



Saga Rautee
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus sosiaali- ja terveysalalla
sosionomi YAMK
Opinnäytetyö, 2024

OMAISHOIDON PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN

Omaishoidon tuen oppaan luominen palvelumuotoilulla



TIIVISTELMÄ

Saga Rautee

Omaishoidon palveluohjauksen kehittäminen – omaishoidon tuen oppaan luominen palvelumuotoilulla

57 sivua ja 4 liitettä

Kevät 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (YAMK)

Vaikuttava asiakas- ja palveluohjas sosiaali- ja terveysalalla

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omaishoidon tuen palveluohjausta luomalla opas palvelumuotoilulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaisia ohjeita palveluohjaajien työssä tarvitaan, jotta omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaus olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä, sujuvaa ja tarkoituksenmukaista.

Kehittämismenetelmänä oli palvelumuotoilu ja kehittäminen tapahtui työpajoissa yhteiskehittämisen avulla palveluohjaajien kanssa. Palvelumuotoilun prosessi eteni ennalta sovittujen vaiheiden mukaisesti. Prosessin vaiheita olivat suunnittelu ja ymmärrys, ideointi, toteutus ja pilotointi sekä arviointi. Yhteisiä työpajoja toteutui yhteensä kuusi kertaa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjauksessa tarvittavat tiedot tulisi olla koottuna yhteen oppaaseen. Palveluohjaajien näkemysten mukaan toimiva opas on selkeä, kattava ja helppolukuinen. Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta oppaan rakenteessa on huomioitava asiakasprosessi, jotta asiakkaan palveluohjausprosessi etenee oikeassa järjestyksessä. Oppaan avulla voidaan varmistaa, että asiakkaat saavat oikeanlaiset palvelut ja tukimuodot.

Kehittämistyön avulla luotiin uusi opas Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle ikäntyneiden omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaukseen ja opas otetaan käyttöön hyvinvointialueella. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää myös muilla hyvinvointialueilla omaishoidon tuen palveluohjauksen kehittämisessä.

Asiasanat: omaishoito, palvelumuotoilu, palveluohjaus, opas

ABSTRACT

Saga Rautee

Developing service counselling of family care – creating a family care support guidebook by the service design

57 pages and 4 appendices

Spring 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Master's degree programme

Master of social services

Influential customer and service coordination in social and health services

The purpose of the thesis was to develop the family care service counseling of Vantaa and Kerava wellbeing services county by creating a guidebook using service design. Objectives of the thesis was to research what kind of instructions are needed in the work of service counselors, in order to implement customer-oriented, fluent and appropriate service counseling to family care customers.

The development method was service design and the development process took place in workshops with service counselors using co-creation. The process of the service design proceeded according the pre-agreed stages. The stages of the process were design and understanding, ideation, implementation, piloting and evaluation. There were six workshops altogether.

Based on the results of thesis, the information which is needed for service counseling should be collected into one guidebook. According to service counselors' opinions the working guidebook should be clear, comprehensive and easy to read. From the customer-oriented perspective the structure of the guidebook should be focused on the customer process, so that the service counseling of a customer proceeds in the right order. By means of the guidebook it can be ensured that customers gain relevant services and support.

By means of the development work a new guidebook was created for Vantaa and Kerava wellbeing services county to implement service counseling for support family care of elderly customers. The guidebook will be introduced for service counseling of the wellbeing service county.

Keywords: caregiving/ family caregiving, case management, service design, guidebook

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 OMAISHOITO	5
2.1 Omaishoidon tuen kokonaisuus	5
2.2 Omaishoidon merkitys.....	6
2.3 Omaishoitajien tukeminen	7
3 PALVELUOHJAUS	9
3.1 Asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa.....	9
3.2 Palveluohjausprosessi	11
3.3 Kokemuksia palveluohjauksesta	12
4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ	13
4.1 Yhteiskehittäminen.....	13
4.2 Palvelumuotoilun prosessi	14
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	16
6 OMAISHOIDON OPPAAN KEHITTÄMINEN	17
6.1 Tutkimusympäristö	17
6.2 Palveluohjaus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella	18
6.3 Oppaan kehittäminen	18
7 TULOKSET	20
7.1 Suunnittelu ja ymmärrys.....	20
7.1.1 SWOT-analyysi	22
7.1.2 Dialogi	25
7.2 Ideointi	28
7.3 Toteutus ja pilotointi	33
7.3.1 Toteutus työpajoissa	33
7.3.2 Pilotointi	36
7.4 Arviointi	39
7.4.1 Pilotoinnin arviointi	39
7.4.2 Kehittämisprosessin arviointi.....	40
7.5 Oppaan käyttöönotto.....	43
8 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS	44

8.1 Eettisyys.....	44
8.2 Luotettavuus	46
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	48
LÄHTEET.....	53
LIITE 1 Kutsu ensimmäiseen työpajaan.....	58
LIITE 2 Tiedote osallistujille	59
LIITE 3 Saate oppaan pilotointiin	60
LIITE 4 Palaute oppaan pilotoinnista	61

1 JOHDANTO

Suomalaisen väestön ikääntymisen myötä sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä hoidon järjestäminen kaikille niitä tarvitseville tulee olemaan suuri yhteiskunnallinen haaste. Omaishoito on merkittävä yhteiskunnallinen voimavara, jonka vuoksi omaishoitajien tukeminen monipuolisesti on tärkeää. Omaishoidon avulla voidaan mahdollistaa inhimillistä hoitoa kotona läheisten toimesta. (Vanhustyön keskusliitto, 2021.) Omaishoidon vahvistaminen ja kehittäminen osana palvelujärjestelmää sekä sen vaikuttavuuden esiin nostaminen on tärkeää, jotta tulevaisuudessa voidaan turvata ikääntyvän väestön hoidon ja tuen tarpeet. (Kehusmaa ym., 2013.) Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoitamista omaisen tai läheisen avulla. Omaishoidon tuki on lakisääteinen palvelu, jonka järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina oli Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Vantaa ja Kerava yhdistyivät yhdeksi hyvinvointialueeksi 1.1.2023 ja uusi hyvinvointialue otti vastuulleen koko Vantaan ja Keravan alueen sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, i.a.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omaishoidon tuen palveluohjausta luomalla opas palvelumuotoilulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaisia ohjeita palveluohjaajien työssä tarvitaan, jotta omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaus olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä, sujuvaa ja tarkoituksenmukaista.

2 OMAISHOITO

Suomalaisen väestön ikääntyessä palveluiden tarve kasvaa ja omaishoidon tuen merkitys tulee lisääntymään. Kansainvälisestä näkökulmasta tarkasteltuna Suomessa autetaan eniten Euroopassa ikääntyneitä omaisten toimesta. (Kehusmaa ym., 2013.) Omaishoitajat ovat sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelujärjestelmässä tärkeä voimavara. Omaishoitajien antaman hoidon avulla mahdollistetaan omaishoidettavien kotona asuminen, jonka myötä muun muassa kunnallisen kotihoito- ja tehostetun asumispalvelun tarve vähenevät. Pitkäaikaista tehostettua asumispalvelua voidaan siirtää myöhemmäksi, jos omaishoidon perheitä tuetaan tarkoituksenmukaisesti. (Mäkelä & Purhonen, 2011, s. 22-23.)

Lainsäädännön mukaan omaishoitajalla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoitamista kotona hoidettavan omaisen tai läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuen lain tarkoituksena on edistää omaishoidon toteutumista turvaamalla riittäviä sosiaali- ja terveyspalveluita ja hoidon jatkuvuutta. Tarkoituksena on myös edistää omaishoidettavan etua ja tukea omaishoitajaa omaishoitotyössä. (L 937/2005.)

2.1 Omaishoidon tuen kokonaisuus

Omaishoidon tuki on lakisääteinen palvelu, jonka järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Omaishoidon tuen kokonaisuus koostuu omaishoitajalle maksettavasta palkkiosta, omaishoitoperheelle myönnettävistä tukipalveluista sekä omaishoitajan vapaapäivistä. Hyvinvointialueet määrittelevät itse määrärahansa palveluun. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.) Omaishoidon tuesta tehdään hyvinvointialueella päätös, jonka liitteeksi laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on tehty yhteistyössä omaishoidettavan, omaishoitajan ja hyvinvointialueen kanssa. Hyvinvointialue ja omaishoitajat tekevät lisäksi omaishoitosopimuksen omaishoidosta. Omaishoitopalkkion määrään vaikuttavat hoidon sitovuus ja vaativuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Omaishoidon toteutuminen ei kuitenkaan edellytä hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta, vaan omaishoitoa tapahtuu myös paljon ilman virallista omaishoitosopimusta. Suurin osa omaishoitotilanteista jääkin lakisääteisen tuen ulkopuolelle. Omaishoidon tukea haetaan usein vasta sen raskaimmassa vaiheessa, jolloin omaishoitoa on usein ehtinyt tapahtua epävirallisesti jo pitkään. (Purhonen ym., 2011, s. 13–14.)

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata omaishoidosta vähintään kaksi vuorokautta kuukauden aikana. Lakisääteisen vapaan lisäksi hyvinvointialueelta voidaan myöntää omaishoitajalle lisävapaata harkinnan ja tarpeen mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on pyytänyt Terveyden ja hyvinvoinnin laitosta selvittämään omaishoidon tuen myöntämisen perusteiden ja omaishoidon tuen palkkioiden nykyistä tilannetta sekä mahdollisuutta yhtenäistää niitä kansallisesti. Hyvinvointialueilla on hyvin erilaisia myöntämisen perusteita ja palkkioluokkia, koska hyvinvointialueet voivat itse määrittellä omaishoidon tuen myöntämisen perusteet sekä palkkioluokkien määrän. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on ehdottanut selvityksen perusteella omaishoidon tukeen kansallisesti yhtenäisiä myöntämisen perusteita ja palkkioluokkia. Muutos edistäisi omaishoitajien tasavertaisuutta, koska alueellisia eroja ei enää olisi. Sen toimeenpaneminen ei ole kuitenkaan yksinkertaista, koska muutoksella saattaisi olla vaikutusta muun muassa omaishoitajien määrään ja hyvinvointialueiden omaishoidon tuen menoihin. (Kehusmaa ym., 2022, s. 3; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022.)

2.2 Omaishoidon merkitys

Omaishoidon merkitys ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa on kasvanut merkittävästi. Omaishoidon avulla vastataan merkittävään osaan ikääntyneiden avuntarvetta. Tutkimusten mukaan omaishoidon avulla voidaan saavuttaa jopa miljardien säästöt ikääntyneiden palveluiden järjestämisessä. Ilman omaisten antamaa apua ikääntyneiden hoidon ja palveluiden kustannukset voisivat olla jopa kaksinkertaiset. (Kehusmaa, 2014, s. 38, s. 79-80.)

Omaishoitajien määrä on kasvanut viimeisten vuosien aikana ja omaishoidon merkitys hoivan järjestämisessä on korostunut. Suomessa on noin 50 200 omaishoitajaa ja noin 51 600 omaishoidettavaa. Noin 80 prosenttia omaishoitajista hoitaa läheistään ympärivuorokautisesti ja hoito on sitovaa. Omaishoidettavista noin 57 prosenttia olisi kotihoidon tai ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaita, jos omaishoitajat eivät hoitaisi heitä. Omaishoito on usein raskasta ja omaishoitajien uupumisen ennaltaehkäisemiseksi tarvitaan koordinoitua tukea. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2023.)

Omaishoitotilanteissa on suurta vaihtelua hoidon vaativuudessa, sisällössä ja sitovuudessa (Purhonen ym., 2011, s. 14). Omaishoidon tarvetta voi esiintyä useissa eri elämänvaiheissa. Hoidon tarve voi tulla äkillisen sairastumisen myötä tai kehittyä hiljalleen esimerkiksi hoidettavan avuntarpeiden lisääntyessä. Omaishoidettavia ovat muun muassa ikääntyneet, vammaiset tai erityistä hoivaa tarvitsevat lapset. (Purhonen ym., 2011, s. 12-13.) Omaishoitajien antaman hoidon avulla omaishoidettavien on mahdollista asua kotona mahdollisimman pitkään, jonka myötä elämänlaatu voi parantua. (Purhonen, 2011a, s. 18.)

Uusien hyvinvointialueiden myötä monilla alueilla uudistetaan omaishoidon myöntämisen perusteita sekä käytäntöjä. Hyvinvointialueilla tulisi huomioida ja arvioida omaishoidon kokonaistilannetta ja kehittämistarpeita. Ennaltaehkäisevien palveluiden vaikuttavuus saattaa tulla esiin vasta pidemmällä ajalla, mutta niihin panostaminen on sekä taloudellisesti että inhimillisesti tärkeää. (Omaishoitajaliitto, i.a.)

2.3 Omaishoitajien tukeminen

Hajanainen palvelujärjestelmä tuo haasteita omaishoitotilanteisiin. Palveluiden pirstaleisuuden vuoksi palveluohjauksen tarve on kasvanut. Omaishoitoperheet tarvitsevat palveluohjausta muun muassa erilaisten tuen tarpeiden selvittämiseen ja palveluiden hakemiseen. (Purhonen, 2011b, s. 82.) Omaishoitoperheiden tulisi päästä palvelujen ja ohjauksen piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Omaishoitajien olisi tärkeää saada tietoa siitä, kuka heidän yhteyshenkilönään toimii ja mistä apua on saatavilla. (Salanko-Vuorela, 2011, s. 225.)

Tiedot erilaisista tuista ja arkea helpottavista ratkaisuista voivat tuoda uusia mahdollisuuksia omaishoidettavan kotona asumiseen. Tietojen tulisi olla helposti saatavilla ja niiden löytyminen oikeaan aikaan on tärkeää. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat tärkeässä asemassa tiedon jakamisessa ja omaishoitotilanteiden tukemisessa. Onnistuneeseen tuen tarpeiden selvittämiseen tarvitaan asiantuntemusta ja kokonaisuuksien hallintaa. Omaishoitoperheen tarpeet voivat olla hyvin moninaiset, jonka vuoksi ammattilaiselta vaaditaan asiantuntijuutta löytää keinoja tukemiseen. Omaishoitotilanne, omaishoitajan rooli ja tuen tarpeet ovat jokaisessa omaishoitoperheessä yksilöllisiä, jonka vuoksi tuen tarpeet tulisi jokaisen perheen kohdalla arvioida yksilöllisesti. Omaishoitoperheet tarvitsevat tukea ja tietoa muun muassa omaishoidettavan sairaudesta ja hoidosta sekä taloudellisista tukimuodoista. He tarvitsevat myös palveluohjausta erilaisista palveluista omaishoitotilanteen tueksi. (Järnstedt ym., 2009, s. 12; Malmi & Nissi-Onnela, 2011, s. 76-77; Mäkelä, 2011a, s. 79; Mäkelä, 2011b, s. 88.)

Omaishoitajan kuormittuneisuus lisää omaishoidettavan riskiä tarvita raskaampia palveluja, kuten ympärivuorokautista palveluasumista. Omaishoitajien kuormitusta lisäävät muun muassa omaishoidettavan käytösoireet, muun muassa vaeltelu ja aistiharhat. Kuormittuneisuutta taas vähentää muun muassa riittävät tukipalvelut omaishoitajuuden tueksi. Tukipalveluilla voidaan lieventää omaishoitajien kokemaa stressiä ja väsymystä. (Kehusmaa, 2014, s. 39.)

3 PALVELUOHJAUS

Palveluohjauksella tarkoitetaan työmenetelmää ja palveluiden yhteensovittamista. Palveluohjaus on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittellä yksilöllisesti asiakkaan voimavaroja ja palvelutarvetta sekä löytää asiakkaan tarpeisiin sopivat tuki- ja palvelumuodot. Se on asiakkaan etua korostava ja asiakaslähtöinen työtapa. (Suominen & Tuominen, 2007, s. 7, s. 13.)

Suomessa palveluohjausta on toteutettu sosiaali- ja terveydenhuollossa 1990-luvulta alkaen. Palveluohjauksella voidaan vastata useiden asiakasryhmien tarpeisiin sosiaali- ja terveysalalla. Sosiaali- ja terveysalalla on haasteena asiakkaiden tarpeiden ja oikeanlaisten palveluiden yhteensovittaminen. Asiakkaiden palvelutarpeet ovat yksilöllisiä ja laaja-alaisessa palvelujärjestelmässä palvelut saattavat olla hajallaan. Tämän vuoksi olisi tarpeellista, että asiakkailla olisi oma palveluohjaaja, joka ottaisi kokonaisvastuun asiakkaan tilanteesta. Palveluohjauksen avulla voidaan tukea asiakasta erityisesti silloin, kun palvelujen tarve on laaja ja pitkäaikainen. Palveluohjaaja auttaa ja ohjaa asiakasta tuen ja palveluiden suunnittelussa. (Hänninen, 2007, s 11; Liikanen, 2015, s. 58.)

Palveluohjauksen vaikuttavuuteen ja sujuvuuteen vaikuttavat muun muassa organisaatioiden linjaukset ja resurssit, omaisten osallistuminen palveluohjaukseen, palveluohjaajien asiantuntemus, vuorovaikutus asiakkaan kanssa, palveluiden suunnittelu ja organisointi sekä yhteistyö eri tahojen välillä. (Ristolainen ym., 2018, s. 263-264.)

3.1 Asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa

Palveluohjaus on työmenetelmä asiakaslähtöiseen ja tavoitteelliseen asiakkaan tukemiseen. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen keskeisessä asemassa on palveluohjaajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja dialogi. Palveluohjaaja on asiakkaan merkittävä yhteys palvelujärjestelmään, jonka vuoksi on tärkeää, että

palveluohjaus toteutuu asiakaslähtöisesti ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, s. 34, s. 75.)

Palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää ja vahvistaa toimintakykyä. Asiakkaan ja palveluohjaajan kohtaaminen sekä luottamukseen perustuva vuorovaikutus ovat palveluohjauksessa tärkeässä asemassa. Luottamuksellisen suhteen kautta palveluohjaaja näkee asiakkaan omat voimavarat ja tarpeet. (Suominen & Tuominen, 2007, s. 7, s. 13.)

Sosiaali- ja terveystalveluiden palvelujärjestelmä, ohjeet ja lait muodostavat yhdessä laajan ja monitahoisen kokonaisuuden. Palveluohjaajan asiantuntijuuden ja oikea-aikaisten palveluiden avulla voidaan mahdollistaa asiakkaalle häntä parhaiten tukevat palvelut ja tukimuodot. (Liikanen, 2015, s. 43.) Asiakaslähtöisyyttä tukevat asiakkaan osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja sujuvat palveluprosessit. Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta asiakkaan palveluiden suunnittelemisen ja päätösten laatiminen yhden työntekijän, eli palveluohjaajan, toimesta olisi tärkeää. (Liikanen, 2015, s. 46.)

Asiakaslähtöisillä palveluilla voidaan lisätä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä sekä palveluiden vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Palvelurakenteiden muuttuessa ja asiakkaiden tarpeiden moninaistuessa on huomioitava asiakaslähtöisyyden näkökulma monipuolisesti. Asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi asiakas on otettava mukaan koko palveluprosessiin ja hänet on kohdattava tasa-vertaisena. Asiakkaan tulisi olla mukana palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa. (Hyväri, 2017, s. 33-37).

Sosiaali- ja terveystalveluita kehitettäessä palveluohjauksen rooli on kasvamassa sekä asiakkaan että järjestelmän kannalta. Palveluohjaajalla on merkittävä rooli asiakkaan kokonaistilanteessa ja palveluohjaajan työ muodostaa perustan vaikuttavalle toiminnalle. Palveluohjauksen on nähty tuovan sujuvuutta asiakasprosesseihin ja parantavan palveluiden organisointia. Palveluohjauksen avulla voidaan myös lisätä asiakaslähtöisyyttä ja vähentää päällekkäisten palveluiden käyttämistä. (Hujala & Taskinen, 2020, s. 247–249 & 261.)

3.2 Palveluohjausprosessi

Palveluohjauksen prosessi koostuu laaja-alaisesta palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelmasta, palvelupäätösten laatimisesta, palveluiden järjestämisestä ja palveluiden seurannasta. Suunnitelmallisen palveluohjauksen pohjana on monipuolinen palvelutarpeen arviointi, jossa asiakkaalle laaditaan yksilöllisesti asiakassuunnitelma palveluohjauksen avulla. Työskentely on prosessimaista ja palveluohjaaja tukee asiakasta yksilöllisesti sekä kokonaisvaltaisesti. Palveluohjaaja koordinoi asiakasprosessia kokonaisvaltaisesti ja pyrkii löytämään asiakkaalle sopivat tukimuodot ja palvelut. Palveluohjaus voi myös olla lyhytkestoista ohjausta ja neuvontaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset toteuttavat palveluohjausta monipuolisesti erilaisissa palveluissa. (Hujala & Taskinen, 2020, s. 247–249.; Helminen, J., 2017, s. 25-26.)

Yhteistyö eri toimijoiden välillä on palveluohjauksessa merkittävää. Palveluohjaajalta vaaditaan kykyä hallita palvelujärjestelmät laaja-alaisesti sekä tietoa muun muassa julkisten palveluiden, kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien palvelutarjonnasta. Palveluohjaus tapahtuu tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, joten myös palveluohjaajan henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat palveluohjausprosessiin. Palveluohjaajan vuorovaikutustaidot, aito kiinnostus asiakkaan tilanteeseen sekä kyky hallita laaja-alaisia kokonaisuuksia vaikuttavat palveluohjaukseen. (Valppu-Vanhainen, 2002, s. 25.)

Palveluohjaaja on asiakkaan rinnalla kulkija ja palveluohjauksen prosessi voi olla pitkä. Asiakkaan tilanne voi olla monimutkainen, jonka vuoksi palveluohjaajaan tulee paneutua asiakkaan tilanteeseen laaja-alaisesti ja huolellisesti. Palveluohjauksen avulla voidaan ennakoida tulevia palvelutarpeita ja tukea asiakasta ennaltaehkäisevästi. Palveluohjausprosessille tulisi varata riittävästi aikaa, jotta asiakkaan tilannetta ja palvelujen tarvetta voidaan arvioida laadukkaasti asiakkaan omat toiveet ja odotukset huomioiden. (Valppu-Vanhainen, 2002, s. 24.)

3.3 Kokemuksia palveluohjauksesta

Kartoitin tiedonhaun avulla kansainvälistä tutkimustietoa omaishoidon palveluohjauksesta. Kansainvälisistä tietokannoista tein tiedonhakua Chinal & Medline (via EbscoHost), Medic ja Medline (via Ovid) -tietokannoista. Hakusanoina käytin carer or caregiver or care giver and case manager or case management and support. Sisäänottokriteerijä olivat tieteellinen tutkimus tai tutkimusartikkeli, julkaisukieli englanti, julkaisuvuosi 2012-2022, saatavilla koko teksti ja tiivistelmä, tutkittavana asiakasnäkökulma ja kontekstina palveluohjaus.

Hakutuloksia tuli yhteensä 1063 (Chinal 527, Medic 52, Medline via EbscoHost 484 ja Medline via Ovid 6748). Poissulkukriteerinä oli se, ettei tulos vastannut tutkimuskysymykseen tai konteksti oli väärä. Tiivistelmien perusteella valitsin 19 tutkimusartikkelia, joista valitsin koko tekstin perusteella kolme tutkimusartikkelia. Tutkimukset olivat laadullisia tutkimuksia, joiden tarkoituksena oli tutkia palveluohjauksen tarpeita ja vaikutuksia sekä omaishoitajien kokemuksia.

Tutkimusten mukaan asiakkaat ja omaishoitajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluohjaukseen. Omaishoitajat kokivat saavansa tukea palveluohjaajan antamasta ajasta, puheluista, kotikäynneistä ja ennakoivasta lähestymistavasta. (Bakker ym., 2014.) Palveluohjaajien työnkuva ei kuitenkaan aina ollut omaishoitajille selvä. Omaishoitajat kokivat, että palveluohjaajien tausta ja ammattitaito vaikuttavat siihen miten paljon omaishoitajat kokivat saavansa tukea palveluohjaajilta. (Vullings ym., 2020.) Palveluohjaajat olivat usein ensimmäinen kontakti ja loivat turvallisuuden tunnetta. Palveluohjaajan tuki auttoi selviytymään erilaisista tilanteista ja lisäsi turvallisuuden tunnetta. Palveluohjaus, järjestelmällinen seuranta ja palvelujen aloitus tukivat omaishoitajien jaksamista. Tutkimusten mukaan palveluohjauksen vaikutuksesta tarvitaan vielä lisätutkimuksia ja olisi myös tarpeellista tutkia, milloin palveluohjaus on mahdollisimman kustannustehokasta ja tarkoituksenmukaista. (Iliffe ym., 2014.)

4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ

Viimeisten vuosikymmenten aikana sosiaali- ja terveystalveluiden rakenteita on kehitetty ja uudistettu paljon. Viime vuosien aikana on myös alettu kehittää enemmän käytännön toimintaa sekä innovatiivisia ratkaisuja. Sosiaali- ja terveystalveluiden käytännön toimia kehitettäessä tulisi tavoitella toimivia palveluratkaisuja. Niitä kehitettäessä on tärkeää huomioida palvelun käyttäjän kokemukset ja näkemykset. (Stenvall & Virtanen, 2012, s. 51-52.)

Palvelumuotoilu on toimintatapa, jonka avulla voidaan kehittää palveluja prosessin avulla. Sen avulla voidaan luoda toimivampia työmenetelmiä ja palvelun kehittäjä voi syventää asiantuntijuuttaan. (Tuulaniemi, 2011, s. 58.) Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakasymmärrys, koska asiakkaan kokemus organisaation palvelusta kulkee läpi koko prosessin. Laadukkaiden asiakaskokemusten suunnittelussa ja tarjonnassa on ymmärrettävä, miten asiakkaat kokevat palvelun. Palvelumuotoilussa asiakasymmärrys on jaettu kolmeen osa-alueeseen: toimintaan, tunteisiin ja merkitykseen. Toiminnalla tarkoitetaan palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin, prosessien sujuvuutta ja helppoutta. Tunneosa-alueella tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä tunteita ja omia kokemuksia, kuten palvelun miellyttävyyttä. Kolmas osa-alue merkitys sisältää palvelun henkilökohtaisuutta. (Tuulaniemi, 2011, s. 74.)

4.1 Yhteiskehittäminen

Sosiaali- ja terveystalvalla on meneillään suuria muutoksia ja uusien hyvinvointialueiden myötä tarvitaan kehitystä useissa palveluissa. Väestön ikääntymisen myötä palveluja tulisi kehittää niin, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Palvelumuotoilu on menetelmä, jonka avulla voidaan parantaa palveluja yhteiskehittämisen keinoin käytännönläheisesti. Palvelumuotoilun tavoitteena on vastata asiakkaiden tarpeisiin oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti. Yhteiskehittämisen avulla voidaan huomioida kehittämiseen osallistuvien henkilöiden kokemukset ja näkemykset, joiden avulla voidaan löytää ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin

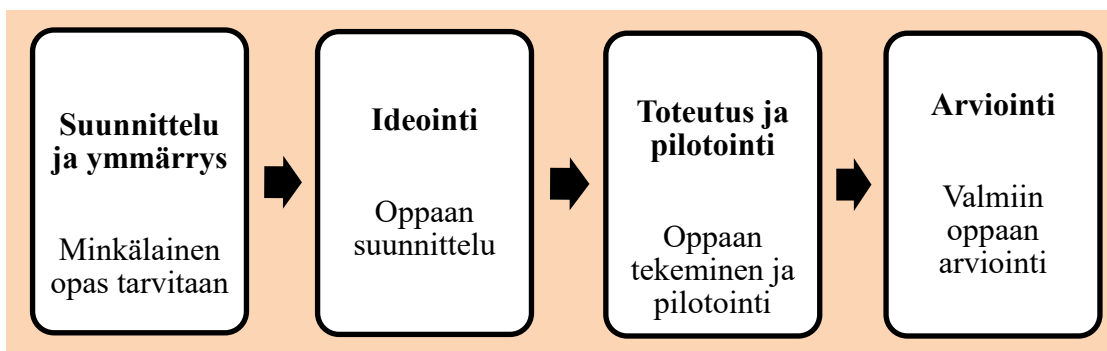
mahdollisimman hyvin. Palvelujen kehittäminen asiakkaiden todellisiin tarpeisiin perustuen tukee asiakkaita, mutta on myös yhteiskunnan kannalta kustannustehokasta. (Ahonen, 2017, s. 7, s. 54.)

Organisaatioiden kehittämisessä työntekijät ovat merkittävässä roolissa. Työntekijöillä on tärkeää tietoa toimintaympäristöstä, palvelun käytöstä ja palveluun liittyvistä tarpeista. Työntekijöillä on usein runsaasti ideoita, ajatuksia ja näkemyksiä palveluiden kehittämiseen. Useissa organisaatioissa työntekijöiden osallisuutta kehittämistyössä voitaisiin lisätä ja saada sitä kautta parempia tuloksia kehittämissankkeisiin. Kehittämisessä ja uudistamisessa olisi hyvä huomioida työntekijöiden osallisuus ja sitoutuminen. Työntekijälähtöiseen kehittämiseen voi käyttää keinoja muun muassa menetelmiä, joiden tavoitteena on sitouttaa työntekijöitä kehittämiseen tai pyrkiä siihen, että kehittämistoiminnasta on hyötyä sekä organisaation että työntekijöiden näkökulmasta. (Stenvall & Virtanen, 2012, s. 191-192.)

Yhteiskehittäminen on sosiaalinen prosessi, jossa osallistujien osallisuus sekä vuorovaikutus vaikuttavat kehittämisen onnistumiseen. Dialogin avulla osallistujien kesken voidaan keskustella avoimesti toiminnan tavoitteista ja toimintatavoista. Osallistujien välisen vuorovaikutuksen kautta näkökulmat ja ajatukset voivat laajentua sekä sen avulla voidaan löytää uusia ratkaisuja. Tasavertaisessa dialogissa osallistujat ovat samanarvoisessa asemassa. Osallistavassa kehittämisessä pyritään oppimaan toisilta osallistujilta vuorovaikutuksen kautta ja aktiivinen osallistuminen mahdollistuu vain avoimessa dialogissa (Toikko & Rantanen, 2009, s. 89, s. 92-93.)

4.2 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilussa prosessi etenee tiettyjen ennalta sovittujen vaiheiden mukaan. Tässä kehittämistyössä palvelumuotoiluprosessin vaihteita olivat: suunnittelu ja ymmärrys, ideointi, toteutus ja pilotointi sekä arviointi. (Ahonen, 2017, s. 72-73.) Kuviossa 1 on kuvattu tämän kehittämistyön palvelumuotoiluprosessia.



Kuvio 1. Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilun ensimmäisessä vaiheessa määritellään projektin tavoitteet ja tarpeet. Aihetta ja kohdetta tutkitaan, jotta saadaan syvälinen ymmärrys asiakkaiden ja palvelun tarpeista. (Ahonen, 2017, s. 72-73.)

Toisessa vaiheessa aloitetaan ideointi ja kehittäminen. Kerättyjen taustatietojen avulla saadaan kohdennettua tietoa kehittämisen tarpeista. (Kuronen, 2013, s. 22.)

Ideoinnin jälkeen palvelumuotoilu etenee toteutukseen ja pilotointiin. Kehittämis-toiminnassa tärkeä osa prosessia on kokeileminen ja pilotointi. Pilotoinnin avulla voidaan löytää ratkaisuja, kehittämistarpeita ja uusia mahdollisuuksia. Kokeilun avulla saadaan tärkeää tietoa käyttäjien näkökulmista ja kokemuksista. (Hassi ym., 2015, s. 3-4, s. 9.)

Viimeisenä vaiheena on arviointi. Arvioinnin avulla selvitetään, onko kehittämisen tavoitteet saavutettu. Sen pohjalta pohditaan myös jatkokehityksen tarvetta tai suunnitellaan palvelun tai tuotteen käyttöönotto. Kehittämisprojektin onnistuminen kokonaisuutena on hyvä arvioida. Lopuksi olisi hyvä arvioida onnistumisia ja tunnistaa haasteita, jotta ne voidaan huomioida tulevissa projekteissa. (Ahonen, 2019, s. 105.)

Tässä opinnäytetyössä pilotointivaiheen tulokset analysoidaan teemoittelun avulla. Teemoittelun kautta aineistosta saadaan poimittua tutkimusongelman kannalta tärkeimmät teemat eli aiheet. Sen avulla voidaan löytää aineistosta toistuvia aiheita ja teemoja voidaan ryhmitellä yleisemmistä yksityiskohtaisempiin.

Teemoittelussa on huomioitava, että tutkija suhtautuu avoimesti aineistoon eikä tee ennakoivia johtopäätöksiä aineistossa esiintyvistä teemoista. (Juhila, K. , i.a.; Jyväskylän yliopisto, 2016.) Aineiston analyysi teemoittelun avulla aloitetaan etsimällä aineistosta tutkimuskysymykseen vastaavia ilmaisuja ja pääluokkia. Aineistoa on hyvä käydä läpi useaan kertaan, jotta aineistosta löydetään kaikki olennaiset teemat. Teemoittelussa voidaan käyttää apuna koodausta, eli aineistoon voidaan tehdä merkintöjä esimerkiksi värien tai tukisanojen avulla. Koodaus auttaa kokonaisuuksien hahmottamisessa ja aineiston ryhmittelyssä. Koodauksen jälkeen aloitetaan luokittelu, jolloin aineistosta etsitään alaluokkia, samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. (Elo ym., 2022, s.220.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omaishoidon tuen palveluohjausta luomalla opas palvelumuotoilulla. Omaishoidon tuki pitää sisällään laajasti erityistä tietoa, jonka vuoksi palveluohjaajat tarvitsevat työnsä tueksi lukuisia ohjeita.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaisia ohjeita palveluohjaajien työssä tarvitaan, jotta omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaus olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä, sujuvaa ja tarkoituksenmukaista.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Minkälainen opas palveluohjaajien työssä tarvitaan, jotta omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaus onnistuisi mahdollisimman asiakaslähtöisesti, sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti?
2. Miten omaishoidon tuen palveluohjausopas kehitetään palvelumuotoilun menetelmällä?

6 OMAISHOIDON OPPAAN KEHITTÄMINEN

Vantaa ja Kerava yhdistyivät uudeksi hyvinvointialueeksi 1.1.2023 alkaen, jolloin vantaalaisten ja keravalaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen siirtyi uuden hyvinvointialueen vastuulle. Hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi pelastustoimesta. (Vantaa, 2022.) Tässä opinnäytetyössä kehitettiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakkaiden omaishoidon tuen palveluohjausta.

6.1 Tutkimusympäristö

Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden asiakas- ja palveluohjaus tapahtuu hyvinvointialueen tehtäväalueella Neuvonta ja asiakasohjaus. Neuvonta ja asiakasohjaus on jakaantunut neljään eri yksikköön: Alue 1, Alue 2, Alue 3 ja Arviointitiimi.

Alueilla 1 ja 2 painottuvat kotona asuvien ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus. Alueilla 1 ja 2 toteutetaan Seniorineuvonnan puhelinpalvelu, yli 65-vuotiaiden kotona asuvien asiakkaiden palveluohjaus sekä sosiaalityö. Alueet 1 ja 2 ovat jakautuneet maantieteellisesti eri puolille hyvinvointialuetta.

Alueelle 3 on keskitetty sairaalan sosiaali- ja palveluohjaus, liikkumista tukevat palvelut, kotona asumisen tukipalvelut, asumisen arviointi ja toimistotyö.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä neuvonnan ja asiakasohjauksen, alueen 2, kanssa. Työskentelen itse neuvonnan ja asiakasohjauksen alueella 1, joten tutkimukseen osallistuneet henkilöt eivät olleet oman työyksikköni kollegoita.

6.2 Palveluohjaus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella

Yli 65-vuotiaiden vantaalaisten palveluohjausta ovat tehneet Asiakasohjausyksikön palveluohjaajat ennen Vantaan kaupungin vanhuspalveluiden siirtymistä hyvinvointialueelle. Olen itse toiminut Vantaan kaupungin Asiakasohjausyksikön palveluohjaajana vuodesta 2014 lähtien. Asiakasohjausyksikön palveluohjaajien työnkuvaan on kuulunut kaikkien yli 65-vuotiaiden asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus. Omaishoidon tuki on ollut yksi palvelukokonaisuus, mutta palveluohjaajien toimenkuvaan on kuulunut useiden erilaisten asiakkaiden laaja-alainen palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus.

Ikääntyneiden vantaalaisten asiakkaiden palveluohjaus siirtyi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tehtäväalueelle Neuvonta ja asiakasohjaus 1.1.2023 alkaen. Palveluohjaajien työnkuvaan kuuluvat edelleen yli 65-vuotiaiden vantaalaisten ja keravalaisten laaja-alainen palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Ennen uutta hyvinvointialuetta Vantaalla ja Keravalla on ollut omat omaishoidon tuen myöntämisen perusteensa sekä omat käytännöt ja linjaukset, joten uuden hyvinvointialueen myötä on tehty kehittämistyötä omaishoidon tuen yhtenäistämiseksi.

Palveluohjaajat tarvitsevat työssään laaja-alaista tietoa eri palveluista. Omaishoidon tukeen liittyen palveluohjaajien työnkuvaan kuuluvat muun muassa laaja-alainen palvelutarpeen arviointi, palvelupäätösten valmistelu, palvelujen aloitus ja seuranta, omaishoidon tuen lakisääteisten vapaapäivien järjestely sekä laaja-alainen palveluohjaus.

6.3 Oppaan kehittäminen

Kehittämisen avulla pyritään saamaan aikaan positiivista muutosta aikaisempiin toimintatapoihin. Tavoitteellisuus ja muutos kohti tulevaa ovat tärkeitä näkökulmia kehittämisessä. Asiantuntijatyöhön liittyy vahvasti jatkuva kehittäminen ja yhteisen kehittämisen kautta työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 16-17.)

Toimivaa opasta luodessa on hyvä ottaa huomioon kohderyhmä, jolle opasta ollaan tekemässä. Oppaan lukija etsii tietoa oppaasta, joten sitä kirjoitettaessa tulisi huomioida tiedon kirjoittaminen selkeästi ja kuvaavasti. Tiedon ymmärrettävyyteen vaikuttavat muun muassa asioiden järjestys ja otsikoiden muotoilu. Otsikoiden avulla voidaan selkeyttää ohjeita. Pääotsikon avulla voidaan kertoa laajempi aihe ja alaotsikon avulla voidaan auttaa lukijaa hahmottamaan tekstin kokonaisuutta. Otsikoiden avulla lukija voi myös löytää tarvitsemansa tiedon helpommin. Lauseiden tulisi olla ymmärrettävissä yhdellä lukukerralla ja kirjoitettaessa tulee kiinnittää huomiota oikeinkirjoitukseen, koska kirjoitusvirheet ja viimeistelemätön teksti vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä. Teksti on hyvä antaa luettavaksi toiselle henkilölle ennen ohjeiden julkaisua. Luettavuuteen vaikuttaa tekstin asettelu asianmukaisesti, miellyttävä ja selkeä ulkoasu sekä sivujen taitto. (Hyvärinen, 2005.)

Omaishoidon tuki pitää sisällään laajasti omaa erityistä tietoa, jonka vuoksi palveluohjaajat tarvitsevat työnsä tueksi useita ohjeita. Tutkimusta aloitettaessa omaishoidon tuen ohjeita oli useassa eri paikassa sekä osa tarvittavista ohjeista myös puuttuivat kokonaan. Oikeiden ohjeiden löytäminen saattoi viedä runsaasti aikaa.

Kehittämistyön avulla koottiin opas tarvittavista omaishoidon tuen ohjeista. Oppaan avulla oli tarkoitus saada palveluohjausta sujuvammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Ennen Vantaan ja Keravan yhteistä hyvinvointialuetta Vantaalla ja Keravalla on olleet omat omaishoidon tuen myöntämisperusteet ja ohjeet. Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin Vantaan omaishoidon tuen ohjeistuksia, joiden pohjalta lähdettiin kehittämään uudelle hyvinvointialueelle yhteisiä ohjeistuksia.

7 TULOKSET

Kehittämistyöhön osallistui palveluohjaajia, jotka työskentelevät omaishoidon tuen asiakkaiden parissa sekä yksikön esihenkilö. Palveluohjaajilla on koulutuksena sosiaali- tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto. Heillä on pitkäaikaista kokemusta asiakastyöstä ja palveluohjauksesta, jonka vuoksi heiltä saatiin tärkeitä näkemyksiä muun muassa siitä, miten palveluohjausta saataisiin asiakaslähtöisemmäksi tai minkälaisia tietoja palveluohjauksessa tarvitaan.

Tulevat oppaan käyttäjät eli palveluohjaajat olivat tärkeässä asemassa oppaan kehittämisessä, jotta siitä saataisiin toimiva ja tarkoituksenmukaista tukea työhön. Ennen kehittämistyön aloitusta tavoitteena oli saada kehittämiseen mukaan neljä palveluohjaajaa hyvinvointialueelta. Kehittämiseen osallistui kolme palveluohjaajaa sekä Neuvonnan ja asiakasohjauksen alueen 2 esihenkilö. Osallistuminen kehittämistyöhön oli vapaaehtoista ja kehittämistyö tapahtui palveluohjaajien työajalla osana oman työn kehittämistä. Osallistujat pysyivät anonyyminä eikä heidän henkilötietojaan kerätty.

Dokumentointi tapahtui koko kehittämistyön ajan itsedokumentoinnilla eli päiväkirjan avulla. Tein kehittämistyötä tiiviissä yhteistyössä palveluohjaajien kanssa ja heidän kanssaan kanssa käytiin avointa dialogia koko kehittämistyön ajan.

7.1 Suunnittelu ja ymmärrys

Kehittämistyön suunnittelu aloitettiin yksikön esihenkilön kanssa. Tapasin esihenkilön 28.3.2023, jolloin kävimme läpi opinnäytetyön tutkimussuunnitelmaa ja sovimme kahden ensimmäisen työpajan aikataulut.

Sovimme, että esihenkilö kertoo yksikön työntekijöille työyksikkökokouksessa opinnäytetyöstä ja kutsuu vapaaehtoiset työntekijät osallistumaan kehittämistyöhön. Päätimme myös, että kehittämistyö toteutetaan alueen 2 tiloissa ja tarvittaessa hyödynnetään etäyhteyttä.

Ensimmäisen työpajan ajankohdaksi päätettiin 25.4.2023 ja toisen työpajan ajankohdaksi 9.5.2023. Molempien työpajojen kestoksi sovittiin kaksi tuntia. Ensimmäisen työpajan ajankohta siirtyi sairastumisen vuoksi ja työpajan uudeksi ajankohdaksi sovittiin 9.5.2023. Toisen työpajan ajankohta siirtyi ensimmäisen työpajan ajankohdan siirtymisen myötä ja toisen työpajan ajankohdaksi sovittiin 16.5.2023.

Lähetin ennen ensimmäistä työpajaa yksikön esihenkilölle kutsun työpajaan (LIITE 1 Kutsu ensimmäiseen työpajaan). Sovimme, että hän lähettää kutsun eteenpäin työpajaan osallistuville henkilöille. Kerroin kutsussa opinnäytetyön aiheen sekä kehittämistyön tarkoituksen ja tavoitteen. Kuvasin myös ensimmäisessä työpajassa käsiteltäviä teemoja ja pyysin osallistujia miettimään niitä jo ennen työpajatyöskentelyä mahdollisuuksien mukaan.

Ensimmäisen työpajan tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien näkemyksiä siitä, mitkä ovat keskeisiä muutoksia, joita omaishoidon tuen palveluohjauksen ohjeisiin tulisi tehdä ja minkälainen yhteen kootun oppaan tulisi olla. Työpajaan saapui paikalle kolme palveluohjaajaa ja yksikön esihenkilö. Työpajan alussa kerroin osallistujille kehittämistyöstä suullisesti ja annoin kirjallisen tiedotteen (LIITE 2). Kertoessani kehittämistyöstä käytin tukena diaesitystä. Kerroin osallistujille kehittämistyön tarkoituksesta, tavoitteista, menetelmästä ja aikataulusta. Ilmoitin myös osallistumisen pohjautuvan vapaaehtoisuuteen ja kerroin mahdollisuudesta peruuttaa osallistuminen missä vaiheessa tahansa kehittämistyötä. Osallistujien oikeudet ja velvollisuudet käytiin läpi. Kerroin myös tietosuojaan liittyvät asiat, kuten osallistujien pysymisen anonyyminä. Kaikki paikalle tulleet palveluohjaajat halusivat informoinnin jälkeen jatkaa osallistumista kehittämistyössä.

Palveluohjaajat työskentelevät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sekä Vantaan että Keravan alueella. Heillä kaikilla on monipuolista ja pitkäaikaista kokemusta palveluohjauksesta sekä omaishoidon tuen asiakkaiden parissa työskentelystä. Myös yksikön esihenkilöllä on pitkäaikainen kokemus työyksikön esihenkilönä työskentelystä. Osallistujat aloittivat työskentelyn avoimin mielin ja ilmapiiri työskentelyn alussa oli positiivinen.

7.1.1 SWOT-analyysi

Kehittämistyö aloitettiin suunnittelulla. Suunnittelun menetelmiksi olin valinnut SWOT-analyysin ja dialogin. Työpajan työskentely alkoi SWOT-analyysin avulla. Olin luonut valmiiksi pohjan analyysille ja sitä alettiin työstää yhteisen dialogin avulla. Esittelin osallistujille analyysin neljä eri kohtaa: vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Sovimme aloittavamme työskentelyn nykytilanteen vahvuuksista ja heikkouksista.

Tällä hetkellä vahvuutena katsottiin olevan se, että Vantaalla on ollut käytössä yhteen koottu ohjeistus omaishoidon tuen ohjeista työntekijöille. Ohjeistus on ollut nimellä Omaishoidon tuen ohjeistus työntekijöille. Palveluohjaajat kokivat hyväksi sen, että ohjeistuksessa on kattavasti ja tarkasti tietoa omaishoidon tuesta. Taulukoiden koettiin havainnollistavan ja tukevan ohjeita. Vahvuudeksi koettiin myös se, että ohjeistus on perehdytykseen hyvä työväline. Ohjeiden päivitys on ollut vain tiettyjen henkilöiden vastuulla, joka on nähty tärkeäksi, jotta ohjeiden päivittäminen pysyy hallittuna eikä niihin tehdä väriä muutoksia.

Nykytilanteen heikkoudeksi koettiin ohjeissa olevien tietojen hajanaisuus. Osallistujat kertoivat, että ohjeissa saattaa olla turhaa tietoa tai sama asia saattaa esiintyä useassa eri kohdassa. Heikkoudeksi katsottiin myös se, että omaishoidon tuen myöntämisperusteiden työstäminen oli hyvinvointialueella kesken. Osallistujat kertoivat, että myöntämisperusteissa olevat tiedot vaikuttavat ohjeisiin. Vaikka päivittämisvastuu vain tiettyjen henkilöiden vastuulla koettiin olevan vahvuus, nähtiin se myös heikkoutena. Vastuuhenkilöillä saattaa olla vaikeuksia löytää käytettävissä olevaa aikaa ohjeiden päivittämiseen, jonka vuoksi se saattaa jäädä tekemättä. Ohjeita pääsevät myös muokkaamaan kaikki ohjeiden käyttäjät, jonka myötä ohjeisiin saattaa tulla vahingossa väriä päivityksiä. Heikkoutena katsottiin myös olevan ohjeistuksen visuaalinen ulkoasu, joka koettiin sekavaksi.

Tulevaisuuden mahdollisuutena nähtiin se, että uuden oppaan avulla voidaan saada kattava ja selkeä kokonaisuus omaishoidon tuen ohjeista. Oppaan on mahdollista toimia hyvänä työvälineenä omaishoidon tuen asiakkaiden

palveluohjauksessa sekä vahvana tukena uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Mahdollisuutena koettiin myös se, että ohjeet eivät ole palveluohjaajan oman muistin varassa vaan ne löytyvät kirjallisesti. Osallistujilta nousi idea säännöllisestä aikavarauksesta kalenteriin henkilöille, jotka ovat vastuussa ohjeiden päivittämisestä. Säännöllisen aikavarauksen avulla mahdollistuisi paremmin käytävissä olevaa aikaa päivittämiselle. Omaishoidon tuen erilaisia ohjeita on tällä hetkellä Omaishoidon tuen ohjeistus työntekijöille -ohjeen lisäksi yksikön Teams-kanavalla. Osallistujat näkivät positiivisena sen, että kehittämistyön avulla omaishoidon tuen kanava selkeytyy.

Uhkana kehittämistyölle koettiin se, jos uuden oppaan ohjeet eivät perustu hyvinvointialueen aluehallituksen päätöksiin. Palveluohjaajat kokivat tärkeäksi sen, että ohjeet perustuvat faktoihin ja aluehallituksen tekemiin linjauksiin. Ohjeiden päivittäminen nousi edelleen esiin. Uhkana nähtiin se, jos päivittämisvastuussa olevat henkilöt eivät pysty varaamaan uuden oppaan päivittämiseen aikaan ja päivitys jää tekemättä. Oppaan päivittäminen tehdään osana omaa arkityötä asiakastyön ohella.

Kuviossa 2 on yhteenveto työpajassa tehdystä SWOT-analyysistä.

<p>VAHVUUDET (nykytilanne)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opas löytyy • Opasta on päivitetty • Kattavasti tietoa • Tarkasti tietoa • Taulukot havainnollistavat • Päivittäminen tiettyjen henkilöiden vastuulla • Perehdytykseen hyvä väline 	<p>HEIKKOUEDET (nykytilanne)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saattaa olla tietoa, jota ei tarvita • Sama asia voi olla useassa kohdassa • Päivittäminen tiettyjen henkilöiden vastuulla (ajan löytyminen) • Päivittäminen saattaa jäädä • Myöntämisen perusteet kesken • Visuaalisesti sekava • Ohjeita pääsee muokkaamaan kuka tahansa
<p>MAHDOLLISUUDET (tulevaisuus)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perehdytykseen vahva tuki • Kattava ja selkeä kokonaisuus • Tieto ei ole muistin varassa, vaan on kirjallisesti tallella • Hyvä väline palveluohjaukseen asiakkaiden kanssa • Säännöllinen aikavaraus oppaan päivittämiseen vastuuhenkilöille • Omaishoidon tuen kanava selkeytyy 	<p>UHAT (tulevaisuus)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjeet eivät perustu aluehallituksen päätöksiin • Päivittäminen tiettyjen henkilöiden vastuulla (ajan löytyminen). • Päivittäminen tapahtuu muun työn ohella ja päivittäminen saattaa jäädä tekemättä

Kuvio 2. SWOT-analyysi omaishoidon oppaan kehittämisestä

7.1.2 Dialogi

SWOT-analyysin jälkeen suunnittelutyö jatkui työpajassa dialogin avulla. Kehittämistyöstä keskusteltiin seuraavien teemojen avulla: nykytilanne, tarvittavat muutokset, tavoite ja asiakaslähtöisyys. Teemojen kuvaukset näkyvät Taulukossa 1.

Taulukko 1. Suunnitteluvaiheen teemat

Nykytilanne	Millaisia ohjeita tällä hetkellä on?
Tarvittavat muutokset	Minkälaisia muutoksia tarvitaan nykytilanteeseen?
Tavoite	Mikä on kehittämistyön tavoite?
Asiakaslähtöisyys	Miten huomioidaan oppaan suunnittelussa?

Työpajassa käytiin läpi, millaisia omaishoidon tuen ohjeita hyvinvointialueella oli sillä hetkellä käytössä. Edellä mainittu Omaishoidon tuen ohjeistus työntekijöille -ohje oli tärkein työväline palveluohjaajille. Sen lisäksi yksikön Teams-kanavalla oli useita erilaisia ohjeita omaishoidon tukeen liittyen. Palveluohjaajat katsoivat omalta tietokoneeltaan kanavalla olevia ohjeita ja sieltä löytyvät ohjeet kirjattiin ylös. Taulukossa 2 on kuvattuna ohjeet ja materiaalit, jotka löytyivät kehittämistyön alussa yksikön Teams-kanavalta.

Taulukko 2. Omaishoidon tuen ohjeet ja materiaalit

Hyvinvointialueen vanhusten palveluiden myöntämisen perusteet
Apotti-ohjeet omaishoidon tuen kirjauksiin
Ohje omaishoitajien hyvinvointitapaamiseen
Omaishoidon tuen päätösten saatekirjeet
Omaishoidon tukeen liittyvät lomakkeet
Taulukko omaishoidon tuen palkkion vähennyksistä
Ohje omaishoidon tuen asiakkaiden siirtymisestä vammaispalveluiden yksiköstä ikääntyneiden yksikköön
Omaishoidon maksatuspalveluiden lisäohje
Perhehoidon ohjeistus
Omaishoitajan tapaturman sattuessa -ohje
Tietoa omaishoidon tuen laista
Tietoa järjestöjen tarjoamasta tuesta omaishoitajille
Ohje omaishoitajalle

Ohjeiden läpikäymisen jälkeen työpajan työskentely jatkui kehittämistyön tavoitteen määrittelyllä. Työpajassa keskusteltiin kehittämistyön tavoitteesta osittain jo SWOT-analyysiä tehdessä, joten palveluohjaajat nostivat nopeasti näkökulman tavoitteesta. Palveluohjaajien näkökulmasta tavoitteena oli kehittää toimiva työkalu palveluohjaajille omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaukseen. Tavoitteena oli, että uusi opas sisältäisi yhteen koottuna kaikki erilaiset ohjeet omaishoidon tukeen liittyen ja opas olisi helposti päivitettävässä muodossa, jotta se pysyisi ajan tasalla.

Tavoitteen määrittelyn jälkeen keskusteltiin tarvittavista muutoksista eli siitä, millaisia muutoksia nykytilanteeseen tarvitaan. Osallistajat nostivat esiin sen, että nykyisen ohjeistuksen tiedostomuoto on muutettava. Tiedostomuoto on oltava sellainen, että se mahdollistaa kaikkien ohjeiden koonnin yhteen. Uudessa oppaassa tulisi olla mahdollisuus laittaa linkkejä yksikön Teams-kanavalle. Näin mahdollistuisi tarvittaessa linkitys esimerkiksi lisäohjeisiin tai lomakkeisiin. Oppaan tiedostomuodon olisi myös oltava sellainen, että sen saa suojattua siten, että ainoastaan vastuuhenkilöt voivat tehdä ohjeisiin muokkauksia. Tarpeelliseksi nähtiin myös se, että jatkossa omaishoidon tuen ohjeistuksista vastaaville henkilöille on luotava säännöllinen ajanvaraus kalenteriin, jolloin heillä on aikaa tehdä oppaaseen päivityksiä tai muokkauksia. Palveluohjaajat kokivat myös tärkeäksi sen, että yksikön Teams-kanavalla olevat ohjeet on käytävä läpi ja vanhat ohjeet on poistettava.

Työskentely jatkui oppaan suunnittelulla. Dialogin avulla keskusteltiin siitä millainen uuden oppaan tulisi olla. Palveluohjaajien näkemyksien mukaan oppaan tulisi olla selkeä, kattava ja helppolukuinen. Tärkeää olisi myös se, että oppaassa olevat asiat ovat loogisessa järjestyksessä ja ohjeet perustuvat faktoihin.

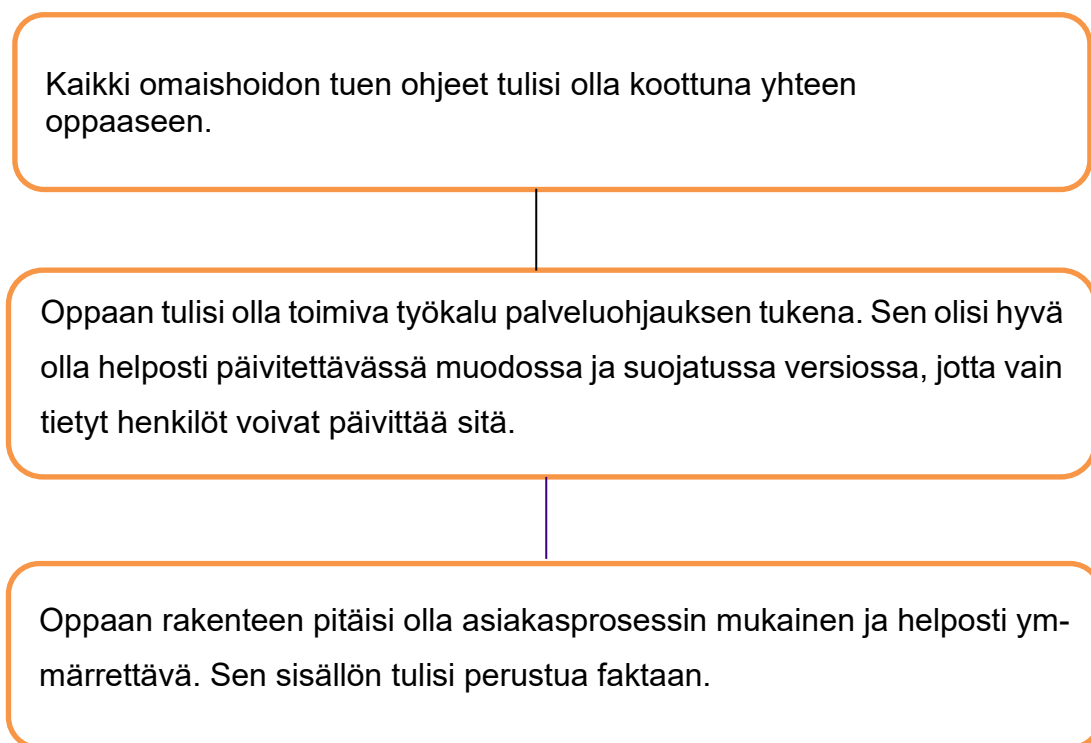
Omaishoidon tuen opasta kehitetään omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaukseen, joten asiakaslähtöisyyden huomioiminen oli tärkeää. Suunnittelutyöpajan lopuksi käytiin keskustelua siitä, miten asiakaslähtöisyys huomioidaan oppaan suunnittelussa. Osallistajat pitivät tärkeänä sitä, että oppaan rakenne on asiakasprosessin mukainen, jotta oppaan sisältö ohjaa asiakkaan palveluohjausprosessia oikeassa järjestyksessä. Oppaan avulla voidaan myös varmistaa, että asiakas saa oikeanlaiset palvelut ja tuet prosessin mukaisesti. Oppaan perusteella ohjataan palveluohjaajaa tekemään asiakkaalle kirjaukset ja päätökset oikein. Myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta on tärkeää, että oppaan tieto perustuu faktoihin. Asiakas saattaa esimerkiksi haluta tietoa siitä, mihin ohjeet perustuvat, jonka vuoksi on tärkeää, että ohjeet pystytään perustelemaan faktoihin pohjautuen. Palveluohjaajat kokivat myös, että oppaan sisällön tulee olla helposti ymmärrettävissä, jotta jokainen palveluohjaajaa ymmärtää ohjeet ja asiakkaat saavat sen myötä oikeanlaista palveluohjausta.

Työpajan lopuksi kävimme läpi tehdyt suunnitelmat. Näytin vielä osallistujille kertauksena tehdyn SWOT-analyysin sekä muistiinpanot käsiteltyjen teemojen sisällöistä. Ensimmäinen työpaja kesti tasan kaksi tuntia. Pidimme työpajan aikana noin viiden minuutin tauon työpajan puolivälissä, SWOT-analyysin työstämisen jälkeen. Osallistujien työskentely oli positiivista, dialogista ja avointa koko työpajan ajan. Palveluohjaajien kokemus palveluohjauksesta, kiinnostus kehittää tärkeää palveluohjauksen työvälinettä sekä aito läsnäolo kehittämistyöhön nousivat esiin työskentelyn aikana. Kerroin lopuksi seuraavan työpajan aiheen ja ohjeistin osallistujia miettimään jo etukäteen seuraavan työpajan teemoja mahdollisuuksien mukaan.

7.2 Ideointi

Kehittämistyö jatkui ensimmäisestä työpajasta viikon kuluttua 16.5.2023. Toiseen työpajaan osallistuivat samat henkilöt kuin edelliseen, eli kolme palveluohjaajaa sekä yksikön esihenkilö. Työpajan työskentely alkoi jälleen positiivisen ilmapiirin kautta ja työskentely alkoi sujuvasti suoraan edellisen kerran työskentelyn pohjalta.

Kerroin osallistujille kertauksena edellisen kerran työskentelystä nousseet näkökulmat tiivistettynä. Ensimmäisen kerran suunnittelutyöstä nousivat esiin Kuvi-ossa 3 esitetyt teemat.



Kuvio 3. Suunnittelun teemat

Toisen työpajan tarkoituksena oli uuden oppaan ideointi. Työpajan menetelmänä oli dialogi teemojen avulla. Teemat rakentuivat suunnittelutyöpajassa nousseiden näkökulmien pohjalta. Teemoja ideoinnille olivat uuden oppaan sisältö, visuaalisuus ja tiedostomuoto.

Olin suunnitellut ideoinnin ja teemoittelun tueksi Post it -lappujen käyttöä, mutta ennen työpajaa aloin pohtia, olisiko muistiinpanojen tekeminen sujuvampi menetelmä työskentelyyn. Ideoinnin aluksi kysyin osallistujilta näkökulmia ja toiveita siitä, kokevatko he Post it- lappujen vai muistiinpanojen käytön mielekkäämmäksi menetelmäksi. Osallistujien kanssa päädyttiin siihen, että muistiinpanojen tekeminen on sujuvampi vaihtoehto, koska Post it- lappujen käytössä saattaisi kulua liikaa aikaa. Esimerkiksi lappujen kirjoittamiseen ja siirtelemiseen saattaisi mennä paljon aikaa, mikäli lappuja tulisi todella runsaasti. Sovimme, että kirjaan työskentelystä muistiinpanot.

Ideointi aloitettiin tiedostomuodon suunnittelulla. Nopean keskustelun jälkeen uuden oppaan tiedostomuodoksi ideoitiin Word-tiedosto. Se koettiin helposti

muokattavaksi ja päivitettäväksi. Word-tiedosto on myös mahdollista muuttaa PDF-tiedostoksi, jolloin se voidaan suojata ja vain tietyt henkilöt pääsevät tekemään muokkauksia. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen Word-pohja, jossa on valmiina tietyt perusasetukset, jotka toimivat oppaan pohjana. Huomioiksi nostettiin, että tiedoston muokkaajilla on oltava riittävä osaaminen muokkauksiin ja heille tulee varata säännöllinen aika muokkaamiseen, jotta päivitykset pysyvät ajan tasalla. Ideoinnista nousi myös esiin ajatus siitä, että vastuuhenkilöillä voisi olla varahenkilöt, jotta päivitykset eivät jäisi tekemättä esimerkiksi vastuuhenkilöiden lomien tai mahdollisten poissaolojen vuoksi. Hyväksi ideaksi koettiin myös se, että oppaaseen merkitään aina päivämäärä, jolloin sitä on viimeksi päivitetty.

Tiedostomuodon jälkeen ideoitiin visuaalista toteutusta. Hyvinvointialueen Word-pohja luo pohjan visuaaliselle toteutukselle, mutta oppaassa oli mahdollista tehdä ratkaisuja esimerkiksi värien ja kuvien suhteen. Palveluohjaajien näkemysten mukaan samojen värien käyttö läpi oppaan tuo yhtenäisyyttä ja selkeyttä. Ideaksi nousi samojen värien käyttö esimerkiksi kaikissa oppaan taulukoissa. Palveluohjaajat kokivat hyvänä ideana värien ja kuvien käytön, koska niiden avulla voidaan saada ilmettä ja vaihtelevuutta oppaaseen.

Suurin ideointivaihe toteutui sisällön ideoinnin suhteen. Sisältöä lähdettiin ideoimaan perehtyen tarkemmin nykyiseen käytössä olevaan Omaishoidon tuen ohje työntekijöille -ohjeistukseen. Nykyisen ohjeen sisällön järjestys koettiin sekavaksi ja asioiden koettiin olevan epäloogisessa järjestyksessä. Samaan aiheeseen liittyviä asioita oli eri puolella ohjetta, mikä koettiin haastavaksi sisällön hahmottamisen ja ymmärtämisen kannalta.

Sisältöä lähdettiin ideoimaan niin, että nykyisestä ohjeesta poimittiin kaikki otsikot ja aiheet, jotka haluttiin ottaa myös uuteen oppaaseen. Sen lisäksi yksikön Teams-kanavalla olevista ohjeista valittiin ne, jotka koettiin tärkeäksi siirtää osaksi uutta opasta. Kirjoitin muistiin kaikki aiheet, jotka haluttiin ottaa uuteen oppaaseen ja työskentelyä jatkettiin suunnittelemalla uuden oppaan sisällön järjestystä sekä sisällysluettelo. Sisällysluettelon järjestystä ideoitiin sen mukaan, että se vastaisi asiakasprosessin kulkua, tukisi loogisesti palveluohjausprosessia

ja aiheet olisivat loogisessa järjestyksessä. Sisällysluetteloon ideottiin uusia pääotsikoita ja alaotsikoita tuomaan selkeyttä. Taulukossa 3 on kuvattuna suunnitelmat oppaan rakenteesta ja otsikoista.

Taulukko 3. Suunnitelma omaishoidon tuen oppaan sisällöstä

PÄÄOTSIKKO	ALAOTSIKOT
Omaishoidon tuki	<ul style="list-style-type: none"> • Yleistä tietoa • Omaishoidon tuen aloitus • Omaishoidon tuen prosessi • Omaishoidon tuen palkkiot
Omaishoidon tuen vapaapäivät	<ul style="list-style-type: none"> • Keskeytyspäivien vaikutus vapaisiin • Vapaapäivien toteutustavat • Sijaishoito • Kuntouttava päivätoiminta • Perhehoito • Palveluseteli kotiin • Palveluseteli lyhytaikaiseen tehostettuun asumispalveluun • Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen • Laitoshoito • Lisäohjeita vapaapäivistä • Lisävapaapäivät • Vapaapäivien vaihto/ päättyminen
Intervallijaksot	
Omaishoidon tuen aloituksen check -lista	
Tukea omaishoitajuuteen	<ul style="list-style-type: none"> • Omaishoitajan hyvinvointitapaaminen • Omaishoidon järjestöt • Kelan lomat • Omaishoitajaliitto • Ilmainen uinti- ja kuntosalimahdollisuus • Uusien omaishoitajien valmennus
Keskeytykset	<ul style="list-style-type: none"> • Palkkion keskeytyminen hoidettavasta johtuva • Palkkion keskeytyminen hoitajasta johtuva • Palkkion alennus taulukko (tarkempi lisätaulukko) • Keskeytyslista • Lisäohje maksujen aikatauluista

Maksatuspalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedot omaishoitosopimukseen • Yhteistyö maksatuspalveluiden kanssa
Omaishoidon tuen lopetuksen check- lista	
Ohjeita erityistilanteisiin	<ul style="list-style-type: none"> • Omaishoitajien tapaturmavakuutus • Eläkejärjestelyt • Omaishoidon tuki ulkomaille • Omaishoitajan tai omaishoidettavan asuminen toisella paikkakunnalla • Ohje omaishoidon tuen asiakkuuden siirtymisestä vammaispalveluiden yksiköstä ikääntyneiden yksikköön
Arkistointivastuu	
Linkit	<ul style="list-style-type: none"> • Saatekirjeet • Lomakkeet

Sisällön suunnittelu kesti aivan työpajan loppuun asti ja sen jälkeen sovimme jatkosuunnittelusta. Sovimme osallistujien kanssa, että minä alan työstää opasta uuteen muotoon eli luomaan uutta pohjaa oppaalle ja siirtämään vanhoja sekä uusia ohjeita uudelle pohjalle. Tarkoituksena oli myös muokata vanhoja ohjeita, jotta oppaan sisältö saadaan yhdenmukaistettua.

Ideointi toisessa työpajassa tapahtui nopeatempoisesti ja koko kaksituntinen työskentelyaika käytettiin tiiviisti. Sisällön suunnittelu koettiin tärkeäksi ja siihen meni suuri osa ideoinnista. Työpajan lopuksi osallistujilla oli yhteinen näkemys siitä, että omaishoidon tuen ohjeisiin saadaan merkittävä muutos parempaan ja uuden oppaan suunnittelun koettiin olevan hyvässä vauhdissa.

Pyysin työpajan lopuksi lyhyttä palautetta siitä, miten osallistajat olivat kokeneet kehittämistyön alun. Osallistajat kertoivat kokevansa kehittämistyön hyväksi vastapainoksi omalle arkityölleen. He kokivat, että työpajojen ilmapiiri oli ollut positiivinen ja innostava. Kehittämistyö koettiin tärkeäksi ja avoimen dialogin menetelmä katsottiin toimivan hyvin. Osallistajat näkivät myös hyödylliseksi minun

pitkäaikaisen kokemuksen omaishoidon tuen palveluohjauksesta. Kokemukseni koettiin tuovan sujuvuutta ja nopeutta kehittämistyöhön.

7.3 Toteutus ja pilotointi

Aloitin uuden oppaan työstämisen luomalla uuden pohjan oppaalle Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen Word-pohjalle. Aloin siirtää vanhoja omaishoidon tuen ohjeita yhdessä sovittujen suunnitelmien mukaan. Edellisessä työpajassa tarpeettomiksi huomautetut ohjeet jätin kokonaan siirtämättä. Huolehdin, että kaikki sovitut ohjeet tuli siirrettyä uudelle pohjalle. Ohjeiden siirtämisen jälkeen aloin muokata ohjeita yhtenäiseen muotoon. Loin uudelle pohjalle uudet otsikot, alaotsikot ja sisällysluettelon. Muokkasin ohjeita sekä visuaalisesti että kirjallisesti, jotta ne olisivat yhtenäisessä muodossa. Luin ohjeita läpi useaan kertaan ja pyrin muokkaamaan niitä niin, että ne olisivat helposti ymmärrettävässä muodossa ja selkeästi hahmotettavissa. Muokkasin taulukot samanlaiseen ulkoasuun ja muutin muun muassa prosessikuvausten sisällöt samanlaisiksi. Merkitsin korostusvärillä kaikki kohdat, joihin erityisesti halusin kuulla palveluohjaajien näkemyksen seuraavassa työpajassa.

7.3.1 Toteutus työpajoissa

Yhteinen työpajatyöskentely jatkui kolmannessa työpajassa 15.8.2023, noin kolmen kuukauden kuluttua edellistä työpajasta. Kolmannen työpajan aiheena oli oppaan työstäminen. Kaikki samat henkilöt jatkoivat edelleen kehittämistyötä. Esittelin työpajassa työstämäni versiota uudesta oppaasta ja pyysin palveluohjaajilta dialogin avulla palautetta siitä. Palautteen pohjalta tehtiin tarvittavia muokkauksia oppaaseen. Sovimme yhdessä, että käymme työpajassa opasta läpi yksi kohta kerrallaan, jotta voimme työstää yhdessä tarvittavia muutoksia. Kävimme jokaisen kohdan läpi tehden siihen tarvittavia muutoksia. Muutoksia tehtiin muun muassa otsikointeihin, sisällön järjestyksiin ja ohjeistuksiin. Sisällön muokkauksien lisäksi työpajassa käytiin osallistujien kesken runsaasti dialogia yksikön sisäisiin prosesseihin ja linjauksiin liittyen. Muun muassa omaishoidon tuen

vapaapäiväkäytännöistä ja omaishoitajien palkkionmaksuun liittyvistä asioista käytiin keskustelua sekä etsittiin tietoa ohjeisiin.

Opasta työstettäessä pidettiin mielessä se näkökulma, että uuden työntekijän perehdytys olisi sujuvaa oppaan avulla. Sisältöjä pyrittiin muokkaamaan niin, että uusi työntekijä löytäisi sujuvasti tarvitsemansa tiedon oppaasta ja oppaassa käytetyt termit olisivat täsmällisiä sekä helposti ymmärrettävissä.

Työskentely oli koko kahden tunnin ajan tiivistä ja huomasimme, ettei varattu aika tulisi riittämään oppaan työstämiseen valmiiksi. Sovimme työpajan lopulla, että varaamme vielä yhden ylimääräisen työpajan, jotta saamme työstettyä oppaan tarkoituksenmukaisesti ja huolellisesti loppuun. Sovimme seuraavan työpajan ajankohdan noin kahden viikon päähän etäyhteyksien avulla Teams-palaverina.

Kysyin osallistujilta työpajan lopulla, millaisena he kokevat kehittämistyön merkityksen kyseisessä vaiheessa. Palveluohjaajat kokivat, että uusi opas tuo paljon selkeyttä, yhtenäisyyttä ja loogisuutta vanhoihin ohjeisiin nähden. Tärkein muutos oli, että ohjeet ovat koottuna yhteen tiedostomuotoon ja asiat ovat selkeästi esillä. Palveluohjaajat näkivät positiivisena muutoksena sen, että sisältö muutettiin asiakasprosessin mukaiseen järjestykseen ja selkeän sisällysluettelon avulla tiedot löytyvät helpommin. Oppaan lukemista helpotti se, että tiedot oli tuotu samanlaiseen visuaaliseen muotoon ja teksti oli kirjoitettu samaan muotoon.

Pohdimme yhdessä työpajan lopuksi myös oppaan pilotoinnin suunnitelmaa. Sovimme pilotoinnin ajankohdaksi 11.9.-1.10.2023. Tavoitteena olisi, että pilotointiin osallistuisi viisi palveluohjaajaa. Sovimme, että esihenkilö tiedustelee työyksikkökokouksessa vapaaehtoisia osallistujia pilotointiin. Sovimme myös, että laadin oppaan pilotoijille lomakkeen (LIITE 4), johon pilotointiin osallistuvat palveluohjaajat voivat tehdä muistiinpanoja pilotoinnin ajan ja antaa palautetta.

Työskentely oppaan toteutuksen parissa jatkui neljännessä työpajassa 1.9.2023 eli noin kahden viikon kuluttua edellisestä. Edellisissä työpajoissa olimme huomanneet, että varattu työskentelyaika kuluu nopeasti, jonka vuoksi lähdimme työskentelemään heti työpajan alusta ripeästi. Olin tehnyt edellisessä työpajassa

sovitut muutokset oppaaseen ja esittelin ne lyhyesti palveluohjaajille. Sen jälkeen jatkoimme suoraan työskentelyä edellisen työpajan tavoin eli kävimme opasta läpi järjestyksessä siitä lähtien, mihin edellisessä työpajassa päätimme työskentelyn. Teimme oppaaseen muutoksia muun muassa lisäämällä tarvittavia tietoja, muokkaamalla taulukoita ja niiden määrää sekä muuttamalla ohjeissa olevia tietoja ajankohtaisesti. Myös toisessa toteutusvaiheen työpajassa käytiin paljon keskustelua yksikön omaishoidon tuen prosesseihin, käytäntöihin ja linjauksiin liittyen.

Työskentelyn ilmapiiriin vaikutti paljon se, että työskentely tapahtui etäyhteyksien avulla Teams-palaverina, koska työskentelimme ainoastaan äänen välityksellä ilman kuvayhteyttä. Osallistujien elekieli ja sanaton viestintä puuttui kokonaan vuorovaikutuksesta, jonka vuoksi etäyhteyksien avulla ei pystynyt aidon vuorovaikutustilanteen tavoin ottamaan esimerkiksi katseyhteyttä osallistujiin tai tulkitsemaan osallistujien tunteita. Yksikön palaverieissa ei käytetä kuvayhteyttä, joten työskentelimme yksikön palaverikäytäntöjen mukaisesti.

Saimme työpajan aikana työstettyä oppaan lähes valmiiksi, mutta muutaman kohdan työstäminen oli työpajan lopulla kesken. Yksikön esihenkilö ehdotti, että hän, minä ja yksi palveluohjaajista tapaamme vielä etäyhteyden avulla lyhyen Teams-palaverin avulla muutaman päivän kuluttua, jolloin katsomme oppaan yhdessä valmiiksi ennen pilotoinnin käynnistämistä.

Tapasimme muutaman päivän päästä viidennessä työpajassa 6.9.2023, jossa osallistujina oli suunnitellusti minä, yksi palveluohjaaja sekä yksikön esihenkilö. Neljään edelliseen työpajaan osallistuivat aina samat henkilöt, mutta viidennessä työpajassa osallistujia oli minun lisäksi ainoastaan kaksi. Viimeistelimme oppaan yhdessä valmiiksi ja sovimme, että toimitan valmiin oppaan esihenkilölle, joka välittää sen pilotointiin osallistuville palveluohjaajille.

7.3.2 Pilotointi

Pilotoinnin tarkoituksena oli kerätä palveluohjaajilta tietoa, kokemuksia ja näkemyksiä uuden oppaan käyttämisestä. Pilotointiin osallistuivat sellaiset palveluohjaajat, jotka eivät olleet vielä aiemmin osana kehittämisprosessia, jotta he kokeilivat oppaan käyttämistä ilman ennakkokäsityksiä. Pilotoinnin avulla pyrittiin saamaan tuloksia oppaan vahvuuksista, mahdollisuuksista, heikkouksista ja jatkokehittämistarpeista.

Lähetin yksikön esihenkilölle sähköpostitse kehittämistyön avulla tehdyn uuden oppaan sekä sen liitteiksi saatteen (LIITE 3 Saate oppaan pilotointiin) ja palautelomakkeen (LIITE 4 Palaute oppaan pilotoinnista). Saatteessa kerroin pilottiin osallistuville henkilöille kehittämistyön tarkoituksen ja annoin ohjeistusta pilotointiin.

Pilotoinnin ajankohdaksi oli sovittu 11.9.-1.10.2023. Esihenkilö ilmoitti minulle sähköpostitse, että pilotointi oli aloitettu sovitus 11.9.2023 alkaen ja opasta tulisi pilotoimaan kuusi palveluohjaajaa.

Pilotoinnin jälkeen sain 3.10.2023 sähköpostitse tiedon, että pilotointiin oli osallistunut viisi henkilöä. Yksi palveluohjaaja oli estynyt osallistumaan pilotointiin poissaolon vuoksi ja toinen palveluohjaaja oli pilotoinnin päätyttyä poissa työstä eikä pystynyt palauttamaan pilotoinnin palautelomaketta. Sain palautteet pilotoinnista neljältä palveluohjaajalta 3.10.2023 ja toteutin palautteiden analyysin teemoittelun avulla.

Sain palautteet sähköisessä muodossa ja keräsin palautteet samaan tiedostomuotoon teema-analyysiä varten. Aloitin teemoittelun lukemalla kaikki palautteet läpi ja sen jälkeen aloin lajitella palautelomakkeen (LIITE 4) kysymysten vastauksia samoihin kohtiin. Lajittelin siis kaikki vastaukset ensimmäiseen kysymykseen saman otsikon alle ja tein samoin kaikkien vastausten kohdalla. Sen jälkeen aloin lukea vastauksia useaan kertaan, jotta sain kokonaiskuvan vastauksista ja aloin etsiä pääteemoja vastauksiin. Osaan kysymyksistä löytyi pääteemat hyvin helposti, mutta osassa kysymyksiä oli runsaasti erilaisia vastauksia, jonka vuoksi

niiden teemoittelu ja läpikäyminen veivät enemmän aikaa. Pääteemojen jälkeen aloin etsiä koodauksen avulla alateemoja, yhdistäviä tekijöitä sekä erottavia tekijöitä. Käytin koodauksessa apuna tukisanoja ja listoja. Erottavia tekijöitä ei juurikaan löytynyt vastauksista, vaan niissä painottuivat enemmän yhdistävät tekijät.

Opasta pilotoineet palveluohjaajat olivat samaa mieltä siitä, että ohjeet olivat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Tarvittava tieto oppaasta löytyi myös kokemusten mukaan helposti, mutta opas koettiin pitkäksi. Pilotoinnin perusteella oli myös huomattu, että palveluohjaajan kokemus vaikuttaa ohjeiden ymmärtämiseen. Pitkäaikainen kokemus palveluohjauksesta sujuvoittaa ja nopeuttaa ohjeiden ymmärtämistä. Palveluohjaajat kokivat pilotoinnin kautta, että ohjeet olivat oppaassa loogisessa järjestyksessä ja sisällysluettelo oli selkeä. Visuaalinen ilme oli koettu hyväksi ja oppaassa olevat taulukot miellettiin selkeinä sekä hyvänä tukena tekstille. Eräs vastaajista koki, että oppaan visuaalinen ilme olisi voinut olla värikämpi.

Palveluohjaajat kokivat pilotoinnin kokemusten pohjalta, että he löysivät tarvitsemansa tiedon oppaasta helposti, mutta muutamia tarkennuksia ja lisäyksiä toivottiin ohjeisiin. Tarkennuksia toivottiin muun muassa vapaapäivien käyttöön, sijaisomaishoittoon, asiakasmaksujen yhteystietoihin, omaishoitajan soveltuvuuteen omaishoitotehtävään, omaishoidon tuen palkkionmaksuun sekä palkkion keskeytyksiin.

Pilotointilomakkeiden (LIITE 4) avoimessa palautteessa oli nostettu esiin näkökulmia, joiden mukaan uuden oppaan kehitystyössä oli tehty tärkeää työtä ja asioiden yhteistenäiset linjaukset sekä ohjeiden selkeys olivat lisääntyneet. Oppaan myötä pilotointiin osallistuneet palveluohjaajat olivat saaneet uutta tietoa omaishoidon tuen palveluohjaukseen.

Taulukossa 4 on kuvattu teema-analyysin avulla löydettyjä pääteemoja ja alateemoja oppaan pilotoinnin palautteista. Pääteemoja olivat oppaan sisältö, ohjeiden ymmärtäminen, ohjeiden järjestys, oppaan visuaalisuus, tietojen puuttuminen ja uudenlainen tieto omaishoidon tuen palveluohjauksesta.

Taulukko 4 Pilotoinnin palautteiden teema-analyysi

PÄÄTEEMA	ALATEEMA	YHDISTÄVIÄ TEKIJÖITÄ
Oppaan sisältö	Tiedon löytyminen	Tieto löytyy helposti Ohje on pitkä
Ohjeiden ymmärtäminen		Ohjeet ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä Palveluohjaajan kokemus vaikuttaa ohjeiden ymmärtämiseen
Ohjeiden järjestys	Sisällysluettelo	Järjestys on hyvä ja asiat ovat loogisessa järjestyksessä Sisällysluettelo on selkeä
Oppaan visuaalisuus		Visuaalinen ilme hyvä Taulukot ovat selkeitä
Tietojen puuttuminen	Vapaapäivien käytön tarkennukset Sijaishoito Asiakasmaksut Omaishoitajan soveltuvuus tehtävään Omaishoidon tuen palkkio ja keskeytykset	
Uutta tietoa omaishoidon tuen palveluohjauksesta	Yhteiset linjaukset ohjeisiin ovat tärkeitä	

7.4 Arviointi

Oppaan pilotoinnin jälkeen tapasimme palveluohjaajien kanssa viimeisessä työpajassa, jonka tarkoituksena oli oppaan pilotoinnin sekä koko kehittämisprosessin arviointi. Keräsin työpajassa dialogin avulla palautetta palveluohjaajilta. Palveluohjaajien pilotointikokemusten perusteella arvioitiin muun muassa sitä, miten uusi opas toimi palveluohjauksessa, löysikö palveluohjaaja tarvittavat tiedot sujuvasti tai puuttuiko jotain tietoa. Työpajassa arvioitiin myös koko kehittämisprosessin onnistumista ja kehittämistyön hyötyjä alussa asetettuihin tavoitteisiin nähden.

Työpajaan osallistui minun lisäksi yhteensä 7 palveluohjaajaa. Heistä kaksi olivat osallistuneet neljään ensimmäiseen työpajaan ja viisi osallistui ainoastaan pilotointiin. Kaksi palveluohjaajaa, jotka olivat olleet osallistujina kaikissa viidessä ensimmäisessä työpajassa, olivat estyneitä osallistumaan viimeiseen työpajaan.

7.4.1 Pilotoinnin arviointi

Työpajan työskentely alkoi iloisessa ilmapiirissä. Osallistujat hymyilivät ja olivat heti alusta alkaen läsnä yhteisessä työskentelyssä. He osallistuivat dialogiin koko työpajan ajan. Työpajan kesto oli 1,5 tuntia.

Aloitimme työskentelyn tekemäni diaesityksen pohjalta. Oppaan pilotoijat eivät olleet mukana aiemmissa työpajoissa, joten kerroin diaesityksen avulla lyhyesti kehittämistyön prosessista ja menetelmistä. Olin myös tehnyt pilotoinnin palautteiden teema-analyysistä koontia diaesitykseen työpajan työskentelyä varten ja aloimme käydä teemoja yhdessä läpi kehittämisprosessin esittelyn jälkeen. Kävimme pilotoinnin tuloksia läpi dialogin avulla.

Ohjeiden selkeys ja ymmärrettävyys, järjestyksen loogisuus ja oppaan visuaalinen ilme käytiin melko nopeasti yhdessä läpi, koska pilotoijat olivat olleet kyseisistä teemoista erittäin samaa mieltä ja kokemukset niistä olivat positiivisia. Dialogia käytiin runsaasti pilotointilomakkeiden vastauksista, jotka liittyivät oppaasta

puuttuviin tietoihin ja avoimiin vastauksiin. Pilotoinnin palautelomakkeissa oli nostettu esiin teemoja, joiden puuttumista vastaajat olivat pohtineet. Puuttuvia tietoja olivat muun muassa asiakasmaksuihin liittyvät tarkennukset, omaishoitajan soveltuvuus omaishoitotehtävään ja vapaapäivien käyttämiseen liittyvät tarkennukset. Kävimme niistä yhteistä keskustelua ja osallistujat pohtivat yhdessä niiden tarpeellisuutta oppaassa. Niitä tietoja, joita koettiin tarpeelliseksi lisätä oppaaseen, työstimme työpajassa suoraan oppaaseen ja kirjoitimme yhdessä lisäykset.

Pilotointilomakkeiden (LIITE 4) avoimessa palautteessa oli myös nostettu esiin muutamia ohjeita, joihin pilotoijat toivoivat tarkennusta. Kävimme teemat keskustelun avulla läpi ja teimme pieniä muutoksia oppaaseen dialogin pohjalta.

Pilotoinnin tulosten läpikäymisen jälkeen annoin työpajan osallistujille mahdollisuuden antaa avointa palautetta pilotoinnin kokemuksista, mutta osallistujilla ei ollut enää lisättävää pilotoinnin palautteiden ja runsaan keskustelun jälkeen.

7.4.2 Kehittämisen prosessin arviointi

Pilotoinnin yhteenvedon ja arvioinnin jälkeen siirryimme käsittelemään dialogin avulla palautetta koko kehittämistyön kokemuksista. Kysyin osallistujilta kokemuksia kehittämistyöprosessin onnistumisesta kokonaisuutena, prosessin haasteista, tavoitteiden saavuttamisesta, palvelumuotoilusta kehittämismenetelmänä sekä jatkokehitystarpeista.

Palaute oli pääosin erittäin positiivista. Kehittämistyön koettiin sujuneen kokonaisuutena hyvin ja sujuvasti. Eräs osallistujista kuvasi prosessin sujuneen sutjakkaasti. Työpajat oli koettu toimivaksi yhteisen työskentelyn menetelmäksi ja palveluohjaajat kokivat, että työpajoissa työskentely oli mielekästä. Työskentelyyn tuli runsaasti erilaisia näkökulmia yhteisen dialogin ja erilaisten työkokemusten kautta. Palveluohjaajat kokivat, että tekemäni suunnitelmat työpajoihin toivat selkeyttä ja veivät kehittämisen prosessia sujuvasti eteenpäin. Kehittämisen prosessissa oli ollut tärkeää ja antoisaa se, että kehittämiseen oli voinut paneutua rauhassa ja siihen oli varattu omaa aikaa. Yhteinen työskentely- ja keskustelu-aika oli koettu

erittäin tärkeäksi ja sitä arvostettiin. Positiivista palautetta annettiin myös minun roolistani ja antamastani panostuksesta kehittämistyössä. Oman kokemukseni palveluohjauksesta katsottiin olevan suurena etuna, koska pystyin osallistuman sujuvasti yhteiseen työskentelyyn tuntien muun muassa omaishoidon tuen prosessit ja termit oman työkokemukseni myötä.

Kehittämistyön tavoite asetettiin ensimmäisessä työpajassa. Tavoitteeksi nostettiin kehittää toimiva työkalu palveluohjaajille omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaukseen. Tavoitteena oli, että uuden oppaan tulisi sisältää yhteen kootuna kaikki erilaiset ohjeet omaishoidon tukeen liittyen ja oppaan tulisi olla helpposti päivitettävissä muodossa, jotta se pysyisi ajan tasalla. Tavoitteen saavuttamista arvioitiin työpajassa keskustelun avulla. Osallistujat kokivat, että tavoite on onnistuneesti saavutettu ja kehittämistyön avulla saatiin luotua toimiva ja tärkeä työkalu omaishoidon tuen palveluohjaukseen. Uuden oppaan koettiin sisältävän selkeästi ja yhteen kootusti kaikki omaishoidon tuen palveluohjauksessa tarvittavat tiedot. Hyväksi koettiin myös se, että opas on luotu muotoon, jossa sitä on helppo päivittää.

Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä oli uusi menetelmä yksikön kehittämistoiminnassa. Palvelumuotoilun katsottiin sopivan hyvin kehittämisprosessin menetelmäksi, koska palvelumuotoilun prosessi kuljetti kehittämistä sujuvasti eteenpäin. Palvelumuotoilun työpajat ja dialoginen menetelmä koettiin toimiviksi, koska niiden avulla uutta tietoa ja näkökulmia saatiin runsaasti. Jokaisen työpajan nähtiin tuovan merkittävästi uutta tietoa ja vievän prosessia oikeaan suuntaan.

Kehittämisprosessin haasteeksi nostettiin se, että oppaaseen jäi keskeneräisiä ohjeita, jotka tarvitsevat hyvinvointialueen sisäisiä linjauksia eikä niitä ollut mahdollista työstää valmiiksi työpajojen avulla. Jatkokehittämisen tarpeena koettiin oppaan jatkuva kehittäminen. Osallistujat kuvasivat opasta sanoen, ettei se ole koskaan valmis eli jatkuvan kehittämisen tarve oli sisäistetty vahvasti.

Sovimme työpajan lopuksi, että viimeistelen oppaan valmiiksi lukemalla sen läpi ja työstämällä visuaaliset sekä tekniset viimeistelyt valmiiksi. Sovimme, että lähetän valmiin oppaan tehtäväluepäällikölle, jonka jälkeen linjattavat asiat

käydään hyvinvointialueella sisäisesti läpi. Oppaaseen jäi muutamia punaisella merkityjä kohtia, jotka tarvitsevat hyvinvointialueen linjauksia ja tarkennuksia. Linjausten jälkeen oppaan käyttöönotosta sovitaan yksikön esihenkilön johdolla.

Taulukossa 5 on kuvattuna ja yhteen koottuna kehittämistyön aikana toteutetut työpajat. Taulukossa on merkittynä työpajojen päivämäärä ja ajallinen kesto, osallistujien määrä, tapaamisen toteutus livenä tai Teams:in välityksellä ja työpajan aihe.

Taulukko 5. Kehittämistyön työpajat

	Päivämäärä ja kesto	Osallistujien määrä	Tapaaminen live/ Teams	Aihe
Työpaja 1	9.5.2023 2 tuntia	5	Live-tapaaminen	Kehittämistyön suunnittelu SWOT-analyysi ja dialogi
Työpaja 2	16.5.2023 2 tuntia	5	Live-tapaaminen	Ideointi Dialogi teemojen avulla: - Oppaan sisällön ideointi - Tiedostomuoto - Visuaalisuus
Työpaja 3	15.8.2023 2 tuntia	5	Live-tapaaminen	Toteutus Oppaan työstämistä
Työpaja 4	1.9.2023 2 tuntia	5	Teams-tapaaminen	Toteutus Oppaan työstämistä
Työpaja 5	6.9.2023 1 tunti	3	Teams-tapaaminen	Toteutus Oppaan viimeistely
Työpaja 6	6.10.2023 1, 5 tuntia	8	Live-tapaaminen	Arviointi Kehittämisen prosessin ja pilotoinnin arviointi

7.5 Oppaan käyttöönotto

Oppaan valmistumisen jälkeen esittelin oppaan kaikille neuvonnan ja asiakasohjauksen alueella 2 työskenteleville palveluohjaajille, jotka työskentelevät omaishoidon tuen parissa. Sovimme tehtäväaluepäällikön kanssa tapaamisen etäyhteyksien avulla 12.12.2023. Tehtäväaluepäällikkö kutsui palveluohjaajat tapaamiseen.

Tapaamiseen tuli paikalle 10 palveluohjaajaa. Tapaamisen tarkoituksena oli uuden oppaan esittely ja käyttöönoton suunnittelu. Aloitin oppaan esittelyn lyhyellä kehittämisprosessin esittelyllä. Kerroin osallistujille kehittämistyön menetelmästä, tavoitteista ja tuloksista. Annoin osallistujille mahdollisuuden kysyä tai kommentoida, mutta osallistujilla ei ollut kysymyksiä esityksen jälkeen, joten sovimme, että esittelen uutta opasta. Esittelin uudesta oppaasta ensin pääkohdat ja sisällysluettelon, jonka jälkeen kävin yksityiskohtaisemmin aihealueita läpi. Rohkaisin koko esittelyn ajan osallistujia kertomaan näkemyksiään oppaasta, mutta osallistujien vuorovaikutus oli niukkaa. Esittelyn lopuksi palveluohjaajat kommentoivat, että uudesta oppaasta tulee varmasti olemaan hyötyä omaan työhön sekä kokeneille että uusille työntekijöille. Palveluohjaajat ottivat uuden oppaan positiivisesti vastaan ja tiedustelivat milloin saavat uuden oppaan käyttöön.

Tehtäväaluepäällikkö oli estynyt osallistumaan tapaamiseen, joten käyttöönotosta ei pystytty sopimaan tarkemmin. Tapaamisen jälkeen lähetin sähköpostitse tehtäväaluepäällikölle ja esihenkilölle yhteenvedon, jossa kerroin tapaamisesta. Oppaan käyttöönotosta sovitaan hyvinvointialueella sisäisesti ja sen on tarkoitus jäädä suoraan käyttöön uudelle hyvinvointialueelle. Tarkoituksena on, että sen toimivuutta arvioidaan jatkuvasti ja jatkokehitetään tarpeen mukaan. Oppaan vastuuhenkilöt/pääkäyttäjät on sovittu ja on tarkoituksena, että vastuuhenkilöt luovat itselleen säännöllisen aikavarauksen, jotta oppaan päivittämiselle ja kehittämiselle mahdollistuu jatkossa aikaa. Annan tarpeen mukaan perehdytystä oppaasta vastaaville palveluohjaajille, jotta varmistetaan tarvittavat taidot ja tiedot oppaan päivittämiseen jatkossa.

Opinnäytetyön raportti luovutetaan kehittämisprosessin päätteeksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle sovitusti.

8 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut suomalaisen tiedeyhteisön kanssa ohjeen hyvään tieteelliseen käytäntöön (HKT). Ohjeen tavoitteena on hyvien tieteellisten käytäntöjen edistäminen sekä epärehellisen toiminnan ennaltaehkäiseminen. Ammattikorkeakoulut ovat sitoutuneet noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Luotettavuuden ja eettisyyden näkökulmat liittyvät tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin, kuten aiheen valintaan, tutkimusprosessiin sekä tulosten julkaisuun. Opinnäytetyötä toteutettaessa on oltava rehellinen, huolellinen ja suunnitelmallinen. On myös huomioitava avoimuus ja muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry, 2020, s. 8; Tietoarkisto, i.a.; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.)

8.1 Eettisyys

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkimuseetiikan noudattaminen. Eettiset tekijät tulee huomioida koko tutkimuksen ajan. Eettisiin näkökulmiin on kiinnitettävä huomiota aiheen valinnassa, tulosten julkaisemisessa ja aineistojen arkistoisissa. Eettisten periaatteiden mukaan tulee välttää haittoja tutkittaville tai tutkimuskohteille. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kohtelemisen tasa-arvoisesti ja heiltä saadun tiedon arvostaminen on tärkeää. (Tietoarkisto, i.a.) Ennen tutkimuksen aloitusta osapuolten osuudet, vastuut ja velvollisuudet käydään läpi. Myös aineistojen säilyttämisestä ja käyttöoikeuksista sovitaan. (Vilka, 2021a, s.41-47; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.)

En luovuttanut tutkimuksessa kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin tutkimuksessa oli sovittu. Sitouduin noudattamaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella määritellyjä tutkimuksen toteutusehtoja. Kehittämistyöhön osallistuvilta

palveluohjaajilta saatiin arvokasta tietoa omaishoidon tuen kehittamisestä. Heidän näkemyksensä ja kokemuksensa olivat merkittäviä tekijöitä kehittämisen onnistumiseen, koska heillä oli laaja-alaista kokemusta omaishoidon tuen palveluohjauksesta. Kehittämistyön osallistujien kanssa käytiin ensimmäisessä työpajassa yhteisesti läpi vastuut, velvollisuudet sekä osuudet. Kiinnitin työpajoissa huomiota osallistujien kohteluun tasa-arvoisesti, jotta kaikki saivat samanlaiset osallistumismahdollisuudet ja pyrin siihen, että jokainen tuli huomioiduksi.

Tutkimuksessa on huomioitava lähdekritiikki eli aineiston laadun arviointi. Opin näytetyön luotettavuuteen ja tulosten hyödyntämiseen vaikuttaa aineiston laatu. (Vilka, 2021b, s. 120.) Tiedonhankinnassa tulee huomioida eettiset näkökulmat ja muiden tutkijoiden tekemät tutkimukset huomioidaan asianmukaisesti. Julkaisuviittausten huolelliseen merkitsemiseen on myös kiinnitettävä huomiota. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.) Tiedonhankinnassa kiinnitin erityistä huomiota eettisiin näkökulmiin ja lähdemerkintöjen tarkkuuteen. Merkitsin jokaisen käytetyn lähteen asianmukaisesti.

Tietosuojasäännösten tarkoituksena on suojella tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä. Kaikki henkilötietojen kerääminen, käsittely ja poistaminen on henkilötietojen käsittelyä, jolloin tulee noudattaa tietosuojasäännöksiä. Henkilötiedoiksi ei kuitenkaan katsota anonymisoituja tietoja ja niihin ei sovelleta tietosuojasäännöksiä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, i.a.) Tutkimuksessa ei kerätty henkilötietoja ja tutkimukseen osallistuvat henkilöt pysyivät anonymoineina. Kaikki yhteydenpito kehittämistyön aikana toteutettiin minun ja yksikön esihenkilön välillä, jotta minun tietooni ei tullut osallistujien sähköpostiosoitteita tai yhteystietoja. Tulokset raportoitiin niin, ettei osallistujien henkilöllisyys ilmene.

Osa tutkimusetiikkaa on tietoon perustuva suostumus. Osallistujia on informoitava ennen aineiston kokoamisen aloitusta ja heille on annettava riittävästi tietoa. Sen jälkeen osallistuja voi itse päättää, haluaako osallistua kehittämiseen/ tutkimukseen. (Vilka, 2021a, s. 116.) Ensimmäisessä suunnittelutyöpajassa annoin osallistujille kirjallisen tiedotteen (LIITE 2) kehittämistyöhön osallistumisesta. Kiinnitin huomiota siihen, että osallistujille annettava informointi sekä suullisesti

että kirjallisesti on kattava ja siinä kerrotaan tarkasti ja avoimesti kehittämistyöstä. Annoin osallistujille mahdollisuuden esittää kysymyksiä tai huomioita.

Ennen tutkimuksen aloitusta on myös huomioitava, että tarvittavat luvat tutkimuksen tekemiseen on hankittu. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.) Opinnäytetyölle haettiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta tutkimuslupa, joka myönnettiin 27.3.2023. Opinnäytetyön yhteistyösopimus tehtiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa 18.4.2023.

8.2 Luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa noudatetaan avoimuutta ja vastuullisuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.) Luotettavuutta arvioidaan jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Valittuja menetelmiä perustellaan ja luotettavuutta arvioidaan suhteessa teoriaan, tutkimiseen, tulkinnaan, tuloksiin sekä johtopäätöksiin. (Vilkkä, 2021a, s. 196-197.)

Vakuuttavuus ja luotettavuus ovat tutkimuksen tekemisessä merkittäviä tekijöitä. Luotettavuus liittyy tutkimuksen menetelmiin, prosessiin ja tuloksiin. Tutkijan on tehtävä näkyväksi aineisto, valinnat ja tulkinnat, jotka liittyvät tutkimukseen. Tutkimusaineiston keräämisessä on tärkeää johdonmukaisuus, huolellisuus ja avoimuus. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 121-123.)

Tutkimuksen menetelmäksi valittiin kehittämistyöhön palvelumuotoilu. Palvelumuotoilussa mahdollistui kehittäminen todellisten tarpeiden pohjalta sekä jatkuva kehittäminen. Palvelumuotoilun prosessin avulla kehittämistyö toteutui tutkitusti toimivan prosessin mukaisesti ja kehittämistyön erilaiset tarpeelliset vaiheet käytiin läpi tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä. Käyttäjien kokemukset ja näkemykset ovat tärkeitä palvelumuotoilussa. Pilotointi oli tärkeä osa tutkimusta, jotta kehittämistyön vaikutuksista saatiin tietoa.

Kehittämistoiminnassa on tärkeää tiedon hyödyllisyys. Kehittämistyössä syntyvän tiedon tulisi olla käyttökelpoista ja todenmukaista. Osallistujien sitoutuneisuus kehittämistyöhön on myös tärkeää luotettavuuden näkökulmasta. Kehittämistyössä on usein kyse sosiaalisesta prosessista ja osallistujien sitoutuminen vaikuttaa menetelmien, aineiston ja tulosten luotettavuuteen. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 121-122, s. 124.)

Kehittämistyön tavoitteena oli, että samat osallistujat osallistuvat kehittämiseen koko prosessin ajan. Tavoite toteutui onnistuneesti. Opasta kehittäessä neljään ensimmäiseen työpajaan osallistuivat kaikki kehittämistyöhön osallistujat. Viidennessä työpajassa osallistujia oli kolme esihenkilön ehdotukseen pohjautuen. Myös ne kaksi palveluohjaajaa, jotka eivät osallistuneet työpajaan saivat halutesaan kommentoida oppaan viimeistelyä sähköpostilla annettavan palautteen avulla. Suurin kehittämistyö toteutettiin samojen osallistujien kanssa, mikä edesauttoi kehittämisprosessin sujuvuutta ja luotettavuutta. Tavoitteena oli, että kehittämistyön ja uuden oppaan avulla voidaan tukea sekä palveluohjaajien työtä että kehittää omaishoidon palveluohjausta organisaation kannalta toimivaksi kokonaisuudeksi.

Kehittämistyössä palveluohjaajat olivat tärkeässä asemassa oppaan kehittämisessä, koska he tulevat käyttämään opasta. Oli tärkeää, että oppaan tulevat käyttäjät ovat mukana kehittämistoiminnassa, jotta siitä voidaan saada toimiva palveluohjauksen työmenetelmä. Kiinnitin kehittämistyössä huomiota osallistujien sitoutuneisuuteen. Huomioin parhaani mukaan, että osallistujat saivat riittävän informoinnin ja vuorovaikutuksessa pyrin avoimuuteen, tasa-arvioiseen vuorovaikutukseen, palautteen huomioimiseen sekä siihen, että jokainen osallistuja tulisi kuulluksi tasavertaisesti.

Dokumentointi on keskeinen tekijä kehittämistoiminnan tiedon tuotannossa. Muistiinpanojen avulla voidaan löytää muun muassa kehittämisprosessin päävaiheet, aikataulut ja linjaukset. Muistioihin voi liittyä kirjoittajien henkilökohtaisia tulkintoja, joten kirjoittajan on huomioitava neutraali linja dokumentointia tehdessä. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 142-143.) Kiinnitin huomiota koko kehittämistyön ajan huomiota tarkkuuteen, rehellisyyteen ja avoimuuteen. Dokumentoinnin

menetelmä oli päiväkirja/ itsedokumentointi. Huolehdin, että aineisto raportoitiin avoimesti ja tarkasti. Kehittämistyöpajoissa kirjasin osallistujien näkökulmat, ajatukset ja ehdotukset muistiin ja raportoin ne mahdollisimman tarkasti opinnäytetyön raporttiin.

Eettisyyden ja luotettavuuden osalta huomioin kehittämissä sen, että olen itse organisaation työntekijänä, vaikka en työskentele yksikössä, jossa kehittäminen toteutettiin. Minulla on useiden vuosien kokemus palveluohjauksesta, mutta pyrin tutkimuksessa rajaamaan omia näkemyksiäni, jotta tutkimukseen ja kehittämissä saatiin palveluohjaajien näkemykset ja kokemukset näkyviin.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Omaishoidon tuen parissa tehtävä kehittäminen on erittäin tarpeellista, jotta omaishoidon avulla voidaan jatkossakin mahdollistaa ikääntyneiden hoivaa ja hoitoa kotona läheisen toimesta. Ikääntyneiden määrän kasvaessa on tärkeää tarkastella palvelurakenteita ja -prosesseja, jotta voidaan selvittää kehittämistarpeita. Omaishoitajat tarvitsevat tietoa ja tukea läheistensä hoitamiseen, koska omaishoito on useimmiten fyysisesti ja psyykkisesti raskasta. Omaishoitajia voidaan tukea palveluohjauksen avulla ja opinnäytetyön kehittämisen avulla saatiin uusia tuloksia omaishoidon tuen palveluohjauksen kehittämiseen. Kehittämisen avulla saatiin luotua tärkeä työväline osaksi palveluohjaajien työtä. Uuden oppaan avulla saatiin lisättyä omaishoidon tuen palveluohjauksen asiakaslähtöisyyttä, sujuvuutta ja asiakkaiden tasavertaisuutta.

Palvelumuotoilun menetelmä oli onnistunut valinta kehittämissä ja yhteiskehittämiseen. Palvelumuotoilun prosessin avulla saatiin monipuolisia tuloksia, koska kehittämissäprosessi oli moninainen ja siinä tuli huomioitua prosessia monesta eri näkökulmasta. Yhteiskehittämisen avulla saatiin palveluohjaajilta merkittävää uudenlaista tietoa siitä, minkälainen omaishoidon tuen opas palveluohjauksessa tarvitaan, jotta palveluohjaus toimisi asiakaslähtöisesti ja sujuvasti.

Kehittämisprosessin arvioinnin perusteella kehittämisessä oli tärkeää etukäteen sovittu yhteinen työskentelyaika ja runsaan dialogin mahdollisuus.

Uudenlaista kokemusta saatiin myös palvelumuotoilun soveltuvuudesta omaishoidon tuen palveluohjausoppaan kehittämisessä. Palvelumuotoilun käyttäminen kehittämistyön menetelmänä sosiaali- ja terveysalalla on ollut vielä melko vähäistä, mutta tämän kehittämistyön kokemusten ja arvioinnin kautta palvelumuotoilun prosessi tukee yhteiskehittämistä ja osallistavia kehittämismenetelmiä. Sosiaali- ja terveysalalla on uusien hyvinvointialueiden myötä meneillään runsaasti uusia muutoksia ja kehittämistarpeita. Koen, että palvelumuotoilun prosessi tukisi monenlaista kehittämistoimintaa ja toisi selkeyttä prosesseihin. Erityisesti pilotoinnin vaihe saattaa herkästi jäädä kehittämistoiminnassa taka-alalle ja uudet suunnitelmat pyritään usein ottamaan suoraan käyttöön. Muutoksille saattaa olla nopea tarve eikä kehittämistyöhön paneuduta välttämättä kunnolla. Pilotoinnin kautta voidaan kuitenkin saada tärkeitä kokemuksia palveluiden kehittämisestä ennen palvelun tai tuotteen käyttöönottoa. Sen avulla käyttöönotto voi sujua nopeammin, kustannustehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin.

Palvelumuotoilun prosessi kulki sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti eteenpäin koko prosessin ajan, mutta kehittämistyön päätyttyä pohdin, olisiko palvelumuotoilun ensimmäistä vaihetta eli ymmärrystä voinut vielä syventää. Palveluohjaajilta saatiin runsaasti monipuolisia näkökulmia, mutta pohdin, olisiko syvällisemmällä valmistautumisella saatu vieläkin parannettua ja laajennettua tuloksia. Mietin myös, olisiko eri henkilöiden osallistuminen vaikuttanut tuloksiin. Kehittämistyön tavoitteena ja lähtökohtana oli kuitenkin asiakaslähtöisyys ja työn kehittäminen tarkoituksenmukaisemmaksi ja sujuvammaksi, joten eri palveluohjaajien kanssa työskennellessä tulokset olisivat luultavasti olleet samankaltaisia.

Yhteistä työskentelyä olisi mahdollisesti voinut vielä sujuvoittaa toimittamalla osallistujille ennen työpajoja etukäteen nähtäväksi oppaaseen tehdyt muutokset. Sillä tavoin yhteisen työskentelyn ajankäyttö olisi voinut olla tehokkaampaa. Toimitun tavan mukaisesti mahdollistui kuitenkin runsas yhteinen dialogi käydessä asioita laajasti läpi. Osallistujien ei myöskään tarvinnut käyttää ylimääräistä

työaikaa kehittämiseen työpajojen lisäksi, vaan kehittäminen painottui työpajoissa työskentelyyn.

Luotettavuuden näkökulmasta arviointia olisi voinut kehittää vahvemmin jatkuvaan arviointiin. Käytössä olisi voinut esimerkiksi olla kirjallinen palautelomake työpajojen päätteeksi, johon osallistujat olisivat voineet kirjoittaa anonyymisti palautetta. Työpajojen ilmapiiri oli avointa ja dialogi sujuvaa, mutta kirjallisen palautteen avulla arviointia olisi voinut saada monipuolisemmaksi.

Kehittämistyön lähtökohtana ja koko prosessin ajan oli vahvasti läsnä tavoite ja näkökulma siitä, että kehittämistyön avulla luotavan oppaan tulisi olla käyttökelpoinen ja toimiva. Koin itse tärkeänä viedä prosessia eteenpäin sujuvasti niin, että näkökulma pysyy kehitettäessä mielessä ja prosessin lopuksi saadaan uusi toimiva työkalu palveluohjauksen menetelmäksi. Mielestäni tavoite yhteen kootusta ja selkeästä oppaasta toteutui hyvin. Arvioinnin perusteella palveluohjaajat saavat oppaasta tukea ja uutta tietoa omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaukseen. Tulosten mukaan oppaan käyttöön ottaminen tukee myös yhteisten linjausten toteutumista sekä yhdenmukaista työtapaa.

Opinnäytetyön ajankohtana oli meneillään monia kehittämisprosesseja uuden hyvinvointialueen myötä ja ajankohta toi osaltaan haasteita prosessiin. Hyvinvointialueella oli osittain linjausten ja prosessien työstäminen kesken. Ajankohdasta huolimatta osallistujat sitoutuivat kehittämiseen koko prosessin ajan. Pyrin omalla toiminnallani luomaan positiivista näkökulmaa kehittämiseen koko prosessin ajan.

Opinnäytetyön avulla saatuja tuloksia omaishoidon tuen palveluohjauksen tarpeista ja kuvauksia palveluohjauksen sisällöstä voidaan hyödyntää myös laajemmin omaishoidon tuen palveluohjauksen kehittämisessä. Omaishoidon tuen palveluohjauksista toteutetaan eri hyvinvointialueilla eri tavoin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle saadaan kehittämistyöstä suoraan palveluohjaukseen käyttöön uusi työväline, mutta samankaltaista toimintamallia voitaisiin kehittää myös muilla hyvinvointialueilla. Kehittämistyön prosessia ja uutta opasta on mahdollista hyödyntää pohjana myös muiden hyvinvointialueiden omaishoidon tuen

palveluohjaukseen. Palveluohjaajilta saatujen näkemysten ja kokemusten kautta saatiin tärkeää tietoa omaishoidon tuen palveluohjauksesta sekä oppaan sisällöstä ja myös tätä tietoa voitaisiin hyödyntää laajemmin.

Jatkokehittämisessä näen riskinä oppaan päivittämisen. Luotan vahvasti oppaan käyttöönoton sujumiseen, koska kehittämistyön avulla saatiin luotua toimiva uusi opas. Palveluohjaajat toivat kehittämistyössä esiin sen, että aiemmin omaishoidon tuen oppaan kehittäminen tai omaishoidon tuen ohjeiden kehittäminen syvästi paneutuen ei ole mahdollistunut oman arkityön ohessa, joten tärkeäksi tekijäksi nousee esiin säännöllinen aikavaraus oppaan päivittämiseen ja oppaan kehittämiseen. Palveluohjaajat olivat innokkaita kehittämistyöhön ja vahvan asiantuntijuuden avulla oppaan jatkokehittäminen saadaan varmasti osaksi oman työn kehittämistä.

Omaishoidon yhteiskunnallisesta merkityksestä huolimatta omaishoidon vaikuttavuudesta tai omaishoidon palveluohjauksen kehittämisestä löytyi hyvin niukasti aiempia tutkimustuloksia. Kansainvälisesti tietoa löytyi hieman paremmin, mutta tulokset koskivat usein tiettyjä asiakasryhmiä tai sairauksia. Jatkotutkimusaiheeksi suosittelen omaishoitoperheiden kokemusten kartoitusta omaishoidon tuen palveluohjauksesta. Tässä kehittämistyössä saatiin yhteiskehittämisen keinoin palveluohjaajat osaksi kehittämistoimintaa, mutta jatkokehittämisenä olisi tärkeää saada myös omaishoidon tuen asiakasperheet osaksi kehittämistä, jotta saataisiin tietoa siitä, millaisena he kokevat omaishoidon tuen palveluohjauksen. Omaishoitajilta ja -hoidettavilta olisi hyvä kartoittaa muun muassa millaista palveluohjausta he kokevat saavansa ja millaisia muutoksia he toivoisivat palveluohjaukseen.

Tiedonhaun perusteella omaishoitoon liittyvät tutkimukset ja selvitykset painottuvat myös useimmiten omaishoitajien kokemuksiin ja jaksamiseen. Omaishoidettavia koskevia tutkimuksia ei ole juurikaan löydettävissä ja omaishoidettavien omien näkökulmien ja kokemusten tutkiminen olisi tarpeellista asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Kehittämisprosessi toi itselleni uudenlaista asiantuntijuutta palvelumuotoilun menetelmästä, kehittämistyöstä prosessina sekä omaishoidon tuen kehittämisestä. Koen, että sain kehittämisen avulla runsaasti tärkeää kokemusta tulevaisuuden työtehtäviä varten. Kehittämisprosessin suunnittelusta ja toteutuksesta vastaaminen sekä organisointi toivat käytännön osaamista ja varmuutta kehittämiseen. Teoreettiseen tietoperustaan perehtyminen laajensi omaishoidon tuen asiantuntijuutta ja tietoa on mahdollista hyödyntää jatkossakin omaishoidon tuen asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä ja kehittämisen parissa.

LÄHTEET

- Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen*. (2. painos). Muutoksen voima.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Bakker, M., Creemers, H., Schipper, K., Beelen, A., Grupstra, H., Nollet, F., & Abma, T. (2015). *Need and value of case management in multidisciplinary ALS care: A qualitative study on the perspectives of patients, spousal caregivers and professionals*. *Amyotrophic Lateral Sclerosis & Frontotemporal Degeneration*, 16(3–4), 180–186. <https://doi.org/10.3109/21678421.2014.971811>
- Elo, S., Kajula, O., Kääriäinen, M., & Tohmola, A. (2022). *Laadullisen sisälönanalyysin vaiheet ja eteneminen*. *Hoitotiede* 2022, 34 (4), 215–225.
- Hassi, L., Paju, S., & Maila, R. (2015). *Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja*. Talentum Media Oy.
- Helminen, J. (2017). Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa Helminen, J. (toim.). *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa* (s. 14-31). Edita Publishing Oy.
- Hujala, A., & Taskinen, H. (2020). *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere University Press.
- Hyväri, S. (2017). Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.). *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa* (s. 32-45). Edita Publishing Oy.

- Hyvärinen, R. (2005). Millainen on toimiva potilasohje. Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. *Duodecim* 2005; 121:1769-73.
<https://www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo95167.pdf>
- Hänninen, K. (2007). *Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*. (Stakesin raportteja 20/2007). Stakes.
- Iliffe, S., Robinson, L., Bamford, C., Waugh, A., Fox, C., Livingston, G., Manthorpe, J., Brown, P., Stephens, B., Brittain, K., Chew-Graham, C., & Katona, C. (2014). *Introducing case management for people with dementia in primary care: a mixed-methods study*. *British Journal of General Practice*. 64(628): e 735-41.
- Juhila, K. (i.a.). Teemoittelu. Teoksessa Vuori, J. (toim.). *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 12.10.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/kvaliohjeet/#Viittausohje>
- Jyväskylän yliopisto. (21.4.2016). *Teemoittelu*. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimetelmat/teemoittelu>
- Järnstedt, P., Kaivolainen, M., Laakso, T., & Salanko-Vuorela, M. (2009). *Omainen hoitajana*. Omaishoitajat ja Läheiset – Liitto ry.
- Kehusmaa, S. (2014). Hoidon menoja hillitsemässä. Heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten palvelujen käyttö, omaishoito ja kuntoutus. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 131. Kelan tutkimusosasto.
- Kehusmaa, S., Autti-Rämö, I., & Rissanen, P. (2013). *Omaishoidon vaikutus ikääntyneiden hoidon menoihin*. *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (2013): 2.
- Kehusmaa, S., Ilmarinen, K., Jokinen, S., & Kauppinen, S. (2022). *Omaishoidon tuen kansalliset myöntämisperusteet - THL:n ehdotus*. Työpaperi 43/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145176/URN_ISBN_978-952-343-927-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Gummerus.
- Kuronen, J. (2013) *Työkalupakki palvelumuotoiluun*. Espoon kaupunki, sivistystoimi. Humak. SharePoint. <https://humakfi->

my.sharepoint.com/personal/toivpa01_humak_fi/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Ftoivpa01%5Fhumak%5Ffi%2FDocuments%2FPalvelumuotoilu%2FPalvelumuotoilu%20tyo%CC%88kalupakki%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Ftoivpa01%5Fhumak%5Ffi%2FDocuments%2FPalvelumuotoilu&ga=1

L 937/2005. Laki omaishoidon tuesta. 2.12.2005/937. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937>

Liikanen, S-L. (2015). Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, P., & Sayed, T. (toim.). *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. (s. 43-61). Edita publishing oy.

Malmi, M., & Nissi-Onnela, S. (2011). Omaishoitajan ja omaishoitoperheen tuen tarpeet. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 76-79). Duodecim.

Mäkelä, M. (2011a). Omaishoitoperheen tuen tarpeiden tunnistaminen. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 79-81). Duodecim.

Mäkelä, M. (2011b). Ammattilaiset omaishoitajille tarpeellisen tiedon välittäjinä. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 88-90). Duodecim.

Mäkelä, M. & Purhonen, M. (2011). Omaishoito kunnallisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tärkeä voimavara. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 21-23). Duodecim.

Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). (2015). *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Edita Publishing OY.

Omaishoitajaliitto. (i.a.). *Hyvinvointialueilla vaikuttaminen. Sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät hyvinvointialueille 2023. Reilua muutosta omaishoitajille*. Saatavilla 8.12.2023 <https://omaishoitajat.fi/omaishoitajaliitto/vaikuttamistyo/kansallinen-ja-alueellinen-vaikuttaminen/hyvinvointialueilla-vaikuttaminen/>

- Purhonen, M. (2011a). Omaishoidon motiivit ja merkitys omaishoitajille sekä hoidettaville. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 17-20). Duodecim.
- Purhonen, M. (2011b). Palvelujärjestelmän haasteet omaishoitotilanteissa. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 82-84). Duodecim.
- Purhonen, M., Nissi-Onnela, S., & Malmi, M. (2011). Omaishoidon yleisyys ja monimuotoisuus. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 12-17). Duodecim.
- Puusa, A., & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus OY.
- Ristolainen, H., Tiilikainen, E., & Rissanen, S. (2018). Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Yhteiskuntatieteiden laitos, Itä-Suomen yliopisto. *Gerontologia* 32(4), 2018.
<https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962>
- Salanko-Vuorela, M. (2011). Omaishoidon kehittäminen. Teoksessa Kaivolainen, M., Kotiranta, T., Mäkinen, E., Purhonen, M., & Salanko-Vuorela, M. (toim.). *Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön*. (s. 223-227). Duodecim.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (11.1.2023). *Omaishoito*. <https://stm.fi/omaishoito>
- Stenvall, J., & Virtanen, P. (2012). *Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet*. Tietosanoma Oy.
- Suominen, S., & Tuominen, M. (2007). *Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään*. Profami Oy.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (27.6.2023). Omaishoito ja perhehoito.
<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/omaishoito-ja-perhehoito>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (14.9.2022). *THL ehdottaa omaishoidon tuen myöntämisperusteiden yhtenäistämistä – ehdotus lisäisi omaishoitajien määrää ja tuen menoja*. <https://thl.fi/-/thl-ehdottaa->

[omaishoidon-tuen-myontamisperusteiden-yhtenaistamista-ehdotus-lisaisi-omaishoitajien-maaraa-ja-tuen-menoja](#)

- Tietoarkisto. (i.a.) *Tutkimusetiikka ihmistieteissä*. Saatavilla 11.4.2023
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. (i.a.). *Tieteellinen tutkimus ja tietosuoja*. Saatavilla 11.4.2023 <https://tietosuoja.fi/tieteellinen-tutkimus>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (10.5.2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö (HKT)*. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytando-htk>
- Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampereen yliopisto.
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum Media Oy.
- Vanhustyön keskusliitto. (10.2.2021). *Omaishoidon monet kasvot*.
<https://vtkl.fi/omaishoidon-monet-kasvot>
- Vantaa. (2022). *Mitä muutoksia hyvinvointialue tuo tullessaan?* <https://www.vantaa.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/mita-muutoksia-hyvinvointialue-tuo-tullessaan>
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. (i.a.). Saatavilla 23.10.2022. <https://hyvinvointialuevake.vantaa.fi/fi>
- Valppu-Vanhainen, A. (2002). *Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Vilka, H. (2021a). *Tutki ja kehitä*. (5. uud. p.). PS-kustannus
- Vilka, H. (2021b). *Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. PS-kustannus.
- Vullings, I., Labrie, N., Wammes, J. D., Bekker, G. E. W., & MacNeil, V. J. (2020). Important components for Dutch in-home care based on qualitative interviews with persons with dementia and informal caregivers. *Health Expectations*, 23(6), 1412–1419.
<https://doi.org/10.1111/hex.13118>

LIITE 1 Kutsu ensimmäiseen työpajaan



Omaishoidon palveluohjauksen kehittäminen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella

Kehittämistyö tapahtuu osana opinnäytetyötä:

Omaishoidon palveluohjauksen kehittäminen – omaishoidon tuen opas palveluohjaajille

- Kehittämistyön tarkoituksena on selvittää, millaisia ohjeita omaishoidon tuen palveluohjauksessa tarvitaan. Tavoitteena on luoda opas omaishoidon tuen palveluohjaukseen.
- Voit miettiä jo ennen ensimmäistä tapaamista alla olevia teemoja omaishoidon tuen ohjeisiin liittyen. Käsittelemme niitä yhdessä ensimmäisessä työpajassa.
 - NYKYTILANNE: millaisia ohjeita tällä hetkellä on?
 - TARVITTAVAT MUUTOKSET: minkälaisia muutoksia tarvitaan nykytilanteeseen?
 - TAVOITE: mikä on kehittämistyön tavoite?
 - OPAS: minkälainen uuden oppaan tulisi olla?
 - ASIAKASLÄHTÖISYYS: miten huomioidaan oppaan suunnittelussa?

Terveisin,

Saga Rautee - YAMK-opiskelija, Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 2 Tiedote osallistujille

TIEDOTE

Kehittämistyöhön osallistuminen osana opinnäytetyötä

OPINNÄYTETYÖ

Omaishoidon palveluohjauksen kehittäminen - omaishoidon tuen opas palveluohjaajille

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omaishoidon tuen palveluohjausta.

Työ on kehittämispainotteinen ja menetelmänä on palvelumuotoilu/kehittämistyöpajat. Työn avulla pyritään selvittämään, minkälaisia ohjeita palveluohjaajien työssä tarvitaan, jotta omaishoidon tuen asiakkaiden palveluohjaus sujuisi mahdollisimman asiakasläh- töisesti, sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää uu- delle Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle omaishoidon tuen palveluohjauksessa käytettävät yhteiset ohjeistukset ja luoda niistä yhteen koottu opas.

Kehittämistyö tapahtuu työpajoissa, jotka järjestetään vuoden 2023 aikana. Työstä kir- joitetaan opinnäytetyön raportti. Osallistujien henkilötietoja ei mainita raportissa, vaan osallistujat pysyvät anonyyminä.

Kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää mil- loin tahansa.

Saga Rautee

Saga Rautee

p. xxx

saga.rautee@xxx

YAMK-opiskelija, Vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus sosiaali- ja terveysalalla

Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 3 Saate oppaan pilotointiin



Omaishoidon palveluohjauksen kehittäminen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella

Uuden oppaan pilotoiminen

Kehittämistyö tapahtuu osana opinnäytetyötä:

Omaishoidon palveluohjauksen kehittäminen – omaishoidon tuen opas palveluohjaajille.

- Kehittämistyön tarkoituksena on selvittää, millaisia ohjeita omaishoidon tuen palveluohjauksessa tarvitaan. Tavoitteena on luoda opas omaishoidon tuen palveluohjaukseen.
- Kehittämistyön avulla on kehitetty uutta omaishoidon tuen opasta palveluohjaajien käyttöön.

Ohjeita pilotointiin

- Tarkoituksena on pilotoida opasta, eli kerätä palveluohjaajien kokemuksia oppaan toimivuudesta omaishoidon palveluohjauksessa.
- Opasta pilotoidaan ajalla 11.9.-1.10.2023.
- Liitteenä on palautelomake, johon voit pilotoinnin ajan kirjata palautetta ja kokemuksia oppaan käytöstä.
- Kerään palautteet 2.10.2023 ja käymme palautteita läpi yhteisen keskustelun avulla 6.10.2023 tapaamisessa.
- Huom! Punaisella olevat kohdat oppaassa ovat selvitettävänä tai niihin on tulossa lisäyksiä.

Terveisin Saga Rautee - YAMK-opiskelija, Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 4 Palaute oppaan pilotoinnista

Palaute oppaan pilotoinnista

1. Löytyikö tarvitsemasi tieto helposti?
2. Oliko oppaassa kattavasti kaikki omaishoidon tuen palveluohjauksessa tarvittava tieto? Puuttuiko jotain tietoa?
3. Olivatko ohjeet selkeitä ja helposti ymmärrettäviä?
4. Olivatko ohjeet loogisessa järjestyksessä asiakkaan palveluohjausprosessiin nähden?
5. Millainen oppaan visuaalinen ilme oli?
6. Avointa palautetta: