



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jenni Pääkkönen

Uuden asukkaan perehdytyslomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle

Opinnäytetyö
Syksy 2021
SeAMK Sosiaali- ja terveysala
Geronomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Geronomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Vanhustyö

Tekijä: Jenni Pääkkönen

Työn nimi: Uuden asukkaan perehdytyslomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle

Ohjaaja: Tua Niemelä

Vuosi: 2021

Sivumäärä:

Liitteiden lukumäärä:

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Saga-palvelutalojen henkilökunnan kokemuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä Webropol-kyselyn avulla. Tutkimustulosten pohjalta luotiin uuden asukkaan perehdytyslomake henkilökunnan työn tueksi.

Tutkimuksen kyselylomake oli suunnattu talojen henkilökunnasta niille, jotka useimmiten tekevät töitä uuden asukkaan perehdytyksen parissa omalla osa-alueellaan, eli yleisimmin tiiminvetäjät, ravintolapäälliköt ja talon johtajat. Kyselyn avulla saatiin lisätietoa henkilökunnan kokemuksista uuden asukkaan perehdyttämisessä ja siitä, onko eri Saga-palvelutalojen välillä eroavaisuuksia perehdyttämisessä. Tutkimus osoittaa, että suurin osa kyselyyn vastanneista on kokeneita perehdyttäjiä ja heillä on riittävästi tietoa uuden asukkaan perehdyttämisestä. Perehdyttämislomakkeelle on selkeä tarve, koska vain pieni osa vastaajista tekee jonkinlaista listaa jo läpikäydyistä asioista perehdytyksen aikana.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään työn keskeisiä käsitteitä kuten perehdytys, asiakaslähtöisyys, kehittämistyö ja palveluasuminen. Lisäksi teoriaosuudessa on tutkimustietoa ikääntyneiden muuttamisesta omasta kodista esimerkiksi tehostetun palveluasumisen piiriin.

¹ Asiasanat: perehdytys, palveluasuminen, asiakaslähtöisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Elderly Care

Specialisation: Bachelor of Elderly Care

Author/s: Jenni Pääkkönen

Title of thesis: New resident orientation form for Saga service home personnel

Supervisor(s): Tua Niemelä

Year: 2021

Number of pages:

Number of appendices:

The purpose of this thesis was to study the personnel experiences of new residents' orientation to Saga residential care homes using Webropol-survey. Orientation form for new residents was created based on the study results to assist the work of personnel.

Survey was targeted for those personnel, who are most often taking care of the orientation for new residents within their own working sector. Targeted groups included team leaders, canteen managers and the head of every residential care home. Resulting answers gave more information about personnel experiences for orientating new residents as well as providing information whether there were differences in orientation procedures between Saga residential care homes. Study demonstrates that most of the responding personnel are experienced in their work, and they have enough information about orientating new residents. There is a clear need for orientation form to assist the work of personnel as only a small portion of the respondents make any kind of list for completed orientation tasks.

Theory part of thesis considers the key concepts of residential care work that are such as orientation, customer orientation, development work and residential housing.

Covered theory topics also include research data for elderly people moving from their own homes to intensive residential housing.

¹ Keywords: word one orientation, word two residential housing, word three customer orientation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvioluettelo	5
1 JOHDANTO	6
2 KESKEISET KÄSITTEET	8
2.1 Perehdytys	8
2.2 Asiakslähtöisyys	9
2.3 Kehittämistyö	11
2.4 Palveluasuminen	11
2.5 Tutkimukset aiheesta	14
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
3.1 Tutkimusongelmat	18
3.2 Yhteistyötahot ja kohderyhmä	18
3.3 Saga-palvelutalot	18
3.4 Aineiston keruu	19
3.5 Aineiston analyysi	19
3.6 Toimintatutkimus	20
3.7 Tutkimuksen eettiset näkökulmat ja luotettavuus	21
4 TUTKIMUSTULOKSET	22
4.1 Vastaaajien määrä	22
4.2 Kyselyn tulokset	22
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	25
6 POHDINTA	27
LÄHTEET	29
LIITTEET	31

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Asiakslähtöisyyden rakennuspuut	9
Kuvio 2. Toimijuuden modaliteetit	13
Kuvio 3. Ikääntyneiden laitospalvelujen ja asumispalvelujen asiakkaat yhteensä vuosien 2000–2019 lopussa.	12
Kuvio 4. Tunnen epävarmuutta perehdyttämisen suhteen	20

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on uuden asukkaan perehdytyslomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle. Aihe valikoitui ollessani kesätöissä Saga Lakeudenlinnassa kesällä 2020. Aihe tuli esiin keskustelussa Saga Lakeudenlinnan talonjohtajan kanssa ja yhdessä tulimme lopputulokseen, että selkeä tarve yhtenäiselle perehdytyslomakkeelle on olemassa. Uuden asukkaan perehdyttäminen on tärkeä osa asukkaan kotiutumista uuteen kotiin ja mahdollisesti täysin uuteen elämänvaiheeseen. Opinnäytetyössäni tutkin Suomen Saga-palvelutalojen henkilökunnan kokemuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä kyselylomakkeen avulla ja vastausten pohjalta teen perehdytyslomakkeen työn tueksi. Kyselylomake on tarkoitettu talojen henkilökunnasta niille, jotka useimmiten tekevät töitä uuden asukkaan perehdytyksen parissa omalla osa-alueellaan, eli yleisimmin tiiminvetäjät, ravintolapäälliköt ja talon johtajat. Kyselyn avulla haluan saada lisätietoa henkilökunnan kokemuksista uuden asukkaan perehdyttämisessä ja siitä, onko eri Saga-talojen välillä eroavaisuuksia perehdyttämisessä. Uudelle henkilökunnalle tarkoitettu perehdytyslomake on olemassa ja se on mielestäni melko kattava.

Suomen väestöstä lähes joka kymmenes on yli 75-vuotias ja ikääntyneitä väestöstämme on yli puoli miljoonaa (Tilastokeskus, 2019). Kansallisten tavoitteiden mukaan, iäkkään ihmisen tulisi voida asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään, jopa elämänsä loppuun saakka. Kotona asumista voidaan tukea erilaisten apujen turvin, näitä ovat esimerkiksi kotihoito, yksityisten palveluntarjoajien palvelut sekä järjestöjen palvelut. Tärkeässä roolissa ikääntyneen arjessa ovat omaisten ja läheisten tuki. Kun kotona asuminen ei enää onnistu kotihoidon ja muiden palveluiden turvin, ovat esimerkiksi perhehoito tai tehostettu palveluasuminen vaihtoehtoisia ikääntyneen asumismuotoja (THL 2021).

Vuonna 2020 kotihoidon asiakkaita koko Suomessa oli 208 180. Kaikkiaan kotihoidon käynnejä samana vuonna toteutui 39,7 miljoonaa. Puolet näistä käynneistä tehtiin yli 85-vuotiaille asiakkaille. Suurin osa käynneistä oli ammattihenkilön tekemiä käynnejä asiakkaan kotona, mutta lisäksi osa käynneistä toteutettiin vastaanottokäynteinä, puhelinyhteyksinä tai sähköisen yhteyden välityksellä, näiden käyntien osuus oli 2,6 miljoonaa käyntiä, eli 6 % kaikista kotihoidon tehdyistä käynneistä vuonna 2020. Säännöllisen kotihoidon asiakkaista

77 % käytti paljon kotihoidon palveluita, eniten palveluita käyttäneitä oli 85–94-vuotiaiden ikäryhmässä (Saukkonen, Mölläri & Puroharju 2021, 2).

Ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa oli vuoden 2019 lopussa asiakkaita yhteensä 44 858, määrä on ollut kasvussa koko 2000-luvun. Näistä asiakkaista puolet asui kunnallisen palvelutuottajan yksiköissä. Sen sijaan ikääntyneiden tavallisessa palveluasumisessa asiakkaita samana vuonna oli 4087 asiakasta. Tavallisen palveluasumisen asiakasmäärä on tehostetun palveluasumisen sijaan 2000-luvulla jatkuvasti laskenut. Tavallinen palveluasuminen tarkoittaa yli 65-vuotiaille suunnattua ei-ympärivuorokautista asumispalvelua, kun taas tehostetussa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti (Kuronen & Mielikäinen 2020, 6). Pirkko Ruuskanen-Parrukosken (2018) väitöskirjassa ”Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina”, pohditaan syitä palvelutaloon muutolle, jotka yleisimmin ovat ikääntyneen heikentynyt toimintakyky, vanhan kodin toimimattomuus tai huonokuntoisuus sekä haastava ylläpito, mutta toisinaan omaisten huoli ikääntyneen itsenäisestä pärjäämisestä. Moni ikääntynyt koki muuton henkisesti ja fyysisesti työlääksi. Usein sopeutuminen uuteen kotiin ja ympäristöön oli iso prosessi.

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Perehdytys

Perehdytys voidaan määritellä erilaisiksi käytännöiksi, joiden avulla työntekijä oppii hallitsemaan työnsä, sopeutuu työyhteisöön ja oppii toimimaan osana työyhteisöään toisten työntekijöiden kanssa. Perehdytyksessä tapahtuu molemminpuolista oppimista, työntekijä oppii organisaation käytäntöjä ja organisaatio oppii uutta ja voi saada uusia toimivampia käytäntöjä uuden työntekijän myötä. Perehdytykseen tulee käyttää riittävästi aikaa ja resursseja, jolloin sekä työntekijällä, että organisaatiolla on riittävästi aikaa sopeutua tilanteeseen ja uuden oppimiseen (Eklund 2018, 25–26).

Perehdytyksen etenemiseen vaikuttavat paljon ihmisen henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten tiedot, taidot, kokemukset, persoonallisuus, kiinnostuksen kohteet ja arvot. Jokaisen ihmisen henkilökohtaiset vahvuudet tulisi huomioida perehdytystä suunnitellessa, jotta ne tukisivat parhaiten perehdytyksen onnistumista. Yksilöllisyys ei kuitenkaan tarkoita suunnittelemattomuutta, vaan se huomioi joustavasti erilaiset tarpeet ja tukee henkilön omia ja olemassa olevia vahvuuksia (Eklund 2018, 129–130).

Perehdyttäjäksi kutsutaan henkilöä, joka on vastuussa tietyn tehtävän tai kokonaisuuden opastamisesta uudelle organisaation jäsenelle. Pääasiassa esimies on vastuussa perehdytyksen kokonaisuudesta, mutta usein tehtäviä on jaettu muillekin työntekijöille ja perehdyttäjiä voi olla useita. Uuden työntekijän näkökulmasta useampi perehdyttäjä on hyvä asia, koska tällöin uutta tietoa saa yleensä monipuolisemmin kuin yhden perehdyttäjän kanssa. Tällä varmistetaan, ettei organisaation yksi työntekijä kuormitu liikaa oman työnsä ohella tehtävästä perehdyttämisestä. Perehdyttäjän tärkeimpiä ominaisuuksia ovat sitoutuminen, uuden työntekijän tukeminen, vuorovaikutustaidot ja hiljaisen tiedon jakaminen (Eklund 2018, 140–158).

Perehdyttäminen koetaan usein keskeisesti uuteen työpaikkaan ja uuteen työntekijään liittyväksi toiminnaksi. On totta, että hyvällä perehdytyksellä parannetaan työntekijöiden tietämystä omasta työpaikastaan ja työtehtävistään sekä organisaatiosta. Perehdyttämisellä helpotetaan sopeutumista uuteen työyhteisöön, hyvän perehdyttämisen etu on parempi

tietämys organisaatiosta ja sitoutuvuus työhön. Hyvällä perehdytyksellä voidaan vähentää organisaation henkilöstön vaihtuvuutta. Tässä opinnäytetyössä keskeistä on kuitenkin uuden asukkaan perehdyttäminen palvelutalon toimintatapoihin.

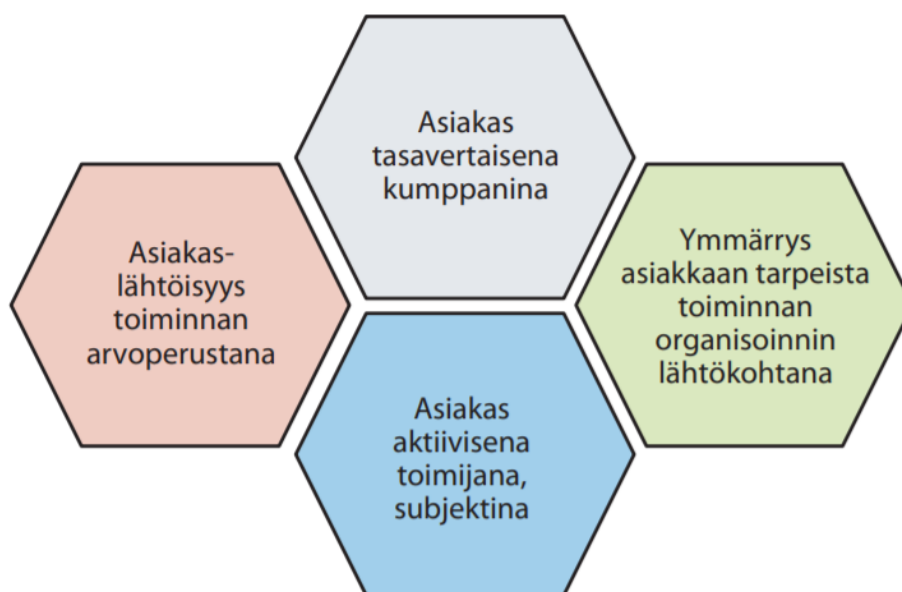
2.2 Asiakslähtöisyys

Käsite asiakslähtöisyys on hieman vaikeaselkoinen ja moniselitteinen, eikä sille ole täysin kuvaavaa määritelmää olemassa. Sitä käytetään usein yhdessä termin asiakaskeskeisyys kanssa, jonka määritelmä on, että asiakas on palvelun keskipiste ja palvelut sekä toiminnot järjestetään häntä varten sopiviksi. Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveysterveyspalveluorganisaatioissa toimii arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä sekä oman elämänsä asiantuntijana. Tärkeää on huomioida, että asiakas on aktiivinen osallistuja oman elämänsä palveluissa, eikä pelkästään passiivinen palveluiden kohde (Virtanen ym. 2011, 18).

Asiakslähtöisyys käsitteenä on alkanut yleistyä vasta 2000-luvun alkupuolella. Asiakslähtöisyyttä on kuitenkin huomioitu sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa jo pidempään, mutta asiakkaan itsensä mukaan ottaminen häntä koskevassa toiminnan suunnittelussa on kuitenkin uudempi toimintatapa. Asiakslähtöisyys organisaation näkökulmasta edellyttää riittävää tietoa asiakkaan tarpeista, toiveista, elämäntilanteesta sekä hänen elämäkokemustensa ymmärtämisestä sekä niiden riittävästä huomioonottamisesta. Tällä voidaan varmistaa se, että asiakkaan osallisuus ja vaikutusmahdollisuus oman elämänsä suhteen säilyvät. Asiakslähtöisen palvelun suunnittelu tulee aloittaa palvelukokonaisuuden keskeisiä tekijöitä pohtimalla juuri asiakkaalle toimivimmalla tavalla (Kostilainen & Nieminen 2018, 179–178).

Asiakslähtöisyys tässä opinnäytetyössä näyttäytyy siten, että asiakkaan siirtyessä uuteen elämänvaiheeseen tehdään laadukkaan perehdytyksen avulla alkuvaiheesta mahdollisimman helppo ja mutkaton tilanne. Perehdytysvaiheessa asiakas voi itse kertoa, millaisiin asioihin toivoo uudessa kodissa ja mahdollisissa avuntarpeissaan erityisesti kiinnitettävän huomiota. Tällä pystytään tuomaan asiakkaan arkeen vaikkapa niitä samoja elementtejä, joita entisessä kodissa on kuulunut asiakkaan arkipäivään. Tärkeää on toki

huomioida, että palvelutarpeet ja asiakkaan omat toiveet voivat ajan myötä muuttua ja niitä voidaan tarvittaessa helposti räätälöidä erilaisiin tilanteisiin sopiviksi.



1

Kuvio 1. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut. (Virtanen ym. 2011).

Tässä työssä asiakaslähtöisyys nähdään organisaation perehdyttämiseen liittyvien toimintatapojen kehittämisenä, jolloin asiakkaan laadukas perehdyttäminen voidaan varmistaa. Perusteellinen ja yksilön tarpeet huomioiva perehdytys asiakkaan uuden elämänvaiheen alkumetreillä vieraassa ympäristössä voi lisätä asiakastyytyvääisyyttä sekä vähentää vaihtuvuutta asiakaskunnassa. Asiakaslähtöisyyden myötä asiakkaan tarpeet määrittelevät suurelta osin palvelun suunnittelua ja hänet otetaan huomioon palveluita suunnitellessa.

