
**ASIAKASLÄHTÖISYYTTÄ JA KUNTOUTTAVAA
TYÖTETTA KEHITTÄMÄSSÄ**
**Toiminnallisia menetelmiä Riihimäen kaupungin kotipalvelun
koulutuksissa**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Lahdensivu, syksy 2013

Susanna Sovio

Hämeenlinna
Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Tekijä	Susanna Sovio	Vuosi 2013
Työn nimi	Asiakaslähtöisyyttä ja kuntouttavaa työtettä kehittämässä Toiminnallisia menetelmiä Riihimäen kotipalvelun koulutuksissa	

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö oli toiminnallinen, jossa järjestettiin Riihimäen kaupungin kotipalveluun työntekijäkoulutusta asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen lisäämiseksi. Opinnäytetyö on tehty osana Riihimäen kaupungin kotipalvelun kehittämistyötä. Tämä on kehittämistutkimus, jossa on sovellettu tulevaisuuden tutkimuksen menetelmää, tulevaisuusverstasta sekä muita toiminnallisia menetelmiä. Henkilöstökoulutukset toteutettiin työpajatyöskentelyinä. Tutkimusaineisto on kerätty kotipalvelun työntekijöiden työpajoissa keväällä ja syksyllä 2013. Tämä opinnäytetyö tarjoaa kotihoidon kehittämismallin muihinkin kaupunkeihin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen nykytilaa sekä antaa tietoa siitä, miten henkilöstö kehittäisi niitä omassa työssään. Työpajakoulutusten tavoitteena oli lisätä henkilöstön tietoa asiakaslähtöisyydestä sekä kuntouttavasta työotteesta.

Kehittämistyö muotoutui prosessin aikana. Keväällä tulevaisuusverstastyöskentelystä nousseiden aiheiden käsittelemistä jatkettiin syksyn työpajoissa. Työpajoissa kävi ilmi, että kuntouttavan työotteen käsite oli tutumpi kuin asiakaslähtöisyyden käsite. Tutkimustulosten perusteella asiakaslähtöisen ajattelutavan muotoutuminen vaatii vielä kehittymistä. Henkilöstön ajattelutapa on tällä hetkellä monissa tapauksissa työntekijälähtöistä. Asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen toteutumisen esteeksi henkilöstö nosti useimmin syyksi kiireen ja liian vähäisen henkilöstön määrän. Työpajoissa etsittiin ratkaisuja esteiden poistamiseksi.

Avainsanat Ikääntyneet, kotipalvelu, asiakaslähtöisyys, kuntouttava työote

Sivut 49 s. + liitteet 18 s.

Hämeenlinna
Degree Programme in Crafts and Recreation

Author	Susanna Sovio	Year 2013
Subject of Bachelor's thesis	Developing a client oriented and rehabilitative approach. Using activity-based methods in home help services staff training in Riihimäki	

ABSTRACT


This activity-based thesis describes the staff training of the home help services in Riihimäki which aimed to enhance a client oriented and rehabilitative approach to work. This thesis was conducted as part of developing the home help services in the city of Riihimäki. This is a developmental study, which applied a method called 'Future Workshop' (Tulevaisuusversta), along with other activity-based methods. The training of the employees was implemented through workshops. The research material was collected during workshops carried out with the employees of the home help service during the spring and autumn of 2013. This thesis provides a model for development of the home help services in other towns as well.

The aim of the thesis was to examine the present state of client oriented and rehabilitative approaches to work, and to provide information on the ways the employees can develop client oriented and rehabilitative approaches in their own work. The aim of the training workshops was to increase employees' knowledge of client oriented and rehabilitative approaches to work.

Areas requiring development were identified during the research process. The topics that emerged from the 'Future Workshop' sessions conducted in the spring were processed in the workshops in the autumn. The workshops revealed that the concept of rehabilitative approach to work was more familiar to the employees than the client oriented approach. Adaptation to a client oriented approach to work requires further development. Currently, the staff often applies an employee-oriented approach. Based on the material obtained from the 'Future Workshop' sessions, the reasons the employees highlighted most often as preventing them from implementing a client oriented and rehabilitative approach were busyness and shortage of staff. The workshops aimed to find solutions for overcoming the obstacles.

Keywords The elderly, home help service, client oriented approach, rehabilitative approach

Pages 49 p. + appendices 18 p.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	3
3	KUNTOUTTAVA TYÖOTE.....	5
4	RIIHIMÄEN KAUPUNGIN KOTIPALVELU	7
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN JA AINEISTON HANKINTA.....	10
6	KEVÄÄN TYÖPAJAT	13
6.1	Asiakkaan arjen aktivointi- työpajojen toteutus.....	14
6.2	Tulevaisuusverstaas menetelmä.....	14
6.3	Henkilöstön kokemia ongelmia asiakaslähtöisyyden toteutumisessa	15
6.3.1	Kiire, ajankäyttö ja vaihtuvat sijaiset	16
6.3.2	Tiedonkulun ongelmat ja omaisyhteistyön haasteet.....	17
6.3.3	Asiakkaan haluttomuus ottaa vastaan palveluita.....	17
6.3.4	Muita syitä.....	18
6.4	Ideatyöskentelyyn äänestetyt asiakaslähtöisyyden ongelmat.....	18
6.5	Toimintasuunnitelmat asiakaslähtöisyyden parantamiseksi.....	19
6.6	Henkilöstön kokemia ongelmia kuntouttavan työtteen toteuttamisessa	24
6.6.1	Asiakaslähtöiset esteet.....	25
6.6.2	Työntekijälähtöiset esteet	26
6.7	Ideatyöskentelyyn äänestetyt kuntouttavan työtteen ongelmat.....	26
6.8	Toimintasuunnitelmat kuntouttavaan työtteen parantamiseksi	27
7	SYKSYN TYÖPAJAT	30
7.1	Iloa ja Eloa asiakkaan arkeen työpajojen toteutus	31
7.2	Draamatyöskentely asiakaskirjaamisen parantamiseksi.....	32
7.3	Tiedonkulun ideakartta.....	33
7.4	Tiimien kokouskäytännöt ja sähköpostiviestintä	34
7.5	Tiedonkulku yhteistyötahojen kanssa	34
7.6	Kotihoidon fysioterapeutin kanssa tehtävä yhteistyö.....	36
7.7	Henkilöstön sitouttaminen työn kehittämiseen	36
8	ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JA KUNTOUTTAVAN TYÖOTTEEN NÄKYMINEN TUTKIMUSAINEISTOSSA	37
8.1	Kotipalvelun työn resurssit ja koettu kiire työssä	38
8.1.1	Aikajanat.....	39
8.1.2	Asiakaskortit.....	39
8.2	Kuntouttavan työtteen tarkastelua.....	40
8.3	Omaisyhteistyö.....	41
8.4	Viestinnän haasteet.....	41

9	KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI.....	42
9.1	Henkilöstön palautteet työpajoista	43
9.2	Työpajojen ohjauksellinen onnistuminen.....	43
9.3	Ohjaajan huomioid tulevaisuusverstastyöskentelystä	44
10	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET	47
LIITE 1	Koulutusmainos kotihoidon työntekijöille	
LIITE 2	Voimavaroja etsimässä työpajojen ohjaussuunnitelma	
LIITE 3	Voimavarapuu	
LIITE 4	Asiakkaan arjen aktivointi- työpajojen mainos	
LIITE 5	Asiakkaan arjen aktivointi- työpajojen ohjaussuunnitelma	
LIITE 6	Tarina kotihoidon asiakkaasta, työpajan lämmittelytehtävä 2	
LIITE 7	Iloa ja Eloa asiakkaan arkeen mainos	
LIITE 8	Iloa ja eloa asiakkaan arkeen ohjaussuunnitelma	
LIITE 9	Draama kotihoidon käynnistä	
LIITE 10	Työntekijöiden viireihin kirjoittamat lupaukset	
LIITE 11	Kotihoidon asiakkaiden ja omaisten muisteluryhmän kirje	
LIITE 12	Asiakkaan arjen aktivoinnin työpajojen palautekooste	
LIITE 13	Iloa ja eloa asiakkaan arkeen työpajojen palautekooste	

1 JOHDANTO

Tarkastelen opinnäytetyössäni Riihimäen kaupungin kotipalvelun asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen toteutumisen esteitä henkilöstön näkökulmasta sekä henkilöstön tuottamia toimenpide-ehdotuksia niiden poistamiseksi. Tämä aineisto on kerätty kotipalvelun työntekijöille järjestetyissä työpajoissa. Opinnäytetyö on tehty osana Riihimäen kaupungin kotipalvelun kehittämistyötä. Sen tavoitteena on antaa tietoa siitä, miten henkilöstö kehittäisi asiakaslähtöisyyttä ja kuntouttavaa työtettä omassa työssään.

Työskentelen Riihimäen kaupungilla koti- ja vanhushpalveluiden toiminnanohjaajana ja opiskelen ohjaustoimintaa työni ohessa. Työhöni kuuluu kotihoidon ennaltaehkäisevien toimien kehittäminen, joita ovat muun muassa kotipalvelun työntekijöiden koulutus. Päätin tehdä opinnäytetyöni osasta kotihoidon kehittämisen kokonaisuutta.

Aikaisemmin työskentelin vanhushpalveluita kehittäneessä Polkka-hankkeessa, joka oli osa kansallista Sosiaali- ja terveystyöpalveluiden kehittämishanketta. Polkka-hanke toteutettiin Kanta-Hämeen alueella 2009–2011. (Väli-Suomen Ikäkaste 2011.)

Polkka-hankkeen aikana Riihimäen kotihoidossa aloitettiin työskentely asiakkaan arjen aktivoimiseksi. Asiakkaan arjen aktivoimisen tavoitteena on tukea asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia ja sen myötä kotona asumista. Hankkeen aikana painettiin asiakkaiden käyttöön huoneentaulut, joihin oli tarkoitus kerätä asiakkaan voimavaroja ja mielenkiinnon kohteita. Huoneentauluista asiakkaan kotona käyvät eri ihmiset näkevät niihin kirjatut asiat ja voivat tukea asiakasta näiden asioiden säilymiseksi. (Heikkilä, 2011, 24-26.) Kotipalvelun tiimeissä asiakkaan arjen aktivoimisen kirjaaminen ja siihen laadittujen huoneentaulujen käyttö oli loppahtanut hankkeen päättyttyä. Kotipalveluohjaajien mielestä asian esillä pitämiseen ja uudelleen käynnistämiseen oli tarvetta. Suunnittelin yhdessä kotipalveluohjaajien kanssa viisiosaisen kehittämiskokonaisuuden kotipalvelun työntekijöille sekä omaistenillat omaisyhteistyön lisäämiseksi.

Tähän opinnäytetyöhöni keräsin aineiston kahdesta koulutuskokonaisuuden osasta. Käytin laadullista tutkimusmenetelmää, havainnoin työpajoissa työntekijöiden keskusteluja, asenteita, osallistumista ja työpajojen jälkeen heidän tuottamaansa kirjallista materiaalia (Vilkka 2006, 23). Rajasin opinnäytetyöstäni pois koulutuskokonaisuuden alussa toteutetut Voimavaroja etsimässä -työpajat sekä koulutuskokonaisuuden päättäneet seminaarit ja omaistenillat. Koko prosessin kuvaaminen olisi sisältänyt niin paljon käsitteitä, tavoitteita ja materiaalia, että opinnäytetyöstäni olisi tullut liian laaja.

Työtä ja sen toimintakäytäntöjä kehitettäessä on tärkeää saada henkilöstö sitoutumaan kehittämistyöhön, ja heillä on oltava kokemus siitä, että he ovat itse edistämässä omaa työtään. Pyrin suunnittelemaan koulutukset kotipalvelun työntekijät huomioiden asiakaslähtöisesti. Tutkimuskysymykseni muotoutuivat lopullisesti kehittämistyön aikana. Tavoitteena oli saada aikaan kotipalvelun työhön parannusta asiakaslähtöisyyteen ja kuntouttavaan työotteeseen. En halunnut koulutusten tuloksena syntyvän käsitteiden sisällön avaamista vaan käytännön työhön muutoksia. Koulutusten tuloksiksi tuli asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen toteutumisen ongelmien kartoitus ja henkilöstön ratkaisuehdotukset ongelmiin. Aikaisemmin, Polkka- hankkeen aikana, tekemäni kyselyn tuloksena tiedän, että kotipalvelun työntekijät ymmärtävät kuntouttavan työotteen sisällön kohtalaisen kattavasti (Heikkilä 2011, 25).

Suomessa ikääntyminen on voimakkaammillaan seuraavat 20 vuotta. Ikääntyneiden määrän kasvu lisää kotipalvelun tarvetta tulevaisuudessa. Yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 18 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä. (Tilastokeskus 2013.) Väestön ikääntyessä myös muistisairautta sairastavien määrä kasvaa. Nämä seikat aiheuttavat kehittämishaasteita Riihimäen kaupungin järjestämässä kotipalvelussa. Resurssien käyttöä on tehostettava, jos työntekijöiden määrä suhteessa asiakasmäärän kasvuun ei lisäännä. Suuntaus kotona asumisen tukemiseen johtaa siihen, että toimintakyvyltään yhä heikompi kunnat asuvat kotonaan. Työn tekemisen tapa on oltava kotona asumista tukevaa.

Kotipalvelun työtä kehitettäessä ja tulevaisuuden ennakoinnissa on tärkeää, että saataisiin käsitys siitä, mihin seikkoihin kotipalvelun tuottamisessa voidaan ja halutaan vaikuttaa. Ennakoinnilla tulisi rakentaa tulevaisuutta, jotta ei jouduta tilanteeseen, jossa muutoksiin täytyy vain reagoida hallitsemattomasti. Kehittämistyössä pyritään aktiivisesti ennakoimaan ja kehittämään toimintatapoja, joilla saadaan kehitystä ohjattua haluttuun suuntaan. (Vesterinen 2012.)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvveluista tuli voimaan 1.7.2013. Lain painopiste on ennaltaehkäisevissä toimissa. Sen tarkoitus on tukea koko ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Lain tavoitteena on edistää ikääntyneiden hyvinvointia ja tukea ikääntyneiden osallisuutta ja voimavaroja. Tavoitteena on edistää ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista puuttamalla ajoissa toimintakyvyn heikkenemiseen ja sen riskitekijöihin. Lailla pyritään turvaamaan ikääntyneiden pääsy palvelutarpeen arviointiin sekä määrältään ja laadultaan riittävät palvelut. Lain mukaan kuntien on tuotettava palvelut niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta sekä ehkäisevät ennalta muuta palveluntarvetta. Vanhusväestön lisääntyessä erityisen tärkeää on ehkäistä pitkäaikaishoidon tarvetta sen suurien kustannusten vuoksi. (Laki

ikäntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2013).

Sosiaali- ja terveystministeriö ja Suomen Kuntaliitto ovat antaneet iäkkäiden ihmisten palvelujen kehittämistä koskevan laatusuosituksen vuonna 2013. Laatusuosituksen kokonaistavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen väestölle sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville henkilöille. Laatusuosituksen mukaisen palvelurakenteen muutoksessa ikäihmisten laitosasumisen paikkoja vähennetään ja kotona asumista tuetaan. Ikääntyvän väestön määrän kasvaessa tavoitteena on, että kotihoidon asiakas voi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013)

Kotona asumisen tukeminen edellyttää, että ikäihmisten kuntoutus on suunnitelmallista ja että se lähtee asiakkaiden tarpeista ja voimavaroista. Kuntoutus on toimintaedellytysten järjestämistä ja tukemista. Kuntoutuksella tässä yhteydessä tarkoitan asiakkaan tukemista arjessa toimimaan mahdollisimman itsenäisesti omien voimavarojensa mukaisesti. Onnistuneesti toteutettu kuntoutus merkitsee arkipäivän muuttumista mielekkäämmäksi.

Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää, jotta omaisetkin ymmärtävät kuntoutuksen merkityksen ja kannustavat lähimmäistään siihen pienin arjen toimenpitein. Paras tulos saavutetaan, kun asiakkaan sidosryhmät, joita ovat asiakkaan läheiset ja palveluiden tarjoajat, toimivat sovittujen suunnitelmien mukaisesti. Kotihoidon työntekijöillä kuntouttava työote tulisi olla jokaisen työtapana.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakkuus sosiaali- ja terveystalvveluissa liittyy käsitteisiin potilas, kansalainen ja kuluttaja. Asiakkuudella tässä yhteydessä on monta eri näkökulmaa. Täsmällistä määrittelyä siitä, mitä asiakaslähtöisyys kotipalvelussa on, ei vielä ole. Käytännönläheisesti ja sisältölähtöisesti asiakaslähtöisyys kotipalvelussa tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti. Asiakaslähtöisyys on arvoperusta, jossa jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä, toimintakyvajeesta riippumatta. Palveluita ei tulisi järjestää pelkästään organisaation vaan myös asiakkaan tarpeista lähteviksi. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen 2011, 7–15.) Asiakaslähtöisyys-käsitteen kanssa käytetään usein rinnakkain sanaa asiakaskeskeisyys, joka voidaan määritellä siten, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toiminnot organisoidaan häntä varten (Virtanen ym. 2011, 18).

Asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella asiakkaan tai organisaation näkökulmasta. Organisaation näkökulmasta tarkasteltuna asiakaslähtöisyys sisältää

järjestelmät, mallit ja systeemit. Kotipalvelun osalta tämä tarkoittaa kaupungin palvelurakenteita, annettavia palveluita, henkilöstöresursseja, johtamis- malleja ja työnjakautumista eri tahoille. Asiakkaan näkökulmasta asiakaslähtöisyys on sitä, että hän saa riittäviä ja oikein kohdennettuja sekä oikea- aikaisia palveluita.

Palveluiden tarjoajien on huomioitava asiakkaan voimavarat ja palvelut on suunniteltava yksilöllisesti huomioiden ihmisen koko elämä, eikä vain asiakkaan sairaudet ja ongelmat. Asiakaslähtöisen palvelun tuottajan on huomioitava myös asiakkaan elinympäristö. Asiakas on samalla osa perhettään, lähiyhteisöään ja ympäröivää yhteiskuntaa.

Asiakkaiden olisi oltava osallisia hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Hänen asioistaan päätettäessä hänet on nähtävä tasavertaisena ja aktiivisena päättäjänä sekä vaikuttajana eikä passiivisena potilaana. Asiakkaalla tulee olla oikeus saada tietoa itseään koskevissa asioissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus edellyttää jatkuvaa rakentavaa vuorovaikutusta asiakkaan ja hänen sidosryhmiensä kanssa. (Virtanen ym. 2011, 11.)

Näyttää usein siltä, että kotipalvelun antamat palvelut ovat muotoutuneet organisaation ja henkilöstön lähtökohdista. Tekesin julkaisemassa Matkaop- paassa asiakaslähtöisten sosiaali- terveystalouksien kehittämiseen eräs asian- tuntija kommentoi: ” Nyt tarjotaan sitä mitä tuotetaan eikä tuoteta sitä mitä tarvitaan” (Virtanen ym. 2011, 8). Jotta iäkkäät ihmiset voivat asua kotonaan, he tarvitsevat usein ensimmäisinä palveluinaan apua raskaisiin kodintöihin kuten lumenluontiin, suursiivoukseen ja ikkunoiden pesuun. Aikaisemmin ko- tipalvelun työntekijät tekivät näitä töitä.

Kotipalvelun työntekijöiden koulutustausta on muuttunut. Nykyisin työnteki- jät ovat lähihoitajia ja annettavat palvelut ovat luonteeltaan hoidollisia toi- menpiteitä ja nopeasti tehtäviä kodinhoidollisia tukitoimia. Esimerkiksi pelk- kään kodin siistimiseen ei kotipalvelusta voi saada apua (Kotipalvelun myön- tämisperusteet Riihimäen seutu 2011). Kuntien on annettava asukkaille laki- sääteiset palvelut ja muun muassa taloudelliset perusteet pakottavat kuntia laatimaan kotipalvelun myöntämisperusteita.

Sosiaalibarometrissa 2010: ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestel- män muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista kysyttiin laajalta julkisen ja yksityisen sektorin johtajilta asiakaslähtöisyyden vaikuttavuudesta talouteen. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista johtajista oli joko osittain tai täysin si- tä mieltä, että asiakaslähtöisyys säästää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu- tuotannon kustannuksia ja lisää palveluiden vaikuttavuutta. (Virtanen ym. 2011, 9.)

Tekesin Matkaopas asiakaslähtöisyyteen- teokseen tehtyjen tutkimusten mu- kaan asiakaslähtöisyydessä ei aina ole kyse suurista asioista, vaan inhimilli-

sestä asenteesta, joka ilmenee asiakkaan arvostamisena ja huomioimisena. Palveluiden joustavuus ja pienikin sovittaminen asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin lisäsivät asiakkaiden positiivista asiakaslähtöisyydestä. Tällöin myös asiakkaan motivaatio ja sitoutuneisuus osallistua omalta osaltaan palvelu- tai hoitoprosessiin parani. Asiakkaiden mielestä palveluiden tulisi olla helposti lähestyttäviä ja saavutettavia. Tämä tarkoittaa paitsi palveluiden sijaintia, mutta myös työntekijöiden tavoitettavuutta ja heidän asennettaan palveluiden tarjoajina. Asiakkaiden kokemus asiakaslähtöisyydestä ei niinkään liity palvelujen organisoimiseen, vaan kohtaamisiin, niiden laatuun ja määrään sekä oikeanlaisiin asenteisiin. (Virtanen ym. 2011, 20–21.)

Asiakaslähtöisyyttä kehitettäessä kotipalvelussa on siis tärkeää huomioida asiakkaan kokemus palvelusta. Tähän tarvitaan nykyistä parempaa asiakasymmärrystä ja kykyä ennakoida palvelun tarpeita. Asiakasymmärryksessä on kyse asiakkaiden tarpeista, kyvyistä ja ominaisuuksista asiakaslähtöisyyden kehittämisen perustana. Asiakaslähtöisyyden parantaminen vaatii palveluntuottajilta asennemuutoksia. Vahvat ammattikunnat ja sektorirajat näkyvät valitettavasti vielä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa on oltava saumatonta, koska asiakas on sama eri palveluiden piireissä. (Virtanen ym. 2011, 60.)

3 KUNTOUTTAVA TYÖOTE

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2013) sanotaan kuntouttavasta työotteesta näin: ”Kuntouttavan työotteen käyttö tarkoittaa, että asiakkaita kannustetaan ja tuetaan käyttämään jäljellä olevia omia voimavarojaan arjen askareissa” (Ikäläki 2013). Kuntouttavan työotteen perustana on asiakaslähtöisyys. Kuntouttava työote tukee toimintakyvyn säilymistä tai parantaa sitä. Toimintakyvyn käsite liittyy laajasti ihmisen hyvinvointiin. Se voidaan määrittää voimavara- lähtöisesti, jäljellä olevana toimintakykyisyytenä tai todettuna toimintakykyvajeena. (Nummijoki 2009, 89.)

Laajasti määritellen toimintakyvyllä tarkoitetaan sitä, että ihminen selviytyy itseään tyydyttävällä tavalla arkielämän toiminnassa omassa elinympäristössään (STM 2006, 4). Kuntouttava työote on ihmistä kokonaisvaltaisesti huomioivaa. Jotta kuntouttavaa työtä voi toteuttaa yksilöllisesti ja voimavara- lähtöisesti osallistamalla asiakasta, täytyy tuntea asiakkaan lähtökohdat.

Kuntouttava työote voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvoinnin tukemiseen. Fyysisellä alueella kuntouttava työote tukee päivittäisiä toimintoja kuten liikkumista, hygieniaa, ruokailua, pukeutumista ja riittävästä lepoa. Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat toiminnot, jotka vaativat älyllisiä, kognitiivisia tai henkisiä voimavaroja. Siihen kuuluu minäkäsitys, mielialan tasapainoisuus, ongelman ratkaisu- ja päätöksenteonkyky. Kognitiiv-

viseen toimintakykyyn sisältyy muun muassa oppiminen, havainnointi, muistaminen, kommunikointi ja toiminnanohjaus. (Aejmelaeus 2007.)

Kuntouttavan työtteen tulee tukea asiakkaan turvallisuutta. Turvallisen elinympäristön tukeminen liittyy sekä fyysiseen että psyykkiseen toimintakykyyn tukemiseen. Fyysisesti elinympäristön turvallisuus takaa riittävän esteettömyyden, siisteyden ja tarvittavat apuvälineet. Psyykkisen turvallisuuden tukemiseen kuuluu muun muassa kotipalvelun tavoitettavuus. Kotipalvelun käyntejä saatetaan tarvita turvallisuuden tunteen tukemiseksi, vaikka toimintakyky olisi riittävä päivittäisten askareiden tekemiseen. Mielialan tasapainoisuutta tukee mm. tarpeellisuuden kokemus ja itsearvostus. (Aejmelaeus 2007.)

Sosiaalinen toimintakyky perustuu sosiaalisiin taitoihin ja toimintoihin kuten vuorovaikutustaitoihin, omiin erilaisiin rooleihin, yhteisöissä ja yhteiskunnassa toimimiseen. Kuntouttava työote vaikuttaa sekä ihmisen persoonassa oleviin, että hänen ympäristöönsä liittyviin asioihin. Se tukee asiakkaan rooleja, vuorovaikutusta läheisiin ihmisiin, harrastuksia ja näiden myötä elämän mielekkyyttä. Kotipalvelun asiakkaiden sidosryhmien yhteistyö on tärkeää. Sidoryhmiä saattavat olla esimerkiksi asiakkaan omaiset, ystävät, naapurit, tukipalvelujen antajat, fysioterapia, viranomaiset ja vapaaehtoiset. (Heinola & Luoma 2007, 36.)

Ikäihmisen toimintakykyyn vaikuttavat monet eri seikat. Jyrkämä lähestyy ikääntyneen toimintakykyä kuuden eri modaaliteetin kautta, jotka ovat: kyetä, osata, haluta, voida, täytyä ja tuntea (Jyrkämä 2007, 195–217). Nämä kaikki seikat vaikuttavat kokonaisuutena siihen, minkälaisena ikäihminen kokee oman toimintakykynsä ja minkälaisena se näyttäytyy muille. Ikäihmisen kokemus omasta hyvinvoinnistaan ja toimintakyvystään ei ole suoraan sidoksissa terveydentilaan. Hyvinkin monisairas ikääntynyt voi kokea elämänsä mielekkääksi ja toimintakykynsä kohtalaiseksi. Tällöin oma kokemus edesauttaa halua toimia omassa arjessa, jolloin myös toimintakyky pysyy parempana pidempään ja hänen osaamisensa sekä kykynsä säilyvät.

Elinympäristö saattaa joko tukea tai vaikeuttaa ikäihmisen omatoimisuutta. Tämä vaikuttaa siihen voiko hän toimia itsenäisesti. Toisaalta vähemmän sairastava ikääntynyt voi kokea toimintakykynsä erittäin heikoksi ja avuntarpeensa suureksi. Tällöin itse toimiminen jää vähemmälle ja toimintakyky esimerkiksi liikunnan osalta laskeekin nopeammin kuin ihmisillä, jotka toimittavat omat arkiaskarensa mahdollisimman pitkälle itsenäisesti. Toimintakykyyn heikentyessä omanarvontunto saattaa laskea ja riippuvuudentunne hoitavasta tahosta lisääntyy. Nämä seikat johtavat helposti arkielämän taitojen menetykseen ja edelleen avuttomuuden ja tarpeettomuuden tunteen lisääntymiseen ja voi viedä pois halua omassa arkipäivässä toimimisesta. Merkityksellistä on, paitsi oikeanlainen tukeminen omatoimisuuteen, myös toiminta-

kyvyiltään riisutun ihmisen kohtaaminen (Palomäki & Toikko 2007, 271–287).

Kauan hoitotyötä tehneiden kanssa keskustaeltaessa käy ilmi, että aikaisemmin hyvän hoidon ajateltiin olevan kuuliaisesti palveltu potilas. Asiakaslähtöinen ajattelu on muuttanut potilaan asiakkaaksi, passiivisen kohteen aktiiviseksi osallistujaksi. On vaativa tehtävä siirtyä vanhuksen puolesta tekemisestä yhdessä tekemiseen ja tukemiseen niissä toiminnoissa, joista hän ei itse suoriudu. Asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen koetaan usein aikaa vieväksi. (Nummijoki 2009, 101.)

Kuntouttava työote on asiakaslähtöistä. Asiakaslähtöisyyden perusta on tukea itsemääräämisoikeutta. Pohdintoja aiheuttaa ajatus siitä, missä menee kannustuksen ja itsemääräämisoikeuden raja. Aina kohtaamme asiakkaita, jotka odottavat ja haluavat palvelua niissäkin asioissa, joista itse kykenisivät suoriutumaan, joskin se vaatisi ponnisteluja. Joidenkin iäkkäiden kokemus omasta toimintakyvystään on todellista suorituskykyä heikompaa. Jos asiakas päättää käyttää loppuelämänsä sängyssä makailuun ja kirjojen lukemiseen, annetaanko hänen toteuttaa tahtonsa vai kammetaan hänet ylös puoliväkisin ja pidetään yllä kävelykykyä fyysisillä harjoitteilla, joita asiakas ei haluaisi tehdä. (Nummijoki 2009, 97.)

Tietääkö kotipalvelun työntekijä milloin on kyse masennuksen tuomasta passiivisuudesta, mukavuuden halusta vai todellisesta toimintakyky vajeesta? Avain motivointiin saattaa olla asiakkaan kohtaaminen tunnetasolla. Tarvitaan sekä aikaa kotikäynneillä että asiakkaan historian tuntemusta. Asiakkaan voimavarat koostuvat nykyisestä toimintakyvystä sekä eletyn elämän historiasta. Asiakkaan toimintakyvyn tukemisen lähtökohtana on ymmärrys kokonaisuudesta, johon liittyy aina asiakkaan eletty elämä sekä toimintaympäristö jossa hän elää.

4 RIIHIMÄEN KAUPUNGIN KOTIPALVELU

Kotipalvelulla tarkoitetaan kotiin annettavia palveluita, joilla autetaan yksilöä tai perhettä suoriutumaan jokapäiväisistä toiminnoista sekä tuetaan omatoimisuuteen. Kotihoidon toimintaa ohjaavat sosiaalilainsäädäntö sekä kansanterveyslaki. (Toimintakertomus Koti- ja vanhuspalvelut 2012, Riihimäki.)

Riihimäen kotipalvelu toimii seitsemänä päivänä viikossa. Riihimäen kaupungin alue on jaettu kolmeen alueeseen, joista jokaisella alueella toimivat itseohjautuvat pienryhmät. Ryhmissä työskentelee 6–8 kotipalvelun työntekijää. Iltatyössä on 2–3 työntekijää joka alueella. Kotipalvelua saaneita talouksia oli 541 vuonna 2012. Luku sisältää sekä säännöllisesti että tilapäisesti apua saaneet. Lukuun sisältyy kunnallinen kodinhoitoapu ja yksityiseltä ostettu yöhoito. Kodinhoitokäyntejä oli 96 573. Kodinhoitoapua saaneista kotita-

louksista 81,2 prosenttia oli vanhuksia. (Toimintakertomus Koti- ja vanhuspalvelut 2012, Riihimäki.) Laatusuosituksen mukaan kotihoidon kattavuus yli 75 vuotta täyttäneiden keskuudessa tulisi olla 14 prosenttia (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013). Riihimäellä säännöllistä kotihoitoa sai elokuun lopun 2013 tilanteen mukaan 10,2 prosenttia (Osavuosisikatsaus 2013, Riihimäki).

Kotipalvelun piiriin hakeudutaan pääosin palveluneuvonnan kautta. Kotikäynnillä palveluneuvoja arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja informoi palveluista. Hän järjestää tarvittavat palvelut yhteistyössä muiden tahojen kanssa ja avustaa muun muassa lomakkeiden täyttämässä. (Toimintakertomus Koti- ja vanhuspalvelut 2012, Riihimäki.)

Asiakkaan tullessa kotipalvelun piiriin hänelle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Sen tekemisessä ovat mukana asiakkaan ja lähiomaisen lisäksi tarvittavat tahot sen mukaan, minkälaisia palveluita hänelle tarjotaan. (Toimintakertomus Koti- ja vanhuspalvelut 2012, Riihimäki.)

Perinteisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa kiinnitetään huomiota sairaan- ja kodinhoidollisiin tukitoimiin. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia toimenpideohjelmassa edellytetään, että sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä olevan asiakkaan kulttuuritarpeet, yksilölliset toiveet ja toteutus kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. (Liikanen 2010, 19.) Tämä ei vielä useinkaan toteudu ikäihmisten palveluissa Riihimäellä. Sosiokulttuurisia ja fyysiseen kuntoon liittyviä tarpeita sekä voimavaroja tulisi järjestelmällisemmin kirjata hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä toteuttaa niitä arjen tukitoimina.

Kotipalvelun lisäksi asiakkaan on mahdollista saada tukipalveluita. Näillä turvataan vanhusten itsenäistä asumista omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tukipalveluita ovat muun muassa ateriapalvelu, turvapuhelin, saunapalvelu, kuljetustuki, kauppa-asiointi ja siivousapu. (Toimintakertomus Koti- ja vanhuspalvelut 2012, Riihimäki.) Osa tukipalveluista tuotetaan kaupungin palveluina, mutta osa palveluista asiakkaan täytyy ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta. Runsaasti apua tarvitsevien ikäihmisten palvelut saattavat tulla usealta eri taholta, ja ikäihmisen on ehkä vaikea tietää, mistä hakea tarvittavia palveluita. Palveluneuvonta auttaa tässä laatimalla hoito- ja palvelusuunnitelman, mutta kotipalvelun tulee myös päivittää suunnitelmaa säännöllisesti.

Riihimäellä kotipalvelu ja kotisairaanhoito yhdistetään toiminnallisesti vuoden 2014 alusta alkaen. Kotihoidon rakenteellinen uudistus tarjoaa mahdollisuuden toimintakäytäntöjen uudistamiseen ja asiakaslähtöisempien palvelujen järjestämiseen. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistämisen myötä poistetaan nykyinen aluejako ja kotihoito järjestetään uudelleen.

Kotipalvelun työ on kolmessakymmenessä vuodessa muuttunut perheissä tehtävästä työstä vanhuspainotteiseksi. Kotipalvelun työ on tulevaisuudessa muuttumassa vanhusväestön lisääntyessä niin Riihimäellä kuin valtakunnallisesti. Muutoslinjauksia on jo tehty palveluita rajaten. Kotikäyntien pituus on lyhentynyt ja samalla asiakkaalla saatetaan nyt käydä monta kertaa päivässä. Kotipalvelun käynnit ovat nopeita ja samalla hoitajalla on monta asiakasta päivässä. Aikaisemmin kotipalvelun työntekijät tekivät kaikkia kodin askareita, nykyisin kotipalvelun työstä on rajattu pois muun muassa siivous, lukuun ottamatta päivittäistä siistimistä. Asiakkaiden on ostettava siivouspalvelu yksityisiltä yrittäjiltä erikseen. Lähes kaikki kotipalvelun asiakkaat tarvitsevat apua välinetoiminnoissa, joista tavallisin avun tarve on siivouksessa (Heinola 2007, 20). Asiakkaan tilanteen ja tarpeiden kokonaisvaltainen arviointi, neuvotteleva ja aktivoiva työskentely on vaativaa, varsinkin kun asiakkaan saamat palvelut tulevat eri tahoilta (Engström, Niemelä, Nummijoki & Nyman 2009, 15.)

Kotipalvelun koulutuskokonaisuuden pyrin tekemään asiakaslähtöisesti huomioiden kotipalvelun henkilökunnan lähtökohdat. Koulutukset suunnittelin toteutettavaksi työpajoissa. Työpajatyöskentely on toiminnallista ja ajattelin sen sopivan kotipalvelutyöntekijöille, joiden työkin on toiminnallista. Toiminnallisilla menetelmillä toivoin myös saavani esiin kotipalvelun työntekijöiden hiljaista tietoa omasta asiakastyöstään. Kotipalvelun työtä kehitettäessä on tärkeää saada henkilöstö sitoutumaan kehittämistyöhön ja heillä on oltava kokemus, että he ovat itse edistämässä omaa työtään. Koska koulutuskokonaisuutta ohjasi asiakaslähtöisyys, kehittämistyöstä tuli konstrukttiivinen, joka tarkoittaa sitä, että prosessilla oli tilaa muuttua kehittämistyön aikana. Vaikka jo keväällä suunnittelin koko koulutuskokonaisuuden ja työpajojen sisällöt, työskentelyn metodit ja osittain tavoitteetkin muotoutuivat prosessin edetessä.

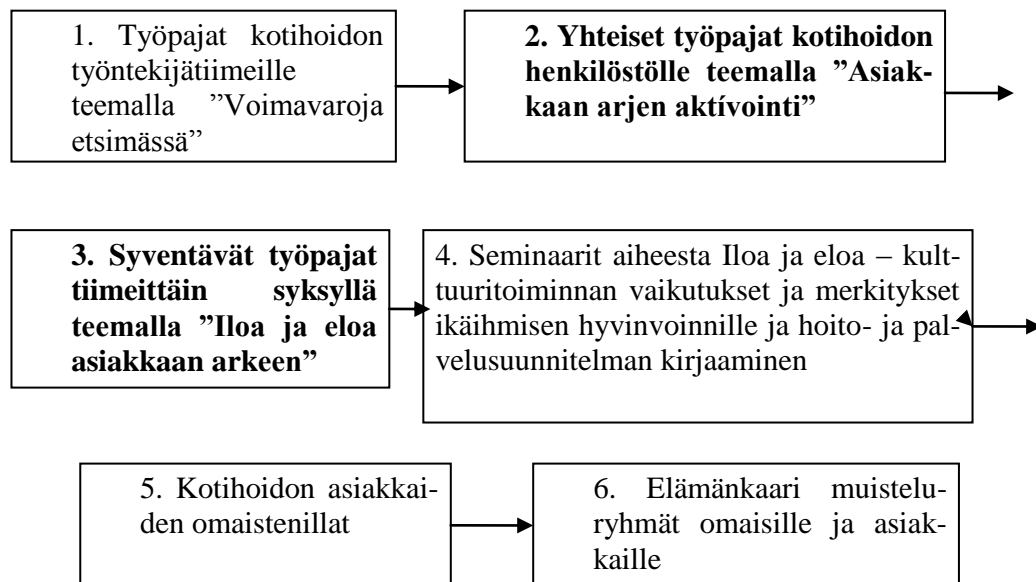
Asiakaslähtöisyys on rajattu tässä yhteydessä kotipalvelun työntekijöiden asiakastyöhön. Asiakaslähtöisyys kotipalvelussa käsittää myös kotipalvelun johtamisen, organisaatorakenteen ja asiakkuuden aloittamisen, mutta näitä asioita ei tässä opinnäytetyössä käsitellä. Asiakaslähtöisyyttä on käsitelty siitä vaiheesta asti, kun kotipalvelun työntekijät kohtaavat asiakkaan. Kotipalvelun organisaation rakenteisiin on yhtymäkohtia niissä asioissa, missä on noussut kehittämisen tai muutoksen tarvetta kotipalvelun työntekijöiden mielestä. Näitä ovat esimerkiksi riittävä henkilöstömäärä, sijaisten saatavuus ja vaihtuvuus.

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN JA AINEISTON HANKINTA

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella Riihimäen kotipalvelun asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen nykytilaa sekä kehittää sitä henkilöstölähtöisesti. Tavoitteenani on nostaa esiin kotihoidon työntekijöiden ajatukset asiakaslähtöisyydestä ja kuntouttavasta työtteestä. Tarkoituksena on antaa tietoa kotipalvelun työntekijöille itselleen, heidän esimiehilleen ja muille kotipalvelua kehittäville tahoille, asiakaskäslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen käytännön ja kehittämisen haasteet. Tavoitteena on, että opinnäytetyö voisi antaa tietoa myös siitä, miten kotihoidon työntekijä itse kehittäisi työtään enemmän asiakkaan toimintakykyä tukevaksi.

Riihimäen kotipalveluun suunnittelemani kehittämiskokonaisuuden tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. Tähän tavoitteeseen pyritään tässä kehittämistyössä henkilöstökoulutuksilla. Kotipalvelun työntekijät saavat koulutuksissa tietoa asiakaslähtöisyydestä sekä kuntouttavan työtteen toimintatavoista ja niiden vaikuttavuudesta. Tarkoitus on vahvistaa henkilöstön asiakas- ja voimavaralähtöisen työskentelyn osaamista. Ikäihmisen aktiivisuuden säilyminen tai lisääntyminen edistää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia. Kotipalvelun työntekijöiden kuntouttavan työtteen lisäämisen päämääränä on tukea asiakkaiden omaoimisuuden säilymistä. Myös omaisyhteistyötä pyritään vahvistamaan sekä kotipalvelun tiimien yhteistyötä. Kotipalvelun työntekijöiden työssä jaksamista pyritään tukemaan henkilöstölähtöisellä kouluttamisella, ammattitaidon lisäämisellä sekä tukeamalla työhön motivoitumista.

Riihimäen kotipalveluun suunnittelemani kehittämiskokonaisuuden toteuttamiseksi laadin neljä koulutuskokonaisuutta sekä kotipalvelun asiakkaiden omaistenillat ja asiakkaille ja omaisille suunnatut muisteluryhmät. Kuvio 1 kertoo koulutuksen osat ja kuvion alla on kerrottu lyhyesti kunkin osion sisältö ja kohderyhmä. Jäljessä on mainos kotihoidon työntekijöille koulutuskokonaisuudesta liitteessä 1.



Kuvio 1. Koulutuskokonaisuuden osat.

1. Kotipalvelun työntekijöiden jaksamisen tukemiseksi ja tiimien yhteistyön edistämiseksi pidin keväällä 2013 kullekin tiimille oman työpajan teemalla "Voimavaroja etsimässä". Työpajoissa pyrin luomaan turvallisen ja voimauttavan ilmapiirin. Ohjaussuunnitelma on liitteessä 2. Työskentely metodina oli voimavarapuu, jonka sisällöstä on kerrottu liitteessä 3.

2. Asiakaslähtöisen näkökulman ja kuntouttavan työtteen lisäämiseksi järjestin keväällä 2013 työpajoja teemalla "Asiakkaan arjen aktivointi". Koulutusmainos on liitteessä 4, ohjaussuunnitelma on liitteessä 5 ja 6. Työskentelyn metodina oli Tulevaisuusverstas menetelmä, josta on kerron tarkemmin luvussa 6.3.

3. Kevään työpajoissa syntyneitä ajatuksia ja toimenpide-ehdotuksia syvennettiin syksyllä 2013 pidetyissä työpajoissa, jotka olivat nimeltään "Iloa ja eloa asiakkaan arkeen". Mainos on liitteessä 7. Työskentelyn metodeina olivat toiminnalliset menetelmät, joista on kerrottu kappaleissa 8.3, 9.1 ja 9.2. sekä ohjaussuunnitelmassa liitteessä 8-10.

4. Teoriatiedon lisäämiseksi kulttuurin vaikutuksista ikäihmisen hyvinvointiin sekä palvelusuunnitelmien kirjaamisen ja päivittämisen tueksi järjestin yhdessä palveluneuvojan kanssa syksyllä 2013 kaksi samansisältöistä miniseminaaria aiheesta Iloa ja eloa –kulttuuritoiminnan vaikutukset ja merkitykset ikäihmisen hyvinvoinnille ja Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaaminen. Minun osuuteni oli puhua kulttuurin vaikutuksesta hyvinvointiin ja palveluneuvojan osuus oli hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaaminen. Miniseminaarit oli suunnit-

nattu paitsi kotipalvelun työntekijöille myös asumispalveluiden sekä päivätoimintojen henkilöstölle.

5. Omaisyhteistyön vahvistamiseksi järjestettiin kotihoidon asiakkaiden omaistenillat. Omaistenilloissa oli keskustelua avaamassa Tuija Kotiranta Omaisenä edelleen ry:stä. Hän puhui aiheesta ”Omainen kotona asumisen tukena.”

6. Omaisille ja kotihoidon asiakkaille järjestän talvella 2014 yhteisiä Elämänkaari- muisteluryhmiä. Ryhmien toivon vahvistavan omaisyhteistyötä, asiakkaiden sekä heidän läheistensä suhteita sekä antavan tietoa asiakkaiden elämänkaaresta. Asiakkaan elämänselämän ja arvomaailman tuntemus on pohja laadukkaalle kotipalvelulle. Kirje omaisille ja asiakkaille on liitteessä 11.

Tässä opinnäytetyössä keskityn kehittämistyön osiin kaksi ja kolme. Koko kehittämistyön raportointi olisi ollut tähän yhteyteen liian laaja kokonaisuus. Olen kuitenkin laittanut liitteisiin kaikkien osien ohjaussuunnitelmat. Näitä voi hyödyntää suunniteltaessa samantyyppistä koulutusta esimerkiksi muihin kuntiin.

Opinnäytetyö oli toimintatutkimusta, jossa on tavoitteena kerätä tietoa käytännön työn kehittämiseksi. Toimintatutkimuksessa kehitetään käytäntöjä entistä paremmiksi. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 106.) Keräsin opinnäytetyön aineiston toiminnallisilla menetelmillä keväällä 2013 Asiakkaan arjen aktivointi- työpajoissa sekä syksyllä 2013 Iloa ja eloa asiakkaan arkeen työpajoissa. Asiakkaan arjen aktivointi työpajassa aineisto tuotettiin tulevaisuusverstasmenetelmällä sekä keskustelemalla. Ohjaajana havainnoin keskustelua, tunnelmaa, asenteita sekä työntekijöiden tuottamaa kirjallista materiaalia. Tein työpajojen jälkeen muistiinpanoja havainnoistani. Iloa ja eloa asiakkaan arkeen työpajassa aineiston hankintamenetelmänä oli työntekijöille kirjaamistehtävä sekä tiedonkulun ideakartta, johon työntekijät kirjasivat tiedonkulun parannusehdotuksia. Myös näissä työpajoissa havainnoin ja tein muistiinpanoja. Työpajojen jälkeen kirjasin tuotokset ylös ja tein materiaaleista koosteet. Analysoin materiaaleja, työpajoissa käytyjä keskusteluita sekä tekemiäni havaintoja.

Tutkimusmenetelmänä oli osallistuva havainnointi. Tutkijana osallistuin toimintaan yhdessä työpajan jäsenten kanssa työpajan ohjaajan roolissa, tehden samalla havaintoja. Tarkkailevilla havainnoilla pyrin selvittämään mitä kotipalvelun työntekijät ajattelevat käsitteistä asiakaslähtöisyys ja kuntouttava työote. Millä tavalla kotipalvelun työntekijät toteuttavat näitä käsitteitä työhönsä ja miten he asennoituvat työhönsä näiltä osin. (Vilka 2006, 44.)

Työpajoista syntyi paljon työntekijöiden tuottamaa kirjallista materiaalia, joka oli tutkimusaineistoa. Tutkimus oli aineistolähtöistä. Työpaja työskentelyvaiheessa tarkensin työntekijöiden kirjoittamia asioita ymmärtääkseni heidän

tarkoituseränsä. Työpajoissa myös keskusteltiin vilkkaasti. Tein keskusteluista muistiinpanoja samalla osallistuen keskusteluihin. Toimintatutkijana olin samanaikaisesti osallinen ja ulkopuolinen. (Heikkinen ym. 2006, 106.)

Työpajojen jälkeen teemoittelin kirjallista materiaalia. Tein myös määrällistä tutkimusta laskemalla ja taulukoimalla teemoittain lajittelemaani aineistoa. Kirjallisesta aineistosta havainnoin sen informatiivista sisältöä. Tarkastelin myös kieliasun, kirjattujen mielipiteiden ja sanavalintojen pohjalta työntekijöiden kykyä yleensä tuottaa kirjallista materiaalia. Kiinnitin tähän huomiota koska asiakaskirjaaminen oli yksi kehittämiskohteemme kotipalvelussa.

Työpajoissa käydyt keskustelut ja myös kirjalliset tuotokset heijastivat myös työntekijöiden suhtautumista omaan työhönsä, työtehtäviin, asiakkaisiin ja organisaatioon. Havainnointitutkimus toi esiin myös hiljaista tietoa käytännöistä ja asenteista. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. Tieto muodostuu henkilökohtaisen kokemuksen avulla. Ammatillinen taito, suhtautumis- ja ajattelutavat voivat siirtyä työntekijältä toiselle ilman että niitä on kirjattu mihinkään. Ne saattavat olla sääntöjä tai ohjeita, jotka opitaan seuraamalla, eikä niitä välttämättä kerrota sanallisesti toisille. (Vilka 2006, 32.)

6 KEVÄÄN TYÖPAJAT

Opinnäytetyön luettavuuden selkeyttämiseksi olen jakanut kevään ja syksyn työpajat omiin päälukuihin. Tässä pääluvussa on kevään työpajojen kokonaisuus tavoitteista toteutukseen sekä työpajoissa syntyneitä aineistoa.

Työpajojen tavoitteena oli auttaa työntekijää tarkastelemaan omaa suhdettaan työhön ja sen kehittämiseen asiakaslähtöisesti. Työpajoissa kerrottiin kotihoivon työntekijöille asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen käsitteiden sisältöjä sekä kerättiin tietoa siitä, mitä kotihoivon työntekijöiden mielestä edellä olevat käsitteet tarkoittavat ja miten ne toteutuvat heidän työssään. Työpajassa kerättiin tietoa siitä, mitä esteitä heidän mielestä on näiden asioiden toteutumiselle ja tuotettiin toimenpide-ehdotuksia esiin nousseiden ongelmien ratkaisemiseksi. Keskustelujen avulla kehitettiin tavoitteellista työskentelyä asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen lisäämiseksi kotipalveluun. Tavoitteena henkilöstön työpajoissa oli käsitellä asiakaslähtöisyyttä asiakasnäkökulmasta.

Touko-kesäkuussa 2013 järjestin neljä samansisältöistä työpajaa, jotta jokainen kotipalvelun työntekijä voi osallistua johonkin niistä. Työpajojen kesto oli kolme tuntia. Työpajoja oli mainostettu aikaisemmissa työpajoissa, mutta lähtin tiedon myös sähköpostilla tiimeihin. Määräaikaan mennessä työpajoihin oli ilmoittautunut vain muutama työntekijä. Tiimien sähköpostit ovat tiimin yhteisiä ja sähköpostitiedot eivät aina välity kaikille tiimiläisille. Työpa-

joihin osallistujat kertoivat, että ilmoittautumisten vähyys saattoi johtua myös joidenkin työntekijöiden haluttomuudesta osallistua koulutukseen. Osa työntekijöistä oli innostuneita ja halukkaita kehittämään työtään ja palveluita. Kokonaisuudessaan työpajoihin osallistui lopulta 34 henkilöä 53 työntekijästä.

6.1 Asiakkaan arjen aktivointi- työpajojen toteutus

Työpajassa oli aluksi lämmittelyharjoituksia, joiden avulla suunnattiin ajatukset työpajan aiheeseen. Työpajojen ohjaussuunnitelma on liitteessä 6. Varsinainen aineistonkeruu toteutettiin tulevaisuusverstaas- menetelmää käyttäen. Alun orientoivien lämmittelytehtävien jälkeen kerroin lyhyesti, mitä käsitteet asiakaslähtöisyys sekä kuntouttava työote tarkoittavat mielestäni kotipalvelun näkökulmasta. Jokaiselle osallistujalle jaettiin muistiinpanot aiheesta. Ohjeeksi annoin, että työpajassa keskitytään asiakkaan ei organisaation näkökulmaan. Tämän jälkeen esittelin tulevaisuusverstastyöskentelyn tavoitteet sekä toimintatavat.

6.2 Tulevaisuusverstaas menetelmä

Asiakkaan arjen aktivointi- työpajoissa työskenneltiin tulevaisuusverstaas menetelmällä. Tämä menetelmä on kehitetty tavallisten ihmisten luovan työn menetelmäksi, jossa on pyrkimys nykyhetken ongelmista käsin luoda mahdollisuuksia vaikuttaa tulevaisuuteen. Se yhdistää tulevaisuuden ja luovuuden tutkimuksen kehittämät menetelmät ihmisten vapauttamiseksi toimimaan ja ilmaisemaan itseään. (Savander 1987, 1.) Menetelmä on demokraattinen ja siinä jokaisen osallistujan ääni tulee kuuluviin. Se on käyttökelpoinen kansalaistoiminnassa, yhdistyksissä, työyhteisöissä ja oppilaitoksissa, kaikkialla missä halutaan kehittää yhteistä tulevaisuuden toimintaa. Tulevaisuusverstaasissa voidaan saada ideoita, kehittää suunnitelmia, paneutua yhdessä asioihin ja toteuttaa hankkeita. (Jung & Müllert 1987.)

Usein tässä menetelmässä verstaaiden aiheet päätetään yhdessä kokoontuneen ryhmän kanssa, mutta tässä työntekijäkoulutuksessa olin päättänyt kehitettävät aiheet jo etukäteen. Aiheet olivat kotipalvelun asiakaslähtöisyys sekä kuntouttava työote.

Tulevaisuusverstaas- työskentelyssä on kolme vaihetta. Ongelmavaihe, ideointivaihe ja todentamivaihe. (Jung & Müllert 1987, 64–90.)

Ongelmavaiheessa määrittelimme ensin asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen toteutumisen esteitä. Jokainen kirjoitti A4- papereille asiakaslähtöisyyden sekä kuntouttavan työotteen ongelmia ja esteitä niiden toteutumiselle. Jokaiseen paperiin kirjoitettiin vain yksi ongelma. Jokainen kirjoitti useita papereita. Paperit vietiin lattialla olevien otsikoiden alle. Ongelmat luettiin ääneen. Monet kirjoittivat samoja ongelmia, jolloin paperit ryhmiteltiin teemoit-

tain. Jokaisella oli kolme ääntä, joilla voi äänestää kolmea mielestään merkittävintä ongelmaa molempien otsikoiden alta.

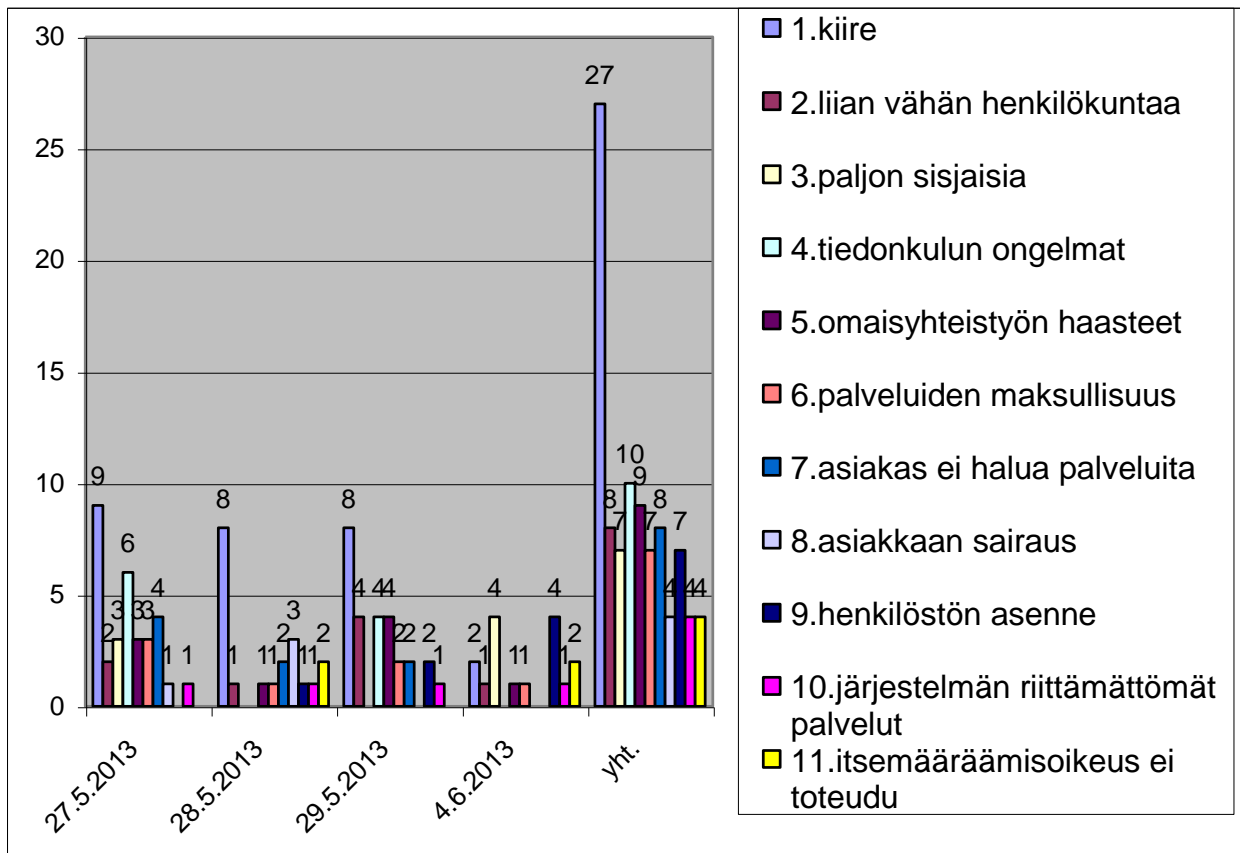
Ideointivaiheessa kolmeen eniten ääniä saaneeseen ongelmaan toteutettiin ideointi- vaihe: "Jos minulla olisi kaikki valta, mitä ehdottaisin ongelman ratkaisuksi". Jokainen kirjoitti ideoita/ratkaisuja ja vei ne otsikoiden alle. Ideoista äänestettiin taas kolme merkittävintä kummankin otsikon alta.

Todentamisvaiheessa osallistujat jaettiin kahteen osaan ja ryhmät tekivät "toimintasuunnitelmia" siitä miten ideat toteutetaan realistisesti käytännössä. Jokaisesta työpajasta toimintasuunnitelmia tuli asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen otsikon alle kolme. Samansisältöisiä työpajoja oli neljä. Neljästä työpajasta toimintasuunnitelmia tuli 12 kummankin otsikon alle eli yhteensä 24.

6.3 Henkilöstön kokemia ongelmia asiakaslähtöisyyden toteutumisessa

Tulevaisuusverstaan ensimmäisen osion ongelmavaiheen tuotokset ovat tässä luvussa. Alla olevaan taulukkoon 1 olen koonnut kaikista neljästä työpajasta työntekijöiden kirjaamat ongelmat ja esteet jotka vaikeuttavat asiakaslähtöisyyden toteuttamista heidän työssään. Työpajat ovat vaaka- akselissa päivämäärien mukaan ryhmiteltyinä. Teemoittelin työntekijöiden nostamat ongelmien aiheet yhdentoista otsikon alle. Olen kirjoittanut seuraaviin kappaleisiin työpajassa kirjattujen ajatusten sekä käytyjen keskustelujen pohjalta, mitä työntekijät tarkoittivat aiheilla.

Taulukko 1. Henkilöstön nimeämät ongelmat asiakaslähtöisyyden toteutumisessa työpaikoittain jaoteltuina. Mainitut ongelmat on teemoiteltu ja laskettu mainintojen määrän mukaan.



6.3.1 Kiire, ajankäyttö ja vaihtuvat sijaiset

Kiire ja aika estivät asiakaslähtöisyyden toteutumisen 27 maininnassa. Kahdeksassa maininnassa liian vähäinen henkilöstön määrä asiakkaisiin tai työtehtäviin nähden oli esteenä. Henkilöstön vaihtuvuuteen, runsaasiin sijaisiin, sijaisten kouluttamattomuuteen tai motivoitumiseen liittyvät ongelmat mainittiin seitsemän kertaa. Nämä kolme ongelmaa koettiin olevan kytköksissä toisiinsa. Lisäämällä henkilöstön määrää kiire helpottuisi. Usein vaihtuvien, lyhyitä työsuhteita tekevien tai huonosti koulutettujen sijaisten opastamisen koettiin vievän työaikaa ja kuormittavan vakituista henkilöstöä.

Kiire painottui aamuihin, iltoihin ja viikonloppuihin. Viikonloppuina henkilöstöä on vähemmän töissä, mikä aiheuttaa kiireen. Asiakkaille annetut täsmälliset kellonajat kotipalvelun käynteihin lisäsivät kotipalvelun henkilöstön stressiä, kuten myös yllättävät tilanteet kotikäynneillä, jotka sekoittivat suunnitellun aikataulun. Tästä esimerkkinä mainittiin ambulanssin tilaaminen asi-

akkaalle ja avun odottaminen asiakkaan kanssa. Odotusaika saattaa joskus venyä pitkäksikin ellei kyse ole hätätilanteesta. Tällöin seuraavien käyntipaikkojen aikataulut siirtyvät, lyhenevät tai käynnit jäävät pois.

6.3.2 Tiedonkulun ongelmat ja omaisyhteistyön haasteet

Tiedonkulun ongelmia henkilöstön sisällä, suhteessa omaisiin tai asiakkaisiin oli kymmenessä maininnassa. Tiedonkulun ongelmat tiimien sisällä liittyivät muun muassa kiireeseen. Liian vähäinen asiakastietojen kirjaaminen ja niiden lukeminen mainittiin myös ongelmiksi. Erilaiset näkemykset asiakkaan tukemisesta, runsaat ja usein vaihtuvat sijaiset olivat myös syynä tiedonkulun ongelmiin. Vuorotyö tuo myös haasteita tiedonkulkuun. Koko tiimi ei ole koskaan samaan aikaan töissä, jolloin yhteistyökokouksissa on läsnä vain osa tiimin jäsenistä. Kokouksia koettiin olevan myös liian harvoin.

Henkilöstön oma asenne asiakkaisiin tai työhön, tiimin toimimattomuus ja työssä jaksamisen ongelmat mainittiin seitsemän kertaa. Heikot keskustelutaidot tai tiimipalaverien puute koettiin ongelmiksi. Työtehtävien hoitoon toivottiin sekä määrällisesti ja sisällöllisesti enemmän tasa-arvoisuutta. Tasa-arvoisuutta toivottiin sekä tiimein sisällä, että eri tiimien kesken ja myös vakiuistien hoitajien ja sijaisten välillä.

Omaisyhteistyön haasteet mainittiin yhdeksän kertaa. Omaisyhteistyön haasteet liittyivät työntekijöiden mielestä omaisten tietämättömyyteen tai vääränlaisiin odotuksiin palveluista. Hoitohenkilökunnalla, asiakkaalla ja omaisella saattaa olla myös erilaisia näkemyksiä palveluiden tarpeista, sisällöistä tai toteuttamistavoista.

6.3.3 Asiakkaan haluttomuus ottaa vastaan palveluita

Palveluiden maksullisuus mainittiin esteeksi seitsemän kertaa. Henkilöstön kokemuksen mukaan asiakkaalla saattaa olla tilanne, että hän ei pysty tai halua ostaa tarvitsemiaan palveluita niiden maksujen takia. Aikaperustaisessa hinnoittelussa asiakas saattaa toivoa mahdollisimman nopeita käyntejä, jotta maksut pystyisivät mahdollisimman pieninä. Lyhyillä kotikäynneillä kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tukeminen on heikkoa. Muista syistä asiakkaan haluttomuus ottaa vastaan palveluita mainittiin kahdeksan kertaa.

Asiakkaan sairaudesta johtuvat ongelmat, jotka johtivat palveluiden vastaanottamisen haluttomuuteen, mainittiin neljä kertaa. Asiakkaan haluttomuuteen ottaa palveluja vastaan saattaa olla sairauden aiheuttama välinpitämättömyys, sairaudentunnottomuus tai erakoituminen. Asiakkaan sairaudet, varsinkin psyykkiset sairaudet, koettiin myös haasteena hoitosuhteen luomiseen. Henkilöstö koki tarvitsevansa parempaa tukea ja koulutusta varsinkin vaikeita

psykkisiä sairauksia kohdattaessa. Kotipalvelun työntekijät toivoivat tiiviimpää yhteistyötä psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa.

6.3.4 Muita syitä

Palvelujärjestelmän antamat palvelut koettiin riittämättömiksi neljässä maininnassa. Asiakkaan tarvitsemia palveluita ei ole saatavana tai ne ovat riittämättömiä. Esimerkkeiksi nuorille muistisairaille ei ole tarjolla vertaistukiryhmiä tai hoitopaikkoja ikäistensä seurassa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus mainittiin neljä kertaa. Asiakkaan ääntä ei aina kuulla, vaan asiakkaan asioista päättävät esimerkiksi lääkärit tai omaiset.

6.4 Ideatyöskentelyyn äänestetyt asiakaslähtöisyyden ongelmat

Ongelmien esiintuomisen jälkeen jokainen sai kolme ääntä, jolla äänesti omasta mielestään merkittävimmät asiakaslähtöisyyden ongelmat jatkoon ideatyöskentelyvaiheeseen. Kolme eniten ääniä saanutta ongelmaa valittiin jatko-työskentelyyn kussakin työpajassa. Jatko-työskentelyyn valittiin 4.6.2013 järjestetyssä työpajassa neljä aihetta, koska aiheet ”tiimityöskentely” ja ”järjestelmällisyys – työnjako” saivat yhtä monta ääntä. Koska ne liittyivät samaan aihepiiriin, ne yhdistettiin. Tässä on lueteltu kunkin työpajan eniten ääniä saaneet ongelmat. Aiheet on kirjattu sellaisina kuin ne olivat työntekijöiden kirjoittamina. Työpajojen aineisto on kirjattu työpajojen päivämäärien mukaan.

27.5.2013

- Kiire
- Raha, asiakas ei välttämättä halua palveluja maksujen vuoksi
- Tiedonkulku

28.5.2013

- Aika, paljon asiakkaita, asiakas ei saa toivottua käyntiä hänelle sopivaan aikaan
- Järjestelmä määrää työtehtävät
- Asiakaan sekavuus

29.5.2013

- Hoitajamitoitus ei ole nyt realistinen asiakasmäärään nähden
- Voimavaralähtöisyys: Paljon sijaisia -> huonot kirjatut tiedot asiakkaasta
- Hops – palaverissa luvattu esimerkiksi kellonaika, jota ryhmä ei ehkä kykene noudattamaan. (Jos ei ryhmän jäsen ole ollut paikalla)

4.6.2013

- Asiakkaan tai omaisen kanssa vaikea tehdä yhteistyötä
- Tiimityöskentely (huono työilmapiiri, heikot keskustelutaidot, erilaiset näkemykset hoidosta, käyttäytymisnormit)
- Järjestelmällisyys – työnjako, ajankäyttö, sovitut työt
- Hoitajien vaihtuvuus

6.5 Toimintasuunnitelmat asiakaslähtöisyyden parantamiseksi

Edellisessä luvussa listattuihin ongelmiin keksittiin ratkaisuideoita ajatuksella ”jos minulla olisi kaikki valta” tai ”jos mikä tahansa olisi mahdollista”. Ideoiden esiin tuomisen jälkeen jokainen sai kolme ääntä, joilla äänesti omasta mielestään merkittävimpiä ideoita toimintasuunnitelmatyöskentelyyn.

Kolme eniten ääniä saanutta ideaa valittiin jatkotyöskentelyyn kussakin työpajassa. Koska työpajoja oli neljä, toimintasuunnitelmia syntyi kaksitoista. Ideat työstettiin toimenpiteiksi ja toimintasuunnitelmiksi ryhmissä. Toimintasuunnitelmista nousseita ideoita jatkotyöstettiin syksyn työpajoissa. Toimintasuunnitelmat ovat myös jatkossa kotipalvelun kehittämisessä esiin nostettavaa materiaalia.

Toimintasuunnitelmat on kirjattu mahdollisimman pitkälle sellaisina kun ne työpajantuotoksina syntyivät, jotta niissä säilyisi työntekijöiden oma ääni. Samoin toimintasuunnitelmien otsikot ovat ideointivaiheen ehdotuksien suora tekstiä.

27.5.2013

1. ”Sama tietokoneohjelma eri laitoksissa” ja
”Kirjataan koneelle enemmän”

Vähintään kerran viikossa olisi tehtävä kirjaus jokaisesta asiakkaasta. Tarvitaisiin suunnitelmallisempaa kirjaamista asiakkaan voimavaroihin keskittyen.

Kotipalveluasiakkaan ollessa sairaalassa siellä kirjatut asiakastiedot eivät ole hoitajien käytettävissä. Näitä tietoja toivottiin saataviksi. Sama ongelma koskee asiakkaan ollessa lyhytaikaishoidon jaksolla Riihikodin Lyhde osastolla tai terveyskeskuksen osastolla. Asiakkaan kotiutuessa tuen ennakoitiin olisi helpompaa, jos tiedot olisivat katsottavissa ennen kotiutumista.

Toiminnanohjaajan huomio: Kotihoidon työntekijöillä ei ole lukuoikeuksia sairaalassa kirjattuihin tietoihin asiakkaan ollessa sairaalahoidossa, jolloin kotiutumistilanteessa ei ole asiakkaan kunnosta ajantasaista tietoa.

2. ”Hoitomaksupaketit”

Hoitomaksupaketina voisi olla esimerkiksi lääkkeenjakupaketti. Erisisältöiset paketit olisivat hinnoiteltu valmiiksi. Näin toimien asiakkaalle olisi helpompi kertoa hinta kuin aikaperustaisessa kotihoidossa. Ryhmä pohti, tuleeko tässä lainsäädäntö esteeksi?

Toiminnanohjaajan huomio: Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista perittävistä maksuista säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa 734/92 ja -asetuksessa 912/92 (asiakasmaksulaki ja asiakasmaksuasetus). Lainsäädännöllä määrätyt asiakasmaksut ovat enimmäismaksuja, joita ei voi kunnassa tehtävin päätöksin ylittää. Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmässä ”Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon maksut määräytyvät sen mukaan, onko hoito tilapäistä vai jatkuvaa ja säännöllistä” (Kotipalvelu- ja kotisairaanhoidon maksut 2013). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasetuksen kolmannen pykälän ensimmäisen momentin mukaan: ”Jatkuvasta ja säännöllisestä kotipalvelusta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukykyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kuukausimaksu” (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 2013). Hoitomaksupaketeissa ei huomioitaisi hoidon määrää eikä asiakkaan maksukykyä yksilöllisesti, joten ne rikkoisivat lakia.

3. ”Pysyvät työntekijät. Kaikki kantavat vastuun vakituiset sekä sijaiset osallistuvat eri tehtäviin.”

Vakinaistetaan kaikki sijaiset, jotka on mahdollista vakinaistaa. Henkilökunnan ja asiakkaiden määrä suhteutetaan niin, että tulee tasapuolinen työmäärä jokaiselle tiimille sekä jokaiselle hoitajalle. Sijaisten suuri määrä kuormittaa vakituisia työntekijöitä. Vakituisia varahenkilöitä tarvittaisiin lisää.

28.5.2013

4. ”Enemmän hoitajia ja ”vaki” sijaiset. Ei joka päivälle uusia sijaisia, joille joka päivä saa kertoa/opastaa samat asiat uudelleen ja uudelleen!”

Työhyvinvointiin olisi panostettava, jotta nykyiset hoitajat jaksaisivat työssään ja sairauslomat vähenisivät. Toivottiin virkistyspäiviä, joihin ohjattaisiin rahoitus opiskelijarahoista.

Toiminnanohjaajan huomio: Opiskelijarahat ovat palkkioita, joita saadaan opiskelijoiden harjoitteluohjauksesta oppilaitoksilta.

Rekrytointiin toivottiin muutosta ja joka ryhmään toivottiin omaa varahoitajaa, jolloin sijaiset eivät vaihtuisi niin usein kun nykyään. Huhtikuussa tulisi selvittää kuinka monta sijaista tarvitaan kesän ajaksi, jotta saadaan varattua pitkät sijaisuudet ja riittävästi sijaisia, jotka ovat ammattitaitoisia.

Tiimipalaverien toimivuutta tulisi parantaa ja palaverit olisi pidettävä säännöllisesti kerran kuukaudessa, eikä pitkää taukoa tapaamisissa pidettäisi kesälläkään.

Yhdellä tiimillä on hyvä asiakaskansio-järjestelmämalli, jota voisi hyödyntää muissakin tiimeissä. Kansioista on helposti löydettävissä arkipäivien aamu- ja iltapäivälle asiakaskäynnit ja niiden sisällöt. Viikonlopulle ja iltoihin ovat omat kansiot. Kansiot helpottavat sijaisten työhön ohjaamista.

5. ”Parempaa palkkaa että hoitajat innostuvat tästä työstä”

Työntekijöiden edut tulisi olla selkeästi näkyvillä ja kaikkien löydettävissä. Esimerkiksi oman pyöränkäytönlisä sekä mahdollisuus työn vaativuuden arviointiin. Raskaan työn- ja työnvaativuudenlisä tulisi olla mahdollisuus hakea ja saada. Raskaiksi töiksi koettiin esimerkiksi saunotus, ulkoilutus ja fyysisesti raskaat työt.

Esimiehiltä toivotaan lisää arvostusta hoitohenkilökunnalle. Koko vanhusten hoitoalan profiilia tulisi nostaa, jotta saataisiin opiskelijoita alalle. Opiskelijarahat tulee ohjata suoraan tiimeille, jotta ne voivat päättää käytetäänkö rahat virkistykseen vai palkanlisiin.

6. ”Palveluohjaajat paremmin perille käytännön työstä”

Palveluohjaajilla tulisi olla kenttätyöjaksot säännöllisin väliajoin. Jokaisella palveluohjaajalla tulisi olla selvät ja yhtenäiset toimintamallit. Yhteistyökouksia kotipalvelutyöntekijöiden kanssa tulisi pitää säännöllisesti.

29.5.2013

7. ”Työtehtävät melko pitkälle yhden organisaation alle”

Organisaatiouudistus kotisairaanhoidon, kotipalvelun ja yksityisten palveluntuottajien yhdistymiseksi.

Toiminnanohjaajan huomio: Vuoden 2014 alusta kotisairaanhoidon ja kotipalvelu yhdistyvät toiminnallisesti. Yhteisiin tiloihin muutettiin lokakuussa 2013 ja yhteisiä toimintatapoja kehitetään parhaillaan. Tiimi ei ollut kirjannut ylös eikä työpajassa esitelty, mitä se tarkoitti yksityisten palveluntuottajien kanssa yhteisen organisaation alle menemisellä.

8. ”Maksut minimoitava, jotta jokaisella mahdollisuus tarvittavaan hoitoon”

Kunnallisveroja on nostettava, jotta palvelut pystytään säilyttämään kohtuuhintaisina. Johtoporrasta Riihimäen kaupungin hallinnossa on vähennettävä ja palkattava kotihoitoon lisää työntekijöitä. Vapaaehtoisia on koulutettava avus-

tajiksi. Työvoimatoimiston kanssa on tehtävä yhteistyötä niin, että pitkäaikastyöttömiä ohjataan ikäihmisten pariin avustajiksi. Työttömille tarjotaan porkkanoiksi ilmaista ruokaa, teatterilippuja tai pieni rahallinen korvaus. Nykyiset työttömyyskorvaukset ovat liian korkeita, ne estävät työhön ohjautumista. Hoitotyön arvostusta on saatava nousemaan.

Toiminnanohjaajan huomio: Tämä toimintasuunnitelma kehitettiin ongelmaan, jossa työntekijät ajattelivat, että kotipalvelun asiakasmaksut ovat nyt tai tulevaisuudessa niin suuria, että kaikki ikäihmiset eivät saa tarvitsemiaan palveluita. Vapaaehtoisten käytön ehdotuksella on haettu ilmaisia palveluita kotipalvelun työtä täydentämään.

9. ”Oikea lääkitys” ja
”Aikaa ja kuuntelua mikä on!”

Asiakkailla on usein liikaa lääkkeitä. Lääkitystä olisi tarkistettava säännöllisin väliajoin ja yhteen sopimattomia lääkkeitä sekä liikaa lääkitystä olisi poistettava. Tähän tarvitaan säännöllisiä lääkärissä käyntejä. Omalääkärisysteemiä olisi kehitettävä paremmin toimivaksi. Tämä toimisi myös ennaltaehkäisevästi. Kotipalvelun hoitajien tulisi viestittää lääkärille useammin asiakkaiden tarpeista. Kotihoidon asiakkailla tulisi olla oma lääkäri.

4.6.2013

10. ”Ennaltaehkäisevät säännölliset palaverit ja neuvottelut omaisten kanssa”

Omaisten kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä joko tapaamalla tai puhelimella. Tapaamisessa sovitaan seuraava yhteistyön ajankohta. Omaisia pyydetään aktiivisesti täyttämään elämäntilanne- ja kaavakkeita Effica asiakastietojärjestelmään, jotta asiakkaiden elämän historiasta saadaan tarkempaa tietoa.

Asiakaskortteihin laitetaan myös lyhyt voimavaralähtöinen persoonallisuustesti. Esimerkiksi ”eläkkeellä oleva veturinkuljettaja, huumorintajuinen, harrastanut pitkänmatkan juoksua.”

Omaisten kanssa olisi hyvä keskustella omaisten ja hoitajan rooleista ja työnjaoista. Omaisen ei edellytetä tekevän hoitajan töitä, mutta jos omaisen on esimerkiksi sunnuntaipäivän asiakkaan luona ja lämmittää hänelle ruuan, olisi toivottavaa, että hän ilmoittaisi siitä kotipalveluun, jotta vältettäisiin turhat käynnit.

Toiminnanohjaajan huomio: Omaiset ehkä usein toivovat tapaavansa kotihoidon työntekijöitä.

11. ”Riittävästi henkilökuntaa ja vakituiset rekryihmiset (riittävä määrä esimerkiksi Hyvinkäällä on 20 varahoitaja tekemässä sijaisuuksia, Riihimäellä on kolme) Vakinaistamista enemmän ja nopeammin”

Varahenkilöitä olisi hyvä olla yksi jokaisessa tiimissä. Hyvät sijaiset olisi pidettävä töissä ja heidät olisi vakinaistettava lakipykälien mukaan tietyn ajan jälkeen.

Sijaisten ja tiimien on tiedettävä toistensa puhelinnumerot. Jos sijainen on sovitettu tiettyyn tiimiin esimerkiksi lauantaiaamuksi ja hän sairastuu eikä hänellä ole tiimin puhelinnumeroa, hän ei voi ilmoittaa poissaoloaan. Samoin tiimin olisi saatava myös tulevan sijaisen yhteystiedot. Sijaisten hankkijoiden olisi varmistettava nämä asiat sovittaessa sijaisuudesta.

Kaikkien tiimien yhteiset toimitilat edesauttaisivat yhteistyön syntymistä. Henkilöstö tulisi tutuksi toisilleen, kynnys avunpyyntöön ja -antoon madaltuisi niissä tilanteissa, joissa oman tiimin henkilöstö on riittämätön asiakastilanteen hoitoon.

12. ”Säännölliset viikkopalaverit, yhteiset pelisäännöt.”

”Tiedonkulku riittävää ja kaikille. Tasapuoliset tehtäväjaot, kaikki tekee kaikkia töitä” ja

”Viikkopalaverit omassa tiimissä”

Viikkotyölistat asiakkaista helpottavat sijaisten töiden tekemistä sekä jakavat työtä tasaisemmin tiimeissä. Länsi-lasin tiimissä on hyvät asiakaskortit, joista voisi ottaa esimerkkiä muihinkin tiimeihin. Asiakkaat on jaettu neljään ryhmään. Ryhmiä jaettaessa on katsottu, että paljon raskasta apua vaativat asiakkaat eivät ole sijoitettu samaan listaan. Yksi lista on tehty asiakkaista, jotka asuvat kävelymatkan päässä ja jotka ovat toimintakyvyltään niin hyviä, että pystyvät itse kertomaan tarvitsemansa palvelut. Tämä lista annetaan sijaiselle, jos sellainen tulee tiimiin. Jokainen hoitaja tekee yhtä listaa viikon ajan.

Toiminnanohjaajan huomio; Ei ole asiakaslähtöistä, että hoitaja vaihtuu viikoittain listojen kiertäessä. Pidempiaikaiset saman hoitajan käynnit voisivat olla asiakasnäkökulmasta toivottavampia.

Omahoitajuus tulisi ottaa aktiivisesti käyttöön. Niin turvattaisiin, että asiakkaan palveluiden paletti on jonkun vastuulla. Omahoitajan tehtävänä olisi sopia muun muassa lääkärikäynnit ja huolehtia lääkehuollosta, yhteyden pidosta omaisiin ja asiakkaan tukiverkoston sekä tiedottaa asiakkaan asioista tiimin muille työntekijöille. Omahoitajat myös keräisivät ja kirjaisivat asiakkaan tiedot yhdessä omaisten kanssa asiakastietojärjestelmään esimerkiksi elämänkulkukaavake ja päivittäisivät hoito- ja palvelusuunnitelmat yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaat olisi jaettava hoitajille niin, että kaikille tulisi tasapuolinen määrä omahoidettavia ja niin, että jaossa olisi huomioitu myös paljon omahoitajan tukea tarvitsevat asiakkaat. Omahoitajuus olisi huomioitava työajassa, jotta olisi riittävästi aikaa hoitaa asiakkaan asioita. Omahoitajan ollessa lomalla tai poissa varaomahoitaja hoitaisi kyseisen asiakkaan asiat.

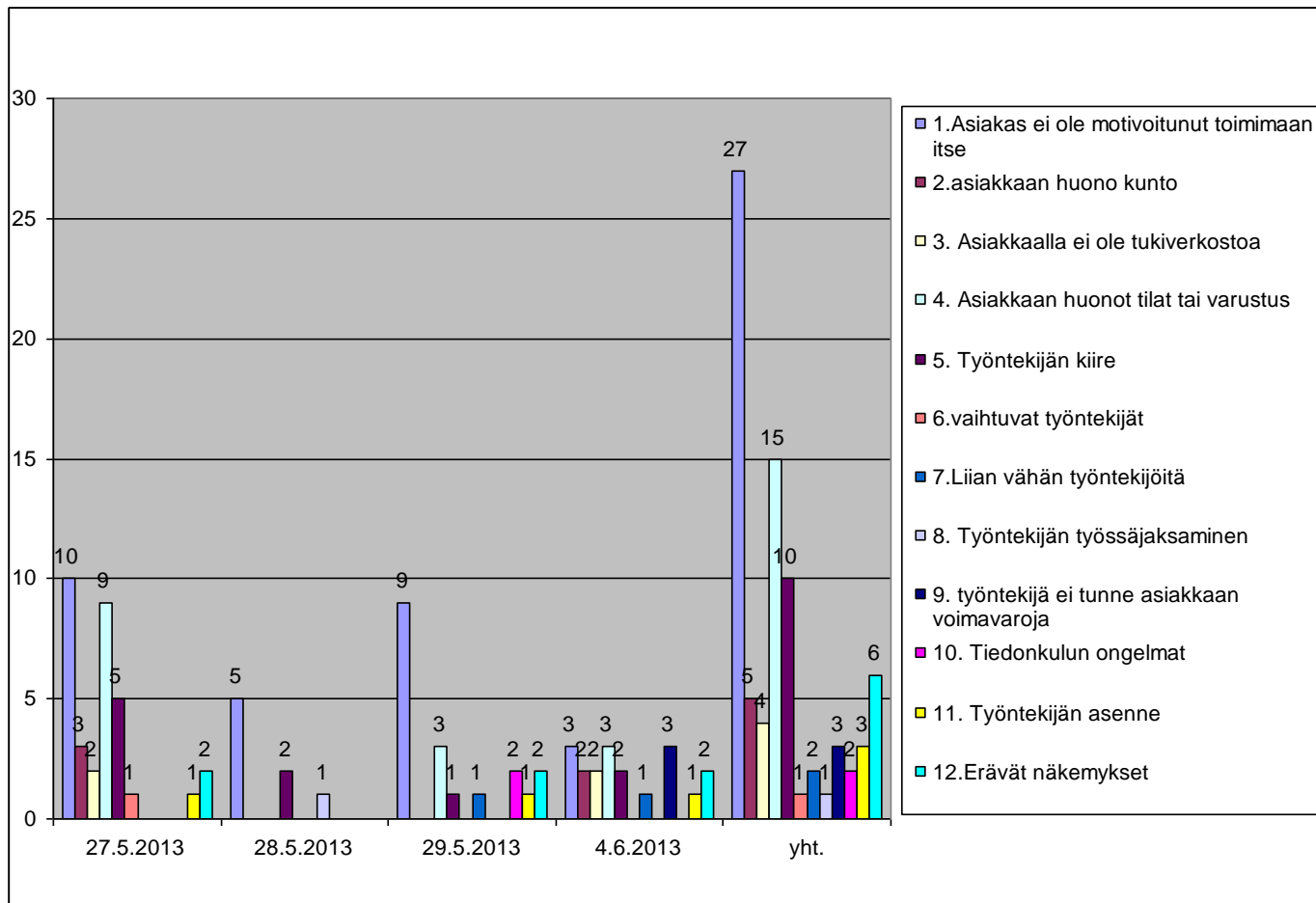
Toiminnanohjaajan huomio: Tässä toimintasuunnitelmassa oli yhdistetty kolme yhtä monta ääntä saanutta otsikko koska ne liittyivät samaan aiheeseen.

6.6 Henkilöstön kokemia ongelmia kuntouttavan työtöteen toteuttamisessa

Esittelin työpajassa työntekijöille lyhyesti mitä kuntouttava työtöte tarkoittaa. Jokainen sai työskentely ajaksi alla olevat muistiinpanot kuntouttavasta työtöteesta.

Tulevaisuusverstaan ensimmäisen osion ongelmavaiheen tuotokset kuntouttavan työtöteen ovat tässä luvussa. Alla olevaan taulukkoon 2 olen koonnut kaikista neljästä työpajasta työntekijöiden kirjaamat ongelmat ja esteet, jotka vaikeuttavat kuntouttavan työtöteen toteuttamista heidän työssään. Työpajat ovat vaaka- akselissa päivämäärien mukaan ryhmiteltyinä. Teemoittelin työntekijöiden nostamat ongelmien aiheet kahdentoista otsikon alle. Kaikissa työpajoissa ei tullut ongelmia jokaisen otsikon alle. Olen kirjoittanut seuraaviin kappaleisiin työpajassa kirjattujen ajatusten sekä käytyjen keskustelujen pohjalta mitä työntekijät tarkoittivat aiheilla. Jaottelin ongelmat asiakas- ja työntekijälähtöisiin esteisiin.

Taulukko 2. Henkilöstön nimeämät ongelmat kuntouttavan työtteen toteutumisessa työpaikoittain jaoteltuina. Mainitut ongelmat on teemoiteltu ja laskettu mainintojen määrän mukaan.



6.6.1 Asiakaslähtöiset esteet

Asiakas ei ole motivoitunut toimimaan itse mainittiin 27 kertaa. Viisi kertaa mainittiin, että asiakkaan huono kunto ei mahdollista kuntouttavan työtteen käyttöä. Motivoitumiseen saattaa vaikuttaa muun muassa asiakkaan mieliala, sairaus, pelot ja asenne, jonka mukaan halua kotihoidon työntekijän toimivan, kun maksaakin siitä, eikä halua toimia itse.

Se, että asiakkaalla ei ole läheisiä, omaisia tai tukiverkostoa, mainittiin neljä kertaa. Asiakkaan asunnon huonot tilat tai varustus mainittiin 15 kertaa. Asiakasta ei saada autettua ulos hissittömästä kerrostalosta, asunnossa on huonot pesutilat, se on liian pieni apuvälineiden käyttämiseen tai se on liian täynnä tavaraa, joka vaikeuttaa liikkumista.

6.6.2 Työntekijälähtöiset esteet

Työntekijän kiire tai liian vähäinen aika asiakkaan luona mainittiin kymmenen kertaa. Työntekijöiden vaihtuvuus ja sijaisten suuri määrä mainittiin kerran. Työntekijöiden vähäinen määrä mainittiin kaksi kertaa. Työntekijän työssä jaksaminen mainittiin ongelmaksikin kerran.

Työntekijöiden kiire ja lyhytkestoiset käynnit asiakkaan luona koettiin esteeksi kuntouttavan työtteen käytölle. Asiakkaan kanssa yhdessä kodin askareiden tekeminen koettiin hitaammaksi, kun puolesta tekeminen.

Työntekijä ei tunne asiakkaan voimavaroja ja mielenkiinnon kohteita mainittiin kolme kertaa ja tiedonkulun ongelmat kaksi kertaa. Työntekijän asenne ja motivaation puute mainittiin kolme kertaa. Eri näkemykset kuntouttavasta työtteen eri tahojen kanssa, kuten omaisten, henkilöstön tai asiakkaan, mainittiin kuusi kertaa.

Kuntouttava työote toteutuu parhaiten pitkäaikaisessa luottamuksellisessa asiakassuhteessa. Runsas sijaisten määrä vaikeuttaa asiakkaan tuntemista syvemmällä tasolla. Omahoitajuuden puute sekä tiedonkulun vähäisyys asiakkaan, omaisten ja henkilöstön kesken estää asiakkaan voimavarojen tunnistamista ja johdonmukaisen yhtenäisen tukemisen toteutumista. Asiakkaan tietojen kirjaamisen vähäisyys tai puute estää tiedonkulun työntekijöiden keskuudessa.

6.7 Ideatyöskentelyyn äänestetyt kuntouttavan työtteen ongelmat

Ongelmien esiintuomisen jälkeen jokainen sai kolme ääntä, jolla äänesti omasta mielestään merkittävimmät kuntouttavatyötteen esteet jatkoon idea työskentelyvaiheeseen. Kolme eniten ääniä saanutta ongelmaa valittiin jatko-työskentelyyn kussakin työpajassa. Tässä on lueteltu kunkin työpajan eniten ääniä saaneet ongelmat. Aiheet on kirjattu sellaisinaan, kun ne olivat työntekijöiden kirjoittamina. Eri työpajat on otsikoitu päivämäärän mukaan.

27.5.2013

- Asiakkaan asenne
- Aika, kiire
- Asunnon muutostyöt jää tekemättä

28.5.2013

- Oma työssä jaksaminen
- Asiakkaan passiivisuus
- Aika, hoitaja tekee itse, koska asiakas tekee kaiken niin hitaasti.

29.5.2013

- Asiakkaan maksuihin muutos, että aikaa saa käyttää
- Turvallisuutta on vaikea ylläpitää muutaman minuutin aikana
- Sosiaalisuus: Kokee yksinäisyyttä, mutta ei ole valmis kerhoon tai ystäväpalveluun

4.6.2013

- Aika: Kuntouttavatyöote ei toteudu kiireessä. Pitäisi tehdä asiakkaan kanssa ei asiakkaan puolesta. Ei ole aikaa kuunnella asiakasta
- Motivaation puute – asiakkaan, ehkä myös hoitajan
- Erimielisyys asiakkaan kunnosta (esim. omaiset passaavat ja toivovat hoitajilta samaa)

6.8 Toimintasuunnitelmat kuntouttavaan työtteen parantamiseksi

Edellisessä luvussa mainittuihin ongelmiin keksittiin ratkaisuideoita ajatuksella ”jos minulla olisi kaikki valta” tai ”jos mikä tahansa olisi mahdollista”. Ideoiden esiintuomisen jälkeen jokainen sai kolme ääntä, jolla äänesti omasta mielestään merkittävimmät ideat toimintasuunnitelmatyöskentelyyn. Kolme eniten ääniä saanutta ideaa valittiin jatkotyöskentelyyn kussakin työpajassa. Ideat työstettiin toimenpiteiksi, toimintasuunnitelmiksi ryhmissä. Toimintasuunnitelmat on kirjattu mahdollisimman pitkälle sellaisinaan kun ne työpa-jantuotoksina syntyivät, jotta niissä säilyisi työntekijöiden oma ääni.

27.5.2013

1. ”Enemmän erityispalveluja kotiin fysioterapia ja psykiatrinen sairaanhoito”

Vapaaehtoistyöntekijöitä tarvittaisiin enemmän asiakkaiden tueksi. Vapaaehtoistyöntekijöitä voitaisiin saada informaation kautta lisää. Opiskelijat olisi otettava nykyistä paremmin ”hyötykäyttöön” niin, että opiskelijoiden valtuuksia lisätään.

Ennaltaehkäisevällä työllä viivytetään palveluasumiseen piiriin siirtymistä, näillä kustannussäästöillä palkataan erityistyöntekijöitä lisää. Erityistyöntekijöiden palvelujaksot toivottiin pidemmiksi, jotta saadaan hoitotuloksia. Yhteisiä palaverieja hoitohenkilökunnan ja psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa kavailtaisiin lisää. Asiakas kirjaaminen tulisi olla myös molemmille näkyvissä ja sekä kirjaamista että asiakastietojen lukemista olisi tehostettava.

2. ”Hyvin toimiva työyhteisö -> halu tehdä parasta mahdollista asiakastyötä”

Keskustelun avulla luodaan samansuuntaiset näkemykset hoitotyöstä. Luodaan yhdessä pelisäännöt, joita myös noudatetaan. Keskustelun tulee olla avointa työyhteisössä. Kirjaamisen tärkeys on huomioitava. Ryhmä keskusteli

Effican käytön hitaudesta ja totesi että informaation sujumiseksi ”laiton” viestivihko olisi hyvä tiedonkulun väline. Hoitolinjan on oltava asiakaslähtöinen.

3. ”Lisää esteettömiä vanhusten asuntoja”

Kaupunkiin toivottiin rakennettavan lisää senioriasuntoja joihin voi muuttaa jo siinä vaiheessa kun toimintakyky on vielä hyvä. Senioritaloissa tulisi olla kerhohuoneet, jotka mahdollistaisivat sosiaalisen kanssakäymisen. Kotopalvelun työmatkoihin käytetty aika vähenisi, jos asiakkaat asuisivat senioritaloissa lähellä toisiaan. Jotta kaikilla olisi mahdollisuus muuttaa senioritaloihin, olisi omistusasuntojen lisäksi niissä oltava vuokra-asuntoja, joihin olisi mahdollisuus saada myös asumistukea.

28.5.2013

4. ”Työaikaan sisältyvä oma liikunta”

Työajalla saa käydä liikkumassa yhden tunnin viikossa. Liikunta paikkoina voisivat olla kaupungin omat liikuntapaikat esimerkiksi uimahalli ja kuntosali jotka kaupunki tarjoaisi ilmaiseksi tai hyvin pientä korjausta vastaan. Riihimäen työntekijät pääsevätkin tällä hetkellä yhdellä eurolla uimahalliin ja uimahallin kuntosaleille. Näin toimien työntekijän liikunnan esteeksi ei muodostu pääsymaksu. Toinen vaihtoehto voisi olla kaupungin antama liikuntaseteli, joka mahdollistaisi myös yksityisten liikuntapaikkojen käytön edulliseen hintaan ja laajentaisi näin lajivaihtoehtoja. Myös kokonaan omakustanteinen liikunta työajalla oli työryhmän listaama vaihtoehto.

5. ”Tarpeeksi aikaa käynneille, jotta voidaan tehdä asiakkaan kanssa yhdessä ”kotitehtäviä”, ulkoilla, tehdä ristikoita, katsoa vaikka telkkaa”

Asiakkaan tarpeet huomioidaan yksilöllisesti. Asiakkaalla vietetään enemmän aikaa kerrallaan. Lyhyet käynnit vähentävät asiakkaalla vietettyä aikaa, koska matkoihin käytetään silloin enemmän työaika. Työaika jaetaan tasaisesti asiakaskäynneille. Toimistossa vietettyä aikaa vähennetään. Ruuhkaisen aamun käynneistä osa yritetään siirtää myöhemmäksi, jolloin kunkin asiakkaan luona käytetty aika pitenee.

6. ”Tehdään yhdessä”

Asiakkaan taustatiedot ja kiinnostuksen kohteet tulee ottaa selville. Hoitajalla tulee olla kiireetöntä aikaa asiakkaan luona. Hoitajalla tulee olla mielenkiintoa ja halua toteuttaa asiakaslähtöistä aktivoivaa toimintaa.

29.5.2013

7. ”Kellotus pois hoitajien käynneistä”

Laskutus pitäisi muuttaa käyntikertojen mukaan laskutettavaksi. Maksuissa olisi myös huomioitava asiakkaan varallisuus ja ne olisi porrastettava varallisuuden mukaan. Maksut tulisi porrastaa myös hoitoisuuden mukaan, jolloin kevyttä apua tarvitsevat asiakkaat maksaisivat vähemmän.

8. ”Seuraneitejä ja – herroja ryhmiin hoitajien lisäksi”

Vapaaehtoisia ystäviä, esimerkiksi seurojen ja yhdistysten kautta. Työvoimatoimiston kanssa yhteistyötä, nuorisotakuun kautta rahoitus, nuoria ikäihmisten koteihin ystäväpalveluun, ulkoiluavuksi. Vapaaehtoiset voisivat toimia hoitajien työparina. Työpari menisi yhdessä asiakkaan luokse, hoitaja tekisi hoidolliset toimenpiteet ja auttaisi vapaaehtoista tai nuorta tutustumaan asiakkaaseen ja sen jälkeen jatkaisi matkaa toisen asiakkaan luokse, vapaaehtoinen jäisi ensimmäisen asiakkaan seuraksi.

9. ”Eri tahoilta kotiin lisää palveluita”

Kotihoidossa tarvittaisiin lisää psykiatristen hoitajien palveluita. Yhteistyötä psykiatristen hoitajien kanssa tulisi kehittää niin, että olisi yhteinen asiakastietojärjestelmä. Nyt hoitajat eivät näe psykiatristen sairaanhoitajien kirjoittamia tietoja Efficasta, koska lukuoikeuksia ei ole.

4.6.2013

10. ”Omahoitajuus (vastuu esim. kahdelle). Selkeät säännöt mitä siihen kuuluu ja ei tarkoita sitä etteikö kaikki työtehtävät kuulu silti kaikille”

Omahoitajuus edistää kuntouttavaa työtettä -> tunnetaan asiakkaan elämäntilanne, lääkitys ja sairaudet. Omahoitajuus ei onnistu, jos vakituisia hoitajia tiimissä on liian vähän ja sijaiset ovat lyhytaikaisia. Tiimeihin tarvittaisiin pitkäaikaisia sijaisia.

11. ”Riittävän pienet & toteutettavissa olevat tavoitteet (onnistumisia!). Hoitajan kannustus & iloinen meininki. Aikaa! Ja useita kertoja.”

Kuntouttavaa työtettä toteutettaessa on huomioitava, että tavoitteet ovat riittävän pienet. Hoitajan lähentymistavan on oltava ystävällinen, kohtelias ja hänen tehtävänsä on kannustaa ja rohkaista asiakasta. Hoitajan tulisi uskaltaa ehdottaa asiakkaalle muutoksia totuttuihin toimintatapoihin kuntouttavampaan suuntaan käyttäen omaa luovuuttaan ja persoonaansa. Tutut hoitajat osaavat tukea asiakkaan omatoimisuutta. Rungas sijaisten käyttö sitä vastoin saattaa vähentää kuntouttavaa työtettä.

Asiakkaiden seinälle voisi tehdä huoneentaulun, jossa näkyisi asiakkaan mielenkiinnon kohteita ja tärkeitä asioita. Taulusta välittyisi tieto nopeasti hoitajille sekä muille sidosryhmille.

12. ”Kotihoidon opaslehtinen asiakkaalle ja omaisille”

Opaslehtiseen voisi sisällyttää asiakkaan oikeudet, kotihoidon toimintaperiaatteet ja työnkuvan, hoitajien yhteystiedot kuvien kera, kuntouttavan työtteen käytännöt, perustelut miksi kuntouttavaa työtettä toteutetaan ja vinkkejä siitä, miten omainen voisi tukea asukasta selviämään kotona mahdollisimman pitkään. Esitteessä voisi olla linkki mistä löytää palveluoppaan.

7 SYKSYN TYÖPAJAT

Tulevaisuusverstaas työskentelystä valittiin aiheet jatkotyöstämiseen, joita kotipalvelun puitteissa on mahdollista kehittää. Näitä aiheita ja toimenpideehtotuksia kerätessä sisällöistä nousi kolme pääteemaa: tiedonkulun parantaminen, asiakaskirjaamisen käytäntöjen parantaminen ja lisääminen sekä omahoitajuuden käyttöönotto. Kotisairaanhoidon ja kotipalvelun yhdistyessä omahoitajuutta kehitetään uusissa tiimikokoonpanoissa, joten jätimme tämän aiheen myöhempään kehittämistyöhön.

Tulevaisuusverstastyöskentelyssä kävi ilmi, että tiedonkulun parantuminen sekä tiimien sisällä että niiden yhteistyötahoihin edistäisivät asiakaslähtöisyyttä. Työyhteisössämme on ollut vaikea saada kotipalvelun tiimien työntekijöille viestejä perille tai heiltä vastauksia lähetettyihin viesteihin. Minulle tämä näkyi myös koulutuskokonaisuuden aikana. Koulutukseen liittyvät tiedotteet eivät tavoittaneet helposti kakkia tiimin työntekijöitä. Palautteissa tuli ilmi, että etukäteistiedonanto koettiin heikoksi siitä huolimatta että työpajainfoa oli lähetetty tiimiin monta kertaa.

Kotipalvelun työntekijöiden mielestä useammin tehty ja laadukkaampi asiakaskirjaaminen asiakastietojärjestelmään helpottaisivat tiedonkulkua sekä lisääisivät asiakaslähtöisyyttä. Myös muut vanhuspalveluiden työntekijät, jotka työskentelevät kotipalvelun asiakkaiden asioiden parissa, kaipaisivat määrällisesti enemmän, tarkempia ja useammin päivitettyjä asiakastietoja. Kotipalvelun työntekijät tuntevat asiakkaat parhaiten ja heidän kirjaamisensa asiakkaita antavat tietoja esimerkiksi sosiaalitoimen, lyhytaikaishoidon, päivätoiminnan tai laskutuksen parissa työskenteleville henkilöille.

Kotihoidon hyvällä kirjaamisella on todettu olevan yhteys hoidon hyvään ammatilliseen laatuun. Järjestelmällinen asiakaskirjaaminen mahdollistaa palvelun laadun seuranaan ja arvioinnin. (Heinola 2007, 26) Ikälaki velvoittaa kuntia arvioimaan palveluiden laatua ja riittävyttä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista,

2013, 9). Jos asiakaskirjaaminen ei ole riittävää eikä asiakaslähtöistä, palveluita on vaikea arvioida.

Kiire ja runsaiden sijaisten ohjaaminen työhön koettiin asiakaslähtöisyyden ongelmiksi. Kiireen kokemisen helpottamiseksi sijaisten nopeampi ja täsmällisempi ohjaaminen työhön helpottaisi vakituisten työntekijöiden työtä. Tähän ratkaisuksi kehitettiin jokaiseen tiimiin yhtenäiset asiakaskortit, jotka esiteltiin syksyn työpajoissa.

Stakesin hoitoilmoitusrekisterin mukaan 60,6 prosenttia asiakkaista tuli säännöllisen kotihoidon piiriin fyysisen toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi vuonna 2005 (Luoma & Kattainen 2007, 19). Kotihoidossa on toiminut kolme vuotta fysioterapeutti. Yhteistyötä kotipalvelun ja fysioterapeutin välillä on tarvetta kehittää. Kevään työpajoissa toivottiin erityistyöntekijöiltä, kuten fysioterapeutilta ja psykiatriselta sairaanhoitajalta pidempiä ja tiheämpiä asiakaskäyntejä. Fysioterapeutin työ ilman yhteistyötä kotipalvelun kanssa on lähes hedelmätöntä. Fysioterapeutin työhön kuuluu ohjaus ja neuvonta, mutta varsinainen liikunnan harjoitteiden päivittäinen tukeminen kuuluu kotipalvelun työhön. Tästä syystä fysioterapeutti tuli mukaan syksyn työpajoihin.

Työpajojen tavoitteena oli esitellä tulevaisuusverstaan työskentelyn tuloksia ja jatkaa toimenpide-ehdotusten edelleen työstämistä. Koska kaikkia tulevaisuusverstaas-työskentelyssä nousseita aiheita ei voitu käsitellä seuraavissa työpajoissa, valitsimme yhdessä fysioterapeutin kanssa aiheiksi asiakastietojen ja päivittäisen kirjaamisen lisäämisen kotipalvelussa sekä tiedonkulun parantamisen tiimien sisällä sekä yhteistyötahoihin.

Kiireen vähentämiseksi pyrittiin tukemaan työntekijöitä organisoimaan työaikaansa asiakaslähtöisesti. Yhteistyötä pyrittiin kehittämään paremmin toimivaksi kotihoidon fysioterapeutin kanssa. Työpajasta toivottiin saatavan konkreettisia toimenpide-ehdotuksia sekä työntekijöiden sitoutumista kotihoidon kehittämiseen.

7.1 Iloa ja Eloa asiakkaan arkeen työpajojen toteutus

Syksyllä järjestettiin kolme samansisältöistä työpajaa kotipalvelun työntekijöille. Työpajat olivat kestoltaan kaksi ja puoli tuntia. Työpajat olivat toiminnallisia. Työpajaa vetivät toiminnanohjaaja ja fysioterapeutti, mukana oli myös toiminnanohjaaja-harjoittelija työssäoppimisjaksollaan. Esimiehet osallistuivat myös työpajoihin.

Tiimeille oli mainostettu kirjeitse koko koulutuskokonaisuutta sekä erillisillä mainoksilla Iloa ja eloa- työpajoja. Työpajan mainos on liitteessä 8. Ennen työpajoja ohjaaja lähetti tiimeihin sähköpostin, jossa toivotti osallistujat tervetulleeksi työpajoihin mainoksien kera. Työpajoista oli myös mainittu aikai-

semmin pidetyissä Arjen aktiivoinnin työpajoissa. Esimiehet jakoivat työntekijät työvuorolistojen mukaan osallistumaan työpajoihin.

Työpajatyöskentely toteutettiin draamatyöskentelyllä asiakaskirjaamisen parantamiseksi. Tiedonkulun parantamiseksi toteutettiin toiminnallinen ideakarttatyöskentely. Kotihoidon fysioterapeutti oli mukana työpajan toteutuksessa. Hän keskusteli työntekijöiden kanssa ja keskustelusta tehtiin yhteenveto. Työpajan lopuksi kerättiin työntekijöiltä lupaus siitä, mihin työpajassa esiintulleisiin asioihin he sitoutuvat kehittämistyössä. Työpajan ohjaussuunnitelma on liitteissä 9-11.

Työpajassa ohjaaja esitteli lyhyesti keväällä käytetyn tulevaisuusverstasyöskentelymetodin, koska kaikki paikalla olijat eivät olleet osallistuneet näihin työpajoihin. Tulevaisuusverstastyöskentelyn toimenpide-ehdotuksista ohjaaja oli koonnut tiedonkulkuun ja kirjaamiseen liittyvät ehdotukset. Ehdotukset käytiin läpi.

Jokaiselle tiimille jaettiin ohjeet ehdotettujen asiakaskorttien tekemiseksi sekä aikajana toimistojen seinille. Aikajanojen avulla voidaan tarkastella kiirehuippuja ja tutkia asiakaskäyntien ajankohtien muuttamista tarvittaessa. Asiakaskorteista ja aikajanasta on kerrottu kappaleessa Kotipalvelun työn resurssit ja koettu kiire työssä.

7.2 Draamatyöskentely asiakaskirjaamisen parantamiseksi

Asiakastietojen kirjaamisessa asiakastietojärjestelmä Efficään on puutteita kotipalvelussa. Tästä käytiin työpajoissa keskustelua ja esimiehet kertoivat esimerkkejä minkälaisissa tilanteissa puutteellinen kirjaaminen vaikeuttaa muiden työntekijöiden työntekoa ja asiakkaan sujuvaa palvelua. Kirjaamisen vähäisyyden syiksi koettiin kiire ja tietokoneiden vähäinen määrä. Tämä herätti vilkasta keskustelua asiakkaan luona käytetyn prosentuaalisen työajan vähäisyydestä. Keskustelu herätti joissakin työntekijöissä voimakkaita tunteita ja ihmetystä siitä, miten työaikatilastoja laaditaan.

Päivittäisen kirjaamisen lisäämisen motivoimiseksi ohjaaja ja ohjaustoiminnan harjoittelija näyttelivät lyhyen draaman kotipalvelun asiakaskäynnistä. liite 10 Tavoitteena oli ohjata päivittäisen kirjaamisen sisältöä, nostaa esiin kirjaamisen merkitys eri työntekijöiden kannalta sekä auttaa kotipalvelun työntekijää motivoitumaan kirjaamiseen. Kotipalvelun työntekijät ajattelevat ehkä usein kirjaavansa asiakkaan tietoja vain toisten tiimin työntekijöiden tiedottamiseksi. He eivät tule ajatelleeksi, kuinka moni asiakkaan kanssa työskentelevä taho tarvitsee asiakkaan tietoja. Monet kokevat kirjaamisen ja atktyöskentelyn vaikeana tai toisarvoisena. Tämä kävi ilmi työpajakeskusteluissa sekä tiedonkulun ideakartta-työskentelyssä.

Draaman esityksen jälkeen kehoitettiin työpajaan osallistujia tekemään näkemästään asiakaskäynnistä Effic-kirjaus. Kirjaukset käytiin läpi ja kävi ilmi, että kirjaukset olivat monipuolisia. Kirjaamisesimerkeissä oli huomioitu asiakas kokonaisvaltaisesti. Ne sisälsivät tietoa asiakkaan toimintakyvystä, mielialasta, asiakkaan tarpeista sekä elinympäristöstä. Joissakin tapauksissa oli kirjattu työntekijän tekemisiä eikä asiakasnäkökulmaa, mutta tietyissä asioissa tämäntyyppinen kirjaaminenkin on perusteltua. Työntekijöillä näytti siis olevan riittävä tieto siitä, minkälainen päivittäisen asiakaskirjaamisen sisällön tulisi olla.

Tämän jälkeen jaettiin työpajaan osallistujille roolit. Eri rooleista käsin pareittain tai pienissä ryhmissä he miettivät, mitä tietoja tarvitsevat äsken nähdystä asiakkaasta ollessaan eri työrooleissa. Rooleja olivat sosiaalityöntekijä, lääkäri, päivätoiminnanohjaaja, lyhytaikaishoidon hoitaja, palveluasumisen hoitaja, omaishoidontuen antaja ja fysioterapeutti. Draamatehtävästä on kerrottu enemmän liitteessä 9.

Tehtävä herätti hyvin huomaamaan asiakaskirjaamisen tärkeyden myös yhteistyötahojen kannalta. Monet kotipalvelun työntekijät ajattelivat, että heidän kirjaamisiansa ei kukaan lue. Tehtävässä tuli ilmi, että monelle työntekijälle olivat vieraita Effic-asiakastietojärjestelmän kotihoidon suunnitelmasivut. Elämisen toiminnot- ja elämäntietojärjestelmän sivut olivat vähäisellä käytöllä ja useasti hyvin vajaasti täytettyjä. Hyvin täytettyinä ja päivitettyinä ne ovat hyvin informatiivisia sivuja. On myös tärkeää, että asiakkailta saadaan tiedot elämäntavoista ja elämänhistoriasta siinä vaiheessa, kun he vielä itse pystyvät kerromaan ne. Asiakkaan taustatiedot ovat perusta ja lähtökohta asiakaslähtöiseen kuntouttavaan työöteeseen.

7.3 Tiedonkulun ideakartta

Kevään työpajoissa oli useaan kertaan todettu tiedonkulun ongelmat olevan yksi este asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen toteutumiseksi. Syksyn työpajoissa oli tavoite kerätä kotipalvelun työntekijöiltä tietoa tiedonkulun esteistä sekä saada ideoita tiedonkulun parantamiseksi.

Tietoa kerättiin toiminnallisella tavalla tiedonkulun ideakartan avulla. Tilassa oli suuret paperit joissa olivat otsikot: Miten tiedonkulkua voisi parantaa tiimin sisällä ja Miten tiedonkulkua voisi parantaa yhteistyötahoihin. Pääotsikoiden alla oli alaotsikoita. Tiimin sisäisessä tiedonkulussa alaotsikkona olivat kokouskäytännöt, sähköposti, tiedotteet, suullinen viestintä. Tiedonkulun yhteistyötahoihin alaotsikoita olivat fysioterapeuttiin, palveluohjaajaan, toiminnanohjaajaan, esimieheen, omaisiin, lääkäriin, muihin tiimeihin ja päivätoimintaan.

Otsikoiden alle kirjoitettiin ehdotuksia tiedonkulun parantamiseksi ja kysymyksiä ja kommentteja tehtyihin ehdotuksiin. Tuotoksesta tuli ideakarttoja, jossa on monta polkua ja jotka ovat muodostuneet ideoista, kysymyksistä sekä kommentteista ja väittämistä. Seuraavissa kappaleissa on ideakartoista poimittuja huomioita tiedonkulun parantamiseksi.

7.4 Tiimien kokouskäytännöt ja sähköpostiviestintä

Tiimeihin toivottiin säännöllisiä kokouksia. Ehdotuksia oli lyhyistä päivittäisistä palavereista kerran kuussa pidettäviin kokouksiin. Kokouksiin toivottiin kerran kuukaudessa esimies mukaan. Eniten toivottiin viikoittain pidettäviä kokouksia, joiden sisältöihin toivottiin asiakasasioita ja henkilöstöön liittyviä tiedotusasioita.

Kokouksiin toivottiin laadittavan asialistaa, johon tiimin jäsenet voivat tuoda asioita ennen kokousta. Kokouksista toivottiin myös tehtävän muistio, jotta poissaolevat hoitajat saavat tiedot. Osa kommentteista poikkesi yleisestä linjasta kuten kommentti, jossa vastustettiin kokousmuistioiden tekemistä: ”Ei kirjata, kokousten ja koulutusten jälkeen, tiedonsaanti on jokaisen poissaolevan aktiivisuudesta kiinni!”

Kotipalvelun työntekijöillä on ryhmäsähköpostit. Yhteistyötahojen ongelmana suhteessa kotipalveluun on että, sähköpostitse lähetetyt viestit eivät tavoita kaikkia työntekijöitä eikä sähköpostiviesteihin saa useinkaan vastausta. Kenties kukaan ei ota vastuuta ryhmäsähköpostissa toimimisesta.

Sähköpostiin ehdotettiin vastuuhenkilöä. Toinen ehdotus oli, että se joka ensimmäisenä avaa lähetetyn sähköpostin, huolehtii viestin tiedottamisesta kaikille tiimin jäsenille sekä viestiin vastaamisesta. Ehdotettiin myös sähköpostiviestien tulostamista ilmoitustaululle tai kansioon. Ilmoitustaulujen todettiin myös olevan aina täynnä ja niiden hoitamiseen ehdotettiin vastuuhenkilöä, joka päivittää ilmoitustaulut. Ideakartassa oli myös kommentteja, että on jokaisen vastuulla lukea kaikki sähköpostit ja katsoa, onko niihin vastattu lähetetyt-kansioista.

yöpajoissa ilmeni myös, että kaikki eivät osaa käyttää sähköpostia hyvin. Puhelin osoittautui käytetyimmäksi tiedottamisen kanavaksi. Työntekijät myös toivoivat, että heihin otettaisiin yhteyttä enemmän puhelimitse kuin sähköpostilla.

7.5 Tiedonkulku yhteistyötahojen kanssa

Ajan tasalla olevat asiakastiedot ja -kortit todettiin hyväksi informaation lähteeksi sijaisille. Lisäksi tärkeinä koettiin se, että on tutut sijaiset ja se, että heitä arvostetaan. Pidettiin tärkeänä, että sijaiset ovat aktiivisia ja kysyvät tarvit-

taessa neuvoa. Puhelin koettiin helpoimmaksi viestintäkanavaksi muihin tiimeihin.

Esimiehen tavoittamista ei koettu helpoksi. Esimiehen tapaamista toivottiin säännöllisesti kokouksissa. Esimiehen kanssa viestimiseen kanaviksi ehdotettiin asiakasasioissa Efficaviestejä, muissa asioissa sähköpostia, jos asia ei ole kiireinen. Esimiehen läsnäoloaikoja toivottiin tiedoksi tiimeihin, esimerkiksi Helpnetin läsnäolotietojen kautta. Esimiehen lähettämät viestit ehdotettiin laittavaksi tiettyyn ilmoitustauluun.

Omaisyyhteistyössä toivottiin asiakkaille viestivihkoja puhelinyhteydenottojen lisäksi. Säännölliset tapaamiset omaisten kanssa saivat sekä kannatusta että vastustusta. Tapaamisaikojen yhteensovittaminen koettiin vaikeaksi. Omahoitajan yhteystietojen antaminen omaisille koettiin tärkeänä, mutta yhteydenottoa vaikeuttaa se, että omahoitajilla ei ole henkilökohtaisia puhelimia. Tulevaisuusverstaassa ehdotettiin myös kotipalvelusta tehtävää esitettä, jota voitaisiin jakaa asiakkaiden lisäksi myös omaisille.

Palveluneuvonnan tavoitettavuus koettiin vaikeaksi. Tähän ratkaisuksi ehdotettiin palveluneuvontaan nykyisen soittoajan lisäksi hoitajien soittoaikaa.

Yhteydenpitoon päivätoiminnan kanssa toivottiin puhelimen lisäksi yhteisiä tapaamisia ja työnkiertoa. Efficaviestit ja KHTOTS-kirjaamiset, jotka tarkottaa kotihoidon toteutumisen seuranta, toimivat asiakasasioissa viestinnän kanavana.

Lyhytaikaishoidon osasto Lyhteen kanssa tiedostuksen parantamisen koettiin tapahtuvan tarkemmalla ja useammin tapahtuvalla Efficakirjaamisella. Lyhteen hoitajat kertoivat, että tällä hetkellä he kokevat ajoittain asiakastietojen olevan puutteellisia asiakkaan saapuessa lyhytaikaishoidon jaksolle. Työpajassa ehdotettiin asiakastietojen välittämistä Lyhteeseen puhelinsitoilla. Soitot tavoittavat kuitenkin vain yhden hoitajan ja elleivät he kirjaa puhelimesta saamia tietoja asiakastietojärjestelmään, eivät asiakastiedot tavoita koko henkilöstöä. Ajan tasalla olevat asiakastiedot ovat tärkeitä asiakkaan käyttäessä eri palveluita.

Kotihoidon oma lääkäri koettiin erittäin tarpeelliseksi. Lääkärille viestintä tapahtuu Efficaviesteillä sekä puhelinsitoopyynnöillä. Omahoitajia toivottiin mukaan lääkärikäynneille. Lääkärien arveltiin katsovan Efficasta tietoja vain kotisairaanhoidon sivuilta. Toivottiin, että lääkäri lukisi myös KHTOTS-sivuja. Tästä ehdotettiin laittavaksi viestiä lääkärille Efficaviestien kautta. Joskus, jos lääkäri ei ole paikalla, odotetaan turhaan vastausta viestiin. Viestiä lähetettäessä olisi hyvä tarkistaa Helpnetistä, onko lääkäri tavoitettavissa.

Fysioterapeutin koettiin olevan helposti tavoitettavissa puhelimella. Fysioterapeutti itse toivoi Efficaviestejä, koska hän ei aina pysty liikkeellä ollessaan

kirjaamaan puhelimesta saamiaan viestejä ylös. Effican fys-lehdet todettiin olevan sisällöltään ja kieliasultaan hyviä. Kotipalvelun työntekijät lukivat lehtiä ”tarvittaessa” tai ”usein”. Fysioterapeutin kanssa toivottiin järjestettävän välillä palavereja yhteisistä asiakkaista. Tavoitettavuuden uskottiin paranevan, kun muutetaan lokakuussa yhteisiin tiloihin. Fysioterapeutti toivoi kotipalvelun kirjaavan nykyistä enemmän tietoa asiakkaan kotona selviämisestä, liikuntakyvystä, käytetyistä apuvälineistä ja niiden vaikutuksista.

7.6 Kotihoidon fysioterapeutin kanssa tehtävä yhteistyö

Fysioterapeutin tavoitteet työpajatyöskentelylle olivat yhteistyön paraneminen, fyysisen kuntoutuksen merkityksen ymmärtäminen ja sen tukemisen lisääminen asiakastyössä. Liikkumiskyky on keskeinen osa toimintakykyä ja siksi asiakkaan liikunnan tukeminen edistää hänen kotona selviytymistään. Ikäihmisen arkipäivän liikunta saattaa rajoittua sängyn, ruokapöydän ja vessan välille. Toimintakyvyn ylläpitäminen liikunnallisten harjoitteiden avulla on tehokasta. Itsemääräämisoikeus on olennainen osa asiakaslähtöisyyttä. Itse tekeminen liittyy itsemääräämisen tukemiseen, jolloin käytännön tasolla edistetään omatoimisuutta ja toimintakyvyn ylläpitoa sekä tuetaan omanarvontuntoa (Palojoki & Toikko 2007). Ikäihmisten kotona asumisen tukemiseksi työntekijöiden on huomioitava kotona asumista haittaavia toimintakyvyn vajeita ajantasaisesti niin, että laitoshoidon joutumisen riski pienenee. Monessa tapauksessa tämä edellyttäisi arkiliikkumisen tukemista.

Fysioterapeutti kertoi oman perustehtävänsä sekä kyseli toiveita ja odotuksia kotipalvelutyöntekijöiltä yhteistyön suhteen. Tiedonkulun ideakartasta fysioterapeutti poimi eri työpajoissa tarvittavia lisätietoja tiedonkulun parantamiseksi puoli ja toisin. Fysioterapeutti esitteli liikuntasopimuksen tavoitteita ja sisältöä. Liikuntasopimuksessa on sovittu päivittäisen liikkumisen määrä ja liikkumistapa. Liikkumistavat saattavat olla kytköksissä arkipäivän kodin askareisiin. Mitä heikompi on toimintakyky, sitä pienemmät ovat toimenpiteet liikuntakyvyn säilyttämiseksi. Liikuntasopimuksen toteuttaminen edellyttää kotipalvelun työntekijöiden antamaa tukea asiakkaalle.

7.7 Henkilöstön sitouttaminen työn kehittämiseen

On tärkeää että koulutuksissa opitut ja kehitetyt asiat siirtyisivät käytännön työhön. Koska kevään työpajoissa kotipalvelun työntekijät olivat tehneet niin monta toimenpide-ehdotusta, jotka koskivat muita työntekijä ryhmiä kuin heitä itseään, halusin kiinnittää erityistä huomiota muutoksiin joita olisi tehtävä kunkin omassa työssä.

Konkreettisten tulosten saamiseksi, työntekijät tekivät itselleen lupausviirit. Työpajan aluksi oli jokainen saanut valita itseään miellyttävän koristepaperin joka oli leikattu viirin muotoon. Työpajan lopuksi työntekijöitä pyydettiin kir-

joittamaan viiriin oma etunimensä ja jokin asia, jota he lupaavat parantaa omalla kohdallaan tiedonkulun parantamiseksi. Viirit ripustetaan naruun ja laitetaan kirjaamishuoneen seinälle.

8 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JA KUNTOUTTAVAN TYÖOTTEEN NÄKYMINEN TUTKIMUSaineistossa

Tulevaisuusverstaassa työpajan aluksi ohjaaja oli antanut tavoitteeksi asiakaslähtöisen näkökulman. Tästä huolimatta työntekijöiden näkökulma oli pääsääntöisesti työntekijä- ei asiakaslähtöinen. Ongelmia kirjattaessa harvassa tuotoksessa puhuttiin asiakkaasta. Aiheet olivat sen sijaan työntekijöiden työhön liittyviä: kiire, sijaiset, toimintatavat, viestintä. Sekä asiakaslähtöisyyden että kuntouttavan työotteen toimenpide-ehdotuksista kahdeksan kahdestatoista liittyi työntekijän työjärjestelyihin ja organisaatioon.

Ehkä työpajan ohjaajana olisin voinut ohjata voimakkaammin asiakaslähtöisyyden suuntaan. Ohjauksen puute johtui osaltaan kokemattomuudestani tulevaisuusverstaas-menettelyn ohjaajana, toisaalta työpajassa tuli näin kuuluviin työntekijän ääni ja näkyviin aitoja asenteita ja näkökantoja. Kuten aineistosta on nähtävissä, esille nousi tapa havainnoida omaa työtä työntekijän ja organisaation näkökulmasta. Asiakaslähtöisyyden sisäistämien vaatii vielä asenteiden kokonaisvaltaista muutosta ja kokonaan toisensuuntaista katsantoa omaan työhön. Nyt työn tekemisen ja kehittämisen keskiössä olivat enemmän työntekijät kuin asiakkaat.

Työpajan kommentteista kävi ilmi, että ammatillisessa asiakkaan kohtaamisessa olisi joillakin työntekijöillä parantamisen varaa. Asiakkaat saatettiin kokea ”hankalina asiakkaina” tai asiakaslähtöisyyden ongelmaksi mainittiin se, että ”henkilökemiat asiakkaan ja työntekijän välillä eivät kohtaa.” Joissakin kommentteissa asiakas koettiin jopa työtä hankaloittavaksi.

Perustehtävän mielessä pitäminen on tärkeää. Työtä tehdään asiakkaiden vuoksi, eivätkä asiakkaat ole työntekijää varten. Työntekijöiden on luotava työn tekemisen tavat asiakasta palveleviksi eikä toisinpäin. Varmasti on totta, että ihmissuhdetyössä yhteistyö asiakkaan kanssa on välillä haasteellista, mutta tällöinkin työntekijän on suhtauduttava kunnioittavasti asiakkaaseen ja säilytettävä ammatillisuutensa.

Kyky tai halu tarkastella omaa työtään ja tehdä siinä tarvittavia muutoksia oli vähäinen. Jos ongelmia ja kehittämisehdotuksia olisi tutkittu enemmän oman työn sisällön kannalta, olisivat vaikuttamismahdollisuudet muutoksiin olleet suuremmat. Monet ehdotukset liittyivät kotipalvelun henkilöstön määrän lisäämiseen. Tähän seikkaan eivät kotipalvelun työntekijät voi vaikuttaa. Toimintasuunnitelmissa oli myös paljon ehdotuksia muiden henkilöstöryhmien työskentelyn muuttamiseksi. Niihinkään kotipalvelun työntekijät eivät voi

vaikuttaa. Suoranaisesti oman työn kehittämiseen liittyviä ehdotuksia, joita on mahdollista työstää heti eteenpäin, oli kolme kahdestatoista toimintasuunnitelmasta liittyen asiakaslähtöisyyteen. Kuntouttavaan työotteeseen liittyviä ehdotuksia, joihin työntekijöiden on mahdollisuus vaikuttaa, oli kuusi kahdestatoista.

8.1 Kotipalvelun työn resurssit ja koettu kiire työssä

Työpajoissa sekä asiakaslähtöisyyden että kuntouttavan työotteen toteutumisen esteitä mietittäessä, kiire oli lukumääräisesti eniten vastattu ongelma. Ongelman ratkaisuksi tarjottiin useampien hoitajien palkkaamista. Kiirettä lähemmin tarkasteltaessa todettiin, että se ajoittuu aamusta puoleenpäivään sekä iltaan ja viikonloppuihin.

Koska asiakkaat maksavat kotipalvelun käynneistä aikaperustaisesti, työntekijät merkitsevät joka käynnillä asiakastietojärjestelmään ajan, jonka he ovat asiakkaan luona käyttäneet. Asiakastietojärjestelmästä poimittiin huhtikuussa otanta, jossa oli tutkittu hoitajien asiakkaiden luona käyttämää aikaa. Tilastossa oli laskettu 15 minuuttia aikaa matkaan asiakkaan luokse sekä muut asiakkaan asioiden hoitamiseen liittyvät toimet, jotka oli kirjattu asiakastietojärjestelmään. Näitä toimia ovat esimerkiksi puhelinsoitot ja apteekki- tai muiden vastaavien asioiden hoitaminen. Kaikki yhteen laskettuna asiakasasioiden hoitamiseen käytetty keskimääräinen aika oli 40 prosenttia päivittäisestä työajasta. Yksittäisten työntekijöiden välillä vaihtelut saattoivat olla suuriakin. Tämä tilasto on ristiriitainen työpajoissa nousseen voimakkaan kiireen kokemuksen kanssa.

Tuotantotalouden diplomi-insinöörin Johan Groopin (2012) väitöskirjan mukaan valtakunnallisestikin esille nostettu kotihoidon hoitajapula saattaa olla osittain harhaanjohtava. Groopin mukaan nykyisten hoitajaresurssien parempi kohdentaminen auttaisi huomattavasti kuntia palveluiden järjestämisessä. Jotta kotihoito pystyisi vastaamaan kasvavaan kysyntään, ainoa vaihtoehto on tasata palvelujen tuotanto koko päivän ajaksi. Kaikki asiakkaat on autettava päivän alkuun samoihin aikoihin, mutta ruuhkautuminen olisi vältettävissä, jos yhdellä asiakaskäynnillä ei yritettäisi hoitaa mahdollisimman monia, myös kiireettömiä asioita.

Johan Groopin tutkimuksen mukaan kotihoidossa keskitytään liikaa siihen, että asiakkaat asuisivat mahdollisimman lähellä toisiaan, jotta hoitajan paikasta toiseen siirtymiseen ei kuluisi paljon aikaa. Myös naapurustossa asuvat asiakkaat halutaan hoitaa samalla reissulla, vaikka akuuttia tarvetta käynnille ei olisi.

Tehtävien priorisointi olisi tehokkuuden kannalta oleellisempaa kuin kilometrien laskeminen. Groopin mielestä esimerkkiä voisi ottaa Malmöstä, jossa

palveluntuotanto on tasattu koko päivälle. Käyntimäärää asiakkaan luona ei pyritä minimoimaan, vaan tehtävät jaetaan kiireellisyyden mukaan pitkin päivää. Järjestely on vähentänyt hoitajien kiirettä. Tuottavuuden mittarina käytetään kotihoidossa yleensä asiakkaan luona vietettyä aikaa suhteessa koko työaikaan. Malmöläisellä kotihoitoalueella hoitajat viettivät keskimäärin 67 prosenttia työajastaan asiakkaiden luona. (Groop 2012.)

8.1.1 Aikajanat

Työajan organisoimiseksi syventävissä työpajoissa jaettiin kullekin tiimille aikajanat tiimin toimiston seinille laitettaviksi. Aikajanoissa oli aamu ja iltavuoron osalta kellonajat 15 minuutin välein. Aikajanan yläpuolelle olisi tarkoitus laittaa kunkin asiakkaan nimi siihen kohtaan, mihin aikaan hänen luonaan tällä hetkellä käydään. Näin hahmottuisivat asiakaspiikit, kiireen kohdat päivässä, samoin ajankohdat, jolloin tehdään vain vähän asiakastyötä. Tiimeissä olisi tarkoitus miettiä voidaanko joitakin asiakaskäyntejä siirtää aamupäivän kiireistä iltapäiviksi ja voidaanko joitakin avustustehtäviä tehdä iltapäivällä, esimerkiksi antaa ulkoilua, jolloin asiakaskäyntejä on vain vähän.

Nähtäväksi jää, ottavatko työntekijät aikajanan käyttöön ja suunnittelevatko he työaikansa käyttöä uudelleen. Tulevaisuusverstaas työskenelyssä toimintasuunnitelmiin oli kirjattu, että toimistossa vietettyä aikaa vähennettäisiin ja asiakaskäyntejä jaettaisiin tasaisemmin koko päivään. Tästä huolimatta syksyn työpajoissa tuli vastalauseita aikajanan käyttöönotolle. Työtavan muuttaminen vaatisi esimiesten sitoutumista ja vahvaa tukea asian edistämiseksi.

8.1.2 Asiakaskortit

Kiirettä lisäävänä seikkana koettiin myös runsas vaihtuvien sijaisten käyttö. Uuden sijaisen työhön opastaminen vie vakituiselta henkilökunnalta aikaa. Jos sijaisuudet ovat lyhyitä ja sijaisten vaihtuvuus tiuhaa, tarvitaan useana aamuna opastusta. Yhtenä ratkaisuna opastuksen nopeuttamiseksi kehitettiin tiimeihin samanlaiset ajan tasalla olevat asiakaskortit. Asiakaskorteista sijaiset saavat käynneilleen tarvittavat tiedot. Silloin suullisen opastuksen tarve vähenee ja se säästää työaikaa. Asiakaskortit kerätään Efficia-asiakastietojärjestelmästä tulostamalla sivuja muovitaskuihin. Asiakastietokortteihin tulostetaan perustiedot, kotihoidonsuunnitelma, elämisen toiminnot sivut sekä lääkitystiedot.

Elämisen toiminnot sivulle lisätään jokaisesta asiakkaasta lyhyt positiivinen persoonallisuuskuvaukset. Esimerkiksi ”eläkkeellä oleva veturinkuljettaja, huumorintajuinen, harrastanut pitkänmatkan juoksua.” Samoin elämisen toiminnot sivulle, kohtaan liikkuminen lisätään maininta liikuntasopimuksesta, jos sellainen on tehty. Varsinainen liikuntasopimus löytyy asiakkaan kotoa, jos se

on tehty. Asiakaskorttien tekeminen edellyttää että asiakkaista on täytetyt ja päivitetty tiedot Efficassa

8.2 Kuntouttavan työotteen tarkastelua

Kuntouttavan työotteen perustaksi todettiin riittävän pitkät asiakaskäynnit, joiden aikana ehditään tukea omatoimisuuteen ja rauhassa kohdata asiakas. Tästä puhuttaessa keskustelua herätti aikaperustainen laskutus. Työntekijät kommentoivat, että he eivät voi jäädä asiakkaan luo ”vain puhumaan jos hommat on tehty”, jotta asiakasmaksut eivät nouse. Asiakkaat eivät työntekijöiden mukaan halua tätä. Puheesta välittyi, että vaikka työaika olisi mahdollista käyttää asiakkaan luona, käynti suoritetaan nopeasti, jotta maksut eivät nouse. Työntekijän kiire oli kolmanneksi merkittävin este kuntouttavan työotteen käytölle.

Kuntouttavan työotteen käytön selvästi merkittävin este oli kolmessa työpajassa asiakkaan motivaation puute. Kuntouttava työotteen pitäisikin sisältää asiakkaan motivoimisen ja innostamisen. On tärkeää tuntea asiakkaan voimavarat ja kiinnostuksen kohteet, jotta motivoiminen onnistuu. Kuntouttava työote toteutuu parhaiten pitkäaikaisessa luottamuksellisessa asiakassuhteessa. Jos kotikäynti on nopea ja työntekijällä on valmiiksi mielessään nopeasti tehtävät suoritukset, ei asiakaslähtöistä kohtaamista ehkä synny.

Tulevaisuusverstaas- työskentelyssä kuntouttavan työotteen käytön esteeksi oli mainittu asiakkaan liian huono kunto. Kaikenkuntoisia asiakkaita voidaan tukea. Pitkään levossa olleiden vuodepotilaiden kuntoutus voi alkaa siitä, että heidän sänkyään kohotetaan, jolloin verenkierto paranee. Kotipalvelun asiakkaiden toimintakyky on kaikilla tätä parempi. Jos työntekijän ajatus on, että kotona asuva asiakas on liian huonokuntoinen pitääkseen kuntoaan yllä tai parantaakseen sitä, työntekijä ei ehkä ole ymmärtänyt kuntouttavan työotteen sisältöä.

Työpajoissa käydyissä keskusteluissa niin sanotut ”hyppykäynnit” eli lyhyet muutaman minuutin käynnit ja jos niitä oli monta peräkkäin, koettiin stressaavina ja päivä kiireisenä. Näillä käynneillä kuntouttava työote ei toteutunut. Suurimpaan osaan hyppykäyntien syiksi työntekijät mainitsivat kiireen ja asiakkaan haluttomuuden maksaa pidemmistä käynneistä. Koska laskutus on aikaperustainen, osa asiakkaista on tarkkoja siitä, että hoitaja tekee nopeasti tehtävät työt ja sen jälkeen poistuu asunnosta. Joku asiakas jopa ottaa ovella lääkkeitä vastaan eikä päästä kotipalvelun työntekijää sisälle asti.

Omaishoito, pienryhmä ja kotiutushoito ovat tiimejä, joissa on kahdesta kolmeen työntekijää. Ne käyttävät työaika enemmän kerrallaan asiakkaan luona. Työaika ryhmissä jaetaan tasaisemmin koko päivälle ja toimistotyöhön käytetään vähemmän aikaa. Kuntouttava työote toteutuu paremmin näissä ryhmissä

ja asiakkaat saavat yksilöllisempää tukea. Sekä työntekijät että asiakkaat ovat tyytyväisempiä yhteistyöhön.

8.3 Omaisyhteistyö

Omaisyhteistyön haasteet liittyivät työntekijöiden mielestä omaisten tietämättömyyteen tai vääranlaisiin odotuksiin palveluista. Hoitohenkilökunnalla, asiakkaalla ja omaisella saattaa olla myös erilaisia näkemyksiä palveluiden tarpeista, sisällöistä tai toteuttamistavoista.

Asiakkaalle annettava tuki perustuu yhdessä tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivitetty asiakirja tulee olla myös asiakkaalla. Jos hoidosta sisällöstä tulee omaisten kanssa epäselvyyttä, tämän on ristiriitatilanteissa sopimus, johon palvelut perustuvat. Jos asiakas ei ole holhouksen alainen, hoito ja tuki toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan, ei omaisten.

8.4 Viestinnän haasteet

Työpajoissa ilmeni myös, että kaikki eivät osaa käyttää sähköpostia hyvin. Sähköpostiin vastaaminen, liitteiden avaaminen, tulostaminen tai tallentaminen kansioon ei ehkä kaikilta onnistu. Tähän tarvittaisiin koulutusta. Sähköpostin käyttö koettiin myös toisarvoiseksi työtehtäväksi asiakastyön ohella. Puhelin osoittautui käytetyimmäksi tiedottamisen kanavaksi. Työntekijät myös toivoivat, että heihin otettaisiin yhteyttä enemmän puhelimitse kuin sähköpostilla. Tämä siitakin huolimatta, että he ovat suuren osan työajastaan liikkeellä, jolloin muistiin kirjaaminen puhelun tiedoista voi olla hankalaa. Työyhteisössä lähetetään paljon tiedotteita, joita ei voi puhelimitse vastaanottaa.

Palveluneuvonnan tavoitettavuus koettiin vaikeaksi. Tähän ratkaisuksi ehdotettiin palveluneuvontaan nykyisen soittoaajan lisäksi hoitajien soittoaikaa. Nykyisin palveluneuvonnan puhelimeen voi jättää vastaajaan viestin ja palveluneuvojat soittavat takaisin viestin saatuaan. Palveluneuvonta tekee asiakkuuden alkaessa hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan yhteistyötahojen kanssa. Kysyttäessä kotipalvelutyöntekijöiltä lukevatko ja päivittävätkö he näitä suunnitelmia, oli vastauksina ”harvoin”, ”hiukan”, ”tarvittaessa” ja ”kaikkien asiakkaiden palvelusuunnitelmat päivitetään vuosittain, vähintään!” Monilla työntekijöillä on tässä siis parantamisen tarvetta.

Syksyn työpajojen lopuksi työntekijät tekivät lupausviirit. Kaikki kirjoittivat viirit, kukaan ei kieltäytynyt tehtävästä. Lupauksia tehtiin 31 kappaletta joista 26 liittyi asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Lupaukset on kirjattuna liitteessä 11. Viireissä luvattiin kirjata useammin ja kehittää kirjaamisen sisältöä monipuolisemmaksi. Lupauksia tehtiin myös yhteistyön parantamiseksi fysioterapeutin kanssa. Asiakkaita pyritään kannustamaan enemmän liikkumi-

seen. Työtovereita autetaan Effican ja sähköpostin käytössä. Ilmoitustaulua ja sähköpostiviestejä päivitetään.

Viirit tehtiin kauniille kuviollisille papereille, jokainen valitsi mieleisensä paperin. Viirit kiinnitettiin jonoon nyöriin ja ripustettiin kirjaamishuoneiden seinille. Jos kukin työntekijä pitää lupauksensa, on tiedossa hienoa kehitystä erityisesti kirjaamisessa.

9 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI

Kotipalvelun työntekijöiden koulutuskokonaisuuden laaja tavoite oli vaikuttaa koulutuksen avulla kotipalvelun työntekijöiden työhön niin, että se tukisi asiakkaiden kotona asumista mahdollisimman pitkään. Kotona asumisen tukemisen mittaaminen on vaikeaa. Siinäkin tapauksessa, että sitä pystyttäisiin mittaamaan, se vaatisi pitkä aikavälin tutkimistyön. Tämän tavoitteen toteutumista ei pystytä tässä opinnäytetyössä arvioimaan.

Suunnitellut koulutukset toteutettiin. Koulutusten toiminnallisuus ja henkilöstön oma panos kehittämistyöhön toteutui. Työntekijöillä oli työpajoissa mahdollisuus laatia suunnitelmia työnsä kehittämiseksi.

Työpajat tarjosivat myös keskinäisen keskustelutilaisuuden yhteisten toimintatapojen luomiseksi. Työntekijöiden ajatukset tulevat kehittämisprosessia esille. Työpajoista saatiin runsaasti kehittämis ehdotuksia kotipalvelun työhön. Kehittämis ehdotukset on saatettu Riihimäen kotipalvelun esimiesten sekä muiden kehittäjä tahojen tietoon. Osa tulevaisuusverstaassa syntyneistä kehittämis ehdotuksista työstettiin eteenpäin Iloa ja eloa asiakkaan arkeen työpajoissa.

Työntekijöiden esiin nostamat ajatukset asiakaslähtöisyydestä sekä kuntouttavasta työotteesta eivät olleet asiakaslähtöisiä vaan pääsääntöisesti työntekijälähtöisiä. Näin ollen toimenpidesuunnitelmat asiakaslähtöisyyden parantamiseksi eivät toteutuneet toivotulla tavalla. Toimenpidesuunnitelmat palvelevat paremmin kotipalvelun kehittämistä henkilöstöön liittyvissä asioissa. Asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen nykytila välittyi työpajoissa käydyissä keskusteluissa. Myös tulevaisuusverstaassa nousseesta tutkimusaineiston henkilöstölähtöisestä näkökulmasta on pääteltävissä asiakaslähtöisyyden kaipaavan vielä kehittämistä. Työpajoista henkilöstöltä kerätyn palautteen perusteella, heidän kokemuksensa mukaan, koulutukset pääsääntöisesti lisäsivät asiakaslähtöisyyttä sekä kuntouttavan työotteen käyttöä.

Tiedonkulun ongelmat nousivat esiin kevään työpajoissa. Syksyn työpajoissa näitä ongelmia työstettiin. Tiedonkulkuun etsittiin parempia käytänteitä ja niitä löydettiinkin. Kotipalvelun päivittäisen asiakaskirjaamisen toivottiin lisää-

tyvän ja sisällön monipuolistuvan. Asiakaskirjaaminen on ollut keskimäärin liian vähäistä ja sisällöltään osittain kapea-alaista. Kirjaamisessa on välillä huomioitu työntekijän toimet eikä asiakkaan toimintakyky tai vointi. Iloa ja eloa asiakkaan arkeen työpajoissa ilmeni, että kotipalvelun työntekijät tietävät, minkälainen on informatiivinen ja sisällöltään monipuolinen päivittäinen asiakaskirjaaminen. Esimerkkitehtävissä kirjaukset olivat monipuolisia ja informatiivisia. Joissakin esimerkkikirjaamisissa oli työntekijänäkökulma eikä asiakasnäkökulma.

Syksyn työpajoissa jokainen työntekijä teki lupausviirin, johon hän kirjasi mitä hän sitoutuu työssään kehittämään. Kaikki kirjoittivat viiriin lupauksen, kukaan ei kieltäytynyt tehtävästä. Kirjatut lupaukset ovat liitteessä 11.

9.1 Henkilöstön palautteet työpajoista

Asiakkaan arjen aktivointi työpajapalautteet olivat suurelta osin positiivisia. Neljästä työpajasta palautteita oli yhteensä 34 kappaletta. Sanallista arviointia lomakkeisiin oli annettu suhteellisen vähän. Pyydettyä kuvaamaan kahdella sanalla työpajaa vain viiteen lomakkeeseen oli kuvattu työpajaa sanoin. Annetut sanalliset palautteet olivat positiivisia. Palautekooste työpajasta on liitteessä 12.

Iloa ja eloa asiakkaan arkeen työpajojen palautteet olivat pääsääntöisesti hyviä. Työpaja oli koettu esimerkiksi innostavaksi ja ajatuksia herättäväksi. Pyydettyä kuvaamaan kahdella sanalla työpajaa olivat kaikki kirjoitetut sanat positiivisia. Työpajapalautteita kolmesta työpajasta oli yhteensä 36 kappaletta. Palautekooste työpajasta on liitteessä 13.

9.2 Työpajojen ohjauksellinen onnistuminen

Kehittämiskokonaisuus alkoi kotipalvelun työntekijöiden voimauttavilla työpajoilla. Työpajojen tavoite oli lisätä työssä jaksamista ja parantaa tiimihenkeä. Työpajojen sisältö oli suunniteltu virkistämään työntekijöitä. Näissä työpajoissa en kerännyt opinnäyteyden aineistoa. Työpajaan varattu aika oli työaikaa. Kaksi tiimiä ei saapunut valmistelemiini työpajoihin ollenkaan ja monesta muusta tiimistä läsnä oli alle puolet työntekijöistä. Tämä kertoi työntekijöiden negatiivisesta suhtautumisesta koulutuksiin, sekä esimiesten heikosta sitoutumisesta kehittämisprosessiin.

Kun työntekijät veloitetaan koulutukseen, on lähtökohta haasteellinen työpajojen vetäjälle. Joidenkin työntekijöiden kehonkieli työpajaan tullessa kertoi voimakkaasti motivaation puutteesta. Työyhteisössä tapahtuvat muutokset, kuten kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistyminen tai työtilojen muutokset, joita vastustettiin, näkyivät myös työpajoissa negatiivisena käytöksenä. Usein kuitenkin toiminnallisten lämmittelyharjoitusten jälkeen kehonkieli oli

vapautuneempi ja myönteisempi. Se toi minulle ohjaajana onnistumisen kokemuksia.

Työpajoista kerätty palaute oli myönteisempää kuin odotin työpajoissa välillä vallinneen ilmapiirin perusteella. Uskon onnistuneeni luomaan työpajoihin motivoivan ja ajatuksia herättävän ilmapiirin. Lähes poikkeuksetta työntekijät osallistuivat aktiivisesti työpajojen toiminnallisiin menetelmiin.

Toiminnalliset menetelmät koulutusmuotona toimivat onnistuneesti. Menetelmistä syntyi paljon kirjallista materiaalia, josta oli helppo koostaa jälkeensä ja joka on käytössä jatkossa kehittämistoimissa. Menetelmät myös osallistivat työntekijät oman työnsä kehittämiseen. Jokaisella oli mahdollisuus saada omat mielipiteensä esitetyiksi.

Työn hedelmällinen ja tuloksellinen kehittäminen työyhteisössä on yhteistyön tulos. Tämä koulutuskokonaisuus sai alkuunsa kotipalveluohjaajien pyynnöstä. Yhteistyö koulutuksen suunnittelussa ja sen läpiviemisessä oli hyvin vähäistä. Kouluttajana olisin kaivannut enemmän yhteistä keskustelua sekä koulutuksen tavoitteiden laadinnassa että henkilöstön sitouttamisessa koulutukseen. Kehittämistyön tulosten eteenpäin vieminen vaatii myös ehdotonta esimiesten sitoutumista asiaan.

Kevään työpajojen tulokset vaikuttivat syksyllä pidettyjen syventävien työpajojen sisältöön ja työskentelymetodeihin. Tästä johtuen, syksyn työpajojen nimi: Iloa ja eloa asiakkaan arkeen ei vastannut hyvin työpajojen sisältöä, mutta koska koulutuskokonaisuutta oli mainostettu jo keväällä tällä nimellä. En kuitenkaan muuttanut työpajojen nimeä kesken prosessin.

9.3 Ohjaajan huomiot tulevaisuusverstastyöskentelystä

Tulevaisuusverstaas-metodi soveltui hyvin työskentelytavaksi kun haluttiin saada henkilöstö määrittelemään työssään olevia ongelmia sekä keksimään ongelmiin ratkaisuja. Työskentelytavasta jäi myös paljon kirjallista materiaalia, joka on helppo koostaa jälkeensä.

Työntekijöillä oli erilaisia valmiuksia ymmärtää käsitteitä asiakaslähtöisyys ja kuntouttava työote sekä tuottaa kirjallisesti ajatuksiaan julki. Asiakaslähtöisyys-käsitteen sisältö oli työntekijöiden vaikeampi hahmottaa kuin kuntouttava työote-käsitteen sisältö. Osa työntekijöistä kommentoi kirjoittamista vaikeaksi ja he olisivat halunneet vain keskustella aiheesta, tai he toivoivat ohjaajan kirjoittavan ajatuksiaan omasta puolestaan.

Työpajan aluksi ohjaaja määritteli lyhyesti sen, mitä asiakaslähtöisyys ja kuntouttava työote ovat ja minkälaisia sisältöjä otsikoiden alle voidaan laittaa. Tästä huolimatta joillakin työntekijöillä työskentelyn aloittaminen oli vaikeaa,

mutta kun he pääsivät alkuun, työskentely sujui hyvin ja ongelmia löytyi useita. Toisten kirjoittamat asiat nostivat omia mielipiteitä esiin. Työpajoissa keskusteltiin vilkkaasti ongelmavaiheen jälkeen.

Työpajoissa tunnelma vaihteli osallistujien mukaan. Jos mukana oli vahvoja mielipidevaikuttajia, jotka olivat innostuneita työnsä kehittamisestä, he kylvivät mielipiteillään rakentavaa asiakasnäkökulmaa. Toisissa työpajoissa työskentelyilmapiiri oli lievästi aggressiivinen ja koulutusvastainen. Työntekijöiden kokemus oli, että heidän työtään ei arvosteta ja heidän vaikuttamismahdollisuutensa oman työn kehittämiseen ovat olemattomat. Tällöin työn kehittämisen halut kaatuivat toistamiseen kokemukseen liian vähäisestä työntekijämäärästä suhteessa asiakasmäärään. Oman työn kehittämisen halut peittyivät pettymyksen tunteisiin. Työpajan lopuksi kerätty kirjallinen palaute oli positiivisempaa kuin odotin työpajassa käytyjen keskustelujen pohjalta sekä seurattessani osallistujien kehonkieltä. Tulkitsin osallistujien kehonkielestä hälyttomuutta osallistua koulutukseen.

10 POHDINTA

Asiakaslähtöisyys tuntuu vähenevän palveluiden sirpaloitumisen myötä. Palveluiden saantia rajataan ja asiakkaan tarpeisiin ei vastata, jos ne eivät kuulu palveluvalikkoon. Kokonaisvastuu asiakkaan asioista ei tunnu olevan enää kenelläkään. Yhteiskuntamme arvot kovenevat, ja talouden johtamat arvot näkyvät myös kotipalvelussa. Välillä kaukana asuvat omaiset ja läheiset odottavat yhä enemmän palveluita yhteiskunnalta, joka ei voi tarjota lähimmäisyyttä ja jonka kriteerit palveluiden saannista kiristyvät kaiken aikaa.

Tavoitteena ollut asiakasnäkökulma ei toteutunut työpajoissa. Niistä nousut materiaali jatkokehittämistä varten toimenpide-ehdotuksineen on hyvin henkilotöistä.

Asiakaslähtöisen ja kuntouttavan työtteen näkökannan omaksuminen kotipalvelussa vaatii jatkuvaa työstämistä. Tarvitaan osittaista asenteiden muutosta, joka on hidasta. Työpajoihin osallistuneista kotipalvelun työntekijöistä kaksi kolmasosaa uskoi työpajatyöskentelyllä olleen vaikuttavuutta asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen kehittymiseen omassa työssään. Minä en usko pidettyjen työpajojen radikaalisti muuttaneen asiakaslähtöisyyttä parempaan suuntaan, mutta uskon pitkällä aikavälillä tehtävään työhön ja työpajojen olevan osana muokkaamassa asenteita ja herättämässä pohtimaan työn tekemisen tapaa. Työskentely nosti esiin kehitettäviä asioita ja antoi kotipalvelun työntekijöille tilaisuuden kehittää itse omaa työtään. Uskon kirjaamisen ja tiedonkulun kehittyneen työpajatyöskentelyn myötä. Hyvin kirjatut asiakastiedot parantavat asiakaslähtöisyyttä.

Työskentely jatkuu kotipalvelun ja kotisairaanhoidon toiminnallisen yhdistymisen myötä. Tähän koulutuskokonaisuuteen liittyvät vielä lähitulevaisuudessa pidettävät seminaarit kulttuurin vaikutuksesta ikäihmisen hyvinvointiin, seminaarit hoito- ja palvelusuunnitelmien kirjaamisesta sekä omaistenillat ja omaisten ja asiakkaiden yhteiset elämäнкаari-muisteluryhmät. Yhdistymisen myötä uusien koulutusten suunnittelu on menossa. Kaiken kehittämisen ja koulutuksen perustana tulee olla asiakaslähtöinen ajattelu.

On haasteellista varmistaa kotipalvelun riittävä osaaminen sekä yhtenäiset käytännöt asiakaskäynneillä runsaiden sijaisten käytön vuoksi. Kotipalvelun tiimeille järjestetyissä työpajoissa tuli ilmi, että kotihoidon henkilöstön kokemus omasta työstään on se, että asiakkaan kohtaamiseen ei ole riittävästi aikaa. Työ koetaan ajoittain haasteellisenä ja stressaavana. Sairauspoissaolojen lisääntyessä sijaisten runsas käyttö ja vaihtuvuus tai niiden puute lisää henkilöstön työn kuormittavuutta. Myös jatkuvat muutokset työelämässä koetaan usein kuormittavuutta lisäävänä. On syytä miettiä, miten vastataan henkilökunnan kokemukseen liian pienistä henkilöstöresursseista ja miten turvataan tulevaisuudessa työntekijöiden saatavuus.

Kotipalvelussa näkyy vahva tekemisen kulttuuri ja arvostus. Se tuli ilmi kotipalvelun työpajassa mm. kommentista ”mitä ihmettä mä siellä asiakkaalla istun jos ei ole mitään tekemistä.” Näyttää siltä että työtehtäviä suoritetaan kohtaamisen kustannuksella. (Nummijoki 2009, 100.) Tehtävien suorittaminen saattaa tuoda tyydytystä työntekijälle mutta ei välttämättä tuota hyvää asiakkaalle (Palomäki & Toikko 2007). Turvattomuus ja yksinäisyys ovat joskus seikkoja joiden vuoksi tarvitaan kotipalvelun käyntejä. Tällöin kotipalvelun tehtävät ovat seurustelua ja turvallisuuden tunteen luontia eikä suoritettuja kotitöitä. Tällä hetkellä kotipalvelun työntekijä, joka kokee työpäivänsä kiireiseksi, saattaa pitää seurustelua toisarvoisena palveluna. Ikäihmisten kokemus asiakaslähtöisyydestä ei niinkään liity palvelujen organisoimiseen, vaan kohtauksiin, niiden laatuun ja määrään sekä oikeanlaisiin asenteisiin. Toivotaan inhimillistä asennetta, arvostusta ja huomioimista. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 20–21.) Juuri seurustelu luo tämänkaltaista kohtauksista.

Asiakaslähtöisyys ja kuntouttava työote laajoina kokonaisuuksina sisältävät monta osa-aluetta. Ihmisten kanssa työskenneltäessä merkittävää on päivittäinen ikäihmisen kohtauksien kohtaaminen. Kuntouttava työote ja asiakaslähtöisyys tapahtuvat myös tällä tasolla, ja se on kotipalvelun näkökulmasta tasoista tärkein. Asenteiden muuttumisen myötä ehkä tapahtuu useampia asiakasta tukevia, arvostavia ja kannustavia kohtauksia.

LÄHTEET

Aejmelaeus, R. Kan, S. Katajisto, K-R. & Pohjola, L. 2007. Erikoistu vanhustyöhön – osaamista hyvään arkeen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Engeström, Y. Niemelä, A. Nummijoki, J. & Nyman, J. (toim.) 2009. Lupaa-va kotihoito. Juva: PS-kustannus.

Eronen, A. 2010. Sosiaalibarometri 2010: Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Groop, J. 2012. Prosessit kuntoon: Mitkä tekijät rajoittavat kotihoidon suori-tuskykyä? Kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelmien kehittämisvalmennus. Jyväskylä. 21.3.2012. Aktiivinen ikääntyminen itä- ja keski-suomessa –hanke 2010 – 2012. Vanhus-kaste II. Seminaarin muistiinpanot ja jaettu moniste. Viitattu 8.10.13.
<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-vanhuskaste/hyvinvointi/keski-suomi/index.htm>

Heikkinen, H. L. T. Rovio, E. & Syrjälä, L (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalis-tusseura.

Heinola, R. 2007. Palvelujen dokumentointi. Teoksessa Heinola, R. (toim.) Asiakaslähtöinen kotihoito Opas ikääntyneiden kotihoidon latuun. Stakes, oppaita 70. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysalan tutkimus- kehittämiskeskus, 26-29.

Heinola, R. & Luoma, M-L. 2007. Toimintakyky ja elämänlaatu. Teoksessa Heinola, R. (toim.) Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneen kotihoidon laatuun. Stakes, oppaita 70. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysalan tutkimus- kehittämiskeskus, 36–47.

Jung, R. & Müllert, N. 1987. Tulevaisuus Verstaat käsikirja demokratian el-vyttämisen mahdollisuuksista. Karkkila. Helsingin yliopiston Ylioppilaskunta, Kansan Sivistystyön Liitto ja Ruohonjuuri Oy.

Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimintatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö: Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 195–217.

Kotipalveluiden myöntämisperusteet 2011. Koti- ja vanhushpalvelut. Riihimäen seutu. 30.8.2011. Jaettu tiedote.

Kotipalvelu ja kotisairaanhoidomaksut 2013. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 24.10.13.
http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakasmaksut/kotipalvelut

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. 2013, Sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntaliitto. Viitattu 9.8.13.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 2013. Viitattu 5.10.2013.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=7724561&name=DLFE-26865.pdf

Liikanen, H-L. 2010. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia ehdotus toimintaohjelmaksi 2010–2014. Opetusministeriön julkaisuja 2010:1.

Luoma, M-L. & Kattainen, E. 2007. Kotihoidon asiakkaat. Teoksessa Heinola, R. (toim.) 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus oppaita 70. Helsinki: STAKES, 18–21.

Nummijoki, A. 2009. Toiminta ja liikkumiskyky porttina vanhusten toimijuuteen. Teoksessa Engeström, Y. Niemelä, A., Nummijoki, J. & Nyman, J. Luopaava kotihoito, Uusia toimintamalleja vanhustyöhön. Jyväskylä: PS-kustannus, 85–134.

Osavuosikatsaus. 31.8.2013. Koti- ja vanhuspalvelut. Riihimäen kaupunki.

Polkka-hankkeen loppuraportti. 2011. Välisuomen Ikäkaste. Viitattu 23.11.2013.
http://www.e-julkaisu.fi/polkka_hanke/loppuraportti/

Palomäki, S-L. & Toikko, T. 2007. Toimijuus ja toimintatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö: Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 271–287.

Savander, J. 1987. Teoksessa Jung, R. & Mullert, N. Tulevaisuus Verstaat käsikirja demokratian elvyttämisen mahdollisuuksista. Karkkila. Helsingin yliopiston Ylioppilaskunta, Kansan Sivistystyön Liitto ja Ruohonjuuri Oy, 3–6.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut. 2013. Kunnat.net. Kuntaliitto. Viitattu 24.10.2013.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/asiakasmaksut-talousrahoitus/asiakasmaksut/Sivut/default.aspx>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2006. Ikäihmisten toimintakyvyn selvittäminen osana palvelutarpeen arviointia sosiaalihuollossa.

Viitattu 19.10.2013.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=207651&name=DLE-8728.pdf

Tilastokeskus. 2012. Viitattu 16.10.13.

http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_tie_001_fi.html

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Viitattu 23.11.2013.

<http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>

Väli-Suomen Ikäkaste. Loppuraportti. 2011. Sosiaali – ja terveysministeriö.

Viitattu 23.11.2013.

<http://www.ikakaste.fi/ikakaste-1-vaiheen-aineistot/ikakaste-1>

Vesterinen, M-L. 2012. Tulevaisuuden terveystakeskus. Ennakointikoulutus. 10.5.12. Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä. Seminaarin muistiinpanot ja jaettu moniste. Viitattu 19.10.2013.

<http://www.aavistus.fi/?s=tulevaisuuden+terveyskeskus&search=Etsi>

KOULUTUSMAINOS KOTIHOIDON TYÖNTEKIJÖILLE

18.3.2013

Hei kotipalvelun työntekijät!

Laatusuosituksen mukaisen palvelurakenteen muutoksessa ikäihmisten laitostasuminen paikkoja vähennetään ja kotona asumista tuetaan. Jotta ikäihmiset voisivat asua kotona mahdollisimman pitkään, he tarvitsevat usein kunnossa pysyäkseen tukea. Näin ollen kotihoidon henkilöstöltä vaaditaan yhä monialaisempia taitoja ja osaamista. Laadukas palvelutoiminta on asiakaslähtöistä. Asiakkaan tukeminen on myös kotihoidon ja asiakkaan sidosryhmien yhteistyötä. Alla on viisiosainen kokonaisuus, jonka tarkoitus on vahvistaa kotihoidon työntekijän työssä jaksamista ja luoda edellytyksiä asiakkaan mielekkäälle toiminnalle ja aktiivisuudelle sekä tukea omaisyhteistyötä.

Kehitetään yhdessä kotipalvelut työtä Riihimäellä!

- Työpaja kotihoidon työntekijä tiimeille teemalla "Voimavaroja etsimässä"
Keväällä 2013
- Yhteiset työpajat kotipalvelun henkilöstölle teemalla "Asiakkaan arjen aktivointi"
Keväällä 2013
- Syventävät työpajat tiimeittäin syksyllä teemalla "Iloa ja eloa asiakkaan arkeen"
Syksyllä 2013
- Koulutus aiheesta Iloa ja eloa – kulttuuritoiminnan vaikutukset ja merkitykset ikäihmisen hyvinvoinnille.
Syksyllä 2013
- Kotihoidon asiakkaiden omaistenillat aiheella "Muutostilanteet ja tunteet ikäihmisen omaisena"
Syksyllä 2013 ja talvella 2014
- Elämäntapa- ja muistelu-ryhmät omaisille ja asiakkaille
Syksyllä 2013 ja talvella 2014

Ensimmäisestä työpajasta on mainos liitteenä

**Tule voimautumaan
ja löytämään iloa työhösi!**

Kotihoidon ohjaajat
Sirkka, Marjo, Hannele
ja toiminnanohjaaja Susanna Sovio



VOIMAVAROJA ETSIMÄSSÄ TYÖPAJOJEN OHJAUSSUUNNITELMA

Työpajan tavoitteena on

- Auttaa työntekijää tarkastelemaan omaa suhdettaan työhön ja sen kehittämiseen asiakaslähtöisesti.
- Selkiyttää kotihoidon työntelijoille asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen termejä
- Kerätä tietoa siitä, mitä kotihoidon työntekijöiden mielestä edellä olevat termit tarkoittavat ja miten ne toteutuvat heidän työssään sekä mitä esteitä toteutumiselle on.
- Prosessikeskustelun avulla kehittää tavoitteellista työskentelyä asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen lisäämiseksi kotihoitoon.
- Aktivoida työntekijää ottamaan asiakkaan arjen aktivoinnin työtapoja käyttöön

Toimenpiteet

- Järjestetään neljä saman sisältöistä työpajaa, jotta jokainen kotipalvelun työntekijä voi osallistua johonkin niistä.
- Työpajojen aikataulut ovat 27.5. 28.5. 29.5. ja 4.6.
- Työpajojen kesto on kello 13-16
- Työpajat pidetään Riihikodin ruokasalissa
- Työpajoista kerätään palaute kirjallisena
- Toiminnanohjaaja järjestää työpajat

Etukäteismotivointi ennen työpajaa

Tiimeille on mainostettu kirjeitse koko koulutuskokonaisuutta sekä erilliset mainokset Voimavaroja etsimässä- työpajoista. Ennen työpajoja ohjaaja lähettää tiimeihin sähköpostin, jossa toivottaa tervehdulleeksi työpajoihin.

Toimenpiteet työpajassa

kello 13.00 Tervetuloa, ohjaajan ja osallistujien esittely

kello 13.10 **Motivointi työpaja työskentelyyn**

Luonto diasarja musiikilla

Kello 13.20 Pareittain huolien poispesu

Kello 13.35 **Voimavarapuu työskentely**

Työskentelyn tavoitteet

Löytää ja jakaa omaan elämään liittyviä voimavaroja ja voimavaroja vieviä asioita sekä haaveita. Ylöskirjaamisen ja puhumisen myötä asiat usein selkiytyvät itselle ja ehkä löytyy uusia näkökantoja tai jopa ratkaisumalleja asioihin. Jakamisen ja keskustelun myötä saadaan vertaistukea.

Huomioitavaa

Ryhmän työskentelyssä luottamuksellisuus ja turvallinen ilmapiiri ovat tärkeitä. Työskentelyä esiteltäessä kerrotaan että jokainen kertoo vain niitä asioita elämästään joita haluaa ryhmässä jakaa. Itselleen voi kirjata asioita juuriin, lehtiin ja pilviin, joita ei halua ryhmässä jostain syystä jakaa.

Tarvikkeet

Voimaperia, sinitarraa, sakset, kyniä.

Etukäteisvalmistelut

Ohjaaja leikkaa paperista valmiiksi jokaiselle ryhmään osallistujalle useita kappaleita juuria, lehtiä ja pilviä. Iso voimapaperista tehty puu kiinnitetään seinälle.

Oman elämän voimavarat

Puu imee juurillaan ravinteita.

Jokainen kirjaa paperista leikattuihin juuriin niitä asioita, joista saa omassa elämässään voimavaroja ja niitä asioita jotka ovat omia vahvuuksia. Jokainen kiinnittää vuorotellen kirjoittamansa juuret puuhun ja kertoo mitä on kirjoittanut.

Kello 14.30 tauko

Kello 14.40 Voimavarapuu- työskentely jatkuu

Oman elämän voimavaroja kuluttavat asiat ja asenteet

Puu luovuttaa energiaa lehtien kautta yhteyttämisen yhteydessä.

Jokainen kirjaa paperista leikattuihin lehtiin mikä hänen elämässään vie voimavaroja. Jokainen käy vuorotellen kiinnittämässä kirjoittamansa lehdet puuhun ja kertoo mitä on kirjoittanut.

Haaveet ja unelmat

Lopuksi kirjoitetaan paperista leikattuihin pilviin omia unelmia ja haaveita.

Meillä on pienempiä ja suurempia unelmia. Pienet unelmat ovat helposti toteutettavia. Joskus suuret unelmat ja haaveet ovat pelkojemme takana. Ne ovat niin suuria, vaativat niin mullistavia muutoksia elämässämme että niistä ei uskalla melkein haaveillaakaan. Jokainen kokee unelmat eri tavalla. Toiselle suhteellisen helposti tavoitettava unelma voi olla toiselle vaikeasti toteutettava. Sama asia voi toiselta ihmiseltä vaatia suurempia muutoksia elämässä tai suurempaa itsensä ja pelkojensa voittamista. Unelmia mietittäessä numeroidaan ne numeroilla 1-10 sen mukaan kuinka vaikeasti toteutettavasta unelmasta on kyse. Numero 1 on helposti toteutettava haave, esim. tänä iltana makaan sohvalla ja syön suklaata. Numero 10 esim. myyn talon ja tavarat ja ostan purjeveneen ja matkustan maailman ympäri. Jokainen kirjaa ainakin kolme eri vaikeusasteista unelmaa.

kello 15.55 Palautteen anto kirjallisena työpajasta

Toimenpiteet työpajan jälkeen

Toiminnanohjaaja koostaa työpajassa tuotetut materiaalit.

VOIMAVARAPUU

Työskentelyn tavoitteet

Löytää ja jakaa omaan elämään liittyviä voimavaroja ja voimavaroja vieviä asioita sekä haaveita. Ylöskirjaamisen ja puhumisen myötä asiat usein selkiytyvät itselle ja ehkä löytyy uusia näkökantoja tai jopa ratkaisumalleja asioihin. Jakamisen ja keskustelun myötä saadaan vertaistukea.

Huomioitavaa

Ryhmän työskentelyssä luottamuksellisuus ja turvallinen ilmapiiri ovat tärkeitä. Työskentelyä esiteltäessä kerrotaan että jokainen kertoo vain niitä asioita elämästään, joita haluaa ryhmässä jakaa. Itselleen voi kirjata asioita juuriin, lehtiin ja pilviin, joita ei halua ryhmässä jostain syystä jakaa.

Tarvikkeet

Voimapaperia, sinitarraa, sakset, kyniä.

Etukäteisvalmistelut

Ohjaaja leikkaa paperista valmiiksi jokaiselle ryhmään osallistujalle useita kappaleita juuria, lehtiä ja pilviä. Iso voimapaperista tehty puu kiinnitetään seinälle.

Oman elämän voimavarat

Puu imee juurillaan ravinteita.

Jokainen kirjaa paperista leikattuihin juuriin niitä asioita, joista saa omassa elämässään voimavaroja ja niitä asioita jotka ovat omia vahvuuksia. Jokainen kiinnittää vuorotellen kirjoittamansa juuret puuhun ja kertoo mitä on kirjoittanut.

Oman elämän voimavaroja kuluttavat asiat ja asenteet

Puu luovuttaa energiaa lehtien kautta yhteyttämisen yhteydessä.

Jokainen kirjaa paperista leikattuihin lehtiin mikä hänen elämässään vie voimavaroja. Jokainen käy vuorotellen kiinnittämässä kirjoittamansa lehdet puuhun ja kertoo mitä on kirjoittanut.

Haaveet ja unelmat

Lopuksi kirjoitetaan paperista leikattuihin pilviin omia unelmia ja haaveita.

Meillä on pienempiä ja suurempia unelmia. Pienet unelmat ovat helposti toteutettavia. Joskus suuret unelmat ja haaveet ovat pelkojemme takana. Ne ovat niin suuria, vaativat niin mullistavia muutoksia elämässämme että niistä ei uskalla melkein haaveillakaan. Jokainen kokee unelmat eritavalla. Toiselle suhteellisen helposti tavoitettava unelma voi olla toiselle vaikeasti toteutettava. Sama asia voi toiselta ihmiseltä vaatia suurempia muutoksia elämässä, tai suurempaa itsensä ja pelkojensa voittamista. Unelmia mietittäessä numeroidaan ne numeroilla 1-10 sen mukaan kuinka vaikeasti toteutettavasta unelmasta on kyse. Numero 1 on helposti toteutettava haave, esim. tänä iltana maahan sohvalle ja syön suklaata. Numero 10 esim. myyn talon ja tavarat ja ostan purjeveneen ja matkustan maailman ympäri. Jokainen kirjaa ainakin kolme eri vaikeusasteista unelmaa.

ASIAKKAAN ARJEN AKTIVOINTI TYÖPAJOJEN MAINOS

Mitä on asiakaslähtöisyys?
Mitä on kuntouttavatyöote?
Miten ne meillä toteutuvat?

Asiakkaan arjen aktivoinnin työpajoissa mietimme ja kehitämme asioita yhdessä

Neljä työpajaa ovat saman sisältöisiä
Tervetuloa johonkin seuraavista
27.5. 28.5. 29.5. 4.6.
Työpajat ovat Riihikodin salissa
kello 13-16

Ilmoittaudu 20.5. mennessä
kahvituksen järjestämiseksi
mihin neljästä osallistut,
Susanna.sovio@riihimaki.fi

Luvassa on elämyksellistä otetta
ja omaan työhön vaikuttamista!
Jokaisen läsnäolo on suotavaa



ASIAKKAAN ARJEN AKTIVOINTI- TYÖPAJOJEN OHJAUSSUUNNITELMA

Työpajan tavoitteena on

- Auttaa työntekijää tarkastelemaan omaa suhdettaan työhön ja sen kehittämiseen asiakaslähtöisesti.
- Selkiyttää kotihoidon työntelijoille asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen termejä
- Kerätä tietoa siitä, mitä kotihoidon työntekijöiden mielestä edellä olevat termit tarkoittavat ja miten ne toteutuvat heidän työssään sekä mitä esteitä toteutumiselle on.
- Prosessikeskustelun avulla kehittää tavoitteellista työskentelyä asiakaslähtöisyyden ja kuntouttavan työtteen lisäämiseksi kotihoitoon.
- Aktivoida työntekijää ottamaan asiakkaan arjen aktivoinnin työtapoja käyttöönsä

Toimenpiteet

- Järjestetään neljä samansisältöistä työpajaa, jotta jokainen kotipalvelun työntekijä voi osallistua johonkin niistä.
- Työpajojen aikataulut ovat 27.5. 28.5. 29.5. ja 4.6.
- Työpajojen kesto on kello 13-16
- Työpajat pidetään Riihikodin ruokasalissa
- Työpajoista kerätään palaute kirjallisena
- Toiminnanohjaaja järjestää työpajat

Etukäteismotivointi ennen työpajaa

Tiimeille on mainostettu kirjeitse koko koulutuskokonaisuutta sekä erilliset mainokset Asiakkaan arjen aktivoinnin työpajoista. Ennen työpajoja ohjaaja lähettää tiimeihin sähköpostin, jossa toivottaa tervetulleeksi työpajoihin. Työpajoista on myös mainittu aikaisemmin pidetyissä ”Voimavaroja etsimässä” työpajoissa.

Työpajoihin on ennakko ilmoittautuminen kahvituksen vuoksi.

Toimenpiteet työpajassa

Työskentelyyn motivointi työpajassa

kello 13.00 Tervetuloa, ohjaajan ja osallistujien esittely

Työpajan esittely osana koulutuskokonaisuutta ja jatkumona Polkka-hankkeessa aloitettua asiakkaan arjen aktivoinnin tukemista.

kello 13.10 Motivointi työpaja työskentelyyn

1. Toiminnallinen harjoitus kohtaamisesta. Tavoitteena tuoda esiin ihmisen kohtaamisen tärkeyttä asiakastyössä.

Osallistujat kävelevät salissa kohtaamatta toisiaan

Osallistujat kävelevät salissa kohdaten toisensa

Yhteistä keskustelua: mitä kohtaamiseen sisältyi? Huomiot kirjataan ylös.

kello 13.25 2. Toiminnallinen harjoitus kotihoidon asiakkaan tarpeista ja toiveista. Tavoitteena eläytyä kotihoidon asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Harjoitus on selostettu liitteessä 7.

kello 13.40 Kahvi

kello 13.50 *Asiakaslähtöisyys*, mitä se on kotipalvelussa, alustus. Toiminnanohjaaja avaa termiä kirjallisuuden pohjalta. Asiakaslähtöisyys sisältää: Asiakas saa tarvitsemansa palve-

lut, palveluiden oikea aikaisuus, vuorovaikutus, itsemääräämisoikeus, osallisuus, voimavaralähtöisyys

Kuntouttava työote, mitä se on kotipalvelussa, alustus. Toiminnanohjaaja avaa termiä kirjallisuuden pohjalta, kuntouttava työote sisältää: fyysinen kuntoutuminen, psyykinen kuntoutuminen, sosiaalinen kuntoutuminen, asiakkaan ympäristö, asiakkaan sidosryhmät

Kello 14.05 **Tulevaisuusverstaas-** työskentelytavan esittely.

Kello 14.10 **Ongelmavaihe:** Etsitään ongelmia asiakaslähtöisyyden sekä kuntouttavan työotteen toteutumiselle kotipalvelun työssä. Tässä vaiheessa ei kritisoida eikä keskustella. Jokainen kirjaa ongelmia A5 papereille. Ongelmat laitetaan pöydälle otsikoiden Asiakaslähtöisyys ja kuntouttava työote alle, jossa jokainen voi lukea niitä. Ongelmat ryhmitellään niin, että samat ongelmat laitetaan pinoihin. Kirjatut ongelmat luetaan ääneen.

Kello 14.20 Jokainen äänestää kummastakin ryhmästä kolme mielestään suurinta ongelmaa.

Kello 14.25 **Ideointivaihe:** Käännetään ongelmakooste myönteisiksi asioiksi. Osallistujat miettivät ratkaisuja ongelmiin tai leikkivät ajatuksella ”jos minulla olisi valtaa ja mahdollisuuksia puuttua ongelmaan, niin...”. Tässäkin vaiheessa ei kritisoida eikä keskustella. Ideat voivat olla unelmia. Ideat laitetaan pöydälle, ryhmitellään ja luetaan ääneen.

Kello 14.40 Osallistujat äänestävät jälleen, jolloin saadaan 3 idean kooste kummastakin aiheesta. Osallistujat jaetaan puoliksi niin, että jokainen voi valita, kumpaan aiheeseen keskittyä. Ryhmistä koetetaan kuitenkin muodostaa tasasuuria.

Kello 14.50 **Todentamivaihe:** Unelmat tuodaan arkitodellisuuteen. Pohditaan, ovatko ideat toteuttamiskelpoisia. Keskustellaan, arvioidaan, kritisoidaan. Kirjataan ylös ratkaisumiten, kuka tai ketkä toteuttavat? Kuka vie prosessia eteenpäin? Tehdään siis toimintasuunnitelma.

Kello 15.35 Kirjatut toimintasuunnitelmat luetaan toiselle ryhmälle ääneen.

Kello 15.55 Kirjallinen palaute työpajasta

Toimenpiteet työpajan jälkeen

Toiminnanohjaaja koostaa työpajassa tuotetut materiaalit. Koosteet esitellään syksyn työpajassa työntekijöille.

TARINA KOTIHOIDON ASIAKKAASTA, TYÖPAJAN LÄMMITTELY TEHTÄVÄ 2.

Harjoituksen tarvikkeet:

Kyniä, tarralappuja, alusta johon toiveet liimataan (mummon kuva), tarina jonka ohjaaja lukee.

Työntekijät istuvat tuoleilla silmät kiinni rentoutuneina. Ohjaaja lukee ääneen alla olevan tarinan. Työntelijät eläytyvät asiakkaan rooliin. Kun tarina on luettu jokainen kirjoittaa tarralapulle mitä hän toivoo tapahtuvan, kun kotihoidon työntekijä tulee kotikäynnille. Tämän jälkeen työntekijät käyvät liimaamassa tarralapun huoneessa olevaan isoon maalaukseen jossa mummo istuu tuolilla. Viedessään lapun jokainen kertoo mitä on lappuun kirjoittanut. Toiveista ja niiden täyttymisestä asiakkaiden osalta keskustellaan.

LYYLIN PÄIVÄ

Kello raksuttaa tuttua ääntään. Istun nojatuolissa ehkäpä jo kolmatta tuntia. Silmät kiinnikin näen näkymän edessäni, tapetin kuviot, vaaleat koukerot, paljon katsellut, keittiön ovenpielen lohjenneen maalin, harmaan muovimaton ja sähköhellan kulman. Jossain vedetään vessa, rappukäytävästäkin kuuluu kolinaa, muttei minun oveni läheltä. Kukapa minun oveani kolistelisikaan. Läheiseni asuvat kaukana, tapaan heitä harvoin. Joskus soitellaan. Minä soitan vähemmän, soittakoot he kun kiireitään ehtivät, minä en heidän aikataulujaan halua häiritä. Yksin ole asunut jo yli kymmenen vuotta kai. Leskeksi jäin 75-vuotiaana.

Huokaisen. Muistelen miltä tuntuu hengittää kylmää raikasta ulkoilmaa. Viimeksi olin ulkona kolme kuukautta sitten, kun kävin lääkärissä. Rollaattorilla menin ulko-oven edestä taksiin. Kotipalvelun tyttö oli auttamassa. Silloin tunsin sen raikkaan pakkasilman kasvoillani. Kävely on vaikeaa, miten se onkaan niin vaikeaksi mennyt. Tuolilta ylösnousu on hankalaa ja vessaan menonakin suunnittelen tovin.

Valoverhon takana näkyy olevan pilvinen ilma. Onkohan siellä jo lämmintä. Ikkunan alla on tv. Näkö on heikentynyt, tv:n katselu ei oikein jaksa enää kiinnostaa. Kuvat vaihtuvat nopeasti ja ohjelmat ovat kummallisia. Enkä oikein tiedä miten sen tv:n sai päällekkään, kun siinä ei näy mitään nappuloita, joista voisi painaa. Miten sinne pääsisinkään painelemaan kun pikku pöytä on tiellä edessä.

Kuulo on onneksi tallella. Radiota kuuntelen välillä, jos kotipalvelun tyttö sen jättää päälle. Sieltäkin tulee semmoista musiikkia, josta en tykkää.

Kotipalvelua odotan iltpäivällä käymään. Käyvät aina kahden aikoihin. Sitä minä aina odotan. Käynnin jälkeen odotan nukkumaan menoa. Aamulla odotan taas ensin ruokailua ja sitten kotipalvelun käyntiä. Ruokakuski tuo ruuan kolmesti viikossa. Niinä päivinä menen rollaattorilla valmiiksi eteiseen ulko-oven viereen istumaan, istun rollaattorin päällä ja odotan ruokakuskiä. Tuolista en ehkä pääsisi tarpeeksi nopeasti ovelle ja kuski lähtisi ruokineen pois. Olen valmiina kun ovikello soi. Avaan oven ja kuski tuo ruuat jääkaappiin. Kävelen hänen perässä keittiöön, mutta ehdin juuri kynnykselle kun hän kääntyy ja jatkaa matkaansa seuraavanaan paikkaan.

Taisin vähän torkahtaa ruuan jälkeen tässä tuolissani. Kellohan onkin jo kohta kaksi. Kohta se kotipalvelun tyttö tulee...

Minä niin toivoisin että kun hän tulee...

ILOA JA ELOA ASIAKKAAN ARKEEN TYÖPAJA MAINOS

Kotihoidon työpaja

Iloa ja eloa asiakkaan arkeen

työpajoissa mietimme ja kehitämme asioita yhdessä
aikaisempien työpajojen materiaalin pohjalta

Kolme työpajaa ovat saman sisältöisiä
Tervetuloa johonkin seuraavista

5.9. 11.9. ja 12.9.
Työpajat ovat Riihikodin salissa
kello 13.30-16

Ilmoittaudu 30.8. mennessä
kahvituksen järjestämiseksi
susanna.sovio@riihimaki.fi

Luvassa on elämyksellistä otetta
ja omaan työhön vaikuttamista!



ILOA JA ELOA ASIAKKAAN ARKEEN TYÖPAJOJEN OHJAUSSUUNNITELMA

Työpajan tavoitteena on

- Tukea työntekijöitä asiakkaan arjen aktiivisuuden keinojen löytämiseksi
- Palauttaa mieleen arjen aktiivisuussuunnitelmien tekeminen yhdessä asiakkaiden kanssa
- Tukea työntekijää aktivoimaan asiakasta fyysisen toimintakyvyn osalta
- Kehittää yhteistyötä kotihoidon fysioterapeutin kanssa
- Tukea työntekijää organisoimaan työaikaansa asiakaslähtöisesti
- Ohjata työntekijät ammattimaisesti kehittämään ja vahvistamaan yhteistyötä omaisten kanssa
- Jatkaa Asiakkaan arjen aktiivisuuden työpajoista nousseiden toimenpide-ehdotusten työstämistä käytännön kehittämiseen.
 - Aiheina päivittäisen kirjaamisen lisääminen kotipalvelussa
 - Tiedonkulun parantaminen tiimien sisällä ja yhteistyötahoihin.

Toimenpiteet

- Järjestetään kolme samansisältöistä työpajaa, jotta jokainen kotipalvelun työntekijä voi osallistua johonkin niistä.
- Työpajojen aikataulut ovat 5.9., 11.9. ja 12.9.
- Työpajojen kesto on kello 13.30-16
- Työpajat pidetään Riihikodin salissa, paitsi 11.9. työpaja askartelutilassa
- Työpajoista kerätään palaute kirjallisena
- Toiminnanohjaaja järjestää työpajat

Etukäteismotivointi ennen työpajaa

Tiimeille on mainostettu kirjeitse koko koulutuskokonaisuutta sekä erilliset mainokset Iloa ja eloa-työpajoista. Ennen työpajoja ohjaaja lähettää tiimeihin sähköpostin, jossa toivottaa tervetulleeksi työpajoihin. Työpajoista on myös mainittu aikaisemmin pidetyissä ”Arjen aktiivisuuden” työpajoissa. Työpajoihin on ennakkoilmoittautuminen kahvituksen vuoksi. Kotihoidon ohjaajat jakavat tiimien henkilöt työpajoihin ja ilmoittavat heille koska kukin osallistuu.

Toimenpiteet työpajassa

Työskentelyyn motivointi työpajassa

13.30-13.45 **Esittäytyminen**

Alkulämmittely, virittäytyminen viestintäaiheeseen
Rikkinäinen puhelin selkään piirretyllä kuvalla

13.45-14.00 **Työpajojen tulosten esittely**

Asiakaskortit ajan tasalle, positiivinen profiili, koottuna Effica-tiedoista, info miten asiakaskortit tehdään Effica materiaalista.

Työpajoista esiin nostetut kolme aihetta:

Vastuuhoitajuus, kirjaamisen lisääminen, tiedonkulun parantaminen.

Kello 14.00-14.15 **1.Päivittäisen kirjaamisen lisääminen**

Draama asiakaskäynnistä, Susanna ja harjoittelija Sini näyttelevät.

Tavoitteena on nostaa esiin kirjaamisen merkitys eri sidosryhmien kannalta.

Auttaa kotipalvelun työntekijää motivoitumaan kirjaamiseen.

Näytelmäkohtauksen jälkeen kehoitetaan työpajaan osallistujia tekemään näkemästään asiakaskäynnistä Effica-kirjaus.

14.15-14.30 Tämän jälkeen jaetaan työpajaan osallistujille roolit. Eri rooleista käsin he miettivät mitä tietoja tarvitsevat äsken nähdystä asiakkaasta ollessaan eri työrooleissa. Rooleja ovat sosiaalityöntekijä, lääkäri, päivätoiminnanohjaaja, lyhytaikaishoidon hoitaja, palveluasumisen hoitaja, omaishoidontuen antaja, fysioterapeutti.

14.30 Kahvi. Kahvin lomassa keskustellaan siitä, mitä harjoituksen eri rooleissa olevat työntekijät ovat vastanneet kirjatuihin tiedoista ja mitä tietoja he ovat tarvitseet asiakastyössä. Mikä vaikeuttaa kirjaamista ja miten voi siihen itse vaikuttaa?

14.50 **Tiedonkulkun tiimin sisällä ja yhteistyötahoihin**

Toiminnallinen tiedonkeruu:

Tavoite on kerätä kotipalvelutyöntekijöiltä tietoa tiedonkulun esteistä sekä saada ideoita tiedonkulun parantamiseksi. Ohjaajat käyvät lisäämässä ideakarttaan kysymyksiä ideoiden väliin.

Tilassa on suuret paperit joissa on otsikot: Miten tiedonkulkua voisi parantaa tiimin sisällä? Miten tiedonkulkua voisi parantaa yhteistyötahoihin esim. fysioterapeutti, palveluohjaus, toiminnanohjaaja, esimies, omaiset, lääkäri, muut tiimit, päivätoiminta Otsikoiden alle kirjoitetaan sekä ehdotuksia tiedonkulun parantamisesta että kysymyksiä ja kommentteja tehtyihin ehdotuksiin. Tarkoitus on että tuotoksesta tulee ideakartta, jossa on monta polkua jotka ovat muodostuneet ideoista, kysymyksistä sekä kommentteista ja väittämistä.

15.10. Kotihoidon fysioterapeutti Sirpa Penttisen osuus. Tavoitteena yhteistyön paraneminen, fyysisen kuntoutuksen merkityksen ymmärtäminen ja sen tukemisen lisääminen asiakastyössä.

15.40 Yhteenveto tiedonkulusta. Jokainen valitsee osa-alueen jota parantaa omalta osaltaan tiedonkulussa ja kirjaa sen viiriin. Kaikki viirit ripustetaan tiimien työtilan seinälle.

15.55. Kirjallinen palaute työpajasta

Toimenpiteet työpajan jälkeen

Toiminnanohjaaja koostaa työpajassa tuotetut materiaalit.

DRAAMA KOTIHOIDON KÄYNNISTÄ

Susanna ja ohjaustoiminnan harjoittelija Sini näyttelevät asiakaskäynnin.

Tavoitteena on nostaa eriin kirjaamisen merkitys sidosryhmien kannalta, auttaa kotipalvelun työntekijää motivoitumaan kirjaamiseen ja saada kotipalvelun työntekijän asenne positiivisemmaksi kirjaamisen suhteen.

Näytelmäkohtauksen jälkeen kehoitetaan työpajaan osallistujia tekemään pareittain kohtaamisesta KHTOT -kirjaus.

Tämän jälkeen jaetaan työpajaan osallistujille roolit. Eri rooleista käsin he pareittain miettivät mitä tietoja tarvitsevat äsken nähdystä asiakkaasta ollessaan eri työrooleissa. Roolien tehtävät ja ”oikeat” vastaukset alla.

- Sosiaalityöntekijälle tulee viesti kotipalvelusta, että asiakas ei pärjää enää kotona. Olet sosiaalityöntekijä. Mitä tietoja kaipaisit Efficasta, jotta voisit arvioida onko tarjotaanko hänelle paikkaa palveluasumisen yksiköstä ja minkälainen yksikkö olisi hänelle sopiva?

Päivittäisessä kirjaamisessa: Miten selviytyy päivittäisissä askareissa. Mitä tekee itse, pukeutuuko, peseytyykö, nouseeko tuolilta, käveleekö tuetta, apuvälineet, käyttääkö kodinkoneita, lähteekö ulos yksin, onko eksymisvaara.

Mielialaa, onko apaattinen, keskusteleeko, oma-aloitteisuus.

Kuinka usein käydään

RAVA, MMSE, indikaatiopisteet Tekstissä kommentoitu sanallisesti, missä osiossa menetetty pisteitä, minkälaisissa oloissa testi on tehty (esim. erittäin väsynyt testin tekopäivänä, huonosti nukutun yön jälkeen)

Elämisen toiminnot

- Asiakkaan tytär asuu samassa talossa ja toimii omaishoitajana. Työntekijä tarkistaa omaishoidontukea. (Tarvitaanko omaishoidontuen korotusta, onko hoitoisuus muuttunut?) Olet omaishoidontuesta päättävä työntekijä. Mitä Efficatietoja kaipaisit, jotta voit tehdä päätöksen, täytyvätkö omaishoidon tuen kriteerit?

Päivittäisessä kirjaamisessa: Mitä tekee itse, pesekö, pukeutuuko, syökö, miten kommunikoi, aistitoiminnot, apuvälineet, kävelykyky, miten nukkuu yöt.

Mieliala; levottomuus, aggressiivisuus

RAVA, MMSE, Tekstissä kommentoitu sanallisesti, missä osiossa menetetty pisteitä, minkälaisissa oloissa testi on tehty (esim. erittäin väsynyt testin teko päivänä, huonosti nukutun yön jälkeen)

Elämisen toiminnot

Kotihoidon suunnitelma, mitä palveluita on nyt, missä kotihoito auttaa, mitä jää tyttären hoidettavaksi, mitä tukipalveluita on.

- Olet fysioterapeutti ja menet asiakkaan luo toiselle käynnille, etsit Efficasta tietoa viime käyntisi jälkeen, jotta osaat varustautua sopivilla apuvälineillä ja ohjeilla. Viime käynnillä jätit asiakkaalle päivittäin käytettävän polvituen ja kävely keveämmäksi -jumppa ohjeet. Kotipalvelu käy asiakkaalla kerran päivässä. Mitä tietoja toivot löytäväsi asiakkaasta?

Päivittäisestä kirjaamisesta: Onko polvitukea käytetty, onko siitä ollut hyötyä. Onko kävely keveämmäksi ohjelmaa toteutettu, onko sillä ollut vaikutusta liikuntakykyyn? Miten paljon liikkuu päivittäin. Miten liikuntakyky tai sen puute vaikeuttaa kotona selviämiseen.

- Asiakas alkakaa käydä päivätoiminnassa. Jotta päivätoiminnan päivä sujuisi hyvin, ohjaajan on saatava etukäteistietoja asiakkaasta. Päivätoiminnanohjaaja sijoittaa hänet toiminnalliseen pienryhmään, vaihtoehtoina on muistelu, jumppa ja kädentaidot ryhmät. Olet päivätoiminnanohjaaja. Mitä tietoa kaipaisit asiakkaasta, jotta voisit sijoittaa hänet hänelle sopivaan ryhmään ja tukea hänen toimintakykyään?

Päivittäinen toimintakyky: aistit, liikuntakyky, apuvälineet (pyörätuoli), mieliala

Elämisen toiminnot, ruokavalio, päivällä annettavat lääkkeet, WC:ssä selviäminen, Elämänkulku-kaavake, kiinnostuksen kohteet, elämän historia, tärkeät sosiaaliset roolit

- Asiakas kaatui kotona viikonloppuna ja vietiin terveyskeskukseen. Lääkäri arvioi kotiutuksen mahdollisuutta ja kotona selviämistä. Olet lääkäri. Mitä tietoja kaipaisit asiakkaasta, jotta voisit tehdä päätöksen?

Päivittäisessä kirjaamisessa: Mitä tekee itse, peseekö, pukeutuuko, syökö, miten kommunikoi, aistitoiminnot, apuvälineet, kävelykyky, miten nukkuu yöt.

Mieliala; levottomuus, aggressiivisuus

Kotihoidon suunnitelma: Mitä palveluita kotiin on annettu, tukipalvelut

RAVA, MMSE, Tekstissä kommentoitu sanallisesti, missä osiossa menetetty pisteitä, minkälaisissa oloissa testi on tehty (esim. erittäin väsynyt testin tekopäivänä, huonosti nukutun yön jälkeen)

Elämisen toiminnot: Onko ympäristö turvallinen, aistitoiminta, viestiminen,

Lääkitystiedot

- Asiakas muuttaa palveluasumisen yksikköön. Ensimmäisen viikon iltapäivinä asiakas tulee hyvin levottomaksi ja itkuseksi. Olet hoitajana iltavuorossa. Mitä tietoja kaipaisit asiakkaasta, jotta voisit helpottaa ahdistusta, kotiutumista?

Päivittäisessä kirjaamisessa: Mitä tekee itse, peseekö, pukeutuuko, syökö, miten kommunikoi, aistitoiminnot, apuvälineet, kävelykyky, miten nukkuu yöt, mieliala ja siihen vaikuttavat seikat.

Elämisen toiminnot

Lääkitys tiedot

RAVA, MMSE Tekstissä kommentoitu sanallisesti, missä osiossa menetetty pisteitä, minkälaisissa oloissa testi on tehty (esim. erittäin väsynyt testin teko päivänä, huonosti nukutun yön jälkeen)

Elämänkulku kaavake: Elämän historia, kiinnostuksen kohteet, tärkeät sosiaaliset roolit, tärkeät ihmissuhteet

- Asiakas menne Lyhteen (lyhytaikaishoidon) jaksolle ensimmäistä kertaa. Lyhteessä on kahden hengen huoneet. Olet Lyhteen hoitaja. Hoitaja valmistelee jaksoa ja miettii mihin huoneeseen asiakas sijoitetaan, kenen kanssa sekä asiakkaan tultua Lyhteeseen, miten häntä tuetaan ja missä hän tarvitsee apua.

Päivittäisessä kirjaamisessa: Mitä tekee itse, peseekö, pukeutuuko, syökö, miten kommunikoi, aistitoiminnot, apuvälineet, liikuntakyky, miten nukkuu yöt, mieliala ja siihen vaikuttavat seikat.

Elämisen toiminnot

Lääkitys tiedot

RAVA, MMSE Tekstissä kommentoitu sanallisesti, missä osiossa menetetty pisteitä, minkälaisissa oloissa testi on tehty (esim. erittäin väsynyt testin teko päivänä, huonosti nukutun yön jälkeen)

Elämänkulku kaavake: Elämän historia, kiinnostuksen kohteet, tärkeät sosiaaliset roolit, tärkeät ihmissuhteet

TYÖNTEKIJÖIDEN VIIREIHIN KIRJOITTAMAT LUPAUKSET

Jokainen kirjoitti viiriin nimensä ja lupauksen johon sitoutuu työpajan jälkeen. Toiminnanohjaaja tekee lupauksista kauniit viirit jotka kiinnitetään työpaikan kirjaamistilan seinään viiriketjuksi.

Lupaus tuli tehdä kirjaamisen tai viestinnän edistämisestä omalta kohdalta. Annetut lupaukset liit-tyivät asiakaskirjaamiseen. Kaikki tekivät lupauksen, kukaan ei kieltäytynyt tehtävästä.

5.9.13

- Täsmällisempää kirjaamista. Yritän parantaa muistiani
- Kirjaan säännöllisesti. Kannustan asiakkaita paremmin liikkumiseen.
- Kirjaan useammin
- Kirjaamiseen enemmän toimintakyvystä ja mielialasta
- Lupaan kirjata jokaiselta käymästani asiakkaasta jotain 1x vko
- Kirjaan ahkerammin
- Kirjaan useammin asiakkaita, joilla ei paljon muutoksia voinnissa
- Kirjaan asiakkaita enemmän Efficaan

11.9.13

- Lääkereseptien uusinta koneella
- Opastan Effican käytössä
- Opastan sähköpostin käytössä
- Kannustan muita aktiiviseen kirjaamiseen ja toteutan myös itse
- Kirjaan asiakkaasta useammin ja tarkemmin
- Kirjaaminen
- Kirjaan useammin
- Kirjaaminen
- Enemmän yhteistyötä fysioterapeutin kanssa
- Sitoudun täyttämään asiakkaiden e-toim. kaavakkeita Efficaan
- Kirjaaminen
- Kirjaamista lisää

12.9.13

- Ilmoitustaulun siistiminen + ylläpito, s-postin myös
- Kirjaan useammin
- Täsmällisempi kirjaaminen. Yhteistyö (eri)tahojen kanssa
- Lupaan päivittää omien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat
- Kirjaaminen tärkeytyy
- Kirjaan useammin ja otan huomioon asiakkaan mielialan
- Yritän kehittyä kirjaamiaan asiat siten että siitä hyöttyy eri yhteistyötahot.
- Sitoudun paremmin perehtymään etoim. Sivustoihin
- Skarppaan kirjaamisessa
- Kirjaan Efficaan tarkemmin, useimmista asiakkaista
- Kirjaan huolellisemmin khtots!

KOTIHOIDON ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN MUISTELURYHMÄN KIRJE

23.10.2013

Hei kotihoidon asiakas ja omainen!

Tervetuloa Elämänkaarimusteluryhmään

Muistelu ryhmässä muistellemme kotihoidon asiakkaiden elämänkaarta lapsuudesta aikuisuuteen. Muisteluryhmä kootaan asiakkaista ja heidän omaisistaan. Muisteluryhmän tavoitteena on lisätä ikäihmisen elämänvoimaa ja omanarvontunnetta. Kaikilla on tarve kertoa oma tarinansa, tulla kuulluksi ja hyväksytyksi.

Muistojen jakaminen ryhmässä luo yhteenkuuluvuutta ja tunteen siitä, että en ole yksin kokemusteni kanssa. Muillakin on samanlaisia elämänkohtaloita ja tapahtumia kuin minulla. Toisten muistot palauttavat mieleen myös omia, jo unohdetuksi luultuja muistoja. Nuoremmalle polvelle, omaisille, muistot antavat juuret. Muistelu työskentely yhdessä lähettää sukupolvia toisiinsa. (Hyvä esimerkki tyttären ja äidin yhteisestä muistelusta on kirjassa, Nelly Jurvelius: Muisti katoaa, kuvat jäävät - muistojen kirja.)

Ryhmässä muisteleminen toimii siten, että jokaiselle kokoontumiskerralle sovitaan teema. Tapaamisissa kukin kertoo vuorollaan teemaan liittyen oman elämänsä vaiheista, niistä joita haluaa jakaa.

Omaisten rooli on kirjata ja kaivaa mahdollisia vanhoja valokuvia esille. Jos on valokuva-albumi, sinne voi laittaa lisälehtiä väliin, johon voi kirjata muistoja. Käytämme ryhmässä paljon kuvia muistelun tukena.

Ryhmässä muistellut asiat ovat luottamuksellisia.

Käytämme muistelu ryhmässä materiaalia joka on katsottavissa halutessanne etukäteen nettiosoitteesta

http://www.e-julkaisu.fi/polkka_hanke/ kuva auttaa muistamaan ja tuntemaan (opas 5)

**Ryhmä kokoontuu kuusi kertaa, joka toinen keskiviikko
kello 17-19 alkaen 8.1.2014**

Vapaaehtoiskeskus Virsu ssa Hämeenaukio 1

Kokoontumisten teemat:

- 8.1.14 Tutustuminen
- 22.1.14 Lapsuus
- 5.2.14 Kouluiä
- 5.3.14 Nuoruus
- 19.3.14 Nuori aikuinen
- 2.4.14 Aikuisuus



Ryhmä on kiinteä, osallistuminen edellyttää paikalla oloa joka kerta (mahdollisuuksien mukaan). Ryhmän alettua siihen ei oteta uusia jäseniä.

Pidämme ryhmä koon pienenä, jotta kaikille jää aikaa muisteluun.

Ryhmä on ilmainen.

Ryhmää vetää Susanna Sovio

Koti- ja vanhustalveluiden toiminnanohjaaja

Ilmoittaudu ryhmään 30.12.13 mennessä Susanna Soviolle
susanna.sovio@riihimaki.fi tai p. 019 758 4645

ASIAKKAAN ARJEN AKTIVOINTI TYÖPAJA PALAUTEKOOSTE

Vastauksia yht. 34 kpl

Palaute 29.5. 13 kpl vastausta

27.5. 10 kpl vastauksia

28.5. 4 kpl vastauksia

4.6. 7 kpl vastauksia

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Työpaja auttoi tarkastelemaan omaa työskentelytapaani		xx	xx xxxx x	xxxxxxx xxxxxx xx xxxx	x x xxx
Mielipiteeni ja ajatukseni kirjattiin ylös työpajassa		x	x	xxxxx xxxxxxx xx xx	xxxxxx xxxx xx xxxxx
Uskon että työpajatyöskentelyllä on vaikuttavuutta asiakaslähtöisyyteen ja kuntouttavaan työotteeseen kotihoidon kehittämisessä. - Ei tiedä vielä		xxxx x	xxx xxxxx xx	xxxx xxxx xx x	xx x x xxxx
Työpajan ennakkoinformointi oli riittävä	xx x	x xx	xxxxx xxx	xxx xxxxxxx xxx xx	xx x xxx
Työpajan työskentelytavat olivat motivoivia	xx	x	xxxx x	xxxxx xxxxxxx xxxx xxx	x xx xxxx

Jos vastasit numeron 1 tai 2 kirjoita väittämän alle perustele lyhyesti

Kuvaile työpajaa kahdella sanalla

- Virkistävä ja ajattelemisen aihetta paljon =)
- Kiva tehdä
- Mielenkiintoinen innostava
- Innostava + ajatuksia herättävä
- Mukava, erilainen

Mitä muuta haluaisit sanoa

- Olisi hyvä jos kaikki hoitajat olisivat motivoituneet koulutukseen. Tulevaisuudessa pitäisi kuulua työaikaan! PAKOLLISTA!
- Ajatuksia herättävä
- Hyvä kun oli pieni ryhmäkoko. Toiv. tästä on hyötyä jatkossa työnteossa
- Hyvää kesää!

ILOA JA ELOA ASIAKKAAN ARKEEN TYÖPAJA PALAUTEKOOSTE

5.9. 11 kpl

11.9. 13 kpl

12.9. 12kpl

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Työpaja auttoi tarkastelemaan omaa työskentelytapaani 1Omasta mielestäni tiedostan työtapani entuudestaan	xx x	x1	xx xx	xxxxxx xxxxxxxxx xxxxxxx	x xxxx
Uskon että työpajatyöskentelyllä on merkitystä kirjaamisen lisääntymiseen 1Toivotaan että näin käy yleiselläkin tasolla	xx x	x	x x	xxxxxx xxxxxxxxx xxx1	x xxxx xxxxxxxxx
Uskon että työpajatyöskentelyllä on merkitystä jatkossa tiedonkulun parantamiseen 1Toivon! Toisaalta tiedonkulun sudenkuopat olleet pitkään tiedossa, myös "meille" päin 2 vaikuttaa myös ihmisten suhtautuminen asiaan 3 Toivottavasti kaikki skarppaavat!		xx xx	xxx xxxx xxx1	xxxxx xxxxxx xxxxxxxxx2,3	x x xx
Uskon että kevään ja syksyn työpajatyöskentelyllä on merkitystä asiakslähtöisyyden ja kuntouttavan työotteen kehittämässä kotihoidossa. 1 ei ole aikaa 2 Vaatii pitkää aikaa, jonka jälkeen helpompi arvioida -> aluksi voi olla mutta miten jatkossa? 3Tähän tarvitaan koko tiimin sitoutumista, tietysti alkaa jokaisesta itsestään! 4Resurssit huomioida. Yhteistyö muutosten edessä?	x	xx 1 x	xx xxxxx xx3	xxxxx xxx xxxxxxxxx4	xx xx x
Työpajan ennakkoinformointi oli riittävä 1Meidän sähköpostiin ei jostain syystä ollut tullut tietoa ajoissa (om.hoito) 2Esimies jakoi, laitto s-postia	xx x	x x1	x xx xx	xxxx xxxxxxxx xxxxx	xxxx xx xxxx2
Työpajan työskentelytavat olivat motivoivia 1Puhetta ja tekoja tarpeeksi	x x	x	x xxxx x	xxxxxxx xxxxxx xxxxxxx	x xx xxxx1

Jos vastasit täysin tai jokseenkin erimieltä, kirjoita väittämän alle perustelu lyhyesti

Kuvaile työpajaa kahdella sanalla

- Motivoiva. Oli mukava nähdä muita ryhmäläisiä
- Ihan OK

- Sopivan pituinen
- Hyvä, innostava
- Kehitystä toivoen (omaan työhön)
- Keskustelua, mietintää
- Mielenkiintoinen, antoisa
- Motivoiva, kiinnostava
- Positiivinen, pirteä
- Antava ja innostava. Opetti katsomaan toiminta eri näkökulmasta.
- Ajatuksia herättävä
- Tärkeää asiaa!
- Monipuolinen ja mielenkiintoinen
- Kiinnostava ja antoisa
- Aktiivinen, osallistuva
- Kiinnostava, innostava
- Piristävä, ajatuksia herättävä

Mitä muuta haluaisit sanoa

- Toivottavasti tästä on apua kirjaamiseen.
- Kaikkiin työpajoihin ei pystynyt osallistumaan työtilanteen takia.
- Kiitos!
- Heippa!
- Kiitos!
- Kiitos kun jaksat rakentaa henk. Kunnan työmotivaatiota
- Ajankäyttö tehokas ja hyvin suunniteltu ryhmätyöksi. Jaksoi olla aktiivinen koko ajan.

Monella ennakkoluuloja tulevaan yhdistymiseen liittyen. Toivotaan että kaikilla motivaatio + yhteistyöhalu kohdallaan!