

# **Ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin kehittäminen**

**Kohtaamisen mallin kehittäminen**

LAB-ammattikorkeakoulu  
Sairaanhoitaja AMK, sairaanhoitajakoulutus  
2021  
Janna Myllynen  
Marika Kopponen  
Nina Rytkölä

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Kopponen, Marika Myllynen, Janna Rytkölä, Nina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 20	Valmistumisaika 2021
Työn nimi <b>Ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin kehittäminen</b> <b>Kohtaamisen mallin kehittäminen</b>		
Tutkinto Sairaanhoidtaja AMK		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Attendo Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä ikäihmisen läheisen kohtaamisen malli ja viedä sen avulla tietoa läheisen kohtaamisesta työntekijöiden tueksi Attendon ikäihmisten palveluyksiköihin. Tavoitteena on lisätä tietotaitoa kohdata ikäihmisen läheinen ja antaa työntekijöille tietoa ikäihmisen ja läheisen ensikohtaamisen tärkeydestä sekä ohjata työntekijöitä hyvään kohtaamiseen.</p> <p>Opinnäytetyössä hyödynnettiin yksikön johtajien käytännön kokemuksista saatua tietoa anonyymien kyselyjen pohjalta sekä läheisten antamia palautteita yksiköille. Kehitimme kyselyjen vastauksien sekä tutkimustiedon pohjalta ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin. Malli on tietopaketti työntekijöille, joka ohjaa hyvään ensikohtaamiseen. Mitä on otettava huomioon ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen. Aito kohtaaminen, elekieli, pysähtyminen ja läsnäolo olivat avainasemassa luottamuksellisen suhteen luomisessa heti ensikohtaamisesta lähtien. Työntekijän asiantuntijuus ja huolellinen valmistautuminen kohtauksiin antoi ammatillisen vaikutelman ja läheiselle luottamusta herättävän tunteen.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksissa käy ilmi, kuinka tärkeää on luottamus, ensikohtaaminen, tapaaminen sekä miten sitä ylläpidetään ikäihmisen läheisen kanssa. Läsnäololla, aidolla kohtauksella sekä kuuntelemisella on merkittävä osuus turvallisen ja luottavan tunnelman luomisessa.</p>		
Asiasanat Kohtaaminen, luottamus, hoivakoti, läheinen, ikäihminen		

## Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Kopponen, Marika	Thesis, UAS	2021
Myllynen, Janna	Number of Pages	
Rytkölä, Nina	20	
Title of Publication		
<b>Developing a model for encountering an elderly person loved one</b>		
<b>Developing the encounter model</b>		
Name of Degree		
Registered Nurse (UAS)		
Name, title and organization of the client		
Attendo Oy		
Abstract		
<p>The purpose of the thesis is to make a model of encounter with an elderly person and to use it to transfer information from that encounter to employees at Attendo's senior service units. The goal is to enhance the knowledge how to face the persons and their loved ones, and at the same time to provide employees with information about the importance of the first encounter with the elderly.</p> <p>The thesis utilized information obtained from practical experiences of different unit managers. Basis for this information was obtained by an anonymous survey, as well as feedback from the loved ones. Based on the survey answers and the information we got from the survey, we developed a model how to encounter the elderly. The model is an information package to the an employee that helps you to perform a good first encounter. What to consider before, during, and after the encounter. Authentic encounter, sign language, stopping, and presence is the corner stone for building a confidential relationship right from the start. The employee's expertise and careful preparation before the encounters gives professional impression and a feeling of confidence to the loved ones.</p> <p>The results of the thesis show how important confidence is in the first encounter, meeting and how it is maintained with a loved one. Presence, genuine encounter and listening, all play an important role in creating a safe and confidential environment.</p>		
Keywords		
Meeting, Trust, a Nursing home, a loved one, an Elderly person		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Tietoperusta .....	2
2.1	Luottamus .....	2
2.2	Ensikohtaaminen .....	3
2.3	Kohtaaminen.....	3
2.4	Ikäihmisen ja hänen läheisensä kohtaaminen .....	5
2.5	Hoivakotien tarjoamia palveluja.....	6
2.5.1	Palveluasuminen ja lyhytaikainen asuminen .....	6
2.5.2	Ympäri vuorokautinen hoiva ja kotihoito .....	6
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotos.....	8
4	Toimeksiantaja .....	9
5	Menetelmät.....	10
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	10
5.2	Tiedonkeruu .....	10
6	Mallin kehittämisprosessi .....	12
6.1	Kehittämisen malli teorian apuvälineenä.....	12
6.2	Suunnittelu ja toteutus .....	12
7	Tulokset.....	14
8	Eettiset näkökulmat ja luotettavuus .....	15
9	Pohdinta .....	16

## Liitteet

Liite 1. Aikataulusuunnitelma

Liite 2. Ikäihmisen läheisen kohtaamisen – malli

Liite 3. Tutkimuslupa

## 1 Johdanto

Hyvä kohtaaminen perustuu luottamukseen, joka kytkeytyy hyvin vahvasti myös vuorovaikutukseen. Kohtaamisen ensihetket ovat merkittävässä asemassa, koska ne ohjaavat suunnan luottamussuhteen syntymiselle. Työntekijän vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä hyvän hoitosuhteen ja hoidon takaamiseksi. Täten työntekijä osaa kohdata ikäihmisen sekä läheisen kunnioittavasti. (Mönkkönen 2009.) Läheisen kohtaaminen on tärkeässä asemassa jo ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen. Se pitää yllä hyvää suhdetta sekä luottamusta. Ensikohtaaminen luo pohjan alkavalle yhteistyölle. (Linna 2021.)

Ikäihmisen läheisen kohtaamisen malli on opinnäytetyön tuotoksena syntynyt malli Attendolle kehitystyön pohjaksi, joka on tehty yhteistyössä Attendon kanssa. Pohdimme, kuinka suuri merkitys ensikohtaamisella on ja miten epäonnistunut ensikohtaaminen voi olla peruuttamaton, ja jos ei mahdotonta, niin ainakin vaikea korjata. Siksi pidämme tätä aihetta todella tärkeänä ja olemme ylpeitä, että saimme tehdä Ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin Attendolle.

Ikäihmisten hoitotyö ja tietoperusta ovat vahvistumassa ja vanhustyön tutkimusta tehdään kansallisesti ja kansainvälisesti (Lahdesmäki & Vornanen, 2014). Kohtaamista on aiemmin tutkittu erilaisista näkökulmista. Rannan (2009) opinnäytetyön aiheena oli ikääntyneen kunnioittava kohtaaminen palvelutalossa. Tulosten mukaan hoivakodeissa asuminen tuo haasteita kunnioittavan kohtaamisen toteutumisessa, koska asumismuoto vaatii yhteisöllisyyttä ja täten on vaikeampaa ottaa huomioon yksilöllisiä tarpeita.

Opinnäytetyö rakentuu teoreettisesta tiedosta, jossa käsitellään luottamusta, ensikohtaamista, ikäihmisen sekä läheisen kohtaamista ja hoivakotien tarjoamia palveluita. Teoria-osuudessa on myös kuvailtu tarkemmin mitä tarkoittaa palveluasuminen ja lyhytaikaisasuminen sekä ympärivuorokautinen hoiva ja kotihoito, joita Attendo muun muassa tuottaa.

## 2 Tietoperusta

### 2.1 Luottamus

Luottamus syntyy ihmisten kanssakäymisen, yhteistyön ja vuorovaikutuksen yhteisvaikutuksena. Luottamus ansaitaan ja lunastetaan omalla käyttäytymisellä. (Harisalo & Miettinen 2010, 29.)

Luottamusta voidaan tuntea ja kokea hyvin monella eri tavalla ja erilaisissa asemissa olevia ihmisiä kohtaan. Luottamuksella voidaan tarkoittaa myönteistä asennetta sitä kohtaan, että toinen on hyväntahtoinen ja kykenee myönteiseen vuorovaikutukseen toisen ihmisen kanssa. Luottamusta voisi lyhyesti kuvailla tunnepitoisena tapana nähdä toinen henkilö luottamuksen arvoisena. Kun luotamme toiseen, avaudumme hänelle ja päästämme hänet lähelle niitä asioita, jotka ovat meille tärkeitä. Tässä mielessä luottamus on meitä lähentävä, seurallinen voima. (Ilmonen 2000.)

Jutteleminen ja avoimuus on tärkeää, koska luottamus syntyy vuorovaikutuksessa ikäihmisen läheisen kanssa. Se on läsnä sosiaalisessa toiminnassa. Luottamus syntyy kasvokkain luontevammin ja tehokkaammin kuin sähköisesti. Luottamuksen syntyminen vaatii riskinottoa, uskallusta ja halua luottaa toiseen. Se vaikuttaa henkilösuhteisiin, ilmapiiriin ja tuottavuuteen. Työntekijä voi keskittyä ydintehtäviinsä, ja hänellä on turvallinen olo työssään. Täten hän voi antaa parhaansa ikäihmisen läheisen kohtaamisen suhteen. (Laukkanen 2021.)

