



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Elli Puronhaara

OMAISTEN KOKEMUKSET HOIDON
LAADUSTA JA RIITTÄVYYDESTÄ
PRÄNTÖÖN HELMEN
PALVELUTALOSSA

Sosiaali- ja terveysala
2020

TIIVISTELMÄ

| | |
|--------------------|--|
| Tekijä | Elli Puronhaara |
| Opinnäytetyön nimi | Omaisten kokemukset hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa |
| Vuosi | 2020 |
| Kieli | suomi |
| Sivumäärä | 15 + 2 liitteet |
| Ohjaaja | Taina Huusko |

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla omaisten kokemuksia hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa. Tavoitteena on lisätä ja tuottaa tietoa palvelutalon henkilökunnalle hyvän hoidon laadusta.

Tässä opinnäytetyössä keskeisenä käsitteenä olivat omaiset, hoidon laatu ja hoidon riittävyys. Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen ja se toteutettiin avoimena haastatteluna. Haastatteluun osallistui viisi omaista. Omaisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ikääntyneen sukulaista, kuten puolisoa tai jotain muuta hänelle läheistä ihmistä.

Haastattelun tuloksissa esiin nousivat hoidon laadun näkökulmasta turvallisuus, yhteydenpito omaisiin, viihtyvyys, kuten Präntöön Helmen tilat ja siellä järjestetty ohjelma, sekä hoitajien läsnäolo ja ammattitaito. Lisäksi haastattelun tuloksissa näkyi hoidon riittävyys avun saannin ja Präntöön Helmessä asumisen näkökulmasta. Suurin osa omaisista oli tyytyväisiä hoidon laatuun. Kehittämiskohteeksi omaiset nostivat uusien hoitajien perehdyttämisen, ulkoilun lisäämisen ja asukkaan voinnista informoimisen.

ABSTRACT

| | |
|--------------------|--|
| Author | Elli Puronhaara |
| Title | The Relatives' Experiences of the Quality and Adequacy of Care in Präntöön Helmi Service House |
| Year | 2020 |
| Language | Finnish |
| Pages | 15 + 2 Appendices |
| Name of Supervisor | Taina Huusko |

The purpose of this bachelor's thesis is to describe the relatives' experiences of the quality and adequacy of care in Präntöön Helmi service house. The aim of the bachelor's thesis is to increase the information. The information can be used to improve the quality of care.

The bachelor's thesis is qualitative. It was conducted as an open-ended interview. The key concepts in this bachelor's thesis are relatives, the quality of care and the adequacy of care. Five relatives participated in the interview. A relative means an elderly relative such as a spouse or some other person close to the resident.

The main concepts of the results are: safety, communication, comfort, and the presence and professionalism of the caregivers. The results also included responses related to the adequacy of the treatment. The results show that most relatives were satisfied with the quality of care. The relatives raised the need to familiarize new caregivers, to increase outdoor activities and to inform the relatives about the well-being of the residents.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | HOIDON LAATU JA RIITTÄVYYS PALVELUTALOSSA..... | 7 |
| | 2.1 Omaiset..... | 7 |
| | 2.2 Hoidon laatu ja riittävyys..... | 7 |
| 3 | TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET..... | 11 |
| 4 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS..... | 12 |
| | 4.1 Aineiston keruu..... | 12 |
| | 4.2 Sisällön analyysi..... | 13 |
| 5 | TUTKIMUKSEN TULOKSET..... | 14 |
| | 5.1 Turvallisuus..... | 14 |
| | 5.2 Yhteydenpito..... | 15 |
| | 5.3 Viihtyvyys..... | 15 |
| | 5.4 Hoitajien läsnäolo ja ammattitaito..... | 16 |
| | 5.5 Omaisten kokemukset hoidon riittävydestä..... | 17 |
| 6 | POHDINTA..... | 18 |
| | 6.1 Tulosten tarkastelu..... | 18 |
| | 6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus..... | 19 |
| | 6.3 Tutkimus oppimisprosessina..... | 20 |
| | LÄHTEET..... | 21 |

LIITTEET

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Saatekirje**LIITE 2.** Taulukko tuloksista

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tekijä valitsi opinnäytetyön aiheeksi omaisten kokemuksia hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa. Aihe on opinnäytetyön tekijän mielestä mielenkiintoinen, koska hän on itse työskennellyt yksikössä ja yksikkö on melko vasta avattu. Vanhustyön hoidon laatu on ollut viime aikoina paljon esillä sosiaalisessa mediassa.

Präntöön Helmi on kaksikielinen palvelutalo, mikä tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa ikäihmisille. Vuonna 2018 Kirkkopuistikon palvelutalo muutti uusiin tiloihin Palosaarelle ja yksikön nimeksi vaihtui Präntöön Helmi. Yksikössä on neljä pienkotia. Jokaisella asukkaalla on Präntöön Helmessä oma 25 neliömetrin asunto, jonka he saavat kalustaa omilla huonekaluillaan. Ruokailu-, oleskelu- ja saunatilat sekä parvekkeet ja ulkoilualueet ovat yhteisessä käytössä. (Vaasan kaupunki, 2019)

Opinnäytetyön aihe tuli ehdotuksena Präntöön Helmen palvelutalon yksikönjohtajalta, johon opinnäytetyöntekijä oli yhteydessä lokakuussa 2018. Aihe on ajankohtainen ja hyödyllinen Präntöön Helmen palvelutalolle.

Tähän tehtävään etsittiin tietoa cinahl, BubMed ja Medic tietokannoista sanoilla hoito*, hoido*, laatu*, laadu*, vanhukset ja palvelutalot, sekä niiden englanninkielisillä vastineilla care*, quality*, elderly and service house.

2 HOIDON LAATU JA RIITTÄVYYS PALVELUTALOSSA

Tässä luvussa käsitellään hoidon laatua ja riittävyyttä palvelutalossa eri lähteiden pohjalta. Lisäksi luvussa on määritelty käsite ”omaiset”.

2.1 Omaiset

Omaisilla tarkoitetaan ikääntyneen sukulaista, kuten puolisoa tai jotain muuta hänelle läheistä ihmistä. Omaiset ovat tärkeitä tekijöitä iäkkään hoidossa. Omaisilla on usein arvokasta tietoa ja ymmärrystä iäkkään persoonasta ja elämänkaaresta. (Vaarama & Voutilainen 2002, 77).

Sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) on määritelty, että hoitosuunnitelma tulee laatia yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen laillisen edustajansa tai omaisen kanssa. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017) mukaan monipuolisella ja asianmukaisella omaisyhteistyöllä pystytään turvaamaan ja tukemaan laadukkaan hoidon toteutumista iäkkäille ihmisille.

2.2 Hoidon laatu ja riittävyys

Hoidon laadulla tarkoitetaan palvelun eli laitoshoidon kykyä tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin. Laadukas hoito on tavoitteellista, säännöllisesti arvioitua ja kustannustehokasta. Palveluiden laadun seuranta ja arviointi auttaa johtamaan yksiköitä, kohdentamaan resurssit näyttöön perustuen ja hyödyntämään tietoa omavalvonnassa (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2017). Laki ikääntyneen toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) määrää, että kunnan on palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan sekä kunnan henkilöstöltä. Palveluiden tulee olla laadukkaita, riittävän helposti saatavilla olevia ja niiden tulee turvata iäkkäälle hyvä hoito ja huolenpito.

Turvallisen ja laadukkaan hoidon takaamiseksi tarvitaan riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Riittävällä henkilökuntamäärällä pyritään turvaamaan henkilökunnan hyvinvointi, oikeusturva, työturvallisuus ja työssä pysyminen (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2017). Sosiaali- ja terveysministeriön (2019) laatimat ar-

vot (oikeudenmukaisuus, rohkeus ja avoimuus) luovat perustan turvalliselle ja laadukkaalle palvelulle. Arvot ohjaavat ihmisiä yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon, sekä vastuulliseen toimintaan ja päätöksen tekoon.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (30.12.2010/1326) yhtenä tehtävänä on toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista laatua, saatavuutta ja potilasturvallisuutta. Toimintayksikön johtaminen nähdään tärkeänä asiana. Johdossa on oltava moniammatillista asiantuntemusta. ”Kunnan tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymän terveydenhuollosta vastaavan henkilöstön rakenteen ja määrän on vastattava alueen väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen sekä terveydenhuollon palvelujen tarvetta.” Toiminnan on perustuttava näyttöön, sekä hyviin toiminta- ja hoitokäytäntöihin.

Lääkärilehdessä (2018) julkaistussa alkuperäistutkimuksessa ”Pitkäaikaishoito viimeisenä elinvuotena” saatiin tulokseksi, että suurin osa vanhainkodeissa asuvista ei siirtynyt muualle hoitoon viimeisen kolmen elinkuukauden aikana. Heidän osuutensa oli kasvanut vuodesta 2002 vuoteen 2013 verrattuna. Tutkimuksen mukaan tehostettu palveluasuminen yleistyi ja vanhainkotihoito, sekä pitkäaikaishoito terveyskeskuksissa vähenivät.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) määrää, että jokaisella Suomessa asuvalla tulee olla oikeus hyvään terveyden hoitoon ilman syrjintää. Potilaalla on oikeus tietään hoitoon pääsyn ajankohta ja hänelle on ilmoitettava ajankohdan muutos ja sen syy välittömästi. Laissa määrätään, että potilaalle on kerrottava eri hoitovaihtoehdoista sekä niiden vaikutuksista hoitamiseen. Tieto tulee antaa potilaalle ymmärrettävässä muodossa, joten jos yhteistä kieltä ei löydy, on huolehdittava tulkitsemisesta.

Eeva Rossin (2018) tutkimuksessa ”Asumispalvelukeskuksen iäkkäiden asukkaiden avun ja tuen tarpeet” tutkija on jakanut avun ja tuen tarpeet neljään vuorovaikutukselliseen kehykseen: toimintakyky, palvelut ja talous, sosiaalinen ympäristö sekä elämäntyydytys. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että asumispalvelukeskuksen asukkaan osallistuminen järjestettyyn ryhmätoimintaan oman vointinsa ja toimintakyvyn mukaan. Omaisten merkitys arjen tukena korostui esimerkiksi raha-

asioiden, siivouksen, kuljettamisen ja kauppa-asioiden hoidossa. Hoivassa omaisten rooli oli pienempi. Palveluiden ja talouden kehityksessä korostuivat asukkaiden käytössä olevat palvelut ja niiden mahdollistuminen.

Uusimpana ilmestyneen ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020-2023) mukaan yhteiskunnan toimintaan osallistuminen, ystävien tapaaminen, itsensä kehittäminen ja omien asioiden hoito mahdollisimman pitkään, ylläpitää eläkeikäisten toimintakykyä ja hyvää elämän laatua. Tämä vaatii sen, että erilaiset liikkumisen palvelut ja kävely-ympäristöt tulee olla hoidettu esteettömästi ja turvallisesti. Laatusuosituksessa kehoitetaan kuntia panostamaan ravitsemusneuvontaan, rokotuskattavuuden parantamiseen, kaatumisten ehkäisemiseen, liikunnan mahdollistamiseen ympäristötekijöihin, sekä taiteeseen ja kulttuuriin.

Digitalisaatio asettaa omat haasteensa hoidon laadun parantamiseen. Digitalisaation mahdollisimman tehokkaan ja tarkoituksenmukainen hyödyntäminen hoitotyössä on tärkeää. Haasteita tuovat kuitenkin laitteiden oikea käyttö, sekä tietoturva erityisesti tietosuojan ja identiteetin hallinnan alueilla. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa suositellaan tarjoamaan ikäihmisille tietoa digitaalisista palveluista, teknologiasta ja apuvälineistä. Tekoälyä, teknologiaa ja robotiikkaa tulisi käyttää, seurata ja arvioida ikäihmisten hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden kannalta. Työnantajan tehtävä on varmistaa työntekijöiden riittävä osaaminen ja tarvittaessa kouluttaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020-2023).

Eija Kaskiharjun tutkimuksessa ”Mitä virkaa on vanhuspalvelulailla? Palvelun laatua jäljittämässä” (2019), on tutkittu vuodesta 2013 lähtien voimassa olleen vanhuspalvelulain toimivuutta. Lakia on pidetty laadunvarmistuksen ja laadun ohjauksen lakina. Tutkimuksessa on jäljitetty palvelun laatua hallinto-oikeuden, korkeimman hallinto-oikeuden, sekä eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisujen ja kannanottojen avulla. Tutkimuksen tuloksissa tuodaan esiin, että asumispalvelujen kilpailutustilanteissa pitäisi ennen kaikkea huomioida palvelujen pysyvyys. Tutkimuksen mukaan omaisia pidetään tärkeinä yhteistyökumppaneina hoitohenkilökunnan kanssa, sillä vanhuksen haavoittuvuuden lisääntyessä suojaamisen tarve

kasvaa. Tärkeintä on ikäihmisten oikeuksista huolehtiminen. Hoidon pysyvyyttä samalla omistajalla ei kuitenkaan vahvasti yhdistetty laatuun. Palvelun laadun näkökulmasta asiaa pohdittiin asumispalvelun kodinomaisuuden ja laitoshoitomaisuuden näkökulmasta.

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla omaisten kokemuksia hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa. Tavoitteena on lisätä ja tuottaa tietoa palvelutalon henkilökunnalle hyvän hoidon laadusta. Tulosten ja johtopäätösten perusteella voidaan kiinnittää huomiota kehittämiskohteisiin ja hoidon toimivuuteen. Opinnäytetyö suoritettiin avoimena haastatteluna.

Tutkimuskysymyksenä on:

Millaisia kokemuksia omaisilla on hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa?

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöntekijä teki tutkimussuunnitelman syksyn 2019 aikana. Tutkimussuunnitelma lähetettiin hyväksyttäväksi Vaasan kaupungin palveluasumisen johtajalle. Tutkimuslupa saatiin vuoden 2020 helmikuussa. Alkukevään aikana opinnäytetyöntekijä vei saatekirjeet Präntöön Helmeen ”postia omaisille -laatikkoon”. Omaiset saivat itse jättää yhteystiedot tutkijalle suljetussa kirjekuoressa. Yhteystiedot jättäneisiin omaisiin, opinnäytetyöntekijä oli yhteydessä seuraavan viikon sisällä ja sopi jokaisen kanssa erikseen haastatteluajankohdan. Poikkeusolojen takia kaikki haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina. Haastattelut nauhoitettiin nauhurille.

Tämä kysely toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, koska se antaa tilaa tutkitavalle kertoa vapaasti omista kokemuksistaan. Lisäksi opinnäytetyöntekijällä on mahdollisuus syventyä tiettyyn aiheeseen paremmin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006). Tavoitteena oli lisäksi selvittää aiheesta uutta tietoa. Opinnäytetyössä käytettiin avointa haastattelua. Kankkunen ja Vehviläinen-Julkusen (2013, 123-126) mukaan avoimessa haastattelussa aihe on määritelty, mutta kysymykset ovat avoimia. Suorat kysymykset eivät määrittele avointa haastattelua, vaan se muistuttaa enemmän vapaata keskustelua. Haastattelijan tehtävä on huolehtia, että haastattelussa pysytään tutkimusaiheessa.

Opinnäytetyö esitetään marraskuun 2020 aikana esitysseminaarissa. Esitysseminääri toteutetaan koronan aiheuttamien rajoitusten myötä sähköisesti, zoomin kautta. Valmis työ julkaistaan theseuksessa.

4.1 Aineiston keruu

Tämän opinnäytetyön aineiston keruu toteutettiin huhtikuun 2020 aikana. Kaikki haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina, maailmalla vallitsevan poikkeustilanteen vuoksi. Präntöön Helmessä saatekirje (liite1) jaettiin kaikille yhden pienkodin omaisille. Opinnäytetyön tekemisen helpottamiseksi päädyttiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan, sekä palvelukodin johtajan kanssa siihen, että saatekirje vietiin vain suomenkielisenä versiona omaisille. Kaikki haastattelut annettiin

suomen kielellä, mutta joidenkin osallistujien äidinkieli oli ruotsi. Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Jokainen haastattelu kesti 30 - 60 minuuttia. Haastattelujen äänitys toteutettiin pitämällä puhelinta kaiuttimella ja tallentamalla haastattelu nauhurille. Haastatteluun osallistui yhteensä viisi omaista. Opinnäytetyöntekijällä oli apuna apukysymyksiä, joita hän hyödynsi saadakseen lisää tietoa aiheesta.

4.2 Sisällön analyysi

Kun kaikki haastattelut oli tehty, opinnäytetyöntekijä litteroi aineiston eli kirjoitti haastattelut kirjalliseen muotoon. Sen jälkeen opinnäytetyöntekijä työsti aineistoa ja muodosti siitä pelkistetyt ilmaisut. Pelkistetyistä ilmaisuista opinnäytetyöntekijä muodosti alakategoriat. Tuloksissa kirjoitetut lauseet ovat pelkistettyjä ilmaisuja.

Opinnäytetyöntekijä lajitteli hoidon laadun neljään eri kategoriaan haastattelun tulosten perusteella. Kategoriat ovat turvallisuus, yhteydenpito, viihtyvyys, hoitajien läsnäolo ja ammattitaito. Viidentenä näkökulmana opinnäytetyössä on hoidon riittävyys. Kategorioista on koostettu taulukko (Liite 2).

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän opinnäytetyön tuloksissa käsitellään omaisten kokemuksia hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa. Seuraavissa kappaleissa opinnäytetyöntekijä on lajitellut hoidon laadun neljään eri kategoriaan pelkistettyjen ilmaisujen pohjalta. Kategoriat ovat turvallisuus, yhteydenpito, viihtyvyys, hoitajien läsnäolo ja ammattitaito. Viidentenä näkökulmana on hoidon riittävyys (Liite 2). Tuloksissa puhun kaikista asukkaina tai läheisinä, jotta vastauksista ei ole pääteltävissä tutkimukseen osallistujien sukulaisuus suhteet.

5.1 Turvallisuus

Haastattelun tuloksissa hoito koettiin yleisesti turvalliseksi. Esiin ei noussut yhtään vakavaa turvallisuusriskiä. Turvallisuudesta kysyttäessä esiin nousi turvallisuusnäkökulma lääkehoidon, uusien hoitajien perehdyttämisen ja yleisen hoidon kannalta.

Lääkehoidon toteutus koettiin toimivaksi ja turvalliseksi. Yksi omainen sanoi, että lääkehoidossa on tapahtunut läheltä piti-tilanne, jossa on meinattu antaa väärä lääke väärään aikaan. Omainen oli virheen huomannut. Muiden vastauksista esiin ei noussut tilanteita, joissa lääkehoidossa olisi tapahtunut virheitä.

”Joskus on meinannut tapahtua erehdys, minkä minä olen huomannut.”

”Lääkehoito on turvallisesti toteutettua. Jokaisella on oma lukollinen lääkekaappi huoneessaan. Vain hoitajilla on kaappeihin avaimet.”

Tärkeäksi turvallisuutta parantavaksi asiaksi haastateltavat nostivat uusien hoitajien huolellisen perehdyttämisen.

”Mielestäni pitäisi antaa tarkkoja neuvoja, silloin kun tulee uusi hoitaja.”

”Olisi tärkeää, että uudet hoitajat perehdytetään hyvin.”

Muita turvallisuuteen liittyviä asioita olivat esimerkiksi yhteisöllisyyden merkitys.

”Omaisellani on turvallinen olo muiden asukkaiden ja hoitajien ympäröimänä. Kotona hän olisi kyllä niin yksin.”

5.2 Yhteydenpito

Kaikki haastatteluun osallistuneet omaiset sanoivat, että vierailevat läheisensä luona säännöllisesti. Suurin osa vastanneista kertoi käyvänsä Präntöön Helmessä lähes kuukausittain. Toiset vastanneista kävivät joka viikko. Kaikki omaiset toivoivat, että heihin oltaisiin useammin yhteydessä puhelimitse asukkaan voinnista.

”On mukava saada tekstiviestiä lääkärinkierrolla käydyistä asioista.”

”Olisi kiva, jos asukkaan voinnista ja kuulumisista soitettaisiin aina joskus, muuten vain.”

Myös kuulumisten vaihtaminen kasvokkain koettiin tärkeäksi. Useimmat omaiset kertoivat haastattelussa, että Präntöön Helmessä vieraillessaan, he kyselevät myös hoitajilta asukkaan kuulumisia. Erityisesti silloin omaiset juttelivat hoitajien kanssa, kun asukkaan vointi oli merkittävästi muuttunut.

”Tulee myös hoitajilta kysyttyä asukkaan vointia.”

”Hoitajien kanssa on kiva jutella ja samalla kuulla enemmän asukkaan voinnista ja siitä, miten hänellä on mennyt. Hän ei itse kaikkea aina muista.”

5.3 Viihtyvyyys

Präntöön Helmi koettiin viihtyisäksi paikaksi asua. Suurin osa omaisista toi haastattelussa esiin, että järjestettyä ohjelmaa ja tekemistä on riittävästi. Ulkoilusta kysyttäessä omaiset toivoivat, että asukkailla olisi useammin mahdollisuus ulkoilla.

”Erityisesti musiikki- ja laulutuokioita, sekä esiintyjä on usein.”

”Omaiseni toivoo, että hänellä olisi mahdollisuus ulkoilla useammin.”

”Musiikkihetkiä, lehtien lukua ja askartelutuokioita on usein. Joskus asukkaat ovat leiponeet hoitajien kanssa.”

”Olen iloinen, että läheiseni sai paikan Präntöön Helmestä.”

Viihtyvyydestä puhuttaessa omaiset toivat esille Präntöön Helmen kodikkuuden. Huoneet koettiin sopivan kokoisiksi, mutta kaappitilaa olisi kaivattu enemmän.

”Präntöön Helmi on kodikas ja viihtyisä paikka.”

”Omaisellani ei ole muuta kotia, kuin Präntöön Helmi, joten joudun säilyttämään osan hänen tavaroistaan minun luonani. Neljän vuodenajan vaatteet eivät mahdu komeroihin.”

”Olen tyytyväinen hoitoon.”

Haastattelussa omaiset toivat esiin ravitsemuksen ja ruokailun. Ruoka koettiin hyväksi ja tärkeäksi osaksi kokonaisvaltaista hoitoa.

”Omaisellani menee lisäravinteita ja se on hyvä asia.”

”Hän ei valita koskaan ruuasta.”

5.4 Hoitajien läsnäolo ja ammattitaito

Muutamista vastauksista tuli esille, että Präntöön Helmessä asukkailla on omahoitajat. Omaiset toivoisivat, että omahoitajat olisivat enemmän yhteydessä omaisiin asukkaan voinnista esimerkiksi puhelimitse. Osastolla käydessään omaiset kokevat, että ehtivät jutella hoitajien kanssa riittävästi.

”Toivon, että omahoitaja olisi enemmän perehtynyt asukkaan asioihin ja että, häneltä voisi kysyä tarkemmin asukkaan voinnista.”

”Asukas ei ole koskaan sanonut mitään negatiivista hoitajista.”

”Täällä on todella ammattitaitoista henkilökuntaa.”

Vastausten perusteella kahden kotimaisen kielen puhumiseen oltiin tyytyväisiä.

”Kaikki puhuvat ainakin vähän ruotsia, toiset enemmän ja toiset vähemmän.”

”Asukas on hyvin iloinen, kun joku puhuu hyvää ruotsia.”

5.5 Omaisten kokemukset hoidon riittävydestä.

Vastausten perusteella voidaan ajatella, että hoitoa on riittävästi tarjolla. Osasta vastauksista käy ilmi, että joskus apua joutuu kuitenkin odottamaan, kun hoitajat ovat kiinni toisessa huoneessa. Myös osa omaisista toivoi, että apua olisi enemmän tarjolla.

”Apua on aina saanut, kun sitä on tarvinnut.”

”Kelloa soittaessa täytyy odottaa niin kauan, että asukas menee itse hakemaan hoitajan.”

”Olen tyytyväinen, että hoitoa on tarjolla ympäri vuorokauden ja voin olla varma, että läheiselläni on turvallista ja hyvä olla Präntöön Helmessä.”

”Omaiseni hoitaa päivittäiset toimet itse, mutta olen yrittänyt sanoa, että suihkussa hän tarvitsisi ohjausta, koska hänellä on huono näkö ja hän voi liukastua siellä.”

Osa omaisista toi esiin helpotuksen tunteen siitä, että heidän läheisensä on saanut paikan palvelutalosta. Paikkaa oli jouduttu hetken aikaa odottamaan ja omaiset olivat melko väsyneitä epävarmaan tilanteeseen, saavatko heidän läheisensä palvelutalopaikkaa lähiaikoina.

”Olen tyytyväinen, että paikka palvelutalosta järjestyi odottamisen jälkeen.”

”Otimme mielellämme paikan vastaan Präntöön Helmestä.”

6 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan tämän opinnäytetyön tuloksia, luotettavuutta ja eettisyyttä. Luvussa pohditaan myös opinnäytetyön tekemistä oppimisprosessina, sekä ehdotetaan jatkotutkimusaiheita.

6.1 Tulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: Millaisia kokemuksia omaisilla on hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa? Kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä viiden omaisen haastattelusta. Haastattelujen vastauksissa ilmeni jonkin verran samanlaisia kokemuksia hoidon laadusta, eli haastattelun vastaukset kylläntyivät ja otanta oli riittävän suuri. Haastattelun tuloksissa on yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin, mutta ne pätevät vain samoihin organisaatioihin. Vastaukset eivät siis ole täysin yleistettävissä.

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2017) mukaan laadukkaan hoidon tuemiseksi tarvitaan riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Tämän opinnäytetyön tuloksista on luettavissa, että Präntöön Helmessä on riittävästi ja ammattitaitoinen henkilökunta.

Eeva Rossin (2018) tutkimuksen mukaan asumispalvelukeskuksen asukkaat osallistuvat järjestettyyn ryhmätoimintaan oman vointinsa ja toimintakyvyn mukaan. Tämän haastattelun tuloksista nähdään, että Präntöön Helmessä on järjestettyä ohjelmaa ja toimintatuokioita. Asukkaat osallistuvat ohjelmaan mielellään, erityisesti musiikki- ja laulutuokioihin. Osa omaisista toivoi, että järjestettyä ohjelmaa olisi useammin.

Ikäihmiset muuttavat palvelutaloon, koska tarvitsevat apua päivittäisiin toimiin eli pukeutumiseen, peseytymiseen ja liikkumiseen (Rossi, 2018). Haastattelun tuloksista on nähtävissä, että omaiset olivat tyytyväisiä ympärivuorokautisen hoidon mahdollisuuteen. Omaisten toiveena oli, että myös omatoimisia ja fyysisesti hyväkuntoisia ehdittäisiin auttamaan enemmän, esimerkiksi suihkussa. Omaisten tavoite asiassa oli turvallisuuden tunteen lisääminen asukkaille.

Eija Kaskiharjun (2019) tutkimuksessa asumispalvelussa tärkeää olisi palvelun pysyvyys. Tämän opinnäytetyön tuloksissa omaiset olivat tyytyväisiä siihen, että heidän läheisensä olivat saaneet paikan Präntöön Helmestä. Paikkaa pidettiin kodinomaisena ja ajatuksena oli, että asukkaat saavat asua siellä loppuelämänsä. Haastattelun vastauksista ei käynyt ilmi, että palvelun tuottajalla, kunta tai yksityinen, olisi merkitystä.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) määrää, että potilaalle on tarjottava hoitoa hänen omalla äidinkielellään. Haastattelun tuloksista on nähtävissä, että Präntöön Helmessä saa hoitoa sekä suomen, että ruotsin kielellä. Kaikista vastauksista kävi ilmi, että jokainen hoitaja puhuu suomen kielen lisäksi ainakin vähän ruotsia.

Opinnäytetyöntekijä litteroi haastatteluaineiston ja pelkisti vastaukset sen jälkeen. Tuloksissa käytettiin pelkistettyjä vastauksia. Sen avulla haastattelun vastauksia pystyttiin elävöittämään. Pelkistetyssä muodossa haastattelun tuloksista oli helpompi löytää yhtäläisyyden vastausten välillä.

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kankkusen ja Julkunen-Vehviläisen (2013, 218 – 219) mukaan eettisyys on opinnäytetyön perustus. Opinnäytetyöhön osallistuminen tulee olla vapaaehtoista. Haastattelun etiikan periaatteena on opinnäytetyön hyödyllisyys.

Tässä opinnäytetyössä saatekirjeet jaettiin ”postia omaisille -laatikkoon” ja vapaaehtoiset haastatteluun osallistujat saivat itse antaa yhteystietonsa opinnäytetyöntekijälle. Tällä menetelmällä haastateltavat antavat tietoisesti suostumuksensa opinnäytetyön haastatteluun osallistumiselle. Haastateltavilla oli mahdollisuus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa.

Haastattelun aineisto säilytettiin opinnäytetyöprosessin ajan luottamuksellisesti, eikä sitä ole luovutettu prosessiin kuulumattomille. Aineisto on hävitetty asianmukaisesti. Tuloksista ei ole pääteltävissä vastaajan henkilöllisyyttä. Opinnäytetyöni tuloksia on tarkoitus hyödyntää Präntöön Helmen toiminnan kehittämisessä.

Omaisilta saimme tutkimuksen avulla arvokasta tietoa hoidon laadusta ja riittävydestä.

Tässä opinnäytetyössä kaikki haastattelut tehtiin suomen kielellä. Muutaman haastateltavan äidinkieli oli kuitenkin ruotsin kieli. Tämä saattoi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Toisaalta kaikki osallistujat osasivat vahvasti myös suomen kielen. Osasta haastattelun vastauksista on havaittavissa Suomessa ja ympäri maailman alkanut poikkeusolojen aika. Useissa palvelutaloissa, myös Präntöön Helmessä, alkoi vierailukiello muutaman viikon jälkeen siitä, kun olin jakanut saatekirjeet palvelutaloon. Osa haastatteluista toteutettiin sen jälkeen, kun vierailukiello oli alkanut. Siksi esimerkiksi omaisten kokemukset yhteyden pidon merkityksestä korostuivat tutkimuksen vastauksissa.

Opinnäytetyössä haastateltiin yhteensä viittä omaista. Opinnäytetyön tulokset eivät siis ole laajasti yleistettävissä. Pääasiassa työn tuloksia voidaan hyödyntää Präntöön Helmen hoidon suunnittelussa ja kehittämisessä.

6.3 Tutkimus oppimisprosessina

Opinnäytetyö oli oppimisprosessina hyvin antoisa. Työ vaati pitkäjänteisyyttä ja asioihin syvästi perehtymistä. Ystävien kanssa aiheesta keskustelu ja asioiden miettiminen, antoi usein uusia näkökulmia tehtävään ja auttoi työn edistymistä. Opinnäytetyötä tehdessä huomasin, että hoidon laatua tutkivia/kuvaavia laatumittareita ei oikein ole olemassa. Jatkotutkimusaiheena ehdotan laatumittareiden kehittämisen.

Opinnäytetyötä tehdessä opin itsestäni sen, että olen pitkäjänteinen. Välillä työn edistyminen oli hidasta ja vaati paljon motivaatiota edistää työtä. Tavoite valmistumisesta sai kuitenkin tekemään työn loppuun.

LÄHTEET

Kankkunen, P. ja Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. Sanoma Pro.

Kaskiharju, E. Turun yliopisto, sosiaalitieteiden laitos, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. 2019. Alkuperäistutkimus: Mitä virkaa on vanhuspalvelulailla? Palvelun laatua jäljittämässä. Viitattu 5.11.2020. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/76985/41467>

L28.12.2012/980. Laki ikääntyneen toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 1.5.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

L17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 28.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P4>

L30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 2.5.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

L 30.12.2010/1326. Terveystenhuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 6.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaali-%20ja%20terveys#L1P4>

Lääkärilehti, 2018. Alkuperäistutkimus. Pitkäaikaishoito viimeisenä elinvuotena. <https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.puv.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset/pitkaaikaishoito-viimeisena-elinvuotenaavertailussa-suuret-kaupungit-ja-muu-suomi-2002-ndash-2013/> Viitattu 27.10.2020

Rossi, E. Lapin yliopisto Gerontologia. 2018. Alkuperäistutkimus: Asumispalvelukeskuksen iäkkäiden asukkaiden avun ja tuen tarpeet. Viitattu 28.10.2020. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75745/38874?acceptCookies=1>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäope- tuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Viitattu 1.5.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Arvot ohjaavat työtämme. Viitattu 6.11.2019. <https://stm.fi/arvot>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020-2023. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 28.10.2020

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf. Viitattu: 30.04.2019.

Vaarama, M. & Voutilainen, P. 2002. Monipuolinen asiantuntemus elämänlaadun takaajaksi. Omaiset tukena arjen areenoilla. Teoksessa: Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi- Sulkava, U. & Finne- Soveri, H. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes. Oppaita 49. Saarijärvi: Gummerus.

Vaasan kaupunki, 2019. Präntöön Helmi. Viitattu 10.12.2019. <https://www.vaasa.fi/asu-ja-ela/sosiaalipalvelut-ja-arjen-tuki/arjen-tuki-ikaihmisille/ikaihmisten-palveluasuminen/prantoon-helmi/>

LIITTEET

SAATEKIRJE

LIITE 1

Hyvät omaiset!

Teen opinnäytetyötä aiheesta Omaisten kokemukset hoidon laadusta ja riittävydestä Präntöön Helmen palvelutalossa. Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa sairaanhoitajaksi. Tutkimuksen tarkoitus on kuvailla omaisten kokemuksia hoidon laadusta ja riittävydestä. Teillä on arvokasta aiheeseen liittyvä tietoa, jota voidaan hyödyntää palvelutalon toiminnan kehittämisessä.

Toivottavasti Teillä on mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Tutkimusluvan olen saanut palvelutalon johtajalta. Tutkimuksen tuloksista ei ole pääteltävissä vastaajien henkilöllisyyttä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Haastattelen tutkimusta varten 4-6 henkilöä. Haastattelut tehdään yksilöhaastatteluina. Tarvittaessa myös pari- ja ryhmähaastattelut ovat mahdollisia. Aikaa haastatteluun on hyvä varata noin 30 minuuttia. Haastattelun ajankohta ja paikka sovitaan jokaisen kanssa erikseen, myös puhelinhaastattelut ovat mahdollisia.

Jos haluatte osallistua tutkimukseen, jätättehän yhteystietonne (nimenne ja puhelinnumeronne) suljetussa kirjekuoressa asukashuoneen ”postia omaisille-laatikkoon”. Opinnäytetyöntekijä ottaa yhteyttä tutkimukseen osallistuviin helmikuun tai maaliskuun 2020 aikana. Yhteystietoja ja tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos yhteistyöstänne! Vastaa mielelläni tutkimukseen liittyviin kysymyksiin.

Elli Puronhaara
Vaasan seudun ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkimukseen osallistuvan nimi: _____

Puhelinnumero, josta teidät tavoittaa: _____

TAULUKKO TULOXSISTA

LIITE 2

| | | | |
|-------------------|------------------------------------|----------------------------------|--|
| HOIDON LAATU | Turvallisuus | Lääkehoito | |
| | | Uusien hoitajien perehdyttäminen | |
| | | Hoito yleisesti | |
| | Yhteydenpito | Vieraileminen | |
| | | Puhelut/ Viestit | |
| | Viihtyvyys | Tilat | |
| | | Järjestetty ohjelma | |
| | | Ravinto | |
| | Hoitajien läsnäolo ja ammattitaito | Ajankäyttö | |
| | | Omahoitajat | |
| | | Kaksikielisyys | |
| HOIDON RIITTÄVYYS | Riittävä määrä hoitoa | Avun saanti | |
| | | Asuminen Präntöön Helmessä | |