

Suomen Senioriliike ry

Laivaseminaari 9.2.2015

Kerttu Perttilä ja Kaija-Leena Sinkko

Kysymys: MITEN ASIAKKAAT VOIVAT VAIKUTTAA VANHUSPALVELUJEN LAADUN KEHITTÄMISEEN?

Pulmia ja kehittämisen tarpeita

Vanhustenhoidossa on kaikilla tasoilla laadullisia puutteita, niin kotihoidossa kuin laitoshoidossa.

Asiakkaan ja hänen omaistensa kannalta on ongelmallista että vanhuspalveluista, niiden saavutettavuudesta ja vertailtavuudesta ei ole riittävästi tietoa. Palvelujen hankintaa verrattiin vanhanaikaiseen Alkoon, jossa piti tietää mitä haluaa mutta jos ei tiennyt niin ei saanut mitään.

Eräs esimerkki 'tiedon panttaamisesta' on puutteellinen informaatio kuljetuspalvelujen käytöstä. Asiakkaiden annetaan ymmärtää että heillä on kuukausittain tietty määrä oikeuksia kuljetuspalveluihin. Jos jotkut haluavat säästää tai heillä säästyy kuljetuksia, he voivat menettää käyttämättömät palvelut. Kuljetuksista on kuitenkin mahdollista saada vuosikiintiö, mutta sitä pitää osata kysyä ja anoa erikseen, vaikka myönnettyjen kuljetusten kokonaismäärä ei muuttuisikaan.

Palveluja koskevan tiedon saaminen puhelimitse on usein hyvin pulmallista. Neuvontapuhelinnumerojen löytäminen on hankalaa ja edellyttää usein nettiyhteyksiä. Neuvontapuhelimiin vastataan ehkä vain tunnin ajan, eikä aina edes jokaisena arkipäivänä. Puhelin ruuhkautuu puhelintunnin aikana ja voi olla ettei jonossa pääse koskaan läpi.

Hoitopaikka kotona asumisen, palveluasumisen ja ympärivuorokautisen laitoshoidon välillä määräytyy toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointien perusteella (RAVA). Kokemukset osoittavat että huonokuntoisenkaan, hoitoa tarvitsevan vanhuksen ei ole helppoa saada hoitopaikkaa.

Yhtälailla laitoshoidon kuin kotihoidonkin ongelmana on hoitohenkilökunnan vilkas vaihtuminen. Kotihoidossa saattaa saman päivän aikana käydä useita eri hoitajia, jotka 'pistäytyvät' yhden asian vuoksi. Järjestelyn täytyy olla tehotonta ja asukkaiden kannalta epämiellyttävää. Hoidettavat kokevat että heiltä puuttuu itsemääräämisoikeus.

Kotona asumisen mahdollistamiseksi tarvitaan erilaisia asumisen muotoja. Ratkaisujen tuottamisessa todettiin olevan osaamattomuutta. Rakennusteollisuudella koetaan olevan liikaa valtaa. Pelkona on että ikääntyvien asumisasiat jäävät liiaksi yksityisen rakennusteollisuuden käsiin. ARA:lle pitäisi luoda paineita palveluosion kehittämiseen.

Teknologian tuoma helpotus on hyvä asia mutta hoiva-alalla se myös huolettaa. Robotit vievät liikaan henkilökunnan aikaa, mikä on suoraan pois inhimillisestä hoitotyöstä. Väärin ymmärretty teknologia voi heikentää laatua.

Kehittämisehdotuksia

- Sairauksien hoitamisen asemesta pitäisi painottaa ongelmien ennalta ehkäisyä. Liikkumista tulisi aktivoita jakamalla ikäihmisille liikuntaseteleitä. Osallisuus ja kuulluksi tulemisen kokemukset vahvistavat hyvinvointia.
- Eläkkeensaajat kannattaisi ohjata käyttämään joukkoliikennettä hiljaisten tuntien aikana liikennelaitosten alennusten avulla. Kulttuurikokemukset ja osallisuus ovat tunnetusti terveyttä edistäviä.
- Kotona asumisen monimuotoisuutta tulisi kehittää. Eräs kiinnostava ja yhteisöllisyyttä vahvistava asumisen muoto aktiivisille senioreille on itsepalvelutalokonsepti, jossa asukkaat osallistuvat toimintaan kykyjensä ja voimiensa mukaan. Yhdessä toimiminen pitää vireänä henkisesti ja fyysisesti. Yksinäisydentunne lievenee ja ennalta ehkäisee sairauksia. Yhteisvastuullisia toimintoja ovat esim. yhteisten aterioiden valmistaminen ja yhteisistä tiloista huolehtiminen. Esimerkiksi Arabianrannan kerrostalossa arkiryhmät huolehtivat viikon ajan tehtävästään. Työvuoroviikko tulee kullekin ryhmälle noin kerran kahdessa kuukaudessa. (Dahlström, Minkkinen. Loppukiri 2009).
- Hyviä käytännön toimintamalleja on esitelty Hoivakoti kuntoon ohjelmassa. Henkilöstön innostuneisuus toiminnan kehittämiseen, osaaminen ja luovuutta tukeva johtaminen ovat olennaisia. Ratkaisevaa ei ole määrärahojen suuruus mutta henkilömitoituksen tulee olla riittävä. Vapaaehtoistyön integroiminen hoivakotien ja kotihoidon arkeen on kehittämisen arvoista.
- Kehittämisen keskiössä ovat yhteistyö ja sektoriajattelusta luopuminen hallinnon ja toiminnan eri tasoilla. Palvelujen käyttäjät pitäisi saada mukaan tiiviimmin suunnitteluun. Laatu syntyy osallisuuden vahvistumisesta, ihmisten tarpeista lähtevästä palveluajattelusta ja osaavasta johtamisesta.
- Palveluohjaus ja neuvonta helpottavat oikea-aikaisen avun löytämistä ja auttavat palvelujen suunnittelussa.
 - o Palveluja vertaava ja arvioiva THL:n verkkopalvelu Palveluvaaka on tai olisi tarkoitus olla yksi keskeinen vertailevan tiedon lähde, mutta sen tietopohja on vielä kovin kapea. Palveluvaakaa uudistetaan parhaillaan ja se luvataan avata laajempaan 2015 aikana.
- Palvelujen hyvinvointivaikutusten ennakoarvioinnin toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa soisi yleistyvän.