TUTKINNON OSA 3. OMAN TUOTEKEHITYSTYÖN TOTEUTUS

TÄSMENNETTY PROJEKTISUUNNITELMA

Kummiopiskelijatoiminnan mallintaminen omaishoitajien arjen tukemiseksi Oulussa ja Pudasjärvellä



Sisällys

[1. Kummiopiskelijatoiminnan lähtökohta 3](#_Toc442421006)

[2. Kummiopiskelijatoiminnan tavoite 3](#_Toc442421007)

[3. Kummiopiskelijatoiminnan resurssit 5](#_Toc442421008)

[4. Kummiopiskelijatoiminnan aikataulu 6](#_Toc442421009)

[5. Kummiopiskelijatoiminnan riskit 7](#_Toc442421010)

[6. Asiakkaat ja kohderyhmät 8](#_Toc442421011)

[7. Kummiopiskelijatoiminnan käyttöönotto 10](#_Toc442421012)

[8. Yhteistyökumppanit 12](#_Toc442421013)

[9. Kummiopiskelijatoiminnan kustannukset ja rahoitus 13](#_Toc442421014)

[10. Kummiopiskelijatoiminnan tuottaminen tuotekehitystyössä 15](#_Toc442421015)

[11. Kummiopiskelijatoiminnan tuotesuojaukset 17](#_Toc442421016)

[12. Kummiopiskelijatoiminnan kaupallistaminen 17](#_Toc442421017)

Liitteet

# Kummiopiskelijatoiminnan lähtökohta

Loppukeväällä 2013 Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry otti yhteyttä Oulun Aikuiskoulutuskeskukseen toiveena yhteistoiminnan aloittaminen. Ensimmäinen tapaaminen järjestyi syksylle 2013 ja alkoi ideointi siitä, millaisen yhteistoiminnan muodossa kohtaisivat sekä yhdistyksen että oppilaitoksen ja opiskelijoiden tarpeet. Palaverin tuloksena oli ajatus kummiopiskelijatoiminnasta. Konkreettinen yhteistoiminta alkoi vuoden 2014 alussa.

Kummiopiskelijatoiminnan kehittäminen on saanut alkunsa omaishoitajien tarpeista ja toiveista. Yhdistyksen työntekijät (Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry) usein kuulevat omaishoitajilta, että he kaipaavat arkeensa ihan konkreettista tukea, jotta sen avulla mahdollistuisi esim. omaishoitajan viikoittainen harrastaminen tai pääsisi joskus ihan rauhassa vaikka kaupassa käymään. Joku voisi toki käyttää oman aikansa nukkumiseenkin. Ihimisen Lähelle -hankkeen (2012–2016) alussa tehty kysely omaishoitajille hankkeen toiminta-alueella (Oulu, Yli-Ii, Kiiminki, Ylikiiminki, Pudasjärvi) toi esille myös sen, että omaishoitajat ovat aika sidottuja omaishoitotilanteisiin ja kaipaavat välillä arjen hengähdystaukoja. Vapaaehtoistoiminnan avulla hengähdystaukoja ei pystytä siten järjestämään, koska vapaaehtoinen ei voi ottaa hoivavastuuta omaishoidettavasta kuten sosiaali- ja terveysalan opiskelija. Oppilaitoksessa taas toivotaan opiskelijoiden saavan käytännönläheisiä harjoittelupaikkoja, jossa voi saada kokemusta aidoista tilanteista. Näin ollen molemmilla osapuolilla, sekä yhdistyksellämme että OAKK:lla oli yhteinen ”tahtotila” kummiopiskelijatoiminnalle, joten yhteistyötä oli helppo lähteä viemään eteenpäin. Tämä omaishoitajilta usein kuultu toive, oppilaitoksen tarve sekä Ihimisen Lähelle – hankkeen alkuvaiheessa omaishoitajille tehdyn kyselyn pohjalta olemme tehneet esiselvitystyötä kummiopiskelijatoiminnan tarpeista.

# Kummiopiskelijatoiminnan tavoite

Kummiopiskelijatoiminnan tavoitteena on, että omaishoidettavat saavat nimetyn kummiopiskelijaparin tai – ryhmän, jotka käyvät viikoittain perheessä opintojensa ajan, antaen omaishoitajalle hetkenhengähdystauon. Kummiopiskelijatoiminta on ”astetta vaativampaa” verrattuna vapaaehtoistoimintaan. Kummiopiskelijat voivat ottaa ohjatusti hoitovastuuta omaishoidettavasta opettelemalla hoidettavan hoitoon liittyviä asioita. Vapaaehtoistoimintaan verrattuna kummiopiskelijatoiminta mahdollistaa omaishoitajalle hengähdystauon, sillä hoitovastuun voi ottaa ohjatusti kummiopiskelija, kun taas vapaaehtoistoiminnassa hoitovastuu on aina omaishoitajalla.

Kummiopiskelijatoiminnalla taataan pidempikestoinen arjen tuki omaishoitoperheille. Kummiopiskelijat käyvät perheissä säännöllisesti, viikottain, koko opintojensa ajan.

Kummitoiminta opettaa opiskelijoita kantamaan vastuuta, työskentelemään itsenäisesti sekä ymmärtämään kotona asumisen mahdollisuuden tärkeyden ja merkityksen koko palvelujärjestelmän tuntemukselle. Koulutussisällöt ja kummitoiminta nivotaan sisällöiltään yhteen: kun koulussa opiskellaan esimerkiksi ammattietiikkaa tai sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmää, pystyvät opiskelijat samalla viikolla haastattelemaan omaishoitajaa tai -hoidettavaa näistä teemoista. Näin opiskelijat ymmärtävät konkreettisesti, mitä opitut asiat tarkoittavat juuri heidän kummiperheissään. Oppimispäiväkirjoiksi käyntien aikana ja niiden jälkeen kootut tehtävät liittyvät siihen teemaan, mitä koulussa kulloinkin opiskellaan. Kummiopiskelijakäynnit on merkitty opiskelijoiden lukujärjestykseen, päivät ovat pääsääntöisesti joko torstai tai perjantai.

Kummiopiskelijatoiminnassa kouluttajat etsivät sopivan opiskelijaparin perheeseen riippuen onko kyseessä lapsi, nuori tai iäkäs omaishoidettava. Tämän jälkeen kun sopiva pari on löytynyt, kouluttaja opiskelijoineen tekee perheen kanssa kirjallisen sopimuksen, josta toiminta käynnistyy. Kouluttajat ikään kuin saattaen vaihtavat opiskelijat perheisiin. Kummiopiskelijat käyvät perheissä kerran viikossa. Tavoitteena opiskelijoilla on saada käytännönläheisiä harjoittelupaikkoja, jotta he saisivat aitoja oppimistilanteita.

# Kummiopiskelijatoiminnan resurssit

Kummiopiskelijatoimintaan tarvitaan henkilöresursseja. Henkilöresursseja tarvitaan sekä toiminnan suunnitteluun, koordinointiin että toteutukseen. Opiskelijoiden riittävä määrä takaa kummiopiskelijatoiminnan toteutumisen mahdollisemman monelle omaishoitoperheelle. Henkilöresurssit tarvitaan kummiopiskelijatoiminnassa kummiperheiden ilmoittautumisten vastaanottamiseen, sopivan kummiopiskelijaparin etsimiseen sekä kummiopiskelijaparin sopimuksen tekoon eli ensimmäiseen tapaamiseen kummiperheen kanssa. Kummiopiskelijatoiminnan organisointi on sovittu osapuolten välillä yhteisesti, mikä osuus kuuluu kellekin. Tästä vastuunjaosta on tarkemmin selvitetty kohdassa yhteistyökumppanit.

Suurin henkilöresurssi käytetään sopivan opiskelijaparin etsimiseen, kummiperheen kanssa aikataulun sopimisesta sekä kummiopiskelijoiden, perheen ja oppilaitoksen sopimuksentekoon. Tämä henkilöresurssi menee oppilaitoksen eli OAKK:n kouluttajilta. Kummiperheiden ilmoittautumisesta vastaa Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry. Periaatteessa yhdistyksen henkilöresurssin voisi hoitaa oppilaitos mutta käytännössä se on mahdotonta. Ilmoittautumiset tulevat puhelimitse ja kouluttajilla ei ole mahdollisuutta olla puhelimen ääressä siten, kuin yhdistyksen työntekijällä. Näin jaettu henkilöresursointi on asiakaslähtöisempää. Jos ilmoittautumiset tapahtuisivat esim. jonkun verkkoilmoittautumisen kautta, henkilöresurssia voisi pienentää. Kuitenkin asiakaskunnasta suurin osa on ikäihmisiä, heille verkkoilmoittautuminen ei ole sopivaa.

On myös tärkeää, että tämäntyyppisen toiminnan taustalla on koordinoiva taho. Se on turvallisempaa ja luotettavaa sekä asiakkaille, että opiskelijoille. Kummiopiskelijatoiminnasta saadaan myös uskottavampaa tällä tavoin.

Resursointiin liittyvää on myös ilmoittautumisten vastaanotto. Tähän osioon olemme työstäneet lomakkeen, jota täytämme käsin. Lomakkeessa kysytään omaishoitajan yhteystiedot, omaishoidettavan nimi ja ikä, omaishoidettavan sairautta tai vammaa koskevaa tietoa. Tämä tieto halutaan konkretian tasolla, tärkeää ei ole diagnoosi, vaan se, miten se vaikuttaa arkipäivään. Mitä asioita kummiopiskelijoiden on hyvä tietää, esim. mitä apuvälineitä on käytössä tai onko erityisruokavaliota. Puhelinkeskustelussa käydään läpi myös omaishoidettavan erityisosaamisia, esim. onko jokin harrastus ollut mieluinen ja onko edelleen. Tämä sen takia, että voidaan kartoittaa kummiopiskelijoilta myös samoja asioita. Näin ollen kummiopiskelijapari sekä omaishoidettava voivat viedä kummitapaamiset esim. erityisosaamisen tai harrastuksen pariin. Lomakkeessa kysytään myös taho, jolta omaishoitaja on saanut tiedon kummiopiskelijatoiminnasta. Tällä tiedolla pystymme tiedottamaan toiminnasta paremmin. Ilokseen on voinut huomata sen, että Oulussa palveluohjausyksikkö on vienyt tietoa kummiopiskelijatoiminnasta omaishoitoperheille. Tässä kohtaa ammattilaiset ovat erittäin tärkeässä asemassa.

Tiedottamista olemme tehneet sekä ammattilaisille että kohderyhmälle eli omaishoitoperheille. Seurakunnan diakoniatyöntekijät, Oys:in henkilökunta, palveluohjausyksikkö, terveysasemat, muistihoitajat, omaishoidon työntekijät ja muut ammattilaiset ovat tärkeitä kummiopiskelijatoiminnan tiedottamisen kohteita. Heidän on hyvä tietää kummiopiskelijatoiminnasta. Pitää myös huomioida paikkakunnan muut toimijat. Paikkakunnilla voi olla aktiivista yhdistystoimintaa, johon myös tietoutta kannattaa levittää. Samoten apteekit, kirjastot ja alueiden kaupat ovat hyviä ympäristöjä tiedottaa toiminnasta.

Koska kummiopiskelijatoiminta on sidottu opiskelijoiden opintoihin, he työstävät kummiopiskelijakäynneistään oppimispäiväkirjaa. Oppimispäiväkirjan seuraamiseen ja arviointiin henkilöresurssia käyttävät OAKK:n kouluttajat, joiden opiskelijaryhmät osallistuvat kummiopiskelijatoimintaan.

Taloudellisia resursseja on kummiopiskelijatoimintaan kulunut suhteellisen vähän. Tiedottamiseen liittyen on tehty A5-kokoinen esite, paperiversiona. Kouluttajien käyttämä työaika, matkakulut ja puhelinkulut ovat yksi henkilöresurssiin kuuluva. Myös yhdistyksen työntekijän puhelinkulut liittyvät henkilöresursseihin. Näistä kustannuksista kerrotaan tarkemmin kohdassa kummiopiskelijatoiminnan kustannus ja rahoitus.

# Kummiopiskelijatoiminnan aikataulu

Kummiopiskelijatoiminnan kehittäminen nousi vahvasti esille omaishoitajien tarpeista. Tämä oli lähtökohta, kun yhdistyksenä lähestyimme oppilaitoksia. Omaishoitajien arki on usein hoitotilanteisiin sitovaa, neljän seinän sisällä kahden hoidettavansa kanssa. Arki toistuu tunnista vuorokauteen, vuorokaudesta viikkoon, viikosta kuukauteen ja kuukaudesta vuoteen. Näin kuvasi eräs omaishoitaja sitovaa arkeaan. Omaishoitajille kuuluu lakisääteiset kolme vapaapäivää kuukaudessa. Tähän voi vielä saada harkinnanvaraisia vapaita, riippuen asuinkunnastaan. Kolme vapaapäivää kuukaudessa on kuitenkin aika vähän. Tämä ei mahdollista esim. viikoittaista harrastamista tai viikoittaista asioilla käymistä. Kaupassa käynnitkin omaishoitaja joutuu miettimään, jos tilanne on se, että hoidettavaa ei voi yksin jättää kotiin. Näiden tietojen myötä kummiopiskelijatoimintaa alettiin yhdessä kehittää OAKK: n kanssa. Loppukeväällä 2013 **Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry** otti yhteyttä Oulun Aikuiskoulutuskeskukseen toiveena yhteistoiminnan aloittaminen. Ensimmäinen tapaaminen järjestyi syksylle 2013 ja alkoi ideointi siitä, millaisen yhteistoiminnan muodossa kohtaisivat sekä yhdistyksen että oppilaitoksen ja opiskelijoiden tarpeet. Palaverin tuloksena oli ajatus kummiopiskelijatoiminnasta. Konkreettinen yhteistoiminta alkoi vuoden 2014 alussa.

Kummiopiskelijatoimintaa lähdettiin mallintamaan Tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnossa marraskuussa 2014. Kummiopiskelijatoiminta jatkuu Ihimisen Lähelle – hankkeen ajan, vuoden 2016 loppuun saakka. Tämän jälkeen kummiopiskelijatoiminnan jatko on kiinni tulevasta rahoituksesta. Kummiopiskelijatoimintaa suunnitellaan jatkettavaksi vuodelta 2017, jos Ihimisen Lähelle – hanke saa jatkorahoitusta Raha-automaattiyhdistykseltä.

# Kummiopiskelijatoiminnan riskit

Kummiopiskelijatoimintaan liittyy myös riskejä. Riskejä on analysoity SWOT-analyysin avulla. Kummiopiskelijatoiminnan heikkouksia ja uhkakuvia ovat seuraavat asiat: Omaishoitaja ei pääse irtautumaan arjesta (tähän voi löytyä monia syitä), työssäoppimisjaksot vähentävät kummiopiskelijakäyntien säännöllisyyttä, opiskelijoiden matkakulut (voidaan tarjota vain yhdelle yhdistyksen toiminta-alueelle).

Kummiopiskelijatoiminnan uhat: Resurssit eivät ole riittäviä (opiskelijat, kouluttajat sekä koordinoiva taho), yhteinen tahtotila (työntekijät vaihtuvat), kouluttajien motivaatio sisällyttää kummiopiskelijatoiminta opintoihin, hankkeen jatkorahoitus.

Riskeinä voidaan pitää myös Kummiopiskelijatoiminnan jatkuvuutta. Ihimisen Lähelle – hanke päättyy v. 2016 lopussa. Hankkeelle haetaan jatkorahoitusta ja tässä vaiheessa ajatuksena on, että kummiopiskelijatoiminnan koordinointi liitetään osaksi vapaaehtoistoiminnan koordinointia. Jos jatkorahoitusta ei saada, kuka vastaa yhdistyksessä kummiopiskelijatoiminnan koordinoinnista?

# Asiakkaat ja kohderyhmät

Kummiopiskelijatoiminnan asiakkaina ovat omaishoitoperheet. Omaishoitoperheessä omaishoidettava voi olla lapsi, nuori, aikuinen tai ikäihminen. Omaishoitajan ei tarvitse olla ns. virallinen omaishoitaja. Omaishoitaja voi olla myös etäomaishoitaja. Hoidettavan ja omaishoitajan ei tarvitse asua samassa taloudessa.

Kummiopiskelijat valitaan asiakkaan iän perusteella. Jos asiakkaana on lapsi, opiskelijat tulevat ryhmästä, jossa on käyty kasvatukselliseen kokonaisuuteen liittyviä opintoja.

Kummiopiskelijatoiminnan ideoinnissa on käytetty palvelumuotoilun ominaisuuksia. Asiakasymmärryksen kautta on kerätty tietoa. Saatua tietoa on analysoitu ja pilkottu. Tämän myötä siitä on muotoutunut eräänlainen palvelukonsepti. Palvelumuotoilua ja siihen liittyviä menetelmiä pystyy paremmin hyödyntämään kehittämishankkeen alkuvaiheessa, omasta mielestäni. Kummiopiskelijatoimintaa oli jo toteutettu, kun aloitin koulutuksen. Toki palvelumuotoilun kautta toimintaa saadaan edelleen asiakkaita paremmin palvelevaksi, vaikka siihen ryhdytään toiminnan jo ollessa käynnissä.

Palvelupolkua muotoillessa tuli asiakasymmärryksen kautta uusia ajatuksia siitä, miten toimintaa kannattaisi kehittää. Ilmoittautumisvaiheessa tulee huomioida tarkemmin esim. omaishoidettavan harrastukset, erityisosaamiset. Näin ollen pystytään hyödyntämään opiskelijoita valittaessa samanlaista asioista kiinnostuneita perheitä ja opiskelijoita. Sopimuksentekovaiheeseen eli siihen, kun opiskelijat ja kouluttaja menevät tutustumaan perheeseen toivottiin selkeyttä. Sopimuksentekovaiheessa tulee käydä läpi tarkemmin omaishoidettavan sairautta ja siihen liittyviä asioita. Sopimukseen tulee kirjata kummiopiskelijatoiminnan aloitus- ja lopetusajankohta. Kummitoiminnan käynnit, varsinkin lapsiperheissä, haluttiin selkeästi paremmin teemoitetuksi. Toivottiin lukujärjestyksen omaista käyntikertojen teemoittelua. Varsinkin lapsiperheissä on hyvä tietää etukäteen, mitä kulloisella kerralla tehdään, jotta vanhemmat voivat etukäteen perehtyä ja keskustella asiasta lastensa kanssa. Kummiopiskelijatoiminnan toivottiin olevan säännöllistä, viikoittaista toimintaa. Kummiopiskelijoiden työssäoppimisjaksot toivat harmittavasti keskeytyksen toimintaan.

Asiakasymmärryksen kautta saatu palaute itse kummiopiskelijatoiminnasta oli positiivista. Kummiopiskelijatoiminta tuo virkeyttä omaishoitajalle, kun saa jutella ja vaihtaa ajatuksia muiden kanssa. Kummiopiskelijakäynnit ovat odotettuja. Asiakasymmärryksen kautta nousi huomattavasti selkeämmin esiin myös se, että kummiopiskelijakäynnit virkistivät omaisen mielestä omaishoidettavaa. Kummiopiskelijatoiminnalla koettiin olevan suurta merkitystä omaishoidettaville.

Kehittämishankkeen, kummiopiskelijatoiminnan mallintaminen omaishoitajien arjen tukemiseksi, tiedonhakumenetelmiä on useita. Tiedonhakumenetelmäksi on valittu laadullinen haastattelu. Haastattelujen avulla saadaan asiakasymmärrystä, joka analysoidaan ja kiteytetään palvelukonseptoinniksi.

Kenttätutkimuksen tavoitteena on saada tietoa kummiopiskelijatoiminnan saavutettavuudesta sekä siitä, miten toiminnalla on vaikutusta eritoten omaishoitajiin ja heidän hoidettaviinsa. Kenttätutkimuksen toteutin haastattelun avulla. Tähän tutkimukseen osallistui viisi omaishoitajaperhettä, jotka ovat osallistuneet viime syksyn aikana kummiopiskelijatoimintaan. Omaishoitajaperheiden valinnassa huomioin sen, että omaishoitotilanteet ovat erilaisia esim. puolison omaishoitaja, lapsen omaishoitaja.

Tietoa kummiopiskelijatoiminnasta oli saatu jo myös palautteen muodossa. Perheiltä, jotka olivat osallistuneet toimintaan vuoden 2014 aikana, antoivat kirjallista palautetta kokemastaan. Näistä palautteista saatu tieto on kerätty yhteen, jota myös pystytään hyödyntämään kummiopiskelijatoiminnan kehittämisessä.

Tiedonhakumenetelmistä voidaan soveltaa halutessaan myös havainnointia sekä luotaimia. Perheille, jotka osallistuvat toimintaan, voitaisiin kehittää itsedokumentointitehtävä. Itsedokumentointia hyödyntävät opiskelijat oppimispäiväkirjojen laadinnassa. Heidän kokemuksensahan ovat myös erittäin tärkeätä toimintaa kehitettäessä.

# Kummiopiskelijatoiminnan käyttöönotto

Alla olevaan kaavioon on kuvattu kummiopiskelijatoiminnan prosessi asiakkaan näkökulmasta. Prosessi lähtee liikkeelle siitä, kun asiakas saa tiedon kummiopiskelijatoiminnasta. Asiakas on voinut saada tiedon esim. ammattilaiselta, joka kohtaa työssään omaishoitoperheitä. Tiedottamisen tärkeys ennen kummiopiskelijatoiminnan käyttöönottoa on erittäin tärkeää. Tiedottamiseen kannattaa käyttää monia viestintäkanavia.

Kun asiakas on saanut tiedon kummiopiskelijatoiminnasta, hän ilmoittautuu puhelimitse yhdistyksen yhteyshenkilölle. Joissakin tapauksissa omaishoitoperheen ilmoittautuminen kummiopiskelijatoimintaan tapahtuu ammattilaisen välityksellä. Tämä siinä tapauksessa, että omaishoitaja on antanut luvan ilmoittautumiseen ammattilaiselle. Ilmoittautumisen yhteydessä yhdistyksen yhteyshenkilö ottaa omaishoitajalta tarvittavat tiedot, jotta kummiopiskelijatoiminta voi käynnistyä. Tässä mallissa ilmoittautuminen tapahtuu puhelimitse, rinnalle voisi kehitellä myös netti-ilmoittautumisen.

Oppilaitokselta on valittu yhteyshenkilö, joka ottaa yhdistykseen tulleet ilmoittautumiset kerran viikossa vastaan. Yhdistyksen yhteyshenkilö ilmoittaa joko puhelimitse tai sähköpostitse tiedot omaishoitoperheestä.

Kun oppilaitoksen yhteyshenkilö on saanut ilmoittautumiset, hän kartoittaa omaishoitoperheet. Tämän perusteella hän jakaa perheiden tiedot kouluttajalle, jonka ryhmästä valitaan kummiopiskelijapari. Omaishoitoperhe voi olla erityistä tukea tarvitseva lapsi tai nuori, työikäisen omaishoitaja tai ikääntyneen puolison tai muun omaisen omaishoitaja. Nämä seikat vaikuttavat siihen, keille opiskelijoille annetaan ilmoittautuneet. On ihan eri asia mennä lapsiperheeseen kuin ikääntyneen kotiin.

Kun opiskelijapari on löytynyt, ottaa kouluttaja yhteyttä omaishoitoperheeseen ja sopii heidän kanssaan ensimmäisen tapaamisen. Ensimmäisellä tapaamiskerralla on mukana kouluttaja ja kummiopiskelijat sekä omaishoitoperhe. Ensimmäisellä tapaamiskerralla työstetään kirjallinen sopimus jokaisen osapuolen kesken sekä tarkoituksena on myös jo tutustella omaishoitoperheen ja kummiopiskelijoiden välillä. Tämä saattaen vaihtaen tutustuminen on turvallista sekä opiskelijoille että omaishoitoperheille. Kouluttaja ikään kuin toimii ”puhemiehenä” ja kokoaa tämän ensimmäisen käynnin.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla sovitaan jo seuraava käynti, jolloin kummiopiskelijat menevät keskenään omaishoitoperheeseen. Ensimmäiset tapaamiset on hyvä keskittää tutustumiseen, sillä tämä vaihe on koettu tärkeäksi, jotta luottamus saadaan syntymään osapuolten välille. Usein voi olla monisairaita omaishoidettavia, omaishoitajan on turvallisempaa suoda itselleen vapaahetki, kun hän tietää, että kummiopiskelijat ovat saaneet tarpeellisen tiedon omaishoidettavan sairaudesta. Kummiopiskelijat käyvät omaishoitoperheissä säännöllisesti, mieluiten kerran viikossa, opintojensa loppuun saakka. Näin tästä toiminnasta on voitu luoda omaishoitajia palveleva, pitkäkestoinen arjen tukimuoto. Kummiopiskelijatoiminta on ollut kestoltaan n. ½ vuotta, riippuen siitä missä vaiheessa opintoja kummiopiskelijat saavat oman kummiperheensä. Ihan opintojen alussa kummiopiskelijatoimintaa ei käynnistetä.

Kummiopiskelijatoiminta päättyy joko opiskelijoiden opintojen päättymisen vaiheilla tai siihen, että omaishoitoperheessä tapahtuu muutoksia. Muutoksia voi olla se, että esim. omaishoidettava joutuu tuetumpaan palvelumuotoon. Kummiopiskelijatoiminnan päättymiseen voi vaikuttaa myös opiskelijoiden motivaatio tai heidän henkilökohtainen syy, joka voi olla esim. sairastuminen tai opintojen päättyminen. On kuitenkin tärkeää, että omaishoitoperhe tai kummiopiskelijapari saa tiedon kummiopiskelijatoiminnan päättymisestä.

1. Kummiopiskelijatoiminnan palvelupolku

# Yhteistyökumppanit

Kummiopiskelijatoimintaa on lähdetty kehittämään Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n ja Oulun Aikuiskoulutuskeskuksen (OAKK) kanssa yhdessä. Yhteistyöhön osallistuu sekä Oulun toimipisteen kouluttajat että Pudasjärven toimipisteen kouluttaja yhdessä OAKK:n koulutuspäällikön kanssa. Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:ssä vastuuta kummiopiskelijatoiminnan kehittämisestä ovat ottaneet Ihimisen Lähelle – hankkeen työntekijät.

Yhteistyökumppanit ovat sitoutuneet toimintaan ja yhteistyöstä on tehty erillinen yhteistyösopimus. Yhteistyösopimuksessa on eritelty yhteistyökumppaneiden vastuuta. Yhteistyökumppanit tapaavat puolivuosittain. Tapaamisissa on mukana Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n työntekijöitä sekä OAKK:n kouluttajia ja koulutuspäällikkö. Näissä tapaamisissa päivitetään tilannetta kummiopiskelijatoiminnan suhteen sekä saadaan kuulla palautetta molemmilta osapuolilta.

Yhteistyökumppanit ovat jakaneet vastuuta kummiopiskelijatoiminnasta seuraavanlaisesti. Kummiopiskelijatoiminnan markkinointi, toiminnasta tiedottaminen sekä kummiperheiden ilmoittautuminen on Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n vastuulla. Perheet ilmoittautuvat puhelimitse, jossa Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n yhteyshenkilö haastattelee heidät. Ilmoittautuneet perheet ilmoitetaan OAKK:n yhteyshenkilölle. OAKK:n vastuulla on etsiä sopivat kummiopiskelijat perheisiin, käydä ensikäynnillä perheissä kummiopiskelijoiden kanssa, jolloin tehdään kummiopiskelijasopimus.

Palautteiden keräämisestä on sovittu seuraavaa: Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry kerää palautetta omaishoitajilta, heidän näkökulmastaan. OAKK kerää palautetta opiskelijoilta sekä kouluttajilta.

# Kummiopiskelijatoiminnan kustannukset ja rahoitus

Kummiopiskelijatoimintaa on lähdetty kehittämään Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman Ihimisen Lähelle – hankkeen aikana (2012–2016). Kummiopiskelijatoiminnasta ei ole tehty rahoitussuunnitelmaa, koska toiminta on maksutonta asiakkaille eli omaishoitoperheille. Kustannusarvio on tehty ja kustannusarvioissa on laskettu lähinnä työntekijöiden työajan käyttöä, joiden kustannukset rahoitetaan Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n yhteyshenkilön osalta RAY:n rahoituksesta ja osin OAKK:n yhteyskouluttajien palkkakustannukset OAKK:n rahoituksesta.

Kummiopiskelijatoiminnasta tulevia kustannuksia voidaan rahoittaa muillakin kuin yllämainituilla tavoilla. Jos halutaan, että toiminta on maksutonta asiakkaille, siihen voidaan hakea rahoitusta esim. erilaisten säätiöiden kautta. Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry on hakenut vuosien saatossa muutamille toiminnoille Ragnar Enbergin tukea. Säätiön tarkoituksena on avustusten myöntäminen erityisesti turvattomaksi jääneille leskille, vanhuksille ja orvoille sekä muutenkin lapsille ja vanhuksille kodin piirissä esiintyvän hädän lievittämiseen tilanteissa, joihin suomalaisen yhteiskunnan tukijärjestelmät eivät ulotu tai joissa niistä saatava apu on riittämätön (<http://www.ragnarekberginsaatio.fi/2toiminta.htm>).

Kummiopiskelijatoiminta voidaan myös toteuttaa siten, että asiakkailta peritään pieni maksu kulujen kattamiseksi. Jonkun henkilön on kuitenkin otettava kummiopiskelijatoiminnan koordinoinnista vastuu, joten työntekijäpanostusta siihenkin tarvitaan.

Kummiopiskelijatoimintaa toteuttavilta OAKK:n kouluttajilta kuluu keskimäärin kuukaudessa n. 27 työtuntia. Tuntimäärää vuositasolla ei kuitenkaan voi laskea joka kuukaudelle samaa, sillä kummiopiskelijatoimintaan tulevia perheitä ei ole joka kuukausi samaa määrää. Esimerkiksi Pudasjärven kohdalla, kun toiminnassa on aina vain yksi opiskelijaryhmä kerrallaan, kummiopiskelijatoiminnan aloituskuukausi (1-2 kk) on kouluttajien osalta n. 27h/kk. Muina kuukausina vuodessa kustannukset jäävät huomattavan pienemmiksi. Oulussa taas kummiopiskelijatoiminta toteutuu ns. nonstoppina eli uusia perheitä tulee ympäri vuoden, välillä vähemmän, välillä useampi. Kesäkuukaudet kesäkuu- elokuu ovat huomattavasti hiljaisempia kummiopiskelijatoimintaan osallistuvien perheiden osalta. Tähän kuukauden keskimääräiseen tuntimäärään kouluttajien työpanoksen osalta on laskettu seuraavia asioita: Kouluttajilta kuluu työaikaa viestintään, opiskelijoiden infoamiseen kummiopiskelijatoiminnasta, opiskelijoiden ohjaamiseen oppimispäiväkirjatyöskentelyn osalta sekä opiskelijoiden ohjaamiseen perheeseen, jossa solmitaan kummiopiskelijatoiminnan sopimus.

Kummiopiskelijatoiminnan kustannuksia syntyy myös matkakulujen ja puhelinkulujen kautta. Matkakuluja syntyy, kun kouluttaja käy ensimmäisen aloituskäynnin perheessä opiskelijoiden kanssa. Tällä kerralla tehdään sopimus kummiopiskelijatoiminnan aloituksesta. Muita matkakuluja ei periaatteessa tule kouluttajille.

Puhelinkuluja tulee siitä, kun kouluttajat ovat yhteydessä perheisiin, sopien ensimmäisen sopimuksentekokäynnin sekä samalla soitolla selvitetään myös perheen tilannetta tarkemmin. Puhelinkuluja syntyy myös kouluttajien sekä Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n yhteyshenkilön kanssa. Puhelinkuluja voi tulla myös matkanvarrella, jos perheiden tai opiskelijoiden kanssa tulee asiointia kummiopiskelijatoimintaan liittyen.

Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n henkilökunnasta yhdellä henkilöllä on päävastuu kummiopiskelijatoiminnan toteutuksesta. Kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu myös Ihimisen Lähelle – hankkeen projektitiimi. Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry. vastaa kummiopiskelijatoiminnan tiedotuksesta, markkinoinnista, ilmoitusten vastaanottamisesta sekä palautteiden tekemisistä vuositasolla kummiopiskelijatoimintaan osallistuvilta perheiltä.

Alussa yhdistyksen työntekijällä kului työaikaa hieman enemmän, kun kummiopiskelijatoiminnasta työstettiin esitteet ja sitä lähdettiin tiedottamaan, lähinnä ammattihenkilöille. Kun kummiopiskelijatoiminta käytänteenä vakiintuu yhdistyksen työntekijän työaikaa kuluu n. 2-4 tuntia viikossa eli noin 8- 16 tuntia kuukaudessa. Ilmoittautumisten vastaanottaminen puhelimitse vie eniten aikaa. Nämä puhelimessa saadut tiedot kootaan lomakkeelle, josta ilmoittautumiset ovat keskitetysti ilmoitettu tiettynä aikana viikossa oppilaitoksen yhteyshenkilölle. Ilmoittautumiset tulevat sen takia yhdistyksen työntekijälle, koska kouluttajat ovat useimmiten tunneilla ja heillä ei ole siten mahdollisuutta vastata puhelimeen. Tällä toimintatavalla on ajateltu asiakkaita, jotta heille ei tulisi kovin monia turhia puhelinsoittoja.

Kummiopiskelijatoiminnan vaikuttavuuksia syntyy siis eri toimijoiden näkökulmasta. Vaikuttavuutta voidaan tarkastella omaishoitoperheen, opiskelijoiden, kouluttajien sekä Oulun seudun omaishoitajat ja läheiset ry;n näkökulmasta. Kummiopiskelijatoimintaa on lähetty kehittämään asiakasnäkökulmasta eli omaishoitoperheiden tarpeista. Yhdistyksen näkökulmasta katsottuna yhtenä tärkeänä asiana nousee toimiva toimintamuoto, jota voimme tarjota omaishoitoperheille. Oppilaitoksen eli OAKK:n näkökulmasta opiskelijoiden saama hyöty käytännön kokemuksista omaan tulevaan ammattiinsa nähden on erittäin vaikuttavaa. OAKK on tarttunut kehittämistyöhön innokkaasti, satsaten ja mahdollistaen kouluttajien osallistumista kummiopiskelijatoiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. OAKK:n osallistuminen, niin ylemmän johdon kuin työntekijöidenkin osalta on mahdollistanut toiminnan muotoutumisen mahdollisemman asiakkaita palvelevaksi toiminnaksi, jota yhteistyönä voimme viedä eteenpäin.

Liite 1: Taloushallinnon selvitystyö

# Kummiopiskelijatoiminnan tuottaminen tuotekehitystyössä

Kehittämistyöni, kummiopiskelijatoiminnan mallintaminen omaishoitajien arjen tukemiseksi, oli jo jollakin tapaa tiedossa, ennen Innotuuttori-koulutuksen alkamista. Innokylän verkkopalveluun tutustuminen tiedonhaun menetelmänä oli tullut jo aiemmin tutuksi. Innokylästä löytyy oppilaitosyhteistyöhön liittyviä kehittämishankkeita. Näihin kehittämisympäristöihin olen tutustunut, jotta olen saanut ideoita mm. analyysien ja suunnitelmien tekoon. Kummiopiskelijatoiminnan mallintaminen on viety Innokylä-verkkoalustalle.

Kummiopiskelijatoiminnan ideoinnissa on käytetty myös palvelumuotoilun ominaisuuksia. Asiakasymmärryksen kautta on kerätty tietoa. Saatua tietoa on analysoitu ja pilkottu. Tämän myötä siitä on muotoutunut eräänlainen palvelukonsepti. Kummiopiskelijatoimintaa oli jo toteutettu, kun aloitin koulutuksen.

Palvelupolkua muotoillessa tuli asiakasymmärryksen kautta uusia ajatuksia siitä, miten toimintaa kannattaisi kehittää. Ilmoittautumisvaiheessa tulee huomioida tarkemmin esim. omaishoidettavan harrastukset, erityisosaamiset. Näin ollen pystytään hyödyntämään opiskelijoita valittaessa samanlaista asioista kiinnostuneita perheitä ja opiskelijoita. Sopimuksentekovaiheeseen eli siihen, kun opiskelijat ja kouluttaja menevät tutustumaan perheeseen toivottiin selkeyttä. Sopimuksentekovaiheessa tulee käydä läpi tarkemmin omaishoidettavan sairautta ja siihen liittyviä asioita. Sopimukseen tulee kirjata kummiopiskelijatoiminnan aloitus- ja lopetusajankohta. Kummitoiminnan käynnit, varsinkin lapsiperheissä, haluttiin selkeästi paremmin teemoitetuksi. Toivottiin lukujärjestyksen omaista käyntikertojen teemoittelua. Varsinkin lapsiperheissä on hyvä tietää etukäteen, mitä kulloisella kerralla tehdään, jotta vanhemmat voivat etukäteen perehtyä ja keskustella asiasta lastensa kanssa. Kummiopiskelijatoiminnan toivottiin olevan säännöllistä, viikoittaista toimintaa. Kummiopiskelijoiden työssäoppimisjaksot toivat harmittavasti keskeytyksen toimintaan.

Asiakasymmärryksen kautta saatu palaute itse kummiopiskelijatoiminnasta oli positiivista. Kummiopiskelijatoiminta tuo virkeyttä omaishoitajalle, kun saa jutella ja vaihtaa ajatuksia muiden kanssa. Kummiopiskelijakäynnit ovat odotettuja. Asiakasymmärryksen kautta nousi huomattavasti selkeämmin esiin myös se, että kummiopiskelijakäynnit virkistivät omaisen mielestä omaishoidettavaa. Kummiopiskelijatoiminnalla koettiin olevan suurta merkitystä omaishoidettaville.

Kummiopiskelijatoiminnasta on tuotettu A5 – koon paperiesite. Tämän esitteen tavoitteena on saada kummiopiskelijatoiminnasta tietoutta omaisistaan huolehtiville. Esitettä on jaettu sekä suoraan asiakkaille että ammattilaisille. Ammattilaiset ovat jakaneet esitettä sekä tietoutta kummiopiskelijatoiminnasta asiakkaille. Viestintäsuunnitelmassa keskitytään ulkoiseen viestintään. Viestinnän kohderyhmänä ovat sekä omaishoitajat, ammattilaiset ja OAKK:n opiskelijat. Viestintäsuunnitelma löytyy liitteestä.

Kummiopiskelijatoimintaan ilmoittautuminen tapahtuu puhelimitse. Puhelun vastaanottaja, yhdistyksen työntekijä, syöttää ilmoittautumisen yhteydessä tietyt tiedot kehitetylle ilmoittautumislomakkeelle. Ilmoittautuminen tapahtuu puhelimitse, koska suurin osa asiakkaista on ikäihmisiä, joille teknologia on haasteellisempaa.

Kummiopiskelijatoimintaan on kehitetty palautelomake omaishoitajille. Palautetta kerätään systemaattisesti vuosittain omaishoitajilta. He antavat palautteen omaishoitajan näkökulmasta, tosin hieman myös omaishoidettavan näkökulmasta.

Oppilaitos kerää opiskelijoilta palautetta sekä opiskelijat työstävät oppimispäiväkirjaa käynneistään.

# Kummiopiskelijatoiminnan tuotesuojaukset

Kummiopiskelijatoiminnalle ei haeta tuotesuojauksia. Kummiopiskelijatoiminnan ideaali tarkoitus on se, että kummiopiskelijamalli on vapaasti kopioitavissa muuallekin käyttöön. Kummiopiskelijatoimintamallia voivat hyödyntää eri yhdistykset ja yhteisöt sekä sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset. Kummiopiskelijatoimintamallille olisi voitu hakea tuotemerkkiä tai palvelumerkkiä. Tämä merkki tuo tuotteelle tai palvelulle uskottavuutta ja se kertoo kenen tuotteesta tai palvelusta on kyse. Merkillä aineellistetaan esim. palvelu.

# Kummiopiskelijatoiminnan kaupallistaminen

Kummiopiskelijatoimintaa ei tulla kaupallistamaan. Jos kummiopiskelijatoimintaa tuotesuojattaisiin, kaupallistaminen tulisi kysymykseen, vaikka kyseessä ei ole tuote vaan palvelu. Kummiopiskelijatoiminnan mallia voitaisiin myydä yhteisölle, yhdistyksille sekä oppilaitoksille. Näin he ikään kuin ostaisivat oikeudet käyttää toimintamallia. Kummiopiskelijatoiminnan mallin hyödyntämisessä on toivottavaa mainita, mistä kummiopiskelijatoiminta on lähtöisin.

Kummiopiskelijatoiminnan käyttöönotto on toteutunut kehittämistyön jälkeen. Kehittämistyö aloitettiin syksyllä 2013 ja kummiopiskelijatoiminta käynnistyi v. 2014 keväällä. Kummiopiskelijatoiminnan mallintaminen on tapahtunut v. 2014 loppuvuodesta 11/2015 mennessä.

Liite 1 : Taloushallinnon selvitystyö

Liite 2. Viestintäsuunnitelma