

# "AVOIMUUS - LUOTTAMUS - YHTEISTYÖ"

Avaimia omaisten ja henkilökunnan hyvään vuorovaikutukseen Uppsalankaarella



Oppaan kirjoittaja:

**Tuula Heinänen**



**KASTE**

Kanta-Hämeen POLKKA -hanke 2009 – 2011  
(Palvelujen, osaamisen ja laadun kehittäminen  
Kanta-Hämeessä asiakaslähtöisesti)  
Väli-Suomen IKÄKASTE – ÄLDRE-KASTE -hanke,  
2009-2011

Omaisysteistyön käsikirja on osa Väli-Suomen IKÄKASTE – ÄLDRE-KASTE –ohjelmaan kuuluvan Kanta-Hämeen POLKKA-hankkeen, Hämeenlinnan kaupungin vanhuspalveluiden ja Omaisena edelleen ry:n kehittämisprojektin yhteistyötä.

Kehittämistyössä oli aktiivisesti mukana Uppsalankaaren palveluvastaava Riitta-Leena Ranta.

**Lisätietoja:** palveluvastaava Riitta-Leena Ranta, Voutilakeskus/Uppsalankaari, Hämeenlinnan kaupunki, riitta-leena.anneli.ranta@hameenlinna.fi  
[www.ikakaste.fi](http://www.ikakaste.fi)

Omaisysteistyön käsikirja liittyy seuraaviin hankekohtaisiin tavoitteisiin:

Väli-Suomen IKÄKASTE – ÄLDRE-KASTE – hanke

*Tavoite 2:* Asiakaslähtöisyyden ja ikäihmisten osallisuuden vahvistaminen palveluiden suunnittelussa

*Tavoite 3:* Elinympäristön kehittäminen toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaksi

*Tavoite 4:* Henkilöstön osaamisen vahvistaminen

Kanta – Hämeen POLKKA -hanke

*Tavoite 2:* Hyvinvointia ja terveyttä edistävä ja ylläpitävä elinympäristö.





## SINULLE

---

Kädessäsi on Hämeenlinnan Voutilakeskuksen Uppsalankaaren "omaisyhteistyön käsikirja". Pyrkimyksenämme on edistää omaisten ja henkilökunnan välistä luottamuksellista yhteistyötä ja avointa vuorovaikutusta kirjaamalla **yhteiset käytännöt ja tavoitteet** kansien väliin kaikkien luettavaksi. Näihin käytäntöihin ja tavoitteisiin me Uppsalankaaren henkilökuntana olemme päättäneet sitoutua asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan - koko hoivayhteisön - parhaaksi.

Uppsalankaaren osasto aloitti toimintansa joulukuussa 2006 ja tarjoaa ikääntyneille kodikkaan asumismuodon, johon sisältyy monipuolisia jokapäiväiseen elämään ja selviytymiseen liittyviä palveluja. Uppsalankaarissa tuotetaan sekä pitkäaikaisasumisen palveluita että lyhytaikaishoitoa Lyhty-pienkodissa (lyhytaikainen tuettu yhteisöasuminen). Uppsalankaari koostuu neljästä hoivayksiköstä, joissa on yhteensä 52 asukaspaikkaa.

Vuorovaikutuksen lähtökohtana on kunnioitus ja arvostus. Ihmisen tausta on tunnettava, jotta voimme kohdata hänet yksilönä ja kunnioittaa hänen toivomuksiaan. Omaiset ovat merkittävässä roolissa vanhuuden edetessä, kun ikäihminen siirtyy laitokseen tutusta ympäristöstä, tuttujen ihmisten keskeltä, pois kodistaan ja perheensä luota. Vuorovaikutus on aina kahdensuuntainen ja jatkuvasti muuttuva ilmiö. Me kaikki saamme olla mukana kehittämässä yhteistä vuorovaikutustamme.

Toivomme, että tästä "käsikirjasta" on Sinulle hyötyä yhteisellä taipaleellamme.



## Sisällysluettelo

---

SINULLE.....	3
Sisällysluettelo.....	4
TAUSTAA .....	5
ENSIKOHTAAMINEN.....	6
HOITONEUVOTTELU .....	8
ASUKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS.....	9
PERHELÄHTÖISYYS .....	10
OMAISTEN JA HENKILÖKUNNAN VÄLINEN YHTEISTYÖ .....	12
TURVALLINEN HOIVA- JA TYÖYHTEISÖ.....	13
OMAISTEN TILAISUUDET .....	14
TIEDOTTAMINEN OSASTOLLA.....	15
OMAISILLE TARJOLLA MONENLAISTA TUKEA.....	15
YHDESSÄ ETEENPÄIN .....	17
ASUKKAAN KOKEMUS: .....	18
LÄHTEET.....	19



