



# YMMÄRRYKSESTÄ YHTEISTYÖHÖN

TOIMINTAMALLIN KÄSIKIRJA



Anu Kärkkäinen ja Suvi Rantanen ©

# KÄSIKIRJAN SISÄLTÖ

<u>Toimintamallin tarkoitus</u>	3	<u>Vaihe 2. Omaisyhteistyön toimintatavat</u>	17
<u>Mitä omaisyhteistyö on?</u>	4	<u>Vinkkejä käytännön toimintaan</u>	24
<u>Omaisyhteistyön hyödyt</u>	5	<u>Toimintamallin kehittämisen tausta</u>	25
<u>Johdatus omaisyhteistyön kehittämiseen</u>	6	<u>Lähteet</u>	26
<u>Käsikirjan tarkoitus</u>	7		
<u>Toimintamallin vaiheet</u>	8		
<u>Työskentelypohja</u>	9		
<u>Vaihe 1. Tarpeiden ymmärtäminen</u>	10		

# TOIMINTAMALLIN TARKOITUS

Ymmärryksestä yhteistyöhön on hoivakoteihin kehittämisen tueksi suunniteltu toimintamalli, jonka tarkoituksena on auttaa tunnistamaan omaisyhteistyön kehittämiskohteita.

Ymmärryksestä yhteistyöhön- toimintamalli auttaa ymmärtämään omaisyhteistyön eri osapuolien tarpeita yhteistyölle ja millaisilla toimintatavoilla, palveluilla tai tuotteilla näihin tarpeisiin voidaan vastata. Toimintamallin vaiheet paljastavat, mitkä asiat omaisyhteistyön toimintatavoissa ovat merkityksellisiä ja tärkeitä yhteistyön eri osapuolille. Näin myös kehittämiskohteet tunnistetaan helpommin.

Toimintamallin avulla voidaan lisäksi tarkentaa ja perustella, miksi omaisyhteistyötä tehdään sekä motivoida kehittämään sitä. Samalla kun tunnistetaan kehittämiskohteita, syntyy jo kehittämissideoiden aihioita.

# MITÄ OMAISYHTEISTYÖ ON?

Omaisyyhteistyö on hoivakodin, hoivakodissa asuvan vanhuksen sekä hänen omaistensa välistä yhteistyötä.

Vanhuksen omaisten huomioiminen ja taito kohdata heidät kunnioittavasti ovat yksi omaisyhteistyön kulmakivistä. Luottamus, turvallisuus sekä avoimuus ovat käsitteitä, jotka nousevat usein esille puhuttaessa omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Luottamuksellinen hoitosuhde koostuu omaisten huomioimisesta osana vanhuksen hoitoa. 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. Ikääntyminen ja terveydentilan heikkeneminen aiheuttavat vanhuksen omaisille turvattomuuden tunteita sekä stressiä, joihin on mahdollista vaikuttaa hyvällä yhteistyöllä hoivakodin, vanhuksen sekä omaisten kanssa. On tärkeää huomioida myös omaisen jaksamista sekä osallistaa heitä vanhuksen hoitoon heidän omien voimavarojensa puitteissa. (Kotiranta 2012; Åstedt-Kurki ym. 2008.)

Konkreettisesti omaisyhteistyö koostuu erilaisista yhteistyön toimintatavoista, jotka voivat olla hyvinkin erilaisia yksiköstä ja henkilöistä riippuen. Toimintatavoilla tässä käsikirjassa tarkoitetaan kaikkea toimintaa, jota tehdään omaisen kanssa tai omaiselle sekä erilaisia tuotteita tai palveluita, jotka on suunniteltu helpottamaan omaisen roolia tai ylläpitämään omaisen ja asukkaan välistä suhdetta.

# OMAISSYHTEISTYÖN HYÖDYT

Toimivalla omaisyhteistyöllä on merkitystä ja hyötyä itse omaiselle, mutta myös työntekijöille, hoivakodin asukkaille, hoivaa tarjoaville yksiköille sekä koko yhteiskunnalle.

Omaisyhteistyön avulla omaisen ja hoitohenkilökunnan välinen yhteistyö vahvistuu ja luottamus sekä turvallisuuden tunne lisääntyy. Yhteistyön kautta omaisen saama tieto ja tunnetuki lisääntyy, omaisen rooli selkiytyy sekä perhelähtöisyys vahvistuu. (Kotiranta & Laakso 2011.)

Hyvällä omaisyhteistyöllä voidaan myös lisätä asukkaan tunnetukea ja kodinomaisuutta sekä vahvistaa perhelähtöisyyttä. Yhteistyö omaisten kanssa parantaa asukkaan elämänlaatua ja hyvinvointia sekä vahvistaa läheisyyden ja turvallisuudentunnetta. (Kotiranta & Laakso 2011.)

Toimiva omaisyhteistyö vähentää työntekijöiden tunnetaakkaa, lisää työhyvinvointia sekä selkeyttää työntekijän roolia hoitosuhteessa. Hyvän yhteistyön avulla työntekijän ja omaisen yhteistyö vahvistuu sekä työntekijän osaaminen vahvistuu. (Kotiranta & Laakso 2011.)

Omaisyhteistyö parantaa yksiköiden keskustelukulttuuria ja avoimuus sekä luottamus lisääntyvät. Hyvä yhteistyö parantaa hoivaa tarjoavan yksikön julkisuuskuva ja hoivan laatua. Omaisyhteistyöllä on yhteiskunnallisestikin suuri merkitys kun vanhustyön laatu paranee ja vanhustyön vetovoimaisuus vahvistuu. (Kotiranta & Laakso 2011.)

# JOHDATUS OMAISYHTEISTYÖN KEHITTÄMISEEN

Omaisyhteistyö on yksi tärkeä osa hoivapalvelua, jossa osallisena ovat omaiset, hoivakodin asukkaat sekä työntekijät. Yhteistyöllä on tärkeä tehtävä etenkin omaisten, mutta myös hoivakodin asukkaiden ja työntekijöiden tarpeisiin vastaamisessa.

Koska omaisyhteistyö on tärkeä osa hoivapalvelua, on hyvä ymmärtää yhteistyön tarve sekä omaisen, asukkaan että työntekijän näkökulmasta ja tunnistaa mitä asioita toimintavoissa olisi vielä tarvetta parantaa tai kehittää.

Usein kehittäminen nähdään raskaana prosessina, vaikka toimintatapojen parantamiseen ei välttämättä tarvita isojakaan muutoksia. Ennen kehittämistä on kuitenkin selkiytettävä mitä muutoksia tarvitaan ja miksi. Usein kehittämisen suurena motivaattorina toimii juurikin perustelut sille miksi kehitetään ja miten muutokset hyödyttävät tai auttavat ihmisiä konkreettisesti.

# KÄSIKIRJAN TARKOITUS

Tässä käsikirjassa kerrotaan, mitä toimintamallin eri vaiheissa tulee tehdä ja minkälaisia asioita toimintamallin työskentelypohjaan kirjoitetaan. Työskentelypohja löytyy tämän käsikirjan ohesta.

Käsikirjan ja työskentelypohjan esimerkit ja ohjeet on koottu omaisen näkökulma huomioiden. Kun olette havainneet omaisen tarvitsemat yhteistyön toimintatavat, voitte vastaavasti hypätä asukkaan tai työntekijän saappaisiin ja käydä samat asiat läpi heidän näkökulmastaan käsin.

Toimintamalli ja käsikirja on luotu ensisijaisesti hoivakotien käyttöön, mutta sitä voi soveltaa helposti kaikissa hoitoalanyksiköissä, joissa tehdään omaisyhteistyötä.

# TOIMINTAMALLIN VAIHEET

**Toimintamallissa on kaksi vaihetta:**

## **1. Tarpeiden ymmärtäminen**

**Omaisien/Asukkaan/Työntekijän** asemaan asettuminen ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen.

## **2. Toimintatapojen tunnistaminen**

**Omaiselle/Asukkaalle/Työntekijälle** arvoa tuottavien omaisyhteistyön toimintatapojen tunnistaminen

Ymmärryksestä yhteistyöhön toimintamallin vaiheiden läpikäymiseen on luotu työskentelypohja, joka täytetään mahdollisimman tarkasti. Sen täyttäminen auttaa tekemään omaisyhteistyön toimintatavat näkyviksi ja konkreettisiksi, minkä vuoksi niistä on helppo havaita kehittämiskohteet.



# TYÖSKENTELYPOHJA

Työskentelypohja löytyy tämän käsikirjan ohesta. Se on A3-koossa oleva Word-mallipohja tiedosto.

	KOHTA 1. MITKÄ OVAT OMAISEN TAVOITTEET?	KOHTA 2. MITÄ ONGELMIA OMAINEN VOI KOHDATA PYRKIESSÄÄN TAVOITTEISIINSA?	KOHTA 3. MITÄ HYÖTYJÄ OMAINEN ODOTTAA OMAISYHTEISTYÖLTÄ?
VAIHE 1. Tarpeiden ymmärtäminen			
VAIHE 2. Toimintatapojen tunnistaminen	KOHTA 1. MINKÄLAISISTA TOIMINTATAVOISTA OMAISYHTEISTYÖ KOKONAISUUDESSAAN RAKENTUU?	KOHTA 2. MINKÄLAISILLA OMAISYHTEISTYÖN TOIMINTATAVOILLA VOITAIIN RATKAISTA OMAISEN ONGELMIA?	KOHTA 3. MINKÄLAISET OMAISYHTEISTYÖN TOIMINTATAVAT TUOTTAISIVAT OMAISELLE HYÖTYÄ?

# VAIHE 1.

## TARPEIDEN YMMÄRTÄMINEN

Ensimmäisessä vaiheessa asetetaan omaisen asemaan ja pyritään ymmärtämään omaisen tarpeita omaisyhteistyölle. Paras mahdollinen ymmärrys omaisen ajatuksista saadaan suoraan omaiselta itseltään. Tietoa omaiselta voi hankkia monilla eri keinoilla. Omaista voi havainnoida vierailujen aikana ja häneltä voi keskustelun lomassa kysyä toiveita tai mielipiteitä yhteistyöstä. Perinteinen kyselyn lähettäminen toimii yleensä myös hyvin, koska ihmiset haluavat vaikuttaa aktiivisesti heitä itseään koskeviin asioihin.

Törmäätte varmasti jo alkuvaiheessa siihen, että omaisia on paljon erilaisia ja myös heidän tavoitteensa ovat erilaiset. Ottakaa huomioon nämä erilaiset tavoitteet ja kirjatkaa ne ylös. Näin varmistatte sen, että seuraavassa vaiheessa tunnistatte erinäköisiin tarpeisiin vastaavat erilaiset toimintatavat.

**Työskentelypohjaan täytetään kolme kohtaa:**

- 1. Mitkä ovat omaisen tavoitteet?**
- 2. Mitä ongelmia omaisen voi kohdata pyrkiessään tavoitteisiinsa?**
- 3. Mitä hyötyjä omaisen odottaa omaisyhteistyöltä?**

Kun täydennetään työskentelypohjaa on hyvä yrittää kuvata asioita tarkasti ja yksityiskohtaisesti ohjeita, apukysymyksiä sekä esimerkkejä apuna käyttäen. On parempi kirjata liikaa asioita kuin liian vähän.

# 1. MITKÄ OVAT OMAISEN TAVOITTEET?

Omaisien tavoitteet voivat olla tehtäviä, joita omaisen suorittaa, ongelmia joita hän yrittää ratkaista ja tarpeita joita omaisen pyrkii täyttämään omassa elämässään. Tavoitteet ovat sellaisia, jotka liittyvät hoivakodissa olevaan läheiseen jollain tavalla.

Omaisyyhteistyö voisi auttaa saavuttamaan nämä omaisen tavoitteet.

**Tavoitteet voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin.**

1. **KÄYTÄNNÖLLINEN TAVOITE**, esimerkiksi läheisen tapaamiset, jutella läheisen kanssa päivittäin, läheisen voinnin tiedottaminen muille omaisille, läheisen hygieniatarvikkeiden toimittaminen, läheisen hoitoon osallistuminen
2. **SOSIAALINEN TAVOITE**, esimerkiksi sosiaalisen kanssakäymisen lisääntyminen, johonkin yhteisöön kuuluminen, oman arvontunnon tai oman aseman nostaminen työntekijöiden silmissä tai muiden omaisten silmissä
3. **HENKILÖKOHTAINEN/EMOTIONAALINEN TAVOITE**, esimerkiksi oman ikävääntunteen poistaminen, hoitajalta emotionaalisen tuen saaminen, luottamuksen tunteen saavuttaminen hoivakotia ja hoitajia kohtaan

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

# 1. MITKÄ OVAT OMAISEN TAVOITTEET?

## APUKYSYMYKSET JA ESIMERKIT

- Mitkä ovat ne asiat, jotka omaisen on välttämätöntä saada tehdyksi?
- Mitä asioita omaisen haluaa toteuttaa asukkaansa kanssa?
- Mitä käytännön ongelmia omaisen yrittää ratkaista?
- Keiden kanssa omaisen hakeutuu vuorovaikutukseen?
- Millaisena omaisen haluaa muiden näkevän hänet?
- Mitä emotionaalisia tarpeita omaisella on?
- Minkä tavoitteen saavuttaminen toisi omaiselle tyytyväisyyden tunteen?
- Mitä omaisen haluaa tuntea?

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

### ESIMERKKI:

Omaisensa tavoitteena on vierailulla hoivakodissa kaksi kertaa viikossa arkisin.

## 2. MITÄ ONGELMIA OMAINEN VOI KOHDATA PYRKIESSÄÄN TAVOITTEISIINSA?

Ongelmat tarkoittavat epätoivottuja lopputuloksia yhteistyössä tai esteitä, jotka hidastavat omaisen tavoitteiden saavuttamista. Ongelmiin kuuluvat myös riskit, joita voi esiintyä omaisyhteistyötä toteutettaessa.

### Ongelmien eri tyypit:

1. EPÄTOIVOTUT LOPPUTULOKSET, esimerkiksi vierailu samaan aikaan asukkaan muun päiväohjelman kanssa, omaista ärsyttää kun tulee hoivakotiin väärään aikaan.
2. ESTEET, JOTKA HIDASTAVAT TAI ESTÄVÄT TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISTA, esimerkiksi vierailuajan sopiminen on hankalaa tai yhteyden saaminen hoitajaan on vaikeaa.
3. RISKIT, koronaviruksen leviäminen vierailujen takia tai tietoturvariski sähköisten järjestelmien käytössä, läheinen nukkuu koko vierailun ajan.

*Mukailen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

# 2. MITÄ ONGELMIA OMAINEN VOI KOHDATA PYRKIESSÄÄN TAVOITTEISIINSA?

## APUKYSYMYKSET JA ESIMERKIT

- Minkä omainen kokee tuhlauksena (ajan, rahan tms.)?
- Mikä aiheuttaa omaiselle huonoja tunteita yhteistyössä?
- Miten nykyiset omaisyhteistyön toimintatavat eivät vastaa omaisen odotuksia?
- Mitä ominaisuuksia yhteistyöstä puuttuu tai onko yhteistyössä ongelmia?
- Mitkä ovat omaisen kohtaamat suurimmat haasteet omaisyhteistyössä?
- Ymmärtävätkö omaiset miten yhteistyöhön liittyvät palvelut tai tuotteet toimivat, onko omaisilla vaikeuksia saada jotain asioita tehtyä?
- Ovatko omaiset vastahakoisia joidenkin toimintatapojen suhteen?
- Mitä negatiivisia sosiaalisia seurauksia omainen kohtaa tai pelkää?
- Mitä riskejä omainen pelkää?
- Mitkä asiat estävät omaista nukkumasta yönsä hyvin?
- Mitkä ovat omaisen ongelmat ja huolenaiheet?
- Mitkä esteet estävät omaista toimimasta jonkin tarjotun omaisyhteistyön toimintatavan mukaan? Onko se liian vaikea? Vaatiiko se jotain muita uhrauksia, kuten aikaa tai rahaa?

*Mukaiillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

### ESIMERKKI:

Omainen ei ehdi vieraillla vierailuajanpuutteissa kuin kerran viikossa, omien työaikojen takia. Omainen ei jaksaa vieraillla viikonloppuna

# 3. MITÄ HYÖTYJÄ OMAINEN ODOTTAA OMAISYHTEISTYÖLTÄ?

Hyödyt ovat tuloksia tai etuja, joita omainen odottaa omaisyhteistyöltä. Joitain hyötyjä osataan vaatia ja jotkut saattavat jopa yllättää.

**Hyödyt voidaan jaotella eri tyyppeihin:**

1. VAADITUT HYÖDYT, joita ilman omaisyhteistyö ei toimisi. Esimerkiksi on jokin helppo tapa ottaa yhteyttä hoivakotiin.
2. ODOTETUT HYÖDYT, joita ilman omaisyhteistyö toimii, mutta näitä omainen odottaa. Esimerkiksi omaisen opastaminen ja neuvominen ilman että hänen täytyy itse sitä pyytää.
3. TOIVOTUT HYÖDYT, joita omainen ei odota, mutta ideaalitulanteessa toivoo. Esimerkiksi hyvin henkilökohtaisesti räätälöityjä toimintatapoja yhteistyöhön tai läheisen toimintakyvyn tai mielialan koheneminen.
4. ODOTTAMATTOMAT HYÖDYT, joita omainen ei edes osaa kertoa sitä häneltä kysyttäessä. Esimerkiksi vertaistuen löytäminen omaisyhteistyön kautta tai oman elämän sisältöön positiivisesti vaikuttaminen.

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

# 3. MITÄ HYÖTYJÄ OMAINEN ODOTTAA OMAISSYHTEISTYÖLTÄ?

## APUKYSYMYKSET JA ESIMERKIT

- Millaista ajallista, rahallista tai vaivannäön säästöä omainen arvostaisi?
- Millainen on omaisen odottama laatutaso yhteistyölle, mitä hän toivoisi nykyistä enemmän tai vähemmän?
- Mitkä nykyiset toimintatavat ilahduttavat omaista?
- Mistä toimintatavoista omainen nauttii eniten?
- Mikä tekisi omaisen elämästä helpompaa?
- Miten yhteistyö voisi olla helpompaa tai miten sitä saataisiin lisättyä?
- Mitä positiivisia sosiaalisia seurauksia omainen haluaa?
- Mikä kasvattaisi omaisen asemaa hänen omassa elämässään sekä läheisen elämässä?
- Millaisia tavoitteita omaisella on?
- Mikä olisi omaiselle helpotus?
- Mistä omainen haaveilee?
- Miten omainen mittaa yhteistyön onnistumista tai epäonnistumista?

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

### ESIMERKKI:

Omainen odottaa vierailuajoilta joustavuutta eli hänelle henkilökohtaisesti hyvin sopivaa vierailuaikaa, rahallista säästöä matkakuluissa, ajallista säästöä omasta vapaa-ajasta, positiivisia tunteita kun saa tavata läheisen useamman kerran viikossa, jaksamista omaan arkeen.



# VAIHE 2.

## OMAISSYHTEISTYÖN TOIMINTATAVAT

Toisessa vaiheessa kuvataan mahdollisimman tarkasti se, minkälaisilla omaisyhteistyön toimintatavoilla voidaan tuottaa omaiselle arvoa. Aluksi eritellään kaikki omaisyhteistyön toimintatavat, jotka ovat yksikössä tällä hetkellä käytössä. Sen jälkeen työskentelypohjaan kirjataan, miten omaisen ongelmia voitaisiin pyrkiä ratkaisemaan ja miten hänelle voitaisiin tarjota niitä hyötyjä joita hän toivoo.

Rohkeasti ja yksityiskohtaisesti mietityt ongelmien ratkaisut ja hyötyä tuottavat toimintatavat näyttävät sen, miten olemassa olevat tämänhetkiset omaisyhteistyön toimintatavat vastaavat omaisen tarpeisiin. Vai vastaavatko? Jos pystytte osoittamaan että nykyiset toimintatavat eivät vastaa tarpeisiin olette havainneet kehittämiskohteen.

**Työskentelypohjaan täytetään kolme kohtaa:**

- 1. Minkälaisista toimintatavoista omaisyhteistyö kokonaisuudessaan rakentuu yksikössänne tällä hetkellä?**
- 2. Minkälaisilla omaisyhteistyön toimintatavoilla voitaisiin ratkaista omaisen ongelmia?**
- 3. Minkälaiset omaisyhteistyön toimintatavat tuottaisivat omaiselle hyötyä?**

Kun täydennetään työskentelypohjaa on hyvä yrittää kuvata asioita tarkasti ja yksityiskohtaisesti ohjeita, apukysymyksiä sekä esimerkkejä apuna käyttäen. On parempi kirjata liikaa asioita kuin liian vähän. Lopuksi voi miettiä, mitkä listan asioista ovat niitä kaikkein tärkeimpiä.

# 1. MINKÄLAISISTA TOIMINTATAVOISTA OMAISSYHTEISTYÖ KOKONAISUUDESSAAN RAKENTUU?

Tämä on lista kaikista omaisyhteistyön toimintatavoista tai tuotteista joita tarjotaan omaiselle hoivakodistanne.

**Toimintatavat ja tuotteet voidaan jakaa eri ryhmiin:**

1. AINEELLISIA, esimerkiksi kirjalliset ohjeet/esitteet hoivakotitoimintaan liittyen, sopimukset
2. AINEETTOMIA, esimerkiksi omahoitajan kanssa käyty keskustelut ja kohtaamiset, huomioonottava vastaanotto/käytös, tapahtumat, tapaamiset, mahdollisuudet osallistua läheisen hoitoon ja elämään
3. DIGITAALISISTA, esimerkiksi sähköinen ajanvarausjärjestelmä, ovihälytintä, Facebook-viestintä, WhatsApp- viestit ja kuvat, verkkosivut

*Mukaiillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

# 1. MINKÄLAISISTA TOIMINTATAVOISTA OMAISYHTEISTYÖ KOKONAISUUDESSAAN RAKENTUU?

## APUKYSYMYKSET JA ESIMERKIT

- Minkälaisia toimintatapoja teillä on käytössä kun tehdään yhteistyötä omaisten kanssa?
- Minkälaisia tapaamisia järjestätte? Ketkä tapaavat?
- Onko teillä olemassa esitteitä tai ohjeita omaisille?
- Noudatatteko aina tiettyä tapaa kohdatessanne omaiset? Miten käyttäydytte? Osoitatteko omaisille kiinnostuksenne heitä kohtaan?
- Onko teillä jotain digitaalisia palveluita käytössä jotka helpottavat omaisten toimintaa?

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

### ESIMERKKI:

Vierailuaika hoivakodissa on klo 10-18

## 2. MINKÄLAISILLA OMAISYHTEISTYÖN TOIMINTATAVOILLA VOITAISIIIN RATKAISTA OMAISEN ONGELMIA?

Ratkaisut kuvaavat, kuinka omaisyhteistyö voisi vastata omaisen määrittelemiin ongelmiin.

Tässä kohdassa kuvataan tarkasti, kuinka voidaan vähentää tai poistaa omaista haittaavia tekijöitä omaisyhteistyön toimintatapojen avulla.

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

# 2. MINKÄLAISILLA OMAISYHTEISTYÖN TOIMINTATAVOILLA VOITAIISIIN RATKAISTA OMAISEN ONGELMIA?

## APUKYSYMYKSET JA ESIMERKIT

- Miten omaisyhteistyö parantaa omaisen mielialaa?
- Miten omaisyhteistyö voisi korjata jotain mikä parantaisi omaisen toimintaa tai negatiivista ajattelua?
- Miten omaisyhteistyö voi lopettaa omaisen kokemat vaikeudet tai haasteet?
- Miten yhteistyö poistaa omaisen pelkäämiä riskejä?
- Miten yhteistyö poistaa tai vähentää omaisen huolenaiheita?
- Miten yhteistyö vähentää tai poistaa yleisiä omaisen tekemiä virheitä auttamalla heitä toimimaan oikein? (Esimerkiksi toimimaan oikein yhteydenottotilanteissa tai sähköisten järjestelmien käytössä.)
- Miten voidaan poistaa omaisyhteistyön toimintatapojen toteutumisen esteitä, esimerkiksi huolehtia siitä että omaisen kohtaa aina henkilökuntaan kuuluvan vieraillessaan hoivakodissa, jotta kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus toteutuu?

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

### ESIMERKKI:

Vierailuaika voidaan sopia henkilökohtaisesti omaisen kanssa ja vierailuaika voi olla joustava, jos se on asukkaan etujen mukaista. Keskustelemalla ja kysymällä voidaan tehdä sopimuksia. Vierailuaikaa voitaisiin myös pidentää tai vierailuaika voitaisiin kokonaan poistaa niin, että omaiset voisivat vieraillla silloin kun se asukkaalle tai heille itselleen sopii. Virtuaalitapaaminen voisi korvata myös toisen fyysisen käynnin.

# 3. MINKÄLAISET OMAISYHTEISTYÖN TOIMINTATAVAT TUOTTAISIVAT OMAISELLE HYÖTYÄ?

Tässä kohdassa kuvataan tarkasti, kuinka omaiselle voidaan tuottaa niitä hyötyjä, joita he toivovat ja odottavat. Jotkut hyödyt voivat olla myös sellaisia, joita omainen ei osaa edes aavistaa.

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

# 3. MINKÄLAISET OMAISYHTEISTYÖN TOIMINTATAVAT TUOTTAISIVAT OMAISELLE HYÖTYÄ?

## APUKYSYMYKSET JA ESIMERKIT

- Miten omaisyhteistyö voisi luoda omaiselle toivottavaa ajan tai vaivannäön säästöä?
- Miten omaisyhteistyö tuottaa omaisen toiveita vastaavia tai ne ylittäviä tuloksia?
- Miten nykyiset toimintatavat ilahduttavat omaista?
- Miten omaisyhteistyö voi helpottaa omaisen elämää jollain tavalla?
- Miten omaisyhteistyö voi luoda positiivista sosiaalisia vaikutuksia omaiselle?
- Miten omaisyhteistyö voi täyttää omaisen toiveita auttamalla häntä toteuttamaan suurimpia toiveitaan ja vähentämällä vastoinkäymisiä?

*Mukaillen Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014.*

### ESIMERKKI:

Toimintatapojen täytyy olla joustavia ja ottaa huomioon eri omaisten tarpeet. Virtuaalitapaamisen mahdollisuus toisi ajan ja rahan säästöä samalla kun se toisi omaiselle joustavuutta tapaamiseen.

# VINKKEJÄ KÄYTÄNNÖN TOIMINTAAN

Toimintamallin toteuttaminen tehdään ryhmässä niin, että mahdollisimman monen havainnot ja mielipiteet tulevat kuulluksi. Mitä monimuotoisempi ryhmä on sen parempi. Ryhmään voi kuulua hoitajia, esihenkilöitä, terapeutteja, avustajia, omaisia tai asukkaita. Ketä tahansa, joita omaisyhteistyö koskettaa.

Toimintamallin voi toteuttaa työpajoissa niin, että ryhmä kokoontuu saman pöydän ääreen fyysisesti tai virtuaalisesti jakamaan ajatuksia ja täyttämään työskentelypohjaa. Toisaalta ajatuksia voi jakaa myös niin, että työskentelypohjaa käy jokainen täyttämässä oman työnsä lomassa esimerkiksi muutaman viikon ajan.

Valitkaa ryhmästäne joku, joka toimii tiiminvetäjänä ja hoitaa aikataulutuksen, dokumentoinnin sekä tiedottamisen toimintamallin läpikäymiseen liittyen. Luontevinta on että yksikön esihenkilö ottaa tämän vastuun itselleen, mutta sen voi tehdä kuka tahansa muukin asiasta kiinnostunut.

Kun työskentelette toimintamallin mukaisesti ja kirjaatte työskentelypohjaan asioita, havaitsette todennäköisesti paljon pieniä ja suuriakin asioita jotka kaipaavat muutoksia. Aloittakaa muutosten tekeminen heti kun voitte. Työskentelypohjaa täyttäessänne saatatte tehdä havainnon että omainen toivoo että hänen kuulumisiaan kysytään. Tämän voitte toteuttaa heti kun seuraavan kerran tapaatte omaisen. Tämän tehtyänne olette jo kehittäneet omaisyhteistyötä. Toimintamallia ei siis tarvitse käydä systemaattisesti läpi kaikkien osapuolten osalta ja havaita kaikkia kehittämiskohteita ennen kun voitte tehdä muutoksia. Kehittäminen kannattaa kuitenkin aloittaa kaikista tärkeimmistä asioista helpoin ja pienin askelin.

Kun toimintamalli käydään läpi jokaisen yhteistyöhön osallistuvan näkökulmasta erikseen saadaan hyvä kokonais käsitys siitä, mitä yhteistyö merkitsee kullekin osapuolelle ja minkälaisia toimintatapoja hyvä yhteistyö vaatii.



# PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISEN INNOITAJANA

Tämän toimintamallin kehittämisen innoittajana ja viitoittajana on toiminut palvelumuotoilulle tyypilliset kehittämisen periaatteet. Toimintamallin käyttäjien ei ole välttämätöntä ymmärtää tai tutustua palvelumuotoiluun, mutta tässä lyhyesti palvelumuotoilu teoriassa.

Palvelumuotoilu (Service Design) on lyhyesti sanottuna työmenetelmä, jonka tarkoituksena on palveluiden ja tuotteiden suunnittelu ja kehittäminen (Ahonen 2017).

Palvelumuotoilulle on tyypillistä ajatella aina ensin asiakkaita, ja ymmärtää heidän käyttäytymistään ja tarpeita suhteessa palveluun. Palvelumuotoiluun kuuluu vahvasti myös yhteiskehittäminen ja sen vuoksi kehittämisprosessiin otetaan mukaan niin palvelun tuottajat kuin käyttäjätkin sekä mahdolliset muut sidosryhmät. Kehittämisen prosessi palvelumuotoilussa muodostuu neljästä eri ydinvaiheesta, jotka ovat kehitettävään palveluun tutustuminen sekä käyttäjätiedon hankkiminen, ideointi, kokeileminen ja käyttöönotto. (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018)

Palvelumuotoiluprosessi ei etene lineaarisesti vaan perustuu oppimiseen kokeilujen kautta. Kehittämisprosessin lopputulosta tai sen kaikkia vaiheita ei voida tietää vielä prosessin alussa. Palvelumuotoiluprosessi on iteratiivinen eli jatkuva prosessi, jossa uusia toimintatapoja otetaan käyttöön ja tarkkaillaan niiden toimivuutta kunnes taas kehitetään paremmaksi. Uusien ratkaisujen kokeilemisen ja arvioinnin toistuva prosessi saa aikaan jatkuvan palvelujen jalostumisen. (Miettinen 2016)

Palvelumuotoilijan keskeisinä taitoina korostuvat sosiaaliset taidot, empatia käyttäjiä kohtaan, luovuus sekä visuaalinen ajattelu. (Miettinen 2016)

# LÄHTEET

- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Espoo: Tarja Ahonen.
- Kotiranta, T. 2012. Omaisyhteistyö vahvistaa perhelähtöisyyttä hoitotyössä. Omaisena edelleen ry. Viitattu 4.2.2021. <https://omaisenaedelleen.fi/omaisyhteistyö-vahvistaa-perhelahtoisyyttä-hoitotyössä/>
- Kotiranta, T. & Laakso, T. 2011. Omaisyhteistyön toimintamalli vanhuspalveluissa; Hyödyt. Innokylä. Viitattu 4.2.2021. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-06/Hy%C3%B6dyt%20Omaisyhteisty%C3%B6n%20toimintamalli%20vanhuspalveluissa.pdf>
- Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014. Value proposition design: how to create products and services customers want. Hoboken: John Wiley & Sons Inc.
- Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M.E. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Åstedt- Kurki, P., Jussila, A-L., Koponen, L., Lehto, P., Maijala, H., Paavilainen, R. & Potinkara, H. 2008. Kohti perheen hyvää hoitamista. Helsinki: WSOY.