

Anu Hirvikorpi

”On myös lupa olla yksin tai heittää keihästä metsässä!”

ASUKKAITTEN OSALLISUUDEN TUKEMINEN
PALVELUKESKUS ILOLANSALOSSA

Vanhustyön (ylempi AMK) -koulutusohjelma
2018



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

ASUKKAITTEN OSALLISUUDEN TUKEMINEN PALVELUKESKUS ILOLAN-SALOSSA

Hirvikorpi, Anu
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Vanhustyön (ylempi AMK) -koulutusohjelma
joulukuu 2018
Sivumäärä:77
Liitteitä:3

Asiasanat: Osallisuus, osallisuuden tukeminen, osallistavat toimintatavat, osallistavat työmenetelmät, ikääntyneet, vanhukset, vaikeavammaisuus, palvelukeskukset, palvelutalot, palveluasunnot

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisilla keinoilla asukkaiden osallisuutta voidaan tukea ja lisätä palvelutaloasumisessa. Tutkimustuloksena saatuja keinoja juurrutetaan palvelutalon toimintakulttuuriin, toimintatapoihin ja työmenetelmiin.

Kehittämistyö toteutettiin laadullisena arviointitutkimuksena. Aineiston keruu- ja kehittämismenetelmänä käytettiin Bikva-arviointimallia. Malli koostui ryhmähaastattelusta kolmelle asukasryhmälle, kahdelle hoitajaryhmälle sekä yhdelle esimiesryhmälle. Haastatteluihin osallistui yhteensä 24 henkilöä. Hoitajien haastattelun pohjana käytettiin asukashaastatteluiden yhteenvetoa ja esimiesten haastatteluissa hyödynnettiin sekä asukkaiden, - että hoitajien haastatteluiden materiaali.

Kehittämistyön tuloksena löytyi osallisuutta tukevia toimintatapoja ja keinoja, jotka on luokiteltu kymmenen keskeisimmän teeman alle. Nämä teemat ovat omanlaisen elämän ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen, yksilölliset ja joustavat palvelut, asukkaan omien voimavarojen huomioiminen, hoitajien vuorovaikutustaidot- ja osaaminen, henkilökunnan tuttuus, omaisten ja lähipiirin huomioiminen, yhteisöllisyyden tukeminen sekä asukkaan talouteen liittyvät asiat. Erityistä tukea osallisuuden syntymisessä tarvitsevat taloon muuttaneet uudet asukkaat.

Osallistavassa toimintatavassa toteutuu työyhteisön tapa toimia niin, että osallisuus näkyy koko asukkaana olemisen prosessissa. Asukas otetaan yksilöllisesti mukaan suunnittelemaan, valitsemaan ja kehittämään palveluitaan. Palvelutalossa tulee olla tarjolla yksilöllisiä, asukaslähtöisiä ja joustavia palveluita sekä merkityksellistä tekemistä ja asukkaalle pitää antaa riittävästi tietoa palveluista.

Osallisuuden tukemisen keinot sisältävät konkreettisesti toteutettavia työohjeita ja työmenetelmiä, kuten hoitotahdon laatiminen, uudenlaiset tiedottamiskäytännöt, uuden asukkaan perehdyttämismallin sekä asukkaiden omatoimisuuden huomioimisen asukaskäyntikohtaisissa työohjeissa.

SUPPORTING PARTICIPATION OF THE RESIDENTS IN ILOLANSALO SERVICE CENTER

Hirvikorpi, Anu

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Elderly Care

December 2018

Number of pages:77

Appendices:3

Key words: Involvement, participation, engagement, supporting participation, engagement procedures, participating working methods, old people, elderly, old age, senior, invalidity, service center, sheltered accommodation, contribution

The purpose of this thesis was to find out what kind of means the participation of residents can be supported and increased in sheltered accommodation. The results of the research will be implemented in service center's work culture, procedures and working methods.

Research was carried out as qualitative evaluation research. Bikva evaluation model was used as collecting and development method of material. The method consisted of group interviews for three resident groups, two nurse groups and one superior group. Altogether 24 persons participated in the interviews. The summary of resident interviews was used as base when interviewing nurses and the material of both resident and nurse interviews were utilised for superior interviews.

Procedures that support participation were found as result of the research. The procedures are categorised under ten main theme. These themes are recognition of resident's own life and self-determination, individual and adjustable services, recognition of resident's mental and physical resources, communication and professional skills of nurses, familiar personnel, recognition of family members and other close people, supporting individuality and things related to resident's financial status. Especial support with participation is needed among new residents that are just moved into the service center.

Work community's way of acting actualises in engagement procedure so that participation is visible during the whole customer process. The customer is individually taking along to plan, choose and develop his/hers services. Service center must offer individual, resident oriented and adjustable services as well as meaningful activity. Also resident must be informed adequately of available services.

The means of supporting participation include concrete executable work instructions and procedures such as writing living will, new execution policy, introduction program of new resident and recognition of residents' independent initiative in work instructions of resident specific visits.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TARKOITUS JA TAVOITTEET	7
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	8
1 KESKEISET KÄSITTEET	9
1.1 Osallisuus	9
1.2 Osallisuuden tukeminen	10
1.2.1 Kirjallisuuskatsaus osallisuuden tukemisen teorian pohjana	12
1.2.2 Osallistava toimintakulttuuri	15
1.2.3 Osallistavat toimintatavat ja työmenetelmät	17
2 AINEISTON KERUU- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT	21
2.1 Bikva- arviointimenetelmä	22
2.1.1 Asukkaiden ryhmähaastattelut	24
2.1.2 Työntekijöiden ryhmähaastattelut	26
2.1.3 Johdon ryhmähaastattelu	27
3 AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYSOINTI	28
4 TULOKSET	30
4.1 Asukkaiden kokemukset osallisuudesta	30
4.1.1 Itsemääräämisoikeus ja omanlainen elämä	30
4.1.2 Vuorovaikutus ja voimavarojen huomioiminen	32
4.1.3 Yksilölliset ja joustavat palvelut	34
4.1.4 Palautteiden anto ja monipuolinen tiedottaminen	36
4.1.5 Yhteisöllisyys ja vertaistuki	38
4.2 Asukasmielipiteestä palvelutalon osallistavaksi toimintatavaksi, asukashaastatteluitten tulosten yhteenveto	39
4.3 Hoitajien näkemyksiä asukkaiden osallisuudesta ja osallisuuden tukemisen keinoista	41
4.3.1 Kodin tuntu	42
4.3.2 Hoitotahdon merkitys ja omatoimisuuden tukeminen	43
4.3.3 Selkeät palveluitten sisällöt, aktiivinen ja hienovarainen markkinointi ...	45
4.3.4 Hoitajat tutuksi asukkaille ja omaisille	48
4.4 Osallisuutta tukevia käytännön keinoja: Hoitajien ryhmähaastatteluitten tulosten yhteenveto	50
4.5 Esimiesten kokemuksia ja näkemyksiä osallisuudesta	52

4.5.1	Palvelutaloon muuttaminen yksilöllinen prosessi, uudet asukkaat huomioitava.....	52
4.5.2	Omatoimisuuden huomioiminen vaikea yhtälö	55
4.5.3	Palveluitten kehittäminen asiakaspalautteitten pohjalta	57
4.5.4	Hoitajien vuorovaikutus, itseohjautuvuus ja näkyvyys.....	59
4.5.5	Yksilölliset viestintäkanavat	61
4.6	Jatkojalostusta osallisuuden tukemisen keinoihin; Esimiesten ryhmähaastattelun tulosten yhteenveto	62
5	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	66
5.1	Osallistavan toimintakulttuurin tila Palvelukeskus Iiolansalossa	66
5.2	Osallistavien toimintatapojen ja työmenetelmien toteutuminen Palvelukeskus Iiolansalossa	67
5.3	Tutkimuksen timantit	69
5.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	70
6	LOPUKSI.....	72
	LÄHTEET.....	74
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Osallisuus puhuttaa tämän päivän vanhustenhuollossa. Lait ja suositukset edellyttävät ikäihmisten mukaan ottamiseen palveluita suunniteltaessa (Suomen perustuslaissa 1999/731; Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812; Sosiaalihuoltolaki 2014/1301; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 2012/980; STM 2017; STM, 2013).

Millä keinoin voidaan tukea ikäihmisen ja vaikeavammaisen osallisuutta juuri palvelutalouksissa? Joitakin yleisiä osallisuuden tukemisen keinoja voidaan toki soveltaa palvelutalouksissa, mutta löytyykö vielä joitakin erityispiirteitä, joita tulisi ottaa huomioon vanhustyöntekijän arjessa? Millaisia toimintakulttuuriin, toimintatapoihin ja työmenetelmiin liittyviä osallisuuden tukemisen keinoja on sovellettavissa palvelutalouksissa? Tästä näkökulmasta aihetta on tutkittu melko vähän. Teoriapohjan tueksi toteutin integroidun kirjallisuuskatsauksen, jossa pyrin selvittämään, onko kyseistä aihetta jo tutkittu ja löytämään menetelmiä ja hyviä käytäntöjä asukkaiden osallisuuden tukemiseen ja lisäämiseen palvelutalouksissa. Kirjallisuuskatsauksen tuloksena löysin kolme tutkimusta, jotka käsittelevät kukin eri näkökulmista osallisuuden tukemista. Ikälain pilotointitutkimus käsittelee osallisuuden tukemisen keinoja lähinnä palvelutarpeen arviointiprosessissa (Moisio, Heikkinen, Honkakoski, Nurmio & Pakanen. 2013). Riekkisen (2015) on keskittynyt osallisuuteen sosiokulttuuriseen toimintaan osallistumisen mahdollisuuksien kautta. Vammaispalvelututkimuksessa (Juvonen 2012) keskitytään osallisuuteen juuri asumisen näkökulmasta.

Keskeisenä tavoitteena tutkimuksessa oli löytää käytännön keinoja osallisuuden lisäämiseen ja näkyväksi tekemiseen palvelutalouksissa. Tutkimuksen hyödyt ovat kiistatonta; asukasosallisuus lisää asiakastyytyväisyyttä, tekee työntekijöille työstä palkitsevampaa ja tuo laatua palveluprosesseihin sekä auttaa kehittämään palveluista yhä asiakaslähtöisempiä ja sitä kautta saattaa lisätä myös palveluitten myyntiä.

Lähdin hakemaan vastauksia tutkimuskysymyksiin arviointitutkimuksen keinoin ja valitsin aineistonkeruumenetelmäksi Bikva-arviointimenetelmän, joka osallistaa niin asukkaita, hoitajia, kuin esimiestasoakin pohtimaan osallisuutta. Bikva-menetelmässä haastatellaan ryhmähaastatteluna kutakin edellä mainittua ryhmää. Haastatteluaineisto on litteroitu ja luokiteltu kunkin haastatteluosion jälkeen. Konkreettisena tuloksena on koottu listaus osallisuutta tukevista toimintatavoista ja näihin liittyvistä käytännön keinoista.

2 TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyössä arvioin SALVA ry:n ylläpitämän Palvelukeskus Iloansalon palvelutalon ikääntyneiden ja vaikeavammaisten asukkaiden osallisuutta tukevia toimintatapoja ja keinoja asukkaan itsensä, palvelutalon hoitajien ja esimiesten näkökulmasta. Hyödynnän Bikva-arviointimenetelmää, jossa aineistonkeruu pohjautuu ryhmähaastatteluihin. Tavoitteena on saada tietoa palveluasumiseen liittyvistä osallisuutta lisäävistä toimintatavoista ja löytää keinoja tukea osallisuutta.

Keskeinen tutkimuskysymys on, millä keinoilla voidaan tukea ikääntyneiden ja vaikeavammaisten asukkaiden osallisuutta palvelutaloasumisessa?

Opinnäytetyön aihe on suunniteltu yhdessä työyhteisön kanssa. Tulevaisuudessa SALVA ry:n ja Palvelukeskus Iloansalon asiakaskunta on yhä moninaisempi. Toiveet ja tarpeet asumiselle ja palveluille ovat yhä yksilöllisemmät. Asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys ja osallisuuden huomioiminen ovat järjestösektorin kilpailuvaltteja yhä kovenevassa kilpailussa sote- uudistuksen kynnyksellä. Asukkaiden osallisuus kuuluu osaltaan kaikkiin SALVA ry:n arvoihin, joita ovat ihmisen kunnioittaminen, ammatillisuus, vastuullisuus ja tuloksellisuus. Palvelukeskuksen perustamisesta asti, on keskeisenä tavoitteena ollut se, että palveluasunnot ovat asukkaiden koteja – ei laitoshuoneita. Asukkaille ei kuulu automaattisesti palvelupaketteja, vaan he ostavat palveluita oman tarpeensa mukaan. SALVA ry haluaa kannustaa vaikuttamiseen yhteisössä, asukkaiden tiedonsaantiin ja vertaistoimintaan, jotka kaikki lisäävät osallisuutta.

Olen työskennellyt SALVA ry:n eli opinnäytetyön taustaorganisaation palveluksessa yli 15 vuotta. Eri työtehtävissä olen pitänyt tärkeänä, että sairauksien hoitamisen rinnalla hyvään elämänlaatuun kuuluu myös muita ulottuvuuksia. Yksi tärkeä ulottuvuus on asukkaan oman totutun elämäntavan ja omien voimavarojen monipuolinen tunnistaminen. Tämän opinnäytetyön kautta saan uusia työkaluja työhöni sekä työyhteisöni ja asukkaitten ääntä enemmän kuuluviin esimerkiksi moniammatillisissa työntekijätie-meissä.

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

SALVA ry (Salon vanhus- ja lähimmäispalveluyhdistys) on yksityinen, yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon yhdistys, joka tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ikäihmisille ja vaikeavammaisille. Yhdistys tarjoaa kansalaistoimintana myös toiminta-areenan vanhenemisesta ja vapaaehtoistoinnasta kiinnostuneille. Lisäksi SALVA ry ylläpitää omaa ravintolaa, kuntoutuskeskusta sekä puhdistuspalvelua. SALVA ry:n palveluksessa toimii n. 70 työntekijää. Lähihoitajat ovat suurin työntekijäryhmä.

SALVA ry:n ylläpitämään Palvelukeskus Ilolansaloon kuuluu saman katon alla 131 asuntoa käsittävä palvelutalo sekä tehostetun palveluasumisen kaksi palvelukotia, joissa on yhteensä 30 asukaspaikkaa. Palvelutalo tarjoaa myös lyhytaikaisasumista ja päivätoimintaa. Ilolansalon palveluasunnot on tarkoitettu vuokrattavaksi ensisijaisesti salolaisille vanhuksille sekä vaikeavammaisille henkilöille, jotka ovat palveluasumisen tarpeessa. Asukkaiden on oltava yli 60-vuotiaita tai muutoin palveluasumisen tarpeessa. Asukkaan on sitouduttava perus- ja turvapalveluun, joka perustuu asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestykseen. SALVA ry tarjoaa ympärivuorokautisia kotihoidon palveluita Ilolansalossa. Mikäli asukkaat ostavat palveluita muilta palveluntuottajilta, on tärkeää sopia työnjaosta ja kirjata se henkilökohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. (SALVA ry, 1.6.2017, 3.)

SALVA ry:n tavoitteena on laadukas toiminta, joka varmistetaan jatkuvalla kehittämisellä ja arvioinnilla. Toimintaympäristön muutoksia seurataan eri tavoin. Asiakastarpeita kuunnellaan ja palautteita kerätään toiminnan kehittämiseksi sähköisesti ja palautelomakkeella. Henkilökunta kirjaa palautelomakkeeseen myös suullisen palautteen. Asukkaiden edunvalvojana, äänitorvena toimii asukasneuvosto ja omaisista koostuva omaistoimikunta. (Juntti & Koskela 2017, 6,7.)

1 KESKEISET KÄSITTEET

1.1 Osallisuus

Osallinen ihminen pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, elinympäristöön ja yhteiskuntaan. Yksilön elämässä osallisuus koostuu voimaantumisesta, identiteetistä ja elämänhallintavalmiuksista. (Isola ym. 2017.) Osallisuus on yksilön tunne, ei ulkoapäin tuotettu rakenne. Osallisuutta voidaankin kuvata moninaiseksi tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuudeksi. Yleensä osallisuus ymmärretään tunteena, joka syntyy, kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta. Yhteisöissä osallisuus ilmenee jäsenten arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena, sekä mahdollisuutena sitoutua, vaikuttaa ja tulla kuulluksi omassa yhteisössä. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 9.; Isola ym. 2017, Talentia 2017, 16.)

Oleennaista osallisuudessa on omakohtainen sitoutuminen, omaehtoinen toiminta ja vaikuttaminen omaa elämää koskevien asioiden kulkuun sekä vastuun ottaminen seurauksista. Osallisuus ja osallisuuden kokemukset ovat aina kytköksissä henkilön ihmiskäsitykseen ja henkilökohtaiseen näkemykseen elämästä. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 9.; Isola ym. 2017.) Arjen toiminnassa osallisuuden voi tuntea omakohtaisena, voimaannuttavana ja valtaistumisen kokemuksena. Osallisuus ilmenee parhaiten silloin, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja joka tukee oman identiteetin rakentumista ja eheyttä. (Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio & Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 50. Talentia 2017, 16.)

Ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelevat elämänkulun ja -tilanteiden mukaisesti. Ikäihmisen kohdalla osallisuus tarkoittaa osallistumista itseään koskevien asioiden käsittelyyn, valintojen tekemistä, itsemääräämisoikeutta sekä palvelujen hyvää saatavuutta ja saavutettavuutta. (Moisio, Heikkinen, Honkakoski, Nurmio & Pakanen. 2013.17, 18.) Myös vammaispalveluissa osallisuus tarkoittaa sitä, että tukea tarvitseva ihminen on keskiössä ja osallisena oman elämänsä suunnittelussa. On tärkeää muistaa, että osallisuuden saavuttaminen edellyttää osallistumista, mutta osallistuminen ei välttämättä takaa osallisuutta. (Salminen 2013, 22.)

1.2 Osallisuuden tukeminen

Osallisuutta on tuettava eritoten silloin, kun henkilön toimintakyky on heikentynyt. Iäkkäillä on erilaisia palvelutarpeita, joihin vastaamiseen tarvitaan yksilöllisiä ratkaisuja sekä palvelujärjestelmää, jonka toimintakulttuuri on asiakaslähtöistä. (Moisio ym. 2013.)

Osallisuuden tukemiseen ohjaavat useat lait. Suomen perustuslaissa (1999/731), Laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301) sekä niin sanotussa ”vanhuspalvelulaissa” eli Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (2012/980) on mainittu osallisuudesta. Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:ssä säädetään oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n 2 momentti edellyttää, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä muihin hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviin toimenpiteisiin. (Sosiaalihuollon asiakaslaki 4§, 8§.)

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019 keskeisenä teemana on asiakkaiden osallisuuden ja valintojen tukemisen turvaaminen. Vielä voimakkaammin osallisuuden edistämistä painotettiin vuoden 2013 suosituksessa. Laatusuosituksen mukaisesti iäkkään henkilön näkökulmasta osallisuus

merkitsee osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun, oman asiansa käsittelyyn asiakkaana sekä palvelujen laadun arviointiin myös silloin, kun toimintakyky on heikentynyt. (STM 2017, 19; STM, 2013,17.)

Osallisuutta edistämällä vähennetään eriarvoisuutta. Yksilön osallisuus voi toteutua, jos ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, hän on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana ja hänellä on sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita. Osallisuudessa korostuu oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista sekä mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin. (Isola ym. 2017; Raivio & Karjalainen, 2013, Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio & Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 57.)

Itsemääräämisoikeus- käsitteen keskeisyyden asiakkaan osallisuudessa sisäistin Henna Nikumaan pitämällä seminaariluennolla SAMK:ssa 16.11.2017. Nikumaa painotti, että, kun itsemääräämisoikeus toteutuu, toteutuu myös osallisuus. Ja kun itsemääräämisoikeutta tuetaan, tuetaan myös osallisuutta. (Nikumaa 2017; Topo 2013, 287-289.) Osallisuuden tukeminen koostuu asiakastyössä palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä. Osallisuus ja itsemäärääminen kytkeytyvät toisiinsa mutta myös itsemääräämiseen kykenemättömällä on oltava mahdollisuus osallisuuteen inhimillisestä hyvästä. (Talentia 2017, 16.) Topo (2013) kuvaa Sosiaalilääketieteellisen aikakauslehden artikkelissaan itsemääräämisen jakaantumisesta vähintään viiteen eri ulottuvuuteen. Nämä ulottuvuudet ovat oikeus saada itseään koskevaa tietoa, oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, mahdollisuudet toteuttaa päätös, oikeus tuntea itsensä kyvykkääksi, ylläpitää ja käyttää kykyjään sekä oikeus yksityisyyteen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta. Vanhuspalvelulaissa säädettiin julkisille palvelujen tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön suunnitelmallinen omavalvonta vuoden 2015 alussa. Vastaava velvollisuus tuli kaikille yksityisille sosiaalipalveluille jo vuonna 2012. Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden

näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmassa edellytetään omana kohtanaan selvittämään, miten asiakkaan osallisuus ja asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mahdollistetaan. (Valviran www-sivut 2018., SALVA ry 2018.)

Osallisuutta voidaan tukea muun muassa tieto-, suunnittelu- ja toimintaosallisuuden keinoin. Tieto-osallisuudessa asiakaspalautejärjestelmät ja asiakkaan tilanteeseen sopivat vaikuttamis- ja kuulemisjärjestelmät ovat toimivia. On varmistettava, että asukkailla on helposti saatavilla tietoa esimerkiksi palvelutalon toiminnasta ja toiminnan tavoitteista. Suunnitteluosallisuudessa asukkaat kokevat, että heidän äänensä välittyy päätöksentekoon. Asukkaat voivat vaikuttaa palvelutalon toiminnan suunnitteluun joko yksin tai yhdessä muiden kanssa ja heillä on toiminnan valmisteluun liittyviä vaikuttamismahdollisuuksia. Toimintaosallisuudessa palvelutalon toiminnassa varmistetaan asukkaalle osallistumisen, osaamisen ja onnistumisen kokemuksia ja iloa. Tällöin asukas kokee, että hän voi osallistua käytännön toimintaan ja toiminta on asukkaan näkökulmasta mielekästä. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 51-53.)

1.2.1 Kirjallisuuskatsaus osallisuuden tukemisen teorian pohjana

Tekemässäni integroidussa kirjallisuuskatsauksessa keskeinen tutkimuskysymykseni oli: Millä keinoilla tukea ja lisätä ikääntyneitten tai vaikeavammaisten asukkaitten osallisuutta palvelutalossa? Valitsin käyttämäni asiasanat yleisen suomalaisen asiasanaston (YSA) mukaisesti. Päähakuihin käytin asiasanoina; Osallisuus (involvement, participation, engagement) JA Ikääntyneet vanhukset (old people, elderly, old age, senior) TAI vaikeavammaisuus (invalidity) JA Palvelukeskukset, palvelutalot, palveluasunnot (service center, sheltered accommodation) JA Tukeminen (contribution, assistance).

Halusin hakutuloksista mahdollisimman kattavat, joten päätin tehdä lisähakuja myös osallisuuden lähikäsitteiden itsemäärääminen ja asiakaslähtöisyys- kautta. Lisähaussa asiasanoina käytin itsemäärääminen JA ikääntyneet, vanhukset TAI

vaikeavammaisuus JA palvelukeskukset, palvelutalot, palveluasunnot. Toisessa lisähaussa vastaavasti asiakaslähtöisyys JA ikääntyneet, vanhuksien TAI vaikeavammaisuus JA palvelukeskukset, palvelutalot, palveluasunnot. Innokylässä käytin hakukoneen ehdottamaa ”osallisuuden edistäminen” – hakusana yhdistelmää. (Innokylän www-sivut 2018) Manuaalahaussa google.fi:stä tein tarkennetulla haulla haun sanayhdistelmällä; osallisuus, palveluasuminen, ikäihminen tai vanhus tai seniori.

Näiden hakujen otsikon sekä tiivistelmien perusteella valikoitui kolme tutkimusta arvioitavaksi metodologisella seulalla. (Taulukko 2.) Päämääränä oli arvioida artikkeleiden ja tutkimusten tieteellistä laatua, eli valikoida katsaukseen laadukkain mahdollinen materiaali. Käytin tutkimusten laadunarvioinnin perustana Critical Appraisal Skills Program (CASP) arviointikriteeristöä. (Nevala, Pehkonen, Koskela, Ruusu vuori & Anttila 2014, 1-2.)

Taulukko 2. Kirjallisuuskatsauksen tulos.

	Tekijä (t), julkaisu vuosi, Nimi	CASP pisteet /20
1	Moisio, P. Heikkinen, S. Honkakoski, A. Nurmio, K. Pakanen, M. 2013. Väli-Suomen Ikäkaste II Ikälain pilotointi –osahanke Hankeraportti 24.10.2013.	17/20
2	Riekkinen, M. 2015. Turun kaupunki Kaupunkitutkimusohjelma TUTKIMUSKATSAUKSIA 4a/2015. Vanhusten osallistaminen sosiaaliseen ja kulttuurielämään: kokemuksia palveluasumisesta	15/20
3	Juvonen M. 2012. Vammaispalvelujen valtakunnallinen kehittämisshanke Pohjois-Karjalan osahanke	14/20

Nämä tutkimukset käsittelevät kukin eri näkökulmista osallisuuden tukemista. Ikälain pilotointitutkimus käsittelee osallisuuden tukemisen keinoja lähinnä palveluntarpeen arviointiprosessissa (Moisio ym. 2013). Riekkisen (2015) on keskittynyt osallisuuteen sosiokulttuuriseen toimintaan osallistumisen mahdollisuuksien kautta. Vammaispalvelututkimuksessa (Juvonen 2012) keskitytään osallisuuteen juuri asumisen näkökulmasta.

Väli-Suomen Ikäkaste II Ikälain pilotointi –osahanke vuodelta 2013 on keskeinen tutkimus, jossa on otettu huomioon sekä asiakas- että työntekijän näkökulma

osallisuuden edistämässä ja tukemisessa. Keskeisenä tavoitteena Ikälain pilotointihankkeessa oli vahvistaa asiakkaan tosiasiallisia vaikutusmahdollisuuksia oman palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Hankkeen tarkoitus oli ottaa käyttöön asiakasta osallistavia työmenetelmiä ja lisätä asiakkaan kokemustiedon hyödyntämistä palveluprosessissa. Keskeinen tutkimustulos oli, että ammatillisen vuorovaikutuksen laatu on keskeinen tekijä iäkkään henkilön osallisuuden kokemisessa. (Moisio ym. 2013, 12.)

Löytämäni aineiston perusteella keinot osallisuuden tukemisessa palvelutaloasumisessa voidaan jakaa karkeasti kolmeen kategoriaan; osallistavaan toimintakulttuuriin, osallisuutta tukeviin toimintatapoihin sekä osallisuutta tukeviin työmenetelmiin.

taulukko 3. Osallisuuden tukemisen keinot kirjallisuuskatsauksen tutkimusten mukaan

Tutkimus → KEINO	Ikälain pilotointi (Moisio ym. 2013)	Osallis- taminen sosiaali- seen ja kulttuu- riellä- mään (Riekkii- nen 2015)	Vammais- palvelutut- kimus (Juvonen 2012)
TOIMINTAKULTTUURI			
aktiivinen kuuntelu	x	x	
mahdollisuus osallistua	x	x	
osallistava asenne työyhteisössä	x	x	
asuinyhteisön ilmapiiri ja soveltuvuus	x	x	x
TOIMINTATAPA			
yhdenmukaiset toimintatavat hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi	x		
omaiset mukaan asiakasprosessin eri vaiheisiin	x	x	
moniammatillinen yhteistyö	x		

voimavaroja kartoittava työote	x	x	
kokemustiedon hyödyntäminen, kokemusasi- antuntijuus			x
henkilökunnan lisääminen		x	x
henkilökohtaisen avun ja kuljetuspalveluitten lisääminen			x
koulutus henkilökunnalle	x		
TYÖMENETELMÄ			
asiakkaan itsearviointi	x	x	x
monipuolinen asiakaslähtöinen palveluntar- vearviointi	x		
luotettavat arviointivälineet	x		
osallistavat tavoitteet hoito- ja palvelusuunni- telmassa	x		
työparityöskentely/vastuuhoitajamalli	x		
asukasneuvosto	x		

1.2.2 Osallistava toimintakulttuuri

Toimintakulttuuri tarkoittaa yhteistä ajattelun ja käytäntöjen kokonaisuutta, elämäntapaa sekä maailman hahmottamisen tapaa, joka on kullekin yhteisölle tietynä ajankohdana ominainen (Alasuutari, 1999). Toimintakulttuuri ilmenee yhteisön henkisinä, aineellisina ja sosiaalisina käytäntöinä. Toimintakulttuuriin sisältyvät muun muassa yhteisön arvot, uskomukset, käsitykset, odotukset, normit, säännöt, roolit ja menettelytavat, jotka usein ovat epävirallisia. Toimintakulttuuri on dynaaminen ja se voi muuttua ja siihen voidaan vaikuttaa (Knuutila, 1994.)

Toimintakulttuuriin sisältyy työyhteisön arvomaailma, asenteet, osallistava ja voimavara-
lähtöinen ajattelu. Työyhteisössä tulee pitää yllä jatkuvaa keskustelua osallisuudesta ja hankkia tarvittaessa koulutusta tähän. Asumisyhteisön ilmapiirin merkitys on keskeinen ja asukkaan kuulumista yhteisöön on tuettava. Asumis- ja hoivayhteisöjen ilmapiirin merkitys asiakkaiden hyvän olon kokemuksiin tulee tiedostaa.

Osallistavassa toimintakulttuurissa korostuu ammattilaisen ja asiakkaan välinen tasa-arvoinen dialogi. (Moisio ym. 2013. 12-18, Riekkinen, M. 2015.)

Ammatillisen vuorovaikutuksen laatu on keskeinen tekijä iäkkään henkilön osallisuuden kokemisessa. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen merkitsee sekä fyysisen että sosiaalisen elinympäristön huomioimista. Ikääntyvä nähdään aktiivisena oman mielipiteen omaavana yksilönä, jolla on oikeuksia, näkemyksiä ja velvollisuuksia. Ensisijaista on etsiä asiakkaan voimavaroja ja pohtia niiden perusteella, millaisia tarpeita hänellä on. Kun ammattilaisille painotetaan osallisuuden merkitystä, saadaan lisää osallistavia työtapoja ja asiakkaan ääni kuuluville. Asiakkaan voimavaroja kartoittavalla työotteella voidaan tukea kotona asumista ja ennakoida paremmin tulevia palvelutarpeita sekä henkilön omaa näkemystä palvelujen käytöstä. (Moisio ym. 2013. 12-18, Riekkinen, M. 2015.)

Jotta osallisuus toteutuu, on asumispalveluissakin huolehdittava, että iäkäs henkilö kokee elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Hänelle on tarjottava mahdollisuus osallistua sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä toimintaan, joka on mielekästä ja edistää sekä ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Osallistava palvelukulttuuri edellyttää osallisuutta rajoittavien ajattelu- ja toimintamallien tiedostamista ja muuttamista. Osallisuus riippuu myös ammattilaisten eettisestä hereillä olosta. Asuinyhteisön ilmapiirin sekä suhtautumisen iäkkäisiin henkilöihin on oltava arvostavaa ja kunnioittavaa. Asuinyhteisön pitää olla myös soveltuva asukkaalle ja asuntojen suunnittelussa otettava erilaiset liikunta ja muut rajoitteet huomioon. (Moisio ym. 2013. 17, 18, Riekkinen, M. 2015, Juvonen, M. 2012.)

Osallistavaa toimintakulttuuria edistettäessä johdon ja esimiesten rooli on olennainen: Johto tukee, luo resurssit, vastuuttaa ja toimii esimerkkinä avoimen kulttuurin luomisessa. Asiakkailta tulleet kehittämissuhteet on otettava käsittelyyn ja asiakkaiden osallistumisen saavutukset tehdä näkyviksi. Henkilöstön on oltava mukana valmisteluissa ja kehittämisessä, ja heitä on koulutettava yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. (Sihvo, S.y.m.2018, 36, Riekkinen, M. 2015, 6.)

1.2.3 Osallistavat toimintatavat ja työmenetelmät

Toimintatapa on tapa toimia. Asiakkaiden odotuksiin ja vaatimuksiin vastaaminen vaatii töiden järkevää suunnittelua, vastuuttamista ja aikataulutusta. Yhteisten sääntöjen noudattaminen tukee tavoitteellista toimintaa ja työssä viihtyvyyttä. Toimintatapojen lähtökohtana on yhdistyksen ja kunkin työntekijän perustehtävä eli, mitä palveluita tuotetaan, kenelle niitä tuotamme ja millainen merkitys on jokaisen tekemällä työllä. Selkeät toimintatavat on yhdessä suunniteltu, kirjalliset toimintaohjeet on yhdessä kuvattu, vastuudet ja valtuudet on jaettu sekä tarvittaessa aikataulutettu. Toimintatapojen toteutumista seurataan säännöllisesti muun muassa toimintaohjeita kertaamalla ja päivittämällä. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sopivat hyvin seurannan tueksi. (Järvinen 2014.)

Toimintatavoissa osallisuus näkyy koko asiakkaana olemisen prosessissa. Osallistavassa toimintatavassa asiakkaan pitää saada tehdä itsearviota omista voimavaroistaan ja elämästään. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan, valitsemaan, toteuttamaan ja kehittämään palveluitaan. Asiakasta tulee aktiivisesti kuunnella prosessin kaikissa vaiheissa. Näin syntyy luottamus asiakkaan ja ammattilaisen välille. Ammattilaisen ja asiakkaan välinen tasa-arvoinen dialogi korostuu joka vaiheessa. Asiakkaalle pitää antaa riittävästi tietoa palveluista. Palvelutalossa tulee olla tarjolla merkityksellistä tekemistä ja asiakkaalla tulee olla halutessaan mahdollisuus osallistua ja päättää, mihin hän haluaa osallistua. (Moisio ym. 2013, Riekkinen, 2015., Jolanki ym. 2017, 119.)

Yhteisöllinen toiminta edistää ikääntyneiden hyvinvointia ja osallisuutta yhteisössä. Yhteisöllinen toiminta lisää sosiaalisia kontakteja ja helpottaa vastavuoroista auttamista. Käytännössä lisääntynyt sosiaalinen aktiivisuus edesauttaa ylläpitämään fyysistä terveyttä, mikä puolestaan mahdollistaa osallistumisen ja vuorovaikutuksen ja näin ollen synnyttää 'hyvän kehän'. Lisäksi yhteisöllisyys vähentää yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta. Käytännössä lisääntynyt sosiaalinen aktiivisuus voi edesauttaa fyysistä terveyttä, Esteettömät ja turvalliset asuinympäristöt edistävät yhteisöllisyyttä. (Jolanki ym. 2017, 112.)

Asiakkaan osallisuuden tukeminen edellyttää, että työntekijä tiedostaa ne ajattelu- ja toimintamallit, jotka rajoittavat osallisuutta. Ajattelumalleja tulisi muuttaa asiakkaan toimijuutta ja osallistumista vahvistaviksi. Kun asiakas kokee neuvonta- ja ohjaustilanteissa osallisuutta, hän myös aktivoituu pohtimaan omaa selviytymistään. Iäkkään yksilölliset voimavarat sekä tuen tarve tunnustetaan parhaiten silloin, kun palvelutarvetta selvitetään osallistavalla ja voimavara- ja lähtöisellä työotteella. On hyvä kirjata käytössä oleviin työlomakkeisiin mm. palvelutarpeen arviointilomake ja hoito- ja palvelusuunnitelma, ne toimintatavat, joilla asiakkaan osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet otetaan huomioon ja varmistetaan palvelujen suunnittelussa. (Moisio ym. 2013.)

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laatiminen yhdessä asiakkaiden tai potilaiden ja heidän läheistensä kanssa on viimeisen vuosikymmen aikana kehitetty tapa tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista. Ne jäävät kuitenkin valitettavan usein laatimatta tai toteutumatta eikä käytännössä ole vaihtoehtoja, joista valita. Sama koskee hoitotahtoja, joita laaditaan vähän ja joiden velvoittavuus on juridisesti epäselvää. Nämä yritykset vahvistaa itsemääräämisoikeutta osoittavat poliittista hyvää tahtoa, mutta myös sen, että kyse on nimenomaan toimintatavoista ja käytännöistä, puhutaanpa sitten kilpailutuksen toteuttamisesta tai yksittäisen kansalaisen saamista palveluista. Näihin eri tasoisiin sisällöllisiin kysymyksiin on vaikea puuttua lainsäädännön keinoin. (Topo 2013, 287-289.)

Työntekijöiden yhtenäiset ja läpinäkyvät menettelytavat ovat tärkeitä, jotta osallisuuden vahvistaminen onnistuu. Jotta osallisuus toteutuu, on palveluita toteutettaessa huolehdittava, että iäkäs henkilö kokee elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Hänelle on tarjottava mahdollisuus osallistua sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä toimintaan, joka on mielekästä ja edistää sekä ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. (Moisio ym. 2013.)

Vammaispalvelujen valtakunnallinen kehittämishanke selvityksen perusteella vaikeavammaisten osallistumisen mahdollisuuksia, itsenäisyyttä ja elämänlaatua voitaisiin parantaa lisäämällä henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluja ja henkilökuntaa palvelutaloissa. (Juvonen, M. 2012, 22.) Riekkisen tutkimuksessa tehtiin myös huomio,

että mitä pienempi yksikkö oli, sitä onnistuneempia olivat sen osallistavat toimintatavat. (Riekkinen, M. 2015, 7.)

Monet käytännön osallisuutta tukevat työmenetelmät liittyvät kirjaamiseen. Asukasosallisuutta tavoiteltaessa asukastietoihin tulee kirjata myös asiakkaan toiveet ja motivaatio, jotta ne ovat selkeästi nähtävissä. Kirjausten pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Tietojen yhdenmukainen kirjaamistapa auttaa olennaisen tiedon löytymistä, helpottaa yhteistyötä ja on asiakasta koskevan päätöksenteon onnistumisen edellytys. Asiakkaalle annetaan oma kappale suunnitelmasta, jotta hän tai hänen omaisensa voivat arvioida palveluiden toteutumista. (Moisio ym. 2013, 32)

Tutkimustulosten mukaan ei ole kannattavaa tehdä liian kattavaa palvelutarvekartoitusta, jos kevytkin on riittävä. Pitää olla käytössä myös erilaisia arvioinnin versioita. Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä monipuolisesti. Muun muassa osallistumismahdollisuudet, taide- ja kulttuuriharrastukset sekä sosiaaliset verkostot on hyvä selvittää kattavasti. Asiakkaan elämänselän historiaan ja merkityksellisiksi kokemuksiin asioihin sekä toimintakyvyn vahvuuksiin kiinnitetään huomiota palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaan toiveita ja hänelle mieluisia asioita selvitetään, ja niitä kunnioitetaan arjen valinnoissa. Tätä tuetaan yhteisistä periaatteista käytyjen keskustelujen avulla. (Moisio ym. 2013, 14, 26.)

Sosiaalihuoltolaissa on asetettu muodollisia vaatimuksia hoito- ja palvelusuunnitelman sisällölle. Asiakkaan osallisuutta korostetaan edellyttämällä myös asiakkaan omaa arviota tuen tarpeesta ja tarvittavista palveluista sekä yhdessä ammattihenkilön kanssa asetettuja tavoitteita. Säännöksen mukaan suunnitelmaan on kirjattava asiakkaan arvio ja ammatillinen arvio tuen tarpeesta; asiakkaan arvio ja ammatillinen arvio tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä; omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta; tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan; asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista; asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään; arvion asiakkuuden kestosta; tiedot eri alojen yhteistyötahoista,

jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken; sekä suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. (Sosiaalihoitolaki 1301/2014, 39§.)

Luotettavat arviointivälineet vahvistavat asiakkaiden keskinäistä yhdenvertaisuutta palvelutarpeen selvittämisessä, esimerkiksi RAI (kansainvälinen laadun ja kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä) ja GAS (Goal Attainment Scaling, kuntoutuksen tavoitteen laatimisen ja arvioinnin mittari) ovat hyviä mittareita. TOIMIA-verkoston suosituksissa todetaan palvelutarpeen arvioinnin olevan ”vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa asiakkaan elämäntilanne, toimijuus ja tarpeet ovat keskiössä ja mittarit apuvälineitä”. Ongelmana nähdään, että toimintakyvyn arvioinnista ja toimintakyvymittareista saatua tietoa ei yhdistetä riittävästi asiakkaan kokonaistilanteen arvioon, vaan se nähdään erilliseksi tehtäväksi. Moniammatillinen yhteistyö auttaa tiedon siirtymisessä työntekijältä toiselle sekä laajentaa henkilöstön ammatillista osaamista. Työparityöskentely koettiin myös hyödylliseksi. (Moisio ym. 2013, 25-27.)

Työntekijän tavoitteellisen työtöteen syventämisessä asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa voi hyödyntää esimerkiksi GAS menetelmää, joka on asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. GAS- menetelmän mukaan asiakas on voimavarojensa puitteissa aktiivinen toimija oman toimintakykynsä edistämässä ja ylläpitämässä. Työntekijöiden sitoutuminen hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden toteuttamiseen yhdenmukaisilla toimintatavoilla on tärkeää. Osallistavan ja voimavaralähtöisen ajattelu- ja toimintatavan vaaliminen luo pohjan työn tekemiseen. Omaisten saamista mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä iäkkään henkilön kanssa, sekä heidän osallistumisestaan yhteisön arkeen tulisi kehittää. Luottamuksen rakentuminen ammattihenkilöiden ja asiakkaan välille muodostuu aktiivisen kuuntelun kautta. (Moisio ym. 2013, 15.)

Keskustelu asiakkaan omaisen tai läheisen henkilön kanssa antaa lisää tietoa. Keskustelun avulla selvitetään, millaista apua asiakkaan on mahdollista saada omaisilta tai läheisiltä. Toimintakyvyn arviointiin käytettävät arviointivälineet antavat oman informaationsa, josta tulee keskustella asiakkaan kanssa niin, että hän saa mahdollisuuden peilata saatua tietoa omaan arkeensa. (Moisio ym. 2013, 31.)

Vanhusneuvoston tai palveluasumisesta puhuttaessa asukasneuvoston, merkitys on keskeinen asukkaitten ja ikäihmisten mielipiteitten kuuluvaksi saamisessa. Usein tilanteessa, jossa asiakas tuottaa tietoa, myös asiakkaan osallisuus ja voimaantuminen ovat vahvoja. Tämä voi olla esimerkiksi asiakkaan tuottamaa kokemusperäistä tietoa, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi asukasneuvostossa. (Moisio ym. 2013, 24.)

2 AINEISTON KERUU- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

Opinnäytetyöni on arviointitutkimus, joka sijoittuu metodologisena lähestymistapana tutkimuksen ja kehittämisen välimaastoon. Lainsäädäntö ja laatusuositukset määrittelevät sosiaali- ja terveysalalla toiminnan tarkoituksen ja tavoitteet entistä selkeämmin. Ne antavat enemmän vapauksia toimintatapoihin toteuttaa tavoitteita käytännössä. Lainsäädäntö kuitenkin edellyttää toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumisen säännöllistä seuranta ja arviointia. (Robson 2001, 5.) Arvioinnilla on myös moraalinen ulottuvuus. Terveys- ja sosiaalialalla eettinen säännöstö edellyttää sitoutumista oman työn ja osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Tämä onnistuu vain käytäntöjen ja toiminnan laadun kriittisen seuraamisen ja arvioinnin kautta. Arvioinnin tärkeimmät tulokset näkyvät ihmisten elämäntilanteiden ja toimintakyvyn muutoksina. Toisaalta voidaan miettiä, että arviointiin liittyy myös taloudellista hyötyä, usein toiminnan tehostumisen myötä. Arviointi tuo asiakkaalle mahdollisuuden vaikuttaa toiminnan kehitykseen ja ammattilaiselle välineitä ammatilliseen kehittämiseen. Robsonin määrittelyn mukaan arviointi on jonkin asian arvon tai ansion määrittelyä. Asiat arvioinnin keskipisteessä voivat olla hyvin erilaisia. Opinnäytetyössäni toteuttamani arviointi täyttää Robsonin määrittelemän käytännön arvioinnin kriteerit; arviointi toteutetaan paikallisesti, se koskettaa yksittäistä arvioijaa, toteutus kestää kuukaudesta puoleen vuoteen, arviointi toteutetaan rajallisilla resursseilla ja tapahtuu yksittäisessä paikassa. Voidaan todeta, että kyseessä on myös sisäinen arviointi, koska arvioijalla on tässä tapauksessa rooli työyhteisössä, jossa arviointi toteutetaan. (Robson 2001, 5-6,18.)

2.1 Bikva- arviointimenetelmä

Toteutin tutkimukseni aineistonkeruun Bikva-arviointimenetelmää hyödyntäen, jota kuvaillaan ennen kaikkea osallistavana arviointimenetelmänä. Bikva tulee tanskan kielien sanoista ”Brugerinddragelse I KVA litetsvurdering”, jotka suomeksi käännettynä tarkoittavat ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana.” Bikva- mallin perusajatus on, että asiakkaalla on sellaista kokemustietoa, jota tarvitaan kehitettäessä palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Asiakas on arvokas tiedonantaja ja kumppani kehittämisessä. Asiakkaat arvioivat tutkittavaa asiaa omien kokemustensa perusteella. (Koivisto 2007, 17; Krongstrup 2004, 7.) Bikva – mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja työntekijöitten toiminnan välille. Bikvaa sovellettaessa ei etukäteen määritellä tarkempia kehittämistavoitteita. Kehittämistavoitteina ovat yleisesti oppiminen, kehitys ja muutos. SALVA ry:ssä on tehty jo vuosia asiakastyytyväisyyskyselyjä ja Bikva-malli täydentää kirjallisuudenkin perusteella perinteisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä hyvin. (Koivisto 2007, 19; Krongstrup 2004, 7.)

Bikva-mallissa tiedonkeruu on kvalitatiivista. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena on haastaa ”itsestänselvyydet organisaation ylemmillä tasoilla ja myös kenttätöntyöntekijöiden ”itsestään selvät toimintatavat”. (Krongstrup 2004, 10.) Bikva – arviointimalli perustuu olettamukseen, että asiakkaalla on sellaista kokemustietoa, jota tarvitaan kehitettäessä palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Asiakas on arvokas tiedonantaja ja kumppani kehittämisessä. Asiakkaat arvioivat osallisuutta omien kokemustensa perusteella ja määrittävät siten arvioinnin kriteerit. (Koivisto 2007, 17; Krongstrup 2004, 7.)

Bikva- malli sisältää pääpiirteissään neljä vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa tehdään ryhmähaastattelu asukkaille, jossa haastattelija pyytää avoimella kysymyksellä asukkaita kertomaan ja perustelemaan osallisuuden tukemiseen sekä osallisuuden kokemiin liittyviä kommentteja. Haastattelun aluksi esitetään avoin kysymys, joka ei johdata asukasta etukäteen mihinkään tiettyyn suuntaan. Esimerkiksi: Saatko itse päättää miten osallistut palvelutalon toimintaan? Saatko toteuttaa omanlaistasi elämää Palvelukeskus Iolansalossa? Mitä henkilökunta voi tehdä, jotta voit elää omanlaistasi

elämää palvelutalossa? Ryhmähaastattelun tuloksena saadaan tietoa asiakkaiden kokemuksista. (Koivisto 2007,17; Krongstrup 2004, 15.)

Toisessa vaiheessa asiakkaitten palaute esitellään työntekijöille. Tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa, mihin asukkaitten arviot perustuvat. Ensisijainen tavoite on, että palaute saattelee työntekijät pohtimaan omaa toimintaansa. Kolmannessa vaiheessa asukkaitten ja työntekijöitten ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään työyhteisön johdolle. Ryhmähaastattelussa pohditaan asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen perusteita ja syitä. Neljännessä vaiheessa asukkaitten ja työntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille, jotka vuorostaan pohtivat palautteen perusteita ja syitä.

Bikva- käyttöönotoissa ei ole tarpeellista, että orjallisesti yritetään noudattaa Bikva-opasta, vaan Bikvaa voi tehdä monella tapaa ja luovasti riippuen organisaatiosta ja teema-alueesta. Joitain vaiheita voi jättää pois ja kaikkia haastattelukierroksia ei ole aina tarpeellista pyörittää. Kuviossa yksi on kuvattu tutkimuksessani käytetyt vaiheet. (Kuvio 1.) Haastattelutilaisuuksissa voi soveltaa erilaisia työmenetelmiä. (Koivisto 2007, 49.) Neljäs vaihe jäi tutkimuksestani pois, johtuen siitä, että kolmannessa vaiheessa mukana ollut esimiestaso edusti samalla yhdistyksen päättävää elintä. Mukana oli myös yksi yhdistyksen hallituksen jäsen. (Koivisto 2007,17; Krongstrup 2004, 15.) Bikva- mallia on alun perin hyödynnetty lähinnä julkisella sektorilla. Toisaalta ajatellen, että malli saattaa toimia jopa paremmin yksityisellä sektorilla, jolla byrokratia on pientä ja organisaatio joustava ja ketterä. Toimenpiteitä ja päätöksiä voidaan tehdä nopeastikin.



Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet

Ryhmähaastattelun käyttämistä aineistonkeruumenetelmänä pidetään perusteltuna. Ryhmähaastattelun etuna näyttää yksilöhaastatteluihin verrattuna olevan, että painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa vaan niissä luotetaan enemmän nimettömyyteen, että ryhmän haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen, mitä odottavat haastattelijan haluavan kuulla ja että ryhmässä tehtävä yhteistyö innostaa vivahteikkaampaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa. (Krongstrup 2004, 11.) Ryhmähaastattelussa saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta. Ryhmähaastattelu on myös kustannustehokasta ajankäytön näkökulmasta. Haittana voi olla se, että kaikki kutsutut haastateltavat eivät tule paikalle, erityisesti vanhusten kohdalla on tämä ongelma toistunut. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 147.)

Bikva- mallissa arvioija voi osallistua muutosprosessiin enemmän tai vähemmän aktiivisesti. Hän voi antaa suosituksia tai edistää muutokseen johtavaa kehittämisprosessia. (Krongstrup 2004, 13.) Tavoitteena on toteuttaa arvovapaa prosessi, jossa arvioija ei tuo omia arvolatauksiaan mukaan keskusteluihin. Prosessin lähtökohtana on se puhe, jota osalliset tuottavat ja merkitykset ja tulkinnat, joita he sille antavat. (Högnabba 2008, 12.)

2.1.1 Asukkaiden ryhmähaastattelut

Rajasin tutkimuksen koskemaan vain palvelutalon asukkaita ja hoitohenkilökuntaa. Tutkimuksen ulkopuolelle jäi näin ollen palvelukotien, lyhytaikaisasumisen sekä päivätoiminnan asiakkaat. Omassa tai vuokra-asunnossa asuvista Palvelukeskus Iilolansalon asukkaista muodostettiin kolme haastatteluryhmää.

Koska asukkaita on enemmän kuin arviointiin saattoi osallistua, osallistujat piti valikoida. Käytännössä ei ole tärkeintä, miten asiakkaat valitaan. Sen sijaan on syytä pohdita, mitä vaikutuksia valinnalla on tuloksiin. Oletetaanko valinnan olevan mahdollisimman edustava kaikkien asukkaiden kannalta? Onko jotain asiakastyyppejä jäänyt tutkimuksen ulkopuolelle? (Krongstrup 2004, 18.) Alkuun pidin tärkeänä, että haastatteluihin saataisiin aktivoitua monenlaisia asukkaita, joskin relationaalisen näkökulman mukaan asiakkaat eivät ole ryhmä minkäänlaisia ja he saattavat ryhmäsuhteiden

vaikutuksesta käyttäytyä yllättävilläkin tavoilla esim. aiemmasta ujosta tulee puhelias (Koivisto 2007, 47). Koska ryhmän suositusosallistujamäärä on Bikva-mallin mukaisesti 4-6 henkilöä tulee haastatteluihin osallistumaan yhteensä 12-18 asukasta.

Haastatteluryhmät muodostettiin arpomalla. Kaikki Palvelukeskus Iolansalon palvelutalon asukkaiden nimet eli arvontahetkellä yhteensä 142 nimeä kirjoitettiin paperilapuille, huolimatta siitä, oliko heidät merkitty läsnäoleviksi asukastietojärjestelmässä. Kulhosta arvottiin 2.6.2018 satunnaisessa järjestyksessä 18 nimeä. Varmistin vielä kotihoiton palveluohjaajalta, että kaikki arvotut ovat paikalla ja, että heidän toimintakykynsä esimerkiksi muistin osalta riittävät haastatteluihin osallistumiseen. Palveluohjaaja kertoi yhden arpomani henkilön poistuneen talosta ja yhden tekevän muuttoa tehostetumpaan asumiseen lähiaikoina. Kahden henkilön MMSE pisteitten pohjalta arvoimme heidänkin tilalle uudet osallistujat, eli vaihtoon meni neljä nimeä.

Valikoituneille toimitettiin kutsut (liite 1.) haastatteluihin ja täytettävät suostumuslomakkeet tutkimukseen osallistumiseen (liite 2.) henkilökohtaisesti 7.6.2018. Kutsukirjeessä kiinnitin huomiota perusteluihin asiakkaiden äänen kuulumisen tärkeydestä. Asukkaalla on mahdollisuus kieltäytyä haastatteluun osallistumisesta. (Koivisto 2007,22-44). Laki potilaan asemasta sisältää sääntelyä muun muassa tutkimussuunnitelmasta ja potilasasiakirjojen luovuttamisesta tutkimustarkoituksiin, henkilötietolaki taas sääntelyä mm. henkilötietojen käsittelyn edellytyksistä tutkimustarkoituksessa. (Suomen Akatemian www-sivut 2018.) Vaikka henkilötietoja ei Bikva-mallissa kerätä, oli suostumuksen pyytäminen kuitenkin mielestäni eettisesti perusteltua.

Vastauspyyntöä pyydettiin 15.6.2018 mennessä, jotta mahdollisten peruutusten tilalle voitiin arpoa uusi osanottaja. Lopulta aivan viime hetken peruutuksista johtuen kolmeen asukashaastatteluryhmään osallistui yhteensä 12 asukasta. Näiden tilalle en pystynyt enää arpomaan uutta asukasta, koska peruutukset tulivat haastattelupäivänä tai asukas ei vain ilmestynyt haastatteluun.

Asukkaiden haastattelussa on kyseessä puolistrukturoitu haastattelu, jossa haastattelija on työstänyt etukäteen valitsemansa pääkohdat. Jos haastateltava alkaa vastauksessaan käsitellä jotain uutta asiaa, voi haastattelija jatkaa aiheesta teemalistalla eli haastatteluohteissa olevilla kysymyksillä. (Robson 2001, 137-138.) Asukkaiden

ryhmähaastattelussa haastattelun aluksi esitetään avoin kysymys, joka ei johdata asukasta etukäteen mihinkään tiettyyn suuntaan. (Koivisto 2007,17; Krongstrup 2004, 15.) Haastatteluaineisto koostuu siitä, mitä ihmiset ovat sanoneet. Haastattelut tulee nauhoittaa, jotta arvioija saa sanatarkkoja ja suoria lainauksia. (Robson 2001, 143-146.)

Koivistoa mukaellen, asukkaitten haastattelutilanteen runko muodostui selkeäksi. Tilanteen rentouttamiseksi aloitin tilaisuuden kahvilla. Haastattelun alkuun esittelin itseni ja kerroin opinnäytetyöstäni, roolistani, menetelmästä sekä teemalistan kysymykset. Tavoitteena haastatteluhetkessä oli rentous, luottamuksellisuus ja avoimuus. Kaikki haastateltavat istuivat saman pöydän äärellä. Alkuun varmistin, että haastattelun nauhoittamiseen on kaikilta osallistujilta pyydetty suostumus. (Koivisto 2007,22-44.)

Heti ensimmäisen asukashaastatteluryhmän jälkeen totesin, että alkuun suunnittelemani videointi ja avustavan kirjaajan käyttö on turhaa, koska nauhuri antoi riittävän laadukkaan tuotoksen ja asukkaitten puheesta sai hyvin selvän. Päädyin olla myös pitämättä testihaastatteluryhmää. Jokainen haastatteluryhmä on joka tapauksessa erilainen ja kaikkiin tilanteisiin ei pysty etukäteen varautumaan. Krongstrupkin toteaa: Haastattelujen palaute riippuu palautteen antajista, kuten on tarkoituskin. Tavoitteena on selvittää, miten arviointiin osallistuvat sidosryhmät kokevat arkensa henkilökohtaisella tasolla. (Krongstrup 2004, 10.)

2.1.2 Työntekijöitten ryhmähaastattelut

Asiakkaan näkökulmasta laatu yksinkertaisesti syntyy kenttätyöntekijöitten ja asiakkaitten välisistä kohtaamisista. (Krongstrup 2004, 9). Kohderyhmänä työyhteisön puolelta oli asiakastyössä oleva kotihoidon hoitohenkilöstö eli palvelutalon hoitoyksikön tiimit. Työntekijöistä muodostettiin kaksi neljän henkilön haastatteluryhmää, jotka haastateltiin eri päivinä. Haastatteluajankohta sovittiin etukäteen työtehtäväksi kunkin työntekijän päivän työlistaan, joten haastatteluun osallistumisen kynnyksessä tehtiin mahdollisimman matalaksi. Haastattelun kestoksi rajattiin yksi tunti ja haastattelut äänitettiin nauhurilla. Haastatteluihin osallistui yhteensä seitsemän työntekijää. Kaikki olivat

joko vakituisia työntekijöitä tai pitkäaikaisia määräaikaissä työsuhteessa olevia. Kaikki toimivat hoitajanimikkeellä. Lisäksi osallistujista kolme toimi tiiminvetäjänä ja yksi muistihoitajana. Työntekijöiltä pyydettiin suostumus osallistumiseen sisäisen tietojärjestelmä Domacaren kautta lähetetyllä yksityisellä sähköpostiviestillä, johon pyydettiin kuittausta.

Asukkaitten haastatteluitten tuloksista eli teemoitetuista ja luokitelluista haastattelun suorista lainauksista koottiin Powerpointesitys, joka esiteltiin työntekijöille. Suorat lainaukset oli kuitenkin käsitelty niin, että asukkaitten anonymiteetti säilyi. Esityksen aluksi esiteltiin haastattelun tavoitteet. Haastattelun tarkoitus oli pohtia, mihin asukkaitten arviot perustuvat sekä löytää asukashaastatteluihin pohjautuen konkreettisia keinoja asukkaitten osallisuuden tukemiseen. Ensisijainen tavoite oli, että palaute johdattelee työntekijät pohtimaan omaa toimintaansa. Apukysymyksinä käytin Koivistoa mukaellen muun muassa; Mitä mieltä olette palautteesta, miksi arvelette asiakkaiden olleen tätä mieltä ja mitä voisi tämän palautteen pohjalta ottaa kehittämiskohteeksi? Korostin myös, että asiakaslähtöisyys on kaiken keskiössä, kun tuloksia peilataan. (Koivisto 2007,17;49.; Krongstrup 2004, 15.) Esittelin myös opinnäytetyön aikataulua. Kerroin, että sekä asukkaitten, että henkilökunnan haastatteluitten tulokset vietään johdolle tiedoksi ja käsittelyyn syksyn 2018 aikana.

2.1.3 Johdon ryhmähaastattelu

Kolmannessa vaiheessa asukkaitten ja työntekijöitten ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään työyhteisön johdolle. Tässä ryhmähaastattelussa pohditaan asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen perusteita ja syitä. (Koivisto 2007,17; Krongstrup 2004, 15.) Johdon haastatteluun osallistui viisi henkilöä; toiminnanjohtaja, hallinnon palvelupäällikkö, terveystalouden palvelupäällikkö, esimiesasemassa oleva palveluohjaaja sekä SALVA ry:n hallituksen varapuheenjohtaja.

Koiviston arviointiesimerkkejä mukaellen luokittelin ja tiivistin asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluissa nousseita asioita teemojen alle etukäteismateriaaliksi. Materiaali annettiin etukäteen luettavaksi, ja sen jälkeen oli helpompaa aloittaa varsinainen keskustelu. (Koivisto 2007, 49.) Keskustelun tueksi laadin Powerpoint-esityksen

haastatteluissa nousseista keskeisimmistä suorista lainauksista, kuitenkin niin, että poistin lainauksissa esiintyvät nimet ja varmistin, että haastateltavien henkilöllisyys ei ollut tunnistettavissa.

3 AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYSOINTI

Hyvään tutkimuksen käytäntöön kuuluu, että tutkija noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tutkimustyössä kuin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Bikva- arviointi perustuu laadulliseen aineistoon. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kannalta keskeisinä määritteinä voidaan pitää uskottavuutta, siirrettävyyttä, varmuutta ja huolellista raportointia. (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasén 2007, 18.) Bikva-mallin etu on, että aineisto pitää purkaa aina jokaisen haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135). Lähestyin aineistoa analyysivaiheessa aineistolähtöisesti. Taustalla on kuitenkin teorialähtöisyys eli kiinnostus siitä, josko aineistosta löytyisi myös teoreettiseen viitekehykseen osuvia yhtäläisyyksiä (Kananen J. 2017, 131-149.)

Krongstrupin (2004, 16) ohjeen mukaisesti haastatteluista saatu materiaali systematisoidaan ja sen perusteella laaditaan haastatteluohje ketjun ”seuraavaa lenkkiä” varten. Systematisointi on järjestelmällistä esille tulevien asioiden tässä tapauksessa osallistamisen keinojen ryhmittelyä ja luokittelua. Hirsjärvi & Hurme (2008, 147) kuvailevat aineiston luokittelua olennaisena osana analyysia. Aineiston luokittelu luo pohjan, jonka varassa haastatteluaineistoa voidaan myöhemmin tulkita sekä yksinkertaistaa ja tiivistää.

Bikva- mallissa suositeltavaa on järjestää tiedot eli avainsanat aihepiirin mukaan ja voidaan harkita, miten yksityiskohtaisesti jako tehdään. Laaditaan apukaavio, jossa teemoiteltavat asiasanat on kirjattu joko työntekijöitten tai johtajien alle, riippuen siitä, mikä ryhmä voi tähän vaikuttaa. (Krongstrup 2004, 20.) Halusin ottaa tässä erivapauden ja esitellä työntekijöillekin koko asukkailta tulleen aineiston; koska SALVAssa on

hyvin matala organisaatio ja hoitajillakin on mahdollisuus vaikuttaa moneen asiaan. Toisaalta heitä haastatellessa tuli myös oivalluksia, että tämä on hyvä viedä tiedoksi johdolle eteenpäin. Näin ollen ohitin tämän vaiheen, koska päädyin esittelemään asukashaastatteluista tehdyn aineiston suorina lainauksina hoitajille, kuitenkin niin, että olin luokitellut ne eri teemojen alle. Käytin siis aineiston analysoinnissa laadulliselle tutkimukselle ominaista analysointitapaa eli aineiston keruu ja analyysi vuorottelivat. Myös Bikva-arviointimenetelmä edellyttää tätä, koska analysoitua aineistoa viedään tiedoksi aina seuraavalle haastateltavalle portaalle.

Jokaisen haastattelun jälkeen yhteismitallistin aineiston eli litteroin ja purin ääninauhoitteet tekstimuotoon. Asukkaiden haastattelut omana litterointinaan, työntekijöiden haastattelut omanaan ja johdon haastattelut omana litterointinaan. Litterointi on tehty mukaellen yleiskielistä litterointina kuitenkin niin, että suorissa lainauksissa on käytetty murreilmaisuja. Seuraavassa vaiheessa tein litteroidulle aineistolle koodauksen eli etsin aineistosta ne tekstikokonaisuudet, jotka liittyvät tutkittuun ilmiöön eli osallisuuden tukemiseen palvelutalossa. Nämä suorat lainaukset siirsin kokoamaani Powerpointesitykseen, jonka esittelin hoitajille. Tiivistin tekstikokonaisuudet niin, että jokaiselle suoralle lainaukselle annoin asiasisältöä kuvaavan koodin (Kuvio 2.) Koodauksen jälkeen luokittelin aineiston eli otsikoin teemat taulukkoon ja powerpoint-dioihin. Tehtyäni kaikki ryhmähaastattelut tarkistin vielä teemat käyttäen filterinä tutkimusongelmaa eli osallisuutta tukevat keinot. (Kananen J. 2017.)

Lausuma → pelkistetty lausuma → alaluokat → pääluokat

”Me ollaan taitavampia, mitä tiedetäänkään” → tiedostaa omat voimavarat → voimavarojen huomioiminen → osallistava toimintatapa

”Sehän ois ylellisyyttä, että hoitaja tulisi keskustelemaan kotiin.” → keskustelu on arvokasta, keskusteluhetkiä hoitajilta kaivataan → asiakaslähtöinen palvelu, seuralaispalvelun kehittäminen, hoitajien vuorovaikutusosaaminen keskeistä → osallistava toimintatapa, osallistava työmenetelmä

Kuvio 2. Esimerkki haastattelumateriaalin koodauksesta

4 TULOKSET

Käsittelen ryhmähaastatteluitten tulokset Bikva- mallin mukaisessa järjestyksessä asukashaastatteluitten tuloksista hoitajien tuloksiin ja lopuksi esimiestason tulokset. Asukashaastatteluitten tulokset analysoin palvelutalon toimintatavoiksi, hoitajien haastatteluista kokosin jo konkreettisia osallisuuden tukemisen keinoja. Esimiesten haastattelussa hoitajien pohtimat keinot jatkojalostuivat ja asukashaastatteluista nousseet toimintatavat jatkojalostuivat edelleen. Kaikkien haastatteluitten tuloksista laadin yhteenvedon toimintatavoista ja keinoista. (liite 3.) Päädyin siihen, että en yksilöi, kuka asukas, hoitaja tai esimies on ollut kulloinkin äänessä, koska se ei olennaisesti vaikuta tuloksista tehtyyn tulkintaan.

4.1 Asukkaiden kokemukset osallisuudesta

4.1.1 Itsemääräämisoikeus ja omanlainen elämä

Haastatteluun osallistuneilla asukkailla oli yleisesti tunne, että he saavat päättää kaikesta omaan elämään liittyvästä itse:

” Mielestäni saan ihan sen oman tahtoni mukaan. Sellasta tunnetta ei oo ollu, etten saisi... ”

Toisaalta omista asioista päättämiseen liittyy myös vastuunottaminen omista tarpeistaan ja asukkaan pitääkin itse osata pyytää apua. Palveluita koetaan olevan saatavilla ja positiivisena asiana koetaan, että palvelut ovat lähellä. Palvelutalo on normaali kerrostalo, erona on vain se, että talon sisältä on mahdollisuus itse ostaa palveluita. Oman reviirin tärkeys korostuu, että asukkaalla on alue, josta saa itse määrätä.

”Olen saanut elää ihan niin kuin mä haluan. Silloin jos mä tarviin apuu...on se henkinen tai fyysinen niin aina oon saanu apua, jos oon ymmärtänyt pyytää. Olen sellainen itte ihminen.”

”Täältä saat palveluita, jos sä tarviit. Ketään ei tuu ovesta sisään, jos siihen ei oo sopimusta.”

Omanlaisen elämisen ylläpito korostuu, kun asukas voi ylläpitää omanlaista elämisenrytmiä. Joustavuus vuorokausirytmissä tukee osallisuutta. Turvarannekkeen avulla voi itse hälyttää apua itse haluamanaan ajankohtana ja paljon apua tarvitseväkin asukas uskaltaa olla pidempiä aikoja yksinkin. Palvelutalossa ei ole erikseen vierailuaikoja ja asukkaitten kodeissa on ovipuhelin, joilla he voivat myös ilta-aikaan avata kylään tulevalle oven.

”Minä vaan elän yöllä, tulen, millon sattuu, joka viikko jossain olen, kolmekin kertaa viikossa olen pois, voi tulla mihin aikaan vaan... voin sanoa, että hoitaja ei tule, jos en halua ja vaikka tilanne, etten pysty mitään niin voin hälyn avulla olla vaikka neljä tuntia ihan yksikseen omassa rauhassa.”

Itsemääräämisoikeuden menettäminen puhuttaa asukkaita ja siihen olisikin tärkeää ennalta varautua.

”En mä tiedä. ei mul oo ollu sellast omaa elämää sen jälkeen, kun olin pari vuorokautta tajuttomana.”

Moni asukkaista mainitsi kodintunnon merkityksen ja sen, että asunto on sisustettu itselle mieluisesti. Toisaalta kodin tunnon syntyminen vie yksilöllisesti aikaa. Joku asukkaista mainitsi, että kaikkien tuttavien ei ole helppo tulla kylään, koska luullaan, että palvelutalo on laitos.

”...en pystynyt heti tuntemaan niinku paikkaa kodiksi, vaikka vanhasta kodista on kaikki tarpeellinen tuotu tänne. Se oli vaan semmonen mielijohde, ettei tuntunut kodilta.”

”Mulla on kaunis asunto ja viihdyn siellä.”

Palvelutaloon muutto omasta halusta ja omaan tahtiin vaikuttaa keskeisesti osallisuuden tunteeseen. Joku haastateltavista koki henkisesti raskaaksi muuton, koska ei ollut voinut itse vaikuttaa, mihin paikkaan muuttaa, koska ei ollut kuin yksi paikka vapaana.

Keskustelu jo ennen muuttoa tulevan asukkaan kotona edesauttaisi osallisuutta. Uudet asukkaat tarvitsisivat pehmeän laskun palvelutalossa asumiseen ja sisään menoajalle voisi kehittää uudenlaisen palvelun.

”Tehtiin muuttoa pikkuhiljaa, käytiin asuntoa katsomassa ja (puoliso) pikkuhiljaa myöntö, ei jouduttu pakottamaan, alku oli hankalaa, nyt menee hyvin, pitää se muutto mennä sillai omalle sopivasti ja molempien pitää haluta muuttaa...”

”Se helpottais paljon, jos ennen kuin se asukas tulee tänne, niin ois tilaisuus siellä entisessä paikassa keskustella. Ihminen on omissa ympyröissään avoimempi. Että mil-laista elämää elät täällä. Nyt, kun hän tulee tänne näin, niin kaks kolmekymmentä kysyy, miltä nyt tuntuu – juu kamalalta tuntuu, en kyllä ite menis sillai sanomaan.”

”Yks kuukausi sellasta sisääntuloaika, kaks kolme hoitajaa seurais, paljonko hän pärjää... ensin voi olla niin, että on huonompi.... Oliskohan simmonen mahdollista, ettei heti lyötäis hintaa päälle, olis sisäänmeno aika, voi kokea itsensä isossa joukossa viel yksinäisemmäksi. Jos simmonen ois, että ois vähän pehmeempi lasku, ei koko ajan omaiset mukana, ettei sitä vaan pistetä kotiin takaisin...”

Asukkaat olivat yksimielisiä haastatteluissa siitä, että omaiset eivät päättä heidän puolestaan asioista vaan pikemminkin toteuttavat heidän toiveitaan. Omaisten antamaa apua ja tukea pidetään keskeisenä.

”Munkaan lapset ei puutu tähän oloon. Joskus soittelevat miten olet pärjännyt.”

”Hyvät välit lasten kanssa. joka asiasta kysyvät, mitä sä meinaat. Viime käden päätökset teen ite.”

”Kolme poikaa auttaa kanssa...Pojat hoitaa meidän asiat eivät he puolesta päätä, vaan toteuttavat ne.”

4.1.2 Vuorovaikutus ja voimavarojen huomioiminen

Asukkaiden haastattelutulosten perusteella, asukkaan arjessa pitää olla huomioituna ne keinot, jotka tukevat omatoimisuutta, jotta osallisuus toteutuisin. Niin asukkaan

oma asenne kuin hoitajienkin asenne ja suhtautuminen vaikuttavat omatoimisuuden toteutumiseen ja eroja omatoimisuuden huomioimisessa hoitajien välillä on.

”Olen yrittänyt vaihtaa vaatetuksen sen mukaan, ettei ole nappeja ja nauhoja, olen muuttanut vaatetusta, että itte tulee toimeen. Housujen päälle pistäminen on kaikkein vaikein, siihen tarvitsen apua.”

”Täytyy olla kiitollinen, että tällä iällä saa vielä tehdä, itse tiskini hoidan.... mutta tosiaan joskus ajattelee, että laiska vaan ei viitti tehdä, vaikka jaksaiskin.”

”Kyl välil hoitajat tekee puolestakin, riippuu hiukan henkilöstäkin. Esimerkiksi suihku...riippuu siitä kuka se on se suihkuttaja, hoitajakohtasta, yksikin on tomera ja hyvä ja pistää mut itte tekemään kanssa. Hän puhui vaatetuksista – se on yllättävää, hyvin helposti ymmärrettävä asia(pukea itse), mut kun kokeilee käytännössä itte laittaa, niin vie paljon aikaa, se vaatii semmosta sitkeyttä ja kun kestää kauan...se on voimistelua, se on terapiaa vaan.”

Se, että asukkailla on oikeanlaiset apuvälineet käytössä ja apuvälineet ovat kunnossa, vaikuttaa keskeisesti osallisuuteen. Myös palvelutalon yleisten tilojen esteettömyys on tärkeää, vaikeuksia ilmenee heti, jos esimerkiksi hissien toiminta reistailee. Joku haastateltavista toi esiin, että keskeinen sijainti kaupungin keskustassa helpottaa liikkumista myös palvelutalon ulkopuolisten palveluitten piiriin.

”Tää pyörätuoli auttaa siihen... siihen asti olin huoneessani melkein. Nyt mä pystyn hoitamaan omat asiani kaikki tässä.”

Asukkaat pitivät hoitajien kykyä keskustella heidän kanssa avainasemassa. Myös henkisen tuen huomioiminen koettiin tärkeäksi. Keskustelua hoitotoimien aikana pidettiin tärkeänä. Hoitaja voisi vuorovaikutuksessa motivoida asukasta myös osallistumaan palvelutalon toimintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen on yksi keskustelun paikka. Kaikki asukkaat eivät muistaneet, oliko hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa tehty.

”Sehän ois ylellisyyttä että hoitaja tulisi keskustelemaan kotiin.”

”Kun osuu vaikka päänsärkyä ja koen, että tarttisin vielä henkistä tukea niin he hoitaa kaiken hyvin mutta sitten lyövät oven kiinni ja sitten olet ihan yksin siellä. Semmosta keskustelua varmaan kaipais juu.”

” Auttais sitä sitte ja aamutouhuis jo mainittis, että päivällä on sit tämmöistä, ei sinne voi vaan mennä, että nyt mennään pitää valmistella.”

Henkilökunta voisi asukkaitten mielestä tulla entistä tutummaksi asukkaille, vaikkakin henkilökunnan yhteystiedot ovat hyvin saatavilla. Palvelutalon infopisteen ja infotyöntekijän rooli koetaan keskeiseksi. Ensikohtaamisen merkitys on kiistaton. Lyhyesti tiivistettynä lämmin, ystävällinen ja avoin ilmapiiri osallistavat palvelutalon asukkaita.

”Ois toive, että henkilökunta tulis tutummaks.”

”...paljon on ihmisiä töissä, mä tapaan kaikki melkeen, taloushallinto jää vieraammaks. 24h näen hoitohenkilökunnan. Hoitajan tärkein ominaisuus on olla asiantunteva asioissa, ylimielisyys pois, koska mä tarviin kaiken mitä mä saan.”

”Aloin sillai, että puhun tohon infoo. Hän tietää mihin ottaa yhteyden,....sitten tuli paperi mis on puhelinluettelo ja mikä on nimike ja mitä se tekee, kenen puoleen mä oikeen nyt käännyn, info on semmonen paikka, jonka puoleen voi kääntyä...”

”Kaikki on ystävällisiä. Lämmin henki. Aina kun tavataan, aina on hymy huulella.”

4.1.3 Yksilölliset ja joustavat palvelut

Osallisuutta lisäävät yksilölliset ja joustavat palvelut. Yksilölliset palvelut ovat asukaslähtöisiä eli lähtevät asukkaisten tarpeista. Toiset asukkaat käyttävät palveluita monta kertaa päivässä, osalle riittää pelkkä turvapalvelu. Useampi asukkaista toivoi tervehdyskäyntiä, vaikka aamuisin ja iltaisin. Osalla oli jo kokemusta tällaisesta palvelusta.

”Multa ois (toisessa palvelutalossa) viety avustajat, mut ois laitostettu...olisin päässyt ulos vaan joskus...aamulla vaatetettu...istunut aulassa päivän...ei ole omanlaista elämää se.”

”En mä tiää, ei näin vanha enää mittään tartte. Kunhan saa rauhas olla. On niinkun lepokoti, nyt kun mieskin on jo pois. Ollaan erilaisia, se on hyvä.”

”Sellasta joskus ajattelen, että joko illalla tai aamulla vain kysyttäisi, mitä mulle kuuluu sanottaisi hyvää huomenta tai hyvää yötä. Kun olen paljon yksin, eikä mulle tule mitään henkilökohtaisia avustuksia. Niin tulisi ihan sinne mun asunnolleni kysymään. Joskus ajatuttaa, että jos siellä on kuitenkin jotain tapahtunut yöllä, eikä ole pystynyt soittamaan nappia.”

Palvelukeskuksessa on paljon erilaista toimintaa. Asukas voi itse valita, mihin osallistuu. Joihinkin ryhmiin on vaikeata saada osallistujia ja tämä vaikeuttaa yksilöllisten toiveitten toteutumisessa. Yksi haastateltavista piti tärkeänä, että ryhmätoiminnassa olisi vetäjä, toinen haastateltavista ohjaa itse ryhmiä ja toimii aktiivina yhdistyksen vapaaehtoistyössä. Osa haastateltavista käy aktiivisesti myös talon ulkopuolella ja matkustelee. Yhtenä mahdollistavana tekijänä tähän mainittiin taksikortti.

”Se, että ei kaikkeen jaksa osallistua, niitä on paljon(ryhmätoimintaa)...osallistun siihen mikä tuntuu hyvältä.”

”Osallistuminen on yksi juttu, että osallistua talon toimintoihin. Se on minusta ihan oikein, että (saa itse päättää) mihinkä menee ja missä on mukana.”

”Kaipaen seuraa. olen niin seurallinen kuin olla ja voi. ilmoittaudun heti, kun tulee joku reissu, mihin voi ilmoittautua.”

” Ei oo saatu sitä ryhmää kasaan... shakki, kielikerhot, keskustelukerhot... Jossain kurssil sais uutta tietää, siinä vois vähän virkistyy, toivomus olis.”

”Olen jatkuvasti liikekannalla....Mää sain kaupungilta sen kortin, taksikortin.”

”Mä en saa mitään lenkkikaveria, kun menen Valhojan metsiin. Olen kysynyt, ei ne oikeen lähde enää, viiskilometrisiä, heitän keihästä metsässä. ”

Palvelumaksut rajoittavat asukkaitten palveluitten käyttöä. Toisaalta osa asukkaista saa etuuksia, kuten veteraanienedut.

”Kyllä täältä kaikennäköstä saa ja mitä vaan palvelua, se kun pienet eläkkeet on niin rajoittaa kans käyttöä, että mitä pitää käyttää, vaimolla menee pitkälti miinukselle...mulla sama juttu.”

”En pysty osallistumaan, kun tarvitsee ottaa joku tilalle hoitamaan miestä. Kalliiksi saattaa tulla.”

”Saan lääkkeitä veteraanialeunuksen ja siivouksen. Kuponkeja tulee kanssa. Ilman anomusta kuuluu veteraaneille.”

Asukashaastatteluihin tuli esiin, että digitalisaation tulo saattaa pelottaa asukkaita tulevaisuudessa. Toiveena olisi, että hoitosopimuksessa ja hoitotahdossa huomioitaisiin myös teknologia.

”Pystyykö muistamaton kieltämään (digiseurannan), hoitotahto, ei ole kysytty tekniikasta – pitäisikö hoitosopimuksessa kysyä, miten suhtautuu tekniikkaan? Kameroihin? Hoitosopimukset päivitettäis...tullaan digiaikaan...kovaan digiaikaan...en mä halua...talo on tullut minun aikana paljon tekniikkaa.”

”Digitouhu ja internetin vaikutus palveluihin ja näihin touhuihin, robotit hoitaa monta asiaa, siivouksen, seurustelunkin, nyt on jo kameravalvonta – lattiahälytykset – tekniikka menee eteenpäin...”

4.1.4 Palautteitten anto ja monipuolinen tiedottaminen

Mahdollisuus palautteen antoon ja palautteitten käsittely on yksi keskeinen asia osallisuuden tukemisessa. Asukashaastatteluihin nopeaa reagointia palautteisiin pidettiin tärkeänä. Jonkin verran oli epäselvyyttä siitä, onko oma palaute mennyt perille asti.

”Semmoinen tuli mieleen et, mä kysyin, millai se ruuan suolasuus, että mun mielestä on liian suolast mut oli ehkä enempi sit tota mut sen jälkeen suolaisuus muuttus, ne on kauheen kivoi ne keittiön pojat... jäi olo että heti toimittiin.”

”Pitää olla johtajaan yhteydes, et asiat menee eteenpäin ...muuten ei mene helpolla eteenpäin, kestää niin hirveen kauan. ”

”Oon palautteita antanut, siihen infon laatikkoon palauttanut. En oikeastas suullista palautetta oo antanu.”

”Se kerran vuodessa ollut kysely, se on niin laaja. ei voi tietää onko siinä minun toivomusta.”

Iloalansalossa tapahtuu joka päivä niin paljon, että pelkästään se tuottaa haastetta tiedottamiselle. Toisaalta haastattelutuloksista päätellen tiedottaminen toimii

Ilolansalossa hyvin. Työntekijöihin saa helposti yhteyden montaa kautta, vaikkapa käytävällä. Joku asukkaista piti Internet-sivuja ensisijaisena tietoa etsiessä. Kuukausitiedote Ilolansanomien ja aamunavaus ovat hyviä ja pidettyjä tiedotuskanavia. Nettisivut ovat myös tärkeä tiedotuskanava asukkaillekin. Asukaskuulutukset voisivat tulla hieman aiemmin, että ehtisi tilaisuuksiin paremmin.

”Kyllä mun mielestä kaikki on niin järjestyksessä. Aina saa yhteyden, on puhelinnumerot ja sähköpostit...ja aina voi ottaa yhteyttä, voi ottaa käytävällä hihasta kiinni, kaikki ovat olleet ystävällisiä.”

Minä oon kokenu et on aika selkeää, kun tulee se kuukauden lehti, että tietää mitä tapahtuu, kaikki ei osaa ottaa siitä lehdestä, kun ei tiedä mitä täällä on tarjolla. en osaa sanoa, mikä siihen auttaisi.”

” Se aamunavaus on minusta hyvä, siitä saa hyvin selvän, mitä tapahtuu...aamunavaukses niitä jotka syövät oman aamiaisen, niin käyvät hyvin vähän, meitä ei oo kovin montaa, jotka syö aamiaisen kotona...”

”En mä voi sanoo muuta, kun, että sil taval, usein ne ilmoitukset näistä tapahtumista tulee kauheen myöhään, ei pääse menemään....että en oo ollenkaan tienny että tämmöstä on, johtuu varmaan huonosta keskittymiskyvystä, osa tapahtumista menee ohi...”

Asukasneuvoston jäsenyys lisää osallisuutta. Neuvoston jäsenet valitaan vuosittain joka asukaskerroksesta ja jokaisella asukkaalla on mahdollisuus asettua ehdolle ja äänestää. Eniten ääniä saanut valitaan puheenjohtajaksi. Asukashaastatteluihin valikoitui myös muutama asukasneuvoston jäsen ja he kokivat tietävänsä asioista enemmän ja kokivat yhdeksi roolikseen myös tiedon jakamisen muille asukkaille.

”Olen asukas, jäsen (palvelutaltoa ylläpitävän yhdistyksen) ja neuvostossa (asukasneuvostossa).”

”Me ollaan vähän paremmassa asemassa ja tiedetään vähän enemmän.” (asukasneuvostossa olevat)

”...kun on asukasneuvostossa niin pitääkin tietää.”

4.1.5 Yhteisöllisyys ja vertaistuki

Naapurituttavuus ja vertaistuki tukevat osallisuutta. Haastatteluun valikoituneista useampi vierailee säännöllisesti talossa asuvien naapureiden luona. Joku osasi eritellä myös palvelutalossa käynnissä olleen ”kutsumatta Kylään” – teemapäivän, jolloin kannustettiin kyläilemään toisten luona, vaikka ilman kutsuakin. Vähemmistö ikäluokkaan kuulumisen voi vaikeuttaa vertaistuen saamista palvelutalossa.

”Välil tupa täynnä miehiä, kovasti keskustelua.”

”Kanssakäymisis oon monen asukkaan kans, en tiedä nimiä, kasvojen piirteistä tunnistan, nimet on nyt jäänyt pois.”

”Poikkeppas juttelemaan sanoo naapuri. Helppo poiketa – Terve vaan, otatko vastaan?”

”Kyllä sitä saa (vertaistukea), vaikka ajattelen omaa ikäluokkaa...siitä en välttämättä kauheasti saa....suurin osa eri sukupolvea. Mä oisin toivonu, että mun äiti olis päässy tämmöseen laitokseen, mulle tää kävi vähän aikaisin. En oo törmänny muihin nuorempiin.”

Yhteiset tilaisuudet ja yhteiset tilat auttavat yhteisöllisyyden synnyssä. Onkin erityisen tärkeää mahdollistaa asukkaille kohtaamisen tilanteita ja paikkoja. Ruokailu on keskeinen kohtaamisen ja yhteisöllisyyden paikka, johon on matalakynnys.

”Tuolla ruokalassa tulee paljon keskusteltua asioista saman porukan kanssa.”

....miten oon ennen kerkiny huushollin hoitaa ja töissä käymään, tulen tänne lehtee lukemaan, jäät suustas kiinni...”

”Olen kaverien kanssa pärjännyt, ei mitään riitaa, jokainen juttelee käytävillä, kun tavataan.”

Toisaalta kaikki eivät kaipaa vertaistukea ja osa asukkaista viihtyy paremmin yksin. Toisaalta kivut ja säryt halutaan kärsiä itseksensä.

”Mieluummin olisin metsässä, kuin keskustelen ... sitä kuulee niin paljon kaikennäköistä, menen yksin synkkään metsään ja kuuntelen lintujen laulua.”

”Mä en osaa siihen sanoo. en oo osallistunut täällä mihenkään... Lääkitys ja kovat kivut rajoittanut, paremminkin kärsii omissa oloissa. ”

4.2 Asukasmielipiteestä palvelutalon osallistavaksi toimintatavaksi, asukashaastattelujen tulosten yhteenveto

Kokosin yhteenvetoon asukashaastatteluissa esiin tulleet osallisuuden vaikuttavat seikat ja pohdin, miten niiden huomioiminen saataisiin, muokattua osallistaviksi toimintatavoiksi. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Osallistavat toimintatavat asukashaastatteluitten perusteella

OSALLISUUTEEN SEIKKA	VAIKUTTAVA	OSALLISTAVA TOIMINTATAPA
ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS, NEN ELÄMÄ	OMANLAI-	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tunne, että saa itse päättää kaikesta ▪ Oma reviiiri, josta saa määrätä on tärkeä ▪ Muutto omasta halusta ja omaan tahtiin lisää osallisuutta ▪ Oma elämisenrytmi on mahdollista palvelutalossa ▪ Kodin tuntu vaikuttaa osallisuuteen ▪ Asunnon viihtyisyys vaikuttaa osallisuuteen ▪ Palvelutaloa luullaan laitokseksi, vaikeuttaa osallisuutta? 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annetaan asukkaalle päättää omista asioistaan, huomioidaan itsemääräämisoikeus ▪ Otetaan todesta asukkaalle palvelutarve ja tehdään ne palvelut, joita asukas pyytää ▪ Mahdollistetaan asukkaalle omanlainen elämisenrytmi sekä vuorokausirytmii ▪ Varmistetaan, että asukas saa valita itse, mihin toimintaan osallistuu ▪ Huomioidaan asukkaalle oma reviiiri, josta saa määrätä ▪ Korostetaan, että palvelutalo on koti, eikä laitos
OMAISTEN MERKITYS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omaiset ei päättää asioista asukkaiden puolesta ▪ Omaisten apu on keskeistä 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiedostetaan omaisten keskeinen rooli asukkaiden elämässä ja erityisesti muuttaessa
VOIMAVAROJEN HUOMIOIMINEN		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arjessa huomioitu keinot, jotka tukevat omatoimisuutta ▪ Hoitajan asenne ja suhtautuminen vaikuttavat voimavarojen huomioimiseen ▪ Asukkaalle oma asenne voimavaroihin on keskeinen 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huomioidaan asukkaalle arjessa yksilöllisesti keinot, jotka tukevat omatoimisuutta ▪ Kiinnitetään huomiota hoitajien asenteeseen asukkaalle omatoimisuuden huomioimisessa

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huolehditaan, että asukkaalla on käytössä kaikki mahdolliset arkea tukevat apuvälineet
YKSILÖLLISET JA JOUSTAVAT PALVELUT	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yksilölliset palvelut ovat asukaslähtöisiä ▪ Asukkaan pitää ymmärtää pyytää apua ▪ Palvelutalosta saa palveluita ja palvelut ovat lähellä ▪ Tervehdyskäyntipalvelua toivottu ▪ Turvarannekkeella apu lähellä ▪ Keskustelu jo ennen muuttoa tulevan asukkaan kotona edesauttaa osallisuutta ▪ Pehmeä lasku uusille asukkaille ja uuden palvelun kehittäminen ”sisäänmenoajalle” ▪ Apuvälineet kunnossa, vaikuttaa keskeisesti osallisuuteen ▪ Palvelutalon hyvä sijainti ▪ Digitalisaatio pelottaa tulevaisuudessa ▪ Palvelutalossa paljon erilaista toimintaa, asukas valitsee itse, mihin osallistuu ▪ Joihinkin ryhmiin vaikeata saada osallistujia ▪ Tärkeää, että toiminnassa vetäjä ▪ Asukasneuvoston jäsenyys lisää osallisuutta ▪ Liikkuminen palvelutalon ulkopuolella ja liikkumisen mahdollistaminen tärkeää 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muistutetaan asiakasta pyytämään apua, aina kun tarvitsee. Pidetään turvarannekkeella apu lähellä. ▪ Huolehditaan, että palveluita on helposti saatavilla ja palvelut pysyvät lähellä ▪ Huolehditaan jatkossakin, että palvelutalossa on paljon erilaista toimintaa ▪ Panostetaan yksilöllisiin, asukaslähtöisiin ja joustaviin palveluihin muun muassa tervehdyskäyntipalveluun ▪ Otetaan huomioon, että teknologia saattaa myös pelottaa asukkaita ▪ Mahdollistetaan liikkuminen myös palvelutalon ulkopuolelle
ASUKKAAN JA HOITAJAN VUOROVAIKUTUS, HENKILÖKUNNAN TUTTUUS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keskustelu ja henkisen tuen huomioiminen keskiössä ▪ Vuorovaikutuksella voi motivoda asukasta ▪ Henkilökunnan tuttuus tukee osallistamisessa ▪ Palvelutalon infopisteen rooli erittäin keskeinen ▪ Ensikohtaamisen merkitys muistettava ja kiinnitettävä siihen huomiota ▪ Lämmin, ystävällinen ja avoin ilmapiiri osallistaa ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Panostetaan hoitajien vuorovaikutustaitoihin ja asukkaiden henkisen tuen huomioimiseen ▪ Kehitetään tapoja, joilla henkilökunta tulisi asukkaille tutummaksi ▪ Muistetaan ensikohtaamisen merkitys ▪ Ylläpidetään lämmintä, ystävällistä ja avointa ilmapiiriä ▪

PALAUTTEIDEN ANTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nopea reagointi palautteisiin tärkeää 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reagoidaan nopeasti palautteisiin
TIEDOTTAMINEN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Työntekijöihin saa helposti yhteyden montaa kautta ▪ Kuukausitiedote on hyvä tiedotuskanava ▪ Aamunavausta pidetään hyvänä tiedotuskeinona ▪ Asukkaat ei ehdi reagoida kuulutuksiin ▪ Nettisivut myös tärkeä kanava ▪ Asukasneuvoston jäsenet keskeisessä roolissa tiedon saajina ja välittäjinä ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Työntekijöihin tulee saada helposti yhteyttä ▪ Ylläpidetään edelleen monipuolisia Internetsivuja ▪ Kuukausitiedote (Iloansanommat) sekä aamunavaus ovat hyviä tiedotuskanavia, niitä tulee ylläpitää edelleen ▪ Huolehditaan, että asukkaat ehtivät reagoida kuulutuksiin ▪ Tiedostetaan, että Infopisteen rooli on keskeinen ja panostetaan siihen myös jatkossa ▪ Tiedostetaan asukasneuvoston keskeinen rooli
YHTEISÖLLISYYS JA VERTAISTUKI	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naapurituttavuus ja vertaistuki tukevat osallisuudessa ▪ Vähemmistö ikäluokkaan kuuluminen vaikeuttaa vertaistuen saamista ▪ Yhteiset tilanteet ja yhteiset tilat auttavat yhteisöllisyyden synnyssä ▪ Kaikki eivät kaipaa vertaistukea, osa viihtyy yksin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kannustetaan yhteisölliseen toimintaan ja naapuriapuun ▪ Tiedostetaan, että kaikki eivät kaipaa vertaistukea, mahdollistetaan myös yksin olo ▪ Huomioidaan, että vähemmistö ikäluokkaan kuuluminen vaikeuttaa vertaistuen saamista ▪ Mahdollistetaan tilaisuudet yhteiselle kokoontumiselle ja tarjotaan myös soveltuvat tilat
ASUKKAAN TALOUTEEN LIITTYVÄT ASIAT	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maksut rajoittavat palveluitten käyttöä ▪ Osa asukkaista saa etuuksia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ollaan tietoisia erilaisista taloudellisista etuuksista

4.3 Hoitajien näkemyksiä asukkaiden osallisuudesta ja osallisuuden tukemisen keinoista

Hoitajien ryhmähaastatteluissa keskityttiin Bikva-mallin mukaisesti pohtimaan asukashaastatteluitten kommenttien taustoja ja käytännön toimenpiteitä osallisuuden tukemiseksi.

4.3.1 Kodin tuntu

Hoitajien mielestä kodin tuntu, ja asenne palvelutaloasumiseen vaihtelevat paljon asukkaitten välillä. Omaan reviiriin liittyen hoitajat toivat esiin, että avaimien käyttöä asiakaskäynneillä voisi tehdä vieläkin läpinäkyvämmäksi.

”Ei tarvii mennä kaavojen mukaan esim. tosi liukuvat ruoka-ajat, saa herätä ja mennä nukkumaan silloin kun tykkää.”

”Sekin vielä, kun mennään omilla avaimilla, että ne tulis itte avaamaan, kaikki ketkä ite pystyy...aika vähän niitä, jotka ite avais...soitetaan edes ovikelloo.”

Kodin tuntu vaikuttaa hoitajien mielestä myös asukkaan toimintakykyyn ja mielialaan. Sekin vaikuttaa positiivisesti, jos asukas itse on pystynyt vaikuttamaan kodin sisustukseen.

”Jokainen asukas ottaa asiat eri tavalla – toiset luo heti kodin, riippuu tarviiko apua, jos hoitajat juoksee kahden tunnin välein niin tulee laitosmainen, niil joilla yks tai kaks käyntiä...se on niinkun koti, kun on tää kerrostalo.”

”Se on tärkeetä, että asukkaat kokee, että asuu kotona, vaikuttaa mielialaan, kun asuu kodissa, pysyy pitempään toimintakyky parempana, jos kokee asuvansa kodissa versus jos kokee, että on laitoksessa ja toisten armoilla, se vaikuttaa mielialaan ja toimintakykyyn alentavasti...pitää korostaa että asukas asuu kodissa eikä missään huoneessa...”

Asukkaitten kommentti, siitä, että palvelutaloa luullaan virheellisesti laitokseksi, puhututti. Hoitajat kokivat, että myös jotkin sidosryhmät pitävät palvelutaloa laitoksena, toisaalta kummasteltiin, miten Iloalansaloo voidaan luulla laitokseksi, kun palvelutalossa on niin paljon kaikille avointa toimintaa päivittäin.

”Vieraat pitävät laitoksena? Tääl on sentään niin paljon tapahtumaa, miksei ymmärrä...Ei ambulanssikaan ymmärrä, luulee että hoitajat (kaikki asukkaat) tuntee niin kuin osastolla, lääkelistat ulkoa ym.”

Hoitajat ovat huomioineet, että naapuriapua on asukkaitten kesken. Hoitaja voi edesauttaa tuttavuuksien synnyssä ottamalla asian puheeksi. Hoitajat ovat kiinnittäneet huomiota, että asukkaitten kesken syntyy kuppikuntia esimerkiksi ruokalassa ja vakiporukoita on muodostunut esimerkiksi ryhmätoimintaan. Tämä koetaan haasteena. Joku haastateltavista pohti ruokasalissa olevien vakipaikkojen sekoittamista.

”Sit ne kertoo, että on iltpäivällä menossa kaverin luokse, auttavat toisiaan vie toisen roskiksen, parempikuntoinen auttaa toista asukasta.”

”Ois kiva sekottaa istumapaikat tuolla ruokalassa...”

”Yllättävän paljon tietävät toisiaan, on tuntevinaan naapurin... on kuppikunnat, ”leikitään” vaan samojen kans.”

”On niin iso talo niin monella ennestään tuttuja talossa. On vakiporukat iltasin, uudet ajetaan pois. Toisaalt ei kaikkien tarvi olla samassa, voi olla monta peliporukkaa.”

4.3.2 Hoitotahdon merkitys ja omatoimisuuden tukeminen

Hoitotahdon kirjaamista pidettiin osallisuuden kannalta niin keskeisenä, jotta hoitajien keskustelussa sitä toivottiin jopa jokaiselle asukkaalle pakolliseksi muuttaessa palvelutaloon. Tällöin myös tieto siitä, kuka tekee päätökset, kun asiakas ei enää itse kykene, olisi helpommin saatavissa.

”Siinä vaiheessa, kun asukas itse kykenee kertomaan niin jokaisella hoitotahto tehtynä, sit olis helposti saatavilla, miten hoidetaan, siten pystyisi itsemääräämisoikeutta toteuttamaan sitten kun ei enää itse pysty puhumaan, kertomaan...Se voisi olla, vaikka kaikille pakollisena. Aina, kun muuttaa tänne. Tervetuloa taloon – palveluesite niin myös hoitotahto väliin...se jää aina viime tippaan, myöhemmin on sitten enemmän jo omaisen mielipidettä siinä.”

Hoitajat pitivät vuorovaikutusta keskeisenä tekijänä asukkaan omatoimisuuden huomioimisessa. Hoitajan pitää ensin oppia tuntemaan asukas, jotta omatoimisuuden pystyy huomioimaan. Käynnille mennessä pitää olla lähes ”salapoliisi”, jotta pystyy aistimaan, millainen päivä asukkaalla on. Hoitajat ovat myös sitä mieltä, että

asiakaskäyntien kestot ja maksut vaikuttavat omatoimisuuden huomioimiseen; toisaalta asukas on maksanut ajasta, joka hänen luonaan ollaan ja omatoimisuuden huomioiminen vie enemmän aikaa. Osalla asukkaista on sopimukset vaikkapa kaupungin vammaispalvelun kautta ja sitä kautta käyntien kestoihin saa joustoa.

”Täs pätee se kommunikointitapa – mist narust kannattaa vetää, kun sä alat sen hoitettavan tuntemaan...ai tänään onkin tommonen päivä..tänään ei kannatakaan edes puhuu asiasta, siinä on monta juttuu.”

”Vaiks sä tiedät sen asukkaan voimavarat ja oppinu jo tosi hyvin sen huomaamaan... tietenkin sä pyrit et se tekis itte mut sul ei oo aikaa odottaa et se tekis itte, täs tulee se pointti, et helpost tulee autettuu, koska kello käy, kello käy.”

”Jos jollai kestää kaks tuntii, ei voi seistä vieres koko aikaa..jos on pitempi aika niin tulee kalliiks, sit omaiset soittaa, miks on maksanu, sit on asiakkaita, jotka ajattelee että maksaa siitä, että just hoitaja tekee, mitä oon tilannu, koska tämä on palvelutalo.”

”Kun itte maksaa, he olettaa, että se on tietynlainen palvelu. mut sit, kun perustelee ja keskustelee niin pääsee yhteisymmärrykseen, että miks ois hyvä tehdä ite, osa just jää lopuks tekemäänkin ite, käynnin lopuks...esim. itte pukemaan vaikka suihkun ja saunan jälkeen.”

”Se vaatii sitä, että jos haluaa sitä lisätä, niin sä et pysty sen saman käynnin aikana toteuttaa niitä kaikkia, mitä hän vois tehdä ite vaan sit sun täytyy niinku tehdä vähän kompromissii, ja tänään mä pyydän tekemään ton jutun itte...”

”Ne, joilla kaupungin sopparit niin niitten luona voi olla kauemmin...Ihmiset menee eriarvoseks siinä.”

Omatoimisuus pitäisi myös dokumentoida ja huomioida kirjaamisessa. Hoitajien haastatteluisissa koettiin hyväksi tavaksi ottaa joka käynnille, vaikka yksi asia tavoitteeksi, jonka voisi tehdä itse.

”...sitten olen kirjannut, että tehnyt itte tai halusi ite tehdä aamupalan.”

”Se voi olla just työnjako, mitä asukas tekee itse? Esim. yhden asukkaan kun vien kotiin... tiskipöydälle lääkkeen ja jää itse pesemään hampaat ja tullaan myöhemmin auttamaan iltatoimissa. Pitäisikö hopasussa tai jopa tabletilla(käyntikohtaisessa ohjeessa) huomioida se, että mitä tekee itse?”

Apuvälineet koettiin Iloalansalon vahvuudeksi ja apuvälineasioita pohditaan moniammatillisesti. Esteettömyydessä on silti aina kehitettävää, esimerkiksi rappukäytävien ovia on vaikea avata, kun kulkee pyörätuolilla. Asuntojen kaapeissa pitäisi olla liukuovet ja asuntojen kylpyhuoneissa säädettävät lavuaarit.

”Meil on parhaimmat apuvälineet, mitä missään...aika äkkiin tulee selville, mitä tarvii ja kun on toimintaterapeutit ja fysioterapeutit....”

Hoitaja voi motivoida asukasta osallistumaan talon toimintaan kertomalla vaihtoehtoja. Myös käytäväkeskustelu asukkaiden kanssa on tärkeää. Liikkumisen mahdollistaminen on tärkeää myös talon ulkopuolelle. Yhteisulkoilua hoitajien mukaan kaivataan myös.

”Yritän keskustella asukkaan kanssa asiasta, jos tiedän, että asukas ei harrasta mitään, kannustaa ja houkuttaa, että paljon vaihtoehtoja.”

”Mun mielestä on ihana, kun tossa on niinku käytävällä kans, että voi hoitajakin käytävällä ottaa ja kysyä, että mites päivä on mennyt...vaikka on kiire seuraavaan paikkaan niin hoitajatkin ottavat niitä kenen tykön ei käydä niin otetaan kuitenkin käytäväkeskusteluu.”

”Ulkoilulenkiryhmään vetäjä. Sivari, jonka perässä vois kävellä, vaikka kaks kertaa viikossa. Yhteistä turvallista ulkoilua omatoimisille kävelijöille. Kun sitä mainostas, tulis vakkariporukka.”

4.3.3 Selkeät palveluitten sisällöt, aktiivinen ja hienovarainen markkinointi

Hoitajat toivat esiin, kuinka keskeistä on hoitajan vuorovaikutustaidot myös palveluista kerrottaessa ja markkinoitaessa. Samalla pitää olla aktiivinen kertomaan palveluista ja toisaalta taas hienovarainen palveluita markkinoidessa, jottei esimerkiksi loukkaa asukasta.

”Kyllähän nää kenen luona käydään niin kyllähän siinä asukkaiden kanssa keskustellaan, se on semmosta vuorovaikutusta koko käynti, ollaan semmosia salapoliiseja,

haistellaan jo ovelta, että mitäs täällä tänään on vastassa. Keskustelemalla selviää monta asiaa. ”

”Tohon törmää usein...täällä on paljon sellasia minä itse, loppuun asti... Uudet asukkaat ei oikeen tiedä, mistä voi keskustella ja mitä (palveluita) voi pyytää hoitajan pitää osata kysyä, olla aktiivinen, avata keskustelua, kysyä käyntien aikana, että miten sä oot tottunu tekee tän ja pärjääk sä tässä asiassa.”

”Hoitajat tarjoo niitä apuja, kun joku tarvii, hopasu päivityksessä monet asiakkaat loukkaantuu jopa....olenko minä likainen, saa olla aika varovainen, mitä tarjoo...sivous...meiltä voi ottaa vaikka kerran kuussa – ”onko minulla muka niin sekaista?” Itse he sen päättää!”

Hoitajat pitivät asukkailta tullutta ajatusta sisäänmenotuotteesta uudelle asukkaalle hyvänä. Uudesta asukkaasta kirjaamista ensimmäisinä asuinpäivinä tulisi myös tehostaa.

”Ehkä vois, kun tänne muuttaa niin ois muutama sisäänmeno tuote, että käytäis vaikka iltasin kattomassa, ois turvallisempi olo, tulis hoitajat tutuks, vois olla ihan hyvä.”

”Uuden asukkaan tulemisessa vois kyllä vieläkin jotain tehostaa. Välil tulee uudet asukkaat ihan puskista, ei oo mitään tietoo. Ei ees tiedä, että on tullut ja mitä hän tietää tästä paikasta, mitä on esitelty, kuka on esitelty? Heikoilla kantimilla välillä. Raportissa voisi lukea, että esitelty paikkoja eli kirjaus rapsaan. On saanut sen ja sen lomakkeen.”

Tarkistuskäynti- ja kotisoitto nimiset palvelut ovatkin jo olemassa. Palvelut on lisätty hinnastoon asiakaspalautteitten ansiosta. Helposti tulee vaikeuksia rajata, että tarkistuskäyntiin kuuluu vain kurkkaus, koska asukkaat toivovat herkästi muitakin asioita toteutettavaksi samalla. Haastatteluista kävi esille, että näistä palveluista ei tiedetä riittävästi. ”Helppoja” eli helposti sisäistettäviä palveluita voitaisiin mainostaa aktiivisemmin ja palveluita ”pilkkoa” helpommin ymmärrettäviksi. Palveluitten nimet sekä sisällöt tulisi saada selkeämmiksi ja helpommin ostettaviksi.

”Talol onneks on semmonen palvelu, että tarkastuskäynti, puolet edullisempi, pystytään toteuttaa, ei oo mainostettu tarpeeks, enemmän näitä ”helppoja” palveluja mainostaa, omaisenkin kannalta jos mieltii, pitäis mainostaa aina yhtä palvelu

kuukaudessa. Tarkistuskäynti Ilolansanomiiin, ota kokeiluun, vaikka määräaikaisesti esim. Monella käsitys, että jos hoitaja tulee, niin on heti automaattisesti monien satojen eurojen lasku.”

”Moni olis varmaan valmis maksamaan ton hinnan, moni ei tiedä, että tollanen palvelu on olemassa. Näitä palveluita pitäis yksilöidä – ei pelkkä kotihoito...vaan suihku-palvelu, tarkistuskäynti, mitä se sisältää.”

Maksut vaikuttavat palvelujen ottamiseen ja hoitajien mielestä myös omaiset päättävät palveluitten ottamisesta. Jonkin verran asukkailla on tietämättömyyttä palveluitten sisällöistä ja mikä maksaa ja mikä ei. Hoitajien mielestä kuitenkin pitäisi olla realismia siihen, miten etuudet vaikuttavat asukkaitten kuluihin.

”Kai ne ottais vaik kaikki palvelut jollei maksais, on siin sekin pointti, pyritään selviytyä mahdollisimman kauan itte.”

”Omaisien ja asukkaan näkemys, ettei saa maksaa – jääny vaan se tarkkuus raha-asioissa, ollaan totuttu olemaan tarkkana, rahaa ei saa kulua. Kyl omaiset aika paljon päättää,mitä palveluita saa ottaa.”

”Itsemaksavil tulee säännöllisesti sitä ”kun maksaa” se harhakäsitys, että roskien vieni maksaa erikseen, että siinä on joku lisähinta, ... Kun pyydät vesilasin, roskien viennin – aina maksaa...”

”Luullaan, että täällä asuu rikkaita ihmisiä kristallien keskellä. On nuorempia ja vaikeavammaisia – edelleen on semmosia, jotka kuvittelevat näin, törmää, kun itse kertoo, että on täällä töissä. Ai kauhee – kauheen kallist, onks se totta, että vesilasikin maksaa...”

”Pitäisikö olla kampanja ”roskien vieminen aamukäynnillä kaupan päälle” (vaikka se kuuluu nyt jo hintaan).”

”Ei se 60€ hoitotuki paljon lämmitä, kotitalousvähennys – ei sekään suuri etu kaikille ole.”

Asukkaitten pelosta digitalisaatiota kohtaan puhuttaessa, hoitajien mielestä asukasop-
paaseen olisi hyvä saada selvitys, mitä digilaitteita palvelutalossa on käytössä. Taloon
muutettaessa asukkaille tulisi antaa myös riittävästi infoa, mitä tekniikkaa asunnosta
löytyy.

”Tärkee, jos otetaan, vaikka ovihäly käyttöön, että asukas ite tietää, mitä se tarkoittaa ja käydä läpi, kun muuttaa, että mitä kameravalvonta tarkoittaa – ettei täällä kokoajan ketään kuvata tai hoitaja seuraa monitoreista.”

”Kaikki ei tajua, että me ei seurata huoneessa heitä, vessan valo vilkkuu ja luulee, että on kamera.”

”Ehkä he ei pysty ajattelemaan, että kehittäis itteänsä tätä (digitalisaaatiota) varten, voi kyllä pelottaakin.”

”Asukkaan opas päivittää, mitä (digilaitteita) asunnossa on. Missä ottais esille, että tabletit käytössä työvälineenä, eikä mikään peliväline. Kaikki työt tabletilla, uudet asukkaat, ei tiedä, että mihin käyttöön tabletit ovat. Omaisilloissa ei tämmösiä käydä läpi.”

4.3.4 Hoitajat tutuksi asukkaille ja omaisille

Hoitajat pitäisi saada näkyvämmiksi palvelutalon arjessa. Hoitajat ovat palvelutalon isoin työntekijäryhmä mutta huonosti näkyvissä. Hoitajien kuvat pitäisi laittaa käytävälle, jotta tulisivat asukkaille tutummaksi. Tiimityössä on huomioitu hoidon jatkuvuus, että samat hoitajat käyvät pääsääntöisesti samojen asukkaitten luona saman päivän käynneillä.

”Varmaan hoitajat kaikkein näkymättömin osa täs talos, kyl tääl jumpparit ja siivoajat ja keittiö on kaikis lehdis ja niist on juttuu, hoitajii on niin paljon, ei meist oo ollu mitään juttuu...teetetään kaikist kuvat seinälle – tehään se, tehään se...”

”Pitäskö olla henkilökunnan kuvat..., kuinka tarkkaa tuo tietosuoja, jos ois pelkät etunimet ja ammattinimike – siitä vois oppia tuntemaan. Ainakin vakkarit ja pitkäaikaiset.”

”Hoitajat kävis esittelemäs ittensä asukasillassa.”

”Pitäisi esittäytyä, kun menee käynnille, mistä on (Salvan kotihoidon työntekijä).”

Hoitajat korostivat, että taloon muuttaessa omaisten rooli on keskeinen. Toisaalta, jos asukkaalla ei ole lähiomaisia, hoitajien rooli korostuu. Hoitajat kaipasivat selkeyttä omaisten ja hoitajien rooleihin, hoitajat kokivat, että omaisten rooli tulisi olla lähinnä seurustelu ja mukavien asioiden yhdessä tekeminen, kun taas hoitajat voisivat toteuttaa

palvelutehtävät. Jonkin verran hoitajat kokevat, että asukkaat ”juoksuttavat” lapsiansa sellaisissa asioissa, jotka hoitajatkin voisivat tehdä.

”Alkuun kun muuttaa uuteen paikkaan niin kyllä se omainen on tutuin, kun naapuri on vieras, hoitajat on vieraita, kaikki on vierasta, jos alus lähtee muutos hyvin niin sitten se omainen voi jäädä taaemmaks ja hoitajat tulee tutuiks ja on omaisil tosi tärke merkitys kun puhutaan vanhusten yksinäisyydest.”

”Kun ne omaiset ymmärtäis, et me hoitajat ollaan täällä; monet omaiset suihkuttaa, pesee pyykki – mitä hoitajat voisivat tehdä, omaisten kanssa puhua, ja kertoa että palvelua olis tarjolla, paljon kertovat että omaiset hoitaa nämä.”

”Omaisten tärkein osallistumisen muoto on läsnäolo (ei hoito). Vaikka takapihalle istumaan, virkistystä...”

Selkeyttä kaivattaisiin myös siihen, kuka voi työyhteisössä päättää mistäkin asiasta, jotta palautteisiin reagoiminen nopeutuisi. Suullisten palautteitten kirjaaminen unohdetaan harmillisen usein ja siinä olisi kehittämisen varaa.

”Johtajahan se kaikesta päättää. On huomattu, ei voi oikeen kukaan muu päättää.”

”Käyntien yhteydes tulee suullista palautetta, viestivihko, heippalappu tai soitto omaisilta tai muistutus, mitä toivotaan, että käynnillä jatkossa tehdään, sitten voi olla joku kiitoskin...taas tuntuu, ettei tuu kiitoksiä laitettuu ylös. Hoitajan pitäis asukkaan puolesta kirjottaa, pitäis kirjottaa vaan, vaikka post it- lappu. Päivittäin tulee hyvää palautetta, otetaan ”kiitosvihko” käyttöön. Peruslähtökohtahan on tyytyväinen asiakas – se ei ole se poikkeus... nyt meistä näkyy vain risut – me pistetään nyt ruutuvihko.”

Tiedottamiseen liittyen hoitajilta tuli kehittämisehdotuksia tapahtumista kuuluttamista koskien; asukkaat eivät aina ehdi reagoida kuulutuksiin ja kuulutukset tapahtumista pitäisi tehdä aiemmin. Kasvokkain informointi on keskeisessä roolissa ja tätä peilaten hoitajien tulisi olla perillä, mitä talossa minäkin päivänä tapahtuu.

”Toi ois kyl hyvä, jos hoitajat kun käy aamulla niin vähän kertois mitä on tulossa, sen päivän tapahtumia, jos en tiedä mene katsomaan fläppitaululle...hoitajien kalenterissa ei lue näit, mä suoraan sanottuna infoon vaan perjantaina musiikkia, tai jos

päiväohjelmaan laittas, tai Ilolansanomats, aamurapsaan vois hyvin ottaa sen, olis aina esil, ni siit vois sanoo – samal kun lukkee päiväohjelman – se kulki siin jonkun aikaa mut nyt se on jääny taas pois.”

”Infotaulu tuolla ravintolan vieressä, uuden puolen mummot ei käy tuolla puolella, pitäskö taulu olla sisäänkäynnin luona? Ne jotka jonottaa ruualle,niin vois lukee sitä?”

4.4 Osallisuutta tukevia käytännön keinoja: Hoitajien ryhmähaastatteluitten tulosten yhteenveto

Hoitajien ryhmähaastatteluissa pohdittiin asukkaitten haastatteluitten vastausten taustoja. Hoitajat pohtivat myös käytännön keinoja, joilla asukasosallisuutta voitaisiin tukea. Kokosin hoitajien haastatteluista nousseet osallisuuden tukemisen keinot yhteenvetotaulukoksi. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Osallisuuden tukemisen keinot hoitajien haastatteluitten perusteella

OSALLISTAVA TOIMINTATAPA (asukashaastatteluitten pohjalta)	KEINOT (hoitajien haastatteluitten perusteella)
ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS, OMANLAINEN ELÄMÄ	
<ul style="list-style-type: none"> • Annetaan asukkaan päättää omista asioistaan, huomioidaan itsemääräämisoikeus • Otetaan todesta asukkaan palvelutarve ja tehdään ne palvelut, joita asukas pyytää • Mahdollistetaan asukkaalle omanlainen elämisenrytmi sekä vuorokausirytmii • Varmistetaan, että asukas saa valita itse, mihin toimintaan osallistuu • Huomioidaan asukkaan oma reiviiri, josta saa määrätä • Korostetaan, että palvelutalo on koti, eikä laitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoitotahto pakolliseksi asukkaille • Motivoidaan asukasta osallistumaan kertomalla asukkaalle vaihtoehtoja • Kehitetään avainten käyttöä läpinäkyvämmäksi kotikäynnillä • Kannustetaan asukasta sisustamaan asunnostaan omannäköinen
OMAISTEN MERKITYS	
<ul style="list-style-type: none"> • Tiedostetaan omaisten keskeinen rooli asukkaitten elämässä ja erityisesti muuttaessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Omaisten ja hoitajien roolit ja työnjako selkeämmiksi • Hoitajien tulee huomioida erityisesti asukkaat, joilla ei ole lähiomaisia

VOIMAVAROJEN HUOMIOIMINEN	
<ul style="list-style-type: none"> • Huomioidaan asukkaan arjessa yksilöllisesti keinot, jotka tukevat omatoimisuutta • Kiinnitetään huomiota hoitajien asenteeseen asukkaan omatoimisuuden huomioimisessa • Huolehditaan, että asukkaalla on käytössä kaikki mahdolliset arkea tukevat apuvälineet 	<ul style="list-style-type: none"> • Omatoimisuuden dokumentointi tärkeää, kehitetään omatoimisuuden kirjaamista • Käydään edelleen asukkaan apuväline-tarpeita läpi moniammatillisesti • Jokaiselle kotikäynnille yksi asia tavoitteeksi, jonka asukas voi tehdä itse
YKSILÖLLISET JA JOUSTAVAT PALVELUT	
<ul style="list-style-type: none"> • Muistutetaan asiakasta pyytämään apua, aina kun tarvitsee. Pidetään turvarannekkeella apu lähellä. • Huolehditaan, että palveluita on helposti saatavilla ja palvelut pysyvät lähellä • Huolehditaan jatkossakin, että palvelutalossa on paljon erilaista toimintaa • Panostetaan yksilöllisiin, asukaslähtöisiin ja joustaviin palveluihin muun muassa tervehdyskäyntipalveluun • Otetaan huomioon, että teknologia saattaa myös pelottaa asukkaita • Mahdollistetaan liikkuminen myös palvelutalon ulkopuolelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoitajan keskustelutaidot keskeiset, muistetaan aktiivisuus ja hienovaraisuus palveluita markkinoidessa • Kehitetään uuden asukkaan ”sisäänmeno-ote” • Kirjaamisen tehostaminen uusien asukkaiden kohdalla • Perustetaan yhteisulkoiluryhmä • asukasoppaaseen selvitys, mitä digilaitteita palvelutalossa on käytössä • Taloon muutettaessa asukkaille riittävästi infoa, mitä tekniikkaa asunnosta löytyy
ASUKKAAN JA HOITAJAN VUOROVAIKUTUS, HENKILÖKUNNAN TUTTUUS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Panostetaan hoitajien vuorovai- kutustaitoihin ja asukkaiden henkisen tuen huomioimiseen ▪ Kehitetään tapoja, joilla henkilökunta tulisi asukkaille tutummaksi ▪ Muistetaan ensikohtaamisen merkitys ▪ Ylläpidetään lämmintä, ystävällistä ja avointa ilmapiiriä 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Käytäväkeskustelu asukkaiden kanssa tukee osallisuutta ja luo hyvää ilmapiiriä ▪ Hoitajien kuva käytävälle, jotta tulisivat asukkaille tutummaksi ▪ Tiimityössä huomioitava edelleenkin hoidon jatkuvuus, että samat hoitajat käyvät pääsääntöisesti samojen asukkaiden luona saman päivän käynneillä
PALAUTTEIDEN ANTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reagoidaan nopeasti palautteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selkeyttä vastuuksiin ja valtuuksiin, eli kuka voi työyhteisössä päättää mistäkin asiasta

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suullisten palautteitten kirjaamisen tehostaminen esim. viestivihko hoitajien toimistoon
TIEDOTTAMINEN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Työntekijöihin tulee saada helposti yhteyttä ▪ Ylläpidetään edelleen monipuolisia Internetsivuja ▪ Kuukausitiedote (Iloansanommat) sekä aamunavaus ovat hyviä tiedotuskanavia, niitä tulee ylläpitää edelleen ▪ Huolehditaan, että asukkaat ehtivät reagoida kuulutuksiin ▪ Tiedostetaan, että Infopisteen rooli on keskeinen ja panostetaan siihen myös jatkossa ▪ Tiedostetaan asukasneuvoston keskeinen rooli 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ”Helppojen” palveluitten aktiivisempi mainostaminen ▪ Palveluitten ”pilkkominen” helpommin ymmärrettäväksi ja palveluitten nimet sekä sisällöt selkeämmiksi ja helpommin ostettavaksi ▪ kuulutukset tapahtumista tehdään 30min aiemmin ▪ Kasvokkain informointi on keskeisessä roolissa, hoitajien tulisi olla perillä, mitä talossa minäkin päivänä tapahtuu – Iloansanomien läpikäyminen aamuraportilla
YHTEISÖLLISYYS JA VERTAISTUKI	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kannustetaan yhteisölliseen toimintaan ja naapuriapuun ▪ Tiedostetaan, että kaikki eivät kaipaa vertaistukea, mahdollistetaan myös yksin olo ▪ Huomioidaan, että vähemmistöikäluokkaan kuulumisen vaikeuttaa vertaistuen saamista ▪ Mahdollistetaan tilaisuudet yhteiselle kokoontumiselle ja tarjotaan myös soveltuvat tilat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoitaja voi edesauttaa tuttavuuksien synnyssä palvelutalon asukkaitten kesken, ottamalla asian puheeksi ja kannustamalla tutustumaan

4.5 Esimiesten kokemuksia ja näkemyksiä osallisuudesta

Esimiesten ryhmähaastattelussa käytiin läpi asukkaitten haastatteluitten keskeiset teemat sekä hoitajilta tulleet keskeiset tulokset. Esimiesten haastattelussa syvennettiin osallisuutta tukevia toimintatapoja ja keinoja.

4.5.1 Palvelutaloon muuttaminen yksilöllinen prosessi, uudet asukkaat huomioitava

Monet esimiesten haastatteluissa esille tulleet osallisuutta tukevat keinot linkittyivät asukkaaksi tulemiseen ja uuden asukkaan erityistä tukea vaativaan tilanteeseen. Esimiehet, jotka vastaanottavat yleensä uudet asukkaat painottivat, että hoitotahtoa ei voi

täyttää heti muuton yhteydessä. Muuttoon liittyy itsessään jo paljon muita lomakkeita ja muistettavaa. Esimiehet totesivat, että, hoitotahdosta pitäisi puhua sitä vastoin enemmän yleisellä tasolla esimerkiksi tietoisuuksissa. Todettiin myös, että hoitotahto jätetään asumismuodosta riippumatta useimmiten viime tippaan.

”Täs oli, että pitäis viel siihen se hoitotahto...kun tuntuu, et siin on lappuu ja lippuu jo vaik kuinkakin paljon niin tuntuu et on ihan liikaa...tuntuu, et asuit sä missä tahansa niin jätetään viime tippaan, et sitä ei haluta ajatella, ehkä se on sen asian (hoitotahdon) markkinoimist sit, mitä enemmän siit puhutaan yleisesti jossain ni se tulee niinku tutmmaks...”

Haastattelussa tuli esiin, että muuttoa suunnitellaan palvelutaloon hyvin eri tavoin ja yksilöllisesti. Muuton taustalla on erilaisia syitä ja ne tulisi ottaa huomioon. Omaisten huoli on yleinen syy, joka käynnistää prosessin palvelutalopaikan hakemiselle. Jos talossa asuu valmiiksi muuttoa harkitsevalle entuudestaan tuttuja asukkaita, päätös muutosta tehdään helpommin ja kotiutuminen palvelutaloon on helpompaa. Muutto on missä tahansa elämänvaiheessa stressaava tilanne ja osallisuutta tukee muutto omasta halusta.

”Se näkyy oikeestaan jo siinä vaiheessa, kun asuntoa haetaan tai tullaan kattomaan et voi olla semmonenkin...lapset soittaa, et ne muuttais sit sillon, eikä kukaan oo käyny edes kattomas...sit on niit, kun käy kuus kertaa eri kokoonpanois ja sitku pitäis jo tulla, että muutetaan niin asukas laittaa liinat kiinni, että en muuta ja sitten on omaiset jo ihan kypsänä, että tästähän jo puhuttiin...Se kertoo, millasessa tilanteessa tai pinteessä omaiset tai joku niistä on ollu, huolissaan ja muuta. ”

”Ja monel näist nyt, kun on muuttanu, niin on ollu tääl jo valmiiks joku tuttu, kenen kans ne on sopinu, et menevät yhdes syömään nin sillon muutto on paljon helpompi.”

Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen näkyy selkeästi siinä, että tuleva asukas itse hoitaa omaa muuttoaan tekee asuinpaikan valinnan ja päätöksenteon. Muutama asukas on myös vuosien varrella muuttanut pois, koska muutto ei ole tapahtunut omasta tahdosta.

”Meillä on nää Ilolansalo tutuksi päivät ja yks pariskunta tuli tänne ja he kerto, että heidän lapset oli aktiivisesti alkanut touhuamaan heitä ihan muualle päin Suomee, niin sit he ilmotti et he hoitaa itte tän asian, ja sit he otti heti tän yhden asunnon, jota näytin, et tavallaan se itsemääräämisoikeus ja osallisuus näkyy siinäkin, että otetaan itte se homma haltuun.”

” Oonhan meil sillon joku muuttanu pois..omaa kotiin takaisin...kaks nyt tulee ainakin heti mieleen, eihän se kovin suuri määrä oo tietenkään.”

Esimiesten haastattelussa todettiin, että uudet asukkaat pitäisi myös huomioida paremmin omana ryhmänään. Uusille asukkaille pitäisi järjestää esimerkiksi omaa ryhmätöimintää. Muuttaessa tulee niin paljon asiaa, että esimerkiksi ryhmätöiminnan ajankoh-tien sisäistäminen voi mennä ohi. Asioita pitäisi perehdyttää asukkaille pikkuhiljaa, kehittää esimerkiksi ”uuden asukkaan polku” - malli.

”Tehä sellanen polku, et mitä missäkin vaihees...et ei siin heti ekana päivänä kyl voi kaikkii hoitotahtoi täytellä.”

Uusien asukkaitten on vaikea päästä sisälle ryhmiin, koska on ollut tunnetta, että asukas esimerkiksi käyttäytyy muiden asukkaitten mielestä ryhmätilanteissa väärin. Tä-hän liittyviä palautteita on käsitelty asukasneuvostossa. Uusia asukkaita voisi saattaa ensimmäisillä kerroilla ryhmiin, koska kynnyks mennä ensimmäistä kertaa ryhmään voi olla korkea. Vakiintuneet istumapaikat ruokasalissa ja sulkeutuneet osallistujaraken-teet ryhmätöiminnossa vaikeuttavat uusien asukkaitten osallistamista.

”Me ollaan asukasneuvostossa puhuttu tästä tosi monella kerralla ja puhuttu siitä, kun asukkaita ajetaan pois jonkun paikalta...voisko he jotenkin joustaa siinä...asukasil-toihinkaan joku ei mee sen takia, kun sielläkin on jotkut paikat, missä saa istua.”

”Noist ryhmistä, että ne ryhmähän hiipuu, kun uudet ei osaa sinne mennä. Sit on tullu esille sitä, että ollaan vähän arkoja menemään, kun käyttäytyy jotenkin väärin tai istuu väärään paikkaan, sellasia palautteita ollaan käsitelty (asukasneuvostossa), et ei us-kalla tulla syömään, kun ajetaan pois ruokapöydästä.”

”Tota mä aattelin, et se on aika vaikee tulla, kun sä tuut uutena ja se on se tietty bin-goryhmä tai joku ni sinne on hankala mennä, vaikka sä haluisitki.Se kynnyks, et ehkä se ois hyvä et joku vaik ekoi kertoi,mentäs yhdes kattomaan,että täältä löytyy.”

4.5.2 Omatoimisuuden huomioiminen vaikea yhtälö

Esimiesten haastattelussa pidettiin tärkeänä, että hoitajan pitää uskoa asukkaan voimavaroihin. Esimiesten haastattelussa myönnettiin, että omatoimisuuteen kannustamisessa on palvelutalossa ristiriitaa. Yksityinen palvelutalo myy aikaa asukkaille ja se tuottaa vaikean yhtälön, koska omatoimisuuteen kannustaminen vie helposti enemmän aikaa. Toisaalta omaiset saattavat olla tiukkoja, ettei hoitokäynneille sovitut ajat saa ylittyä.

”Tosiaan se hoitajan asenne, et hänkin uskoo siihen, että niitä voimavaroja vielä on ja niitä voi hyväks käyttää...”

”Toi on vähän niinku tää tämmönen, vaikee yhtälö tää kannustaminen omatoimisuuteen ja sit tää et siihen kuluu aikaa, ja sit ku mejän hoitokäynti on ajan myymistä ja sit siin on muutenki se tilanne joskus, et omaiset tarkastaa laskuja, et nyt, on menny näin, et pitäs vartin käynnil selvitä ja tääl on yli puol tuntii, et kuka etana siel on käynny. Miks se ei oo saanu hommaa tehtyy ja sitku ainahan voi olla jotain uutta yllättävääkin siel et...se on aika ikävä asia.”

Tablettitietokoneelle voidaan kirjoittaa käyntikohtaiseen ohjeeseen, mitä asukas voisi tehdä itse mutta on oltava tarkkana sanamuodon kanssa, koska asukkaan tilanne vaihtelee päiväkohtaisesti. Sanamuotona olisi hyvä käyttää esimerkiksi, että ”toivoo voinansa tehdä itse” tai ”tavoitteena on tehdä itse”. Asukkaalle on tärkeää perustella, miksi on hyvä tehdä myös omatoimisesti asioita, että aina on jotakin pientä, jota voi tehdä itse. Se auttaa myös, että hoitaja tuntee asukkaan ennalta ja sitä kautta pystyy huomioimaan asukkaan vaihtelevan kunnon ja erilaiset päivät.

”Jäin miettii tota, et siin tabletil lukis, et mitä tekee itse, osal lukeekin et pesee itse hampaat, mut ei voi lukee et aina tekee kaiken itse, kosk sit, kun on se huono päivä niin jos lukee et pukee itse ja sit se ei saa puettuu ni sanotaan vaan että täällä lukee että pukee itse niin, heippa, et sit ei auteta. Se oli mun mielest hyvin sanottu, et joka kerral ois joku yks juttu vaik, jonka se asukas tekis itse. Mä luulen, et sitä noi(hoitajat) oikeesti käyttääki tosi paljon.”

”Se on myös tärkeä, et sil asukkaal myös sanotaan, et se on myös hänen parhaaks, minkä takia hänt kehotetaan tekemään itte. Perustella sitä, et se on tärkeet et sä pysyt

fyysisest paremmas kunnos...mit ei se kaikil tietyst mee perille, eikä se voi kaikil mennä, koska sit jos on jo niin huonos kunnos, ettei pysty tekemään, jottai pient kuiteski vois tehdä.”

Omaisiet auttavat paljon asukkaita arjessa ja väsyvät usein siihen. Tämä voi johtaa siihen, että asukkaalle hankitaan herkemmin laitospaikka ja asukas joutuu pois Iloiansalosta, jolloin asukkaan osallisuus kärsii.

”Tulee ainakin semmonen mieleen, et on nähtävis, et kun omainen väsyyp siihen hoitamiseen, ni sillon haetaan sille asukkaalle seuraava hoitopaikka (pois Iloiansalosta).”

”Omaisiet vetää ittensä niin piippuun, et he on totuttanu siihen, et tääl asuminen ei maksa mitään ja täält ei tarvi talon puolest ostaa palveluuta. ...ihan jo naurettavaa, jos ajattelee, et eihän nää meijän asukkaitten lapsetkaan oo enää pikkutyttöi, ne on jo pitkään ollu eläkkeel...kun omainen väsyyp, ni asukas kärsii...”

Asukkaissa ja omaisissa ja on yksilöllisiä eroja. Toisaalta osa omaisista ilmoittaa hoitoneuvotteluissa pärjäävänsä, eivätkä ota helposti apua vastaan. Asukas ei välttämättä huomaa omaisen väsymistä. Toisaalta on myös omaisia, jotka ovat hyvin tyytyväisiä palvelutalon palveluun, eivätkä itse tee hoitajien töitä.

”(Asukkaita) on laidasta laitaa..on myös lupa olla yksin tai heittää keihästä metsässä!”

”Sit ku hopasupäivitykses omaiselt kysyy, et jaksatko vielä, että voisko hoitajat tehdä jotain enemmän ni ei, tää menee, aina täs samas kun tuun käymään, pyykit hoidan ja imuroin...sit se asukaskin siin, et tää on menny tosi hyvin tähän asti aina. Et ei niinku suostuta ottamaan sitä apuu.”

”On sit tietenki muutakin todellisuutta. On niit kauko-omaisii, kun soittavat tuolt ja ovat tosi tyytyväisii, kun löytävät täält hoitajan, jolta voivat kysyä, mitä kuuluu.”

Esimiesten haastattelussa todettiin myös, että apuvälineasioihin on Iloiansalossa panostettu. Tulevaisuudessa haasteita saattaa tuottaa ladattavien apuvälineitten lisääntyminen.

”Kyl me varmaan aika huippupaikka ollaan verrattuna moniin muihin, tuli semmonenki jossain tuol facebookryhmäs, ku oli, porukat kyseli, et missä ladataan näit sähköripyörii ni...tai sähkömopoja...voi tulla tilanauhtautta, kun tää kehitty (ladattavat apuvälineet), sit tulee se, että kuka maksaa sähkönkulutuksen.”

4.5.3 Palveluitten kehittäminen asiakaspalautteitten pohjalta

Palvelutalon hinnastoon voidaan harkita lisättävän uusina palveluina vierailukäynti tai seuralaispalvelu. Esimiehillä oli kuitenkin epäilystä siitä, ostaisiko loppu viimein asukkaat tälläistä palvelua. Esimiehet pitivät ideaa kuukauden palvelun mainostamisesta hyvänä. Tarjoushintaa ei voisi kuitenkaan laskutusteknisistä syistä laittaa ja mainoksen pitäisi olla mahdollisimman selkeä.

”Me ollaan kuiteski aika paljon kuunneltu, tää kurkkauskäyntikin on tämmänen, joka on tullu näist palautteist.”

”Tää oli ihan mielenkiintonen, et vois olla tämmönen kuukauden palvelu, mitä vois mainostaa. Onhan meil ny ollukkin siel (Ilolansanomissa) päivätoimintaa ja jotain...mut ymmärtääks ihmiset sit siit et tää on nyt se mainos millä myydään tätä juttuu et...” Sit se hinta pitäis kuitenkin olla se sama, ei voi pistää mitään kuukauden tarjoushintaa, sit ne pitää kaikki luoda tonne (laskutusjärjestelmään) uudestaan.”

”Ei kai siin mitään, me voidaan laittaa hinnastoon, et vierailukäynti, seuralaispalvelu, kuka haluaa, tai muuta tämmöstä näin et...mä luulen et niit ei vaan sit ole...et kuka sen sitte halua maksaa...”

Kuvapuheluitten hyödyntäminen kotisoittopalveluissa olisi tulevaisuuden kehittämiskohde. Toisaalta voisi hyödyntää robotiikkaa ”tervehdyspalvelussa”.

”Sit vähän, kun teknologia täst kehitty, nisit voidaan ottaa noit kuvapuheluit, et nähdään ne kasvot.”

”Pistetään robotti sanomaan, et hyvää yötä...Kaikkiin asuntoihin samaan aikaan. Se vois olla hyvin robotti...ja sit, jos ei olis kaikki hyvin ni sit tulis toimenpide ...sillon sais tasalaatusta hyvää palvelua. Robotti tuntee asiakkaansa. Sit ois joku, et kun sielt

tulee joku sana ni sit se hälyttäis henkilökunnan puhelimeen (esim. päänsärkyä, voin pahoin), tai jos ei tuu mitään kommenttii...Tää on pilotti, pistetään työlistalle.”

Esimieshaastatteluisa tuli esiin, että teknologiaa on käyty läpi omaisilloissa. Myös asukasoppaassa on jo nyt maininta talossa käytössä olevasta teknologiasta ja kamera-valvonnasta on tieto ulko-ovilla. Ovihälytyksen asentamiseen on selkeät ohjeet. Nämä ovat eettisiä kysymyksiä myös ja voidaan käydä läpi palvelutalon eettisessä työryhmässä.

”On omaisillassa käyty läpi, kännyköistä puhuttu ja kaikesta...ehkä henkilökunta ei ole ollut siellä omaisillassa paikalla.”

”Eiks meil näist kameroist oo tuol oves, että täällä on kameravalvonta...sehän on pakollista olla ja asukasoppaassa on kanssa. Eihän meillä vois olla kameravalvontaa, jos siitä ei kerrottas tuolla ovilla.”

Esimiesten haastattelussa tuli esille, että myös ravitsemuksen huomioiminen yksilöllisesti on tärkeää.

”Tärkeää, että ihmiset syö, että he saa sen ravinnon, viedään ruokia myös kotiin, syöttäminen omaan tahtiin...sekin siin et ihmiset syö eri tahtiin...sit kans yritetään sitä, et meil on mahdollisuus myös semmoseen rikastettuunkin ruokaan...”

Asukkaitten saattoapua erilaisiin ryhmiin pitäisi mainostaa ja lisätä.

”Sit melkeen pitäs sopii niit saattoapuja sinne ryhmiin. Justkin yks omainen soitti, että saattakaa äiti huomenna.”

”Kerrostapaamisiin saadaan hyvin porukkaa, kun jokaiselle jaetaan henkilökohtainen kutsu ja käydään ovella vielä rimputtamassa.”

”Voitas ottaa kokeiluun tämmönen noutopalvelu bingoon, vaikka tai joku tämmönen, eihän siinä mitään häviä...jouluukuun...toivoisitko, että haemme tai muistutamme..saatto talon taphtumiin on neljä euroa...”

Palvelumaksujen vaikutuksesta osallisuuteen nousi ajatus perehdytyksestä kotitalousvähennyksestä henkilökunnalle. Palvelutalon laskun yhteydessä menee erittely, mistä

palvelumaksuista lasku koostuu. Maksuista liikkuu jonkin verran huhuja, jotka ei pidä paikkansa. Laskuista on matalakynnys soittaa ja kysellä hallinnosta ja usein selvitel-
lään vielä esimerkiksi, miksi jokin käynti on kestänyt tietyn ajan. Ammattihenkilö-
kunta palkkaaminen maksaa. Toisaalta palveluitten hintojakaan ei ole nostettu moneen
vuoteen, vaikka kustannukset ovat nousseet. Vahvuus on, että otetaan todesta asuk-
kaan palveluntarve ja tehdään ne palvelut, joita asukas pyytää.

*”Meidän tarttis varmaan pitää joku perehdytys täst kotitalousvähennyksestä henkilö-
kunnal, et mitä se tarkoittaa. Kylhän se jossain tilantees tekee meidän maksut halvem-
maks kuin kaupungin ...”*

*”En mä sit tiedä, jos ajatellaan, et on ammattihenkilökunta tekemäs töitä ni en mä
tiedä mil me muuten palkat sit maksetaan, ku rahalla, et...kyl me aika tarkkaan ollaan
kuunneltu ihmisii, et vuokria tai hintoja ei oo nostettu...koska on nostettu hoitotyön-
hintaakaan...ei viiteen vuoteen varmaan oo nostettu ainakaan...kun aattelee, mitä kus-
tannukset on noussu.”*

*”Me kyllä tehdään se vesilasinanto, me ei kiistetä sitä, et sä et tartte vettä...me usko-
taan siihen asukkaan toiveeseen.”*

4.5.4 Hoitajien vuorovaikutus, itseohjautuvuus ja näkyvyys

Esimiestaso piti tätä hoitajien puolelta hienona havaintona, että vuorovaikutuksessa
asukkaitten kanssa pitää olla samalla aktiivinen mutta myös hienotunteinen. Hoitajien
vaihtuvuus asukaskäynneillä, ei ole tällä hetkellä ongelma ja siihen on kiinnitetty jo
aiemmin huomiota. Töitten tekemistä puolestaan vaikeuttaa, kun asukkaat esittävät
toiveita, ketkä hoitajat saavat tehdä käyntejä asukkaan luokse. Toisaalta laatu tulee
siitä, että hoitajat käyvät samojen asukkaitten luona toisaalta siitä, että käyvät myös
vieraampien asukkaitten luona, koska tarpeen tullen tuntevat myös nämä vieraammat
asukkaat ja asukkaat tuntevat vieraammat hoitajat. On myös työhyvinvointiasia, että
kuormitus vaihtelee.

*”Kyl siel aika säännöllisest on et tietyt ihmiset tekee tietys rapus niit tiettyi listoja
aamussa ja illassa.”*

”Sekin on laatua, ettei hoitaja käy aina samojen luona, että tuntee muitakin asukkaita ja se on kuormittavaa, jos käy aina samojen luona käynneillä. Se on myös työhyvinvointia. Se on vähän molemmin puolin. Siin on win-win tilanne, että muutkin hoitajat tuntevat sut.”

Se, kuinka tarkkaan hoitajien tehtävät tulee kirjata tehtävälisalle puhututtaa. Mitkä asiat pitäisi automaattisesti kuulua hoitajan ammattitaitoon ilman erityistä ohjeistusta? Hoitajien itseohjautuvuudessa tehtävien suhteen on paljon hajontaa.

”Sit täytyy laittaa myös tehtävä, että muista rupertella mukavia, kun autat asukasta, panosta vuorovaikutukseen, lue päivän lehdet niin tiedät, mistä ajankohtaisesta aiheesta voit rupertella...ehkä se on sitä hoitajan ammattitaitoo kummiskin...itseohjautuvuutta...toisilta onnistuu ja toisilta ei...”

”Asukasillat on kuitenkin joka tiistai, ja tiedetään, koska ne on ni, siin varmaan ohimennessä, siin ei varmaan montaa viikkoo menis, kun siin ois jokainen käyny vähän naamaansa näyttämässä. Se ei ois ollenkaan huono asia.”

Esimiesten haastattelussa, hoitajien toivetta näkyvämmäksi työntekijäryhmäksi tulemisesta pidetään hienona asiana. Asiasta on keskusteltu useasti aiemmin mutta on ollut käsitys, että ei haluta olla esillä esitteissä tai muuten. Hoitajien kuvat käytävällä voisivat lisätä myös omaisten tietoisuutta henkilökunnasta. Hoitajien esittäytyminen asukasillassa on kannatettava asia ja siitä pitäisi tehdä hoitajalle tehtävä tabletin työlisalle. Pakollista tehtävää ei kuitenkaan voi tehdä, jotta kynnyks ei nouse liian korkeaksi.

”Mun mielest tää on hienoo, et tää tulee näin päin, et mul on ollu ainakin semmonen käsitys, et hoitajat halua olla nimettömiä ja kasvottomia.”

”Toi, että hoitajat kävis esittelemäs ittes asukasillas, kuinka monta kertaa sitä on yritetty, mut se ei sit vaan toimi, kun se on ilta vai mikä siin sit on mut tää on nyt itte hoitajien ehdotus...sitä mä just mietin, et mikä siin sit on ettei oo toiminu, mikä estää menemästä, tuskun meistä kukaan ainakaan...luodaan semmonen tehtävä, että käy pistäytymässä asukasillassa, tai että käy, jos ehdit...ettei tuu painetta tyylin en tuu enää ikinä tiistaina iltavuoroon, jos mun pitää mennä sinne.”

4.5.5 Yksilölliset viestintäkanavat

Tapahtumien läpikäymistä aamuraportilla, pidettiin hyvänä ajatuksena. Samalla saisi asukaskäynnille jutustelunaiheita. Varsinkin muistisairaana on vaikea hahmottaa kuukausitiedotteita. Viestintäkanavat pitää olla yhä yksilöllisempiä, aika ajoin olisi hyvä pohtia, missä paikoissa on paras infota asioista. Tapahtumat pitää olla jo aamulla tiedossa, että asukas ehtii valmistautumaan niihin.

Tiedotuskanavista henkilökohtainen tapahtumapäivänä kutsu on koettu toimivan parhaiten. Pidettiin myös hyvänä asiana, että kuukausitiedote menee myös omaisille. Haastattelussa koettiin, että olisi aika päivittää sähköpostilista ja kysyä uusilta omaisilta, haluavatko mukaan. Asiakaspalautteisiin olisi helpompi reagoida henkilökohtaisesti, jos palautelomakkeessa olisi palautteenantajan yhteystiedot.

”Ei siinä montaa minuuttia menis jos aamulla kattois läpi, mitä tapahtumia on, sanois aamurapsalla siinä...Siinäkin ois sitä jutun juurta et vois vähän kyssyy et ootko menos bingoon...kannustaa, että voi tulla aamuinfoon vaikkei syö aamupalaa ravintolassa.”

”Monel iäkkääl on jo se, et pitäs aamul jo tietää, et osaa varautuu ja valmistautuu.”

”Infotyöntekijä sanoi, että nyt, kun hän lähettää sähköpostil niit Ilolansanomii ni nyt hänel on joku ikivanha lista, että se kyl pitäs päivittää, sit sekin auttais, että menis enemmän omaisille niitä” (puurojuhlakutsun yhteyteen, että haluatko postituslistalle)

”Palautteissakin, kun antaa oman nimen ja haluan että minuun otetaan yhteyttä niin...niissä on äärimmäisen harvoin yhteystietoja...kyl niihin, jotka laittaa nimensä ja haluaa niin niihin otetaan yhteyttä. Helpompi varmistaa, että palaute on mennyt perille.”

Peliporukka on hyvä esimerkki yhteisöllisyydestä. Vastaavaa toimintaa voisi olla enemmänkin. Peliporukankin haasteena on se, kuka voi osallistua ja kenet hyväksytään porukkaan.

”Siin sakis (peliporukka) siedettiin kyl aika muistamatontakin, et siin kyl lyötiin kortit naaman eteen...mut siihen ei sit taas päässy kukaan ulkopuolinen, että se oli hyvin rajattu ryhmä, ketä siihen hyväksyttiin...niin se varmaan oli...sen takii tuli tää uus ryhmä nyt tänne...”

Eihän mikään estäs, että joka kerrokseks ois omansa...kerrosglögitapaamisis vois ottaa puheeks, et perustakaa joka kerrokseen ryhmä...kuka perustaa parhaan ryhmän.Kilpailu pystyyn.”

4.6 Jatkojalostusta osallisuuden tukemisen keinoihin; Esimiesten ryhmähaastattelun tulosten yhteenveto

Esimiehet jatkojalostivat eli kehittivät edelleen asukas- ja hoitajien haastattelutulosten perusteella käytännön keinoja asukastosallisuuden tukemiseen. (Taulukko 6.) Esimiehet totesivat, että palveluita on aiemminkin kehitetty asukaspalautteiden perusteella ja kehitetään edelleenkin.

Taulukko 6. Osallisuuden keinojen jatkojalostaminen

OSALLISTAVA TOIMINTATAPA (asukashaastatteluitten pohjalta)	KEINOT (hoitajien haastatteluitten perusteella)	KEINOJEN JATKOJALOSTUS (esimiesten haastattelun perusteella)
ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS, OMANLAINEN ELÄMÄ		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annetaan asukkaahan päättää omista asioistaan, huomioidaan itsemääräämisoikeus ▪ Otetaan todesta asukkaahan palveluntarve ja tehdään ne palvelut, joita asukas pyytää ▪ Mahdollistetaan asukkaalle omanlainen elämisenrytmi sekä vuorokausirytm ▪ Varmistetaan, että asukas saa valita itse, mihin toimintaan osallistuu ▪ Huomioidaan asukkaahan oma reivi, josta saa määrätä ▪ Korostetaan, että palvelutalo on koti, eikä laitos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoitotahto pakolliseksi asukkaille ▪ Motivoidaan asukasta osallistumaan kertomalla asukkaalle vaihtoehtoja ▪ Kehitetään avainten käyttöä läpinäkyvämmäksi kotikäynneillä ▪ Kannustetaan asukasta sisustamaan asunnostaan oman näköinen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ hoitotahtoa ei voi täyttää heti muuton yhteydessä ▪ hoitotahdosta tietoisukuja ▪ Taloon hakemisvaiheessa korostetaan, että asukkaahan muutto tulee olla omasta tahdosta

<p>OMAISTEN MERKITYS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiedostetaan omaisten keskeinen rooli asukkaiden elämässä ja erityisesti muuttaessa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omaisten ja hoitajien roolit ja työnjako selkeämmiksi ▪ Hoitajien tulee huomioida erityisesti asukkaat, joilla ei ole lähiomaisia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huomioidaan omaisten yksilöllisyys ja erilaiset lähtökohdat
<p>VOIMAVAROJEN HUOMIOIMINEN</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huomioidaan asukkaan arjessa yksilöllisesti keinot, jotka tukevat omatoimisuutta ▪ Kiinnitetään huomiota hoitajien asenteeseen asukkaan omatoimisuuden huomioimisessa ▪ Huolehditaan, että asukkaalla on käytössä kaikki mahdolliset arkea tukevat apuvälineet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omatoimisuuden dokumentointi tärkeää, kehitetään omatoimisuuden kirjaamista ▪ Käydään edelleen asukkaan apuvälinetarpeita läpi moniammatillisesti ▪ Jokaiselle kotikäynnille yksi asia tavoitteeksi, jonka asukas voi tehdä itse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tablettitietokoneelle käytinkohtaiseen ohjeeseen, mitä asukas voisi tehdä itse; Sanamuotona esimerkiksi, ”toivoo voivansa tehdä itse” tai ”tavoitteena on tehdä itse”
<p>YKSILÖLLISET JA JOUSTAVAT PALVELUT</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muistutetaan asiakasta pyytämään apua, aina kun tarvitsee. Pidetään turvarannekkeella apu lähellä. ▪ Huolehditaan, että palveluita on helposti saatavilla ja palvelut pysyvät lähellä ▪ Huolehditaan jatkossakin, että palvelutalossa on paljon erilaista toimintaa ▪ Panostetaan yksilöllisiin, asukaslähtöisiin ja joustaviin palveluihin muun muassa tervehdyskäyntipalveluun ▪ Otetaan huomioon, että teknologia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoitajan keskustelutaidot keskeiset, muistetaan aktiivisuus ja hienovaraisuus palveluita markkinoidessa ▪ Kehitetään uuden asukkaan ”sisäänmenotuote” ▪ Kirjaamisen tehostaminen uusien asukkaiden kohdalla ▪ Perustetaan yhteisulkoiluryhmä ▪ asukasoppaaseen selvitys, mitä digilaitteita palvelutalossa on käytössä ▪ Taloon muutettaessa asukkaille riittävästi infoa, mitä tekniikkaa asunnosta löytyy 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uusille asukkaille omaa ryhmätoimintaa ▪ kehittää ”uuden asukkaan polku” -malli ▪ Uusien asukkaiden saattaminen ensimmäisillä kerroilla ryhmiin ▪ Palvelutalon hinnoitukseen uusina palveluina vierailukäynti tai seuralaispalvelu ▪ Ravitsemuksen huomioiminen yksilöllisesti ▪ Mainostaa ja lisätä asukkaiden saattoapua erilaisiin ryhmiin ▪ Pehmeätyö kotitalousvähennyksestä henkilökunnalle

<p>saattaa myös pelottaa asukkaita</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahdollistetaan liikkuminen myös palvelutalon ulkopuolelle 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ladattavien apuvälineitten lisääntyminen haaste tulevaisuudessa ▪ Kuvapuheluitten hyödyntäminen kotisoittopalveluissa tulevaisuuden kehittämiskohde ▪ Robotiikan hyödyntäminen ”tervehdyspalvelussa” tulevaisuudessa ▪ Digitalisaatioon liittyvien kysymysten läpikäyminen palvelutalon eettisessä työryhmässä
<p>ASUKKAAN JA HOITAJAN VUOROVAIKUTUS, HENKILÖKUNNAN TUTTUUS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Panostetaan hoitajien vuorovaikutustaitoihin ja asukkaiden henkisen tuen huomiointiin ▪ Kehitetään tapoja, joilla henkilökunta tulisi asukkaille tutummaksi ▪ Muistetaan ensikohtaamisen merkitys ▪ Ylläpidetään lämmintä, ystävällistä ja avointa ilmapiiriä 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Käytäväkeskustelu asukkaiden kanssa tukee osallisuutta ja luo hyvää ilmapiiriä ▪ Hoitajien kuva käytävälle, jotta tulisivat asukkaille tutummaksi ▪ Tiimityössä huomioitava edelleenkin hoidon jatkuvuus, että samat hoitajat käyvät pääsääntöisesti samojen asukkaiden luona saman päivän käynneillä 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoitajien kuvat käytävällä lisäävät myös omaisten tietoisuutta henkilökunnasta ▪ Hoitajien esittäytyminen asukasillassa
<p>PALAUTTEIDEN ANTO</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reagoidaan nopeasti palautteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selkeyttä vastuuksiin ja valtuuksiin, eli kuka voi työyhteisössä päättää mistäkin asiasta ▪ Suullisten palautteitten kirjaamisen tehostaminen esim. viestivihko hoitajien toimistoon 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asiakaspalautteisiin olisi helpompi reagoida henkilökohtaisesti, jos palautelomakkeessa olisi palautteenantajan yhteystiedot
<p>TIEDOTTAMINEN</p>		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Työntekijöihin tulee saada helposti yhteyttä ▪ Ylläpidetään edelleen monipuolisia Internetsivuja ▪ Kuukausitiedote (Ilolansanommat) sekä aamunavaus ovat hyviä tiedotuskanavia, niitä tulee ylläpitää edelleen ▪ Huolehditaan, että asukkaat ehtivät reagoida kuulutuksiin ▪ Tiedostetaan, että Infopisteen rooli on keskeinen ja painostetaan siihen myös jatkossa ▪ Tiedostetaan asukasneuvoston keskeinen rooli 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ”Helppojen” palveluitten aktiivisempi mainostaminen ▪ Palveluitten ”pilkominen” helpommin ymmärrettäväksi ja palveluitten nimet sekä sisällöt selkeämmiksi ja helpommin ostettavaksi ▪ kuulutukset tapahtumista tehdään 30min aiemmin ▪ Kasvokkain informointi on keskeisessä roolissa, hoitajien tulisi olla perillä, mitä talossa minäkin päivänä tapahtuu – Ilolansanomien läpikäyminen aamuraportilla 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuukauden palvelun mainostaminen ▪ Henkilökohtainen kutsu tapahtumapäivänä ▪ Kuukausitiedotteen lähettäminen myös omaisille ▪ Omaisten sähköpostilistan päivittäminen
<p>YHTEISÖLLISYYS JA VERTAISTUKI</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kannustetaan yhteisölliseen toimintaan ja naapuripuun ▪ Tiedostetaan, että kaikki eivät kaipaa vertaistukea, mahdollistetaan myös yksin olo ▪ Huomioidaan, että vähemmistö ikäluokkaan kuuluminen vaikeuttaa vertaistuen saamista ▪ Mahdollistetaan tilaisuudet yhteiselle kokoontumiselle ja tarjotaan myös soveltuvat tilat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoitaja voi edesauttaa tuttavuuksien synnyssä palvelutalon asukkaitten kesken, ottamalla asian puheeksi ja kannustamalla tutustumaan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kannustetaan yhteisölliseen toimintaan esimerkiksi peliporukoitten muodostamiseen ▪

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tekemäni tutkimus toi osallisuuden tukemisen toimintatavat ja keinot esille. Johtopäätökset tutkimuksen tuloksista tein peilaten kirjallisuuskatsauksen keskeisimmistä tutkimuksista löytämiini osallisuuden tukemisen keinoihin. Käytin johtopäätöksien tekemisessä samaa jaottelua, kuin teoriaosuudessa, eli toimintakulttuuri, toimintatavat ja työmenetelmät.

5.1 Osallistavan toimintakulttuurin tila Palvelukeskus Iolansalossa

Kirjallisuuskatsauksen perusteella osallistavaan kulttuuriin nivoutuvat aktiivinen kuuntelu, mahdollisuus osallistua, osallistava asenne työyhteisössä sekä asuinyhteisön ilmapiiri ja soveltuvuus. Kuuntelun ja vuorovaikutuksen merkitys tuli esille läpi kaikkien tutkimukseni haastatteluosuuksien. Vuorovaikutuksen merkitys tuli niin keskeiseksi, että sen huomioiminen esimerkiksi henkilökunnan koulutuksessa on suositeltavaa. Osallistava asenne pitäisi saada näkyvämmäksi SALVA ry:n arvoissa ja pohdita vaikkapa huoneentauluksi ”mistä osallistava asenne meidän työyhteisössämme koostuu.” Tähän huoneentauluun saa hyvin aineksia tämän opinnäytetyön tuloksista.

Aivan kuin Moisio ym. (2013) ja Riekkinen (2015) tutkimuksissaan toivat esiin, työyhteisössä tulee pitää yllä jatkuvaa keskustelua osallisuudesta ja hankkia tarvittaessa koulutusta tähän. Asumisyhteisön ilmapiirin merkitys on osallistavassa toimintakulttuurissa keskeinen. Osallistava ilmapiiri on mielestäni Palvelukeskus Iolansalon vahvuus ja tämä tuli haastatteluissa hyvin esiin. Osallistavassa toimintakulttuurissa korostuu ammattilaisen ja asiakkaan välinen tasa-arvoinen dialogi ja tämä tuli hyvin esiin, omatoimisuuden tukemisen teeman kohdalla.

Toinen vahvuus ilmapiirin lisäksi Palvelukeskus Iolansalossa on monipuolinen mahdollisuus osallistua sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä toimintaan. Haastatteluissa tuli kuitenkin esiin, että asukkaan kuulumista yhteisöön on silti tuettava. Palvelutalossa muodostuu helposti kuppikuntia ja uuden asukkaan on vaikea sulautua palvelutalon toimintakulttuuriin. Aina ei kuitenkaan mielekäs toiminta toteudu jokaisen asukkaan kohdalla, johtuen esimerkiksi osallistujien vähyydestä ryhmissä. Mielestäni

keskeinen tulos on se, että uudet asukkaat ja vasta taloon muuttaneet asukkaat tulee erityisesti huomioida ja taloon muuttamisen vaihe on erityisen herkkää ja tukeaa vaativaa aikaa.

Tutkimusten mukaan (Moisio ym. 2013, Riekkinen 2015, Juvonen 2012) osallisuus riippuu myös ammattilaisten eettisestä hereillä olost ja sitä tulee Ilo-lansalossa jatkossa korostaa myös vuoden 2018 loppu puolella toimintansa aloittaneen eettisen työryhmän toiminnassa. Asuinyhteisön pitää olla myös soveltuva asukkaalle ja asuntojen suunnittelussa otettava erilaiset liikunta ja muut rajoitteet huomioon. Pääsääntöisesti Ilo-lansalossa on otettu erilaiset rajoitteet huomioon, joitakin puutteita esteettömyydessä mainittiin hoitajien haastattelussa. Pääsääntöisesti asuintiloja kommentoitiin positiivisessa mielessä. Esimerkiksi paikkoja yhteiselle kokoontumiselle löytyy.

Sihvon ym. (2018) sekä Riekkisen (2015) tutkimuksissa tuli esiin, että osallistavaa toimintakulttuuria edistettäessä johdon ja esimiesten rooli on olennainen: Johto tukee, luo resurssit, vastuuttaa ja toimii esimerkkinä avoimen kulttuurin luomisessa. Asiakkailta tulleet kehittämissuositukset on otettava käsittelyyn ja asiakkaiden osallistumisen saavutukset tehdä näkyviksi. Henkilöstön on oltava mukana valmisteluissa ja kehittämisessä, ja heitä on koulutettava yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Ilo-lansalossa johdon sitoutumisen puolesta puhuu jo pelkästään tämän aiheen nostaminen tutkittavaksi. Bikva- malli osallistaa kiitettävästi mukaan kaikki osapuolet.

5.2 Osallistavien toimintatapojen ja työmenetelmien toteutuminen Palvelukeskus Ilo-lansalossa

Kirjallisuuskatsauksen perusteella osallistavia toimintatapoja ovat yhdenmukaiset toimintatavat hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi. Omaiset otetaan mukaan asiakasprosessin eri vaiheisiin. Moniammatillinen yhteistyö, voimavaroja kartoittava työote sekä kokemustiedon hyödyntäminen ammattilaisen työssä ovat osallisuutta tukevia toimintatapoja. Henkilökunnan lisääminen ja henkilökohtaisen avun ja kuljetuspalveluitten lisääminen oli myös kirjallisuuskatsauksen tutkimuksessa mainittu.

Tekemässäni tutkimuksessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa sivuttiin vain vähän. Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteista keskusteltiin vain esimiesten haastattelussa oma-toimisuuden tukemisen yhteydessä. Yhdenmukaisista toimintatavoista asiakkaitten tavoitteitten huomioimiseksi olisikin Iloalansalossa vielä hyvä keskustella esimerkiksi tiimeissä ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen työohjeessa.

Tutkimusten perusteella (Moisio ym.2013) monet käytännön osallisuutta tukevat työmenetelmät liittyvät juuri kirjaamiseen. Asukasantuallisuutta tavoiteltaessa asukastietoihin tulee kirjata myös asiakkaan toiveet ja motivaatio, jotta ne ovat selkeästi nähtävissä. Kirjaamista sivuttiin myös tekemissäni haastatteluissa koskien erityisesti asukkaan oma-toimisuuden tukemista sekä uuden asukkaan tietojen kirjaamista. Asiakkaan itsearviointi ja luotettavat toimintakyvyn arviointimittarit eivät tulleet tutkimuksessani lainkaan esiin ja tämä on varmasti teema, jota kannattaa jatkossa asettaa työyhteisössä kehittämiskohteeksi. Työntekijän tavoitteellisen työtteen syventämisessä asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa voisi jatkossa hyödyntää Iloalansalossa esimerkiksi GAS menetelmää.

Topo (2013) tuo artikkelissaan esiin, että hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laatiminen yhdessä asiakkaiden tai potilaiden ja heidän läheistensä kanssa on viimeisen vuosikymmen aikana kehitetty tapa tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hoitotahtojakin laaditaan hänen mukaansa liian vähän. Hoitotahto nousi keskeiseen rooliin tutkimukseni tuloksissa ja hoitajat kokivat hyväksi jopa hoitotahdon asettamista pakolliseksi asukkaille.

Omaisten saamista mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä iäkään henkilön kanssa, sekä heidän osallistumisestaan yhteisön arkeen tulisi kehittää. Luottamuksen rakentuminen ammattihenkilöiden ja asiakkaan välille muodostuu aktiivisen kuuntelun kautta. (Moisio ym. 2013, 15.) Tutkimuksessani omaisten rooli puhututti niin hoitajien kuin esimiesten haastatteluissa. Joitakin keinoja omaisten mukaan saamiseksi yhteisön toimintaan pohdittiin. Esimerkiksi omaisten sähköpostilistan päivittämistä ja sitä kautta tiedottamista tulisi tehostaa. Omaiset nähtiin suurena vaikuttajana asukkaan elämässä ja myös osallisuuden toteutumisessa.

Osallistavista työmenetelmistä moniammatillinen yhteistyö auttaa tiedon siirtymisessä työntekijältä toiselle sekä laajentaa henkilöstön ammatillista osaamista. Työparityöskentely koettiin myös hyödylliseksi. (Moisio ym. 2013, 25-27.) Tutkimuksessani moniammatillinen yhteistyö tuli esiin vain apuvälinetarpeitten kartoittamisessa, joka koettiin olevankin hyvällä tolalla. Työparityöskentely ei tullut haastatteluissa esille mutta otetaan silti huomioon työyhteisön toimintatapoja suunniteltaessa tulevaisuudessa.

Asukasneuvosto tukee asukasosallisuutta (Moisio ym. 2013). Tämä on Palvelukeskus Iloalonsalon vahvuus ja varsinkin asukkaat korostivat asukasneuvoston jäsenten roolia tiedon saajina ja välittäjinä. Tältä osin voidaan ajatella, että Palvelukeskus Iloalonsalossa hyödynnetään myös kokemustietoa ja kokemusasiantuntijuutta. Mielestäni kokemusasiantuntijuutta voisi kehittää Iloalonsalossa vielä pidemmälle esimerkiksi kummiasukastoimintana uusille asukkaille.

Hieman yllättäen henkilökunnan lisääminen (Riekkinen 2015; Juvonen 2012) osallisuuden tukemiseksi ei tullut missään haastatteluissa esiin, tosin asiaa sivuttiin, että hoitajilla ei ole aina käynneillä riittävästi aikaa esimerkiksi omatoimisuuden huomioimiseen. Juvosen (2012) tutkimuksessa koettiin myös, että henkilökohtaista apua ja kuljetuspalveluita lisäämällä myös osallisuus lisääntyy. Omassa tutkimuksessani tuli samansuuntaisia tuloksia; palveluita tulee olla helposti saatavilla ja palvelut tulee olla lähellä, jos asukas niitä tarvitsee.

5.3 Tutkimuksen timantit

Tekemässäni tutkimuksessa tuli esille seikkoja, joita ei aiemmissa tutkimuksissa ollut mainittu. ”Uuden asukkaan- polku” malli on hyvä esimerkki hienosta oivalluksesta, joka sai alkunsa asukashaastatteluissa esitetystä huolesta uuden asukkaan vaikeudesta kotiutua palvelutaloon. Malli jalostui hoitajien ja esimiesten haastatteluitten myötä.

Tiedottamisen iso rooli osallisuuden tukemisessa yllätti. Ehkä se, että palvelutalossa on tarjolla monipuolisesti toimintaa, tekee tiedottamisestakin niin keskeistä ja tukee sitä kautta osallisuutta. Asiakasmaksujen kautta käytiin hedelmällistä ja eettistäkin keskustelua siitä, kuka päättää kotikäyntien sisällöstä ja miten omatoimisuutta

pystytään tässä yhtälössä tukemaan. Tässäkin lopputulos kiteytyy hoitajan ammattitaitoon. ”Asiakkaalle annetun ajan pituus minuutteina ei ole ratkaisevaa vaan se, mitä siihen sisältyy. Pienempikin aika voi tuntua asiakkaasta riittävältä, jos hän on kokenut silloin saavansa jakamatonta huomiota, olevansa hoivan keskipiste, toimeksiantaja mutta silti aktiivinen toimija. Pienestä voikin näin tulla suurta ja merkittävää.” (Räsänen 2015, 43.)

5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan [www-sivuilla](#) (2018) on tiivistetty tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön keskeiset lähtökohdat. Lähtökohtana ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Näitä lähtökohdista olen pyrkinyt tutkimuksessani noudattamaan muun muassa yksityiskohtaisella haastatteluitten litteroinnilla, systemaattisella aineiston luokittelulla koodauksen avulla.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2018) ohjeiden mukaisesti tutkimukseen tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa toteutetaan tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Olen arvioinut tässä tutkimuksessa käytettyjen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien soveltuvuutta ennen tutkimuksen toteutusta tutustumalla aiemmin Bikva-menetelmällä tehtyihin tutkimuksiin ja niiden tuloksiin sekä perehtymällä ryhmähaastattelun ja arviointitutkimuksen erityispiirteisiin. Tutkimuksen tulokset julkaistaan SAMKin ohjeiden mukaisesti Theseuksessa. Lisäksi tulokset esitellään työyhteisössä.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan asettama ehto on, että tutkijat ottavat muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla huomioon niin, että he kunnioittavat muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viittaavat heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. Tutkimuksessani olen noudattanut SAMKin lähdeviittaushojeita systemaattisesti.

Aaltio & Puusa (2011) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä vertaamalla omia johtopäätöksiä muiden tutkimusten johtopäätöksiin. Johtopäätöksissä olen verrannut tuloksia kirjallisuuskatsauksessa löytämieni tutkimusten johtopäätöksiin. Aaltio & Puusan mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä myös kuvaamalla tutkimuksen kohdetta läpi tutkimusprosessin ja kuvaamalla selkeästi tutkimuksen aikainen päättelyketju. Tärkeintä on, että tutkija tuo työssään ilmi reflektiotaan, omien valintojensa ja vaikutusten syitä ja perusteluja sekä kuvaa ja arvioi niitä. Mielestäni olen kuvannut tutkimusprosessia systemaattisesti sekä avannut tutkimuksen aikaista päättelyketjua parhaani mukaan.

Luotettavuutta tukee vertailu toiseen tutkimukseen, josta on saatu samoja tuloksia. Pätevyyttä voidaan arvioida sillä, miten hyvin tutkimuksessa on saavutettu se, mitä alun perin lähdettiin tutkimaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007.) Keskeinen tutkimuskysymykseni oli, millä keinoilla voidaan tukea ikääntyneiden ja vaikeavammaisten asukkaiden osallisuutta palvelutaloasumisessa ja mielestäni olen vastannut siihen kiittävästi. Olen vertaillut tuloksia aiempiin kirjallisuuskatsauksen avulla löydettyihin tutkimuksiin.

Arviointitutkimukselle asetettuja standardeja ovat käyttökelpoisuus, toteuttamiskelpoisuus, eettinen hyväksyttävyys ja tarkkuus. (Robson 2001, 50.) Miten nämä standardit toteutuvat omassa arviointitutkimuksessani? Haastatteluprosessin tuloksia ja kehittämisehdotuksia on eettisestikin tärkeää välittää kaikille osapuolisille suullisesti. Tähän yksi keino on järjestää palautetilaisuus, johon kutsutaan osallistujia kaikista haastatteluryhmistä. Palautetilaisuudessa käydään läpi koko bikva-prosessi; mitä puheita on viety eteenpäin. (Koivisto 2007, 49.) Asiakasosallisuuden toteuttaminen sisältää jo sinänsä asiakkaan ja työyhteisön osallistamisen tulosten kuuntelemiseen ja arviointiin. Se, että asiakkaille kerrotaan mihin heidän palaute on johtanut, lisää asiakkaiden aktiivisuutta ja halua osallistua. (Högnabba 2008, 12.)

Käyttökelpoisuus todentuu, koska arvioinnin tulokset viedään jo arvioinnin prosessin aikana kenttätyöntekijöille, esimiehille sekä johdolle. Tulosten yhteenveto jaetaan henkilökunnalle sekä haastatteluun osallistuneille asukkaille, tuloksista tiedotetaan myös SALVA ry:n henkilöstösanomissa. Tutkimustulokset otetaan osaksi vuoden

2019 SALVAN kotihoidon toimintasuunnitelmaa sekä kotihoidon laatu- ja kehittämispäivää. Tutkimusprosessin aikana SALVA ry:n asiakastyytyväisyyskysely päivitettiin huomioimaan paremmin osallisuusnäkökulmaa. Kysely lähetettiin asukkaille ja omaisille joulukuussa 2017 ja uusitaan joulukuussa 2018.

Toteuttamiskelpoisuuteen sisältyviä kysymyksiä olivat ennen tutkimuksen aloittamista; onko arvioitava teema riittävän selkeä ja ymmärrettävä, onko aikataulu riittävä ja onko toteutuksessa jotakin kehittämistä? Mielestäni toteutus sujui melko hyvin. Bikva-arviointitutkimus toimi hyvin osallisuutta käsittelevässä tutkimuksessa. Haasteita toi tutkijan puolueettomana oleminen, koska tutkimus tehtiin omaan työyhteisöön. Olen tietoisesti keskittynyt siihen, etten tuo omaa taustatietoani työyhteisöstä materiaaliin vaan kaikki tulokset ovat nousseet suoraan haastatteluaineistosta.

Luotettavuutta saattoi heikentää, se että tutkijalla ei ollut aiempaa kokemusta ryhmähaastattelun tekemisestä ja haastattelijana oli haastavaa olla johdattelematta osittain tuttujakin haastateltavia kommentissaan tai tuoda omia mielipiteitään keskusteluun. Arvioitava teema osoittautui etukäteisarvailuista poiketen hyvin sisäistettäväksi. Tutkimuksen aikataulu venyi, koska aineiston litteroimisvaihe vei odotettua enemmän aikaa.

6 LOPUKSI

Onko osallisuus yhtä kuin yhteisöllisyyttä? Yhteisöllisyyden positiiviset vaikutukset ovat kiistattomat (Jolanki ym. 2017). Tavoitteet ovat hyvin samansuuntaiset kuin osallisuudella. Yhteisöllisyys ja osallisuus linkittyvätkin hyvin läheisesti toisiinsa mielestäni niin, että yhteisöllisyys tukee osallisuuden syntymistä. Palvelukeskus Iolansalo on saanut hyvää palautetta ilmapiiristään ja mielestäni se onkin otollinen maaperä kehittää asukasosallisuutta edelleen.

Aion ottaa mallin käyttöön myös Palvelukeskus Iolansalon toisessa yksikössä; tehostetun palveluasumisen palvelukodissa, jossa asuu pääsääntöisesti muistisairaita.

Tällöin Bikva-mallia on muokattava; asukkaitten haastattelun voisi esimerkiksi korvata asukkaitten havainnoinnilla tai lähipiirin ryhmähaastattelulla.

Mielestäni tämän tutkimuksen tulokset ovat monistettavissa kaikenlaisessa palvelutaloasumisessa, suurin osa osallisuuden tukemisen keinoista ovat pieniä yksityiskohtia, joista on helppo aloittaa kehittäminen.

LÄHTEET

Hirsjärvi, H. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasén, T. 2007, Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Helsinki:STAKES.

Högnabba S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakes, Raportteja 34/2008. Helsinki: Valopaino Oy.

Innokylän www-sivut. Viitattu 24.11.2018. www.innokyla.fi.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi R., Schneider, T., Valtari, S. & Ketotokoi, A., 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 33/2017. Helsinki: Juvenes Print.

Jolanki, O., Leinonen, E., Rajaniemi J., Rappe E., Räsänen T., Teittinen O & Topo P. 2017. Asumisen yhteisöllisyys ja hyvä vanhuus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 47/2017. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Juntti A., Koskela H. 2017. SALVA ry Toimintakäsikirja, hyvä asua & ilo palvelulla. Salo: SALVA ry.

Juvonen, M. 2012. ”Olosuhteisiin nähden riittävä”? Vaikeavammaisten palveluasumisen kokemuksia Pohjois-Karjalassa. Vammaispalvelujen valtakunnallinen kehittämisshanke. Pohjois-Karjalan osahanke. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Jämsén, A. Pyykkönen A. (Toim.) 2014. oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Saarijärven offset.

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Talentum. Viitattu 24.11.2018 [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/BAXBBXAT-GBEEC#kohta:3.\(\(20\)Toimivan\(\(20\)ty\(\(f6\)yhteis\(\(f6\)n\(\(20\)peruspilarit\(\(20\).](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/BAXBBXAT-GBEEC#kohta:3.((20)Toimivan((20)ty((f6)yhteis((f6)n((20)peruspilarit((20).)

Jääskeläinen, A.2013. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen osallistavilla menetelmillä. Toimintatutkimus työhyvinvoinnin kehittämisprosesseista vanhus- ja vammais-palveluja tuottavissa työyhteisöissä Sallassa. Väitöskirja. Lapin Yliopisto. Kasvatus-tieteiden tiedekunta. Viitattu 1.3.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-623-3>.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy.

Knuuttila, S. (1994). Kaiken kattava kulttuuri. Teoksessa J. Kupiainen & E. Sevänen (toim.). Kulttuurintutkimus, 9–31. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koivisto J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes, Raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Hyvät käytännöt menetelmäkäsikirja. Helsinki: Stakes.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 1.7.2013. 980/2012.

Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista. 1.1.2001.812/2000.

Moisio P., Heikkinen S., Honkakoski A., Nurmio K., Pakanen M. 2013. Väli–Suomen Ikäkaste – Äldre–Kaste II Ikälain pilotointi –osahankkeen raportti. Vanhuspalvelulain pilotointi. Hankeraportti 24.10.2013. Helsinki:Stm.

Nevala, N. Pehkonen, I. Koskela, I. Ruusuvuori, J. Anttila, H. 2014. Työolosuhteiden mukauttaminen vammaisilla henkilöillä: vaikuttavuus sekä estävät ja edistävät tekijät. Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus. Helsinki: Kela, Työpapereita 62, 2014. <http://hdl.handle.net/10138/135671>.

Nikumaa, H. 2017. Luento Satakunnan Ammattikorkeakoulun seminaarissa 16.11.2017.

Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analyysi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen lähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint. 114–125.

Raivio H & Karjalainen J, 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Taina Era (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Riekkinen, M. 2015. Vanhusten osallistaminen sosiaaliseen ja kulttuurielämään: kokemuksia palveluasumisesta. Turun kaupunki Kaupunkitutkimusohjelma TUTKIMUSKATSAUKSIA 4a/201. Turun kaupungin konsernihallinto Kaupunkikehitysryhmä. www.turku.fi/kaupunkitutkimus.

Robson, C, 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rouvinen-Wilenius P. & Koskinen-Ollonqvist P. 2011. Terveiden epätasa-arvosta tasa-arvoon. Teoksessa P. Rouvinen-Wilenius & P. Koskinen-Ollonqvist (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Helsinki: Trio-Offset.

Rouvinen-Wilenius P., Mervi Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqvist P. & Nikula T. 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa P. Rouvinen-Wilenius & P. Koskinen-Ollonqvist (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Helsinki: Trio-Offset.

Räsänen R. 2015. Kiirettä pitää vai pidetäänkö kiirettä? Kiire vanhusten hoitotyötä värittämässä, Gerontologia 1, 41-44.

Salminen, A. 2011. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisojohtaminen 4. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa:2011. www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013102316269.

Salminen, M. 2013. Loppuraportti 1.9.2012-31.10.2013. Valtakunnallinen vammaispalveluhanke. Kehittämishanke 2, 2012-2013. Viitattu 19.11.2018. http://www.eteva.fi/Global/Tiedostot/Eteva/Vammaispalvelujen_kehittaminen/KASTE%20Vammaispalveluhanke%202_loppuraportti.pdf.

SALVA ry.2018. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Salo: SALVA ry.

Sihvo, S., Isola A-M., Kivipelto M., Linnanmäki E., Lyytikäinen M. & Sainio S. 2018. ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Viitattu 19.9.2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013/11.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön Julkaisuja 2017:6.

Sosiaalihuoltolaki. 1.04.2015. 01/2014.

Suomen Akatemian www-sivut. Viitattu 24.1.2018. <http://www.aka.fi/fi/rahoitus/hyva-tutkimustapa/tutkimuseettikka1/tutkimuseettinen-lainsaadanto-ja-ohjeistus/>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999. 1999/731.

Talentia, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: PunaMusta Oy.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) www-sivut. Viitattu 29.11.2018. <https://www.tenk.fi>.

Topo, P. 2013. Itsemääräämisoikeuden monet ulottuvuudet. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 49(4) 287-289. Viitattu 24.11.2018. <https://journal.fi/sla/article/view/7690> Topo, P. 2012. Itsemääräämisoikeuden monet ulottuvuudet. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 4.

Valviran www-sivut. Viitattu 18.11.2018. <https://www.valvira.fi>.

Hyvä Palvelukeskus Iolansalon asukas,

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa vanhustyön ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Opiskeluuni kuuluu työelämää kehittävän opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni aiheena on asukkaiden osallisuuden tukeminen Palvelukeskus Iolansalossa.

Ryhmähaastatteluilla selvitän, miten Palvelukeskus Iolansalon asukkaat voisivat ennistä enemmän kokea itsensä osallisiksi palvelutaloasumisessa ja omassa elämässään palvelutalossa ja toteuttaa esimerkiksi omanlaista elämäntapaa ja miten henkilökunta voisi tukea asukkaita tässä. Ryhmähaastattelut tehdään lisäksi myös valitulle joukolle hoitajia sekä esimiehiä asukkaiden ryhmähaastatteluitten tulosten pohjalta.

Olen valinnut Teidät haastateltavakseni. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja luvan voi peruuttaa halutessa. Jos olette halukas osallistumaan haastatteluun, toimittakaa liitteenä oleva tutkimuslupa allekirjoitettuna kotihoidon hoitajalle tai Iolansalon infon palautelaatikkoon 21.6.2018 mennessä.

Ryhmähaastatteluun osallistuu 4-6 asukasta, kolmessa eri ryhmässä. Haastatteluihin varataan aikaa 1 - 1,5 tuntia. Ryhmähaastattelut nauhoitetaan ja videoidaan, haastatteluaineisto tuhotaan tutkimuksen valmistuttua.

[Ryhmähaastatteluajankohta: ma 25.6 klo 14 Kabinetti Joutsenessa, 1krs.](#)

Otathan yhteyttä allekirjoittaneeseen, jos ajankohta ei ole sopiva.

Toimin ehdottoman luottamuksellisesti, esimerkiksi haastateltavien oikeita nimiä ei paljasteta opinnäytetyössä. Tiedotan kehittämistyöni tuloksista opinnäytetyöni valmistuttua haastatteluun osallistuneille. Ohjaajanani toimii Satakunnan ammattikorkeakoulun yliopettaja Sari Teeri, sari.teeri@samk.fi, puh. 044 7103423.

Ystävällisin terveisin; Anu Hirvikorpi

anu.hirvikorpi@student.samk.fi, [p. 044 721 3356](tel:0447213356).



**ASUKKAITTEN OSALLISUUDEN TUKEMINEN PALVELUKESKUS ILO-
LANSALOSSA**

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Annan luvan siihen, että minua saa videokuvata tutkimusta varten ja haastatteluani saa käyttää tässä tutkimuksessa.

Asiakkaan allekirjoitus ja nimenselvennys:

Paikka ja aika:

Voitte kysyä tarvittaessa lisätietoja: Anu Hirvikorpi p. 044 7213356.

Suostumuslomakkeita on kaksi kappaletta, toinen haastateltavalle ja toinen haastattelijalle

OSALLISUUDEN TUKEMISEN KEINOT PALVELUTALOASUMISESSA

<p>Osallisuutta tukeva toimintatapa <i>Meidän tapamme toimia</i> MITÄ?</p>	<p>Keino <i>Miten toteutamme sen käytännössä</i> MITEN?</p>
<p>OMANLAISEN ELÄMÄN JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN HUOMIOIMINEN</p> <p>Annetaan asukkaalle päättää omista asioistaan, huomioidaan itsemääräämisoikeus</p> <p>Otetaan todesta asukkaalle palveluntarve ja tehdään ne palvelut, joita asukas pyytää</p> <p>Mahdollistetaan asukkaalle omanlainen elämisenrytmi sekä vuorokausirytmii</p> <p>Varmistetaan, että asukas saa valita itse, mihin toimintaan osallistuu</p> <p>Huomioidaan asukkaalle omaa reviiiriä, josta saa määrätä</p> <p>Huomioidaan tilanteet, joissa itsemääräämisoikeuden menettäminen lähellä ja tiedetään, miten toimitaan tässä tilanteessa</p> <p>Puhutaan ja lisätään tietoisuutta hoitotahdosta</p> <p>Tehdään hoitotahdosta ”pakollinen” asukkaille</p>	<p>Otetaan asukas mukaan aktiivisesti hoitopalaveriin ja neuvotteluun ja kysytään asukkaalle mielipidettä. Ajan tasalla olevat kirjaukset hoito- ja palvelusuunnitelmaan</p> <p>Kehitetään avaimien käyttöä asiakaskäynneillä läpinäkyvämmäksi, tehdään työohje avaimien käytöstä asukkaiden asunnoissa</p> <p>Tiedotetaan edunvalvonnasta etuusneuvolassa kuukausittain ja infotaan hoitotahdon tärkeydestä, otetaan hoitotahdo osaksi ”Uuden asukkaalle polkumallia”, jossa palvelutalon asioita perehdytetään asukkaalle vaiheittain</p>

<p>YKSILÖLLISET JA JOUSTAVAT PALVELUT</p> <p>Muistutetaan asiakasta pyytämään apua, aina kun tarvitsee. Pidetään turvarannekkeella apu lähellä.</p> <p>Huolehditaan, että palveluita on helposti saatavilla ja palvelut pysyvät lähellä</p> <p>Huolehditaan jatkossakin, että palvelutalossa on paljon erilaista toimintaa</p> <p>Panostetaan yksilöllisiin, asukaslähtöisiin ja joustaviin palveluihin muun muassa tervehdyskäyntipalveluun ja yksilölliseen ravitsemukseen</p> <p>Kerrotaan digitalisaatiosta ja talossa olevasta tekniikasta asukkaille ja otetaan huomioon, että teknologia saattaa myös pelottaa asukkaita</p> <p>Mahdollistetaan liikkuminen myös palvelutalon ulkopuolelle</p>	<p>Henkilökunnan yhteystiedot helposti ja selkeästi saataville ja esimerkiksi infossa tieto, kenen luokse asukkaan voi ohjata</p> <p>Turvarannekkeen käytön ohjeistus</p> <p>Kehitetään edelleen palveluita asiakaspalautteitten perusteella</p> <p>Palveluitten ”pilkkominen” helpommin ymmärrettäväksi ja palveluitten nimet sekä sisällöt selkeämmiksi ja helpommin ostettavaksi</p> <p>Markkinoidaan helposti ostettavia tuotteita, kuten kotisoittopalvelu ja kurkistuskäynti esimerkiksi kuukauden palveluna kuukausitiedotteessa</p> <p>Asukkaille lisää saattoapua ryhmiin</p> <p>Tarkistetaan, että asukasoppaassa on riittävästi tietoa asunnoissa ja yleisissä tiloissa olevasta tekniikasta</p> <p>Otetaan kuvapuheluitten hyödyntäminen kotisoittopalveluissa tulevaisuuden kehittämiskohteeksi</p> <p>Perustetaan yhteisulkoiluryhmä</p>
<p>ASUKKAAN OMIEN VOIMAVAROJEN HUOMIOIMINEN</p> <p>Huomioidaan asukkaan arjessa yksilöllisesti keinot, jotka tukevat omatoimisuutta</p> <p>Perustellaan asukkaalle, miksi on hyvä tehdä myös omatoimisesti asioita ja kannustetaan omatoimisuuteen</p> <p>Hoitajat motivoivat asukasta osallistumaan palvelutalon toimintaan kertomalla vaihtoehtoja</p> <p>Tiedostetaan, että käyntien kestot ja maksut vaikuttavat omatoimisuuden huomioimiseen</p> <p>Kiinnitetään huomiota hoitajien asenteeseen asukkaan omatoimisuuden huomioimisessa</p> <p>Huolehditaan, että asukkaalla on käytössä kaikki mahdolliset arkea tukevat apuvälineet</p>	<p>Tablettitietokoneelle kirjoittaa käyntikohtaiseen työohjeeseen, mitä asukas voisi tehdä itse</p> <p>On oltava tarkkana sanamuodon kanssa, koska asukkaan tilanne vaihtelee päiväkohtaisesti esimerkiksi, että ”asukas toivoo voivansa tehdä itse” tai ”tavoitteena on tehdä itse”</p> <p>Joka käynnille, vaikka yksi asia, jonka voisi tehdä itse</p> <p>Panostetaan omatoimisuuden kirjaamiseen asukkaan raporttiin</p> <p>Tehdään yhteistyössä toimintaterapeuttien kanssa yksilöllisiä apuvälikartoituksia</p>

<p>HOITAJIEN VUOROVAIKUTUSTAITOJEN JA - OSAAMINEN</p> <p>Panostetaan hoitajien vuorovaikutustaitoihin ja asukkaiden henkisen tuen huomioimiseen</p> <p>Hoitajien aktiivinen mutta hienovarainen vuorovaikutus asukkaiden kanssa palveluissa markkinoidessa</p> <p>Muistetaan ensikohtaamisen merkitys</p> <p>Ylläpidetään lämmintä, ystävällistä ja avointa ilmapiiriä</p> <p>Korostetaan, että palvelutalo on koti, eikä laitos</p>	<p>Koulutus ja keskustelua omapalavereissa</p> <p>Asukkaiden kanssa keskustellaan myös käytävillä ja kysytään kuulumisia</p> <p>Tiedotetaan sidosryhmille, että palvelutalo ei ole kuin laitos, tehdään koonti seikoista, joissa eroaa laitoksesta</p>
<p>HENKILÖKUNNAN TUTTUUS</p> <p>Kehitetään tapoja, joilla henkilökunta tulisi asukkaille tutummaksi</p> <p>Tehdään hoitajat näkyvämmäksi työntekijäryhmäksi palvelutalossa myös omaisille</p> <p>Tiedostetaan, että laatu tulee siitä, että hoitajat käyvät samojen asukkaiden luona ja toisaalta siitä, että käyvät myös vieraampien asukkaiden luona</p>	<p>Hoitajien kuvat käytävälle, jotta tulisivat asukkaille tutummaksi</p> <p>Hoitajien esittäytyminen asukasillassa, tehdään hoitajalle tehtävä tästä tabletin työlistalle</p> <p>Huomioidaan edelleen työlistojen tekemisessä asukasnäkökulma mutta myös työntekijä- ja työhyvinvointinäkökulma vaihtamalla aika ajoin tehtävää työlistaa hoitajien välillä</p>
<p>OMAISTEN JA LÄHIPIIRIN HUOMIOIMINEN</p> <p>Tiedostetaan omaisten keskeinen rooli asukkaiden elämässä ja erityisesti muuttaessa</p> <p>Tuetaan omaisia tiedostaen omaisten yksilölliset erot</p> <p>Huomioidaan asukkaat, joilla ei ole lainkaan lähiverkostoa</p> <p>Tehdään roolit omaisten ja hoitajien välillä selkeämmiksi</p>	<p>Yhteydenpito omaisiin</p> <p>Omaisten sähköpostilistan päivittäminen ja tiedottaminen listan olemassaolosta (tätä kautta lähetetään kuukausitiedote omaisille)</p> <p>Omaisten ottaminen mukaan hoitoneuvotteluihin</p> <p>Omaisillat</p> <p>Kartoitetaan asukkaat, joilla ei lähiverkostoa ja kiinnitetään heidän edunvalvontaan huomiota</p> <p>Selkeät kirjaukset hoito- ja palvelusuunnitelmassa, avoin keskustelu</p>

<p>TOIMIVA PALAUTEJÄRJESTELMÄ</p> <p>Reagoidaan nopeasti palautteisiin</p>	<p>Selkeä työnjako sekä vastuiden ja valtuuksien jako, jotta on selvillä, kuka henkilökunnasta voi päättää mistäkin asiasta, jotta palautteisiin reagoiminen nopeutuisi</p> <p>Kannustetaan antamaan palaute omalla nimellä, jotta palautteisiin voitaisiin reagoida henkilökohtaisesti</p> <p>Suullisten palautteitten kirjaamisen tehostaminen esimerkiksi hoitajien kansliaan erillinen viestivihko</p>
<p>MONIPUOLINEN TIEDOTTAMINEN</p> <p>Tiedostetaan, että varsinkin muistisairaana voi olla vaikea hahmottaa kuukausitiedotetta</p> <p>Panostetaan yksilöllisiin viestintäkanaviin</p> <p>Työntekijöihin tulee saada helposti yhteyttä</p> <p>Ylläpidetään edelleen monipuolisia Internet-sivuja</p> <p>Hoitajien tulisi huomata kertoa, tapahtumista jo aamukäynnin yhteydessä</p> <p>Kuukausitiedote (Ilolansanommat) sekä aamunavaus ovat hyviä tiedotuskanavia</p> <p>Huolehditaan, että asukkaat ehtivät reagoida kuulutuksiin</p> <p>Tiedostetaan, että Infopisteen rooli on keskeinen ja panostetaan siihen edelleen</p> <p>Asukasneuvoston jäsenet keskeisessä roolissa tiedon saajina ja välittäjinä</p>	<p>Henkilökohtainen kutsu asukkaalle samana päivänä, kun tapahtuma on</p> <p>Päiväkohtaisten tapahtumien läpikäyminen hoitajien aamuraportilla</p> <p>Panostetaan kasvokkain informointiin</p> <p>Aikaistetaan tapahtumista kuuluttamista 15 minuuttia</p> <p>Pidetään asukasneuvostoa yllä ja elinvoimaisena, kannustetaan asukkaita ehdolle kerrostapaamisien yhteydessä</p>

<p>YHTEISÖLLISYYDEN TUKEMINEN MAHDOLLISUUS VERTAISTUKEEN</p> <p>Kannustetaan yhteisölliseen toimintaan ja naapuriapuun</p> <p>Tiedostetaan, että kaikki eivät kaipaa vertaistukea, osa viihtyy yksin</p> <p>Huomioidaan, että vähemmistö ikäluokkaan kuuluminen vaikeuttaa vertaistuen saamista</p> <p>Mahdollistetaan tilaisuudet yhteiselle kokoontumiselle ja tarjotaan myös soveltuvat tilat</p>	<p>Peliporukka hyvä esimerkki yhteisöllisyydestä, kannustetaan tämäntyyppiseen toimintaan viemällä viestiä esimerkiksi asukasneuvoston kautta</p> <p>Kartoitetaan vähemmistöikäluokkaan kuuluvat ja kehitetään heille omia kanavia osallisuuteen esimerkiksi ryhmätoimintaa</p>
<p>ASUKKAAN TALOUTEEN LIITTYVÄT ASIAT</p> <p>Tiedostetaan, että maksut rajoittavat asukkaiden palveluitten käyttöä, joskus omaiset päättävät palveluitten ottamisesta</p> <p>Laskutetaan läpinäkyvästi, jotta asukkaat ovat tietoisia, mistä maksut koostuvat</p>	<p>Huolehditaan asukkaiden edunvalvonnasta ja avustetaan etuuksien hakemisessa</p> <p>Perehdytys kotitalousvähennyksestä henkilökunnalle</p> <p>Palvelutalon laskun yhteydessä menee erittely, mistä palvelumaksuista lasku koostuu</p>