



Korvien omahoito-ohje: Toiminnallinen opinnäytetyö

Iida Kimpimäki

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Korvien omahoito-ohje: Toiminnallinen
opinnäytetyö**
**Korvien omahoito-ohje:
Toiminnallinen opinnäytetyö**

Iida Kimpimäki
Sairaanhoitajakoulutus
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2019

Iida Kimpimäki

Korvien omahoito-ohje: Toiminnallinen opinnäytetyö

Vuosi 2019

Sivumäärä 55

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää korvien omahoito-ohje iäkkäille ja suomea puhumattomille asiakkaille. Tavoitteena oli tuottaa laadukas selkokielinen ohje, jonka avulla saataisiin asiakkaat rohkaistumaan ja sitoutumaan korvien omahoitoon. Laadukkaan ohjeen myötä tavoitteena on saada lääketieteellisesti perusteettomat korvahuuhtelukäynnit vähenemään. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Länsimäen ja Hakunilan terveysasemien kanssa.

Opinnäytetyön viitekehyksessä avattiin korvien anatomiaa ja fysiologiaa. Lisäksi käsiteltiin ohjauksen ja erityisesti kirjallisen ohjauksen käsitteitä, sekä perehdyttiin hyvän kirjallisen ohjeen määritelmään ja terveysviestinnän teoriaan. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa ohjeen toteutusta tukeva aineisto kerättiin työpajassa, sekä teemahaastattelulla ja kyselylomakkeella. Ohjeen valmisteluvaiheessa haastateltiin kolmea kohderyhmän asiakasta, jotta ohje vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Valmiista ohjeesta pyydettiin palautetta neljältä terveysaseman hoitajalta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi A4 kokoinen kaksipuoleinen korvavahaa, korvien huuhtelua, vahatulppien ehkäisyä, kutiavien korvien hoitoa käsittelevä ohje, joka sisälsi kuvia ja tekstiä. Ohjeessa arvioitiin olevan tarpeellinen määrä tietoa, selkeä teksti ja kuvat, sekä miellyttävä ulkoasu. Kohderyhmän tarpeet huomioiden ohjeen tulisi olla vieläkin helppolukuisempi ja selkeämpi.

Korvien omahoito-ohje voidaan esitellä Vantaan kaupungin Hykä-ryhmässä. Tarkoituksena olisi kehittää ohjetta niin, että se voitaisiin ottaa käyttöön koko Vantaan alueella. Ohjetta voitaisiin kehittää edelleen yhdessä asiakkaiden kanssa testaamalla ohjeen toimivuutta konkreettisesti ja osallistamalla näin asiakkaat ohjeen käyttäjälähtöiseen kehittämiseen.

Asiasanat: hyvä kirjallinen ohje, käyttäjälähtöisyys, selkokieli, korvien omahoito

Iida Kimpimäki

Self-care instructions for ears: a functional thesis

| | | | |
|------|------|-------|----|
| Year | 2019 | Pages | 55 |
|------|------|-------|----|

The aim of the thesis was to develop self-care instructions for the ears for elderly and non-Finnish speaking patients. The goal was to provide high-quality and easy-to-read instructions that would help patients familiarise and commit themselves to the self-care for their ears. With the help of high-quality instructions, the goal is to decrease the number of unnecessary ear-wax removal visits. The thesis was made in cooperation with health care centers in Länsimäki and Hakunila.

The anatomy and physiology of the ears were described in the theoretical part. Also the definition of guidance, especially written instructions, the definition of good printed instructions and the theory of health communication were discussed in the framework.

The thesis was carried out as a functional thesis. The data supporting the implementation of the instructions was collected through a workshop, theme interviews and a feedback form. At the beginning of the implementation three patients from the target group were interviewed. The purpose of the interviews was to find out what kind of instructions patients really need and want. Four nurses from the health care centers were asked to give feedback of the final instructions.

The final instructions were presented on an A4 sheet with text and pictures on both sides. The instructions comprised theory of earwax, how to remove earwax, preventing earwax plugs and treatment for itchy ears. According to the feedback the instructions consisted of enough information and good pictures; they were easy-to-read and had a pleasant appearance. Considering the needs of the target group, the instructions should be even more easy-to-read.

The self-care instructions for the ears can be presented in the Hykä-group of the city of Vantaa. The aim is to develop the instructions so that it could be used throughout Vantaa area. The instructions could be further developed with patients by testing the functionality of the instruction in practise. Thus the patients can participate in user-oriented design.

Keywords: well-written instructions, user-oriented, plain language, self-care for ears

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 2 | Korvan anatomia | 8 |
| 2.1 | Korvavaha | 9 |
| 3 | Omahoito | 10 |
| 3.1 | Korvien omahoito | 10 |
| 4 | Ohjaus | 11 |
| 4.1 | Kirjallinen ohjaus | 12 |
| 4.1.1 | Hyvä kirjallinen ohje | 12 |
| 5 | Terveysviestintä | 14 |
| 6 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite | 16 |
| 7 | Ohjeen käyttäjälähtöinen kehittäminen | 16 |
| 7.1 | Kohderyhmä | 16 |
| 7.2 | Korvien omahoito-ohjeen laatuksiteerit | 17 |
| 7.3 | Ohjeen kehittämisen periaatteet | 19 |
| 7.4 | Työpaja hoitajien kanssa | 21 |
| 7.4.1 | Työpajan tulokset | 22 |
| 7.5 | Asiakkaiden teemahaastattelu | 23 |
| 7.5.1 | Teemahaastattelun aineiston analysointi ja tulokset | 24 |
| 7.6 | Valmiin ohjeen kuvaus | 26 |
| 7.6.1 | Korvavaha eli vaikku | 26 |
| 7.6.2 | Vahatulpan ehkäisy ja kutiavien korvien hoito | 26 |
| 7.6.3 | Ohje korvien huuhteluun | 27 |
| 8 | Luotettavuus | 28 |
| 9 | Eettisyys | 30 |
| 10 | Arviointi | 32 |
| 10.1 | Opinnäytetyöprosessin arviointi | 32 |
| 10.2 | Ohjeen itsearviointi | 34 |
| 10.3 | Hoitajien arviointi ohjeesta | 35 |
| 10.4 | Johtopäätökset ja jatkokehitysideat | 36 |
| | Lähteet | 38 |

| | |
|---------------|----|
| Kuviot | 42 |
| Liitteet..... | 43 |

1 Johdanto

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä korvien omahoito-ohje iäkkäille ja suoma puhumattomille asiakkaille. Ohjetta kehitettiin yhteistyössä Länsimäen ja Hakunilan terveysasemien kanssa, sekä lisäksi kehitykseen otettiin mukaan ohjeen tulevat käyttäjät. Opinnäytetyön tavoitteena oli laadukas, selkokielineen ohje korvien omahoidosta. Laadukkaan ohjauksen on havaittu edistävän asiakkaan terveyttä muun muassa toimintakyvyn, hoitoon sitoutumisen, elämänlaadun ja itsehoidon osa-alueilla. Laadukas ohjaus on myös kasvatanut asiakkaan tiedon määrää ja parantanut ymmärrystä ja muistamista hoitoonsa liittyvissä asioissa. (Kyngäs ym. 2007, 145). Laadukas ohje toisi asiakkaille tietoa ja konkreettisia esimerkkejä korvien hoidosta kotona. Laadukkaan ohjeen myötä tavoitteena on myös saada korvahuuhtelukäyntejä vähennettyä sitouttamalla asiakkaita korvien omahoitoon.

Ohjeen suurimpana kohderyhmänä olivat iäkkäät asiakkaat. Terveyspalveluiden tehtävänä on tukea iäkkäiden osallisuutta ja toimintakykyä ja tarjota heille tasa-arvoiset mahdollisuudet hyvään elämään. Iäkkäiden asiakkaiden hyvinvoinnin tukemisen keinoja ovat heidän tarpeidensa ja moninaisuutensa ymmärtäminen. (THL 2018.) Ohjeen kehitystyöhön otettiin mukaan kohderyhmän asiakkaita, jotta ymmärrettäisiin paremmin iäkkäiden tarpeet korvien omahoidon ohjauksessa. Sosiaali- ja terveysalan palvelut on perinteisesti kehitetty asiantuntijoiden ja poliittisten linjausten pohjalta. Palveluiden kehittäminen on kuitenkin muuttunut ja asiakaslähtöisemmän otteen myötä pyritään lisäämään hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta ja asiakkaiden, sekä työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Virtanen, Suonheimo & Lamminmäki ym. 2011.)

Omahoito on asiakaslähtöistä toimintaa, joka muodostuu potilaan ja ammattilaisen välisestä keskustelusta, neuvottelusta ja kuuntelusta. Iäkkään asiakkaan omahoitoon tukemisessa tulee ottaa huomioon olemassa olevat taidot ja voimaannuttaa niitä. (Innokylä 2014.) Kohderyhmään perehtyminen ja asiakastiedon kerääminen mahdollistivat asiakkaiden taitojen huomioon ottamisen ja niiden tukemisen. Asiakkaan voimavaroja tukeva ohje motivoi omahoitoon ja

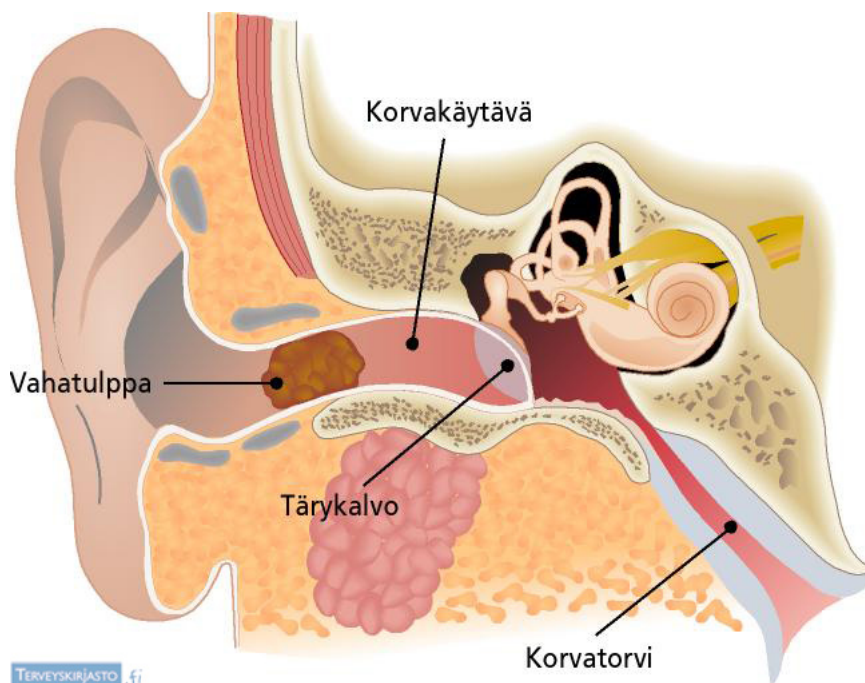
tietoa tarjoava ohje antaa asiakkaalle mahdollisuuden päättää itse omien korviensa hoidosta.

2 Korvan anatomia

Korva muodostuu ulko-, väli- ja sisäkorvasta. Ulkokorvaan kuuluvat korvanlehti ja korvakäytävä. Korvalehti ja uloin osa korvakäytävästä koostuvat kimmisasta rustosta. Korvakäytävä tekee pienen mutkan ja jatkaa sen jälkeen kulkua ohimoluun sisällä. Korvakäytävässä on ohuita karvoja ja vahaa erittäviä rauhasia, joiden tarkoituksena on estää pölyn ja muiden pienten hiukkasten pääsy korvaan. Korvakäytävä päättyy tärykalvoon, joka erottaa korvakäytävän välikorvasta. (Sand, Sjaastad, Haug, Bjålie & Toverud 2011, 159-160.)

Välikorvan täryontelo on yhteyksissä nieluun korvatorven kautta. Sen avulla ilma pääsee kulkemaan korvassa. Äänen aiheuttama painevaihtelu korvakäytävässä kulkeutuu tärykalvolle, joka alkaa värähdellä. Välikorvan kolme kuuloluuta vasara, alasin ja jalustin välittävät tärykalvon liikkeet sisäkorvaan. (Sand ym. 2011, 160.)

Sisäkorvaan kuuluvat simpukka, eteinen ja kolme kaarikäytävää. Kaarikäytävät huolehtivat tasapainoaistista ja ääniherkät aistinsolut sijaitsevat simpukassa. (Sand ym. 2011, 161.)



Kuva 1: Vahatulppa korvassa Lähde Terveyskirjasto.fi

2.1 Korvavaha

Korvakäytävän tali- ja hikirauhaset erittävät vahaa, joka on sekoitus rauhaseritettä ja hilseilyttä korvakäytävän levyepiteeliä (Hopsu, Närkiö-Mäkelä & Silvola 2011). Vahan on tarkoitus suojella korvaa, eikä sitä tarvitse poistaa, ellei siitä ole haittaa. Mahdollisia haittavaikutuksia voivat olla huonokuuloisuus, humina, huimaus ja tukkoisuuden tunne. Lisäksi joskus vaha voi estää korvakäytävän tai tärykalvon tutkimista, jolloin vahaa on syytä poistaa. (Luotonen 2013.) Tukkeutunut korvakäytävä voi myös tulehtua, mikä ilmenee kipuna ja vuotona korvakäytävästä (Saarelma 2017).

Normaalisti korvavaha kulkeutuu korvakäytävää pitkin sen suulle ja putoaa pois kuivuttuaan. Joillakin vahaa muodostuu normaalia enemmän tai korvakäytävän kuljetusmekanismi on heikentynyt, jolloin vahaa kertyy korvakäytävään liikaa. (Saarelma 2017.) Korvakäytävän talirauhaset voivat surkastua ja korvavahan koostumus muuttua kuivemmaksi ikääntymisen myötä, jonka vuoksi ikääntyneet kärsivät korvavahapaakkujen muodostumisesta yleisemmin kuin nuoret (Hopsu, Närkiö-Mäkelä & Silvola 2011). Usein vahatulppa tukkii korvakäytävän äkillisesti, kun korvaa esimerkiksi kaivetaan jollain tai korvaan jou-

tuu vettä. Korvaa kaivettaessa vaha ei poistukaan vaan työntyy tiiviiksi tulpaksi ja kastuessa vaha laajenee tukkien korvakäytävän. Kuulolaitteiden ja korvan sisään laitettavien kuulokkeiden käyttö voi myös osaltaan edesauttaa vahatulppien syntymistä. (Saarelma 2017.)

3 Omahoito

Omahoito tarkoittaa potilaan tai asiakkaan itsensä toteuttamaa, terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä suunniteltua ja sen hetkiseen tilanteeseen sopivaa näyttöön perustuvaan hoitoa. Omahoidossa korostetaan asiakkaan asemaa ongelman ratkaisijana ja päätöksen tekijänä, joka ottaa vastuun ratkaisuisistaan. Terveydenhuollon ammattihenkilö toimii asiakkaalle valmentajana, joka räätälöi yhdessä asiakkaan kanssa hänelle hänen elämäntilanteeseensa sopivan hoidon. Omahoidon on todettu vähentävän terveydenhuollon palvelutarvetta ja sairaalahoitoja, sekä vaikuttavan myönteisesti asiakkaan sairastamiseen ja elämänlaatuun. (Routasalo & Pitkälä 2009, 5-6.)

3.1 Korvien omahoito

Korvakäytävään syntyneitä vahatulppia voi pehmittää apteekista saatavilla pinta-aktiivisilla aineilla ja niitä voi ennaltaehkäistä säännöllisellä hoidolla (Luotonen 2013). Vesi tai suolavesi ovat tehokkaita liuottimia ja lisäksi apteekista löytyy käsikauppatavarana erilaisia suihkeita, tippoja ja öljyjä, joiden käyttö onnistuu kotona. Vahaa liuottavia tippoja ei saa käyttää jos korva vuotaa tai tärykalvossa on reikä. Vahaa liuottavat tipat laitetaan yöksi korviin vaikuttamaan ja huuhdotaan pois lämpimällä vedellä seuraavana päivänä. (Saarelma 2017.) Korvakäytävää ei saa tukkia korvaa huuhdellessa. Huuhtelun voi tarvittaessa tehdä useamman kerran. (Koponen 2017.)

Joidenkin korvat erittävät vahaa runsaasti ja vahatulppia voi ehkäistä kotikonstein. Jos tietää vahatulppien muodostuvan säännöllisesti, on hyvä käyttää viikoittain vahaa liuottavia aineita ennen korvien tukkeutumista. Hoitoon on tarpeellista hakeutua, jos tukkeutumiseen liittyy kipua, vuotoa tai huimausta. Myöskin äkillinen tukkeutuminen on syytä selvittää lääkärin vastaanotolla.

Säännöllisesti muodostuvat vahatulpat tulee kuitenkin pääsääntöisesti hoitaa itse kotona. (Saarelma 2017.)

Kutisevia korvia ei tarvitse huuhtoa, sillä huuhtelu veisi korvaa suojaavan vahahan turhaan pois. Kutisevaan korvaan voi laittaa öljypohjaisia tippoja. Korvan kaivaminen on ehdottomasti kiellettyä vanupuikolla tai muulla esineellä, koska se voi rikkoa korvakäytävän ihon ja työntää korvavahan syvälle korvaan tiukaksi paakuksi. (Liukkonen 2017.)

4 Ohjaus

Yksinkertaisimmillaan ohjaus tarkoittaa käytännöllisen opastuksen antamista ja ohjauksen alaisena toimimista. Sosiaali- ja terveysalalla asiakkaan ohjaus on lain ja asetuksin säänneltyä. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 15.) Perinteisesti ohjauksen määrittelyissä korostuu ohjaajan aktiivisuus ja ohjattavan eli asiakkaan passiivisuus. Muun muassa ohjauksen antaminen alaisia kouluttaessa tai asiakkaan johdattaminen johonkin tukevat ohjaajan asiantuntevaa osaa. Nykykäsitys ohjauksesta on kuitenkin enemmän asiakkaan asemaa korostava, sillä hänet nähdään aloitteellisena parantamaan omaa elämänlaatua. Ohjauksessa hoitaja ei esitä valmiita ratkaisuja vaan potilas saa itse aktiivisesti ratkaista pulmia hoitajan tukemana. (Kyngäs ym. 2007, 25.)

Potilasohjaus kuuluu hyvin keskeisesti hoitotyöhön ja laissakin puhutaan potilaan oikeudesta saada tietoa omasta terveydentilastaan ja sen ongelmatilanteista ymmärrettävällä tavalla. (Hupli, Rankinen & Virtanen 2012, 2.) Potilasohjauksen merkitys korostuu hoitoaikojen lyhentyessä ja hoidon vaatimustason noustessa. Asiakkaat ovat informaatiotietotekniikan lisääntymisen myötä tietoisempia ja valmiimpia etsimään, omaksumaan ja hyödyntämään tietoa. Potilasohjaus tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden vahvistaa asemaansa oman hoitonsa toimijana ja vastuunkantajana. (Kyngäs ym. 2007, 12.)

Ohjaustarpeen tunnistamisen ja arvioimisen tulisi tapahtua hoitajan ja asiakkaan yhteistyössä. Ohjauksessa syntyvä tilanne on aina sidoksissa asiakkaan ja hoitajan taustatekijöihin eli fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja muihin ympä-

ristötekijöihin. Esimerkiksi ulkomaalaistaustaisen pienen lapsen ohjaustilanteen luonne on aivan erilainen kuin kantasuomalaisen aikuisen kanssa. Hoitajan tulee myös tiedostaa omat tunteensa, arvonsa, sekä tapansa toimia ja ajatella, jotta kykenee toimimaan asiakkaan tilanteen vaatimalla tavalla. (Kyngäs ym. 2007, 26-28).

4.1 Kirjallinen ohjaus

Kirjallisella potilasohjauksella tarkoitetaan kirjallisia ohjeita ja -oppaita, joiden pituus vaihtelee yhdestä sivusta pieniin kirjasiin. Kirjallista ohjeistusta tarvitaan erityisesti, kun suullisen ohjauksen aika on vähentynyt. Kirjallisilla ohjeilla voidaan välittää asiakkaalle tietoa hoidosta jo etukäteen, mutta myös kotiutusohjeet sairaalassaolon jälkeen ovat tärkeä käyttöalue kirjalliselle ohjaukselle. Kirjalliset potilasohjeet ajatellaan usein vain viestinviejiksi terveydenhuollon ammattilaisilta potilaille ja asiakkaille. Todellisuudessa potilasohjeet välittävät tiedon lisäksi merkityksiä, kuten potilaan asemasta terveydenhuollon järjestelmässä ja käsityksiä terveydestä ja sairaudesta. Merkitysten vuoksi kirjallisissa ohjeissa on tärkeää se miten asiat sanotaan. (Kyngäs ym. 2007, 124; Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 11).

Kirjallinen ohjeistus tulisi tehdä asiakkaalle sopivaksi hänen tietojen ja tarpeiden mukaan. Tutkitun tiedon mukaan ohjeet on kuitenkin usein kirjoitettu liian vaikeasti ja näin ollen ohjeiden sanoma ei tavoita asiakasta. Pahimmillaan huonot kirjalliset ohjeet saattavat heikentää hyvää sanallista ohjausta, sillä asiakas voi ymmärtää ohjeet väärin tai pelästyä. (Kyngäs ym. 2007, 125).

4.1.1 Hyvä kirjallinen ohje

Hyvä kirjallinen ohje on tehty selkeästi ymmärrettäväksi ja siinä ilmoitetaan kenelle ohjeistus on tarkoitettu ja mikä on sen tarkoitus. Hyvän ohjeen tulee puhutella potilasta eli lukijan pitää heti aluksi ymmärtää ohjeen olevan hänelle. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 36; Kyngäs ym. 2007, 126).

Ohjeessa turvallisoin tapa puhutella asiakasta on teitittely. Te-sana suositellaan kirjoitettavaksi isolla, mutta se ei ole kuitenkaan ehdoton sääntö. Suora puhuttelu pitää olla ystävällistä ja kunnioittavaa, sillä esimerkiksi käskymuo-

dot voidaan helposti tulkita lukijan aliarvioimiseksi. Käskymuotojen sijaan hyvä tapa ilmaista asioita on kertoa ohjeessa esitetyille pyynnöille perusteet, jotta asiakas ei voi ainakaan vedota siihen ettei tiennyt jonkin asian olevan niin tärkeää. Kunnan perustelut myös antavan asiakkaalle mahdollisuuden käyttää itsemääräämisoikeuttaan, sillä tietää miksi ohjeen kertomalla tavalla kannattaa toimia. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 37-38.)

Hyvässä ohjeessa on käytetty ”tärkein ensin” taktiikkaa, koska oletettavasti kaikki ohjeen saajat eivät jaksakaan lukea ohjetta loppuun saakka. Kun ohjeen tärkeimmät asiat ovat esitelty heti alussa, myös ohjeen kesken jättävät lukijat saavat tiedon olennaisimmista asioista. Asiakkaalle tärkeimmän asian kirjoittaminen ensin kertoo myös kunnioituksesta lukijaa kohtaan, sillä lukija ymmärtää tekstin olevan hänelle tarkoitettu. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 39.)

Luettavuuden kannalta hyvässä ohjeessa otsikot ja väliotsikot ovat suurimmissa roolissa, sillä ne herättävät lukijan mielenkiinnon. Pääotsikon merkitys on tärkein ja siinä pitää tulla esille ohjeen aihe. Väliotsikot jakavat tekstin sopiviin lukupätkiin ja kertoo myös alakohdan olennaisimman asian. Otsikoiden kirjoittamisessa ei tarvitse taiteilla, vaan yksinkertainen sana tai sanapari riittää. Väliotsikoilla pyritään auttamaan lukijaa tekstin loppuun asti eli ne ohjaavat lukijaa eteenpäin kertomalla aina mitä seuraavaksi tapahtuu. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 39-40.)

Kuvat ovat yksi houkuttelevuutta lisäävä tekijä ohjeessa ja ne myöskin auttavat ymmärtämään paremmin. Hyvin valitut, tekstiä tukevat ja selittävät kuvat lisäävät myös ohjeen luotettavuutta. Esimerkiksi Papunetistä löytyy selkeitä hyviä kuvia. Kuville on myös hyvä kirjoittaa kuvatekstit, sillä ne ohjaavat kuvien luentaa ja kertovat myös kuvasta jotain mitä siitä ei suoraan voi nähdä. Kuvituskuvien, kuten nätin kukan, käyttö on parempi jättää kokonaan pois väärinkäsitysten ehkäisemiseksi. Joku voi ymmärtää kauniin kuvituskukan onnitteluksi ja miettiä miksi sairauden vuoksi onnitellaan. Kuvituskuville pyritään täyttämään tyhjät tilat, mutta oikeastaan tyhjä tila vain rauhoittaa ja antaa lukijan omille ajatuksille tilaa. Kuvien käytössä tulee myös huomioida

tekijänoikeudet ja hankkia tarvittaessa lupa kuvien käyttöön. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 40-42.)

Hyvässä potilasohjeessa itse leipäteksti tulee kuvien ja otsikoiden jälkeen. Tekstin tulee olla helposti ymmärrettävää. Tautien syistä ja hoidosta kertovaa ohjetta rakennettaessa voidaan käyttää apuna kysymysrunkoa: mitä, miten, missä, milloin, millä seurauksella ja kuka. Hyvässä ohjeessa pitäisi olla vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Mistä taudista on kysymys? Miten sitä hoidetaan? Missä sitä hoidetaan? Millaisia seurauksia hoidolla on? Kuka hoitoa antaa? Loo-ginen esitysjärjestys ja selkeä kappalejako lisäävät ymmärrettävyyttä. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 42-43.)

Yleensä ohjeen lopussa ovat yhteystiedot, ohjeen tekijän tiedot ja viitteet lisätietoihin. Yhteystiedot ovat tärkeimmät, mutta on myös ohjeita joissa ne eivät ole välttämättömät. Esimerkiksi taudista ja sen hoidosta yleisesti kertovasta ohjeesta voi jättää yhteystiedot pois. Vaikka ohje olisikin selkeä ja kattava, se ei millään pysty vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Onkin hyvä ohjata lukijaa mahdollisille tiedon lähteille, jotta hän ei jää yksin kysymystensä kanssa ja tartu mahdollisesti jo vanhentuneeseen tietoon aiheesta. Internetin sivut voivat olla sekalaisia, mutta Duodecim, Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja monien potilasjärjestöjen kotisivut ovat esimerkkejä hyvistä tietolähteistä. Tekijä ja päivitystiedot ovat olennaisia palautteen ja ohjeiden ajantasaisuuden kannalta. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 42-44.)

Ohjeen hyvä ulkoasu palvelee sisältöä ja taitolla eli tekstin ja kuvien asettelulla onkin suuri merkitys. Hienoinkaan paperi tai upeat kuvat eivät korjaa huonosti tehtyä taittoa. Hyvin tehty taitto on lähtökohta hyvälle ohjeelle. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 53.)

5 Terveysviestintä

Terveystieteen ja elintapoihin liittyvä viestintä ei ole helppoa, sillä elämäntapamuutosten toteuttaminen ja ylläpitäminen on haastavaa. Uuden käyttäytymismallin omaksuminen edellyttää pitkien aikojen kuluessa syntyneiden käyttäytymismallien muuttamista. Muutoksen tekeminen vaatii ohjattavalta oppi-

mista, toimintaa, motivaatiota, tietoa ja ennen kaikkea tahtoa. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 17-18.)

Terveysviestinnällä tarkoitetaan terveystiedon välittämistä valitulle kohde-ryhmälle. Se on yksi keino terveyden edistämiseen ja pitää yllä julkista keskustelua terveystietoisuudesta. Vähäinen tietämys oman toiminnan vaikutuksesta terveyteen ei innosta yksilöä tekemään muutoksia toimintaansa. Ohjaus voi mahdollisesti edistää ohjattavan kykyä muuttaa käyttäytymistään, mutta se ei automaattisesti johda aktiiviseen ja onnistuneeseen toteutukseen arkielämässä. Terveysviestinnällä voidaan vaikuttaa kolmella eri tasolla: tieto, tunne ja käyttäytyminen. Korvien hoito-ohje voi lisätä asiakkaan tietoisuutta korvien hoidosta, muuttaa hänen asennetta korvien hoitoa kohtaan niin, että kokee myös itse uskaltavansa huuhdella korvat, sekä tekee sen myös itse kotona. (Enwald & Hirvonen; Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 18.)

Terveysviestinnässä informaation kulkuun vaikuttaa useat tekijät koskien viestin välittäjää, sekä vastaanottajaa. Esimerkiksi viestin välittäjän taidot ja resurssit vaikuttavat miten informaatio lähtee eteenpäin. Vastaanottajalla muun muassa sukupuoli, ikä, mielipiteet, voimavarat, lukutaito ja kunto ovat merkittävässä roolissa informaatiota vastaanottaessa. Miesten tavoittaminen viestinnällä on tutkitusti haasteellisempaa, sillä miehet hankkivat naisia vähemmän tietoa terveydestään ja mahdollisesti pitävät terveydestä huolehtimista rajoittavaksi ja maskuliinisuutta uhkaavaksi tekijäksi. (Enwald & Hirvonen.)

Terveyden lukutaito tarkoittaa kykyä vastaanottaa, prosessoida, ymmärtää ja viestiä terveystietoa, jota tarvitaan terveyteen liittyvien päätösten tekemiseen. Helposti lähestyttävältä vaikuttava informaatio on helpompi vastaanottaa, kuin tieto joka vaikuttaa liian haasteelliselta. Heikon terveyden lukutaidon aiheuttamia ongelmia voidaan terveystietoisuudessa ottaa huomioon yksinkertaistetuilla teksteillä ja tarjoamalla informaatiota myös kuvina. Viestintä ei ole vaikuttavaa jos se ylittää liian korkeasti asiakkaan aiemmin tietotason,

mutta myöskään liian tutu asiat ja itsestäänselvyudet eivät edistä viestin vaikuttavuutta. (Enwald & Hirvonen.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää iäkkäille ja suoma puhumattomille asiakkaille ohje korvien omahoidosta. Ohje keskittyy korvien hoidossa korvavahan huuhteluun, korvavahan aiheuttaman tukoksen ehkäisyyn ja tietouteen siitä, milloin korvia ei voi huuhdella itse kotona.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä laadukas, selkokielen ohje korvien omahoidosta. Laadukkaan ohjeen myötä asiakkaat saisivat tietoa korvien omahoidosta ja tilanteista jolloin korvien huuhtelu kotona ei ole suositeltavaa. Tiedon lisäämisen myötä saataisiin asiakkaat rohkaistumaan ja sitoutumaan korvien omahoitoon. Asiakkaiden rohkaisu ja sitouttaminen vähentäisi tarvetta korvahuuhteluille sairaanhoitajan vastaanotolla ja lisäisi hoitajien resursseja muihin työtehtäviin.

7 Ohjeen käyttäjälähtöinen kehittäminen

7.1 Kohderyhmä

Uutta tuotetta kehittäessä käyttöä ja käyttäjiä koskeva tietämys on avainasemassa. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa kerätään ja käytetään hyödyksi tietoa käyttäjistä. Käyttäjätiedon avulla voidaan parhaimmillaan saada selkeä kuva käyttäjäryhmästä, sekä yleiskuva tuotteen käytöstä erilaisissa yhteyksissä. Syvempi ja tarkempi tieto käyttäjistä auttaa yhdistämään ja täydentämään markkina- ja asiakastietoa. Käyttäjätiedon avulla pyritään tuottamaan tuote, joka on hyödyllinen ja miellyttävä sen oikeille käyttäjille. (Hyysalo 2009). Ohjeen käyttäjiä ovat terveysaseman aikuiset ja iäkkäät asiakkaat, joihin kuuluu myös suomea puhumattomia asiakkaita.

Ohjeen kirjoittamisen yhtenä lähtökohtana on asiakkaiden tarve asianmukaiselle ja oleelliselle tiedolle. Kohderyhmän ymmärrys on siis hyvin olennainen osa ohjeen tekemisen prosessia, jotta ohjeesta on käyttäjille jotain hyötyä. Lukijat ovat hyvin erilaisia ja yleensä ohje tulisikin kirjoittaa jonkinlaiselle

keskivertoasiakkaalle. Liian yksinkertaiseksi tehty ohje voi saada yksittäisen lukijan ärsyyntymään, mutta ohjetta tehdessä asiakkaan mahdollinen ärtyminen valitaan pienemmäksi pahaksi kuin väärin ymmärretty tai ymmärtämättä jäänyt ohje. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 52.) Aikuiset ja iäkkäät asiakkaat ovat kohderyhmänä melko laaja. Kohderyhmän sisään kuitenkin kuuluvat suomea puhumattomat asiakkaat, jotka määrittelevät paljon ohjeen suunnittelua.

Ikääntyessä ihmisten väliset erot kognitiivisissa suorituksissa lisääntyvät. Ikääntymiseen liittyy aivojen rakenteellisia muutoksia niin terveillä kuin keskushermostosairautta sairastavilla. Ikääntymiseen liittyvässä kognitiivisessa heikkenemisessä muutoksia tapahtuu esimerkiksi uuden oppimisessa, induktiivisessa päättelyssä, työmuistissa ja prosessoinnin nopeudessa. Ikääntymiseen liittyvää heikkenemistä muistin osalta on todettu muun muassa tehtävissä, jotka vaativat oma-aloitteisuutta. (Tuomainen & Hänninen 2000.)

Suomea puhumattoman maahanmuuttajan ohjaus vaatii ohjaajalta kulttuuritietoutta ja ymmärrystä. Maahanmuuttajalla on taustalla eri kulttuuri, jossa voi olla huomattaviakin eroja länsimaiseen kulttuuriin esimerkiksi ohjaustilanteiden päätöksenteossa ja yksilöllisen vastuun ottamisessa. Maahanmuuttajan ohjauksessa kulttuurin lisäksi oman haasteensa tuo eri äidinkieli. Suomenkielen yleiskieli on useille maahanmuuttajille liian vaikeaa, jonka vuoksi jokin tärkeä tieto voi jäädä ymmärtämättä. Maahanmuuttajille ja muuten yleiskielistä ymmärtämättömille selkokieli on yleiskieltä parempi vaihtoehto. (Oja & Matikainen 2011.)

7.2 Korvien omahoito-ohjeen laatukriteerit

Hyvä ohje on tehty käyttäjälähtöisesti. Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa käyttäjätietoa, jonka avulla saadaan tuotettua, joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjän tarpeita. Onnistuneen tuotteen tulisi olla haluttava, hyödyllinen, käytettävä ja miellyttävä. (Hyysalo 2009.) Opinnäytetyössä tuotoksena on ohje korvien omahoitoon eli terveysaineistoa, jonka laatukriteereitä voidaan tarkastella hyvän potilasohjeen kriteerien ja kohderyhmän tarpeiden kannal-

ta. Terveysaineiston laatukriteereitä voidaan käyttää kehittämisen ja arvioinnin tukena.

Haluttavuus tuotteessa tarkoittaa, että se vastaa kohderyhmän toiveita ja tarpeita (Hyysalo 2009). Kohderyhmän tarpeena on saada perusteltua tietoa korvien hoidosta kotona. Kohderyhmään kuuluvat asiakkaat tarvitsevat rohkaisua ja konkreettisia esimerkkejä korvien omahoitoon. Ohjeessa tulee olla tarpeeksi tietoa korvien omahoidosta ja tieto tulee olla loogisesti esitetty. Ohjeesta pitää välittyä asiakkaille, että se on tehty juuri heille ja heitä varten.

Hyödyllisyys edellyttää, että tuote auttaa käyttäjiä saavuttamaan tavoitteensa ja kehittämään toimintaa (Hyysalo 2009). Terveiden edistämiseen tarkoitettu aineisto tulisi olla voimavaralähtöistä ja tarjota lukijalle mahdollisuuksia oivaltaa asioita ja löytää ratkaisuja omaan tilanteeseensa. Aineiston tulisi tukea yksilöä ja ryhmää oman terveyden edistämässä ja ylläpidossa. (Rouvinen-Wilenius 2007.) Ohjeessa tulee olla riittävästi perusteltua tietoa korvien omahoidosta. Ohjeessa tärkeimmät asiat tulee olla esitettynä ensin, jotta mahdollisimman moni lukija saisi ohjeesta hyödyn vaikka jättäisikin ohjeen lukemisen kesken.

Käytettävyys tarkoittaa, että tuotteen käyttö onnistuu hyvin ja sen avulla voi saavuttaa tuloksia käytännössä (Hyysalo 2009). Ohjeen tulee olla helposti ymmärrettävä kieli ja teksti ja kuvat jäsenneilty selkeästi. Selkokieli tarkoittaa suomenkielen muotoa, joka on helpompaa kuin yleiskieli. Selkokielen on arvioitu hyödyttävän noin joka kymmenettä suomalaista ihmistä. Siitä hyötyy muun muassa ikääntyneet, muistisairaat, runsaasti päihteitä käyttävät, matlasti koulutetut, maahanmuuttajat, suomenkieltä heikosti puhuvat ja henkilöt joilla voi olla tekstin luku- tai ymmärtämisvaikeuksia. Ikäihmisille selkokielen tarvetta voi lisätä kivut, huolet, unettomuus, äkilliset elämänmuutokset, yksinäisyys ja lääkkeiden sivuvaikutukset. (Kehitysvammaliitto ry 2015; Alastalo 2014.) Selkokielen käyttö opinnäytetyössä on perusteltua, koska osana opinnäytetyönä tehtävän ohjeen kohderyhmää ovat ikääntyneet ja maahanmuuttajat. Alastalon (2014) mukaan selkeät kuvat auttavat lukijaa ymmärtämään

paremmin. Selkeät kuvat tarkoittavat selkokuvia, jotka esittävät yhtä asiaa kerrallaan. Siitä on karsittu kaikki turha ja epäolennainen pois ja aihe kuvataan riittävän läheltä. Kuva pitää olla rajattu niin, että kohde on kokonainen ja tausta neutraali. Mittasuhteet eivät saa olla vääristyneet ja kuvakulman tulisi olla silmien tasalta. Ikäihmisiä helpottaa tarpeeksi selkeä kuva, tarpeeksi suuri muttei kuitenkaan liian suuri koko. Piirros on usein helpompi hahmottaa kuin kuva. Korvien huuhtelun tulisi onnistua kotona ohjeen antamien konkreettisen esimerkin eli kuvien ja tekstin avulla.

Miellyttävän tuotteen käyttö tuottaa mielihyvää ja iloa tai ei ainakaan lisää kurjuutta (Hyysalo 2009). Ohjeen tulee olla tehty kohteliaaseen sävyyn ja lukijaa arvostavaksi. Ohjeen taitto tulee olla tehty hyvän potilasohjeen mukaisesti ja selkokielen perusteita käyttäen. Huolellinen kohderyhmän tarpeisiin suunniteltu taitto tekee ohjeen lukemisesta miellyttävää. Lukijan on helpompi vastaanottaa miellyttävän ja helposti lähestyttävän aineiston informaatio.

7.3 Ohjeen kehittämisen periaatteet

Alkuperäinen aihe, jonka perusteella opinnäytetyön aihe valittiin, oli korvien huuhteluohje asiakkaille, ettei heidän tarvitse tulla niitä terveysasemalle huuhtomaan. Aiheanalyysin jälkeen otettiin yhteyttä Länsimäen terveysasemaan tarkentavia kysymyksiä muodossa nykytilanteeseen, aiempaan toimintaan, haasteisiin ja tavoitteisiin korvien hoitoon liittyen. Aihe rajautui korvien hoito-ohjeeksi aikuisille ja erityisesti iäkkäille, jossa käsitellään korvien huuhtomista, vahatulpan ehkäisyä ja tietoutta siitä milloin korvia ei voi huuhtoa itse kotona. Ohjeesta toivottiin mahdollisimman selkeää, koska väestöön kuuluu myös suomea puhumattomia.

Toiminnan täsmentämistä varten oli hyvä kirjoittaa ylös kysymyksiä, jotka auttavat opinnäytetyön suunnittelussa (Vilka & Airaksinen 2003, 30). Korvien hoito- ja huuhteluohjeeseen liittyviä kysymyksiä olivat: Kuka on ohjeen käyttäjä? Mitä on korvien omahoito? Miten korvia voi hoitaa kotona? Millainen on hyvä kirjallinen ohje? Millainen on selkeä ohje? Kysymyksistä saatiin opinnäytetyön kannalta keskeiset käsitteet eli ohjaus, hyvä kirjallinen ohje, käyttäjälähtöisyys, selkokieli, korva ja korvien omahoito.

Teoreettisen viitekehyksen kokoaminen aloitettiin tiedonhankinnalla. Tiedonhankinnan kanavina käytettiin Internetiä, sekä sähköpostia. Internetissä käytettiin Google, Finna ja Medic hakukoneita, joissa hakusanoina toimivat opinnäytetyön keskeiset käsitteet. Tuloksista valittiin opinnäytetyön sopivat vaihtoehdot, jotka voivat olla kirjoja, artikkeleita, väitöskirjoja tai pro graduja. Tiedon lähteenä käytettiin myös Duodecim-tietokantaa, sekä Länsimäen ja Hakunilan terveysasemien valmiita materiaaleja. Teoreettisen viitekehyksen myötä sisällölle ja sisällön muotoilulle nousi esiin suuntaviivoja, joiden mukaan ohjetta tulisi kehittää.

Tavoitteena ulkoasussa oli saada ohje näyttämään mielenkiintoiselta ja selkeältä. Koposen (2012) mukaan visualisoinnin yhtenä tehtävänä on lukijan houkutteleminen tiedon pariin ja informaatiomuotoilussa on hyvä tavoitella kauneutta, sillä sen on todettu edistävän informaation viestinnällisiä päämääriä. Esteettinen miellyttävyys ei kuitenkaan saa mennä selkeyden edelle. Ohjeeseen suunniteltiin kuvia havainnollistamaan kerrottuja tietoja ja kuvat pyrittiin saamaan mahdollisimman selkeiksi. Kuvien selkeyttä auttaa neutraali tausta, yhden asian esittäminen kerrallaan, luonnollinen kuvakulma ja aiheen kuvaaminen riittävän läheltä (Alastalo 2014). Alastalon (2014) mukaan selkokielisessä tekstissä otsikoiden pitää erottua riittävästi perustekstistä. Ohjeeseen suunniteltiin värillisiä tehosteita jaottelemaan tekstiosia ja korostamaan otsikoita.

Ohjeen sisällön kirjoittamista ohjasi selkokielen periaatteet. Selkokielisessä tekstissä pyritään välttämään pitkiä lauseita, vaikeita sanoja ja ilmauksia. Tekstin rivittäminen kapealle palstalle tekee tekstin hahmottamisesta helpompaa. (Kehitysvammaliitto Ry 2015). Tuttu fontti, tarpeeksi suuri fonttikoko 12-16, ilmava riviväli, pienaakkosten käyttö ja tehosteena lihavointi helpottavat tekstin lukemista (Alastalo 2014). Ohjeessa valittiin fontiksi Arial, otsikoiden fonttikoko vaihteli 26-18 välillä ja leipätekstin koko 13-14 välillä. Ohjeessa käytettiin tehosteena tekstin lihavointia kolmessa kohdassa. Potilasohjeet tehdään tavallisesti joko pysty tai vaaka-asentoon A4-arkeille. Yksi ja kaksisivuisille ohjeille toimivin ratkaisu on pystymalli ja monisivuinen ohje

toimii hyvin vaakamallina. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 55-56.) Ohje suunniteltiin A4 kokoiselle arkille pystymalliin ja arkin molemmin puolin. Ohje suunniteltiin painettavaksi kopiopaperia paksummalle, kiiltävälle paperille, jossa kuvien laatu on parempi ja paperi kestävämpää.

Ohjeen suunnittelun periaatteiden löydyttyä kehitystyötä jatkettiin yhdessä Länsimäen ja Hakunilan terveysaseman hoitajien kanssa. Lisäksi kehitystyöhön otettiin mukaan ohjeen tulevat käyttäjät, eli terveysaseman asiakkaat. Valmiista ohjeesta pyydettiin palautetta yhteistyöterveysasemien hoitajilta ja palautteessa esiin nousseet kehitysideat tehtiin lopulliseen ohjeeseen.

7.4 Työpaja hoitajien kanssa

Hyysalon (2009) mukaan tuotekehittelyssä yritysten tavallisimpia yhteistyökumppaneita ovat kehitettävän alan johtavat asiantuntijat, sillä työskentely asiantuntijoiden kanssa lisää tuotteen luotettavuutta, sekä antaa laajalaisempaa käsitystä alan kokonaisuudesta. Opinnäytetyötä tehtiin yhteistyössä Länsimäen ja Hakunilan terveysaseman hoitajien kanssa, joilla on arvokasta kokemusta asiakkaiden ohjauksesta korvien hoidossa.

Työpajalla tarkoitetaan muun muassa tapaamista, jossa osallistujat ovat vuorovaikutuksessa erilaisin menetelmin. Pääpaino työpajassa on mielipiteiden, tietojen, ajatusten, ideoiden ja näkemysten vaihdossa joista yleensä saadaan muodostettua yhteenveto. (Salonen, Eloranta, Hautala ym. 2017). Joulukuussa 2018 saadun tutkimusluvan jälkeen oltiin yhteydessä Länsimäen terveysaseman yhteistyöhenkilöön. Yhteistyöhenkilönä toimivan hoitajan kanssa sovittiin työpaja Hakunilan terveysasemalle, koska Länsimäen terveysasema oli remontoitu vuoksi siirtynyt tammikuun ajaksi Hakunilan terveysasemalle. Työpajaa varten lähetettiin hoitajille saatekirje kysymyksineen (liite 1) sähköpostitse etukäteen. Sähköpostissa laitettiin myös opinnäytetyön tutkimussuunnitelma ja tapaamista varten tehtävä alustava suunnitelma ohjeesta, jotta hoitajat pääsivät perehtymään aiheeseen etukäteen ja valmistautumaan työpajaan. Työpajan tavoitteena oli hyödyntää hoitajien ammattitaitoa ohjeen tekemisessä ja jakaa ajatuksia ohjeen sisällöstä ja muotoilusta. Työpajaan osallistui neljätoista hoitajaa, jotka olivat työpajapäivänä työvuorossa.

7.4.1 Työpajan tulokset

Työpajassa syntyneet ideat ja ajatukset kirjattiin paperille. Terveysaseman hoitajat nostivat esille, että ohjeessa tulisi olla mainittuna esimerkki siitä, mitä ainetta voi käyttää korvien huuhteluun. Yksi hoitaja oli koonnut lyhyen sanallisen potilaille annettavan ohjeen korvien huuhtelusta Remo-Waxilla, jota sai käyttää opinnäytetyön teossa. Hoitajat toivoivat, että ohjeessa kerrotaan huuhtelun jälkeen korvaan jäävästä vedestä, joka poistuu itsestään. Hoitajien kokemuksen mukaan terveysaseman asiakkaat eivät kovin rohkeasti ole kokeilleen korvien omahoitoa ja sen vuoksi nousi esiin toive ettei korvien kotona huuhtelun esteitä korostettaisi liikaa. Teoreettisesta viitekehuksesta nousi esiin tieto ettei korvia tule huuhtoa kotona, jos niissä on kipua. Hoitajien kokemuksen mukaan asiakkaat kokevat helposti tukkeutuneessa korvassa olevan paineen tunteen kipuna ja toivoivat, että ohjeessa puhuttaisiin mieluummin jatkuvasta särystä johon kipulääkkeistä ei ole apua.

Hoitajilta nousi myös esiin toive mahdollisimman selkeästi ohjeesta, jossa on oikeita valokuvia havainnollistamassa, lyhyitä lauseita ja ei liikaa tekstiä. Hoitajien kanssa keskustelussa nousi esiin, että ohjeen tulisi sisältää tietoa korvavahasta, korvien huuhteluohjeen, vahatulpan ehkäisystä tietoa ja ohjeen ettei pumpulipuikoilla saa kaivaa korvaa. Hoitajat toivoivat myös, että korvien huuhteluohjeessa neuvottaisiin asiakkaita pehmittämään korvavahaa kolmena iltana. Hoitajien kokemuksen mukaan yhden kerran laitettu pehmike ei yleensä ole riittävä. Muotoilun osalta hoitajat olivat yhtä mieltä, että värit tekevät ohjeesta houkuttelevamman. Hoitajien kanssa käytiin keskustelua ohjeen materiaalista, joka voisi olla normaalia paperia hieman paksumpi ja näin ollen laadukkaampi. Hoitajat pyysivät ottamaan ohjeen suunnittelussa huomioon sen, että tarvittaessa heidän tulee voida tulostaa ohjetta työpaikan tulostimesta.

Työpajassa nousseita näkemyksiä käytettiin yhdessä teoreettisen viitekehysten kanssa apuna alustavan ohjeen tekemisessä. Alustava ohjeen avulla kehitystyötä jatkettiin yhdessä ohjeen tulevien käyttäjien eli terveysaseman asiakkaiden kanssa.

7.5 Asiakkaiden teemahaastattelu

Organisaatio ja työyhteisö ovat syntyneet, koska asiakkailla on tarve palvelulle. Asiakkaiden kautta ja kannattamana syntyy organisaation olemassaolon oikeutus. Asiakslähtöisyys asiakkaan näkökulmasta on palvelun tuottamista yksilölliseen tarpeeseen, sillä asiakkaan kuuntelu palvelua kehitettäessä antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua oman palvelunsa kehittämiseen ja palvelutarpeen arviointiin, sekä vaikuttaa asiakasta koskevaan päätöksentekoon. Asiakkailla on erilaista tietoa ja näkökulmaa, kuin ammattilaisilla ja sen myötä kokemusten ja näkemysten vaihto auttaa kehittäjää tuottamaan paremmin tarvetta vastaavaa palvelua. (Salonen, Eloranta, Hautala ym. 2017.)

Käyttäjyhteistyössä ongelmien ja parannusehdotuksien kartoitus on yleisin tapa. Tuotekehittelyssä käyttäjiltä pyydetään palautetta tuotteen ongelmista ja raportoimaan mahdollisia parannusehdotuksia. Yleensä tällainen palautekeuru tehdään tuotteen koekäytön tai varhaisen käytön aikana. Tuotteen kehittämisessä tehokas menetelmä on viedä toimimaton malli käyttäjille testattavaksi, sillä testauksessa käyttäjien on helpointa antaa realistista palautetta siitä, miten tuote toimii ja mitä puutteita tuotteesta paljastuu. (Hyysalo 2009.) Opinnäytetyössä kysyttiin palautetta kolmelta terveysaseman asiakkailta, jotka kuuluivat ohjeen kohderyhmään tammikuun 2019 aikana. Haastattelijat sovittiin terveysaseman hoitajan kanssa sähköpostitse. Hoitaja kysyi korvahuuheltuun tulevalta asiakkaalta ajanvarauksen yhteydessä suostumuksen haastatteluun.

Yksinkertainen haastattelu on helposti toteuttavissa ja muokattavissa erilaisiin tilanteisiin. Se vaatii resursseja haastattelun tekoon, purkuun ja tulosten analysointiin. Teemahaastattelussa haastattelijalla on valmis teemoittain koottu kysymysrunko, jonka pohjalta haastattelua tehdään mukautuen haastateltavan vastauksiin. Kysymykset ovat muotoiltu avoimiksi, joka mahdollistaa uusien asioiden esiin nousun ja näihin asioihin syventymisen. (Hyysalo 2009.) Haastattelua varten haastateltaville annettiin saatekirje (liite 2) ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun (liite 3). Haastattelua varten

oli haastattelurunko (liite 4), jossa käsiteltiin ohjeen sisältöä, käytettävyyttä ja ulkoasua.

Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelun tallentaminen, joka auttaa sujuvoittamaan haastattelua. Haastateltavat eivät yleensä reagoi kielteisesti nauhuriin, vaan jopa unohtavat nopeasti nauhurin olemassaolon. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 91-92.) Haastattelut tapahtuivat Hakunilan terveysasemalla rauhallisessa tilassa ja haastatteluiden kesto oli 12-15 minuuttia. Haastattelut äänitettiin haastattelijan puhelimen saneluohjelmalla.

7.5.1 Teemahaastattelun aineiston analysointi ja tulokset

Teemahaastattelun aineiston yksi analysointitapa on teemoittelu, jolla tarkoitetaan aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä eri teemojen mukaan. Teemoittelussa korostuu teeman sisältö, eli mitä aiheesta on sanottu ja mitä asioita siihen katsotaan sisältyvän. Teemoittelussa aineistosta etsitään tiettyjä teemaa kuvaavia näkemyksiä ja nämä näkemykset kootaan yhteen. Yksittäistä teemaa koskevat näkemykset voidaan kirjoittaa sanatarkasti tai tiivistää vastaajan sanoma. Teemoittain nousevista näkemyksistä tehdään tulkinnat ja johtopäätökset. (KAMK 2019.) Aineisto purettiin poimimalla ääninauhalta haastateltavien sanatarkat näkemykset viiden eri teema-alueen alle. Teemoiksi muodostuivat sisältö, teksti, kuvien käytettävyys ja laatu, ohjeen käytettävyys, sekä ohjeen ulkoasu. Kunkin haastateltavan sanatarkat näkemykset teema-alueittain pelkistettiin tiivistetympään muotoon (taulukko 1).

Taulukko 1 Esimerkkejä pelkistyksistä

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistys |
|--|---|
| ”...ei siinä muuta ku siinä on ihan järjestelmällisesti siinä järjestyksessä kun tekee ni kyllä se sil- lon on niinku kotihoitoa mun mielestä...tarkotettu, et kyllä tosta ymmärtää hyvin...” | Ohjeen tarkoitus tulee esille eli korvien kotihoito-ohje. |

| | |
|--|--|
| ”...tässä vois olla et korvan anatomia voi olla sel- lanan ettei se onnistu kotona...” | Ohjeeseen tieto, että korvan anatomia voi estää korvien huuhte- lun kotona. |
| ”...tähän vois sitten ehkä olla, täs vois olla joku suoja..” | Ohjeeseen lisäys, että olkapäälle voi laittaa suojan. |
| ”... ihan sopiva— neljän viikon kuluttua seitkytviis vuotta ja tota en mä vielä tarvii silmälaseja tä- hän...” | Fonttikoko on sopiva. |

Teema-alueittain jaotelluista näkemyksistä muodostettiin kokonaiskuva ja poimittiin mahdolliset kehitys ja parannusehdotukset ohjetta koskien. Sisältö-
teemasta selvisi, että ohjeen käyttötarkoitus on selkeä ja siinä oleva tieto on
tarpeellista. Kehitysehdotuksiksi nousi, että ohjeeseen lisättäisiin tieto, että
myös korvan anatomia voi estää kotona korvan huuhtelun ja olkapäälle voi
laittaa suojan korvien huuhtelun ajaksi. Lisäksi yhdelle haastateltavista jäi
epäselväksi milloin lukija tietää onko tärykalvossa reikä ja haastateltava eh-
dotti, että lause muotoiltaisii niin että lukija ymmärtää että korvassa ei to-
dennäköisesti ole reikää ellei hän itse ole siitä tietoinen.

Teksti-teemasta haastateltavien vastauksista ei noussut esiin kehitysideoita ja
kokonaiskuva oli, että kieli on riittävän selkeää, fontti ja riviväli sopivan ko-
koista, lihavointi korostaa tekstin tärkeää sanomaa ja teksti on yksiselitteistä.

Kuvien käytettävyys ja laatu-teemasta nousi esiin yksi kehitysidea, joka oli
noussut myös esiin sisältö-teemassa. Toiveena oli, että kuvasta nousisi esiin
että olkapään voi suojata korvahuuhtelua tehdessä. Muutoin haastateltavien
näkemys oli, että kuvat olivat selkeitä, havainnollistavia ja niitä oli riittävästi.
Ohjeen käytettävyys-teemasta haastateltavien näkemys oli, että ohjeen avul-

la voisi huuhdella korvat kotona, mutta huuhteluun tarvitsisi mahdollisesti avuksi toisen henkilön. Ulkoasu-teeman kokonaisnäkemys oli, että väritys tekee ohjeesta mielenkiintoisemman, selkeän ja kiinnittää lukijan huomion. Ulkoasuun ei tullut haastateltavilta kehitysideoita.

Asiakkaiden palautteen perusteella ohjeeseen lisättiin tieto, että olkapäälle voi laittaa pyyhkeen korvien huuhtelun ajaksi suojaamaan kastumiselta. Korvien huuhtelun esteistä kertovaa osaa muokattiin niin, että lukijalle on selvempää milloin korvia ei tule huuhtoa kotona. Korvien anatomian vaikutuksesta korvien huuhteluun koskevaa tietoa ei lisätty ohjeeseen, koska lähdekirjallisuudesta ja teoreettista viitekehystä kootessa ei löytynyt tietoa siitä, että korvan anatomia olisi lähtökohtaisesti este korvien omahoidolle ja huuhtelulle kotona.

7.6 Valmiin ohjeen kuvaus

7.6.1 Korvavaha eli vaikku

Vaikun tarkoitus on suojata korvaa. Vaikkua ei tarvitse poistaa, jos siitä ei ole haittaa. (Luotonen 2013.) Vaikku poistuu korvasta yleensä itsestään. Joskus vaikkua voi muodostua runsaasti ja lopulta tukkia korvakäytävän. (Saarelma 2017.) Tukkeutunut korva voi vaikeuttaa kuulemistä, aiheuttaa huminaa tai paineen tunnetta korvassa. Korvavahaa on turvallista huuhtoa pois kotona. (Luotonen 2013.) Korvaa ei saa kaivaa vanupuikolla tai muilla esineillä. Näissä tilanteissa älä huuhto korvia itse: korvasta vuotaa nestettä, jos tiedät, että tärykalvossa on reikä tai korvasi on leikattu, korvassa on jatkuvaa särkyä johon kipulääke ei auta tai sinua huimaa. (Liukkonen 2017; Saarelma 2017.)

Tekstin vieressä kuva havainnollistamassa korvan rakennetta ja vahatulppaa (kuva 1).

7.6.2 Vahatulpan ehkäisy ja kutiavien korvien hoito

Vahatulppien syntyä ja kuivien korvien aiheuttamaa kutinaa voi ehkäistä korvaan laitettavilla öljypohjaisilla tipoilla tai suihkeilla. Korville tarkoitettuja tippoja ja suihkeita saa Apteeekeista. (Kysy tarvittaessa apua Apteekin henki-

lökunnalta.) Suihketta tai tippoja laitetaan säännöllisesti kerran viikossa molempiin korviin. (Saarelma 2017; Liukkonen 2017.)

Ohjeen alareunassa on hyvän kirjallisen ohjeen mukaisesti Vantaan terveysasemien puhelinpalvelun numero ja palveluaika, johon lukija voi soittaa lisätietoa tai apua tarvitessaan.

7.6.3 Ohje korvien huuhteluun

Korvien huuhtelua varten tarvitset: Korvavahaa liuottavia tippoja Apteekista (esim. Remo-Wax, kysy tarvittaessa apua Apteekin henkilökunnalta), vanua, korvapumpun, lämmintä vettä. (Saarelma 2017; Remo-wax käyttöohje 2011)



Kuva 2 Kuva korvatippojen tiputuksesta

Vaihe 1. Korvavahan pehmittäminen. Lämmitä pulloa kämmenen sisällä muutama minuutti ennen käyttöä. Mene mieluiten makuulle ja tiputa korvaan n. 20 tippaa. Laita korvaan vanutuppo, jotta tipat pysyvät korvassa. Anna aineen vaikuttaa yön yli. (Remo-wax käyttöohje.) Toista vaihe 1 kolmena iltana huuhdeltavaan korvaan/korviin ja siirry sitten vaiheeseen 2.



Kuva 3 Kuva korvan huuhtelusta korvapumpulla

Vaihe 2. Korvan huuhtelu. Suojaudu kastumiselta laittamalla pyyhe olkapäälle. Täytä korvapumppu lämpimällä vedellä. Laita korvapumppu korvakäytävän suulle ja purista pumppua. Toista huuhtelu 3-5 kertaa. (Koponen 2017.) Huuhtelun jälkeen korvaan saattaa jäädä vettä, joka poistuu itsestään.

8 Luotettavuus

Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuuden tarkastelussa voidaan hyödyntää laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerejä: uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. Lisäksi opinnäytetyöprosessin luotettavuuden tarkastelussa todelliseen tarpeen myötä tehty työ ja selkeästi kerrotut tarkoitukset ja tavoitteet lisäävät työn luotettavuutta. (Juvakka & Kylmä 2007, 127-130.)

Opinnäytetyön uskottavuutta lisää tekijän hyvä perehtyminen tutkittavaan ilmiöön ja opinnäytetyöhön osallistuvan näkökulman ymmärtäminen. Lisäksi uskottavuutta vahvistaa opinnäytetyön aikana pidetty opinnäytetyöpäiväkirja, jossa tulee esille kokemuksia ja valintojen pohdintaa. (Juvakka & Kylmä 2007, 128.) Opinnäytetyössä perehdyttiin kohderyhmään ja kehittäminen lähti liikkeelle kohderyhmän tarpeista. Teoriatieto kerättiin luotettavista lähteistä. Luotettavuutta lisää myös se, että ohjetta kehitettiin teoreettisen tiedon lisäksi yhdessä kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden, sekä alan asiantuntijoiden eli terveysaseman hoitajien kanssa. Huolellinen valmistautuminen työpajaan, haastattelutilanteisiin ja tarkoin mietitty kyselylomake palautetta varten lisäävät luotettavuutta, sillä niiden avulla on pyritty saamaan vastauksia juuri

opinnäytetyön kehittämisen ja arvioinnin kannalta tärkeisiin aiheisiin. Hoitajien kanssa järjestettyyn työpajaan osallistui useita hoitajia, mutta paremman tuloksen saamiseksi työpajan olisi voinut järjestää pienemmällä osallistujamäärällä jotta kaikki olisivat saaneet rauhassa esittää omat näkemyksensä. Ohjeeseen laitettavan tiedon keräämisen haasteena oli löytää tieteelliseen tutkimukseen perustuva ohje korvien huuhtelusta, joka kävisi myös korvien huuhteluohjeeksi kotona. Lopputuloksessa päädyttiin yhdistämään hoitajille tarkoitettua korvien huuhteluohjetta, tieteellisen tutkimuksen osoittamia tuloksia, työpajassa hoitajien esiin tuomia asioita ja kaupallisen tuotteen käyttöohjetta.

Opinnäytetyö prosessin aikana pidettiin myös päiväkirjaa, josta näki pitkän prosessin aikana tehtyjen valintojen pohdintaa ja kehitystyön kuvausta. Opinnäytetyön vahvistettavuuden tarkoituksena on tuoda esiin opinnäytetyöprosessin kulku pääpiirteissään, niin että se on mahdollista toistaa. Opinnäytetyöraportissa kerrotaan opinnäytetyöprosessin kulkua ohjanneet teoreettiset periaatteet ja tehdyt valinnat ja johtopäätökset perustuvat niihin. (Juvakka & Kylmä 2007, 129.)

Refleksiivisyyden tarkastelu edellyttää tekijän omien lähtökohtien tunnistamista opinnäytetyön tekijänä (Juvakka & Kylmä 2007, 129). Opinnäytetyön tekijöitä oli vain yksi, joten aineiston analysointi on tehty vain yhdestä näkökulmasta. Haastattelun ja hoitajien palautekyselyn aineistojen analysointitapa avattiin raportissa, joka lisää tulosten luotettavuutta. Lisäksi tuotiin esille haastattelun aineistosta sanatarkkoja ilmauksia, jotka lisäävät luotettavuutta siitä, että aineisto on oikeasti kerätty. Prosessin aikana hyödynnetty opinnäytetyöohjausta, jonka myötä erityisesti suunnittelu vaiheessa prosessia on tarkasteltu useammista näkökulmista ja tekijä on saanut tukea omaan osaamisen vahvistamiseen. Tekijän kokemattomuus haastattelijana saattoi vaikuttaa haastattelusta kerätyn aineiston laajuuteen. Haastattelijan kokemattomuus näkyi siinä, että haastateltavalle ei jätetty ehkä tarpeeksi aikaa vastata. Haastattelijalle tuli myös tunne siitä, että haastateltavat olisivat saattaneet

antaa erilaista palautetta jos haastattelu olisi tehty kirjallisessa muodossa ja nimettömänä.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan opinnäytetyön tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin eli kuvaillaan opinnäytetyöhön osallistuneet ja toteutusympäristö (Juvakka & Kylmä 2007, 129.). Opinnäytetyöraportissa kuvaillaan prosessin kulun lisäksi opinnäytetyöhön osallistuneet henkilö ja ympäristö, jossa prosessi on tehty. Opinnäytetyöhön osallistuneet kuvataan niin, että saa käsityksen miksi ja miten osallistuneet ovat olleet mukana prosessissa, mutta yksittäistä henkilöä ei ole kuitenkaan tunnistettavissa.

9 Eettisyys

Opinnäytetyön tulee perustua Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eli TENK:n (2012) määrittämiä hyviin tieteellisiin tutkimuskäytäntöihin. Opinnäytetyön tekijä toimii rehellisesti, huolellisesti ja tarkkaavaisesti tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, sekä opinnäytetyön ja sen tuloksen arvioinnissa. Opinnäytetyön tiedonhankinnassa, teossa ja arvioinnissa käytettiin eettisesti kestäviä ja tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia menetelmiä. Opinnäytetyötä tehdessä kunnioitettiin muiden tekemää työtä merkitsemällä lähdeviitteet.

Opinnäytetyö suunnitelma ja toteutus raportoitiin huolellisesti ja opinnäytetyön toteuttamisen aikana tiedostot tallennettiin huolellisesti. Syntynyt tietoa aineisto julkaistaan ja tallennetaan opinnäytetyöprosessin mukaisesti. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti opinnäytetyötä varten hankittiin tutkimuslupa. Opinnäytetyön tutkimuslupa saatiin Vantaan kaupungilta joulukuussa 2018 tutkimussuunnitelman valmistuttua.

Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä -artikkelissa (TENK 2018) käsitellään tutkittavien itsemääräämisoikeutta, vahingoittamisen välttämistä ja yksityisyyttä ja tietosuojaa. Nämä aiheet otettiin huomioon opinnäytetyötä tehdessä.

Tutkittavien itsemääräämisoikeutta on kunnioitettu kertomalla heille osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja antamalla heille saatekirjeellä informaatio opinnäytetyön aiheesta ja mitä haastatteluun osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus ja hoitajilta työpajaan saapuminen, sekä palautekyselyyn vastaaminen tulkittiin suostumukseksi osallistumiseen. Itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseksi haastateltavia informoitiin oikeudesta keskeyttää opinnäytetyöhön osallistuminen missä vaiheessa tahansa.

Henkisten haittojen välttämiseksi haastateltavia kohdeltiin arvostavasti ja käytettiin kunnioittavaa kirjoitustapaa opinnäytetyöraportissa. Kun tutkittavat olivat saaneet informaation opinnäytetyön aiheesta ja toteutustavasta, he pystyivät kyselylomakkeen vastauksissa itse säädellä osallistumistaan välttämällä vahingollisiksi ja haitallisiksi kokemiaan kysymyksiä. Vuorovaikutustilanteissa, kuten haastattelussa, tutkittaviin suhtauduttiin kunnioittavasti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Hyysalon (2009) mukaan haastattelua tehdessä tulee haastattelijan ottaa huomioon haastatteluympäristö ja oma olemus. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa huoneessa terveysaseman tiloissa. Haastattelutilanteiden koettiin olevan rauhallisia ja haastateltavia kohdeltiin kunnioittavasti. Haastattelut sujuivat positiiviseen sävyyn ja haastateltavat kertoivat mielellään auttavansa opinnäytetyön teossa. Haastattelun alussa kerrottiin, että haastattelu äänitetään. Haastattelu päätettiin hyvässä hengessä ja kiiteltiin haastatteluun osallistumisesta.

Opinnäytetyötä tehtäessä ei kerätty muuta tunnistetietoja kuin kirjallinen suostumus asiakkailta haastatteluun. Opinnäytetyöaineisto säilytettiin huolellisesti. Aineistoa käytettiin vain opinnäytetyön tekemiseen ja siihen oli pääsy vain opinnäytetyön tekijällä. Opinnäytetyön valmistuttua aineistot hävitettiin Laurean Tikkurilan kampuksen silppuriin. Valmiissa opinnäytetyöraportissa ei tuoda esiin haastateltavista tietoa, joiden perusteella yksittäinen haastateltava olisi tunnistettavissa.

10 Arviointi

Opinnäytetyön arviointi jakaantuu kolmeen osaan: prosessin arviointi, lopputuloksen arviointi ja johtopäätökset ja kehittämissuositukset (Räty 2018).

Lopputuloksen arvioinnilla tarkoitetaan kehitetyn ohjeen arviointia, jota tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta: opinnäytetyön tekijän oma arviointi ja yhteistyöterveysaseman hoitajien antama arviointi valmiista ohjeesta. Tähän arviointitapaan päädyttiin, koska asiakkailta palautteen kysyminen valmiista ohjeesta olisi pidentänyt opinnäytetyön tekoa liian laajalle ajanjaksolle.

Opinnäytetyön tekijä arvioi koko opinnäytetyön onnistumista, josta pääpaino oli tavoitteiden saavuttamisessa. Arvioinnissa on hyvä käsitellä myös opinnäytetyön ideaa, toteutustapaa, omaa ammatillista kehittymistä ja jatkosuunnitelmia aiheeseen liittyen. Suunnitelmat eivät välttämättä aina onnistu ja tavoitteisiin ei päästä, joten myös mahdollisia epäonnistumisia on syytä arvioida. (Vilka & Airaksinen 2003, 154-161.)

Valmiista ohjeesta kysyttiin palautetta neljältä terveysaseman hoitajalta paperisella kyselylomakkeella (liite 6), jonka yhteydessä oli saatekirje (liite 5). Kyselytutkimuksella pyritään yleensä selvittämään muun muassa yksittäisen henkilön mielipiteitä ja asenteita (KvantiMOTV 2010). Kysely tarkoittaa kirjoitettuun muotoon puettua haastattelua, jossa kysymysmuodot ovat yleensä melko strukturoituja, jotta lomake olisi nopea täyttää ja helppo analysoida. Strukturointi helpottaa myös eri ihmisiltä saatujen vastauksien keskinäistä vertailua. (Hyysalo 2009.) Kyselylomakkeet vietiin terveysasemalle ja pyydettiin palauttamaan terveysasemalle jätettyyn palautelaatikkoon, jonka avulla vastaajan anonymiteetti säilyi. Terveysaseman yhteyshenkilöä pyydettiin ilmoittamaan kun kysymyksiin on vastattu ja lomakkeet haettiin terveysasemalta analysoitaviksi.

10.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli ajallisesti melko pitkä. Prosessin alkupuolella tutkimussuunnitelman teko koettiin haastavaksi, sillä toiminnallisen opinnäytetyön prosessi ja käyttäjälähtöinen suunnittelu vaativat tutustumista, koska ne oli-

vat melko vieraita käsitteitä. Toiminnalliselle opinnäytetyöllä tarkoitetaan toimintaa, jolla tavoitellaan ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Toiminnallisen opinnäytetyölle tekemiselle ei ole yhtä tiettyä kaavaa ja aluksi haasteena oli ymmärtää toiminnallisen opinnäytetyöprosessin kulku. Miettisen (2011, 10-11) mukaan käyttäjälähtöinen innovointi tarkoittaa eri tapoja ottaa käyttäjät mukaan tuotteiden tai palveluiden kehitysprosessiin. Korvien hoito-ohjeen kehittämisessä oli hyvä mahdollisuus ottaa asiakkaat mukaan kehitystyöhön. Käyttäjälähtöiseen kehittämiseen olisi voinut perehtyä enemmänkin, mutta opinnäytetyöhön käytettävä aika on rajallinen ja prosessi olisi venynyt tarpeettoman pitkäksi.

Suunnitelmavaiheessa hyödynnettiin hyvin tarjolla ollutta opinnäytetyöohjausta, jonka avulla prosessi eteni jatkuvasti. Huolellisesti tehty suunnitelma auttoi aineiston keruu ja analysointivaiheessa, sillä tarkan suunnitelman noudattaminen sujui nopealla aikataululla. Yhteistyö Länsimäen ja Hakunilan terveysasemien kanssa sujui hyvässä yhteisymmärryksessä ja hoitajilta sai apua ja tukea opinnäytetyön tekoon.

Käyttäjälähtöinen kehitystyö avasi prosessin aikana myös asiakasymmärryksen käsitettä. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että palvelun tai tuotteen kehittäjää kerää useammasta eri kanavista tietoa asiakkaiden haluista ja tarpeista tunteakseen asiakkaansa paremmin. Hyvä asiakasymmärrys auttaa kehittämään parempia palveluita ja tuotteita, joiden avulla asiakas pystyy ratkaisemaan ongelmiansa ja saavuttamaan tavoitteitansa. (Bisnode 2019.) Kohderyhmään tutustuminen teemahaastatteluiden, sekä hoitajien näkemysten avulla avasi hyvin korvien omahoitoon liittyviä haasteita ja sitä millaista ohjetta asiakkaat oikeasti tarvitsevat.

Opinnäytetyön tarkoituksena on osoittaa kykyä käytännöllisen ammatillisen taidon ja teorian yhdistämiseen siten, että tiedosta on jotain hyötyä alan ihmisille (Vilkkä & Airaksinen 2003, 159). Ohjeen yhteiskehittäminen oli oppimisprosessi, joka kehitti niin opinnäytetyön tekijää kuin työyhteisöä. Opinnäytetyöprosessi opetti ajan- ja kokonaisuuksien hallintaa, yhteistyötä, työelä-

män innovatiivista kehittämistä ja osaamisen ilmaisua suullisesti ja kirjallisesti. Käyttäjälähtöinen kehitystyö saattoi tuoda myös työyhteisössä hoitajille uudenlaisia näkemyksiä terveystalouden kehittämiseen. Asiakkaiden todellisen palvelutarpeen ymmärtäminen voi jäädä vajavaiseksi ilman asiakasymmärryksen keräämistä ja asiakkaiden osallistamista.

Oman ammattiosaamisen koettiin kehittyneen monipuolisesti prosessin aikana. Kokonaisuuksien hallinnan huomattiin vaativan huolellista suunnittelua ja aktiivista yhteydenpitoa yhteistyökumppaniin ja oppilaitokseen. Opinnäytetyö prosessin koetaan rohkaisseensa sisäistä kehittäjää ja muokannut ajattelua sen suhteen, että osaa nähdä ja löytää omassa työssään ja työyhteisössään kehitettäviä asioita. Lisäksi käyttäjälähtöisen kehittämisen harjoittelu on tuonut uudenlaisen välineen kehitystyön tekemiseen ja syventänyt aiemmin opittuja palvelumuotoilun keinoja.

10.2 Ohjeen itsearviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toimiva ohje korvien hoitoon. Ohjeen arvioinnissa hyödynnettiin ohjeelle asetettuja laatukriteereitä, joita olivat käyttäjälähtöisyys, haluttavuus, hyödyllisyys, käytettävyys ja miellyttävyys, sekä asiakkaiden teemahaastattelun tuloksia.

Ohjetta suunnitellessa perehdyttiin ohjeen kohderyhmään huolellisesti ja kaikki ohjeen laatukriteerit suhteutettiin kohderyhmän tarpeisiin, joten kohderyhmä otettiin hyvin huomioon ohjetta suunnitellessa ja tehdessä. Ohjeen haluttavuudessa tavoiteltiin kohderyhmän tarpeita ja toiveita vastaavaa tietoa ja tavoitteessa onnistuttiin kohtalaisen hyvin, sillä asiakkaiden teemahaastattelun tuloksista nousi että ohjeessa oleva tieto oli tarpeellista ja ohjetta kehitettiin asiakkaiden palautteen perusteella kattavammaksi. Ohjeesta sai hyvin tietoon korvavahan merkityksen, syyt korvien huuhteluun, esteet korvien huuhteluun kotona, ohjeen korvien huuhteluun ja vahatulpan ehkäisyyn, sekä kutiavien korvien hoitoon.

Toimivan ohjeen yksi laatukriteereistä oli hyödyllisyys. Ohjeen tavoitteena oli voimaannuttaa lukijaa korvien omahoitoon ja tuoda ratkaisuja ja riittävästi

tietoa. Hyvän kirjallisen ohjeen mukaisesti ohjeessa on pyritty asettelemaan tiedot tärkein ensin periaatteella, mutta toisaalta asettelua myös loogisesti ja selkeästi. Ohjeen hyödyllisyys koettiin saavutetuksi, sillä ohjeessa käytetty kieli oli lukijaa rohkaisevaa ja siitä löytyi konkreettisia ohjeita ja esimerkkejä korvien omahoitoon.

Ohjeen käytettävyydessä korostui helppolukuinen teksti, kuvien havainnollisuus ja selkeä jäsentely. Ohjeen kokoamisessa käytettiin selkokielen perusteita ja lopputuloksena oli kohtalaisen helppolukuinen ja selkeä teksti. Asiakkaiden haastattelusta nousseiden tulosten perusteella ohje oli helppolukuista, yksiselitteistä ja kuvat tukivat ja havainnollistivat kirjallisia ohjeita. Ohjeessa olevat kuvat havainnollistivat tärkeimpiä vaiheita korvien huuhtelussa ja kuvat saatiin esitettyä suurina ja selkeinä.

Miellyttävyyden oli myös ohjeen yksi laatuksiteereistä, joka saavutettiin melko hyvin. Ohjeesta saatiin mielenkiintoinen ja erottuva käytettyjen värien ja kuvien avulla. Ohjeessa käytetty kieli oli kohteliasta ja lukijaa arvostavaa. Taitto tehtiin hyvän kirjallisen ohjeen mukaisesti nostamalla otsikot ja väliotsikon näkyvimiksi. Otsikot olivat yksinkertaisia ja niillä pyrittiin kertomaan tekstin olennaisin osa. Ohje painatettiin laadukkaalle kiiltävälle paperille, joka teki ohjeen ulkoasusta kiinnostavamman ja toi kuvat selkeästi esille.

10.3 Hoitajien arviointi ohjeesta

Kyselylomakkeessa suurin osa kysymyksistä oli väittämiä, jotta vastausten analysointi ja eri vastaajien vastauksien vertailu on helpompaa. Lisäksi oli kolme kysymystä joihin vastaaja sai antaa vapaasti kommenttia ohjeeseen liittyen. Kysymyksillä haluttiin selvittää ohjeen haluttavuutta, hyödyllisyyttä, käytettävyyttä ja miellyttävyyttä ja ne perustuivat ohjeelle asetettuihin laatuksiteereihin. Kyselyaineiston analyysivaiheessa aineistosta esiin nousevat jakaumatiedot tulisi kuvata tiiviisti liitteitä käyttäen ja poimia tekstiin olennainen toistamatta liikaa taulukon tai kuvion tuloksia (KvantiMOTV 2010). Palautteiden tulokset kerättiin sähköisesti yhdelle kyselylomakkeelle (liite 7), josta annetut vastaukset on nopeasti ja helposti nähtävissä. Tämän jälkeen kyselylomakkeet hävitettiin asianmukaisesti.

Hoitajien palautteen mukaan ohjeesta tuli selkeästi esiin sen käyttötarkoitus ja tavoite ja ohje antaa konkreettisia esimerkkejä lukijalle. Hoitajista kolme oli täysin samaa mieltä siitä, että ohje sisältää tarvittavan määrän tietoa korvien omahoidosta ja yksi hoitajista jokseenkin samaa mieltä. Palautteen mukaan ohjeessa ei ole turhaa tietoa ja kaikki olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että haluavat käyttää ohjetta apuna ohjattaessa asiakasta korvien omahoitoon. Kolmen hoitajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi hoitaja täysin samaa mieltä siitä, että ohjeella saataisiin vähennettyä korvahuuhtelukäyntejä. Neljästä hoitajasta vain yksi oli täysin samaa mieltä siitä, että iäkkäät ja suomea puhumattomat asiakkaat onnistuvan huuhtelevaan korvihin ohjeen avulla. Yksi oli asiasta jokseenkin samaa mieltä ja kaksi hoitajaa ei samaa eikä eri mieltä.

Palautteen mukaan ohje vaikuttaa luotettavalta ja kieli on kohteliasta ja lukijaa rohkaisevaa. Kaikki hoitajat olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että kieli on helppolukuista ja helposti ymmärrettävää. Palautteen mukaan kuvat auttavat ymmärtämään ohjetta paremmin ja ohjetta on miellyttävä lukea. Kolme hoitajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että ohjeen muotoilu tukee helppolukuisuutta ja yksi oli asiasta jokseenkin samaa mieltä.

Ohjeen ensivaikutelma oli ollut myönteinen, kutsuva, selkeä ja riittävän yksinkertainen. Ohjeen ulkoasua kuvailtiin hyväksi, siistiksi, selkeäksi, arvokkaan näköiseksi ja yksi hoitaja oli toivonut: ” voisiko ulkoasua vielä ”pehmentää”, tehdä miellyttävämmäksi”. Palautteesta tuli ilmi, että ohjeessa esiintynyt terveysneuvontapuhelin ei ollut enää käytössä ja toivottiin uutta puhelinnumeroa ohjeeseen. Yksi hoitajista kommentoi varmasti käyttävänsä ohjetta potilastyössä. Lisäksi yhdellä kommentilla viitattiin kysymykseen numero yhdestä eli ”Uskon, että iäkkäät ja suomea puhumattomat asiakkaat onnistuvat huuhtelevaan korviaan itse ohjeen avulla” ja sanottiin sen olevan hankalaa muutenkin.

10.4 Johtopäätökset ja jatkokehitysideat

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi sujui hyvin ja opinnäytetyö toteutettiin suunnitelman mukaisesti. Suurimmat haasteet olivat aikataulutuksen ja opin-

näytetyösuunnitelman tekeminen. Aikatauluihin ei olisi juurikaan elämäntilanteiden vuoksi voinut vaikuttaa, mutta syvällisempi tutustuminen toiminnallisen opinnäytetyön prosessiin olisi voinut helpottaa ja nopeuttaa opinnäytetyösuunnitelman tekoa. Valmis suunnitelma oli kuitenkin hyvin tehty ja sen mukaan toimiminen sujui ongelmitta.

Opinnäytetyön tavoitteina oli toimivan ohjeen tekeminen ja lääketieteellisesti tarpeettomien korvahuuhteluiden vähentäminen terveysasemalla. Itsearviointin ja hoitajien palautteen perusteella saatiin aikaan melko lailla toimiva ohje. Iäkkäille ja suomea puhumattomille asiakkaille ohje tulisi olla kuitenkin vielä selkeämpi, jotta korvien omahoito todennäköisemmin kotona onnistuisi. Kohderyhmän ohjaus on joka tapauksessa haastavaa, kuten hoitajien palautteesta tuli ilmi. Kehitetty ohje on kuitenkin osalle terveysaseman asiakkaista sopiva ja käytettävissä sellaisenaan. Lääketieteellisesti tarpeettomien korvahuuhteluiden vähenemistä ei voida tietää todellisuudessa ennen kuin ohje on otettu käyttöön ja seurattu sen toimivuutta. Hoitajien palautteen perusteella korvahuuhtelukäyntien väheneminen voi ainakin jossain määrin olla mahdollista.

Terveysaseman yhteistyöhenkilö toi esille ajatuksen, että he esittäisivät ohjeen Vantaan kaupungin HYKÄ-ryhmässä, sillä osa terveysaseman hoitajista on mukana ryhmässä. Tarkoituksena olisi kehittää ohjetta niin, että se voitaisiin ottaa käyttöön koko Vantaan alueella. Ohjeen kehittämistä varten hoitajille annettiin ohjeesta sähköinen versio ja oikeus muokata sitä tarvittavalla tavalla. Jatkokehitystä ohjeelle voisi tehdä selkokielisyyttä lisäämällä, esimerkiksi tekemällä ohjeesta vielä kokonaan erillisen selkokielen ammattilaisen tekemän ohjeen iäkkäitä ja suomea puhumattomia asiakkaita ajatellen. Ohjeen toimivuutta voisi testata asiakkailla esimerkiksi järjestämällä tilanteen, jossa asiakas saisi kokeilla korvien huuhtomista ohjeen avulla. Kokeilun jälkeen asiakailta voitaisiin kysyä kehitysideoita ja palautetta ohjeeseen liittyen.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hupli, M., Rankinen, S. & Virtanen, H. 2012. Potilasohjauksen ulottuvuudet 2. Turku: Juvenes Print.

Juvakka, T. & Kylmä, J. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M., Johansson, K., Hirvonen, E. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Porvoo: WSOY.

Routasalo, P. & Pitkälä K. 2009. Omahoidon tukeminen - Opas terveydenhuollon ammattihenkilölle. Forssa: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim

Sand, O., Sjaastad, O., Haug, E., Bjålie, J. & Toverud, K. 2011. Ihminen - Fysiologia ja anatomia. Suomentaja Hekkanen, R. Helsinki: WSOYpro.

Torkkola, S., Heikkinen, H. & Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima.

Sähköiset

Bisnode. 2019. Mitä on asiakasymmärrys ja miten sitä kehitetään? Luettu 13.2.2019 <https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatukiamme/mita-on-asiakasymmarrys-ja-miten-sita-kehitetaan/>

Hopsu, E., Närkiö-Mäkelä, M. & Silvola, J. Miten ja milloin käytän korvaan tippoja? 14.3.2018 <http://duodecimlehti.fi.nelli.laurea.fi/duo99654>

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä - Tieto, tutkimus, menetelmät. Luettu 1.11.2018

http://www2.uiah.fi/~heidig/Teaching/Course_assignments/Entries/2011/9/13_Johdatus_muotoilun_tutkimukseen_files/Hyysalo%202009.pdf

Innokylä, 2014. Terveyshyötymalli - Chronic care model (CCM). Luettu 11.2.2019 <https://www.innokyla.fi/web/malli795854>

KAMK 2019. Teemoittelu. Luettu 24.1.2019
<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/Teemoittelu>

Kehitysvammaliitto ry. 2015. Mitä on selkokieli? Youtube-video. Katsottu 16.4.2018 <https://www.youtube.com/watch?v=wRs5D0w9Dik>

Koponen, L. 2017. Korvavaha ja korvahuhtelu. Kustannus Oy Duodecim. Luettu 5.1.2019 <https://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti>

KvantiMOTV. 2010. Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi. Luettu 11.11.2018
<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/raportointi/raportointi.html>

KvantiMOTV. 2010. Aineistotyytit. Luettu 11.11.2018
<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/tutkimus/aineistotyytit.html>

Luotonen, J. 2013. Korvavaha. 27.2.2018.
http://www.terveysportti.fi.nelli.laurea.fi/dtk/ltk/koti?p_artikkeli=ykt00975&p_haku=korva

Oja, T. & Matikainen, S. 2011. Maahanmuuttajan ohjaus koulutuksen siirtymävaiheissa Oulun seudulla. Luettu 12.9.2018
https://peda.net/hankkeet/elotori/tno-fooru-mit/oom/mot/mot/moksos:file/download/af9699ab1e4cc4065b4bdf5f8eff1c7cbb39edeb/OAKKOpinToriopas_Maahanmuuttajanohjaussiirtymiss.pdf

Remo-wax käyttöohje. 2011. Orion Oyj. Luettu 9.1.2019

<https://www.itsehoitoapteekki.fi/globalassets/itsehoitoapteekki/remo-wax-korvatipat-leaflet-220611.pdf>

Rouvinen-Wilenius, P. 2007. Tavoitteena hyvä ja hyödyllinen terveysaineisto. Luettu 12.9.2018

<https://www.researchgate.net/publication/232569631/download>

Saarelma, O. 2017. Tietoa potilaalle: Korvakäytävän vahatulppa, korvavaha. 27.2.2018.

http://www.terveysportti.fi.nelli.laurea.fi/dtk/ltk/koti?p_artikkeli=ykt01872&p_haku=korvavaha

Sairaanhoitajaliitto. Sairaanhoitajan eettiset ohjeet. Luettu 20.9.2018

<https://sairaanhoitajat.fi/jasenpalvelut/ammattillinen-kehittyminen/sairaanhoitajan-eettiset-ohjeet/>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Luettu 1.11.2018 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys. Luettu 20.9.2018 <https://stm.fi/maahanmuuttajien-hyvinvointi>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Iäkkäiden palvelut. Luettu 20.9.2018 <https://stm.fi/iakkaiden-palvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2018. Hyvinvointia vanhuuteen. Luettu 11.2.2019 <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/hyvinvointia-vanhuuteen>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Luettu 31.10.2018 http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2018. Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Luettu 31.10.2018 <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa#1>

Tuomainen, S. & Hänninen, T. 2000. Kognitiivinen ikääntyminen. Luettu 12.9.2018 <https://www-duodecimlehti-fi.nelli.laurea.fi/lehti/2000/12/duo91584>

Virtanen, P., Suonheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Luettu 4.2.2019 <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Julkaisemattomat

Alastalo, K. 2014. Ikäihmiset, selkokieli ja ulkoasu. PowerPoint-esitys. Luettu 16.4.2018

Enwald, H. & Hirvonen, N. Meneekö viestisi perille? Tutkimustietoa terveysviestien vaikuttavuudesta. Oulun yliopisto. PowerPoint-esitys. Luettu 13.4.2018

Liukkonen, K. 2017. Kutiseva korva. Länsimäen terveysaseman lääkäreiden käytössä oleva korvien hoito-ohje. Luettu 5.3.2018

Räty, M. 2018. Toiminnallinen opinnäytetyö. Luettu 14.12.2018 https://optima.discendum.com/learning/id810/bin/doc_show?id=5641727&ws=1672884

Kuviot

Kuva 1: Vahatulppa korvassa Lähde Terveyskirjasto.fi..... 9

Taulukko 1 Esimerkkejä pelkistyksistä..... 24

Liitteet

| | |
|--|----|
| Liite 1: Saatekirje työpajaan | 44 |
| Liite 2: Saatekirje asiakkaille | 46 |
| Liite 3: Haastattelun suostumuslomake | 47 |
| Liite 4: Haastattelurunko asiakkaille..... | 48 |
| Liite 5: Saatekirje hoitajille | 49 |
| Liite 6: Kyselylomake hoitajille valmiista ohjeesta..... | 50 |
| Liite 7: Hoitajien palautteen tulokset | 52 |
| Liite 8: Korvien omahoito-ohje | 54 |

Liite 1: Saatekirje työpajaan

Hei,

Olen lida Kimpimäki ja opiskelen sairaanhoitajaksi (AMK) Laurea Ammattikorkeakoulussa Tikkurilassa. Olen tekemässä opinnäytetyötä aiheesta Korvien omahoito-ohje Länsimäen terveysasemalle. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa ohje korvien omahoidosta terveysaseman asiakkaille. Tavoitteena on tehdä selkeä ja havainnollistava ohje korvien omahoidosta ja parantaa näin asiakkaiden elämänlaatua korvien terveyttä edistämällä. Ohjeen ensisijaisena kohderyhmänä ovat iäkkäät ja suomea puhumattomat asiakkaat. Korvien omahoidon ohjauksen lisäksi ohjeen tavoitteena on vähentää lääketieteellisesti perusteettomia korvahuuhtelukäyntejä terveysasemalla.

Tulen **8.1.2019 klo 7:30-8:00** terveysasemalle työpajaan, jonka tarkoituksena jakaa ajatuksia, mielipiteitä ja ideoita, sekä hyödyntää teidän ammattitaitoanne ohjeen sisällön ja muotoilun osalta. Työpajaan osallistuminen on vapaaehtoista. Sähköpostissa on liitteenä tutkimussuunnitelmani ja alustava suunnitelma korvien omahoito-ohjeesta. Toivoisin, että osallistujat miettivät seuraaviin kysymyksiin vastauksia työpajaa varten:

1. Puuttuuko suunnitellusta ohjeesta jotain oleellista tietoa korvien omahoidosta?
2. Poistaisitko ohjeesta jotain, joka ei mielestäsi ole olennaista korvien omahoidon kannalta?
3. Miten ohjeesta saisi mielestäsi helposti ymmärrettävän ja luettavan? Millaista kieltä tulisi käyttää ja millaisia kuvia?
4. Mitä konkreettisia esimerkkejä toivoisit ohjeessa olevan korvien omahoidosta?
5. Millaisen ulkoasun (värit, kuvat, materiaali) toivoisit ohjeella olevan?

Työpajassa esiin tulleet ideat ja ajatukset kirjataan paperille opinnäytetyön tekijän toimesta. Paperit hävitetään heti opinnäytetyön valmistuttua. Työpaja-

jassa ei kerätä mitään tunnistetietoja joista olisi tunnistettavissa yksittäinen henkilö. Ohjeessa ja opinnäytetyöraportissa ei tulla julkaisemaan nimiä, eikä muita yksilöitäviä tunnistetietoja. Työpajan avulla saan teiltä arvokasta tietoa, siitä millaista ohjetta asiakkaat oikeasti tarvitsevat korvien omahoitoon ja pääsette vaikuttamaan siihen millainen ohjeesta tulee.

Ystävällisin terveisin,

Iida Kimpimäki

lida.kimpimaki@student.laurea.fi

Liite 2: Saatekirje asiakkaille

Hei,

Olen Iida Kimpimäki ja opiskelen sairaanhoitajaksi Laurea Ammattikorkeakoulussa Tikkurilassa. Teen opinnäytetyötä aiheesta Korvien omahoito-ohje Länsimäen terveysasemalle. Tavoitteena on tehdä selkeä ja havainnollistava ohje korvien omahoidosta ja parantaa näin asiakkaiden elämänlaatua korvien terveyttä edistämällä.

Ohjeen kehittämistä varten kerätään palautetta haastattelun muodossa kehitysvaiheessa olevasta työstä. Palautteen avulla on tarkoitus kehittää ohjetta palvelemaan paremmin asiakkaiden tarvetta. Haastattelun arvioitu kesto on noin 30 minuuttia ja haastattelu tallennetaan ääninauhalle. Vastaaminen on vapaaehtoista. Haastattelussa ei kysytä nimeä tai muita tunnistetietoja. Vastaamisen voi keskeyttää milloin tahansa tai jättää vastaamatta esitettyyn kysymykseen. Annetut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Tietoja ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen.

Vastauksien avulla ohjetta muokataan paremmaksi. Kerätty aineisto hävitetään heti, kun sitä ei enää tarvita. Ketään henkilöä ei voi tunnistaa tutkimustuloksien julkaisussa.

Ystävällisin terveisin,

Iida Kimpimäki

iida.kimpimaki@student.laurea.fi

Liite 3: Haastattelun suostumuslomake

Hei,

Olen Iida Kimpimäki ja opiskelen Laurea Ammattikorkeakoulussa Tikkurilassa sairaanhoitajaksi (AMK). Teen opinnäytetyötä aiheesta Korvien omahoito-ohje Länsimäen terveysasemalle. Tavoitteena on tehdä selkeä ja havainnollistava ohje korvien omahoidosta ja parantaa näin asiakkaiden elämänlaatua korvien terveyttä edistämällä.

Ohjeen kehittämistä varten kerätään palautetta haastattelun muodossa kehitysvaiheessa olevasta työstä. Palautteen avulla on tarkoitus kehittää ohjetta palvelemaan paremmin asiakkaiden tarvetta. Haastattelun arvioitu kesto on noin 30 minuuttia ja haastattelu tallennetaan ääninauhalle. Vastaaminen on vapaaehtoista. Haastattelussa ei kysytä nimeä tai muita tunnistetietoja. Vastaamisen voi keskeyttää milloin tahansa tai jättää vastaamatta esitettyyn kysymykseen. Annetut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Tietoja ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen.

Haastattelun aineisto puretaan tekstimuotoon ja analysoidaan. Aineiston käsittelyssä haastatteluissa esiintyvät tunnistetiedot poistetaan. Kun aineistoa ei enää tarvita, se tuhoetaan asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi niistä tunnistaa.

Suostun osallistumaan haastatteluun:

Nimen selvennys

Liite 4: Haastattelurunko asiakkaille

SISÄLTÖ

- Tarvitseeko korvasi usein huutelua?
- Oletko kokeillut korvien huuhtelua kotona? Miten sujunut? Onko ollut tiettyjä haasteita?
- Miten ohjeesta tulee esille sen tarkoitus eli korvien omahoito kotona?
- Mitä asioita haluaisit tietää korvien omahoidosta?
- Millaisia asioita ohjeesta kenties puuttuu?
- Mitä asioita mahdollisesti poistaisit ohjeesta?

KÄYTETTÄVYYS

- Onko tekstiä helppo ymmärtää; sanat, lauseet, tekstin jäsentäminen?
- Miten ymmärrettävyyttä voisi parantaa?
- Millä tavalla ohje auttaisi sinua korvien huuhtelussa kotona? Mitä hyötyä siitä olisi?
- Miten ohjeen esimerkit auttavat sinua huuhtelemaan korvat alusta loppuun asti?
- Miten ohjetta voisi mielestäsi muuttaa tai parantaa, jotta korvien hoitaminen sujuisi mahdollisimman hyvin?

ULKOASU

- Millaiselta ohje näyttää?
- Mitä mieltä olet kuvituksesta?
- Miten kuvat auttavat korvien hoitamisessa (huuhtelu, vahatulpan ehkäisy)? Onko kuvia riittävästi?
- Mitä mieltä olet ohjeen ulkoasusta (värit, fontti)?
- Miten ohjeesta voisi tehdä miellyttävämmän?

Liite 5: Saatekirje hoitajille

Hei,

Olen Iida Kimpimäki ja opiskelen sairaanhoitajaksi (AMK) Laurea Ammattikorkeakoulussa Tikkurilassa. Olen tekemässä opinnäytetyötä aiheesta Korvien omahoito-ohje Länsimäen terveysasemalle. Tavoitteena on tehdä selkeä ja havainnollistava ohje korvien omahoidosta ja parantaa näin asiakkaiden elämänlaatua korvien terveyttä edistämällä.

Opinnäytetyönä tehtävästä ohjeesta kerätään palautetta valmiista työstä paperisella kyselylomakkeella. Kyselylomakkeeseen vastaamisen arvioitu kesto on 10-15 minuuttia. Täytetyt lomakkeet pyydetään palauttamaan niille tarkoitettuun palautuslaatikkoon. Vastaaminen on vapaaehtoista. Nimeä tai muita tunnistetietoja ei kysytä. Vastaamisen voi keskeyttää milloin tahansa tai jättää vastaamatta esitettyyn kysymykseen. Annetut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Tietoja ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen.

Saadut vastaukset käydään läpi ja saatua palautetta käytetään apuna opinnäytetyön arvioinnissa. Kun aineistoa ei enää tarvita, se hävitetään asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu niin, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi siitä tunnistaa.

Ystävällisin terveisin,

Iida Kimpimäki

iida.kimpimaki@student.laurea.fi

Liite 6: Kyselylomake hoitajille valmiista ohjeesta

Vastaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä sopivin vaihtoehto numeeriselta janalta.

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

1. Ohjeesta käy selkeästi esiin sen käyttötarkoitus ja tavoite

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

2. Ohje antaa konkreettisia esimerkkejä sen lukijalle

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

3. Ohjeessa on tarvittava määrä tietoa korvien omahoidosta

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

4. Ohjeessa ei ole turhaa tietoa

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

5. Haluan käyttää ohjetta apuna ohjatessani asiakasta korvien omahoitoon

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

6. Uskon, että ohjeen avulla saadaan korvahuuhtelukäyntejä vähennettyä

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

7. Ohje vaikuttaa luotettavalta

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

8. Ohjeen kieli on kohteliasta ja lukijaa rohkaisevaa

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

9. Ohjeen kieli on helppolukuista ja helposti ymmärrettävää

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

10. Kuvat auttavat ymmärtämään ohjetta paremmin

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

11. Uskon, että iäkkäät ja suomea puhumattomat asiakkaat onnistuvat huuhteamaan korviaan itse ohjeen avulla

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

12. Ohjeen muotoilu tukee helppolukuisuutta

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

13. Ohjetta oli miellyttävä lukea

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5

14. Millaisen ensivaikutelman ohje antoi?

15. Miten arvioisit ohjeen ulkoasua (fontti, kuvat, värit, muotoilu, materiaali)?

16. Vapaa kommentti ohjeesta:

Kiitos vastauksistasi!

Liite 7: Hoitajien palautteen tulokset

Vastaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä sopivin vaihtoehto numeeriselta janalta.

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

1. Ohjeesta käy selkeästi esiin sen käyttötarkoitus ja tavoite

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

2. Ohje antaa konkreettisia esimerkkejä sen lukijalle

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

3. Ohjeessa on tarvittava määrä tietoa korvien omahoidosta

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 1 / 3

4. Ohjeessa ei ole turhaa tietoa

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

5. Haluan käyttää ohjetta apuna ohjatessani asiakasta korvien omahoitoon

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 1 / 3

6. Uskon, että ohjeen avulla saadaan korvahuuhtelukäyntejä vähennettyä

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 3 / 1

7. Ohje vaikuttaa luotettavalta

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

8. Ohjeen kieli on kohteliasta ja lukijaa rohkaisevaa

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

9. Ohjeen kieli on helppolukuista ja helposti ymmärrettävää

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 1 / 3

10. Kuvat auttavat ymmärtämään ohjetta paremmin

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

11. Uskon, että iäkkäät ja suomea puhumattomat asiakkaat onnistuvat huuhtelemaan korviaan itse ohjeen avulla

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 2 / 1 / 1

12. Ohjeen muotoilu tukee helppolukuisuutta

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 1 / 3

13. Ohjetta oli miellyttävä lukea

1 - - - - - 2 - - - - - 3 - - - - - 4 - - - - - 5 4

12. Millaisen ensivaikutelman ohje antoi?

- *Et tällä ohjeella pitäis omat korvat osaa kotona huuhdella, myönteisen, kutsuvan, selkeän, Selkeä ja riittävän yksinkertainen ohjeistus. Kuvat hyviä! Sisältää ensin faktatiedon ja helposti ymmärrettävän huuhteluohjeen.*

13. Miten arvioisit ohjeen ulkoasua (fontti, kuvat, värit, muotoilu, materiaali)?

- *siisti, selkeä, arvokkaan näköinen, hyvät, hyvä, Fontti selkeä, sopiva koko. Voisiko ulkoasua vielä ”pehmentää”, tehdä miellyttävämmän?*

14. Vapaa kommentti ohjeesta:

- *Vantaan terveysneuvonta numeroa ei enää ole käytössä, uusi puhelinnumero ohjeeseen. Tulen varmasti käyttämään ohjetta potilastyössä, sisältää sopivan määrän olennaista tietoa. Kohta 11, haastavaa muutenkin, Oliko tarkoitus olla ohje vielä korvatipat hoitajan korvahuuhteluun? Pv 3 x aamuin illoin*

Kiitos vastauksistasi!

Liite 8: Korvien omahoito-ohje

Korvien omahoito – potilasohje

Korvavaha eli vaikku

Vaikun tarkoitus on suojata korvaa.

Vaikku poistuu korvasta yleensä itsestään.

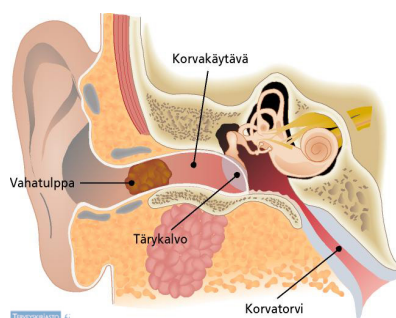
Vaikkua ei tarvitse poistaa, jos siitä ei ole haittaa.

Joskus vaikkua voi muodostua runsaasti ja lopulta tukkia korvakäytävän.

Tukkeutunut korva voi vaikeuttaa kuulemista, aiheuttaa huminaa tai paineen tunnetta korvassa.

Korvavahaa on turvallista huuhtoa pois kotona.

Korvaa ei saa kaivaa vanupuikolla tai muilla esineillä.



www.terveyskirjasto.fi

Näissä tilanteissa älä huuhto korvia itse:

- korvasta valuu nestettä
- jos tiedät, että tärykalvossa on reikä tai korvasi on leikattu
- korvassa on jatkuvaa särkyä johon kipulääke ei auta
- sinua huimaa

Vahatulpan ehkäisy ja kutiavien korvien hoito

Vahatulppien syntyä ja kuivien korvien aiheuttamaa kutinaa voi ehkäistä korvaan laitettavilla öljypohjaisilla tippoilla tai suihkeilla.

Korville tarkoitettuja tippoja ja suihkeita saa apteekeista. (Kysy tarvittaessa apua apteekin henkilökunnalta.)

Suihketta tai tippoja laitetaan säännöllisesti kerran viikossa molempiin korviin.

Vantaan terveysasemien puhelinpalvelu:
p. 09 839 50 000 arkisin klo 8-16

Ohje korvien huuhteluun

Korvien huuhtelua varten tarvitset:

- Korvavahaa liuottavia tippoja apteekista (esim. Remo-Wax, kysy tarvittaessa apua apteekin henkilökunnalta)
- vanua
- korvapumpun
- lämmintä vettä

Vaihe 1- Korvavahan pehmittäminen



- Lämmitä pulloa kämmenen sisällä muutama minuutti ennen käyttöä.
- Mene mieluiten makuulle ja tiputa korvaan n. 20 tippaa.
- Laita korvaan vanutuppo, jotta tipat pysyvät korvassa.
- Anna aineen vaikuttaa yön yli.
- Toista vaihe 1 kolmena iltana huuhdeltavaan korvaan/korviin ja siirry sitten vaiheeseen 2.

Vaihe 2 – Korvan huuhtelu



- Suojaudu kastumiselta laittamalla pyyhe olkapäälle.
- Täytä korvapumppu lämpimällä vedellä
- Laita korvapumppu korvakäytävän suulle ja purista pumppua.
- Toista huuhtelu 3-5 kertaa
- Huuhtelun jälkeen korvaan saattaa jäädä hieman vettä, joka poistuu itsestään.