## TAUSTAA

---

Käsikirjan syntyyn vaikutti Uppsalankaassa käynnistetty omaisten ja ammattihenkilöstön välisen yhteistyön kehittäminen. Prosessi sai alkunsa Väli-Suomen IKÄKASTE – ÄLDRE-KASTE –ohjelmaan kuuluvan Kanta-Hämeen POLKKA-hankkeen, Hämeenlinnan kaupungin vanhuspalveluiden ja Omaisena edelleen ry:n kehittämisprojektin yhteistyönä. Vuosina 2009-2011 POLKKA-hankkeen toiminnanohjaaja Taina Laakso ja Omaisena edelleen ry:n projektivastaava Tuija Kotiranta toteuttivat Hämeenlinnassa omaisyhteistyön edistämiseen tähtäävän ensimmäisen pilotin yhteistyössä Uppsalankaaren työntekijöiden kanssa. Voutilakeskuksen Uppsalankaaren esimies Hannele Helminen ja palveluvastaava Riitta-Leena Ranta yhdessä muiden työntekijöiden kanssa osallistuivat kehittämistyön suunnitteluun ja toteutukseen.

Kaikki työyhteisön jäsenet osallistuivat loppuvuodesta 2009 ja keväällä 2010 omaisyhteistyön työpajoihin, joissa tarkasteltiin asukkaiden, omaisten ja hoitajien välistä yhteistyötä, sen haasteita ja kehittämisen alueita. Henkilöstön osaamisella on ollut isoin rooli kehittämistyössä, sillä vanhusien hoiva- ja hoitotyöhön liittyvää osaamista ja kokemuksia kohtaamisen tilanteista oli kertynyt kosolti jo entuudestaan. Tässä ”käsikirjassa” olevat otsikot ovat nousseet näistä työpajoista.

Kehittämisprosessin aikana todettiin, että asukkaan hyvinvoinnin edistämiseksi haluttiin saada myös omaisten ääni entistä vahvemmin kuuluville Uppsalankaaren toiminnassa ja hoivayhteisössä. Niinpä Uppsalankaassa päädyttiin kokoamaan kaikkia osapuolia palveleva työväline – ”omaisyhteistyön käsikirja” – omaisyhteistyön toteutumisen vahvistamiseksi jatkosakin. Tämä edellytti työryhmän kokoamista ja eri osapuolten keskinäistä kuulemista. Uppsalankaaren osastolle nimetyt omaisyhdyshenkilöt ja aiheesta kiinnostuneiden asukkaiden omaiset sekä Omaisena edelleen ry osallistuivat kevään 2011 aikana neljään erilliseen ”omaisyhteistyön käsikirja” –työpajaan. Tämän työskentelyn aikana Uppsalankaaren omaisyhteistyön käytännöt ja tavoitteet muotoutuivat sisältökokonaisuuksiksi, joissa omaisten ja hoitajien välisen vuoropuhelun tulokset ja yhteistyöhön liittyvät toiveet ovat nähtävissä.

Lopullisen ”käsikirjan” on muotoillut toimittaja Tuula Heinänen, jonka äiti on vuodesta 2009 asunut Uppsalankaassa.



## ENSIKOHTAAMINEN

---

### Ensikohtaamisessa luodaan pohja yhteistyölle

Läheisen ihmisen siirtyminen pysyvästi kodin ulkopuoliseen hoitoon on usein väistämätön, mutta silti vaikea päätös sekä muuttajalle että omaisille. Päätöstä edeltäneet vaiheet ovat monessa perheessä huolten ja ristiriitaisten tunteiden aikaa. **Siirtymävaiheen** helpottamiseksi tarvitaan keskusteluja ja valmisteluja jo kotona tai edellisessä hoitopaikassa. Henkilökunnan kanssa yhteistyö on hyvä käynnistää jo ennen osastolle tuloa, jotta vastauksia kysymyksiin ja huolen aiheisiin saataisiin jo tässä vaiheessa.

Omaisien ja tulevan asukkaan kanssa pyritään aina sopimaan **tutustumiskäynnistä**, jossa he voivat etukäteen tutustua Uppsalankaareen. Jos tuleva asukas ei pääse tutustumiskäynnille, omainen voi tulla yksinäänkin ja tällöin omahoitaja tekee **ensikäynnin** uuden asukkaan luokse esimerkiksi terveyskeskukseen. Näiden käyntien tarkoituksena on luoda luotettava alku hoitosuhteelle omahoitajan ja asukkaan välillä. Myös ensikäyntiin toivotaan omaisten mahdollisuuksien mukaan osallistuvan. Tarkoituksena on kertoa Uppsalankaaren perhelähtöisyyden tärkeydestä koko hoitosuhdetta ajatellen.

**Muuttopäivänä** henkilökunta, useimmiten asukkaan omahoitaja ottaa uuden asukkaan vastaan. Hän kertoo talon tavoista ja toiminnoista sekä omasta roolistaan omahoitajana, esittelee hoitokodin tiloja ja paikalla olevaa henkilökuntaa. Tavoitteena on kiireetön, rauhallinen tutustumistilanne, jossa on varattu aikaa keskustelulle. Syventyvä kuunteleminen molemmin puolin on hyvän vuorovaikutuksen alku.

Koska siirtymävaiheen tilanne on kuormittava sekä uuteen hoitopaikkaan saapuvalla että omaisille, henkilökunnan ei ole syytä kasata ensimmäiseen kohtaukseen liikaa uusia tietoja eikä kysymyksiä. Jokainen asukas ja hänen perheensä on yksilöllinen. Siirtymävaiheessa yhteistä ovat voimakaat tunteet. Erityisesti omaishoitajaperheissä tilanne on raskas. Läheisen siirtyminen pois kotoa voi olla helpottavaa, mutta kotiin jäävä kokee silti usein surua ja tyhjyyden tunnetta.



Asukkaan lapsillekin voi olla ahdistavaa jättää oma äiti tai isä uuteen, vie-raaseen ympäristöön vieraiden ihmisten hoidon varaan. Henkilökunnan tärkeä tavoite on pyrkiä luomaan sekä asukkaalle että omaisille turvalli-nen olo ja keskinäinen luottamus. Tunteista on hyvä puhua, jotta ne eivät jää vaivaamaan. Henkilökunta on aina valmis kuuntelemaan.

Ensikohtaaminen on tärkeä ja luo pohjan avoimelle ja luottamukselliselle yhteistyölle. Kohtaamisen haasteet ovat moninaiset, kun siihen sisältyy monenlaisia tunteita ja ihmiset reagoivat tuleviin muutoksiin eri tavoin. Kun jokaisella on tilaa olla oma itsensä ja erilaisuutta siedetään, kohtaami-nen helpottuu. Myös omat ja toisen tunteet on tärkeä hyväksyä.

*”Vanhempani siirtyivät Uppsalankaareen pitkältä hoitajaksolta terveys-keskuksesta. Päätös hoitopaikasta oli helpotus ja tuntui hyvältä, kun vanhempani pääsivät siirtymään yhdessä. Silti muutos pelotti. Siirtymistä valmisteltaessa kävimme tutustumassa tulevaan uuteen ”kotiin”. Terveyskes-kuksessa oli tapaaminen tulevan omahoitajan kanssa. Läsnä olivat uudet asukkaat ja minä omaisena. Omahoitaja selvitti siirtymisen ajankohdan ja muita käytännön asioita. Tuntui tärkeältä, että tapaamiseen oli varattu aikaa riittävästi ja tunnelma oli kiireetön. Tulevat asukkaat saivat tervetulo-toivotukset ja lupauksen, että omahoitaja on siirtopäivänä heitä vastaanot-tamassa.” (omaisen kertomus)*



## HOITONEUVOTTELU

---

Omahoitaja tekee hoitosuunnitelman yhdessä asukkaan, omaisen ja tarvittaessa lääkärin kanssa noin kuukauden kuluessa asukkaan saapumisesta. Tällöin uuden asukkaan tavoista, tottumuksista ja mieltymyksistä on riittävästi tietoa hoitosuunnitelmaa varten. Myös ohjaaja voi olla läsnä hoitosuunnitelman tekemisessä psykososiaalisen kuntoutumisen näkökulmasta. Hoitosuunnitelmaa varten käydään hoitoneuvottelu, jossa kirjataan sovitut hoitokäytännöt, asukkaan voimavarat ja hoitoon liittyvät tavoitteet, esimerkiksi kuntoa ylläpitävät toimet. Omaiset kutsutaan hoitoneuvotteluun ja päivämäärä räätälöidään heille sopivaksi.

Etenkin ensimmäisessä hoitoneuvottelussa omaisen toivotaan kertovan, millaisia asioita hän ja muut omaiset toivovat huomioitavan läheisensä hoidossa ja millä tavalla he itse haluavat olla mukana läheisensä hoidossa. Tiedot asukkaan elämänkaaren vaiheista, harrastuksista ja mielenkiinnon kohteista sekä toisaalta pelon ja huolen aiheista auttavat toteuttamaan hoidon ja kohtelun yksilöllisyyttä. Erityisen merkittäviä omaisen antamat tiedot ovat silloin, kun hoidettava ei enää kykene ilmaisemaan ajatuksiinsa sanallisesti.

Uppsalankaaren ilmapiiriin toivotaan olevan sellainen, jossa jokaiselta löytyy uskallus kysyä mieltä painavia kysymyksiä. Epätietoisuus, väärät luulot ja huoli aiheuttavat meille stressiä, jota on mahdollista välttää kysymällä ja puhumalla tuntemuksistaan ja epäselviksi jääneistä asioista. Avoimuuteen ja luottamukseen kuuluu paitsi ilmapiiri, myös (oma)hoitajan kyky pysähtyä asukkaan ja omaisen vierelle. Vaikka hoitoneuvottelussa on läsnä vain omahoitaja, jokainen osastolla liikkuva hoitaja vastaa varmasti kysymyksiin parhaan taitonsa mukaan. Jokaisella on velvollisuus selvittää asiaa, jos itse ei tiedä vastausta – vähintään ohjata omaista oikeaan suuntaan kysymään.

Hoitohenkilökunnan ajatellaan helposti olevan vain asukkaita varten, mutta kuten aiemmin jo todettiin, omaisilla on suuri merkitys hoidon yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa. Myös omaisten hyvinvoinnilla on merkitystä. Tunteita ei tarvitse peitellä vaan niistä voi puhua. Puhuminen on arvokas taito, koska kätkeytynyt tunteet heijastuvat usein hoitohenkilökuntaan ja lähes aina hoivattavaan läheiseen.





Vaikka omaisten merkitystä ikäihmisten hoidossa korostetaan, heidän ei kuitenkaan tarvitse eikä pidä ottaa taakkaa itselleen. Hoitohenkilökunta toki toivoo omaisten osallistumista asukkaiden arkeen, mutta ketään ei tietenkään pakoteta tai velvoiteta mihinkään. Hoitoneuvottelut, kaikki tilaisuudet ja tapahtumat sekä muu Uppsalankaaren toiminta on omaisille **täysin vapaaehtoista**.

## ASUKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

---

Osastolla henkilökunta kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Asukkaalle halutaan välittää kokemus siitä, että hän itse voi oikeasti vaikuttaa olotilaansa ja hoitoon myös hoitokodissa asuessaan.

Käytännössä itsemääräämisoikeus toteutuu hoitokodin arjen pienissä osa-alueissa: mitä vaatteita haluaa ylleen, haluaako olla vuoteessa, nouseeko ylös, haluaako ruokailla päiväsalissa vai omassa huoneessa, milloin haluaa käydä nukkumaan. Itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa omaiset voivat olla apuna tuomalla esiin asukkaan entiset tavat, tottumukset ja mieltymykset.

Joskus osastolla joudutaan toimimaan asukkaan tahdon vastaisesti, esimerkiksi jos hänen käyttöksensä vaarantaa asukkaan oman ja muiden läsnäolijoiden turvallisuuden tai asukas kieltäytyy välttämättömistä esimerkiksi hygieniaan tai lääkitykseen liittyvistä hoitotoimista tai kieltäytyy syömästä. Tällaisessa tilanteessa tarvitaan usein keskustelua omaisen kanssa asianmukaisen hoidon toteutumiseksi ja kärsimyksen välttämiseksi.



## PERHELÄHTÖISYYS

---

Uudessa tilanteessa moni omainen joutuu aluksi miettimään ja etsimään omaa rooliaan ja paikkaansa. Uppsalankaassa halutaan vahvistaa ja kehittää perhelähtöisyyttä niin, että omaiset löytäisivät itselleen sopivan tavan tukea läheistään kotoa siirtymisen jälkeenkin. Perheyhteyden jatkuminen ja sen edistäminen on merkityksellistä sekä asukkaana että myös omaisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden tunteen kannalta.

Henkilökunta voi auttaa omaisia yhteistyöhön kannustamalla heitä keskustelemaan paitsi mieltä vaivaavista asioista, myös tavallisista arjen kuulumisista. Etenkin omahoitajan aloitteellisuus yhteisiin epävirallisiin rupatteluhetkiin koetaan useimmiten mieluisana. Hoitajan voi myös **koska tahansa** tavatessaan pyytää juttelemaan.

Omaisten on tarpeellista keskustella keskenään siitä, kuka heistä hoitaa läheisen asioita vai voivatko kaikki hoitaa ja ottaa kantaa hoitoon liittyviin päätöksiin. Joskus saatetaan esimerkiksi joutua pohtimaan, miten toimitaan siinä tilanteessa, kun asukas kieltäytyy jostakin hoitotilanteesta.

Useissa perheissä halutaan säilyttää yhteisiä perinteitä esimerkiksi juhlapäivien vietossa. Jos asukkaalla ja omaisilla riittää voimavaroja, asukas voi lähteä hoitokodista kotiin vierailemaan, tai omaiset ja läheiset voivat käyttää Voutilakeskuksen kodikkaita erityistiloja omiin ”yksityistilaisuuksiin”. Keittiöltä saa tilattua (ostettua) erilaisiin tilaisuuksiin hyvin monenlaista tarjottavaa.

Hoitokodissa vierailevan omaisen toivotaan muistavan, että kullakin omaisella on oikeus puuttua ainoastaan oman läheisensä hoitoon. Hyvän työilmapiirin ja työrauhan ylläpitämistä ja kehittämistä edistää parhaiten neuvotteleva ja keskusteleva asenne puolin ja toisin.

Vastavuoroisuus eli asioiden pohtiminen hoitajan ja omaisten kesken saattaa ratkaista monenlaisia ongelmatilanteita tai haasteita. Omainen on asiantuntija asukkaana tapoihin ja tottumuksiin liittyen – elämänhistorian tunteminen on hoitotyössä erityisen tärkeää. Lisäksi on tärkeää muistaa, että jokainen omainen tukee vanhainkotiin muuttanutta läheistään omalla tavallaan; mikään tapa ei ole huono tai väärä eikä ketään pidä syyllistää omasta tavastaan tukea läheistään.



