.3	Turvallisuus .....	35
8.4	Tulo- ja kotinlähtötilanne päiväpaikka Marissa .....	37
8.5	Päiväpaikka Marian päiväohjelma.....	41
8.6	Päiväpaikka Marian kotiaskareet ja ruokailuhetket .....	44
8.7	Päiväpaikka Marian liikunta- ja virkistyshetket .....	49
8.8	WC-toimet ja -tilat.....	50
8.9	Retkitoiminta .....	52
8.10	Kerhopäivän vaikutukset .....	53
8.11	Omaiset osana päivätoimintaa .....	56
8.12	Kokemuksia Marian toiminnasta ja laatupelihetkestä .....	58
9	POHDINTA .....	59
9.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	59
9.2	Tulosten tulkinta ja johtopäätökset.....	61
	LÄHTEET.....	68

## LIITTEET

- 1 Päiväpaikka Marian tuotekuvaus
- 2 Laatupelihetkien kysymykset
- 3 Kirje koteihin

## 1 JOHDANTO

Päiväpaikka Maria on perustettu vuonna 2001 tukemaan muistisairaita ja heidän läheisiään. Päiväkuntoutustoiminnan keskeinen tehtävä on tukea muistisairaana kotona asumista mahdollisimman pitkään. Muistisairaana läheisten tukeminen ja heidän kanssaan tehtävä yhteistyö on myös keskeinen osa päiväkuntoutusta. Päiväpaikka Maria tarjoaa kumppanuutta, ryhmäkuntoutusta, muistikuntoutusta, toiminnallisia ryhmiä ja virkistystoimintaa. Kuntoutusta toteutetaan yksilö- ja ryhmäharjoitteissa. Päiväpaikka Mariassa toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa, ottamalla huomioon asiakkaiden toiveet, mieltymykset ja voimavarat.

Ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa ja väestö ikääntyy. Vuonna 2008 Suomessa oli 65 vuotta täyttäneitä 16,7 % väestöstä ja 80 vuotta täyttäneitä 4,5 %. Ennusteiden mukaan vuonna 2040 on arvioitu 65 vuotta täyttäneiden osuuden olevan 26,9 %. Iäkkäistä henkilöistä 20 - 55 % kokee kärsivänsä eriasteisista muistioireista, osalla heistä on muistitestein todettavissa oleva muistihäiriö, mutta vain osalla häiriö on etenevä tila ja johtaa dementia-asteisten oireiden puhkeamiseen. (Viramo & Sulkava 2010, 28 – 29.) Vuonna 2012 muistisairaita ihmisiä arvioidaan olevan 130 000. Vuosittain sairastuu 13 000 suomalaista johonkin muistisairauteen. Kun muistisairaiden ihmisten läheiset huomioidaan, voidaan muistisairauksien arvioida koskettavan noin miljoonaa suomalaista. (Muistisairaiden kannanotto 2012.)

Vanhuspalveluja tulisi suunnitella positiivisuuden näkökulmasta. Tämän vuoksi ikäihmisten sosiaali- ja terveystalveluiden asiakaslähtöisyyden varmistaminen on yksi tulevaisuuden haasteista. Avainasemassa on se, miten palveluita kehitetään, mitkä arvot ohjaavat tätä muutostyötä ja kuinka ikäihmisten toiveet otetaan huomioon palvelurakennemuutoksessa. Ikääntyvien ihmisten palveluiden kehittäminen ja palveluiden arviointi heidän näkökulmastaan vaikuttavat suoraan ikääntyvien elämänlaatuun. (Imeläinen ym. 2008, 4.) Myös muistisairaiden kannanotossa koskien kansallista muistiohjelmaa (2012) muistisairaatt painottavat sitä, että heidät on otettava mukaan päätöksentekoon, erityisesti silloin, kun tehdään strategioita, suunnitelmia tai ohjelmia heidän asioitaan koskien. Asenteet muistisairaita kohtaan ovat edelleenkin leimaavia

ja vähätteleviä. Kannanotossa korostetaan sitä, että tarvitaan oikeaa tietoa muistisairauksista ja sairastuneiden tukemisesta.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman kansallisen muistiohjelman (2012, 12) mukaan muistisairaiden kotona selviytyminen edellyttää erityisesti kuntoutuksen lisäämistä ja monipuolistamista. Muistiohjelman mukaan kuntoutus voi olla toimintakykyä parantavaa, ylläpitävää tai sen heikkenemistä hidastavaa. Kuntoutuksen tavoitteena on toimintakyvyn ja elämänlaadun parantaminen. Kuntoutusta on lisättävä tavoitteellisena, kuntoutusalan erityisasiantuntemusta vaativana palveluna muistisairaani ihmisen kodissa tai kuntoutusyksikössä. Kuntoutusta on lisättävä erityisesti tapana toimia: toimintakykyä edistävän työotteen lisäämistä niin kuntoutusta tarjoavissa päivätoimintayksiköissä, kotihoidossa kuin ympärivuorokautisen hoidon yksiköissäkin. Muistisairaati kannanotossaan (2012) muistiohjelmiaan vaativat myös lisää kuntoutusta. He tähdentävät sitä, että heillä on oikeus kuntoutukseen, mutta sairautta ei mielletä neurologisena sairautena. Usein kuntoutuksen suhteen heitä kohdellaan vähempiarvoisina kuin monia muita sairaus- tai vammaryhmiä. Muistisairaati vaativat, että kuntoutuksen tulisi kuulua ainakin ensitietoa, vertaistukimahdollisuuksia, sopeutumisvalmennusta, monipuolista päivä/avokuntoutusta, laitoskuntoutusta, neuvontaa ja osaavaa kohtaamista.

Kansallisessa muistiohjelmassa (2012, 14 - 15) on nimetty järjestöjen vastuualueiksi tiedon jakaminen, ohjaus ja neuvonta muistisairaille ja heidän läheisilleen. Järjestöjen tulisi tarjota myös sopeutumisvalmennusta sekä vertaistukea. Kolmannen sektorin tehtävänä on tuottaa yhdessä tutkimuslaitosten, yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja elinkeinoelämän toimijoiden kanssa tietoa ja hyviä käytäntöjä muistisairaiden ihmisten ja heidän läheistensä tuen, hoidon ja palveluiden kehittämiseksi tavoitteena ”enemmän elämänlaatua, parempaa arkea”. Muistisairaati vaativat myös kannanotossaan (2012), että sosiaali- ja perusterveydenhuollon perusopetukseen tulee lisätä kattava paketti muistisairauksista ja sairastuneiden tukemisesta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on valjastaa päiväkuntoutus asiakkaiden näkemykset Päiväpaikka Marian toiminnasta kehittämistyön välineiksi sekä saada asiak-

kaiden ääni kuuluviin palvelua kehitettäessä. Työn tarkoituksena on myös saada tietoa BIKVA-arvioinnista ja käynnistää työyhteisössä työn kehittäminen ja laadun arviointi BIKVA-arviointimenetelmän avulla. Työn tarkoituksena on myös lisätä tietoa Päiväpaikka Marian henkilökunnalle Stakesin Laaturpelistä.

## **2 SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JÄRJESTÖT PALVELUNTUOTTAJINA**

### **2.1 Monipuolinen järjestökenttä**

Tieteellisenä käsitteenä ”kolmas sektori” on verraten uusi tulokas. Sitä on alettu käyttää laajemmin vasta 1970-luvulla. Uudet käsitteet vaativat usein määrittelyä ja ne ovat usein hyvin häilyviä. Näin on kolmannen sektorin käsitteistön kohdallakin. Seibel (1992) pitää käsitettä kolmas sektori neutraalina ja samalla sopivana analyttisena käsitteenä. Seibelin mielestä kolmas sektori on käsitteenä riittävän kattava kokoamaan kaikki sellaiset organisaatiot, jotka sijoittuvat valtion ja markkinoiden väliselle vyöhykkeelle. (Helander 1998, 52.)

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/92 4§) todetaan toiminnan järjestämisestä, että kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät hoitamalla ne itse, sopimuksin muun kunnan tai muiden kuntien kanssa. Kunta voi myös olla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Sosiaalihuoltoasetus suorastaan velvoittaa kuntia yhteistyöhön. Järjestöillä ja julkisella sektorilla saattaa olla erilaisia odotuksia yhteistyöstä. Julkisen sektorin toimijat odottavat, että järjestöt olisivat merkittäviä palveluntuottajia. Järjestöt näkevät niiden perustehtävänä olevan muun kuin palvelutehtävän eli ne painottavat enemmän edunvalvontaa, yhteisöllisyyden ylläpitoa, vapaaehtoistoimintaa ja vertaistukea käsittäviä tehtäviä. (Möttönen & Niemelä 2005, 151 – 153.)



Möttönen & Niemelä (2005, 152) tähdentävät, että hyvinvointisektorilla järjestötoiminnassa korostuvat ”ääni ja palvelu”. Äänellä tarkoitetaan sitä, että järjestöjen tulee edustaa jäsenistöään, tuoda sen ääntä esille. Palvelu tarkoittaa luonnollisesti järjestöjen palvelutuotantotehtävää tai muuten siitä huolehtimista, että sen jäsenistö saa tarvitsemiaan palveluja. Järjestökentässä on tapahtunut liukumista edunvalvontatehtävästä palvelutehtävään.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimii tuhansia rekisteröityjä ja rekisteröimättömiä yleishyödyllisiä yhdistyksiä ja säätiöitä. Kolmannen sektorin toimijoiden tehtävät ja roolit vaihtelevat yhteiskunnassa suuresti. Eräs tapa ryhmitellä järjestöjä Murron (2003, 67) mukaan on puhua edunvalvontajärjestöistä, vapaaehtoistoimintaa ylläpitävistä järjestöistä, asiantuntijajärjestöistä ja palveluntuottajajärjestöistä. Murto tähdentää myös sitä, että suuri osa järjestöistä profiloituu useita järjestötehtäviä suorittavaksi monialajärjestöiksi.

Samassa artikkelissa Murto (2003, 67 - 70) toteaa, että 2000-luvun alussa kuntien sosiaalihuollon palvelutuotannosta arviolta 17 % toteutetaan yleishyödyllisissä järjestöissä. Murron mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen mahdollisuus saada rahoitusta automaattiyhdistyksen avustusta antaa niille erinomaisen lisäarvon erityisryhmien muuttuviin palvelutarpeisiin vastaamisessa. Vuonna 2011 RAY jakoi avustuksina yhteensä 268,2 miljoonaa euroa 1587 eri kohteeseen. RAY:n tuki kattoi noin 15 % valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen kuluista. (RAY 2012.)

## **2.2 Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry**

Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry on perustettu vuonna 1992. Järjestö toimii paikallistasolla alan erityisosaamisen asiantuntijajärjestönä. Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n tavoitteena on edistää kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla saadaan apua ja tukea muistisairautta sairastaville, heidän läheisille ja omaishoitajille. Kattojärjestönä toimii Muistiliitto (entinen Alzheimer -keskusliitto). Toiminta on yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä eri asiantuntijatahojen kanssa. Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry toteuttaa valistus-, tiedotus-, julkaisu- ja neuvontatoimintaa, joka sisältää

mm. muistisairauksien ennaltaehkäisyä ja aivoterveiden edistämistä kaikissa ikäryhmissä. (Savonlinnan seudun Muistiyhdistys ry.)

Alkuvuosien valistus- ja edunvalvontatehtävän rinnalle tuli 2000-luvun alussa palvelutoimintaa. Päiväpaikka Maria aloitti toimintansa vuonna 2001. Käynnistämisympäristössä Päiväpaikka Maria sai RAY:n avustusta. Savonlinnan kaupunki on alusta alkaen tukenut Päiväpaikka Marian toimintaa myöntämällä kaikille asiakkaille kuljetuspalvelun, jolloin liikkuminen on ollut vaivatonta. Vuodesta 2008 alkaen Savonlinnan kaupunki on myöntänyt avustusta toimintaan vuodeksi kerrallaan eteenpäin. Kaupungin avustuksen lisäksi toimintaa rahoitetaan asiakasmaksuilla. (Seppänen 2011, 1.) Vuonna 2011 Päiväpaikka Mariassa kävi 82 eri asiakasta kokeilemassa päivätoimintaa, näistä asiakkaista 66 on ollut säännöllisen päivätoiminnan piirissä (Herranen 2012).

Vuonna 2002 aloitti toimintansa hoivakoti Onni. Hoivakoti Onni tarjoaa kuntouttavaa lyhytaikaishoitoa. Hoivakoti Onni tarjoaa kodinomaista, kuntouttavaa lyhytaikaista hoivaa ja huolenpitoa asiakkailleen. Hoivakoti Onnissa on nykyisin 10 asiakaspaikkaa, jotka Itä-Savon sairaanhoitopiiri eli SOSTERI ostaa ostopalvelusopimuksin. (Seppänen 2011, 1 – 2.)

Yhdistyksessä on meneillään myös Muistiluotsi-hanke, joka vuonna 2012 on jatkunut Etelä-Savon maakunnan Muistiluotsi-toimintana yhteistyössä Savonlinnan, Mikkelin ja Pieksämäen kanssa. Toimintaa rahoitetaan RAY:n kohdennetulla toiminta-avustuksella. (Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry.)

### **3 MUISTISAIRAIDEN KUNTOUTTAVA PÄIVÄTOIMINTA**

#### **3.1 Kuntouttava päivätoiminta**

Ensimmäinen päivätoimintapaikka muistisairaille perustettiin Helsinkiin 1986 Tope-liuksenkadulle (Salminen 2012). Tämän jälkeen pikku hiljaa päiväpaikat lisääntyivät Suomessa RAY:n rahoittamina hankkeina. Muisti- ja dementia-yhdistykset ovat olleet

perustamassa useita päiväkeskuksia Suomessa, tarkkaa lukua on vaikea arvioida. Tänä päivänä Muistiliiton jäsenyhdistysten ylläpitämiä päivätoimintapaikkoja on kuusi. RAY:n linjausten mukaisesti päiväkeskustoiminta ei ole enää RAY:n rahoittamaa toimintaa, joten monissa kunnissa yhdistykset tekevät yhteistyötä esim. ostopalvelusopimuksin kaupungin kanssa (Tamminen 2012). Vuoden 2000 - 2011 välisenä aikana RAY on rahoittanut erilaisilla avustuksilla kaikkiaan 100 eri yhdistyksen erilaisia päivätoimintaan liittyviä hankkeita yhteensä 12 618 000 eurolla (RAY 2012).

Kuntouttavalla päivätoiminnalla tarkoitetaan muistisairautta sairastaville henkilölle yksilöllisesti tai ryhmämuotoisesti suunniteltua toimintaa. Kuntouttava päivätoiminta tukee kotihoitoa ja antaa läheiselle mahdollisuuden säännöllisesti toteutuvaan lepoon ja omaan aikaan. Kuntouttavasta päivätoiminnasta laaditaan suunnitelma, jossa on yhteisesti sovittu päivätoiminnan ajat, sisällöt sekä mahdolliset kuljetukset. Päivätoiminnalla tuetaan muistisairautta sairastavan sosiaalisia taitoja ja toimintakykyä. (Gränö ym. 2006, 23.) Turunen (2008, 71) kuvailee myös päivätoimintaa suunnitelmalliseksi toiminnaksi, joka sisältää sekä ryhmä- että yksilökuntoutusta. Turunen tähdentää myös, että päivätoiminnalla ylläpidetään muistioireisen henkilön toimintakykyä ja taitoja selviytyä arjessa sekä järjestetään omaishoitajalle mahdollisuus säännöllisesti omaan aikaan ja lepoon.

Dementoituville henkilöille yksittäiset palvelut ovat kuitenkin hyvin harvoin riittäviä, joten tarvitaan laajempi palvelujen verkosto, joka toimii yhdessä dementoituvan asiakkaan ja häntä hoitavan omaisen hyväksi. Niinpä pelkkä päivätoimintakaan ei ole yksinään riittävän tehokasta ja vaikuttavaa, tarvitaan myös toimivaa yhteistyötä omaisten ja avohuollon ammattihenkilöstön kanssa. (Rosendahl 2001, 89.)

Sosiaalipedagogisesta näkökulmasta tarkasteltuna Kurki (2007, 44) pitää ikäihmisten persoonaan keskittyvän ja yhteisöllisen pedagogisen tukemisen tavoitteena sitä, että ihmiset tavoittaisivat persoonallisen integriteettinsä. Heidän tulee päästä ”toteuttamaan itseään” niin, että se on heille merkityksellistä. Yksilöön painottuvan persoonallistavan kasvatuksen syvin sisältö on laajentaa ihmisen elämän ja toiminnan aluetta ja vahvistaa hänen autonomiaansa. Yhteisöllisen puolen tukemisen päätavoite on puoles-

taan auttaa ihmisiä liittymään yhä paremmin yhteisöönsä ja yhteiskuntaansa. Kurki (2007, 99) mainitsee, että päiväkeskuksissa on tämäntyypistä sosiaalipedagogista toimintaa.

Dementiaoireisten ihmisten kuntoutus kannattaa. Kuntoutuksen on todettu parantavan henkistä suorituskykyä ja mielialaa, vähentävän käytösoireita ja parantavan elämänlaatua dementoivan sairauden kaikissa vaiheissa, ja kuntoutus tulee toteuttaa yksilöllisesti ja oikeaan aikaan. (Eloniemi-Sulkava ym. 2008, 12.)

Vaikuttavuustutkimusta päivätoiminnasta on tehty hyvin vähän, ja yksiköiden käytännöt ja sisällön kehittäminen on ollut kirjavaa. Muistioireisten henkilöiden päivätoiminnalle ei ole määritelty valtakunnallisia laatukriteerejä. (Turunen 2008, 72.) Oppaassa ”Hyvää päivätoimintaa dementoituville ihmisille” määritellään hyvän päivätoiminnan kriteerejä seuraavasti:

Päivätoiminnan tulee tukea dementoituvan ihmisen hallinnan tunnetta ja tähdätä olemassa olevien voimavarojen ylläpitämiseen tarjoamalla onnistumisen kokemuksia. Hyvälle päivätoiminnalle on ominaista:

”Päivätoiminnan tulee tukea dementoituvan ihmisen hallinnan tunnetta ja tähdätä olemassa olevien voimavarojen ylläpitämiseen tarjoamalla onnistumisen kokemuksia. Hyvälle päivätoiminnalle on ominaista:

- toimintaan motivointi
- nimetty yhdyshenkilö
- joustavat aukioloajat
- kuljetusjärjestelyt
- ammattitaitoinen henkilökunta
- tiivis yhteistyö omaisten kanssa
- hyvä yhteistoiminta kotipalvelun ja muiden asiakasta hoitavien tahojen kanssa”

”Hyvää päivätoimintaa dementoituville ihmisille” – oppaassa todetaan myös, että päivätoimintaa voivat järjestää kunnat, yksityiset tahot tai vapaaehtoiset järjestöt. Julkisten ja vapaaehtoisten toimijoiden onnistuneesta yhteistyöstä on useita esimerkkejä.

Useimmat päiväkeskukset tarjoavat toimintaa eri-ikäisille ja sairauden eri vaiheissa oleville asiakkaille.

### **3.2 Päiväpaikka Maria**

Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja Tiina Seppänen on kuvannut Päiväpaikka Marian toimintaa tuotekuvauksessa (liite 1). Kuvaus on syntynyt yhteistyössä Päiväpaikka Marian henkilöstön kanssa Seppäsen opinnäytetyössä Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n merkitys asiakkaidensa hoidossa inhimillisestä ja taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Päiväpaikka Maria on tarkoitettu savonlinnalaisille muistisairautta sairastaville henkilöille, jotka asuvat omassa kodissaan joko yksin tai läheisensä kanssa. Päiväpaikka Maria on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, pelkkä puhelinsoitto riittää. Päivätoiminnan tarkoituksena on muistisairautta sairastavan kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään. Tukeminen tapahtuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen päivä kuntoutuksen avulla. Tavoitteena on myös läheisen jaksamisen tukeminen omaishoitajana, jotta kotona asuminen voi toteutua mahdollisimman pitkään. Palvelun tarkoituksena on taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna siirtää laitoshoidon joutumista.

Päiväpaikan toimintaa ohjaavat laatu kriteerit. Laatu kriteerit valmistuivat vuonna 2005 Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n laatu projektin myötä. Laatu kriteerien pohjalta Päiväpaikan henkilöstö on yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa miettinyt jokaiselle toiminnalle tavoitteet palvelukuvauksessa, joka on päivitetty 2010. Päiväpaikka Marian toiminta on tavoitteellista aikuisen minä - kuvaa tukevaa toimintaa. Päiväpaikka Mariassa tarjotaan kumppanuutta, ryhmä kuntoutusta, muistikuntoutusta, toiminnallisia ryhmiä ja virkistystoimintaa. Jokaisena kuntoutuspäivänä asiakkaille tarjotaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaista toimintaa: monipuolista liikuntaa, laaja-alaista muistikuntoutusta sekä toiminnallisia ryhmiä. Tämän lisäksi päivän aikana tarjotaan aamupala, lounas ja iltapäivä kahvi. Päiväpaikka Maria on avoinna ma - to 8 - 16 ja pe 8 - 15.30. Päivä maksu asiakkaalle on 19 € ja puolipäivä maksu 13 €. Savonlinnan kaupunki tukee toimintaa toiminta-avustuksella vuosittain ja myöntää kuljetuspalvelun asiakkaille, jolloin liikkuminen on vaivatonta. Päiväpaikassa työskentelee

kaksi päivätoiminnan ohjaajaa lisäksi hoivakoti Onnista hoitaja 2 - 3 päivänä viikossa. Henkilökunta on asiantuntevaa ja osaavaa. Koulutuspäiviä vähintään 2 - 3 päivää vuodessa.

Päiväpaikka Marian toimintaa ohjaavat myös dementoituvan oikeudet. Yhdysvaltalaiset Bell ja David Troxel esittivät vuonna 1994 suosituksen koskien muistisairaiden oikeuksia. Tämän suosituksen julkaisi kansainvälinen Alzheimer-järjestö. Siinä on 12 periaatetta, jotka on tarkoitettu jokaisen muistisairaana ja hänen läheisensä elämässä ja toiminnassa huomioon otavaksi, samoin ammattihenkilöstön osalta. Jokaisella muistisairaalla on oikeus (Mäki-Petäjä-Leinonen ym. 2009, 4 - 5) saada tietää,

- mikä sairaus aiheuttaa hänelle dementiaoireen
- saada sairauteen asianmukaista lääketieteellistä hoitoa
- säilyttää toimintakykynsä niin pitkään kuin mahdollista suunnitelmallisen ja yksilöllisen avun turvin
- tulla kohdelluksi aikuisena
- tuntea, että hänet otetaan vakavasti
- olla ilman rauhoittavaa lääkitystä, aina kun mahdollista
- asua tutussa ja turvallisessa ympäristössä, jossa hänen erityistarpeensa otetaan huomioon
- olla sellaisten ihmisten seurassa, jotka tuntevat hänen tottumuksensa ja elämäntapansa
- käydä säännöllisesti kodin tai hoitoyhteisön ulkopuolelle
- saada ohjausta mielekkääseen, aikuisen minä-kuvaa tukevaan toimintaan joka päivä
- kosketukseen: halauksiin, toisen ihmisen läheisyyteen ja hellyyteen
- hoitoon, jota toteuttaa muistisairaana ihmisen hoitoon perehtynyt, ammattitaitoinen henkilökunta

Savonlinnan seudun Muistiyhdistys ry:n palvelutoimintaa ohjaavissa pelisäännöissä (2010) hoivakoti Onnin ja päiväpaikka Marian toimintaa ohjaavat arvot edellä mainittujen oikeuksien lisäksi ovat yksilöllisyys, kunnioitus, itsemääräämisoikeus, kiireettömyys ja tasapuolisuus. Pelisäännöissä työyhteisö on nostanut asiakkaan kohtaamisen yhdeksi tärkeimmistä työvälineistä. Keinoina työntekijät ovat nimenneet katsekontaktin, keskittymisen, kosketuksen, läsnäolon, lämmön, huumorin, tasavertaisuuden ja kosketuksen.

Koskinen ym. (1998, 67) mukaan viestintä voi olla sanatonta ja sanallista. Sanattoman viestinnän keinoiksi hän nimeää katsekontaktin, kehon liikkeit: pään, olkapäiden, käsien, jalkojen, vartalon, suun ja kulmakarvojen liikkeit, ruumiin asennot, koskettelu, lähestyminen, etäisyyden pitäminen, äänen voimakkuus, puhenopeus, puheen jaksoitus, äänen sävy, väri, laatu ja rytmi. Hän korostaa, että vanhustyössä sanattoman viestinnän merkitys on usein ensisijainen.

Merja Mäkisalo-Ropposen (2007, 132) mukaan dementoituneen ihmisen kohtaamisessa keskeisenä tekijänä on tavoitteellinen vuorovaikutus. Hoitotyöntekijän tulee olla läsnä hetkessä pystyäkseen ymmärtämään asiakkaan viestit. Hoitotyöntekijän tulee kuulla, nähdä, havaita sekä sanallista että ei - sanallista viestintää esim. liikkeitä, eleitä, äänensävyä, reviiiriä, hiljaisuutta ja kosketusta. Merja Mäkisalo-Ropponen kirjoittaa terapeuttisesta viestinnästä. Tällä hän tarkoittaa viestien lähettämistä ja vastaanottamista tavalla, joka lievittää asiakkaan pahaa oloa ja hätää sekä toisaalta antaa mahdollisuuden miellyttävien ja hyvien uusien kokemusten syntyymiseen. Terapeuttisen viestinnän päämääränä on ihmisen hyvinolon edistäminen.

Päiväpaikka Marian toimintaa arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen keräämisellä vähintään kerran vuodessa. Toimintaa arvioidaan myös asiakkaan ja läheisen kanssa keskusteluissa tarpeen mukaan. Myös yhteistyötahojen kanssa pidetään neuvotteluja tarpeen mukaan. Henkilöstön kehityskeskustelut ovat kerran vuodessa sekä tiimipalaverit vähintään kerran kuukaudessa. (Päiväpaikka Marian tuotokuvaus 2011.)

## **4 ELÄMÄÄ MUISTISAIRAUDEN KANSSA**

### **4.1 Harmaata massaa vai persoonallisia yksilöitä?**

Ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa ja väestö ikääntyy. Vuonna 2008 Suomessa oli 65 vuotta täyttäneitä 16,7 % väestöstä ja 80 vuotta täyttäneitä 4,5 %. Ennusteiden mukaan vuonna 2040 on arvioitu 65 vuotta täyttäneiden osuuden olevan 26,9 %. Iäkkäistä henkilöistä 20 - 55 % kokee kärsivänsä eriasteisista muistioireista, osalla heistä on

muistitestein todettavissa oleva muistihäiriö, mutta vain osalla häiriö on etenevä tila ja johtaa dementia-asteisten oireiden puhkeamiseen. Suomessa vuonna 2010 on arvioitu 89 000 ihmisen sairastavan keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta. (Viramo & Sulka 2010, 28 - 29.)

Ikääntyneiden ihmisten oma käsitys vanhuudesta on yleensä myönteisempi kuin vallitseva yhteiskunnallinen näkemys. On selvästi havaittavissa, että modernin teollisen yhteiskunnan vallitsevan vanhuskäsitteen rinnalle on tullut uudenlainen, jälkiteollisen yhteiskunnan vanhuskäsitte. Teollisen yhteiskunnan vanhuskäsitteelle oli luonteenomaista, että vanhuus nähtiin sosiaalisena ongelmana, jolloin kiinnitettiin huomio sairauksiin ja niiden hoitoon, ihmiset nähtiin homogeenisenä ryhmänä ja passiivisina palvelunkäyttäjinä. Jälkiteollisen yhteiskunnan näkemyksen mukaan vanhuus on normaali ja luonnollinen elämänvaihe omine kehitystehtävine ja kriiseineen. Lääketieteellisen vanhuuden mallin rinnalle on noussut psykososiaalinen vanhuuden malli, jossa keskeisenä on vanhan ihmisen oma aktiivinen toiminta yhteisön jäsenenä. Ikäihmiset on alettu nähdä myös heterogeenisenä ryhmänä ja voimavarana. (Koskinen ym. 1998, 11 - 21.)

Käsityksemme ihmisestä luo perustan sille, miten ikäihmisten kanssa toimimme. Työntekijän on selvitettävä itselleen, mikä hänen käsityksensä ihmisestä on. Vanhuus on varsin monimuotoinen asia, ja ikäihmiset ovat kaikkea muuta kuin homogeeninen ryhmä. Ikäihmisiin kuuluvat sekä terveet, hyvässä taloudellisessa ja muussa sosiaalisessa asemassa olevat eläkeläiset, että he, joita geriatriassa kutsutaan riskiryhmäksi: sairaat, iältään hyvin vanhat, eri tavoin kyvyiltään rajalliset ja sosiaalisesti ja ekonomisesti heikossa tilanteessa olevat ikäihmiset. (Kurki 2007, 15 - 44.)

Kurki (2007, 27) painottaa myös sitä, että tarvitsemme yhteiskunnassa sellaisten asenteiden muutosta, että emme näe vanhaa ihmistä vanhuksena vaan persoonana, joka on edelleen sitä, mitä hän on aina ollut. Sosiaalipedagoginen näkemys ihmisestä on varsin personalistinen. Se perustuu ajatukseen, että ihminen on persoona koko elämänsä ajan, loppuun saakka, ennen kaikkea dynaaminen toimija.



Vanhenemisen tutkimus on kiistatta osoittanut, että ihminen on kaikissa suhteissa yksilöllisempi vanhana kuin nuorena tai keski-iässä. Vanhuuden yksilöllisyys ja moni-ilmeisyys ovat suurimpia haasteita nykyajan vanhustyölle. Yhä enemmän ollaan taipuvaisia määrittämään vanheneminen ja vanhuus sellaisena kuin ikääntyvä ihminen sen itse kokee. Puhutaankin kokemuksellisesta vanhuudesta. Kokemuksellisuus tarkoittaa esimerkiksi vanhan ihmisen subjektiivista arviota omista kyvyistään ja mahdollisuuksistaan, kuten terveydestä ja toimintakyvystä sekä elämän tyytyväisyydestä ja onnellisuudesta. (Koskinen ym. 1998, 18 - 19.)

Muistin heikkeneminen on iäkkäillä varsin tavallinen oire, jonka syy pitää aina selvittää. Oireen voi aiheuttaa vakava elimellinen aivosairaus, mutta myös monet toiminnalliset tilat aiheuttavat muistiongelmia. Muistihäiriöt ovat usein dementoivan sairauden ensimmäinen oire. Yleisimmät muistisairaudet ovat Alzheimerin tauti, verenkiertohäiriöistä johtuva eli vaskulaarinen dementia ja Lewyn kappale –tauti. Usein esiintyy myös näiden sairauksien sekamuotoja. Dementian esiintyvyys nousee jyrkästi iän myötä. Tulevina vuosikymmeninä väestö vanhenee, minkä seurauksena dementiapotilaiden lukumäärä kasvaa huomattavasti. Vuonna 2010 dementiapotilaiden lukumääräksi arvioitiin 93 600 ja vuonna 2015 heitä arvellaan olevan 105 500. (Sulkava & Sulkava 2008, 81 - 85.)

Muistisairaajat ihmiset ovat ensisijaisesti ihmisiä, vasta toissijaisesti he ovat muistisairaita. Muistisairautta on joskus kutsuttu ”koko perheen sairauksiksi”, sillä perusteella, että niiden kanssa eläminen ja niihin sopeutuminen vaatii paljon paitsi sairastuneelta itseltään myös omaisilta. (Saarenheimo 2008, 100 – 101.) Muistisairaiden ihmisten kannanotossa kansalliseen muistiohjelmaan (2012) muistisairaajat itse pitivät tärkeänä sitä, että heillä on mahdollisuus jatkaa omannäköistä elämää, joka jokaisella on erilainen. Kannanotossa muistisairaajat tähdentävät, että muistisairauden diagnoosi ei tee ihmisistä samanlaisia, vaan he ovat yksilöitä edelleen sairaudesta huolimatta.

Kun lievästi ja keskivaikeasti dementoituneilta ihmisiltä itseltään on kysytty heidän arviotaan elämänlaadustaan, ovat vastaukset olleet samankaltaisia kuin muilla samankäisillä ihmisillä. Sen sijaan omaiset tai sairastuneita ihmisiä hoitavat ammattilaiset

ovat arvioineet heidän elämänlaatunsa huonommaksi kuin he itse. Sairastuneiden ihmisten omat arviot kertovat siitä, että dementoiva sairaus ei yksin määrää heidän kokemuksiinsa elämästä. Olennaista onkin se, että dementoivaa sairautta sairastava ihminen voi kokea itsensä kykeneväksi ja että hän voi itse käyttää omia kykyjään ja voimavarojaan arjen tilanteissa. (Heimonen ym. 2008, 145.) Jokainen dementoituu omalla persoonallisella tavallaan, koska eletty elämä ja ympäröivä yhteisö vaikuttavat siihen. (Koskinen ym. 1998, 175).

#### **4.2 Elämä ei pääty muistisairauden diagnoosiin**

Muistiliitto toteutti yhteistyössä Novartis Finland Oy:n kanssa REPEAT-seurantatutkimuksen muistisairaille ja heidän läheisilleen vuosien 2010 – 2012 aikana. Tutkimuksessa kartoitettiin erityisesti muistisairaiden ja heidän läheistensä kokemuksia diagnoosin jälkeisenä vuotena. Kyseessä on ensimmäinen suomalainen tutkimus, jossa itse muistisairailta kysytään heidän kokemuksiaan. Tutkimukseen osallistui yhteensä 580 ihmistä: 290 vastadiagnosoitua muistisairasta ja 290 heidän omaistaan ympäri Suomen. Tutkimuksen tuloksena yli 80 % muistisairaista oli kuukausi diagnoosin jälkeen joko neutraalit tai toiveikkaat odotukset lähitulevaisuudelle. Vielä puolen vuoden ja vuodenkin kuluttua diagnoosista tulevaisuuteen neutraalisti tai toiveikkaasti suhtautui 70 % muistisairaista. Diagnoosin jälkeisenä vuonna yli 80 % vastaajista koki onnellisuutta, iloa ja mielihyvää kohtalaisesti, paljon tai erittäin paljon. (Muistiliitto, 2012.)

Kannanotossaan (2012) kansalliseen muistiohjelmaan sairastuneet vaativat, että heidän tulisi saada riittävästi oikeaa tietoa muistisairauksista, hoidosta, kuntoutuksesta ja tukimuodoista. He pitävät tärkeänä sitä, että heillä on mahdollisuus jatkaa omannäköistensä elämää, joka jokaisella on erilainen. He korostavat sitä, että sairaus etenee yksilöllisesti, joten myös palvelujen on tuettava heitä oikeaan aikaan heidän omien tarpeidensa mukaan.

Kognitiiviset muutokset ilmenevät eri muistisairauksissa eri vaiheissa. Aivosairausten ohella muut sairaudet ja vaivat, ympäristötekijät ja psyykinen hyvinvointi vaikuttavat

kognitiiviseen toimintakykyyn. Dementoituneen ihmisen lähimuisti on huono tai olematon. Tunnelmien ja tunteiden muistaminen on kuitenkin kohtalaisen hyvin säilynyt. Niinpä sairastunut sanoittaa nykyelämän kokemuksiaan ja tarpeitaan muistissa olevilla menneisyyden ihmisillä ja tapahtumilla. Nykyelämän tunnepitoiset asiat jäävät herkästi kokemusten tasolla muistiin vaikuttaen tunteisiin ja käyttäytymiseen. (Sulkava & Sulkava 2008, 102.)

Orientoituminen aikaan, paikkaan ja henkilöihin hämärtyy muistisairauden myötä. Aluksi päivät ja tapahtumien ajankohdat sekoittuvat. Myöhemmin tulee myös paikkaorientaation häiriöitä. Toiminnanohjauksen häiriintyminen näkyy toiminnallisena levottomuutena. Ihminen vaeltelee, availee ja penkoo kaappeja, järjestelee ja pakkaa tavaroitaan tai esittää toistuvasti samoja kysymyksiä. Toiminnanohjauksen häiriintyminen ilmenee myös vaikeutena toimia tavoitteellisesti ja keskittyneesti. Ajatus ja toiminta lähtevät helposti harhailemaan. Toiminnanohjauksen häiriintyessä muistisairaalla voi ilmetä vaikeuksia myös ymmärtää kokonaisuuksia, tosiasioita ja syyseuraussuhteita. Muistisairauden myötä ilmaantuu myös hahmottamisen häiriöitä sekä kielellisiä vaikeuksia. (Sulkava & Sulkava 2008, 102 - 104.)

Muistisairauksien ennaltaehkäisyssä on keskeistä, että diagnoosi tehdään varhaisessa vaiheessa. Joissain tapauksissa oire voi olla korjaantuva, kun henkisiä toimintoja heikentävä tekijä havaitaan riittävän ajoissa ja hoidetaan asianmukaisesti. (Soinen & Kivipelto 2010, 448.) Koska dementoiva sairaus heikentää toimintakykyä, on muiden ihmisten usein vaikea tunnistaa sairastuneen ihmisen säilyneitä kykyjä ja voimavaroja, minkä vuoksi häntä pidetään kykenemättömämpänä kuin hän onkaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että palveluiden lähtökohtana on sairastuneen ihmisen toimintakyvyn ja voimavarojen sekä arkiselviytymisen ja elämäntilanteen arviointi. Näin hänen toimintakykyään ja arkiselviytymistään voidaan tukea parhaiten palveluiden avulla. (Heimonen ym. 2008, 147.)

## 5 LAATUTYÖSKENTELY

### 5.1 Laadun määrittely

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) määrittää, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta tulisi kohdella siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakastyössä tulisi kunnioittaa hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa.

Laatu on hyvin moniulotteinen käsite, joka on eri tilanteissa ja eri aikakausina määritelty vaihtelevin tavoin. Sosiaali- ja terveystalalla on kiinnitetty kautta aikojen huomiota laatuun. Laatukäsitteen kehittyminen ja suhtautuminen laatuun on edennyt vaiheittain. Vaiheissa näkyvät erilaiset painotukset siinä, miten käytännössä on pyritty vaikuttamaan laatuun. Arkikielessä ajatellaan usein sanan laatu viittaavan johonkin hyvään ja myönteiseen: puhutaan laatutuotteesta tai laatu elokuvasta. Sana on kuitenkin neutraali ja sillä tarkoitetaan jonkun ominaispiirrettä tai jotain sellaista, joka on ominaista jollekin. Laatu merkitsee eri asioita eri näkökulmista tarkasteltuna. Laatu liittyy aina johonkin kohteeseen (henkilöön, esineeseen työhön tms.) Jokainen antaa laadulle oman konkreettisen tulkintansa eli määrittelee, mitä laatu hänen mielestään on. Tämä tulkinta riippuu käyttöyhteydestä eli on sidoksissa henkilöön, paikkaan ja aikaan. Viranomaisen tuo esiin erilaisia piirteitä kuin palveluja tuottava yksikön johtaja. Työntekijä korostaa oman koulutuksensa perusteella tärkeänä pitämiään ominaisuuksia, jotka taas asiakkaalle saattavat olla toissijaisia. (Outinen ym. 1993, 9-17.)

Kemppaisen (1994, 16) mukaan asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna palvelujen laatu ei tarkoita yksinomaan asiakkaiden tyytyväisyyttä yksittäiseen palveluun, vaan kuvaa laajemmin tyytyväisyyden kohdetta ja toistuvaa tyytyväisyyden tunnetta. Yleensä määrittelyllä tarkoitetaan asiakkaiden kokemuksia palveluista. Asiakkaan palveluihin kohdistamat odotukset ovat merkittäviä kokemuksiin vaikuttavia tekijöitä. Laatu on

määritelty siten usein asiakkaan odotusten ja kokemusten vastaavuuden asteeksi, joka imenee muun muassa asiakkaan tyytyväisyytenä saamiinsa palveluihin.

## **5.2 Asiakslähtöisyys**

Ikäihmisten laatusuosituksessa (2008, 49) tarkoitetaan asiakslähtöisyydellä palvelutoiminnan tarkastelua ja erittelyä palvelua saavan asiakkaan näkökulmasta. Asiakslähtöisesti toimivan organisaation toiminta suunnitellaan siten, että palveluja saavan asiakkaan tarpeet ja voimavarat ovat keskiössä ja asiakas on voimiensa mukaisesti mukana palvelun tarpeiden arvioimisessa, palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja palvelun vaikutusten arvioimisessa.

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilökunnan toiminta- ja ajattelutavan perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin asiakas ne ilmaisee. Tavoitteena on palveleminen asiakkaan tuomien lähtökohtien mukaan, ei auttajan, organisaation (työjärjestelyjen tms.) sanelemista tarpeista. Asiakslähtöisyys edellyttää todellista asiakkaan mukaan ottamista keskusteluun ja päätöksentekoon. Henkilökunnalta tämä edellyttää luopumista kaikkietävän ammattilaisen asenteesta ja valmiutta muuttaa omaa toimintaa ja toimintatapoja asiakkaan ilmaisemien tarpeiden ja vaatimusten mukaiseksi. (Outinen ym. 1994, 36 - 37.)

## **5.3 Asiakkaan tilanteen tunnistaminen palvelujen perustana**

Palveluiden ja koko palvelujärjestelmän kehittämisen keskeinen lähtökohta on, että dementiaoireisella ihmisellä on palveluiden käyttäjänä oikeus inhimilliseen ja arvostavaan kohteluun, elää rikasta elämää, kokea elämän mielekkyyttä, toteuttaa itseään, osallistua ja kokea kuuluvansa johonkin sairaudesta huolimatta. (Voutilainen ym. 2008, 15 - 16.)

Toimintakyvyn, voimavarojen ja kuntoutuksen tarpeen määrittäminen tehdään aina – tai se tulisi tehdä aina - kun muistioireinen ihminen hakee tai käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Ilman näitä tietoja ei henkilön palvelutarvetta voida arvioi-

da eikä hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdä. (Topo ym. 2008, 36.) Myös Koskinen ym. (1998, 174) ovat samaa mieltä, että toimintakyvyn arviointia tarvitaan dementoituvan vanhuksen ja hänen perheensä avuntarpeen selvittämiseksi sekä tarvittavien palvelujen ja tukimuotojen suunnittelemiseksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön Kansallisessa muistiohjelmassa (2012, 7) mainitaan, että suomalaisessa vaikuttavuustutkimuksessa muistisairaahan ihmisen ja hänen omaisensa käyttämien sosiaali- terveystalveluiden kustannukset olivat vuodessa 23 600 euroa. Sen ryhmän, jolle palvelut räätälöitiin yksilölliset tarpeet huomioiden ja jonka käytössä oli palvelukokonaisuutta hallitseva työntekijä, vastaavat kustannukset olivat 15 600 euroa. Kotihoidon kehittäminen osoittautui kustannusvaikuttavaksi, tuki elämänlaatua ja viivästytti ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymistä.

Myös ikäihmisten laatusuosituksessa (2008, 26) todetaan, että tieto kunnan tai seudun väestön toimintakyvystä, sairastuvuudesta sekä väestörakenteen asuin- ja elinolojen kehityksestä auttaa kuntia kehittämään ikääntyneiden kuntalaisten tarpeita vastaavia palveluita. Erityisesti dementoivat sairaudet, heikko fyysinen toimintakyky, puutteelliset lähipalvelut, yksin asuminen, asuin- ja lähiympäristön esteellisyys ja sosiaalisten verkostojen puute lisäävät ikääntyneiden palvelun tarvetta. Kattava palvelutarpeiden arviointi yksilötasolla on tärkeää, sillä sen turvin voidaan varmistaa asiakkaalle laadukkaat ja vaikuttavat palvelut.

Dementoituvan vanhuksen hyvän hoidon perusta on yksilöllisyys. Yksilöllinen hoito tukee identiteettiä, omanarvon tuntoa ja minä -kuvaa. Muistisairauksien takia vanhus menettää niin henkisiä kuin fyysisiä kykyjään. Itsetuntoa heikentää tunne siitä, ettei pysty tai osaa. Hoitotyössä on tärkeää etsiä vanhuksen voimavaroja ja tukea jäljellä olevia kykyjä kaikin mahdollisin keinoin. Oikein mitoitettu apu päivittäisissä toiminnoissa ja yksilöllisten mielenkiinnon kohteiden löytyminen suovat mahdollisuuden onnistumisen elämyksiin ja tukevat itsetuntoa. (Koskinen ym. 1998, 173.)

Muistisairaahan ihmisen hoitotyön lähtökohtana on hänen elämänsä tunteminen. Tarkoituksenmukainen, yksilöllinen ja kokonaisvaltainen hoito perustuu käsitykseen

siitä, kuka kyseessä oleva ihminen on ja minkälaista hänen elämänsä on kokonaisuudessaan ollut. Jokaisen ihmisen elämä on aina ainutlaatuinen kokonaisuus erilaisine elämäkokemuksineen, vaiheineen ja tapahtumineen. Dementoituvan ihmisen elämän yksilöllisen viitekehyksen tunteminen tekee mahdolliseksi hänen kohtaamisensa ja käyttäytymisensä ymmärtämisen siten, että myös dementoituva kokee tulevansa kohdatuksi ja ymmärretyksi ainutkertaisena ihmisenä. Elämänkaaritietojen tunteminen antaa hoitajalle avaimet dementoituvan ihmisen maailmaan. (Heimonen & Voutilainen 1997, 26.)

#### **5.4 Laatuystöskentely**

Eräsaaren ym. (2009, 90) mukaan sanoihin kehittää ja kehittäminen sisältyy myönteisiä mielle yhtymiä. Niihin liittyy ajatus muutoksesta nykytilasta kohti jotain parempaa, kehittyneempää. Kehittämistyössä on perimmiltään kysymys sellaisten uskomusten luomisesta, jotka pystyvät jäsentämään ihmisten maailmaa myönteisellä tavalla. (Jalava & Virtanen 1996, 99.)

Kehittämistoiminnassa on useita lähestymistapoja. Kehittämisen toimintatapa, konteksti ja aikaulottuvuus vaikuttavat keskeisesti siihen, miten kehittämisen todellisuus muotoutuu ja värityy. Kehittämisen olemukseen liitetään helposti innovatiivisuus, intuitiivisuus ja kokemuksellisuus, mutta harvoin systemaattisuutta ja arvioitavuutta. Onko arviointi vierasta kehittämistyölle tai mitä kehittämisen evaluaatio voisi olla. (Eräsaari ym. 2009, 90.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Tämä säännös antaa toimintaohjeen sosiaalihuollon toteuttajalle ja järjestäjälle siitä, että kaikissa asiakastilanteissa tulee kiinnittää huomiota palvelun laatuun. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että sosiaalihuollon laatua parannetaan ja arvioidaan suunnitelmallisesti toimintayksiköissä ja asiakkaat voivat osallistua laadun kehittämiseen. Sosiaali- ja terveystoimi (2001, 11) painottaa oppaassaan, että asiakaspaalutteen käyttö on ensiarvoisen tärkeää parannettaessa laatua. Asiakkaan oikeus laa-

dultaan hyvää sosiaalipalvelua merkitsee myös sitä, että palvelun laatujärjestelmiä tulisi kehittää systemaattisesti ja yhä paremmin toimiviksi. Henkilöstön riittävyys, ammattitaito, kouluttautuminen ja työnohjaus edistävät laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja -palvelua.

Laatutyöskentelyn lähtökohtana on se, että työyhteisö haluaa toisaalta saada selvyuden omasta laatutasostaan ja sen hallinnasta, toisaalta haluaa pyrkiä jatkuvasti parempaan laatuun. Kyse ei ole siis siitä, että työyhteisön toiminnan tai palvelujen laatu olisi huonoa. Laatutyöskentely auttaa kohdistamaan huomion tärkeisiin kohtiin, joilla on merkitystä esimerkiksi asiakkaalle, kilpailukyvyille, kustannuksille tms. (Outinen ym. 1994, 87.)

Outinen ym. (1994, 87) toteavat myös, että arvot ja periaatteet liittyvät läheisesti laatutyöskentelyyn. Niistä syntyy melko väistämättä keskustelua, jossa mietitään asiakkaan, eri ammattiryhmien ja työyhteisön kulttuurin kannalta. Arvokeskustelun käyminen on tärkeää ohjaavien arvojen tiedostamiseksi ja mahdollisen muuttumistarpeen tunnistamiseksi. Työyhteisössä voi vallita tämän hetken tarpeita vastaamattomia arvoja, jotka aiheuttavat työyhteisössä ristiriitoja. Saattaa olla aiheellista käynnistää laatutyöskentely selventämällä organisaation ja työyhteisön kulttuuriin sisältyvät arvot ja työskentelyä ohjaavat periaatteet. Työyhteisön määrittelemä oma laatupolitiikka ja siihen perustuen laadittu laatustrategia ohjaavat laatutyöskentelyä samalla tavalla kuin muut toimintapolitiikat ja -strategiat ohjaavat muuta toimintaa.

## **6 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS**

### **6.1 Opinnäytetyön tausta**

Dementiatyön kehityshistoria on maassamme sangen nuorta. Dementoituvien ihmisten hoito- ja palvelujärjestelmän kehitys on koko 1990-luvun ollut vilkasta. Uutta tietoa dementoivista sairauksista ja dementoituvien hoitotyöstä on tuotettu paljon sekä tutkimuksen että käytännön hoitotyön kehittämishankkeiden kautta. Tämä aktiivinen



kehityksen vuosikymmen on vaikuttanut moniulotteisesti koko dementia-työn kenttään: hoitotyöntekijöiden koulutukseen, uusien palvelumuotojen kehittämiseen, esimerkiksi dementia-neuvonnan kehittämiseen sekä dementoituvien ihmisten erityistarpeet huomioon ottavien erityisyksiköiden perustamiseen. (Heimonen & Voutilainen 2001, 9.) Tarvitaan koko ajan tietoa perheiltä sekä sairastuneilta itseltään, minkälaisia palveluita he tarvitsevat. Toivon, että omalla tutkimuksellani voin olla lisäämässä tietoa, joka auttaa muistisairaita ja heidän perheitään. Tarvitsemme uusia toimintatapoja kehittääksemme muistisairaiden hoitoa ja huolenpitoa kaikissa sairauden eri vaiheissa.

Asiakaslähtöisyyden varmistaminen on yksi tulevaisuuden suurimpia haasteita ja mahdollisuuksia (Finsoc, 3/2004, 4). Saman raportin (mts. 2) mukaan arvioinnin merkitys korostuu palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisempään suuntaan. Sosiaalipalveluissa asiakkaiden osallistuminen, asiakkaiden kokemien tarpeiden ja näkemysten tunteminen, tunnistaminen ja asiakkaiden itse tekemän arvioinnin merkitys on nähty välttämättömäksi myös toiminnan hyvien tulosten kannalta.

Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2008, 14) mukaan kuntalaisille on turvattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden suunnitteluun ja valmisteluun sekä saada tietoa vireillä olevista asioista ja niiden suunnittelusta. Iäkkäiden kuntalaisten tasavertaisen osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen on voimavara, joka luo edellytyksiä onnistuneelle ikääntymiselle ihmisten asuin- ja hoitopaikasta tai avun tarpeesta riippumatta. Asiakkaan osallistumista ja osuutta korostaa selkeästi myös sosiaalihuollon lainsäädäntö, esim. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Tässä työssä keskityn erityisesti päiväpaikka Marian asiakkaiden eli itse muistisairaiden näkemyksiin ja kokemuksiin päivätoiminnasta.

McCullough'n ym. (1993) mukaan dementiaoireisille ihmisille suunnattujen palveluiden ja hoidon laadun arvioinnin yhtenä haasteena on ollut se, etteivät perinteiset haastattelu- ja kyselymenetelmät sovellu siihen. Tämän vuoksi monissa laitoshoidon ja hoitoketjujen tarkastelussa on dementiaoireiset henkilöt rajattu tiedonkeruun ulkopuolelle. Jos he ovat mukana, kootaan heitä koskevat tiedot pääasiassa muilta kuin heiltä

itseltään. Tutkimuksissa, joissa on verrattu omaisen ja lievästi tai keskivaikeasti dementoituneen henkilön näkemyksiä siitä, mikä on heille palveluissa tärkeää, ovat vastaukset eronneet toisistaan. (Topo ym. 2007, 19.)

Kunnioitus vanhusta kohtaan on vaihtunut huoleen siitä, mitä vanhuksille tehdään, mihin heidät sijoitetaan ja kuka vanhuksista huolehtii, jos he eivät pysty asumaan kotonaan. Vanhuutta ei ajatella elämänsä kannalta voimallisena aikana, vaan vanhuuteen assosioidaan sairaus, heikkous ja avuttomuus. Palveluja tulisikin rakentaa positiivisen vanhuuden näkökulmasta. Palvelut tulee tuottaa vanhuksen ehdoilla hyödyntäen sitä voimaa ja voimavaroja, joita vanhuksella on tarjota oman elämänsä hallitsemiseksi ja elämäntasonsa säilyttämiseksi juuri sellaisena, kuin vanhus itse haluaa. (Imeläinen ym. 2008, 4.) Mielestäni tämän vuoksi ikäihmisten sosiaali- ja terveystalveluiden asiakaslähtöisyyden varmistaminen on yksi tulevaisuuden haasteista. Avainasemassa on se, miten palveluita kehitetään, mitkä arvot ohjaavat tätä muutostyötä ja kuinka ikäihmisten toiveet otetaan huomioon palvelurakennemuutoksessa. Ikääntyvien ihmisten palveluiden kehittäminen ja palveluiden arviointi heidän näkökulmastaan vaikuttavat suoraan ikääntyvien elämänlaatuun.

Väestön ikärakenteen muutos ja ikääntyneiden sekä vanhusten määrän lisääntyminen ovat yhteiskunnallisia haasteita, jotka koskettavat erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Vanhusten määrän kasvu vaikuttaa suoraan palveluiden tarpeeseen, jonka seurauksena kuntien ikäpolitiikka ja palvelut tarvitsevat jatkuvaa arviointia ja kehittämistä, jotta vaatimusten kasvuun osataan varautua ja vastata. (Imeläinen ym. 2008, 5.) Savonlinnan kaupungin strategiassa (2011 - 2015, 6) esitetään yhtenä strategisena päämääränä kehittää ja turvata laadukkaiden palvelujen saatavuus. Kriittisinä menestystekijöinä luonnoksessa mainitaan väestön ikääntymisestä aiheutuvan palvelutarve- muutokseen vastaamisen sekä palveluiden organisoimista tehokkaasti johtamista, rakenteita ja toimintatapoja voimakkaasti uudistamalla. Asiakaslähtöisen arvioinnin keinoin voimme olla osaltamme tukemassa Savonlinnan kaupungin strategian toteutumista laadukkaiden palvelujen osalta.

Koskisen (2004, 58) mukaan vanhustyön suunnittelussa on otettava huomioon vanhus-ten omat toiveet ja voimavarat. Vanhusta ei tule laiminlyödä heikkouden tai avuttomuuden takia, vaan hoitotyön tulee olla laadukasta, eettistä ja ihmisarvoa kunnioittavaa. Vanhukset ovat yhteiskunnan tasavertaisia jäseniä. Vanhusten päästessä osallistumaan aktiivisesti omaan hoitoonsa ja päivittäisiin rutiineihin heidän toimintakykynsä kasvaa ja heidän on helpompi kokea olevansa omassa elämässään kiinni. Vanhenevan ihmisen omanarvontunne on paljolti kiinni siitä, miten ihmiset hänen ympärillään arvostavat ja kohtelevat häntä. Ikääntyneet eivät ole keitä tahansa ja heitä ei myöskään tule kohdella sellaisina. Ikääntyneiden ihmisten kanssa tehtävä työ edellyttää ikääntymistä koskevaa tietoa, eettistä pohdintaa ja uudenlaisia moniammatillisia työmuotoja. (Imeläinen ym. 2008, 5.)

## **6.2 Opinnäytetyön tarkoitus**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on valjastaa asiakkaiden näkemykset Päiväpaikka Marian toiminnasta kehittämistyön välineiksi sekä saada asiakkaiden ääni kuuluviin palvelua kehitettäessä. Työn tarkoituksena on myös saada tietoa arvioinnista ja käynnistää työyhteisössä työn kehittäminen ja laadun arviointi BIKVA-arviointimenetelmän avulla. Työn tarkoituksena on myös lisätä tietoa Stakesin Laatupeleistä.

Syksyllä 2011 kävin keskusteluja Savonlinnan seudun Muistiyhdistys ry:n toiminnanjohtajan kanssa opinnäytetyön aiheesta. Laatuksikirjan päivitys oli päällimmäisenä mielessäni. Toiminnanjohtaja ehdotti, että tutustuisin BIKVA-arviointimenetelmään. Tutustuin asiaan internetissä ja sain menetelmän kehittäjän Kathrine Krogstrupin menetelmä-käsikirjan. Innostuin aiheesta ja 15.11.2011 kävin Päiväpaikka Marian tiimikokouksessa pitämässä infotilaisuuden työntekijöille BIKVA -arviointimenetelmästä sekä kerroin opinnäytetyön suunnitelmasta. Henkilökunta tuntui innostuneelta ja halukkaalta lähtemään kehitystyöhön mukaan.

Kävin esittämässä 23.1.2011 hyväksytyn tutkimussuunnitelman Savonlinnan Seudun muistiyhdistys ry:n toiminnanjohtajalle, sekä allekirjoitimme sopimuksen, jossa Sa-

vonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry toimii opinnäytetyön tilaajana. Ammattikorkeakoulutuksen yksi keskeinen tavoite on työelämälähtöisyys ja koen suurena rikkautena sen, että olen voinut toteuttaa opinnäytetyöni Päiväpaikka Mariassa toiminnanjohtajan, päivätoiminnanohjaajien sekä asiakkaiden kanssa tiiviissä yhteistyössä.

## **7 OPINNÄYTETYÖN KULKU**

### **7.1 Opinnäytetyön metodologiset valinnat**

Opinnäytetyön tutkimustehtävät ovat luonteeltaan laadullista informaatiota etsiviä, siksi tutkimuksessa käytetään pääosin laadullista menetelmää. Kylmän & Juvakan (2007, 16) mukaan laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on ihminen, hänen elämänpäiirinsä ja niihin liittyvät merkitykset. Kirjoittajat toteavat myös, että laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää runsaasti erilaisia aineistonkeruumenetelmiä. Tässä tutkimuksessa on käytetty puolistrukturoitua (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 104) haastattelumenetelmää eli teemahaastattelua. Teemahaastattelu (Hirsjärvi & Hurme, 47 - 48) kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelun etuna on myös se, ettei se sido haastattelua tiukasti kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen. Asiakasnäkökulman varmistamiseksi menetelmä sopii myös, koska teemahaastattelun keinoin voidaan korostaa (Hirsjärvi ym. 1998), että ihminen on subjekti ja hän voi tuoda tutkimustilanteessa esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Myös Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 34 - 36) mukaan teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen hyvin kuuluviin.

Eskolan ja Suorannan (1998, 95 - 99) mukaan ryhmähaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa paikalla on samalla kertaa useita haastateltavia, mahdollisesti haastateltajainkin. Haastattelun tavoitteena on saada aikaan ryhmäkeskustelua tutkijan haluamasta aiheesta. Haastattelut toteutin teemahaastattelun (Kananen 2010, 53 - 66) mukaisesti STAKESin Laatupeliä apuna käyttäen. Kananen toteaa ryhmähaastattelun sopivan menetelmäksi silloin, kun halutaan tiivistettyä tietoa. Kananen mukaan yksilöhaastatteluilla saadaan kenties tarkempaa ja luotettavampaa tietoa kuin ryhmähaas-

tatteluilla. Tosin hän toteaa myös, että monien haastattelujen litterointi, analysointi ja tulkinta vie enemmän aikaa. Ryhmähaastatteluun päädyin, koska laatupeli osaltaan tukee ryhmähaastattelumuotoa. Haastattelut toteutin viitenä päivänä viikolla 12 ja ryhmät oli koottu aina sen päivän kävijöistä. Ryhmät olivat kooltaan 2 - 4 hengen ryhmiä. Päiväpaikka Marian henkilökunnasta oli aina yksi avustaja pelihetkissä mukana.

Kuten aina kolikolla on aina toinenkin puoli. Monet seikat, joita pidetään haastattelun hyvinä puolina sisältävät myös haasteita. Hirsjärven ym. (1998, 202) mukaan haastattelu vie paljon aikaa. Haastattelujen teko edellyttää huolellista suunnittelua ja perehtymistä haastattelijan tehtävään. Haastatteluun voi liittyä virheitä, jotka johtuvat niin haastattelijasta kuin haastateltavistakin tai itse tilanteesta kokonaisuutena, saatetaan antaa esim. sosiaalisesti suotavia vastauksia. Eskolan ja Suorannan (1998, 97) mukaan haastatteluhetken vaikuttavat normaalit ryhmäilmiöt ja esimerkiksi ryhmätilanteessa haastateltava saattaa kertoa eri asioita kuin kahden kesken. Tämä ei kuitenkaan ole ongelma, mikäli tutkija tietää mistä on kyse. Haastatteluihin valmistauduin perehtymällä kirjallisuuteen ja suunnittelemalla haastatteluhetket huolellisesti. Päiväpaikka Marian henkilökunnan kanssa kävimme kysymykset läpi sekä heidän rooliaan haastattelutilanteessa. Henkilökunnalla oli myös tilaisuus esittää kysymyksiä koskien haastatteluhetkiä.

Laatupelissä on kaikkiaan 262 kysymystä. Kysymykset karsin Päiväpaikka Marian laatukriteerien pohjalta (liite 2). Pitkäaikaishoitoa koskevat kysymykset karsin automaattisesti pois. Lopullisia kysymyksiä eli teemoja oli 19. Osa kysymyksistä löytyi suoraan pelistä, osan tein itse laatukriteereihin nojaten. Peliäikää oli varattu kaikille ryhmille tunnin verran. Kävin kysymykset läpi 15.3.2012 yhdessä Päiväpaikka Marian henkilökunnan sekä toiminnanjohtajan kanssa, myös ohjaavalta opettajalta Johanna Hirvoselta sain hyvää ohjausta kysymysten laadintaan. Samaisessa palaverissa kerroin henkilökunnalle pelihetkien kulusta ja he saivat esittää mieleen nousseita kysymyksiä. Kävimme yhdessä läpi vielä pelihetken osallistujat ja varmistimme, että lupa-asiat ovat kunnossa. Varsinaista esihaastattelua en suorittanut, koska opinnäytetyöni yhtenä tarkoituksena oli myös selvittää sitä, kuinka Laatupeli soveltuu muistisairaiden kanssa

pelattavaksi. Kysymyksiä ei tarvinnut muokata ja haastattelurunko säilyi samana kaikissa haastatteluissa.

### **7.1.1 Bikva-arviointimenetelmä pähkinänkuoressa**

Bikva-arviointi on menetelmä, jossa asiakkaat ovat hyvin keskeisessä roolissa: he määrittävät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. BIKVA on lyhenne sanoista Brugerinddragelse I KVALitetsvurdening eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana” BIKVA-mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun välille. (Krogstrup Hannele 2004, 7.) BIKVA-arviointimenetelmään päädyimme työyhteisössämme, koska arviointi tapahtuu menetelmässä asiakaslähtöisesti ja asiakkaan ääni saadaan kuuluviin. Menetelmä takaa kaikkien näkökulmien mukaan tuleminen niin asiakas-, työntekijä-, johto- kuin päättäjätasolla. Opinnäytetyön rajaamisvaiheessa päädyin suorittamaan BIKVA:n ensimmäisen vaiheen asiakastasolla, josta työyhteisönä jatkamme kehittämistyötä.

Krogstrupin mukaan BIKVA -mallin kehittämisen taustalla on se, että 1990-luvun puolivälissä vaadittiin entistä enemmän asiakkaiden ottamista mukaan arviointeihin. Krogstrupin mukaan olettamuksena on se, että asiakkailla on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. Malli ei ole kuitenkaan asiakastyytyväisyyskysely perinteisessä mielessä. Bikva-malli on alhaalta ylöspäin - kehittämismalli, jossa päätavoitteena on erityisesti kenttätyöntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Mikäli halutaan, että asiakkaiden hyvää sosiaalityötä koskevat kriteerit ja todellinen sosiaalityö ovat sopusoinnussa, tulisi myös johtajien ja poliittisten päättäjien muuttaa ratkaisujaan. Krogstrupin mielestä asiakkaiden kokemukset pyrkivät näin toimimaan muutosvoimana työn kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 3, 7, 13, 15.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada asiakkailta palautetta Päiväpaikka Marian toiminnasta. Asiakkailta on pyritty haastattelujen avulla selvittämään sitä, mikä heidän mielestään on hyvää päivätoiminnassa ja missä olisi kehittämisen tarvetta. Tämä suora

palaute lähtee BIKVA-mallin mukaisesti etenemään syklistä eteenpäin kaikille eri toimijoille, ensisijaisesti Päiväpaikka Marian henkilökunnalle.

### **7.1.2 STAKESIN Lautupeli**

Lautupeli on asiakaspalautejärjestelmä, jonka avulla asiakkaiden tai heidän omaistensa oma ääni kuuluu. Se sopii erityisen hyvin käytettäväksi silloin, kun asiakkaiden on syystä tai toisesta vaikea täyttää kyselylomakkeita. Lautupelin avulla palautetta saadaan osallistuvalla, vuorovaikutteisella ja viihtyisällä tavalla. Peliä voidaan pelata myös omaisten kanssa. (STAKES, lautupeli.) STAKESin Lautupeliä päädyin menetelmänä käyttämään siksi, että Lautupeliä pelaamalla voidaan selvittää, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä asioissa on taas parantamisen varaa. Tavoitteena on kuulla suoraa palautetta talon toiminnan laadun eri puolista sekä hakea jatkossa yhdessä ratkaisuja esiin nousseille kehittämisideoille.

Lautupelin on kehittänyt hollantilainen hoitokotien ja palvelukeskusten asukkaiden asiaa ajava etujärjestö NVBV (Nederlandse Vereniging Belangenhartiging Verpleeghuisbewoners) alunperin Hollannin lainsäädännön edellyttämien asiakasraatien (-toimikuntien, -neuvostojen) käyttöön. Stakes on hankkinut oikeudet pelin julkaisemiseen Suomessa. Kysymyksiä testattiin kääntämisen jälkeen Suomessa sekä ammattilaisilla että asiakkailta ja muokattiin niitä suomalaisiin oloihin sopiviksi.

## **7.2 Haastateltavien taustatiedot**

Tutkimuksen tekohetkellä Päiväpaikka Marian asiakaslistalla oli 36 asiakasta, joista miehiä 18 ja naisia 18. Kaikilla päivätoimintaan osallistuneilla on diagnosoitu jokin muistisairaus. Lautupeliin osallistumisen edellytyksenä on kyky kommunikoida puheen tasolla sekä se, että osallistuja on orientoitunut aikaan ja paikkaan. Näihin kriteereihin nojaten päivätoiminnan henkilökunta lähetti laatimani infokirjeen (liite 3) haastatteluhetkestä 22 päivätoiminnan asiakkaalle. Lupia palautui 17 ja lopulliseen haastatteluun osallistui 7 miesasiakasta ja 9 naisiasiakasta eli yhteensä 16 haastateltavaa, eli lähes puolet sillä hetkellä päivätoimintaan osallistuneista. Haastateltavien keski-ikä oli

80.5 vuotta, nuorin osallistuja oli 77-vuotias ja vanhin 88-vuotias. Suurimmalla osalla pelihetkiin osallistuneista henkilöistä on Alzheimerin tauti. Lewy -kappaletaudista ja aivoverenkiertohäiriöistä johtuvia syitä esiintyy myös.

MMSE-testi (Mini Mental State Examination) on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyyn tarkoitettu ns. minitesti. Haastateltavien muistitestin tulokset haastattelujen tekohelellä olivat pistevälillä 7/30- 24/30 jakautuen taulukon 1 mukaisesti.

### TAULUKKO 1. Haastateltavien muistitestitulokset

MMSE-testitulokset	haastateltavia
24-30 pistettä	2
18-23 pistettä	5
12-17 pistettä	7
0-11 pistettä	2

Testituloksen kokonaispistemäärä on kolmekymmentä, poikkeavan raja-arvo on 24 pistettä. 24 - 30 pistettä edustaa normaalia tai lievästi heikentynyttä kognitiivista toimintakykyä, 18 - 23 pistettä lievää dementiaa, 12 - 17 pistettä keskivaikeaa ja 0 - 11 pistettä vaikeaa dementiaa. Muistitestin lopullinen pistemäärä ei yksinään kerro kokonaiskuvaa testattavan toimintakyvystä, koska esim. koulutustason ja sosiaalisen aseman on katsottu vaikuttavan testitulokseen. (TOIMIA-tietokanta 2012.)

Suurimmalla osalla haastateltavista on lievä tai keskivaikea taudin muoto. Haastattelut valittiin tutkimukseen kriteerien mukaan, jotka olivat kommunikointikyky ja orientoituminen aikaan ja paikkaan. Nämä kriteerit olivat edellytyksenä peliin osallistumiselle.

Haastatteluun osallistujat ovat olleet keskimäärin Päiväpaikka Marian asiakkaana 1.9 vuotta. Asiakkuus oli pisimmillään kestänyt viisi vuotta ja alle vuoden verran lyhyimmillään.



### 7.3 Pelin kulku

Laatupeli muistuttaa Trivial Pursuit -peliä. Pelilaudalla on erivärisistä ruuduista muodostuva ”polku”. Polulla edetään siirtämällä pelaajan omaa pelinappulaa nopalla heitetyn pistemäärän mukaisesti. Kukin ruudun väri merkitsee eri aihealuetta: asuminen, toiminnan organisointi, itsenäisyys, tiedon saaminen, arviointi ja asiakkaan kohtelu, tuen saaminen ja henkilökunnan ammattitaito.

Jokainen pelaaja nostaa heittovuorollaan aina yhden kysymyskortin pysähtyttyään tietyn väriseen ruutuun ja vastaa nostamaansa kysymykseen. Tämän jälkeen muut pelaajat saavat lyhyesti kommentoida ja täydentää vastausta. Pelaamista ohjaa pelinjohtaja, jolla voi olla avustaja, joka auttaa vastausten kirjaamisessa kirjanpitolomakkeelle. Haastattelussa ei käytetty kirjanpitolomaketta vaan haastattelut nauhoitettiin.

Kun muut pelaajat ovat lyhyesti kommentoineet kysymystä ja siihen annettua vastausta, vastaa vuorossa oleva pelaaja kysymykseen ”Onko tämä asia mielestänne täällä hoidettu hyvin vai voisiko jotain parantaa?” Vastauksesta riippuen pelaaja laittaa kysymyskortin pelilaudan keskellä olevaan ”hyvää”-ruutuun tai ”parannettavaa”-ruutuun. Pelivuoro päättyy tähän ja seuraava pelaaja heittää noppaa. Aikaa pelaamiseen oli varattu 1- 1½ tuntia.

### 7.4 Aineiston purkaminen ja analysointi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä. Näin se tuottaa uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Analyysillä pyritään aineisto tiivistämään kadottamatta silti sen sisältämää tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 138.)

Kun aineisto on tallennettu, tutkijalla on valittavanaan kaksi eri tapaa purkaa aineisto. Aineisto voidaan purkaa tekstiksi sanasta sanaan eli litteroida tai se voidaan tehdä valikoiden, esimerkiksi vain teema-alueista. Toisessa vaihtoehdossa aineistoa ei kirjoiteta tekstiksi, vaan päätelmiä ja teemojen koodaamista tehdään suoraan tallennetuista aineistosta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138.)

Hirsjärvi ja Hurme (2000, 143) toteavat, että analysoitavaa tekstiä on paljon ja paras tapa päästä sinuiksi sen kanssa, on lukea tekstiä useaan kertaan. Kirjoittajien mielestä se, kuinka hyvin voimme analysoida tekstiä riippuu siitä, kuinka hyvin aineisto on tullut tutuksi.

Tässä tutkimuksessa on käytetty litterointia nauhoitettujen haastattelujen purussa. Aineiston purku tapahtui mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Haastattelut purettiin sanasta sanaan teema-alueittain. Haastattelut purin itse, jolloin tutustuminen aineistoon alkoi välittömästi. Viiden ryhmähaastattelun purkuun meni puolentoista viikon työtuntimäärä ja puhtaaksikirjoitettua haastatteluaineistoa oli lähes 170 sivua.

Aineiston purkamisen jälkeen alkoi syventyminen teksteihin lukemalla niitä useampaan kertaan läpi. Tämän jälkeen tiivistin tekstin teemojen alle ja yhdistin kaikki viisi haastattelua. Aineiston käsittelemisen helpottamiseksi litteroidun, yhdistetyn tekstin tiivistin ja taulukoin Kanasen (2010, 60 - 65) ohjeita taulukoinnista ja tiivistämisestä hyväksikäyttäen. Tämän jälkeen tulostin aineiston paperiversioksi. Perehdyin aineistoon tämän jälkeen lukemalla uudestaan tekstiä läpi useaan kertaan ja merkitsemällä sivun reunoihin kommentteja. Tämän jälkeen aloin tulkita ja kirjoittaa litteroitua ja taulukkomuotoon laitettua tekstiä tulososaksi. Tulososassa olen käyttänyt paljon suoria lainauksia haastatteluista asiakkaiden oman äänen kuulemisen varmistamiseksi.

## **8 ASIAKKAIDEN ARVIOINTI PÄIVÄPAIKKA MARIAN TOIMINNASTA**

### **8.1 Henkilökunta**

Kuudestatoista pelihetkeen osallistuneista 14 haastateltavaa oli sitä mieltä, että Päiväpaikka Mariassa on riittävästi henkilökuntaa. Heidän havaintojensa mukaan henkilöstöllä on riittävästi aikaa asiakastyöhön ja henkilökohtaiseen huomioimiseen esim. voinnin muuttuessa. Vastauksissa henkilökunnan riittävyys ilmeni myös siten, että vastaajat kokivat saavansa apua juuri sillä hetkellä, kun sitä tarvitsivat.

*Luulisin että on, en ole kaivannut että olisi tarvinnut.... silloin kun olin kipeänä, niin veivät minut lepäämään sinne, ja silloin oli ihan hyvä, käyttivät siellä sairaalallakin ihan.*

Erityisesti henkilökunnan ja asiakkaiden yhteinen kahvihetki miellettiin tärkeäksi, kiireettömäksi yhdessäolon hetkeksi. Yksi vastaajista oli myös sitä mieltä, että henkilökuntatilanne on nyt parempi, kuin aikaisempina vuosina.

*Tämähän on ihan hyvä, parempi kuin ennen.*

Kahdessa vastauksessa nostettiin esille se, kuinka erityistilanteissa esim. kokousten tai äkillisten sairaskohtausten sattuessa tulee tunne, ettei henkilökuntaa ole juuri sillä hetkellä riittävästi. Vastauksissa nousi myös esille huoli henkilökunnan jaksamisesta silloin, kun henkilöstöresurssit ovat ajoittain niukemmat.

*Eihän sitä nyt aina, aina on puutetta, kun on esimerkiksi kokouksia ja semmoisia palaveriteita kesken, mitä pidetään, silloin ollaan aika vähällä porukalla.*

*Jotakin kun sattuu, niin silloin on aina liian vähän henkilökuntaa.*

*Sitä minä vaan sitten ihmettelen, että kärsiikö siinä tekijät sitten, jos on liian vähän henkilökuntaa? Sitä minä olen huomannut vähäsen.*

Kahdessa vastauksessa viitattiin määrärahoihin. Vastaajat olivat sitä mieltä, että henkilöstömäärä riippuu myös määrärahoista. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, etteivät asiakkaat ole velvollisia tai oikeutettuja päättämään siitä, mikä on oikea henkilöstömäärä, vaan he luottavat henkilökunnan ammattitaitoon arvioida henkilöstötarvetta.

*Minun mielestä se on budjettikysymys, että ne saattaa tuota sitä vähentää päinvastoin, jos me sitä mennään vielä muuttelemaan. Mutta kyllä se pitää teidän virkateitse hoitaa se asia.*

*...itse ne ketkä on siellä töissä saa sitten sanoa miten paljon heillä pitää olla töissä, miten paljon tai vähän.*

*Kyllä henkilökunta tietää milloin on liian vähän tai liian paljon.*

Yhden vastaajan mielestä henkilökuntaa oli riittävästi ja vastauksessa kuvailtiin sitä, että koko talon yhteisissä hetkissä tuli tunne, että henkilökuntaa on liikaa. Yksi vastaaja ei osannut kuvailla onko henkilökuntaa riittävästi ja kaksi haastateltavaa ei vastannut kysymykseen lainkaan.

*No on, liian paljonkin. Niitä juoksee kuin Vilkkilässä kissoja.*

*Joskus kun soittaja käy niin silloin.*

Kolmetoista vastaajaa kuudestatoista kuvaili positiivisesti kanssakäymistä henkilökunnan kanssa. Vastaajat kuvailivat Päiväpaikka Marian henkilökuntaa vastauksissa ystävälliseksi, ihanaksi, mukavaksi, luonnolliseksi, tasavertaiseksi, luontevaksi ja luotettavaksi. Vastaajat kokivat, että kanssakäyminen henkilökunnan kanssa tuntuu avoimelta, helpolta ja tasavertaiselta ja olivat tyytyväisiä vuorovaikutustilanteisiin. Samoin vastauksista ilmeni se, että vuorovaikutustilanteita on riittävästi päivän aikana ja asiakkaat saavat päivän aikana tilaisuuden kertoa mitä heille kuuluu ja kuinka he voivat.

*Se on mukavaa. Ja he pääsevät olemaan meidän kanssa ja me saadaan olla niiden kanssa. Molemminpuolista.*

*En nyt löydä mitään moitittavaa, että pikemminkin olen tyytyväinen siihen kanssakäymiseen mitä on järjestetty. Eivät ole unohtaneet, että täällä on tällaisia potilaita.*

*Henkilökunta on täällä hirveän hyvää minusta.*

Kahdesta haastateltavasta tuntui, ettei henkilökunnan ole tarpeellista aina keskustella asiakkaan kanssa voinnista tai kuulumisista tai etteivät he itse ole vielä valmiita luotamuksellisiin keskusteluihin. Yksi haastateltavista koki, että olisi ajoittain enemmän tarvetta keskustella henkilökunnan kanssa omista kuulumisistaan. Samoin yksi haastateltavista kertoi, että esim. omille läheisille on helpompi puhua omista henkilökohtaisista asioista kuin päiväpaikka Marian henkilökunnalle.

*Ei kai se henkilökunnan velvollisuus ole semmoinen asia.*

*No on se vähän outoa, en ole valmis vielä siihen.*

Monissa vastauksissa korostettiin sitä, kuinka henkilökunta on tasavertaista ja helposti lähestyttävä. Vastauksista ilmeni myös se, että haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että heidän kuulumisistaan ollaan aidosti kiinnostuneita ja että he voivat keskustella mistä tahansa asioista henkilökunnan kanssa.

*Minä otan joskus hihasta kiinni, jos en muuten saa.*

*Se on hyvin semmoista luonnollista.*

*Ne on ihan niin kuin tasavertaisia.*

*Voi puhua ihan mitä vaan.*

*Kertoa voi mitä tahansa, ei ole minkään näköistä mitä ei voisi kertoa.*

Asiakkaiden kommenttien perusteella henkilöstömäärään ja vuorovaikutukseen liittyen nousi seuraavia **kehittämisehdotuksia**:

- Tulisi huomioida paremmin muut asiakkaat erityistilanteissa, esimerkiksi sairaskohtauksen sattuessa.

- Kokousten ajaksi tulisi asiakkaille suunnitella ja miettiä toimintaa niin, ettei tule tunnetta, että henkilökuntaa on liian vähän.
- Yksi haastateltavista koki, että joskus olisi enemmän tarvetta keskustella henkilökunnan kanssa omista asioistaan.

## 8.2 Päiväpaikka Marian kodikkuus ja siisteys

Kaikki vastaajat tunsivat olonsa kotoisaksi Päiväpaikka Mariassa. Haastateltavat nimisivät seuraavia asioita, jotka saivat heidät tuntemaan olonsa kotoisaksi:

- apua saa, kun sitä tarvitsee
- kotoinen ja vapaa ilmapiiri
- mukavat ihmiset, seuraa toisista
- huolenpito
- ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilökunta
- yhteinen tekeminen
- aika menee mukavasti puuhaillessa ja toisten seurassa
- henkilökunta on läsnä
- terveydestä huolehtiminen.

Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä nykytilanteeseen. Kysyttäessä mitä henkilökunta voisi vielä tehdä enemmän tai paremmin, yksi vastaaja ehdotti hiljaisempien esim. lepoetken ajaksi pienen porukan yhteistä pelihetkeä.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että Päiväpaikka Mariassa on yleensä siistiä. Vastauksissa kuvailtiin, että ulkopuolinen siivoaja käy siivoamassa yleiset tilat. Kaksi haastateltavaa mainitsi myös, että itse pitävät myös mielellään huolta ympäristön siisteydestä.

*On siistiä.*

*No on täälläkin se siivoaja.*

*No ei oikeastaan teilläkään voi oikein siistinä säilyä kun me olemme sotkemassa aina niin. Mutta kyllä on ehdottomasti siistiä.*

*Kyllä täytyy sanoa, että siistiä on.*

*Jos me mitä sotemme, niin korjaamme.*

*Niin yritämme ainakin korjata.*

*Mitä itse otamme, niin yritämme laittaa samalle paikalle takaisin.*

*Joku tyttö liehuu harjan kanssa siellä aina minä näen.*

Kaksi vastaajista nosti esille, että ruokailun jälkeen ruokapöydän alla on ruuantähteitä, jotka olisi hyvä aina pyyhkiä ruokailun jälkeen pois. Muuten haastateltavat kokivat päiväpaikka Marian tilat siisteiksi ja hyvinhoidetuiksi.

*Tahtoo, että ruokapöydästäkin tippuu lattialle ja tuonne.*

*Mutta minä olen katsonut, että tuolla pöydän alla on niin jätetty roskat. Nyt siellä oli kyllä rikkalapio ja harja.*

Asiakkaiden kommenttien perusteella Päiväpaikka Marian kodikkuuteen ja siisteyteen liittyen nousi seuraavia **kehittämisehdotuksia**:

- Hiljaisempien hetkien ajaksi esim. ruokailun jälkeen voisi halukkaille järjestää esim. pelihetken.
- Ruokailun jälkeen keittiön lattiapintojen siistiminen.

### 8.3 Turvallisuus

Kuudestatoista haastateltavasta 14 koki, että turvallisuusasiat ovat kunnossa Päiväpaikka Mariassa. Kaksi haastateltavista ei osannut vastata kysymykseen suoraan, mutta tukikysymyksiä valaistukseen yms. liittyen kun kysymystä jatkettiin, kävi vastauksista ilmi, että turvallisuusasioihin on kiinnitetty huomiota Päiväpaikka Mariassa.

*Kyllä täällä on ihan tarpeeksi turvallista.*

*Kyllä minä olen ihan tyytyväinen.*

*On se turvallinen paikka.*

Päiväpaikka Marian valaistukseen haastateltavat olivat tyytyväisiä. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että valaistus on liian kirkas silmien arastuksesta johtuen ja toivoi himmeämpää valaistusta. Samassa vastauksessa mainittiin häiritseväksi tekijäksi ikkunasta tuleva auringonvalo. Tämä asia oli jo korjaantunut istumapaikkaa vaihtamalla. Kommenttien mukaan monet olivat sitä mieltä, että valoja pidetään päällä joskus turhaakin, että sähköä pitäisi säästää enemmän.

*Valaistuksesta minun on sanottava, että on äärettömän hyvä valaistus.*

*Onhan tuossa nähnyt istua nököttää.*

*Kyllä minulle riittää.*

*On ihan tarpeeksi, kun on liikaakin. Pitäisi olla jotenkin silmien takia, on niin hankalaa, joskus semmoinen himmeämpi valo.*

*Liikaa polttavat keskellä päivää.*

*Joo ihan säästetään sähköä.*



*Niin, valot pois. Täälläkin on liikaa.*

*Nyt olen alkanut mennä sinne ikkunan puolelle, selkään päin aurinko paistaa, ettei tule silmiin.*

Tukikaiteiden määrään kaikki olivat tyytyväisiä. Apuvälineiden kanssa liikkuminen koettiin vaivattomaksi ja kulkuväylät esteettömiksi kulkea.

*Ja näistä kaiteista ja turvavälineistä, niin olen huomannut sen, että ne on aika hyvin suunniteltu ja niitä on tarpeellisissa paikoissa.*

*Kyllä siellä on ihan turvallista kävellä.*

*Kyllä minä sen tiedän, että vapaata on ihan hyvin.*

Yhdeksässä vastauksessa tuotiin esille se, kuinka henkilökunnan läsnäolo tuo turvallisuudentunnetta. Vastausten perusteella asiakkaat nimesivät henkilökohtaisen turvallisuuden tunteen yhdeksi tärkeimmäksi turvallisuuteen liittyväksi asiaksi.

*Olimme missä vaan, missä tilassa vaan siellä, niin aina on joku henkilökuntaan liittyvä tai kuuluva siinä läheisyydessä.*

*On se turvallinen paikka ja nämä tytöt. Töissä pitää olla koko ajan, että pääsee sitten lähtemään. Sitten sinne alakertaan ja taksiin. Sinne ne taluttavatkin.*

*Kyllä se on niin kuin kotia tulisi. Niin on kyllä. Ja kyllä kaikki toiset kaverit kiinnittävät huomiota ja auttavat.*

*Minullakin on aina joku vieressä ollut, minä olen kyllä huomannut sen.*

#### 8.4 Tulo- ja kotiinlähtötilanne päiväpaikka Marissa

Kuudestatoista vastaajasta neljätoista saapui Päiväpaikka Mariaan yhteiskuljetuksella palvelutaksein ja kahden kohdalla omainen toimii saattajana ja he tulevat joko kävelen tai omin kyydein kerhoon. Tulotilanne Päiväpaikkaan sujui vastaajien mukaan joustavasti, hyvin ja turvallisesti. Kyytijärjestelyt saivat kiitosta joustavuudesta ja vaihtomuudesta. Henkilökunnan ja taksinkuljettajien läsnäolo ja ammattitaito huomioitiin vastauksissa tulotilanteen onnistumiseksi päiväpaikkaan. Myös se, että henkilökunta auttaa tarvittaessa esimerkiksi vaatteiden riisumisessa koettiin tärkeäksi tulotilanteen onnistumisen kannalta.

*Onhan siellä joskus siellä ovella joku vastassa, mutta eihän siellä aina tarvitse olla, paitsi silloin kun hissiin mennään silloin.*

*Joo, ja on siellä se autonkuljettajakin monta kertaa mukana siellä, että sillai....*

*Ensimmäisenä ne ovat ottamassa päältä pois kaikkia ryysyjä.*

*Hyvin miellyttävänä, kun minä tulen aina vähän myöhässä, niin tulen ovesta, astun siitä sisäpuolelle, niin heti siinä on henkilökunta, että tervetuloa tänne näin. Kyllä semmoinen on hyvä. Se on ihan loistava asia.*

Kolmessa vastauksessa kuvailtiin sitä, kuinka asiakkaat odottavat innokkaasti omaa kerhopäiväänsä. Vastaajat korostivat, kuinka tuntuu mukavalta päästä toisten seuraan ja kertoivat, että on mukava päästä tarinoimaan muiden kerholaisten kanssa. Vastaajien mielestä on mukava, kun joku odottaa kerhossa ja on itsellä jotain mitä odottaa.

*Kyllä se on kiva, kun pääsee aina tänne toisten seuraan. Ei se ole mukava jos yksinäiset ihmiset jäävät yksinensä. Ei niitä olo kukaan viemässä mihinkään, niin ei se ole mukavaa niillekään.*

*Minusta on ihan niin kuin silleen miellyttävää tulla tänne, että kaikki on hyvällä tuulella.*

*Miehen kanssa kahdestaan ollaan oltu monta kymmentä vuotta yhdessä, niin tuota ei sitä aina sitä jutun juurtakaa ole, että tuota, eihän sitä aina tarvitse ollakaan, voihan sitä olla hiljaakin, mutta kuitenkin, että...*

Kaksi vastaajaa kuvaili, kuinka ensimmäiset kerhokäynnit olivat jännittäviä ennen kuin talon tavat ja henkilökunta ja muut kerholaiset tulivat tutuiksi. Haastateltavat kuvailivat myös kuinka samoina toistuvat tavat aamulla tuovat tuttuuden ja turvallisuuden tunteen ja auttavat pääsemään mukaan toimintaan.

*Jäykkäähän se silloin alun uutuuttaan oli. Vähän semmoista, onhan siihen nyt jo vähän tottunut kun on monta vuotta käynyt. Olihan se, ei saanut oikein sanottua mitään, kainokin vähän vielä olin. Kaikki tuntui tuiki tuntemattomilta.*

*Joka aamuhan ne on ne seremoniat, niin ei siinä paljon kerkeä pitkästyminen.*

*Se on kuin kotia tulisi.*

*Se on kyllä mukavaa. Ei siinä ole tainnut olla suurempia epäselvyyksiä.*

Kaikki vastaajat tunsivat itsensä tervetulleeksi, kun tulevat päiväpaikka Mariaan. Vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että henkilökunta on aamulla tulotilanteessa ovella vastassa ja että henkilökunta huomioi jokaisen henkilökohtaisesti esimerkiksi toivottomalla hyvää huomenta tai tervetulleeksi kerhoon. Haastateltavat mainitsivat myös henkilökunnan iloisuuden ja ystävällisyyden tulotilanteessa tärkeäksi seikaksi, joka sai heidät tunteen olonsa tervetulleeksi.

*No, huomaahan sen heti, kun sanotaan tervetulleeksi.*

*Ja kun tulemme niin tervehtivät ja ovat iloisia ja tyytyväisiä.*

*Kyllä minä olen ainakin tuntenut, että minä tulen niin kuin, ei nyt voi sanoa kuin kotiinsa, mutta kuitenkin että ihan tervetullut. Teillä on niin paljon tehtävää ja kaikki muistettavaa, mutta kun tervehtii, katsoo silmiin ja sanoo huomenta taikka nyökkää, minusta se on niin kuin jo ihan että se on huomattu.*

Yksi vastaajista mainitsi, että tuntee olonsa tervetulleeksi taloon, kun aamukahvipöytä on katettu valmiiksi ja kahvit odottamassa tulijoita. Myös se, että kahvikuppeja on jokaiselle tulijalle valmiiksi pöydässä saa aikaan tunteen, että juuri minua odotetaan. Esille nostettiin myös se, että kun kaikki kerholaiset ovat kuin vanhoja ystäviä keskenään, niin se saa olon tuntumaan tervetulleeksi.

Haastatteluun osallistuneista 14 kulki yhteiskuljetuksella palvelutaksin kyydissä kotiin ja kahta kerholaista kävi omainen hakemassa päivän päätteeksi kotiin. Asiakkaat, jotka lähtivät omaisen saattamana kotiin, olivat tyytyväisiä kotiinlähtötilanteeseen, kun taas yhteiskuljetuksessa kulkevien vastaajista vain neljä oli täysin tyytyväisiä kotiinlähtötilanteeseen. Kahdeksassa vastauksessa kuvailtiin negatiivisia kokemuksia liittyen lähtötilanteeseen. Yhdessä vastauksessa toivottiin henkilökunnan tarkastavan asiakkaiden henkilökohtaiset varusteet esim. hatut ja kengät huolellisemmin. Kotiinlähtötilanteen pullonkauloiksi koettiin tavaroiden häviämisen lisäksi pitkä taksin odotusaika, ruuhkan tunne, sekä se, että talvella kyytiä odottaessa tulee kuuma ulkovaatteet päällä sisätiloissa. Nämä tilanteet aiheuttavat kerholaisten kesken herkästi turhautumista ja eripuraa ja kahdessa vastauksessa sivuttiin sitä, että sanaharkkaa saattaa herkästi syntyä kotiinlähtötilanteessa. Vastausten perusteella kotiinlähtöaika tuntui kuitenkin sopivalta.

*Minusta se on erittäin hyvä, koska silloin, kun on lähdössä Marian ovesta ulos, niin minä tiedän, että minun oma vaimo on tulossa sieltä vastaan. Hän tulee vastaan ja sitten yhdessä kävelemme kotiin.*

*Rauhallinen.*

*Niin joo, se on juuri sopiva aika. Vaimo, että parempi olisi jos vielä pitempään siellä, niin minä arvelen.*

*Kyllä varmaan. Kun avun on. Huono takin vetoketjun itse kiinnilaittamisessa. Ihan kyllä.*

*No mukavaahan se on mennä kotiinkin aina silloin tällöin.*

*Eihän siinä mitään kummempaa ole. Ihan hyvähän se on ollut se lähtötilanne, vaikka välillä on vähän ryysis. Tahtoo olla niiden vaatteiden kanssa, sitten kun kaikki tahtoo yhtä aikaa lähteä siitä, mutta se nyt on vaan semmoinen ihan pieni juttu, että ei sen kummempaa ole.*

*Pieni kaaos. Keneltä puuttuu kenkä, keneltä rukkanen?*

*Yksi siinä on ollut se hankala puoli kun aina odotetaan, jotta milloin auto tulee. Se on liian pitkä aika. Mutta jos lasketaan sinne käytävään menemään, niin siellä on jo paljon vilpoisampaa olla. No, jos nyt ajattelette, että laitetaan talvikampeet päälle ja siinä etutilassa istuu puoli tuntia, niin kyllä se on jo hiki.*

*Lähtö, kun joutuu hirveän pitkään istumaan tuolla alhaalla. Kerran odotti kyllä pitempään, kun kärrit hävisivät, kun ne ei ottaneet mukaan. Muistan sen vahingon, kerran se sattui. Ei se henkilökunta, kuskihan se oli. Sen vikahan se oli. Kyllä se on ihan hyvä se lähtö. Joo. Se nyt on vaan ainoa juttu mitä sattui. Ainut mitä minä olen huomannut. Muulloin menee, vaan sinne alas meneekö se liian aikaisin?*

*Mutta kun se yksi sanoo. Minä olen semmoinen herkkä.*

Asiakkaiden kommenttien perusteella tulo- ja lähtötilanteisiin Päiväpaikka Mariassa liittyen nousi esiin seuraavia **kehittämisehdotuksia**:

- Henkilökunnan voisi tarkistaa huolellisemmin kotiinlähtötilanteessa, että asiakkaan kaikki varusteet ovat asianmukaiset ja että kaikki henkilökohtaiset tavat ovat mukana.
- Kotiinlähtötilanteen miettiminen ja toteuttaminen niin, että kaikki kokisivat sen rauhalliseksi ja turvalliseksi.

### 8.5 Päiväpaikka Marian päiväohjelma

Kuudestatoista vastaajasta 14 oli sitä mieltä, että Päiväpaikka Mariassa on riittävästi puuhaa kerhopäivän aikana. Yksi haastatelluista ei vastannut ja yksi ei osannut sanoa. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä järjestettyyn ohjelmaan. Ryhmäjaoista esitettiin yksi toive. Yksi haastateltavista esitti toiveen, että ryhmäjakoja voisi esimerkiksi liikuntaryhmissä miettiä tarkemmin, että fyysisesti samankuntoiset olisivat samassa ryhmässä, ettei ryhmäläisten kesken tulisi eriarvoisuuden tunnetta.

*No minä olen melko huono vastaamaan tuohon, kun minä käyn yhden kerran viikossa vaan. Niin en tiedä tarkkaan pyhäpäivistä ja semmoisista, miten ne on järjestetty. Mutta ainakin se päivä, jolloin minä olen siellä käynyt, niin on, olen ollut ihan tyytyväinen järjestettyyn ohjelmaan.*

*Kyllä minä olen ihan tyytyväinen.*

*Kyllä minusta on ihan riittävästi.*

*No, sellaista esittäisin, että huomioitaisiin tämä hoidettavien fyysinen kunto, että voitaisiin jakaa niitä ryhmiä vähän sen fyysisen kunnan mukaisesti. Että ei käy niin, että hyvä ja heikompikuntoiset ovat samassa ryhmässä, niin silloin käy niin että se heikompikuntainen tuntee itsensä heikoksi, kun on niin paljon hyviä joukossa. Että ei tulisi tätä tällaista vastakkainasettelua.*

Yksi vastaaja ei osannut sanoa, onko päivän ohjelmassa hänelle riittävästi puuhaa ja yksi haastatelluista ei vastannut lainkaan. Haastateltava, joka vastasi kieltävästi päiväohjelman riittävyteen koki, ettei järjestetty ohjelma ole aina mielekästä. Yksi vastaajista kertoi, että hänen mielestään on mukava osallistua Päiväpaikka Marian toimintahetkiin ja olla mukana toiminnassa. Vastauksissa kuvailtiin sitäkin, että on yhtä tärkeää saada joskus seurata sivusta, kun toiset puuhaavat, jos ei itse välttämättä halua osallistua johonkin toimintahetkeen. Vastaajat nimesivät lempipuuhikseen muistelun, aamunavaukseen osallistumisen, musiikki- ja lauluhetket, tanssin, lepo hetken, ruokailun, tuolijumpan, voimistelun sekä pelit ulkona ja sisällä.

*Ei meikeläinen pysty paljon tanssimaan eikä liikkumaan pyörimällä. Mitenkä päin se pää sitten? Alaspäin sitten.*

*Se on mukavaa, että saa osallistua itse ja olla mukana siinä.*

*Niin se riippuu siitä, et toiset istuvat vaan katsovat, minä olen sellainen, että lähdän auttamaan.*

Kysyttäessä juhlapäivien vietosta vastauksia oli kaikkiaan kolmetoista kuudestatoista, kolme ei vastannut kysymykseen haastattelussa. Yksi vastaajista ei osannut sanoa, onko juhlapyyhiä vietetty, koska on ollut Päiväpaikka Marian asiakkaana niin vähän aikaa. Seitsemän vastaajista oli sitä mieltä, että Mariassa ei juhlita syntymäpäiviä tai vietetä juhlapyyhiä ja viisi oli sitä mieltä että Päiväpaikka Mariassa huomioidaan juhlapyhät ja merkkipäivät. Kysyttäessä haluaisivatko asiakkaat juhlaa pidettävän enemmän, kaikki vastasivat kielteisesti. Syiksi mainittiin, ettei jaksa juhlaa niin kuin nuorempana tai ei halua, asiakkaat eivät halua olla henkilökunnalle vaivaksi tai etteivät ole koskaan ollut kiinnostunut juhlista tai juhlimisesta. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että juhlaa voi olla silloin, kun on tarvetta.

*No, minä en tiedä, kun minä en ole ollut täällä vielä niin pitkään, kun olen ollut niin paljon vähemmän täällä.*

*En minä ole huomannut ainakaan.*

*No ei siellä mitään juhlia ole.*

*Suklaalevy taikka joku semmoinen rasia, lauluin, soitoin.*

*No kyllä joulusta tulee mieleen se, että joulukuusihan tuodaan sinne ja se on koristeltu ja valaistu ja silleen sen ainakin huomaa.*

*Siellä pidetään aina sellaisille ihmisille, jos täyttää niin kuin vuosia. Ei vihkimisiä, mutta näitä pienempiä juhlia.*

*Minä en ole oikeastaan juhliin kiinnostunut milloinkaan.*

*Eiköhän tässä iässä ala tasaantua juhliminen, juhlimiset.*

Kuudestatoista vastaajasta 13 oli sitä mieltä, että he voivat vaikuttaa päivän kulkuun. Osa myönteisesti vastanneista oli myös sitä mieltä, ettei aina voida isossa ryhmässä toteuttaa yksilöllisesti jokaisen toiveita, vaan joskus asioita tehdään ja on mukavakin tehdä isommalla porukalla. Ilmapiiri koettiin vapaaksi erilaisille toimintahetkille ja vastausten perusteella Päiväpaikka Marian toiminta vastasi asiakkaiden tarpeita eli he saavat tehdä kerhossa sellaisia asioita, jotka kiinnostavat. Kaksi haastateltavaa ei osannut sanoa, onko heiltä kysytty mieltymyksiä päiväohjelman suhteen. Yksi vastaajista ei osannut sanoa, onko häneltä kysytty päivän aikana, mitä haluaisi tehdä, koska ei muistanut yhtään sellaista tilannetta. Toinen ei osannut sanoa, koska tunsi, että huono kuulo rajoittaa kommunikointia. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että häneltä ei ole kysytty lainkaan mieltymyksiä toiminnan suhteen.

*Olettehan te aina kysyneet.*

*Kyllä ne kysyvät mitäs me tehdään. Yhdessä kysytään, että mitäs nyt tehtäisiin. Ei sitä kukaan määräile.*



*Eikös meillä ole sellainen vapaa tunnelma.*

*Niin, yhdessä tehdään.*

*En tiedä on se aika monimutkaista, jos meitä näin monta kymmentä henkeä on, sitten jokainen kyselee eritavalla, että eiköhän se ohjaus pidä olla täällä.*

*Niin yhdessä päätetään mitä tehdään, porukalla, osa tekee sitä, osa tätä.*

*Onko kysytty päivän aikana, että mitä haluaisitte tänään tehdä?*

*Ei ole.*

*Pitäisikö useammin kysyä?*

*Tai sitten, minä en kuule, en ole varma.*

Asiakkaiden kommenttien perusteella Päiväpaikka Marian päiväohjelmaan liittyen nousi seuraava **kehittämisehdotus**:

- Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että henkilökunnan tulisi varmistaa ja huomioida tasapuolisesti kaikkien kerholaisten toiveet toiminnan suhteen.

## **8.6 Päiväpaikka Marian kotiaskareet ja ruokailuhetket**

Päiväpaikka Marian kotiaskareisiin osallistuminen jakoi haastateltavien mielipiteitä. Viisi haastateltavista ilmaisi, etteivät halua osallistua keittiötöihin ja 11 koki mielekkäänä sen, että voivat osallistua ja auttaa. Syiksi, miksi kotiaskareisiin ei otettu osaa, lueteltiin mm. fyysiset rajoitukset tai ei ole ollut tapana tehdä kotiaskareita tai se, ettei enää halunnut kotiaskareita tehdä. Ne haastateltavista, jotka halusivat kotiaskareisiin osallistua, kuvailivat, että on mukava osallistua ja on hyvä, kun voi olla avuksi ja näin tuntea itsensä tarpeelliseksi. Vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että yhdessä huolehditaan siisteydestä. Vastaajat nimesivät mieluisimmiksi arkiaskareiksi pöydän kattamisen, astioiden tiskaamisen, ruuan hakemisen keittiöltä sekä leipomisen. Yksi vastaajista halusi mieluummin osallistua siivoustöihin kuin keittiötöihin.

*Minä en ainakaan rupea sellaista tekemään, kun se on naisten tekemää hommaa. Ei se kuule äijille hommaa ollenkaan sitä työtä.*

*Tuota, minä en kotonakaan uskalla astioita lähteä kuljettamaan mihinkään päin, kun ei tiedä milloin ne käsistä tippuu.*

*Niitä minä olen tehnyt elämässäni niin paljon, jotta en minä enää.*

*Kyllä minä autan aina välillä, jos tarvitsee niin. Sehän kuuluu asiaan, elämään. Se on jo kotona opetettu pennusta pitäen, että piti auttaa.*

*Paljon olen ollut apuna astianpesussa.*

*No harvemmin keittiötöihin, mutta tämmöinen siivoustöihin taikka mattojen puisteluun taikka pölynimurointiin, semmoisiin kaikkiin kyllä voisi osallistua.*

Yksi haastateltava kertoi, että haluaisi auttaa, mutta ei jaksakaan kantella painavia lautasia. Vastauksesta ilmeni myös että, astiakaapit ovat liian korkealla, jos olkapäissä on liikerajoituksia. Haastateltava haluaisi auttaa esimerkiksi pöydän kattamisessa, mutta kukaan ei ollut koskaan pyytänyt apua. Kahdessa vastauksessa tuli ilmi, että asiakkaille olisi halu auttaa, mutta arastelevat tulla tarjoamaan apua.

*Minusta....tuota minun mielestä voisi niin kuin pyytää, kun minusta tuntuu, että tuota, jos menet, että onko se tuppaantumista?*

Vastaajat kuvailivat Päiväpaikka Marian ruokailuhetkiä rauhallisiksi ja hyvin järjestetyiksi. Vastauksista myös ilmeni, kuinka kerholaiset pitävät ruokailutilannetta tärkeänä yhdessäolon hetkenä ja että ruokailuhetkiin ollaan tyytyväisiä. Perinneruokaviikot ja erilaiset teemat ruokailuhetkissä ovat jääneet parhaiten mieleen. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että ruoka tarjoillaan heille lautasella valmiiksi pöytään. Yksi vastaajista kehui, että annokset lautasella ovat kauniita. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että henkilökunta on oppinut tuntemaan jokaisen kerholaisen ruokailutottumukset

sekä yksilölliset tavat ruokailuhetkissä. Yksi vastaajista piti tärkeänä sitä, että ruokailutilanteissa saa apua aina tarvittaessa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ruokaa saa aina halutessaan lisää ja vatsansa saa aina täyteen.

*Siinä on ihan kivaa. Siinä syödään kaikki yhdessä ja kahvit juodaan. Siinä istutaan ja minä olen kova rupattelemaan.*

*Onhan näitä, nämä perinneruuat. Perinneruokaviikko, siinä oli oikein hyviä.*

*Te kun tiedätte, että minä en tarvitse lisää eikä ottaa pois. Syön aina sen mikä tuodaan ja se on minusta parasta.*

*Sen olen syönyt mikä on annettu. Sen lautasellisen minkä tuo niin sen syö ja se on niin nätti se lautanen. Ei ole liian paljon laitettu, se on just sopivasti. Niin se on ollut alusta asti. Kyllä työ muistatte.*

Yhdessä vastauksessa kuvailtiin sitä, että henkilökunta on huomionut hyvin asiakkaiden toimintakyvyn ruokailuhetkissä. Haastateltavan mielestä jokaiselle asiakkaalle on annettu mahdollisuus toimia oman yksilöllisen toimintakykynsä mukaan ruokailuhetkissä ja apua saa aina tarvittaessa. Päiväpaikan ruokaan oltiin tyytyväisiä ja henkilökunta huomioi haastateltavien mukaan hyvin ruokavaliot ruokailuhetkissä. Kahdessa vastauksessa sivuttiin sitä, että toiset ruuat ovat maukkaampia kuin toiset, omista makumieltymyksistä tai ruuan valmistuksen onnistumisesta johtuen.

*No minusta ne on järjestetty sillä tavalla hyvin, että riippuu henkilöstä, että jos hän pystyy itse syömään ja touhuamaan itsenäisesti siinä pöydässä niin se sallitaan, mutta jos taas on sellainen tilanne, että ei kaikkia asioita hallitse, niin silloin autetaan. Eli nämä asiat ovat jotenkin ihan balanssissa, että näin pitää ollakin.*

*Jotkut ruuat on tietysti maukkaampia ja toiset ei, erittäin hyviäkin.*

*Siitä ruuanvalmistuksesta tulee aina hyvää tai pikkusen huonompaa, mutta ei se nyt ihan joutavaa ole etteikö voisi syödä. Ei sellaista ole sattunut koskaan.*

Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, ettei toiveruokia ole kysytty tai otettu huomioon, mutta hekin kuitenkin olivat tyytyväisiä tarjottuun ruokaan. Yksi haastatelluista piti tärkeänä sitä, että halutessaan voi itse lisätä suolaa ruokaan. Jälkiruoka mainittiin useassa vastauksessa ja jälkiruokiin oltiin myös tyytyväisiä ja sitä innolla myös odotetaan. Toiveruokia kysyttäessä tuli kaksi ehdotusta: suklaakiisseli ja hernekeitto.

*Ei ole kysytty. Kyllä minusta käy ihan se mikä on. Ei ole mitään toiveita. Minä syön kaiken ruuan ja tietysti on niitä, joille ei terveyden vuoksi sovi, joku semmoinen, mutta minulle käy kaikki, minulla ei ole mitään semmoisia, onneksi semmoisia, että ei tule huono olo mistään.*

*Minullekaan ei tarvitse muuta kuin suolaa laitan sekaan vaan, se on näin vanhemmalla iällä, itsekin osaa sitä käyttää.*

Yhdessä ryhmässä nousi keskusteluun myös ruokailun jälkeinen lepoaika. Yksi vastaajista ilmaisi, ettei ruuan jälkeen ole riittävästi aikaa levolle. Ryhmä pohti sitä, ettei kaikille jää välttämättä aikaa lepoon, jos on hitaampi syömään kuin toiset eikä lepoaikoja ole kaikille halukkaille riittävästi. Myös musiikin soittaminen koettiin häiritseväksi. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ruuan jälkeen esimerkiksi puolen tunnin rauhoittumishetki olisi hyvä.

*Voihan se olla, kun täällä on tanssihalukkaita ja muita niin, ei siinä kyllä nukkumaan pysty, jos musiikit soi ja tanssi. Niin vaikka puolen hetken lepokin, niin se olisi hyvä, niin puolen tunnin lepo.*

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että on hyvä asia, että henkilökunta ruokailee ja juo kahvit yhdessä kerholaisten kanssa. Vastaajat kertoivat, että henkilökunta on hyvänä esimerkkinä ruokailutilanteissa ja se vaikuttaa myönteisesti ruokailuun. Vastauksissa kuvailtiin myös, että yhteinen ruokailu- ja kahvihetki on tärkeä yhdessäolon kii-

reetön hetki, jossa henkilökunta ja asiakkaat voivat tutustua toisiinsa vapaamuotoisesti. Yhteinen ateriointi lisää vastausten perusteella kerholaisten tunnetta siitä, että heitä arvostetaan ja he ovat tasavertaisia yhteisössä, johon kuuluvat ja yhteinen ruokailu hetki lisää myös yhteisöllisyyden tunnetta, kun kaikki ovat saman pöydän ääressä.

*No ainakin se herättää semmoisen ajatuksen, että se on jonkunlainen esimerkki, että varmaan sitä asiakas seuraa, että kuinka paljon henkilökunta syö, että jos ne saantaa ihan jatkuvasti, niin tällaiset huomioitaan, että semmoinen esimerkki siinä vaikuttaa.*

*Eivät juo missään herrain nurkassa.*

*Se on mukava hetki.*

*Se on kuin yhteiselo. Se on molemmin puolin mukavaa.*

*Aina on jotain sanomista ja keskustelemista henkilökunnan kanssa, tai vaikka kiukuttelua, kun ollaan samassa pöydässä.*

*Se on, tulee tutummaksi.*

*Se on hyvin mukavaa aina toisten kanssa juoda, kotona pitää yksin juoda ja murjottaa.*

Asiakkaiden kommenttien perusteella kotiaskareisiin ja ruokailuhetkiin liittyen nousi seuraavia **kehittämisehdotuksia**:

- Toiveruokien huomioimista niin, että kaikki kerholaiset voivat halutessaan vaikuttaa. Toiveruokina mainittiin mm. hernekeitto ja suklaakiisseli.
- Lepohetken järjestäminen niin, että kaikki lepoa tarvitsevat saavat siihen mahdollisuuden.

- Henkilökunta voisi pyytää useammin eri ihmisiä avuksi keittiöön. Yhdessä voisi tarkemmin miettiä, kuinka kaikki halukkaat voisivat osallistua kotiaskareisiin toimintakykynsä mukaan.

### 8.7 Päiväpaikka Marian liikunta- ja virkistyshetket

Viisitoista vastaajaa kuudestatoista oli sitä mieltä, että päiväpaikka Mariassa huolehditaan riittävästi asiakkaiden liikkumisesta ja virkistyksestä. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että liikkumisesta ja virkistyksestä voisi huolehtia enemmän. Haastateltavat nimesivät tuolijumpan, kuntosalin, ulkoilun, kävelyretket, musiikki- ja laulutuokiot, lukuhetket, muistelun, tanssin, hyötyliikunnan (rappujen kävely) ja keskustelut tärkeimmiksi asioiksi, jotka virkistävät mieltä. Yhdessä vastauksessa kiitettiin hetkien huolellista suunnittelua ja tiedottamista sekä kiitosta sai myös se, että henkilökunta kysyy henkilökohtaisesti asiakkailta haluavatko osallistua yhteisiin hetkiin. Vastauksissa kuvailtiin myös sitä, että asiakkaat odottavat esimerkiksi ulkoilua, jos siihen ei ole kotona mahdollisuutta.

*Kyllä huolehtii liikkumisesta. Tänäkin aamuna ajattelin, että mihinkähän päin ne vievät lenkille tänään.*

*Jos esimerkiksi jotain on suunnitelmissa niin kuin tulevaisuudessapäin niin aina siitä tiedotetaan hyvin. Ja sitten, kun sinne lähdetään, niin henkilökunta tulee vielä kysymään, että lähdetkö sinä.*

Yhdessä vastauksessa toivottiin parempikuntoisille hiihtoretkeä, luistelua ja uimahallikäyntejä. Hänen mielestään liikuntaryhmiä voisi enemmän eriyttää ja parempikuntoiset voisivat näin osallistua vielä aktiivisemmin esim. kaupungin tarjoamiin palveluihin. Samassa keskustelussa toinen samaan ryhmähaastatteluun osallistunut muistutti, että tässäkin asiassa on tärkeä muistaa yksilöllisyys, koska ei pitänyt uimisesta lainkaan.

*Minä arvelen, että minulla on sen verran hyvä kunto, että voitaisiin tällaisille henkilöille, jotka niin tuntee, niin järjestää esimerkiksi olosuhteiden mukaista esimerkiksi talvella hiihtoa taikka luistelua.*

*Minulle ei käy uimahallikäynti, minä en uimaan.*

Yksi vastaajista piti siitä, että Päiväpaikka Mariassa on pitkä käytävä, jossa voi kävellä jos ulos ei halua lähteä. Sama haastateltava oli tyytyväinen siihen, että halutessaan pääsee ulos, vaikka pitkää kävelylenkkiä ei jaksaisi tehdä.

*Valitettavasti minua suututtaa se, että olen huonompi kävelijä.*

*Pääsetkö silti ulos, jos haluat?*

*Minä olen kyllä lähtenyt, vaikka olen vaivainen. Ulos pitää vaan mennä.”*

Asiakkaiden kommenttien perusteella liikkumiseen ja virkistykseen liittyen nousi seuraava **kehittämisehdotukset**:

- Parempikuntoisten kerholaisten toiveena oli liikuntaryhmien jakamista yksilöllisemmin tarpeita vastaavaksi, esim. hiihto- tai luisteluretkiä sekä uimahallikäyntejä toivottiin.
- Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että liikunta ja virkistyshetkiä tulisi olla useammin.

## **8.8 WC-toimet ja -tilat**

Yhdeksän vastaajaa kuudestatoista oli sitä mieltä, että päiväpaikka Marian henkilökunta huolehtii ja opastaa sellaisten asiakkaiden vessassa käyntejä, jotka eivät oma-toimisesti siellä käy. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa tai ei tiennyt, koska toimivat itsenäisesti vessassa tai eivät olleet kiinnittäneet asiaan huomiota. Viisi vastaajaa ei kommentoinut ryhmätilanteessa kysymystä.

*Joo, kyllä olen huomannut, että heitä viedään sinne vessaan.*

*Kyllä minä sen olen huomannut, että ketä siellä autetaan. Sen minä olen aina huomannut, kun minä näen siitä missä istun.*

*Kyllä sen huomaa, kun siinä istuu. Kyllä siellä aika paljon käytetään.*

*Minä kun en ole tarvinnut apua niin minä en tiedä.*

Yksi vastaajista kertoi kiinnittäneensä huomiota myös siihen, että henkilökunta kysyy asiakkailta, että tarvitseeko vessaan mennä ja ohjaa sinne tarvittaessa.

*Tietysti minulla voi olla vähän suppea tämä näkemys, mutta sen olen ainakin huomannut, että tiedustellaan, että tarvitseeko käydä vessassa. Niistä pidetään niin kuin huolta.*

Kahdessa vastauksessa nostettiin esille WC-tilojen puute asiakasmääriin nähden. Asiakkaiden mielestä yksi WC-tila on liian vähän. Kiusallisia tilanteita on syntynyt, koska vessan ulkopuolelle syntyy esimerkiksi kotiinlähtötilanteessa jonoa.

*Yhden vajavaisuuden minä olen nähnyt, tuo vessa on sellainen paikka, jossa on ruuhkaa aina.*

*Sitten joku koputtelee ja onpa joku ihminen pahalla päällä ja että kun sinä siellä niin pitkään olet. En minä voi housut kintuissa lähteä.*

*Joskus tulee jono siihen. Se tahtoo olla silloin pois lähtiessä, silloin aina tulee. Niin en tiedä voisiko se olla mahdollista semmoinen koppi, että jos tulee tämmöistä ruuhkati-lannetta, niin voisi sinne pienempäänkin mennä, niin silloin jakaantuisi se ruuhka kahteen paikkaan.*



Asiakkaiden kommenttien perusteella WC-toimiin ja –tiloihin liittyen nousi seuraava **kehittämisehdotus**:

- Wc -tilojen vähyys on koettu puutteeksi. Asiakkaat toivovat lisää WC-tiloja.

## 8.9 Retkitoiminta

Yksitoista vastaajaa kuudestatoista oli sitä mieltä, että Päiväpaikka Mariasta tehdään retkiä riittävän usein. Yksi vastaajista ei osannut sanoa, onko retkiä riittävästi ja yksi vastaajaa oli sitä mieltä, että retkiä ei ole riittävästi vaan niitä voisi olla enemmän. Yksi vastaaja, joka oli tyytyväinen retkien määrään sanoi, että retkiä voisi olla enemmänkin. Kolme haastateltavaa ei ollut vastannut kysymykseen.

*Kyllä minä sanoisin, että järjestetään, mutta se, että tarpeeksi usein, on niin paljon tuollainen henkilökohtainen ja riippuu niin siitä henkilön omasta fyysisestä kunnosta. Että jos niitä on kovin tiheään, niin eihän sitä kukaan tykkää. Mutta sanoisin, että melko tavalla hyvin.*

*Minun mielestä järjestetään ja on hauska käydä.*

*Kyllä minä en ole kovin innokas, niin älkää ottako toiset toteen. Esimerkiksi minun on vaikea liikkua tuon rollaattorin kanssa, retkiä tehdä, niin tuota, kyllä minulle piisaa mitä näitä nyt on ollut.*

*Siinäpä se, onko niitä tarpeeksi tai, kyllä niitä varmasti yksi, kaksi menisi lisää.*

*Tyytyväinen olen ollut.*

*Kyllä minusta on ihan tarpeeksi.*

Vastauksista ilmeni, että kerholaisten toiveita retkikohteista on otettu huomioon. Haastateltavat kertoivat käyneensä retkillä lähiympäristössä sekä lähialueiden retki-

kohteissa. Kysyttäessä retkitoiveista vastaajat olivat tyytyväisiä lähialueen retkikohteisiin, joissa oli jo käyty. Toiveita esitettiin marja- ja luontoretkestä ja kävelyretkestä sekä linja-autoretkestä. Yksi haastateltavista nosti esille alakerran koulun ruokalassa lounastamisen mieleenpainuvaksi retkikohteeksi, joka toi vaihtelua arkiruokailuun Päiväpaikka Mariassa.

*Kyllä otetaan joo. Ihan esimerkkinä voin sanoa sen, että kun minä olen sellainen vessillä liikkuja ja purjehtija niin, kun olen esittänyt, että voisimmeko nyt tehdä se retki sinne niemen päässä olevalle telakka-alueelle, niin sellainenkin on huomioitu. Siellä on käyty.*

*Tuonne alakertaan syömään. Eikös sekin ole hyvä juttu? Vaihteeksi. Vaihteeksi sinnekin syömään. Siellä on ihan hyvä tarjoilu.*

### **8.10 Kerhopäivän vaikutukset**

Kolmetoista vastaajaa kuudestatoista kuvaili oloaan positiivisesti kerhopäivän jälkeen. Voinnin kerrottiin olevan tavallinen, hyvä, tyydyttävä ja virkistynyt. Kaksi vastaajaa kertoi kuinka päivän aikana tulee luonnollista väsymistä ja on mukava käydä hetkeksi pitkälleen kerhopäivän jälkeen. Kaksi vastaajaa ei osannut kommentoida oloaan kerhopäivän jälkeen ja yksi vastaaja kuvaili oloaan ikäväksi.

*Se on ihan tavallinen olo.*

*Minulla on sellainen hyvä olo, koska kun täältä lähdän pois ja vaimo on vastassa ja sitten yhdessä kävelemme kotia ja muuta, niin kaikki on siinä niin kuin mallillaan, että näinhän se pitää olla.*

*Minä käyn ainakin makaamaan. No mikäs siinä. Heittää päältä pois ja köllähtää sänkyyn. Niin ja avaa telkkarin.*

*Kyllä tyytyväinen minä olen.*

*Minun pitää sanoa, että minä aina kelaan, kun menen kotia, että mitä täällä puhuttiin ja ehkä olisiko silleen niin kuin vähän vireämpi. Miehen kanssa olemme kahdestaan ja mitä nyt poika asuu Savonlinnassa, tyttö muualla, mutta kun ei tule kylässäkään käytyä. Niin noita kontakteja on silleen kuitenkin aika vähäsen. Ihan mukava.*

*Se on mukava kun on saanut olla täällä toisten seurassa.*

*Kun kolmen jälkeen menee kotiin niin itsellä on kyllä niin poikkinainen olo silloin kun toimintaa on enempi. Hyvä se on.*

*Minä en tunne ihmettä muutosta siinä, mutta emäntä sanoo, että olen paljon pirteämpi kun täällä olen päivän.*

*Kyllä minulla on ainakin semmoinen vireämpi olo.*

Kaksi vastaajaa kuvaili sitä, kuinka mukavaa on muistella päivän tapahtumia kotona. Toisaalta yhdessä vastauksessa mainittiin, että joskus jää ikävä tunnelma kerhon jälkeen, jos lähtötilanteessa on syntynyt erimielisyyksiä jonkun toisen asiakkaan kanssa.

*Muistellaan päivää sitten kotona. En minä tiedä. Minä olen ainakin hirveän hyvilläni, kun minusta on niin mukava olla täällä teidän kanssa. Se on ollut ihan alusta asti.*

*Muistelen päivää, kerron aina tyttärelle.*

*On siinä semmoinen, katso, tota, kun joku on semmoinen ilkee.*

Haastatelluista kaksitoista kertoi saavansa onnistumisen kokemuksia kerhopäivän aikana, kaksi vastaajaa ei osannut sanoa, saako päivän aikana onnistumisen kokemuksia ja kaksi ei vastannut kysymykseen ollenkaan. Puolessa myönteisesti vastanneiden vastauksissa viitattiin vuorovaikutus tai toisten ihmisten seura tärkeäksi tekijäksi, joka saa aikaan onnistumisen tunteen. Yksi vastaajista tunsu onnistuvansa erityisesti silloin, kun oli avuksi muille ja koki olevansa tarpeellinen yhteisön jäsen. Toisaalta onnistu-

misen kokemuksia kerholaiset saivat myös toimintahetkien kautta. Vastauksissa mainittiin mm. kädentaito- ja musiikkihetket tärkeinä toimintahetkinä.

*No, sakissa ollaan ainakin. Ja joskus iloitakin.*

*Ja seurata mitä toiset tekee.*

*No en osaa silleen nimetä, mutta minusta on mukavaa olla täällä porukassa ja jutella ja jos tulee mitä uutta niin painaa mieleen.*

*Kyllä, saa auttaa aina jotakin aina. Niin, sekin on tärkeää, että saa auttaa, olla avuksi.*

*Jos sitä tekee esimerkiksi jotain semmoista, niin kuin ne kortit, niistäkin tehtiin juuri sellaisia oikein kivoja, kivoja kortteja.*

*Minä neulon aina.*

*Käsityöt.*

*Esimerkiksi musisointi, yksinkertainen on soitin, mutta yksinkertainen on soittajakin.*

*Ja näitä taideteoksia, kankaanpainannassa.*

Yksi vastaaja piti tärkeänä, että yksilölliset tavat huomioidaan myös Päiväpaikka Mariassa. Totuttujen tapojen säilyttäminen mahdollistaa onnistumisen kokemukset paremmin. Samassa vastauksessa haastateltava pohti sitä, miten suuri merkitys on sillä, että tapahtumat ja toimintahetket ovat hyvin suunniteltuja ja asiakkaille annetaan mahdollisuus kokeilla erilaisia asioita. Kun toimintahetket ovat hyvin suunniteltuja ja sujuvat hyvin, ne tuottavat asiakkaille hyvän mielen.

*Esimerkiksi semmoinenkin asia, kun aamulla kotona herää, niin silloin on ne tietyt toiminnat ja muuta. Mutta aikainen lehti tulee luettua silloin melko vähäisesti, niin*

*Mariassa pystyy jatkamaan lehden lukua. Että tämä on niin kuin semmoinen hyvä juttu, että pystyy hoitamaan ja lukemaan sen lehden tarkempaan ja syventymään niihin asioihin.*

*No, kaikki sellainen mikä on hyvin järjestetty, että on mahdollisuus lähteä uimaan tai ulkolenkille ja niihin tapahtumiin ja kaikkiin. Että niistä tiedotetaan ja sinne järjestetään se meneminen.*

Kaksi haastateltavista kertoi hyvän mielen tuojana vaivattomat ja helpot taksikyydit Päiväpaikka Marian ja kodin välillä, jolloin liikkuminen on vaivatonta kodin ja Päiväpaikka Marian välillä.

*Minusta on vielä hyvä, kun autolla ajellaan.*

*Tämä välttää ihan hyvin.*

*Tuovat ja....*

*Niin autolla tullaan.*

*Niin.*

*Jotta ei tarvitse kävellä.*

*Kyydit on järjestetty hyvin?*

*Niin on.*

## **8.11 Omaiset osana päivätoimintaa**

Haastateltavat kertoivat, että Päiväpaikka Mariassa on avoimet ovet ja vieraat ovat tervetulleita mihin aikaan tahansa. Vain yksi haastateltavista ei osannut arvioida sitä, ovatko vieraat milloin tahansa tervetulleita taloon. Yhdessä vastauksessa nostettiin esille, että ruokailuajat olisi hyvä rauhoittaa vierailuilta.

*Kyllä minä sanoisin sillä tavalla, että vieraidenkin pitäisi ottaa huomioon, että milloin tulee. Että esimerkiksi silloin, kun on ruokailuaika, niin silloin se ei oikein sovellu, silloin ei voi ottaa vieraita vastaan, kun henkilökunnan aika menee sinne ruokailun auttamiseen.*

*Onhan siellä käynyt niitä ihmisiä, että ei minulla sitä vastaan mitään ole.*

Kymmenen asiakasta mainitsi, että omaiset tai joku muu läheinen on käynyt joko tutustumiskäynnin yhteydessä Päiväpaikka Mariassa tai muuten vierailulla. Kolme vastaajaa piti tärkeänä sitä, että omaisten ja läheisten positiiviset ja hyväksyvät kommentit Päiväpaikka Mariasta kannustivat kerhotoiminnan alkutaipaleella.

*Kyllä minun poika on käynyt täällä ainakin kerran muistan. Ja hän oli sen käynnin jälkeen niin kovin tyytyväinen, että ilmaisi ihan, että kyllä isi asiat on niin, että sinulla on mahdottoman hyvä paikka missä käydä.*

*Tyttö kävi täällä. Ja sanoi, että äidin on hyvä olla täällä.*

*Tyttö kävi kurkistamassa, se minun tyttö, ja sanoi että ai kuinka täällä on hyvät paikat. Ja sitten kun se näki tämän se sanoi, että täällä on hirveän siistit paikat ja mukavaahan täällä on ollut olla, hyvillään sekin on ja minä itsekkin olen hirveän iloinen.*

Kerholaisilta kysyttäessä sitä, olisiko tarvetta järjestää enemmän omaisten ja kerholaisten yhteisiä hetkiä vastaajat eivät osanneet sanoa, olisiko niitä tarpeen järjestää nykyistä enemmän. Ainoastaan yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että kaipaisi enemmän omaisten ja kerholaisten yhteistä toimintaa.

Asiakkaiden kommenttien perusteella omaisten osallisuudesta päivätoimintaan nousi seuraava **kehittämisehdotus**:

- Yhden asiakkaan toiveena oli omaisten ja kerholaisten yhteisen toiminnan lisääminen.

## 8.12 Kokemuksia Marian toiminnasta ja laatupelihetkestä

Pelihetken päätteeksi haastateltavilla oli mahdollisuus antaa palautetta Marian toiminnasta ja pelihetkestä. Pelihetken haastateltavilta kysyttiin, haluaisivatko he sanoa päivätoiminnasta jotain, mitä keskusteluissa ei ehkä ollut tullut ilmi.

*Minä sanon, että on tämä ihmeellistä nykyaikana, ei ennen vanhaan ollut tällaisia, että missä vanhoja hoidetaan, niin kuin täällä tehdään. Se on hyvä asia kyllä.*

*Toiset on yksinään, niin sellaiset lähtee mielellään. Ja sellaisia kun vaimo huolehtii ukostaan niin iltapäivästä pääsevät kävelemään mihin vaan.*

*Kaikki ollaan ystäviä.*

Asiakkaat kokivat sanojensa mukaan pelihetket mukaviksi hetkiksi. Yksi haastateltava mainitsi, että pelin alku tuntui ”jäykältä” ennen kuin pääsi vauhtiin pelin kulussa. Yksi haastateltavista mainitsi, että peliä on helppo pelata. Kysymykset olivat vastaajien mielestä hyviä ja yksi haastateltava kertoi, ettei laatuasioita muulloin tule mietittyä.

*Minusta tämä oli sellainen asiallinen peli.*

*Tulihan sitä alusta vähän parannusta. Alussa se oli vähän, tai vähän on aika lievä sana, jäykähköä.*

*Tämä oli hyvä peli, korttipeliä minä en ole koskaan tykännyt.*

*Tätä oli helppo pelata.*

Yksi haastateltavista piti tärkeänä sitä, että pelilaudalla näkyi korteista heti se, mitkä asiat ovat päivätoiminnassa hyvin ja missä on parannettavaa.

*Katso hyviä asioita on aika paksu.*

Yksi haastateltavista nosti tärkeän kysymyksen esiin eli miten heidän parannusehdotukset toteutuvat käytännössä pelihetken jälkeen.

*Sitä minä en nyt vaan tiedä, että miten nämä parannettavaa ehdotelmat, että miten ne tästä eteenpäin menee?*

## 9 POHDINTA

### 9.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyyskysymykset tulee huomioida jo työn suunnitteluvaiheessa, sillä aineiston keruun ja analyysin jälkeen luotettavuutta ei enää voi parantaa, sillä luotettavuus liittyy prosessin eri vaiheisiin. (Kananen 2010, 69.) Myös Kylmä ja Juvakka (2007, 137-155) korostavat, että tutkimusetiikassa on kyse lukuisista valinta- ja päätöksentekotilanteista, joita tutkimuksen tekijän on ratkaistava tutkimusprosessin eri vaiheissa. Eettistä tarkastelua tulee tutkijan tehdä aina tutkimuksen aiheen, tutkimusmenetelmien, analyysitavan ja raportoinnin tapaa valittaessa. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että tutkimuksen eettisen pohjan luovat ihmisoikeudet sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva lainsäädäntö.

Keskeisin tieteelliselle menetelmälle asetettava vaatimus on luotettavuus ja luotettavuustarkastelu koskee koko tutkimusprosessia (Hirsjärvi & Hurme 1995, 128). Tutkimuksessa on pyrittävä siihen, että se paljastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa niin hyvin kuin mahdollista. Tämän tulee tapahtua kuitenkin tietoisena siitä, että tutkija vaikuttaa saatavaan tietoon jo tietojen keruuvaiheessa ja että kyse on tutkijan tulkinnoista, hänen käsitteistöstään, johon tutkittavien käsityksiä yritetään sovittaa. Tutkijan on pystyttävä dokumentoimaan, miten hän on päätenyt luokittamaan ja kuvaamaan tutkittavien maailmaa juuri niin kuin hän on sen tehnyt. (Kananen, 2010, 189.) Samoin Eskola ja Suoranta (1998, 211) ovat sitä mieltä, että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen



tutkimusväline. Tällä Eskola ja Suoranta tarkoittavat sitä, että yksi luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja näin luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia.

Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt noudattamaan tieteelliselle tutkimukselle asetettuja tavoitteita tutkimussuunnitelman tekemisestä ja lupa-asioiden huolellisesta noudattamisesta aina tutkimuksen raportointiin, eli koko prosessin ajan. Olen pyrkinyt kuvaamaan työssäni kaikkia sen vaiheita ja perustelemaan ratkaisujani, jotta lukijalle selviäisi ratkaisujeni motiivit. Sen lisäksi, että olen avoimesti kuvannut tutkimusprosessia työssäni, olen myös pyrkinyt olemaan avoin työyhteisöön ja asiakkaisiin eli haastateltaviin koko prosessin ajan. Työssäni olen käyttänyt myös paljon suoria lainauksia haastatteluista, jotta haastateltavien ääni tulisi hyvin lopullisessa julkaisussa kuuluviin ja lukijalle muodostuisi selkeä kuva työn tuloksista.

Päiväpaikka Marian työntekijöitä olen informoinut koko prosessin ajan mitä tapahtuu ja heillä oli myös mahdollisuus osallistua pelihetkiin. Työntekijöille on selvitetty, miksi haastattelut suoritettiin ja kuinka niitä lähdetään jatkossa työstämään. Päiväpaikka Marian henkilökunnan tuki ja innostus on ollut ensi arvoisen tärkeää koko prosessin ajan.

Haastateltavien osallistuminen pelihetkeen oli vapaaehtoista. Haastateltavilla oli selvillä miten haastattelut suoritettiin ja haastateltavilla ja heidän omaisillaan oli mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä koskien opinnäytetyötä. Haastatteluun osallistujille selvitettiin, miten tuloksia tullaan käyttämään ja kuinka ne tullaan julkaisemaan. Jokaisen haastattelun alussa kerroin, että haastattelut tullaan nauhoittamaan. Haastatteluhetkissä jokainen antoi haastattelun omissa nimissään, haastattelujen purkuvaiheessa siirryin käyttämään omaa koodia jokaiselle haastateltavalle, nimettömyyden varmistamiseksi. Haastatteluja olen säilyttänyt asianmukaisesti hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen.

Haastatteluhetkiin valmistauduin huolellisesti. Varasin Päiväpaikka Marian alakerrasta rauhallisen pienen ryhmätilan, jonne haastateltavien oli helppo tulla. Haastattelut suoritettiin kerhopäivän aikana, näin asiakkaille ei tullut esim. ylimääräisiä matkakustannuksia. Valitsin paikan myös siksi, että tilat ovat asiakkaille entuudestaan tutut.

Varmistin myös, että haastattelut voitiin suorittaa keskeytyksettä. Ryhmätilan keskelle laitoin muutaman yhteen liitetyn pöydän ympärille tuolit ja keskellä pöytää oli pelilauta ja kysymyskortit sekä nauhuri. Kaikki osallistujat istuivat näin ollen saman pöydän ääressä ja kuulivat ja näkivät toisensa esteettömästi. Haastatteluhetkissä pyrin varmistamaan, että kaikkien osapuolten näkemykset tulivat aina esille sekä sen, että olen itse ymmärtänyt kaiken mitä haastateltavat kertovat. Luottamusta pyrin rakentamaan haastatteluhetkien alussa kertomalla opinnäytetyöstäni sekä käymällä läpi laatupelin pelisäännöt ja kertomalla mitä hetken aikana tapahtuu. Samoin luottamuksellista ilmapii-riä auttoi rakentamaan se, että haastateltavat olivat keskenään entuudestaan tuttuja.

Koska Laatupelissä ei ole varsinaista voittajaa olin tehnyt jokaiselle haastateltavalle kiitoskortin, jossa kiitin osallistumisesta ja arvokkaan tiedon jakamisesta Päiväpaikka Marian toiminnan kehittämiseksi. Kortit jaoin pelihetken päätyttyä ja se oli iloinen tapa lopettaa yhteinen hetki.

## **9.2 Tulosten tulkinta ja johtopäätökset**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli valjastaa asiakkaiden näkemykset Päiväpaikka Marian toiminnasta kehittämistyön välineiksi sekä saada asiakkaiden ääni kuuluviin palvelua kehitettäessä. Työn tarkoituksena oli myös saada tietoa BIKVA -arvioinnista ja käynnistää työyhteisössä työn kehittäminen ja laadun arviointi BIKVA-arviointimenetelmän avulla. Työn tarkoituksena oli myös lisätä tietoa Päiväpaikka Marian henkilökunnalle Stakesin laatupelin käyttämisestä toimintaa arvioidessa.

Stakesin laatupeli on erittäin hyvä työväline palvelun laadun arviointiin. Hyvinä puolina voidaan pitää pelin yksinkertaisuutta ja selkeyttä. Pelin etuna on myös se, että sitä voidaan pelata monella eri tavalla. Pelissä voidaan pitää mukana kaikki kysymykset tai rajata tiettyyn teemaan tai teemoihin, kuten tässä opinnäytetyössä tehtiin. Pelin etuna on myös se, että se etenee aina samalla tavalla organisointitavasta riippumatta. Peli sopii hyvin käytettäväksi silloin, kun asiakkaiden on vaikea syystä tai toisesta täyttää kyselykaavakkeita. Pelin aikana pelinjohtajalla on mahdollisuus pyytää tarkennuksia ja yrittää saada selville mikä asiakkaille on todella tärkeää palvelun kannalta.

Ja mikä tärkeintä: asiakkaat saavat itse kertoa kehittämissuosituksensa, joka varmistaa, että palvelu olisi yhä enemmän asiakkaidensa näköistä. Yksinkertaisuudessaan peli on vuorovaikutteinen ja viihtyisä tapa saada palautetta suoraan asiakkailta.

Pelin huonona puolena on se, että siihen osallistuminen vaatii orientoitumista nykypäivän sekä kielellisiä valmiuksia ilmaista itseään. Tämä sulkee valitettavasti osan muistisairaista palvelun käyttäjistä ulkopuolelle. Kaikilla tulisi olla samanarvoinen oikeus osallistua palvelun arviointiin. Peliä voidaan pelata myös omaisten kanssa, jos asiakkaiden itse on vaikea osallistua pelin kulkuun. Tämän opinnäytetyön etuna voidaan kuitenkin pitää sitä, että haastatteluihin osallistui lähes puolet Päiväpaikka Marian asiakkaista, joten voidaan siltä osain katsoa, että otos edustaa Päiväpaikka Marian asiakkaiden ääntä.

Työn tärkeimpinä tuloksina voidaan pitää asiakkailta saatuja kehittämissuosituksia koskien päiväpaikka Marian toiminnan kehittämistä. Asiakkaiden **kehittämissuositukset** nousivat:

- Tulisi huomioida paremmin muut asiakkaat erityistilanteissa, esimerkiksi sairaskohtauksen sattuessa.
- Kokousten ajaksi tulisi asiakkaille suunnitella ja miettiä toimintaa niin, ettei tule tunnetta, että henkilökuntaa on liian vähän.
- Yksi haastateltavista koki, että joskus olisi enemmän tarvetta keskustella henkilökunnan kanssa omista asioistaan.
- Hiljaisempien hetkien ajaksi esim. ruokailun jälkeen voisi halukkaille järjestää esim. pelihetken.
- Ruokailun jälkeen keittiön lattiapintojen siistiminen.
- Henkilökunnan voisi tarkistaa kotiinlähtötilanteessa, että asiakkaan kaikki varusteet ovat asianmukaiset ja että kaikki henkilökohtaiset tavarat ovat mukana.
- Kotiinlähtötilanteen miettiminen ja toteuttaminen niin, että kaikki kokisivat sen rauhalliseksi ja turvalliseksi.
- Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että henkilökunnan tulisi varmistaa ja huomioida tasapuolisesti kaikkien kerholaisten toiveet toiminnan suhteen.

- Toiveruokien huomioimista niin, että kaikki kerholaiset voivat halutessaan vaikuttaa. Toiveruokina mainittiin mm. hernekeitto ja suklaakiisseli.
- Lepohetken järjestäminen niin, että kaikki lepoa tarvitsevat saavat siihen mahdollisuuden.
- Henkilökunta voisi pyytää useammin eri ihmisiä avuksi keittiöön. Yhdessä voisi tarkemmin miettiä, kuinka kaikki halukkaat voisivat osallistua kotiaskareisiin toimintakykynsä mukaan.
- Parempikuntoisten kerholaisten toiveena oli liikuntaryhmien jakamista yksilöllisemmin tarpeita vastaavaksi, esim. hiihto- tai luisteluretkiä sekä uimahallikäyntejä toivottiin.
- Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että liikunta ja virkistyshetkiä tulisi olla useammin.
- Wc -tilojen vähyys on koettu puutteeksi. Asiakkaat toivovat lisää WC-tiloja.
- Yhden asiakkaan toiveena oli omaisten ja kerholaisten yhteisen toiminnan lisääminen.

Nämä kehittämissuhteet lähtevät BIKVA-mallin mukaiselle kierrokselle alkaen henkilökunnan näkemysten ja ajatusten kartoittamisella, joita asiakkaiden kehittämissuhteet nostavat esiin. Tulosten tulokinnassa on syytä muistaa, että asiakkaiden palautetta ei voi pitää objektiivisena totuutena vaan, että se on asiakkaiden subjektiivinen kokemus, joka tämän työn välityksellä välitetään eteenpäin. Päiväpaikka Marian henkilökunta toimii hyvin itsenäisesti työssään, mutta heidän käytäntönsä on tiettyyn rajaan asti esim. päättäjien ratkaisujen mukaisia, siksi on tärkeää varmistaa, että kaikkien näkemykset tulevat jatkossa esille.

Päiväpaikka Marian asiakkaiden haastattelut nostivat esille kehittämissuhteiden lisäksi sen, mitä asiakkaat pitävät tärkeänä suunniteltaessa ja toteutettaessa päivätoimintaa muistisairaille. Vastausten mukaan päivätoiminnan tulee olla yksilöllisesti tai ryhmämuotoisesti suunniteltua, tavoitteellista toimintaa. Haastateltavat kokivat myös asiakaslähtöisesti toteutetun toiminnan tärkeäksi. Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että saavat itse vaikuttaa kerhopäivän sisältöön ja että heidän mieltymyksensä toiminnan suhteen otetaan huomioon. Vastausten mukaan isoissakin ryhmissä henkilökunta osaa ammattitaitoisesti ottaa huomioon myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden kokemuksen mukaan tavoitteellisesti ja huolellisesti suunniteltu toiminta mahdollistaa

sen, että asiakkaat saavat onnistumisen kokemuksia ja yhteenkuuluvuuden tunteen päivän aikana.

Vastauksissa kuvailtiin sitä, kuinka erilaisten toimintahetkien kautta asiakkaat saavat onnistumisen kokemuksia. Tärkeänä huomiona on todettava, että monet vastaajat saivat onnistumisen kokemuksia erityisesti silloin, kun ovat vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Päiväkeskustoiminnan vahvuutena voidaan pitää sitä, että se mahdollistaa sosiaalisten kontaktien ylläpitoa ja luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja monet kokevat itsensä tarpeellisiksi, kun voivat auttaa toisiaan tai päiväkeskuksen arkiaskareissa. Me ihmiset tarvitsemme yhteenkuuluvuuden tunnetta ollaksemme kokonaisvaltaisesti yhteiskunnan jäseniä. Ihmisen perustarpeita ovat kuulluksi ja nähdyksi tuleminen ja tämän voi päiväkeskustyypinen toiminta parhaimmillaan tarjota.

Monet vastaajista kertoivat, että retkitoiminta on tärkeää vaihtelua omaan arkeen. Asiakkaat pitivät tärkeänä myös sitä, että on kiinteä kerhopäivä, joka tuo rytmiä viikkoon. Monet kuvasivat sitä, että on mukavaa, kun on jotain mitä odottaa. Päivätoiminnan yhtenä tärkeänä elementtinä voidaan kiistatta pitää sitä, että se tuo monen muistisairaalan elämään sisältöä ja kiinnostuksen yhteiskuntaan, jonka ulkopuolelle vielä valittavasti niin moni sairastunut jää. Päivätoimintakeskukset ovat matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja. Päiväkeskuksissa muistisairaalan erityispiirteet voidaan ottaa huomioon toimintaa suunniteltaessa. Sosiaalipedagogisesta näkökulmasta tarkasteltuna päiväkeskustoiminta antaa mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen, niin että se on asiakkaalle itselleen merkityksellistä. Yhteisöllisen tukemisen tavoitteeseen voidaan myös parhaimmillaan päästä, koska päivätoiminnassa on mahdollisuus auttaa ihmisiä liittymään toisiinsa, yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Muistihäiriöt aiheuttavat epävarmuutta ja turvattomuuden tunnetta, kun omaan muistiin ei voi aina luottaa. Haastateltavat kuvasivat Päiväpaikka Marian vahvuudeksi osaavan ja ammattitaitoisen henkilökunnan. Haastatteluista ilmeni, että asiakkaat pitävät henkilökohtaisen turvallisuuden tunteen ja toisen ihmisen läsnäolon tärkeimmiksi päivätoiminnan kulmakiviksi. Vuorovaikutustilanteet henkilökunnan kanssa ovat avainasemassa onnistuneeseen päivään. Vastauksissa nousi esille myös ilmapiirin vaikutus onnistuneeseen päivään. Avoin ja myönteinen sekä yhteisöllinen ilmapiiri luo

turvallisen pohjan koko päivätoiminnalle. Salliva ja hyväksyvä ilmapiiri vähentää merkittävästi myös hankalia käytösoireita ja asiakkaiden kuvausten mukaan kerhopäivän vaikutukset tuntuvat myönteisesti myös kerhopäivän jälkeen. Päiväkeskustoiminnassa voidaan luoda toimintahetkien ja vuorovaikutustilanteiden kautta jotain aineetonta hyvää, joka ei ole rahalla mitattavissa, mutta sillä on merkittävä osuus ihmisten hyvinvoinnissa ja elämän laadussa.

Viimeiseksi se tärkein kysymys, joka nousi upeasti esille myös eräältä haastateltavalta. Miten ne parannusehdotukset menevät tästä eteenpäin? Pidin tärkeänä sitä, että henkilökunnasta oli aina joku paikalla pelihetkissä. Tämä mahdollisti sen, että henkilökunta sai suoraa palautetta asiakkailta heti sekä tietoa siitä, kuinka laatupeliä voidaan käyttää laadun arviointiin. Haastatteluviikon aikana Päiväpaikka Marian henkilökunta kertoi, kuinka he olivat jo ottaneet huomioon sellaisia parannusehdotuksia, joihin pystyivät nopeasti vaikuttamaan mm. jälkiruokatoiveet sekä keittiötöitä koskevat parannusehdotukset. Tämäkin osoittaa pelihetkien toimivuutta, koska juuri näin pelin tarkoituksena on toimia eli saada aikaan toiminnan tarkastelua ja muutosta aikaiseksi. Muutostyö on yleensä hidasta ja tuloksia joudutaan joskus odottamaan pitkän aikaa. Laatupelin etuna on se, että muutokset ovat yleensä pieniä arjen asioita, joilla voi olla suuri vaikutus palvelun laatuun tai asiakkaan hyvinvointiin ja kuulluksi tulemiseen. Tärkeintä on tietysti se, että kehitysehdotukset lähtevät asiakkailta eli palvelun käyttäjiltä itseltään. Eli silloin asiakkaiden tarpeet ja palvelu kohtaavat ja toiminnan suunnittelua ohjaa sen käyttäjät mahdollisimman paljon niissä puitteissa kuin se aina on mahdollista.

Haastateltavan kysymys siitä, mitä parannusehdotuksille tapahtuu tämän työn jälkeen, on tärkeä myös siksi, että se herätti vahvan ajatuksen siitä, ettei asiakasta voi unohtaa laatutyöskentelyn seuraavissakaan vaiheissa. Jos asiakaslähtöisesti toimivan organisaation toimintaa ohjaavat asiakkaan tarpeet ja voimavarat, niin tulisi myös varmistaa se, että asiakas voi osallistua omien voimavarojensa mukaan myös palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja vaikutusten arviointiin. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan mukaan ottamista myös keskusteluun sekä päätöksentekoon jatkossakin. BIKVA-mallissa kaikkien näkökulmat (henkilöstö, toiminnanjohtaja, päättäjät) tulevat kyllä

esille, mallin syklisyys takaa osaltaan sen, että palautekierrosta voidaan jatkaa niin kauan kuin se on tarpeellista.

Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n Päiväpaikka Marian henkilökunta on sitoutunut olemaan toiminta-ajatuksessaan kehittyvä työyhteisö. Työn kehittämisessä avainasemassa ovat työntekijät ja asiakkaat, jolloin kehittämisellä on vahva yhteys arjen työhön. Kehittämistyö osana arkea ei tapahdu itsestään vaan aikaa on varattava keskustelulle, toiminnan tarkastelulle sekä kehittämistoimien toteutumiselle. Opinnäytetyön kehittämisideoiden muutostyö vaatii paitsi esimiehen myös henkilökunnan sitoutumista. On ollut ilo huomata koko opinnäytetyön prosessin ajan, kuinka innostunutta ja sitoutunutta Päiväpaikka Marian henkilökunta on ollut kehittämistyötä kohtaan. Prosessin aikana henkilökunnalle on selkeytynyt kuva BIKVA-arvioinnista sekä Lautupelin mahdollisuuksista laadun tarkastelussa.

Toiminnanjohtajan kanssa käydyissä keskusteluissa olen saanut arvokasta tietoa ja tukea opinnäytetyöprosessin läpiviemiseksi aina ideointivaiheesta jatkosuunnitelmiin. Esimies on ollut vahvasti läsnä koko prosessin ajan osallistuen myös yhteen asiakkaiden haastatteluhetkeen. Esimies on mahdollistanut prosessin läpiviemisen tarjoamalla resurssit työn toteuttamiseksi Päiväpaikka Mariassa. Työn tulosten etenemiselle ei ole asetettu tässä vaiheessa aikataulua. Yhteisesti on sovittu, että tulokset tullaan esittelemään henkilökunnalle sekä Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n hallituksen jäsenille. Jatkotutkimuksen aiheena voisi työtä lähteä viemään eteenpäin BIKVA-mallin mukaisesti.

Päiväpaikka Marian tarkoituksena on tarjota muistisairautta sairastaville ja heidän läheisilleen apua ja tukea sekä laadukasta palvelua. Tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat asiakkaiden kiinnostuksen kehittämistyötä kohtaan ja sen, että asiakkaat haluavat olla osaltaan kehittämässä heille suunnattua palvelua. Opinnäytetyön myötä asiakkaiden näkemykset Päiväpaikka Marian toiminnasta ovat nousseet vahvasti esiin.

Opiskelijana koin opinnäytetyön tekemisen haasteellisena, mutta mielenkiintoisena matkana. Mieleenpainuvimpina hetkinä työstä ovat jääneet haastatteluhetket. Haluan

tässä kiittää vielä kaikkia Päiväpaikka Marian asiakkaita, jotka jakoivat arvokasta tietoa ja kokemustaan Päiväpaikka Marian toiminnan kehittämiseksi.



## LÄHTEET

Eloniemi-Sulkava, Ulla, Sormunen, Saila & Topo Päivi 2008. Dementia on erityisky-symys. Teoksessa Sormunen, Saila & Topo, Päivi (toim.). Laadukkaat dementiapalvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gränö, Sirpa, Heimonen, Sirkkaliisa & Koskisuu, Jari 2006. Kuntoutuksen sanakirja muistihäiriö- ja dementiatyöhön. Helsinki: Alzheimer-keskusliitto

Heimonen, Sirkkaliisa, Topo, Päivi & Voutilainen, Päivi 2008. Laadukkaiden dementia- palveluiden pääperiaatteet. Teoksessa Sormunen, Saila & Topo, Päivi (toim.). Laadukkaat dementia- palvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heimonen, Sirkkaliisa & Voutilainen, Päivi (toim.) 2001. Dementoituvan hoitopolku. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Heimonen, Sirkkaliisa & Voutilainen, Päivi (toim.) 1997. Dementoituva hoitotyön asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Helander, Voitto 1998. Kolmas sektori. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Herranen, Mari 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 14.6.2012. Päivätoiminnan ohjaaja. Savonlinnan seudun Muistiyhdistys ry.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Imeläinen, Anna-Mari, Lehtonen, Anja, Sorsa, Pia & Jakonen Sirkka 2008. Ikäpoliittinen suunnittelu, vanhustenhuollon palvelurakenne ja palvelujen toteutuminen Itä-Suomen läänissä 2008. Itä-Suomen lääninhallitus sosiaali- ja terveystoimisto.

Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kempainen, Ari 1994. Asiakslähtöinen sosiaali- ja terveyspalveluiden laadun arviointi: analyysi sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakasnäkökulmaa selvittäneistä tutkimuksista. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Kivipelto, Minna 2006. Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Koskinen, Ilpo, Alasuutari Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, Simo, Aalto, Leena, Hakonen, Sinikka & Päivärinta Eeva 1998. Vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kurki, Leena 2007. Innostava vanhuus. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Krogstrup, Hanne 2004. Asiakaslähtöinen arviointi -BIKVA-malli. FinSoc Arviointi-raportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laatupeli. Vuorovaikutteinen asiakaspalautemenetelmä. Peliohjeet. Stakes.

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 7.3.2012.

Muistiliitto. Muistisairaiden ihmisten kannanotto kansalliseen muistiohjelmaan. WWW-dokumentti. <http://www.muistiliitto.fi/fin/muistiliitto/ajankohtaista/?nid=195>. Ei päivytystietoa. Luettu 13.10.2012.

Muistiliitto. Elämä diagnoosin jälkeen. REPEAT-tutkimus. WWW-dokumentti. [http://www.muistiliitto.fi/fin/muistiliitto/muistiviikko\\_ja\\_aivoviikko/muistiviikko\\_2012\\_-\\_elama\\_diagnoosin\\_jalkeen/](http://www.muistiliitto.fi/fin/muistiliitto/muistiviikko_ja_aivoviikko/muistiviikko_2012_-_elama_diagnoosin_jalkeen/). Ei päivytystietoa. Luettu 13.10.2012.

Murto, Lasse 2003. Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajina. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Nikumaa, Henna 2009. Muistisairaana ihmisen ja hänen omaisensa oikeusopas. Muistiliitto ry.

Mäkisalo-Ropponen, Merja 2007. Tarinat työn tukena. Helsinki: Tammi.

Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma 2005. Kunta ja kolmas sektori. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Outinen, Maarit, Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Outinen, Maarit, Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999. Seitsemän laatupolkua. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Outinen, Maarit & Lindqvist, Tuija (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Päiväpaikka Maria 2005. Päiväpaikka Marian toiminnan laatuksiteerit 2005. Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry. Painamaton julkaisu.

Päiväpaikka Maria 2009. Palvelukuvaus 2009. Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry. Painamaton julkaisu.

Raha-automaattiyhdistys. Ray:n vuosiraportti. WWW-dokumentti.  
<https://www.ray.fi/fi/ray/vuosiraportti2011/rayn-avustustoiminta/monipuolinen-jarjestokentta>. Ei päivitystietoa. Luettu 1.6.2012.

Raha-automaattiyhdistys. RAY:n avustustietokanta. WWW-dokumentti.  
<https://www.ray.fi/fi/jarjestot/avustustietokanta>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.8.2012.

Rosendahl, Minna 2001. Dementoituvien henkilöiden päivätoiminta kotihoidon tukena. Teoksessa Heimonen, Sirkkaliisa & Voutilainen Päivi (toim.). Dementoituvan hoitopolku. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saarenheimo, Marja 2008. Vertaistoiminnan ja psykososiaalisen ryhmätoiminnan mahdollisuudet muistisairaiden ja heidän omaistensa tukemisessa. Teoksessa Sormunen, Saira & Topo, Päivi (toim.). Laadukkaat dementia palvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Salminen, Anitta 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 15.8.2012. Päiväpaikan vastaava hoitaja. Helsingin Alzheimer-yhdistys.

Savonlinnan kaupunki. Savonlinnan kaupungin strategia vuosille 2011-2015. WWW-dokumentti.  
[http://www.savonlinna.fi/filebank/1018-sln\\_kaupungin\\_strategia.pdf](http://www.savonlinna.fi/filebank/1018-sln_kaupungin_strategia.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 7.3.2012.

Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry 2010. Päiväpaikka Marian ja Hoivakoti Onnin yhteiset pelisäännöt. Painamaton julkaisu.

Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry 2012. Yhdistyksen kotisivut. WWW-dokumentti. <http://www.muistiyhdistys.com>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.3.2012.

Seppänen, Tiina 2011. Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry:n merkitys asiakkaidensa hoidossa inhimillisestä ja taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Mikkelin ammattikorkeakoulu. B: artikkeleita, opinnäytetöitä, tiedotteita. Mikkelin: Kopijyvä Oy.

Sinkkonen, Sirkka & Kinnunen Juha 1994. Arviointi ja seuranta julkisella sektorilla. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Soininen, Hilikka & Kivipelto, Miia 2010. Muistisairauksien ennaltaehkäisy. Teoksessa Erkinjuntti, Timo, Rinne, Juha & Soininen Hilikka (toim.). Muistisairaudet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Kansallinen muistiohjelma, Sosiaali ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki.

Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Helsinki.

Sulkava, Raimo & Sulkava-Eloniemi, Ulla 2008. Muistisairaudet. Teoksessa Hartikainen, Seija & Lönnroos, Eija (toim.). Geriatria. Arvioinnista kuntoutukseen. Helsinki: Edita Prima.

Tamminen, Anna 2012. Suullinen tiedonanto 15.8.2012. Järjestöjohtaja. Muistiliitto ry.

Topo, Päivi, Sormunen, Saila, Saarikalle, Kristiina, Räikkönen, Outi & Eloniemi-Sulkava, Ulla 2007. Kohtaamisia dementiahoidon arjessa. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Topo, Päivi, Voutilainen, Päivi & Käyhty, Maija 2008. Asiakkaan tilanteen tunnistaminen palvelujen perustana. Teoksessa Sormunen, Saila & Topo, Päivi (toim.). Laadukkaat dementia palvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Turunen, Tuija 2008. Päivätoiminta tukee muistioireisen ja hänen perheensä arjessa selviytymistä. Teoksessa Sormunen, Saila & Topo, Päivi (toim.). Laadukkaat dementia palvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Toimia –tietokanta. Toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallinen asiantuntijaverkosto. WWW-dokumentti. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/91/>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.7.2012.

Uusikylä, Petri 1999. Poliitiikan ja hallinnon arviointi. Teoksessa Eräsaari, Risto, Lindkvist, Tuija, Mäntysaari, Mikko & Rajavaara, Marketta (toim.) Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Viramo, Petteri & Sulkava, Raimo 2010. Muistisoireiden ja dementian epidemiologia. Teoksessa Erkinjuntti, Timo, Rinne, Juha & Soininen Hilikka (toim.) Muistisairaudet. 2010. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Voutilainen, Päivi, Kauppinen Sari & Huhtamäki-Kuoppala, Minna 2008. Palvelujärjestelmä vastaamaan dementiaoireisten ihmisten tarpeisiin. Teoksessa Sormunen, Saila & Topo, Päivi (toim.). Laadukkaat dementia palvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.



## Palvelu-/tuotekuvauslomake

Palvelun/tuotteen nimi	<b>Päiväkuntoutus Päiväpaikka Mariassa</b>
Palvelun kohde-ryhmä	Muistisairautta sairastaville savonlinnalaisille henkilöille, jotka asuvat omassa kodissaan joko yksin tai läheisensä kanssa. Päiväpaikka Maria on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, puhelinsoitto riittää.
Palvelun tarkoitus	<b>Inhimillinen näkökulma:</b> Asiakas: Muistisairautta sairastavan kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään. Tukeminen tapahtuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen päiväkontoutuksen avulla. Läheinen: Jaksamisen tukeminen omaishoitajana, jotta kotona asuminen voi toteutua mahdollisimman pitkään. <b>Taloudellinen näkökulma:</b> Kotona asumisen tukeminen siirtää laitoshoitoon joutumista. Laitoshoidon on huomattavasti kalliimpaa yhteiskunnalle.
Palvelun hyödyt/asiakashyödyt	<b>Inhimillinen näkökulma:</b> Asiakas: Sosiaalisen kanssakäymisen tärkeä merkitys sekä virkistäytyminen. Monipuolinen ja innostava toiminta tuo sisältöä arkeen. Kuntoutusta ovat aamun lähtövalmistelut kotona, aina Maria päivän jälkeen kotiin paluuseen asti. Läheinen: antaa mahdollisuuden omaan aikaan. (Asiakaskysely 10/2010) <b>Taloudellinen näkökulma:</b> Palvelurakenteen muuttaminen avohoitopainotteiseksi alentaa kuntien kokonaiskustannuksia verrattuna laitospaikkapainotteisiin kuntiin. Savonlinnan kaupunki myöntää kuljetustuen asiakkaille, joten kulkeminen on turvallista ja vaivatonta. Avoimna arkipäivisin ma - to klo 8.00 - 16.00 pe klo 8.00 - 15.30.
Palvelun sisältö	<b>Välitön asiakastyö 64 % kokonaistyöajasta:</b> (työaikaseuranta 06/2010) <b>Asiakkaan vastaanottaminen aamulla n. klo 8.30.</b> Asiakkaiden vastaanottotilanne on rauhallinen ja turvallinen. Uuden asiakkaan tutustumiskäynti läheisen kanssa sovitaan aina räätälöidysti ja siihen varataan erikseen aikaa. <b>Aamukahvi n. klo 9.00</b> voileivän ja leikkeleiden kera <b>Ryhmämuotoista päiväkontoutusta n. klo 9.20:</b> painottuu sosiaaliseen, psyykkiseen ja fyysiseen kuntoutukseen: aamunavaus (katsaus tulevan päivän kulkuun, ajankohtaisten

	<p>asioiden keskustelua ryhmässä), ryhmäkuntoutusta, joka aamupäivällä painottuu fyysiseen kuntoutukseen (kuntosali 2krt/vko tai jumppatuokio omassa tilassa), toiminnallista kuntoutusta (esim. leipominen ja erilaiset kädentyöt). Ulkoillaan sään ja tilanteen salliessa.</p> <p><b>Lounas n. klo 11.00 - 11.45. Lounas nautitaan ison pöydän ympärillä kaikessa rauhassa ohjaajien ruokaillessa asiakkaiden kanssa yhdessä.</b> Lounaan jälkeen pieni lepoaika: vapaata seurustelua/päivälepoa/lehtien lukemista/musiikin kuuntelua asiakkaan toiveen mukaan. Henkilöstö on koko ajan läsnä näkö etäisyydellä.</p> <p><b>Iltapäivällä n. klo 12.30 ryhmämuotoista päivä kuntoutusta:</b> painottuu kognitiiviseen kuntoutukseen: runoilua, taidetta, muistelua, visailua, kisailua, musiikkia, yhteislaulua, vierailijoita (esim. 2krt/kk).</p> <p>Asiakkaan hyvinvointia seurataan kokonaisvaltaisesti koko päivän ajan.</p> <p><b>Iltapäiväkahvi n. klo 14.15.</b> Asiakkaiden kotiinlähden valmistelua, (wc-käynnit, ulkovaatteiden ja kenkien laittoa). Saatetaan asiakkaat taksiin klo 15.00.</p> <p><b>Välillinen työ 20 % kokonaistyöajasta</b> (työaikaseuranta 06/2010)</p> <p><b>Toimistotyöt:</b> taksilistojen teko, asiakkaiden tietojen kirjausta asiakastietojärjestelmään, yhteydenotot eri tahoihin: läheinen/kotipalvelu/muut yhteistyötahot, ruokien tilaus, kauppaliistan tekoa, leipien tilaus, työvuorosuunnittelua, tilastointia ja raportointia, reissuviikkojen kirjaamista, retkille turvallisuus-suunnitelman tekoa</p> <p><b>Suunnittelutyö:</b> seuraava päivä, retket ja virkistystoiminta, vierailijoiden ja vapaaehtoisten käynneistä sopiminen</p> <p><b>Asiakkaan lääkkeitä huolehtiminen:</b> Annetaan asiakkaiden henkilökohtaiset lääkkeet tarpeen mukaan. Yksittäistapauksissa lääkkeiden jako dosettiin.</p> <p><b>Tukipalvelut 12 % kokonaistyöajasta:</b> Lähes kokonaan keittiötyötä, johon asiakkaat myös osallistuvat halutessaan (kahvinkeitto, pöydän kattaminen, astiahuolto 3 krt/pvä, voileipien teko aamulla, jälkiruokien ja kahvileivän valmistaminen), tilojen yleisestä siisteydestä huolehtiminen, (perusteellisemmin ostopalveluna siivous 2 tuntia/pv/5 krt/vko), lisäksi tarpeen vaatiessa asiakkaiden vaatehuoltoa.</p>
--	--

Resurssit	<p><b>Henkilöstö:</b> Kaksi päivätoiminnanohjaajaa lisäksi sisäisen kierron kautta hoivakoti Onnista hoitaja 2 - 3 päivänä viikossa. Henkilökunta on asiantuntevaa ja osaavaa. Koulutuspäiviä väh. 2 - 3 pv/vuosi/hlö sekä tarpeen mukaan.</p> <p><b>Tilat:</b> Päiväkuntoutuksen tilat ovat kodinomaiset ja viihtyisät. Käytävän ovi on turvallisuuden vuoksi lukittu. Oven edessä on verho, jonka tarkoituksena on estää mahdollinen levottomuus, jonka oven näkeminen voisi laukaista.</p> <p><b>Asiakkaiden saapuminen/kotiutuminen:</b> Palvelutaksin kuljettajat saattavat asiakkaat sisälle asti päiväkuntoutukseen ja noutavat asiakkaat iltapäivän kotiutumistilanteessa sisältä palvelutaksiin.</p>
Laatukriteerit	<p><b>Asiakkaat ja läheiset:</b> Yksilöllisesti räätälöidyt käyntikerrat perheen tarpeiden mukaan.</p> <p><b>Henkilöstö:</b> pätevyys, koulutus, määrä, työehtosopimukset, työpaikan yhteisesti laaditut pelisäännöt, joita päivitetään säännöllisesti</p> <p>Ajantasainen turvallisuussuunnitelma Bell ja David Troxel dementoituvan oikeudet v.1994 Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008. STM Päiväpaikka Marian laatukriteerit</p>
Palvelun onnistumisen arviointi	<p><b>Asiakaspalautte:</b> Systemaattinen asiakaspalautteen keräys (väh. 1 krt/vuosi).</p> <p><b>Keskustelut:</b> Asiakkaan ja läheisen kanssa keskusteluja vuoden varrella aina tarpeen mukaan.</p> <p><b>Neuvottelut:</b> Yhteistyötahojen kanssa neuvotteluja aina tarpeen mukaan.</p> <p><b>Henkilöstö:</b> Henkilöstön kehityskeskustelut kerran vuodessa. Tiimipalaverit väh. 1 krt/kk.</p>
Palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset	<p>Suurimpana kustannusryhmänä ovat henkilöstökulut. Seuraavana ovat ruoka- ja välipalakulut, vuokratkulut, siivous- ja puhtaanapitokulut. Lisäksi muut toiminnasta aiheutuvat kulut, joista suurimpina taloushallinto ja kirjanpitokulut sekä atk-kulut ja puhelinkulut. (Tuloslaskelma 2010) Toiminnasta aiheutuneet kokonaiskulut jaetaan vuoden käyntikertojen lukumäärällä, jolloin saadaan päivähinta palvelulle/tuotteelle (hinta 63 euroa/pv vuonna 2010).</p> <p>Kuntouttavasta päivätoiminnasta asiakas maksaa itse 17 euroa/päivä (v. 2010). Lisäksi asiakas maksaa omavastuusuuden taksikuljetuksesta kaupunkialueella 3 euroa/suunta (v. 2010).</p>



KYSYMYKSET
<p>1. Onko talossa arkipäivisin riittävästi henkilökuntaa?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• onko hoitajilla riittävästi aikaa teille?</li><li>• huomaako henkilökunta muutokset voinnissanne?</li></ul>
<p>2. Miltä Teistä tuntuu kanssakäyminen henkilökunnan kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• saatteko säännöllisesti kertoa mitä teille kuuluu?</li><li>• keskustellaanko teidän kanssanne riittävästi voinnistanne?</li></ul>
<p>3. Tunnetteko olonne kotoisaksi tässä talossa?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• haluatteko nimetä asioita, jotka saavat olonne kotoisaksi Mariassa?</li></ul>
<p>4. Tunnetteko itsenne tervetulleeksi, kun tulette taloon?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mitkä asiat vaikuttavat siihen, että tunnette olonne tervetulleeksi?</li></ul>
<p>5. Voitteko halutessanne osallistua kotiaskareisiin esim. keittiötöihin?</p>
<p>6. Minkälaisena koette saapumisenne päiväpaikkaan?</p>
<p>7. Mitä mieltä olette ruokailuhetkistä?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mitä mieltä olette päiväpaikan ruuasta?</li><li>• saatteko mieltymystenne mukaista ruokaa?</li><li>• toiveruokia?</li></ul>

<p>8. Juoko henkilökunta yleensä kahvia yhdessä asukkaiden kanssa?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mitä mieltä olette siitä?</li></ul>
<p>9. Huolehditaanko täällä sellaisten asukkaiden vessassa käynneistä, jotka eivät oma-toimisesti mene vessaan?</p>
<p>10. Kysytäänkö teiltä, mitä haluatte päivän aikana tehdä?</p>
<p>11. Huolehtiiko henkilökunta riittävästi asukkaiden liikkumisesta ja virkistyksestä?</p>
<p>12. Mitä mieltä olette talon järjestämästä ohjelmasta?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• onko päivittäisessä ohjelmassa teille riittävästi puuhaa?</li><li>• vietetäänkö täällä juhlapäiviä (joulu jne. syntymä-, nimipäiviä)?</li></ul>
<p>13. Koetteko saavanne onnistumisen kokemuksia päivän aikana?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mitkä asiat tuottavat onnistumisen kokemuksia?</li></ul>
<p>14. Kiinnitetäänkö asukkaiden turvallisuuteen riittävästi huomiota?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valaistus, apuvälineet, kaiteet, kulkuväylät</li></ul>
<p>15. Mitä mieltä olette kotiinlähtötilanteesta?</p>

16. Minkälainen olo teillä on kerhopäivien jälkeen?

17. Onko talossa mielestänne yleensä siistiä?

18. Järjestetäänkö retkiä mielestänne tarpeeksi usein?

- otetaanko asukkaiden toiveet retkistä huomioon?

19. Ovatko vieraat tervetulleita taloon mihin aikaan tahansa?

- ovatko omaiset käyneet tutustumassa?

Hei kotiväki!

Olen Satu Mehtonen Mikkelin ammattikorkeakoulusta, Mikkelin yksiköstä. Tarkoitukseni on valmistua sosionomiksi jouluna 2012. Olen toiminut päiväpaikka Mariassa päivätoiminnan ohjaajana yli 10 vuotta, tästä työstä olen nyt opintovapaalla suorittamassa opintojani.

Opintoihin kuuluu olennaisena osana opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni aiheena on kerätä asiakaslähtöistä palautetta päiväpaikka Marian toiminnasta laatupelin avulla.

Haastattelut pelin avulla on tarkoitus tehdä päiväpaikka Marian asiakkaille viikolla 12. Laatupeli on asiakaspalautejärjestelmä, jonka avulla asiakkaiden oma ääni kuuluu. Se sopii erityisen hyvin käytettäväksi silloin, kun asiakkaiden on syystä tai toisesta vaikea täyttää kyselylomakkeita. Laatupelin avulla palautetta saadaan osallistuvalla, vuorovaikutteisella ja viihtyisällä tavalla. Pelihetkeen osallistuminen ei vaadi erityisjärjestelyjä. Pelihetket toteutetaan läheisenne kerhopäivänä.

Pelihetkestä kokoon palautteen lomakkeelle ja pelihetket tullaan äänittämään. Tutkijana minua sitoo vaitiolovelvollisuus ja käsittelen tietoja luottamuksellisesti ammattikorkeakoulun eettisten periaatteiden mukaisesti. Haastateltavien henkilöllisyydet eivät tule missään vaiheessa tutkimuksessani ilmi.

Mikäli Teillä on opinnäytetyötä koskevia kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni. Yhteystietoni löytyvät alaosasta. Myös päiväpaikka Mariasta vastataan mielellään työhön liittyviin kysymyksiin.

Mikäli läheisenne haluaa osallistua pelituokioon, olkaa hyvä, ja allekirjoittakaa seuraavalla sivulla oleva lupa yhdessä läheisenne kanssa. Luvan voitte palauttaa päiväpaikka Mariaan läheisenne mukana. Kiitos vaivannäöstänne!

opiskelija

päivätoiminnan ohjaaja