2.3 Kehittämistyö

Kehittäminen nähdään konkreettisena toimintana, jonka tarkoituksena on jonkin tavoitteen saavuttaminen. Esimerkiksi organisaation jonkin toimintatavan kehittäminen voi olla yksi kehittämistyön muoto, se voi koskea yhtä työntekijää tai koko organisaatiota. Kehittäminen voi sisältää uuden luomista tai vanhojen työtapojen parantamista, eli toimintana se on korjaamista, parantamista ja edistämistä (Toikko ja Rantanen 2009, 14–16).

Kehittämistyö ja tutkimus linkittyvät yleensä yhteen, vaikka niiden välillä on havaittavissa selkeä ero. Tutkimus pyrkii erilaisilla tutkimusmenetelmillä vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin, kun taas kehittämistyön tarkoitus on parantaa tai kehittää jotakin palvelua, tuotetta tai organisaation toimintaa. Usein kuitenkin toimintatutkimusta tehdessä yhdistellään tutkimuksellisia intressejä sekä käytännön kehittämistyötä toisiinsa, että saataisiin parempi lopputulos aikaan (Toikko ja Rantanen 2009, 155–156).

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on kyse työelämän kehittämisestä, jota tehdään tutkivalla otteella. Siinä yhdistyvät niin konkreettinen kehittämistoiminta kuin tutkimuksellisten menetelmien soveltaminen sekä tutkimuksesta saadun aineiston analysointi. Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa monista erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeesta tai uudistumishalusta. Yleensä kehittämistyössä halutaan ratkaista jokin ongelma tai luoda jokin konkreettinen lopputuote organisaation käyttöön. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tiedon hankkiminen voi tapahtua työyhteisön haastattelun muodossa, haastattelu voi olla yksilö- tai ryhmähaastattelu tai kysely työyhteisön jäsenille (Jamk 2021).

Tässä työssä on kysymys kehittämistyöstä, koska Saga-taloilta on puuttunut yhtenäinen toimintaohje uusien asiakkaiden perehdyttämiseen. Kyselystä saatavien tuloksien perusteella pyritään saamaan toimintayksiköiden perehdyttämiskäytäntöjä yhdenmukaisemmiksi ja toimivimmiksi.

2.4 Palveluasuminen

Palveluasuminen käsitteenä on laaja ja se voi tarkoittaa hyvin monimuotoista palveluasumista ikääntyneistä kehitysvammaisiin. Ikääntyneiden palveluasuminen

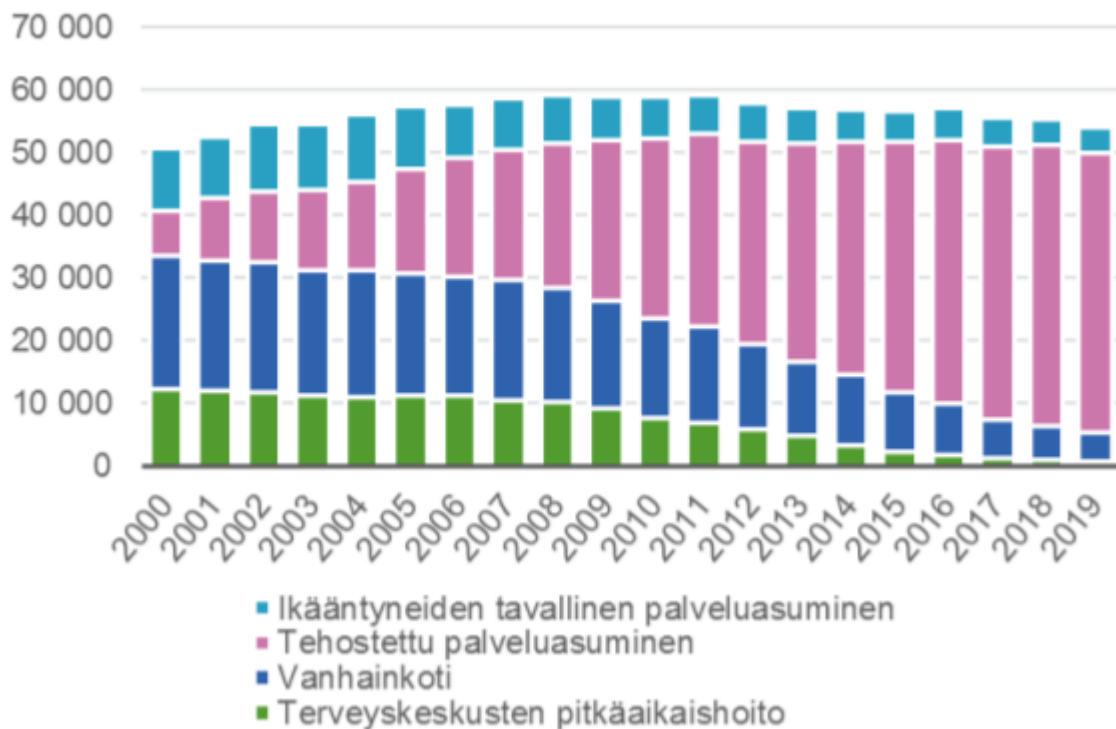
tarkoittaa sitä, että kunta tai muu toimija mahdollistaa iäkkään henkilön asumisen kohteessa, jossa hänellä on oma asunto ja yhteisiä tiloja muiden asukkaiden kanssa. Kohteessa on saatavilla palveluita asumisen ja itsenäisen arjesta suoriutumisen tueksi. Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa sitä, että paikalla on ympärivuorokauden henkilökuntaa (Anderson 2007, 9).

Ikääntyneiden palveluasumisen kevein muoto on tavallinen palveluasuminen, jossa ikääntynyt voi asua omassa asunnossaan palvelutalossa tai vastaavassa. Palvelutalot sisältävät usein yhteisiä tiloja sekä yhteistä toimintaa sen asukkaille. Tämä on sopiva vaihtoehto ikääntyneelle, joka ei vielä tarvitse ympärivuorokautista hoivaa, mutta voi kaivata pieniä apuja arkeensa. Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu niille ikääntyneille, jotka tarvitsevat arjessaan paljon hoivaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti. Palveluasuminen voidaan järjestää kunnan omana toimintana tai vaihtoehtoisesti kunta voi hankkia sen ostopalveluna yksityisiltä toimijoilta. Mikäli asiakas hakeutuu tehostetun palveluasumisen piiriin kunnan kautta ja ostaa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, kunta sitoutuu maksamaan osan asiakkaan palvelumaksusta palvelusetelillä. Palveluasumista voidaan toteuttaa myös lyhytaikaisena, esimerkiksi omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien tuottamisessa, näitä kutsutaan yleisesti intervalli- tai vuorohoitajaksoiksi.

Kun ikääntyneen kotona pärjääminen ei ole enää mahdollista tehdään hänelle hakemus tehostettuun palveluasumiseen, joka käsitellään yleensä kuntien SAS- tai SAP-työryhmissä. SAP-lyhenne on lyhenne sanoista Selvitä, Arvioi ja Palveluohjaa. SAS-lyhenne taas tulee sanoista Selvitä, Arvioi ja Sijoita. Näissä työryhmissä käsitellään ikääntyneen hakemusta erityisesti kunnan tehostetun- tai ympärivuorokautisen asumisen kriteerien täyttymisen näkökulmasta. Asumispaikat myönnetään kiireellisyysjärjestyksessä ja jonotusaika asiakkaalla saa lakisääteisesti olla kolme kuukautta. Palveluasumisen hinta määräytyy kunnan oman hinnaston mukaan, yleensä hinta on tulosidonnainen ja asumisesta maksetaan erikseen vuokraa. Koska maksut määräytyvät asiakkaan bruttotulojen mukaan, asiakkaalta laskutetaan edellä mainittujen lisäksi hoito ja ateriat. Palveluasumiseen ei ole toistaiseksi määriteltä mitään valtakunnallisesti yhteistä linjaa, vaan palveluiden kokonaishinta voi vaihdella paikkakunnittain paljonkin. Tämän vuoksi suurta vaihtelua on asiakkaan omaan käyttöön jäävän käyttövaran kuukausittaisessa määrässä.

Palvelutalossa asuvan ikääntyneen vuokraosuuteen voi hakea Kelan eläkkeensaajan asumistukea. Tuen saaminen ja määrä riippuvat asiakkaan bruttotuloista ja omaisuudesta. Kelan eläkkeensaajan hoitotuki sen sijaan on tuloista riippumaton etuus (Terveyskylä 2019).

Ikääntyneiden palveluasumisen erilaiset muodot ovat kehittyneet viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana paljon ja vanhainkodeista sekä terveyskeskusten pitkäaikaishoidosta on siirrytty pääasiassa tehostetun palveluasumisen piiriin. Alla oleva kaavio on Mielikäisen ja Kurosen (2020) Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut-raportista. Kaaviossa on nähtävillä hyvin tämä kehityssuunta. Vuoteen 2019 tullessa terveyskeskusten pitkäaikaishoito on käytännössä hävinnyt kokonaan.



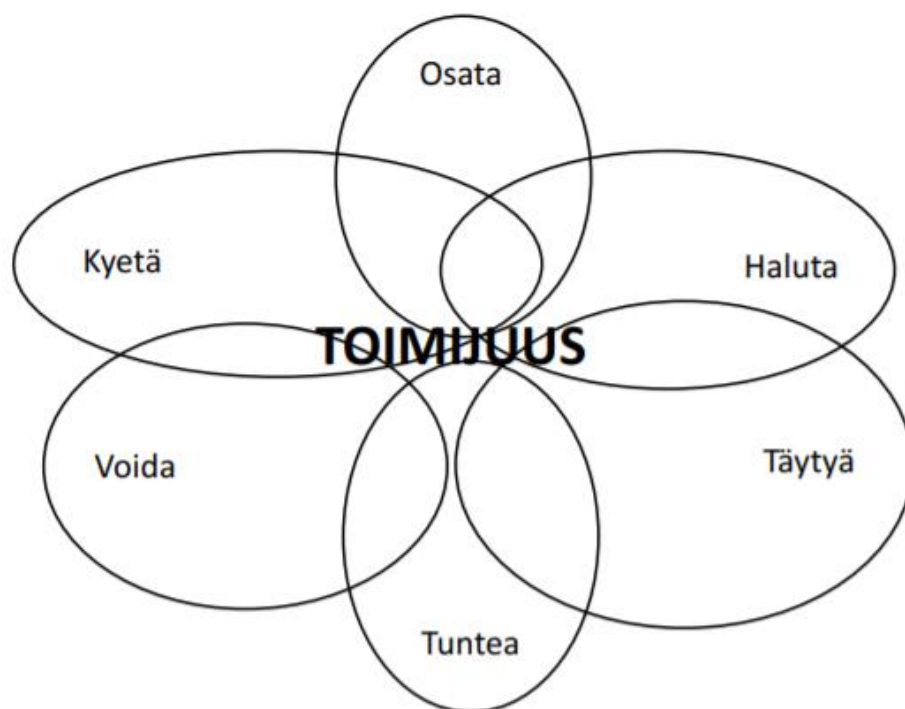
2

Kuvio 2. Ikääntyneiden laitos- ja asumispalvelujen asiakkaat yhteensä vuosien 2000–2019 lopussa. (Mielikäinen ja Kuronen 2020.)

2.5 Tutkimukset aiheesta

Pirkko Ruuskanen-Parrukoski (2018) käsittelee väitöskirjassaan ”Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina”, ikääntyneiden toimijuutta ja vallankäyttöä sosiaalisissa toimintakäytännöissä. Väitöskirjassa pohditaan tämän lisäksi syitä palvelutaloon muutolle sekä ikääntyneiden kokemuksia muutosta, uudesta ympäristöstä sekä näihin sopeutumisesta. Tutkimuksessa selvisi, että palvelutaloon muutettiin yleisimmin heikentyneen toimintakyvyn, vanhan kodin toimimattomuuden tai haastavan ylläpidon vuoksi sekä omaisten huolen ikääntyneen itsenäisen selviytymisen vuoksi. Muutto koettiin fyysisesti ja henkisesti työlääksi, sekä sopeutuminen uuteen kotiin ja ympäristöön isoksi prosessiksi. Ikääntyneen toimijuutta lisää esteetön asuinympäristö mahdollisten toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi. Toimijuuden mahdollistaa ajatus siitä, että itsellä on mahdollisuus ja valta tehdä valintoja sekä vaikuttaa asioihin. Tutkimuksessa todettiin myös, että kun palvelutalon yhteiset tilat tukevat ja suosivat yhdessä olemista, kuten aamiainen ravintolassa, ne tarjoavat mahdollisuuden rytmittää päivää haluamallaan tavalla. Aina edes ohjattua toimintaa yhdessäoloon ei tarvita, vaan on mahdollista pelkästään olla ja jutella sekä nauttia toisten ihmisten seurasta.

Jyrkämän toimijuuden modaaliteetit-kaaviossa kuvataan hyvin toimijuutta, johon vaikuttavat useat asiat. Toimijuus on muuttuvaa, tilannesidonnaista ja riippuu aina myös ihmisen omasta tulkinnasta. Jyrkämä luokittelee toimijuuden kuuteen eri alaluokkaan, jotka ovat osata, haluta, kyetä, täytyä, voida ja tuntea. Modaaliteettien avulla voidaan tarkastella ikääntyneen arkielämää monelta eri suunnalta.



- Kyetä Ruumiilliset kykenemiset, riippumattomuuden ehdollistaja
 Täytyä Pakot, välttämättömyydet, esteet ja rajoitteet, ruumiin vaatimukset
 Voida Mahdollisuudet ja päämäärät, vaihtoehdot
 Haluta Tavoitteet, päämäärät, motivaatiot, toiveiden kuuleminen
 Osata Taidot ja tiedot, voimavarojen ja vahvuuksien hyödyntäminen
 Tuntea tunteet, arvot ja arvostukset, kokemuksen huomioiminen

3

Kuvio 3. Jyrkämän toimijuuden modaliteetit. (Ruuskanen-Parrukoski 2018)

Annukka Klemola (2006) käsittelee väitöskirjassaan ”Omasta kodista hoitokotiin: etnografia keskipohjalaisten vanhusten siirtymävaiheesta”, vanhusten siirtymistä kotoa hoitokotiin. Väitöskirja on vuodelta 2006 ja siinä käsitellään pääasiassa tehostettuun palveluasumiseen siirtymistä, mutta väitöskirjassa voidaan nähdä hyvin ne huolet ja epävarmuudet, joita ikääntyneillä voi olla tutusta kodista siirryttäessä täysin uuteen elämänvaiheeseen ja asuinympäristöön. Usein menetykset elämässä lisäävät siirtymävaiheen raskautta ikääntyneelle, koska taustalla voi olla oman toimintakyvyn laskua tai puolison menetys. Muuttaminen on aina stressaavaa ja usein siihen voi ikääntyneellä liittyä myös äkillinen sairastuminen tai toimintakyvyn lasku, jolloin muuttaminen tapahtuu pakon edessä. Tärkeäksi ikääntyneet kokivat oman päätösvallan säilymisen ja riittävän tuen saamisen omaisilta ja hoitohenkilökunnalta siirtymävaiheen aikana. Omassa kodissa koettiin tärkeäksi saada tehdä samoja asioita, kuin ennenkin on tehty. Oman kodin arkiset askareet ylläpitävät ikääntyneen toimintakykyä. Toisaalta taas toiset ikääntyneet kokivat turvallisuuden tunteen lisääntyvän siirryttäessä vanhasta kodista uuteen ympäristöön, mikäli kotona asuminen ei ole enää ikääntyneen itsensä mielestä mahdollista ja siihen liittyy päivittäistä pelkoa ja ahdistusta, voi hoitokotiin siirtyminen olla pelkästään helpotus. Tärkeäksi koettiin omaisten merkitys ikääntyneen arjessa, vierailut sekä puhelut pitävät yllä sosiaalista toimintakykyä.

Ben Merav Natanin (2008) tutkimuksessa ”Perceptions of nurses, families, and residents in nursing homes concerning residents’ needs”, tutkittiin palvelutalon asukkaiden, hoitohenkilökunnan ja omaisten ajatuksia siitä, mitä asioita on hyvä ottaa huomioon ikääntyneen muuttaessa palvelutaloon. Kaikkien kolmen ryhmän vastauksissa korostui itsenäisyyden ja itsemääräämisoikeuden säilyminen, luottamus hoitohenkilökuntaan, mahdollisuus nähdä omaisia kahden kesken sekä omaisten mahdollisuus osallistua ikääntyneen elämään samalla tavalla kuin aiemmassa omassa kodissakin. Ikääntyneiden tarpeiden kartoittaminen ja tunnistaminen ovat tärkeässä roolissa uuteen elämänvaiheeseen siirryttäessä.

Kun asiat käydään perusteellisesti läpi käyttämällä perehdytyslomaketta, se luo asiakkaalle turvallisuudentunnetta ja helpottaa uuteen elämänvaiheeseen siirtymistä. Kahdessa edellisessä tutkimuksessa tulee hyvin esiin se, että ikääntyneen asiakkaan edelliset elämänvaiheet ja kokemukset tulee ottaa yksilöllisesti huomioon muuttotilanteissa. Ikääntyneen omat tarpeet ja toiveet tulee huomioida siten, että päätösvalta omiin asioihin ja

valintoihin säilyy uuteen elämänvaiheeseen siirryttäessä, vaikka ikääntynyt tarvitseekin mahdollisesti tukea arkeensa.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimusongelmat

Henkilökunnan ajatuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä

Yhtenäisen perehdytyslomakkeen laatiminen

3.2 Yhteistyötahot ja kohderyhmä

Opinnäytetyön yhteistyötaho on Saga Lakeudenlinna Seinäjoella. Tutkimuksen kohderyhmää ovat Saga-palvelutalojen työntekijät, pääasiassa talojen johtajat, tiimivastaavat ja ravintolapäälliköt. Yhteistyökumppanin rooli tutkimuksessa on avustaa kyselyn lähettämisessä työntekijöille, antaa henkilöstölle riittävästi aikaa työn ohessa vastata kyselyyn, antaa tutkijalle käyttöön organisaation perehdytysmateriaalit sekä antaa mahdollisuuden esitellä tuloksia muille Saga-palvelutaloille sekä muulle organisaation henkilöstölle.

3.3 Saga-palvelutalot

Saga-palvelutalojen ajatuksena on tarjota asukkaille uudenlaista ylellisyyttä ja elämänlaatua sekä palveluita ja turvallisuutta. Koti palvelutalossa mahdollistaa itsenäisen elämän ja saatavilla on hoiva-, kuntoutus- ja hyvinvointipalveluita. Saga-palvelutaloja on Suomessa yksitoista, joista neljä Helsingissä, kaksi Turussa sekä yksi Raumalla, Lappeenrannassa, Seinäjoella, Vantaalla ja Lahdessa. Kaikissa palvelutaloissa on vaihteleva määrä erikokoisia senioriasuntoja erilaisin pohjaratkaisuin ja osassa asuntoja on myös parveke. Saga-palvelutalossa asutaan omassa asunnossa, jonka saa sisustaa omilla tutuilla tavaroilla omien mieltymystensä mukaan. Talojen yhteisistä tiloista löytyvät muun muassa kirjasto, ravintola, kuntosali ja saunaosasto.

Jokaisella Saga-talon asukkaalla on oman toimintakyvyn ja tarpeiden mukaan valittu palvelupaketti, kuitenkin aina vähintään kunkin talon pienin palvelupaketti. Pakettien sisältö vaihtelee asukkailla yksilöllisesti, sisältäen kuitenkin aina mm. turvapuhelimen, siivouksen,

päivittäisen lounaan sekä monipuolista harrastus- ja kulttuuritoimintaa. Paketteja voi halutessaan täydentää haluamallaan lisäpalveluilla. Ainoana kriteerinä taloon muuttamiselle on palveluasumisen tarve, joka voi olla esimerkiksi sosiaalinen-, terveydellinen- tai turvallisuuden tarve. Osassa Saga-palvelutaloista toimii myös ryhmäkoti, joka on tehostetun palveluasumisen yksikkö. Saga Care kuuluu Esperri Care konserniin (Saga Care 2021).

3.4 Aineiston keruu

Aineistoa kerättiin tekemällä palvelutalojen perehdyttämisestä vastaaville henkilöille sähköinen kysely (liite1) Webropol-ohjelmalla. Kyselyyn oli mahdollista vastata ajalla 15.4.2021-30.4.2021. Saga Lakeudenlinnan talonjohtaja jakoi kyselylinkin sähköpostitse eteenpäin muihin taloihin sekä tiedotti linkin saaneita kyselyn tarkoituksesta. Suomen Sagataloista kyselyyn sai vastattavakseen yhteensä 9 taloa. Kysely lähetettiin noin 27 henkilölle, joista kyselyyn vastanneiden kokonaismäärä oli 24 henkilöä. Kyselyn vastausprosentti oli 89 %, mikä on erittäin hyvä määrä. Saatesanat tähän sähköpostiin kirjoitti opinnäytetyön tutkija. Kyselyssä oli yhteensä 10 kysymystä, joista 9 oli monivalintakysymyksiä ja 1 avoin kysymys.

3.5 Aineiston analyysi

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jolla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Määrällinen tutkimus vastaa kysymykseen kuinka paljon tai miten usein. Oleellista määrällisessä tutkimuksessa ovat riittävät vastausmäärät, jotta tulosten analysointi voidaan toteuttaa luotettavasti. Perinteisiä määrällisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat erilaiset kyselyt. Kvantitatiivisella tutkimuksella pystytään useimmiten kartoittamaan olemassa oleva tilanne, mutta tilanteen syihin sillä ei yleensä pystytä syvemmin pureutumaan. Määrällisessä tutkimuksessa tulokset esitetään numeroina, tällöin tutkijan tehtävä on kuvata ja selittää olennaiset tiedot tutkimuksesta sanallisesti. (Vilkka 2007, 13–14).

Kvantitatiiviselle tutkimusaineistolle on tyypillistä suuri vastaajien määrä. Monissa valtakunnallisissa kyselyissä vastaajia voi olla satoja tai jopa tuhansia. Suuren aineiston ansiosta tutkija pystyy muodostamaan riittäviä havaintoja aiheesta, jolloin tutkittavien

asioiden selittäminen numeerisesti on mahdollista. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena voi olla selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa erilaisia asioita, ominaisuuksia tai luontoa koskevia ilmiöitä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on useita erilaisia tutkimustyyppisiä. Selittävän tutkimuksen tarkoituksena on antaa valitusta aiheesta lisätietoa tai avata sen taustalla vaikuttavia syitä, eli syy-seuraus-suhteita, joita kutsutaan kausaalisuhteiksi. Kuvaillevassa tutkimuksessa taas tutkija esittää järjestelmällisesti tapahtuman, ilmiön, tilanteen tai toiminnan keskeisimmät ja näkyvimmat piirteet. Vertaileva tutkimus nimensä mukaisesti vertailee samanlaisia ihmistä tai luontoa koskevia asioita tai ilmiöitä eri paikoissa tai eri aikoina. Tavoitteena on ymmärtää paremmin tarkasteltavaa asiaa tai tuoda esiin eroavaisuuksia. Ennustava tutkimus hakee tietoa, jonka avulla voidaan arvioida ja ennustaa ihmistä tai luontoa koskevien asioiden ilmenemismuotoja tai seurauksia erilaisissa asiayhteyksissä tai aikakausina (Vilkka 2007, 17–22).

Määrällisen tutkimuksen aineistoa kerätessä kysely on yksi yleisimpiä keinoja. Nykypäivänä kyselyn toteuttamiseen on hyvin monia erilaisia vaihtoehtoja, aina perinteisestä postikyselystä internetkyselyyn. Kysely sopii erityisen hyvin sellaisiin tutkimuksiin, joissa tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. Ongelmaksi yleensä näissä muodostuvat hidas vastaaminen, kyselystä muistuttaminen sekä kyselyn uusiminen. Tärkeää on suunnitella kyselylle sopiva ajankohta, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn, tässä on syytä ottaa huomioon loma-ajat sekä erilaiset sesongit. Muistutus kyselyyn vastaamisesta on helppoa tehdä internetkyselyssä, jolloin on mahdollista ajastaa muistutusviesti vastaajien sähköpostiin tietyn ajan jälkeen. Kyselyn vakiointi tarkoittaa sitä, että jokaiselta kyselyyn vastanneelta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä ja samalla tavalla (Vilkka 2007, 28).

3.6 Toimintatutkimus

Tutkimuksen tuloksena syntyy uuden asukkaan perehdytyslomake, joten opinnäytetyössä on myös piirteitä toimintatutkimuksesta.

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on tutkia jo olemassa olevia käytäntöjä, muuttaa niitä, sekä luoda mahdollisesti uusia käytäntöjä tai toimintatapoja. Tutkimuksessa yhdistetään tieteellisyyttä sekä käytännöllisyyttä yhdessä tutkijan ja organisaation kanssa ja tutkimuksen

tuloksena syntyy usein jokin konkreettinen lopputuote. Tarkoituksena on siis etsiä ratkaisuja erilaisiin ongelmiin ja tuottaa uutta aineistoa käytettäväksi esimerkiksi organisaation tai yrityksen käyttöön (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Kyselyn tekemisen jälkeen tutkija analysoi tuloksia käyttämällä erilaisia taulukointiohjelmia. Tutkimustulokset raportoidaan opinnäytetyön kirjallisessa osassa ja sen julkaiseminen kuuluu osaksi raportointia.

3.7 Tutkimuksen eettiset näkökulmat ja luotettavuus

Tutkimuksen tekijä työskentelee satunnaisesti opiskelujen ohella Seinäjoen Saga Lakeudenlinnassa, joten näin ollen hänellä on jo tutkimuksen alussa jonkinlainen kuva siitä, millainen tämänhetkinen perehdytyskäytäntö uusien asukkaiden kohdalla on. Tutkimuksen tekijä ei kuitenkaan saa taloudellista hyötyä tästä tutkimuksestaan, vaan tutkimus toteutetaan geronomi-opintojen (AMK) opinnäytetyönä.

Tutkimuksessa kyselyyn vastanneiden henkilöiden nimi, sukupuoli, työpaikka ja ikä eivät tule ilmi, kyselyyn ilmoitetaan ainoastaan työnkuva talossa. Kyselylomakkeen tietoja ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen, kuin henkilökunnan kokemusten kartoittamiseen. Kyselylomakkeen tietoja käsittelee vain tutkija itse ja tietoja säilytetään tutkijan omalla henkilökohtaisella tietokoneella, joka on suojattu tietoturvaisin salasanoin. Aineisto hävitetään heti kun opinnäytetyö valmistuu poistamalla kaikki siihen liittyvät tiedot tutkijan omalta henkilökohtaiselta tietokoneelta sekä pilvipalvelusta. Kyselyyn vastaaminen on henkilöille vapaaehtoista, eikä vastaamattomuudesta aiheudu henkilölle haittaa. Webropol-kyselyyn liitetään vielä SeAMKin tietosuojaseloste. Tutkimuksessa ei synny liikesalaisuuksia.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Saga-palvelutalojen henkilökunnan kokemuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä. Tutkimustulosten pohjalta oli tarkoitus luoda uuden asukkaan perehdytyslomake henkilökunnan työn tueksi.

Tutkimusaineistona toimii Webropol-kysely niille Saga-palvelutalojen henkilökunnan jäsenille, jotka useimmiten toimivat uuden asukkaan perehdyttämisen parissa päivittäisessä työssään, eli talonjohtajat, tiimivastaavat ja ravintolapäälliköt. Kysely luotiin Webropol-ohjelmalla ja Saga Lakeudenlinnan talonjohtaja lähetti kyselyn sähköpostitse muiden talojen henkilökunnalle vastattavaksi. Suomen Saga-palvelutaloista 9 taloa sai kyselyn vastattavakseen. Kysely toteutettiin aikavälillä 15.4.2021- 30.4.2021. Webropol-ohjelma antoi kyselyn eri kysymysten vastausprosentit valmiina kaavioina, joten erillistä Excel-taulukointia ei tarvittu. Taloja ei lähdetty vertailemaan keskenään kovin tarkasti vastaajien yksityisyydensuojan vuoksi.

4.1 Vastaajien määrä

Kyselyyn vastanneiden kokonaismäärä oli 24. Kysely lähetettiin yhteensä 27 henkilölle, joten vastausprosentiksi tämän perusteella tuli 89 %. Kyselyyn vastanneista ravintolapäälliköitä oli 6, tiimivastaavia 9, talonjohtajia 8 sekä 1 vastaaja ilmoitti työnkuvakseen jonkin muun. Kysymyksiä kyselyssä oli yhteensä 10, joista 1 kysymys sisälsi avoimen vastauksen mahdollisuuden. Kysymyksissä käytettiin pääasiassa viittä eri vastausvaihtoehtoa, jotka olivat täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä.

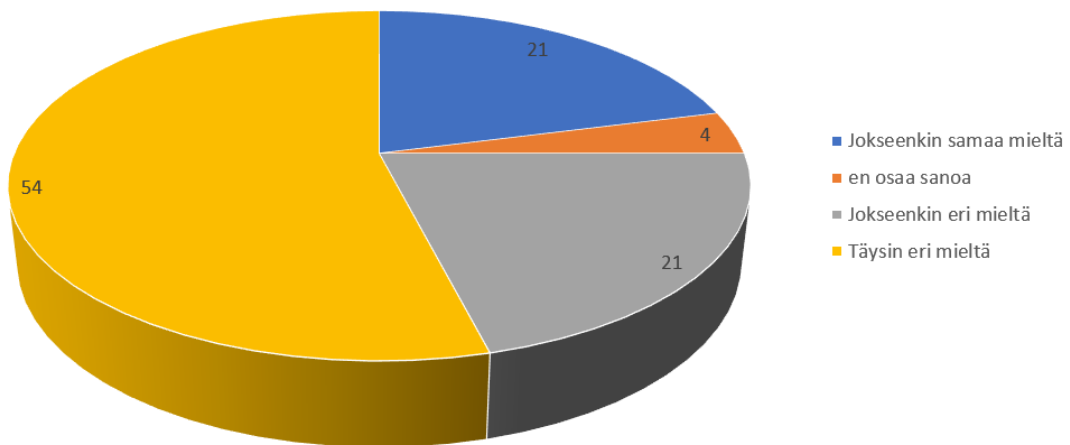
4.2 Kyselyn tulokset

Vastaajista 42 % on työskennellyt Saga-palvelutalossa yli 7 vuotta. Suurin osa vastaajista, 79 %, oli hoitanut uuden asukkaan perehdytyksen yli 11 kertaa työssään. Vastaajista 50 % oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että heille on selvää, mitä uuden asukkaan perehdyttäminen pitää sisällään.

Vastaajista 63 % oli täysin samaa mieltä siitä, että asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan tarvittaessa perehdytyksessä.

Kysymykseen epävarmuudesta perehdyttämisen suhteen 21 % vastaajista antoi vastauksen jokseenkin samaa mieltä.

Tunnen epävarmuutta perehdyttämisen suhteen



1

Kuvio 1. Tunnen epävarmuutta perehdyttämisen suhteen. (Kuvio Werbropol-kyselyn vastauksista)

Perehdyttämisen haasteisiin esimiehen tukea koki tarvittaessa saavansa 42 % vastaajista. Vastaajista 63 % koki perehdyttämisen helpoksi ja mielekkääksi itselleen.

Eniten hajontaa näkyi vastauksissa kysymykseen ”Teen perehdyttämisen aikana listaa siitä, mitä asioita olen käynyt läpi uuden asukkaan kanssa?”, 33 % vastaajista oli tästä jokseenkin eri mieltä.

Vastaukset viimeiseen avoimeen kysymykseen olivat kaikki hyvin samantyyppisiä ja vastauksia tuli yhteensä 9 kappaletta. Tärkeimmäksi asiaksi uuden asukkaan perehdyttämisessä koettiin se, että asukkaat tuntevat olonsa tervetulleeksi ja talon puolelta pystytään riittävästi tukemaan asukasta uudessa elämäntilanteessa. Tärkeäksi koettiin kertoa uudelle asukkaalle henkilökunnan yhteystiedot, talon toimintatavat sekä tukea asukkaan yksilöllisiä tarpeita riittävästi. Alla muutamia suoria lainauksia avoimen kysymyksen vastauksista.

”Tärkeää on, että uusi asukas kokee olonsa tervetulleeksi. Ja että jokaista kohdellaan tasapuolisesti.”

”Kummiasukastoiminta on ollut myös hyvä lisä, tokikin haasteena, että talon kummiasukkaat vähissä oman huonokuntonisuuden vuoksi.”

”Henkilökunnan esittely, asukkaan mahdolliset erityistarpeet, toimintojen aukioloajat ja muut siihen liittyvät toimintatavat. Kaikki tarjolla olevat palvelut ja mahdolliset lisäpalvelut. Palautteen anto, tapa ja sen merkitys.”

”Turvarannekkeen toiminta, viriketoiminnan tilat ja viikko-ohjelma, ravintolan toiminta, tärkeimmät yhteystiedot, oman tiimin hoitajat ja tiimivastaava sekä sairaanhoitaja esittäytyvät ensisijaisesti.”

”Omaan työhöni liittyen eli kerron ravintolaa, ruokailua, juhla- ja tilauspalvelua, perjantaitoria ja kahvio-vastaanottoa koskevia asioita, miten toimitaan.”

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastausten analysoinnin perusteella käy ilmi, että suurimmalle osalle vastaajista perehdyttäminen on helppoa ja mielekästä ja he kokevat sen osaksi omaa päivittäistä työtään. Kysely osoittaa, että suurin osa kyselyyn vastanneista on kokeneita perehdyttäjiä ja heillä on riittävästi tietoa uuden asukkaan perehdyttämisestä. Epävarmuutta perehdyttämisessä kertoi kokevansa noin viidesosa vastaajista. Perehdyttämislomake työn tueksi selvästi puuttuu, koska vain pieni osa vastaajista tekee jonkinlaista listaa jo läpikäydyistä asioista perehdytyksen aikana. Tämä osoittaa sen, että tälle opinnäytetyölle on olemassa selkeä tarve. Avoimessa kysymyksessä esiin tullut kummitoiminta talossa olisi mielestäni hyvä lisä uuden asukkaan kotiutumiseen, jos talojen asukkaista löytyisi siihen halukkuutta. Kummitoiminta talossa tarkoittaa sitä, että talossa pidempään asuneet henkilöt toimivat uusien asukkaiden apuna ja tukena heidän muuttaessaan taloon. Tämän toteutuminen riippuu paljon kunkin talon asukkaiden omasta halusta, toimintakyvystä sekä tottumuksista ja siksi kummiasukastoimintaa on harkittava talokohtaisesti.

Tuloksissa esille nousee, että kaikki Saga-palvelutalot ovat hieman erilaisia keskenään. Toiset talot ovat olleet toiminnassa jo vuosia, kun taas toiset talot vasta lyhyemmän aikaa, jolloin varsinkaan uusien talojen toimintatavat eivät välttämättä ole vakiintuneet ja toimivia käytäntöjä haetaan vielä. Asiakaskunta taloissa on hyvin vaihtelevaa toimintakyvyltään ja vapaa-ajan toiminnan mieltymyksiltään. Joissakin taloista toimii palvelutalon lisäksi myös tehostetun palveluasumisen ryhmäkoti, joten asukkaiden elämäntilanne voi olla hyvin vaihteleva.

Yhteinen perehdytyslomake (liite2) kaikille Suomen Saga-palvelutaloille on varmasti hyvä runko pääpiirteittäin yhtenäisille toimintatavoille. Tavoitteena on, että lomaketta pystytään muokkaamaan jokaiselle talolle omanlaiseksi, ottaen huomioon fyysiset puitteet sekä jo aiemmin sovitut hyvät ja toimivat käytännöt. Opinnäytetyön pohjalta syntyneessä lomakkeessa on omat osionsa talon johtajalle, tiiminvetäjälle, hoitajalle, ravintolapäällikölle, fysioterapeutille ja vapaa-ajan ohjaajalle. Näissä osioissa on huomioitu jokaisen ammattiryhmän perehdytettävät asiat uudelle asukkaalle. Lomakkeen avulla asiakas saa talon toiminnasta kattavasti perustietoa, jonka avulla sopeutuminen helpottuu. Esimerkiksi tiiminvetäjän osiossa käydään läpi avainten toiminta, henkilökunnan esittely,

turvarannekkeen käyttö ja toiminta, palautteen anto sekä siivous. Uuden asukkaan muuttaessa taloon, on tärkeää huomioida yksilöllisesti jokaisen asukkaan toimintakyky ja muuttotilanne. Lomakkeen tietoja on syytä käydä läpi asukkaan toiveiden mukaan ja tarvittaessa riittävän rauhallisella tahdilla. Useimmilla asukkailla voi olla muistin ja toimintakyvyn haasteita, joten perehdytykseen palaaminen myöhemmin saattaa olla tarpeellista. Tärkeää on luoda perehdyttämistilanteesta asiakkaalle rauhallinen ja turvallinen, sekä varmistettava, että asiakas kokee voivansa vaikuttaa omaa elämäänsä koskevien asioiden päättämiseen.

Lomakkeen rakentaminen vastausten pohjalta alkoi heti keväällä, kun kysely oli saatu tehtyä. Huomioitavaa lomakkeen teossa oli kuitenkin se, että henkilökunnalle suunnatussa kyselyssä ei noussut esiin kaikkia niitä asioita, joita lopulliseen lomakkeeseen talojen toiveiden pohjalta haluttiin. Tämän vuoksi lomaketta muokattiin syksyllä 2021 opinnäytetyön kirjallisen raportin tekemisen aikana vielä useita kertoja organisaatiolle sopivampaan muotoon. Alun perin ajatuksena oli suunnata lomake talonjohtajille, tiimivastaaville ja ravintolapäälliköille, mutta lopullisessa versiossa on huomioitu näiden lisäksi hoitajat, vapaa-ajanohjaajat ja fysioterapeutit. Joten voidaan todeta, että lomake laajeni alkuperäisestä suunnitelmasta melko paljon. On hyvä asia, että lomake herätti organisaation työntekijöissä muutosehdotuksia, mutta itse jäin miettimään, että olisiko kyselyn voinut rakentaa siten, että kysymykset olisivat vastanneet enemmän lopulliselle lomakkeelle haluttuihin teemoihin. Mielestäni keväisen kyselyn vastausprosentti oli lopulta todella hyvä, ensimmäisen viikon aikana vastauksia tuli kuitenkin melko vähän, joten Lakeudenlinnan talonjohtaja lähetti vielä muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta ensimmäisen viikon lopulla. Tämän jälkeen vastauksia tuli enemmän.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheena oli tehdä perehdytyslomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle uuden asukkaan perehdyttämisen tueksi. Tutkin työssäni Suomen Saga-palvelutalojen henkilökunnan kokemuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä Webropol-kyselyn avulla. Kysely oli suunnattu talojen henkilökunnasta niille, jotka useimmiten työskentelevät uuden asukkaan perehdyttämisen parissa, eli talon johtajat, tiiminvetäjät ja ravintolapäälliköt.

Tutkimusongelmani olivat:

Henkilökunnan ajatuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä

Yhtenäisen perehdytyslomakkeen laatiminen

Yhteistyö Seinäjoen Saga Lakeudenlinnan kanssa on hoitunut sähköpostitse ja kasvokkain, toki pandemian aikana sähköposti on ollut pääasiallinen tapa viestiä. Näkökulmaa opinnäytetyöhön on antanut oma opintojen ohella työskentelyni talossa ja olen varmasti helpommin havainnoinut joitakin ongelmakohtia uuden asukkaan perehdytyksen eri vaiheissa. Tutkimus onnistui mielestäni melko hyvin, kyselyn vastausprosentti oli 89, joten todella moni käytti aikaansa tähän kyselyyn vastatakseen. Tutkimuksen tuloksissa nousi hyvin esiin perehdytyslomakkeen tarve, mutta tämän lisäksi selkeästi talojen keskinäinen erilaisuus. Lomaketta rakentaessa ja ensimmäisiä versioita tehdessä tuli ilmi, että siihen haluttiin vielä useita erilaisia muokkauksia, jotka eivät olleet tulleet ilmi kyselyä tehdessä. Muokkauksia lomakkeeseen on tehty siis paljon kyselyn toteuttamisen jälkeen ja se vastaa nyt enemmän talojen kaikkia toimintoja ja osa-alueita. Näin jälkikäteen olen pohtinut, että olisiko kyselyn kysymyksiä voinut muokata erilaisiksi, jotta olisin saanut enemmän konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä valmiilta perehdytyslomakkeelta edellytetään. Tämä nousi näin opinnäytetyöni loppumetreillä mieleeni, koska muokkauksia lomakkeelle tehtiin vielä paljon syksyllä 2021. Lomake vastaa nyt useampien taloissa toimivien ammattiryhmien tarpeisiin, mikä on hyvä asia kokonaisuutta ja asiakasta ajatellen. Kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun loin millään alustalla oikeaa kyselyä, joten osittain sen vuoksi koin epävarmuutta sen onnistumisesta.

Opinnäytetyön prosessi alkoi kesällä 2020. Prosessi kaikkine teoriaopintoineen tuntui aluksi vaikealta ja pitkältä prosessilta, mutta alkuun päästyäni, se on sujunut yllättävän kivuttomasti asioiden opinnäytetyön ympärillä ollessa tuttuja jo ennestään. Koen, että opinnäytetyöni on yhdistelmä määrällistä tutkimusta ja toimintatutkimusta, tämä on antanut monipuolista näkökulmaa tekemiseen. Halusin opinnäytetyöstäni syntyvän jotakin konkreettista ja koen, että tutkimukseni ansiosta syntynyt perehdytyslomake vastaa hyvin juuri tähän itselleni asettamaan tavoitteeseen. Itse prosessi on muiden opintojen ja työnteon lomassa sujunut toisinaan verkkaisesti ja vauhti on tuntunut kiihtyvän vasta näin loppumetreillä. Itselleni oli luontevaa valita yhteistyökumppaniksi tuttu organisaatio, josta minulla oli kokemusta niin opintojen aikana tehdystä harjoittelusta kuin kesätyöstäkin. Aiheen valintaa olen joitakin kertoja prosessin aikana jollain tapaa katunut, sen vuoksi, että kyseessä on kehittämistyö, jolloin valmista tietoa ja tutkimuksia aiheesta ei ole ollut olemassa tai aihetta sivuavia tutkimuksia ei ole ollut helppo löytää.

LÄHTEET

- Anderson S., 2007. Palveluasuntoja ikäihmisille, Palveluasumisen nykytilanne ja tuleva tarve. [Verkkojulkaisu] Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki. [Viitattu 2.2.2021] Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75684/R14-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Eklund A., 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: J-Impact Oy.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2021. Työelämän tutkiva kehittämistoiminta - Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Ei henkilötietoa. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/>
- Klemola A., 2006. Omasta kodista hoitokotiin - etnografia keskipohjalaisten vanhusten siirtymävaiheesta. [Verkkojulkaisu] Hoitotieteen laitos, Kuopion yliopisto, Kuopio. [Viitattu 2.2.2021] Saatavana: <http://www.oppi.uef.fi/uku/vaitokset/vaitokset/2006/isbn951-27-0377-7.pdf>
- Kostilainen H. ja Nieminen A., 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia ammattikorkeakoulu, 2018. Juvenes Print Oy, Tampere 2018. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lintunen J., 2019. Yhä useampi ikäihminen asuu kotona- yli puolet pientaloissa. Tilastokeskus. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana: <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/yha-useampi-ikaihminen-asuu-kotona-yli-puolet-pientaloissa/>
- Merav Natan B., 2008. Perceptions of nurses, families, and residents in nursing homes concerning residents' needs. [Verkoartikkeli] International Journal of Nursing Practice, 2008. [Viitattu 3.2.2021]
- Mielikäinen L. ja Kuronen R., 2020. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2019- Kehitysvammaisten pitkäaikainen laitoshoido vähenee- lyhytaikaiset jaksot kestävät tyypillisesti alle 7 päivää. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 45/2020. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140657/Tr45_20.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, 2019. Ikätalo, Terveystalo. Ei henkilötietoa. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana:

<https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/koti-ja-asuminen/palveluasuminen-ja-tehostettu-palveluasuminen>

Ruuskanen- Parrukoski P., 2018. Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina – Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. [Verkkojulkaisu] Lapin yliopistopaino, Rovaniemi. [Viitattu 2.2.2021] Saatavana: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63106/Ruuskanen-Parrukoski_Pirkko_ActaE_231pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A., 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. [Viitattu 19.5.2021] Saatavana: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html

Saukkonen S-M., Mölläri K. ja Puroharju T., 2021. Kotihoito 2020- Yli puolella säännöllisen kotihoidon asiakkaista palvelujen käyttö on päivittäistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, tilastoraportti 27/202. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142999/TR27_2021_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021. Ikääntyminen- Muuttuvat vanhuspalvelut- Kotihoito. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 25.9.2021] Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/kotihoito>

Tietoa Saga-palvelutaloista, 2021. Saatavana: <https://www.sagacare.fi/>

Toikko, T. ja Rantanen T., 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. [Verkkojulkaisu] Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere. [Viitattu 2.2.2021] Saatavana: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilka H., 2007. Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet. [Verkkojulkaisu] Tammi, Helsinki. [Viitattu 8.2.2021] Saatavana: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., ja Suokas, M., 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. [Verkkojulkaisu] Tekes, Helsinki. [Viitattu 2.2.2021] Saatavana: <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle

Liite. 2. Uuden asukkaan perehdytyslomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle

Liite 1. Kyselylomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle

Hyvä vastaaja, hienoa, että olet mukana kehittämässä Saga-palvelutalojen uuden asiakkaan perehdytyslomaketta. Perehdyttämislomake tehdään geronomikoulutuksen (AMK) opinnäytetyönä ja tutkijana toimii geronomiopiskelija Jenni Pääkkönen.

Opinnäytetyössäni tutkin Suomen Saga-palvelutalojen henkilökunnan kokemuksia uuden asukkaan perehdyttämisestä kyselylomakkeen avulla ja vastausten pohjalta pyrin tekemään perehdytyslomakkeen perehdytystyön tueksi. Kyselylomake on tarkoitettu talojen henkilökunnasta niille, jotka useimmiten tekevät töitä uuden asukkaan perehdytyksen parissa omalla osa-alueellaan, eli yleisimmin tiiminvetäjät, ravintolapäälliköt ja talon johtajat. Kyselyn avulla haluan saada lisätietoa henkilökunnan kokemuksista uuden asukkaan perehdyttämisessä ja siitä, onko eri Saga-talojen välillä eroavaisuuksia perehdyttämisessä.

Kiitos!

1. Työnkuvasi Saga-palvelutalossa?
 - a. Tiimivastaava
 - b. Ravintolapäällikkö
 - c. Talon johtaja
 - d. jokin muu, mikä? _____

2. Kauanko olet työskennellyt Saga-palvelutalossa?
 - a. alle vuoden
 - b. 1–3 vuotta

c. 4–6 vuotta

d. yli 7 vuotta

3. Kuinka usein olet hoitanut uuden asukkaan perehdyttämisen?

a. 1–3 kertaa

b. 4–6 kertaa

c. 7–10 kertaa

d. yli 11 kertaa

4. Minulle on selvää, mitä uuden asukkaan perehdyttäminen pitää sisällään?

a. täysin samaa mieltä

b. jokseenkin samaa mieltä

c. en osaa sanoa

d. jokseenkin eri mieltä

e. täysin eri mieltä

5. Perehdyttämisessä huomioidaan tarvittaessa asukkaan yksilölliset tarpeet?

- a. täysin samaa mieltä
- b. jokseenkin samaa mieltä
- c. en osaa sanoa
- d. jokseenkin eri mieltä
- e. täysin eri mieltä

6. Tunnen epävarmuutta perehdyttämisen suhteen?

- a. täysin samaa mieltä
- b. jokseenkin samaa mieltä
- c. en osaa sanoa
- d. jokseenkin eri mieltä
- e. täysin eri mieltä

7. Saan tarvittaessa tukea esimieheltäni perehdyttämisen haasteissa?

a. täysin samaa mieltä

b. jokseenkin samaa mieltä

c. en osaa vastata

d. jokseenkin eri mieltä

e. täysin eri mieltä

8. Perehdyttäminen on minulle helppoa ja mielekästä?

a. täysin samaa mieltä

b. jokseenkin samaa mieltä

c. en osaa sanoa

d. jokseenkin eri mieltä

e. täysin eri mieltä

9. Teen perehdyttämisen aikana listaa siitä, mitä asioita olen käynyt läpi uuden asukkaan kanssa yhdessä?

a. täysin samaa mieltä

- b. jokseenkin samaa mieltä
- c. en osaa sanoa
- d. jokseenkin eri mieltä
- e. täysin eri mieltä

10. Millaisia asioita pidät tärkeänä perehdyttää uudelle asukkaalle? Voit myös lopuksi kertoa vapaasti ajatuksistani, toiveistasi tai kehitysideoistasi.

Liite 2. Uuden asukkaan perehdytyslomake Saga-palvelutalojen henkilökunnalle

NIMI:

ASUNTO:

TALON JOHTAJA

PVM JA NIMIKIRJAIMET

Yhteydenotto	
Talon esittely <ul style="list-style-type: none"> - Tilat - Kampaamo ja fysioterapeutti - Sauna ja uima-allas - Ravintola 	
Palveluiden esittely	
Tuet	
Palveluseteli	
Tilapäisasuminen	
Sopimukset	
Muuttopäivä	
Johtajan vartit	
Asukastoimikunta	
Kummasukastoiminta	

TIIMIVASTAAVA

PVM JA NIMIKIRJAIMET

Ensikäynti asukkaan luokse	
Avainten toiminta	
Sairaanhoitajan palvelut <ul style="list-style-type: none"> • Esim. verinäytteiden otto, mikäli lähete julkiselta puolelta on. 	
Henkilökunnan esittely	
Yhteystiedot	
Turvarannekkeen toiminta	
Palautteen anto	
Asunnon tarkistus	
Siivouksen tarkistus	
Avainten luovutus	
Doma	
Jalkahoitajan palveluiden esittely	

HOITAJA

PVM JA NIMIKIRJAIMET

Talon toiminta <ul style="list-style-type: none"> • Pyykkitupa • Jätteet • Vieraat 	
Viikko-ohjelma	
Omahoitajuus	

RAVINTOLAPÄÄLLIKKÖ

PVM JA NIMIKIRJAIMET

Ravintolan toiminta	
Ruokavaliot	
Allergiat	
Erytistoiveet	
Juhla- ja tilauspalvelu	
Kahvila	
Perjantaitori	
Ravintolan tervehdys	

FYSIOTERAPEUTTI

PVM JA NIMIKIRJAIMET

Palveluiden esittely	

VAPAA-AJAN OHJAAJA

PVM JA NIMIKIRJAIMET

Talon vapaa-ajan toiminnan esittely	