Hoitohenkilöstö huolehtii asukkaan hyvinvoinnista kaikin tavoin eikä omaisten tarvitse olla huolissaan läheisensä turvallisuudesta. Mikään ei kuitenkaan korvaa perhettä ja omaisia. Omaiset voivat antaa ikäihmiselle sellaista lämpöä ja läheisyyttä, jota hoitaja ei voi antaa. On tärkeää, että omainen ottaa takaisin esimerkiksi sen miehen, vaimon tai lapsen roolin, joka häneltä on ehkä jäänyt omaishoitajan roolin tieltä pois. Enää hän ei ole vastuussa läheisensä hoidosta yksin.



*Tään kaiken muistan  
kuin eilisen päivän  
kun kanssasi silloin mun tanssiin veit.  
Puu tuulessa huojui kun painoi suukon  
mun huulilleen.  
On meillä koti ja pienoinen vauva  
joka oli unelma molempien, toive kummallakin.  
Häntä tahdon mä hoivata  
elämän tiellä  
Tuuli kylmä ja kolkko on  
matkalla sen.  
Nyt olen vanha ja harmaahapsi  
on lapsemme edessä elämäntie  
mutta toivon et löytää hän oikean onnen  
ettei kiusaa ja paaloin häntä mukanansa vie.*

~ Anna Kaarina Hautala ~  
Uppsalankaaren asukas toukokuussa 2011



## OMAISTEN JA HENKILÖKUNNAN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Omaisten ja henkilökunnan välisen yhteistyön edistäminen on tärkeää. Toimiva yhteistyö edistää asukkaan hyvinvointia merkittävällä tavalla. Ilman suoraa keskustelua on vaikeaa saada aikaan omaisen toivomia muutoksia. **Jos omainen on havainnut läheisensä hoidossa laiminlyöntejä, asiasta on syytä keskustella henkilökunnan kanssa välittömästi.** Henkilökunnan keskeisin toive omaisille on, että tyytymättömyyden aiheista hakeudutaan ensimmäiseksi puhumaan kasvotusten hoitohenkilökunnan kanssa. Omaisten valmiudet lähestyä hoitohenkilökuntaa ovat erilaisia persoonallisuudesta ja aiemmista kokemuksista riippuen. Hyvän vuoro-vaikutuksen syntyminen riippuu molemmista osapuolista.

Henkilökunnalle on haastavaa kohdata omaisia, joiden asenteita leimaa epäluuloisuus. Luottamuksen syntymistä edistää tällöinkin se, että henkilökunta on helposti tavattavissa ja suhtautuu omaisiin ymmärtäväisesti. Hoitajien kärsivällisyys ja tunnollisuus sekä hoidettavana olevan läheisen tyytyväisyys vahvistavat luottamusta ja arvostusta. Omaisten havaitsemat muutokset asukkaan käytöksessä tai voinnissa herättävät usein kysymyksiä, joista on hyvä keskustella yhdessä, mieluiten saman tien. Luottamus voimistuu hyvien kohtaamisten kautta, joissa kaikki osapuolet tulevat kuulluiksi.

Vastakkainasettelusta on syytä luopua. **Henkilökunnalla ja omaisilla on yhteinen päämäärä ja on tärkeää, että he voivat kokea olevansa samalla puolella.** Omainen ja varsinkin omaishoitaja on ikään kuin kollega eli hän on kotona oman omaisensa hoidon vastuuhenkilö. Yhteinen päämäärä pysyy kaikilla osapuolilla mielessä, kun keskustelu on avointa ja aina kohdatessa voidaan vaihtaa arkielämän ajatuksia. Hoitohenkilöstö ymmärtää, että läheisen hoito ja lähestyvä kuolema herättävät monenlaisia tunteita, mutta silti he toivovat, että asioista keskusteltaisiin asiallisesti. Tunteita saa toki näyttää, mutta huoli ei saa muuttua hyökkäämiseksi. Myös saattohoitovaiheessa henkilökunta on asukkaan ja omaisen tukena.

*”Omaisten mukaan saaminen yhteisön toimintaan on monitasoinen tavoite. Edelleen on paljon asukkaita, joiden luona omaiset eivät syystä tai toisesta käy. Toisessa ääripäässä ovat omaiset, joiden on vaikea luottaa henkilökuntaan läheisensä hoitajina. He käyvät päivittäin, tarkkailevat ja neuvovat*



*hoitotilanteissa ja puhuvat asukkaan puolesta, vaikka tämä itsekkin pystyisi kommunikoimaan.” (hoitajan kertomus)*

## **TURVALLINEN HOIVA- JA TYÖYHTEISÖ**

---

Vanhainkoti on sekä asukkaan koti että hoitajien työyhteisö. Usein puhutaan myös hoitoyhteisöstä, jolla viitataan sekä asukkaisiin ja heidän omaisiinsa että molempia osapuolia kohtaaviin työntekijöihin.