Luottamuksen puute tai luottamuksen menettäminen tekee haavoittuvaiseksi. Jos luottamusta ei ole, silloin on myös vaikea kohdata ihmistä. Luottamus on tärkeää selviytymisen kannalta ja se on yhteydessä mielen hyvinvointiin. Täten ikäihminen sekä läheinen voivat hyvin. Työntekijän ammatillisuus ja hyvät eettiset periaatteet ovat hyväksi kohtaamisessa ikäihmisen läheisen kanssa. (MIELI Suomen mielenterveys ry 2021.)

Luottamusta ja turvallisuutta ylläpidettäessä tiedonkulku tapahtumista ja muutoksista ikäihmiselle ja läheiselle on tärkeää. Muutokset voivat olla pieniä ja huomaamattomia valintoja ikäihmisen puolesta tai hänen kanssaan, mutta niillä on kuitenkin suuri merkitys. Näin syntynyt luottamussuhde säilyy. Ikäihmisellä on aina oikeus tulla kuulluksi itseään koskevilla asioilla ja työntekijöiden tulee kunnioittaa ja edistää ikäihmisen yksityisyyttä ja itse-määräämisoikeutta. Unohtamatta läheistä, joka voi olla suuressa roolissa ikäihmisen elämässä. (SuPer 2020.)

## 2.2 Ensikohtaaminen

Usein ensikohtaaminen läheisen ja työntekijän välillä on puhelinkeskustelu. Jo ennen puhelua tulisi huolehtia rauhallinen, kiireetön ympäristö. Kiinnostuneisuus ikäihmisestä ja läheisestä sekä taustojen selvittely herättää luottamusta. Läheisen ja ikäihmisen toiveet sekä mahdolliset aiemmat hoivakotikokemukset tulisi huomioida. Kerro, mitä hoivakodilla on tarjota ikäihmiselle ja läheiselle. Tapaaminen kannattaa sopia sellaiseen ajankohtaan, että yleisissä tiloissa on ikäihmisiä viettämässä aikaa. Näin läheiselle tulee todellinen käsitys päivän kulusta ja läheisellä on mahdollisuus nähdä hoivakodin arkea, muita ikäihmisiä ja työntekijöitä. Ensimmäisen puhelun aikana läheiselle tulisi antaa hyvät saapumisohteet paikan päälle. (Linna 2021.)

Ensikohtaamista suunniteltaessa tulisi varata rauhallinen ja kodikas tila sekä riittävästi aikaa. Ennen tapaamista on myös hyvä huolehtia hoivakodin siisteydestä. Tapaamisessa olisi hyvä olla jotakin tarjottavaa, allergiat huomioiden. Ennen tapaamista tulisi mahdolliset esitteet ja lomakkeet sekä muu materiaali ottaa esille ja täyttää ennakkoon mahdollisuuksien mukaan. Se säästää aikaa ja antaa mahdollisuuden tapaamisen aikana keskittyä täysin vuorovaikutukseen läheisen kanssa. Työntekijän tulisi myös valmistautua vastaanottamaan erilaisia tunteita tapaamisen aikana sekä huolehtia, että ensimmäisen puhelun aikana sovitut asiat olisi hoidettu tapaamiseen mennessä. Ensikohtaamisen aikana vuorovaikutus sekä läsnäolon merkitys korostuu. Itsensä esitteleminen ja tervetulleeksi toivottaminen sekä miten työntekijä viestii eleillä, ilmeillä ja kehonkielellä ovat ensisijaisen tärkeitä asioita. (Linna 2021.)

Hoivakodin tilojen esittely ja toimintatavat sekä päivärytmi tulisi kertoa tarkasti läheiselle. Yhteydenpito olisi hyvä sopia tässä vaiheessa, milloin läheisen tavoittaa parhaiten, yhteydenpitotapa, kuinka usein läheinen toivoo yhteydenottoa. Läheiseltä olisi hyvä tiedustella myös minkälaisista asioista hän haluaa kuulla ja tietää sekä minkälaisissa asioissa läheinen tarvitsee tukea. On myös hyvä sopia tapaamisen aikana seuraavan yhteydenoton ajankohta. (Linna 2021.)

## 2.3 Kohtaaminen

Kohtaamista tapahtuu päivässä useita kertoja. Toisinaan kohtaamista pidetään itsestään selvyytenä, eikä ajatella mitään kaikkea lyhyessäkin kohtaamisessa voi viestittää. Kohtaamisen perustana on olla läsnä, kuunnella, keskittyä ja ymmärtää toista ihmistä. Aitous ja avoimuus viestittyy ilmeidemme, eleidemme ja kehonkieleemme mukana toiselle ihmiselle. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan näiden lisäksi läsnäoloa ja avoimuutta luova katse. Katseella on voimakas vaikutus kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Sen luoma tunnelma

voi olla turvallisuutta ja avoimuutta luova tai kertoa negatiivisista energioista ja saada kohdattavan pidättyväiseksi. (Voutilainen 2004.)

Kohtaamisissa aistitaan sanatonta sekä sanallista viestintää. Vuorovaikutuksen tapahtuminen on intuitiivista viestintää. (Dunderfelt 2016, 27–29.) Intuitiivisen viestinnän kautta ihmisten välille muodostuu henkinen yhteys. Yhteys antaa osapuolille välitöntä viestiä ihmisen luottamuksellisuudesta, arvokkuudesta sekä kunnioituksesta. Intuitiivisen yhteyden ollessa kunnossa, pystyy kaikki osapuolet puhumaan omista näkemyksistään vapaasti riitaa pelkäämättä. Intuitiivista viestintää voidaan kehittää kuuntelemalla. (Dunderfelt 2016, 127–128.) Läsä olevassa kuuntelemisessa annamme toiselle ihmiselle viestiä omasta läsnä-olosta tilanteessa, annamme hänen tuoda omat mietteet esille ja tyhjennämme oman mieleemme hetkeksi omista ajatuksista. Ihmisten välinen intuitiivinen viestintä on onnistunut, kun molemmat tavoittelevat samoja arvoja, on yhteisiä periaatteita ja on löydetty yhteys toiseen. (Dunderfelt 2016, 53).

Tunneviestintä ja intuitiivinen viestintä ovat lähellä toisiaan. Tunneviestinnässä aistitaan erilaisia tunteita, asioita, joita ei pysty sanoilla tarkasti kuvailemaan. Aistitaan ihmisen olemusta ja sanatonta viestintää henkilökohtaisella tasolla. Kaikki tunteet on hyväksyttävä ja annettava ihmisen kokea ne tavallaan. Tunteille on usein jokin syy, oli kyseessä negatiivinen tai positiivinen tunne. Negatiivinen huomiointi ihmisen tunteeseen huonontaa ihmisten välistä vuorovaikutusta ja saa ihmisen pysymään tunnetilassaan enemmän. (Dunderfelt 2016, 61–71.)

Kohtaamiset ja tilanteet voivat olla haastavia ja monimutkaisia. Niihin ei välttämättä löydy aina yksiselitteisiä vastauksia. Arjessa kohdataan usein kysymyksiä oikeasta ja väärästä. Tällaisissa tilanteissa korostuu ammatillinen ja vastuullinen toiminta. Näissä tilanteissa on tärkeää muistaa ja omaksua yrityksen arvot, periaatteet ja päämäärät. (SuPer 2020.)

Läheisen kohtaamisessa korostuu läheisen rooli. Läheinen voi olla ikäihmisen puoliso, lapsi, sukulainen tai ystävä. Jokaisen roolin erilaisuus on otettava kohtaamisessa huomioon. Ikäihmisen läheinen kohdataan aina arvokkaasti, heidän yhteistä historiaansa kunnioittaen. (Linna 2021.)

Hyvä kohtaaminen vahvistaa luottamusta ja tukee molemminpuolista vuorovaikutusta. Kun luottamussuhde on hyvä, on helpompaa keskustella myös haasteellisemmista asioista ja tilanteista, mikäli sellaisia ilmenee. Mikäli ensikohtaaminen on vuorovaikutukseltaan puutteellinen ja antaa kohdattavalle epävarman tunteen, on harvemmin mahdollisuutta toiselle kohtaamiselle tai sitä on ainakin vaikea korjata. Kohtaaminen on parhaimmillaan keskustelua, asioiden ja näkökulmien läpikäyntiä, kuuntelua ja läsnäoloa. (Linna 2021.)



## 2.4 Ikäihmisen ja hänen läheisensä kohtaaminen

Savolainen (2014) on tutkielmassaan tutkinut omahoitajan ja omaisen välistä vuorovaikutussuhdetta kolmessa eri ympärivuorokautista hoivaa tarvitsevien ikääntyneiden hoivakodissa. Tutkimuksessa haastateltiin hoivakodin asukkaiden omahoitajia ja omaisia. Tuloksista ilmeni omahoitajan ja omaisen roolien vaikutus asiantuntijuuteen ja sen kautta läheisyyteen ja luottamukseen.

Omainen on oman läheisensä historian asiantuntija ja omahoitaja hoidon asiantuntija. Hoitosuhteen alussa omaisen luottamus omahoitajaan on vasta kehittymässä ja saa omaisen olemaan epäileväinen läheisensä hyvästä hoidosta. Luottamuksellisen suhteen luominen alkaa tutustumisesta ja läheisyydestä, odotetaan omaisen saapumista hoivakotiin vierailulle. Luottamuksesta kertoo omaisen ajatukset omahoitajan asiantuntijuudesta ja ikääntyneen asioiden informoinnista. Ammatillinen hoitaja luo luottamusta ikääntyneen hyvästä hoidosta. Omaisat kokevat informoinnin olevan toisinaan riittämätöntä esimerkiksi hoitokustannusten tiedottamisessa. Tuloksista ilmenee myös omaisten kokevan, ettei omahoitajien välillä tieto välity riittävän hyvin. Kohtaamiset omaisen ja omahoitajan välillä tapahtuu niin kasvokkain kohdaten kuin välineellisesti, kuten puhelimitse ja viestein. Yhteydenottotapa on sovittu kasvokkain kohtaamisen aikana. Kohtaamisissa käydään hoivakodissa asuvan ikääntyneen asioita, mutta myös omaisen tunteista ja murheista. Tutkielmasta selviää omahoitajien kokevan heidän olevan vääriä henkilöitä omaisen huolien selvittelyssä. Kuitenkin rehellistä sekä avointa vuorovaikutusta arvostetaan, sekä kielteisten ja myönteisten asioiden ja tunteiden esilletuonti koetaan tärkeäksi. Tärkeäksi koetaan myös tuen saaminen ja antaminen omahoitajan ja omaisen välillä. Toiveiden kunnioitus omaisen ja omahoitajan välillä luo mielekkään vuorovaikutussuhteen ja arvostusta heidän välisessään suhteessa. (Savolainen 2014.)

Tapana on sanoa, että vanhuus ei tule yksin. Ikääntyminen aiheuttaa erilaisia elämää rajoittavia ja kärsivällisyyttä koettelevia fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia ja hengellisiä seurauksia. Keho, mieli ja ympäristö ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Toimintakyky muuttuu iän myötä ja sairaudet/vammat heikentävät toimintakykyä. Muistisairas ikäihminen voi vaikuttaa alakuloiselta, aloitekyvyttömältä ja väsyneeltä. Ikäihmisen tukemisessa työntekijä tarvitsee ammattitaitoa ja tietoa hoitotyön auttamismenetelmistä, jolloin hän voi tukea ikäihmistä ja läheistä kokonaisvaltaisesti. (Lahdesmäki & Vornanen 2014, 31–33.)

## 2.5 Hoivakotien tarjoamia palveluja

### 2.5.1 Palveluasuminen ja lyhytaikainen asuminen

Palveluasumista järjestetään palveluasunnoissa ikäihmisen hoivan ja huolenpidon tarpeen mukaisesti. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 21§) määritellään, että palveluihin sisältyvät ikäihmisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Palveluasumisen palveluita järjestetään ikäihmiselle hänen omassa asunnossaan tai palvelutalossa. Palveluasumiseen päädytään useimmiten siinä vaiheessa, kun ikäihminen ei pärjää enää esimerkiksi kotihoidon turvin tai toimintakyky on laskenut merkittävästi. Kodin esteellisyys ei takaa ikäihmiselle turvallista asumista tai muisti on heikentynyt merkittävästi, mikä heikentää ikäihmisen arjessa pärjäämistä esimerkiksi tulipalon uhka ja kaatumiset. Palveluasumiseen hakiessa ikäihmiselle tehdään palvelutarpeen arviointi. (Ikätalo 2019.) Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalihuollon am-mattihenkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Arvioinnissa arvioidaan ikäihmisen fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä sekä ympäristön vaikutuksia turvallisuuteen ja lähipalvelujen saatavuutta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 15§.)

Omaishoitajan vapaan tai omaan asuntoon kohdistuvan tilapäisen asumiskelvottomuuden vuoksi ikäihmisellä on kunnan järjestettävä lyhytaikaista asumista laitoshoidossa tai palvelusetelin turvin hoivakodissa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020; Laki omaishoidon tuesta 937/2005, 4§).

### 2.5.2 Ympäri vuorokautinen hoiva ja kotihoito

Ympäri vuorokautista hoivaa tarvitaan mm. silloin, kun ikäihmisen toimintakyky on merkittävästi laskenut, läheisiltä saama apu on vähäistä tai muistisairaus tai muu toimintakykyyn ja kognitioon vaikuttava sairaus heikentää kotona pärjäämistä. Tehostetussa palveluasumisessa, vanhainkodeissa sekä pitkäaikaishoidon vuodeosastoilla terveyskeskuksissa tarjotaan monipuolista ja virikkeellistä arkea, elämänlaadun tukemista sekä kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää hoitoa vuorokauden ympäri. Ikäihmisten hyvän hoidon turvaamisessa käytetään laatusuosituksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021) takaamaan työntekijöiden riittävää mitoitusta. (Käypä hoito 2016.)

Kotihoidolla tarkoitetaan kotona annettavia palveluita ikäihmiselle, vammaiselle, sairaalle tai muulle henkilölle, jolla on toimintakykyä alentavia tekijöitä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon voi sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja terveyden-

huoltolakiin (1326/2010) nojaten yhdistää kotisairaanhoidon kotihoidoksi. Kotihoidon palvelua tarjoavat niin kunta kuin yksityiset palveluntuottajat. Kotihoitoa pystyy täydentämään erilaisilla tukipalveluilla. Tukipalveluita on mahdollista saada ilman kotihoidon palvelua. Tukipalveluihin kuuluu ateria- ja siivouspalvelu, vaatehuolto, kauppa-, apteekki- ja muut asiointipalvelut sekä sosiaalisen kanssakäymisen edistäviä palveluita. Liikkumisen tukemiseen on mahdollista saada saattaja- ja kuljetuspalvelu. Kotihoidon saamisen edellytykseksi asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, jota seurataan ja tarpeen vaatiessa päivitetään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

### **3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotos**

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä Ikäihmisen läheisen kohtaamisen malli ja viedä sen avulla tietoa läheisen kohtaamisesta työntekijöiden tueksi Attendon ikäihmisten palveluyksiköihin. Malli on suunniteltu tueksi työntekijöiden ja ikäihmisen läheisen ensimmäisiin kohtaamisiin.

Opinnäytetyön tavoitteena on ohjata työntekijöitä hyvään kohtaamiseen ikäihmisen läheisen kanssa ja siten luoda pohjaa hoivakodin ja läheisen väliselle luottamussuhteelle. Ikäihmisen muuttaessa hoivakotiin tai muistisairauden tuomien muutosten yhteydessä, työntekijät voivat hyödyntää Ikäihmisen kohtaamisen mallia kohtaamisissa.

#### 4 Toimeksiantaja

Attendo on aloittanut toimintansa Ruotsissa vuonna 1985 tarjoamalla kotihoidon palveluita. Suomeen Attendo laajentui vuonna 2007 sen yhdistyttyä MedOne-terveyspalveluyrityksen kanssa. MedOne-terveyspalveluyritys on neljän suomalaisen lääkärin perustama vuonna 2000. Attendo toimii pohjoismaissa Suomen ja Ruotsin lisäksi Norjassa ja Tanskassa. Attendo on Suomen johtava yksityinen tuottaja. Suomessa Attendolla on noin 400 hoiva- ja palvelukotia. He tarjoavat hoiva-, kuntoutus- ja asumispalveluita ikäihmisille, kehitysvammaisille ja vammautuneille henkilöille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä lastensuojelun asiakkaille. Lisäksi Attendo tuottaa laadukkaita terapia- ja ateriapalveluita. (Attendo 2020a; Attendo 2020b.)

Attendon hoivapalveluissa pyritään joustavuuteen ja yksilöllisyyteen. Ikäihmisillä on Attendon hoivakodeissa oma saniteetillinen huone, jonka hän saa itse sisustaa omannäköisekseen läheisen kanssa. Hoivakodeissa ikäihmiselle on tarjolla erilaisia virikkeitä, huolehditaan arjen perustarpeiden täyttymisestä sekä tarjotaan turvapalveluita, kuten turvahälytin. Attendo tarjoaa ikäihmisille palveluasumista, ympärivuorokautista hoivaa, lyhytaikaista asumista sekä kotihoidon palvelua. (Attendo 2020c.)

Holmqvist (2020) toteaa, ”Uskon, että sadoissa tuhansissa päivittäisissä kohtaamisissamme ihmisten kesken on kaikkein suurin muutosvoima”. Ikäihmisten läheisen kohtaamisen mallin kehittämällä on tavoitteena saada aikaan parempi luottamus Attendoa kohtaan. Ensikohtaaminen on elintärkeätä, kuten sen jatkuvuus. (Attendo 2020d.)

Linna (2020) toteaa, ”Me täällä Attendolla olemme vahvistamassa ihmistä ja varmistamassa, että asukkaamme kokevat elävänsä omannäköistä ja täyttä elämää. Ja että asukkaidemme läheiset kokevat olevansa lähellä oman rakkaansa arkea, vaikka välimatkaa kilometreissä tai epidemiasta johtuen olisi paljonkin”. (Attendo 2020e.)

## 5 Menetelmät

### 5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tietoperusta, toimijat, materiaalit ja aineistot sekä lopputuotos. Tuotos voi olla esimerkiksi malli, opas, esite, perehdytyskansio tai prosessikuvaus. Opinnäytetyön tuloksena syntyy yleensä uutta tietoa tutkimusraportin muodossa. (Salonen 2013, 5.)

Toiminnallinen opinnäytetyö alkaa aina aloitusvaiheella. Aloitusvaihe pitää sisällään kehittämistarpeen, alustavan tehtävän, toimintaympäristön sekä sen mukana tulevat toimijat ja heidän osallistumisensa ja sitoutumisensa työskentelyyn. Tämä näyttää opinnäytetyön suunnan. Tämän jälkeen alkaa suunnitteluvaihe, jossa tehdään kirjallinen opinnäytetyön suunnitelma. Suunnitelma pitää sisällään tavoitteet, ympäristön, vaiheet, toimijat, TKI-menetelmät, materiaalit, aineistot sekä tiedonhankintamenetelmät. Kun suunnitelma on hyväksytty, siirrytään esivaiheeseen eli usein siihen ympäristöön, missä varsinainen työskentely tapahtuu. Käytännössä se tarkoittaa suunnitelman nopeaa läpilukua ja työskentelyn organisointia. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös ”kenttätyöskentelyksi”. Tämän jälkeen siirrytään usein nopeastikin työstövaiheeseen, joka on kaikkein työläin ja raskain koko opinnäytetyöprosessissa. Siinä realisoituu se, kuinka huolellisesti suunnitteluvaihe on tehty. Tämä on myös kaikkein tärkein vaihe ammatillisen oppimisen ja kehityksen kannalta. (Salonen 2013, 17–18.)

Tarkistusvaiheessa kaikki toimijat arvioivat tehtyä tuotosta ja palauttavat sen mahdollisesti takaisin työstövaiheeseen tai siirtävät sen suoraan viimeistelyvaiheeseen, jos kaikki toimijat ovat tyytyväisiä tuotokseen. Viimeistelyvaihe voi olla hyvinkin työläs, koska toiminnallisessa opinnäytetyössä viimeistellään sekä tuotos, että tutkimusraportti. Tässä vaiheessa työtä vielä hiotaan ja mahdollisesti karsitaan siitä asioita. Lopputulema on siis jokin valmis tuotos. Se voi olla esimerkiksi malli, kuvaus, opas, kirja, esite, toimintapäivä tai kansio. (Salonen 2013, 18–19.)

### 5.2 Tiedonkeruu

Tietoa kerättiin verkkotietolähteitä, kirjallisuutta, kyselyä sekä asiakaspalautteita hyväksikäyttäen. Etsimme tietoa seuraavista tietolähteistä: Google Scholar, Google, kirjastot sekä Attendon ikäihmisten hoivakotien johtajien vastaukset kysymyksiimme, että läheisten antamat palautteet.

Päätimme kyselyyn tulevat kysymykset yhdessä yhteyshenkilömme kanssa. Halusimme saada vastauksen kysymyksiin mitä tulee ottaa huomioon ennen kohtaamista, kohtaamisen

aikana ja kohtaamisen jälkeen? Päätimme, että kyselyyn tulisi maksimissaan neljä kysymystä, jotka olisivat avoimia kysymyksiä. Kysymykset lähetettäisiin sähköpostilla Linnan toimesta neljälle Attendon hoivayksikön johtajalle, joihin he vastaisivat anonyymisti sähköpostitse.

Kyselytutkimuksen etuna muihin tiedonkeruumenetelmänä on se, että kysymykset ovat standardoidut eli jokaiselle kyselyyn vastaavalle kysymykset ovat samanlaiset ja samassa järjestyksessä. Kyselytutkimusta hyödynnetään, kun halutaan saada vastaajalta henkilökohtaisia vastauksia, ajatuksia ja mielipiteitä sekä, kun vastaajia on paljon tai he ovat välimatkojen päässä. Kyselytutkimuksen voi lähettää postitse tai sähköisesti. Sähköisen kyselyn etuna on nopeasti lähetettävä muistutus viesti sekä kyselyn nopeampi palautuminen. (Vilka 2007, 28.)

Kokosimme kysymykset liittyen hyvään ensikohtaamiseen; mitä tulee ottaa huomioon ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen? Kysymykset lähetettiin sähköpostitse Linnalle, joka puolestaan lähetti kysymykset neljälle valitsemalleen hoivakodin johtajalle.

Kysymyspatteristo:

1. Miten työntekijän ja läheisen ensikohtaamista voisi mielestänne kehittää?
2. Mitkä asiat te koette tärkeäksi läheisen kohtaamisessa?
3. Mitä seikkoja tulee ottaa huomioon ennen ensikohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen?
4. Minkälaisin keinoin turvallisuutta ja luottamusta luodaan ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen?

## 6 Mallin kehittämisprosessi

### 6.1 Kehittämisen malli teorian apuvälineenä

Erilaisia malleja käytetään tieteellisen toiminnan ja tutkimuksen teorioiden muodostamisen apuvälineinä. Niiden tarkoituksena on yksinkertaistaa näkemystämme jostakin teoriakokonaisuudesta ja tuoda esiin sen olennaisia piirteitä. (Hirsjärvi ym. 2007, 141).

Opinnäytetyömme kehittämisprosessissa käytimme lineaarista mallia. Lineaarisesti vaiheistettuna kehittämishanke etenee tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, toteutukseen ja prosessin päättämiseen sekä lopuksi arviointiin. (Salonen 2013, 15).

Lineaarista mallia käyttäen kehittämistoiminta voidaan nähdä eheänä kokonaisuutena. Siinä tehtävät suoritetaan järjestelmällisesti ja loogisesti. Näin ollen opinnäytetyön toteutukseen liittyvät epävarmuustekijät ovat ennakoitavissa ja hallittavissa. (Salonen ym. 2017, 52).

### 6.2 Suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyömme tekijä on töissä Attendolla ja hän otti yhteyden asiakaskokemusasiantuntija Linnaan opinnäytetyöstämme. Attendo halusi olla tiiviisti opinnäytetyössämme mukana, joten teimme aikataulusuunnitelman (Liite 1.) pysyäksemme ajan tasalla työskentelyssämme opinnäytetyön parissa ja lähetimme aikataulusuunnitelman myös yhteyshenkilöllemme. Linnan kanssa työstimme aktiivisesti Attendon työntekijöille luonnosta ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallista. Olimme Linnaan yhteydessä sähköpostitse ja vähintään kerran kuukaudessa sovimme Teams-tapaamisen. Tapaamisissa pyrimme olemaan kaikki läsnä.

Ensimmäinen Teams-tapaamisemme oli joulukuussa. Tapaamisessa esittelimme ajatuksiamme tulevasta mallista sekä kerroimme ajatuksesta esittää kysymyksiä kohtaamisesta Attendon hoivakotien johtajille. Mallin lopullisesta versiosta emme olleet vielä päässeet päätökseen. Olisiko kyseessä PowerPoint-malli, juliste vai niin sanottu checklist-tyyppinen malli. Pyysimme Linnaa keräämään läheispalautteita muutamasta Attendon ikäihmisten hoivakodeista. Ennen joulua lähetimme Linnalle kokoamamme kysymykset sekä opinnäytetyömme suunnitelman.

Tammikuun Teams-tapaamisessa kerroimme Linnalle ohjaavan opettajamme palautteen suunnitelmastamme. Kävimme vielä läpi ensikohtaamisen tärkeyttä sekä mitä tulee huomioida ennen tapaamista, tapaamisen aikana ja tapaamisen jälkeen. Sivusimme hieman erilaisten läheisprofiilien kohtaamisen merkitystä. Miten kohdata ikäihmisen



puoliso, lapsi tai ystävä? Kaikilla on erilaisia läheisiä ja kohtaaminen ei ole itsestään selvää. Kohtaamiset ovat kuitenkin arvokkaita ja merkityksellisiä.

Seuraavan kuun Teams-tapaamisessa purimme hoivakotien johtajien antamat vastaukset kysymyksiimme sekä kävimme suullisesti Linnan keräämät läheispalautteet läpi. Palaverissa sovimme tekemmme kohtaamisen mallista ensimmäisen version. Sovimme tekemmme diaesityksen. Ensimmäisen luonnoksen esittämistä tulisi kuuntelemaan myös Attendon hoivakodin johtaja sekä asiakaskokemusjohtaja Paloheimo, joihin Linna oli yhteydessä. Esityksen aikana ja jälkeen he voivat antaa palautetta mallin toimivuudesta ja vinkkejä mallin työstöön. Esityspäivän sovimme parin viikon päähän.

Teimme PowerPoint-ohjelmalla diaesityksen. Kysymysten vastausten sekä tutkitun tiedon pohjalta rakensimme luonnosmallin, jossa on kerrottu luottamuksen rakentamisesta ja rakenteista sekä mitä huomioon otettavaa on ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen.

Neljännessä Teams-tapaamisessa esittelimme ensimmäisen PowerPoint luonnoksen ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallista. Paikalla oli opinnäytetyöntekijät, Linna ja Paloheimo. Saimme palautetta sekä toiveita lisäyksiin. Tapaamisessa saamamme kehittämissuhteet tukivat lopullisen tuotoksen aikaan saamista. Seuraavan Teams-tapaamisen sovimme seuraavaan kuuhun. Tuolloin kävisimme läpi ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin luonnosta sekä mahdollisia täydennyksiä.

Maaliskuussa saimme Linnalta palautetta Teams-tapaamisessa ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin luonnoksesta. Linna oli tyytyväinen työhömmme ja malli oli hienosäätöä vaille valmis. Linna toi esiin ajatuksia, miten mallista saisi vielä enemmän avaimia työntekijälle: mitä tulee ottaa huomioon, mitkä asiat ovat tärkeitä muistaa, mitä kyseisessä hetkessä tapahtuu. Sovimme vielä viimeisen Teams-tapaamisen.

Viimeisessä Teams-tapaamisessa oli paikalla opinnäytetyöntekijät, Linna ja Paloheimo. Kävimme läpi ohjaavan opettajan antamat palautteet opinnäytetyöstä sekä lopuksi esittelimme ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin (Liite 2.). Linna ja Paloheimo antoivat palautetta ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallista. Korjaamme mallia vielä joiltain osin ennen opinnäytetyöhön liittämistä. Malli toimii luonnoksena ja Attendo hyödyntää sitä jossain muodossa omassa toiminnassaan. Lähetämme opinnäytetyön Linnalle, jotta hän voi antaa viime hetken mielipiteet. Tapaaminen päätettiin kiitoksin sekä kannustuksin.

## 7 Tulokset

Kysely toteutettiin anonyyminä sähköisesti neljälle Attendon hoivakotien johtajille yhteyshenkilömme kautta. Kyselyn perusteella aito kohtaaminen, elekieli, pysähtyminen ja läsnäolo ovat avainasemassa luottamuksellisen suhteen luomisessa heti ensikohtaamisesta lähtien. Työntekijän asiantuntijuus ja huolellinen valmistautuminen kohtaamisiin antaa ammatillisen vaikutelman ja läheiselle luottamusta herättävän tunteen (Linna 2021.)

### Ikäihmisen läheisen kohtaaminen

Tärkeänä kohtaamisessa pidetään kiireettömyyttä ja pysähtymistä hetkeen. Katsotaan kohdattavaa silmiin, hymyillään ja kuunnellaan. Pyritään antamaan täysi läsnäolo tilanteessa varaamalla riittävästi aikaa ja rauhallinen tila kohtaamiseen.

*Läsnäolon taito 100 % kulloisessakin tilanteessa, aito kohtaaminen ja kuuntelu. Kysytään kuulumisia ja pysähdytään läheisen ja ikäihmisen asioiden äärelle. Tuntee ikäihmisen asiat hyvin. Varataan riittävästi aikaa ja rauhallinen tila, jos esimerkiksi puhelimesta, varmistaa rauhallisen tilan keskustella. Kun lupaa tehdä jotain, tekee sen ja palaa sovituksessa ajassa sovittuihin asioihin. Palautteen vastaanotto ja taito käsitellä palautetta.*

### Huomioid ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen

Tärkeänä pidetään rauhallisen ympäristön järjestämisen ja riittävän ajan huomioiminen ennen kohtaamista. Kohtaamiseen tulisi valmistautua keräämällä tarvittavat paperit ja esitteet valmiiksi, ottamalla selvää ikäihmisen tavoista ja arjen kulusta sekä valmistautumalla kohtaamaan erilaisia tunteita.

*Varataan myös aikaa auttaa papereiden täytössä, lukemisessa jne. Valmiina täytettynä esite, jossa puhelinnumerot ja muut tärkeät asiat. Valmistaudutaan tapaamaan läheinen ja hänen tunteensa, kysymykset ja sen hetkinen tilanne. Yleinen siisteys. Kerrotaan saapumisohjeet, mihin voi soittaa, mikä ovi jne.*

Kohtaamisessa luodaan läheiselle tervetullut olo ja huomioidaan erityinen myötätunto asian voivan olla läheiselle vaikea asia. Vaikka ikäihminen olisi vasta muuttanut hoivakotiin, ei se muuta kohtaamisen tärkeyttä niin ikäihmisen kuin läheisen suhteen. Ensikohtaamisen ja tutustumisen aikana tuodaan esiin hoivakodin toiminta ja arjen kulku, milloin työntekijöillä on parhaiten aikaa läheisen yhteydenottoon, esitellään työntekijät ja annetaan aikaa kuulumisille ja kuuntelulle.

*Luodaan tapaamiseen turvallinen tunnelma. Oma asenne ja toiminta on tärkeää. Kysytään, minkälaisista asioista läheinen haluaa kuulla ja tietää. Mikä häntä mietityttää, mihin hän tarvitsee tukea uudessa tilanteessa? Mitkä asiat tärkeitä arjessa ja miten niitä ylläpidetään. Varmistetaan milloin paras aika tavoitella. Kysytään myös, mikä on toivottava tapa yhteydenpitoon (puhelin, s-posti jne.).*

Kohtaamisen jälkeen pidetään tärkeänä aktiivista yhteydenpitoa läheisiin sekä pidetään kiinni sovitusta asioista. Tapahtuu yhteydenpito puhelimitse tai kasvotusten, on arvostava ja ystävällinen kohtaaminen huomioitava.

*Aktiivinen yhteydenpito heti tapaamisen jälkeen läheisiin. Hoidetaan kaikki, mitä luvattu. Palataan asioihin ja varmistetaan, että asiat on sovitusti hoidettu. Kerrotaan se myös läheiselle. Jälkikäteen yhteydenotto, onko herännyt tapaamisesta kysymyksiä, jatkossa jokaisessa kohtaamisessa lunastetaan lupaukset, vahvistetaan luottamusta ja hyvää mielikuvaa ja tunnelmaa.*

### **Läheisen kohtaamisen kehittäminen ja keinot luottamuksen vahvistamiseen työntekijöiden ja läheisten välillä**

Kohtaamisessa läheisen tunteet ja palaute voivat olla niin myönteistä kuin negatiivista. Negatiivista palautteen vastaanottoa ei pitäisi ottaa liian henkilökohtaisesti. Vastaajat pitävät tärkeänä avoimen vuorovaikutuksen suhdetta. Kohdataan ammatillisesti läheiseltä myös vaikeampia asioita todellisen luottamuksen saamiseksi. Tuodaan esiin omahoitajan rooli ja tarkoitus ikäihmisen arjessa ja matalan kynnyksen yhteydenotto hoivakodin työntekijöihin. Luottamusta vahvistetaan kunnioituksella, yhteistyöllä ja ottamalla läheinen mukaan ikäihmisen asioihin tilanteiden haastavuudesta huolimatta.

*Avoimuus, aktiivinen yhteydenpito, työntekijöiden "asiantuntijuus" (--> ollaan tietoisia ikäihmisen tilanteesta, toimintakyvystä ja lääkityksestä --> omahoitajuus). Hoivakodin viihtyvyys ja siisteys. Kaikkien työntekijöiden kohdalla valmennusta kohtaamiseen, uskallusta pysähtyä kuulumisten vaihtoon ja hankalien asioiden kohtaamiseen mm, palautteen vastaanottamiseen. Säännölliset yhteydenpidot läheiseen ikäihmisen antaessa luvan, omahoitajan toimesta. Korona aiheuttaa omat haasteensa esimerkiksi läheisten iltojen suhteen, mutta kun niitä on mahdollista järjestää, niin ehdottomasti.*

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyössämme halusimme selvittää ikääntyneen läheisen kohtaamisessa huomioitavia asioita ja käytäntöjä Attendon ikääntyneiden hoivakodeissa. Tavoitteenamme oli saada tärkeitä esille nostettavia seikkoja ja ajatuksia hoivatyötä tekeviltä työntekijöiltä ja hoivayksiköiden johtajilta, joita pystyimme teorian tiedon ohessa hyödyntää ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin teossa. Mallimme on luonnos Attendolle kehitystyön pohjaksi.

Vastauksista nousee vahvasti esille luottamuksen ja läsnäolon merkitys kohtaamisissa. Luottamusta aloitetaan rakentamaan ensimmäisen kohtaamisen suunnittelusta lähtien. Tärkeänä pidetään huolellista valmistautumista kohtamiseen. Varataan tapaamiseen riittävästi aikaa, rauhaista ympäristö tarjoiluineen sekä mahdollisesti tarvittavat esitteet ja lomakkeet. Tilanne voi olla läheiselle ensimmäinen, joten työntekijän tulisi valmistautua vastaan-ottamaan erilaisia tunteita ja kysymyksiä. Savolaisen (2014) tutkimuksen mukaan positiivisia sekä negatiivisia tunteita koetaan läheisen ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa erilaisten odotuksien vuoksi. Tärkeänä pidetään tuen antamista ja saamista sekä vuorovaikutuksen olemista avoimena ja luottamuksellisena (Savolainen 2014.) Tuloksien mukaan läheisen ja asukkaan sen hetkinen elämän tilanne voi olla läheiselle hyvinkin raskas, milloin luottamuksellinen, avoin ja turvallinen kohtaaminen on äärimmäisen tärkeää. Luottamuksellisessa kohtauksissa korostuu tuloksissa työntekijän asiantuntijuus. Tieto asukkaasta, hänen lääkityksestään sekä toimintakyvystään. Savolaisen (2014) tutkimuksesta ilmenee läheisen ja työntekijän tiedostavan oman asiantuntijuutensa vuorovaikutuksessa työntekijän ollessa hoidon asiantuntija ja läheinen asukkaan historian. Syntyvästä luottamuksesta kertoo läheisen tiedostaminen työntekijän ammatillisuudesta (Savolainen 2014.) Luottamuksen luomiseen liittyy tulosten perusteella myös lupausten pitäminen. Yhdessä sovituista asioista sekä työntekijän tekemistä lupauksista on pidettävä kiinni.

Tuloksista ilmenee turvallisen tunnelman luomisen tärkeys kohtaamisen aikana. Työntekijän oma asenne ja toiminta kohtaamisen aikana näyttävät monenlaisina tekijöinä tunnelman luomisessa. Toisinaan tilanteet läheisen kanssa voivat olla työntekijälle haasteellisia, milloin tarvitaan vielä enemmän hyvää yhteistyötä molempien puolisen ymmärryksen ja luottamuksen saamiseksi. Tervetulleeksi toivottaminen, esittelyt ja hoivakodin toiminnasta kertominen luo lämmintä tunnelmaa. Läsnäololla, aidolla kohtauksella sekä kuuntelemisella on merkittävä osuus turvallisen ja luottavan tunnelman luomisessa. Savolaisen (2014) tutkimuksessa tutustumisvaihetta seuraa läheisyys sanoin ja teoin. Kaivataan läheistä osaksi asukkaan arkea. Tämä tuo haasteita läheisen ja

työntekijän kohtaamisiin, mikäli työntekijät eivät pysty vastaamaan kaikkiin läheisien toiveisiin.

## 8.1 Eettiset näkökulmat ja luotettavuus

Opinnäytetyössä pyritään siihen, ettei virheitä syntyisi. Siitä huolimatta opinnäytetyön luotettavuus vaihtelevat esimerkiksi sen mukaan, kuinka paljon tietoa on saatavilla käsiteltävistä asioista ja kuinka tarkkaan opinnäytetyön vaiheita on kuvailtu. Tuloksia voidaan pitää luotettavina, mitä enemmän tutkittua tietoa on saatavilla ja lähteitä on käytetty monipuolisesti opinnäytetyöprosessissa. Validina eli pätevänä pidetään esimerkiksi sellaista tulosta, jossa voidaan todeta, että sekä arvioijat ja haastatteluun vastaajat ovat ymmärtäneet haastattelun kysymykset samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227).

Olemme kuvailleet opinnäytetyömme tarkasti vaihe vaiheelta. Tietoa haettiin luotettavista tietolähteistä ja toteuttamamme kysely tehtiin anonymisti sähköpostin välityksellä. Yhteyshenkilö oli yhteydessä hoivakoteihin kysymystemme tiimoilta ja saimme häneltä yhteenvedon vastauksista. Varmistimme vielä Teams-tapaamisessa, että kysymykset on ymmärretty samalla tavalla kuin me olemme ymmärtäneet. Kävimme vielä tapaamisessa kaikki asiat kysymyksiin liittyen tarkasti läpi.

Yhteistyömme opinnäytetyön suhteen sujui mutkattomasti. Vallitsevan koronatilanteen vuoksi emme pystyneet tapaamaan kasvotusten, mutta kommunikoimme yhteisessä WhatsApp-ryhmässä.

Jaoin osuudet sekä autoimme toinen toisiamme parhaamme mukaan, ja kukin toi oman panostuksensa opinnäytetyön suhteen. Jokainen oli aktiivinen yhteyshenkilön kanssa, vaikka jokaisella meillä oli omat harjoittelumme sekä arkemme. Välillä asiat kasaantuivat, mutta yhdessä siitä kuitenkin aina selvittiin. Hyvän asian puolesta on ihana tehdä kehittävästä mallia.

## 9 Johtopäätökset

Nykypäivänä puhutaan paljon mediassa ikäihmisten hoidon laadusta. Mediassa nostetaan esille erilaisia hoivakoteja puutteellisten laatujen suhteen. HavaitSIMME, että luottamus, vuorovaikutus ja täten kohtaaminen kulkevat käsikädessä. Ranta (2009) käsittelee opinnäytetyössään ikääntyneen kunnioittavan kohtaamisen toteutumista palvelutalossa. Rannan aiheen valinnan taustalla ovat julkisen keskustelun herättämä mielenkiinto ikääntyneiden kohtelusta laitoksissa, sekä henkilökohtaiset kokemukset palvelutalossa tehdystä työstä.

Tulosten perusteella voimme päätellä, että pienilläkin asioilla saadaan paljon aikaiseksi. Kohtaaminen on ensi arvoisen tärkeää alusta lähtien. Ilmeillä, eleillä, läsnäololla ja ympäristöllä on suurikin merkitys kohtaamisen aikana. Uuden ikäihmisen ja läheisen kohtaamisessa ei vielä tunneta toisiamme. Tutustumiselle luodaan pohja jo heti ensikohtaamisessa. Täten on tärkeää valmistautua jo etukäteen kohtaamiseen.

## LÄHTEET

Attendo. 2020a. Attendo yrityksenä. Viitattu 17.11.2020. Saatavissa: <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/attendon-visio-ja-arvot/>

Attendo. 2020b. Palvelumme. Viitattu 18.11.2020. Saatavissa: <https://www.attendo.fi/palvelumme/>

Attendo. 2020c. Viihtyisää ja turvallista arkea. Viitattu 17.11.2020. Saatavissa: <https://www.attendo.fi/palvelut-ikaihmisille/>

Attendo. 2020d. Muutosblogi: Muutosmatkalla kohti unelmaamme. Viitattu 19.12.2020. Saatavissa: <https://www.attendo.fi/ajankohtaista/arkisto/artikkelit-ja-blogit/muutosmatkalla-kohti-unelmaamme/>

Attendo. 2020e. Muutosblogi: Yksi kohtaaminen kerrallaan. Viitattu 19.12.2020. Saatavissa: <https://www.attendo.fi/yksi-kohtaaminen-kerrallaan/>

Dunderfelt, T. 2016. Läsnä oleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Harisalo, R. & Miettinen, E. 2010. Luottamus - Pääomien pääoma. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo\\_Miettinen\\_Luottamus\\_paaomien\\_paaoma.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo_Miettinen_Luottamus_paaomien_paaoma.pdf?sequence=1)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ilmonen, K. 2000. Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Viitattu 21.3.2021

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2020. Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Viitattu 22.12.2020. Saatavissa: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/opinnaytetyo-prosessina/opinnaytetyon-toteutusvaihe/>

Käypähoito. 2016. Hyvä ympärivuorokautinen hoito. Viitattu 18.11.2020. Saatavissa: <https://www.kaypahoito.fi/nix01676>

Lahdesmäki, L. & Vornanen, L. 2014. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tutkijana. Helsinki: Edita.

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

Laki omaishoidon tuesta 937/2005.

Laukkanen, E. 2021. Miten luottamus syntyy? Viitattu 21.3.2021. Saatavissa: <https://www.erto.fi/palvelut/tyo-ja-elama/toissa/4205-miten-luottamus-syntyy>

Linna, M. 2021. Asiakaskokemusasiantuntija. Attendo Oy. Haastattelu 18.1.2021.

Mieli Suomen mielenterveys ry. 2021. Luottamus. Viitattu 21.3.2021. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/luottamus>

Mönkkönen, K. 2009. Vuorovaikutus: Dialoginen hoitotyö. Viitattu 28.3.2021

Omaisena edelleen ry. 2012. Omaisyhteistyö vahvistaa perhelähtöisyyttä hoitotyössä. Viitattu 22.12.2020. Saatavissa: <https://omaisenaedelleen.fi/omaisyhteistyo-vahvistaa-perhelahtoisyytta-hoitotyossa/>

Ranta, P. 2009. Ikääntyneen kunnioittava kohtaaminen palvelutalossa. Kemi Tornion ammattikorkeakoulu. Seniori- ja vanhustyö. Opinnäytetyö. Viitattu 29.3.2021. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7332/ranta\\_pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7332/ranta_pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Elektroninen painos. Tampere: Suomen yliopistopaino – Juvenes Print Oy

Salonen, K., Eloranta S., Hautala T. & Kinos S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Elektroninen painos. Tampere: Suomen yliopistopaino – Juvenes Print Oy

Savolainen, E. 2014. Omahoitajan ja omaisen välinen vuorovaikutussuhde. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu. Viitattu 28.3.2021. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43048/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201403061320.pdf>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Kotihoito ja kotipalvelut. Viitattu 18.11.2020. Saatavissa: <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Viitattu: 12.2.2021. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM\\_2020\\_29\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry. 2020. Etiikka hoitotyössä. Viitattu 19.12.2020. Saatavissa: <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/lahihoitajan-tyo/etiikka-hoitotyossa/>



Terveydenhuoltolaki 1326/2010.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Muistisairaudet. Viitattu 16.11.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/kansantaudit/muistisairaudet>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Omaishoito. Viitattu 18.11.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/omaishoito#palvelut>

Terveyskylä. 2019. Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Viitattu 18.11.2020. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/koti-ja-asuminen/palveluasuminen-ja-tehostettu-palveluasuminen>

Tilastokeskus. 2020. Tutkimus- ja kehittämistoiminta. Viitattu 19.12.2020. Saatavissa: [https://www.stat.fi/meta/kas/t\\_ktoiminta.html#tab2](https://www.stat.fi/meta/kas/t_ktoiminta.html#tab2)

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi. Viitattu 19.4.2021. Saatavissa: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Voutilainen, E. 2004. Hyvä kohtaaminen. Kansalaisyhteiskunta. Viitattu 22.12.2020. Saatavissa: [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen\\_paaoma\\_ja\\_yhteisollisyys/aie\\_mmat\\_artikkelit/hyva\\_kohtaaminen](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen_paaoma_ja_yhteisollisyys/aie_mmat_artikkelit/hyva_kohtaaminen)

## LIITTEET

## Liite 1. Aikataulusuunnitelma

Aikajana Huhti	Joulu	Tammi	Helmi	Maalis
Työvaihe	Suunnittelu	Aineiston hankinta	Kirjoittaminen	
Aiheen <ul style="list-style-type: none"> <li>• valinta</li> <li>• rajaus</li> </ul>	_____			
Sisällön suunnittelu <ul style="list-style-type: none"> <li>• opinnäytetyön suunnitelma</li> </ul>	_____			
Kirjallisuuden <ul style="list-style-type: none"> <li>• tavoittaminen</li> <li>• lukeminen</li> <li>• muistiinpanot</li> </ul>		_____	_____	
Teoriataustan laadinta	_____	_____	_____	
Aineiston hankinta <ul style="list-style-type: none"> <li>• luvat</li> <li>• keruu</li> </ul>	_____	_____		
Menetelmien <ul style="list-style-type: none"> <li>• opiskelu</li> <li>• valinta</li> <li>• soveltaminen</li> </ul>		_____	_____	
Tulokset <ul style="list-style-type: none"> <li>• luokittelu</li> <li>• johtopäätökset</li> </ul>		_____	_____	
Kirjoittaminen		_____	_____	
Arviointi <ul style="list-style-type: none"> <li>• oikoluku</li> <li>• esitarkastus</li> <li>• työn luovutus</li> </ul>			_____	_____

## Liite 2. Ikäihmisen läheisen kohtaamisen - malli



## Ikäihmisen läheisen kohtaamisen -malli

Attendolle

### LUOTTAMUS mistä rakentuu?

Vain keskustelemalla voi syntyä yhteinen todellisuus

#### Yksilönä:

Oma ammatillisuus ja  
asiantuntijuus  
-Omahoitajuus  
-Tieto asukkaan arjesta  
-Kritiikin vastaanottaminen  
(rakentavasti)  
-Koulutukset

#### Työyhteisönä:

Hoivakodin viihtyvyys  
Avoimuus  
Hyvä yhteistyö  
Tiimityö (yhtenäinen  
toimintatapa)

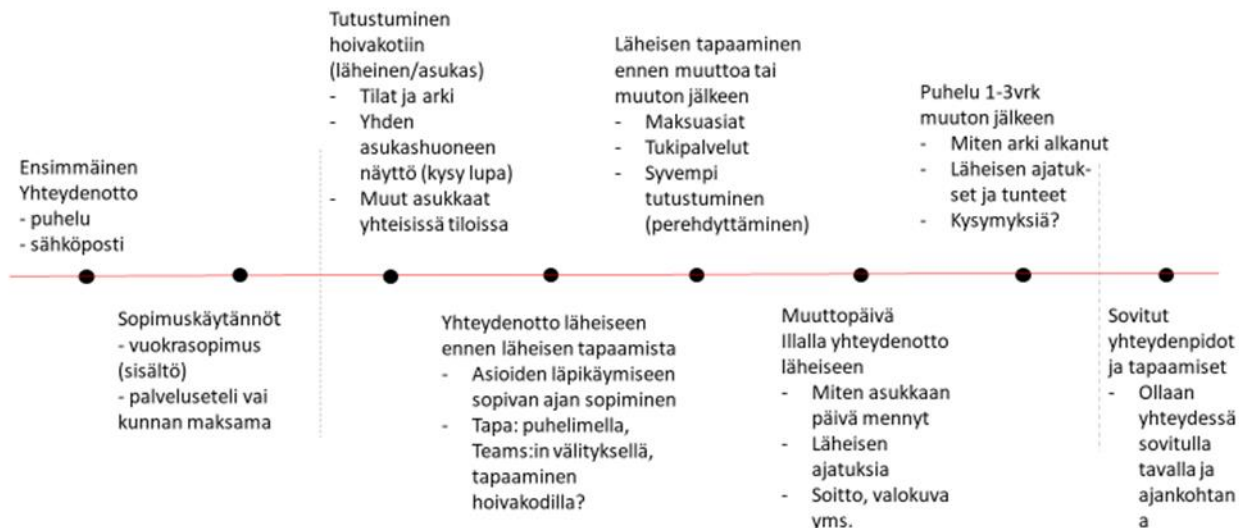
#### Vuorovaikutus:

- Elekieli
- Pysähtyminen (kiireettömyys)
- Vuorovaikutus
- Läsnäolo
- Vaikeiden asioiden esilletuominen  
ja vastaanotto

#### Aktiivinen

yhteydenpito:  
-Ajan tasalla  
(katkeamaton)  
-Säännöllisyys  
-Kiiretön hetki

## Kohtaamisjana



### Ennen kohtaamista: yhteydenotto ja tapaamisen suunnittelu

#### Yhteys läheiseen ja asukkaaseen:

- Yhteydenoton aikana rauhallinen, kiireetön ympäristö
- Kiinnostuneisuus läheisestä ja asukkaasta (mitä teille kuuluu? taustojen selvitys)
- Tapaamisen sopiminen (tarkempi ohjeistus paikan päälle ym.)

#### Ensimmäisen tapaamisen suunnittelu:

- Riittävästi aikaa tapaamiseen
- Ajankohta: muut asukkaat yhteisissä tiloissa/viriketoimintaa
- Tarjoilu (allergiat)
- Yleinen siisteys
- Mahdollisuus asukkaan huoneeseen tutustumiseen?
- Esitteiden katsominen valmiiksi

#### Tapaaminen ennen muuttoa tai muuton jälkeen:

- Rauhallinen ympäristö
- Lomakkeiden ja muiden materiaalien esille otto ja tarvittaessa täyttämisen valmiiksi (anna läheisen/asukkaan perehtyä rauhassa)
- Käydään läpi läheiselle suunnatut tukipalvelut, KELA:n tarjoamat tuet, maksuasiat mm. mistä kaikesta maksu koostuu
- Hoitaja valmistautuu vastaanottamaan erilaisia tunteita ja kysymyksiä sekä ottaa selvää ensimmäisten kohtaamisen aikana esiin nousseista kysymyksistä

#### Miten kohdata asukkaan puoliso?

- Miten kohdata asukkaan lapsi?
- Miten kohdata asukkaan sisarus, ystävä?
- Miten huomioimme tunteet, ihmissuhteet?

#### Läheisen ja asukkaan toiveet/odotukset hoivakodilta? Onko huolia?

- Mitä hoivakodilla on tarjota asukkaalle ja läheiselle?

## Kohtaamisen aikana

- Asenne ratkaisee. Ensikohtaaminen erityisen tärkeää! Ensikohtaamisella luodaan pohja alkavalle luottamukselle ja yhteistyöllä. Kohtaamisessa on huomiotava oma elekieli, läsnäolo ja ympäristö, jotta kohdattaville välittyy tunne, että olet siinä juuri heitä varten.
- Läsnäolo/vuorovaikutus: silmiin katsominen, hymy, oma elekieli, kuuntelu, aito kiinnostus, aito läsnäolo, myötätunto (suuri muutos asukkaalle sekä omaiselle), hyvä varata tapaamiseen aikaa (yhteisiin tiloihin/asukkaisiin tutustuminen)
- Hoivakodin esittely toimintatapoineen: päivärytmi, milloin hoitajan tavoittaa parhaiten (hoivakodin yhteyshenkilöt), asukashuoneen esittely
- Tiedustellaan asukkaan tavoista, tärkeistä asioista ja niiden ylläpidosta (elämänkaarilomake). Näitä on jatkossa hyvä laittaa voimavara- ja kuntoutussuunnitelmaan
- Kiireetön hetki, on varattu riittävästi aikaa (ei päällekkäisyyksiä, mahdollisesti puhelin äänettömällä), rauhallinen tila keskustelua varten
- Yhteydenpito läheiseen: ajankohta, tapa (puhelin, s-posti jne.), milloin tavoittaa parhaiten? kuinka useasti haluaa, että otetaan yhteyttä?



- 
- Muuton jälkeen:
  - Aktiivinen, katkeamaton yhteydenpito läheisten toiveita kunnioittaen. Pidetään kiinni lupauksista
  - Millaisista asioista läheinen on kiinnostunut kuulemaan? Avoin keskustelu myös jälkeenpäin
  - Tehdään asiat, mitkä luvattu → vahvistetaan alkanutta luottamusta. Osataan olla pahoillaan, jos jokin ei olekaan onnistunut
  - Ystävällinen ja arvostava kohtaaminen yhteydenotoissa
  - 1-3 päivää muuton jälkeen yhteydenotto läheisiin
    - Kuulumisten vaihto
    - Mitä ajatuksia muutto on aiheuttanut läheisissä?
    - Onko herännyt kysyttävää?

Läheisen kohtaaminen on erityisen tärkeässä asemassa jo ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen. Se luo pohjan hyvälle luottamukselle ja mahdolliselle alkavalle yhteistyölle.

Ikäihmisen läheisen kohtaamisen – malli on opinnäytetyön tuotoksena syntynyt luonnos Attendolle kehitystyön pohjaksi. Malli on tehty yhteistyössä Attendon kanssa. Malli on suunniteltu ikäihmisten hoivakotien työntekijöiden avuksi uuden asukkaan ja hänen läheisensä ensimmäisiin kohtaamisiin.

LAB-ammattikorkeakoulu  
Kopponen Marika  
Myllynen Janna  
Rytkölä Nina

## Lähteet:

- Dunderfelt, T. 2016. Läsna oleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Harisalo, R. & Miettinen, E. 2010. Luottamus - Pääomien pääoma. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo\\_Miettinen\\_Luottamus\\_paaomien\\_paaoma.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo_Miettinen_Luottamus_paaomien_paaoma.pdf?sequence=1)
- Laukkanen, E. 2021. Miten luottamus syntyy? Viitattu 21.3.2021. Saatavissa: <https://www.erto.fi/palvelut/tyo-ja-elama/toissa/4205-miten-luottamus-syntyy>
- Mieli Suomen mielenterveysry. 2021. Luottamus. Viitattu 21.3.2021. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/luottamus>
- Ranta, P. 2009. Ikäänntyneen kunnioittava kohtaaminen palvelutalossa. Kemi Tornion ammattikorkeakoulu. Seniori- ja vanhustyö. Opinnäytetyö. Viitattu 29.3.2021. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7332/ranta\\_pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7332/ranta_pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Savolainen, E. 2014. Omahoitajan ja omaisen välinen vuorovaikutussuhde. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu. Viitattu 28.3.2021. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43048/1/URN%3ANBN%3AFi%3Aju-201403061320.pdf>
- Voutilainen, E. 2004. Hyvä kohtaaminen. Kansalaisyhteiskunta. Viitattu 22.12.2020. Saatavissa: [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen\\_paaoma\\_ja\\_yhteisollisyys/aiemmat\\_artikkelit/hyva\\_kohtaaminen](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen_paaoma_ja_yhteisollisyys/aiemmat_artikkelit/hyva_kohtaaminen)

## Liite 3. Tutkimuslupa

1. Opinnäytetyön tekijä(t)	Nimi	Janna Myllynen, Nina Rytkölä ja Marika Kopponen
	Koulutusala Koulutusvastuu/pääaine	Sosiaali- ja terveysala Sairaanhoitajakoulutus
	Sähköposti	janna.myllynen@student.lab.fi
	Puhelin	nina.salonius@student.lab.fi marika.turunen1@student.lab.fi
2. Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus (mihin tarkoitukseen ja mitä tietoa kerätään)	<p>Ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin kehittäminen</p> <p>Tavoitteena on lisätä tietoutta kohdata ikäihmisen läheinen ja antaa työntekijöille tietoa asukkaan ja läheisen ensikohtaamisen tärkeydestä sekä ohjata työntekijöitä hyvään kohtamiseen. Ikäihmisen muuttaessa hoivakotiin tai muistisairauden tuomien muutosten yhteydessä, työntekijät voivat hyödyntää kohtaamisen mallin luonnosta.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Attendon yksiköiden työntekijöille ikäihmisen läheisen kohtaamisen malli. Luonnos ohjaa hyvään ensikohtaamiseen tulevan asukkaan sekä läheisen kanssa. Tutkimuksessa tuodaan ilmi, kuinka on tärkeää miettiä kohtaamista ennen tapaamista, tapaamisen aikana ja tapaamisen jälkeen</p> <p>Kehittelemme muutaman kysymyksen liittyen hyvään ensikohtaamiseen; mitä tulee ottaa huomioon ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen. Yhteyshenkilömme Linna esittää kysymykset neljälle Attendon hoivakotien johtajille ja kehittelemme esille nousevista vastauksista ikäihmisen läheisen kohtaamisen mallin luonnoksen. Hyödynnämme mallin teossa myös läheisten antamia palautteita.</p>	
3. Menetelmä esim. Webropol-kysely		
4. Aikataulu ja toteutus (esim. valmis arvioitu pvm)	Palautus 31.3.2021	
5. Laajuus (esim. montako kysymystä ja minkätyyppisiä)	<p>Kysymyspatteristo esimiehille:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miten työntekijöiden ja läheisen ensikohtaamista voisi mielestänne kehittää?</li> <li>2. Mitkä asiat koette tärkeäksi läheisen kohtaamisessa?</li> <li>3. Mitä seikkoja tulee ottaa huomioon ennen ensikohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen?</li> <li>4. Minkälaisin keinoin turvallisuutta ja luottamusta luodaan ennen kohtaamista, kohtaamisen aikana ja kohtaamisen jälkeen?</li> </ol>	
6. Kohderyhmä (esim. opiskelijaryhmä, kuinka monta opiskelijaa)	Ikäihmisten läheiset	
7. Eettiset lähtökohdat (aineiston suojaus ja säilytystapa)	<p>Aineisto on sähköisesti saatavilla edellä mainituilla opinnäytetyön tekijöillä, yhteyshenkilöllä sekä ohjaavalla opettajalla.</p> <p>Vastaaminen on toteutettu anonyymisti.</p>	
8. Opinnäytetyön ohjaaja	Anna Romakkaniemi anna.romakkaniemi@lab.fi	

- Noudatan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisemia hyvän tieteellisen käytännön menettelytapoja: [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Anomuksen liitteenä on opinnäytetyön ohjaajan hyväksymä suunnitelma sekä ohjaajan lausunto.



REDMI NOUTAMISEN PALAUTUS: Palauta lomake oman koulutuslasin johtajalle.

päivitetty 30.8.2018

**LAMK**TUTKIMUSLUPA-ANOMUS  
Opinnäytetyö

Hakijan allekirjoitus

Paikka

2.12.20

Päiväys

Marika Kippinen  
Janna Ryyli  
Minna Hana  
Allekirjoitus ja nimen selvitys

Tutkimusluvan myöntäjä

Paikka

2.12.20

Päiväys

Minna Hana  
Allekirjoitus ja nimen selvitys9. Päätös  
(luvan myöntäjä täyttää) Tutkimuslupa myönnetään  Tutkimuslupaa ei myönnetä

Perustelut:











