

Elina Junnila

PALVELUOHJAUKSEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI JA KÄY-  
TÖN KEHITTÄMINEN  
– Ohjausvaiheen työvälineet: Ensitieto ja RAI CA

Vanhustyön (ylempi AMK) -koulutusohjelma  
2017



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

## PALVELUOHJAUKSEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI JA KÄYTÖN KEHITTÄMINEN – Ohjausvaiheen työvälineet: Ensitieto ja RAI CA

Junnila, Elina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Vanhustyön (ylempi AMK) -koulutusohjelma  
Kesäkuu 2018  
Ohjaaja: Hautala, Päivi-Maria  
Sivumäärä: 92  
Liitteitä: 3

Asiasanat: palveluohjaus, ohjaus, ikääntyneet, arviointi

---

Ikääntyneiden määrä ja palvelutarpeet tulevat kasvamaan ja palvelujen resurssit tulevat vähenemään, jolloin oikein kohdennetut palvelut ovat ensisijaisia sekä ikäihmisten että palvelujen tuottamisen näkökulmasta. Keskeistä on ikäihmisen tarpeita vastaavien palvelujen järjestäminen oikeaan aikaan.

Kehittämistyö liittyy Varsinais-Suomen maakunnan palvelu- ja asiakasohjauksen kehittämishanke KomPAssiin. Palveluohjauksen ohjausvaiheeseen ei ole ollut yhtenäisiä työvälineitä ja KomPAssi-hankkeen tavoitteena oli luoda yhtenäiset palveluohjauksen toimintakäytännöt koko maakuntaan. Hankkeen myötä maakunnassa kokeiltiin kahta työvälinettä, joista Ensitieto -työväline oli laadittu ja suunniteltu hankkeen palveluohjauksen osaprojekteissa, sekä toisena työvälineenä oli standardoidun kansainvälisen työvälineen RAI CA:n A-osio. Kehittämistyössä tutkittiin ikäihmisten palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineitä ja tehdyn aineistonkeruun tulosten perusteella työvälineiden käyttöä kehitettiin.

Kehittämismenetelminä käytettiin sähköistä kyselyä ja kumuloituva ryhmä -menetelmää. Lisäksi järjestettiin työpaja Ensitieto -työvälineen ja ohjausvaiheen toiminnan kehittämiseksi. Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen periaatteita soveltaen. Kysely lähetettiin KomPAssi-hankkeen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistuneille 56 ammattilaiselle. Kumuloituva ryhmä -menetelmään osallistui KomPAssi-hankkeen osaprojekti 3 -ryhmään osallistuneita ammattilaisia maakunnan alueelta yhteensä 10 henkilöä. Työpaja toteutettiin 4 henkilön pienryhmässä, jossa hyödynnettiin hankkeen aineistoja ja kyselyn tuloksia.

Kehittämistyön kyselyn perusteella ei voida osoittaa kummankaan työvälineen olleen toista parempi. Keskeisenä tuloksena oli tunnistettu tarve yhteisille ohjeille ja riskitekijöiden, kiireellisyyden ja osaamisalan tunnistamisen osaamisen vahvistamiselle. Kehittämistyön tuloksia hyödynnettiin KomPAssi-hankkeen toisen kokeiluvaiheen suunnitelmassa. Kehittämistyön tuotoksena oli ohjausvaiheen toimintaan ja työvälineiden käyttöön liittyvä ohjeistus, jonka tavoitteena on yhtenäistää ammattilaisten tietoperustaa ja työvälineiden käyttöä sekä lisäksi luotiin uusi versio Ensitieto -työvälineestä ja sen täyttöohje.

## EVALUATION AND DEVELOPING THE INSTRUMENTS OF CASE MANAGEMENT – Instruments for counseling: Ensitieto and RAI CA

Junnila Elina  
Satakunta University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Elderly Care  
June 2018  
Supervisor: Hautala, Päivi-Maria  
Number of pages: 92  
Appendices: 3

Keywords: case management, counseling, elderly, evaluation

---

The amount of elderly people and their service needs will increase and financial resources will decrease. Therefore right allocation of services is the key factor from elderly and services point of view. The main thing is to enable right services at the right time.

This development task is related to Southwest Finland's custom and case management development project KomPassi. There has not been common instrument for counseling and one of the development project KomPassi's aim is to create collective practice for case management. In Southwest Finland social and health care professionals tried out two instruments. One was Ensitieto which was created in project KomPassi and the other one was international instrument RAI CA part A. These two instruments were researched and their usages were developed in this development task.

Development task included questionnaire and cumulative group method for material collection and also workshop regarding development of Ensitieto instrument and common guidelines for counseling phase. Action research principals were applied in this development task. Questionnaire was sent to 56 professionals who have taken part in project KomPassi's first experiment phase. Ten professionals from the project KomPassi's workgroup number three were taking part in cumulative group method session. Workshop was carried out with four people and they used project KomPassi's materials and results of the questionnaire.

It was not possible to pinpoint that one of the instruments were better than the other based on the results of the questionnaire. The main result was that there is a need for common guidelines and the identification of the risk factors, urgency and right profession, needs to be deepened. Results of this development task has been used in planning for project KomPassi's second experiment phase. As the final concrete outcome of this development task was a guideline for counseling phase including the use of instruments. Guidelines aim is to create common knowledge and use of the instruments.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA .....	7
2.1 Ikäihmisten palvelutarve ja toimintaympäristö .....	7
2.2 Varsinais-Suomen ikäihmisten keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kehittämishanke KomPassi .....	9
2.3 Palveluohjaus .....	12
2.3.1 Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus .....	15
2.3.2 Neuvonta ja ohjaus sekä alustava palvelutarpeen selvittäminen .....	16
3 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	18
4 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT.....	19
4.1.1 Toimintatutkimus kehittämismenetelmänä .....	20
4.1.2 Aineistonkeruun menetelmänä kysely .....	22
4.1.3 Aineiston analyysin tilastolliset menetelmät.....	25
4.1.4 Laadullisen aineiston analyysi .....	26
4.1.5 Kehittämistyön työmenetelmänä kumuloituva ryhmä .....	28
5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA TULOKSET.....	29
5.1 Kyselyn tulokset.....	32
5.1.1 Käytetty työväline ja vastaajien taustatiedot.....	32
5.1.2 Työvälineen käyttö palvelutarpeiden tunnistamisessa .....	33
5.1.3 Työvälineen käyttö voimavarojen ja riskitekijöiden tunnistamisessa.....	36
5.1.4 Työvälineen käyttö palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistamisessa .....	39
5.1.5 Työvälineen käyttö neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisessa vastaamaan ikäihmisen tarpeita .....	43
5.1.6 Työväline päätöksenteon tukena palvelutarpeen arvioinnin järjestämisessä .....	45
5.1.7 Työvälineen käytettävyys .....	47
5.1.8 Avointen kysymysten tulosten analyysi ja keskeiset tulokset .....	52
5.1.9 RAI CA -työvälineen osalta avointen kysymysten tulokset kyselylomakkeen ryhmien mukaisesti .....	55
5.1.10 Ensitieto -työvälineen osalta avointen kysymysten tulokset kyselylomakkeen ryhmien mukaisesti .....	61
5.1.11 Kyselyn tulosten yhteenveto .....	66
5.2 Tiedon jakaminen ja työpajatyöskentely kehittämisprosessissa .....	70
5.3 Kehittämistyön tulosten yhteenveto .....	77
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	80
6.1 Kehittämistyön etenemisen ja toteutuksen arviointi .....	80

6.2 Johtopäätökset .....	82
6.3 Eettiset kysymykset ja luotettavuus .....	83
6.4 Kehittämistyön hyödynnettävyys .....	86
LÄHTEET .....	88
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Ikäihmisten määrä ja siten myös palvelujen tarve tulevat lisääntymään. Palveluohjaus on keskeisessä roolissa palvelujen tarkoituksenmukaisessa kohdentamisessa sekä myös ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisessa. Kehittämistyö liittyy Varsinais-Suomen maakunnan palvelu- ja asiakasohjauksen kehittämishanke KomPASSiin. KomPASSi-hankkeen tavoitteena ovat yhtenäiset palveluohjauksen toimintakäytännöt koko maakunnassa ja yhtenä osa-alueena ovat ohjausvaiheen työvälineet. Näiden työvälineiden avulla tehdään alustava asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja tiedonkeruu, jonka perusteella ohjauksen sisällöt ja palvelut kohdennetaan oikea-aikaisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Työvälineiden tarkoituksena on toimia työntekijän päätöksenteon tukena ja seulonnan työvälineenä. Hankkeen myötä maakunnassa kokeillaan kahta työvälinettä, joista Ensitieto-työväline on laadittu ja suunniteltu hankkeen palveluohjauksen osaprojekteissa, sekä toisena on standardoitu arviointiväline RAI CA:n A-osio. (Ritvanen 2017a.) RAI CA -työvälineen A-osion tarkoituksena on kartoittaa toimintakyky ja palvelutarpeet lyhyesti ja myös tehokkaasti. Sen tehtävänä on toimia mm. palvelutarpeiden tunnistamisen tukena. Lisäksi sen avulla tunnistetaan henkilöitä, jotka tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta, mutta eivät sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. (RAISoft:n www-sivut 2017)

Kehittämistyön tarkoituksena on arvioida työvälineiden toimivuutta ammattilaisten näkökulmasta ja kehittää ohjausvaiheen toimintaa ja työvälineiden käyttöä. Kehittämistyön työelämälähtöistä taustaa ja lähtökohtia on käsitelty erityisesti palveluohjausprosessin ohjausvaiheen näkökulmasta. Ohjaus on tärkeä ja kriittinen palveluohjausprosessin vaihe, sillä se sisältää mm. valikoinnin ja varhaisen puuttumisen.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen periaatteita soveltaen. Mielipiteet ja kokemukset työvälineiden käytettävyydestä ja toimivuudesta toteutettiin sähköisellä kyselyllä työvälineitä käyttäneiltä ammattilaisilta Varsinais-Suomen maakunnan alueella. Kysely lähetettiin 56 ammattilaisille ja vastausprosentti oli n.43 %. Kyselyn tulokset analysoitiin tilastollisilla menetelmillä Tixel-ohjelmassa ja avoimet kysy-

mykset analysoitiin sisällön analyysillä. Avointen kysymysten tulokset on esitetty työvälinekohtaisesti mahdollistaen työvälineiden vertailun.

Kyselyaineisto loi perustan ja tavoitteet sekä teemat työvälineiden käytön kehittämiseksi. Työvälineiden käytön kehittäminen aloitettiin aineiston pohjalta KomPASSi-hankkeen palveluohjauksen Osaprojekti 3 -ryhmässä ja palveluohjauksen ammattilaisten muodostamassa työpajassa. Työvälineistä Ensitieto oli laadittu KomPASSi-hankkeessa ja siten se oli myös muokattavissa kerätyn aineiston perusteella. RAI CA -työvälineen sisällöstä vastaa kansainvälinen interRAI -tutkijaverkosto, eikä sen sisällön muokkaaminen ollut tästä syystä mahdollista. Kehittämistyössä laadittiin työvälineiden käyttöön ohjeet koskien kumpaakin työvälinettä.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA

### 2.1 Ikäihmisten palvelutarve ja toimintaympäristö

On todettu, että lähitulevaisuudessa väestön ikääntymisen myötä terveys- ja sosiaalipalvelujen tarve tulee kasvamaan siitä huolimatta, että sairauksien puhkeaminen on siirtynyt myöhäisemmäksi. Tämän taustalla on yli 85-vuotiaiden määrän kasvu ja ikääntymiseen liittyvä sairastaminen ja toimintakyvyn heikkeneminen. (Pitkälä 2004, 213–217.) On arvioitu, että iäkkäitä, joilla on useampia sairauksia, muttei toimintakyvyn vajeita, on vuonna 2030 joka neljäs suomalainen (Noro & Finne-Soveri 2008, 132). Ihmisen ikääntyessä terveydentilan ongelmat yleensä monimutkaistuvat ja kroonistuvat sekä monien sairauksien samanaikaisuus yleistyy (Carvalho ym. 2017, 757).

Väestön ikääntyessä sosiaali- ja terveystalouden tarpeen odotetaan kasvavan myös Varsinais-Suomessa (Parpo 2016, 6). Varsinais-Suomen sosiaali- ja terveystalouden tulevaisuuden osalta lähtökohtana on väestön nopea ikääntyminen ja palvelujen painopisteen siirtyminen iäkkäiden palveluihin (Parpo 2016, 31). Palvelutarpeiden kasvaessa ja resurssien vähetessä oikein kohdenneet palvelut ovat ensisijaisia (Voutilainen & Vaarama 2005, 35). Sosiaalipalveluihin panostamisella on mahdollista

vähentää iäkkäiden ihmisten terveystalvelujen tarvetta ja menoja (Kehusmaa 2014, 76).

2000-luvun sosiaalipolitiikan mukaan ikääntyneitä on ohjattu itse ottamaan laajempaa vastuuta hoivasta ja sen kustannuksista. Talvelujärjestelmän muutokseen liittyy myös hoivan järjestämisen monimutkaistuminen. (Anttonen, Häikiö & Valokivi 2012, 40–41). Terveystalvelujen käyttö yleistyy iäkkäillä viimeisinä elinvuosina ja terveystalvelujen menoista yksi kolmasosa kohdistuu viimeistä elinvuotiaan eläville (Kehusmaa 2014, 35). WHO:n mukaan iäkkäiden talveluissa keskeistä on itsenäisen selviytymisen tukeminen mm. informaation ja apuvälineiden avulla sekä aktiivinen talveluohjaustyö. Lisäksi tärkeää on integroida talvelut vastaamaan ikääntyneen yksilöllisiä tarpeita. (Carvalho ym. 2017, 758–759.)

Talvelujen tarpeeseen vaikuttaa keskeisesti ikääntyvän väestön terveys ja toimintakyky (Pitkälä 2004, 213–217; Noro & Finne-Soveri 2008, 121). Lisäksi talvelutarpeeseen vaikuttavat myös asennoituminen, turvattomuuden kokemus, sairaudentunto ja koettu terveydentila (Noro & Finne-Soveri 2008, 121). Talvelutarpeen osalta keskeistä on se, miten selviytyy arkipäivän toimissa (Kehusmaa 2014, 38). Iäkkäiden kotonsa suoriutumisen osalta keskeistä on kohtuullisen hyvät kognitiiviset toiminnot (Valta 2008, 107). Talvelutarvetta lisääviä tekijöitä ovat muun muassa etenevät muistisairaudet, asuin- ja lähiympäristön esteellisyys ja sosiaalisten verkostojen puute (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 29). Kehusmaan (2014, 75) tutkimuksen mukaan heikkokuntoisilla iäkkäillä avuntarve aiheutuu yleisimmin fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn rajoittumisesta.

On todettu, että talvelutarvetta ehkäisee yleisen hyvinvoinnin edistäminen (Lähteenen & Hämeen-Anttila 2017, 75). Keskeistä on preventio ja oikea-aikainen näyttöön perustuvien hoitojen kohdentaminen tarkoituksenmukaiselle kohderyhmälle (Pitkälä 2004, 213–217). Toimintakyvyn vajaan syntyä ja ongelmien vaikeutumista on mahdollista ehkäistä puuttamalla niihin varhaisessa vaiheessa. Talvelujen kohdentaminen on aiheellista tehdä ikääntyneen toimintakyvyn mukaan. (Parjanne 2008, 153–154.) Lisäksi terveysongelmien vaikeutumisen ehkäisyn näkökulmasta tärkeää on hoidon koordinointi (Carvalho ym. 2017, 757).



## 2.2 Varsinais-Suomen ikäihmisten keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kehittämishanke KomPASSi

KomPASSi-hanke on osa Sosiaali- ja terveysministeriön Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoito -kärkihanketta (Varsinais-Suomen sote- ja maakuntauudistuksen www-sivut 2017a). Hallituksen kärkihankkeet liittyvät myös sote-uudistuksen toteuttamiseen. Ne ovat yksi keskeinen keino palvelurakennuudistuksien aikaansaamiseksi, sillä kärkihankkeiden avulla pyritään löytämään toimintamalleja ja uusia palvelurakenteita. (Lähteinen & Marjamäki 2017, 142–143).

KomPASSi on Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke, johon osallistuu kaikki Varsinais-Suomen 27 kuntaa ja alueen kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin toimijoita. Hanketta hallinnoi Turun kaupunki. Hankkeen työskentely alkoi vuoden 2017 ja alussa ja hanke päättyy vuoden 2018 lopussa. KomPASSi-hankkeen yhtenä osa-alueena on iäkkäiden palveluohjauksen ja -neuvonnan järjestäminen keskitetysti yhtenäisin menetelmin ja kriteerein, ja toisena on omaishoidon palvelujen monipuolistuminen tukemaan ikääntyneitä omaishoidettavia ja omaishoitajia. Varsinais-Suomen alueellisista erityispiirteistä KomPASSi-hankkeessa on nostettu esiin esimerkiksi asuinympäristön monimuotoisuus ja ruotsinkielisyyden painottuminen osassa kuntia. Varsinais-Suomessa on lisäksi iäkkäämpi väestö verrattuna muuhun maahan sekä palvelut ovat hajanaisia ja tarjonta on vaihtelevaa (Varsinais-Suomen sote- ja maakuntauudistuksen www-sivut 2017a.)

KomPASSi -hankkeen keskeinen tavoite on luoda keskitetty ikäihmisten asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli. Toimintamalli sisältää ikäihmisen neuvonnan ja tuen palvelujen saamiseksi sekä palvelujen koordinoinnin palvelutarpeiden mukaisesti. Keskeisenä tavoitteena on saavuttaa yhdenmukaiset toimintatavat, jotka turvaavat palvelujen saannin tasavertaisuutta. (Ritvanen 2017b, 1.)

KomPASSin palveluohjauksen hankekokonaisuus muodostuu viidestä osaprojektista, johon osallistuu Varsinais-Suomen maakunnan kuntien ammattilaisia. Hankekokonaisuuden osaprojektiryhmien tavoitteena on ikäihmisten asiakas- ja palveluohjausprosessin luominen, arviointivälineiden ja kriteerien yhdenmukaistaminen ja kehittäminen. Osaprojektiryhmissä on tarkasteltu ja luotu muun muassa ikäihmisten kes-

kitetty asiakas- ja palveluohjausmalli ja suunniteltu palveluohjauksen työkalujen käyttöä ja palveluohjaustoiminnan johtamista. (Ritvanen, 2017b, 14–17.)

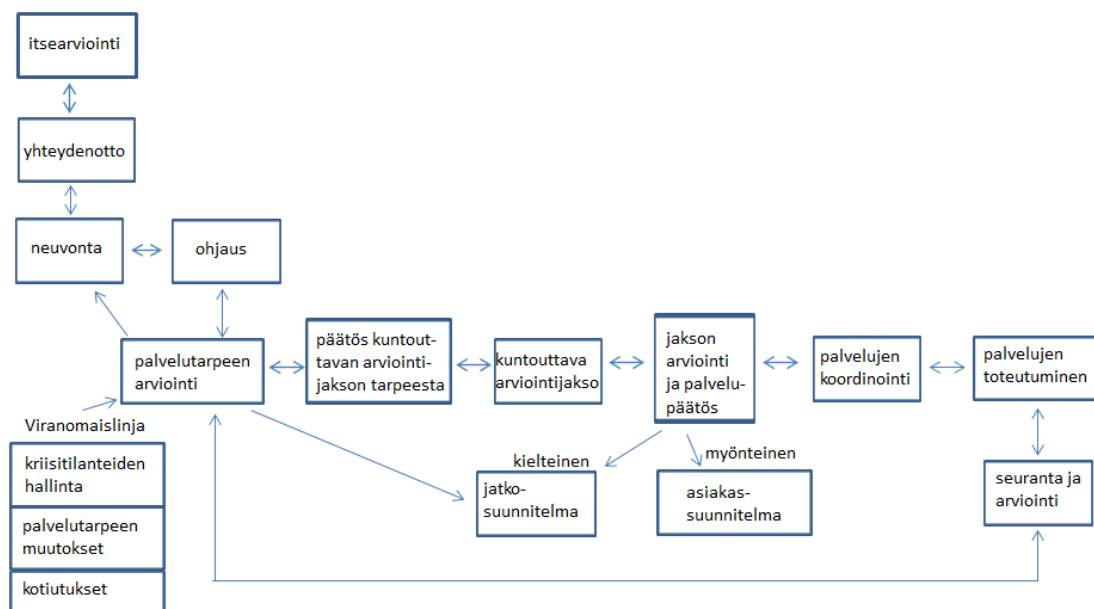
KomPassi-hanke käynnistyi vuonna 2017 maakunnan palvelujen nykytilan kartoituksella. Kartoituksen yksi keskeinen huomio palveluohjauksen osalta oli se, että kaikissa kunnissa palveluohjaus ja -tarpeen arviointi tapahtuu palvelun sisällä ja palveluohjausmallit toteutuvat palvelukohtaisesti. Keskitettyä asiakas- ja palveluohjausmallia ei kunnissa ollut. Varsinais-Suomen maakunnan kunnissa oli huomattavia eroja palveluissa ja niiden sisällöissä ja yhtenä havaintona oli, että ikäihmisten kuntoutuspalveluja ja arvioivia palveluja oli vähän. (Ritvanen 2017b, 2.)

KomPassi-hankkeen myötä maakunnassa alkoi lokakuussa 2017 palveluohjauksen ensimmäinen kokeiluvaihe. Kokeilusuunnitelman 2017–2018 mukaan ensimmäisen kokeiluvaiheen tarkoituksena oli kokeilla ohjausvaiheen työvälineitä ja asiakasläh- töistä palvelutarpeen arviointiprosessia yhteneväisin menetelmin sekä hankkeessa laadittua käsikirjaa. KomPassi-hankkeen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistui 14 kuntaa ja 56 kuntien työntekijää. Ensimmäiseen kokeiluun osallistuivat Raision ja Ruskon yhteistoiminta-alue, Perusturvakuntayhtymä Akseli, Salo, Naantali, Turku, Parainen, Vehmaa, Marttila, Uusikaupunki, Lieto, Oripää, Kaarina ja Paimio sekä Koski tl. (Ritvanen 2017a.) Helmikuussa 2018 käynnistyi hankkeen toinen kokeilu- vaihe, jonka keskeisenä teemana oli palveluohjausprosessin neuvonta- ja ohjausvai- he.

Ensimmäisen kokeiluvaiheen yhtenä osa-alueena olivat yhteydenottovaiheen ohjaus- tilanteen työvälineet, eli Ensitiето -työväline ja RAI CA -työvälineen A-osio. Ensitiето -työväline on laadittu KomPassi-hankkeen osaprojektien työryhmissä ja RAI CA on standardoitu kansainvälinen työväline. (Ritvanen 2017a.) Alueellisen keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen osalta yhtenä arvioitavana tekijänä Kärkihankkeessa on seulakysymysten tarpeen arviointi avuntarpeen tunnistamisessa (Sosiaali- ja terve- ysministeriö 2016, 13). RAI CA on suunniteltu palvelutarpeiden selvittämiseen, kar- toitukseen ja palveluohjaukseen. RAI-arviointi sisältää mm. arjesta suoriutumisen ja toimintakyvyn eri osa-alueiden arvioinnin sekä terveydentilan ja ravitsemuksen arvi- oinnin. RAI-arviointijärjestelmän välineiden sisältöä ylläpitää kansainvälinen tutki- javerkosto interRAI. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.) Ohja-

uksen osalta RAI CA -työvälineen A-osiossa ensin selvitetään henkilö- ja taustatiedot, yhteydenoton perustiedot, mahdollisen läheisavun olemassaolo sekä yhteydenoton syy. Näiden kerättyjen tietojen perusteella yhteydenoton vastaanottanut ammattilainen tekee päätöksen siitä jatketaanko arvioinnin tekoa (RAIsoft:n www-sivut 2017). KomPassi-hankkeessa luotu Ensitieto-työväline pohjautuu mm. RAI Screener Oulu instrumentin osa-alueisiin, Vanhuspalvelujen laatusuosituksen 2013 ja toimia -tietokannan lähteisiin. Ensitieto-työvälineen osa-alueiden valinnat ja asettelut on tehty palveluohjauksen osaprojektiryhmissä. Ensitieto -työvälineessä keskeiset sisältöalueet ovat toimintakyvyn eri osa-alueet sekä yhteydenoton syyn selvittäminen.

Palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineiden tarkoituksena on asiakkaan mahdollisen palvelutarpeen selvittäminen. Tämä prosessin vaihe tarkoittaa neuvonnan jälkeistä ohjaustilannetta, jossa tietoa asiakkaan tarpeista kerätään systemaattisesti seulovia työvälineitä, RAI CA:n A-osiota ja Ensitieto -työvälinettä, käyttäen ja tehdään alustava palvelutarpeen selvittäminen. Työvälineiden toimivuuden osalta keskeistä on riskien tunnistaminen, kiireellisyyden toteaminen ja ohjautuminen oikealle osaajalle. (Ritvanen 2017a.) KomPassi-hankkeen keskitetty asiakas- ja palveluohjauksen prosessin tavoitetilä on esitetty Kuviossa 1.



Kuvio 1, Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi, tavoitetilä (KomPassi kokeilusuunnitelma 2017–2018)

### 2.3 Palveluohjaus

Palveluohjaus on monien asiakasryhmien tarpeisiin sopiva työmenetelmä ja tapa palveluhallinnon harjoittamisen ja palvelujen organisointiin (Hänninen, 2009, 37). Palveluohjauksesta voidaan käyttää myös termiä asiakasohjaus (Heikkinen & Maksimainen, 2014, 5).

Käsitteenä palveluohjaus on monimerkityksinen ja se voidaan käsittää asiakastyön menetelmänä (case management) ja palvelujen yhteensovittamisena (service coordination) (Helminen 2015, 34). Asiakaskunnasta riippuen se voidaan määritellä eri tavoin, mutta keskeistä on se, että asiakastyön menetelmänä se sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon koordinoinnin erilaisissa yhteyksissä ja sairauksissa (Lukersmith, Millington & Salvador-Carulla, 2016). Asiakastyön menetelmänä palveluohjaus on mielletty henkilökeskeiseksi lähestymistavaksi (Van Mierlo, Meiland, Van Hout & Dröes, 2014). Palveluohjauksessa korostuu asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etu (Hänninen 2007, 11). De Lange ym. (2018, 11) toteavat palveluohjauksen asiakastyön menetelmänä saaneen monessa maassa viimeaikoina kannatusta, kuten esim. Ranskassa, Italiassa, USA:ssa ja Englannissa. Palveluohjauksen toteuttamistapa ja organisointi kuitenkin vaihtelevat, eikä siten kansainvälisesti täysin yhteneväisestä mallista ole kyse (De Lange ym. 2018, 11). Ensimmäiset palveluohjauskokeilut on Suomessa käynnistetty 1990-luvulla (Hänninen 2009, 38). 2000-luvulla palveluohjausta on kehitetty eri asiakasryhmien hankkeissa ja palveluohjaus on käsitteenä määritelty hieman eri tavoin (Hänninen 2007, 14).

Palveluohjauksen prosessi voi olla lyhyt tai pidempikestoinen ja sillä on selkeä alku ja loppu. Palveluohjauksen onnistumisen suhteen aloitusajankohdan oikea-aikaisuus on keskeistä. (Hänninen 2007, 14–15.) Asiakastyön näkökulmasta prosessin tarkoituksena on määrittää yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niihin sopivat palvelut (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 261–262; Hänninen & Maksimainen, 2014, 5). Jos asiakkaalla on tuen ja palvelun tarve, selvitetään tarpeet monialaisesti luotettavien arviointimenetelmin. Tämän perusteella tehdään tarvittavat päätökset tuista ja palveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 17.)

Palveluohjauksessa keskeistä on asiakasta osallistava yhteistyö (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 27). Palveluohjauksen perustana on asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellinen suhde (Hänninen 2007, 11). Ranskassa on selvitetty asiakkaiden, omaisten ja palveluohjaajien käsityksiä palveluohjaajan roolista ja jokaisen ryhmän osalta korostui näkemys tietynlaisesta auttajan-roolista. Asiakkaiden käsityksissä korostui henkilökohtainen yhteyden muodostuminen palveluohjaajan välille ja omaisten käsityksissä korostui muun muassa kumppanuuden näkökulmat. (Balard, Gely-Nargeot, Corvol Saint-Jean & Somme 2016.)

Palveluohjauksen keskeisiä työotteita ovat neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Eri työotteita voidaan käyttää asiakkuuden eri vaiheissa ja soveltaa erilaisten asiakasryhmien tarpeita vastaaviksi. (Hänninen 2007, 14.) Palveluohjauksellinen työote tarkoittaa asiakaslähtöistä palvelukokonaisuuksien integrointia ja koordinointia palveluohjaajan toimesta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Yksilökohtainen palveluohjaus on tehostetumpaa apua palvelujen järjestämiseen. (Hänninen 2009, 40–43.)

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen (Hänninen 2007, 11). Lisäksi sen tavoitteena on taloudellisuuden ja tehokkuuden lisääminen (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21). Tärkeää on löytää joustava tapa vastata asiakkaan tarpeisiin huomioiden hallinnolliset ja taloudelliset ehdot, sillä tämän on arvioitu vähentävän kustannuksia ja lisänneen käyttäjien tyytyväisyyttä (Sinkkonen, Kuopala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 261–262). Palveluohjauksen avulla pyritään ratkaisemaan palvelujärjestelmän hajanaisuuteen liittyviä ongelmia (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16; Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 27). Palveluohjauksella on merkitystä myös palvelun laadun näkökulmasta, sillä ikäihmisen hoidon ja palvelun laadun perustana on huolellisesti tehty kokonaistilanteen arviointi (Voutilainen & Vaarama 2005, 7).

Tehokkuuden näkökulmasta palveluohjauksen painopisteenä tulisi olla eniten apua tarvitsevat asiakkaat, eikä niinkään mahdollisimman laajan asiakaskunnan eritasoiisiin tarpeisiin vastaaminen (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 67). Muun muassa Ala-Nikkola & Sipilän (1996, 22–23) mukaan asiakkaiden valikoinnin tarkoituksena on saada eniten palveluja tarvitsevat palvelujen piiriin. Vas-

taavasti palvelujen piirissä tulisi olla mahdollisimman vähän niitä, jotka eivät palveluja tarvitse (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 28). Asiakkaiden valikoinnissa on tunnistettava ja tehtävä valinta liittyen siihen kenen osalta on perusteltua aloittaa palveluohjausprosessi (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 22–23; Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 28).

Riskiryhmien tunnistamisen ja ehkäisevän työn kannalta on keskeistä, että mahdollisimman moni apua tarvitseva on palvelujen piirissä (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 28). Vuoden 2013 Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi korostaa myös huomion kiinnittämistä riskiryhmiin ja kohdennettujen palvelujen järjestämistä riskiryhmille. Keskeistä on riskien varhainen tunnistaminen ja tarvittaessa asiakkaiden ohjaus palvelutarpeen arviointiin ja tarvittaviin tukitoimiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 27.) Palvelutarpeen arvioinnin ajankohdan määrittelyssä on tärkeää havaita apua tarvitsevan ikäihmisen yksilöllinen tilanne ja määritellä tarpeiden kiireellisyys (Voutilainen & Vaarama 2005, 34). Vaikeiden ja monimutkaisten tilanteiden tunnistaminen on tärkeää yksilökohtaisen palveluohjauksen tarpeen tunnistamiseksi. Vaikeita ja monimutkaisia tilanteita ovat esimerkiksi siirtymät, toimintakyvyn heikkeneminen ja elämäntilanteen muutos. Erilaisten palvelutarpeiden tunnistamisessa kyse on niiden ihmisten löytämisestä, joiden kotona selviytyminen on riskissä heikentyä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24.) Ohjaukseen tulisi saada asiakkaiksi esimerkiksi riittämättömien palveluiden vuoksi toistuvasti sairaalahoitoon joutuvat (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 126).

On todettu, että erityisesti muistisairaat, monisairaat, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, vammaiset iäkkäät ja sotaveteraanit ovat tärkeitä asiakasryhmiä, jotka hyötyvät palvelujen koordinoinnista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 18). Palveluohjauksen on todettu auttaneen mm. uuden roolin löytämisessä sekä tukeneen terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Lisäksi joissakin tapauksissa palveluohjaus on siirtänyt dementoituneen omaishoidettavan vanhuksen pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirtymistä (Hänninen 2007, 44–45).

Palveluohjaus on todettu merkitykselliseksi erityisesti muutos- ja siirtymävaiheissa ja silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimuotoinen palvelutarve (Hänninen

2007, 11; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017). Palveluohjauksen eritasoisista työotteista on näyttöä toiminnan vaikuttavuudesta (Hänninen 2009, 43). Palveluohjauksen avulla on mahdollista lisätä asiakkaan hyvinvointia ja vähentää päällekkäistä työtä (Liikanen 2015, 45–46). Palveluohjaus on myös ennaltaehkäisevästä näkökulmasta merkittävä menetelmä, sillä palveluohjauksen varhaisen vaiheen käynnistämällä on mahdollista löytää ongelmiin ratkaisuja ennen kuin ne kasaantuvat (Hänninen 2009, 38). Erityisesti ikääntyneiden osalta terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä tapaturmien ehkäisy ovat keskeisiä (Parjanne 2008, 163–164). Ammattitaitoisen ja hyvin saatavilla olevan palveluohjauksen avulla asiakkaalle mahdollistuu oikea palvelu oikeaan aikaan (Liikanen 2015, 43). Asiakkuuksien ryhmittelyllä ja kohdennettuja palvelukokonaisuuksia johtamalla voidaan turvata asiakkaille tarkoituksenmukainen ja taloudellinen palvelukokonaisuus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 18). Toimivan palveluohjauksen perustana on hyvä resursointi ja suunnitelmallisuus (Liikanen 2015, 45–46).

### 2.3.1 Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus

Keskitetyn palveluohjauksen keskeinen toimintaperiaate on yhden luukun periaate, jossa ikäihminen osallistuu aktiivisesti palvelutarpeen selvittämiseen ja palvelukokonaisuuden suunnitteluun (Hänninen & Maksimainen, 2014, 18). Keskitetty neuvonta ja palveluohjaus on vastuutaho, joka huolehtii ikäihmisen tarpeiden mukaisten palveluiden koordinoinnin ja tarpeiden selvittämisen. (Hänninen & Maksimainen, 2014, 9). Ikäihmisten neuvonnan ja palveluohjauksen keskittäminen mahdollistaa kotona selviytymisen kokonaisvaltaisen tukemisen sekä oikea-aikaisen palvelujen saatavuuden (Hänninen & Maksimainen, 2014, 17).

Asiakas- ja palveluohjaukseen sisältyvät neuvonta ja ohjaus, palvelujen koordinointi ja seuranta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 19). Asiakasohjauksessa palveluneuvojan tehtävänä on neuvoa ja tiedottaa palveluista, niiden sisällöstä ja kustannuksista. Asiakasohjausyksiköstä on myös mahdollista saada palveluohjaajan tekemä palvelutarpeen arviointi kotikäyntinä, jonka perusteella tehdään palvelusuunnitelma ja seurataan sen toteutumista. (Kananen & Marjamäki 2017, 214–215.)

Keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjaus -toimintamalli, Kaapo, on keskeinen osa iäkkäiden palvelujärjestelmää, joka liittyy STM:n hallituksen kärkihankkeeseen: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Kaapo on neuvontapiste, josta huolehditaan palvelujen koordinointi ja seuranta. Kaapon tarkoituksena on vahvistaa luottamusta avun ja palvelujen saatavuuteen, tukea kotona asumista neuvonnalla ja ohjauksella ja järjestämällä palvelua tunnistettuun tarpeeseen. Toimintaperiaatteena on matalan kynnyksen palvelu, johon kaikki voivat ottaa yhteyttä. Toimintaa ohjaavat asiakkaan omat tavoitteet ja tarpeet sekä toiveet. (Sosi- ja terveysministeriö 2016, 10–11.)

Keskitetystä asiakas- ja palveluohjauksesta ei ole voimassa olevassa lainsäädännössä säädöksiä. Hallituksen kärkihankkeiden, sote-uudistuksen ja valinnanvapautta koskevan lain valmistelutyön edetessä mahdolliset säädökset tulevat esille. (Sosi- ja terveysministeriö 2017a, 18.)

### 2.3.2 Neuvonta ja ohjaus sekä alustava palvelutarpeen selvittäminen

Neuvonnan ja ohjauksen merkitys sosiaali- ja terveydenhuollossa on lisääntynyt. Tulevaisuudessa neuvontaa ja ohjausta tarvitaan kunnissa osana hyvinvoinnin edistämistä ja maakunnissa osana sosiaali- ja terveystalouden palveluita. (Sosi- ja terveysministeriö 2017b, 33.) Neuvonnan ja ohjauksen perustana on se, että henkilö huolehtii itsenäisesti avun etsimisestä (Hänninen 2009, 40–43). Erityisesti neuvonta liittyen palvelujen käyttöön, tiedottaminen etuuksista ja oikeuksista, on keskeistä (Sosi- ja terveysministeriö 2017b, 33).

Ikäihmisten neuvontaa ja palveluohjausta toteutetaan osassa kuntia keskitetyissä asiakas- ja palveluohjausyksiköissä. Ikäihmisten osalta tarve keskitettyyn neuvontaan ja ohjaukseen on liittynyt mm. asiakkaiden kokemukseen palvelujen hajanaisuudesta, työntekijöiden kokemukseen päällekkäisestä työstä ja lisäksi kuntalaiset ovat olleet epätietoisia yhteydenottoväylistä sekä palveluja on myönnetty erilaisin perustein. (Kananoja & Marjamäki 2017, 214.)



Yksilöllinen neuvonta ja ohjaus tarkoittavat, että yleinen tieto ei riitä vaan ihmisen elämäntilanteet ja tarpeet on sovittava yhteen palvelujen ja tukien mahdollisuuksiin ja ehtoihin (Kananaja & Marjamäki 2017, 211). Tässä vaiheessa tunnistetaan palvelutarve ja tehdään alustava palvelutarpeen selvittäminen (Heikkinen & Maksimainen, 2014, 19). Palveluohjaajan tulisi analysoida ne asiat, jotka eniten vaarantavat kotona selviytymistä ja huomiota tulisi kiinnittää myös niihin asioihin, jotka ylläpitävät kotona asumisen mahdollisuuksia. Keskeistä on tunnistaa ne asiakkaat, joiden kotona selviytyminen on vaikeutunut. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 126.) Asiakkaan tilanteen arvioinnissa keskeistä on huomioida asiakkaan vahvuudet, ongelmat, toimintaympäristö ja tavoitteet sekä jäsentää tietoa asiakkaan elämäntilanteesta, olosuhteista, hyvinvoinnista ja toimintakyvystä (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46).

KomPassi-hankkeessa neuvonta on määritelty varhaisen vaiheen tueksi, jota voidaan toteuttaa monikanavaisesti. Sen tavoitteena on tuoda tietoa palvelujen mahdollisuuksista. (Valtonen henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2017.) Neuvontavaiheessa tehdään päätös siitä ohjataan asiakas toisaalle, vai onko tarpeen jatkaa palveluohjaukseen (Heikkinen & Maksimainen, 2014, 19; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 10).

Ohjaus määritellään neuvontaa laajemmaksi ja se kattaa tarpeita vastaavan tuen ja palvelun piiriin ohjaamisen sekä palvelujen yhteensovittamisen (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 74; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b, 33). Ohjaus on monimuotoinen käsite ja sitä on kuvattu mm. ammatillisen keskustelun muodoksi ja laajan elämänsuunnittelun välineeksi (Sayed & Helminen 2017, 61). KomPassi-hankkeessa ohjaus on määritelty toiminnoksi, jonka tavoitteena on neuvontaa syvällisempi ja systemaattisempi asiakkaan tarpeiden selvittäminen (Valtonen henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2017). Tällöin on havaittu, ettei neuvonta ole asiakkaan tarpeisiin nähden riittävää vaan asiakas tarvitsee syvällisempää ohjausta ja tilanteen selvittämistä (KomPassi-hankkeen extranet-sivut 2018).

Ohjausvaiheessa tavoitteena on mm. riskitekijöiden tunnistaminen ja tarpeen mukaan ohjautuminen tarpeita vastaavan osaamisalueen mukaiselle ammattilaiselle. Ohjaus ja siihen liittyvä tiedonkeruu tapahtuu alustavan palvelutarpeen selvittämisen seulovia työvälineitä käyttäen. asiakas voi ohjautua muihin avoimiin palveluihin tai palvelutarpeen arviointiin. (Valtonen henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2017.) KomPassi-

hankkeen mukaan ohjausvaihe on asiakasohjauksen vaihe, jossa yhteydenotto voi muuttua anonyymista tunnistautumista vaativaksi. Asiakkuuden prosessi voi päättyä tähän vaiheeseen ja asiakasta ohjataan esimerkiksi avoimiin palveluihin tai se voi jatkua palvelutarpeen arviointiin. Ohjausvaiheessa tulee huomioida asiakkaan oma näkemys ja arvioida myös mahdollisen palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyyttä ja palvelutarpeen luonnetta. (KomPASSi-hankkeen extranet-sivut 2018.) Mikäli ohjausvaiheessa on tunnistettu tarve palvelutarpeen arviointiin, etenee palvelutarpeen arvioinnin prosessi palvelutarpeiden selvittämisestä, palvelusuunnitelman laadintaan ja palvelujen toteutumisen seurantaan (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013, 29).

Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla aloitettiin keväällä 2016 keskitetty kotihoidon palvelutarpeen arviointi -projekti, jonka suunnitteluvaiheessa selvitettiin 15 Suomen kunnan ikäihmisten keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalleja. Selvitystyön mukaan kunnissa oli erilaisia toimintamalleja ja toimintakäytäntöjä. Joissakin kunnissa oli laadittu alustavaan palvelutarpeen selvittämisen vaiheeseen työkalu yhtenäistämään toimintatapoja sekä auttamaan ja systematisoimaan asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja asiakkaiden ohjautumista. Yhtenäistä ja laajemmalti käytössä olevaa ohjausvaiheen alustavan palvelutarpeen selvittämisen työkalua ei selvityksen perusteella ollut. (Junnila 2016.)

KomPASSi-hankkeen yhtenä tavoitteena on löytää toimiva työväline ohjausvaiheessa tehtävään alustavaan palvelutarpeen selvittämiseen. Hankkeen kokeiluvaiheessa kokeillaan osaprojekteissa laadittua Ensitieto-työvälinettä ja kansainvälisesti standardoitua RAI-järjestelmän RAI CA -työvälineen A-osiota. (Ritvanen 2017a.)

### 3 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tarkoituksena on arvioida ja vertailla palveluohjauksen ohjausvaiheen kahta KomPASSi-hankkeen ensimmäisessä kokeiluvaiheessa käyttöönotettua työvälinettä, RAI CA -työvälineen A-osiota ja Ensitieto -työvälinettä.

Kehittämistyön tavoitteet:

1. Työvälineiden toimivuuden arviointi työntekijöiden näkökulmasta
2. Tunnistaa ohjauksen työvälineisiin liittyviä kehittämistarpeita työntekijöiden näkökulmasta
3. Kehittää ohjauksen työvälineiden käyttöä maakunnassa

## 4 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Kehittämismenetelmä käsitteenä ei ole yksiselitteinen, mutta siinä korostuu aina käytäntösuhde (Seppänen-Järvelä 2009, 19). Kehittämisessä korostuu tavoitteellinen pyrkimys muutokseen ja siihen liittyy myös toiminnallisten menetelmien soveltaminen (Seppänen-Järvelä 2009, 21–23). Kehittämistoiminnassa voidaan tavoitella tietoa siitä, onko jokin työmenetelmä soveltuva, jolloin on tarpeen etsiä näyttöä sen käyttökelpoisuudesta (Toikko & Rantanen 2009, 39). Tässä kehittämistyössä erityisesti tämä näkökulma korostuu, sillä tavoitteena on arvioida palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineiden, RAI CA:n A-osion ja Ensitedon, käyttökelpoisuutta.

Toimintatutkimus on osallistavaa ja siinä pyritään yhdessä ratkaisemaan käytännön ongelmia, jonka vuoksi sen on arvioitu sopivan hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58). Toimintatutkimuksessa yhdistyy toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus (Heikkinen 2001, 170; Kananen 2009, 9). Päämääränä ei ole vain tutkiminen vaan myös kehittäminen (Heikkinen 2001, 170). Toimintatutkimuksessa käytettyjen menetelmien tulee myös olla osallistavia ja tutkimusaineistoa voidaan kerätä monin eri tavoin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 61–62). Kehittämistyö on suunniteltu toteutettavaksi toimintatutkimuksen periaatteita mukaillen, sillä arvioitiin, että kehittämistyölle asetetut tavoitteet ovat siten saavutettavissa huomioiden kehittämistyön maakunnallisen toimintaympäristön. Lisäksi yhtenä tärkeänä menetelmien valinnan kriteerinä oli mahdollisuus osallistavien työmenetelmien käyttöön.

Kehittämistyössä käytetyt menetelmät ovat aineistonkeruumenetelmänä kysely ja toiminnallisena menetelmänä kumuloituva ryhmä. Kehittämistyössä tutkimuksellinen

tiedonkeruu toteutetaan sähköisellä kyselyllä KomPASSi-hankkeen palveluohjauksen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistuneille 56 työntekijälle. Tiedot pyrittiin keräämään kaikista kohdejoukon havaintoyksiköistä kokonaistutkimuksen mukaisesti. Kokonaistutkimus on tarkoituksenmukainen silloin, kun perusjoukko on pieni, esimerkiksi alle 100 otantayksikköä (Holopainen & Pulkkinen 2002, 28).

#### 4.1.1 Toimintatutkimus kehittämismenetelmänä

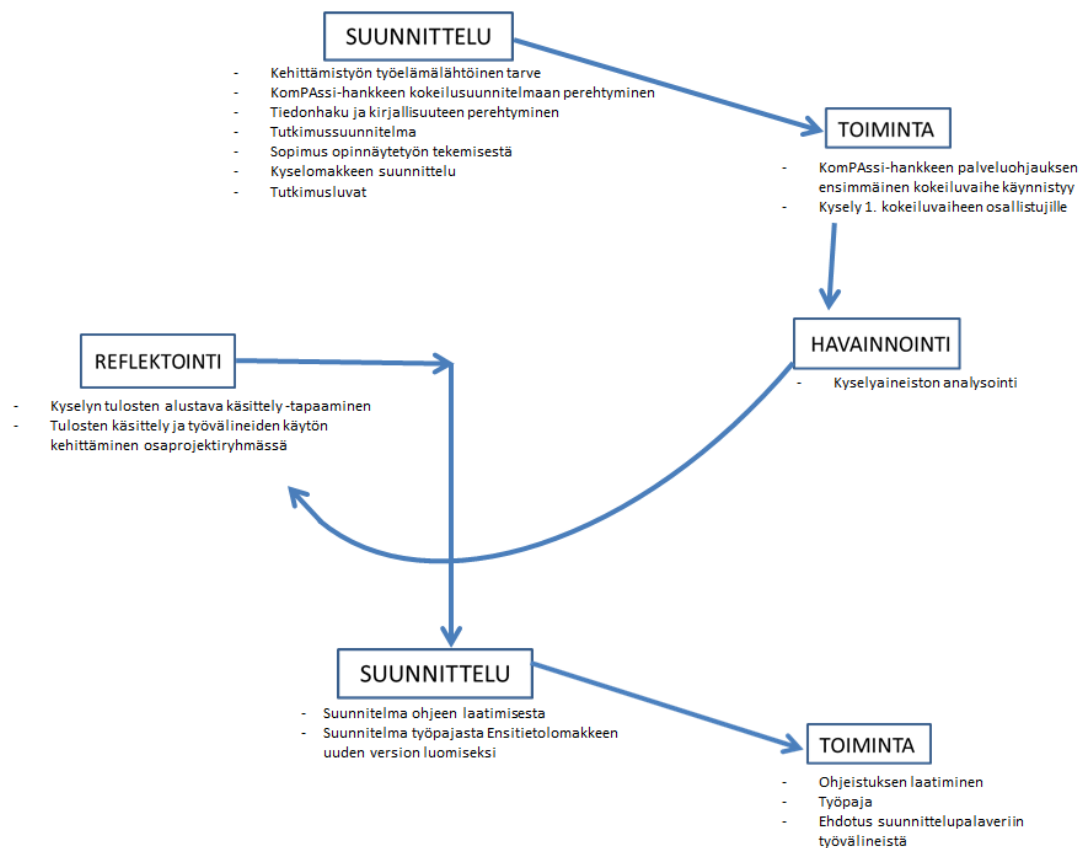
Toimintatutkimukselle ei ole yhtä selkeää ja yhteisesti hyväksyttyä määritelmää (Kuula 1999, 218). Sen keskeiset piirteet ovat muutokseen pyrkiminen, käytäntöihin suuntautuminen ja tutkittavien osallistuminen (Kuula 1999, 10). Toimintatutkimuksen tarkoituksena on löytää käytäntöön sovellettavaa ja hyödynnettävää tietoa, jonka avulla käytänteitä voidaan kehittää (Heikkinen 2015, 209). Toimintatutkimuksessa tiedon lisäämiseen pyritään tutkimuksellisen osuuden kautta (Kananen 2012, 38). Metsämuurosen (2006, 102) mukaan toimintatutkimus voidaan määritellä tilanteeseen sidotuksi, yhteistyötä vaativaksi ja itseään tarkkailevaksi lähestymistavaksi.

Toimintatutkimuksessa tavoitteena on yhdessä ratkaista käytännön ongelmia (Kuula 1999, 19; Metsämuuronen 2006a, 102; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58; Kananen 2009, 9). Siinä korostuu kehittäjän aktiivinen rooli ryhmän jäsenenä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 60). Yhtenä tutkijan roolina voidaan Sorensenin (1992) mukaan pitää osallistuvan toimintatutkimuksen toteutusta, jossa tutkija ottaa tutkittavat aktiivisiksi osallisiksi muutos- ja tutkimusprosessiin. Tällöin tutkijan rooli on ohjata jäsenet oivaltamaan ratkaisut. (Kuula 1999, 116.)

Toimintatutkimuksessa tietoa tuotetaan prosessimaisesti ja prosessin aikana tehdyt havainnot ohjaavat myös sen etenemistä (Toikko & Rantanen 2009, 30). On huomioitava, että aihe täsmentyy prosessin edetessä, jolloin on tarpeen tarkastella kehittämisen suuntaa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 48). Toimintatutkimuksen osalta on varauduttava siihen, että tapahtunut muutos voi olla erilainen kuin prosessin alussa on tavoiteltu (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 59). Kehittämistyössä korostuu aineisto- ja työelämälähtöisyys sillä kehittämistarpeet selvitettiin aineistonkeruulla

ja kehittämistyön eri vaiheiden edetessä suunnitelmaa tarkennettiin ja jäsenettiin uudelleen.

Toimintatutkimuksessa voidaan erottaa 4 eri vaihetta (Kananen 2012, 39). Toimintatutkimuksen kehittämisen spiraalin vaiheiksi voidaan määritellä suunnittelu, toimintavaihe ja siitä seuraavat toiminnan havainnointi ja reflektointi (Kananen 2009, 10; Juuti 2016, 75). Käytännössä toimintatutkimuksen vaiheet lomittuvat toisiinsa (Heikkinen 2001, 175–178; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 60). Reflektiivisyys on toimintatutkimuksessa keskeistä ja sen avulla pyritään toiminnan uudelleenymmärtämiseen ja siten myös toiminnan kehittämiseen (Heikkinen 2015, 211). Toimintatutkimus on syklinen, jossa seuraava sykli alkaa siihen mihin edellinen jäi tai kohteena voi olla uusi ongelma (Kananen 2009, 10). Kehittämistehtävän vaiheet on havainnollistettu Kuviossa 3. Käytännössä vaiheet etenivät kehittämistyössä limittäin ja osittain samanaikaisesti esimerkiksi ensimmäisen syklin suunnittelua jatkettiin ja täsmennettiin toimintavaiheessa.



Kuvio 3. Kehittämistyön toimintatutkimukselliset vaiheet

Kehittämistyön ensimmäinen suunnitteluvaihe sisältää kehittämistyönä toteutettavan opinnäytetyön suunnitelman. Toiminta ja havainnointivaihe sisältävät kyselyn ja kyselyn tulosten analysoinnin. Reflektointivaihe sisältää tulosten käsittelyn ja työvälineiden käytön kehittämisen palveluohjauksen osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisessa. Uusi suunnitteluvaihe sisältää osaprojekti 3 -ryhmän työskentelyn ja lopputulokset ja viimeisenä tämän kehittämistyön vaiheena on uusi toimintavaihe sisältäen työpajan, johtopäätökset ja ohjeiden laadinnan.

#### 4.1.2 Aineistonkeruun menetelmänä kysely

Kyselyn avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja on pidetty tehokkaana menetelmänä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 108). Kysely on käyttökelpoinen tiedonkeruun väline toimintatutkimuksessa ja se soveltuu käytettäväksi etenkin alkukartoitusvaiheeseen (Kananen 2009, 77–78). Sähköisen kyselyn etuna on nopeus ja taloudellisuus (Valli & Perkkilä 2015, 109). Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kysely erityisesti sen taloudellisuuden ja nopeuden sekä alkukartoitukseen soveltuvuuden vuoksi. Kehittämistyössä aineisto kerättiin Varsinais-Suomen maakunnan alueen ikääntyneiden palveluiden ammattilaisilta jotka osallistuivat KomPASSi- hankkeen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen. Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa ammattilaisten kokemuksista käyttöönotetuista palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineistä RAI CA:n A-osiosta ja Ensitieto -työvälineestä. Tiedonkeruu toteutettiin sähköisellä kysellä kaikille KomPASSi-hankkeen palveluohjauksen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistuneille 56 työntekijälle. Työntekijöitä oli 14:sta kunnan alueelta. Tässä kehittämistyössä ei tehty otantaa vaan kysely lähetettiin koko joukolle.

Kyselylomakkeen suunnittelun osalta on tärkeää, että se pohjautuu kehittämistyön tavoitteisiin ja siihen on sisällytettävä ne kysymykset, jotka mahdollistavat tavoitteiden saavuttamisen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 117). Kyselylomakkeen sisältöalueet määräytyivät hankkeen tavoitteiden ja tiedollisten tarpeiden sekä kirjallisuudesta esiin nousseiden keskeisten ohjausvaiheen toimintojen ja tavoitteiden perusteella (Liite 1). Kysymykset ryhmiteltiin ja otsikoitiin tukemaan vastaamista ja

selkeyttämään kyselyn rakennetta. Kyselylomakkeen kysymysryhmiä oli yhteensä 9 ja kyselylomakkeen suunnittelu aloitettiin syksyllä 2017. Kyselylomakkeessa keskeiset teemat olivat *palvelutarpeiden tunnistaminen, käyttö voimavarojen ja riskitekijöiden tunnistamisessa, kiireellisyyden tunnistaminen, käyttö neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisen tukena, toimivuus päätöksenteon tukena ja käytettävyys*. Lisäksi kyselyn ryhmiä olivat muut kommentit ja vastaajan taustatiedot. Kaikki kyselylomakkeen ryhmät liittyvät tiedonkeruun sisällölliseen arviointiin ja käytettävyyteen. Jaottelu koettiin kuitenkin tarpeelliseksi rajaamaan asian käsittelyä ja myös tukemaan vastaajaa kyselyyn vastaamisessa.

Kyselyn muotoilu ja laadinta ovat tärkeitä tekijöitä kyselyn onnistuminen kannalta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 193). Tärkeää on käyttää yksiselitteisiä ja selkeitä kysymyksiä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 116). Tutkimuslomake on tarpeen luetuttaa tutkimuksen ohjaajilla ja alaa tuntevilla henkilöillä ennen sen levittämistä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 118). Kehittämistyössä laadittu kysely lähetettiin kommentoitavaksi ennen aineistonkeruun toteuttamista, jolloin mahdolliset väärinymmärrykset oli mahdollista minimoida. Kyselylomakkeen lähetettiin kommentoitavaksi KomPASSi-hankkeen hankejohtajalle ja projektikoordinaattorille ja projektisuunnittelijalle. Lisäksi kommentteja ja palautetta pyydettiin palveluohjauksen kahdelta ammattilaiselta sekä yhdeltä henkilöltä, jolla ei ole sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Kyselylomakkeen laadinnassa huomioitiin myös visuaaliset ratkaisut ja kyselyn alkuun lisättiin lyhyt informatiivinen teksti tukemaan ja ohjaamaan kyselyyn vastaamista.

Käyttäjäkokemus muodostuu eri tekijöistä, joita ovat tuotteen substanssi, tuotteen vetovoima, tuotteen käytettävyys ja tuotteen uskottavuus. Käytettävyyden näkökulmasta käyttäjäkokemus sisältää mm. käytön sujuvuuden, helppokäyttöisyyden ja tehokkuuden. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 260–261.) Käytettävyyden osa-alueita ovat mm. opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, pieni virheillettius sekä miellyttävyys (Kuutti, 2003, 13). Kehittämistyön osalta näitä käytettävyyden osatekijöitä sisällytettiin kyselylomakkeeseen. (Liite 1) Kyselylomakkeessa korostui substanssin näkökulma, sillä haluttiin saada tietoa työvälineiden käyttöarvosta käyttäjälle, sisältäen sisällöllisiä tekijöitä sekä toiminnallisuuden arviointia.

Tavoitteena oli erityisesti löytää työvälineiden käyttökokemuksista mahdolliset ongelmakohdat ja kehittää niiden kautta ohjausvaiheen työmenetelmiä.

Käyttäjäkokemukseen liittyy lisäksi tuotteen vetovoima ja uskottavuus kuten esimerkiksi ulkoasu, imago ja tuttuus (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 261–262). Nämä tekijät jätettiin pois kehittämistyön tiedonkeruusta, sillä ne eivät tukeneet kehittämistyön tavoitteita.

Kyselylomake rakennettiin niin, että vastaaja voi valita kuhunkin kysymykseen vain yhden vastausvaihtoehdon. Tämä ominaisuus selkeyttää vastausten tulkintaa (Valli & Perkkilä 2015, 113). Kysely toteutettiin viisiportaisena Likert-asteikkona. Viisiportainen Likert-asteikko on käyttökelpoinen silloin kun koehenkilö itse arvioi omaa käsitystään väitteestä (Metsämuuronen 2001, 47; Metsämuuronen 2006b, 62). Kyselylomakkeen kaikkia kysymyksiä ei asetettu pakollisiksi, sillä haluttiin saada mahdollisimman luotettavat tulokset mahdollistamalla myös vastaamatta jättämisen.

Työvälineiden toimivuudesta kerättiin tietoa myös avoimilla kysymyksillä, jotta oli mahdollista kerätä tietoa myös ilman rajoituksia sekä saada syvällisempää tietoa työvälineistä ja niiden käyttökokemuksista. (Ks. Heikkilä 2008, 49.) Avointen kysymysten etuna on se, että joukossa saattaa olla uusia hyviä ideoita (Valli 2001, 110–111). Kyselyn avoimet kysymykset suunniteltiin kohdennettaviksi vastaamaan kunkin keskeisen ryhmän teemaa. Lisäksi kyselyn loppuun sijoitettiin vielä täysin avoin kysymys ja konkreettisiin kehittämisehdotuksiin liittyvä kysymys.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään mm. ilmiön kuvaamiseen ja ymmärtämiseen sanallisin keinoin (Kananen 2012, 29). Suunniteltu kehittämistyö sisältää kvalitatiivisen tutkimuksen periaatteita, sillä tavoitteena on saada mahdollisimman runsasta ja kuvailevaa tietoa työvälineiden toimivuudesta. Kyseessä on monimetodinen lähestymistapa, sillä kehittämistyössä yhdistetään erilaisina metodologisina lähestymistapoina laadullisen ja määrällisen tutkimuksen periaatteita, erityisesti aineiston hankinnan osalta. Monimetodinen lähestymistavan tavoitteena on ensisijaisesti tutkimuksen kattavuuden lisääminen (Vilka 2005, 53–55).



Kysely lähetettiin sähköpostitse kaikille KomPassi-hankkeen palveluohjauksen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistuneille 56 työntekijälle 26.1.2018. Kyselylomakkeen yhteydessä vastaajat saivat myös kehittämistyöhön ja siihen osallistumiseen liittyneen informaation. (Liite 2.) Ennen kyselyn lähettämistä jokainen yhteystieto tarkistettiin vastaajien tavoittamiseksi ja aineistonkeruun sujumuuden ja aikataulun turvaamiseksi. Lisäksi kyselyn tekninen rakenne vielä tarkastettiin ennen lähettämistä.

Vastausajaksi määriteltiin 7 päivää, jotta kyselyn tulokset olisivat hyödynnettävissä hankkeen toisen kokeiluvaiheen suunnitelmassa. Kyselyn vastaamisesta lähetettiin sähköpostitse E-lomakejärjestelmän kautta muistutusviestit ennen vastaamisajan päättymistä. Kyselyn vastausajan umpeutuessa vastanneita oli 13 ja vastausprosentti 23 %. Alhaisen vastausprosentin vuoksi vastausaikaa jatkettiin vuorokaudella ja projektisuunnittelija lähetti sähköpostiviestillä tiedotteen kyselyyn vastaamisen tärkeydestä ja vapaaehtoisuudesta sekä vastausajan jatkumisesta. Vastausajan lopulla tuli ilmi, ettei kyselyn sähköpostiviesti ollut saavuttanut 25 vastaajaa ja syyksi epäiltiin sähköpostitilien suojausasetuksia. Tästä syystä päädyttiin vielä jatkamaan vastausaikaa 2 työpäivällä ja kysely lähetettiin eri sähköpostiosoitteesta. Uusintalähetysten jälkeen tuli tieto, ettei lähetetty kysely ollut saapunut kaikkien sähköpostiin ja kysely päätettiin vielä lähettää KomPassi-hankkeen projektikoordinaattorin sähköpostiosoitteen kautta. Vastausaikaa pidennettiin vielä 2 työpäivällä. Tällöin kysely saatiin onnistuneesti lähetettyä ja kaikki vastaanottajat tavoitettua.

Lopulta kyselyyn vastaajia oli 24 ja vastausprosentti oli 42,8 %. Suunnitelmasta poiketen aineistonkeruu kesti viikon sijasta 12 päivää. Tässä vaiheessa arvioitiin yhteistyössä KomPassi-hankkeen projektikoordinaattorin kanssa, että kyselyaineisto on riittävä, eikä sen vuoksi aikataulullisiin muutoksiin ollut tarvetta.

#### 4.1.3 Aineiston analyysin tilastolliset menetelmät

Tilastollisia menetelmiä ovat perustavat menetelmät ja monimuuttujamenetelmät. Perustavat menetelmät kohdistuvat aineiston kuvailuun mm. keskilukuja, hajontaa, ristiintaulukointia ja korrelaatioita käyttämällä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009,

119.) Aineiston tiivistämisessä hyödynnetään keskiarvoja ja prosentteja sekä keskihajontaa (Metsämuuronen 2006b, 337–345). Aineiston analyysin osalta havaintomatriisiin tarkastelu ennen tilastollisten menetelmien käyttöä on tärkeää mahdollisten virheellisten arvojen löytämisen vuoksi (Metsämuuronen 2006b, 335).

Havaintomatriisi ja aineisto käsiteltiin Tixel-ohjelmalla ja ennen tilastollisten menetelmien käyttöä havaintomatriisiin oli tarpeen koodata tyhjät ja en osaa sanoa -vastaukset sekä luokitteluasteikon arvot Tixel-ohjelman ohjeiden mukaisesti. Aineiston analyysi aloitettiin perustavilla menetelmillä hyödyntäen keskilukuja, hajontaa sekä ristiintaulukointia. Nämä tilastotiedot tulostettiin ja perehdyttiin aineistoon havainnoimalla keskihajontaa, vastausskaalaa ja prosenttiosuuksia sekä tekemällä merkintöjä ja muistiinpanoja havainnoista.

Aineistoa tarkasteltiin eri tulokulmista, esimerkiksi prosentuaalisten osuuksien tarkastelussa huomioitiin jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä vastanneiden prosenttiosuuksien erot työvälaineiden välillä ja lisäksi vastaavasti näitä tietoja verrattiin jokseenkin samaa mieltä ja jokseenkin eri mieltä prosentuaalisten osuuksien eroihin saman kysymyksen kohdalla. Lisäksi tarkasteltiin vastaajien lukumäärää ja en osaa sanoa -vastanneiden määriä. Tämä oli merkittävä vaihe, sillä se osaltaan tuki tulosten tulkintaa.

Tulosten osalta on huomioitava, että keskilukujen laskennassa ei ole huomioitu en osaa sanoa -vastanneiden osuutta, sillä tämä olisi vääristänyt keskilukujen tuloksia. Likert-asteikon arvot koodattiin siten, että täysin eri mieltä = 1, jokseenkin samaa mieltä = 2, en samaa enkä eri mieltä = 3, jokseenkin samaa mieltä = 4 ja täysin samaa mieltä = 5.

#### 4.1.4 Laadullisen aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysi on aineiston järjestelyä, käsittelyä ja muokkaamista ja tiivistämistä. Tekstimuotoista aineistoa käsitellään esimerkiksi koodaamalla, jonka jälkeen aineistosta pyritään löytämään selityksiä. (Kananen 2009, 79–80.) Aineiston analyysi tehdään aineiston ominaispiirteiden pohjalta (Räsänen 2005, 94).

Metsämuuronen (2006a, 124) on kuvannut aineiston analyysin vaiheet Syrjäläisen (1994) mukaan, jossa aineiston analyysin vaiheet ovat tutkijan herkistyminen, jonka perustana on aineiston hyvä tuntemus ja käsitteiden haltuunotto. Tämän jälkeen on aineiston sisäistämisen ja teoretisoinnin vaihe, jota seuraa aineiston karkea luokittelu. Seuraavaksi täsmennetään käsitteitä ja tarkastellaan ilmiöiden esiintymistiheyttä ja tehdään uusi luokittelu. Näiden jälkeen saadut luokat vielä kriittisesti arvioidaan uudelleen ja sen pohjalta tehdään johtopäätökset ja tulkinta. (Metsämuuronen 2006a, 124.) Kaikissa aineiston analyysin vaiheissa tärkeää on kriittinen tarkastelu mahdollisten virheiden ja vääristymien tunnistamiseksi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 123).

Avointen kysymysten aineiston analyysi aloitettiin perehtymällä aineistoon lukemalla vastaajien vastaukset useaan kertaan ja tarkastelemalla mahdollisia yhtäläisyyksiä ja eroja. Avointen kysymysten vastaukset koodattiin vastaajan mukaan eri väreillä ja kirjainkoodeilla RV1 – RV14 ja EV1- EV6. Kirjainkoodi RV1 tarkoittaa RAI CA -työvälineen osalta vastannutta vastaajaa numero 1 ja vastaavasti koodi EV2 tarkoittaa Ensitiето -työvälineen osalta vastannutta vastaajaa numero 2. Koodatut vastaukset pelkistettiin ja pelkistetyt ilmaukset vielä tarkistettiin.

Avointen kysymysten aineisto luokiteltiin karkeasti hyödyntäen kyselylomakkeen mukaista ryhmittelyä. Kyselylomakkeen ryhmittelyn mukaan aineistoa tarkasteltiin puutteiden ja toimivien tekijöiden näkökulmista kunkin kyselylomakkeen ryhmän mukaisesti. Tällöin oli mahdollista saada kokonaiskuva työvälineen hyvistä ja puutteellisista ominaisuuksista työvälineiden vertailun pohjaksi. Tämän aineistoon tutustumisen jälkeen toistuvien rakenteiden tunnistamisella ja yhtäläisyyksien ja erojen tarkastelulla aineisto ryhmiteltiin ja luokiteltiin sekä luokat nimettiin. Taulukossa 1 on esitetty esimerkki tehdystä luokittelusta Ensitiето-työvälineen osalta kerätyn aineiston pohjalta.

Taulukko 1. Esimerkki Ensitieto-työvälineen osalta kerätyn aineiston analyysistä ja luokittelusta

alaluokat	yläluokka	pääluokka
työvälineen rakenteelliset ominaisuudet työntekijän rooli työntekijän kokemus käytöstä kokemukset asiakasnäkökulmasta toimivuus tarpeiden tunnistamisessa	käyttökokemusta heikentävät tekijät	käyttökokemus

#### 4.1.5 Kehittämistyön työmenetelmänä kumuloituva ryhmä

Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan periaatteiden mukaisesti kyse on osallistavasta tutkimuksesta ja kehittämisestä, joten menetelmien tulee myös olla osallistavia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 61). Kehittämistyön työmenetelmäksi valikoitui kumuloituva ryhmä -menetelmä. Aivoriihityöskentelyä harkittiin myös, sillä se mahdollistaa vapaan ideoinnin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 44). Kumuloituva ryhmä -menetelmään perehtymisen perusteella arvioitiin se kuitenkin tässä kehittämissä tarkoituksenmukaisemmaksi yhteisen näkemyksen aikaansaamiseksi sekä tiedon jäsentämiseksi.

Kumuloituvaa ryhmä on sopiva mm. tiedonhaun aktivoinnissa ja tiedon prosessoinnissa sekä ongelmanratkaisussa. Kumuloituva ryhmä -menetelmässä käsiteltävänä teemana voi olla jokin ongelma tai kysymys. Osallistujat syventyvät aiheeseen ensin yksin, jonka jälkeen työskentely jatkuu pareittain ja asteittain suurenevassa ryhmässä. Tehtävänä on vertailla tietoja ja käsityksiä sekä muodostaa yhteinen näkemys asiasta. Työskentelyn edetessä käsiteltävä asia ja näkökulmat laajenevat osallistujien määrän kasvaessa. Kumuloituva ryhmä etenee käsiteltävän aiheen ja tavoitteiden esittelystä työskentelyyn ja kumuloituvan ryhmän idean esittelyyn. (Mykrä & Hätönen 2008, 45.) Kumuloituva ryhmä -menetelmän käyttö koettiin tarkoituksenmukaiseksi etenkin tiedon prosessointiin soveltuvuutensa vuoksi. Kehittämissä koettiin tärkeäksi jo olemassa olevan tiedon yhteensovittaminen kyselyn tuloksiin ja jokaisen osallistujan ammattitaito ja hankkeen dokumenttien tiedot haluttiin yhdistää ja hyödyntää.

## 5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA TULOKSET

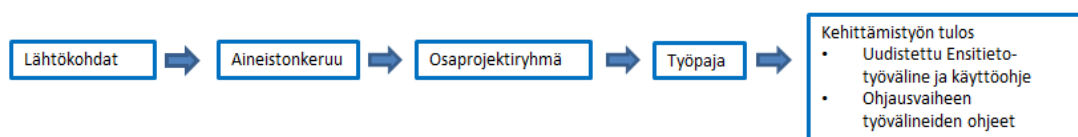
Kehittämistyö eteni suunnitelman mukaisesti vaihe vaiheelta ja prosessimaisen luonteen vuoksi suunnitelma tarkentui ja jäsenyi sen edetessä. Taulukossa 2 on kuvattu kehittämistyön eteneminen ja siinä esitettyjen vaiheiden lisäksi käytiin tiivistä yhteistyötä KompASSi-hankkeen palveluohjauksen projektikoordinaattorin kanssa. Taulukon oikeassa reunassa on kuvattu karkeasti toimintatutkimuksen periaatteiden mukaiset vaiheet.

Taulukko 2. Kehittämistyön eteneminen

	TUOTOS	TOIMIJAT	DOKUMENTOINTITAPA	LISÄTIEDOT JA MENETELMÄT	VAIHE
keväät 2017	kehittämistyön aiheen valinta valinta ja ideointia	kehittämistyön tekijä, KompASSi-hankkeen toimijat	muistiinpanot, ideapaperi suunnitelmaluonnos	tiedonhaku, alustavat keskustelut alustavat keskustelut	suunnittelu
08/17 09/17	tutkimussuunnitelma tavoitteet	kehittämistyön tekijä, KompASSi-hankkeen toimijat	muistiinpanot	tiedonhaku, suunnittelupalaverit suunnittelupalaveri	
10/17	sopimus opinnäytetyön tekemisestä	kehittämistyön tekijä, SAMK:n ja KompASSi-hankkeen toimijat	sopimus tutkimussuunnitelma		
11/17	kyselomakkeen suunnittelu ja kommenttikierros	KompASSi-hankkeen toimijat ammattilaiset, ulkopuoliset	kirjalliset palautteet kyselylomakeluonnos	E-lomakejärjestelmä, kirjallisuus ja tiedonhaku	
	tutkimuslupamenettelyjen selvittäminen ja anominen	kehittämistyön tekijä vanhustyön vastaavat	sähköpostiviestit lupataulukko (excel)	yhteistyö sähköpostitse Informointi	
	kehittämistyön ja suunnitelman tarkentuminen	kehittämistyön tekijä ja KompASSi-hankkeen toimijat	muistiinpanot	suunnittelupalaveri	
	kyselylomakkeen viimeistely	kehittämistyön tekijä	kyselylomake	tiedonkeruu ja jäsenys	toiminta/
01/18	tutki musluvat	kuntien edustajat	lupataulukko (excel) sopimusdokumentit	yhteistyö sähköpostitse kirjalliset sopimusdokumentit	suunnittelu
	kyselyn lähettäminen	kehittämistyön tekijä	E-lomakejärjestelmä		
	osaprojektiryhmän tapaamisen suunnitelma	kehittämistyön tekijä, KompASSi-hankkeen projektikoordinaattori	muistiinpanot	suunnittelupalaveri	
02/18	tulosten analysointi	kehittämistyön tekijä	tilastot, raportit	tilastolliset menetelmät, sisällön analyysi	havainnointi/
	osaprojektiryhmän tapaamisen suunnitelma	kehittämistyön tekijä, KompASSi-hankkeen projektikoordinaattori	muistiinpanot	suunnittelupalaveri, tulosten esittely	suunnittelu
	tulosten käsittely ja ohje	kehittämistyön tekijä, KompASSi-hankkeen osaprojektiryhmä 3	muistio, tuotokset ohje	kumuloituva ryhmä	reflektointi/ toiminta/
02/18	uusi Ensitieto-työväline	kehittämistyön tekijä, KompASSi-hankkeen projektisuunnittelija, 2 palveluohjauksen työntekijää	uusi versio työvälineestä	työpaja, pohjana hankkeen materiaalit, osaprojektiryhmän tuotos, kyselyn tulokset	suunnittelu
	ehdotus työvälineiden ja sähköisen järjestelmän yhteensovittamisesta	kehittämistyön tekijä, hankkeen projektisuunnittelija ja projektikoordinaattori			suunnittelu/
02/18	suunnitelma työvälineiden käytöstä	kehittämistyön tekijä, hankeohjaja, projektisuunnittelija ja projektikoordinaattori	muistiinpanot	suunnittelupalaveri	
03/18	kehittämistyön loppuraportti	kehittämistyön tekijä			reflektointi

Kehittämistyö eteni tehdystä suunnitelmasta aineistonkeruuseen, jonka jälkeen tuloksia hyödynnettiin ohjausvaiheen työvälineiden käytön kehittämiseksi palveluohjauksen osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisessa. Osaprojektiryhmän tuotoksena oli alustava ohjausvaiheen työvälineiden käytön ohje ja työskentelyn perusteella päätettiin myös Ensitieto -työvälineen muutostyöpajan järjestämisestä. RAI CA:n A-osion suhteen

muutostyöpaja ei ollut mahdollista sillä työväline on standardoitu. Työpajassa luotiin Ensitiето-työvälineestä uusi versio ja laadittiin sen käyttöohje sekä täsmennettiin osaprojekti 3 -ryhmässä aloitettua alustavaa ohjausvaiheen ohjetta sisältäen kummankin työvälineen, RAI CA:n A-osion ja Ensitiedon, käyttöön liittyviä ohjeistuksia. Kuviossa 4 on esitetty kehittämistyön toteutuksen keskeiset vaiheet. Näiden vaiheiden lisäksi kehittämistyössä suunniteltiin hankkeen edustajien kanssa työvälineiden käyttöä ja yhteensovittamista sähköiseen palveluohjauksen järjestelmään



Kuvio 4. Kehittämistyön vaiheet

KomPassi-hankkeen ensimmäinen kokeilu aloitettiin Varsinais-Suomen maakunnassa vaiheittain marraskuussa 2017. Ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistujia oli 14:sta kunnasta ja yhteensä osallistuneita oli 56 ammattilaista. Kokeiluun osallistuneet kunnat ja kuntayhtymät olivat Marttila, Koski TL, Naantali, Oripää, Paimio, Salo, Uusikaupunki, Turku, Raision ja Ruskon yhteistoiminta-alue, Lieto, Vehmaa, Perusturvakuntayhtymä Akseli, Kaarina, Parainen. Kaikki 56 eivät osallistuneet ohjausvaiheen työvälineiden kokeiluun, sillä osa osallistui ensimmäisen kokeiluvaiheen muihin palveluohjausprosessin vaiheisiin, kuten palvelutarpeen arvioinnin kokeiluun. Kunnista 7 otti ohjausvaiheen työvälineeksi käyttöön Ensitiето -työvälineen ja 7 kuntaa RAI CA -työvälineen A-osion. Kunnat saivat suunnitella ja roolittaa osallistumistaan. Ensimmäiseen kokeiluun osallistuneet kuntien työntekijät saivat RAI CA -työvälineen käyttöön koulutuksen RAI-järjestelmäkouluttajan koulutustilaisuudessa ja lisäksi KomPassi-hankkeen extranet-työtilassa oli kokeiluun liittyvää tukimateriaalia. RAI CA -työväline toimi kokeilussa selainpohjaisena ja Ensitiето -työväline oli paperisena versiona.

KomPassi-hankkeen palveluohjauksen kokeiluvaiheen suunnitelma ja kokeilun käynnistyminen sekä tieto ensimmäisessä kokeiluvaiheessa mukana olevista kunnista käynnistivät lokakuussa 2017 kehittämistyön eettisen näkökulman kannalta tärkeän

vaiheen, jossa selvitettiin kokeiluun osallistuvien kuntien tutkimuslupakäytännöt ja huolehdittiin tarvittavien lupien järjestämisestä.

Marraskuun 2017 alussa pidettiin KomPASSi-hankkeen hankejohtajan ja palveluohjauksen koordinaattorin kanssa yhteinen palaveri liittyen aikatauluihin ja kyselylomakkeen sisältöihin ja tavoitteisiin. Kehittämistyön aikataulu sovitettiin KomPASSi-hankkeen kokeilusuunnitelmaan ja siihen liittyviin tietotarpeisiin. Kyselyn ajankohdaksi määriteltiin tammi/helmikuun vaihe, jolloin ensimmäinen kokeiluvaihe olisi päättymässä ja ammattilaiset olisivat jo harjaantuneet työvälineiden käyttöön. Kyselyn tulosten toivottiin olevan käytettävissä toisen kokeiluvaiheen alussa, helmikuussa 2018. Toisessa kokeiluvaiheessa pääpaino oli palveluohjausprosessin neuvonnan ja ohjauksen toimintamalleissa.

Marraskuun 2017 hankkeen edustajien kanssa pidetyn palaverin perusteella kyselylomakkeen kysymyksiä tarkennettiin ja teemoitettiin uudelleen ja lisättiin avoimia kysymyksiä yksityiskohtaisemman tiedon keräämiseksi. Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa ammattilaisten kokemuksista liittyen työvälineiden käyttökelpoisuuteen ja toimivuuteen. Kunnilla oli mahdollisuus rajata osallistujien roolia hankkeen ensimmäisen vaiheen kokeilussa, jolloin kaikki 56 ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen osallistuvaa työntekijää eivät olleet kokeilleet ohjausvaiheen työvälineitä. Kyselylomakkeeseen lisättiin vielä vastausvaihtoehdoksi ”en ole kokeillut kumpaakaan työvälinettä”, sillä niitä henkilöitä, jotka eivät ole käyttäneet työvälineitä, ei erikseen KomPASSi-hankkeelle ollut raportoitu. Tällä ratkaisulla pyrittiin tukemaan kyselyyn vastanneiden osuuden riittävyyden arviointia.

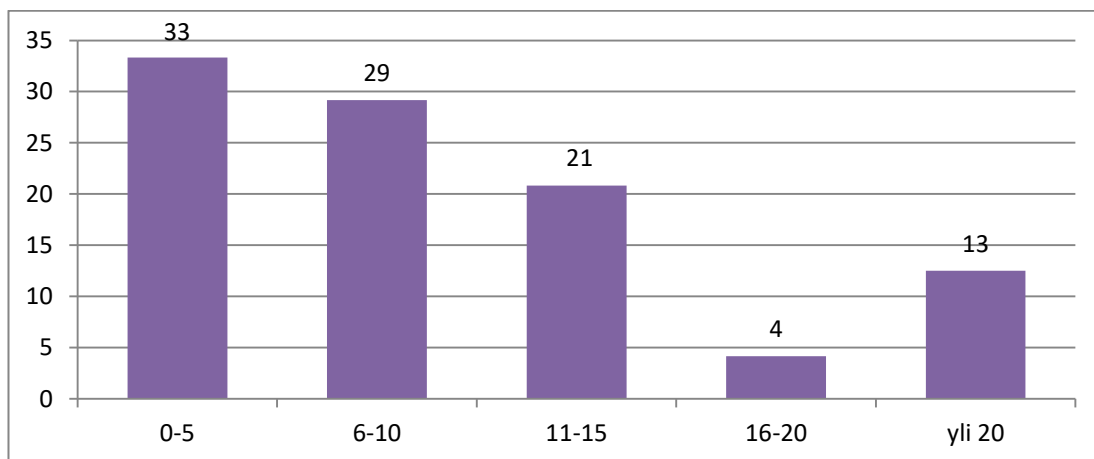
Tammikuussa 2018 tarkentui suunnitelma siitä, missä ja milloin kyselyn tulokset käsiteltäisiin, sillä hankkeen aikataulut alkuvuoden 2018 ja kevään 2018 osalta olivat täsmentyneet. Tulosten käsittely ja työvälineiden käytön kehittäminen suunniteltiin toteutettavaksi palveluohjauksen osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisessa 14.2. Osaprojekti 3 -ryhmän työskentelyn keskeinen teema on palveluohjauksen työvälineet ja ryhmässä oli aloitettu hankkeen alussa Ensitieto-työvälineen kehittäminen.

## 5.1 Kyselyn tulokset

### 5.1.1 Käytetty työväline ja vastaajien taustatiedot

Kysely lähetettiin 56 vastaanottajalle ja kyselyyn vastasi 24 vastaajaa. Vastausprosentti oli 42,8 %. Vastaajista 4 henkilöä oli vastannut, ettei ollut käyttänyt kumpaakaan työvälinettä palveluohjausprosessin ohjausvaiheessa. Ohjausvaiheessa Ensitieto -työvälinettä vastaajista oli käyttänyt 6 henkilöä ja RAI CA -työvälinettä käyttäneitä oli 14 henkilöä.

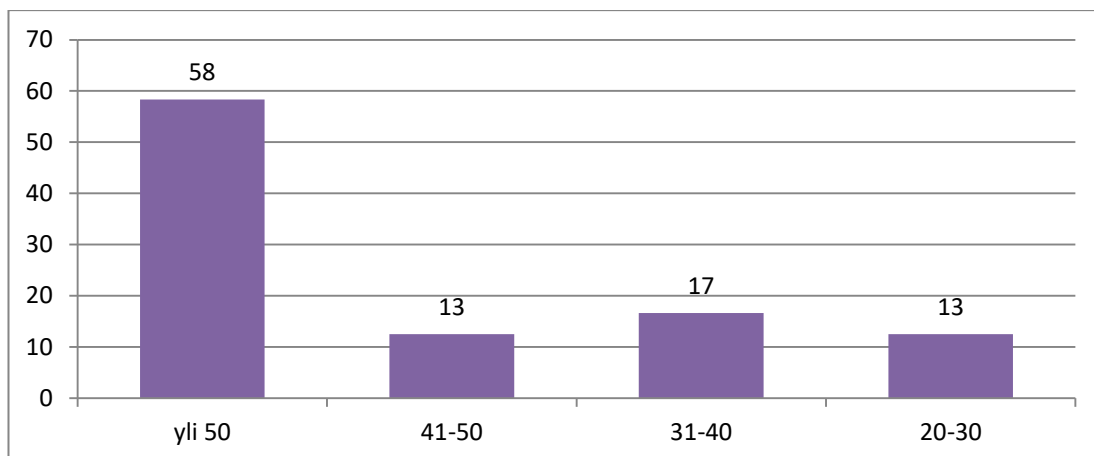
Kuviossa 5 on kuvattu vastaajien työkokemusvuosien prosentuaalinen jakauma. Vastanneista hieman yli kolmasosalla oli palveluohjauksen työvuosia minimissään 11 työvuotta ja 0–5 palveluohjauksen työvuotta oli noin yhdellä kolmasosalla vastaajista. Vastaajista suurimmalla osalla oli palveluohjauksen työkokemusvuosia 0–15 vuotta.



Kuvio 5. Palveluohjaustyön työkokemus vuosina (n=24)

Vastanneiden ikäjakaumaa on kuvattu Kuviossa 6. Ikäjakauman osalta suurin osa, yli puolet (58 %) vastaajista oli yli 50-vuotiaita ja muiden ikäluokkien osalta prosentuaaliset osuudet vaihtelivat 12–17 % välillä.

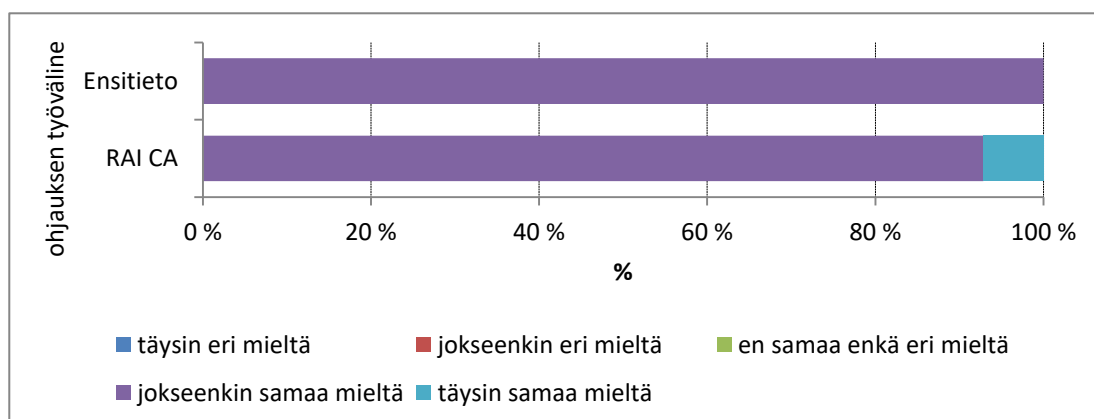




Kuvio 6. Vastanneiden ikäjakauma (n=24)

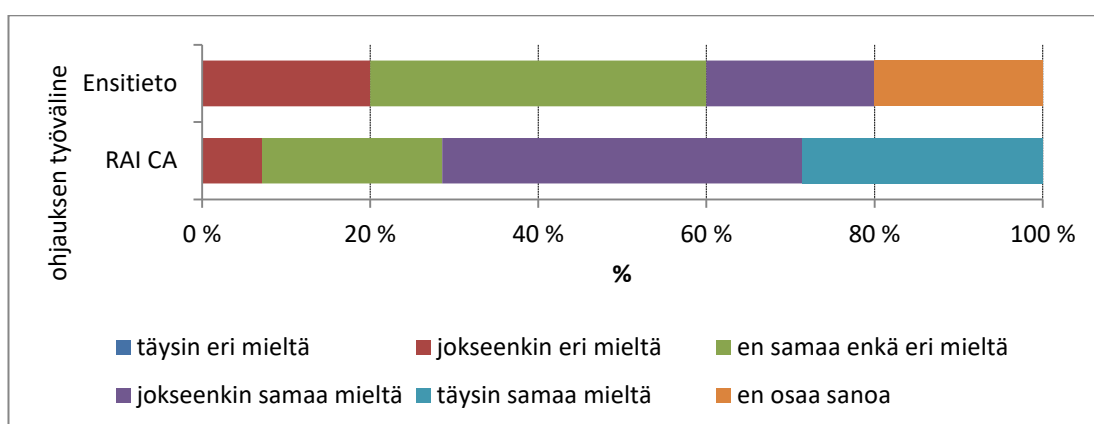
### 5.1.2 Työvälineen käyttö palvelutarpeiden tunnistamisessa

Kuviossa 7 on kuvattu vastaajien mielipiteet väitteeseen siitä, että työvälineessä on keskeiset asiasisällöt erilaisten palvelutarpeiden tunnistamiseksi. Kummankin työvälineen osalta vastaajat olivat olleet tyytyväisiä asiasisältöihin. Ensitiето -työvälinettä käyttäneiden mielipiteet olivat yhteneväiset ja kaikki vastaajat olivat jokseenkin tyytyväisiä asiasisältöihin. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista 93 % oli erilaisten palvelutarpeiden näkökulmasta jokseenkin tyytyväisiä ja lisäksi yksi vastaaja oli asiasisältöihin tältä osin täysin tyytyväinen.



Kuvio 7. Mielipiteet siitä, että työvälineessä on keskeiset asiasisällöt erilaisten palvelutarpeiden tunnistamiseksi (Ensitiето n=6, RAI CA n= 14)

Kuviossa 8 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta koskien väitettä siitä, että ikäihmiset joiden kotona selviytyminen on vaakalaudalla, ovat tunnistettavissa työvälineen avulla. Kokemuksissa oli eroja työvälineiden välillä. RAI CA -työvälineen vastaajat olivat suuremmilta osin (72 % vastanneista) jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että työvälineen avulla ne ikäihmiset, joiden itsenäinen kotona selviytyminen on vaakalaudalla, ovat tunnistettavissa. Ensitieto -työvälineen osalta vastaajista 2 (40 % vastanneista) ei ollut samaa eikä eri mieltä. Lisäksi yksittäiset vastaajat Ensitieto -työvälineen osalta olivat kokeneet joitakin puutteita ja joiltakin osin toimivaksi.



Kuvio 8. Mielipiteet siitä, että työvälineen avulla ne ikäihmiset ovat tunnistettavissa joiden kotona selviytyminen on vaakalaudalla (Ensitieto n= 5, RAI CA n=14)

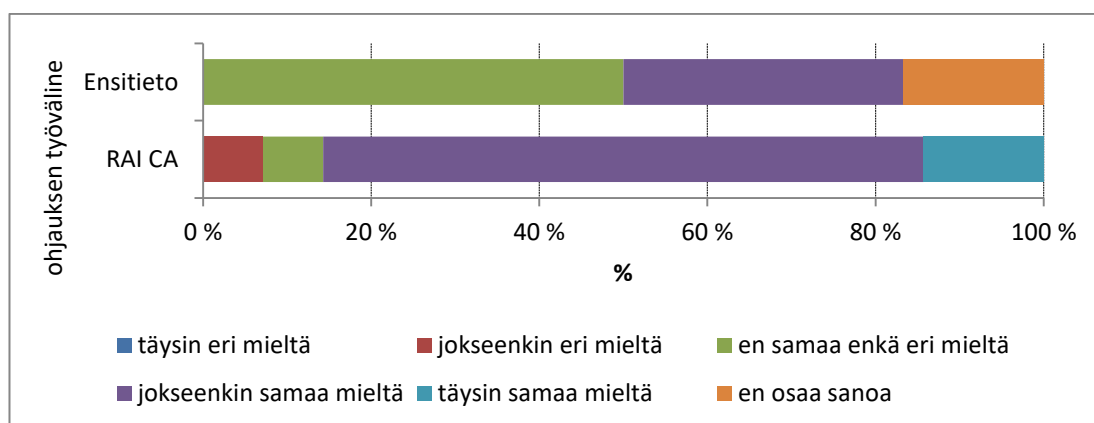
Taulukossa 3 on kuvattu keskilukujen vertailu työvälineittäin liittyen väitteeseen, että työvälineen avulla ne ikäihmiset ovat tunnistettavissa, joiden kotona selviytyminen on vaakalaudalla. Tarkasteltaessa keskilukuja voidaan todeta, että RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla on ollut myönteisempi kokemus tästä näkökulmasta työvälineen toimivuudesta. (Taulukko 3)

Taulukko 3. Keskilukujen vertailu

	Keskiarvo	Keskihajonta	Minimi	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Maksimi	Lkm
Ensitieto	3,0	0,8	2,0	2,8	3,0	3,3	4,0	4
RAI CA	3,9	0,9	2,0	3,3	4,0	4,8	5,0	14
Yht.	3,7	1,0	2,0	3,0	4,0	4,0	5,0	18

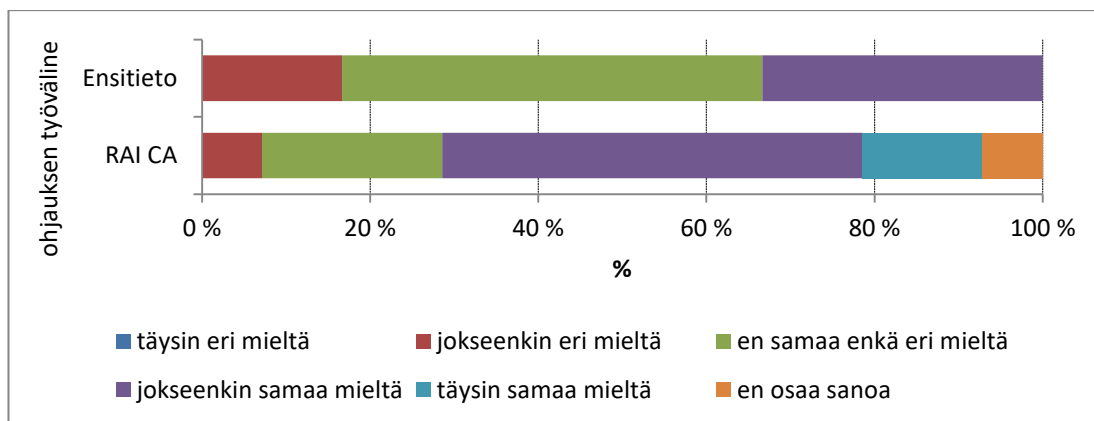
Kuviossa 9 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta paljon palveluja tarvitsevien ikäihmisten löytämiseen liittyen. Tästä näkökul-

masta on havaittavissa mielipiteiden eroja työvälineiden välillä. Ensitieto -työvälineen osalta 3 vastaajaa (50 %) ei ollut väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä, sekä 2 vastaajaa (33 %) oli jokseenkin samaa mieltä. RAI CA -työvälineen osalta vastanneiden vastauksissa on huomioitava, että suuri osa (71 %) oli kokenut RAI CA -työvälineen jokseenkin toimivaksi ja 2 vastaajaa täysin toimivaksi paljon palveluja tarvitsevien ikäihmisten löytämisessä. RAI CA -työvälineen osalta mielipiteet työvälineestä olivat tältä osin myönteisemmät.



Kuvio 9. Mielipiteet siitä, että työvälineen avulla pystyy löytämään paljon palveluja tarvitsevat ikäihmiset (Ensitieto n=6, RAI CA n= 14)

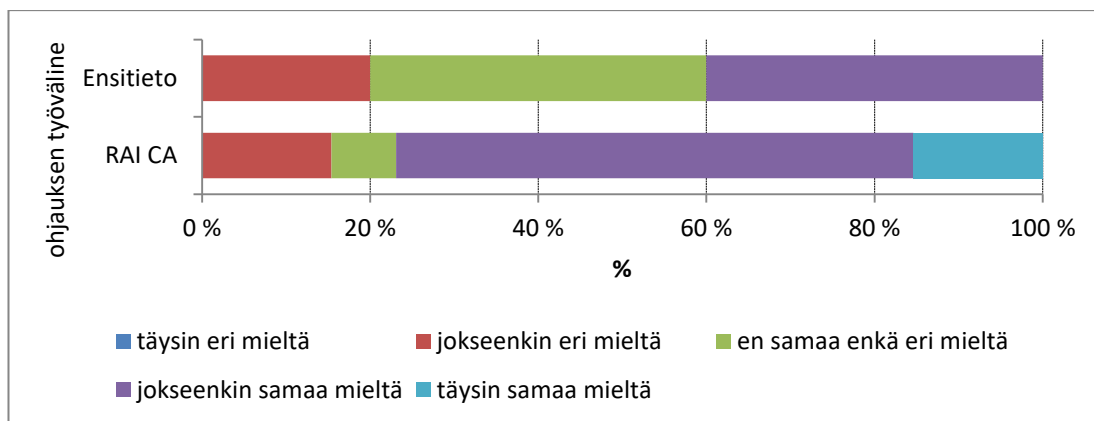
Kuviossa 10 on kuvattu vastanneiden mielipiteiden prosentuaaliset osuudet liittyen kysymykseen siitä, että työvälineen avulla ikäihmiset, joilla on monimutkainen ja pitkäaikainen palvelutarve ovat tunnistettavissa. RAI CA -työvälineen osalta suurin osa, 64 %, oli kokenut työvälineen tältä osin myönteisesti. Vastaavasti Ensitieto -työvälineen osalta prosentuaalinen osuus oli 33 %. Ensitieto -työvälineen osalta vastanneista puolet eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä. Ensitieto -työvälineen ja RAI CA -työvälineen osalta jokseenkin eri mieltä vastanneita oli kummankin työvälineen osalta yksi vastaaja. Lisäksi yksi RAI CA -työvälineen osalta vastanneista oli vastannut kysymykseen En osaa sanoa. Mielipiteiden vertailu osoittaa että RAI CA -työvälineen osalta vastanneet ovat kokeneet työvälineen tältä osin myönteisemmäksi.



Kuvio 10. Mielenpiteet siitä, että työvälineen avulla ne ikäihmiset, joilla on pitkäaikainen ja monimutkainen palvelutarve ovat tunnistettavissa (Ensitiето n = 6, RAI CA n = 14)

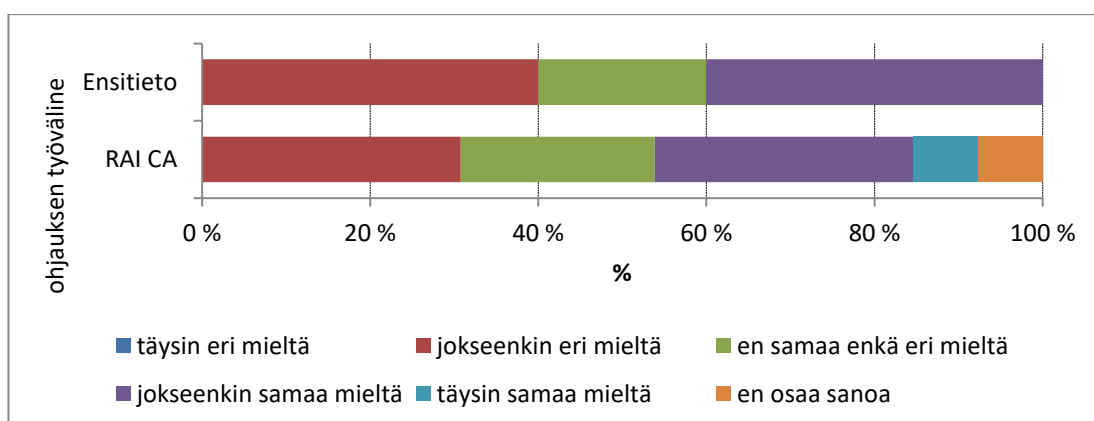
### 5.1.3 Työvälineen käyttö voimavarojen ja riskitekijöiden tunnistamisessa

Kuviossa 11 on kuvattu kummankin työvälineen osalta vastanneiden mielenpiteiden prosentuaaliset osuudet väitteestä, että työvälineen avulla ikäihmisen erilaiset voimavarat tulevat monipuolisesti esille. Vastaajien mielenpiteet osoittavat, että jokseenkin eri mieltä vastanneiden prosentuaalisissa osuuksissa ei työvälineiden osalta ole suurta eroa. Ero työvälineissä on havaittavissa jokseenkin samaa mieltä ja täysin eri mieltä vastanneiden osuuksissa ja tulosten mukaan RAI CA -työvälineen osalta vastanneet olivat kokeneet vahvemmin työvälineen auttaneen erilaisten voimavarojen tunnistamisessa. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista 77 % oli kokenut työvälineen avulla voimavarojen tulleen vähintään jokseenkin monipuolisesti esille. Vastaavasti Ensitiето -työvälineen osalta 2 vastaajaa, 40 % vastanneista, oli tähän ollut jokseenkin tyytyväinen.



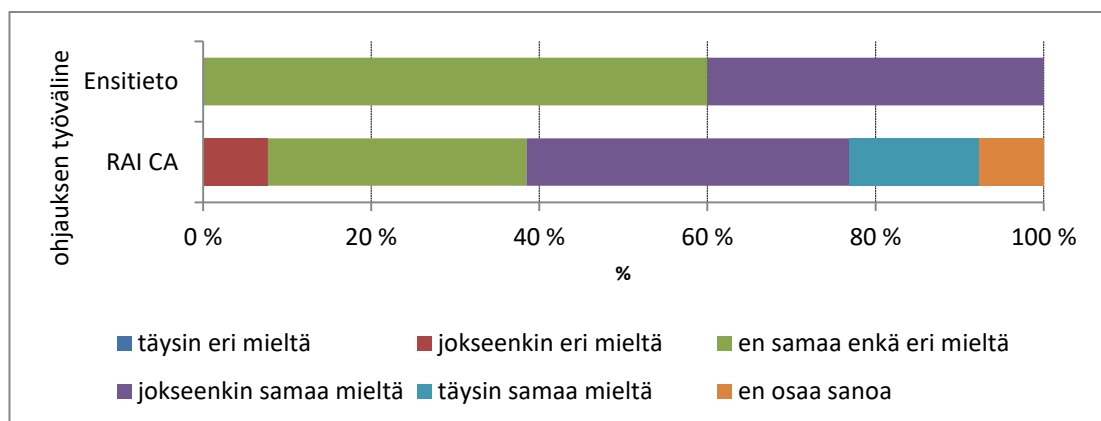
Kuvio 11. Mielenpiteet siitä, että työvälineen avulla ikäihmisen erilaiset voimavarat tulevat monipuolisesti esille (Ensitiето n=5, RAI CA n=13)

Kuviossa 12 on kuvattu kummankin työvälineen osalta vastanneiden vastausten prosentuaaliset osuudet liittyen väitteeseen riskitekijöiden tunnistamisesta. Tältä osin mielenpiteet olivat melko yhteneväiset eikä kummankaan osalta selkeästi painottunut myönteiset tai puutteita ilmaisseet mielenpiteet. RAI CA -työvälineen osalta vastaajien vastaukset sijoittuivat laajemmalle skaalalle kuin Ensitiето -työvälineen osalta vastanneiden. Ensitiето -työvälineen osalta vastaajista 2 (40 %) oli kokenut joitakin puutteita riskitekijöiden tunnistamisessa ja vastaavasti 2 vastaajaa oli kokenut työvälineen tältä osin jokseenkin toimivaksi. RAI CA:n osalta 5 vastaajaa, 39 % vastanneista, oli kokenut työvälineen tukeneen riskitekijöiden tunnistamista ja 31 % oli kokenut tältä osin joitakin puutteita.



Kuvio 12. Mielenpiteet siitä, että työvälineen avulla ikäihmisen itsenäistä selviytymistä uhkaavat riskitekijät ovat selkeästi tunnistettavissa (Ensitiето n= 5, RAI CA n=13)

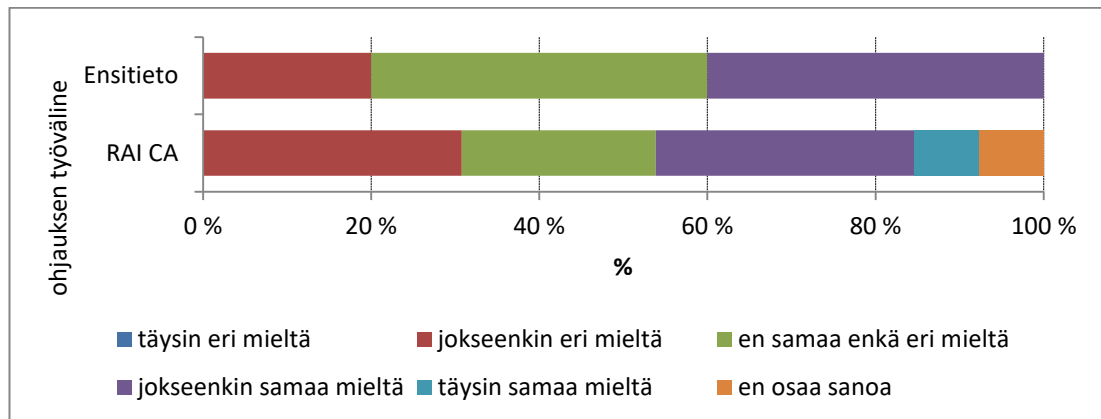
Kuviossa 13 on kuvattu kummankin työvälineen osalta vastanneiden vastausten prosentuaaliset osuudet liittyen mielipiteisiin työvälineen toimivuuteen kotona asumisen mahdollisuuksia tukevien tekijöiden tunnistamisessa. Jokseenkin samaa mieltä vastanneiden prosentuaaliset osuudet olivat samansuuruiset molempien työvälineiden osalta, n. 40 % vastanneista. RAI CA:n osalta vastaajista 2 oli täysin samaa mieltä siitä, että kotona asumisen mahdollisuudet tulevat työvälineen avulla esille ja voidaan todeta tältä osin RAI CA:n osalta vastanneiden vastauksissa painottuneen myönteiset mielipiteet, mutta vastausten joukossa oli myös yksi eriävä ja yksi en osaa sanoa mielipide. Ensitieto -työvälinettä käyttäneiden mielipiteet olivat tämän suhteen yhteneväisemmät. Ensitieto -työvälineen osalta suurin osa, 3 vastaajaa (60 %), oli vastannut, ettei ole samaa eikä eri mieltä ja 2 vastaajaa oli kokenut työvälineen jokseenkin toimivaksi tältä osin.



Kuvio 13. Mielipiteet siitä, että kotona asumisen mahdollisuuksia tukevat tekijät tulevat työvälineen avulla esille (Ensitieto n=5, RAI CA n= 13)

Kuviossa 14 on kuvattu molempien työvälineiden osalta vastausten prosentuaaliset osuudet liittyen väitteeseen riskitekijöiden tunnistamisen asiasisältöjen puutteellisuudesta. Mielipiteet vaihtelivat samansuuntaisesti ja vastanneista osa oli ollut jokseenkin tyytyväisiä ja osa oli ollut jokseenkin tyytymättömiä asiasisältöihin. RAI CA -työvälineen osalta vastanneiden mielipiteissä oli vaihtelevuutta ja vastauskaalaa oli käytetty laajemmin. 4 vastaajaa (31 %) RAI CA -työvälinettä käyttäneistä koki, että asiasisällöissä on joitakin puutteita ja lisäksi 31 % oli jokseenkin tyytyväisiä asiasisältöihin. Ensitieto - työvälineen osalta jokseenkin samaa mieltä vastanneita, ja siten asiasisältöjen puutteita havainneita, oli 2 vastaajaa (40 %). Yksi vastaaja oli kokenut asiasisällöt jokseenkin riittäviksi. Ensitieto -työvälineen osalta kukaan ei ollut väit-

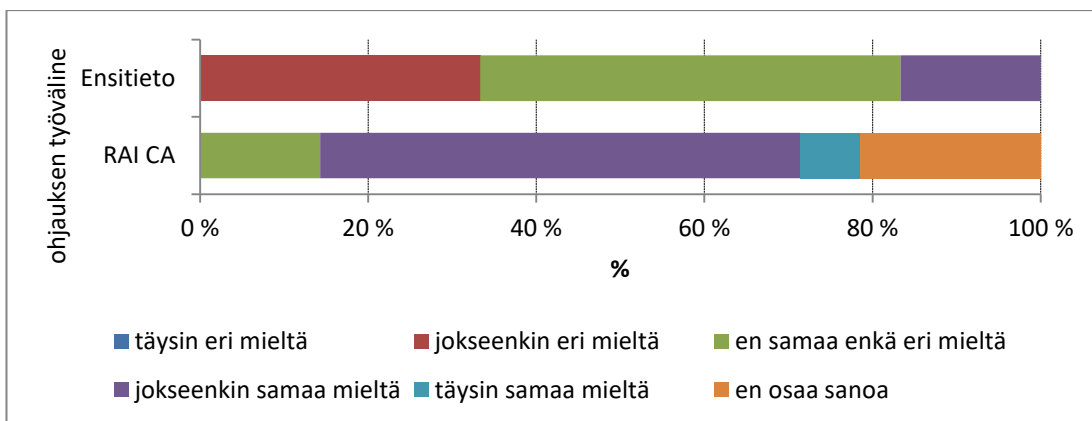
teen kanssa täysin samaa mieltä, mutta RAI CA:n osalta täysin samaa mieltä vastanneita oli yksi.



Kuvio 14. Mielenpitojen siitä, että ikäihmisen itsenäistä selviytymistä uhkaavien riskitekijöiden tunnistamiseksi työvälineessä ei ole kaikkia keskeisiä asiasisältöjä (Ensitieto n=5, RAI CA n=13)

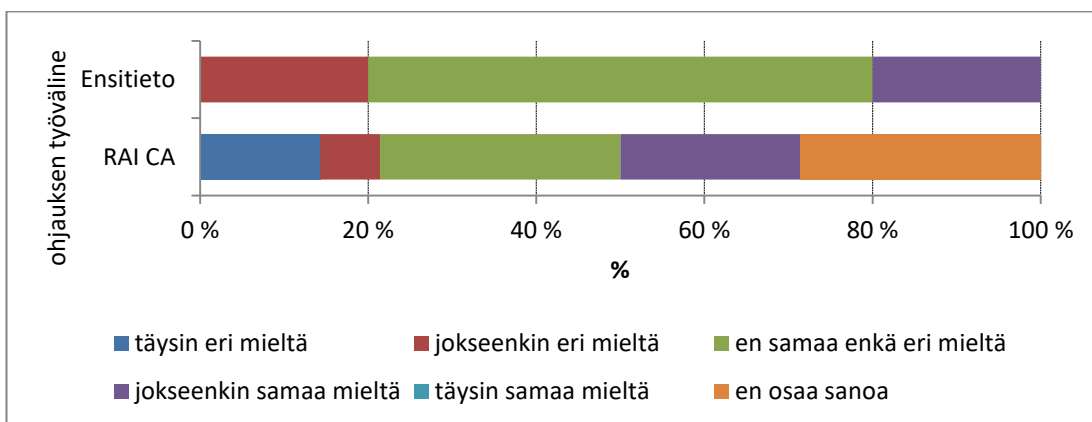
#### 5.1.4 Työvälineen käyttö palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistamisessa

Kuviossa 15 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen kiireellisten palvelutarpeiden tunnistamiseen. Mielenpitoissa oli eroja työvälineiden välillä ja Ensitieto -työvälineen osalta vastaukset olivat yhteneväisemmät. RAI CA -työvälineen osalta suurin osa, 64 % vastanneista, oli kokenut työvälineen avulla saaneen kiireellisiä palvelutarpeita esille. Lisäksi 3 vastaajaa (21 %) ei ollut osannut sanoa tähän mielenpitoaan. Ensitieto -työvälineen osalta vastanneista 2 (33 %) oli ollut väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä ja puolet vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yksi Ensitiedon osalta vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä ja kokenut kiireellisten palvelutarpeiden tulleen jokseenkin hyvin esille. RAI CA -työvälineen osalta vastanneet olivat kokeneet työvälineen myönteisemmäksi kiireellisten palvelutarpeiden tunnistamisessa, vaikka kaikki vastaajat eivät olleet osanneet sanoa tähän mielenpitoaan.



Kuvio 15. Mielenpiteet siitä, että työvälineen avulla ikäihmisen kiireelliset palvelutarpeet tulevat hyvin esille (Ensitiето n= 6, RAI CA n=14)

Kuviossa 16 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet liittyen mielenpiteisiin työvälineen asiasisältöjen puutteellisuudesta kiireellisten palvelutarpeiden tunnistamiseksi. Mielenpiteissä on eroja työvälineiden välillä ja etenkin RAI CA:n osalta vastauskaala oli laajempi. RAI CA -työvälinettä käyttäneistä 4 vastaajaa (29 %) ei ollut osannut sanoa mielenpidettään ja vastaavasti 29 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Asiasisältöjen osalta joitakin puutteita oli kokenut 3 vastaajaa (22 %). Lisäksi RAI CA -työvälineen osalta vastanneista 2 oli kokenut, että kiireellisyyden tunnistamisen osalta asiasisällöissä ei ole puutteita. Ensitiето -työvälineen osalta vastanneiden mielenpiteet olivat yhteneväisemmät ja yksi vastaaja oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä. Loput 3 vastaajaa (60 %) ei ollut väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 16. Mielenpiteet siitä, että palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistamiseksi työvälineessä ei ole huomioitu keskeisiä asiasisältöjä (Ensitiето n= 5, RAI CA = 14)

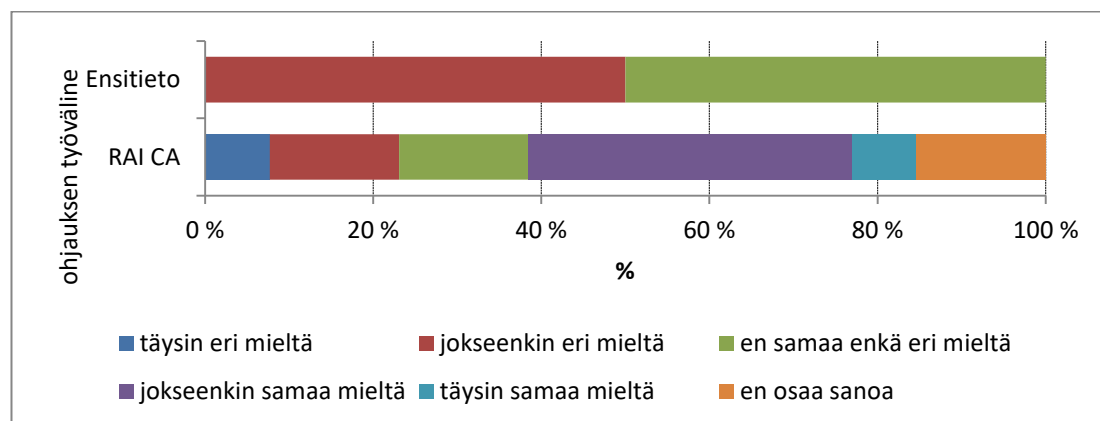


Taulukossa 4 on kuvattu työvälaineittäin vastausten keskiluvut liittyen väitteeseen, että palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistamiseksi työvälaineessä ei ole huomioitu keskeisiä asiasältöjä. Keskilukujen tarkastelu osoittaa, ettei keskiarvojen osalta työvälaineissa ole suurtakaan eroa, sillä RAI CA:n osalta vastausten keskiarvo on 2,8 ja Ensietiedon 3,0. (Taulukko 4)

Taulukko 4. Keskilukujen vertailu

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
Ensietieto	3,0	0,7	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	5
RAI CA	2,8	1,1	1,0	2,3	3,0	3,8	4,0	10
Yht.	2,9	1,0	1,0	2,5	3,0	3,5	4,0	15

Kuviossa 17 on kuvattu vastanneiden mielipiteiden prosentuaaliset osuudet kiireellisyyden tunnistamisen vaikeuteen liittyen. Tältä osin mielipiteissä oli selkeästi eroja. RAI CA -työvälaineen osalta moni (46 %) oli kokenut kiireellisyyden tunnistamisessa vaikeutta. Lisäksi väitteeseen ei ollut 2 vastaajaa osannut sanoa mielipidettään. Ensietieto -työvälaineen osalta ei näin vahvasti oltu vaikeuksia koettu, sillä puolet vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä ja loput vastaajat olivat jokseenkin eri mieltä kiireellisyyden tunnistamisen vaikeudesta.



Kuvio 17. Mielipiteet siitä, että palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistaminen on työvälaineen avulla vaikeaa (Ensietieto n= 4, RAI CA n= 13)

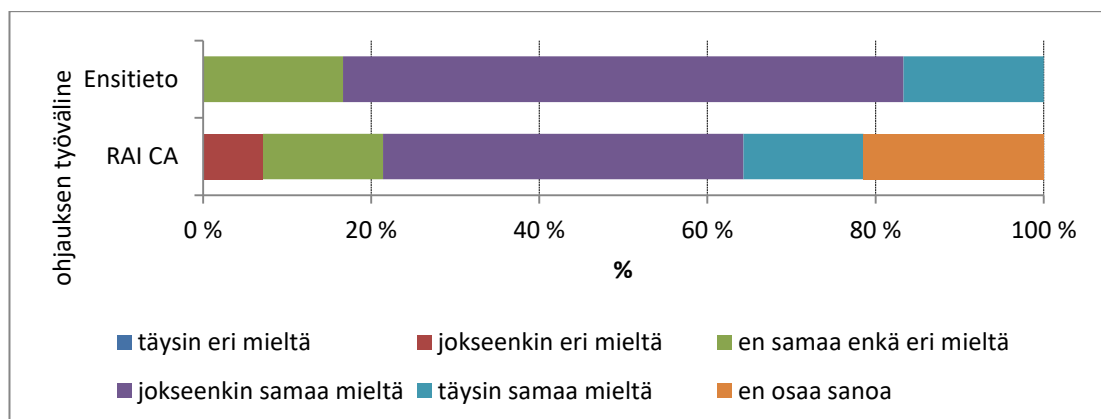
Taulukossa 5 on kuvattu työvälaineittäin vastausten keskiluvut liittyen väitteeseen, että palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistaminen on työvälaineen avulla vaikeaa. Työvälaineiden vastausten keskiarvojen osalta RAI CA -työvälaineen keskiarvo oli

korkeampi ja vastauksissa painottui kiireellisyyden tunnistamisen vaikeudet. Taulukossa 5 on esitetty keskilukujen vertailu.

Taulukko 5. Keskilukujen vertailu

	Keskiarvo	Keskihajonta	Minimi	Alakvartili	Mediaani	Yläkvartili	Maksimi	Lkm
Ensitieto	2,5	0,6	2,0	2,0	2,5	3,0	3,0	4
RAI CA	3,3	1,2	1,0	2,5	4,0	4,0	5,0	11
Yht.	3,1	1,1	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	15

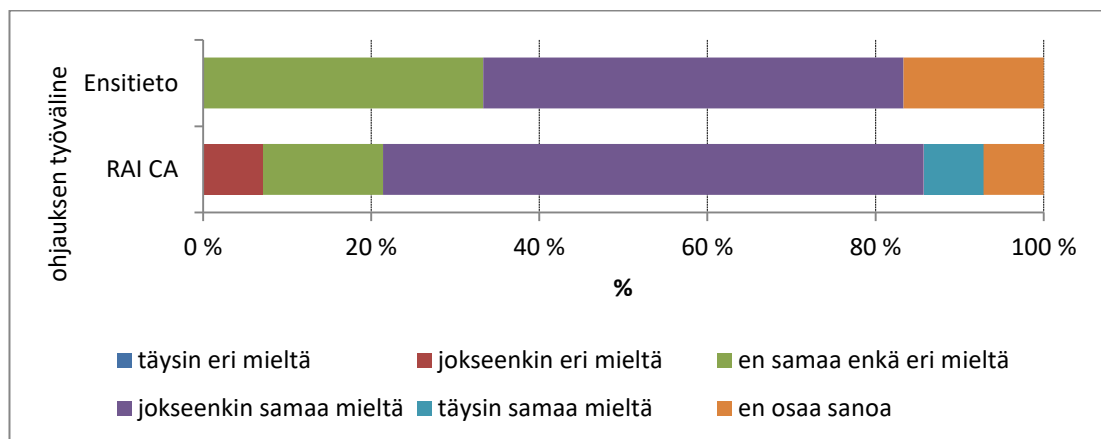
Kuviossa 18 on kuvattu vastanneiden mielipiteiden prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen asiakkaiden kiireettömien palvelutarpeiden tunnistamiseen. Työvälineen avulla ne ikäihmiset, joiden palvelutarpeet eivät edellytä kiireellisiä järjestelyitä ovat helposti tunnistettavissa -väitteen kanssa jokseenkin ja täysin samaa mieltä vastanneiden yhteenlaskettu prosentuaalinen osuus oli Ensitiedon osalta suurempi (67 %, 4 vastaajaa) kuin RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla (57 %, 8 vastaajaa). Lisäksi RAI CA -työvälineen osalta 3 vastaajaa ei ollut osannut sanoa mielipidettään väitteeseen ja yksi vastaaja oli väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä. Mielipiteet olivat samansuuntaiset kummankin työvälineen osalta ja mielipiteet siitä, että ne ikäihmiset, joiden palvelutarpeen eivät edellytä kiireellisiä järjestelyitä olivat pääasiassa myönteisiä.



Kuvio 18. Mielipiteet siitä, että työvälineen avulla ne ikäihmiset, joiden palvelutarpeet eivät edellytä kiireellisiä järjestelyitä, ovat helposti tunnistettavissa (Ensitieto n=6, RAI CA =14)

### 5.1.5 Työvälineen käyttö neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisessa vastaamaan ikäihmisen tarpeita

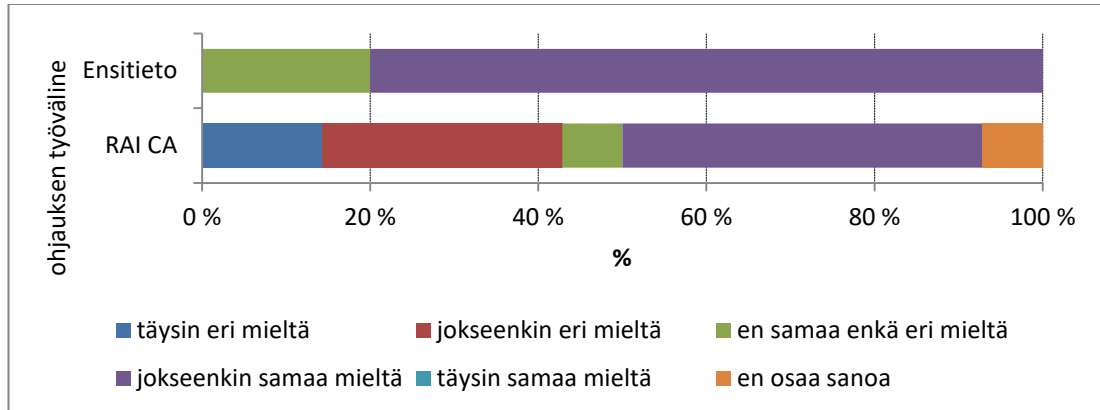
Kuviossa 19 on kuvattu vastanneiden mielipiteiden prosentuaaliset osuudet työvälineistä liittyen neuvonnan ja ohjauksen kohdentamiseen. Työvälineiden osalta mielipiteet olivat jokseenkin samansuuntaisia, mutta RAI CA:n osalta vastauskaala oli laajempi. RAI CA:n ja Ensitieto -työvälineen osalta vastanneista oli molempien työvälineiden osalta yksi vastaaja, joka ei ollut osannut sanoa mielipidettään väitteeseen. Prosentuaalisesti suurempi osa vastanneista oli kummankin työvälineen osalta ollut jokseenkin samaa mieltä ja kokeneet työvälineen avulla kerättyjen tietojen tukeneen jonkin verran neuvonnan ja ohjauksen kohdentamista tarpeiden mukaisesti. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä oli 9 vastaajaa (64 %) ja Ensitiedon osalta vastanneista 3 vastaajaa (50 %) RAI CA -työvälineen osalta yksi vastanneista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä.



Kuvio 19. Mielipiteet siitä, että työvälineen avulla kerättyjen tietojen perusteella neuvonta ja ohjaus ovat helposti kohdennettavissa vastaamaan ikäihmisen tarpeita (Ensitiето n= 6, RAI CA n= 14)

Kuviossa 20 on kuvattu vastanneiden mielipiteiden prosentuaaliset osuudet liittyen työvälineen toimivuuteen neuvonnan ja ohjauksen riittävyyden tunnistamiseen. Mielipiteet siitä, että työväline toimii niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä eikä laaja-alaista palvelutarpeen arviointia tarvita, olivat yhteneväisemmät Ensitiето -työvälineen osalta vastanneilla. 4 vastaajaa (80 %) Ensitiedon osalta vastanneista olivat kokeneet työvälineen tältä osin jokseenkin toimivaksi ja 2 vastaajaa ei ollut väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä. RAI CA -työvälineen

osalta vastausskaala oli selvästi laajempi ja tältä osin työvälineessä oli vahvemmin koettu puutteita, sillä vastaajista 2 oli ollut täysin eri mieltä ja 4 vastaajaa oli ollut jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 20. Mielipiteet siitä, että työväline toimii niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä eikä palvelutarpeen laaja-alaista arviointia tarvita (Ensitiето n=5, RAI CA n= 14)

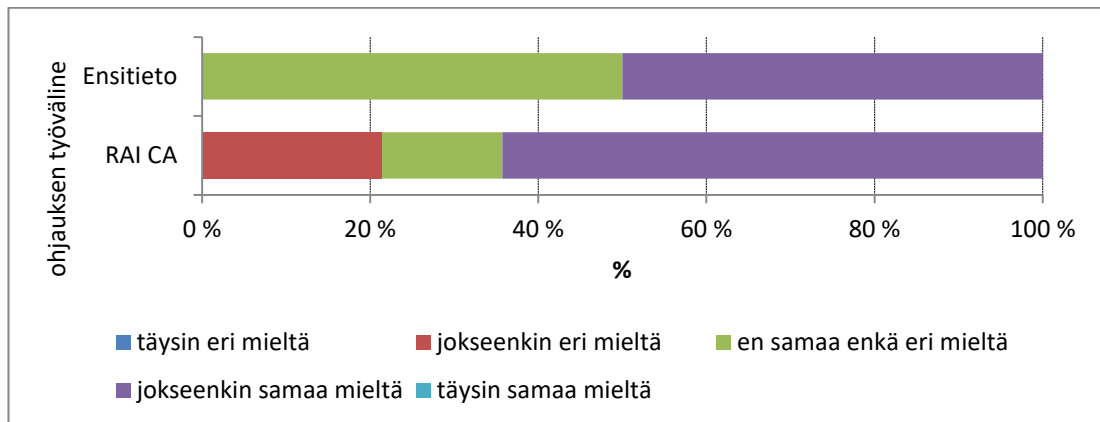
Taulukossa 6 on työvälineittäin kuvattu vastausten keskiluvut liittyen väitteeseen, että työväline toimii niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä eikä palvelutarpeen laaja-alaista arviointia tarvita. Ensitiетon osalta vastanneiden mielipiteet olivat myönteisempiä sen suhteen, että työväline on toimiva niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä. Vastausten keskiarvo oli Ensitiетon osalta 3,8 ja RAI CA:n 2,8.

Taulukko 6. Keskilukujen vertailu

	Keskiarvo	Keskihajonta	Minimi	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Maksimi	Lkm
Ensitiето	3,8	0,4	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5
RAI CA	2,8	1,2	1,0	2,0	3,0	4,0	4,0	13
Yht.	3,1	1,1	1,0	2,0	4,0	4,0	4,0	18

Kuviossa 21 on kuvattu vastanneiden mielipiteiden prosentuaaliset osuudet liittyen tiedonkeruun monipuolisuuden riittävyyteen päätöksenteon tukena. RAI CA:n osalta vastanneista suurin osa (9 vastaajaa, 64 %) olivat olleet jokseenkin tyytyväisiä siihen, että työvälineen avulla saa kerättyä riittävän monipuolisesti tietoa päätöksenteon tueksi. Vastaavasti Ensitiето -työvälineen osalta vastanneista puolet oli jokseenkin samaa mieltä ja loput vastaajat eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä. RAI CA -

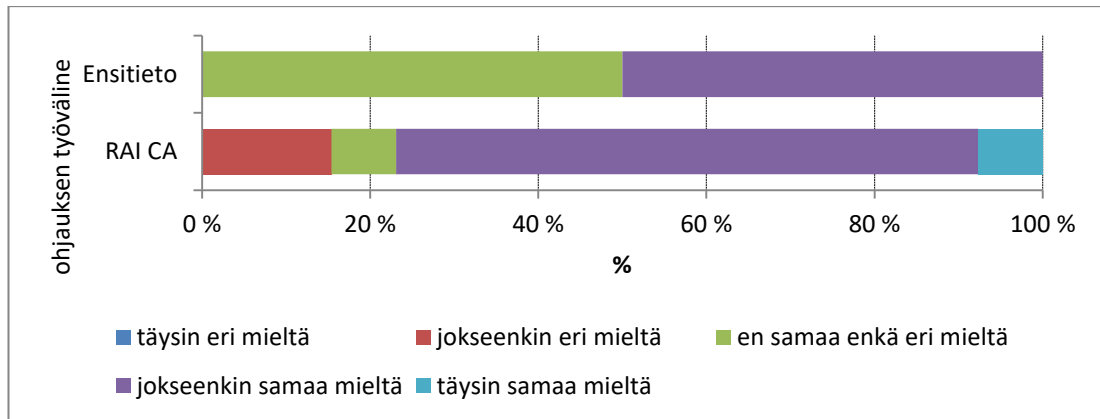
työvälineen osalta 3 vastaajaa (21 %) oli väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä ja 2 vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 21. Mielenpitoet siitä, että työvälineen avulla saa kerättyä riittävän monipuolisesti tietoa ikäihmisen tarpeista, jotta on mahdollista tehdä päätöksiä siitä miten niihin on tarkoituksenmukaista vastata (Ensitiето n = 6, RAI CA = 14)

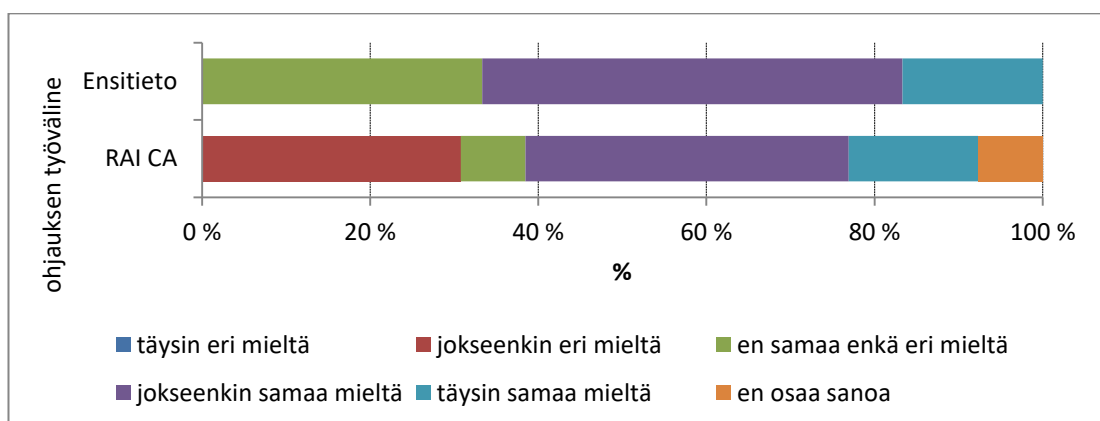
#### 5.1.6 Työväline päätöksenteon tukena palvelutarpeen arvioinnin järjestämisessä

Kuviossa 22 on kuvattu prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen vastausten osalta liittyen työvälineen käyttökelpoisuuteen laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin tarpeen tunnistamisessa. Molempien työvälineiden osalta painottui pääasiassa myönteiset mielenpitoet. Suurin osa (77 %) RAI CA -työvälineen osalta vastanneista olivat kokeneet työvälineen vähintään jokseenkin käyttökelpoiseksi laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin tarpeen tunnistamisessa. RAI CA:n osalta oli myös muutama eriävä mielenpito. Ensitiето -työvälineen osalta puolet vastaajista oli kokenut työvälineen jokseenkin käyttökelpoiseksi ja loput eivät olleet väitteen kanssa samaa eivätkä eri mieltä. Ensitiетon osalta mielenpitoet olivat yhteneväisempiä.



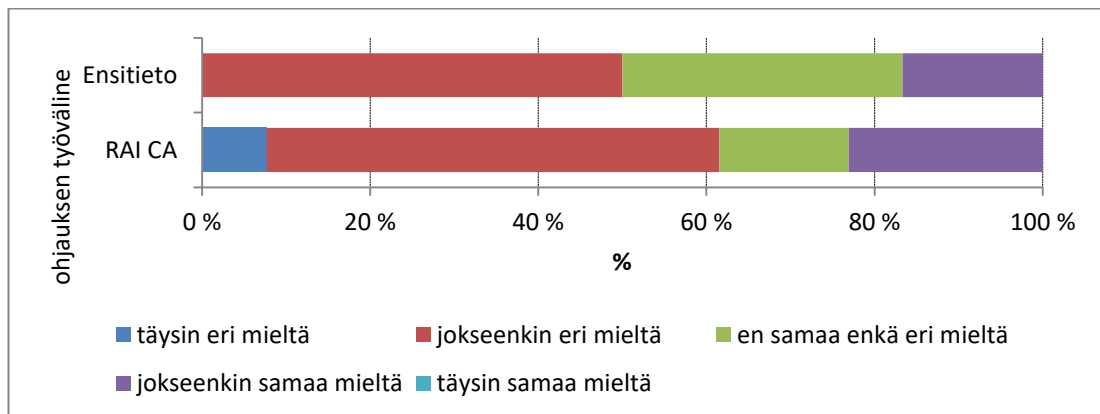
Kuvio 22. Mielenpiteet työvälineen käyttökelpoisuudesta niiden ikäihmisten tunnistamisessa, jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin (Ensitiето n = 6, RAI CA n=13 )

Kuviossa 23 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen työvälineen toimivuuteen oikean osaamisalan tunnistamisessa. Ikäihmisen tarpeita vastaavan palveluohjaajan osaamisalan tunnistamisen näkökulmasta työvälineistä Ensitiето oli koettu prosentuaalisten osuuksien vertailussa hieman toimivammaksi, sillä 3 vastaajaa (50 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista 5 vastaajaa (38 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 2 vastaaja oli täysin samaa mieltä. RAI CA -työvälineen osalta vastauskaala oli laajempi ja myös eriäviä mielenpiteitä oli 4 vastaajalla.



Kuvio 23. Mielenpiteet siitä, että työvälineen avulla pystyy tunnistamaan ikäihmisen tarpeita vastaavan palveluohjaajan osaamisalan, silloin kun tarve laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin on tunnistettu (Ensitiето n= 6, RAI CA n=13)

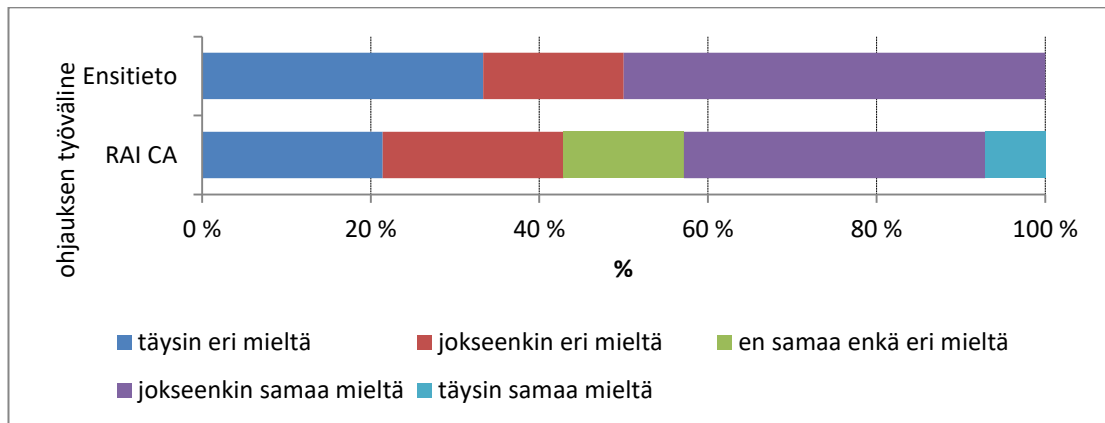
Kuviossa 24 on kuvattu vastanneiden prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen työvälineiden asiasisältöihin palvelutarpeen arvioinnin tarpeen näkökulmasta. Niiden ikäihmisten tunnistamiseksi, jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin, työvälineessä ei ole keskeisiä asiasisältöjä -väitteen suhteen RAI CA -työvälineen osalta suurin osa (54 %, 7 vastaajaa) oli jokseenkin tyytyväinen asiasisältöihin. Ensitiето -työvälineen osalta vastanneista puolet oli jokseenkin tyytyväisiä asiasisältöihin. Toisaalta joitakin puutteita oli kokenut yksi vastaaja (17 %). Jokseenkin samaa mieltä vastanneita oli RAI CA -työvälineen osalta 3 (23 %). Mielipiteet olivat pääosin samansuuntaiset työvälineitä vertailtaessa, eikä mielipiteiden välillä voida todeta olleen suurta eroa.



Kuvio 24. Mielipiteet siitä, että niiden ikäihmisten tunnistamiseksi jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin, työvälineessä ei ole keskeisiä asiasisältöjä (Ensitiето n=6, RAI CA n=13)

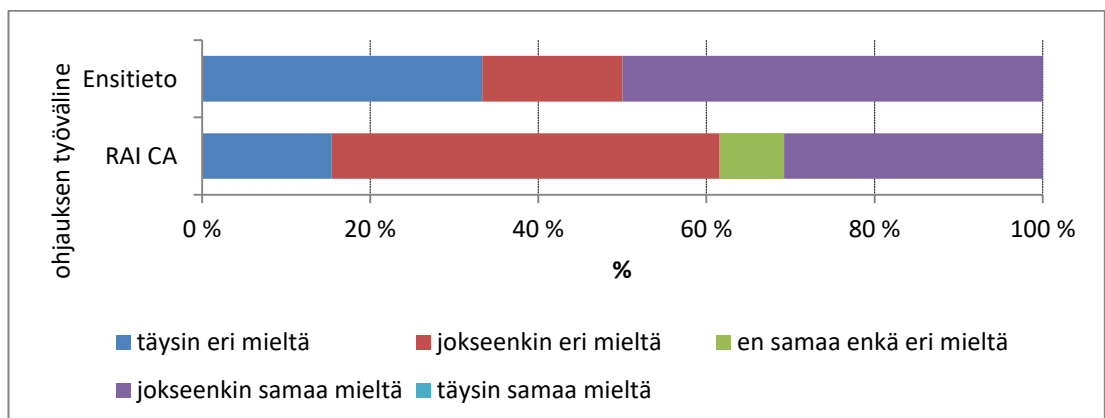
### 5.1.7 Työvälineen käytettävyys

Kuviossa 25 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen väitteeseen, että työväline on helppokäyttöinen. Molempien työvälineiden osalta vastaukset vaihtelivat. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista 6 vastaajaa (42 % vastanneista) oli kokenut, ettei työväline ole täysin helppokäyttöinen ja 43 % oli kokenut työvälineen vähintään jokseenkin myönteisesti helppokäyttöisyyden näkökulmasta. Ensitiедon osalta vastanneista puolet oli kokenut helppokäyttöisyydessä puutteita ja puolet vastanneista oli kokenut Ensitiето -työvälineen jokseenkin helppokäyttöiseksi. Ensitiедon osalta vastaajien mielipiteet olivat hieman yhteneväisemmät.



Kuvio 25. Mielenpiteet siitä, että työväline on helppokäyttöinen (Ensitiето n= 6, RAI CA n= 14)

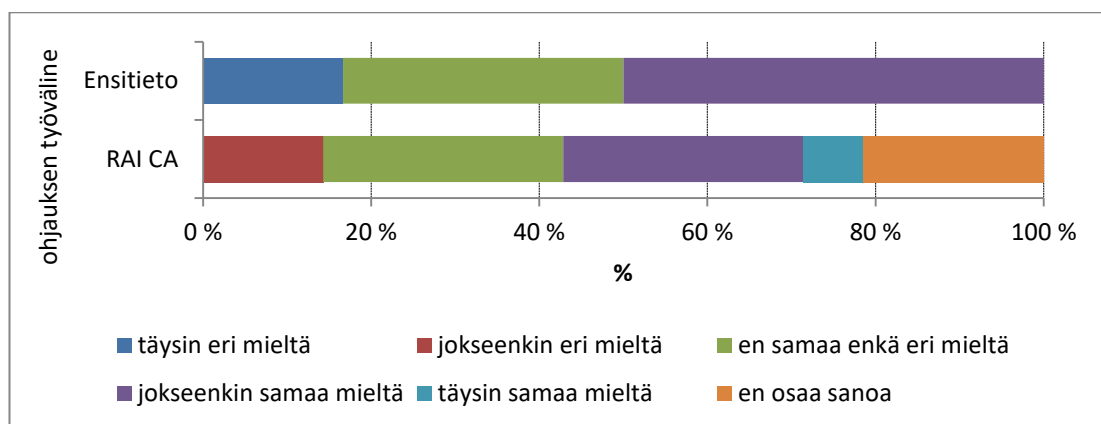
Kuviossa 26 on kuvattu vastausten prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen kysymykseen tiedonkeruun sujuvuudesta. Ensitiето -työvälineen osalta puolet oli kokenut tiedonkeruun jokseenkin sujuvaksi ja vastaavasti RAI CA:n osalta 31 % oli kokenut tiedonkeruun jokseenkin sujuvaksi. Myös täysin eri mieltä vastanneita oli prosentuaalisesti enemmän Ensitiето -työvälineen osalta kuin RAI CA -työvälineen osalta, mutta vastanneiden lukumäärässä ei ollut eroa. Jokseenkin eri mieltä vastanneita oli RAI CA:n osalta selvästi enemmän ja tiedonkeruun sujuvuuden suhteen RAI CA:n osalta vastanneilla kokemuksissa painottuivat tiedonkeruun sujuvuuden puutteet.



Kuvio 26. Mielenpiteet siitä, että tiedonkeruu on sujuvaa työvälineen avulla (Ensitiето n = 6, RAI CA = 13)

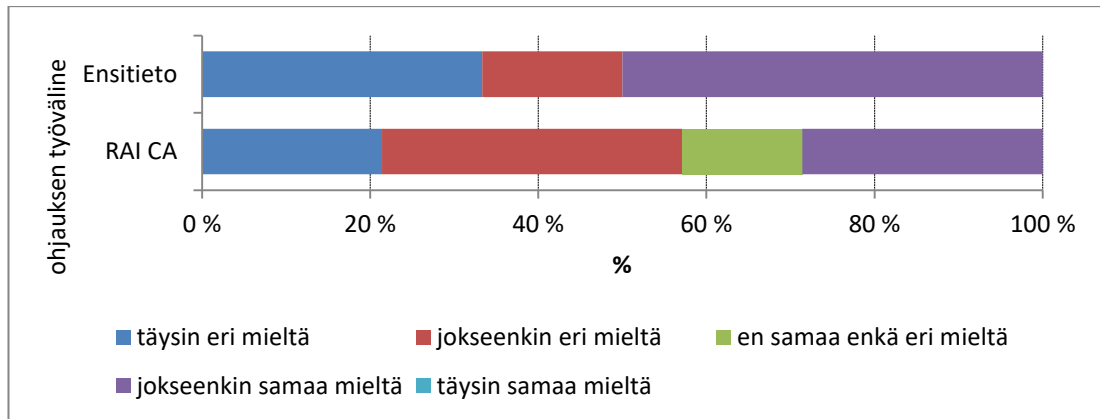


Kuviossa 27 on kuvattu mielipiteiden prosentuaaliset osuudet liittyen työvälineiden käyttökelpoisuuteen ohjausvaiheen päätöksenteon näkökulmasta. Tältä osin kummankin työvälineen osalta mielipiteissä oli vaihtelua. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista yksi oli kokenut, että työväline on käyttökelpoinen ja 4 vastaajaa (29 %) oli kokenut joiltakin osin käyttökelpoiseksi. 2 RAI CA:n osalta vastannutta oli kokenut puutteelliseksi työvälineen käyttökelpoisuuden ja lisäksi osa (21 %) vastanneista ei ollut osannut sanoa tähän mielipidettään. Ensitiendon osalta 3 vastaajaa (50 %) olivat kokeneet työvälineen jokseenkin käyttökelpoiseksi ja 1 vastaajaa oli kokenut, ettei työväline ole lainkaan käyttökelpoinen.



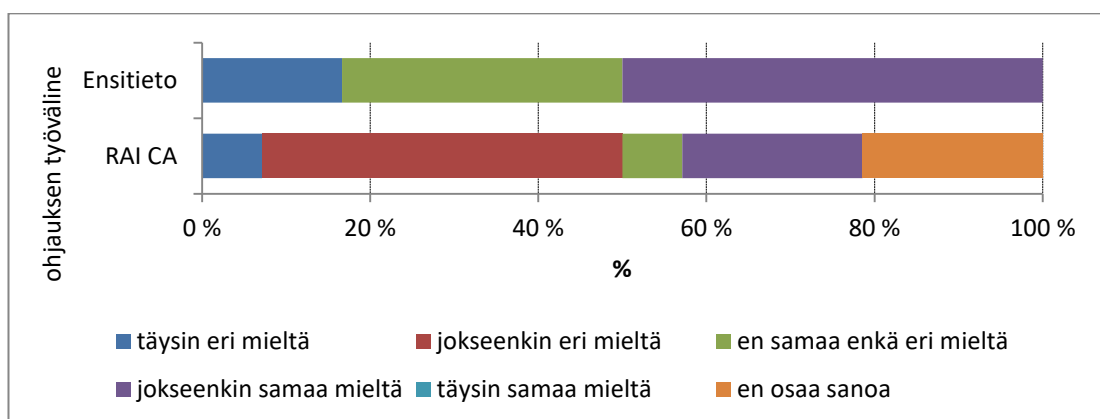
Kuvio 27. Mielipiteet siitä, että työväline on käyttökelpoinen tuki ohjausvaiheen päätöksenteossa (Ensitieto n= 6, RAI CA n=14)

Kuviossa 28 on kuvattu mielipiteiden prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta liittyen työvälineen käytön miellyttävyyteen. Työvälineen käytön jokseenkin miellyttäväksi kokeneiden osuus oli Ensitieto -työvälineen osalta vastanneilla suurempi kuin RAI CA:n osalta vastanneilla. Työvälineen jokseenkin miellyttäväksi kokeneita oli Ensitieto -työvälineen osalta vastanneista puolet (3 vastaajaa) ja RAI CA:n osalta 29 % (4 vastaajaa). Täysin eri mieltä vastanneita oli kummankin työvälineen vastauksissa. Ensitieto-työvälineen osalta 2 vastaajaa ja RAI CA -työvälineen osalta 3 vastaajaa olivat täysin eri mieltä siitä, että käyttö on miellyttävää. Käytön miellyttävyyden osalta puutteita oli prosentuaalisesti hieman enemmän koettu RAI CA:n osalta.



Kuvio 28. Mielenpiteet siitä, että työvälineen käyttö on miellyttävää (Ensitioto n=6 RAI CA =14)

Kuviossa 29 on kuvattu mielenpiteiden prosentuaaliset osuudet liittyen väitteeseen, että työväline on tehokas ohjausvaiheen työväline. Mielenpiteet työvälineen tehokkuudesta vaihtelivat etenkin RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla. Ensitioto-työvälineen osalta vastanneista puolet (3 vastaajaa) olivat kokeneet työvälineen jokseenkin tehokkaaksi ohjausvaiheen työvälineeksi ja yksi vastaaja oli kokenut, ettei työväline ole tehokas. Loput vastanneet eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä. RAI CA:n osalta 3 vastaajaa (21 %) oli kokenut työvälineen jokseenkin käyttökelpoiseksi ja puolet vastanneista oli kokenut puutteita työvälineen tehokkuudessa. Lisäksi RAI CA -työvälineen osalta vastanneista 3 oli vastannut, ettei osaa sanoa tähän mielipidettään.



Kuvio 29. Mielenpiteet siitä että työväline on tehokas ohjausvaiheen työväline (Ensitioto n= 6 RAI CA n= 14)

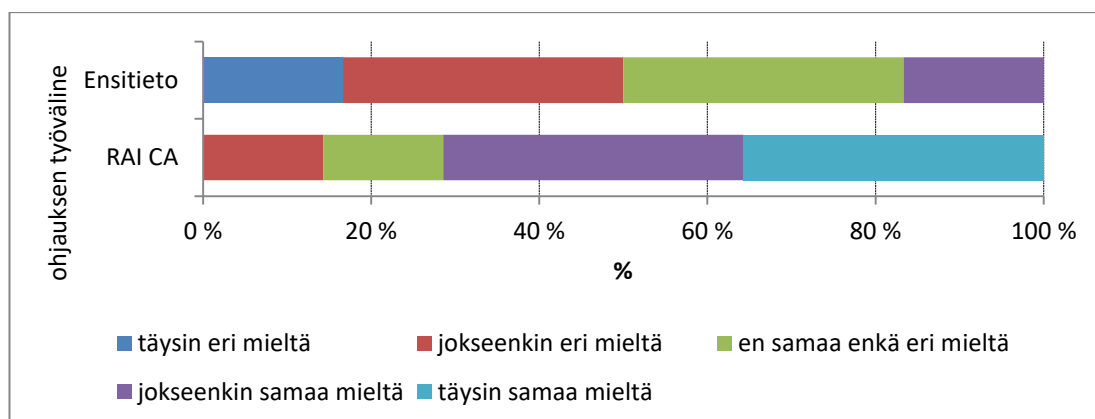
Taulukossa 7 on esitetty työvälineittäin keskilukujen vertailu liittyen väitteeseen, että työväline on tehokas ohjausvaiheen työväline. Keskiarvojen tarkastelussa Ensitioto -

työvälineen vastausten keskiarvo oli korkeampi kuin RAI CA:n ja voidaan todeta, että Ensitiето oli koettu tehokkaammaksi ohjausvaiheen työvälineeksi vaikka siinä oli myös koettu joitakin puutteita.

Taulukko 7. Keskilukujen vertailu

	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskihajonta</i>	<i>Minimi</i>	<i>Alakvartiiili</i>	<i>Mediaani</i>	<i>Yläkvartiiili</i>	<i>Maksimi</i>	<i>Lkm</i>
Ensitiето	3,2	1,2	1,0	3,0	3,5	4,0	4,0	6
RAI CA	2,5	1,0	1,0	2,0	2,0	3,5	4,0	11
Yht.	2,8	1,1	1,0	2,0	3,0	4,0	4,0	17

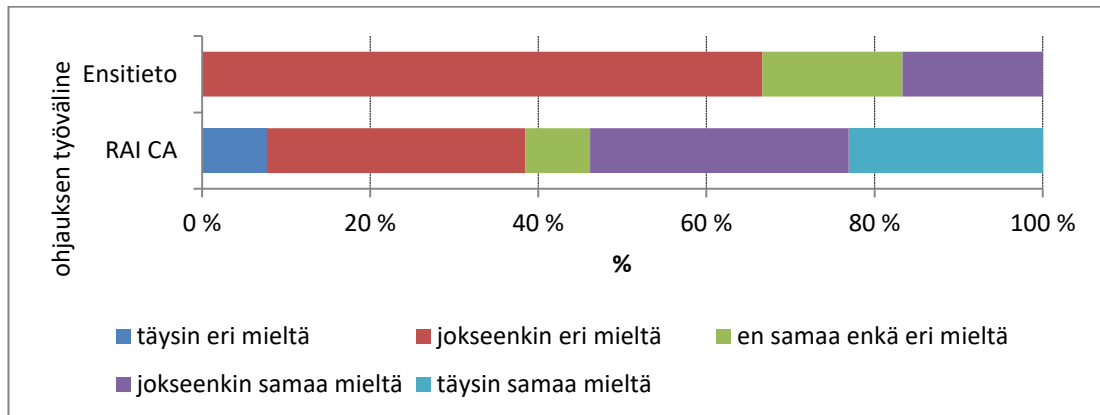
Kuviossa 30 on esitetty mielipiteiden prosentuaaliset osuudet liittyen ohjeiden ja tukimateriaalien käytön tarpeeseen työvälineen käyttämiseksi. Työvälineen käytössä enemmän ohjeiden ja tukimateriaalien tarvetta oli RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla, joista 72 % oli kokenut ohjeiden ja tukimateriaalien tarvetta. Jokseenkin eri mieltä vastanneita oli RAI CA:n osalta 2 vastaajaa ja väitteen kanssa ei samaa eikä eri mieltä oli myös 2 vastaajaa. Ensitiето-työvälineen osalta yksi vastaaja oli kokenut, ettei ohjeille ja tukimateriaaleille ollut tarvetta ja 2 vastaajaa oli kokenut, ettei kaikilta osin tarvetta ollut. Ensitiето -työvälineen osalta vastanneista jokseenkin samaa mieltä oli yksi vastaaja ja väitteen kanssa ei samaa eikä eri mieltä oli 2 vastaajaa.



Kuvio 30. Työvälineen käyttämiseksi ohjeet ja tukimateriaalit olivat tarpeen valintojen tekemiseksi (Ensitiето n= 6, RAI CA n=14)

Kuviossa 31 on kuvattu vastaajien mielipiteiden prosentuaaliset osuudet kummankin työvälineen osalta. Työvälineen avulla kerätyn tiedon hyödyntäminen on vaikeaa - väitteen osalta Ensitiето -työvälineen osalta vastanneista suurin osa (67 %, 4 vastaa-

jaa) oli jokseenkin eri mieltä ja kokeneet, ettei tiedon hyödyntäminen ollut kovinkaan vaikeaa. Yksi vastaaja oli kokenut vaikeutta tiedon hyödyntämisessä. RAI CA -työvälineen osalta painottuivat kokemukset tiedon hyödyntämisen vaikeudesta, sillä vaikeutta olivat kokeneet 54 % vastanneista. RAI CA -työvälineen osalta vastanneista yksi oli täysin eri mieltä ja 31 % (= 4 vastaajaa) oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Yksi vastaaja ei ollut väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 31. Mielenpiteet siitä, että työvälineen avulla kerätyn tiedon hyödyntäminen on vaikeaa (Ensitieto n= 6, RAI CA n= 13)

#### 5.1.8 Avointen kysymysten tulosten analyysi ja keskeiset tulokset

Kyselyn avointen kysymysten vastaukset analysoitiin työvälinekohtaisesti ja saadut vastaukset ryhmiteltiin karkeasti kysymysten mukaisesti puutteisiin ja toimiviin tekijöihin. Tämän perusteella aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja eroja. Samankaltaiset ilmaisut yhdistettiin alaluokiksi ja muodostettu luokka nimettiin sisältöä kuvaavalla termillä. Tämän jälkeen luokkia vielä tarkasteltiin kriittisesti ja pohdittiin vaihtoehtoja ryhmittelyä ja tehtiin tarvittavat muutokset ryhmittelyyn ja nimettiin uudet luokat. Nämä luodut alaluokat vielä ryhmiteltiin ja niille nimettiin niitä kuvaava yläluokka. Yläluokkien muodostamisen jälkeen nimettiin niille vielä pääluokat jotka olivat käyttökokemusta heikentäneet tekijät, käytettävyyttä tukeneet tekijät ja kehittämisehdotukset. Laadullisen aineiston analyysia on tarkemmin kuvattu luvussa 5.2.2 laadullisen aineiston analyysi.

Taulukossa 8 on kuvattu aineiston analyysin pohjalta luokitellut käyttökokemusta heikentäneet tekijät. Käyttökokemusta heikentäneet tekijät liittyvät mm. työvälinei-

den rakenteisiin, sisältöön ja ammattilaisen rooliin niiden käytössä. Työvälineiden osalta oli todettavissa yhteneväisyyksiä sen suhteen mitkä tekijät ammattilaisten roolin suhteen olivat heikentäneet käytettävyyttä. Lisäksi rakenteellisista ominaisuuksista molempien työvälineiden osalta käytettävyyttä heikensi pituus. (Taulukko 8)

Taulukko 8. Käyttökokemusta heikentäneet tekijät

KÄYTTÖKOKEMUSTA HEIKENTÄNEET TEKIJÄT	
RAI CA	Ensitieto
<p>Työvälineen rakenteelliset ominaisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toisto</li> <li>• vaikeaselkoisuus</li> <li>• työvälineen laajuus</li> <li>• alku niukka</li> <li>• kysymyksiä paljon</li> </ul> <p>Työvälineen sisällön puutteet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• syyt nykyisen tilaan</li> <li>• yöllinen avuntarve</li> <li>• muistisairaana käyttöoireet</li> <li>• unen laatu</li> <li>• elintavat</li> <li>• sosiaalinen elämä</li> <li>• taloudellinen tilanne</li> </ul> <p>Ammattilaisen rooli käyttäjänä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kysymysten uudelleenmuotoilu</li> <li>• hoksottimien käyttö</li> <li>• tarkentavien kysymysten esittäminen</li> <li>• opettelu</li> </ul> <p>Haasteet työvälineen käytössä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedon hyödyntäminen</li> <li>• tarpeiden tunnistaminen</li> <li>• tulosten lukeminen</li> <li>• tietokoneen käytön epämukavuus</li> <li>• Puutteellinen käyttöönottokoulutus</li> <li>• kirjaamisen vaikeus</li> </ul>	<p>Työvälineen rakenteelliset ominaisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kysymyksiin liittyneet tekijät <ul style="list-style-type: none"> <li>• muotoilu</li> <li>• kyllä/ei vastausvaihtoehtojen sopimattomuus</li> </ul> </li> <li>• ryhmittelyn epäloogisuus</li> <li>• pituus</li> <li>• pitkä kesto</li> </ul> <p>Kokemukset asiakkaan kokemuksesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anonyyminä vastaamisen outous</li> <li>• turvallisuuteen liittyviin tekijöihin vastaaminen vaikeaa</li> <li>• kysymyksiin uupuminen</li> <li>• ”Ei pääse heti asiaan”</li> </ul> <p>Ammattilaisen rooli käyttäjänä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarkentavien kysymysten esittäminen</li> <li>• kysymysten uudelleenmuotoilu</li> <li>• kysymyksestä toiseen poukkoilu</li> <li>• vastausten aukikirjaaminen</li> </ul> <p>Kokemukset työvälineen käytöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttövaikeudet</li> <li>• hahmottamisen vaikeus</li> <li>• onko tarpeellinen</li> </ul> <p>Työvälineen toimivuus tarpeiden tunnistamisessa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vaikeus saada kiinni tarpeista</li> <li>• kiireellisyyden tunnistamisessa puutteita</li> </ul>

Taulukossa 9 on esitetty aineistosta tunnistetut käytettävyyttä tukeneet tekijät, jotka liittyvät työvälineiden rakenteisiin, sisältöön ja käyttöön. Molempien työvälineiden osalta erilaiset sisältöalueet mm. terveydentila ja kliininen arviointi koettiin käytettävyyttä tukeviksi. (Taulukko 9)

Taulukko 9. Käytettävyyttä tukeneet tekijät.

KÄYTETTÄVYYTTÄ TUKENEET TEKIJÄT	
RAI CA	Ensitieto
<p>Työvälineen rakenteet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toiminnallisuudet <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjelman toiminta</li> <li>• mittarit</li> </ul> </li> <li>• kysymykset <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastausvaihtoehdot</li> <li>• monipuolisuus</li> <li>• tarkkuus</li> </ul> </li> </ul> <p>Työvälineen sisältöalueet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osio B</li> <li>• klininen arviointi</li> <li>• IADL-toiminnot</li> <li>• lääkkeidenkäyttö</li> <li>• läheisauttajan tilanne</li> <li>• ravitseminen</li> <li>• kognitio</li> <li>• päivittäiset toiminnot</li> </ul>	<p>Työvälineen rakenteet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kyllä / ei -vastausvaihtoehdot</li> <li>• ryhmittely</li> </ul> <p>Työvälineen sisältö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monipuolisuus</li> <li>• osa-alueet <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimintakyky</li> <li>• kaatuminen</li> <li>• terveydentila</li> <li>• ravitseminen</li> <li>• pelot</li> <li>• yhteydenoton syy</li> <li>• mitä palvelua hakee</li> </ul> </li> </ul> <p>Käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• muistilista</li> </ul>

Taulukossa 10 on kuvattu aineiston analyysin pohjalta tunnistetut kehittämissuhteet. Kehittämissuhteet liittyivät työvälineiden sisältöön ja rakenteeseen. RAI CA:n osalta kehittämissuhteet työvälineen rakenteeseen liittyivät kysymysten muotoon ja työvälineen pituuteen ja Ensitieto-työvälineen osalta tuotiin myös pituuden rajaaminen sekä järjestyksen muuttaminen ja vapaan tekstiosuuden muuttaminen. Työvälineen sisältöön ehdotettiin molempien työvälineiden osalta lisäyksiä ja Ensitieton osalta myös osa-alueiden supistamista.

Taulukko 10. Kehittämisehdotukset.

KEHITTÄMISEHDOTUKSET	
RAI CA	Ensitieto
<p>Työväliseen sisällön muutokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työväliseen sisällön lisäykset <ul style="list-style-type: none"> <li>• taloudellinen näkökulma</li> <li>• kodin olosuhteet</li> <li>• kliininen arviointi</li> <li>• uni</li> </ul> </li> </ul> <p>Työväliseen rakenteelliset ominaisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kysymysten tarkentaminen</li> <li>• kysymysten selkeyttäminen</li> <li>• rajaaminen (toisto)</li> <li>• pituuden lyhentäminen</li> </ul>	<p>Työväliseen sisällön muutokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työväliseen sisällön lisäykset <ul style="list-style-type: none"> <li>• täyttäjä</li> <li>• päivämäärä</li> <li>• sisäänpääsy</li> <li>• RAI -pohjaisia kysymyksiä</li> <li>• tulotietojen kysyminen</li> <li>• kaatumisen syy</li> <li>• oma kokemus terveydentilasta</li> <li>• päivittäisten toimintojen avaaminen</li> </ul> </li> <li>• Osa-alueiden supistaminen <ul style="list-style-type: none"> <li>• yhteydenoton syy</li> <li>• otsikkotasoisuus</li> </ul> </li> </ul> <p>Työväliseen rakenteelliset ominaisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• järjestys</li> <li>• vapaan tekstin osuukien lisääminen</li> <li>• pituus A4</li> <li>• pisteytysominaisuus</li> </ul>

#### 5.1.9 RAI CA -työväliseen osalta avointen kysymysten tulokset kyselylomakkeen ryhmien mukaisesti

RAI CA -työväliseen osalta vastanneet kokivat palvelutarpeiden tunnistamisessa tukeneen työväliseen kysymykset ja niiden kattavuus, päivittäisten toimintojen suoriutumisen arviointi, lääkkeidenkäytön ja muistitilanteen selvittäminen, sanallisen vastaamisen mahdollisuus, yhteenvedot, riittävän laajan vastausskaala ja kysymysten kattavuus sekä työväliseen B- ja C- osiot ja mittarit.

*”Kysymykset kattavia ja vastausskaala riittävän iso”* RV2

*”Päivittäisistä toiminnoista suoriutuminen, muisti, lääkkeiden käyttö.”* RV12

RAI CA -työväliseen osalta vastanneet kokivat palvelutarpeiden tunnistamisen näkökulmasta puutteelliseksi sen, ettei yöllistä avuntarvetta oltu huomioitu. Lisäksi puutteita oli psyykkisten sairauksien ja muistisairauksiin liittyvien erityispiirteiden huomioimisessa. Yksi vastaaja toi esiin, että palvelutarve on näiden asiakkaiden kohdalla arvioitava ilman mittareita, sillä saadut tiedot eivät vastaa kokemuksen mukaan todellista tilannetta. Muut työväliseen puutteet erilaisten palvelutarpeiden tun-

nistamisen näkökulmista liittyivät kokemukseen siitä, että kysymykset ovat monimutkaisia ja vaikeasti ymmärrettäviä, vähän apua tarvitsevien luokittelu ja tulosten tulkitseminen oli vaikeaa, sisältöalueet olivat puutteellisia ja oli tarpeen tehdä täydentäviä kysymyksiä. Työvälineen osalta koettiin, ettei syvemmälle menevä arviointi onnistu, elämäntarinan vaikutus tähän päivään ei tule huomioiduksi ja asiakkaan kertoessa työvälineen asiasisältöjen ulkopuolisia asioista oli niiden kirjaaminen vaikeaa. Lisäksi tuotiin esiin mielipide siitä, ettei työvälineen avulla tule esiin syyt nykyiseen tilaan ja toimintaan. Lisäksi tuotiin esiin kokemus siitä, että työvälineen osalta kliiniset tiedot tulisi selvittää kaikilta, sillä niihin oli koettu kuuluneen kotona pärjäämisen näkökulmasta keskeisiä asioita.

*”Tein ensitieto kohtaa ja olisin kaivannut siihen tarkempia kysymyksiä, kun nyt piti itse osata kysyä tarkempia kysymyksiä.” RV 6*

RAI CA:n osalta vastaajat kokivat erityisen toimivaksi tiedonkeruun näkökulmasta yhteenveto-osion, ravitsemusosion, päivittäiset toiminnot, IADL-toimintojen ja kognition osa-alueet sekä läheisauttajan tilanteen huomioimisen.

RAI CA -työvälineen osalta tiedonkeruun näkökulmasta vastaajat toivat esiin puutteet muistisairaana käytösoireiden huomioimisessa, paikasta toiseen liikkumisen selvittämisessä, sosiaalisen tilanteen kartoittamisessa ja yöllisen hoidon tarpeen huomioimisessa. Vastauksissa tuotiin esiin havainto siitä, että unen laadun kysymys puuttui kokonaan. Lisäksi puutteeksi koettiin se, että kysymykset olivat monimutkaisia, jolloin asiakkaan tilanne jäi epäselväksi. Lisäksi vastaajat olivat kokeneet työvälineen liian pitkäksi ja siinä toistui samankaltaiset kysymykset. Vastaajat olivat kokeneet työvälineen puutteeksi myös sen, etteivät kaikki sen osiot olleet käytössä ja tietokoneen käyttö oli koettu epämiellyttäväksi.

*”Kaikki osiot eivät olleet käytössä. Tietokoneen käyttö on keskustelutilanteessa ei ole miellyttävää minulle, eikä asiakkaalle, tosin joskus pakollista.” RV13*

RAI CA -työvälinettä käyttäneet olivat kokeneet, että kiireellisyyden tunnistamisessa tukee työvälineen päivittäisten toimintojen suoriutumista käsittelevä osio, B-osio, kliininen arviointi ja asuinolojen selvittäminen. Yksi vastaaja toi esiin kokemuksen



siitä, että kiireellisyys tulee arvioitua keskustellen ja lisäksi yksi vastaaja koki, että voimakkaat ongelmakohdat tulevat työväliseen avulla esille.

*”Voimakkaat ongelmakohdat nousevat hyvin esille.”* RV9

RAI CA -työväliseessä kiireellisyyden tunnistamisen näkökulmasta puutteiksi koettiin, etteivät saadut tulokset auta kiireellisyyden tunnistamisessa ja kiireellisyyden tunnistamiseen liittyvään kysymykseen oli vaikea vastata.

*”Itse kiireellisyyttä ei pysty tulosten suhteen arvioimaan.”* RV9

RAI CA:n osalta asiat, jotka tukivat hyvin neuvonnan ja ohjauksen sisältöjen kohdentamista vastaamaan ikäihmisen tarpeita, olivat että kysymysten avulla pystyi helposti kartoittamaan asiakkaan tilannetta monipuolisesti ja työväline mahdollisti tietojen yhdistelyn.

*”Kysymysten avulla on helppo kartoittaa tilannetta monipuolisesti.”* RV9

Neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisessa RAI CA – työväliseen puutteiksi koettiin työväliseen vaikeaselkoisuus, alkutietojen niukkuus ja omaishoitotilanteisiin liittyvät epäselvyydet tulosten tulkinnassa. Lisäksi yksi vastaaja ei ollut osannut sanoa.

*”Alku tiedot olivat niukat. Enemmän voisi olla tarkentavia kysymyksiä, jotta nähtäisiin selkeämmin mihin arviokäynti ohjataan.”* RV6

RAI CA:n osalta palvelutarpeen arvioinnin tarpeen ja osaamisalan tunnistamista tukevia tekijöitä olivat työväliseen monipuolisuus, B- ja C- osiot ja eri osioista saatava tulos. RAI CA:n osalta puutteeksi koettiin se, ettei tuloksista ole nähtävissä osaamisalan tarvetta ja työväline koettiin liian pitkäksi sekä voimavaroihin ja päätöksentekokykyyn liittyvät kysymykset olivat vaikeaselkoisia.

*”Tuloksissa ei näy, mitä osaamisalaa asiakas tarvitsee hoitonsa tueksi.”* RV9

RAI CA:n osalta vastaajat kokivat käytettävyyden suhteen toimiviksi sen, että käyttö alkaa sujua, kun ohjelman oppii ja ohjelman koettiin toimineen hyvin. Lisäksi toimiviksi koettiin vastauksen valitseminen klikkaamalla, kysymysten monipuolisuus, B- ja C- osiot, tietojen yhdistely ja toimintakykyä kartoittavat kysymykset.

*”Kun ohjelman oppii, käytäntö alkaa sujua.”* RV1

RAI CA -työvälineen osalta käytettävyyden puutteeksi koettiin työvälineen liiallinen pituus, valintojen vaikeaselkoisuus, toisto ja tietokoneen käytön epämiellyttävyys. Lisäksi vastaajat toivat esiin puutteena sen, että sujuva käyttö edellyttää ohjelman tuntemusta ja käyttöönottokoulutus oli riittämätön.

*”Vaikeaselkoisuus valinnoissa”* RV2

RAI CA:n osalta vastaajat toivat esiin konkreettisina muutosehdotuksina työvälineen lyhentämisen, taloudellisen näkökulman ja kodin olosuhteiden huomioimisen, kliinisten kysymysten läpikäyntiä aina, käytön rajaamista ainoastaan RAI CA:n ilman Maple-mittaria, ohjausvaiheen kysymyksien tarkentamista, unesta kysymisen lisäämistä ja kysymysten selkeyttämistä. Lisäksi muutosta ehdotettiin siihen että tulosten tulostaminen helpottuisi ja karsittaisiin työvälineestä päällekkäisyydet.

*”Kysymykset olisivat selkeämpiä, jotta niitä ei voi ymmärtää moneen eri tapaan.”*

RV9

Viimeisenä vastaajilta pyydettiin vielä muita kommentteja liittyen työvälineiden käyttöön. RAI CA:n osalta tuotiin esiin pohdintaa validiudesta ohjausvaiheen työvälineenä ja sen toimivuudesta katvealueella. Lisäksi tuotiin esiin pohdintaa siitä, että työvälineen vaikeakäyttöisyys liittyy kokemuksen puutteeseen. Lisäksi työväline oli koettu massiiviseksi ja vievän alkuun paljon aikaa sekä käytön ajateltiin helpottuvan ajan kanssa. Lisäksi tuotiin esiin, että työväline oli jäänyt vähäisen käytön vuoksi vielä vieraaksi ja työväline vaikutti monipuolisemmalta kuin aikaisemmin käytössä ollut toimintatapa. Lisäksi tuotiin esiin mietintä toimivuudesta katvealueilla.

*”Pohdin, miten validi patteristo loppujen lopuksi on. Jokaisella on omanlaisensa tulkinta, oli patteristo miten hyvä tahansa. Tarvitsee lisäksi hyvät tuntosarvet, ettei tuijota liikaa tuloksiin.”RV1*

*”Vaikeus käyttää liittyy suurelta osin kokemuksen puutteeseen” RV2*

RAI CA -työvälineen osalta avointen kysymysten vastaukset ryhmiteltiin alkuun karkeasti kysymysten asettelun mukaisesti toimiviin ja puutteellisiin tekijöihin. Aineisto ryhmiteltiin ja luokiteltiin. Aineistosta luokiteltiin 2 alaluokkaa, jotka olivat käyttökokemusta heikentävät tekijät ja käytettävyyttä tukeneet tekijät, joiden pääluokaksi nimettiin käyttökokemus. Yhdeksi pääluokaksi luokiteltiin vielä kehittämistarpeet ja yläluokaksi nimettiin kehittämisehdotukset, jonka alaluokat olivat työvälineen sisältö ja työvälineen ominaisuudet.

Käyttökokemusta heikentävät tekijät liittyivät työvälineen rakenteellisiin ominaisuuksiin, ammattilaisen rooliin käyttäjänä ja haasteisiin työvälineen käytössä sekä sisällöllisiin puutteisiin. Työvälineen rakenteelliset ominaisuudet sisälsivät kokemukset huonosta kysymysten muotoiluista, vaikeaselkoisuudesta ja toistosta. Lisäksi tähän liittyi kokemukset työvälineen laajuudesta. Työvälineen laajuuteen liittyi kokemukset liiallisesta pituudesta ja kestosta sekä kysymysten paljoudesta. Alkuarvion osalta koettiin, että sisältö oli vastaavasti liian niukka ja ettei työvälineestä ollut käytössä kuin vain osa ohjausvaiheessa ja kliiniset kysymykset olisi ollut aiheellista kysyä kaikilta. Ammattilaisten rooliin käyttäjänä liittyi kysymysten uudelleenmuotoilu ja hoksottimien käytön ja tarkentavien kysymysten esittämisen. Lisäksi ammattilaisen rooliin käyttäjänä liittyivät kokemukset ohjelman tuntemisen ja opetteluun tärkeydestä sujuvan käytön mahdollistajina. Haasteet työvälineen käytössä olivat tiedon hyödyntämisen vaikeus, tarpeiden tunnistamisen vaikeus ja tietokoneen käytön epä-mukavuus sekä puutteellinen käyttöönottokoulutus. Käyttöön liittyvinä haasteina koettiin tulosten lukemisen hankaluus, kirjaamisen vaikeus tilanteissa, joissa asiakas kertoo laajasti muutakin. Lisäksi haasteellisena koettiin kiireellisyyden ja osaamisalan tunnistaminen ja vähän apuja tarvitsevien asiakkaiden luokittelu. Sisällöllisinä puutteina koettiin, ettei työvälineessä ole huomioitu yöllistä avun tarvetta, muistisairaana käytösoireita, unen laatua asioita, elintapoja, sosiaalista elämää, taloudellista tilannetta, päihteidenkäyttöä, syitä nykyiseen tilaan eikä mielenterveysongelmia.

*”Alku tiedot olivat niukat.” RV6*

RAI CA:n osalta kehittämissuositukset liittyivät työvälineen sisältöön ja ominaisuuksiin, joka sisälsi rakenteeseen ja pituuteen sekä toiminnallisuuteen liittyvät seikat. Vastaukset sisälsivät ehdotukset ohjausvaiheen kysymysten tarkentamisesta, kysymysten selkeyttämisestä ja lyhyemmästä pituudesta, toiston ja kysymysten karsimisesta. Sisällöllisinä asioina tuotiin kehitettävänä tarpeina esiin unen, taloudellisen näkökulman ja kodin olosuhteiden huomioimisen sekä kliinisen arvioinnin mukaanoton.

*”Tarkentaisin ohjaus vaiheen kysymyksiä” RV6*

*”Kliiniset kysymykset aina mukaan.”RV5*

RAI CA:n osalta vastausten mukaan käyttökokemusta tukevat tekijät liittyivät työvälineen rakenteisiin ja työvälineen sisältöalueisiin. Rakenteisiin liittyvät tekijät sisälsivät ohjelman toiminnallisuudet ja työvälineen kysymyksiin liittyneet tekijät. Ohjelman toiminnan osalta tuotiin esiin kokemus siitä, että se toimii hyvin. Toimivana ominaisuutena tuotiin esiin se, että vastausta ei tarvinnut kirjata vaan vastausvaihtoehdon pystyi valitsemaan klikkaamalla. Toisaalta myös sanallisen vastaamisen mahdollisuus koettiin toimivaksi. Työvälineen ominaisuuksien osalta toimivaksi koettiin myös mittarit ja koettiin, että kysymysten avulla on helppo kartoittaa tilannetta monipuolisesti. Työväline koettiin tarkaksi ja toimivaksi koettiin kysymysten riittävät vastausskaalat ja monipuolisuus. Työvälineen sisältöalueisiin kuuluvat tekijät olivat työvälineen osioihin ja asiasisältöihin liittyviä. Eri osioiden osalta toimivaksi koettiin tietojen yhdistely ja eri osioista saatu tulos sekä B-osio, kliininen arviointi ja asuinolot tukivat mm. kiireellisyyden arvioinnissa. Sisältöalueiden osalta toimivaksi koettiin IADL-toimintojen osa-alue, lääkkeidenkäytön selvittäminen, läheisauttajan tilanteen huomioiminen, ravitsemuksellisten asioiden huomioiminen, kliininen arviointi, kognition selvittäminen, päivittäisten toiminnoissa suoriutumisen tarkastelu.

*”Ohjelma pyöri hyvin.” RV9*

#### 5.1.10 Ensitiето -työvälineen osalta avointen kysymysten tulokset kyselylomakkeen ryhmien mukaisesti

Ensitiето-työvälineen osalta kyselyyn vastanneet toivat esiin avointen kysymysten vastauksissaan sen, että erilaisten palvelutarpeiden tunnistamista tukivat laajasti eri osa-alueiden läpikäynti otsikkotasolla ja se että kysymykset kartoittivat palvelutarvetta. Lisäksi palvelutarpeiden tunnistamisen tukena toimivat työvälineen käyttäminen tarkistuslistana ja terveyteen ja toimintakykyyn liittyvät kysymykset.

*”Otsikkotasolla käytiin laajasti eri tarpeita läpi.” EV2*

Ensitiето -työvälineen osalta työvälineen puutteiksi palvelutarpeiden tunnistamisen näkökulmasta vastaajat olivat kokeneet liiallisen pituuden, kysymysten aukikirjaamisen tarpeen, kyllä tai ei -vastausvaihtoehtojen sopimattomuuden, ADL ja IADL -toimintojen ryhmittelyyn, terveydentilan kysymysten ryhmittelyyn, alkoholin käytön selvittämisen suppeuden, vapaan vastaustilan niukkuuden. Lisäksi työvälineen puutteena tuotiin esiin asiakkaan ilmaiseen kokemuksen siitä, että anonyyminä vastaminen oli tuntunut asiakkaasta oudolta.

*”Lomake on liian pitkä. Valmiit kyllä/ ei vaihtoehdot harvoin sopivat vastaukseksi. Vaatii aina aukikirjottamista.” EV1*

*”IADL- ja ADL-toiminnot olisi pitänyt olla selkeästi otsikoitu/eritelty omiksi osioiksi. Terveystilaan liittyvät kysymykset omassa osiossaan. Suorat kysymyksen muistiin ja päihteisiin liittyen. Ei kiertoilmaisuja, onko joku huolissaan jne...” EV3*

Ensitiето-työvälineen osalta tiedonkeruun näkökulmasta vastaajat kokivat toimiviksi tukipalveluosion, kysymyksen siitä mitä palvelua hakee, toimintakykyä kartoittavan osion, kaatumisen, ravitsemuksen, pelkojen ja harrastusten sekä sosiaalisen kanssakäymisen huomioimisen.

*”Mitä palvelua hake sekä toimintakykyä kartoittavat seikat” EV6*

Ensietiedon osalta tiedonkeruun näkökulmasta puutteeksi koettiin lomakkeen huono muoto ja kysymysten liian virallinen muotoilu sekä työväliseen liiallinen pituus. Lisäksi puutteeksi koettiin se, että kysymykset piti uudelleen muotoilla ja esittää tarkentavia kysymyksiä keskeisen tiedon löytämiseksi. Puutteena koettiin myös, ettei kaatumisen oletettua syytä kysytty ja oma kokemus terveydentilasta puuttui. Lisäksi tuotiin esiin kokemus siitä, että moni asiakas ei ole osannut tai halunnut vastata turvallisuutta käsitteleviin kysymyksiin.

*”Haastattelijan pitää osata ”kaivaa” kertojan sanomisista olennainen ja tehdä tarkentavia kysymyksiä, joita ei ensitiedossa ole.” EV5*

Kiireellisyyden tunnistamisen osalta Ensietieto-työvälinessä koettiin kiireellisyyden arviointia tukeviksi tekijöiksi mahdollisuus käyttää sitä muistilistana, päivittäisten toimintojen suoriutumisen osio ja terveydentilan, ravitsemuksen ja erityisesti kaatumiseen liittyvät osa-alueet.

*”Toimii eräänlaisena muistilistana.” EV2*

Ensietieto – työväliseen puutteiksi kiireellisyyden tunnistamisen osalta koettiin, ettei se selkeästi nosta kiireellisyyttä esille ja kysytään liiankin tarkkaan asioita. Lisäksi tuotiin esille kokemus siitä, että kiireellisyyden tunnistamisessa ensisijaista on ammattitaito ja työntekijän tulkinta. Lisäksi yhdellä vastaajalla oli kokemus siitä, että kiireellisyys tulee muutoinkin keskustellen esille eikä välttämättä aina ole mahdollista hyödyntää Ensietieto-työvälinettä.

*”Työväline ei itsessään nosta kiireellisyyttä selkeästi esille. Työntekijän tulkinta ja ammattitaito ovat ensisijaisia kiireellisyyden tunnistamisessa.” EV2*

Ensietiedon osalta vastanneet kokivat neuvonnan ja ohjauksen sisältöjen kohdentamista tukeviksi asioiksi työväliseen kysymysten laajan kirjon sekä mahdollisuuden hyödyntää työvälinettä muistilistana. Lisäksi neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisen tukena toimiviksi koettiin yhteydenoton syy -osio ja terveydentilaa ja toimintakykyä kartoittavat kysymykset.

*”Yhteydenoton syy sekä terveyteen ja toimintakykyyn liittyvät kysymykset.” EV3*

Ensitedon osalta neuvonnan ja ohjauksen sisältöjen kohdentamisessa puutteiksi koettiin, että tarpeista on vaikea saada kiinni ja kysymykset pitää uudelleen muotoilla riittävän kattaviksi. Lisäksi tuotiin esiin kokemus siitä, että päivittäisiin toimintoihin liittyvää kysymystä olisi tarpeen avata laajemmin.

*”Lomakkeen kysymyksillä vaikeata saada kiinni tarpeista. Vaatii ohjaajan kokemusta /intutiota muotoilla kysymykset riittävän kattaviksi.” EV2*

Ensitedon osalta palvelutarpeen arvioinnin tarpeen ja osaamisalan tunnistamisessa tukevia tekijöitä olivat vastaajien kokemuksen mukaan työväliseen monipuolisuus, kysymysten ryhmittely, terveydentilaa ja toimintakykyä kartoittavat kysymykset.

*”Kysymykset on ryhmitelty siten että osaamisalueet tulevat esille” EV6*

Ensitedon osalta vastaajat olivat kokeneet, että palvelutarpeen arvioinnin tarpeen ja osaamisalan tunnistamiseen liittyvät puutteet olivat kysymysten epäloogisuus ja toistuvuus.

*”Kysymysten järjestys tuntui epäloogiselta. Lomakkeessa oli pakko poukkoilla edes takaisin. Samoja asioita kysyttiin uudelleen eri kohdissa” EV2.*

Ensitedon osalta käytettävyyden näkökulmasta sisältö, monipuolisuus ja kyllä/ei -vastausmahdollisuudet koettiin toimiviksi. Ensitedon osalta käytettävyyden näkökulmasta puutteeksi koettiin liiallinen pituus, sekavuus, asiasisältöjen epäloogisuus, kysymysten huono kieliasu sekä asiakkaan näkökulmasta ei pääse heti ns. asiaan.

*”Sekava, liikaa tekstiä...” EV1*

Ensitedon osalta kaksi vastaaja toi esiin konkreettisen muutosehdotuksena pituuden rajaamisen A4 kokoon. Lisäksi muutosehdotuksina esitettiin yläotsikkotasoisuutta ja vapaan tekstiosuuden lisäämistä, täyttöajankohdan ja täyttäjän tietojen merkitseminen ja tilaa tulotietoihin ja sisäänpääsytietoihin liittyvien asioiden merkinnöille. Li-

säksi tuotiin esiin miksi ottaa yhteyttä -osion lyhentäminen, RAI-pohjaisten kysymysten hyödyntäminen ja henkilötietojen kysymisen siirtäminen alkuun.

*”Muodon, pisteytys, tulisi olla hyvin lyhyt kysely, A4-mittainen.”* EV1

Ensitetiedon osalta tuotiin vielä esille tulotietojen merkitsemiseen soveltuvan ruudun tms. lisääminen sekä se, että työvälineen tulisi olla tarkasti rajattu. Lisäksi vapaan tekstin kirjoittamisen mahdollisuus koettiin tärkeäksi ja tuotiin esille kokemus siitä, että käyttö on tuntunut paikallisesti hankalalta, mutta koettiin maakunnallisesta sopivaksi.

*”Ensitetietokysely tulee olla kysymyksiltään tarkasti rajattu, ettei siihen menee liikaa aikaa. Vapaaseen tilaan, kun sitä on, voi sitten täydentää lisähavaintoja, jos on tarve”* EV3

Ensitetiedon osalta vastanneiden avointen kysymysten vastaukset ryhmiteltiin alkuun karkeasti toimiviin ja puutteellisiin tekijöihin. Aineiston analyysillä luotiin puutteisiin liittyvästä aineistosta kaksi alaluokkaa, jotka olivat käyttökokemusta heikentävät tekijät ja käytettävyyttä tukeneet tekijät. Työvälineen kehitettävät asiat muodostivat pääluokan kehittämisehdotukset.

Käyttökokemusta heikentäviin tekijöihin kuuluivat työvälineen rakenteelliset ominaisuudet, kokemukset asiakkaan kokemuksesta, työntekijän rooliin liittyviä tekijöitä ja kokemukset työvälineen käytöstä sekä työvälineen toimivuus tarpeiden tunnistamisessa. Rakenteellisista ominaisuuksista tunnistettiin kysymyksiin liittyvät tekijät ja muut rakenteelliset tekijät. Kysymyksiin liittyvät tekijät sisälsivät kokemuksen kysymysten hankalasta ja liian virallisesta muodosta sekä työvälineen täyttö koettiin sen hankalaksi. Lisäksi tähän liittyi kokemus siitä, että vastausvaihtoehtona kyllä, tai ei, on harvoin sopiva. Muihin rakenteellisiin tekijöihin liittyi kysymysten sijoittelun epäloogisuus. Lisäksi työvälineen käyttäminen kesti liian pitkään ja se koettiin sisällöllisestikin liian pitkäksi. Ammatillaisen roolin suhteen koettiin haasteelliseksi se, että ammatillaisen piti esittää tarkentavia kysymyksiä ja muotoilla osa kysymyksistä uudelleen. Lisäksi vastaukset piti kirjata auki ja työvälineen kysymyksiä välillä piti poukkoilla. Kokemukset asiakkaan kokemuksesta olivat, että anonyyminä vastaami-



neen on tuntunut asiakkaasta oudolta ja asiakkaat eivät ole halunneet tai osanneet vastata turvallisuutta koskevaan kysymykseen, asiakas uupuu kysymyksiin ja asiakkaan näkökulmasta ei ole mahdollista päästä heti suoraan asiaan. Palvelutarpeiden tunnistamisen osalta koettiin vaikeutta saada kiinni asiakkaan tarpeista. Lisäksi koettiin, ettei kiireellisyys nouse selkeästi esille työvälineen avulla ja kiireellisyyden arvioinnissa korostuu ammattilaisen osaaminen. Lisäksi tuotiin esiin kokemus siitä, ettei työväline ole toimiva palveluasumiseen hakeutumisen selvittämisessä. Työvälineen käyttöön liittyviä kokemuksia oli kokemus käytön ja työvälineen hahmottamisen vaikeudesta ja lisäksi oli pohdittu työvälineen hyödyllisyyttä.

*”Mielestäni lomake on muodoltaan huono ja vaikeasti täytettävä” EV1*

Ensietieto-työvälineessä kehitettävät asiat liittyivät sisältöön, ominaisuuksiin ja pituuteen. Sisältöön liittyviä kehittämissuhteita olivat täyttäjän tietojen ja täyttöajankohdan lisääminen, sisäänpääsy tiedon lisääminen, RAI-pohjaisten kysymysten lisääminen. Sisältöön liittyviä kehittämissuhteita esitettiin myös oma kokemus terveydentilasta kysymyksen lisäämistä, kaatumisen oletetun syyn selvittämistä ja päivittäisten toimintojen kysymyksen avaamista. Pituuteen liittyviä kehittämissuhteita oli A4-pituuteen muokkaaminen ja miksi ottaa yhteyttä kysymyksen supistaminen. Työvälineen ominaisuuksiin liittyviin kehittämissuhteisiin liittyi ehdotukset työvälineen kysymysten järjestyksestä, jonka osalta ehdotettiin perustietojen siirtämistä työvälineen alkuun ja kysymysten tarkkaa rajaamista ja yläotsikkotasoisuutta. Työvälineeseen ehdotettiin myös lisää vapaan tekstin kirjoittamisen tilaa, pisteytysominaisuutta, taulukkorakennetta, johon voi merkitä esim. saadun luvan tulotietojen kysymiseen.

*”IADL- ja ADL-toiminnot olisi pitänyt olla selkeästi otsikoitu/eritelty omiksi osioiksi.” EV3*

Ensietieto-työvälineessä käytettävyyden kokemuksesta tukevat tekijät liittyivät työvälineen rakenteeseen, sisältöön ja käyttöön. Rakenteeseen liittyvistä tekijöistä koettiin hyväksi kysymysten ryhmittely ja vastausvaihtoehdot kyllä ja ei. Työvälineen sisällön osalta koettiin laajuus ja monipuolisuus hyväksi ominaisuuksiksi. Sisältöön liittyvistä tekijöistä erityisesti toimintakykyä ja kaatumista, terveydentilaa, ravitsemusta, pelko-

ja, harrastuksia ja sosiaalista tilannetta, yhteydenoton syytä ja mitä palvelua hakee, kartoittaneet kysymykset koettiin toimiviksi. Käyttöön liittyvistä tekijöistä työväline koettiin hyväksi muisti- ja tarkistuslistaksi.

*”Otsikko tasolla käytiin laajasti eri tarpeita läpi.”EV2*

#### 5.1.11 Kyselyn tulosten yhteenveto

Tulosten tulkinnassa luodaan tuloksille merkityksiä muun muassa toistuvia rakenteita tunnistamalla ja ryhmittelyllä. Kehittäjän tehtävänä on laatia havainnoista ja tuloksista synteesejä ja löytää perustellut vastaukset asetettuihin kysymyksiin ja johtopäätökset. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 128–129.) Kehittämistyön tulosten tarkastelua tehtiin useasta eri tulokulmasta aineistoon tutustuen ja havaintoja tehden. Työvälineiden tuloksia vertailtiin ja pyrittiin löytämään vastaus siihen, voidaanko jompikumpi työväline todeta toista paremmaksi. Tulosten tarkastelu osoitti, ettei yksiselitteisesti tällaista päätelmää työvälineiden paremmuudesta voitu tehdä. Työvälineiden keskilukujen vertailussa erot jäivät pääsääntöisesti pieniksi. Selkeimmät mielipideerot työvälineiden välillä oli tunnistettavissa kiireellisyyden ja itsenäisen selviytymisen riskitilanteiden tunnistamisessa. Lisäksi käytettävyyden näkökulmasta työvälineiden keskiarvojen tarkastelun perusteella erot olivat havaittavissa mielipiteissä liittyen ohjeiden ja tukimateriaalien tarpeeseen ja kokemukseen tiedon hyödyntämisen vaikeudesta.

Merkittävä havainto aineistosta ja tulosten osalta oli se, että ohjausvaiheen työvälineenä käytetty RAI CA -työväline oli osalla vastaajista laajemmassa käytössä kuin osalla. Tähän johtopäätökseen päädyttiin sen perusteella, että avoimiin kysymyksiin oli vastattu myös muiden kuin työvälineen A-osion osalta ja toisaalta puutteeksi oli havaittu, ettei koko työväline ollut käytössä. Osa RAI CA:n osalta vastanneista oli kokenut sen olleen liian niukka tiedonkeruun väline ja vastaavasti osa vastaajista oli kokenut työvälineen liian pitkäksi. Näiden mielipiteiden taustalla saattaa olla työvälineiden käytön laajuuden erot. Tulosten tulkintaan ja johtopäätöksiin tällä on suuri merkitys, sillä aineistosta ei voitu erotella RAI CA -työvälineen A-osion vastauksia muiden osioiden vastauksista, vaan koko aineisto ja havaintoyksiköt käsiteltiin. Täl-

löin saatiin tietoa kokemuksista RAI CA -työvälineestä, mutta ei liittyen tiettyyn osioon. Tästä syystä ei voida myöskään todeta työvälineiden mielipiteiden olleen yhteneväisiä käytettävyyden ja toimivuuden näkökulmista. Ensitiedon osalta vastaajat olivat vastanneet pääsääntöisesti yhdenmukaisemmin kuin RAI CA -työvälinettä käyttäneet. RAI CA:n osalta vastausten vaihtelua voi selittää työvälineen eritasoinen käyttö.

Palvelutarpeiden tunnistamisen näkökulmasta työvälineiden asiasisältöihin oltiin jokseenkin tyytyväisiä kummankin työvälineen osalta eikä mielipiteitä asiasisältöjen puutteellisuudesta tuotu esiin. RAI CA -työvälineen osalta vastanneet olivat prosentuaalisten osuuksien ja mielipiteiden keskiarvojen tarkastelussa olleet tyytyväisempiä siihen, että työvälineen avulla pystyy tunnistamaan ne ikäihmiset, joiden kotona selviytyminen on vaakalaudalla. Myös paljon palveluja tarvitsevien ikäihmisten löytämiseen työvälineen avulla oltiin tyytyväisempiä RAI CA:n osalta. Vastausten prosentuaalisten osuuksien tarkastelun mukaan RAI CA -työvälineen osalta koettiin vahvemmin, että sen avulla ikäihmiset joilla on pitkäaikainen ja monimutkainen palvelutarve, ovat tunnistettavissa.

Mielipiteet siitä, että riskitekijät ovat selkeästi tunnistettavissa työvälineen avulla, olivat vaihtelevia ja työvälineiden osalta vastaukset olivat samansuuntaisia. Tähän ei täysin oltu tyytyväisiä kummankaan työvälineen osalta ja joitakin puutteita vastaajat olivat kummankin työvälineen osalta kokeneet. RAI CA:n osalta vastanneista suurempi osa koki myönteisemmäksi sen, että ikäihmisten erilaiset voimavarat tulevat monipuolisesti esille työvälineen avulla, verrattuna Ensitiedon osalta vastanneiden vastauksiin. Mielipiteet siitä, että kotona asumisen mahdollisuuksia tukevat tekijät tulevat työvälineen avulla esille, olivat Ensitiedon osalta yhteneväisempiä. RAI CA:n osalta koettiin tämä vahvemmin myönteiseksi, vaikka vastauksissa oli myös jokseenkin eriäviä mielipiteitä RAI CA:n osalta. Mielipiteet siitä, että työvälineessä ei ole riskitekijöiden tunnistamiseksi keskeisiä asiasisältöjä vaihtelivat kummankin työvälineen osalta samansuuntaisesti ja kummassakin oli eriäviä ja puoltavia mielipiteitä eikä työvälineiden välillä ollut suurtakaan eroa.

Kiireellisten palvelutarpeiden tunnistamisen osalta RAI CA -työvälineen osalta vastanneiden mielipiteet olivat selvästi myönteisempiä siitä, että työvälineen avulla kii-

reelliset palvelutarpeen tulevat esille verrattuna Ensitiето-työvälineen osalta vastanneiden vastauksiin. Kiireellisten palvelutarpeiden tunnistamisen osalta on kuitenkin huomioitava, että kaikki RAI CA -työvälineen osalta vastanneet eivät olleet osanneet sanoa tähän kysymykseen vastausta. Kiireellisyyden tunnistamiseen liittyvien asiasisältöjen osalta osa vastaajista RAI CA -työvälineen osalta olivat vahvemmin tyytyväisiä asiasisältöihin kuin Ensitiedon osalta. Ensitiedon osalta vastanneilla korostui ei samaa eikä eri mieltä -vastausvaihtoehto. Tulosten osalta on mielenkiintoista että kiireellisyyden tunnistamisen osalta RAI CA -työvälineen osalta vastanneet olivat kokeneet selvästi enemmän vaikeuksia kuin Ensitiето -työvälineen osalta vastanneet. Miелipiteissä oli kuitenkin eroja RAI CA -työvälineen osalta vastanneiden vastauksissa ja Ensitiedon osalta miелipiteet olivat yhteneväisempiä ja koettiin vähemmän vaikeuksia kiireellisyyden tunnistamisessa. Kiireettömien palvelutarpeiden tunnistamisen näkökulmasta miелipiteet Ensitiedon osalta olivat hieman myönteisempiä kuin RAI CA:n osalta. Vaikka RAI CA:n osalta vastanneet olivat kokeneet että kiireelliset palvelutarpeet tulevat hyvin esille olivat vastaajat myös kokeneet sen vaikeaksi.

Työvälineen avulla kerättyjen tietojen perusteella, neuvonta ja ohjaus ovat helposti kohdennettavissa vastaamaan ikäihmisen tarpeita -väitteen suhteen, RAI CA -työvälineen osalta vastanneet olivat olleet tyytyväisempiä siihen, että työvälineen avulla kerättyjen tietojen perusteella neuvonta ja ohjaus olivat helposti kohdennettavissa, vaikkakin eriäviä miелipiteitä oli RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla. Ensitiedon osalta vastaukset olivat yhteneväisempiä. Ensitiето -työvälineen osalta miелipiteet sen toimivuudesta niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä eikä palvelutarpeen laaja-alaista arviointia tarvita, olivat myönteisemmät kuin RAI CA:n osalta. Miелipiteet siitä, että työvälineen avulla saa kerättyä riittävän monipuolisesti tietoa, vaihtelivat etenkin RAI CA:n osalta, Ensitiedon osalta vastaukset olivat yhteneväisempiä.

Työvälineiden käyttökelpoisuuteen niiden ikäihmisten tunnistamisen osalta, jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin oltiin pääosin jokseenkin tyytyväisiä molempien työvälineiden osalta. Palveluohjaajan osaamisalan tarpeen tunnistamisessa Ensitiето-työvälineen osalta miелipiteet olivat myönteisempiä ja yhteneväisempiä. Miелipiteet siitä, että työvälineessä on keskeiset asiasisällöt palvelutarpeen arvioinnin tarpeen tunnistamiseksi työvälineiden vertailussa ei ollut suurta eroa. Prosen-

tuaalisesti enemmän korostui RAI CA:n osalta myönteiset mielipiteet asiasisällöistä verrattuna Ensitiedon osalta vastanneiden vastauksiin.

Mielipiteet työvälineen helppokäyttöisyydestä ei kummankaan työvälineen osalta ollut yhteneväisiä. Mielipiteet tiedonkeruun sujuvuudesta olivat hieman positiivisemmat Ensitieto-työvälineen osalta vastanneilla kuin RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla, mutta täysin eri mieltä -vastanneiden osuus oli myös Ensitieto -työvälineen osalta suurempi kuin RAI CA -työvälineen osalta. Mielipiteet siitä, että työväline on käyttökelpoinen tuki ohjausvaiheen päätöksentekoon, olivat kummankin työvälineen osalta vaihtelevia. Ensitiedon osalta prosentuaalisesti korostuivat myönteiset mielipiteet, mutta täysin eriäviäkin mielipiteitä oli. Vastausten osalta ei ole mahdollista selkeästi osoittaa kummankaan työvälineen paremmuutta ohjausvaiheen päätöksenteon tukena. Mielipiteet työvälineen käytön miellyttävyydestä olivat työvälineiden vertailussa yhteneväiset ja molempien osalta mielipiteet olivat vaihtelevia. Mielipiteet työvälineen tehokkuudesta ohjausvaiheen työvälineenä olivat myönteisemmät ja yhteneväisemmät Ensitiedon osalta vastanneilla. Työvälineen käytössä enemmän ohjeiden ja tukimateriaalien tarvetta oli RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla. Lisäksi tiedon hyödyntämisen vaikeutta oli koettu enemmän RAI CA -työvälineen osalta vastanneilla.

Ensitiedon osalta työvälineen rakenteen epäloogisuus ja liiallinen pituus korostuivat avoimien kysymysten vastauksista. Lisäksi RAI CA -työvälineen osalta avointen kysymysten vastauksissa tuli esiin opettelu ja ohjelman sisäistäminen sujuvan käytön edellytyksinä. RAI CA -työvälineen osalta yksittäiset vastaajat olivat vastanneet, etteivät osanneet arvioida työvälinettä, sillä käyttö oli jäänyt vähäiseksi ja työväline siten kovin vieraaksi..

Työvälineiden käytettävyyden suhteen ammattilaisilla oli erilaisia toiveita ja odotuksia. Esimerkiksi yksi vastaaja oli pohtinut työvälineen tarkoitusta, jos kysymykset joutuu uudelleen muotoilemaan. Ensitiedon osalta esitettiin toive pisteytyskokonaisuudesta. Lisäksi osa vastaajista toi esiin hyvänä ominaisuutena kyllä / ei vastausvaihtoehdot ja mahdollisuuden vain klikkaamalla tehdä valinta. Osa koki vastaavasti, että kyllä/ei -vastaukset ovat harvoin sopivia. Tarpeiden tunnistamisessa koettiin

toimivaksi laajuus, mutta laajuus koettiin myös puutteeksi, sillä työvälineet olivat osan vastaajien mielestä liian pitkiä.

En osaa sanoa -vastausten ja kokonaan vastaamatta jätettyjen valintojen tarkastelu osoitti, että RAI CA -työvälineen osalta vastanneet olivat useammin vastanneet kiireellisyyden tunnistamiseen ja työvälineen toimivuuteen ohjauksen työvälineenä liittyviin kysymyksiin en osaa sanoa. Havainto oli yhdenmukainen myös avoimien kysymysten kommenttien kanssa, sillä RAI CA -työvälineen ja Ensitieto -työvälineen suhteen koettiin, ettei työväline suoraan auta kiireellisyyden tunnistamisessa. RAI CA -työvälineen osalta koettiin myös vaikeutta kiireellisyyden arvioinnista sekä kerätyn tiedon hyödyntämisessä. Kiireellisyyden tunnistamisen haasteet ja kokemukset riskitekijöiden löytämiseksi olivat aineiston osalta keskeisiä teemoja, joihin ohjausvaiheen tavoitteet huomioiden oli aiheellista vielä panostaa.

Tulosten perusteella tunnistettiin tarve ohjeille, joiden tarkoituksena on yhtenäistää ammattilaisten tietoperustaa ja toimintamallia sekä toimia konkreettisena tukena työvälineiden käytölle. Keskeiset aineistosta lähtöisin olevat kehitettävät asiasällöt olivat riskitekijöiden ja kiireellisyyden tunnistamisen osaamisen vahvistaminen sekä työvälineiden käytön tukeminen. Näihin tarpeisiin tuli vahvistusta myös hankkeen taholta, sillä ohjausvaiheen ohjeita ei työvälineiden osalta oltu laadittu.

## 5.2 Tiedon jakaminen ja työpajatyöskentely kehittämissessissä

Osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisen suunnitelman pohjana olivat kyselyn tulokset ja hankkeen toisen vaiheen suunnitelma ja aikaansaannokset. Keskeisenä lähtökohtana osaprojekti 3 -ryhmän työskentelylle oli havaittu tarve ohjausvaiheen tarkemmalle ohjeistukselle ja keskeisten käsitteiden avaamiselle, jotta konkretisoituisi työvälineiden avulla kerätyn tiedon tarkoitus ja tavoitteet ja yhteisen toimintamallin käytännön työ.

Osaprojekti 3 -ryhmän tapaamiseen osallistui henkilöitä, joiden organisaatioilta ei ollut vielä pyydetty tutkimuslupia ja eikä osallistuneita oltu vielä informoitu kehittämistyöstä. Lupamenettelyjä selvitettiin vielä puuttuneiden kuntien osalta. Osallistuji-

en informointi toteutettiin lähettämällä osaprojekti 3 -ryhmän jäsenille sähköpostitse tieto tapaamisen sisällöstä ja sen liittymisestä kehittämistyöhön. Informaation sisältö mukaili kyselyn saatekirjettä. (Liite 2)

Osaprojektiryhmä 3 on keskittynyt työskentelyssään palveluohjauksen työkaluihin ja tämän vuoksi ohjausvaiheen työvälineiden käyttöä päätettiin kehittää ryhmän kanssa. Osaprojekti 3 ryhmään kuuluu 16 kunnan alueelta ammattilaisia, yhteensä 20 henkilöä, joista tapaamiseen osallistui 10 henkilöä projektisuunnittelijan ja projektikoordinaattorin lisäksi. Osaprojekti 3 osallistuvat kunnat ovat Kaarina, Koski TL, perusturvakuntayhtymä Akseli, Laitila, Lieto, Marttila, Naantali, Paimio, Pyhäranta, Raisio ja Ruskon yhteistoiminta-alue, Salo, Somero, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa, Loimaa.

Osaprojektiryhmän tapaamisen alussa esiteltiin kyselyn tulokset, joista keskeisimpänä tuotiin esiin se, ettei kyselyn tulosten perusteella ollut mahdollista tehdä johtopäätöstä toisen työvälineen paremmuudesta. Lisäksi tuloksista nostettiin esiin se, että ammattilaisten mielipiteissä oli vaihtelua ja näkökulmalla oli vaikutusta siihen, kumpi työväline oli toimivampi. Lisäksi vastauskaala oli paikoitellen laaja ja kyselyn tulosten mukaan työntekijät olivat kokeneet kerätyn tiedon hyödyntämisessä vaikeutta. Lisäksi keskeisenä tuloksena olivat kokemukset käytettävyydestä sekä en osaa sanoa -vastanneiden osuus kiireellisyyden osalta. Ammattilaisilla oli erilaisia toiveita ja odotuksia työvälineistä. Aikaisempi suunnittelutapaaminen projektikoordinaattorin kanssa vahvisti myös ohjeistuksen laadinnan tärkeyttä. Näillä perusteilla todettiin tarve tarkemmalle työvälineiden käytön ohjeistukselle painottaen kiireellisyyden, riskitekijöiden ja osaamisalan tunnistamista.

Työskentelyn alkuun esitettiin osaprojektiryhmän työskentelyn tarkoitus ja tavoitteet. Ohjeistuksen rakenne luotiin keskeisten ohjausvaiheen teemojen ympärille, jotka ovat riskitekijöiden, oikealla osaajan tunnistaminen ja kiireellisyyden tunnistaminen sekä lisäksi laaditaan lyhyt yleinen ohje siitä mitä ohjausvaiheessa on tavoitteena ja mikä on työntekijän rooli. Ohjeen tavoitteena on luoda yhteinen tietoperusta kokeilu 2 osallistuville ammattilaisille ja ohjata työvälineistä kerätyn tiedon hyödyntämistä ohjauksen tavoitteiden mukaisesti. Tämän vuoksi keskeisiin teemoihin liittyvät ky-

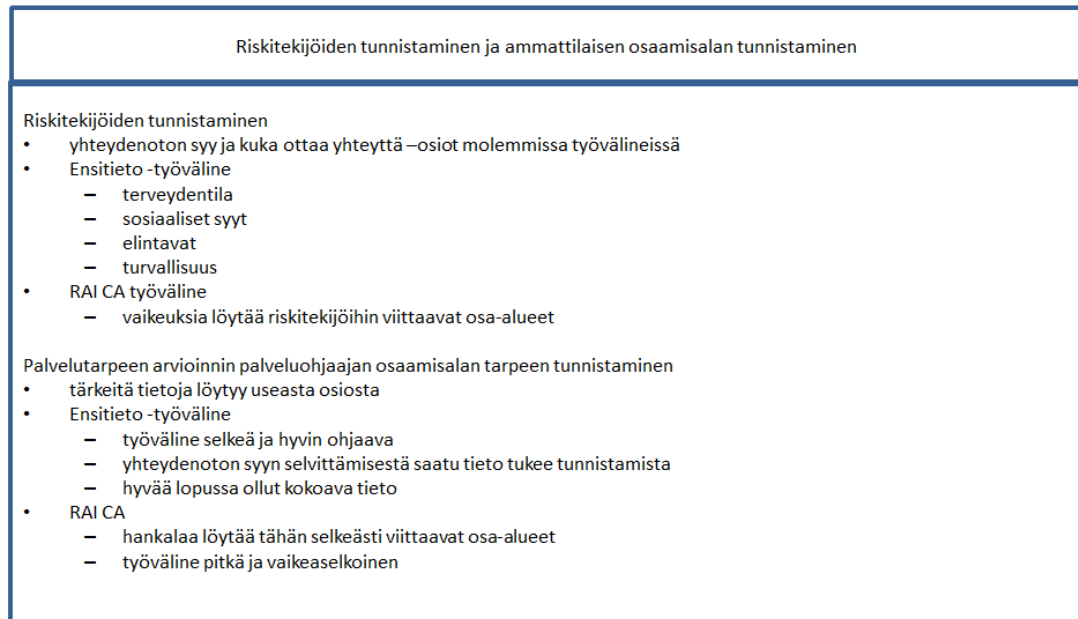
symykset kirjattiin ohjeeseen kummankin työvälineen osalta. Osaprojektiryhmän työskentely toteutettiin kumuloituva ryhmä -menetelmällä.

Ryhmä jaettiin kahteen ryhmään, joissa kummassakin oli 5 osallistujaa. Ryhmien käytössä oli hankkeessa laaditut käsikirjat, molemmat työvälineet tulostettuna ja lisäksi hahmoteltu runko ohjeistukselle sekä avointen kysymysten vastauksien listaukset koottuna näkökulman ja työvälineen osalta. Toisessa ryhmässä laadittiin alustavaa ohjeistusta riskitekijöiden ja osaamisalan tunnistamiseen ja toisessa kiireellisyyden tunnistamiseen.

Ryhmiä ohjattiin kirjamaan ajatuksensa ja ehdotuksensa paperille tukemaan tiedon prosessointia ja ryhmien työskentelyn raportointia. Lopuksi jokainen ryhmä esitteli ideansa ja ehdotuksensa ja ryhmän tuotosta täydennettiin tarpeen mukaan. Työskentelystä kirjattiin lisäksi muistio.

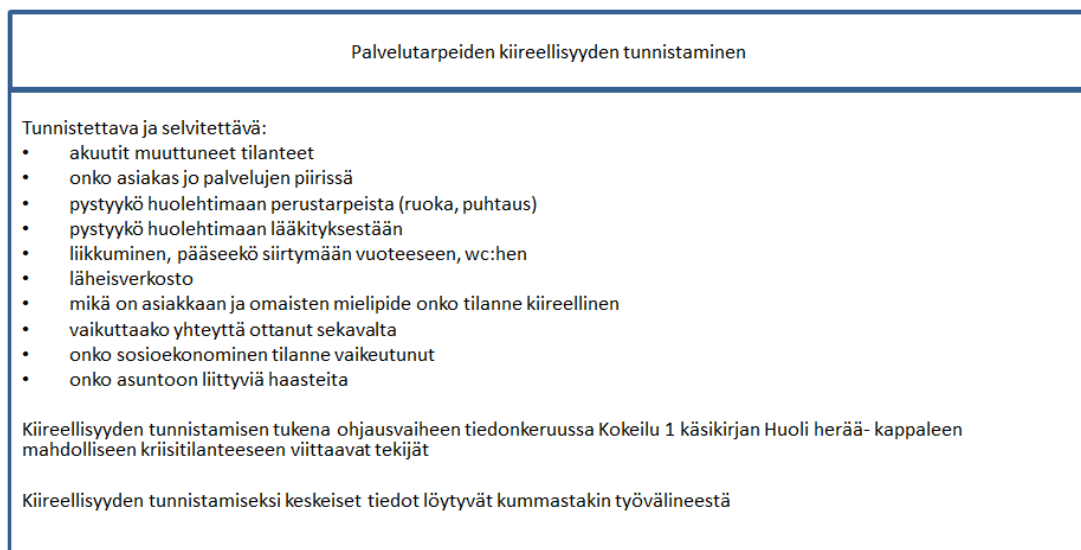
Toisessa ryhmässä laadittiin alustava ohjeistus riskitekijöiden tunnistamiseen ja osaamisalan tunnistamiseen. Ryhmän tuotos on esitetty kuviossa 32. Ryhmä toi esiin riskitekijöiden tunnistamisessa tukevan Ensitieto -työvälineen terveydentilan, sosiaalisten syiden, elintapojen ja turvallisuuden osiot. RAI CA -työvälineen osalta osa-alueiden tunnistaminen oli vaikeampaa ja työvälineestä oli vain osa käytössä työskentelyssä. Ryhmä toi esiin, että RAI CA -työvälineen tulostus oli toteutunut puutteellisesti ja tältä osin RAI CA -työvälineen osalta laadittua ohjeistusta oli tarpeen vielä täydentää. Osaamisalan tunnistamisen suhteen ryhmä koki Ensitieto -työvälineen olleen selkeä ja erityisesti yhteydenoton syy koettiin keskeiseksi. RAI CA -työvälineen osalta osaamisalan tunnistamista tukevien osa-alueiden hahmottaminen oli vaikeampaa.





Kuvio 32. Osaprojekti 3-työryhmän tuotos riskitekijöiden ja osaamisalan tunnistamisen näkökulmasta

Toinen ryhmä ideoi ja laati kiireellisyden tunnistamisen alustavan ohjeistuksen mikä on esitetty kuviossa 33. Ryhmän työskentelyn lopputuloksena oli listaus siitä, mitkä tekijät kiireellisyden tunnistamisessa ovat keskeisiä. Ryhmän mukaan keskeistä on tunnistaa mm. onko asiakas jo palvelujen piirissä, ovatko akuutisti asiakkaan tilanteet muuttuneet, onko puutteita perustarpeista huolehtimisessa ja onko läheisverkostoa. Kummankin työvälineen osalta arvioitiin keskeisten asioiden löytyvän.



Kuvio 33. Osaprojekti 3 -ryhmän tuotos kiireellisyden tunnistamisen näkökulmasta.

Lopputuloksena oli osaprojekti 3 -ryhmän laatima alustava ohjeistus ohjausvaiheeseen ja työvälineiden käyttöön. Ohjeen ulkoasua ja sisältöä vielä täydennettiin KomPASSi-hankkeen ohjauksen määritelmän ja tavoitteen sekä kirjallisuuden pohjalta Osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisen jälkeen.

Osaprojektiryhmä 3 tapaamisessa sovittiin Ensitieto-työvälineen muokkaamisesta kyselyn vastausten perusteella erillisessä työpajassa. Osaprojekti 3 -ryhmän osallistujat järjestivät 2 vapaaehtoista palveluohjauksen ammattilaista työpajaan. RAI CA on yksi RAI-arviointijärjestelmään kuuluvista standardoiduista työvälineistä, joiden sisällön ylläpidosta vastaa kansainvälinen tutkijaverkosto interRAI (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017). Tästä syystä RAI CA -työvälineen työstäminen ei ollut mahdollista.

Muutostyöpajan työskentelyn pohjaksi, ennen työpajaa, Ensitieto-työvälineen tulosteeseen koodattiin ja kirjoitettiin kirjallisuudesta, hankkeen materiaaleista, osaprojektiryhmästä ja kyselystä esiin nousseet tärkeät tunnistettavat tekijät. Tällä valmistelutyöllä saatiin näkyväksi perusteet eri osioiden säilyttämiselle ja poistamiselle sekä muokkaamiselle. Eri lähteistä peräisin olevat kysymyksen säilyttämistä puoltavat lähteet ja perusteet merkittiin symbolein. Näin oli mahdollista visuaalisesti myös hahmottaa eri lähteistä toistuvat ja siten myös keskeiset aihealueet. Kiireellisyyden ja riskitekijöiden tunnistamisen näkökulmien lisäksi huomioitiin myös KomPASSi-hankkeessa tehty asiakasryhmittely. Kirjallisuudesta, sisältäen myös hankkeessa laaditun Käsikirjan, tärkeiksi tunnistettaviksi ja arvioitaviksi tilanteiksi esiin nousi mm. muistin heikkeneminen, ravitsemustilan muutos, turvallisuuden kokemus, mieliala ja päihteiden käyttö sekä runsas palvelujen käyttö. Lisäksi toistuvia osa-alueita olivat sosiaalisten syiden huomioiminen ja etenkin heikko taloudellinen tilanne ja asumiseen liittyvät haasteet. Näiden lisäksi toimintakykyyn liittyvien muutosten tarkastelu sekä kaatumisriskin huomioiminen tulivat esille tärkeinä osa-alueina tiedonkeruun ja etenkin riskitekijöiden ja kiireellisyyden näkökulmista.

Työpajaan osallistui yhteensä 4 henkilöä, itseni lisäksi KomPASSi-hankkeen projektisuunnittelija ja kahdesta kunnasta yksi palveluohjauksen ammattilainen. Työpaja aloitettiin kertomalla työpajan olevan osa kehittämistyötä ja se tullaan raportoimaan

osana kehittämistyön raporttia. Kuntien osallistujat antoivat suullisen suostumuksen ja lisäksi heille annettiin kirjallinen tiedote kehittämistyöstä, joka vastasi kyselyn saatekirjeen sisältöä. Osallistujilla oli tässä vaiheessa vielä mahdollisuus kieltäytyä tai esittää lisäkysymyksiä.

Työskentelyn alkuun kerrottiin lyhyt tilannekatsaus ja työskentelyn tavoite sekä esiteltiin työskentelyä tukevat aineistot. Aineistoista oli otettu tulosteet mm. mukaan helpottamaan yhtäläisyyksien havaitsemista. Keskeinen tavoite oli luoda seuloiva ja nopea työväline. Tavoitteena oli saada Ensitiето-työvälineen muutokset valmiiksi yhdessä, kyseisessä työpajassa. Tämän lisäksi nousi tarpeeksi vielä laatia ohjeet työvälineen käyttöön sillä alkuperäisessä Ensitiето-työvälineessä oli myös ohjaavia kysymyksiä, jotka osaltaan ovat osallistujien arvion mukaan tukeneet yhteisen tietoperustan ja toimintamallin käytännön toteutusta. Työpajan tavoitteeseen pääsemiseksi oli tarpeen tiivistää ja jäsentää työvälinettä uudella tavalla sekä luoda erillinen täyttöohje työvälineelle.

Kerättyjen tietojen hyödyntäminen ja huomioiminen laadittavassa ohjeistuksessa olivat työpajatyöskentelyssä keskeisiä. Eri aineistojen yhteensovittamisella ja huomioimalla niiden osalta keskeiset asiasisällöt myös Ensitiето -työvälineessä, pyrittiin tukemaan erilaisten palvelutarpeiden tunnistamista ja tekemään näkyväksi se mihin tiedonkeruulla ja eri osioihin liittyvillä kysymyksillä työvälineissä pyritään. Tämä oli perusteltua sillä kyselyn mukaan osa vastaajista kummankin työvälineen osalta oli kokenut jonkinasteista vaikeutta kerätyn tiedon hyödyntämisessä.

Työpajan jäsenet työskentelivät aktiivisesti yhdessä ja kysymysten karsintaan haettiin perustelua materiaaleista ja käytännöstä sekä hyödynnettiin jo koodattua loma-ketta. Erityisesti ne kysymykset ja osa-alueet, jotka olivat koettu hyviksi tai liittyivät muiden lähteiden pohjalta tarkasteltuna keskeisiin tunnistettaviin asiasisältöihin, säilytettiin. Työskentelyssä kiinnitettiin huomiota myös kyselyn vastauksissa esiin tulleeseen toistoon ja epäloogisuuteen, joiden perusteella osa-alueita supistettiin. Tällöin välttyttiin toistolta ja saatiin selkeämpi työvälineen rakenne. Kyselyssä yksittäiset vastaajat toivat esiin konkreettisenä muutosehdotuksena toimintakyky osion järjestyksen muuttamisen ja päivittäistoimintojen avaamisen. Toimintakyky-osiota tarkasteltiin työpajassa ja päädyttiin jakamaan IADL-toimintoja kartoittava kysymys kah-

teen, kodin askareisiin ja kodin ulkopuolisiin asiointeihin. Lisäksi päivittäisiin toimintoja koskevaan kysymykseen lisättiin selvennyksesi päivittäisiin toimintoihin kuuluvat osa-alueet pukeutuminen, hygienianhoito, WC-toiminnot ja ruokailu.

Alkuperäisessä Ensitieto-työvälineessä oli työskentelyä ohjaavia kysymyksiä, esimerkiksi jos asiakas vastaa kyllä, ohjattiin lisätietokenttää kirjaamaan tarkempi selvitys. Nämä ohjaavat kysymykset päätettiin karsia nopean ja seuloivan työvälineen aikaansaamiseksi ja ne kirjattiin työvälineen täyttöohjeeseen. Työvälineeseen lisättiin osioiden loppuun lisätietoja varten vapaat tekstikentät, jolloin on myös mahdollisuus kirjata asiakkaan voimavarat ja oma kokemus sekä tarkempi kuvaus tilanteesta ja tarpeista.

Työpaja eteni ajatuksia ja kokemuksia vaihtaen ja ilmapiiri oli avoin ja vuorovaikutteinen sekä mahdollisti vapaan ideoinnin. Työskentely kesti 3 tuntia ja lopputuloksena oli tiivistetty ydinasiat sisältänyt Ensitieto-työväline, jossa kysymyksiä oli uudelleenryhmitelty. Lisäksi osaprojekti 3 -ryhmässä aloitettua ohjausvaiheen työvälineiden ohjetta täydennettiin työpajassa esiin nousseista asiasisällöistä.

Lopuksi kysyttiin työpajaan osallistuneilta ammattilaiselta kommentit uudesta Ensitieto työvälineestä. Ammattilaiset olivat tyytyväisiä ryhmittelyyn ja selkeämpään rakenteeseen. Lisäksi pituus koettiin nyt paremmaksi, vaikkakin jäi mietintään se, että mahdollisesti vielä joitakin kohtia voisi olla tarpeen tiivistää. Osallistuneet kokivat tärkeäksi tässä vaiheessa työvälineen testaamisen ja tarvittaessa jatkokehittämisen.

KomPASSi-hankkeen kokeilu 2:ssa suunniteltiin molempien työvälineiden testaamista. Tästä syystä ohjeistus laadittiin yleiseen muotoon ja listattiin kummankin työvälineen osalta tavoitetta tukevat osiot. Tiedonkeruun osalta käsiteltävät asiat ja tietotarpeet ohjausvaiheessa ovat samansuuntaiset välineestä huolimatta. Tämän lisäksi laadittiin tarkempi ohjeistus Ensitieto -työvälineen täyttöohjeeksi. Osaprojekti 3 -tapaamisen ja työpajan työskentelyn lopputuloksena olivat ohjausvaiheen ohjeet sisältäen ohjausvaiheen tavoitteet ja ohjeet kiireellisyyden ja riskitekijöiden tunnistamiseen sekä käyttöohjeen Ensitieto-työvälineen käyttöön. Liitteessä 3 on laaditut ohjeet kokonaisuudessaan. (Liite 3)

Lisäksi KomPassi-hankkeen kokeiluun 2 kehitetyn asiakasohjaajien työn seuranta, ohjaus ja raportointijärjestelmän suunnittelu ja kehittäminen oli edennyt ja suunnitelma ohjausvaiheen työvälineiden yhteen sovittamisesta tähän oli tärkeää. Hankejohtajan, projektisuunnittelijan ja projektikoordinaattorin kanssa pidettiin vielä erillinen palaveri, jossa tehtiin vielä tarkempi suunnitelma kokeilu 2 ohjausvaiheen työvälineiden käytöstä. Palaverin alussa esitettiin lyhyesti kyselyn keskeiset tulokset sekä ohjausvaiheen työvälineiden käytön kehittäminen osaprojekti 3 -ryhmässä ja työpaikassa sekä esitettiin muokattu Ensitiето-työväline. Palaverissa pohdittiin erilaisia tapoja hyödyntää sähköistä järjestelmää ohjausvaiheen työvälineiden käyttämiseksi. Tässä vaiheessa arvioitiin ja todettiin, että molempien työvälineiden käyttöä ja testaamista on aiheellista jatkaa. Lisäksi pohdittiin yhteenvetotasaisen koonnin kirjaamista sähköiseen palveluohjauksen tietojärjestelmään. Palaverissa päätettiin Ensitiето-työvälineen sisällyttämisestä sähköiseen palveluohjauksen tietojärjestelmään kokonaisuudessaan ja RAI CA:n A-osion käyttökokeilu jatkuu tietyssä erikseen sovittussa kunnassa. Lisäksi Ensitiето työvälineen ja sähköisen järjestelmän toiminnallisuudet mahdollistivat uusia muutoksia ja toimintoja työvälineeseen, joita ideoitiin ja hiottiin palaverissa. Työvälineen loppuosaa vielä hiottiin tiedonkeruun jatkotoimenpiteiden osalta niin, että jaoteltiin palveluohjausprosessin mukaisesti lopputulos neuvonnan riittävyyteen, ohjaamiseen lähipalvelupisteen kontaktiin ja palvelutarpeen arvioinnin järjestämiseen.

### 5.3 Kehittämistyön tulosten yhteenveto

Kehittämistyön tavoitteiden ja tarkoituksen mukaisesti aineistonkeruun ja osallistavien menetelmien avulla kerättiin tietoa työvälineiden toimivuudesta työntekijöiden näkökulmasta ja tiedon perusteella arvioitiin ja tarkasteltiin työvälineiden toimivuutta. Kyselyaineiston tulosten perusteella ei voitu tehdä johtopäätöstä kummankaan työvälineen paremmuudesta.

Yhtenä kehittämistyön tavoitteena oli palveluohjausprosessin ohjauksen työvälineisiin liittyvien tarpeiden selvittäminen. Työvälineisiin liittyviä tarpeita selvitettiin monipuolisesti sähköisellä kyselyllä ja aineistosta kehittämistarpeet tulivat esille.

Keskeiset kyselyaineistosta lähtöisin olevat kehittämistarpeet olivat yhteisen tietoperustan luominen, riskitekijöiden ja kiireellisyyden tunnistamisen osaamisen vahvistaminen sekä työvälineiden käytön tukeminen.

KomPASSi-hankkeen yksi keskeinen tavoite on yhdenmukaiset toimintatavat ja kriteerit yhdenvertaisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi ja palvelujen myöntämiseksi. Aineistonkeruun tulosten mukaan tämä tavoite ei ole vielä saavutettu, sillä RAI CA -työvälinettä oli käytetty eri laajuudessa ja ammattilaisilla ja ammattilaisten vastauksissa oli hajontaa. Kyselyn tulosten mukaan työvälineiden asiasisältöihin palvelutarpeiden tunnistamisen osalta oltiin tyytyväisiä. Tämä osaltaan tukee palvelujen koordinoitua palvelutarpeiden mukaisesti, mikä on yhtenä hankkeen tavoitteena. Neuvonta ja tuki palvelujen saamiseksi ovat yksi keskeinen osa palveluohjausprosessin ohjausvaihetta. Tulosten mukaan kummankin työvälineen osalta neuvonta ja ohjaus olivat kohennettavissa vastaamaan ikäihmisten tarpeita ja työvälineisiin oltiin pääosin tyytyväisiä. Ensitieto koettiin toimivammaksi niiden tunnistamisessa, joille neuvonta- ja ohjaus ovat riittäviä.

Ohjausvaiheen työvälineille hankkeessa asetetut tavoitteet olivat mahdollisten palvelutarpeiden alustava selvittäminen, riskien tunnistaminen, kiireellisyyden tunnistaminen ja ohjaaminen oikealle osaajalle. Työvälineiden avulla itsenäistä selviytymistä uhkaavien riskitekijöiden tunnistamisen osalta kokemukset vaihtelivat kummankin työvälineen osalta eikä voida yksiselitteisesti todeta niiden olleen täysin toimivia. Vastaavasti riskitekijöiden tunnistamisen osalta mielipiteet vaihtelivat, eikä voida todeta asiasisältöjen olleen täysin puutteellisia eikä täysin kattaviakaan. Työvälineistä RAI CA koettiin käyttökelpoisemmaksi niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joiden kotona selviytyminen on vaakalaudalla. Kiireellisyyden tunnistamisen osalta RAI CA -työvälineen kokemukset sen hyödyllisyydestä olivat myönteisemmät. Mielenkiintoinen havainto oli myös se, että kiireellisyyden tunnistamisen vaikeutta olivat vahvemmin kokeneet RAI CA:n osalta vastanneet. Kiireellisyyden tunnistamisen osalta keskeisten asiasisältöjen puutteita oli koettu. Työvälineisiin oltiin pääosin tyytyväisiä niiden ikäihmisten tunnistamisen apuna, joiden tarpeet eivät edellytä kiireellisiä järjestelyitä. Ensitieto -työvälineen osalta kokemukset olivat hieman myönteisemmät oikean osaamisalan tunnistamisessa ja tältä osin puutteita oli havaittu RAI CA -työvälineessä.

Ajateltaessa palveluohjauksen keskeistä painopistettä, eniten apua tarvitsevat asiakkaiden ohjautuminen palveluohjaukseen, eli valikointia, työvälineiden osalta voidaan todeta niiden osaltaan tukeneen heidän löytämistään. Vaikeiden ja monimutkaisten sekä pitkäaikaisten tilanteiden tunnistaminen on palveluohjauksessa tärkeää. Tältä osin RAI CA -työvälineen osalta tulokset olivat myönteisemmät ja kumpikin työväline oli koettu avuksi tunnistamisessa. Palveluohjausprosessin ohjausvaiheessa on lisäksi keskeistä tunnistaa kotona selviytymistä ylläpitäviä tekijöitä. Voimavarojen tunnistamisen osalta työvälineisiin oltiin jokseenkin tyytyväisiä etenkin RAI CA -työvälineen osalta. Kotona asumisen mahdollisuuksia tuli vastausten perusteella työvälineiden avulla esiin.

Yhteenvedon voidaan todeta työvälineiden toimineen ohjauksen kannalta merkittävien tarkoitusten ja tavoitteiden osalta kohtalaisen hyvin. Todettakoon kuitenkin, että vastauksissa oli myös hajontaa ja eriäviä mielipiteitä. Mielipiteet ja kokemukset työvälineiden käytettävyydestä vaihtelivat suuresti eikä voida todeta toisen työvälineen olleen käytettävyyden näkökulmasta toista parempi. Kyselyaineiston mukaan työvälineiden käytettävyyttä heikentävät tekijät ja käytettävyyttä tukeneet tekijät sekä kehittämisehdotukset liittyivät etenkin työvälineiden sisältöihin, ammattilaisten rooliin ja työvälineiden käyttökokemuksiin.

Kyselyaineiston pohjalta kehittämistyössä luotiin ammattilaisten kanssa uusi versio Ensitieto työvälineestä ja laadittiin sen käyttöohje sekä yleinen ohje ohjausvaiheen tavoitteista ja tarkoituksesta sekä ammattilaisen roolista. Kyselyaineiston tulosten ja johtopäätösten perusteella luotiin ohjausvaiheen työvälineiden käytön ohjeet. Kehittämistyössä korostui tiedonkeruu ja tiedon hyödyntäminen, sekä kyselyaineiston, että kirjallisuuden ja toiminnallisten menetelmien vaiheissa. KomPASSi-hankkeessa työohjausvaiheen työvälineiden vertailun ja ohjausvaiheen toiminnan kehittämisen osalta jatkuvat hankkeen kokeilu 2:ssa, jonka suunnittelun tukena tätä kehittämistyötä hyödynnettiin.

Kehittämistyön kautta tuli näkyväksi palveluohjausprosessin ohjausvaiheen maakuntatason haasteita sekä työvälineiden käyttöä tukevia ja heikentäviä tekijöitä. Erityisesti työvälineiden kysymysten asettelu, sisältöalueiden rajaaminen sekä selkeys oli-

vat keskeisiä käytettävyyteen liittyneitä tekijöitä. Lisäksi kehittämistyö tuki työvälaineiden käytön kehittämistä ja KomPASSi-hankkeen tavoitteita, ollen näin myös yksi maakuntatason kokeilun väliarviointivaihe palveluohjausprosessin ohjausvaiheen osalta.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Kehittämistyön etenemisen ja toteutuksen arviointi

Kehittämistyön arviointia tulee tehdä kehittämistyön kaikissa vaiheissa, jolloin sen tarkoituksena on suunnata kehittämistyötä ja toimia palautteena (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 47). Toimintatutkimuksen vaiheiden mukaisesti kehittämistyön osalta keskeiset tarkasteltavat vaiheet olivat suunnittelu, toiminta ja havainnointi. Suunnitteluvaihe sisälsi kehittämistyön lähtökohdat ja suunnitelman sekä kyselylomakkeen laadinnan. Toimintavaihe sisälsi kyselyn toteutuksen, osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisen ja työpajan. Toimintavaiheisiin sisältyi myös havainnointi ja suunnittelu. Kehittämistyö sisälsi kaksi toimintatutkimuksellista sykliä, joiden eri vaiheet käytännössä tapahtuivat osittain samanaikaisesti. Arvioinnissa voidaan tarkastella kehittämistyön suunnittelua, tavoitteiden selkeyttä ja niiden saavuttamista, käytettyjä menetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta ja vuorovaikutusta sekä sitoutumista (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 47). Kehittämistyön arvioinnissa tulee huomioida tulosten, vaikuttavuuden ja prosessin etenemisen kokonaisuus (Seppänen-Järvelä 1999, 206).

Tämän kehittämistyön tarkoitus ja tavoite nivoutuivat KomPASSi-hankkeen tarpeisiin ja kyselyaineisto sekä kehittämistyön vaiheet antoivat merkittävää tietoa hankkeen kokeilu 2 suunnitelman pohjaksi. Kehittämistyö eteni suunnitelman mukaan ja on huomioitava, että suunnitelma täsmentyi ja jäsenyi hankkeen suunnitelmien edetessä. Kehittämistyön toteutus edellytti tiivistä yhteistyötä ja suunnitelman yhteensovittamista hankkeen tietoihin, tavoitteisiin ja vaiheisiin. Kehittämistyön prosessi eteni tiiviissä aikataulussa ja edellytti nopeaa reagointia esim. aineistonkeruun haasteiden ilmentyessä. Hyvä yhteistyö ja tiedonkulku hankkeen projektikoordinaattorin kanssa



tukivat prosessin ja toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisten vaiheiden sujuvaa etenemistä. Kehittämistyön toteutuksen vaiheita arvioitiin prosessin edetessä. Yhtenä keskeisenä arviointinäkökulmana oli kerätyn aineiston riittävyyden tarkastelu osana aineistonkeruun toteutuksen arviointia.

Kyselylomakkeen laadinta edellytti hankkeen tavoitteiden ja teorian yhteensovittamista ja erityisen hyväksi havaittiin kyselylomakkeen lähettäminen kommenttikierrokselle kysymysten selkeyden aikaansaamiseksi. Kyselylomakkeen osalta ratkaisu lisätä lomakkeeseen en osaa sanoa -vastausvaihtoehto osoittautui hyväksi, sillä siten saatiin selville myös vaikeudet arvioida työvälinettä tietyistä näkökulmista. Kyselylomakkeen kysymyksistä osa käsitteli samaa teemaa, mutta hieman eri näkökulmasta ja tämä ratkaisu rikastutti aineistoa. Näiden kysymysten vastausten osalta oli havaittavissa, että näkökulmaa vaihtamalla työvälineiden toimivuus oli koettu eri tavalla kuin saman teeman vastakkaisesta näkökulmasta. Toimintatutkimuksen periaatteen mukaisesti tämä vaihe oli suunnittelun vaihe, joka oli hyvin tärkeä onnistuneen aineistonkeruun ja kehittämistyön työelämälähtöisen perustan vuoksi.

Aineistonkeruumenetelmänä sähköinen kysely mahdollisti maakunnan tasolla ammattilaisten osallistumisen ohjausvaiheen toiminnan kehittämiseen. Kehittämismenetelmäksi valikoitunut kumuloituva ryhmä osoittautui käyttökelpoiseksi yhteisen ymmärryksen luomisessa, sillä osallistujat toimivat aktiivisesti vuorovaikutuksessa. Lisäksi työpaja Ensitieto -työvälineen kehittämiseksi toteutettiin pienryhmässä, joka mahdollisti avoimen keskustelun ja ideoinnin. Aikataulun tiiviyden vuoksi työpajan työskentely toteutettiin yhdellä tapaamisella ja osallistujat olivat kaikki perehtyneitä käsiteltävään asiaan ja olivat palveluohjauksen ammattilaisia. Tämän pohjalta osallistujilla oli yhteistä tietoperustaa työskentelyn sujuvan etenemisen pohjaksi.

Kehittämistyön arviointi kytketään usein kehittämistyön tavoitteisiin ja tuloksiin. (Seppänen-Järvelä 1999, 206). Muutoksia tulisi myös aina systemaattisesti seurata ja arvioida. Kehittämisessä ei aina ole mahdollista suoraan arvioida toimintojen vaikuttavuutta, jolloin on tarpeen toteuttaa arviointi prosessimaisena. (Nikkarinen 2004, 357.) Toimintatutkimuksen tulosten arvioimisessa on tarkasteltava syklin onnistumista vertaamalla tuloksia tavoitteisiin (Kananen 2009, 99). Ongelmaksi voidaan tässä kehittämistyössä määritellä aineistonkeruun perusteella yhteisen tietoperustan

ja ohjeiden puute sekä työvälineiden käytön haasteet. Kehittämistyön tuotokset, ohjeet ja uusi työväline, ovat tilannetta korjaavia toimenpiteitä. Näiden vaikuttavuutta ei kuitenkaan tässä vaiheessa voida vielä osoittaa. Tässä kehittämistyössä muutoksen eli interventioiden onnistumisen arviointi käytännön toteutuksen perusteella jää KomPASSi-hankkeen toteutettavaksi. Kehittämistyön osalta voidaan kuitenkin todeta, että kyselyaineisto ja sen pohjalta suunnitellut muutokset toimintakäytäntöihin saatiin osallistavia menetelmiä käyttäen suunniteltua ja vietyä eteenpäin käytäntöön. Lisäksi interventioiden lähtökohtana oli kyselyaineistosta tunnistetut työelämään liittyvät tarpeet, joille oli myös selkeä tarve hankkeen toisen kokeiluvaiheen toteutuksen suunnittelussa. Aineisto- ja työelämälähtöisyys olivat merkittäviä kehittämistyön tulosten näkökulmasta, sillä ne loivat pohjan ja suuntasivat kehittämistyön tavoitteita ja toimintaa. Tältä osin toimintatutkimuksellinen lähestymistapa osoittautui toimivaksi ja tärkeää oli kehittämistyön jatkuva arviointi ja tarpeen mukaan suunnitelmaa täsmentäminen sen eri vaiheissa.

Kehittämistyön tuotoksia tarkasteltaessa lopputuloksina, voidaan niiden todeta olevan yksi osatekijä laajemmalle tavoitteelle, yhtenäisille toimintakäytännöille. Maakuntatason yhtenäinen toimintakäytäntö vaatii uusien toimintatapojen oppimista ja kyselyaineistosta tämä tarve nousi esiin, mikä on tarpeen huomioida toimintamallien luomisessa ja suunnittelussa.

## 6.2 Johtopäätökset

Palveluohjausprosessin työvälineiden käytön kokeilu Varsinais-Suomen maakunnassa alkoi KomPASSi-hankkeen ensimmäisen kokeiluvaiheen myötä. Tässä kehittämistyössä nousi keskeiseksi yhteisten toimintatapojen ja käytäntöjen tukeminen. Ajateltaessa kehittämistyön tuloksena laadittua ohjeistusta palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineiden käyttöön liittyen, tukee se osaltaan maakunnan yhtenäisen ja systemaattisen toimintamallin käytännön toteutusta ja osaamisen kehittämistä.

Kehittämistyön aineistonkeruun tulokset palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineiden käyttöön liittyvistä tarpeista ohjasivat tarkastelemaan työvälineitä keskeisten teemojen perusteella ja auttoivat tunnistamaan niiden vahvuuksia ja puutteita.

Kehittämistyön aineistonkeruun perusteella tunnistettiin työvälineiden käyttöä tukevia ja haittaavia tekijöitä. Tässä kehittämistyössä ei ollut mahdollista todeta toisen työvälineen olevan toista parempi ja toimivampi, vaan tarpeelliseksi nousi työvälineiden käytön kehittäminen ohjeiden ja Ensitieto -työvälinettä muuttaen. Lisäksi todettiin tarve jatkaa molempien työvälineiden kokeilua myös hankkeen toisessa kokeiluvaiheessa. RAI CA -työvälineen osalta painottuisi jatkossa vain A -osion hyödyntäminen palveluohjausprosessin ohjausvaiheen työvälineenä.

Ohjaus on palveluohjausprosessin tärkeä vaihe, jossa tehdään päätöksiä siitä, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan ja tärkeää on huolehtia tarpeita vastaavat palvelut oikeaan aikaan. Tämä edellyttää ammattilaiselta hyviä tiedonkeruun ja tiedon soveltamisen valmiuksia ja systemaattista työskentelyä. Mikäli tiedonkeruu jää puutteelliseksi on mahdollista, että asiakkaan itsenäistä selviytymistä uhkaavat tarpeet jäävät tunnistamatta, kiireellisyyden virhearviointien vuoksi palvelujen aloitus tai tukitoimet viivästyvät, laaja-alainen palvelutarpeen arviointi jää järjestämättä ja ennaltaehkäisevät toimet viivästyvät. Parhaimmillaan tässä vaiheessa asiakkaiden itsehoitovalmiudet lisääntyvät ja he saavat tarvitsemansa tuen ja ohjauksen toimintakyvyn ja mahdollisimman itsenäisen selviytymisen saavuttamiseksi. Näiltä osin ohjausvaiheen työvälineiden tulee tukea ammattilaisten työtä.

Kehittämistyön johtopäätöksenä todettakoon, että palveluohjauksen ohjausvaiheen tavoitteiden ja tarkoituksen saavuttamisessa työvälineistä oli koettu olevan hyötyä. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan olleet yhtä mieltä niiden toimivuudesta eikä käytettävyydestä. Kehittämistyössä laadittujen ohjeiden tavoitteena on systematisoida ja yhtenäistää työvälineiden käyttöä ja luoda pohjaa työvälineiden arvioinnille jatkossa ja siten tukea tarkoituksenmukaisen työvälineen löytämistä.

### 6.3 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Työelämälähtöiseen kehittämistyöhön liittyy tieteen tekemisen ja yritysmaailman eettiset säännöt (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 48). Työ tulee tehdä rehellisesti, tarkasti ja huolellisesti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 4; Kuula 2011, 34–35). Keskeistä ovat perustelut valinnoille ja sen kuvaaminen mitä tehtiin (Kananen

2009, 107). Kehittämistyön raportointi on tehty tarkasti ja perustellusti pyritty kuvaamaan tehtyjä päätöksiä ja ratkaisuja. Kehittämistyön raportoinnin tukena on hyödynnetty myös kehittämistyön vaiheita visualisoivia kuvioita ja taulukoita.

Tutkimuseettiset tekijät liittyvät tiedonhankintaan ja tutkittaviin sekä vastuuseen tulosten sovelluksista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Eettisten kysymysten osalta tärkeää on suostumus osallistumiseen ja sen vapaaehtoisuus. Tutkittavilla tulee olla tutkimuksesta riittävästi tietoa osallistumispäätöksen perustaksi. (Vilka 2005, 153; Kuula 2011, 61–62.) Osallistujien on oltava tietoisia siitä mitä ollaan tekemässä, mikä on kohde ja tavoitteet sekä mikä on heidän rooli toiminnan kehittämisessä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 48). Tässä kehittämistyössä tutkittavien informointi huomioitiin kyselyn, osaprojekti 3 ja työpajan toteutuksessa. Osallistujille annettiin kirjallinen informaatio (Liite 2), jonka sisällöt suunniteltiin mm. Kuulan (2011, 102) informoinnin tarkistuslistan pohjalta. Informaatio sisälsi mm. tiedot aineistonkeruun toteutustavasta, kyselyn ja kehittämistyön tavoitteista, osallistumisen vapaaehtoisuudesta, kerättyjen tietojen käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä.

Kyselyn yhtenä heikkoutena voidaan pitää tiedon pinnallisuutta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 108). Tiedon mahdollisen pinnallisuuden vuoksi kyselyssä oli kuitenkin teemaan liittyen myös kaksi avointa kysymystä, jolloin oli mahdollista saada yksityiskohtaisempaa ja syvällisempää tietoa. Tulosten tulkinta ja aineiston käsittely tehtiin huolellisesti ja noudatettiin Tixel-ohjelman ohjeita ja kirjallisuutta virheiden minimoimiseksi ja luotettavan aineiston analyysin aikaansaamiseksi.

Yhtenä tärkeänä eettisenä periaatteena on yksityisyyden kunnioittaminen, mikä tarkoittaa mm. yksittäisten tutkittavien tunnistamattomuutta (Kuula 2011, 61). Kvantitatiivissa tutkimuksissa tuloksia ei kirjata yksilöiden tiettyjä vastauksia, jolloin tunnistamisriskiä ei ole. Laadullisen tutkimuksen osalta täysi tunnistamattomuus on haasteellisempi ja tärkeää on aineistositaatin ja taustatietojen tarkastelu. (Kuula 2011, 205.) Aineisto on mahdollista myös anonymisoida (Kuula 2011, 211). Kyselyaineiston avoimien kysymyksien vastauksissa ei tullut esiin vastaajan tunnistetietoja eikä aineistonkeruussa kerätty tunnistettavia taustatietoja kuten esim. organisaatitietoja, jolloin aineiston anonymisointiin ei ollut tarvetta. Yksityisyyden suojan osalta on huomioitava, ettei kehittämistyössä kerätty henkilötietoja eikä muita sellaisia tietoja,

joista vastaajat olisivat tunnistettavissa. Kehittämistyön aineistonkeruuseen osallistuneiden työntekijöiden yhteystiedot säilytettiin niin, ettei ulkopuolisilla ollut niihin pääsyä ja ne hävitettiin aineistonkeruun päätyttyä.

Kehittämistyön eettisten kysymysten osalta yksi merkittävä tekijä on myös tarvittavien sopimusten selvittäminen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 49). Kehittämistyön osalta selvitettiin hankkeeseen osallistuvien kuntien tutkimuslupiin liittyvät käytännöt ja tarvittavat tutkimusluvut anottiin kuntien käytäntöjen mukaisesti.

Laadullisen aineiston riittävyys on yksi luotettavuuden perusteista ja ratkaisevaa ei ole määrä vaan laatu (Kananen 2009, 115). Arvioitaessa aineiston riittävyyttä suhteessa kehittämistyön tavoitteisiin voidaan vastausprosentin n. 43 % todeta olevan riittävä. Kyselyn avulla saatiin kerättyä monipuolinen ja kuvaileva aineisto. Työvälineitä käyttäneiden ammattilaisten lukumäärästä ei ollut tietoa, sillä kunnat saivat itsenäisesti suunnitella kokeiluun osallistumisen toteutusta. Tällöin suurempi vastausprosentti ei välttämättä olisi työvälineiden käytöstä antanut enää lisää tietoa. On mahdollista, että ne henkilöt, jotka eivät olleet kumpaakaan työvälinettä käyttäneet, eivät huomioineet kyselyn sähköpostiviestiä, jolloin pyyntö vastaamisesta ei tavoittanut heitä. Aineiston riittävyyden ja vastausprosentin riittävyyden arviointi on näistä syistä osaltaan haasteellista.

Kyselyaineiston heikkoutena on se, ettei ole mahdollista varmistua siitä miten huolellisesti ja rehellisesti kyselyyn on vastattu (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 190). Validius liittyy tutkimusmenetelmän kykyyn mitata juuri sitä mitä oli tarkoituskin (Vilkkä 2005, 161; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 226–227). Kyselyn testaaminen on tärkeää, jotta kyselyn mahdolliset virheet voidaan korjata (Mäkinen 2006, 93). Laadittu kysely lähetettiin kommentoitavaksi ennen sen toteuttamista, jolloin mahdolliset väärinymmärrykset oli mahdollista minimoida. Lisäksi kommentoijia pyydettiin vastaamaan kyselyyn, jotta E-lomakejärjestelmän toimintaan oli mahdollista perehtyä ja lomakkeen virheet korjata. Vaikka kysely lähetettiin alan ammattilaisille ja siihen oli lisätty vastaamisen tueksi tarkennukset näkökulmasta, ei voida olla varmoja siitä, miten hyvin vastanneet olivat perehtyneitä kysytyyn asiaan.

Tutkimustulosten tulkinnan osalta yksi luotettavuuden tekijä on tutkijan objektiivisuus (Kananen 2009, 116). Objektiivisuus oli keskeisenä toimintaa ohjaava periaate koko kehittämisprosessin ajan ja korostui etenkin tulosten analysoinnissa. Osallistavien menetelmien osalta omassa roolissa korostui tiedon tuominen ja työskentelyn tukeminen. Toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti siihen liittyy vahvasti tutkittavien ja tutkijan yhteistyö ja aktiiviset roolit (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58). Vaikka rooli oli objektiivinen, oli se myös aktiivinen esim. ideoinnissa ja havaintojen tekemisessä. Tämä osaltaan oli luontevaa sillä tässä kehittämistyössä tutkija on ollut itse aikaisemmissa osaprojekti 3 -ryhmän tapaamisissa yhtenä osallistujana muiden ammattilaisten joukossa. Tämä osaltaan on voinut tukea avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä tai olla myös niiden saavuttamista hidastavana tekijänä. Aktiivista roolia ohjaavana periaatteena oli ryhmän yhteisen työskentelyn ja päätöksenteon tukeminen. Oman oppimisen kannalta aktiivisuuden ja objektiivisuuden huomioiminen käytännön toiminnassa kehitti oman toiminnan arviointikykyä ja suunnitelmallisuutta. Toisaalta kehittämistyö kehitti kykyä heittäytyä tilanteiden ja etukäteen tunnistamattomien tarpeiden eteen, sillä ennen aineistonkeruuta ei ollut kehittämistyön suunta vielä selvillä. Tämä osaltaan lisäsi myös luottamusta asioiden haltuunottoon ja tiedon prosessointiin. Eri tietolähteiden tiedon yhteensovittaminen ja soveltaminen olivat tässä kehittämistyössä erittäin keskeisiä ja tältä osin tiedon prosessoinnin taidon kehittyivät.

#### 6.4 Kehittämistyön hyödynnettävyys

Toistettavuuden ja hyödyntämisen osalta on huomioitava laadullisen tutkimuksen ainutkertaisuus, jolloin sitä ei voi lähtökohtaisesti toistaa täysin samanlaisena (Vilka 2005, 159). Kehittämistyön tulosten osalta tulee huomioida niiden sidonnaisuus osallistujiin, työympäristöön, aikaan ja oppimiseen. Mikäli kysely toistettaisiin samoille vastaajille uudestaan, olisi oletettavasti työvälineiden käytössä jo ehditty harjaantua ja siten tulokset olisivat erilaiset. Vastaavasti, jos kysely toistettaisiin uusille vastaajille, on heidän tietoperustallaan vaikutusta saatuihin tuloksiin. Näiltä osin tulokset ovat ainutkertaisia.

Kehittämistyön tulokset antavat tietoa siitä, mitkä tekijät ohjausvaiheen työvälineissä koettiin käyttöä haittaaviksi ja käytettävyyttä edistäviksi. Laajemmalti ajateltaessa maakuntatason yhtenäisen toimintamallin luomista, on kehittämistyössä noussut esiin yhteisen tietoperustan vahvistamisen tärkeys tukemaan yhteisen toimintamallin käytännön toteutusta. Tulevaa ajatellen, on tähän jatkossa aiheellista panostaa erityisesti tilanteissa, joissa yhteen sovitetaan useiden eri organisaatioiden toimintaa.

Metsämuurosen (2006) mukaan toimintatutkimuksen haasteena on se, että tutkimuskohde on tilanteeseen sidottu, jolloin tulosten hyödyntäminen toisenlaisessa tilanteessa on vaikeaa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 59). Kehittämistyön tuotoksena laadittu ohjeistus on teoreettiselta lähtökohdiltaan hyödynnettävissä ja sovellettavissa, mutta on huomioitava se, että laaditut ohjeet linkittyvät hankkeessa kokeiltuihin työvälineisiin ja osallistuneiden ammattilaisten tarpeisiin. Eri organisaatioissa ja toimintaympäristössä tarpeet ovat erilaisia.

## LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Sipilä J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa A. Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, 16–31.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Anttonen, A., Häikiö, L. & Valokivi, H. 2012. Vastuu valinta ja osallistuminen sosiaalipalveluissa: vanhushoivapolitiikan muutos ja arkinen hoivavastuu. Teoksessa A. Anttonen, A. Haveri, J. Lehto, H. Palukka (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla, julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 19–46.

Balard, F. Gely-Nargeot, M. Corvol, A., Saint-Jean, O. & Somme D. 2016. Case management for the elderly with complex needs: cross-linking the views of their role held by elderly people, their informal caregivers and the case managers. *BMC Health Services Research*, 1, 1-10. Viitattu 27.2.2018. DOI 10.1186/s12913-016-1892-6

Carvalho, I., Epping-Jordan, J., Pot, A., Kelley, E., Toro, N., Thiyagarajan, J. & Beard, J. 2017. Organizing integrated health-care services to meet older people's needs. *Bulletin of the World Health Organization* 95, 756–763. Viitattu 27.2.2018. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.187617>

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Heikkinen, H. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4.uud.painos. Jyväskylä: Ps-kustannus, 204–219.

Heikkinen, H. 2001. Toimintatutkimus- toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Ps-kustannus, 170–185.

Heikkinen, S. & Maksimainen, A. 2014. Kohtaa ja innosta, käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen suunnitteluun ja käyttöönottoon. Sosiaali- ja terveysministeriö: Ikäpalo Hanke. Viitattu 30.9.2017. [www.nhg.fi](http://www.nhg.fi)

Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 46–57.

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 25–42.



- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus – avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisuja 39. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 27.11.2017 <http://www.sosiaalikallega.fi>
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Hänninen, K. 2009. Palveluohjauksen kolmitasoinen palveluohjaus- ja neuvontamalli ja hyvät käytännöt. Teoksessa T. Autio & S. Hyvärinen (toim.) Näkökulmia palveluohjaukseen. Omaishoitajat ja Läheiset- Liitto ry:n julkaisuja 2/2009. Pori: Kehitys Oy, 37–46.
- Junnila, E. 2016. Valmiitkoottu -tiedosto 15:ta Suomen kunnan keskitetyn palvelutarpeen arvioinnin toimintamallista. Turun kaupungin sisäinen sähköinen dokumenttiarkisto.
- Juuti, P. 2016. Johtamisen kehittäminen. Jyväskylä: Ps-Kustannus.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kananoja, A. & Marjamäki P. 2017. Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uud.painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 208–215.
- Kehusmaa, S. 2014. Hoidon menoja hillitsemässä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 131. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Viitattu 27.11.2017. <https://helda.helsinki.fi>
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2.uud.p. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus, kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Jyväskylä: Tammer paino Oy.
- Kuutti, V. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.
- KomPASSi-hankkeen extranet sivut. Viitattu 23.1.2018. <http://extranet.adturku.fi>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012. 28.12.2012/980. Viitattu 18.3.2017. <http://www.finlex.fi>

- Liikanen, S. 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 43–62.
- Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uud.painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 48–93.
- Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalihuollon valtakunnallisen ohjauksen peruslinjat. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uud.painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 131–143.
- Lukersmith S, Millington M, Salvador-Carulla L. 2016. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care* 4, 2. Viitattu 27.2.2018. <http://doi.org/10.5334/ijic.2477>
- Metsämuuronen, J. 2006a. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. Painos. Jyväskylä Gummerus kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, J. 2006b. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos, 2. korjattu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, J. 2001. Metodologian perusteet ihmistieteissä. Metodologia-sarja 1. 2.Painos. Helsinki: Methelp Ky.
- Mykrä, T. & Hätönen, H. 2008. Kumuloituva ryhmä. Teoksessa T. Mykrä & H. Hätönen (toim.) Opas opetusmenetelmistä. Helsinki: Educa-instituutti Oy, 44–45.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Nikkarinen, T. 2004. Ammattilaisten toimintakäytännöt ja niiden muuttaminen. Teoksessa T. Mäntyranta, O. Elonheimo, J. Mattila & J. Viitala (toim.) Terveyspalvelujen suunnittelu. Helsinki: Duodecim, 353–359.
- Noro, A. & Finne-Soveri, H. 2008. Avo- ja laitoshoidon suhde- katsaus nykytilaan ja tulevaan. Teoksessa S. Ilmakunnas (toim.) Hyvinvointipalveluja entistä tehokkaammin, uudistusten mahdollisuuksia ja keinoja. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, 115–140.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Parjanne, M. 2008. Terveysteen, hyvinvointiin ja sairauksien ehkäisyyn kannattaa investoida. Teoksessa S. Ilmakunnas (toim.) Hyvinvointipalveluja entistä tehokkaammin, uudistusten mahdollisuuksia ja keinoja. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, 141–167.
- Parpo, A. 2016. Sosiaali- ja terveyspalvelut Varsinais-Suomessa, sote-uudistuksen taustaraportti. Viitattu 27.11.2017. <https://kimapssa-allihopa.fi>
- Pitkälä, K. 2004. Vanhusväestön terveyspalvelujen tarpeen arviointi. Teoksessa T. Mäntyranta, O. Elonheimo, J. Mattila & J. Viitala (toim.) Terveyspalvelujen suunnittelu. Helsinki: Duodecim, 211–218.

RAISoft:n www-sivut 2017. Mikä on RAI CA? Viitattu 7.4.2018.  
<https://www.raisoft.com/fi>

Ritvanen, J 2017a. KomPassi, Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke Kokeilusuunnitelma 2017–2018. Kysy KomPassin kokeilusta Skype-palaveri 14.9.2017.

Ritvanen, J. 2017b. Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke, väliraportti KomPassi-hanke elokuu 2017. Viitattu 27.11.2017. <https://kimpassa-allihopa.fi>

Räsänen, P. 2005. Havaintojen mittaus ja aineiston jäsentämisen metodologia. Teoksessa P. Räsänen, A. Anttila & H. Melin (toim.) Tutkimusmenetelmien pyörteissä, sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Juva: PS-kustannus, 85–102.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [yläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 6.1.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Sayed, T. & Helminen, J. 2017. Psykososiaalinen ohjaus- malli sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastyön ja integraation kehittämiseen. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 59–75.

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Jyväskylän Gummerus kirjapaino Oy, 17–33.

Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin, kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Stakes tutkimuksia 104. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Viitattu 19.7.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3960-8>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 1.10.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja kaikenikäisten omaishoitoa 2016-2018. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:32. Viitattu 27.11.2017. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Viitattu 19.7.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3415-3>

- Sosiaalihoitolaki. 2014. 30.12.2014/1301. Viitattu 1.10.2017. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Viitattu 30.9.2017. [www.thl.fi](http://www.thl.fi)
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Van Mierlo, L., Meiland, F., Van Hout, H. & Dröes R., 2014. Towards personalized integrated dementia care: a qualitative study into the implementation of different models of case management. *BMC Geriatrics* 84. Viitattu 27.2.2018. <https://doi.org/10.1186/1471-2318-14-84>
- De Lange, J., Deusing, E., van Asch, I., Peeters, J. Zwaanswijk, M. Pot, A. & Francke, A. 2018. Factors facilitating dementia case management: Results of online focus groups *Dementia*. 1, 110–125. Viitattu 27.2.2018. DOI: 10.1177/1471301216634959
- Valli, R & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 4 uud.painos. Jyväskylä: Ps-kustannus, 109–120.
- Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: Ps-kustannus, 100–112.
- Valta, A. 2008. Iäkkäiden päivittäinen suoriutuminen kotona. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 27.2.2018. <https://tampub.uta.fi>
- Valtonen, N. 2017. Projektisuunnittelija. KomPassi-hanke. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto. 4.10.2017.
- Varsinais-Suomen sote- ja maakuntauudistuksen www-sivut. Viitattu 13.6.2017. <https://kimpassa-allihopa.fi>
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.
- Voutilainen, V. & Vaarama, M. 2005. Toimintakykymittareiden käyttö ikääntyneen palvelutarpeen arvioinnissa. *Stakes Raportteja 7/2015*. Helsinki: Stakes

## Kyselylomake



? KYSELY

### 26.1 ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUKSEN OHJAUKSEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI

Kyselyssä selvitetään ammattilaisten kokemuksia palveluohjauksen ohjausvaiheen työvälineiden (RAI CA tai Ensitiето) toimivuudesta ja käytettävyydestä. Kyselyyn voit vastata 1.2.2018 klo 13.00 asti. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto ja arvioi ainoastaan käyttämäsi työvälinettä (Ensitiето tai RAI CA). Mikäli et ole käyttänyt ohjausvaiheessa kumpaakaan työvälinettä vastaa ensimmäiseen kysymykseen "En ole käyttänyt kumpaakaan"

Työvälineiden tavoitteena on toimia ammattilaisten päätöksenteon tukena ja systemaattisena tiedonkeruun ja seulonnan välineenä palveluohjausprosessin ohjausvaiheessa. Ohjausvaiheessa tärkeää on mm. tunnistaa ne ikäihmiset jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin sekä ne joiden palvelutarpeisiin voidaan vastata neuvonnalla ja ohjauksella. Lisäksi työvälineiden tarkoituksena on tukea itsenäistä selvitymistä uhkaavien riskitekijöiden ja palvelutarpeiden kiireellisuuden tunnistamisessa.

#### Käytetty työväline

	Ensitiето	RAI CA	En ole käyttänyt kumpaakaan
KompPassi-hankkeen kokeilussa käyttämäni ohjauksen työväline	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Työvälineen käyttö palvelutarpeiden tunnistamisessa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työvälineessä on keskeiset asiasäällöt erilaisten palvelutarpeiden tunnistamiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla ne ikäihmiset ovat tunnistettavissa joiden kotona selviytyminen on vaikalaudalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla pystyy löytämään paljon palveluja tarvitsevat ikäihmiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla ne ikäihmiset, joilla on pitkäaikainen ja monimutkainen palvelutarve ovat tunnistettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työvälineessä tukivat mielestäsi erilaisten palvelutarpeiden tunnistamista?

Mitä puutteita havaitisit työvälineessä palvelutarpeiden tunnistamisen näkökulmasta?

#### Työvälineen käyttö voimavarojen ja riskitekijöiden tunnistamisessa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työvälineen avulla ikäihmisen erilaiset voimavarat tulevat monipuolisesti esille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ikäihmisen itsenäistä selvitymistä uhkaavien riskitekijöiden tunnistamiseksi työvälineessä ei ole kaikkia keskeisiä asiasäältäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla ikäihmisen itsenäistä selvitymistä uhkaavat riskitekijät ovat selkeästi tunnistettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotona asumisen mahdollisuuksia tukevat tekijät tulevat työvälineen avulla esille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työvälineessä olivat mielestäsi tiedonkeruun kannalta erityisen toimivia?

Mitä puutteita havaitisit työvälineessä tiedonkeruun osalta?

## Työvälineen käyttö palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistamisessa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työvälineen avulla ikäihmisen kiireelliset palvelutarpeet tulevat hyvin esille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistamiseksi työvälineessä ei ole huomioitu keskeisiä asiasisältöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelutarpeiden kiireellisyyden tunnistaminen on työvälineen avulla vaikeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla ne ikäihmiset, joiden palvelutarpeet eivät edellytä kiireellisiä järjestelyitä, ovat helposti tunnistettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työvälineessä tukivat mielestäsi hyvin palvelutarpeiden kiireellisyyden arviointia?

Mitä puutteita havaitsit työvälineessä kiireellisyyden tunnistamisen osalta?

## Työvälineen käyttö neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisessa vastaamaan ikäihmisen tarpeita

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työvälineen avulla kerättyjen tietojen perusteella neuvonta ja ohjaus ovat helposti kohdennettavissa vastaamaan ikäihmisen tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työväline toimii niiden ikäihmisten tunnistamisessa, joiille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä eikä palvelutarpeen laaja-alaista arviointia tarvita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla saa kerättyä riittävän monipuolisesti tietoa ikäihmisen tarpeista, jotta on mahdollista tehdä päätöksiä siitä miten niihin on tarkoituksenmukaista vastata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työvälineessä tukivat mielestäsi hyvin neuvonnan ja ohjauksen sisältöjen yhteensovittamista ikäihmisen tarpeisiin?

Mitä puutteita havaitsit työvälineessä neuvonnan ja ohjauksen kohdentamisen osalta?

## Työväline päätöksenteon tukena palvelutarpeen arvioinnin järjestämisessä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työväline on käyttökelpoinen niiden ikäihmisten tunnistamisessa, jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla pystyy tunnistamaan ikäihmisen tarpeita vastaavan palveluohjaajan osaamisalan (esim. sosionomi, omaishoidontuki, sairaan/terveydenhoito), silloin kun tarve laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin on tunnistettu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niiden ikäihmisten tunnistamiseksi, jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin, työvälineessä ei ole keskeisiä asiasisältöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työvälineessä tukivat mielestäsi hyvin palvelutarpeen arvioinnin tarpeen ja palveluohjaajan osaamisalan tunnistamista?

Mitä osin työvälineessä on mielestäsi puutteita liittyen palvelutarpeen arvioinnin tarpeen ja palveluohjaajan osaamisalan tunnistamiseen?

## Työvälineen käytettävyys

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työväline on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla tiedonkeruu on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työväline on käyttökelpoinen tuki ohjausvaiheen päätöksentekoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen käyttö on miellyttävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työväline on tehokas ohjausvaiheen työväline	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen käyttämiseksi tarvitsin ohjeita ja tukimateriaalia valintojen tekemiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineen avulla kerätyn tiedon hyödyntäminen on vaikeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työvälineessä koit toimiviksi?

Miltä osin työvälineen käytettävyydessä oli puutteita?

## Muut kommentit

Mitä konkreettisesti muuttaisit työvälineessä ja miksi?

Muuta liittyen työvälineen käyttöön ja toimivuuteen

## Taustatiedot

Ikä

Yliin koulutustaso

Palveluohjauksen työkokemus vuosina

Saatekirje

Hei,

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn. Vastausaikaa on 6.2. klo 13.00 asti. Kyselyn vastaamiseen menee aikaa n. 10–15 minuuttia.

Kyselyssä kartoitetaan Varsinais-Suomen maakunnan palveluohjauksen työntekijöiden kokemuksia palveluohjauksen ohjausvaiheen työvälineistä RAI CA:sta ja Ensi-tiedosta. Kyselyn kohderyhmänä ovat Varsinais-Suomen maakunnan palveluohjauksen työntekijät, jotka osallistuvat KomPAssi-hankkeen ensimmäiseen kokeiluvaiheeseen. Kyselyyn vastaajien sähköpostiosoitteet olen saanut KomPAssi-hankkeen palveluohjauksen projektikoordinaattorilta. Kehittämistyölle ei ole rahoittajaa.

Kokemuksesi ja mielipiteesi ovat tärkeitä ohjausvaiheen työvälineiden käytön kehittämiseksi ja tarkoituksenmukaisten työvälineiden löytämiseksi. Mikäli et ole kumpaakaan työvälinettä kokeilussa käyttänyt, pyydän vastaamaan kyselyn ensimmäiseen kysymykseen. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyn tulokset tullaan käsittelemään KomPAssi-hankkeen palveluohjauksen osaprojektiryhmässä helmikuussa 2018, jossa tavoitteena on tarkastella kyselyn tuloksia ja tehdä jatkosuunnitelma työvälineiden käytöstä.

Kysely liittyy Satakunnan ammattikorkeakoulussa suoritettavan YAMK-tutkinnon (Vanhustyö) opinnäytetyöhön, joka toteutetaan kehittämistyönä. Kehittämistyössäni tutkin työntekijöiden kokemuksia ja kehitetään työvälineiden käyttöä ja palveluohjausprosessin ohjausvaiheen toimintaa. Kehittämistyön arvioin valmistuvan keväällä 2018.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja kaikkien vastanneiden vastaukset muodostavat tilastollisesti käsiteltävän aineiston. Kehittämistyön osaprojektiryhmän työskentelyssä sekä kehittämistyön julkaisussa tulokset esitetään niin, etteivät vastaajat ole tunnistettavissa. Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja eikä luoda henkilötietorekisteriä. Kyselyaineisto säilytetään niin kauan kuin kehittämistyön käytännön



toteuttaminen sitä edellyttää ja kehittämistyö on kokonaisuudessaan saatu valmiiksi. Nimi ja yhteystiedot hävitetään, kun kyselyn vastausaika on umpeutunut. Kyselyaineisto tallennetaan ja säilytetään niin, ettei ulkopuolisilla ole pääsyä aineistoon.

Kiitos yhteistyöstä. Annan mielelläni lisätietoja.

Ystävällisin terveisin

Elina Junnila

elina.m.junnila@student.samk.fi

## OHJAUS JA OHJAUKSEN TYÖVÄLINEET

### OHJAUKSEN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Palveluohjausprosessin ohjausvaiheessa selvitetään neuvontavaihetta syvällisemmin asiakkaan tilannetta, tarpeita ja voimavaroja. Tarkoituksena on arvioida ja seuloa ikäihmisen tarvetta palvelutarpeen arviointiin, ohjauksen riittävyttä ja lähiKomPASSin palvelupisteen kontaktin tarvetta. Asiakkaita ohjataan tarpeiden mukaan avoimiin palveluihin ja annetaan tarvittavaa ohjausta. Tärkeää on tunnistaa ne ikäihmiset, jotka tarvitsevat laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin ja joille palveluohjaus ja neuvonta eivät ole riittäviä. Lisäksi palvelutarpeen arvioijan osaamisalan tunnistaminen on tässä vaiheessa tärkeää.

### OHJAUSVAIHEEN TYÖVÄLINEET

Ohjausvaiheen työvälineet ovat tiedonkeruun välineitä, joiden tarkoituksena on tukea työntekijän tiedonkeruuta ja päätöksentekoa. Kokeilussa 2 käytettävät työvälineet ovat Ensitieto ja RAI CA:n A-osio. KomPASSi-hankkeen kokeilu 2 ohjeiden mukaan osa käyttää Ensitieto-työvälinettä Atsor-järjestelmässä ja osa käyttää erillisenä RAI CA:n A-osiota.

Ohjauksen työvälineen avulla tiedonkeruu on systemaattista ja se ohjaa käsittelemään keskeisiä asioita suhteessa ohjausvaiheen tavoitteisiin sekä asiakkaiden tarpeiden ja voimavarojen monipuoliseen tunnistamiseen. Työvälineen avulla on tarkoitus saada kokonaiskuva pääpiirteissään asiakkaan tilanteesta. Samat työvälineet koko maakunnan alueella ovat osa yhteisen palveluohjauksen toimintamallin käytännön toteutusta. Työvälineiden tarkoitus on turvata systemaattinen tiedonkeruu ja siten osaltaan vaikuttaa siihen, että asiakas saa tarpeita vastaavat palvelut, tuen ja neuvonnan oikeaan aikaan.

Työvälineiden käyttö edellyttää ammattilaiselta herkkyyttä kuunnella ja tunnistaa keskeiset asiakkaan tarpeet ja toiveet. Tarvittaessa ammattilaisen tulee esittää tarkentavia kysymyksiä ja keskittyä kulloinkin kyseessä olevien tilanteiden ja tarpeiden syvempään tunnistamiseen ja oleellisten huolenaiheiden oivaltamiseen. Ammattilainen hyödyntää siten ohjausvaiheessa koko ammattitaitoaan.

### ASIAKKAAN TARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Asiakkaan tarpeiden selvittämisessä ja erilaisten palvelutarpeiden tunnistamisessa, keskeistä on voimavarojen, palvelutarpeiden, riskitekijöiden ja kiireellisyyden tunnistaminen. Tärkeää on tunnistaa ne ikäihmiset, joiden kotona selviytyminen on vaikeutunut (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 126). Palveluohjauksen on todettu olevan tuloksellista myös niille, joilla on monimutkainen ja pitkäkestoinen palvelutarve (Hänninen 2007, 11). Tavoitteena on tunnistaa ne ikäihmiset, joille neuvonta ja ohjaus ovat riittäviä, sekä ne, jotka tarvitsevat palvelutarpeen arvioinnin (Heikkinen & Maksimainen, 2014, 19). Palveluohjaajan osaamisalan tunnistaminen on tärkeää palvelutarpeen arvioinnin järjestämiseen liittyen, jotta asiakkaat ohjautuvat oikealle osaajalle.

## YLEISET OHJEET

Työvälineen täyttö ja eri sisältöalueiden läpikäynti on mahdollista tehdä joustavasti asiakkaan kanssa keskustelun edetessä. Osa-alueiden käsittelyjärjestyksen voi työntekijä mukauttaa asiakkaalle sopivaksi kussakin tilanteessa. Työvälineen tarkoitus on toimia työntekijän tukena asiakkaan tarpeiden systemaattisessa selvittämisessä. Asiakkaan henkilötietoja ei tarvita työvälineen käyttämiseksi, mutta ne ovat tarpeen silloin kun asiakas ei tule autetuksi yhteydenotossa vaan jatkoselvittelyt lähiKomPASSista tai palvelutarpeen arviointi ovat tarpeen.

Työvälineessä olevat vapaan tekstiin osioihin kirjoitetaan tarkennuksia asiakkaan tarpeista ja voimavaroista sekä kuvaus nykytilanteesta.

## PALVELUTARPEIDEN KIIREELLISYYDEN TUNNISTAMINEN

Palvelutarpeiden kiireellisyyden määrittämisen perusteella tarkoituksena on löytää ne ikäihmiset, joiden palvelutarpeet edellyttävät palvelutarpeen arviointia 1 – 3 päivän sisällä.

Palvelutarpeiden kiireellisyyden osalta keskeistä on tunnistaa ja tarkastella erilaisten voimavarojen lisäksi mm.:

- muuttuneet tilanteet
- onko asiakas jo palvelujen piirissä
- pystyykö hän huolehtimaan perustarpeista (mm. ruoka, puhtaus)
- pystyykö huolehtimaan lääkityksestään
- liikkuminen, pääseekö siirtymään vuoteeseen ja wc:hen, kaatumiset
- lähiverkosto
- mikä on asiakkaan ja omaisten mielipide, onko tilanne kiireellinen
- orientoituneisuus / desorientoituneisuus
- sosioekonomisen tilanteen mahdolliset haasteet mm. asuntoon liittyvät haasteet
- kokeilu 1 käsikirjan Huoli herää -kappaleen mahdolliseen kriisitilanteeseen viittaavat tekijät (mm. toivottomuus, uupumus, ärtyneisyys, eristäytyminen, ahdistus, unettomuus ym.)

Yllä olevien lisäksi asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvistä tiedoista esim. leskeytymisen ajankohta ja asumisolosuhteet, antavat keskeisiä tietoja kiireellisyyden arvioimiseksi. Näiden lisäksi tilanteen arvioinnin tukena voi hyödyllistä tietoa löytyä asiakas/potilastiedoista esim. tieto aikaisemmista palveluista ja sairauksista sekä tieto edellisen lääkärikontaktin ajankohdasta. (Ks. tarkemmin kokeilu 1 käsikirja Huoli herää -kappale)

### RAI CA:n A-osio

- muuttuneet tilanteet (leskeys A5, muutos asiakkaan tilanteessa yhteydenoton syy A9b6, kriisitilanne yhteydenoton syy A9b5, läheisapu A10)
- päivittäistä toiminnoista suoriutuminen (A10 Läheisapu)
- yhteydenoton syy (A9)

### Ensitieto

- terveydentila muutos (terveydentilan tunnistaminen)

- lääkityksestä huolehtimisen vaikeudet (terveydentila)
- onko jo palvelujen piirissä (terveydentilan tunnistaminen, perustiedot)
- ravitsemus (elintavat)
- perustarpeista huolehtiminen (toimintakyky-liikkuminen-tasapaino)
- toimintakyvyn muutos, liikkuminen (toimintakyky-liikkuminen-tasapaino)
- läheisverkosto (toimintakyky, verkostot ja osallistuminen)
- mieliala (terveydentila)
- sosioekonominen tilanne (sosiaalinen tilanne ja turvallisuus)

## RISKITEKIJÖIDEN TUNNISTAMINEN

Tärkeää on tunnistaa ne asiakkaat, joilla on eniten toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivia riskejä, sillä niihin vaikuttamalla ja ennakoimalla on mahdollista ennalta ehkäistä ja vähentää palvelujen tarvetta. Toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivia riskitekijöitä ovat mm.

- aistitoimintojen heikkeneminen
  - alttius kaatumisille
  - luunmurtumat
  - liikkumisen ongelmat
  - ravitsemustilan poikkeamat
  - muistin heikkeneminen
  - mielenterveyshäiriöt
  - runsas päihteiden käyttö
  - koettu yksinäisyys
  - runsas sosiaali- ja terveystalvelujen käyttö
  - siirtymävaiheet
  - pienituloisuus
  - elämänmuutokset, leskeytyminen
  - perhe- tai läheisväkivalta tai sen uhka
  - ympäristön haasteet, esteet, turvattomuus
  - terveydentilan heikkeneminen
  - pitkäaikaissairaudet ja monilääkitys
- (STM 2013, 25–26)

Riskitekijöiden tunnistamisessa eri osa-alueista kerätyn tiedon yhdistäminen ja voimavarojen huomioiminen on tärkeää. Mahdollisia asiakasryhmiä ovat mm. ne, joilla on ravitsemuksen ongelmia, paljon palveluja tarvitsevat (monisairaat, heikko sosiaalinen asema, moniongelmaisuus, somatisointi, yksinäisyys), mahdolliset kriisitilanteet, erityisen tuen tarpeessa olevat (yksin asuvat, joilla ei ole läheisiä, heikko taloudellinen tilanne, moniongelmaisuus, kaltoinkohtelu ym.) muistisairaat, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat. (Ks. tarkemmin kokeilu 1 käsikirja Huoli herää -kappale)

### RAI CA:n A-osio

- siviilisääty A5 (leski)
- asumisjärjestely A6 (asuu yksin)
- yhteydenoton syy
- läheisapu (A10)

### Ensitieto

- yhteydenoton syy

- terveydentila
- sosiaalinen tilanne ja turvallisuus
- verkostot ja osallistuminen
- elintavat
- toimintakyky

## PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN OSAAMISALAN TUNNISTAMINEN

Osaamisalan tunnistamisen tarkoituksena on ohjata niille asiakkaille, jotka tarvitsevat palvelutarpeen arvioinnin tarpeita vastaavan ammattilaisen tekemään palvelutarpeen arvioinnin tai osallistumaan siihen. Esimerkiksi jos asiakkaan tarpeissa korostuvat sosiaaliset ongelmat, on tarkoituksenmukaista, että osaaja on sosiaalialan ammattilainen. Jos asiakkaan tarpeissa korostuu sairaanhoidolliset tarpeet, on tarkoituksenmukaista järjestää arvioitsijaksi terveydenhuollon ammattilainen. Lisäksi, jos asiakas on sotaveteraani, on tarkoituksenmukaista huolehtia arviointi veteraanipalveluja myöntävältä taholta.

### RAI CA:n A-osio

- läheisapu (A10)
- yhteydenoton syy (A9)

### ENSITIETO

- perustiedot: on jo palvelujen piirissä
- yhteydenoton syy
- muut osiot (toimintakyky, sosiaalinen tilanne ja turvallisuus, terveydentila sis. muistitilanne ja mieliala, elintavat sis. ravitsemus ja päihteet)

### ENSITIETO-TYÖVÄLINEEN OSALTA HUOMIOITAVAA

#### 1. Kuka ottaa yhteyttä

Mikäli yhteyttä ottaa joku muu, on aiheellista varmistaa tietääkö asiakas yhteydenotosta. Tämä on hyvä kirjata työvälineen loppuun ”Muut huomiot/ tärkeät tiedot”

#### 2. Perustiedot

Muuta (esim. tulkin tarve, äidinkieli, puutteet aistitoiminnoissa, leskeytyminen, tarkemmat tiedot voimassa olevista palveluista). Sotainvalidien ja sotaveteraanien tunnistaminen liittyy myös oikean ammattilaisen luo ohjaamiseen, mikäli se on tarpeen.

#### 3. Yhteydenoton syy

Tämä antaa jo alkuun tietoa mahdollisesta tarvittavasta palveluohjaajan osaamisalasta esim. huoli muistista, huoli taloudellisesta tilanteesta, sairaanhoidollisten apujen tarve)

Lisätietoihin kirjataan tarkempi selvitys tilanteesta.

#### 4. Verkostot ja sosiaaliset suhteet

Lisätietoihin kirjataan esim. tiedot harrastuksista ja sosiaalisista suhteista, toiveista

#### 5. Toimintakyky

Tässä vaiheessa omaisen / läheisen rooli tulee esiin, jolloin tärkeää on tunnistaa mahdollinen epävirallinen omaishoitotilanne. Lisätietoihin tarkemmat tiedot toimin-

takyvystä, esim. tarkemmat tiedot kaatumisen ajankohdasta ja syystä, syyt liikkumisen vähenemisessä, tarkempi kuvaus päivittäisten toimintojen suorituskyvystä ym.

#### 6. Terveystilan tunnistaminen

Terveystilan osalta on tärkeää tunnistaa ne, joilla on tarve ensisijaisesti esim. terveydenhuollon palveluissa tehtävään hoidon tarpeen arviointiin. Lisäksi tässä vaiheessa tärkeää on tunnistaa paljon palveluja käyttäneet, siirtymävaiheet (kotiutuminen), muistin heikkeneminen ja mieliala. Lisämerkintöihin on aiheellista kirjata tarkemmat tiedot edellä mainituista sekä siitä miten oireet / muistin heikkeneminen näkyvät arjessa, miten mieliala on vaikuttanut arjessa suoriutumiseen ym.

#### 7. Elintavat

Lisätietoihin kirjataan tarkemmat tiedot tarvittavilta osin pähteidenkäytöstä ja ravitsemustilasta esim. painon muutokset määrä / aikaväli.

#### 8. Sosiaaliset ja ympäristöön liittyvät tarpeet

Lisätietoihin kirjataan tarkempi kuvaus asiakkaan tilanteesta. Tärkeää on erityisesti tunnistaa ne, joilla asumistilanne on kriisiytynyt tai on väkivaltaa tai sen uhkaa.

Lopuksi tulee kerätyn tiedon perusteella arvioida ja tehdä päätös jatkotoimenpiteistä:

##### A ohjaus

Lyhyt kuvaus ohjauksen sisällöistä sekä valitaan jatkosuunnitelmaa kuvaava luokka.

##### B lähipalvelupisteen kontaktin tarve

Kirjataan lyhyt kuvaus perusteista.

##### C palvelutarpeen arviointi

Kirjataan lyhyt kuvaus perusteista ja muut huomiot.

Palvelutarpeen arviointiin liittyy myös palvelun aloittamisen kiireellisyyden tunnistaminen sekä palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyyden tunnistaminen. Tässä vaiheessa on arvioitava asiakkaan tarpeiden kiireellisyys ja mahdollinen tarve nopeasti aloitettaviin tukitoimiin ja palvelutarpeen arviointiin hyödyntäen kerättyä tietoa ja asiakkaan omaa näkemystä tilanteesta. Tässä vaiheessa käsitellään myös omaisten tai muiden tahojen mahdollinen apu ja rooli.

#### Lähteet

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes Raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes

Heikkinen, S. & Maksimainen, A. 2014. Kohtaa ja innosta, käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen suunnitteluun ja käyttöönottoon. Sosiaali- ja terveysministeriö, Ikäpalo Hanke. Viitattu 30.9.2017. [www.nhg.fi](http://www.nhg.fi)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Viitattu 19.7.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3415-3>

KomPASSi-hankkeen Kokeilu 1 Käsikirja. Viitattu 23.1.2018. <http://extranet.adturku.fi>