

OPINNÄYTETYÖ

Omaisyyhteistyön sujuvuus omaisten kertomana

Piritta Keränen

Yhteisöpedagogi, työyhteisön kehittäminen
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(4/2022)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, Työyhteisön kehittäjä

Tekijä: Piritta Keränen
Opinnäytetyön nimi: Omaisyhteistyön sujuvuus omaisten kertomana
Sivumäärä: 41 ja 2 liitesivua
Työn ohjaaja: Sikke Leinikki
Työn tilaaja: Attendo Kehräämökoti

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää omaisten tyytyväisyyttä ja kokemuksia yhteistyöstä hoivakodin henkilökunnan kanssa ja toisaalta mitä kehittämisaikatuksia ja toiveita omaisilla on yhteistyön osalta, keskittyen erityisesti viestintään ja vuorovaikutukseen.

Opinnäytetyön tilaaja Attendo Kehräämökoti on 40-paikkainen hoivakoti, jossa on kymmenen palveluasumisen ja 30 tehostetun palveluasumisen paikkaa. Hoivakoti on aloittanut toimintansa vuonna 2016.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu ikääntymisen ja toimintakyvyn teemoista, palveluasumisen ja asukkaan palvelupolun kuvauksesta, sisältäen asumispalveluita ohjaavat lait ja säädökset. Omaisyhteistyön toimintatapoja, kehittämistä ja laatutekijöitä käsitellään monesta eri näkökulmasta.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Menetelmäksi on valittu teemahaastattelu. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina kesän 2021 aikana. Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin teemoittelua.

Tutkimusten tulosten perusteella omaiset olivat tyytyväisiä yhteistyöhön hoivakodin henkilöstön kanssa. Yhteistyö koettiin sujuvaksi ja joustavaksi. Omaiset arvostavat sujuvaa ja helppoa tiedonkulkua, avoimuutta ja joustavuutta. Omaiset kokivat henkilökunnan helposti lähestyttäväksi ja ystävälliseksi, ja heihin omaisena suhtaudutaan hyvin ja arvostavasti. He kokivat myös tulevansa kuulluiksi ja että heidän esittämät asiat otetaan vakavasti. Suurimpana tekijänä tyytyväisyyteen koettiin kuitenkin olevan se, että omaiset kokivat hoidettavan omaisen hoidon olevan hyvää ja he saavat riittävästi tietoa voinnista ja arjen sujumisesta.

Kehittämisehdotuksiksi jatkossa nousivat asukkaiden omahoitajien ja omaisten välisen yhteistyön tasalaatuisuudesta huolehtiminen ja omaisten tapaamisten järjestäminen tulevaisuudessa.

Asiasanat: palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen, omaisyhteistyö, kehittäminen, viestintä, vuorovaikutus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community Educator, Degree Programme in Workplace Community Development

Author: Piritta Keränen
Title: Family cooperation from the perspective of relatives
Number of Pages: 41 and 2 attachment pages
Supervisor: Sikke Leinikki
Commissioned by: Attendo Kehräämökoti

The purpose of the thesis was to find out the satisfaction and experiences of family co-operation between the relatives and the staff of the nursing home. Also to find out, what development ideas and wishes the relatives have regarding the cooperation, focusing especially on communication and interaction.

The client of the thesis is Attendo Kehräämökoti. Kehräämökoti is a nursing home with 40 client places, ten for service housing and 30 for enhanced service housing. The nursing home has started operations in 2016.

The knowledge base of the thesis consists of the themes of aging and functional capacity of older people, a description of the service housing and the service path of the resident, including the laws and regulations governing housing services. The operating methods, development and quality factors of family co-operation are presented from many different perspectives.

The research of the thesis was carried out as qualitative research. The method chosen is a thematic interview. The interviews were conducted as group interviews during the summer of 2021. Thematic design was utilized in the analysis of the material.

Based on the results of the research, relatives were satisfied with the cooperation with the staff. The co-operation was perceived as smooth and flexible. Relatives appreciate the fluent and easy information, openness and flexibility. Relatives find the staff easily approachable and friendly, and they are treated well and appreciated as relatives. They also felt that they had been heard and that the issues they raise up are taken seriously. However, the biggest factor in satisfaction was perceived to be the fact that they could be sure that the care of their family member was good and they received sufficient information about well-being and everyday life.

Keywords: service housing, enhanced service housing, family co-operation, development, communication, interaction

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUT	8
	2.1 Ikääntyminen ja toimintakyky	8
	2.2 Asumispalvelut	9
	2.3 Tavoitteena hyvän ja arvokkaan vanhuuden tukeminen.....	10
	2.4 Asukkaan palvelupolku.....	11
3	TYÖN TILAAJA.....	15
	3.1 Työn tilaajan esittely ja toiminta	15
	3.2 Kehräämökodin arvot ja toimintaperiaatteet.....	16
4	LAADUKAS OMAISYHTEISTYÖ.....	17
	4.1 Omaisyhteistyö	17
	4.2 Perheyhteysien merkitys	18
	4.3 Sujuva tiedonkulku	18
	4.4 Kohtaaminen ja vuorovaikutus	19
	4.5 Omaisyhteistyön kehittäminen hoivayksikössä	21
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS.....	23
	5.1 Aiheen valinta ja tutkimuskysymykset	23
	5.2 Tutkimus- ja aineiston keräysmenetelmät	24
	5.3 Haastattelujen toteutus	27
	5.4 Aineiston analysointi	28
	5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	29

6	TULOKSET	31
	6.1 Yleinen tyytyväisyys.....	31
	6.2 Ilmapiiri, luottamus ja kohtaaminen	32
	6.3 Viestinnän sujuvuus	33
	6.4 Toiveet ja odotukset.....	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
	7.1 Omaisten säännölliset tapaamiset toimintatavaksi	39
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	42

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden osuus väestöstä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Vuonna 2018 65 vuotta täyttäneitä on noin 20 prosenttia väestöstä ja ennusteiden mukaan luku voi olla jopa 26 prosenttia vuoteen 2030 mennessä. Myös tätä vanhempien, eli 75 ja 85 vuotta täyttäneiden osuus kasvaa, vuonna 2030 joka neljän asukas on täyttänyt 75 vuotta isossa osassa Suomen kunnista. (STM 2020, 14) Näin ollen entistä tarkemmin täytyy miettiä, miten ikääntyneiden palvelut hoidetaan niin, että ihmiset saavat riittävästi hoivapalveluita säilyttäen mahdollisimman pitkään toimijuuden ja elämänlaadun.

Vanhuspalveluiden yhteydessä on alettu entistä enemmän puhua elämänlaadusta ja siitä mitä se ikääntyneiden kohdalla on. Elämän loppuaikojä elävällä elämänlaatu voi kärsiä erityisen helposti. Toimintakyvyn heikkenemisestä ja erilaisista sairauksista huolimatta tulee saada vanheta arvokkaasti ja omia voimavaroja hyödyntäen. (Räsänen 2019, 17) Ikääntyneille tarjottavissa palveluissa tulee entistä enemmän huomioida, miten toimintakykyä, toimijuutta ja osallisuutta voidaan ylläpitää ja tukea.

Nykyisin tavoitteena on, että ikääntyneet ihmiset voivat asua kotona mahdollisimman pitkään ja heidän tarvitsemat palvelut toimitetaan kotiin kotihoidon ja muiden toimijoiden toimesta. Mikäli kotona asuminen ei enää onnistu täysimääräisen kotihoidon turvin, hoito ja huolenpito toteutetaan avohoidon asumispalveluiden avulla, kuten palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Sekä kotihoidon että palveluasumisen kehittäminen on tärkeää, että ne vastaavat ikäihmisten tarpeita ja tukevat toimijuutta ja hyvää elämänlaatua (THL 2022, Kuntaliitto 2020.)

Keväällä 2019 useissa mediaotsikoissa puhuttiin hoivakotien hoidon ja hoivan laadusta ja niissä olevista epäkohdista. Sen myötä käynnistyi myös vilkas keskustelu aiheesta. Koronapandemian alkaminen keväällä 2020 nosti entisestään omaisten huolta palvelu- tai tehostetun palveluasumisen piirissä olevista omaisista. Viimeistään nämä nostivat tarvetta omaisyhteistyön kehittämiseksi ja uusille käytänteille sekä luottamuksen vahvistamiselle. Kevään ja kesän 2020 monet hoitokodit miettivät kiivaasti eri tapoja mahdollistaa asukkaiden ja omaisten tapaamisia ja yhteydenpitoa rajoitteiden estäessä tai vähentäessä perinteisiä tapoja toimia. Myös omaisyhteistyötä mahdollistavia digitaalisia palveluita otettiin käyttöön nopeasti, samoin kuin kehitettiin turvallisia kohtaamispaikkoja, hyödyntäen mm. kontteja tai uudelleensisustettavia autoja (Kotiranta 2020). Omaiset ja muut läheiset ovat suuri voimavara ikääntyneelle ja on tärkeää, että

omaiset kokevat olevansa aktiivisesti mukana myös hoivakotiin muuton jälkeen. Hyvin toimivalla omaisyhteistyöllä, sen seurannalla ja kehittämisellä vastaamaan tarpeita, toivotetaan omaiset mukaan luontevaksi osaksi hoivakodin arkea.

Tässä opinnäytetyössä kuvataan omaisyhteistyötä, sen laatua ja merkitystä palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Millaisia hyötyjä onnistunut yhteistyö tuo sekä hoivakodin asukkaalle, mutta myös omaisille, työntekijöille ja koko hoivayksikölle. Työn osana tehtiin laadullinen tutkimus omaisten kokemuksista yhteistyöstä yhdessä hoivakodissa, Orimattilassa sijaitsevassa, Attendo Kehräämökodissa. Tutkimukseen on haastateltu Kehräämökodin asukkaiden omaisia kesäkuussa 2021. Haastatteluissa selvitettiin omaisten tyytyväisyyttä ja kokemuksia omaisyhteistyöstä, ja toiveista sen kehittämiseksi. Tuloksia voidaan hyödyntää Kehräämökodin, mutta myös muiden hoivakotien kehittämisessä.

Aihe on minulle tärkeä myös omakohtaisesti, kun oma läheiseni muutti tehostetun palveluasumisen yksikköön opinnäytetyöprosessin aikana. Kyseinen yksikkö ei ole millään tavalla mukana tutkimuksessa, mutta oma kokemus terävöitti kykyäni huomioida omaisten kanssa tehtävään yhteistyötä. Samalla huomasin, kuinka tärkeää hyvin toimiva omaisyhteistyö on, samoin kuin sen jatkuva seuranta ja kehittäminen. Toimintaa ei myöskään voi kehittää ilman aitoa palautetta ja asiakkaiden kuulemista. Siksi omaisten kokemuksilla ja osallisuudella on merkitystä ja niiden syventäminen opinnäytetyön avulla tuntui merkitykselliseltä.

2 IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUT

2.1 Ikääntyminen ja toimintakyky

Suomessa yhteiskunta ikääntyy, ikääntyneen väestön määrä kasvaa samalla kun työikäisten ja lasten määrä vähenee. Ennusteiden mukaan erityisesti vanhimmissa ikäryhmissä olevien määrä tulee kasvamaan voimakkaasti (Kuntaliitto 2020.) Vuonna 2026 Suomessa tulee olemaan noin 400 000 80 vuotta täyttäneitä ihmistä. Useammalla 80-vuotta täyttäneellä on jo heikentynyt toimintakyky, mikä haastaa itsenäisen kotona pärjäämisen. Ympäri vuorokautiseen hoitoon päädytään nykyisin keskimäärin 82–83 vuoden iässä. (Halminen & Linna & Silander & Mikkola & Tyni & Koivuranta & Hörhammer 2019, 7–8.)

Vanhuspalvelulaissa (980/2012) ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä. Iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan puolestaan henkilöä, jonka fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä. Toimintakyvyn heikkenemiseen voi olla syynä iän myötä alkaneet tai pahentuneet sairaudet tai ikään liittyvä rappeutuminen.

Opinnäytetyössä käytän termejä vanhus, kun puhutaan vanhustyöstä terminä. Muutoin käytän termejä ikääntynyt tai iäkäs ihminen, jotka ovat mielestäni neutraalimpia ilmaisuja, eivätkö luo mielikuvaa ihmisen toimintakyvystä tai aktiivisuudesta.

Elämänlaatuun ja hyvään ikääntymiseen liittyy vahvasti usein toimintakykyisyys ja sen säilyminen. Elämän laadun kannalta onkin tärkeää pyrkiä vahvistamaan ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä ja aktiivista toimijuutta, jolla tarkoitan kykyä ja mahdollisuutta vaikuttaa omiin olosuhteisiin ja toimintaan. On tärkeää, että sekä omaiset että hoitohenkilökunta toiminnallaan kannustavat ikääntyneen toimijuutta niin pitkälti kuin se on mahdollista. Kevyt liikunta, hyvä ruoka ja pieni puuhastelu pitävät yllä toimintakykyä, kun taas toimintatavat, joissa ikääntynyt jää vuoteeseen, heikentävät toimintakykyä nopeasti. Omaiset saattavat tarvita ohjausta ja tukea ammattilaisilta, jotta he osaavat tukea ikääntynyttä hänen voimavarojensa aktiivisessa käytössä, eivätkä tee asioita puolesta. Niin ammattilaisten kuin ikäihmisten omaisten pitäisi muistaa myös se, että jokainen, vanhakin, on oikeutettu päättämään oman elämän asioista. (Räsänen 2019, 18–22.)

2.2 Asumispalvelut

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat erityisistä syistä tukea tai apua asumisensa järjestämisessä. Ensisijaisesti palveluja pyritään järjestämään kotiin ilman muuttotarvetta, mutta tarpeen vaatiessa palvelujen saatavuus edellyttää muuttoa paikkaan, joka tarjoaa sekä asumisen että palvelut. Asumispalveluita ovat tuettu asuminen, palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen.

Tuettu asumista järjestetään ihmisille, jotka tarvitsevat tukea itsenäisessä asumisessa tai siihen siirryttäessä. Sosiaalitoimi järjestää asunnon kunnan toimintatavoista riippuen ja järjestää asumista tukevat palvelut, kuten sosiaaliohjauksen ja muut tarvittavat sosiaalipalvelut. (Kuntaliitto 2020.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritelmän mukaan palveluasuminen tarkoittaa palveluasunnossa järjestettävää asumista ja asukkaalle tarjottavia palveluita. Asiakkaan tarpeeseen perustuvia palveluita ovat hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriapalvelut sekä vaatehuolto ja siivous sekä peseytymispalvelut. Palveluasumista järjestetään ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa sekä asunnon.

Palveluasuminen sopii ikäihmisille, jotka tarvitsevat tukea arkeensa, mutta pärjäävät ilman ympärivuorokautista hoivaa. Avuntarve voi olla mm. apua lääkehuollossa, peseytymisessä, ruoanlaitossa tai muissa päivittäisissä asioissa. (Attendo 2022.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) tehostetun palveluasumisen asukkaan tarve palvelutarve on määritelty ympärivuorokautiseksi, ja palvelut ovat näin ollen myös saatavissa kellon ympäri tarvittaessa. Tarve on hoivalle ja tuelle useassa päivittäisessä toiminnossa kuten liikkumisessa, peseytymisessä, ruokailussa jne. Yleensä tehostetun palveluasumisen asiakkaalla on muistisauraus tai fyysisiä toimintarajoitteita. Palvelu sisältää myös perussairaanhoidon, eli sairaanhoitajan palvelut, pitkäaikaisairauksien hoitotoimenpiteet ja terveydentilan seurannan. (Attendo 2022.)

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksiköissä asukkailla on oma asunto tai huone, jonka lisäksi yhteisiä tiloja, kuten ruokailu- ja oleskelutilat yms. Tehostetun yksiköissä henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. (Bäcklund, Manka, Ranta & Vehovaara 2018, 14.)

Sekä palveluasuminen, että tehostettu palveluasuminen ovat avohoitoa, ja asukas maksaa palveluasunnosta vuokrasopimuksen mukaisen vuokran, myös palveluista peritään asiakasmaksuja. Kunnat voivat järjestää palveluasumisen joko omana toimintona, ostopalveluna tai palvelusetelin avulla. Tehostetun palveluasumisen osuus on kasvanut viime vuosina. (Kuntaliitto 2020.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) painotetaan, että viranomaisten on huolehdittava aina siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan asumispalveluita suunniteltaessa ja että hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

2.3 Tavoitteena hyvän ja arvokkaan vanhuuden tukeminen

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista eli (980/2012) vanhuspalvelulaki on tullut voimaan 2013, ja sitä on sen jälkeen täydennetty. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön terveyttä ja hyvinvointia, sekä ylläpitää toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. lailla myös varmistetaan ikääntyneen väestön osallisuutta päätöksenteossa ja parantaa iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalvveluiden laatua ja saavutettavuutta sekä ohjausta tarpeiden mukaisten palvelujen piirin riittävän ajoissa. Iäkkäällä henkilöllä tulee myös olla mahdollisuus vaikuttaa omien palveluiden sisältöön ja toteuttamistapaan.

Ikääntyminen luonnollisesti heikentää edellytyksiä monista tehtävistä suoriutumiseen, mutta toimintakyvyn säilymistä voidaan edistää monin tavoin ja alenemista hidastaa. Palvelut tulee joka tilanteessa toteuttaa niin, että ne tukevat itsenäistä suoriutumista ja jäljellä olevaa toimintakykyä. (Bäcklund ym. 2018)

Vanhustyölle on määritelty eettiset arvot. Näiden arvojen tulisi toteutua kaikessa hoiva- ja hoitotyössä asiakkaan kohdalla. Jokaisella on oikeus hyvään hoitoon, hoivaan ja huolenpitoon. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tulee saada niiden tarpeessa oleva ilman kohtuuttomia viivytyksiä. (Bäcklund ym. 2018, 17.)

Ihmisarvon kunnioitus on huomioitava kaikessa hoidon suunnittelusta sen toteutukseen. Jokaisella ihmisellä on yhtäläinen ja ainutkertainen ihmisarvo. Ihmisarvon kunnioitukseen kuuluu inhimillinen kohtelu, luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja, hyvä vuorovaikutus sekä yksilön itsemääräämisoikeuden ja vaikutusmahdollisuuksien edistäminen. (Bäcklund ym. 2018, 17.)

Itsemääräämisoikeus, eli jokaisella tulee olla oikeus päättää asioistaan oman ajatus- ja arvo- maailmansa mukaan. Hoivatyössä asukkaan kanssa on haettava yhteisymmärrystä ilman painostusta, johdattelua tai pakkoa ja hoidettavan tahtoa tulee kunnioittaa. (Bäcklund ym. 2018, 17.) On tärkeää kuunnella iäkkään ihmisen ajatuksia ja toiveita ja niitä tulee kunnioittaa. Niistä muodostuu kokonaiskuva hänen elämäntilanteestaan, voimavaroista, haasteista ja tavoitteista. Erityisen tärkeää on selvittää myös elämän loppuvaiheeseen liittyvät tahdonilmaisut. (THL 2022.)

Oikeudenmukaisuuden täytyy toteutua. Oikeus hyvään hoitoon ja hoivaan ei saa riippua asukkaan iästä, asuinpaikasta, sosiaalisesta asemasta tai muista tekijöistä. Märittävä peruste on hoidon tarve. (Bäcklund ym. 2018, 17.)

Hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri. Jokaisen sosiaali- ja terveysalalla työskentelevän oikeus ja velvollisuus on oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen. Sillä edistetään hyvää hoitoa ja huolenpitoa. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on myös vastuu omasta ja toisten hyvinvoinnista, mutta suurin merkitys on oikeudenmukaiseksi koetulla ja kannustavalla johtamisella. Yhteistyö ja keskinäinen arvonanto ovat tärkeitä niin eri ammattiryhmien kuin kentän ja hallinnon välillä. Hyvä yhteistyö kaikkien kesken takaa paremman ja inhimillisen palvelun asiakkaille. (Bäcklund ym. 2018, 18.)

Vanhuksen kohtelu yksilönä on eettisesti kestävä hoidon perusta. Hoito on suunniteltava kokonaisvaltaisesti yhteistyössä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kesken. Hyvään hoitoon kuuluu mm. turvallinen lääkehoito, turva ja tuki läpi elämän ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Bäcklund ym. 2018, 18.)

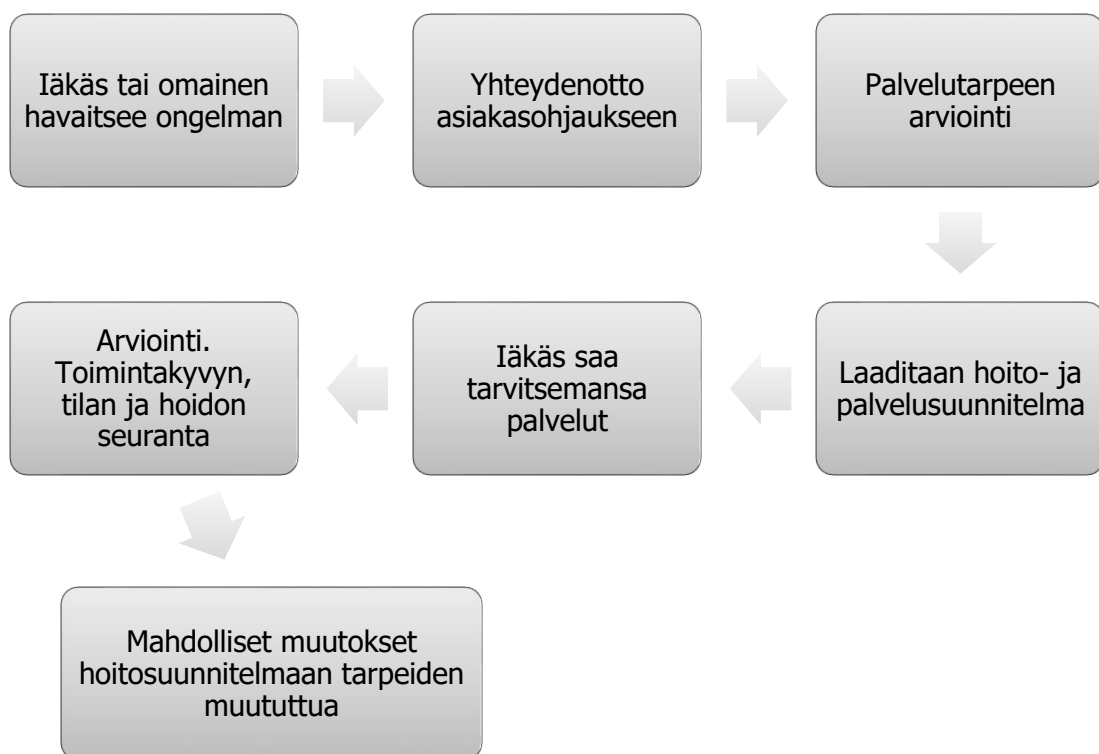
2.4 Asukkaan palvelupolku

Vanhenemisen ymmärtäminen luonnolliseksi elämänkulun vaiheeksi on pohjana iäkkään ihmisen elämänlaadulle. Hyvä elämänlaatu tai oikeus hyvään elämään eivät saa olla iästä kiinni olevia asioita, jokaisella tulee olla kyky ja oikeus nauttia elämästään. (Räsänen 2019, 17.) Vanhuspalvelulaissa (980/2012) velvoitetaan palvelut järjestettäväksi niin, että iäkkäät henkilöt kokevat elämänsä arvokkaaksi, merkitykselliseksi ja turvalliseksi. Iäkkään ihmisen palveluita määriteltäessä tällä on suuri merkitys.

Kunnissa on vielä vaihtelevaa, miten asiakkaan palvelupolku määrittyy. Osana ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon kärkihanketta vuosina 2016–2018 kehitettiin keskitettyä asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallia, missä keskeisenä periaatteena on yhden luukun periaate. Asiakkaan ei tarvitse itse tietää, mitä palvelua tarvitsee tai mistä sitä haetaan, vaan yksi yhteydenotto asiakasohjaukseen riittää. Tarkoituksena on helpottaa tukien ja palveluiden hakemista ja tehostaa palveluiden oikeaa kohdentumista (STM 2020, 50.) Sosiaali- ja terveyspalveluiden siirtyessä hyvinvointialueiden vastuulle, kuntien tehtäväksi jää asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (THL 2021a).

Keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa kattavasti tietoa ja yksi yhteydenotto riittää. Palvelut vastaavat tarpeita ja palveluprosessi on joustava. Ajatuksena on, että iäkkäällä asiakkaalla tai hänen läheisillään on matala kynnyks ottaa yhteyttä neuvontaan ja tarvittaessa palvelutarpeen arviointiprosessi käynnistyy, kun neuvonnan ammattilainen tunnistaa tarpeen kotihoidolle tai ympärivuorokautiselle hoidolle. (THL 2021a.)

Esimerkkikuvaus iäkkään asiakkaan palvelupolusta (THL 2021b):



1. Ikääntynyt, hänen omaisensa tai läheisensä havaitsee ongelmia arjessa selviytymisessä. Syynä voi olla muistiin tai liikkumiseen liittyvät ongelmat.
2. Ikääntynyt tai omainen ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen.

3. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan ja mahdollisen omaisen tai läheisen kanssa, minkä jälkeen asiakas ohjataan oikeisiin palveluihin.
 4. Asiakkaan toimintakykyä ja palveluiden toimivuutta seurataan uusien arviointien avulla.
 5. Palvelutarpeen muuttuessa määritellään myös tarvittavat muutokset hoidossa ja palveluissa.
- (THL 2021b.)

Asiakasohjaajan tehtävänä on selvittää yhdessä iäkkään ihmisen ja hänen omaistensa kanssa hänen kokonaistilanteensa, arvioida palvelutarve, laatia asiakassuunnitelma, tehdä päätökset suunnitelluista palveluista sekä seurata ja koordinoida palvelujen toteutumista (THL 2021b). Eri viranomaisten toiminta ja palveluiden saatavuus ovat voineet olla haastavia ikäihmisille ja heidän omaisilleen. Asiakkaan oikeuksien takaamiseksi on tärkeää, ettei asiakkaan itse tarvitse ymmärtää mitä palvelua tarvitsee ja osata hakea sitä, vaan palvelutarve arvioidaan ja suunnitellaan moniammatillisesti, mutta myös asiakasta kuunnellen. Tärkeää on myös se, että ammattilaiset osaavat tunnistaa tarpeet, ettei asiakas jää vaille tarvitsemaansa hoitoa.

Vanhuspalvelulain (980/2012) mukaan kunnat ovat velvoitettuja hyödyntämään RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön palvelutarpeen määrittämisessä ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien laatimisessa. Siirtymäaikaa välineistön käyttöönotolle on 1.4.2023 asti. RAI tulee englannin kielen sanoista Resident Assessment Instrument, eli asukkaan arviointivälineistö. Arvioinnissa kerätään tietoa mm. terveydentilasta ja lääkityksestä, arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, sosiaalisesta osallisuudesta, psyykkisistä oireista, voimavaroista sekä omaisilta ja muusta lähipiiristä saatavan tuen määrästä (THL2021b).

Suomessa on vähennetty pitkäaikaista laitoshoidtoa ja pyritty tarjoamaan palvelut kotiin niin pitkälle kuin mahdollista. Arviolta noin yksi prosentti 75 vuotta täyttäneistä tarvitsee lääketieteellisillä perusteilla pitkäaikaista laitoshoidtoa, joka muodostuu nykyisin pääasiassa tehostetusta palveluasumisesta. (STM 2020.) Kansallisen linjauksen mukaan iäkkäille ihmisille pyritään takaamaan mahdollisuus asua kotona kotiin tuotavien palvelujen avulla (THL 2021b).

Ikäänntyneen muuttaessa palvelutaloon takana saattaa siis olla useita erilaisia välivaiheita, jotka sijoittuvat kotona asumisen ja laitosasumisen välille. Siihen mahtuu terveyskeskus-, tai sairaas-

lajaksoja, ensiapukäyntejä tai lyhytaikaisjaksoja asumis- tai kuntoutusyksiköissä. Sekä ikäihmisen että omaisten voimavarat saattavat olla jaksojen välillä koetuksella epävarmuuden keskellä. Palveluasumiseen pääseminen koetaan usein lopulta helpottavana ja odotettuna. (Pikkarainen 2019, 196.)

Iäkkäiden asiakkaiden osalta on tarpeen tehdä säännöllisesti riittävän laajoja toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointeja, jotta hän pääsee tarvittavien palveluiden piiriin ajoissa. Mutta myös jo palveluiden piirissä olevien muutostarpeisiin tulee reagoida nopeasti. Tavoitteena on ajantasaaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat, mitkä vastaavat sen hetkiseen tarpeeseen. (STM 2020, 44)

Osana hoitopolkua olisi tärkeä myös keskustella riittävän ajoissa asiakkaan hoitoon liittyvistä toiveista ja toimintavaihtoehdoista, myös hoitotahdosta ja edunvalvontavaltuutuksesta ajoissa, ettei nämä jää vaiheeseen, missä asiakas ei osaa enää itse ottaa kantaa tai kertoa toiveistaan. (STM 2020, 44.)

Tutkimusten mukaan yleisin ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymiseen vaikuttava tekijä on Alzheimerin tauti tai muut muistisairaudet, niin kansainvälisesti kuin meillä Suomessa. Jopa 80 prosentilla ympärivuorokautisen hoidon asukkaista on diagnosoitu muistisairaus tai muistioireita. (Halminen ym. 2019.)

3 TYÖN TILAAJA

3.1 Työn tilaajan esittely ja toiminta

Attendo Kehräämökoti on Orimattilassa sijaitseva ikääntyneiden hoivapalveluita tarjoava yksikkö. Kehräämökodissa on yhteensä 40 asiakaspaikkaa, joista 30 on tehostetun palveluasumisen paikkoja ja 10 kevyemmän palveluasumisen paikkaa. Yksikkö koostuu kolmesta ryhmäkodista, Villasta, Myllystä ja Kutomosta, näistä kaksi ensimmäistä on 10 huoneen ja viimeinen 20 huoneen ryhmäkoti. Asukkaan huoneessa on sähköinen hoivasänky, muutoin asukas saa kahlustaa huoneen mielensä mukaan. Ryhmäkodeissa on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat, sauna ja pesutilat ovat kaikkien käytössä.

Kehräämökodissa työskentelee suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikössä hoitohenkilömitoitus on tehostetun palveluasumisen osalta 0,58 työntekijää ja palveluasumisen osalta 0,3 tai 0,4 työntekijää. Yksikössä työskenteli hoivakodin johtajan lisäksi kaksi sairaanhoitajaa ja 17 lähihoitajaa tutkimuksen tekovaiheessa. Sen lisäksi vahvuuteen kuuluu oppisopimusopiskelijoita ja satunnaisia opiskelijoita eri oppilaitoksista. Hoitohenkilökunnan lisäksi yksikössä työskentelee siistijöitä ja kokki.

Kehräämökodin tavoitteena on varmistaa, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus osallisuuden kokemukseen sekä arvostavaan ja yksilölliseen elämään. Tähän tavoitteeseen pyritään varmistamalla henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito, hyvä omaisyhteistyö sekä kuntouttava työote. (Kehräämökoti 2022.)

2015 vanhuspalvelulakiin kirjattiin julkisten palveluiden tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön suunnitelmallinen omavalvonta. Toimintayksiköissä tulee olla omavalvonta palveluiden asianmukaisuuden, laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Valvontaa varten tulee laatia omavalvontasuunnitelma, joka on julkisesti saatavilla. Suunnitelman seurantaan ja kehittämiseen osallistuvat toimintayksikön henkilökunnan lisäksi ikäihmiset itse sekä heidän omaisensa tai lähipiirinsä. (Bäcklund ym 2018.)

Yksikön omavalvontasuunnitelman (Kehräämökoti 2022) mukaan Kehräämökodissa hoiva ja hoito pyritään räätälöimään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat. Näiden kartoittamiseksi jokaiselle asukkaalle tehdään palvelutarpeen arvio asukkaan muuttaessa hoivakotiin ja laaditaan yksilöllisen hoivan varmistamiseksi voimavaralähtöinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Siihen kirjataan yksilöllisen

hoivan toteuttamisen keinojen lisäksi asukkaan toiveet, toimintakyky voimavaroineen ja haasteineen. Toimivuuden varmistamiseksi pyritään suunnitelma laatimaan yhteistyössä asiakkaan, omaisen ja moniammatillisen työntekijätiimin kanssa.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka on tärkeä linkki myös asukkaan omaisille päin. Omahoitajan vastuulla on vahvistaa asukkaan osallisuutta ja varmistaa asukkaan tuleminen kuulluksi häntä koskevissa asioissa. (Kehräämökoti 2022.) Omahoitaja järjestää viimeistään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta hoivatapaamisen, mihin osallistuvat myös asukkaan omaiset. Hoivatapaamisessa sovitaan asukkaan hoivan tavoitteista. Laadittavan henkilökohtaisen hoiti- ja palvelusuunnitelman tavoitteena on edistää asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä. Hoivatapaamisessa käydään läpi myös asukkaan muita toiveita ja odotuksia. (Attendo 2022.) Ajattelin, että etenkin muistisairaana asukkaan hoivan kannalta on tärkeää, että omaiset voivat kuvailla mieluisia rutiineja ja mieltymyksiä, jos asukas itse ei osaa niitä enää sanoittaa.

3.2 Kehräämökodin arvot ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelmassa (Kehräämökoti 2022) hoivakodin toimintaa ohjaaviksi arvoiksi on määritelty osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Näitä pyritään noudattamaan niin asukkaan kuin omaisten ja läheisten suhteen, palvelun tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaaminen määritellään jokaisen asukkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtämiseksi. Tulosten avoin jakaminen ja ylpeys tehdystä työstä näkyvät toiminnassa. Sitoutuminen pitää sisällään sitoutumisen Attendon ketjun toimintaan sen osana. Yksikön toiminnassa tavoitteena on olla luotettava ja pitää tehdyt lupaukset, toimia odotukset ylittävästi. Välittäminen näkyy siinä, että ihmiset kokevat olonsa turvalliseksi, ja että heidän omatoimisuuttaan tuetaan. Ihmisiä kohdellaan kunnioittaen ja kuunnellen, ja toimintaa mukautetaan tarpeiden mukaisesti.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. (Kehräämökoti 2022.)

Viestinnän osalta omavalvontasuunnitelmassa linjataan, että toiminnalla ja avoimella viestinnällä halutaan varmistaa, että sekä asukkailla, että heidän omaisillansa on turvallinen olo ja he voivat luottaa siihen, että heidän asiansa ovat hyvässä hoidossa ja tiedotus on ajantasaista. Avoin viestintä varmistaa osaltaan asukkaiden hyvää ja laadukasta hoitoa.

4 LAADUKAS OMAISYHTEISTYÖ

4.1 Omaisyhteistyö

Omaisyhteistyöllä tarkoitetaan hoivakodin, hoivakodissa asuvan ikääntyneen ja hänen omaisensa välistä yhteistyötä. Luottamus, turvallisuus ja avoimuus ovat keskeiset käsitteet puhuttaessa omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Ikääntyminen, toimintakyvyn tai terveydentilan heikkeneminen lisäävät helposti turvattomuuden tunnetta ja stressiä, joita on mahdollista vähentää hyvällä yhteistyöllä. (Kotiranta 2012)

Omaisyhteistyö muodostuu erilaisista yhteistyön toimintatavoista, ja ne voivat vaihdella hyvin paljon yksiköstä ja henkilöistä riippuen. Yhteistyö on kuitenkin aina merkittävää ja sen kokemukset heijastuvat myös kokemukseen hoidon ja hoivan laadusta. Ikääntyneiden palveluissa niin hoitamisen, kuin siihen liittyvän omaisyhteistyön keskeisin tavoite on vanhuksen hyvä elämä. (Kotiranta 2012.)

Alkuvaiheessa aktiivinen yhteydenpito on ennen kaikkea työntekijöiden vastuulla. Omaisille on tärkeää avata organisaation käytäntöjä, koska ne voivat olla ulkopuolisille vieraita. Ensimmäisten kontaktien merkitys on suuri, niillä luodaan sekä asukkaalle että omaisille käsitykset yhteisestä olemisesta ja tavoista. Tärkeää on myös huomioida omaisten tarve hetken rauhoittumiselle muutosvaiheessa, mutta kannustaa aktiivisuuteen ja muistuttaa uudenlaisesta suhteesta hoidettavan omaisensa kanssa. (Pikkarainen 2019, 208)

Kotiranta on kirjoittanut useita julkaisuja omaisyhteistyön kehittämistä ja hyödyistä (Kotiranta 2011a). Onnistuneella omaisyhteistyöllä hän näkee saavutettavan seuraavia hyötyjä eri osallistujien näkökulmasta. Asukkaalle hyvällä yhteistyöllä on elämänlaadulle ja hyvinvoinnille suuri merkitys. Perhelähtöisyys ja kodinomaisuus lisääntyvät ja samalla tunnetuki sekä läheisyyden ja turvallisuuden tunteet vahvistuvat. Sekä omaisen että työntekijät roolit selkiytyvät, työntekijöiden osaaminen on vahvaa, samoin yhteistyö omaisten kanssa. Myös työntekijöiden työhyvinvoinnin on nähty paranevan. Omaisen näkökulmasta tieto ja osaaminen lisääntyvät, samoin tunnetuki sekä luottamus ja turvallisuuden tunne, hänen ollessa hyvin perillä omaisensa hoidosta.

Hyvin toimivalla omaisyhteistyöllä on myös merkitystä koko yksikölle. Hoidon ja hoivan laatu paranevat, avoimuus ja luottamus lisääntyvät keskustelukulttuurin parantuessa. Näiden myötä

myös yksikön julkisuuskuva on myönteinen. Yhteiskunnallista merkitystä nähdään koko vanhustyön laadun paranemisena ja sitä myöten myös vanhustyön vetovoimaisuutena alana. (Kotiranta 2011a.)

4.2 Perheyhteysien merkitys

Kun ihminen muuttaa omasta kodistaan palveluasumiseen, perheyhteysien säilyminen ja niiden edistäminen on merkityksellistä asukkaan hyvinvoinnin ja hoitomyönteisyyden kannalta. Omaisilla on myös tärkeä tehtävä tuoda esille läheiselleen hoitoon ja huolenpitoon liittyviä merkityksellisiä asioita. Nämä ovat tärkeä huomioida hoitosuunnitelmia tehtäessä, samoin kuin pohtia, miten huomioidaan esimerkiksi puolisona tai perheenä toimiminen hoitoyhteisössä. (Kotiranta 2015, 16) Kuten yllä on todettu, hyvin toimivalla omaisyhteistyöllä on iso merkitys sekä asukkaan että omaisten hyvinvointiin. Kun perhelähtöisyys vahvistuu hyvin toimivan omaisyhteistyön avulla, sekä asukkaan että omaisten hyvinvointi kohenee (Kotiranta 2011a).

Erityisen tärkeää on huomioida omaisten ja läheisten rooli muutosvaiheessa, he ovat ikääntyneelle useimmiten tärkeimpiä ihmisiä, eikä heitä voi korvata. Alusta lähtien omaisten ja läheisten vierailut ja oleminen yksikössä pitää tehdä luontevaksi. On tärkeää, että omaiset eivät koe olevansa tiellä tai välttelevät käyntejä, koska ajattelevat olevansa häiriöksi. (Pikkarainen 2019, 207.) Hoivakotiin muuton myötä asukkaan omaisen muuttunut rooli vaatii sopeutumista ja aikaa, samoin kuin osallisuus hoivakodin muiden ihmisten arkeen. Yhteydet muihin asukkaisiin ja heidän läheisiinsä liittyvät elämään uudessa yhteisössä, eikä uudenlainen yhteisöllisyys suju aina ongelmitta. Toisaalta sen ymmärtäminen, että yhteisöllisyys tuo uutta sisältöä ja virkistystä asukkaan arkeen, on tärkeää. (Kotiranta 2015, 22.)

Vaikka hoivakodeissa pyritään edelleen kodinomaisuuteen ja arkea rakentamaan asukkaan mukaan, ei laitospaisuutta voida välttää. Omaisilla ja perheen perinteillä ja rutineilla on iso merkitys uuteen asuinyhteisöön kotiutumisen.

4.3 Sujuva tiedonkulku

Henkilökunnan ja omaisten välinen yhteistyö konkretisoituu hoivakodin arjessa erilaisissa kohtaamisissa. Omaiset ovat myös tiedon tarpeiltaan erilaisia, osalle riittää lyhyt kuvaus läheisensä terveydessä tapahtuneista muutoksista, kun taas toiset kaipaavat enemmän tietoa läheisensä mielialasta tai hoivaan ja arkeen liittyvistä tilanteista. On tärkeää, että nämä toiveet käydään

läpi, vaikka hoitoneuvottelussa tai omahoitajalle muissa yhteyksissä, samoin kuin toiveet omaisen hoitoa koskevista asioista. Erityisen tärkeä omaisten rooli on hoidettavan osalta, joka ei enää itse kykene kommunikoimaan tai sanoittamaan toiveitaan. (Kotiranta 2015, 18.)

On tärkeää, että omaisten huolenaiheita kuunnellaan ja ymmärretään. Omaisilla tulee olla tunne siitä, että he pystyvät vaikuttamaan läheisensä hoitoon ja heitä tulee kannustaa ottamaan herkästi yhteyttä hoitohenkilöstöön. Hoitotyön käytännöistä saattaa puuttua luontevat yhteisen jakamisen mahdollisuudet, jolloin tiedonkulku koetaan riittämättömäksi. Tiedottamisen tavoista ja käytännöistä on kuitenkin helppo sopia omaisten kanssa. (Kotiranta 2012.)

Tutustuminen omaiseen ja omaisen tarpeisiin ja toiveisiin on tärkeää, jotta voidaan varmistaa sujuva ja kaikkia osapuolia palveleva tiedonkulku. Ihan lähtien perusteista, mitä viestintävälineitä toivotaan käytettävän ja mistä kaikista asioista omaisen haluaa ja kokee tarvetta saada tietää. Osalle omaisista riittää hyvinkin peruskuulumiset ja toinen haluaa saada paljon tarkempia kuvauksia omaisen voinnista ja arjen sujumisesta. Kuten todettua, ihmiset ovat tiedontarpeen suhteen hyvinkin erilaisia, oppimalla tuntemaan ja kysymällä rohkeasti löytyy varmasti hyvä tasapaino.

4.4 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Toimiva vuorovaikutus niin henkilökunnan ja asukkaan, mutta myös omaisten ja läheisten kesken on äärimmäisen tärkeää. Toimiva vuorovaikutus muodostuu aidosta kohtaamisesta ja hyvistä vuorovaikutustaidoista. Jokaisella ihmisellä on tarve tulla kuulluksi, nähdyksi ja hyväksytyksi. Asennoituminen toista ihmistä kohtaan on yhteydessä siihen, kokeeko hän tulevansa kohdatuksi ja kuulluksi. (Pynnönen 2019, 243.)

Hyvässä vuorovaikutuksessa on kyse kohtaamisesta. Kohtaaminen ei ole ainoastaan tapa puhua tai keskustella, vaan siihen liittyy vahvasti kyky olla aidosti läsnä. Kohtaaminen edellyttää uskallusta ja osaamista, kykyä katsoa silmiin puhuttaessa. (Räsänen 2019, 26) Ihmisarvon vahvistaminen ja toisen arvostamisen osoittaminen vuorovaikutuksessa on sitä tärkeämpää, mitä haavoittuvampi ihminen on.

Vuorovaikutuksen työkalut ovat yksittäisiä taitoja, jotka yhdistyvät toisiinsa. Mutta yhtä tärkeää kuin taidot, on asenne sekä itseään että toista kohtaan. Vuorovaikutustaitoja hyödyntäen mahdollistetaan toiselle kohdatuksi tuleminen, mikä on tärkeää. Taitojen lisäksi tarvitaan toista

ihmistä kunnioittava ja tasa-arvoinen asenne. Kun huomaamme, että meitä arvostetaan ja kunnioitetaan, alamme toimia samoin. Vuorovaikutustaitojen osuus korostuu erityisesti ongelmatilanteissa, niiden avulla varmistetaan, että kunnioittava asenne toista kohtaan myös näkyy. (Klemola & Talvio 2017, 88.)

On tärkeää, miten hoivakodin henkilökunta kohtaa asukkaan omaiset. Keskeistä läheisten kohtaamisessa on hyväksyvä ja arvostava kohtaaminen sekä sen ymmärtäminen, että myös omaisten hyvinvoinnin tukeminen on tärkeää hyvän hoitokokonaisuuden osana. Tervehtiminen ja lämmin vastaanotto kuulumisineen kuuluu asiaan osana normaalia kanssakäymistä. Omaisten luottamus hoidon hyvyyteen ja yhteinen ymmärrys rakentuvat kohtaamisissa. Siksi on tärkeä miettiä, miten näissä toimitaan, mitä niissä kerrotaan ja miten. (Pynnönen 2019, 248.) Hyvä ja toimiva vuorovaikutus helpottaa luottamuksellisen suhteen syntymistä omaisten ja hoitohenkilökunnan välillä, kun taas siihen liittyvät ongelmat vaikeuttavat. Usein omaiselle voi olla myös vaikeaa ymmärtää ammattisanastoa tai osata kysyä asioista virallisissa kohtaamisissa. Omaiset kaipaavat epävirallisia keskusteluja hoitajien kanssa, niiden on todettu myös lisäävän luottamusta omaisten ja työntekijöiden välillä. (Kotiranta 2015, 19)

Usein asukkaan tai omaisen vuorovaikutukselliset ongelmat heijastuvat tiedonkulkuun tai luottamuksen syntymiseen osapuolten kesken. Usein ensimmäinen kohtaaminen jättää vahvan muistijäljen ja vaikuttaa seuraaviinkin tapaamisiin ulkopuoliseen hoitoon siirryttäessä. (Kotiranta 2015, 19) Olisikin erittäin tärkeää varmistaa, että kohtaamiset ovat sujuvia ja vuorovaikutuksellisia alusta lähtien. Ensikohtaamisen epäonnistuminen vaikuttaa pitkään.

Sosiaalisen vuorovaikutukseen saattaa liittyä myös kielteisiä asioita, kuten epäasiallista käytöstä tai kaltoinkohtelua. Epäasiallista kohtelua voi olla huutaminen, ilkeä kielenkäyttö, nuhtelu, rankaisu ja uhkailu. Lievempiä, mutta yhtä tuhoisia voivat olla ylipäättään vuorovaikutuksen niukkuus, toisen ohittaminen, tahallinen hiljaisuus tai väheksyvien ilmeiden ja eleiden käyttö. (Räsänen 2019, 27.) Meillä kaikilla on varmasti kokemuksia tilanteista, missä meidät on ohitettu tai sanomamme mitätöity silmien pyörittelyllä, vaikenemisella tai hymähdyksellä, puhumattakaan tilanteista, missä meille tiuskitaan tai jopa huudetaan. Tulemmeko silloin kohdatuksi? Joskus epäasiallista käytöstä perustellaan myös kiireellä tai kuormituksella. Täytyy kuitenkin muistaa, ettei mikään oikeuta epäasiallista tai huonoa käytöstä.

Hoivakodin asukkaan läheiset tulisi myös kohdata omana itsenään. Omaiset tai läheiset voivat tarvita tukea myös omien tunteidensa käsittelyssä tai uuden elämäntilanteen hyväksymisessä.

Usein puolison tai vanhempien siirtyminen hoivakotiin saattaa aiheuttaa monenlaisia tunteita, jopa syyllisyyttä. (Pynnönen 2019, 248.)

Kaikessa kohtaamisessa, mutta erityisesti toisen kertoessa ongelmasta tai haasteesta, täytyy välttää ns. auttamisen kompastuskiviä. Hyvästä tahdosta huolimatta ihminen saattaa helposti tarjota valmiita ratkaisuja, neuvoa ja opastaa, luennoida tai säälitellä, yrittää vaihtaa puheenaihetta tai lyödä asian leikiksi. Näissä helposti käy niin, että toinen ei tule kuulluksi tai autetuksi. Ongelmien tai haasteiden kuuntelulle pitää antaa aikaa. Myös lohduttelun tai kehumisen kanssa pitää olla tarkkana, ettei synny tilannetta, missä toinen kokee, ettei häntä ymmärretä tai häntä manipuloidaan. (Pynnönen 2019, 251.) Kompastuskivien käyttö viestii toiselle, että hänet sivuutetaan tai hänen ongelmaansa väheksytään, vaikka niiden käyttäjä ajattelisikin ratkaisevansa ongelman, vaihtavan puheenaihetta tai keventävänsä tunnelmaa huumorilla. (Klemola & Talvio, 89.)

4.5 Omaisyhteistyön kehittäminen hoivayksikössä

Johtamisella on suuri merkitys toimintatapojen kehittymisessä ja työntekijöiden osaamisen varmistamisessa, kuten myös henkilöstön hyvinvoinnista ja jaksamisesta huolehtimisessa. Johtamistyölle täytyy varata riittävästi aikaa. Jotta henkilöstä voi hyvin työssään, tarvitaan henkilöstöä osallistavaa johtamistapaa, mikä lisää myös luottamusta työyhteisössä. Henkilöstöllä täytyy olla myös mahdollisuus oman työnsä kehittämiseen. Vaikutusmahdollisuus omaan työhän lisää hyvinvointia ja motivaatiota. Henkilöstön osaamisen kehittämisessä voidaan perinteisen täydennyskoulutuksen lisäksi hyödyntää vertaiskehittämistä, erilaisia kokeiluja ja kehittämis- tai tutkimushankkeita tai kehittäjätyöntekijöiden lisäämistä työyhteisöihin. (STM 2020, 55–57.)

Hoitoyksikön esimiehellä on mahdollisuus vaikuttaa kehittämiskohteisiin yksikössään. Omaisyhteistyön kehittämistä voidaan toteuttaa tiimi- tai lähiesimiehen johdolla, esimerkiksi yksikön henkilökunnan kokousten aiheena tai erillisinä kehittämistehtävinä. Omaisyhteistyön kehittäminen vahvistaa myös hoitajien ammatti-identiteettiä ja kykyä kohdata esimerkiksi muutostilannetta läpikäyvä asiakas ja hänen omaisensa. ((Kotiranta & Laikio 2016,

Omaisyhteistyön kehittämiseen on luotu erilaisia malleja, jotka ovat sinällään hyödynnettävissä tai yksikön tarpeista lähtöisin muokattavissa. Poimin tähän työhön mukaan kaksi, omaisia osallistavaa mallia.

Tuija Kotirannan kehittämän Omaisyhteistyön toimintamalli vanhuspalveluissa tavoitteena on selkiyttää omaisten roolia hoidon ja hoivan kokonaisuudessa, jolloin osapuolten keskinäinen luottamus vahvistuu ja myös hoidon laatu paranee (Kotiranta 2020).

Pilottivaiheen toteuttamistapa muodostuu 1) ammattihenkilöstölle suunnatuista kehittämistyöpajoista omassa työyhteisössä, 2) omaisille suunnatuista tilaisuuksista, missä käydään läpi omaisten toiveita, 3) toiminnan vakiinnuttua yhteistyötä tukevista yhteisistä tilaisuuksista ja 4) tarvittaessa omaisille suunnatuista vertaisryhmistä tai muusta vertaistoiminnasta, hyödyntäen kolmannen sektorin toimijoita. Mallia voi toteuttaa sellaisenaan tai soveltaa tilanteesta, tarpeista ja resursseista riippuen. (Kotiranta 2020.)

Ymmärryksestä yhteistyöhön – toimintamalli ja siihen laadittu käsikirja syntyivät osana Kärkkäisen ja Rantasen opinnäytetyötä vuonna 2021. Toimintamalli on tarkoitettu hoivakotien käyttöön, mutta on sovellettavissa muihinkin hoitoyksiköihin, joissa halutaan kehittää omaisyhteistyötä. Toimintamalli on kaksivaiheinen, joista ensimmäinen keskittyy eri toimijoiden tarpeiden ymmärtämiseen ja toinen arvoa tuottavien toimintatapojen tunnistamiseen. Työskentely on vaiheistettu ja sitä varten on tuotettu työskentelypohja, joka ohjaa prosessia, mutta myös auttaa tekemään tarpeita näkyväksi ja konkreettisiksi sekä hahmottamaan toimintatapoja ja löytämään kehittämiskohteita. (Kärkkäinen & Rantanen, 2021a.)

Oivaltavaa näissä molemmissa malleissa on se, että henkilökunnalla on vahva rooli toiminnan kehittämisessä ja hyvien käytänteiden jakamisessa työyhteisössä, mutta myös omaisten ääni ja kokemukset nousevat esiin. Työskentelymallit jo itsessään rakentavat toimivaa ja tiivistä yhteistyötä hoivakodin ja omaisten välillä.

On tärkeää, että henkilöstä pääsee osallistumaan työnsä kehittämiseen ja toimintamallien luomiseen. Vaikutusmahdollisuudet lisäävät työhyvinvointia ja näen, että hyvinvoivalla henkilökunnalla on myös paremmat resurssit hyvään yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen omaisten kanssa. Uskon, että hyvä kehittävä henki työyhteisössä luo avoimuutta ja luottamuksellisuutta kaikille osapuolille.

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

5.1 Aiheen valinta ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön aihe syntyi eri tutkimusaiheiden pallottelulla Kehräämökodin johtaja Topi Vihervaaran kanssa keväällä 2021. Sopivaa aiheenrajausta käsiteltiin monesta eri näkökulmasta ja pohdittiin, mistä olisi eniten hyötyä hoivakodin toiminnan kehittämisen kannalta.

Keskustelimme Vihervaaran kanssa toiminnan kehittämisestä, nimenomaan henkilöstön osamiseen, jaksamiseen ja työyhteisön kehittämiseen liittyvien teemojen osalta. Vihervaaran mukaan Attendo ketjuna on tarttunut toiminnan laadun varmistamiseen ja kehittämiseen koko organisaation tasolla. Keväällä 2021 heillä on käynnistynyt kehittämishanke, Muutosmatka, mitä toteutetaan myös Kehräämökodissa.

Muutosmatka-valmennuksen osa-alueena ovat myös asiakaskokemuksen ja -tyytyväisyyden sekä omaisyhteistyön kehittäminen. Siksi rajasimme opinnäytetyön aiheen tyytyväisyyden ja toiveiden kartoittamiseen haastatteleamalla. Ratkaisu tuntui mielekkäältä tekijän mielestä ja tarjoaa myös Kehräämökodin toiminnan kehittämiseen jatkossa tärkeää tietoa.

Opinnäytetyön aihe johdatteli minut sinänsä vieraaseen työympäristöön. Toisaalta aihepiiri ristesi yllättäen myös omaa elämäni, oman läheiseni muuttaessa samoihin aikoihin tehostettuun palveluasumiseen. Siinäkin mielessä aihe tuntui mielekkäältä, toisaalta myös haastavalta. En tuonut omaa taustaani vertaisena esiin haastatteluissa, mutta siitä oli hyötyä tarkentavia kysymyksiä tehtäessä. Omat näkemykseni eivät juurikaan olleet ristiriidassa haastateltavien vastausten kanssa ja tunsin voivani samaistua omaisten kertomaan. Aineistoa käsiteltäessä pidin kuitenkin mielessä objektiivisuuden, omat painotukset esimerkiksi jonkun asian tärkeydestä eivät vaikuttaneet tulkintaan.

Tietopohjan kokoamisen yhteydessä omaisyhteistyön merkitys ja toisaalta haasteet sen toteuttamisessa arjen hoiva- ja hoitotyön ohessa nousivat vahvasti esiin. Myös Vihervaara totesi aihepiirin olevan sellainen, mistä he tarvitsevat enemmän tutkimustietoa nimenomaan oman yksikön osalta. Näkökulmaksi valikoitui omaisten tyytyväisyys omaisyhteistyöhön, painottuen viestinnän ja vuorovaikutuksen toteutumiseen. Yhteistyön onnistumisella on todella suuri merkitys niin asukkaan, omaisten kuin hoivakodin henkilökunnankin näkökulmasta.

Opinnäytetyössä haluttiin saada selville, millaisia kokemuksia omaisilla on yhteistyön ja vuorovaikutuksen suhteen Kehräämökodin henkilökunnan kanssa ja toisaalta mitä kehittämisside-
oita ja toiveita omaisilla on yhteistyön, viestinnän ja vuorovaikutuksen osalta.

Näihin tutkimuskysymyksiin lähdettiin hakemaan vastauksia ohjeellisen teemoitetun haastattelurungon mukaan. Suunniteltu kysymysten järjestys ja sisällöt saattoivat vaihdella sen mukaan, onko haastateltavilla kokoemusta juuri kyseisestä teemasta tai mikäli keskusteluun nousee uusia teemoja haastateltavien toimesta.

5.2 Tutkimus- ja aineiston keräysmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimus omaisten kokemuksista ja toiveista toteutettiin laadullisena, eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Menetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina kesän 2021 aikana.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoite on nostaa kohteena olevien toimijoiden omat kokemukset ja tulkinnan keskiöön. Kvalitatiivisilla menetelmillä pyritään usein antamaan ääni tietyille rajatulle ryhmälle. (Hakala 2018, 21.) Tutkijana minusta on tärkeää nostaa esiin omaiset kohderyhmän ja tarkastella yhteistyötä heidän kokemusten, ajatusten ja toiveiden kautta. Koen, että he jäävät helposti sivustakatsojiksi hoivakotien toiminnassa tai yhteiskunnallisessa keskustelussa. Tutkimuksessa saatu tieto koskee ainoastaan ko. tutkimusta, eikä sitä voi eikä ole tarpeellista yleistää. Näin ollen saamme tietoa nimenomaan tämänhetkisten asukkaiden omaisten kokemuksista ja toiveista, joita voidaan hyödyntää nimenomaan tämän yksikön toiminnan kehittämisessä. Toisaalta omaisten kokemuksia ja toiveita voidaan hyödyntää myös yleisemmin omaisyhteistyön kehittämisessä.

Hakala (2018, 13) kuvaa kvalitatiivisen tutkimuksen suorittajaa sisäpiirin tarkkailijaksi. Hän varoittaa liian läheisestä aihevalinnasta, jolloin tutkija saattaa syllistyä tulosten lukkoon lyömiseen ennen varsinaista tutkimusta. Tutkijan onkin tärkeä tunnistaa subjektiivisuuden vaara. Tiedostin tämän mahdollisuuden aihetta valitessani ja koko tutkimuksen ajan. Toisaalta havaitsin aiheen avautuvan myös aivan eri tavalla, koska haastattelijana pystyin myös samaistumaan haastatteluun osallistuvien asemaan. Sekä haastatteluissa että aineistoa analysoidessa kiinnitin erityistä huomiota siihen, ettei omat ajatukset väritä aineiston tulkintaa.

Teemahaastattelu, eli tutkimushaastattelu on suosittu menetelmä kerätä laadullista aineistoa. Suosiota selittää sen yksinkertaisuus, kun halutaan tietää, mitä joku ajattelee jostain asiasta,

tehokkainta on kysyä suoraan häneltä. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 27). Tämän perusteella teemahaastattelu on valittu menetelmäksi myös tähän tutkimukseen, omaisten kokemukset ja ajatukset saadaan haastattelulla selville ja teemoja voidaan käsitellä syvällisemmin kuin mitä pelkällä kyselytutkimuksella.

Viime vuosikymmenten aikana ajatus haastattelututkimukseen osallistuvien keskinäisistä suhteista ja vuorovaikutuksesta haastattelutilanteessa on muuttunut, ja haastattelijan osallisuutta ei pidetä haitallisena, vaan aktiivinen rooli on jopa suositeltavaa. Toki haastattelu eroaa keskustelusta, se lähtee tutkijan aloitteesta ja useimmiten nauhoitetaan. (Eskola & Lätti & Vastamäki 2018, 28).

Teemahaastattelu sijoittuu menetelmänä strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon, puhutaan puolistrukturoidusta haastattelumenetelmästä (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48). Myös teemahaastattelussa teema-alueet, eli aihepiirit on ennalta määrätty, mutta siitä puuttuu kuitenkin tarkka järjestys ja muotoilu, eikä kaikille vastaajille näin ollen esitetä täysin samoja kysymyksiä tai vastausvaihtoehtoja. (Eskola ym. 2018, 29.) Hyödynsin haastatteluissa teemaluetteloa, jotka halusin käydä läpi kaikissa haastatteluissa, ja käytin myös apukysymyslistaa, mutta järjestys apukysymysten hyödyntäminen vaihteli eri tilanteissa.

Haastatteliija voi tavoitella keskustelunomaista tilannetta, mutta haastattelijan on luotava omat rajansa, miten hän kohtaa haastatteluihin osallistujat ja kuinka paljon jakaa itsestään haastattelutilanteessa. (Eskola ym. 2018, 28.) Omassa tutkimuksessa pyrin antamaan tilaa haastateltaville ja luomaan luontevan ja vuorovaikutteisen tilanteen osallistuen keskusteluun, jolloin myös haastatteluihin osallistujat toivottavasti kokivat tilanteen helposti osallistuttavana ja asioista päästiin puhumaan syvällisestikin.

Teemahaastattelu nimenä ei sido haastattelua mihinkään tiettyyn tutkimusmenetelmään, eikä se ota kantaa siihen, miten syvälle aiheen käsittelyssä mennään tai haastattelukertojen määrään. Teemahaastattelussa oleellisinta on, että haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tämä mahdollistaa tutkittavien äänen tuomisen esiin tutkijan näkökulmasta vapautuen. Teemahaastattelu myös huomioi sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän antamat merkitykset ovat keskeisiä, ja tunnustaa vuorovaikutuksen merkityksen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 49.)

Haastatteluihin voivat osallistua kaikki omaiset, joiden omainen asuu joko palvelu- tai tehostetussa palveluasumisessa Kehräämökodissa. Omainen saattoi olla puoliso, lapsi tai joku muu

lähiomainen. Ryhmien maksimikooksi määriteltiin kuusi henkilöä ja yksittäistä asukasta kohti omaisten määrä oli rajattu kahteen.

Haastatteluryhmiä suunniteltiin pidettäväksi neljä, joista kolme toteutettavaksi läsnä olevina Kehräämökodin tiloissa, silloisia kokoontumisrajoituksia ja terveysohjeita noudattaen. Yhtä haastatteluista tarjottiin pidettäväksi etäyhteyksin Teams-sovelluksella, jolloin kauempana asuvat tai kokoontumisia tällä hetkellä välttävät voivat osallistua haastatteluun.

Tavoitteena oli saada haastattelutilanteista luottamuksellisia ja avoimia, jolloin myös hankalista tai vaikeista asioista voidaan keskustella ryhmissä. Haastattelutilaisuuksille oli varattu aikaa kaksi tuntia ryhmää kohden, jolloin alkuun jää aikaa myös luottamuksellisen ilmapiirin rakentamiselle kahvien ja vapaamman keskustelun avulla.

Teemahaastattelua käytettäessä haastatteluteemojen suunnittelu on tärkeimpiä tehtäviä. Yksityiskohtaisen kysymysluettelon sijaan haastattelurunko muodostuu teema-aiheluettelosta. Haastattelutilanteessa ne toimivat haastattelijan muistilistana. Varsinaisessa haastattelutilanteessa niitä tarkennetaan kysymyksillä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 67.)

Teemoja lähdettiin hakemaan teorian tiedon ja aiempien tutkimusten perusteella. Alustava teemaluettelo apukysymyksineen käytiin läpi Kehräämökodin johtaja Topi Vihervaran ja Attendon asiakaskokemuksen asiantuntija Minna Linnan kanssa. Heillä oli muutamia teemoja, joita he toivoivat mukaan haastatteluun, mutta muuten teemat ovat tutkimuksen tekijän omia. Samassa palaverissa käytiin läpi myös Attendon vaatimukset tietosuojan ja vastausten käsittelyn osalta. Asukkaiden ja heidän omaisten tietojen suojaus on organisaatiossa tärkeää.

Teemaluettelo:

1. Kokemukset
 - Yhteistyö henkilöstön kanssa
 - Yhteistyön sujuvuus läheiselle omahoitajan kanssa
 - Alkuvaiheen sujuvuus ja toiveet sen suhteen
 - Vaikuttaminen omaisen hoidon suunnitteluun
 - Arkipäivän yhteistyön ja vuorovaikutuksen sujuminen
 - Tiedonkulun sujuvuus
 - Osallistuminen yhteiseen toimintaan
 - Poikkeukselliset vuodet / rajoitukset tapaamisissa yms.

- Arvojen toteutuminen

2. Kehittämisideat ja toiveet

5.3 Haastattelujen toteutus

Kutsut haastatteluun (liite 1) toimitettiin kaikille pitkäaikaisessa hoidossa olevien asukkain omaisille kirjeitse. Ilmoittautuminen ryhmiin tapahtui joko sähköisellä ilmoittautumisella tai hoivakodin johtajan kautta. Kutsuissa painotettiin vapaaehtoisen osallistumisen merkitystä ja mahdollisuutta kertoa omista kokemuksista ja toiveista koskien vuorovaikutusta ja yhteistyötä.

Haastattelut toteutettiin kesäkuun 2021 alussa. Haastatteluja oli suunniteltu toteutettavaksi yhteensä neljä. Kolme paikan päällä Kehräämökodin ulkotiloissa, olemassa olevia terveysturvallisuusohjeita noudattaen. Yksi tilaisuuksista oli tarkoitus järjestää etäyhteyksin Teams-soveluksen kautta, tätä tarjottiin erityisesti kauempana asuville omaisille.

Haastatteluista toteutui kolme paikan päällä toteutettua haastattelua ja niihin osallistui yhteensä yhdeksän henkilöä. Etäyhteyksin tarjottu haastattelutilaisuus ei toteutunut. Jälkikäteen mietittynä olen tyytyväinen, ettei etätoteutus toteutunut. Kokemukseni mukaan etäyhteyksin toteutettuihin tilaisuuksiin on vaikeampi luoda avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä ja kontaktia keskustelijoiden välille. Haastattelu ryhmähaastatteluna olisi saattanut jäädä suppeaksi. Toisaalta etätoteutuksena tehdyssä haastattelussa keskustelu olisi saattanut pysyä tehokkaammin aihepiirissä, eikä rönsyillä muihin. Kahdenkeskisenä etähaastattelu olisi ollut varmasti toimiva toteutustapa.

Haastatteluiden aluksi kerättiin kaikilta osallistujilta vielä lupa (Liite 2) haastatteluiden tallentamiseen ja aineiston käsittelyyn. Alussa käytiin vielä läpi jo haastattelukutsussa (Liite 1) olleet pelisäännöt, koskien tilaisuuksien luottamuksellisuutta ja osallistujien sitoutumista vaitioloon haastatteluissa esiin tulleiden asioiden osalta.

Haastattelutilanteissa vältettiin virallista tunnelmaa ja pyrittiin avoimeen, luottamukselliseen sekä keskustelemaan ilmapiiriin. Haastattelijana ohjailin keskustelua etukäteen valmistellun rungon mukaisesti, mutta teemojen järjestys vaihteli ryhmästä riippuen. Haastateltavat keskustelivat myös keskenään heille tärkeistä aiheista, jolloin itse pysyin taka-alalla kuunnellen ja tarkkaillen, mutta myös tarvittaessa ohjaten keskustelun takaisin aihepiiriin pariin.

Haastateltavat osallistuivat haastatteluun vapaasti, ilman puheenvuoropyyntöjä, mikä myöhemmin huomattuna oli hieman haastava vaihtoehto, vaikka toikin rentoutta haastattelutilanteisiin.

Ryhmät olivat kuitenkin sen verran pieniä, että koin haastattelijana tilanteen hallinnan helpoksi ja kontrolloitu puheenvuorojen pyyntö olisi tehnyt tilanteesta helposti väkinäisen. Haastattelijana pidin mielessä tärkeän roolin huolehtia, että kaikki saivat mielipiteensä esiin, eikä kukaan dominoi keskustelua liikaa. Ilman puheenvuoropyyntöjä päällekkäin puhumista ei voinut täysin välttää. Kaikki osallistuivat aktiivisesti keskusteluun, joskus jouduin jakamaan vuoroja keskustelun edetessä vauhdilla. Tunnelma pysyi kaikissa haastatteluissa avoimena ja vapautuneena. Haastattelijana minulle jäi vaikutelma, että kaikki saivat äänensä kuuluville.

Haastattelut kestivät tunnista kahteen tuntiin ja päättyivät, kun valikoiduista teemoista tuntui kaikki tulleen sanotuksi, ja myös haastateltavat kokivat, ettei mitään teemoihin liittyvää jäänyt sanomatta.

5.4 Aineiston analysointi

Hirsjärvi ja Hurme (2015) kuvaavat analyysin alkavan jo usein jo haastattelutilanteessa, mikäli tutkija tekee itse haastattelut. Hän voi tyypitellä tai hahmotella malleja syntyneistä havainnoista tai kerätä lisää aineistoa tarkastaakseen jonkin kehittelemänsä mallin.

Aineisto kirjoitetaan puhtaaksi haastatteluiden jälkeen. Yleinen tapa on litterointi, eli aineiston puhtaaksikirjoitus sanasanaisesti. Litterointi voidaan tehdä koko haastattelukeskustelusta, tai se voidaan tehdä valikoiden, vaikka vain haastateltavan osuuksista tai teema-alueista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 139.)

Aineisto litteroitiin heti haastatteluiden jälkeen. Tämä oli työläin vaihe, yhden kahden tunnin haastattelun purkamiseen meni useampi päivä, johtuen osittain myös siitä, etten tutkija ole rutiinoinut kirjoittamaan sanasta sanaan kuulemaani tekstiä. Haastatteluissa oli paljon keskustelua aiheen vierestä, mutta haastattelut kirjoitettiin siltä kokonaan puhtaaksi, mikä ei tutkimuksen kannalta ollut oleellista, eikä järkevää.

Haastatteluaineiston analyysivälineenä käytin teemoittelua. Teemoittelu tarkoittaa sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan esiin nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Esiin saattaa nousta teemahaastattelun teemoja, mutta lisäksi muita kiinnostavia teemoja, jotka toistuvat aineistossa. Esiin nostetut teemat ovat tutkijan tulkintoja haastateltavien ilmaisuista, jotka harvemmin ovat samanlaisia, mutta kuuluvat samaan luokkaan. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 174).

Aineistoa analysoitaessa pidin jatkuvasti mielessä tutkimuskysymykset ja mitä vastauksia aineisto antaa niihin. Analysointia helpotti haastatteluiden ja niihin osallistuneiden pieni määrä, vaikka kirjoitettua tekstiä syntyikin runsaasti. Tarkoituksena oli löytää aineistosta vastaukset tutkimuskysymyksiin. Koska haastatteluiden teemallinen runko oli jo asetettu vastaamaan niihin, aineisto oli hyvin hyödynnettävissä ja vastauskokonaisuudet muodostuivat helposti.

Aloitin aineiston analysoinnin lukemalla haastatteluita useampaan kertaan. Kirjoitetun tekstin lisäksi kuuntelin haastatteluita uudelleen useamman kerran, jotta tavoitin myös tilanteiden ilmapiiirin ja haastateltavien äänensävyt. Näillä keinoin siitä alkoi nousta esiin vastauksia ja kokonaisuuksia eri teemojen alle.

Kokosin aineistosta nousevia aihepiirejä eri teemojen alle vastaamaan kustakin teemasta nouseisiin kysymyksiin. Aineiston ollessa pieni, vastaukset ja havainnot sekä niiden toistuminen ja samankaltaisuus nousivat helposti esiin.

Tutkimuksen tuloksiin kirjoitettuja teemojen alle hahmoteltuja havaintoja peilataan tutkimuksen teoriaan johtopäätöksissä. Koska tavoitteenani oli saada esiin omaisten kokemuksia, hyödynsin myös yksittäisiä vastauksia.

Tutkimuksen tulokset käytiin läpi ensin Kehräämökodin johtajan ja myöhemmin myös henkilökunnan kanssa heidän viikkopalaverinsa yhteydessä syksyllä 2021.

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tavoitetta ja teemoja käsiteltiin työn tilaajan kanssa, mutta organisaation edustajat eivät vaikuttaneet tutkimuksen tekijän toimintaan ohjailevasti tai tutkimuksen eettisyyttä vaarantaen. Tutkijana olen tehnyt itse ratkaisut tutkimuksen vaiheista ja valinnoista. Myöskään haastatteluryhmien muodostumiseen tai ajankohtiin ei organisaation edustajat ole vaikuttaneet.

Hirsjärvi ja Hurme (2015, 21) erittelevät tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä, jotka täytyy huomioida tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen eri vaiheissa korostuu tutkimuksen kohteina olevilta saatu suostumus sekä se, että he ymmärtävät, mihin tutkimukseen ovat luutuneet ja miten heidän antamaa aineistoa käsitellään. Luottamuksellisuus kulkee tärkeänä koko tutkimuksen ajan ja ilmenee niin haastatteluiden toteutuksessa kuin tutkimustulosten luotettavana ja todellisuuteen perustuvana raportointina.

Tärkeimmät eettiset periaatteet ovat ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa ovat informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys (Hirsjärvi & Hurme 2015, 21)

Osallistuminen tutkimukseen oli täysin vapaaehtoista ja mahdollisuutta osallistumiseen tarjottiin kaikille omaisille. Ennen ilmoittautumista omaisille lähetettiin kirje, missä on kuvattu tutkimuksen tarkoitus sekä yksityisyyden ja luottamuksellisuuden merkitys haastatteluissa ja aineiston käsittelyssä. Jokainen sai ilmoittua haluamaansa ryhmään, jolloin ryhmät muodostuivat satunnaisesti. Kaikki ryhmät olivat keskustelevia ja niissä vallitsi avoin ilmapiiri, joten voimme olettaa, että esitetyt vastaukset olivat aitoja ja kokemuksen mukaisia. Haastattelijana en kokenut, että joku asia tai mielipide olisi jäänyt esittämättä tai että joku ryhmästä olisi ohjailnut muiden ryhmäläisten ajatuksia. Toki haastattelutilanteessa liitytään edellisen puhujan aloittamaan sisältöön, ja se ohjaa keskustelun kulkua omalta osaltaan.

Haastattelut toteutettiin kaikki samassa tilassa, joka ei ehkä ollut paras mahdollinen. Terveysturvallisesta tilanteesta ja sen tuomista rajoituksista johtuen tilaisuudet järjestettiin ulkona, avoimella terassilla, jolloin keskeytyksiä tuli jonkun verran asukkaiden tai henkilökunnan vuoksi. Nämä keskeytykset eivät kuitenkaan rikkoneet ilmapiiriä, ennemminkin vapauttivat keskustelua. Myös näissä kohtaamisissa omaisten ja työntekijöiden välillä näyttäytyi välitön suhteutuminen puolin ja toisin ja se vahvisti omalta osaltaan syntynyttä mielikuvaa avoimesta ja toimivasta ilmapiiristä.

Aineistoa käsittelemällä tunnollisesti ja hyvää tutkimustapaa noudattaen, siitä tehdyt havainnot ja tulokset perustuvat todellisiin kommentteihin. Tulokset on raportoitu niin, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Haastattelututkimukseen osallistui pieni määrä omaisista, mutta he edustavat eri tilanteissa olevia omaisia, osan omaisen on ollut asukkaana pidempään, osalla lyhyemmän aikaa. Jokainen myös kuvasi asioita omasta kokemuksestaan ja näkökulmastaan. Tutkimuksessa ei näy poisjääneiden mielipiteet eikä kokemukset, joten emme tiedä, noudattelevatko ne nyt esitettyjä. Tutkimustulokset kuvaavat tämänhetkistä tilannetta ja toimintaa tässä yksikössä näiden omaisten kertomana.

6 TULOKSET

6.1 Yleinen tyytyväisyys

Haastatteluihin osallistuneet omaiset olivat todella tyytyväisiä hoivakodin toimintaan ja yhteistyöhön. Tyytyväisyys nousi keskusteluissa esiin monta kertaa eri puheenvuoroissa ja asiayhteyksissä. Omaiset kokivat, että heihin omaisena suhtaudutaan hyvin ja arvostavasti ja heille on aikaa. He kokivat myös tulevansa kuulluiksi ja että heidän esittämät asiat otetaan vakavasti.

Suurimpana tekijänä tyytyväisyyteen koettiin olevan se, että omaiset kokivat hoidettavan omaisen hoidon olevan hyvää ja arvostavaa. Kysyttäessä tämän merkitystä jokainen kertoi sen nousevan tärkeimmäksi tekijäksi. Kun näkee omaisen voivan hyvin, voi olla luottavaisin mielin. Kokemus hyvästä hoidosta ja hoivasta muodostuu omien havaintojen, omaisen kertoman, mutta myös sen perusteella, mitä henkilökunta kertoo ja miten he kuvaavat hoivakodissa asuvan omaisen kuulumisia ja vointia.

Useampi haastateltavista kertoi, että itsellä ja tuttavilla oli hieman negatiivinen ennakkokäsitys Attendon hoivakoteja kohtaan. He kertoivat myös kohdanneensa ihmettelyä ja ennakkoluuloja kertoessaan omaisensa muuttavan Attendon ylläpitämään hoivakotiin. Mediassa nostetut kertomukset yksiköistä, missä on ollut epäkohtia ovat nousseet esiin keskusteluissa. Mutta jo tutustumiskäynneillä ja viimeistään omaisen asuttua Kehräämökodissa, negatiiviset ennakkokäsitykset ovat muuttuneet positiivisiksi.

Ennen kaikkea omaiset arvostavat sujuvaa arjen yhteistyötä. Tavoitettavuus ja se, että asioista otettiin selvää, olivat erityisesti arvostettuja asioita. Tiedonkulku koettiin hyväksi, sujuvaksi ja yksinkertaiseksi. Se kerrotaan, mitä täytyy saada tietää ja mikä on merkityksellistä. Myös hoivakodissa asuvan omaisen arjen kulusta kuullaan mielellään, varsinkin silloin, jos omaisen oma kyky ilmaista asioitaan on heikentynyt esimerkiksi muistisairauden tai muun vuoksi. Myös epäviralliset keskustelut ja kuulumisten vaihto vierailuiden yhteydessä koettiin toimiviksi.

Haastatteluihin osallistuneet omaiset kokevat viestinnän avoimeksi ja sujuvaksi. He kertovat saavansa riittävästi tietoa omaisensa terveydentilasta, mielialasta, hoidosta ja kuulumisista. Omaiset mainitsivat puhelimen ensisijaiseksi viestivälineeksi, myös Whatsapp-sovellus ja tekstiviestit ovat käytössä.

Vuorovaikutus koettiin hyvänä ja helppona, Tätä edistäviä seikkoja olivat avoimuus, aito kuunteleminen, oikea asenne sekä halu tehdä yhteistyötä. Henkilökunta koettiin ystävällisenä ja helposti lähestyttävänä.

Haastattelijan mielikuva haastatteluihin osallistuneista omaisista on se, että he ovat itsekin aktiivisia pitämään yhteyttä. Näin asian myönnettiin olevan, he soittavat, kun on tarvetta tai laittavat viestiä hoivakotiin päin. Se kertonee myös matalasta kynnyksestä olla yhteydessä, mutta samalla herättää ajatuksen siitä, miten yhteydenpito toimii vähemmän aktiivisten omaisten kanssa?

Alkuvaiheen sujuvuus omaisen näkökulmasta sai haastateltavilta paljon kiitosta. He kokivat saavansa riittävästi tietoa ja ohjeistusta ja yhteydenpito oli sujuvaa. Omaisen muuttaessa palveluasumiseen tai tehostettuun palveluasumiseen moni asia on uutta ja hämmentävää, mutta nämä käytiin omaisten mielestä hyvin ja selkeästi läpi ja kaikkiin kysymyksiin saatiin vastauksia. Alkuvaiheessa pidetyt hoitopalaverit koettiin hyväksi, missä tietoa ja toiveita vaihdettiin puolin ja toisin. Omaisille oli tärkeää, että he saivat kuvailla omaisensa arkea, mieltymyksiä ja toiveita sen lisäksi, mitä asukas itse kertoi.

6.2 Ilmapiiri, luottamus ja kohtaaminen

Haastatteluissa nousi vahvasti esiin Kehräämökodin kodinomainen ja hyvä ilmapiiri. Omaiset kokevat, että he ovat tervetulleita saapuessaan katsomaan omaistaan ja että heihin suhtaudutaan luontevana osana hoivakodin arkea. Henkilökunnan suhtautuminen omaisiin koettiin avoimeksi ja ystävälliseksi ja henkilökunta tervehtii iloisesti. Omaiset kokivat, että he tulevat kuulluiksi kohtaamisissa ja heille on aikaa.

Omaiset kertoivat voivansa nostaa myös hankalampia asioita esiin henkilökunnan kanssa ja he kokivat, että palautteeseen suhtaudutaan vakavasti ja mikäli mahdollista, siihen puututaan ja tilanne korjataan. Haastatteluihin osallistuneet omaiset tunnistavat toisaalta sen, ettei kaikkea voi tehdä asukkaan tai omaisten toiveiden mukaisesti, koska kyseessä on kuitenkin hoivakoti omine toimintatapoineen ja sääntöineen. Mutta he kokivat, että asiat on myös heille perusteltu, miksi ne tehdään kuten tehdään.

Omaiset kuvailivat useita tilanteita, missä heidän mielestään nousee esiin hoivakodin henkilökunnan joustavuus ja halu saada asukkaat viihtymään. Kertomuksissa kuvailtiin juhlapäivien viettoa, kisakatsomoita jääkiekkopeleissä tai yksittäisiä tapahtumia, joista on jäänyt hyvä mieli

joko hoitajien tai asukkaan itsensä kertomana. Myös aikataulujen joustavuus on jäänyt omaisten mieleen, mikä luo kodinomaisuutta ja helpottaa yhteistyötä.

Erään omaisen mielestä hoitajien asennetta kuvaa hyvin tilanne, mitä asukas oli kuvannut myöhemmin omaiselleen. Hän oli kertonut nähneensä unta herkullisesta korvapuustista ja herätessään hänellä oli mielessä vielä vahva mielikuva tuoksuvasta korvapuustista. Hän oli tästä unesta kertonut hoitajille. Yllätys oli ollut mieleinen, kun päiväkahville hänelle oli hoitaja käynyt ostamassa ison korvapuustin. Tällaiset esimerkit kuvasivat omaisten mielestä hyvin henkilökunnan asennoitumista työhönsä ja asukkaisiin. Arjen pienillä teoilla ollaan valmiita tuottamaan hyvää mieltä.

Joissain puheenvuoroissa nousi esiin ajoittain ilmennyt kireä ilmapiiri. Ilmapiirin kireys on näkynyt omaisille päin myös henkilökunnan keskinäisessä käyttäytymisessä, mikä on tuntunut vähän epämukavalta. Ilmiö ajoittui enemmän edelliseen vuoteen (2020), nyt omaiset kertoivat tilanteen olevan tältä osin parempi, eikä myöhemmin tulleiden asukkaiden omaiset maininneet asiasta.

Mielenkiintoisena ilmiönä nousi kommentit siitä, että vähän vitsailten kerrottiin, että mielessä oli joskus käynyt, että vaikuttaako omaien antama negatiivinen palaute asukkaan hoitoon negatiivisesti. Voiko palautetta antaa avoimesti, vai onko sillä hoitoa huonontavia vaikutuksia? Mutta lähes samaan hengenvetoon kerrottiin, ettei näin ole tapahtunut, vaan negatiivinenkin palaute on otettu hyvin vastaan.

Aineistosta nousevia ja puheenvuoroissa toistuvia hoitajien työskentelyä kuvaavia termejä olivat ammatillisuus, persoonallisuus, avoimuus, luottamus, asenne ja kokemus. Monessa yhteydessä korostuivat myös tekemisen meininki ja joustavuus.

Haastatteluissa keskusteltiin kohtaamisesta ja vuorovaikutuksen sujuvuudesta. Omaiset kokivat, että he tulevat kohdatuiksi ja kuulluiksi henkilökunnan osalta. Useampi vastaajista kertoi myös huomioineensa sen, että myös heidän omaistaan kuunnellaan ja huomioidaan, asukas on osallisena keskusteltaessa hänen asioistaan hänen läsnäollessaan.

6.3 Viestinnän sujuvuus

Kehräämökodissa jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, jonka vastuulla on myös yhteydenpito omaisten kanssa ja asukkaan asioista viestiminen. Yhteistyö omahoitajan kanssa nousi haastatteluissa ehkä isoimpana asiana, missä ei ole onnistuttu tasalaatuisesti suhteessa omaisiin.

Asukkaana olevan omaisen hoivaa ja hoitoa kohtaan ei omaisilla ollut huomautettavaa, mutta yhteydenpito omaisiin päin kangerteli osassa tilanteita. Siinä missä osa omaisista kuvailee hyvää ja aktiivista yhteydenpitoa, toisessa ääripäässä on omainen, joka ei tiedä kuka omaisen omahoitaja on. Omahoitajan vaihtuminen koettiin myös tilanteena, missä uusi nimetty omahoitaja olisi voinut olla aktiivisempi omaisten suuntaan.

Hoitotyötä tehdään vahvasti myös omalla persoonalla ja toimintatavoissa on paljon eroavaisuuksia, mikä saattaa korostua nimenomaan omahoitajan ja omaisten välisessä viestinnässä. Omaisten kertomuksista välittyy se, että heille on tärkeää, että omahoitaja tuntee hoidettavansa, ja osaa kuvailla muutokset voinnissa tai mielialassa. Omaiset, joilla ei ollut muodostunut kontaktia omahoitajan kanssa, kuvasivat saavansa riittävästi tietoa muulta henkilökunnalta puhelimitse tai käydessään hoivakodissa.

Vaikka koronapandemia on lisännyt hoitohenkilökunnan työmäärää, kiirettä ja kuormitusta (Kärkkäinen & Rantanen 2021, 44), omaiset kokivat kiireen näkyvän toiminnassa vain ajoittain, mutta aiheuttaen silloin helposti tunteen, ettei halua häiritä. Toisaalta omaiset kokivat, että henkilökunnan saa kiinni ja heidän kysymyksiinsä on aikaa vastata myös arjen toiminnan lomassa. Usein asukkaana olevan omaisen kuulumiset käydään läpi vierailuiden yhteydessä, mitkä ajoittuvat kenellä mihinkin aikaan päivästä. Omaiset ymmärsivät hyvin hoivakodin päivärytmin vaikuttavan siihen, milloin voidaan vaihtaa nopeat kuulumiset ja milloin on aikaa puhua pidempään.

Koronapandemia rajoituksineen toi muutoksia myös viestinnän tarpeeseen. Vaikka tiedonkulkuun oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, osa omaisista koki, että vierailujen ollessa rajatumpia, kosketus omaisen arkeen väheni ja he kokivat jäävänsä hieman ulkopuolisiksi. Siinä tilanteessa olisi toivottu tehostetumpaa viestintää hoivakodin toiminnasta, arjen sujumisesta ja omaisen voinnista.

Viestintä nousee entistä suurempaan arvoon tilanteessa, missä tapaamisia ja normaalia arjen toimintaa joudutaan rajoittamaan. Omaiset kuvasivat saaneensa yleistietoa rajoitusten vaikutuksista ja toimintamalleista niin hyvin kuin se tilanteessa oli mahdollista, mutta omaisen hyvinvointi herätti kysymyksiä ja huolta. Osa omaisista kuvaili myös asukkaana olevan omaisen hämmennystä tilanteesta, ettei voidakaan tavata tai tavattiin aidan yli. Tilannetta oli vaikea sellittää varsinkin muistisairaudesta kärsivälle, miksi ei voida tulla sisälle tai edes pihalle, vaan jutellaan aidan yli. Myöhemmin käytössä oli bussi, missä omaiset saattoivat tavata.

Keskusteltaessa digitaalisten viestintäkanavien hyödyntämisestä, niiden lisäämiselle ei nähty erityisesti tarvetta. Toisaalta aineistosta nousee esiin jo käytössä olevia digitaalisia alustoja, kuten Whatsapp-sovelluksen hyödyntäminen tai kodin toiminnasta kertova Instagramin käyttö kuulumisten kertomisessa. Osa omaisista mainitsi erityisen mukavaksi asiaksi WhatsApp-viesteinä tulevat kuvat ja kuulumiset heidän omaisensa voinnista ja tekemisistä. Vaikka he myös vierailevat omaisensa luona säännöllisesti, tuo nämä viestit hyvää mieltä ja luottamusta siihen, että omaisella on kaikki hyvin ja hän saa hyvää hoitoa.

6.4 Toiveet ja odotukset

Vaikka omaiset kokivatkin tiedonsaannin olevan riittävää ja tiedonkulun sujuvaa, esiin nousi toiveita myös erilaisista viestinnän muodoista. He kertovat haluavansa pysyä tietoisina hoivakodin kuulumisista ja toivovat saavansa kuulla niistä.

Omaiset ovat halukkaita osallistumaan hoivakodin järjestämiin juhliin ja tilaisuuksiin, kun niitä päästään jälleen pandemian jälkeen pitämään. Toiveena on henkilökunnan järjestämät tilaisuudet, joihin he voivat osallistua, kuten erilaiset vuodenaikoihin liittyvät juhlat tai pienimuotoiset kokoontumiset pihalla kesäaikaan. Omaiset voisivat olla hyvä lisä tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa, mutta tämä ei tuntunut haastatteluun osallistujista olevan mielekäästä, mikä on ymmärrettävää jo etäisyyksien ja muiden ajankäyttöön liittyvien asioiden takia. Suurin osa omaisista kertoi kuitenkin olevansa valmis auttamaan tilaisuuksien aikana, vaikka asukkaiden pienimuotoisessa avustamisessa, tarjoiluissa tai muissa tehtävissä. Järjestelyvastuun haluttiin kuitenkin pysyvän henkilökunnan käsissä.

Omaiset, joiden omainen on asunut Kehräämökodissa pidempään, muistelivat ennen pandemian mukanaan tuomia rajoituksia mukavia yhteisiä tilaisuuksia, mitä kodilla on järjestetty. Näiden toivottiin jatkuvan rajoitusten poistuttua. Myöskin omaiset, jotka eivät ole olleet vastaavissa tilaisuuksissa mukana, totesivat niiden kuulostavan sellaiselta toiminnalta, mihin hekin mielellään osallistuisivat.

Vasta vähän aikaa hoivakodissa asuneen omaiset eivät osanneet vielä kuvata, mitä toiveita heillä yhteistoiminnan suhteen voisi olla, vaan he olivat ehkä vielä odottavaisella kannalla.

Tiedotuksen osalta esiin nousivat säännöllisesti tai tarvittaessa lähetettävät tiedotteet, joissa voisi olla ajankohtaisia talon kuulumisia ja tiedotuksia. Muutama omainen nosti esiin toiveen

saada nykyistä tarkempaa tietoa päiväohjelmasta ja asukkaiden virkistys- tai kuntoutustoiminnasta.

Esiin nousi toive epävirallisista omaisten kahvi- tai muista tilaisuuksista, joissa esimerkiksi kodin johtaja voisi kertoa talon kuulumisista tai muista ajankohtaisista kaikkia koskevista asioista. Näissä olisi mukava tavata myös muiden asukkaiden omaisia. Kaikki eivät ole innokkaita osallistumaan, mutta mahdollisuutta voisi tarjota.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Omaiselle läheisen hoitoon saattaminen ei välttämättä ole helppoa, ja siihen saattaa liittyä monenlaisia negatiivisiakin tunteita, kuten syyllisyyttä, epäonnistumista tai turhautumista. Toisaalta tilanne saattaa olla helpotus, omien voimavarojen ollessa lopussa läheisestään huolehtimisesta ja jatkuvasta huolesta. Tilanne saattaa olla uusi ja hämmentävä, jolloin on tärkeää, että vastuu sujuvan yhteistyön käynnistymisestä ja asioiden selvittämisestä on hoivakodin henkilökunnalla. (Kotiranta 2015.) Mitä selkeämmin käytännöt, ohjeet ja toimintatavat saadaan käytyä läpi ja toisaalta omaisille saatua tunne, että he edelleen ovat tärkeä osa asukkaan elämää, sitä paremmin asuminen uudessa ympäristössä lähtee liikkeelle kaikkien osalta.

Haastatteluun osallistuneista useammat kuvasivat lähinnä helpotusta, kun tärkeälle ihmiselle löytyi turvallinen paikka, jossa asua. Hoitovastuu siirtyy ammattilaisille, mikä helpottaa omaisten huolta. Helpotuksen ja ilon tunnetta lisäsi asioiden sujuvuus alusta lähtien ja tunne siitä, että omaista hoidetaan hyvin ja hän on turvassa. Tämä korostui varsinkin omaisten kohdalla, joiden hoivakotiin muuttaneella omaisella oli muistisairaus tai vahvasti heikentynyt fyysinen kunto, ja joilla pelko katoamisesta tai kaatumisista oli jatkuvasti läsnä ennen muuttoa.

Omaiset kokevat kuuluvansa osaksi Kehräämökodin arkea ja ovat yleisesti tyytyväisiä viestintään ja vuorovaikutukseen. Jatkossa on tärkeää huolehtia, että tyytyväisyys säilyy samalla tasolla. Työilmapiirin heikentyminen tai muut hoivakodin ongelmat heijastuvat nopeasti myös omaisille. Tärkeintä luonnollisesti on se, että asukkaan hoito ja huolenpito on laadukasta, ja näyttäytyy myös omaisille laadukkaana ja asukasta arvostavana. Myös suhtautuminen omaisiin tärkeänä voimavarana ja heidän kuuntelemisensa tulee olla kunnossa.

Vaikka tekniikan hyödyntäminen yhteydenpidossa ja tiedottamisessa ei noussut haastateltavien ryhmässä tärkeään rooliin, näkisin sen itse mahdollisuutena. Hyvänä esimerkkinä esiin noussut Whatsapp-sovelluksen käyttö kuvakuulumisten välittäjänä asukkaan ja omaisten välillä voisi olla kaikilla käytössä ja sovittu toimintatapa. Myös videopuhelut omaisille voisivat olla mukavia asukkaille, varsinkin niille, joiden omaiset pääsevät käymään harvemmin.

Tärkeäksi kehittämiskohteeksi haastattelututkimuksen perusteella nousi omahoitajasysteemin laadun varmistaminen. Vastaajien näkemykset erosivat tässä asiassa jonkin verran toisistaan, eikä kaikilla ollut ymmärrystä, miten käytäntö toimii. Toiminta ei näyttäydy tasalaatuisena, vaan työntekijöiden kokemus, persoona ja työskentelytapojen eroavaisuudet saattavat korostua.

Omahoitajan roolin ja tehtävien kirkastaminen sekä hyvien toimintamallien jakaminen on tärkeää. Työpajatyöskentely voisi olla toimiva ratkaisu, kun lähdetään miettimään roolia ja tehtäviä. Omahoitajien käytännöissä täytyy myös huolehtia, että hoitajalla on mahdollista hoitaa tehtävänsä ja että hänellä on aidosti riittävästi aikaa viettää asiakkaansa kanssa. Perehdyttämisen käytännöt on myös hyvä käydä läpi, saako työntekijä riittävän selkeän ja yksityiskohtaisen mallin, minkä pohjalta hän voi rakentaa oman tapansa toimia sovittujen toimintatapojen puitteissa?

Kotiranta (2015) pitää tärkeänä epävirallisten keskusteluiden merkitystä arjessa hoitolaitoksissa. Hän toteaa sen lisäävän myös luottamusta omaisten ja henkilökunnan välillä. Tämä koettiin tärkeäksi myös haastatteluissa. Omaiset kokivat tärkeäksi saada jutella henkilökunnan kanssa samalla kun he käyvät tapaamassa omaistaan. Näissä epävirallisissa kohtaamisissa vaihdetaan niin asukkaan kuulumiset kuin toiveetkin ja tarpeet puolin ja toisin. Tämä on tärkeä huomioida, että jatkossakin näille kohtaamisille on tilaa ja niitä kannattaa myös järjestää sopivasti. Omaiset ymmärtävät myös hoivakodin arjen ja kiireen, mutta arvostavat sitä, että heille on aikaa.

Ylipäätään hyvien käytäntöjen ja osaamisen jakamiselle pitäisi olla tilaa työyhteisössä ja henkilöstöllä vahva rooli toiminnan kehittämisessä. Yhtenäisiä toimintatapoja kannattaa juurruttaa osaksi koko henkilökunnan toimintaa. Omaisyhteistyötä kannattaakin tarkastella yhtenä jatkuvana kehittämiskohteena, osallisina kaikki osapuolet, eli asukkaat, omaiset ja henkilöstö. Kotirannan (2020) kehittämä toimintamalli omaisyhteistyön kehittämiseen voisi toimia jatkossakin laadun varmistamiseksi ja omaisyhteistyön käytäntöjen kehittämiseen.

On tärkeää, että henkilöstö pääsee osallistumaan työnsä kehittämiseen ja toimintamallien luomiseen. Vaikutusmahdollisuudet lisäävät työhyvinvointia ja näen, että hyvinvoivalla henkilökunnalla on myös paremmat resurssit hyvään yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen omaisten kanssa. Uskon, että hyvä kehittävä henki työyhteisössä luo avoimuutta ja luottamuksellisuutta kaikille osapuolille.

Kuten omaiset kuvasivat, Kehräämökoti näyttäytyi myös minulle yksikkönä, missä on hyvä tunnelma ja tekemisen meininki. Ilmapiiri oli myönteinen ja minutkin ulkopuolisena tutkijana otettiin hyvin vastaan. Myös vierailuiden aikana havainnoimani asukkaiden, henkilökunnan ja omaisten kohtaamisissa näkyi hyvä vuorovaikutus ja lämpö, aito välittäminen.

Omaisten kertoman mukaan Kehräämökodin henkilökunta tekee työtään sydämellä ja ammatitaidolla, asukkaista välittäen. Nämä omaisten kiitokset ja havainnot on tärkeä kirjoittaa ylös.

Olen iloinen, että sain välittää positiivista palautetta ja aitoa arvostusta myös henkilökunnalle, kun kävimme tulokset läpi. Positiivinen palaute voimaannuttaa ja vahvistaa myös ammatillisesti. Haastatteluiden lopuksi puhuimme omaisten kanssa myös kiitoksen merkityksestä ja toivon, että myös arjen kohtaamisissa kiitos on äänensanottu sana, puolin ja toisin.

7.1 Omaisten säännölliset tapaamiset toimintatavaksi

Omaisten rooli iäkkäiden ihmisten elämässä on edelleen tärkeä hoivakodissa asuttaessa ja heidät tulee nähdä voimavarana hoitotyössä. Omaisten kokemuksia, palautetta ja toiveita on mielestäni tärkeä kerätä jatkossakin. Omaiset toimivat usein myös asukkaan hoidon laadun mittareina ja arvioijina, varsinkin tilanteissa, missä hoidettava ei enää itse pysty sitä sanoittamaan.

Havaitsin haastatteluiden toimivan osaltaan myös vertaistuellisina kohtaamisina omaisten kesken, eikä senkään merkitystä voida väheksyä. Omaiset kokevat monenlaisia tunteita varsinkin hoitosuhteen alussa, mutta myös myöhemmin, ja myös näiden jakaminen vertaisten kesken voi olla hyödyllistä ja omaisille voimaannuttavaa.

Useimmiten omaiset tarvitsevat aikaa ja paikan puhua kokemuksistaan enemmän kuin asiantuntijaluentoja. (Kotiranta 2020). Kokemusten jakaminen ja vertaistuki ovat tärkeitä, varsinkin mielestäni niille omaisille, joilla ei omia verkostoja ole, missä asioista voi luottamuksellisesti puhua.

Kehittämisehdotuksena näkisinkin, että tällaisissa tilaisuuksissa voisi olla mallia myös jatkuvalle palautteen keräämiselle ja yhteistoiminnan kehittämiseksi hoivakodissa. Esimerkiksi kerran tai kaksi kertaa vuodessa toteutettava omaisten tapaaminen voisi olla hyvä tapa kiireettömälle kohtaamiselle, mutta myös tavoitteellisesti palautteen keräämiselle.

Omaisten tapaamiset palvelisivat monenlaisia tarpeita, ja muun kohtaamien lisäksi voidaan kevyellä haastattelurungolla käydä läpi myös omaisten kokemuksia ja toiveita yleisesti tai ajankohtaisista, valituista teemoista. Teemat voivat olla arjen tilanteista esiin nousseita, henkilökuntaa tai omaisia puhuttaneita teemoja tai yleisesti omaisyhteistyöhön liittyviä. Samalla tarjoutuu tilaisuus kertoa hoivakodin ajankohtaisista kuulumisista ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Kaikki omaiset eivät luonnollisesti koe tarvetta tapaamisille, ja kynnys osallistumiselle voi olla korkea. Mutta osa voisi kokea tämän hyvinkin tarpeellisenä ja hyödyllisenä, puhumattakaan siitä, kuinka arvokasta tietoa hoivakoti saa toiminnan kehittämiseksi.

LÄHTEET

- Bäcklund, Sari & Manka, Marjut. & Ranta, Anne. & Vehovaara, Riitta. 2018. Vanhustyön ammattilaisen opas. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto. Viitattu 18.2.2022. <https://www.jhl.fi/download/4627/>
- Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu. Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, Juhani & Valli, Raine. Jyväskylä.
- Hakala, Juha T. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, Juhani & Valli, Raine. Jyväskylä.
- Halminen, Olli & Linna, Miika & Silander, Katariina & Mikkola, Teija & Tyni, Tero & Koiruranta, Päivi & Hörhammer, Iris 2019. Iäkkäiden ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymisen riskitekijät. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki.
- Klemola, Ulla & Talvio, Markus 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä.
- Kotiranta, T. 2012. Omaisyhteistyö vahvistaa perhelähtöisyyttä hoitotyössä. Omaisena edelleen ry. Viitattu 11.3.2022. <https://omaisenaedelleen.fi/omaisyhteistyö-vahvistaa-perhelähtöisyyttä-hoitotyössä/>
- Kotiranta, Tuija 2015. Omaisena edelleen, opas kodin ulkopuolisessa hoidossa olevien omaisille. Omaisena edelleen ry. Pori.
- Kotiranta, Tuija 2020. Omaisyhteistyön toimintamalli vanhuspalveluissa. Innokylä. Viitattu 22.3.2022. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/omaisyhteistyön-toimintamalli-vanhuspalveluissa>
- Kotiranta, Tuija & Laiko Erja 2016. Askeleita omaisyhteistyöhön. Viitattu 9.4.2022. <https://omaisenaedelleen.fi/userassets/uploads/2015/04/ASKELEITA-OMAISSYHTEISTY%C3%96H%C3%96N-2016.pdf>
- Kotiranta, T. & Laakso, T. 2011a. Omaisyhteistyön toimintamalli vanhuspalveluissa; Hyödyt. Innokylä. Viitattu 9.4.2022. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-06/Hy%C3%B6dyt%20Omaisyhteisty%C3%B6n%20toimintamalli%20vanhuspalveluissa.pdf>
- Kotiranta, T. & Laakso, T. 2011b. Toimivan omaisyhteistyön edellytykset. Omaisyhteistyön toimintamalli vanhuspalveluissa. Innokylä. Viitattu 11.3.2022. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-05/Toimivan%20omaisyhteisty%C3%B6n%20edellytykset.pdf>
- Kuntaliitto 2020. Asumispalvelut ja laitoshoido. Viitattu 1.4.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/iakkaiden-palvelut/asumispalvelut-ja-laitoshoido>

- Kärkkäinen, Anu & Rantanen, Suvi 2021a. Ymmärryksestä yhteistyöhön. Toimintamallin käsikirja. Viitattu 1.4.2022. <https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2021/03/Ymmarryksesta-Yhteistyohon-toimintamallin-kasikirja.pdf>
- Kärkkäinen, Anu & Rantanen, Suvi 2021b. Ymmärryksestä Yhteistyöhön -toimintamalli omaisyhteistyön kehittämiseen. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 1.4.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202102222584>
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. Viitattu 11.3.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista 980/2012. Viitattu 12.3.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=980#a9.7.2020-565>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista annetun lain muuttamisesta 565/2020. Viitattu 4.2.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200565>
- Pikkarainen, Aila. 2019. Vieraana vai kotona palvelutalossa? Muutosta ja muuttoa tukemassa. Teoksessa Kulmala, J. (toim.) Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä.
- Pynnönen, Katja 2019. Toimiva vuorovaikutus tukee aktiivista arkea. Teoksessa Kulmala, Jenni (toim.) Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä.
- Räsänen, Riitta 2019. Elämänlaadun monipuolinen huomiointi ja tukeminen käytännön vanhustyössä. Teoksessa Kulmala, Jenni (toim.) Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä.
- Tervetuloa hoivakotiin! 2020. Attendo. Viitattu 12.3.2022. <https://www.attendo.fi/493179/sites/default/files/tervetuloa-hoivakotiin-opas-asukkaalle.pdf>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL 2021a. Muuttuvat vanhustalvlu. Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus. Viitattu 17.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhustalvlu/keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL 2021b. Muuttuvat vanhustalvlu. Palvelutarpeiden arviointi RAI-järjestelmällä. Viitattu 17.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/tietoa-rai-jarjestelmasta>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL 2022. Muuttuvat vanhustalvlu. Viitattu 22.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhustalvlu>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 12.3.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

LIITTEET

Liite 1: Kutsukirje haastatteluihin omaisille

Hei!

Olen Piritta Keränen ja opiskelen Humanistisessa Ammattikorkeakoulussa yhteisöpedagogiksi, tarkemmin työyhteisöjen kehittäjäksi.

Osana opintojani teen opinnäytetyön Attendo Kehräämökodin toiminnan kehittämiseksi omaisyhteistyön osalta. Työn tavoitteena on kehittää yhteistyötä ja -toimintaa Kehräämökodin ja sen asukkaiden omaisten kanssa. Jotta saamme tärkeimpien henkilöiden, eli teidän äänenne kuuluville, haluan kutsua teidät osallistumaan omaisille tarkoitettuihin keskustelutilaisuuksiin. Näissä kartoitetaan tarkemmin kokemuksianne, ajatuksia ja toiveita, erityisesti yhteistyön osalta.

Tilaisuudet toteutetaan pienryhmähaastatteluina viikoilla 22 ja 23 Kehräämökodin tiloissa, silloin voimassa olevien kokoontumisrajoitusten puitteissa turvallisesti, todennäköisesti ulkoterassia hyödyntäen. Yksi tilaisuuksista toteutetaan etäyhteyksin Teams-sovelluksella (tämä on ensisijaisesti varattu kauempana asuville omaisille). Yhdelle ryhmälle on varattu aikaa aina n. 2 tuntia.

Tilaisuuksien ajankohdat:

- keskiviikko 2.6. klo 17.30, Kehräämökoti
- torstai 3.6. klo 13.00, Kehräämökoti
- keskiviikko 9.6. klo 13.00, Kehräämökoti
- torstai 10.6. klo 17.30, Etäyhteyksin Teams

Jokaisen asukkaan omaisista tilaisuuteen voi osallistua 1-2 henkilöä. Voitte ilmoittautua itsellenne sopivaan ryhmään.

Ilmoittautuminen sähköisesti: <https://link.webropol.com/s/kehrzaamokotihaastattelu2021> tai puhelimitse: Topi Vihervaara p. xxx xxxxxxxx.

Ryhmähaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja ajatuksia ja kehittämisideoita hyödynnetään ainoastaan toiminnan kehittämisessä ja opinnäytetyössä. Haastattelut äänitetään, mutta tallenne jää ainoastaan opiskelijan käyttöön. Jatkotyöskentelyssä haastattelujen aineisto on käsitelty muotoon, jossa yksittäistä vastaajaa tai hänen omaistaan ei voida enää tunnistaa.

Haastattelutilaisuudet ovat luottamuksellisia, eli niissä esiinnoitettuja asioita ei ryhmään osallistuneet saa kertoa ulkopuolisille tahoille. Tätä täytyy jokaisen osallistujan kunnioittaa.

Henkilötietoja käsitellään Attendon tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Tietosuojaseloste löytyy: <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/tietosuoja/>. Tämän mukaisesti teidän yhteystietojanne käytetään ainoastaan yhteydenpitoon näiden tilaisuuksien osalta ja ne poistetaan tilaisuuksien jälkeen.

Toivon tapaavani teidät kesäkuussa, ajatuksenne ja ideanne ovat todella tärkeitä sekä minulle että Kehräämökodille! Yhdessä voimme tehdä yhteistyöstä entistä sujuvampaa.

Mikäli teillä herää kysymyksiä tai muuta, minut tavoittaa sähköpostista piritta.keränen@kymp.net.

yhteistyöterveisin,

Piritta Keränen
Yhteisöpedagogi -opiskelija
Humanistinen Ammattikorkeakoulu

Liite 2: Tutkimuslupalomake omaiset

TUTKIMUSLUPA

Tutkimuksen kohde: Kehräämökodin omaisyhteistyön kehittäminen omaisten kokemusten ja toiveiden perusteella.

Toteutus: Teemahaastattelu, joiden tulosten perusteella kehitetään Kehräämökodin toimintaa.

Ryhmähaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja ajatuksia ja kehittämisideoita hyödynnetään ainoastaan toiminnan kehittämisessä ja opinnäytetyössä. Haastattelut äänitetään, mutta tallenne jää ainoastaan opiskelijan käyttöön. Jatkotyöskentelyssä haastattelujen aineisto on käsitelty muotoon, jossa yksittäistä vastaajaa tai hänen omaistaan ei voida enää tunnistaa. Työn valmistuttua haastattelunauhoitteet tuhotaan.

Haastattelutilaisuudet ovat luottamuksellisia, eli niissä esiinnoitteita asioita ei ryhmään osallistuneet saa kertoa ulkopuolisille tahoille. Tätä täytyy jokaisen osallistujan kunnioittaa.

Henkilötietoja käsitellään Attendon tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Tietosuojaseloste löytyy: <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/tietosuoja/>. Tämän mukaisesti teidän yhteystietojanne käytetään ainoastaan yhteydenpitoon näiden tilaisuuksien osalta ja ne poistetaan tilaisuuksien jälkeen.

Annan suostumukseni haastattelun tallentamiseen kyllä / ei

Sitoudun luottamuksellisuuteen ja vaitioloon haastatteluissa nousseiden asioiden osalta kyllä / ei

Nimen selvennys