Hoitokotien henkilökunta kohtaa työssään asukkaiden parissa myös tilanteita, joissa oma jaksaminen ja jopa turvallisuus on uhattuna. Haastavissa työtilanteissa kertyvää stressiä voidaan helpottaa esimerkiksi järjestämällä mahdollisuus tunnetaakojen ja kokemusten jakamiseen työaikana ja työpaikalla. Työpaikan ulkopuolella ja ulkopuolisten kanssa työasioista puhuminen on lainkin nojalla kielletty. Yhteisissä tiimipalaverissa henkilökunta voi saada tukea ja työkaluja myös omaisyhteistyöhön.

Hoivayhteisön turvallisuutta kehitettäessä korostuu ennaltaehkäisevä näkökulma. Tilanteet on aina syytä pyrkiä selvittämään mahdollisimman pian, ammatillisesti ja tunnelatauksista huolimatta. Hoitajien ammatillisuutta on esimerkiksi vanhusten omaisten vaikeuksien, kuten sairauksien, väsymyksen, mahdollisen psyykkisen oireilun sekä ikävän ja huolen ymmärtäminen. Hoitajan työkuvaan kuuluu myös omaisen ohjaaminen eteenpäin hakemaan apua omiin vaikeuksiinsa.

Turvallisuuteen kuuluu myös, ettei kenenkään tarvitse työssään tai vanhainkodissa vieraillessaan altistua sanallisenkaan uhkailun kohteeksi. Paitsi hyvän yhteistyön, myös turvallisuuden näkökulmasta hoitohenkilöstö toivoo, että kipeistä tunteista ja huolesta huolimatta asioista keskusteltaisiin avoimesti ja asiallisesti.



*”Vuodepotilaana olleelle isälleni oli tärkeintä oma rauha ja äitini tuleminen mukaan. Vuoden aikana isäni voimat alkoivat hiipua, hän nukkui paljon. Hoitotahdossa oli sovittu, että annetaan hyvä perushoito ja riittävä kivunlievitys, ei turhia muita toimenpiteitä eliniän pitkittämiseksi. Omahoitaja ja vuorossa olevat hoitajat seurasivat isäni vointia ja lääkäri oli tukena hoidon eri vaiheissa. Tilanne ja arvioitu jäljellä oleva yhteinen aika kerrottiin ja keskustelin tästä äitini kanssa. Tieto siitä, että kuolema on lähellä koskettaa syvästi, vaikka asian on itsekin jo ymmärtänyt. Kuoleman läheisyyden varmentaminen korostaa eron lopullisuutta. Saimme jättää oman huoneen rauhassa hyvästit. Läsä oli omahoitaja, äitini ja minä. Yövyin äitini seurana osastolla, mistä oli suurta lohtua meille molemmille. Siunaus tapahtui Voutilakeskuksen omassa kappelissa, sekä muistotilaisuus saman talon tiloissa.” (omaisen kertomus)*

## **OMAISTEN TILAISUUDET**

---

Uppsalankaaressa järjestetään omaisten iltoja, joihin kaikki asukkaiden omaiset perheineen ovat tervetulleita. Omaisten iltojen on tarkoitus lisätä omaisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä. Niissä on tarkoitus kerätä ja antaa tietoa.

Kerran kuukaudessa kokoontuva Omaisten kahvila toimii samalla periaatteella. Kahvilassa kokoontuu työntekijän johdolla vertaisryhmä, jossa kipeistäkin asioista voidaan keskustella vertaisten kanssa. Vaitiolovelvollisuus, joka koskee kaikkia työntekijöitä ja jossain määrin myös omaisia, pätee myös Omaisten kahvilassa ja näin ollen puhuminen on turvallista ja luottamuksellista. Kahvilassa vierailee myös luennoitsijoita alustamassa keskustelua omaisia kiinnostavasta aiheesta.

*”Se on tarpeellista toimintaa (Omaisten kahvila), siinä myöskin sellaiset, jotka on hirveen tyytymättömiä, voi saada uusia näkökulmia.” (opinnäytetyö 2011, Mäntysaari & Koivisto)*

Vuodenkiertoon ja juhlapyyhiin liittyviä juhlia järjestetään vuosittain useita. Näihin juhliin kutsutaan aina myös omaiset. Erillisistä omaisten tilaisuuksista tiedotetaan erikseen. Aina juhlista ja osaston tapahtumista ei lähetetä kutsuja ja tiedotteita kotiin, mutta ne ovat nähtävillä eteisaulois-



sa ja päiväsalien ilmoitustauluilla. Päiväsaleissa ja internetissä on nähtävillä myös Uppsalankaaren viikko-ohjelma, jossa mainittuihin tapahtumiin myös omaiset ovat aina tervetulleita.

## TIEDOTTAMINEN OSASTOLLA

---

Asukkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan aina omaisille. Tiedottaminen yksittäistä asukasta koskevista asioista tapahtuu yleensä puhelimitse. Omaisten kanssa on erikseen sovittu, haluavatko he puheluita myös yöaikaan esimerkiksi kuoleman sattuessa. Kuulumisia kerrotaan myös aina, kun omaiset käyvät osastolla. Helposti unohtuva ja kuitenkin äärimmäisen tärkeä, ilahduttava asia on hyvien kuulumisten kertominen. Usein myös omaiset soittavat pienkoteihin ja kysyvät läheisensä vointia.

Muistisairaudet vievät nimensä mukaisesti ihmiseltä muistin, jolloin kaikki hänen kertomansa asiat eivät vastaa todellisuutta. Omaisena kuitenkin helposti uskoo läheistään ja on hämillään. Mitä jos asukas kertoo omaiselleen, ettei ole saanut ruokaa koko päivänä? Tällaisissa tilanteissa hoitaja on oikea ihminen vastaamaan ja kertomaan asian todellisen laidan, jos se on asukkaalta jo unohtunut.

Selkeä tiedottaminen luo avoimuuden tunnetta. Vaikka vanhainkotiin muuttanut asuu laitoksessa, hän on silti **perheensä jäsen**. Laitokseen muuttaminen **ei vähennä ihmisen tärkeyttä**. Ikävistä ja iloisista asioista on voitava puhua avoimesti. Jos jokin asia ihmetyttää tai mietityttää, AINA on mahdollisuus kysyä.

## OMAISILLE TARJOLLA MONENLAISTA TUKEA

---

### TunteVa-menetelmä Uppsalankaareissa

Muistisairaiden vanhusten hoidon laadun kehittämiseksi osa Uppsalankaaren hoitajista on koulutettu TunteVa-hoitajiksi. TunteVa on vuorovaihtusmenetelmä, jonka avulla muistisairas ihminen kohdataan tunteiden tasolla. Menetelmä sisältää erilaisia kyselytekniikoita, sanatonta viestintää, tunteiden peilaamista ja vanhuksen mielikuvien käsittelyä. TunteVa-

toimintamalli antaa aiempaa inhimillisemmän tavan kohdata muistisairas vanhus.

Omaiselle läheisen sairastuminen dementiaan on hämmentävä kokemus, joka herättää paljon kysymyksiä ja tunteita. Muistisairaus muuttaa ihmistä paljon, eikä muutoksia ole aina helppo ymmärtää. Oman osaston TunteVa-hoitajan kanssa omainen voi keskustella mieltään askarruttavista kysymyksistä. Keskustelut voivat käydä kahdenkeskinä, ryhmässä tai perheen kesken. TunteVa-hoitajalta omainen voi saada tietoa ja apua vuorovaikutuksen tueksi ja kontaktin saamiseksi muistisairaaseen läheiseen. Tieto helpottaa kohtaamistilanteita ja rohkaisee omaista sanattomaan viestintään, jos läheiseltä ovat sanat jo kadonneet. Joskus on tarpeen keskustella myös omien tunteiden kohtaamisesta hämmentävässä tilanteessa.

### **Ohjaaja asukkaiden ja omaisten tukena**



Uppsalankaarella toimii myös ohjaaja, jonka työn keskeinen tavoite on asukkaiden arjen elävöittäminen virikkeiden, toimintatuokioiden ja yksilöllisen tuen keinoin. Asukkaiden mielenkiinnon kohteet ja harrastukset voivat olla toimintojen lähtökohtia ja myös täysin uusia virikkeitä kehitellään yhdessä. Omaisten vinkit asukkaiden harrastuksista ja mielenkiinnon kohteista ovat ohjaajalle erittäin tervetulleita.

Ohjaaja on luonut osastolle viikko-ohjelman, jossa näkyvät kunkin hoitokodin toiminnat ja vierailijat. Viikko-ohjelmissa näkyviin tuokiuihin omaiset voivat halutessaan tulla mukaan. Erityisesti vuode-



potilaiden arjen elävöittäminen on ohjaajalle haasteellinen tehtävä, jossa omaisten vinkit ovat tarpeen.

Ohjaajalta on mahdollisuus saada myös henkilökohtaista, kahdenkeskistä tukea. Viikko-ohjelmissa on varattuna aikoja yksilötapaamisille, joita myös omaiset voivat asukkaille toivoa ja joissa omaiset voivat olla mukana. Myös ohjaaja on muun hoitohenkilöstön tavoin käytettävissä, jos mieltä painavista asioista haluaa keskustella.

## YHDESSÄ ETEENPÄIN

Omaisyhteistyön käsikirjan tekeminen on vaikuttanut suuresti Uppsalankaaren arkeen. Hoitajien ymmärrys omaisia kohtaan on varmasti lisääntynyt, ja toivottavasti omaisten rohkeus "tarttua hoitohenkilökuntaa hihasta" on myös kasvanut. Omaisten osuus arjen elävöittämisessä on merkittävä.

Vuorovaikutus muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. On meidän kaikkien velvollisuus – ja mahdollisuus – pitää yllä hyvää vuorovaikutusta. Luottamus ja avoimuus eivät synny itsestään. Hyvä yhteistyö vaatii jotakin kaikilta osapuolilta, mutta se myös antaa paljon. **Mielessä on pidettävä Se Yhteinen Tavoite: ikäihmisen hyvinvointi.**

Aina emme pysty tulkitsemaan ikäihmistä, etenkin jos hän ei kommunikoi: onko hänellä kaikki hyvin? Joskus hoitajat ovat ymmällään, toisinaan omaiset. Tällaisissa tilanteissa keskustelu, kysyminen ja vastaaminen, yhteistyö omaisen ja hoitajan välillä saattaa auttaa. On tärkeää, että myös omaiset rohkaistuvat kysymään, ja hoitajat voivat heitä kannustaa siihen. Hoitajat ovat ehkä vuosia työskennelleet asukkaankanssa ja tuntevat hänen muuttuneen käytöksensä, mutta asukkaankanssa lisäksi, omainen on silti asukkaankanssa elämän todellinen asiantuntija.

Hoivayhteisössä koetaan monenlaisia tunteita. Kaikki osapuolet tuntevat, kukaan meistä ei ole robotti ilman tunteita. Muutokset tuovat suuren



tunnekuorman, samoin lähestyvä kuolema. Aina näihin tilanteisiin ei ole sanoja, mutta onneksi meillä on olkapäät, joihin nojata tarvittaessa, ja kädet joilla halata. Ymmärrys on myös tärkeä kumppani.

Miten haluaisin, että minua kohdellaan? Kohtelenko niin muita?

*”Olet arvokas ja tärkeä.  
Arvosta itseäsi ja muita.”*

## **ASUKKAAN KOKEMUS:**

---

### *”yhteistyön ja luottamuksen synty”*

*Upeassa Uppsalassa,  
aloin viettää vanhuuttani.  
Siellä oli hyvä henki,  
tasa-arvo vallitsi.*

*Valmistui tää Voutilakin,  
tulimme tänne talohon.  
Toiset oli tavat täällä,  
alkuhun nyt ainakin.*

*- Kahden kerroksen väkeä -  
tosin siihen totuttiin.  
Päivä meni, toinen tuli.  
Vuodet vierä verkalleen.*

*Näin on tultu tuttaviksi,  
luottamus on luotu luja.  
Apu on saatu ahdistukseen,  
tuska tuunattu sivuhun.*

*Kiitos olkoon hoitajille,  
työssänsä tosi taitaville.*

~ KJ ~

Uppsalankaaren asukas syyskuussa 2011



## LÄHTEET

---

Hoitajien pajatyoşkentelypäivistä 25.11.2009, 11.12.2009, 14.1.2010, 7.4.2010 ja 8.4.2010 koottu tuotos. 2010. POLKKA-hankkeen ohjaamana.

Uppsalankaaren omaisten ilta. 30.9.2010. Voutilakeskus / musiikkihuone.

Omaisyyhteistyön käsikirjan pajapäivät

- 12.1.2011 Ensikohtaaminen, luottamus, omahoitajuus, hoitoneuvottelu, asukkaan itsemääräämisoikeus
- 9.2.2011 Perhelähtöisyys, omaisten ja henkilökunnan yyhteistyö, hyvä kohtaaminen
- 9.3.2011 Turvallinen hoiva- ja työyhteisö, omaisten tilaisuudet ja tiedottaminen
- 24.3.2011 TunteVa-hoitaja, ohjaaja

Kotiranta Tuija. Omaisena edelleen. Opas kodin ulkopuolisessa hoidossa olevien omaisille. 2009. Omaisena edelleen ry.

Kotiranta Tuija. Omaisyy osana hoidon ja hoivan kokonaisuutta. Opas ammattihenkilöstön ja omaisten välisen yyhteistyön tueksi. 2009. Omaisena edelleen ry.

Kämäräinen Liisa. TunteVa-omaistenopas. Miten ymmärtää muistisairasta ihmistä? 2008. Tampereen kaupunkilähetys ry.

Mäntysaari Eila & Koivisto Karoliina. Opinnäytetyö "Sais edes sen aikaan, että jokainen omainen tajuais, että voivat lähestyä hoitajia". Hoitotyön koulutusohjelma, Hämeen ammattikorkeakoulu. 2011.

© Tuula Heinänen



**YHTEYSTIEDOT:**

Pollentie 35, 13500 HÄMEENLINNA,  
p. (03) 621 3190 (info)

Palveluvastaava  
Riitta Ranta, p. (03) 621 3595

Yksikön esimies  
Hannele Helminen, p. (03) 621 4463

Vakkala, p. (03) 673 5504  
Aurala, p. (03) 673 5501  
Rukkila, p. (03) 673 5502  
Tiinula, p. (03) 673 5503



**HÄMEENLINNAN KAUPUNKI**  
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa