

Virpi Paananen, Susanna Tuominen

Kohti yhtenäisiä ikääntyvien päivätoiminnan käytänteitä Kanta-Hämeessä

Palvelumuotoilulla asiakkaiden, omaishoitajien ja työntekijöiden ääni kuuluviin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi (AMK)

Vanhustyön koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2018

<p>Tekijät Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Virpi Paananen, Susanna Tuominen Kohti yhtenäisiä ikääntyvien päivätoiminnan käytänteitä Kanta-Hämeessä. Palvelumuotoilulla asiakkaiden, omaishoitajien ja työntekijöiden ääni kuuluviin.</p> <p>38 sivua + 3 liitettä Huhtikuu 2018</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Geronomi (AMK)</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Vanhustyön koulutusohjelma</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	<p>Vanhustyö</p>
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Mari Heitto</p>
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää yhtenevää ikääntyvien päivätoiminnan toimintakäytäntöä Kanta-Hämeessä. Tavoitteena oli löytää vastauksia palvelumuotoilun avulla, miten päivätoiminnalla voidaan ihan oikeasti tukea iäkkään kodin arkea. Opinnäytetyön tilaajana ja yhteistyökumppanina toimi Oma Häme-hanke. Tarve työlle nousi Kanta-Hämeen muutosagentin toiveesta. Hän toimii Sosiaali- ja terveysministeriössä meneillään olevassa hallituksen kärkihankkeessa: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa (I&O-kärkihanke). I&O-kärkihankkeessa kehitetään palveluita yhdenvertaisemmiksi ja paremmin koordinoituiksi. Muutosagentin tehtävä hankkeessa on muodostaa maakuntaan yhteensovitettu iäkkäiden palvelukokonaisuus.</p> <p>Opinnäytetyömme tiedonkeruu koostui Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) kahden asiantuntijan haastattelusta, Kanta-Hämeen yhdentoista kunnan päivätoiminnan vastaaville tehdystä sähköisestä kyselystä sekä kahdesta työpajasta, joihin osallistui päivätoiminnan työntekijöitä, asiakkaita sekä omaishoitajia. Tiedonkeruu painottui työpajoihin. Opinnäytetyössä hyödynsimme palvelumuotoilun menetelmiä, koska halusimme osallistaa työntekijät ja palvelun käyttäjät kehittämistyöhön ja hyödyntää heidän kokemukseen perustuvaa tietoaan. Esimerkillämme halusimme osoittaa, kuinka osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuutta voidaan tukea palveluiden ja yhteiskuntamme kehittämisessä.</p> <p>Tuloksista korostuivat motivoiva ja kuntouttava päivätoiminta, yksilöllisyyden huomioiminen, turvallisuuden luominen, esteettömyys ja toiminnan sujuvuus, henkilökunnan ammattitaito sekä ravitsemus. Johtopäätösten mukaan päivätoiminnan halutaan tukevan kodin arkea ja sen tulee sisältää monipuolista fyysistä, sosiaalista, psyykkistä ja kognitiota tukevaa toimintaa, myös välipäivien aikana.</p> <p>Työpajoissa kerätyn palautteen perusteella osallistujat toivoivat lisää vastaavanlaisia vaikuttamisen mahdollistavia tilaisuuksia. Työpajatyöskentelyn tulokset esitimme Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentille, joka voi hyödyntää tietoja yhtenäisiä päivätoiminnan käytänteitä kehitettäessä.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>dialoginen vuorovaikutus, kodin arki, palvelumuotoilu, päivätoiminta, osallisuus</p>

Authors Title Number of Pages Date	Virpi Paananen, Susanna Tuominen Developing the Common Terms of Reference for Day Activities for the Elderly through Service Design 38 pages + 3 appendices April 2018
Degree	Bachelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Instructor	Mari Heitto, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to develop the common terms of reference of the day activities for the elderly. The objective was to find answers with service design on how to support elderly people's everyday life at home. The thesis was commissioned by a regional project in Southern Finland, which is preparing the region for health, social services and regional government reform. One organization cannot offer the same service in different forms, but the services should be consistent.</p> <p>First, we explored South Karelia Social and Health Care District (Eksote) where they have developed the common terms of reference. Here we interviewed two workers and got empirical knowledge. Next, we carried out a questionnaire for the people in charge of the day activities for elderly in eleven different counties. Then we had two workshops for the day activity workers, customers and caregivers. We wanted to hear their needs and experiences. In this thesis, we utilized the service design because we wanted to involve the workers, the elderly and the caregivers in the development.</p> <p>According to the results, the keywords for the day activities were motivational, rehabilitation, taking individuality to account, having a sense of security, accessibility, fluent activity, staff's professional skills and nutrition. We concluded that the elderly wants the day activity to support their home life. It must contain diverse physical, social, mental and cognitive activities, also during the breaks they have from the day activities.</p> <p>We think the service design is an excellent example how we can support the elderly as a part of the society and services development. We got positive feedback from the workshop participants and they hoped for more of similar possibilities to have an impact on the services.</p>	
Keywords	dialogic interaction, everyday life at home, service design, day activities for the elderly, participation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys	3
2.1	Ikäihmisten päivätoiminta	3
2.2	Kodin arki päivätoiminnan asiakkaan näkökulmasta	5
2.3	Dialoginen vuorovaikutus	6
2.4	Ikääntyneen osallisuus kehittämistyössä	7
3	Tutkimusasetelma	10
3.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	10
3.2	Palvelumuotoilu	10
3.3	Toimintatutkimus	13
4	Opinnäytetyön toteutus	15
4.1	Eksoten asiantuntijoiden haastattelu	15
4.2	Sähköinen kysely kuntien päivätoiminnan vastaaville	16
4.3	Työpajatyöskentely Kanta-Hämeen kunnissa	19
5	Tulokset	23
5.1	Päivätoiminnan asiakkaaksi tulo	23
5.2	Päivätoiminta palveluna	25
5.3	Päivätoiminnan välipäivät ja palvelun päättyminen	29
6	Johtopäätökset ja pohdinta	31
6.1	Saatujen tuloksien yhteenveto	31
6.2	Osallisuuden merkitys kehittämistyössä	34
6.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	37
	Lähteet	39
	Liitteet	
	Liite 1. Sähköinen lomakekysely	
	Liite 2. Tiedote työpajasta	
	Liite 3. Tutkimussuostumus	

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriöllä on meneillään kärkihanke, jossa kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa (I&O-kärkihanke). Hankkeen tavoitteena ovat yhdenvertaisemmat, paremmin koordinoitut ja kustannustehokkaat palvelut iäkkäille ja omaisille. (Noro & Voutilainen 2017a.) On arvioitu, että vuonna 2030 Kanta-Hämeessä on 75 vuotta täyttäneitä henkilöitä 11500 enemmän kuin nykyisin. Tulevaisuudessa ihmiset elävät pidempään terveempinä ja toimintakykyisempinä. Samalla pitenee myös aika jolloin kotona asumiseen ikäihmiset tarvitsevat tukea. Päivätoiminta nähdään yhtenä tärkeänä tukimuotona omaishoitajille ja tutkimusten mukaan sitä tulisi-kin lisätä. (Kehusmaa 2017.) Päivätoiminta nähdään myös kotona asumisen tukimuotona. Se on ryhmämuotoista toimintaa, jolla on toimintakyvyn näkökulmasta ennaltaehkäisevä merkitys.

Sosiaali- ja terveysalan uudistusta varten jokaiseen maakuntaan on palkattu ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentti. Heidän tehtävänä on muodostaa yhtenäinen kokonaisuus maakunnan iäkkäiden palveluista. Opinnäytetyömme aihe syntyi, kun tapasimme Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentin. Hän oli maakuntakierroksellaan huomannut päivätoiminnan merkityksen, mutta myös kuntien välisen erillaisuuden toiminnassa. Tulevaisuudessa käytänteet maakunnassa tulevat olemaan yhdenmukaiset. Maakunnan sisällä ei voida tarjota yhdenvertaisuuden puitteissa toisistaan poikkeavaa päivätoimintaa ikäihmisille. Toiminnan tulisi olla sellaista, joka tukee iäkkään arkea omassa kodissa.

Työmme tilaaja on Oma Häme-hanke, joka valmistelelee Kanta-Hämeen maakuntahallinnon ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen uudistusta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää yhtenevää ikääntyvien päivätoiminnan toimintakäytäntöä Kanta-Hämeessä. Tehtävämme on löytää vastauksia siihen, miten päivätoiminnalla voidaan ihan oikeasti tukea iäkkään kodin arkea.

Tulosten löytämiseksi olemme päätyneet palvelumuotoilumenetelmiin, joiden avulla saadaan työntekijöiden, asiakkaiden sekä omaishoitajien näkemykset ja kokemukset kuuluiin. Sosiaali- ja terveysalan työntekijät ovat alansa asiantuntijoita ja heidän tulisi aktiivisesti osallistua kehittämistyöhön (Ahonen 2017: 8–9). Työntekijöissä on suuri voimavara

(Pikkarainen 2016: 11). Kehittämistyössä tärkeässä roolissa ovat myös asiakkaat ja sidosryhmän edustajat. Kehittämistyötä tulisi tehdä yhdessä palvelun tuottajien, -tarjoajien sekä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Palvelumuotoiluprosessin avulla helpotetaan sosiaali- ja terveysalan arkea, sujuvoitetaan työtä ja toimintaa sekä luodaan kustannustehokkaita ja sopivia toimintatapoja alalle. (Ahonen 2017: 35.)

Opinnäytetyömme prosessi on kolmivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa haastatelimme Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) kahta asiantuntijaa sekä toteutamme sähköisen kyselyn Kanta-Hämeen kuntien päivätoiminnan vastaaville. Prosessimme toisessa eli työmme päävaiheessa toteutamme työpajatyöskentelyt kahdessa Kanta-Hämeen kunnassa, joihin osallistuu päivätoiminnan asiakkaita, omaishoitajia sekä työntekijöitä. Kolmannessa vaiheessa teemme esityksen saaduista tuloksista Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentille.

2 Teoreettinen viitekehys

Valitsimme opinnäytetyön teoreettisiksi viitekehyksiksi ikäihmisten päivätoiminta, kodin arki, dialoginen vuorovaikutus ja osallisuus. Aiheet tukevat opinnäytetyön kokonaisuutta. Niihin myös perustuu opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmien valintamme. Tässä luvussa tarkastelemme aiheita valitsemistamme näkökulmista.

2.1 Ikäihmisten päivätoiminta

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto määrittelee päivätoiminnan sosiaalipalveluna, jossa järjestetään sosiaalihuollon asiakkaan toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita edistävää toimintaa säännöllisesti päiväsaikaan tietyissä tiloissa (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017).

Kunnat tarjoavat päivätoimintaa ikääntyneille ja ovat kehittäneet toimintaa kuntien omien resurssien ja tarpeiden mukaan. Kunnat määrittelevät kriteerit sekä päivätoiminnan sisällön itse. Päivätoiminta on yleensä avointa ja siitä peritään päivämaksu. Asiakkaan on mahdollisuus saada myös taksikuljetus päästäkseen toimintaan mukaan (Ikonen 2015: 105–106.) Toimintaan voidaan ohjata ennen kotihoidon palveluiden käynnistämistä tai se voi toimia yhtenä tukevana palveluna asiakkaalla kotihoidon jo käydessä. Lisäksi omaishoitoasiakkaan päivätoimintapäivällä voidaan mahdollistaa vapaapäivä omaishoitajalle. (Pikkarainen 2016: 49.) Päivätoiminnan tavoitteena on tukea kotona asumista ennaltaehkäisevällä ja kuntouttavalla toiminnalla sekä mahdollistaa sosiaalisia kontakteja. (Ikonen 2015: 106.) Päivätoiminta ei ole lakisääteistä toimintaa, mutta sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2017–2019 todetaan, että turvaamalla mahdollisimman toimintakykyistä ikääntymistä kuntien tulee vahvistaa terveyttä edistävää ja osallisuutta lisäävää ryhmämuotoista toimintaa (Laatusuositus 2017: 16).

Sosiaali- ja terveysministeriö järjesti Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa kärkihankeseminaarin maakunnissa. Kanta-Hämeen seminaarissa korostettiin muun muassa sitä, että tulevaisuudessa erilaisilla ikääntymisen turvaavilla palveluilla ja monialaisella kuntoutuksella taataan iäkkään mahdollisuutta asua mahdollisimman pitkään omassa kodissa terveenä ja toimintakykyisenä. Kärkihankkeen

tavoitteena on luoda ja kokeilla erilaisia toimintamalleja. (Kehusmaa 2017.) Seminaarissa ikääntyneiden päivätoimintaa pidettiin yhtenä ennaltaehkäisevänä ryhmätoimintana. Lisäksi päivätoimintaa pidettiin omaishoitajia tukevana palveluna. Seminaarissa todettiin, että omaishoitoasiakkailta tulisi tarjota kahtena päivänä viikossa. (Noro & Voutilainen 2017b.)

Päivätoimintaan voitaisiin sisällyttää entistä enemmän kuntouttavia toimia. Tällä hetkellä päivätoiminta saattaa olla hyvin ohjelmoitua, mutta se ei tarjoa varsinaista kuntouttavaa toimintaa. (Pikkarainen 2016: 50.) Pääkaupunkiseudulla vanhuspalveluja on lähdetty kehittämään yhdessä, unelmana hyvinvoiva ikäihminen. Yhteistyötä tehdään GeroMetro hankkeella. (Autio & Soukiala 2016: 5–6.) Yhtenä kehittämiskohteena oli kotihoidon- ja päivätoiminnan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Tämän arvioitiin helpottavan asiakkaan kokonaistilanteen arviointia sekä mahdollisuutta harjoittaa tarvittavia taitoja kotona ja päivätoiminnassa. (Autio & Soukiala 2016: 36–37.) Kehittämisaikajaksen aikana muun muassa isoja päivätoimintaryhmiä jaettiin kahtia sekä ryhmäjakoja tehtiin uudelleen, jotta asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin pystyttiin vastaamaan paremmin. (Autio & Soukiala 2016: 46–48.)

Päivätoiminnassa käytetään erilaisia mittareita muun muassa asiakkaan aloittaessa päivätoiminnan. Mittareiden käytön tarkoituksena on asiakkaan kuntoutumisen edistymisen seuraaminen sekä tarvittaessa ohjaaminen oikeanlaiseen kuntoutukseen. Kuitenkaan viralliset mittaukset eivät välttämättä kerro asiakkaan kokemasta hyvinvoinnin paranemisesta. (Pikkarainen 2016: 51.) Tämän myötä asiakkaan kanssa keskustelut omasta voinnista ovat myös tärkeitä. GeroMetro hankkeessa todettiin, että päivätoiminnassa mittareita ei tulisi käyttää vain mittaamisen vuoksi, vaan niiden avulla tulisi pystyä asettamaan yksilöllisiä tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa, sekä miettimään miten tavoitteet voitaisiin saavuttaa. Pääkaupunkiseudulla päivätoiminnassa mittauksia tehtiin asiakkaan aloittaessa toiminnan ja siitä 3 – 5 kuukauden päästä uudelleen. (Autio & Soukiala: 50.)

Parhaimmillaan päiväkeskustoiminta on tavoitteellista ryhmätoimintaa joka edistää hyvinvointia ja osallisuutta. Työ vaatii ohjaajilta ja vastuuhenkilöiltä sensitiivisyyttä ja innovatiivisuutta. (Pikkarainen 2016: 52.)

2.2 Kodin arki päivätoiminnan asiakkaan näkökulmasta

Kodin arki on laaja käsite. Tarkastelemme tässä luvussa käsitettä näkökulmista: kodin arjen merkitys ikäihmiselle, päivätoiminnan merkitys kodin arjessa selviytymiseen sekä ikäihmisen kotona asumisen yhteiskunnallinen merkitys.

Koti tarkoittaa ikäihmiselle turvaa, jatkuvuutta sekä ennustettavuutta. Koti on osa identiteettiä. Koti on elämänhistoriaa ja siihen liittyy arvoja sekä tunteita. Kodissa on oma rauha ja omat rutiinit. Kodissa voi itse päättää tekemisistään. Koti merkitsee vapautta, oman elämän hallintaa ja autonomiaa. Ikääntymisen myötä, toimintakyvyn heiketessä tutussa kodissa liikkuminen ja arkisten askareiden parissa puuhaaminen onnistuvat tutujen rutiinien avulla. Ilman tarpeenmukaista tukea koti voi myös eristää ja syrjäyttää, kodista voi tulla vankila. Toimintakyvyn vaikuttavat fyysisen suorituskyvyn lisäksi psyykkiset ja sosiaaliset resurssit. Kotona asumisen mahdollistaa toimintakyvyn tukeminen, sosiaalinen tukiverkosto ja kotiin annettava apu. (Ylä-Outinen 2012: 28–32.) Omasta kodista luopuminen on elämän loppuvaiheen suurimpia menetyksiä. Vaikkakin kotona selviytyminen saattaa olla haasteellista, merkitsee se kuitenkin autonomian tunnetta. (Pikkarainen 2016: 54.)

Arki on jokapäiväistä elämää, siihen sisältyviä käytäntöjä ja toimintoja. Arki on vuorovai-
kutusta päivittäisten toimintojen ja yhteiskunnan rakenteiden välillä. Rutiinit eivät ole merkityksettömiä. Tutujen arkisten toimien jatkaminen tukee elämänhallintaa saaden elämässä tapahtuvat muutokset tuntumaan pienemmiltä. (Ylä-Outinen 2012: 31.) Taval-
lisen arjen merkitys korostuu, kun se on uhattuna. Tutut rutiinit helpottavat arkea, toi-
saalta niiden sujumattomuus on henkinen haaste. Toistuvat toiminnot jäsentävät arkea
ja toimivat suojaavana tekijänä esimerkiksi masennusta vastaan. Arkirutiineista selviyty-
minen voimaannuttaa, sen sijaan tekemättömät työt muistuttavat omasta kykenemättö-
myydestä saaden arjen tuntumaan raskaalta. (Romakkaniemi 2011: 188–193.)

Kodissa asuminen vaatii itsenäistä toimintakykyä. Toimintakyvyn heikkenemistä enna-
koivia riskitekijöitä ovat ikäihmisillä kaatumisvaarat ja liikkumisen haasteet. Riskejä ovat
myös tasapaino ongelmat, lihasvoiman vähentyminen, ravitsemustilan heikkeneminen ja
hauraus-raihnaus oireyhtymä. Myös muistihäiriöt, mielenterveyden haasteet, päihteiden
käyttö ja yksinäisyys ennakoivat toimintakyvyn heikkenemistä. Kotiutuminen sairaalasta,
pienituloisuus, leskeksi jääminen ja kaltoinkohtelu edellyttävät ikäihmisen tukemista.

(Laatusuositus 2017: 10–17.) Päivätoiminnalla tuetaan kodissa asumista ja arjessa selviytymistä kognitiivisin ja fyysisin harjoittein. Päivätoiminnan tarjoaman sosiaalisen tuen merkitys on myös suuri.

Uuden hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi -laatusuositusten tavoitteena on sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä iäkkäiden palvelujärjestelmä. Laatusuosituksen avulla tavoitellaan ikäihmisten kotona asumisen mahdollisuuksia. Kotona asuminen mahdollistuu esimerkiksi lisäämällä kuntoutusta. Terve ikääntyminen mahdollistaa ikäihmisten osallisuuden yhteiskunnassa, parantaa elämänlaatua sekä vähentää sosiaali- ja terveyspalvelujen tarvetta. Näin se on vaikuttamassa myös taloudelliseen kestävyYTEEN. Kuntien ja tulevaisuuden maakuntien tulee vahvistaa terveyttä edistävää ja osallisuutta lisäävää ryhmämuotoista toimintaa. (Laatusuositus 2017: 16–24.) Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on maakunnan ja kunnan strategioiden päätavoite (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) ja sillä pyritään arkivaikuttavuuteen (Bots 2017). Yksinäisyys ja passivoituminen ovat merkittäviä hyvinvointia estäviä tekijöitä (Airaksinen 2018). Päivätoiminta on kuntouttavaa palvelua, jonka avulla tuetaan hyvinvointia sekä tervettä ja toimintakykyistä ikääntymistä.

2.3 Dialoginen vuorovaikutus

Asiakastyötä voimme tehdä asiakaslähtöisesti tai asiantuntijalähtöisesti, mutta tällöin vastavuoroisuuden toteutuminen on vaillinaista. Dialogisen asiakastyön avulla pyritään yhteisen ymmärryksen rakentumiseen. Se on myös taitoa ohjata vuorovaikutusta rakentavasti. Dialogi eroaa keskustelusta siten, että keskustelu on usein pinnallista. Keskustelussa voidaan puhua toisten ohi ja todellinen viesti jää huomaamatta. Dialogisessa vuorovaikutuksessa työntekijä antaa tilaa asiakkaalle, mutta hallitsee tilanteen keskustelua eteenpäin vieden. Dialogisuus on vastavuoroisuutta ja se mahdollistaa ihan uusien näkökantojen syntymisen. Dialogisuudessa erilaiset totuudet saatetaan tietoisuuteen ja totuutta koetellaan yhdessä. Molemmat osapuolet oppivat toisiltaan. Dialoginen vuorovaikutus tarvitsee luottamuksellisen suhteen, joka sallii hankalienkin asioiden turvallisen käsittelyn (Mönkkönen 2007: 82–89.) Sosiaalityössä dialogista kohtaamista on kuvattu myös uudeksi asiantuntijuudeksi, jolle on ominaista työntekijän ja asiakkaan kumppanuus, asiakkaan asiantuntijuuden arvostaminen, paikallisuus ja idea yhdessä tuotettavasta tiedosta. (Oksanen 2014: 51.)

Dialogi on työväline sekä työn päämäärä. Dialogisen suhteen perusta on tasavertaisuus, jossa keskustelu on vastavuoroista vaikuttamista ja siinä luodaan yhteisiä merkityksiä. Dialogissa syntyy uudenlaista, syvempää ymmärtämistä. Kun asiakkaalla on kokemus kuulluksi tulemisesta, on syntynyt dialoginen suhde. (Romakkaniemi 2011: 56–58.) Annettaessa käyttäjille sekä työntekijöille mahdollisuus tulla kuulluksi palvelujen kehittämistyössä, on havaittu sen olevan voimauttavaa ja hyvinvointia lisäävää. Palveluiden käyttäjät ovat kertoneet, että myös muut asiat elämässä ovat alkaneet sujumaan paremmin. Työntekijät kokivat palvelun kehittämiseen osallistumisen vaikuttavan myönteisesti työssä jaksamiseen ja ammatillisen kehittymiseen. (Palsanen 2013: 11.)

Dialogisuus tukee tunnetta, että yksilö on osallisena muiden joukossa, ihminen tuntee olevansa olemassa (Haarakangas 2011: 135). Dialogisuudessa ajatellaan luovasti yhdessä, siinä ei kuitenkaan ole tavoitteena saman mielisyyttä. Tärkeämpää on ymmärtää asian esittäjän näkökanta. Dialogisuudessa on oltava itsekriittinen omien ajatusten suhteen. Omat ennakkoluulot ja ajatustottumukset voivat estää uusien näkökulmien kehittymistä. Ohjaajalla on tärkeä rooli huolehtia, että jokainen osallistuja saa kerrottua mielipiteensä, eikä yksittäisen osallistujan mielipiteet nouse hallitsemaan keskustelua. Dialogisuus on avoimuutta. Ollakseen avoin, ihminen tarvitsee turvallisen ilmapiirin ja tunteen, että häntä kuunnellaan. Dialogisessa vuorovaikutuksessa tarvitaan läsnäolon taitoa. (Haarakangas 2011: 141–150.) Dialogi käyttäjien ja ammattilaisten välillä voi kehittämissuhteiden lisäksi olla myös vertaistukea antava (Häyhtiö 2017: 10).

2.4 Ikääntyneen osallisuus kehittämistyössä

Ihminen on oman elämänsä asiantuntija. Vaikuttaa siltä, että yhteiskunnassamme ei hyödynnetä riittävästi ikäihmisen kokemusta, jota heillä kuitenkin väistämättä on. Opinäytetyössämme halusimme tuoda ikäihmisen äänen kuuluville ja tukea heidän osallisuutta. Halusimme myös kannustaa ikääntyneitä osallistumaan yhteiskuntamme kehittämiseen. Osallistuminen voimaannuttaa ja tämä tukee hyvinvointia. Antamalla osallistujille valtaa päätöksenteossa, vahvistetaan hyvinvointia (Kautiainen, Pitkälä, Routasalo & Tilvis 2009: 303).

Sote- ja maakuntauudistuksessa kunnan hyvinvointirooli ja sen myötä osallisuuden merkitys korostuu. Kunnan tehtävä on vahvistaa asukkaidensa hyvinvointia ja turvata sujuva

arki. Kuntalaisten osallistuminen palveluiden suunnitteluun on keskeisessä osassa päätöksenteossa ja he ovat voimavara ja kumppani. On huomioitava, että myös heikommassa asemassa olevien ääni tulee kuuluviin. (Valtiovarainministeriön julkaisuja 11a 2017: 10, 41–42, 44.)

Osallisuuden mahdollistaminen voidaan nähdä kuntouttavana sosiaalityönä, jonka peruseriaatteita ovat voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys ja elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttava sosiaalityötä tarvitaan, kun ihmisen täysivaltainen toiminta on muuttumassa haasteellisemmaksi. Sen tarkoituksena on hyvä elämänlaatu, elämönhallinnan tunne, syrjäytymisen ehkäisy ja myönteisten elämänvalintojen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden tukeminen. (Karjalainen 2012: 164.) Yksi osallisuuden tavoite on kannustaa asiakasta olemaan aktiivinen kansalaistoiminnassa (Häyhtiö 2017: 24).

Osallisuus ja osallistuminen merkitsevät eri asioita. Osallisuus on yhteisen tietämyksen jakamista. Osallisuus on osallistumista vaativampaa, koska se on tapahtumiin vaikuttamista. Thomas Nigel kuvaa osallistumisen toteutumista kuuden eri tason avulla. Ensimmäisenä on mahdollisuus valita, -osallistunko vai en. Toisena on tiedonsaanti siitä mihin osallistuu. Kolmanneksi tulee mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon. Neljäntenä on itseilmaisu ja omien mielipiteiden esiin tuominen. Viides taso on mahdollisuus saada tukea itsensä ilmaisemiseen. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012: 304–306.)

Vanhuksia ei tule nähdä ainoastaan sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjinä. He ovat myös osallistujia ja toimijoita (Laatusuositus 2017 :13). Iäkkäiden osallisuuden turvaaminen siten, että iäkkäiden ääni kuuluu kehittämistyössä, on yksi I&O-kärkihankkeen periaatteista. Ikäystävällisessä yhteiskunnassa tuetaan sellaisten ihmisten osallisuutta, jotka eivät toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi kykene ilman tukea osallistumaan palvelujen ja yhteiskunnan kehittämiseen. (Kärkihanke 2016: 9.)

Julkisella sektorilla hyvien käytänteiden levittämisen haasteena on usein se, että palveluissa on vaikea huomioida asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Kun palvelut suunnitellaan keskivertokäyttäjälle, ne kohtaavat todellisuudessa vain pienen määrän asiakkaita, jos kunnolla heitäkään. Osallistamalla asiakkaat palvelun tuottamiseen, todellisten tarpeiden ja palvelutarjonnan kohtaaminen on todennäköisempää. (Kokko & Vehkaperä 2013: 31.)

Palveluiden kehittäminen ei tarkoita aina uusia palveluita ja niistä koituvia kustannuksia. Ikäihmiset kokevat uusia palveluja tärkeämpänä, että palvelunkäyttäjänä heidän itsemääräämisoikeutta, vapautta ja yksilöllisiä tapoja kunnioitetaan. Palvelun laadun ja asiakaslähtöisyyden toteutumisessa aineettomilla tekijöillä on enemmän painoarvoa. Palveluvalikoiman kasvattamisen sijaan asiakkaat toivovat enemmän yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tukevia palveluita. (Hennala 2014: 78–79.)

3 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa kerromme tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteen ja tutkimuskysymykset. Lisäksi perustelemme miksi valitsimme palvelumuotoilun menetelmän sekä perustelemme tutkimusotteen valinnan.

3.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on olla kehittämässä yhtenevää ikääntyvien päivätoiminnan toimintakäytäntöä Kanta-Hämeessä. Tavoitteena on löytää vastauksia palvelumuotoilun menetelmin, miten päivätoiminnalla voidaan ihan oikeasti tukea iäkkään kodin arkea.

Opinnäytetyön pääkysymys on:

- Mitä asioita tulisi ottaa huomioon kehitettäessä kodin arkea tukevaa yhtenevää päivätoimintaa Kanta-Hämeessä?

Opinnäytetyön alakysymykset ovat:

- Mitkä ovat asiakaslähtöiset tarpeet, joihin päivätoiminnan tulisi vastata Kanta-Hämeessä asiakkaiden, omaishoitajien sekä päivätoiminnan työntekijöiden näkemysten ja kokemusten mukaan?
- Millä keinoin tarpeisiin tulisi vastata Kanta-Hämeessä asiakkaiden, omaishoitajien sekä päivätoiminnan työntekijöiden näkemysten ja kokemusten mukaan?

3.2 Palvelumuotoilu

Valitsimme työskentelymenetelmäksi palvelumuotoilun. Menetelmän avulla saimme parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden, omaishoitajien sekä työntekijöiden äänen kuuluviin kehitettäessä päivätoimintaa yhteneväksi Kanta-Hämeessä.

Palvelumuotoilu on menetelmä, jossa keskiössä ovat asiakkaan tarpeet ja kokemus. Palvelumuotoilun avulla voidaan parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin samalla kustannustehokkaasti. (Morizt 2014.) Palvelumuotoilun tarkoitus on osallistaa palvelun tuottajat, tarjoajat sekä asiakkaat ja sidosryhmät tuottamaan uusia ratkaisuja palveluihin. Työskentelytapa luo arvoa myös yhteiskunnalle. Muotoilun avulla voidaan vastata ajan-kohtaisiin haasteisiin sekä asiakkaan tarpeisiin oikealla tavalla oikeaan aikaan. (Ahonen 2017: 34–35, Miettinen 2014: 12–15 & Morizt 2014.) Opinnäytetyössämme palveluntuottajalla tarkoitamme kuntaa. Palveluntarjoajalla tarkoitamme kunnan palkkaamia päivätoiminnasta vastaavia sekä päivätoiminnan työntekijöitä. Asiakkailla tarkoitamme päivätoiminnan asiakkaita ja sidosryhmään kuuluvilla omaishoitajia.

Työskentelytavassa meitä kiinnosti se, miten ajattelua voidaan hyödyntää tulevaisuudessa geronomin työssä. Palvelumuotoilun suosio onkin tällä hetkellä nousussa julkisten palveluiden kehittämisessä (Ahonen 2017: 38). Julkiset palvelut ovat muuttumassa. Nyt ja tulevaisuudessa asiakkaat eivät enää sopeuta omia tarpeitaan palveluiden mukaan, vaan palveluiden tulee mukautua asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Mänttari 2014: 110.) Asiakkaiden odotukset julkisella sektorilla ovat kasvaneet myös palveluiden laatua kohtaan. Samanaikaisesti palveluiden resurssit ovat pienentyneet. Tähän pulmaan julkinen sektori on lähtenyt hakemaan apua muotoiluosaamisesta. Käyttäjien palvelukokemusta hyödyntäen voidaan vähentää myös palveluiden kustannuksia. (Lehtonen & Lehto 2014: 27.)

Palvelumuotoilussa on kyse siitä, että käyttäjien lisäksi kehittämistyöhön otetaan mukaan työntekijät, jotka työskentelevät asiakasrajapinnassa (Mänttari 2014: 110). Silloin kun asiakasrajapinnassa työskentelevät otetaan mukaan kehittämistyöhön, henkilöstön on helpompi hyväksyä ja omaksua muutokset. Muun muassa kustannustehokkuuden kannalta henkilöstön motivaatiolla on merkitystä uuden toiminnan käyttöönotossa. (Mänttari 2014: 113–114.) On ensiarvoisen tärkeää toimintamallien onnistuneen uudistamisen kannalta, että käyttäjien ja palveluhenkilöstön lisäksi yhteiseen kehittämiseen osallistuu myös ylemmän tason toimijat ja päättäjät (Jäppinen & Sorsimo 2014: 90).

Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa keskitytään asiakkaalle näkyvään osaan. Palvelut voidaan jäsentää palvelupolku, kontaktipisteet ja palvelutuokiot termejä hyödyntäen. (Koivisto 2016: 49.) Palvelumuotoilussa palvelupolku muodostuu asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista ja valinnoista kulkea läpi palvelun. Palvelupolku sisältää useamman palvelutuokion. Palvelutuokiot ovat yksittäisiä asiakkaan kokemia vaiheita kokonaisessa

palvelussa. Kontaktipisteet ovat jokaisessa palvelutuokiossa asiakkaan koetut asiat kuulon, hajun, maun, näön ja tunnon kautta. (Koivisto 2016: 49–51.)

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa luodaan ymmärrys asiakkaan tarpeista, toiveista ja unelmista (Miettinen 2016: 17). Opinnäytetyömme ensimmäisessä vaiheessa lähdimme selvittämään teorian avulla iäkkään kodin arjen sekä osallisuuden ja vuorovaikutuksen merkitystä. Lisäksi haastatelimme Eksoten kahta työntekijää, saadaksemme kokemustietoa kuntayhtymän alueella toteutuneesta päivätoiminnan käytänteiden yhtenäistämisestä. Selvitimme myös sähköisen kyselyn avulla päivätoiminnan tämän hetkistä tilaa. Kyselyt lähetettiin jokaiseen Kanta-Hämeen kuntaan. Ensimmäisessä vaiheessa keräsimme tietoa tulevaa työskentelyä varten. Tämän vaiheen avulla muodostimme pohjan asiakasymmärrykselle. Asiakasymmärryksen selvittäminen kulki kuitenkin mukana koko työmme läpi.

Palvelumuotoilun toista vaihetta voidaan kutsua palvelun konseptoinniksi. Tässä vaiheessa lähdetään kuvaamaan palveluun liittyviä rakenteita muun muassa palvelupolkua ja palvelutuokioita (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016: 107). Toisessa vaiheessa lähdimme opinnäytetyössämme työskentelemään kahdessa eri kokoisessa kunnassa. Järjestimme kaksi työpajaa, joihin osallistui päivätoiminnan työntekijöitä, asiakkaita sekä omaishoitajia. Työskentelyssä kävimme palvelupolkua läpi kohta kohdalta keräten osallistujien ajatuksia unelmien päivätoiminnasta.

Palvelumuotoilu on yhteissuunnittelua, jossa työskentelyssä palvelun käyttäjien kanssa vietetään aikaa ja pyritään ymmärtämään empaattisesti heidän tunteitaan ja tarpeitaan. Tarkoituksena on jakaa kuvitelmia ja unelmia tulevaisuuden palvelusta. Työskentely olisi hyvä toteuttaa osallistujien kanssa aidossa ympäristössä, jossa palvelua tuotetaan. Tulosten saavuttamiseksi työskentelyssä pyritään voimaannuttamaan ja osallistamaan osallistujia. Lopulta osallistujien kokemuksia ja unelmia hyödynnetään kehitettäessä parempia palveluita (Moritz 2014.)

Kolmatta vaihetta kutsumme työssämme mallintamiseksi. Jotta palvelun toteutettavuutta voidaan arvioida, konseptointi mallinnetaan (Vaahtojärvi 2016: 131). Opinnäytetyössämme kolmannessa vaiheessa teimme esityksen Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentille saaduista tuloksista. Tuotos oli PowerPoint esitys, jossa kävimme läpi päivätoiminnan palvelupolkua ja prosessin aikana nousseita asioita, joiden koettiin tukevan asiakkaiden kodin arkea.

Palvelumuotoilu perustuu luoviin työmenetelmiin. Menetelmissä korostuu visuaalisuus, jotta uusi tieto saadaan näkyväksi. Työmenetelmä valikoituu yksilöllisen tarpeen ja palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Jos sopivaa valmista menetelmää ei löydy, sen voi luoda itse. (Ahonen 2017: 40.) Asiakkaan saama palvelu ei välttämättä vastaa asiakkaan toiveisiin. Tarpeet ja toiveet voivat olla asiakkaalta itseltäänkin piilossa (Ahonen 2017: 51.) Työpajoissa tapahtuvien työmenetelmien avulla tavoitteemme oli selvittää myös piilossa olevia tarpeita.

Palvelumuotoilussa tavoitteena on ymmärtää asiakkaan toiveita, tarpeita ja unelmia (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2016: 61). Jotta nämä tavoitteet saavutettaisiin, työskentelyssä tulisi panostaa positiiviseen ja kannustavaan ilmapiiriin. Työntekijän näkökulmasta tavoitteena on työn tehostuminen, mutta samalla työn helpottuminen. Palvelumuotoiluprosessissa on ideana se, että työtehtäviä ei lisätä vaan etsitään uusia tapoja toteuttaa työtä (Ahonen 2017: 70). Työskentelyllämme tavoittelimme todellisia hyötyjä.

3.3 Toimintatutkimus

Opinnäytetyömme tutkimusote oli toimintatutkimus, koska opinnäytetyössämme toteutui samanaikaisesti sekä työelämän kehittäminen, että tutkimus. Toimintatutkimuksella pyritään muutokseen. Kuitenkaan itse muutoksen toteuttaminen ei kuulu toimintatutkimuksen luonteeseen. Sen sijaan tutkimus tarjoaa tuloksia, joita voidaan hyödyntää käytännössä. (Kananen 2014: 10–12.) Työmme tuloksia hyödynnettäessä asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus saada tarpeitaan paremmin vastaavaa palvelua. Työnantajat ja työntekijät pystyvät vastaamaan tarpeisiin tehokkaammin, kun ne on selkeästi määritelty. Opinnäytetyön avulla kerätystä tiedosta luovutimme koosteen Oma-Hämeelle hyödynnettäväksi.

Toimintatutkimuksessa on aina mukana työelämä haasteineen. Tarkoitus on tiedostaa haasteet ja tältä pohjalta pyrkiä parempaan ratkaisuun. Tyypillistä toimintatutkimukselle on yhteistyö heidän kanssa, joita haaste koskee. Yhteistyöllä saavutetaan ratkaisu. Toimintatutkimukselle ominaista on myös yhteiset tavoitteet. (Kananen 2014: 11.) Opinnäytetyössä olemme halunneet tasapuolisesti kuunnella päivätoiminnan palveluvastaavia, työntekijöitä, asiakkaita ja omaishoitajia. Olemme kertoneet yhteisestä tavoitteesta, eli

saada tietoa siitä miten iäkkään kodin arkea voidaan päivätoiminnan avulla tukea parhaalla mahdollisella tavalla.

Toimintatutkimuksessa tutkija on tiiviisti mukana tutkittavan ilmiön toiminnassa (Kananen 2014: 28). Muutoksen mahdollistaminen edellyttää muutettavan ilmiön tuntemista sekä vaikuttavien tekijöiden selvittämistä (Kananen 2014: 12). Tutkimuksessa tutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija. Tavoitteena on luoda ilmapiiri, jossa ihmiset uskovat omiin kykyihinsä ja toimintamahdollisuuksiinsa. Osallistujia pyritään voimaannuttamaan sekä valtaistumaan tulosten saavuttamiseksi. (Heikkinen 2008: 19–20.) Halusimme järjestää työpajat, jotta voimme keskittyä kuuntelemaan kokemustietoa tarpeista ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Koimme tärkeänä kannustaa ikäihmisiä osallistumaan vaikuttamiseen ja kehittämistyöhön, sillä se on ikäihmistä voimauttavaa.

4 Opinnäytetyön toteutus

Tässä luvussa kerromme opinnäytetyömme vaiheittaisesta etenemisestä. Ensimmäisessä vaiheessa kävimme haastattelemassa Eksoten asiantuntijoita saadaksemme kokemustietoa käytänteiden yhtenäistämistä. Seuraavassa vaiheessa laadimme kyselyn Kanta-Hämeen kuntien päivätoiminnan vastaaville päivätoiminnan tämänhetkisistä käytänteistä ja tarpeista. Näiden kahden vaiheen jälkeen toteutimme kaksi työpajaa, joissa kartoitimme asiakkaiden, omaishoitajien ja työntekijöiden kokemuksen perusteella miten päivätoiminnan avulla voidaan tukea kodin arkea. Työmme viimeisessä vaiheessa luovutimme koosteen työn tilaajalle työpajojen perusteella esiin nousseista tarpeista.

4.1 Eksoten asiantuntijoiden haastattelu

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa taustatietoa kartoittaaksemme tutustuimme Eksoten päivätoiminnan käytänteisiin asiantuntijoita haastattelemalla. Haastattelua varten tarvitsimme tutkimusluvan. Tavoitteenamme oli saada kokemustietoa kuntayhtymän alueella toteutuneesta päivätoiminnan käytänteiden yhtenäistämistä. Haastattelu toteutui strukturoimattomana teemahaastatteluna, jolloin teemoittelun avulla syntyneen keskustelun myötä pyrimme saamaan aiheesta kattavaa tietoa. Teemoittelun avulla pyritään ymmärtämään ilmiö. Haastattelumme toteutui teemahaastattelulle tyypillisin piirtein, jolloin keskusteltava asia johti kohti uusia ja tarkentavia kysymyksiä. Teemat ovat laajalajaisia, joihin vastaaminen vaatii tilaa. Valitsimme haastattelun muodoksi face-to-face-kontaktin, joka mahdollistaa myös sujuvan tarkentavien kysymysten esittämisen. (Kananen 2015: 144–149.)

Eksote on perustettu 2010. Kuntayhtymään kuuluu yhdeksän kuntaa ja siellä asuu noin 132 000 asukasta. Eksoten myötä päivätoiminta alueella yhtenäistettiin. Päivätoiminta on yhden hallinnollisen esimiehen alla. Asiakkaan näkökulmasta on haettu laadun kasvattamista ja palveluprosessin tehokkuutta. Asiakkaalla on oikeus saada asuinpaikkaan katsomatta saman sisältöinen palvelu, mistä maksaa. Strategisten tavoitteiden seuranta ja mittaaminen kuuluvat Eksoten hallitukselle. (Inkiläinen & Roslakka: 2017.)

Ennakkoon pohdimme mitä meidän tulee kysyä saadaksemme tarvittava tieto. Tiedon tulisi tukea meitä myös seuraavissa opinnäytetyön prosesseissa, eli kyselylomakkeen

laatimisessa kunnille sekä työpajoissa. Haastattelutilanteen onnistumiseksi on hyvä laatia suunnitelma teemojen aiheista ja sisällöstä. Sovimme ennakkoon myös työskentelytavastamme, jossa toisen kirjatessa toinen keskittyy haastatteluun tilanteen luontevan sujumisen vuoksi. Pyysimme luvan haastattelun tallentamiseksi. Haastattelijan on lähes mahdoton kirjata kaikkea haastattelutilanteessa tuotettua tekstiä. Tallenteeseen voi palata myöhemmin varmistamaan, onko asia ymmärretty oikein. Tutkimuksemme laadullisuuden kannalta huomioimme mahdollisuuden, että haastateltava kirjaa tärkeäksi kokemansa asiat omien ennako-odotusten mukaisesti siten, että ne alkavatkin ohjalla vastaajaa. Haastattelun aikana kirjatut muistiinpanot täydennettiin jälkikäteen hyödyntäen litteroitua tekstiä. Teimme litteroinnin propositiotasolla, eli kirjasimme sanoman ydinsällön (Kananen 2015: 152–161.)

4.2 Sähköinen kysely kuntien päivätoiminnan vastaaville

Päivätoiminnan tilaa selvitimme sähköisen kyselyn avulla (liite 1). Lähetimme kyselyn yhteentoista Kanta-Hämeen kuntaan päivätoiminnasta vastaaville työntekijöille. Tavoitteemme oli saada tietoa Kanta-Hämeen päivätoiminnan nykytilasta sekä hyvistä olemassa olevista päivätoiminnan käytänteistä. Kyselyssä kysyttiin myös päivätoimintaan liittyvistä unelmista.

Kyselyllä pyrimme saamaan vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitkä ovat tämän hetkiset päivätoiminnan käytänteet?
2. Mihin asiakkaiden tarpeisiin päivätoiminta vastaa?
3. Kuinka hyvin tarpeisiin pystytään vastaamaan?

Kyselyn tavoitteena oli selvittää päivätoiminnan tämän hetkistä tilaa siitä, miten asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan ja miten kodin arkea tuetaan. Kyselyn tavoitteena oli myös saada tietoa hyvistä olemassa olevista käytänteistä, joita voitaisiin hyödyntää työssämme. Tavoitteemme oli saada työntekijöiden ääni kuuluviin suunniteltaessa Kanta-Hämeen yhteneviä päivätoiminnan käytänteitä.

Pohjatiedon aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme sähköisen kyselyn, koska menetelmä on nopea ja vaivaton (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 196). Kysely oli osa

opinnäytetyön kokonaisuutta ja ajan rajallisuuden vuoksi valitsimme tämän menetelmän. Haastattelujen läpikäynti olisi vienyt runsaasti aikaa. Aikaa olisi kulunut myös matkustamiseen, jos kyselyt olisi toteutettu haastatellen.

Sähköisen kysely menetelmän haasteena voi olla vähäinen vastausprosentti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 196). Sähköisen kyselymme vastausprosentti oli kuitenkin sata. Kyselymme onnistumista tuki se, että kuntien ylempi johto oli tietoinen kyselystä. Oletimme, että työntekijöitä oli tiedotettu ja kehoitettu vastaamaan kyselyyn. Emme olleet kuitenkaan varmoja, oliko tiedotusta tapahtunut.

Lomakekyselyissä haasteena on väärinymmärrysten kontrollointi. Kysely tulee laatia huolellisesti ja harkiten aikaa käyttäen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 195, 198.) Testautimme kyselylomakkeen ennen kohderyhmälle lähettämistä yhdellä päivätoiminnan työntekijällä, joka oli ulkopuolinen tähän kyselyyn. Lomakehaastattelun kysymykset on hyvä testauttaa ennen käyttöä (Vilkkä 2015: 130). Testauksen avulla pystyimme vielä tarkentamaan kysymyksiä ymmärrettävämpään muotoon.

Kyselyssä pyysimme vastaajien yhteystiedot, jotta vastauksia voitiin tarkentaa vielä puhelimitse kyselyn jälkeen. Tavoitteena oli kerätä tietoa tosiasioista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 195), joten kyselyissä voitiin pyytää myös yhteystietoja korostaen kuitenkin vaitiolovelvollisuuttamme. Kyselyn suunnittelua tuki päivätoiminnan kehittämistä koskeva haastattelu Eksotessa, jossa haastattelimme kahta työntekijää. Haastattelu antoi perspektiiviä siihen millaisia asioita olisi opinnäytetyömme kannalta relevanttia kysyä. Eksote oli myös meille ikään kuin peilaamispinta siitä, että yhdeksän kunnan kuntayhtymässä on saatu yleensäkin yhteiset käytänteet toimiviksi. Asiassa olisi siis mahdollista onnistua myös Kanta-Hämeessä.

Oikeiden kysymysten tekeminen on lomakehaastattelun haaste, sillä vääriä asioita kysymällä ei saada tavoiteltavaa tietoa. Kysymykset voidaan jakaa avoimiin ja suljettuihin kysymyksiin sen perusteella, minkälaista tietoa niistä halutaan saada. (Kananen 2014: 88.) Avoimet kysymykset mahdollistavat vastaajaa vastaamaan omin sanoin. Monivalintakysymys auttaa vastaajaa tunnistamaan mitä kysymyksellä tarkoitetaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 201.) Sisällytimme lomakekyselyyn sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten tarkoituksena oli myös herätellä vastaajia pohtimaan asioita laajasanaisemmin. Rytmittämällä kyselylomaketta niin avoimia kuin suljettuja ky-

symyksiä käyttämällä pyrimme kyselyn täyttämisen vaivattomuuteen ja näin madaltamaan osallistumisen kynnyksiä. Testaamalla kyselylomaketta arvioimme myös vastausaikaa ja pyrimme siihen, että lomakkeen täyttöön menisi noin kymmenen minuuttia. Kyselystä tulisi suoritua 15 minuutissa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 203).

Sähköisen kyselyn tavoitteena oli saada pohjaa tulevalle työpajatyöskentelylle. Tässä vaiheessa loimme ymmärrystä päivätoiminnan nykytilasta, mutta keräsimme tietoa myös jo visioista, toiveista ja tarpeista päivätoiminnasta vastaavien näkökulmasta. Kokonaisvaltaisen ymmärryksen luominen työskentelyn alkuvaiheessa tukee lopullisten tavoitteiden saavuttamista (Ahonen 2017: 78).

Yhdestätoista kunnasta yksi kunnista vaati kyselyä varten tutkimusluvan vireillepanon. Yhdestä kunnasta ei saatu vastausta, koska kunnassa ei järjestetty päivätoimintaa. Kunnasta, jossa päivätoimintaa tarjottiin useammassa pisteessä laajalla alueella, vastauksia saatiin neljä.

Sähköiset kyselyt lähetettiin päivätoiminnasta vastaaville kesäkuussa 2017. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Olimme valmistautuneet myös siihen, että työntekijöitä saattaa olla jo kesälomalla ja vastausten saaminen viivästyisi. Kuitenkaan näin ei käynyt. Kaikki vastaukset saapuivat määräaikaan mennessä. Vastausprosentti oli odotettua suurempi. Kyselyitä lähetettiin yhteentoista sähköpostiin ja vastauksia tuli kolmetoista. Olimme myös valmistautuneet siihen, että joutuisimme pyytämään vastauksia uudelleen. Menetelmässä vastausprosenttia voidaan nostaa karhuamalla vastauksia kaksikin kertaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 196).

Saatteessa kerroimme vastausten merkityksellisyydestä maakunnan yhtenevien päivätoiminnan käytänteitä kehitettäessä. Kerroimme työn tilaajasta sekä siitä, että olemme aidosti kiinnostuneita työntekijöiden ajatuksista. Kyselyn saatteessa on hyvä kertoa kyselyn tarkoituksesta ja tärkeydestä sekä rohkaista kyselyn saajaa vastaamaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 204). Saatteessa kerroimme, että vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Pyysimme vastauksia 31.6.2017 mennessä ja kiitimme yhteistyöstä. Saatteessa tulee kertoa, mihin mennessä vastauksia odotetaan sekä kiittää vastaamisesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 204). Kyselyn alussa kerroimme vielä, että vastaamiseen menee noin viisitoista minuuttia.

4.3 Työpajatyöskentely Kanta-Hämeen kunnissa

Työskentelymme tässä vaiheessa olimme selvittäneet palvelumuotoilun asiakasymmärrystä teorian, Eksote-vierailun sekä sähköisen kyselyn avulla. Siirryimme palvelumuotoilun konseptointivaiheeseen. Menetelmäksi valitsimme työpajatyöskentelyn.

Työpajatyöskentelyssä käytimme yhteistoiminnallista työmenetelmää. Yhteistoiminnallinen työmenetelmä soveltuu palvelumuotoilun osaksi (Häyhtiö 2017:3). Menetelmässä osallistujat työskentelevät tasavertaisina ja jakavat asiantuntijuuttaan toiminnasta, josta he ovat yhdessä kiinnostuneet (Palsanen 2013: 8). Menetelmä pohjautuu muun muassa vapaaehtoisuuteen, tasavertaisuuteen, avoimuuteen sekä keskinäiseen luottamukseen (Palsanen 2013: 10, 12).

Työpajatyöskentelyyn halukkaita kuntia oli viisi. Valitsimme näistä viidestä kaksi erilaista kuntaa. Toinen kunnista oli asukasluvultaan suuri ja asiakkaat tulivat päivätoimintaan lähialueelta. Toinen kunta oli taas asukasluvultaan pieni, mutta asiakkaat tulivat toimintaan laajalta alueelta. Työpajatyöskentely edellytti molemmista kunnista tutkimusluvan saamisen.

Olimme etukäteen toivoneet, että työpajoihin osallistuisi vähintään kaksi päivätoiminnan asiakasta, kaksi omaishoitajaa sekä kaksi työntekijää. Toivoimme myös, että osallistuvat asiakkaat ja omaishoitajat eivät olisi keskenään hoitosuhteessa. Lähetimme valittuihin päiväkeskuksiin tiedotteen työpajasta sähköpostitse (liite 2). Tiedotteen avulla työntekijät pystyivät kysymään halukkaita osallistujia työpajoihin.

Saimme ennen työpajoja tietoomme osallistujamäärät sekä kuvauksen tiloista, joissa työskentelemme. Käytössämme oli tietokoneet ja videotykit. Tämä esitieto helpotti meitä suunnittelemaan työskentelyä.

Työpajoja järjestettiin kaksi, yksi molemmissa kunnissa. Ensimmäiseen työpajaan osallistui kuusi henkilöä. Heistä kaksi oli päivätoiminnan asiakasta, kaksi päivätoiminnan asiakkaan omaishoitajaa ja kaksi työntekijää. Osallistuvilla asiakkailla ja omaishoitajilla ei ollut keskenään omaishoitajuussuhdetta. Toinen omaishoitajista hoiti puolisoaan ja toinen omaishoitaja isäänsä. Toiseen työpajaan osallistui viisi henkilöä. Heistä kaksi oli päivätoiminnan asiakasta, kaksi omaishoitajaa ja yksi työntekijä. Toisen omaishoitajan

hoidettava puoliso oli käynyt päivätoiminnassa vuosia, mutta puoliso asui nyt hoivakodissa. Toinen oli äitinsä omaishoitaja. Äiti ei ollut vielä aloittanut päivätoimintaa. Ajatus päivätoiminnan aloittamisesta oli äidille haasteellinen ajatus.

Pohdimme minkä kokoiset ryhmät ovat sopivia työskentelyn kannalta. Päädyimme molemmissa työpajoissa yhteen ryhmään, sillä tilana oli pienet kokoushuoneet. Tiloissa ei voinut työskennellä kaksi ryhmää. Ajattelimme myös, että asiakkaat ja omaishoitajat voivat jakaa kokemuksiaan samassa tilanteessa olevien kanssa, jolloin keskustelu saa erilaisen syvyyden. Näin juuri kävikin, kun toinen osallistuja kertoi kokemuksistaan, niin toinen pystyi jatkamaan ajatusta. Pohdimme myös jääkö kuuden ryhmässä jonkun osallistujan ajatus taka-alalle - pääsevätkö kaikki kertomaan oman mielipiteensä. Tätä tapahtuikin jonkin verran työskentelyn aikana. Pystyimme kuitenkin ohjailemaan keskustelua ja jakamaan tarvittaessa puheenvuoroja.

Toisessa kunnassa työskentelimme aamupäivällä ja toisessa iltapäivällä eri päivinä. Tilaisuudet kestivät noin kolme tuntia. Työpajan alussa kerroimme mistä on kyse ja osallistujat allekirjoittivat suostumuksen osallistumisesta työpajaan (liite 3). Oma Häme-hanke tarjosi osallistujille kahvit. Kun suostumukset oli allekirjoitettu ja kahvit juotu siirryimme tutustumaan toisiimme sekä jaoimme kaikille nimineulat. Jokainen sai kertoa oman unelmansa kuvakortin avulla. Tutustumisen jälkeen siirryimme itse työskentelyyn. Näytimme videotykillä kysymyksiä unelmien päivätoiminnasta. Korostimme vielä, että pohdimme asioita siltä kannalta, miten päivätoiminnalla voidaan tukea kodin arkea. Käytössä oli leveää rullapaperia ja eri värisiä tusseja. Päivätoiminnan työntekijät toimivat kirjureina. Työskentelyssä käytettiin Mind Map käsitekarttaa, jonka avulla voidaan esittää ideoita. Lisäksi tussien värit jaettiin asiakas, omaishoitaja ja työntekijä väreihin helpottaaksemme tulosten purkua. Lopussa pyysimme osallistujia kirjoittamaan palautteen tilaisuudesta muutamaan ennalta laadittuun kysymykseen vastaten.

Ennen työskentelyn aloitusta pohdimme, tuntuuko osallistujista työpajoissa käsiteltävät kysymykset liian vaikeilta. Korostimme, että osallistujat pohtivat omaa kokemustaan palvelusta. Heidän ei tarvinnut miettiä asioita muiden kuin itsensä kannalta. Toivoimme saavamme näkökulmia niistä rooleista, joissa he olivat tulleet paikalle eli omaishoitajan, asiakkaan tai työntekijän näkökulmasta. Kerroimme myös, että kaikkiin kysymyksiin ei tarvitse löytyä vastauksia sekä voimme keskustella asioista, joita emme ole osanneet asettaa kysymyksiin.

Pohdimme, kuinka saamme luotua turvallisen ilmapiirin ryhmäläisten keskuuteen. Asiakkailta ja henkilökunnalle voi olla vierasta tehdä ryhmätyötä yhdessä ja keksiä ratkaisuja. Alussa käytimme kuvakortteja (Onnea ikä kaikki tunnekortit, Mari Lankinen 2014, terapeda.fi), joiden avulla ryhmäläiset pääsivät kertomaan oman nimensä sekä kertomaan omasta henkilökohtaisesta unelmastaan. Onnistuakseen työskentely vaatii luottamus- ja yhteistyösuhteen syntymistä asiakkaiden ja työntekijöiden välille (Häyhtiö 2017: 43–44).

Pohdimme, syntyykö työskentelyssä vastakkain asettelua, tapahtuuko esimerkiksi syytelyä henkilökunnan ja asiakkaiden välille. Jos näin käy pohdimme, miten voisimme vaikuttaa tilanteeseen. Mietimme myös, miten työskentelyyn vaikuttaa työntekijöiden tietoisuus resursseista ja taas kenties asiakkaiden ja omaishoitajien tietämättömyys. Ryhmätyöskentelyssä saattaa syntyä konfliktitilanteita asiakkaiden ja työntekijöiden välille: esimerkiksi asiakkaat eivät välttämättä osallistu keskusteluun niin sivistyneesti kuin työntekijät odottavat, joka synnyttää vastakkain asettelua (Häyhtiö 2017: 55). Asiakkailta ei ole välttämättä näkemystä resursseista ja se saattaa turhauttaa työntekijöitä uuden suunnittelussa (Häyhtiö 2017: 56). Näitä ongelmia emme havainneet. Työskentelyn tarkoituksena oli unelmoida. Jonkin verran henkilökunta pohti sitä mihin rahat riittävät. Näissä kohdissa muistutimme, että nyt oli mahdollisuus unelmoida, eikä mieltääkään ovatko ne toteutuskelpoisia.

Jos ryhmään osallistujia asiakkaita on vähän, yhdessä puhuttu kieli saattaa muuttua helposti ammattikieleksi. Näin ollen asiakkaiden mahdollisuudet tuoda omia näkökulmiaan esiin heikkenee ja kehittämisprosessi jää vaillinaiseksi asiakkaiden osalta. (Häyhtiö 2017: 50.) Pohdimme myös tätä näkökulmaa ennen työpajoja. Työpajan alussa työntekijät kyselivät meidän opiskelijoiden taustoja ja muut osallistujat jäivät sivuun kuuntelijoina. Pyrimme kuitenkin siirtämään keskustelua eteenpäin, jotta asetelma ei syntyisi vääränlaiseksi heti alussa. Lopussa pyydetyistä palautteista yhdestä kävi ilmi, että osallistujia ei ollut ihan täysin ymmärtänyt mistä työskentelyssä oli kyse. Totesimme, että työpajassa on todella tärkeää saada luotua sellainen ilmapiiri, jossa voi uskaltaa myös kysyä askarruttavia seikkoja. Tärkeä merkitys on myös alkutiedottamisella ennen työpajan alkua.

Alussa ja lopussa kerroimme osallistujille työn tarkoituksesta ja annoimme myös aikaa kysymyksille. Molemmissa työpajoissa meiltä kysyttiin, miten osallistujat kuulevat työn tuloksista ja vaikuttavuudesta. Pystyimme lupaamaan, että opinnäytetyö tulee luettavaksi kuntien internetsivuille. Toisessa työpajassa keskusteluun nousi pelko päivätoimin-

nan lakkauttamisesta. Ongelmaksi saattaa muodostua osallistujien epätietoisuus työskentelyn vaikutuksesta lopulliseen kehittämistyöhön (Häyhtiö 2017: 42). Erityisesti silloin kun työskentely on pidempikestoista, asiakkaiden motivoiminen voi olla haastavaa, jos työskentelystä koituvaa hyötyä ei pystytä osoittamaan (Häyhtiö 2017: 46, 56).

Ennen työpajoja pohdimme omaa toimintatapaamme. Pyrimme siihen että, kysymyksistä ei tulisi liian johdattelevia. Tavoitteemme oli, että tilaa jäisi myös vapaalle keskustelulle ja aiheen sivusta tuleville ajatuksille. Tähän paneuduimme vielä edellisenä päivänä ja onnistuimme mielestämme hyvin erityisesti ensimmäisessä pajassa. Annoimme keskustelun virrata rauhassa ja paperille kirjattiin ylös sellaisiakin asioita, joita ei suoranaisesti kysytytkään. Työpajoissa huomasimme ajan kuluvan nopeasti. Huomasimme, että kaksi ensimmäistä tuntia olivat tehokkaimpia. Kahden tunnin jälkeen alkoi näkyä jonkin verran väsymystä. Ryhmäläiset olivat kuitenkin hyvin motivoituneita ja jatkoivat keskustelua loppuun asti. Jos ongelmat ja kehittämisen tarpeet määritellään ennen varsinaista palvelumuotoilun työskentelyä hyvin tarkasti, työskentelystä saattaa jäädä uupumaan luovuus (Häyhtiö 2017: 52). Näin ollen oleellisesti merkittäviäkin ajatuksia ja ideoita voi jäädä huomaamatta tiukan rajauksen myötä.

Palautteissa kävi ilmi, että osallistujat olivat hyötäneet myös itse työskentelystä saamalla uutta tietoa. Varsinaisessa työpajatyöskentelyssä huomasimme, kuinka työskentelyn kautta henkilökunta oivalsi asiakkaiden sekä omaishoitajien tarpeita. Työntekijät kertoivatkin tarttuvansa heti esiin tulleisiin asioihin. Ryhmässä työskentely mahdollistaa työntekijöiden ymmärryksen lisääntymisen asiakkaan asemasta sekä asiakkaan näkökulmasta asioihin (Häyhtiö 2017: 53).

Ensimmäisen pajan lopussa kysyimme jaksojen taukoihin liittyvän kysymyksen. Kysymys oli, jos päivätoiminta olisi jaksottaista niin miten tauon aikana voitaisiin tukea kuntoutumista. Ryhmäläiset tarttuivat kysymykseen ja kysyivät, tuleeko näin tapahtumaan. Itse kysymys jäi hieman taka-alalle, sillä ryhmässä syntyi pieni pelko jaksottaisesta päivätoiminnasta. Tämän asian huomioimme toisessa pajassa ja muotoilimme kysymyksen toisella tapaa.

5 Tulokset

Tässä luvussa tuomme esiin työpajatyöskentelyn avulla saatuja tuloksia siitä, mitä asioita tulisi ottaa huomioon kehitettäessä kodin arkea tukevaa yhtenevää päivätoimintaa Kanta-Hämeessä. Tuloksiin olemme keränneet työpajoissa osallistujien nostamia tarpeita, joihin päivätoiminnan tulisi vastata. Lisäksi olemme tuoneet esiin työpajoissa nousseet vastaukset siitä, millä keinoin tarpeisiin tulisi vastata. Olemme peilanneet tuloksia niin Eksote vierailulla saatuihin vastauksiin kuin päivätoiminnan vastaavilta saatujen sähköisen kyselyn vastauksiin tämän hetkisestä päivätoiminnan tilasta. Olemme jakaneet tulokset kolmeen osioon: Asiakkaaksi tulo, päivätoiminta palveluna sekä päivätoiminnan välipäivät ja palvelun päättymisen. Opinnäytetyön tuotos oli PowerPoint esitys Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentille. Esittelimme tuotoksen palvelupolkumuodossa, johon nostimme osallistujien kokemuksia ja toiveita unelmien päivätoiminnasta palvelutuokioina sekä kontaktipisteinä.

Opinnäytetyössämme nousi esiin kuusi synteesiä. Synteetit ovat työn pääseikat, jotka antavat vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiimme (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 230). Nämä kuusi synteesiä olivat motivoiva ja kuntouttava toiminta, toiminnan yksilöllisyyden huomioiminen, turvallisuuden luominen, esteettömyys ja toiminnan sujuvuus, henkilökunnan ammattitaito sekä ravitsemus. Lisäksi saimme vastauksia siihen mitä erityisesti tulisi ottaa huomioon kehitettäessä yhteneviä käytänteitä.

Työpajoja pidettiin kahdessa erikokoisessa kunnassa. Seuraavassa puhuttaessa kunnasta, tarkoitamme kuntaa, joka on asukasluvultaan pieni ja asiakkaat tulevat laajalta alueelta päivätoimintaan. Kaupungista puhuttaessa tarkoitamme kaupunkia, joka on asukasluvultaan suuri ja asiakkaat tulevat lähialueelta päivätoimintaan.

5.1 Päivätoiminnan asiakkaaksi tulo

Pajoissa todettiin, että päivätoiminnan tulisi olla kuntouttavaa ja samalla ennaltaehkäisevää toimintaa. Molemmissa pajoissa päivätoiminta koettiin tarpeelliseksi ikääntyneille muistikuntoutujille, yksinäisille ja niille, jotka eivät pääse fyysisen kunnon heikentymisen myötä itsenäisesti kodin ulkopuolelle harrastamaan mielekkäitä asioita. Molemmissa pajoissa todettiin, että päivätoiminnan tulisi vastata myös ravitsemukselliseen tarpeeseen.

Yksin kotona ollessa ruoka ei maistu kuten seurassa päivätoiminnassa. Eksotessa korostettiin päivätoiminnan merkityksellisyyttä ennakoivana toimintana. Tärkeää olisi tunnistaa oikea-aikaisesti asiakkaan palvelun tarve. Sähköisen kyselyn mukaan päivätoiminta palveluna kohtasi tällä hetkellä asiakkaita sekä oikea-aikaisesti (11/13 vastauksista) että liian myöhään (6/13 vastauksista).

Pajoissa toivottiin päivätoiminnan tukevan omaishoitajien jaksamista. Omaishoitajan näkökulmasta päivätoiminta auttaa jaksamaan ja helpottaa omaa omaishoitajan työtä. Kaupungissa toivottiin parkkitoimintaa: mahdollisuutta tuoda oma hoidettava hoitoon omien menojen ajaksi. Kunnassa taas toivottiin joustoa siihen, että päivätoimintapäivää voisi vaihtaa omaishoitajan yllättävän menon sattuessa sovitusta poikkeavalle päivälle. Sähköisen kyselyn mukaan tilapäistä päivätoimintaa omaishoitajille oli tarjolla kolmessa kunnassa.

Päivätoiminnan toivottiin vastaavan kuntouttavalla tavalla asiakkaiden tarpeisiin. Näin ollen pesu- ja saunapalvelua ei koettu osaksi päivätoimintaa. Tähän yhtyivät niin työntekijät, asiakkaat kuin omaishoitajatkin. He totesivat, että peseytymisen tarve on yksi tärkeistä perustarpeista, mutta se ei kuulu ryhmätoimintaan. Eksotessa todettiin, että pesupalvelu voisi olla jonkin muun tahon tuottamaa. Myös sähköisessä kyselyssä todettiin pesupalvelun vievän ison osan työpanoksesta, jolloin aika on pois muusta toiminnasta.

Pajoissa puhuttaessa päivätoimintaan hakeutumisesta ja ohjautumisesta esiin nousi ammattilaisten tietämys suositella päivätoimintaa. Tärkeänä koettiin, että muun muassa kotihoidon työntekijät, muistihoitajat sekä kotisairaanhoidajat olisivat tietoisia toiminnasta ja osaisivat sitä markkinoida. Toivottiin myös, että toiminnasta olisi hyvät esitteet ja tietoa olisi helposti saatavana myös omaishoitajille. Lisäksi puhuttiin avoimista ovista, sosiaalisesta mediasta sekä ylipäätään toiminnan avoimesta tiedottamisesta. Kunnassa omaishoitajat toivoivat, että päivätoimintaan voisi tulla tutustumaan intervallijakson ajanakin. Sähköisen kyselyn mukaan nykytilanteessa Kanta-Hämeessä päivätoimintaan ohjaututaan yleisimmin kotihoidon kautta. Myös omaisten kautta ohjautuminen oli suuressa roolissa.

Päivätoiminnan aloittamisessa tärkeänä koettiin molemmissa pajoissa tiedon saantia päivätoimintapäivästä. Pajoissa korostettiin aloitusvaiheessa turvallisuudentunteen luomista. Tärkeänä tietona koettiin esimerkiksi, että päivän aikana on mahdollisuus lepoon. Lisäksi tärkeinä asioina pidettiin sitä, miten tiloissa pääsee liikkumaan. Ammattilaisen

rooli nähtiin tärkeänä. Juuri se, miten ammattilaiset saavat asiakkaan houkuteltua mukaan vaatii taitoa. Ammattilaisina nähtiin muun muassa päivätoiminnan työntekijät, kotihoidon työntekijät, palveluohjaajat sekä taksikuljettajat. Molemmissa pajoissa todettiin, että päivätoiminnan aloittamisessa päivätoiminnan työntekijöillä on vaikuttava rooli. Päivätoiminnassa toivottiinkin olevan voimakas vastaanotto ensimmäisellä käyntikerralla. Tämä tarkoitti sitä, että asiakas voi kokea itsensä tervetulleeksi ryhmään.

Yksilöllisen toiminnan tukeminen nähtiin tärkeänä päivätoiminnan tavoitteena. Molemmissa pajoissa pidettiin esimerkiksi tärkeänä, että päivätoiminnan työntekijän olisi mahdollisuus mennä asiakkaan luo kotikäynnille ennen päivätoiminnan aloitusta. Näin asiakas ja omainen voisivat tutustua päivätoiminnan työntekijään. Samalla työntekijä osaisi hahmottaa asiakkaan tarvetta ja mihin asioihin päivätoimintapäivän aikana tulisi kiinnittää huomiota. Asiakkaan olisi myös helpompi aloittaa päivätoiminta, kun ryhmässä olisi jo yksikin tuttu. Myös Eksotessa puhuttiin asiakkaan kotiolojen tietoisuuden tärkeydestä päivätoiminnan henkilökunnalle. Molemmissa pajoissa koettiin tärkeänä täysin ilmainen tutustumiskäynti kuljetuksineen ja ruokailuineen. Pajoissa puhuttiin myös omaisen mahdollisuudesta tulla tutustumiskäynnille mukaan. Sähköisessä kyselyssä pyydetäessä esittelemään hyviksi todettuja päivätoiminnan käytänteitä, esiin nousi muun muassa ilmaiset tutustumiskäynnit sekä työntekijän kotikäynnit ennen päivätoiminnan aloitusta.

Työpajoissa nousi esiin se, että päivätoimintaan osallistumisen mahdollisuus tulisi taata asuinpaikasta ja taloudellisesta tilanteesta riippumatta. Kaupungissa ehdotettiin esimerkiksi palveluseteliä, jonka avulla osallistuminen mahdollistettaisiin myös taloudellisesti heikompi osaisille. Eksotessa koettiin tärkeänä, että asiakkaalla on oikeus saada asuinpaikkaan katsomatta saman sisältöinen palvelu samaan hintaan. Sähköisestä kyselystä kävi ilmi, että yhdessä kunnassa ei järjestetty päivätoimintaa. Pajoissa toivottiinkin vastaaviin tilanteisiin joko kuljetuksen mahdollistamista taikka resursseja pienryhmien järjestämistä varten.

5.2 Päivätoiminta palveluna

Pajoissa todettiin, että Kanta-Hämeen yhteisiä käytänteitä kehitettäessä tulisi sopia yhteiset käytänteet päivien pituudesta sekä kuinka usein päivätoimintaan on mahdollisuus osallistua viikon aikana. Omaishoitajat olivat sitä mieltä, että omaishoidettava haluaisi

lyhyemmän päivätoimintapäivän kuin omaishoitaja. Kaupungissa puhuttiin myös siitä, että joillekin asiakkaille päivätoiminnan alkamisaika tuntui liian varhaiselta. Päivän pituutta suunniteltaessa tulisi huomioida myös se, sisältyykö päivän pituuteen kuljetukset. Kunnassa puhuttiin jouston mahdollisuudesta päivän aloitus ja lopetusajoissa, erityisesti ajatellen omaishoitoperheitä.

Kunnassa oltiin sitä mieltä, että päivätoimintaa tulisi tarjota asiakkaille kaksi kertaa viikossa. Tämä tukisi kuntoutumista sekä iäkkään kodin arjessa selviytymistä. Kaupungissa oltiin myös samaa mieltä. Kaupungissa haluttiin toisen päivän painottuvan liikunnalliseksi ja toisen sisältävän kulttuuritoimintaa.

Toiminnan sujuvuuden kannalta pajoissa nousi esiin päivätoimintaan kuljettavan henkilön rooli. Todettiin, että kuljettajalla on yllättävän suuri merkitys siihen, miten kotoa lähtö päivätoimintaan onnistuu. Kaupungissa kerrottiin, että joillekin asiakkaille kotihoidon työntekijän avustus aamulla lähtöön olisi erityisen tärkeää. Keinoksi siihen, että asiakas lähtee päivätoimintaan ja kokee olonsa turvalliseksi, pajoissa ehdotettiin omaa kuljettajaa, jolla olisi hoitoalan osaaminen. Vaihtoehtoisesti taksin kyydissä voisi olla mukana hoitaja erityisesti silloin, kun kyseessä on muistikuntoutuja. Apuna voitaisiin joidenkin asiakkaiden kohdalla käyttää mukana olevaa valokuvaa, joka muistuttaisi mihin ollaan menossa. Jos kuljettaja kulkisi ilman hoitajaa, pajoissa ehdotettiin turvallisuuden luomiseksi kuljettajalle henkilökorttia, jolla voi osoittaa kuka hakija on. Kunnassa korostettiin yhteistyön sujuvuutta kuljettajan kanssa. Molemmissa pajoissa puhuttiin puhelinyhteyden tärkeydestä. Työntekijällä tulisi olla aikaa soittaa asiakkaille tarvittaessa esimerkiksi ennen kuin taksikuski saapuu. Puhelimitse tulisi myös ilmoittaa asiakkaalle lähdön viivästymisestä.

Kaupungissa puhuttiin osaavan henkilökunnan merkityksestä. Heidän mielestään päivätoiminnassa päävastuussa tulisi olla sosiokulttuurisen työn osaaja ja hänen parinaan hoitotyön osaaja. Kunnassa painotettiin työntekijöiden persoonan ja asenteen tärkeyttä. Lisäksi pajoissa painotettiin henkilökunnan palveluohjausosaamista. Asiakkaat totesivat, että päivätoimintapäivän aikana tulisi voida selvittää itselleen epäselviksi jääneitä asioita ja tiedustella esimerkiksi mahdollisista olemassa olevista iäkkäille suunnatuista palveluista. Eksotessa pidettiin tärkeänä moniammatillista osaamista. Kuntouttavan työn osaajan rinnalla voisi olla muitakin tahoja tuottamassa palveluita, esimerkiksi taiteilijat.

Sähköisessä kyselyssä todettiin, että päivätoiminnassa mahdollisuutta vastata asiakkaan tarpeisiin edistetään henkilökunnan laaja-alaisella osaamisella. Työntekijän asenne, henkilökunnan koulutus ja riittävät resurssit sekä vähäinen työntekijöiden vaihtuvuus korostuivat merkittäviksi tekijöiksi, jotta asiakkaiden yksilöllinen ja kuntoutuksellinen toiminta pystytään toteuttamaan päivätoiminnassa.

Pajoissa tärkeänä pidettiin henkilökunnan jaksamista. Osallistujien mielestä tiimivastavien ja lähiesimiesten tulisi tukea henkilökuntaa. Lisäksi työnkuva tulisi olla tehtynä selkeäksi. Eksotessa korostettiin päivätoiminnan selkeitä yhteisiä tavoitteita esimiesten välillä. Johdon tulisi määritellä toiminnalliset tavoitteet sekä miten niitä mitataan. Jokaisen työntekijän tulisi tietää yhteiset tavoitteet ja arvot. Pajoissa työntekijät toivoivat seudullisia päivätoiminnan työntekijöiden tapaamisia. Eksotessa nousi toimijoiden verkostoitumisen merkityksellisyys. Eksoten alueella on järjestetty alueellisia yhteisiä henkilökunnan kehittämispäiviä. Alueiden yhteinen henkilökunnan kehittämispäivä koettiin hyödyllisenä muun muassa tutustumisen kannalta. ”Kun tietää, miltä joku näyttää, on helpompi ottaa yhteyttä”. Lisäksi sähköisessä kyselyssä nousi esiin toiminnan suunnitteluajan merkityksellisyys. Kyselyn perusteella toivottiin tiivistä yhteistyötä myös kuntoutusosaston, kotikuntoutuksen sekä kotihoidon kanssa.

Kunnassa oltiin sitä mieltä, että liikunnallisessa toiminnassa mahdollisuus konsultoida fysioterapeuttia olisi tärkeää. Kunnassa koettiin, että samat työntekijät ohjaisivat niin liikunnallisen kuin muunkin toiminnan. Kun päivätoiminnan työntekijät toimivat asiakkaiden kanssa myös liikunnallisessa toiminnassa, heillä syntyy parempi näkemys asiakkaan kokonaistilanteesta. Näin heidän mielestään voitaisiin tukea parhaiten yksilöllistä kuntoutumista.

Pajoissa todettiin, että toiminnan tavoitteena tulisi olla asiakkaiden kuntoutus. Jotta tämä tavoite saavutettaisiin ryhmät tulisi muodostaa asiakkaiden kunnan mukaan. Ajateltiin, että mieluiten muistikuntoutujat olisivat omana ryhmänään. Jotta toiminta pystyttäisiin pitämään tavoitteellisena muistikuntoutujien ryhmät tulisi olla pienempiä kuin muiden ryhmien. Kaupungissa henkilökunta totesi, että ryhmien koko tulisi määrittää henkilöstömitoituksen ja tilojen koon mukaan. Sähköisessä kyselyssä todettiin, että ryhmien tulee olla yhteensopivia sekä sopivan kokoisia, jotta mahdollistetaan toiminta, joka vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Vastauksissa ehdotettiin esimerkiksi muistikuntoutusryhmien kooksi kahdeksan asiakasta ja muihin ryhmiin kaksitoista asiakasta. Näin toiminta kyettäisiin pitämään riittävän motivoivana ja kuntouttavana. Sähköisessä kyselyssä todettiin myös,

että suurempia ryhmiä voitaisiin jakaa päivän aikana eri toimintoihin kykyjen ja halujen mukaan. Sähköisessä kyselyssä nousi esiin myös aivohalvauspotilaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisen tärkeys.

Jotta toiminta olisi sujuvaa ja mahdollistaisi kuntouttavan toiminnan toteutumisen pajoissa todettiin, että tilat tulisi olla toimivat ja esteettömät. Päivän aikana tulisi olla myös mahdollisuus levolle. Tärkeänä pidettiin, että päivätoiminnassa olisi mahdollista käyttää joko omaa rollaattoria, taikka lainata päivän ajaksi päivätoiminnan rollaattoria. Pajoissa korostettiin ulkoilulle luotuja mahdollisuuksia. Ulkoilulle mahdollistetut puitteet tulisi toimia esteettömästi ja jouhevasti. Ulkona tulisi olla levähdyspaikkoja ja sisältä ulospääsyn tulisi olla helppoa. Lisäksi korostettiin riittävää henkilökuntaa ulkoilutilanteissa. Sähköisessä kyselyssä nousi tarve hyvälle ja suurille tiloille monipuolisen toiminnan mahdollistumiseksi. Erityisesti korostui kuntosalin ja kuntoutuslaitteiden merkityksellisyys sekä ulkoilumahdollisuudet. Tiloissa tulisi huomioida myös muistikuntoutujien tarpeet. Sähköisessä kyselyssä nousi myös esiin teknologian käyttömahdollisuuksien merkitys.

Molemmissa pajoissa tuotiin esiin, että erityisesti yhteiset retket ovat tärkeitä, sillä usein asiakkaat eivät juurikaan pääse liikkumaan kotoa muualle kuin asiointimatkoille ja päivätoimintaan. Vaikka liikuntaa pidettiin tärkeänä, muistutettiin, että toiminnan tulisi olla myös monipuolista sosiaalista, psyykkistä ja kognitiivista toimintaa. Ruokailuista tärkeimpänä pidettiin molemmissa pajoissa lounasta. Lounaalla koettiin olevan ravitsemuksellinen merkitys. Kuitenkin aamupalaa pidettiin myös tärkeänä, muun muassa helpotettaessa kotona tehtäviä aamutoimia ennen päivätoimintaan lähtöä. Iltapäiväkahveja pidettiin tärkeänä sosiaalisena tapahtumana. Sähköisessä kyselyssä nousi esiin monipuolisen ravinnon merkitys; päivään tulisi sisältyä aamiainen sekä lounas.

Kaupungissa työpajatyöskentelyssä korostui päivätoiminnan yhteisten raamien tärkeys, joiden puitteissa toimitaan. Tällöin toiminta olisi selkeää ja tasavertaista osallistujilleen. Kunnassa korostui taas joustavuuden tärkeys toiminnassa, jolloin voidaan huomioida yksilölliset tarpeet paremmin.

Molemmissa pajoissa todettiin, että päivätoiminnan tulisi olla kuntouttavaa ja omatoimisuutta tukevaa toimintaa. Päivätoimintapäivän sisällöstä puhuttaessa molemmissa pajoissa koettiin tärkeäksi liikunta ja fyysisen kunnon parantava sekä ylläpitävä toiminta.

Kunnassa asiakkaat totesivat, että ryhmässä tulee liikuttua paremmin, erityisesti tasapainon harjoittamista pidettiin tärkeänä. Silti asiakkaat korostivat yksilöllisyyttä myös fyysisissä harjoitteissa.

Kunnassa omaishoitajat eivät kokeneet tärkeinä erilaisia mittareita vaan he korostivat enemmänkin jokaisen henkilökohtaista tavoitetta. Työntekijä totesikin, että asiakasta saattaa turhauttaa mittarit, jotka eivät välttämättä näytä edistymistä. Kaupungissa korostettiin oikeanlaisten mittareiden käytön tärkeyttä. Kaupungissa koettiin mittarit työvälineiksi, joilla voitiin nähdä myös asiakkaan todellisia kuntoutumisen tarpeita. Eksotessa todettiin, että kuntoutumista tulisi mitata yhteisesti sovitulla mittareilla vertailukelpoisuuden vuoksi. Sähköisen kyselyn perusteella mittariston käyttö on kunnittain erilaista. Lisäksi vastauksissa kerrottiin, että mittareina käytetään myös havainnointia ja haastatteluja.

Henkilökohtaisen suunnitelman tekoa pidettiin molemmissa työpajoissa tärkeänä asiakkaan kuntoutumisen näkökulmasta. Pajoissa kuitenkin mainittiin, että suunnitelman ei tulisi olla liian raskastekoinen. Työntekijät toivoivat hoitoneuvotteluita, joissa suunniteltaisiin henkilökohtaiset tavoitteet asiakkaan ja päivätoiminnan työntekijän sekä mahdollisesti kotihoidon, fysioterapeutin ja omaisten kanssa. Pajoissa toivottiin kirjaamisen yhteneviä ja järkeviä käytänteitä, jotta se palvelisi oikeanlaista tarvetta. Eksotessa pidettiin ideaalina, että asiakkaan hoitosuunnitelman teossa olisivat mukana päivätoiminnan sekä kotihoidon työntekijä. Lisäksi he korostivat säännöllisen yhteyden merkitystä kotihoidon ja päivätoiminnan välillä asiakkaan kotona selviytymisen tukemiseksi. Sähköisen kyselyn perusteella voidaan todeta, että kotihoidon ja päivätoiminnan yhteistyö asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman teossa vaihteli kunnittain ja yhtenäisiä toimintakäytäntöjä ei ollut. Samaa voitiin todeta myös asiakkaan voinnin ja kuntoutumisen arvioinnin osalta. Sähköisessä kyselyssä todettiin tärkeäksi asiaksi se, että asiakkaat ja heidän tarpeensa olisivat ohjaajille tuttuja. Lisäksi yhteistyö kotihoidon ja omaisten kanssa tulisi olla tiivistä. Tekemällä hoito- ja palvelusuunnitelma asiakkaalle, tuettaisiin mahdollisuutta vastata asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

5.3 Päivätoiminnan välipäivät ja palvelun päättyminen

Jotta kuntoutuminen olisi katkeamatonta myös päivätoiminnan välipäivinä, kaupungissa työntekijät toivoivat, että asiakkaille annettaisiin kotitehtäviä. He totesivat, että välipäivinä

tulisi korostaa kotihoidon ja omaisten merkitystä. Kotitehtävät tulisi olla myös kotihoidon ja omaisten tiedossa. Molemmissa pajoissa omaishoitajat toivoivat myös kotitehtäviä sekä jumppaohjeita ja tarvikkeita lainaksi päivätoiminnasta. He totesivat, että omaishoitajalla ei aina löydy ideoita yhteiselle tekemiselle. Kaupungin työpajassa korostettiin vielä asukastupien ja vertaisohjaajien merkitystä välipäivinä. Asiakkaat tarvitsevat työntekijöiden mukaan sosiaalista tukea myös päivätoiminnan ulkopuolella. Kunnassa asiakkaat toivoivat välipäiviin mahdollisuutta tavata ystäviä ja olla puhelimitse yhteydessä heihin. He toivoivat myös kotiin harrastusvälineitä avuksi, esimerkiksi äänikirjoja.

Molemmissa pajoissa asiakkaat kokivat päivätoiminnan jaksottamisen pelottavana asiana. Kaupungissa työntekijä totesi, että jaksottaminen helpottaisi päivätoiminnan jonnossa olevia asiakkaita. Tavoitteena taukojen ajaksi todettiin pajoissa se, että toimintakyky säilyisi entisellään. Keinoja tämän tavoitteen saavuttamiseksi olivat vapaaehtoisten ja fysioterapeutin hyödyntäminen. Fysioterapeutti voisi järjestää esimerkiksi kimppekävelyitä. Kaupungissa henkilökuntaa kiehtoi ajatus myös kotiin jalkautuvasta päivätoiminnasta.

Sähköisen kyselyn vastauksissa nousi esiin myös kotiin jalkautuva päivätoiminta. Vastauksessa todettiin, että toimintaan voisi tällöin ottaa mukaan asiakkaan naapurinkin. Lisäksi vastauksissa oli ehdotuksia vapaaehtoisten hyödyntämisestä. Päivätoiminnalle nähtiin mahdollisuuksia jalkautua myös lähialue- ja korttelitoimintaa järjestämään.

Sähköisen kyselyn vastauksista kävi ilmi, että yhdessä Kanta-Hämeen kunnassa päivätoiminta oli jaksotettua. Yhdessä kunnassa osa päivätoiminnasta oli jaksotettua ja osa jatkuvaa toimintaa. Kaikissa muissa kunnissa toiminta oli jatkuvaa. Eksotessa päivätoiminta oli jatkuvaa toimintaa omaishoidettaville sekä muistikuntoutujille, joilla oli keskivaikea tai vaikea muistisairaus. Eksoten alueella kolmen kuukauden jaksot oli tarkoitettu ensisijaisesti muistikuntoutujille sekä tilapäistä tukea tarvitseville.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä opinnäytetyössä selvitimme mitä asioita tulisi ottaa huomioon kehitettäessä kodin arkea tukevaa yhtenevää päivätoimintaa Kanta-Hämeessä. Vastausten saamiseksi hyödynsimme palvelumuotoilun menetelmiä. Jaoimme työskentelyn kolmeen palvelumuotoilun vaiheeseen. Vaiheet olivat asiakasymmärryksen luominen, palvelun konseptointi ja mallintaminen. Työpajojen perusteella saimme vastauksia mitkä ovat asiakaslähtöiset tarpeet, joihin päivätoiminnan tulisi vastata Kanta-Hämeessä sekä millä keinoin tarpeisiin tulisi vastata Kanta-Hämeessä asiakkaiden, omaishoitajien sekä päivätoiminnan työntekijöiden näkemysten ja kokemusten mukaan. Tiedonkeruussa lähtökohtamme oli todellisten tarpeiden selvittäminen. Huomioitaessa asiakkaan todelliset tarpeet mahdollistetaan yksilöllisten ja toimivien palveluiden toteutuminen. Toimivilla palveluilla pystytään vastaamaan asiakkaiden todellisiin tarpeisiin (Ahonen 2017: 51). Saadut tulokset esiteltiin tilaajalle palvelumuotoilun palvelupolku, kontaktipisteet sekä palvelutuokiot vaiheiden avulla.

6.1 Saatujen tuloksien yhteenveto

Tuloksissa nousi esiin kuusi synteesiä. Nämä kuusi synteesiä olivat motivoiva ja kuntouttava toiminta, toiminnan yksilöllisyyden huomioiminen, turvallisuuden luominen, esteettömyys ja toiminnan sujuvuus, henkilökunnan ammattitaito sekä ravitsemus.

Tulokset osoittivat, että päivätoiminnan tulee olla motivoivaa ja kuntouttavaa toimintaa. Päivätoiminnassa tulisi huomioida nykyistä enemmän kuntoutuksellisuus (Pikkarainen 2016: 50). Osallistujat kertoivat päivätoiminnan mahdollistavan kodin ulkopuolisen aktiiviteetin, ehkäisevän yksinäisyyttä, tukevan muistikuntoutujaa, auttavan omaishoitajaa jaksamaan työssään sekä mahdollistamaan omaishoitajalle asioiden hoitamisen. Päivätoiminnalla koettiin olevan ennaltaehkäisevä merkitys ja se tukee kotona asumista. Työpajoihin osallistujat kuvasivat päivätoiminnan tuen merkitystä erityisesti liikunnan näkökulmasta: ”yksin ei tulisi tehtyä”. Päivätoiminnan tulee sisältää monipuolista fyysistä, sosiaalista, psyykkistä ja kognitiota tukevaa toimintaa. Toimintakyvyn huonontuminen ja sosiaalisen tukiverkoston puuttuminen vaikeuttavat kotona selviämistä (Ylä-Outinen 2012: 28). Päivätoiminnan tarkoitus on tukea kotona asumista kuntouttavan toiminnan avulla sekä mahdollistaa sosiaalisia kontakteja (Ikonen 2015: 106). Päivätoiminta kaksi kertaa viikossa pitää toimintakykyä yllä. Työpajoissa nousi esiin toiminnan tehokkuus

kuntoutumisen näkökulmasta. Kuntoutumiseen ikäihmiselle ei riitä vain yksi päivä viikossa.

Ryhmiä tulee muodostua saman kuntoisista osallistujista. Ryhmien koko määrittyy suhteessa henkilöstömitoitukseen sekä tiloihin. Isoissa ryhmissä tulisi tehdä ryhmäjako päivän aikana, jotta yksilöllisyys toiminnassa voitaisiin huomioida. GeroMetro hankkeessa todettiin myös, että isojen päivätoimintaryhmien jakaminen tehosti yksilöllistä toimintaa (Autio & Soukiala 2016: 46–48).

Välipäivien ja tauon aikana kuntoutumista tulisi tukea kotitehtävin. Välipäivien kotitehtävät tehostaisivat päivätoiminnan kuntoutuksellisuutta. Kotitehtäviä mietittäessä tulisi huomioida asiakkaan saama tuki kotona. Tukea tehtävien tekoon voisi saada joko läheltä taikka kotihoidon työntekijältä. Asiakkaat toivoivat välipäiviin myös muun muassa mahdollisuutta olla yhteydessä kotoa käsin ystäviin. Tätä tarvetta voitaisiin tukea ikäihmisille kehitetyllä teknologialla, esimerkiksi kuvapuhelimilla. Päivätoiminnasta olisi hyvä saada lainaksi kuntoutumista tukevia välineitä tauon ajaksi. Työpajoissa kävi ilmi, että ikäihmiset haluavat pitää itsestään huolta välipäivien aikana. Tämä tulisi huomioida päivätoimintaa suunniteltaessa.

Tulosten mukaan toiminnassa tulee huomioida yksilöllisyys. Päivätoiminnan aloittamisen yhteydessä työntekijän tekemän kotikäynnin avulla voidaan saada arvokasta tietoa kodin arjesta. Tiedon avulla voidaan tukea asiakasta kiinnittämällä päivätoiminnassa huomiota yksilöllistä toimintakykyä tukeviin seikkoihin. Henkilökohtaisen suunnitelman tulee olla sellainen, johon ikäihmisen on helppo sitoutua ja kuntoutumisen hyöty on konkreettisesti yhteydessä kodin arkeen. Kotihoidon asiakkaiden kohdalla kotihoidon kanssa yhteisellä henkilökohtaisella suunnitelmalla olisi tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta tärkeää. Jousto päivän aloittamisen ja lopettamisen ajoissa tukee erityisesti omaishoitoperheen arjen sujumista. Toisaalta päivän pituudelle tulee asettaa yhteiset käytänteet.

Tuloksissa nousi esiin turvallisuuden tunteen luomisen merkitys. Ikäihmisen hyvinvointia vahvistetaan tukemalla ryhmään sitoutumista ja hyödyntämällä ryhmän dynamiikkaa (Kautiainen, Pitkälä, Routasalo & Tilvis 2009: 303). Päivätoiminnan aloittamista voi hankaloittaa erilaiset omaan selviytymiseen liittyvät pelot ja ennakkoluulot. Aloittamista tukee riittävä ja avoin tiedonsaanti, eli toiminnan markkinointi sekä voimakas työntekijän vastaanotto. Asiakkaan tulee kokea olevansa aidosti tervetullut päivätoimintaan. Ilmai-

nen tutustumiskäynti tukee päivätoiminnan aloittamista. Eri toimijoiden, kuten kuljetuspalvelun sekä kotihoidon välillä tulee olla sujuva yhteistyö. Etenkin kotoa päivätoimintaan siirtymiseen tulee kiinnittää huomiota.

Tulosten mukaan esteettömät ja asianmukaiset tilat luovat edellytykset toiminnan sujuvuudelle ja tukevat kuntoutumista. Mahdollisuus pieneen lepoetkeen on tärkeää. Henkilökunnan riittävä määrä mahdollistaa erilaisten aktiviteettien turvallisen toteutuksen sekä myös monipuolisen toiminnan suunnittelun. Jotta päivätoiminnan kuntouttavuus saadaan maksimoitua, on toiminnan suunnittelulle varattava riittävästi aikaa.

Henkilökunnalla tulee olla sosiokulttuurisen työn sekä hoitoalan osaamista. Työntekijän asenne ja persoona koettiin merkittävänä tekijänä. Myös palveluohjaukselle on tarve. Päivätoiminta on osallistujille luonteva paikka kysellä vanhuspalveluista. Henkilökunnan osaamista ja työssä jaksamista edesauttaa esimiesten tuki ja selkeä työnkuva. Tärkeäksi asiaksi nousi henkilökunnan pysyvyys. Intensiivisen kuntoutumisen ja turvallisuuden luomisen näkökulmasta asiakkaalle voi olla hyvin tärkeää tuttu rinnalla kulkeva ohjaaja, joka tuntee asiakkaan tarpeet.

Päivätoiminnalla on ravitsemuksellinen merkitys ikäihmisen arjessa. Yhteinen ruokailu on myös sosiaalisesti merkittävä tapahtuma. Ryhmässä ruoka saattaa maistua paremmin ja se saattaa olla ravitsevampaa kuin kotona syöty ateria. Tulevaisuuden päivätoiminnan tarjottavien aterioiden merkitykseen tulisikin kiinnittää huomiota. Ravitsemuksellisen merkityksen lisäksi aamupalan tarjoaminen saattaa vähentää kotihoidon aamukäyntejä. Päivätoiminnassa voitaisiin hyödyntää myös aterioiden tai niiden osien valmistamista yhdessä kuntoutuksellisesta näkökulmasta.

Työpajatyöskentely tuotti runsaasti tietoa ja monipuolisia näkökantoja. Puhuttaessa päivätoiminnan jaksottamisesta, aihe aiheutti levottomuutta ja jopa pelkoa. Toiminnan jaksottamisen myötä asiakkaan päivätoiminnasta pois jäämisen pelättiin heikentävän toimintakykyä ja mahdollisuutta tasaiseen kuntoutumiseen. Jos päivätoimintaa jaksotetaan, asiakkaiden toimintakyvyn säilymiseen tulisikin kiinnittää huomiota. Päivätoiminnan jaksottamisella nähtiin kuitenkin olevan merkitystä palvelun tasavertaisella saatavuudella. On kohtuullista, että mahdollisilla asiakkailla on tasavertainen oikeus toimintaan. Päivätoiminnan jonossa ei tulisi asiakkaita odotuttaa niin kauan, kunnes ryhmästä joku jää pois.

Päivätoimintaan kuljetettavien rooli tulee myös muistaa huomioida. Opinnäytetyössämme kävi ilmi, että kuljettajalla on varsin merkityksellinen rooli. Kuljettaja saattaa olla aamun ensimmäinen ihminen, joka kohtaa päivätoiminta-asiakkaan. Hänellä tulisi olla taito kohdata muun muassa muistikuntoutujia sekä liikuntarajoitteisia asiakkaita. Lisäksi asiakasta hakiessa kuljettajalla tulisi olla empatiakykyä ja taitoa saada asiakas mukaansa. Tässä korostaisimmekin kuljettajan pysyvyyden merkitystä erityisesti kuljetuksia kilpailutettaessa ja suunniteltaessa. Opinnäytetyössämme nousikin esiin hyviä esimerkkejä ja toiveita. Hoitajan mukana olo kuljetuksessa tai oma tuttu kuljettaja toisi turvaa päivätoimintaan lähtiessä. On kuitenkin hyvä miettiä, miten hoitajan mukana oloa hyödynnetään. Kuljetusaikataulun ei tulisi hoitajan mukana olon myötä venyä. Hoitajan mukana ollessa asiakkaat saattavat olettaa saavansa hakutilanteessa apua toimiin, joissa saattaisivat muuten selviytyä itsenäisesti. Asiakkaan omatoimisuus aamutoimissa voi jäädä vähemmälle. Kyytien aikataulujen venyessä myös kuljetuksen kulut kasvavat.

6.2 Osallisuuden merkitys kehittämistyössä

Valitsemamme teoriat tukivat työpajojen toteutusta. On hyvä tiedostaa miksi on tärkeää tukea kotona asumista ja miten yksilöllisiin tarpeisiin päivätoiminnan avulla vastataan. Työpajojen tiedonsaanti jäänee vähäisemmäksi ilman avointa ja turvallista dialogista vuorovaikutusta. Haluamme omalla työllämme kehittää yhteiskuntaamme ikäystävällisemmäksi. Osallisuudella on siinä merkittävä osuus, jolla on sekä oikeaa tietoa antava, että hyvinvointia tukeva vaikutus. Maakuntaudistuksen myötä kunnan asukkailla tulee olla mahdollisuus aktiivisesti osallistua oman sekä yhteisönsä hyvinvoinnin edistämiseen (Valtiovarainministeriön julkaisuja 11a 2017: 11).

Työpajojen avulla voi saada paljon hyödyllistä tietoa todellisista arkikokemuksista. Toinen työpajakerta saman työskentelyryhmän kanssa mahdollistaisi asioiden vielä syvemmän ymmärtämisen. Avoin keskustelu tuotti runsaasti asiaa, mutta kaikkea emme tässä opinnäytetyössä voi hyödyntää aihealueen rajaamisen vuoksi.

Työpajat olivat luonteva ja sujuva tapa kerätä tietoa osallistujien tarpeista, kokemuksista ja unelmista. Dialogisuus tukee osallisuuden tunnetta (Haarakangas 2011: 135). Dialogi käyttäjien ja ammattilaisten välillä on myös vertaistukea antava (Häyhtiö 2017: 10). Työpajoissa keräämämme palautteen mukaan osallistujat haluavat lisää vastaavanlaisia

palveluiden kehittämistilaisuuksia. Myös Hennala toteaa tutkimuksessaan, että asiakkaat haluavat osallistua itseään koskevien palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. On huomioitava kuitenkin, että asiakkaan ääneen perustuvaa palvelujen uudistusta tapahtuu vasta sitten, kun ne on todella viety käytäntöön. (Hennala 2014: 78–79.)

Palvelun tuottajien, tarjoajien, asiakkaiden ja sidosryhmien osallistaminen kehittämistyöhön on yhteiskunnalle arvoa tuovaa. Se on myös kustannustehokasta, koska menetelmän avulla voidaan vastata asiakkaan tarpeisiin oikeaan aikaan oikealla tavalla. (Ahonen 2017: 34–35, Miettinen 2014: 12–15 & Morizt 2014.) Palvelumuotoilun menetelmät tukivat valitsemiamme teoreettisia lähtökohtia. Palvelumuotoilua on hyödyllistä käyttää ikääntyvien palveluita kehitettäessä. Palvelumuotoilun tuomista hyödyistä ja vaikuttavuudesta julkisella sektorilla olisi hyvä saada näyttöä (Jäppinen & Sorsimo 2014: 86).

On ensiarvoisen tärkeää toimintamallien onnistuneen uudistamisen kannalta, että käyttäjien ja palveluhenkilöstön lisäksi yhteiseen kehittämiseen osallistuu myös ylemmän tason toimijat ja päättäjät. (Jäppinen & Sorsimo 2014: 90). Organisaatorajojen ylittävä toimintaketju mahdollistaa tuloksellisuuden. Näin voidaan huomioida sekä palvelun tuottajan strategia, että prosessin toimivuus ja toiminta. (Ahonen 2017: 46.) Yhteinen kehittäminen asiakkaiden kanssa koetaan vielä vieraaksi sosiaali- ja terveyspalveluissa ja se vaatii harjoitusta (Häyhtiö 2017: 64). Palvelumuotoilun rantautuminen alalle pyrkii nyt vastaamaan olemassa oleviin tarpeisiin (Ahonen 2017: 8).

Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla julkaisussa todettiin, että sosiaali- ja terveydenhuollon on aika siirtyä ongelmien korjaamisesta ja lievittämisestä sosiaalisten ongelmien ja sairauksien ehkäisyyn ja terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen (Häyhtiö 2017: 1). Ajatus tukee myös opinnäytetyötämme. Päivätoimintaa voidaan kehittää entisestään ennaltaehkäiseväksi toiminnaksi. Samalla se rikastuttaa ikääntyneiden arkea. Tukemalla asiakkaiden kotona selviytymistä voidaan siirtää ympärivuorokautisen hoidon tarvetta. Ottamalla kehitystyöhön mukaan asiakkaat sekä työntekijät voidaan lisätä kustannustehokkuutta sekä tyytyväisyyttä niin asiakkaissa kuin työntekijöissäkin (Häyhtiö 2017: 2).

Yksinäiseksi kokevien iäkkäiden määrä Kanta-Hämeessä on huomattavasti suurempaa kuin muualla maassa. Myös alkoholin käyttö oli runsaampaa vuonna 2014 kuin muualla maassa, mutta tämä luku on laskenut nyt alle keskitason. (Kuismin 2017.) Kanta-Hämeen vanhuspalveluiden johtajat toivoivat vastausta siihen, miten sellaiset asiakkaat

saataisiin toimintaan mukaan, jotka hyötyisivät palvelusta - mutta eivät ole kiinnostuneita päivätoiminnasta. Tulevaisuuden päivätoiminnan suunnittelussa voitaisiin hyödyntää palveluohjauksessa työskenteleviä. Työssään palveluohjaajat suosittelevat asiakkailleen päivätoimintaa. He saavat asiakkailtaan arvokasta tietoa siitä, miksi osa potentiaaleista asiakkaista ei halua osallistua päivätoimintaan. Tiedon keruu heidän kauttaan olisikin arvokasta ja sitä voitaisiin hyödyntää tulevaisuuden toimintaa suunniteltaessa.

Esimerkiksi Vanhustyön keskusliitto tarjoaa yksinäisyyteen liittyvää koulutusta. Koulutus on niin ammattilaisille kuin vapaaehtoisillekin tarkoitettua psykososiaalisen kuntoutusmuodon ystäväpiiriryhmän ohjaajakoulutusta (Vanhustyön keskusliitto 2018). Ikäihmisen yksinäisyyden kokeminen heikentää elämänlaatua ja kodissa pärjäämistä. Ammattimaisesti ja tavoitteellisesti toteutetun psykososiaalisen ryhmätoiminnan avulla voidaan voimaannuttaa ja sosiaalisesti aktivoida yksinäisyydestä kärsiviä ikäihmisiä. (Kautiainen, Pitkälä, Routasalo & Tilvis 2009: 303.)

Lisäksi muun muassa Helsingin diakoniasäätiö kouluttaa Pilke-ohjaajia. Pilke-toiminta on ammattilaisten ohjaamaa vertaistuellista ryhmätoimintaa ikääntyneille päihteiden käyttäjille (Pajunen, Terhi & Laapio, Marja-Liisa 2015: 6). Kuten opinnäytetyössämme todettiin päivätoiminnassa tulisi huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet esimerkiksi järjestämällä toiminnan sisällä pienryhmiä. Muun muassa näitä tavoitteellisia ryhmätoiminnan koulutuksia voitaisiin hyödyntää suunniteltaessa päivätoimintaa ja henkilökunnan koulutusta.

Päivätoimintaa suunniteltaessa tulisi huomioida se, että kunnat ovat erilaisia. Laajaan asutussa kunnassa arvostettiin päivätoiminnan joustavuutta, kun taas tiiviimmin asutussa kunnassa koettiin toiminnan yhtenevät raamit tärkeänä. Olisikin hyvä pohtia, miten otetaan huomioon kuntien erilaisuudet yhteneviä käytänteitä suunniteltaessa.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että päivätoiminnan tavoitteet on saavutettu, kun asiakkaalla on mielekkyys arkeen ja hän uskoo kotona selviytymiseen. Eksotessa haastattelemamme asiantuntijoiden unelma on, että vanheneminen nähtäisiin osana yhteiskuntaa. Ei nähtäisi vain terveydellistä ja sosiaalista ongelmaa, vaan tavallista elämää. Ikäihmisen elämää ei tarvitse kutsua kuntoutumiseksi, vaan ihan tavalliseksi mielekkääksi elämäksi (Pikkarainen 2016: 10).

6.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössämme olemme halunneet noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Olemme tavoitelleet toimillamme hyvää ja välttäneet vahingon aiheuttamista. Olemme pyrkineet rehellisyyteen, huolellisuuteen ja tarkkuuteen tietojen tallentamisessa ja esittämisessä. Tiedon hankintamme on ollut eettisesti kestävä ja sekä yksilöä että yhteisöä kunnioittavaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 23–25.) Halusimme kunnioittaa opinnäytetyöhömmä osallistuvien itsemääräämisoikeutta. Pyrimme informoimaan opinnäytetyöhömmä osallistuneita selkeästi sekä ennakkoon, että kunkin työvaiheen toteutusvaiheessa. Työmme valmistuttua hävitimme aineiston asianmukaisella tavalla. (Kuula 2011: 231.) Tutkimuseettisten periaatteiden toteutumista varmistimme prosessin eri vaiheissa kunnioittamalla salassapitovelvollisuutta, avoimella tiedottamisella ja sillä, että emme keränneet henkilötietoja.

Halusimme työn alkuvaiheessa käydä haastattelemassa päivätoiminnan käytänteitä jo yhtenäistänyttä maakuntaa. Ajatuksena oli saada kokemustietoa ja vinkkejä kehittämistyöhön. Sähköisen kyselyn avulla kartoitimme minkälaisia Kanta-Hämeessä olevat käytänteet tällä hetkellä ovat. Tietojen keräämisen taustalla oli myös ajatus, että ”pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen”. Kyselyn vastausprosentti oli sata. Tältä pohjalta oli hyvä lähteä toteuttamaan työpajoja ja ikään kuin arvottaa jo olemassa olevia käytänteitä sekä saada tietoa tarvitaanko vielä jotain muuta sisältöä palvelulle. Keskityimme työpajojen alussa siihen, että kaikki osallistujat tiedostavat missä ovat osallisina ja mitä hyötyä heille tästä on. Korostimme osallistumisen vapaaehtoisuutta ja kerroimme, että osallistumisen voi halutessaan keskeyttää. Työpajojen osallistujamäärä oli sellainen, että pystyimme keskittymään jokaisen osallistujan kertomaan ja jokainen sai äänensä kuuluville.

Työn laadullisuuteen ja luotettavuuteen tulee varautua jo työn alkuvaiheessa (Kananen 2015: 338). Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa yksi perusarvoistamme oli todellisten kokemustiedon ja tarpeiden selvittäminen. Siksi koimme palvelumuotoilun menetelmän sopivan tiedonkeruutavaksi. Laadimme sähköisen kyselyn siten, että päivätoiminnan vastaavat vastasivat suljettujen kysymysten lisäksi myös avoimiin kysymyksiin vapaammin kuvaillen ja omia mielipiteitään kertoen. Työpajojen alussa pyrimme luomaan turvallisen ja avoimen ilmapiirin, jotta osallistujat rohkaistuisivat kertomaan todellisista kokemuksistaan ja tarpeistaan. Työpajoissa pyrimme välttämään tietoisesti johdattelemista. Heti työpajan jälkeen reflektioimme toimintaamme ja sen vaikutusta työpajan tuloksiin.

Työpajan tulokset kirjasimme kohta kohdalta samalla yhdessä keskustellen. Näin pyrimme minimoimaan virhetulkintojen ja ennakko-oletusten vaikuttamisen tuloksiin. Tutkimuksen tulos on reliaabeli, jos kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 231). Työn reliabiliteettia tukee myös se, että saimme todennäköisesti samankaltaiset vastaukset, mikäli toistaisimme kyselyn ja työpajat. Työn valideettiin pyrimme tutkimalla oikeita asioita (Kananen 2015: 343) kohtaamalla ja kuuntelemalla päivätoiminnan työntekijöitä, asiakkaita ja omaishoitajia. Olemme pyrkineet kuvaamaan ja perustelemaan tarkasti opinnäytetyömme eri vaiheita ja valintoja. Kaikkien tutkimusvaiheiden toteuttamisen tarkka selittäminen lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta tukee myös se, että tulosten tulkinta perustuu teoreettiseen tietoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 232–233.)

Lähteet

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Muutoksen voima.

Airaksinen, Jenni 2018. Mitä kunta voi tehdä ikäihmisten hyvinvoinnin eteen? Kuntaliitto. Puheenvuoro 15.2. Kehittyvä vanhustyö tapahtumassa. Helsinki.

Autio, Tiina & Soukiala, Tiina 2016. GeroMetron kyydissä. Ensimmäisen kehittämiskauden tulokset ja oppeja matkan varrelta. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.

Bots, Sinikka 2017. Ennaltaehkäisy -perusterveydenhuollon kultakaivos? Tulevaisuuden terveyskeskus 7.9.2017. Dia-esitys. Hus.

Haarakangas, Kauko 2011. Voimistava läsnäolo. Mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen. Juva: PS-kustannus. Bookwell Oy.

Heikkinen, Hannu L. T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä Leena 2008. Toiminnasta tietoon. Helsinki. Kansanvalitusseura. 19–20.

Hennala, Lea 2014. Radikaaleja innovaatioita vai pieniä tekoja -ikäihmisten ääni kotihoidon palvelujen uudistamisessa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Gerontologia 28 (2).

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämäläinen, Kai, Vilkkä, Hanna & Miettinen, Satu 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 60–75.

Häyhtiö, Tapio 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan kehittämissäätöön Julkaisu 4. KAKS -Kunnallisan kehittämissäätö.

Ikonen, Eija-Riitta 2015. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita.

Inkiläinen, Erja 2017. Toimipisteen vastaava. Roslakka, Titta. Muutoskoordinaattori. Ek-sote. Haastattelu 16.5.2017. Lappeenranta.

Jäppinen, Tuula - Sorsimo, Jussi 2014. Muotoiluajattelu. Muotoiluajattelu muutosjohta-misen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Helsinki. Teknologiateollisuus ry.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Suomen yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Suomen Yli-opistopaino Oy. Juvenes Print.

Karjalainen, Pekka 2012. Teoksessa Kemppainen, Tarja, Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Tampere: Juvenes Print. 164.

Kautiainen, Hannu, Pitkälä, Kaisu H., Routasalo, Pirkko E., & Tilvis, Reijo S. 2009. Ef-fects of psychosocial group rehabilitation on social functioning, loneliness and well-being of lonely, older people: randomized controlled trial. Original Research. Journal of Ad-vanced Nursing 65 (2), 303. Saatavana osoitteessa: <http://onlineli-brary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2648.2008.04837.x/epdf?r3_referer=wol&track-ing_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_refer-erer=www.ncbi.nlm.nih.gov&purchase_site_license=LICENSE_DENIED_NO_CUS-TOMER>. Luettu 18.12.2017.

Kehusmaa, Sari 2017. Kanta-Hämeen maakuntaprofiili. Puheenvuoro 17.2. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. I&O Kärkihankkeen Kanta-Hämeen maakuntatilaisuus. Hämeenlinna. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/documents/10531/2923924/Kanta-H%C3%A4me.pdf/d4b16bfe-626e-4c6e-883a-aecc9af0ac95>>. Luettu 23.2.2018.

Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012. Teoksessa Kempainen, Tarja, Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Tampere: Juvenes Print. 304–306.

Koivisto, Mikko 2016. Asiakasymmärrys. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 43–59.

Kokko, Eero & Vehkaperä, Ulla 2013. Teoksessa Innostu ja innovoi. Käsikirja innovaatioprojekti-opintoihin. Pirilä, Kaarina, Roivas, Marianne & Vehkaperä, Ulla (toim.) Metropolian Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Oiva oppimateriaalit 1. Helsinki: Unigrafia. 31.

Kuismin, Annukka 2017. Puheenvuoro 17.2. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. I&O Kärkihankkeen Kanta-Hämeen maakuntatilaisuus. Hämeenlinna. Saatavana osoitteessa: <http://stm.fi/documents/1271139/1957330/170215_ESITYS_Maakuntakierros_17022017_muutos-agentti_Kuismin_Kanta-Hame.pdf/ad1bd54a-db99-4638-88cf-89f0a60f092a>. Luettu 9.1.2018.

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Kärkihanke 2016. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Hankesuunnitelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisu 2017:6. Saatavilla osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 9.1.2018.

Lehtonen, Katri & Lehto, Petri 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa Miettinen, Satu 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 20–29.

Miettinen, Satu (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Miettinen, Satu (toim.) 2016. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Miettinen, Satu, Kalliomäki, Anne & Ruuska, Juha 2016. Palvelukonseptointi. Teoksessa Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 107–127.

Moritz, Stefan 2014. Walking in the customers shoes. Saatavana osoitteessa: <https://www.slideshare.net/st_moritz/veryday-service-experience-summit-shanghai-2014-0808?ref=https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=fi&prev=search&rurl=translate.google.fi&sl=en&sp=nmt4&u=http://www.stefan-moritz.com/&usg=ALkJrhit-EDXOCJ7cVvVXJtl87NA3QLq6g>. Luettu 19.12.2017.

Mänttari, Anu 2014. Muotoiluajattelu aluekehittämisen työkaluna. Pääkaupunkiseudulla muotoilu ohjaa julkisten palvelujen kehittämistä asiakaslähtöiseksi. Teoksessa Miettinen, Satu 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 108–115.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Noro, Anja & Voutilainen, Päivi 2017a. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Näin kärkihanke toteutetaan. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STM. Powerpoint-esitys. Saatavana osoitteessa: <http://stm.fi/documents/1271139/1957330/161114_Nain_Karkihanke_toteutetaan_Voutilainen_Noro_STM_IO_14112016.pdf/2edc33d1-b8d5-48e0-970b-767de96a6527>. Luettu 23.2.2018.

Noro, Anja & Voutilainen, Päivi 2017b. Kanta-Hämeen maakuntaprofiili. Puheenvuoro 17.2. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. I&O Kärkihankkeen Kanta-Hämeen maakuntatilaisuus. Hämeenlinna.

Oksanen, Jukka 2014. Motivointi työvälteenä. PS-kustannus. Juva: Bookwell Oy.

Pajunen, Terhi & Laapio, Marja-Liisa 2015. Ihminen kelpaa sellaisena kuin on. Pilkeohjaajan käsikirja. Helsingin diakonissalaitos. Saatavana osoitteessa:

<https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/HDL_Pilke_ksikirja_web.pdf>. Luettu 9.1.2018.

Palsanen, Kati 2013. Yhteistutkiminen. Versio 2.0. Opas sosiaalityöhön. Socca työpapereita 2013:3. Luettavissa: <http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf>. Luettu 20.12.2017.

Pikkarainen, Aila 2016. Gerontologisen kuntoutuksen käsikirja osa II. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 221. Suomen yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Romakkaniemi, Marjo 2011. Masennus. Tutkimus kuntoutumisen kertomusten rakentamisesta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 4.0. Saatavana osoitteessa: <https://www.thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_4_0.pdf/1854a756-2662-4f47-80e3-a8b413340fce>. Luettu 4.1.2018.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Hyvinvointijohtaminen. Saatavana osoitteessa: <<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen>>. Luettu 2.2.2018.

Vaahtojärvi, Kristiina 2016. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry 131–151.

Valtiovarainministeriön julkaisuja 11a 2017. Tulevaisuuden kunta -asiantuntijaryhmän muistio sote- ja maakuntauudistuksen vaikutuksista kuntiin. Saatavana osoitteessa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79242/Raportin%20taittoversio_06022017_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 1.4.2018.

Vanhustyön keskusliitto. Ystäväpiiritoiminta. Saatavana osoitteessa: <http://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ystavapiiri_toiminta/>. Luettu 9.1.2018.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus. Bookwell Oy.

Ylä-Outinen, Tuulikki 2012. Ikäihmisten arki -Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.

Kysely Kanta-Hämeen päivätoiminnan vastaaville

Kysely Kanta-Hämeen päivätoiminnan vastaaville

Pyydämme vastaamaan tähän kyselyyn omin sanoin kuntanne päivätoiminnan tämänhetkisistä päivätoiminnan käytännöistä. Vastaaminen kestää noin 15 minuuttia. Vastauksesi on tärkeä Kanta-Hämeen päivätoiminnan yhteneviä käytänteitä kehitettäessä. Vastauksen lähettääksesi paina lopuksi lataa painiketta. Kiitos yhteistyöstä!

1. Mitä kautta asiakas ohjautuu päivätoimintaan?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- kotihoito
- omaiset
- sairaala
- fysioterapia
- muistineuvoja
- Muu: _____

2. Miten asiakas ohjautuu päivätoimintaan?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Ilmoittautumalla suoraan päivätoimintayksikköön
- Viranhaltijan läheteellä
- Palveluohjaajan päätöksellä
- Muu: _____

3. Arvioi yleisesti, kohtaako palvelu asiakkaat oikea-aikaisesti?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- liian myöhään, jolloin asiakkaalla osallistumisen haasteita
- oikea-aikaisesti
- liian aikaisin, jolloin asiakas hyötyisi enemmän muusta palvelusta

4. Minkälaista päivätoimintaa kunta tarjoaa?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- osapäivä
- kokopäivä
- tilapäinen omaishoito
- Muu: _____

Kysely Kanta-Hämeen päivätoiminnan vastaaville

5. Millaisia päivätoimintaryhmiä kunnassanne on?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- muistikuntoutujien ryhmiä
- liikuntapainotteisia ryhmiä
- miesten/naisten ryhmiä
- avh-ryhmiä
- mielenterveyskuntoutujien ryhmiä
- Muu: _____

6. Ohjataanko asiakas kunnassanne päivätoimintaan ennalta määrätyksi ajanjaksoksi tai/ja toistaiseksi voimassa olevaksi ajanjaksoksi?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ennalta määrätyksi ajanjaksoksi (esimerkiksi 12 viikkoa)
- toistaiseksi voimassa olevaksi ajanjaksoksi (esimerkiksi niin pitkäksi aikaa, kun asiakas itse haluaa)
- ennalta määrätyksi ajanjaksoksi sekä toistaiseksi voimassa olevaksi ajanjaksoksi

Minkä pituisia jaksot ovat?

7. Luettele kaikki mittarit ja menetelmät joiden avulla asiakkaiden toimintakykyä mitataan ja arvioidaan päivätoiminnassa.

8. Tekeekö päivätoiminta yhteistyössä kotihoidon kanssa päivätoiminta asiakkaiden (jotka ovat myös kotihoidon asiakkaita) hoito- ja palvelusuunnitelmat?

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
- ei

Kysely Kanta-Hämeen päivätoiminnan vastaaville

8. Miten se käytännössä tapahtuu?

9. Arvioidaanko päivätoiminnan asiakkaiden tavoitteiden toteutumista yhteistyössä kotihoidon kanssa (jotka ovat myös kotihoidon asiakkaita)?

Merkitse vain yksi soikio.

kyllä

ei

10. Miten se käytännössä tapahtuu?

10. Mihin asiakkaiden tarpeisiin päivätoiminnalla pyritään vastaamaan?

11. Mitkä tekijät päivätoiminnassa edistävät mahdollisuutta vastata asiakkaiden tarpeisiin?

12. Mitkä tekijät päivätoiminnassa estävät mahdollisuutta vastata asiakkaiden tarpeisiin?

Kysely Kanta-Hämeen päivätoiminnan vastaaville

13. Esittele lyhyesti kaksi toteamaanne hyvää päivätoiminnan käytännettä, jotka haluaisit jakaa muille (esimerkiksi tapa, jolla tavoitetaan päivätoiminnasta hyötyvät asiakkaat)

14. Kerro oma unelmasi tulevaisuuden päivätoiminnasta

15. Mitä kuntaa edustat?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Forssa
- Hattula
- Hausjärvi
- Hymppilä
- Hämeenlinna
- Janakkala
- Jokioinen
- Loppi
- Riihimäki
- Tammela
- Ypäjä
- Muu: _____

16. Voimmeko olla tarvittaessa yhteydessä sinuun lisäkysymyksiä varten?

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
- ei

Tiedote työpaja työskentelystä

Kohti yhtenäisiä ikääntyvien päivätoiminnan käytänteitä Kanta-Hämeessä -tutkimuksen tiedote työpajatyöskentelystä, joka koskee päivätoiminnan asiakkaita, -omaishoitajia sekä -työntekijöitä.

Hyvä päivätoiminnan asiakas/-asiakkaan omaishoitaja /-työntekijä. Kutsumme Teidät mukaan kehittämään kanssamme yhteneviä päivätoiminnan käytänteitä Kanta-Hämeessä. Tavoitteena on löytää vastauksia siihen, miten päivätoiminnalla voidaan ihan oikeasti tukea iäkkään kodin arkea.

Kehittämisessä tarvitsemme Teidän näkökulmaa mitkä ovat asiakaslähtöiset tarpeet, joihin ikääntyvien päivätoiminnan tulisi vastata Kanta-Hämeessä. Pyydämme Teitä osallistumaan työpajaan, jossa kartoitamme Teidän näkemyksiä ja kokemuksia todellisista tarpeista sekä keinoja joilla tarpeisiin vastataan.

Työpajat toteutetaan **osoite, päivämäärä klo aika**. Työpaja kestää noin 2-3 tuntia, johon sisältyy kahvitarjoilu. Lisäksi tarvittaessa järjestämme toisen työpajapäivän, jos työskentelymme jää kesken ensimmäisellä kerralla. Teidän ei tarvitse valmistautua työpajaan etukäteen. Työpajoista saatua aineistoa hyödynnetään geronomiopiskelijoiden opinnäytetyössä. Työpajoissa nousseista tarpeista laaditaan kirjallinen kooste Annukka Kuisminille, Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentille.

Osallistuminen on vapaaehtoista ja voitte keskeyttää sen syytä ilmoittamatta milloin tahansa ilman, että siitä koituu Teille mitään haittaa. Voitte myös peruttaa suostumuksen osallistumiseen, jolloin Teistä kerättyjä tietoja ei käytetä enää kehittämistarkoituksessa. Kaikki aineisto ja tulokset kerätään, tallennetaan ja käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla.

Tutkimusten tulokset esitetään siten, ettei yksittäinen osallistuja ole tunnistettavissa. Tutkimuksia koskevia tietoja ei luovuteta ulkopuoliselle taholle, eikä niitä käytetä muuhun kuin Kanta-Hämeen päivätoiminnan kehittämistyöhön. Kerätty aineisto hävitetään loppuraportin kirjoittamisen jälkeen toukokuussa 2018. Osallistumisenne on arvokasta, jotta voimme kehittää Kanta-Hämeen päivätoiminnan käytänteitä tarpeita vastaaviksi. Metropolia ammattikorkeakoulussa kehittämistyöstä vastaavat Virpi Paananen sekä Susanna Tuominen, jotka antavat mielellään lisätietoja opinnäytetyöstä.

Ystävällisin terveisin: Virpi Paananen ja Susanna Tuominen

susanna.tuominen2@metropolia.fi

Tutkimussuostumus

Kohti yhtenäisiä ikääntyvien päivätoiminnan käytänteitä Kanta-Hämeessä. Palvelumuotoilulla asiakkaiden, omaishoitajien ja työntekijöiden ääni kuuluviin -tutkimuksen osallistumiseen suostumus, joka tapahtuu työpajatyöskentelynä ryhmässä.

Olen saanut sekä suullista että kirjallista tietoa tutkimuksesta, jonka tarkoituksena on kehittää yhtenevää ikääntyvien päivätoiminnan toimintakäytäntöä Kanta-Hämeessä. Olen saanut riittävästi tietoa työpajassa toteutettavasta tiedon keruusta; jossa kartoitetaan, miten päivätoiminnalla voidaan ihan oikeasti tukea iäkkään kodin arkea sekä mitkä ovat asiakaslähtöiset tarpeet, joihin ikääntyvien päivätoiminnan tulisi vastata Kanta-Hämeessä.

Tiedän, että työpajoista saatua aineistoa hyödynnetään geronomiopiskelijoiden opinnäytetyössä ja että työpajoissa nousseista tarpeista laaditaan kirjallinen kooste Annukka Kuisminille, Kanta-Hämeen ikäihmisten ja omaishoidon muutosagentille.

Minulla on ollut mahdollisuus esittää kehittämistoimintaan liittyen tarkentavia kysymyksiä.

Ymmärrän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni, milloin tahansa syytä ilmoittamatta ilman, että siitä koituu minulle mitään haittaa. Voin myös peruttaa tämän suostumukseni, jolloin minusta kerättyjä tietoja ei käytetä enää kehittämistarkoituksessa.

Tietojani käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolakia ja hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille, eikä niitä käytetä muuhun kuin Kanta-Hämeen päivätoiminnan kehittämistyöhön. Tiedot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Tiedot esitetään opinnäytetyön tuloksissa siten, että niistä ei voi tunnistaa henkilöä.

Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni ja vapaaehtoisen osallistumiseni tähän kehittämishankkeeseen.

Osallistujan nimi: _____

Paikka: _____ Päiväys: ____/____

Osallistujan allekirjoitus:

Osallistujan nimenselvennös:

Suostumuksen vastaanottajan nimi: _____

Paikka: _____ Päiväys: ____/____

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus: _____

