

Opinnäytetyö AMK

Sairaanhoitaja

2020

Noora Paavola, Maria Levonperä

ASIAKASOHJAAJIEN NÄKEMYS ASIAKASNEUVONNAN- JA OHJAUKSEN TOIMINTAMALLISTA

– KomPAssin toimintamallin arviointia

Noora Paavola ja Maria Levonperä

ASIAKASOHJAAJIEN NÄKEMYS ASIAKASNEUVONNAN- JA OHJAUKSEN TOIMINTAMALLISTA

- KomPAssin toimintamallin arviointia

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville asiakasohjaajien näkemyksiä ja kehitysehdotuksia toimintamalliin liittyen. Opinnäytetyö on saatu toimeksiantona KomPAssilta syyskuussa 2019. Kyselytutkimuksessa saadut vastaukset analysoitiin KomPAssin käyttöön, joiden pohjalta toimintamallia pystytään mahdollisesti kehittämään. Kyselylomake lähetettiin kaikkiin Varsinais-Suomen kuntiin yhdelle asiakasohjaajalle, joista kyselyyn vastasi 17.

Tutkimus on laadullinen. Kyselylomake sisälsi asiakasohjaajille yhteensä 10 avointa kysymystä. Vastauksia analysoitiin laadullista sisällönanalyysiä käyttäen. Vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä ja eroja toimintamallin ongelmakohdista ja niistä asioista, jotka toimintamallissa ovat toimivia. Lisäksi vastauksista etsittiin asioita, joilla toimintamallia toivottiin kehitettävän. Tuloksissa vastaukset tuodaan esille tiivistelmänä, jättämättä kuitenkaan pois tärkeää saatua informaatiota. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ohjasivat aineiston tiivistämistä.

Tutkimustulosten perusteella asiakasneuvonnalle- ja ohjaukselle on tarvetta, mutta sen tunnettavuus on jäänyt varsinkin pienissä kunnissa heikolle tasolle. Pienten kuntien asiakkaan ottavat yhteyttä edelleen vanhoja tuttuja reittejä pitkin ja maakunnallista numeroa kartetaan, koska puhelimeen saattaa vastata joku muu kuin oman kunnan asiakasohjaaja. Asiakasohjaajat kokivat myös muiden kuntien yhteydenottajien auttamisen erittäin haastavaksi, sillä vielä ei ole löytynyt toimivaa yhteistä alustaa, johon olisi kerätty kaikkien Varsinais-Suomen kuntien palveluntarjoajat ja palvelut. Oman kunnan yhteydenottajaa on yleisesti helpompi neuvoa, koska oman kunnan palvelut olivat tiedossa, mutta muun kunnan yhteydenottaja jouduttiin usein siirtämään oman kunnan asiakasohjaajalle. Ajanpuute varsinkin pienemmissä kunnissa osoittautui myös asiakasohjaajien työtä hankaloittavaksi asiaksi, sillä monet asiakasohjaajat tekevät asiakasneuvonnan- ja ohjauksen lisäksi muitakin töitä.

Kehitysideoita nousi esiin monia, mistä suurimman koskivat palvelun yhtenäistämistä ja yhdenvertaista mainostamista, sekä yhteisen alustan kehittämistä, josta asiakasohjaajat ja ammattilaiset voisivat etsiä muiden kuntien palveluntarjoajia ja palveluita. Näin ollen asiakasneuvontaa- ja ohjausta olisi helpompaa antaa myös muiden, kuin oman kunnan yhteydenottajille ja palvelu olisi toimivampaa ja palvelisi paremmin niitä ihmisiä, jotka palvelua tarvitsevat.

ASIASANAT:

Asiakasneuvonta- ja ohjaus, palveluohjaus, ikääntyminen.

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Nurse

2020 | 34 pages, 2 pages in appendices

Noora Paavola and Maria Levonperä

CUSTOMER CONTROLLERS VIEW OF CUSTOMER GUIDANCE AND CONTROL OPERATING MODEL

Evaluation of the KomPASSi operating model

The purpose of the dissertation is to find out the views and development proposals of customer controllers in connection with the operations model. The assignment has been obtained in September 2019. The answers were analyzed into use of the KomPASSi. It is possible to develop the operations model in the future on the basis of the answers. The questionnaire was sent to 27 customer controllers and 17 answers were obtained.

The study is qualitative. The questionnaire contained 10 open questions to the customer controllers. The answers were analyzed using a qualitative content analysis. The answers were searched for the similarity and differences. The answers also were searched for the problems and functionalities of the operations model. The development proposals were looked for differences on the model and problems. In the results the answers are brought sealed forth but however, to omit the important information that has been received.

On the basis of the research results there is a need for customer guidance and control but particularly in small municipalities the knowledge of the service is still weak. The customer of small municipalities further makes the connection along old familiar routes and the regional number is avoided, because somebody else than customer controller of the own municipality may answer a telephone. The helping of the customers of other municipalities was regarded as challenging. It is easier to advise the customer of the own municipality. There isn't really information of the services of other municipalities and this makes the work of customer controllers more difficult. Especially small municipal customer controllers were busy, because they also had other jobs besides customer guidance.

Development ideas were discovered during the questionnaire. The service should be made equal and uniform. Information from other municipal services should be easy to find. This would make customer guidance easier and helps customer controllers answer questions from clients in other municipalities. The service would be more functional and result full.

KEYWORDS:

Customer advice and control service, case management, aging.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUSMALLI	7
2.1 Laatusuositukset	9
2.2 Asiakasneuvonta ja -ohjaus	10
2.3 Palveluntarpeen arvioinnin toimintamalli	11
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	14
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	15
4.1 Opinnäytetyön toteutuksen malli ja aikataulu	15
4.2 Tutkimusjoukon valinta, tutkimusaineiston keruu ja analysointi	16
4.3 Analysointimenetelmä	17
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	19
5.1 Palvelun tunnettavuus ja mainostaminen	19
5.2 Yhteydenotto asiakasohjaajiin	20
5.3 Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen	21
5.4 Asiakasohjaajien tietämys saatavilla olevista palveluista	22
5.5 Asiakasohjaajien tietämyksen ylläpitäminen erilaisten palveluntarjoajien tarjoamista palveluista	23
5.6 Asiakasneuvonnan- ja ohjauksen tarpeellisuus	23
5.7 Toimintamallin ja asiakasohjaajien työn kehittäminen	25
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	27
7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	30
7.1 Eettisyys	30
7.2 Toistettavuus ja luotettavuus	30
LÄHTEET	33

LIITTEET

Liite 1. KomPASSin asiakasohjaajien kyselylomake Microsoft Forms alustalla
Liite 2. Saatekirje

KUVAT

Kuva 1. Opinnäytetyön prosessikaavio

16

1 JOHDANTO

Väestön ikääntyminen ja iäkkäiden määrän kasvu on luonut tarpeen heidän tarvitsemiensa palveluiden kehittämiseen, saatavuuteen ja kustannustehokkuuteen. Vuonna 2015 hallitusohjelmaan kirjattiin, että vanhuspalvelulain toteutuminen varmistetaan lisäämällä kotihoitoa, kehitetään eri asumismuotoja, tuetaan omaishoitajien jaksamista ja lisätään yhteisöllisyyttä ja sukupolvien välistä yhteyttä (Valtioneuvosto 2015).

Hallitusohjelmaan pohjautuen Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeena vuosina 2016 – 2018 oli kotihoidon ja omaishoidon uudistus. Hanke oli myös osa sote-uudistusta. Ikäihmisten kotihoidon kehittämisen ja kaiken ikäisten omaishoidon vahvistamisen päälinjauksia olivat ikäihmisten, perhehoitajien ja omais- ja perhehoidettavien yhdenvertaisuus, parempi palvelujen koordinointi ja kustannusten kasvun hillitseminen. I&O -hankkeen tavoitteina oli kehittää ikäihmisten kotihoitoon uusia toimintamalleja ja kotona asuminen tukevia palveluja sekä kehittää ja käynnistää asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalleja. Keskitetyllä asiakas- ja palveluohjausmallilla on tarkoitus ohjata asiakkaat tarpeenmukaisesti palveluihin yhden luukun periaatteella. Toimivan kotihoidon mallin mukaan kotiin tuotavat palvelut mahdollistavat kotona asumisen iän karttuessa. Omais- ja perhehoitajille räätälöityjen palvelujen kautta omais- tai perhehoitaja saa tarvitseman- sa neuvonnan ja palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:29)

I&O hankkeen tavoitteiden pohjalta käynnistettiin maakunnalliset kokeilut. Asiakas- ja palveluohjausmallia kehitettiin Pirkanmaan, Kymenlaakson ja Varsinais-Suomen maakunnassa. Varsinais-Suomen iäkkäiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjaushankkeen nimi on KomPASSi. Kotihoidon mallia kehitettiin Keski-Suomen, Lapin ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Omais- ja perhehoitajille räätälöityjen palvelujen toimintamallia kehitettiin Etelä-Savon maakunnassa. Asumisen ja palvelun yhdistämisestä oli yksi kolmen kunnan kokeiluhanke Uudenmaan maakunnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019)

Kokeilussa olleiden toimintamallien ja palvelukokonaisuuksien toimivuutta, käytäntöön omaksumista ja vaikutuksia tulee säännöllisesti arvioida. Seurantaa on suositeltu tehtäväksi maakuntatasolla. Opinnäytetyö oli osa KomPASSin toimintamallin arviointia Varsinais-Suomessa. Opinnäytetyömme tavoitteena oli KomPASSin toimintamallin kehittäminen asiakasohjaajilta saatujen näkemysten kautta.

2 KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUSMALLI

Keskustelut ja ajatukset palveluohjauksesta Suomessa ovat lähtöisin alun perin Iso-Britanniasta ja Yhdysvalloista. Näissä maissa palveluohjaus on edelleen palvelujärjestelmän lakisääteisessä osassa. (Socca 2013, 8.) Alkuperäisesti palveluohjauksella on pyritty eheyttämään terveydenhuollon toiminta järjestelmää ja terveydenhuollon saatavuutta (ScienceDirect 2015.) Palveluohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa pyrkii arvioimaan asiakkaan tarpeet ja etsimään asiakkaalle palveluita, joista asiakas voisi hyötyä. Palveluohjaaja sovittaa palvelut yhteen ja auttaa asiakasta valitsemaan parhaat vaihtoehdot saatavilla olevista palveluista. (Nursing 2019.)

Ennaltaehkäisevät toimet, varhainen puuttuminen ja vaikuttavat sosiaali- ja terveystalvet ovat tärkeitä tekijöitä ikäihmisten voimavarojen säilyttämiseen, itsenäiseen elämään ja hyvään elämänlaatuun ikääntyessä. Palveluntarpeen arviointi oikealla hetkellä voi lyhentää asiakkuutta ja päällekkäinen työ vähentyy. Moniammatillisuus palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää. (KomPASSi, 2018a.)

Lisääntyvä ikääntyminen väestössä luo uusia tarpeita selvittää, miten voidaan tukea ja ylläpitää ikääntyvien toiminnallista elämää, sekä edistää heidän terveyttään. (Daskalopoulos ym. 2017, 6.) Väestö vanhenee seuraavien tulevien vuosikymmenten aikana, joka luo kasvavaa avun tarvetta ikääntyvien keskuudessa entistäkin enemmän. Kuntien tulisi panostaa ennalta-ehkäiseviin toimiin ja kuntouttavien palvelujen kohdentamiseen. Ohjaus ja neuvonta nousevat myös tärkeisiin rooleihin niitä tarvitseville. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2019.)

Vuonna 2003 voimaan nousseen vanhuspalvelulain tarkoituksena on väestön ikääntyneiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin sekä itsenäisen suoriutumisen tukeminen. Omassa kodissa asumisen tukemista on tavoiteltu valtakunnallisesti, mikä luo tarpeen kotihoidon ja asumista tukevien toimien ja palveluiden saatavuuden parantamiselle. (Valvira, 2016.)

Sujuvuutta ja mielekkyyttä arkeen tuo mukanaan toimintakyky, selviytyminen päivittäisistä toiminnoista sekä luottavainen ja positiivinen elämänasenne. Myös perhe- ja ystävyssuhteet vaikuttavat iäkkäiden ihmisten voimavaroihin. (Turjamaa 2014, 39.)

Ilmiönä väestön ikääntyminen on maailmanlaajuinen. Toiminnallisen itsenäisyyden käsitteenä pidetään arjessa ja päivittäisissä toimissa selviytymistä ilman apua tai vähäisen avun turvin. (Scielo 2019.)

Varsinais-Suomen asiakas- ja palveluohjauksen tavoitteena on tuottaa palvelut asiakkaan lähellä ja tähän liittyvä asiointi olisi helppoa. Asiointi voi tapahtua sähköisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai käymällä paikan päällä. (THL 2017)

Hankkeessa kehitettiin palvelutarpeen arviointiprosessi, joka on yhtenäinen, asiakaslähtöinen ja keskitetty. Toimintakyvyn arviointimenetelmät, neuvonta- ja palveluohjausprosessi, sekä kriteerit palveluille ovat keskeisessä asemassa. (KomPassi 2018a.)

KomPassin toimintamallina on ikäihmisten ja heidän omaistensa neuvonta ja ohjaus saatavilla olevista palveluista. Tavoitteena KomPassi-hankkeessa oli iäkkäiden palveluohjauksen ja neuvonnan kehittäminen asiakaslähtöiseksi ja tasalaatuiseksi sähköistä alustaa hyödyntäen. Lisäksi tavoitteena oli monipuolistaa omaishoidon palveluja. Mukana hankkeessa oli Varsinais-Suomen kaikki 27 kuntaa. Marraskuussa 2018 hankkeen koekuilu saatiin päätökseen. (KomPassi 2018a.) Kehittämiseen osallistui yhteensä noin 200 henkilöä, jotka olivat yhteistyökumppaneita, sekä omaishoidon ja asiakasohjauksen ammattilaisia. Kehittämiseen osallistui myös vanhustyönjohto sekä vanhusneuvosto, joka toi erittäin arvokkaita näkemyksiä hankkeeseen yhdessä maakunnan iäkkäiden henkilöiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriön raporteja ja muistioita 2018:53, 11.)

KomPassi-hankkeen aikana kehitettiin erilaisia työvälineitä asiakasohjaajien asiakasohjauksen tarpeisiin. Työvälineet auttavat asiakasohjaajia toteuttamaan laadukasta neuvontaa ja ohjausta, sekä siirtämään ohjaustietoja eteenpäin esimerkiksi toiselle asiakasohjaajalle. KomPassi käsikirjaan on koottu asiakasneuvonnan ja -ohjauksen, sekä palvelutarpeen arvioinnin vaiheet ja käsikirja on asiakasohjaajien työkalu. KomPassi hankkeessa kehitettiin myös sähköisiä työvälineitä, joita ovat Asiakasneuvonta.fi -nettisivu, Call guide -puhelinjärjestelmä ja asiakaschat, Atsor tietojärjestelmä, ammatillinen chat, RAI-arviointijärjestelmän sähköisiä arviointivälineitä ja omaishoidon toimintamallin työvälineitä. (KomPassi 2018b, 28.) Tässä opinnäytetyössä emme arvioi sähköisiä työvälineitä.

KomPassin arvot, jotka ohjaavat valintoja ja auttavat päätöksen teossa, ovat tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, luottamus, asiakaslähtöisyys ja vastuullisuus. Toinen perusta KomPassissa on ratkaisukeskeisyys, joka pitää sisällään mm. asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja hänen voimavaroihinsa keskittymisen. (KomPassi 2018b, 19.)

2.1 Laatusuositukset

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto uudisti laatusuosituksen vuonna 2017. Laatusuositus uudistui ottaen huomioon ohjaus- ja toimintaympäristössä meneillään olevat muutokset sekä hallitusohjelman ja julkisen talouden suunnitelman tavoitteet. Laatusuosituksen tarkoituksena on tukea vanhuspalvelulain toimeenpanoa. Laatusuositusta on työstetty laajapohjaisessa työryhmässä sekä kuultu asiantuntijoita valmistelun aikana. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6)

Laatusuosituksen tavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä tarjota laadukkaat ja vaikuttavat palvelut ikääntyneelle väestölle. Keskeiset sisällöt laatusuosituksessa ovat: Asiakas- ja palveluohjaus keskiöön, turvataan yhdessä mahdollisimman toimintakykyistä ikääntymistä, laadulla on tekijänsä, ikäystävällinen palvelujen rakenne, teknologiasta kaikki irti. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6, 14.)

Suositus on tarkoitettu ensisijaisesti iäkkäiden palvelujen kehittämisen ja arvioinnin tueksi kuntien, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueiden ja maakuntien päättäjille ja johdolle. Suositusta voi hyödyntää myös muutkin tahot, sosiaali- ja terveystalujen tuottajat, kolmannen sektorin toimijat ja alan ammattilaiset. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6)

Keskeistä ensimmäisessä laatusuosituksessa on, että palvelu tuotetaan ns. yhden luukun periaatteella. Yhdellä kontaktilla saadaan yhteys asiakaspalvelijaan puhelimitse, sähköisen asiointin kautta, sähköpostitse tai käynnillä asiakasohjauspisteellä. Palvelut tuotetaan pääosin lähellä asiakasta. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6, 18)

Toisen laatusuosituksen keskiössä on keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, joka järjestetään maakunnallisena/alueellisena ja monialaisena toimintana. Asiakas saa neuvontaa ja ohjausta sekä jo myönnettyjen palveluiden koordinaatiota. Keskitetyssä asiakasohjauksessa varmistetaan ja seurataan myös palveluiden laatua ja toteutusta. Asiakas- ja palveluohjaukseen kuuluu myös palveluntarpeen arviointi, käyttäen luotettavia, yhtenäisiä ja vertailukelpoisia arvioinnin välineitä, hyödyntäen moniammatillista osaamista. Asiakkaan, hänen läheistensä ja palveluun osallistuvien palveluntuottajien kanssa laaditaan yhdessä yksi yhteinen hoito-, palvelu- ja/tai kuntoutussuunnitelma. Tuetaan asiakkaiden valintoja sekä osallisuutta palveluiden hankkimisessa. Asiakas- ja palveluohjauksessa

tehdään palvelupäätöksiä käyttäen yhtenäisiä palvelutarpeeseen perustuvia kriteerejä. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6, 9)

Voimassa olevassa lainsäädännössä ei ole säännöksiä Keskitetystä asiakas- ja palveluohjauksesta. Mahdolliset säädösvalmistelutarpeet tiedetään paremmin mm. Sote-uudistuksen ja valinnanvapautta koskevan lainvalmistelun edetessä sekä maakunnallisten kokeiluiden myötä. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6, 18-19)

2.2 Asiakasneuvonta ja -ohjaus

Asiakasohjaajien kesken toimii koko Varsinais-Suomen kattava puhelinrinki, johon on yksi maakunnallinen numero. Asiakkaan soittama puhelu saattaa siis yhdistyä muualle kuin soittajan omaan kuntaan. Asiakasohjaaja pyrkii vastaamaan asiakkaan kysymyksiin ja tarpeisiin, mutta tarvittaessa yhdistää puhelun tai lähettää yhteydenottopyynnön asiakkaan omaan kuntaan. KomPASSin asiakasohjaaja voi antaa asiakkaalle neuvontaa, ohjausta ja järjestää palvelutarpeen arviointia. Asiakasohjaajaan saa yhteyden soittamalla, asiakasneuvonta.fi sivustolta löytyvästä neuvontachatissa, yhteydenottopyynnöllä tai menemällä paikanpäälle lähikompassiin. Lähikompassiin pääsee ajanvarauksella ja joissakin kunnissa ilman ajanvarausta. Asiakasneuvonta.fi sivustolta löytyy koottuja palveluita erityisesti iäkkäille, kuten ruoka ja ravitsemus, raha-asiat ja tulevaisuuden turvaaminen, asuminen, liikenne ja kuljetus. (KomPASSi 2018b, 18) Palvelut jakautuvat 11 isompaan palveluvalikoiman kokonaisuuteen, joista 4 on mainittuna edellä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 33.) Asiakasohjaajan huolehtii asiakkaan kanssa palvelujen suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta, joita asiakas tarvitsee. Asiakasohjaajalla on oltava moniammatillista osaamista joko käytössä tai itsellään. Hänen vastuullaan on ohjaus ja neuvonta. (KomPASSi 2018b, 18.) Asiakasohjaajan tärkeisiin taitoihin lukeutuu kyky tunnistaa erilaiset tuen tarpeet. Asiakkaan ohjaaminen oikean avun piiriin korostuu. Asiakkaalle voi riittää pelkästään ohjaus ja neuvonta, mutta yhteydenottaja voi olla myös palvelutarpeen arviointia tarvitseva. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja julkaisuja 2018, S. 24.)

Asiakkaan halutessa neuvontaa anonymisti on huolehdittava siitä, että mahdollisista arkaluontoisista asioista ei keskustella viesteillä esimerkiksi neuvonta chat palvelussa tai sähköposteissa. Asiakasohjaajan tärkeistä piirteistä nostetaan jalustella taito havaita asiakkaiden joukosta sellaiset, jotka voisivat hyötyä tunnistautumista vaativista kontakteista, kuten puhelimitse käytävästä keskustelusta tai lähikompassi käynnistä

kasvotusten asiakasohjaajan kanssa. Yhteydenotto voidaan siirtää myös toiselle asiakasohjaajalle, mutta tästä asiasta on kerrottava asiakkaalle itselleen ja sopia siitä asiakkaan kanssa. Asiakasohjaajien työvälineenä on ensitietolomake, jonka asiakasohjaaja täyttää heidän tietojärjestelmänsä Atsoriin. Ensitietolomakkeessa voi käydä ilmi esimerkiksi yhteydenoton syy, ohjaamisen jatkuvuuteen ja mahdolliseen palvelutarpeen arviointiin liittyvät asiat. Tällöin ammattihenkilö, joka alkaa asiakkaan kanssa tekemään hänelle esimerkiksi palvelutarpeen arviointia voi jälkeenpäin täydentää ensitietolomaketta. (KomPASSi 2018b, 20.)

Neuvonnan tehtävänä on antaa tietoa hyvinvoinnista ja huomata ikääntyvän ihmisen palveluiden ja tiedon tarve. Sen tavoitteena on avustaa ja rohkaista ikääntyvää itsenäisen valinnan tekemiseen. Itsenäisen valinnan pohjalla on oltava asiakkaan oma näkemys ja ammattilaiselta saatu luotettava ja kattava tieto. Asiakas voi pyytää neuvontaa anonyymisti ja se on matalan kynnyksen palvelua. Ohjauksen tavoitteena on laajemmin kartoittaa asiakkaan toimintakykyä, nykytilannetta ja tarpeita, joihin etsitään yhdessä asiakasohjaajan ja asiakkaan kanssa ratkaisuja ja sopivia palveluja. Tärkeää on myös kannustaa asiakasta sellaisen palvelun piiriin, joka hänelle olisi sopiva. Ohjausvaiheen tarkoituksen on myös kartoittaa kontaktin riittävyttä, vai onko hyvä sopia esimerkiksi puhelimitse suoritettava keskustelu tai asiakkaan tapaaminen lähikompassissa. Tällöin anonyymi asiakkuus voi muuttua tunnistautumista vaativaksi. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltainen selvittämismenettely, joka muodostuu iäkkään terveydestä, hyvinvoinnista, toimintakyvystä ja itsenäisestä selviytymisestä. Fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueet kuuluvat aina palvelutarpeen arviointiin. (KomPASSi 2018b, 5-6.)

2.3 Palvelutarpeen arvioinnin toimintamalli

Monissa maissa palveluohjaus on otettu käyttöön ajatellen, että asiakkaan palvelut voidaan sovittaa yhteen paremmin ja näin ollen edistää julkisten palveluiden kohdentamista sekä taata asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut, kuitenkin kriteerit täyttäen. (Stakes 2007, 7)

Case management on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet ja ohjata niiden kanssa yhteensopivat palvelut. Prosessissa keskeisintä on palveluiden keskitetty ja vastuullinen koordinointi yhdessä palveluiden käyttäjän kanssa. (Metteri & Hyyryläinen 1996, 16)

Palveluohjaus on todettu olevan menestys, joka sovittaa itsemääräämisen, joustavuuden, laadun, kustannukset ja koordinaation liittyvät ongelmat. Palveluohjaus ei kuitenkaan saisi olla pelkästään budjettikeskeistä taloudenpitoa, vaan sen tulisi olla prosessi, jonka kautta voidaan vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, hyvinvointipalvelujen tuottamiseen varattuihin budjetteihin sekä tilaajan palvelusopimuksiin. (Metteri & Hyyryläinen 1996, 25–27)

Palveluntarpeen arvioinnin yhtenäinen toimintamalli pitää sisällään keskeisiä käsitteitä, jotka ovat tarpeista lähtevää arviointia, minkä keskiössä on asiakkaan osallistaminen ja vaikuttaminen. Palveluntarpeen arviointia tehdessä voidaan arvioida sekä hoidettavan että hoitajan toimintakykyä. Yhtenäinen palvelutarpeen arviointi pitää sisällään esitiedon keruun hyödyntämistä, asiakaslähtöistä arviointia, yhtenäisiä palvelukriteerejä, päätöksenteon, palveluiden järjestämisen, sekä asiakassuunnitelman tai jatko-ohjauksen. (KomPASSi 2018b, 21.)

Yhtenäisessä palvelutarpeen arvioinnissa asiakas on keskiössä. Asiakkaan vaikuttaminen, osallistaminen sekä tarvelähtöinen arviointi on palvelutarpeen arvioinnissa keskeinen asia. Ohjausvaiheessa asiakkaasta on kerätty ensitietoa, johon palvelutarpeen arviointia tekevä asiakasohjaaja perehtyy. Ensitiedot tiivistetään ja kirjataan asia-kas/potilastietojärjestelmään, jolloin asiakasohjaaja voi tarvittaessa käydä lisäämässä tietoja järjestelmään. Ensitietoja tarkastelemalla kartoitetaan esimerkiksi palveluntarpeen arvioinnin laajuutta ja kotikäynnin kiireellisyyttä. Palveluntarpeen arvioinnin laajuus jakautuu selvittämiseen ja arviointiin. Selvittäminen on olosuhteiden selvittämistä ja alkukartoitusta, missä pyritään lyhyesti tekemään tilanearvio asiakkaan tilanteesta. Selvittäminen voidaan tehdä esimerkiksi puhelimitse. (KomPASSi 2018b, 21-26.)

Arvioinnissa asiakkaan koti ja elinympäristö ovat tärkeässä asemassa, jonka vuoksi arviointivaiheessa toteutetaan kotikäynti. Palveluntarpeen arviointi vaatii enemmän havainnointia ja on sen vuoksi syvällisempää. Mahdolliset tuentarpeet, etuudet ja palvelut selvitetään laajemmin palvelutarpeen arvioinnissa. (KomPASSi 2018b, 21-26.)

Yhtenäisin menetelmin tehty asiakaslähtöinen palvelutarpeen arviointi huomioi asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet. Tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan tunnetta kuulluksi tulemisesta. Palveluntarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan omat vahvuudet, voimavarat, sekä läheisten tuki ja osallistuminen. Kotikäynnin suunnitteluun ja toteutukseen on laadittu tarkistuslista, joka käydään huolellisesti asiakkaan kanssa läpi. Myös erilaisia

mittareita voidaan käyttää arvioinnin ja päätöksenteon tukena. (KomPASSi 2018b, 21-26.)

Myönteisen päätöksen jälkeen asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma ja se kirjataan asiakas- tai potilastietojärjestelmään. Suunnitelma tehdään aina, ellei sen poisjättämiselle ole selvää syytä. Rakenteena asiakassuunnitelman tekemiselle on asiakkaan tilanteen kartoitus, asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet, tarvittavat palvelut ja toimenpiteet, asiakkaan palvelutarpeisiin vastaavat yhteistyötahot, sekä tavoitteet ja arviointi. (KomPASSi 2018b, 21-26.)

Kielteisen päätöksen jälkeen asiakkaan kanssa laaditaan jatko-ohjaus ja se kirjataan palveluntarpeen arvioinnin loppuun. Siihen kuuluu asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, asiakkaan tuen tarve ja kuvaus tarvittavista palveluista, sekä suunnitelma ja toimenpiteet. Suunnitelmat ja tarpeet eritellään selkeästi ja konkreettisesti. (KomPASSi 2018b, 21-26.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa, jolla voidaan kehittää KomPAssin toimintamallia asiakasohjaajilta saatujen näkemysten ja ideoiden perusteella. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kysely, jonka avulla saadaan selville asiakasohjaajien näkemyksiä, ideoita ja heidän kokemia haasteita toimintamalliin liittyen selville. Vastaukset analysoitiin KomPAssin käyttöön.

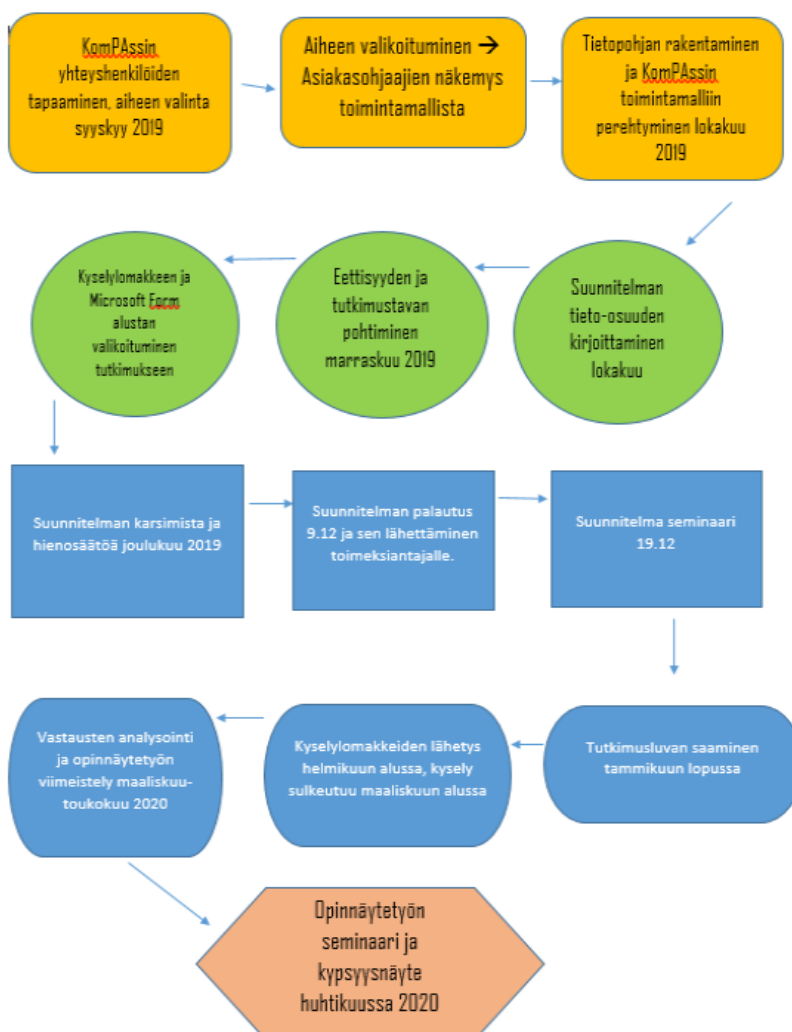
Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin kyselylomakkeiden avulla:

1. Kuinka tunnettua palvelu on ja miten palvelua mainostetaan sitä tarvitseville?
2. Onko yhteydenotto asiakasohjaajiin koettu vaivattomaksi?
3. Miten asiakasohjaajat pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin?
4. Kuinka hyvin asiakasohjaajalla on tietämystä saatavilla olevista palveluista?
5. Miten asiakasohjaaja kerryttää oma tietämystään palveluntarjoajien tarjoamista palveluista?
6. Miten asiakasohjaaja pitää yllä omaa tietämystään erilaisten palveluntarjoajien tarjoamista palveluista?
7. Mikä näkemys asiakasohjaajilla on asiakasneuvonnan- ja ohjauksen tarpeellisuudesta?
8. Miten toimintamallia ja asiakasohjaajien työtä voisi kehittää?

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön toteutuksen malli ja aikataulu

Opinnäytetyö on KomPASSin asiakasohjaajien näkemysten kartoittamista asiakasneuvonnan- ja ohjauksen toimintamallista. Opinnäytetyö on eräänlainen prosessi, jota kuvaa parhaiten lineaarinen malli, jossa tutkimuksen etenemisen vaiheet; tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus, päättäminen ja arviointi kuvataan lineaarisesti etenevänä jatkumona. (Toikko & Rantanen 2009, 64). Opinnäytetyön prosessikaaviosta käy ilmi opinnäytetyön toteutuksen aikataulu ja vaiheet (kuva 1). Tutkimuksen toteutusvaihe ajoittui 3.2.-1.3.2020 väliselle ajalle.



Kuva 1. Opinnäytetyön prosessikaavio.

Ensimmäinen tapaaminen toimeksiantajan kanssa oli syyskuussa 2019. Toimeksiantajalta saatiin kaksi vaihtoehtoa opinnäytetyön aiheeksi, josta valikoitui tämä tutkimusaihe. Aiheen valintaan vaikutti se, että se osoittautui tutkijoiden taholta mielenkiintoisemmaksi.

Opinnäytetyön teoreettista viitekehystä varten etsittiin tietoa KomPAssista, tutkimustietoa asiakas- ja palveluohjauksesta, sekä tutustuttiin palveluohjausta käsitteleviin artikkeleihin. Tietoa palveluohjauksesta etsittiin myös kansainvälisistä artikkeleista. Tiedonhaku kansainvälisistä artikkeleista tehtiin Pubmedissa ja Medicissä, jossa hakutuloksia rajattiin julkaisun iän ja luotettavuuden mukaan. Teoreettisen viitekehysten rakentamisvaiheessa tutkimuksen aiheesta pyrittiin löytämään alle 10 vuotta vanhaa tietoa. Teoreettinen viitekehys kirjoitettiin lähes valmiiksi jo suunnitelma seminaaria varten. Tältä pohjalta tutkimusprosessi pysyi aikataulussa ja tutkijoille jäi enemmän aikaa asiakasohjaajien vastausten analysointiin. Tutkimuskysymyksen hyväksyttiin toimeksiantajalla sekä ohjaavalla opettajalla ennen tutkimusluvan hakemista. Tutkimuslupa myönnettiin helmikuun alussa 2020. Kyselylomake avautui 3.2.2020 ja samana päivänä lähetettiin toimeksiantajan kautta kyselylomakkeeseen vievä linkki asiakasohjaajille. Vastausmäärää pyrittiin lisäämään lähettämällä viimeisellä viikolla ennen kyselyn sulkeutumista muistutusviesti, jossa pyydettiin kaikkia vastaanottajia vastaamaan kyselyyn. Muistutusviestin lähetti toimeksiantaja sähköpostitse. Viesti poiki tulosta, sillä viestin lähettämisen jälkeen asiakasohjaajilta saatujen vastausten määrä kaksinkertaistui. Vastausaikaa annettiin yhteensä noin kuukausi siksi, että ajankohdan alle sijoittui hiihtoloma. Kyselylomake sulkeutui 1.3.2020 ja vastauksia siihen mennessä oli tullut 17, joka muodosti tutkimusjoukon. Vastausten analysointi aloitettiin vastausajan umpeuduttua. Analysointiin kului yllättävän paljon aikaa ja analysoinnin teki yksi henkilö, jotta analysointitapa olisi samanlainen jokaista kysymystä analysoitaessa.

4.2 Tutkimusjoukon valinta, tutkimusaineiston keruu ja analysointi

Opinnäytetyö päädyttiin toteuttamaan kyselytutkimuksena, koska näin ollen pystyttiin tavoittamaan suuremman otosryhmän, kuin esimerkiksi haastattelulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 194). Kysely toteutettiin lähettämällä kyselylomake jokaiseen Varsinais-Suomen kuntaan yhdelle asiakasohjaajalle. Posti- ja verkkokyselyn ongelmana on koettu vastausten kato. (Hirsjärvi ym. 2009, 196). Tämän vuoksi kyselylomake lähetettiin jokaiseen kuntaan yhdelle asiakasohjaajalle, jolloin vastausten määrän odotettiin olevan suurempi kuin vain muutamalle asiakasohjaajalle lähetettäessä. Kaikkien Varsinais-Suomen kuntien

asiakasohjaajien tavoittaminen esimerkiksi haastatteluun olisi ollut haasteellista, joten tämän vuoksi kyselytutkimus osoittautui tähän tutkimukseen sopivaksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 194).

Kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä asiakasohjaajalle (Liite 1). Avoin kysely sopi tutkimukseen siksi, että se jättää vastaajalle mahdollisuuden kertoa todellisen mielipiteensä ja näkemyksensä. Avoin kysely ei ehdota vastauksia, vaan antaa keskeisen osoituksen vastaajan ajattelusta (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Kyselytutkimus on aikaa säästävä tapa tavoittaa isompikin otosryhmä perusjoukosta, jolloin aineiston analysointiin jäi enemmän aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Opinnäytetyön aineisto kerätiin helmikuussa 2020. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin jokaiseen varsinaissuomen kuntaan yhdelle asiakasohjaajalle. Linkin lähettäminen keskitetysti tapahtui sähköpostitse toimeksiantajan kautta. Sähköpostiin sisältyi myös saattekirje, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä, sen tavoitteesta ja tarkoituksesta, sekä tietojen säilyttämisestä (Liite 2). Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistuminen tutkimukseen tapahtui vastaamalla kyselylomakkeeseen annettuun päivämäärään mennessä.

Tutkimusaineiston keräyksen ja tutkimuksen onnistumisen kannalta oli tärkeää, että kyselylomake on laadittu huolella. (Hirsjärvi ym. 2009, 198). Tutkimuksen onnistumista pyrittiin varmistamaan laadukkaalla ja kattavalla teoreettisella viitekehyksellä, jonka pohjalta tutkimuskysymyksen ovat syntyneet. (Vilkka, 164.)

4.3 Analysointimenetelmä

Kyselyllä kerätyn aineiston analysointimenetelmänä oli analysointilähtöinen sisällönanalyysi. Diskurssianalyysin tapaan sisällönanalyysissä vastauksia tarkasteltiin jo valmiiksi tekstimuodossa olleita vastauksia eli esimerkiksi litterointia ei tässä tutkimuksessa tarvittu ja siten pystyttiin säästämään aikaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109-113.) KomPASSin toimintamallin toimivuutta ei ole aikaisemmin tarkemmin tutkittu, sillä toimintamalli on varsin tuore ja sen vuoksi tutkimuksessa ei pystytty vertailemaan aikaisempia tutkimustuloksia. Vertailupohjan puuttuessa tutkimuksessa pyrittiin panostamaan vahvan teoreettisen viitekehyyksen luomiseen. Tällöin aineistolähtöisen analyysin tueksi voidaan turvautua myös teoriaohjaavaan analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95-99.) Analysointi aloitettiin lukemalla kaikki määräaikaan tulleet vastaukset. Kyselylomakkeista

saaduista vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä ja eroja toimintamallin ongelmakohtista ja niistä asioista, jotka toimintamallissa ovat toimivia. Lisäksi vastauksista etsittiin asioita, joilla toimintamallia toivottiin kehitettävän. Tuloksissa vastaukset tuodaan esille tiivistelmänä, jättämättä kuitenkaan pois tärkeää saatua informaatiota. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ohjasivat aineiston tiivistämistä. (Vilkkä, 164).

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Palvelun tunnettavuus ja mainostaminen

Tunnettavuus koettiin yleisesti heikoksi, mutta tunnettavuuden odotetaan ajan myötä lisääntyvän. Ongelmakohdiksi nousi palvelun huono tunnettavuus. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että varsinkin pienillä paikkakunnilla neuvonta- ja ohjauspalvelun tunnettavuus on toistaiseksi huonoa. Palvelusta ei tunnisteta, että se on maakunnallinen. Ongelmaksi koettiin, että asiakkaista etenkin ikäihmiset usein luulevat soittavansa oman paikkakunnan palveluohjaajalle. Lisäksi ikäihmiset toimivat mielellään jo tutuksi tulleita kanavia pitkin.

” Neuvonta- ja ohjauspalvelua ei tunneta kovinkaan hyvin. Monet soittajat luulevat soittavansa omaan kuntaan/ kaupunkiin.”

Muutamassa vastauksessa neuvonta- ja ohjauspalvelun mainonnan kompastuskiveksi koettiin eroavaisuudet kuntien ja kaupunkien tapa tarjota palvelua täysin omalla tavallaan eli kohderyhmät eivät saa samantapaista mainontaa. Kuntien yhtenäinen markkinointitapa puuttuu. Asiakasohjaajien taholta koetaan, että kunnat eivät ole vielä täysin sisäistäneet palvelua, jonka vuoksi asiakkaat ja heidän omaisensa eivät ole saaneet riittävästi tietoa palvelusta.

” Ikäihmiset ja omaiset eivät ymmärrä miten kaikki toimii. Kaikki kunnat eivät ole vielä täysillä mukana, joten asiasta ei niissä kunnissa tiedetä mitään.”

Vastausten perusteella asiakkaat ja omaiset saavat tietoa neuvonta- ja ohjauspalvelusta kunnan kotisivujen kautta, neuvonta- ja palvelupisteistä, terveysasemilta, sosiaalitoimistosta, lehdestä, tuttavilta, erilaisissa yleisötilaisuuksissa jaettavista mainoksista, kotihoiton henkilökunnan kautta.

Asiakkaat, jotka eivät käytä tietokonetta, eivät pysty hyödyntämään sähköisesti jaettua tietoa. Joissain vastauksissa tuotiin esille, että palvelun suurin mainostaminen tapahtuu netissä, jolloin nimenomaan ne asiakkaat, jotka eivät sitä käytä internettiä jäävät herkemmin palvelun ulkopuolelle.

Asiakasohjaajien vastaukset palvelun tunnettavuudesta antoivat ilmi, että runsaista mainostamismenetelmistä huolimatta palvelun tunnettavuus on vielä heikolla tasolla ja mainostaminen ei ole tavoittanut asiakaskuntaa tai heidän omaisiaan toivotulla tavalla.

5.2 Yhteydenotto asiakasohjaajiin

Useassa vastauksessa tuli ilmi asiakasohjaajien tyytyväisyys yhteydenottoon puhelimitse. Yhteydenottajat ovat olleet tyytyväisiä palvelun pidempiin aukioloaikoihin ja yhteydenottopyyntö mahdollisuuteen. Puhelinrinki on myös useista vastauksista päätellen koettu hyväksi, sillä sen on koettu rauhoittavan henkilökunnan käyttöön tarkoitetut numeron ja palvelun saaminen yhden luukun periaatteella on todettu monelta taholta toimivaksi.

” Neuvontapuhelin on ollut hyvä tapa palvella asiakkaita ns. yhden luukun periaatteella. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä.”

Yhteydenottaja voi joskus jättää soittamatta ja saapuu suoraan lähikompassiin ajanvarauksella. Pyyntöjä on saapunut myös muiden kuntien työntekijöiden kautta, chatissä sekä sähköpostitse. Vastauksissa tuotiin ilmi myös asiakkaiden tyytyväisyys siitä, että he voivat ottaa kerran yhteyttä asiakasohjaajaan, jonka jälkeen he voivat vain jäädä odottamaan yhteydenottoa oman kunnan asiakasohjaajan taholta, joka vähentää asiakkaiden toimesta soitettujen puheluiden määrää. Kuitenkin useassa vastauksessa todetaan, että joillekin asiakkaille pitkät odotusajat oman kunnan asiakasohjaajalle ovat olleet epämieluisia. Vastausten perusteella asiakkaat eivät myöskään tiedä, että puhelimeen ei välttämättä vastaa oman kunnan asiakasohjaaja. Tyytymättömyyttä on myös asiakkaiden keskuudessa luonut asiakkaan siirtäminen eteenpäin oman kunnan asiakasohjaajalle ja siitä koituva odotusaika. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että yhteydenottajat eivät välttämättä halua jättää yhteystietojaan.

” Yleensä asiakas luulee soittavansa siihen kuntaan, mistä soittaa itse ja haluaisi saada heti vastauksen ongelmaansa.”

Muutamassa vastauksessa tuodaan esiin, että asiakkaat soittavat edelleen asiakasohjaajien omiin työnumeroihin tai kunnalle. Yhdessä vastauksessa syyksi kerrottiin palautteiden pohjalta, että asiakkaat pelkäävät ottaa yhteyttä maakunnalliseen numeroon, koska sieltä ei välttämättä vastaa oman kunnan työntekijä. Vastauksissa näkyi hajontaa puheluun vastaamiseen liittyen. Asiakkailta on tullut palautetta siitä, että puheluun vastaaminen kestää ja jonotusajat ovat pitkät. Muutamassa vastauksessa kuitenkin

ilmaistiin asiakkaiden tyytyväisyys ja arveltiin, että puheluun vastataan hyvin nopeastikin. Monessa vastauksessa myös arveltiin, että isoissa kaupungeissa yhteydenotto olisi su-
lavampaa ja ihmiset olisivat ylipäättään tietoisempia palvelusta. Yhdessä vastauksessa
kerrottiin, että suurin osa yhteydenotoista tulee Turusta.

*” Tiedotus on hyvää suurissa kunnissa. Pienissä kunnissa soitetaan edelleen kuntaan
tai suoraan palveluohjauksesta vastaavalle työntekijälle.”*

Palvelusta oli myös yhden vastauksen mukaan jätetty harhaanjohtavaa tietoa ja lupailtu
tietynlaisia palveluita, vaikka asiakas ei sen tietyn palvelun ja kunnan kriteereitä täyttäisi.
Tämän arveltiin vaikuttavat negatiivisesti palvelun maineeseen, sillä tilanteet ovat aiheut-
taneet ikäviä tilanteita asiakkaille.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös sitä, kuka yhteydenottaja yleisimmin on. Vastauksissa
näkyi selvästi, että suurin yhteydenottajaryhmä on asiakas itse tai hänen omaisensa/lä-
heisensä. Paljon yhteydenottoja tuli myös muilta terveysalan ammattilaisilta ja yhdessä
vastauksessa mainittiin yhteydenottajakasi TYKS. Joitain yhteydenottopyyntöjä on tullut
myös viranomaisilta.

Muutamassa vastauksessa tuotiin ilmi, että edelleen ammattilaiset ottavat yhteyttä maa-
kunnallisen numeron kautta. Heitä on jouduttu ohjaamaan ottamaan yhteyttä kunnan
omaan sisäiseen numeroon. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että joskus ammattilaiset
ottavat maakunnalliseen numeroon yhteyttä sellaisesta asiasta, jonka ammattilainen itse
olisi voinut vireille panna.

5.3 Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen

Vastaukset tähän kysymykseen olivat hyvin samanlaisia. Suurin osa asiakasohjaajista
oli sitä mieltä, että asiakkaiden yleisneuvonta ja oman kunnan asiakkaan tarpeisiin vas-
taaminen on sujunut hyvin. Oman hyvän asenteen arveltiin olevan positiivinen voimavara
asiakkaiden palvelun suhteen. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että suurin yhteydenot-
tovirta tulee Turusta.

*” Täytyy vain olla sellainen hyvä asenne, että pyrkii mahdollisimman pitkälle auttamaan
ja keräämään ensitietoa, vaikka heti puhelun alussa tunnistaa, että ei välttämättä pysty
auttamaan loppuun asti vaan on siirrettävä asiakkaan kotikuntaan.”*

Kuitenkin asiakasohjaajat kokivat hankalaksi ohjata muista kunnista soittavia asiakkaita. Tuntemus muiden kuntien palveluista, kriteereistä, palveluiden hinnoista ja saatavuudesta koettiin huonoksi ja tietojen saaminen eri kuntien esim. nettisivuilta oli suurimmalta osin heikosti saatavilla ja tämän vuoksi useasti muusta kuin omasta kunnasta soittava asiakas on jouduttu ohjaamaan oman kunnan työntekijälle. Asiakasneuvonta.fi sivusto koettiin keskeneräiseksi ja kuntien omilla sivuilla ei tietoa löytynyt tai siihen ei voinut luottaa.

”Huonosti, koska en tunne 26 kunnan palveluita ja palveluiden kriteereitä tai osoitteita, eikä edes itse löydä netistä mitään yhteystietoja, joita saatetaan kysyä. Yleisluonteisiin kysymyksiin pystyn vastaamaan.”

Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että vaikka puhelu yhteydenottajan kanssa sujuisi hyvin ja asiakkaalle jäisi hyvä mieli, niin itse asiakasohjaajalle voi jäädä olo että parempankin palveluun pystyttäisiin, jos niin usein ei tarvitsisi ohjata asiakasta oman kunnan työntekijälle sen vuoksi, koska puhelimeen vastanneen asiakasohjaajan tietämys vieraan kunnan palveluista on heikko ja tieto huonosti saatavilla. Toisessa vastauksessa kerrottiin, että usein asiakasohjaaja on kovin kaukana avun tai palvelun etsijästä. Asiakkaan eteenpäin siirtämisen jälkeen vastaajalle on jäänyt epävarmuus siitä, onko asiakas saanut tarvitsemaansa apua vai ei.

5.4 Asiakasohjaajien tietämys saatavilla olevista palveluista

Vastausten perusteella suurin osa etsii tietoa kuntien ja kaupunkien omilta nettisivulta, sekä internetistä. Muutama vastaaja koki myös vankan työkokemuksen olevan palveluiden tietämyksen taustalla. Yksi vastaajista kertoi, että heidän kunnassaan on kansio, johon on kerätty ajantasaista tietoa oman kunnan saatavilla olevista palveluista. Osa vastaajista kertoi myös hyödyntävänsä asiakasneuvonta.fi sivustoa.

Vastauksien perusteella kompastuskiviksi koettiin kuntien ja kaupunkien nettisivujen puutteelliset tiedot. Tietoja ei löydy, ne ovat huonosti saatavilla tai vanhentuneita. Asiakasneuvonta.fi sivu koettiin monen vastaajan taholta keskeneräiseksi ja toimimattomaksi, sekä kahden vastaajan mielestä asiakasneuvonta.fi sivustosta ei ole apua asiakasneuvonnassa. Yksi vastaaja toi ilmi, että kun tietoa ei löydy niin asiakas on siirrettävä sen vuoksi oman kunnan asiakasohjaajalle.

5.5 Asiakasohjaajien tietämyksen ylläpitäminen erilaisten palveluntarjoajien tarjoamista palveluista

Vastauksista kävi ilmi, että tietoa erilaisista palveluntarjoajista ja heidän palveluistaan pidetään yllä selailemalla ja tutustumalla kuntien nettisivuja, oman työn kautta ja seuraamalla, miten eteenpäin ohjattujen yhteydenottajien tapaukset ratkaistaan. Yksi vastaajista kertoi, että omassa kunnassaan hän pitää yhteyttä yksityisiin ja 3. sektorin palveluntuottajiin, jotta he voivat tulla esittelemään palveluitaan ja näin lisäävät tunnettavuuttaan. Tietoa ylläpidettiin myös työn lomassa yhteistyötahojen kautta sekä konkreettisesti tekemällä työtä. Muutama vastaaja kertoi, että omassa kunnassa/kaupungissa päivitetään systemaattisesti palveluntuottajien listaa, tai palveluntuottajia käydään läpi säännöllisesti. Yhdessä vastauksessa vahvuudeksi koettiin, että vastaaja on itse sen kunnan asukas, missä hän toimii asiakasohjaajana. Näin ollen oman kunnan palveluntarjoajien tietämys on vahvaa. Tietoa kartoitettiin myös seuraamalla maakunnan tiedottamista. Yhteistyöverkkojen luominen ja koulutuksiin, sekä infotilaisuuksiin osallistuminen koettiin myös yhdessä vastauksessa toimivaksi tavaksi.

Vastausten perusteella muiden kuin omien kuntien palveluntarjoajien tietämys jäi heikoksi. Yhdessä vastauksessa tuotiin ilmi, että tietämystä on mahdotonta ylläpitää maakunnallisella tasolla, kun työskentelee pienellä paikkakunnalla. Haasteeksi koettiin myös muutaman vastauksen perusteella, että työtehtäviin kuuluu paljon muutakin kuin vain asiakasneuvonta- ja ohjaus, jonka vuoksi aikaa ei jää tutustua muiden kuntien palveluntarjoajiin. Ajanpuute mainittiin siis muutaman vastaajan taholta.

5.6 Asiakasneuvonnan- ja ohjauksen tarpeellisuus

Vastausten perusteella asiasta oltiin lähes yksimielisiä. Asiakasneuvonta- ja ohjaus on tarpeellista ja tulee olemaan myös tulevaisuudessa. Muutamassa vastauksessa arveltiin, että palvelun käyttö tulee lisääntymään tulevaisuudessa myös pienemmissä kunnissa. Yhdessä vastauksessa tuotiin ilmi, että tulevaisuudessa palveluun tulisi panostaa vielä enemmän, jotta palvelusta saataisiin mahdollisimman systemaattinen.

Vastauksissa kuitenkin kerrottiin, että palvelussa on vielä paljon kehittämistä, jotta se olisi sujuvampaa ja palvelisi niitä ihmisiä, jotka palvelua tarvitsee. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että jo ennen maakunnallisen asiakasneuvonnan- ja ohjauksen aloittamista

olisi pitänyt kehittää yhteinen alusta, jossa toimitaan. Yhden vastaajan mukaan Atsoria eivät kaikki osaa käyttää niin kuin sitä kuuluisi ja ensitietoja jää täyttämättä. Ongelmaksi yhden vastaajan taholta koettiin se, että pienillä paikkakunnilla palvelun toteuttaminen on hankalampaa kuin isoissa kunnissa. Muutaman vastaajan mielestä maakunnallinen numero tukee isoja kuntia, jotka pystyvät enemmän asiaan panostamaan. Pienen paikkakunnan asiakasohjaajalla on iso kasa muitakin töitä asiakasneuvonnan- ja ohjauksen lisäksi, jonka vuoksi aika on rajallista. Turhautumista on myös aiheuttanut asiakasohjaajille myös se, että heidän tietämyksensä on rajallinen muiden kuntien palveluista, jonka vuoksi yhteydenottajaa joudutaan useasti siirtämään oman kunnan asiakasohjaajalle. Edelleen yhteydenottajat ottavat yhteyttä työntekijöiden suoriin numeroihin, jolloin maakunnallinen numero jää käyttämättä. Yksi vastaaja toi ilmi, että muut kunnat on saatava sitoutettua malliin. Muutama vastaaja koki vastaavansa lähes aina vain isoista kunnista tuleviin puheluihin, jolloin neuvonnan antaminen on hankalampaa. Yksi vastaajista toivoi resurssien lisäämistä isoihin kuntiin, jotta puhelut ohjautuisivat suoraan omaan kuntaan.

” Myös itse neuvontanumerossa ohjaajana ollessa, oman kunnan puheluita ei tule olla ja suurimmaksi osaksi toimin Turun kaupungin puhelinvastaajana tällainen olotila on.”

” Pienet kunnat hoitavat nyt isojen kaupunkien puhelinruuhkien purkamisen. Isojen kaupunkien tulisi palkata lisää henkilökuntaa hoitamaan oman kunnan palveluneuvontaa, niin asiakas saisi vastauksen kysymykseensä heti/nopeammin jo ensimmäisen yhteydenoton aikana, se on hyvää palvelua.”

Yksi vastaajista kertoi, että palvelut tulisi räätälöidä ikäihmisille sopivammaksi ja heitä lähempänä olevia palveluita olisi enemmän. Vastaaja koki myös, että palvelulle ei juuri nyt ole hänen mielestään tarvetta, mutta tulevaisuudesta ei ollut varma.

Vastaajien mielestä asiakasneuvonta- ja ohjaus palvelulle oli kysyntää. Muutama vastaaja arveli myös, että kysyntä tulee lisääntymään palvelun tunnettavuuden myötä. Suurin puhelinvirta muutaman vastauksen perusteella tulee Turusta.

Muutamassa vastauksessa tuotiin ilmi, että pienillä paikkakunnilla kysyntä on vähäisempää. Yksi vastaajista pohti, että parempaa palvelua olisi, jos puhelut menisivät suoraan omaan kuntaan. Yksi vastaaja kertoi myös, että puheluita tulee kolmessa tunnissa noin 10-20 ja vastaajia silloin vain 1 tai 2. Puheluun vastaajien määrä koettiin riittämättömäksi.

5.7 Toimintamallin ja asiakasohjaajien työn kehittäminen

Muiden kuntien saatavilla olevien palveluiden tulisi olla helposti löydettävissä, joten sen puitteissa asiakasneuvonta.fi sivustoa tulisi kehittää. Toiveena oli ylipäättään tietojen saamisen helpottaminen ja niiden helppo päivittäminen. Kaikkien kuntien palveluihin toivottiin samoja käytäntöjä, yhtäläisyyttä ja kriteerejä. Markkinoinnin tulisi olla samanvertaista kaikissa kunnissa, koska sen arveltiin nostavan palvelun tunnettavuutta.

KomPASSi tiimin koettiin olevan myös etäinen, koska heiltä avunsaanti yhden vastaajan mielestä on heikkoa. Skype keskustelut koettiin turhauttavaksi yhden vastaajan toimesta, sillä keskustelujen koettiin käsittelevän samoja asioita. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että palvelu koettiin asiakkaiden taholta kovin Turku keskeiseksi.

Monen toiveena oli kaikkien kuntien sitoutuminen toimintamalliin ja puhelinaikoihin, jotta toiminta olisi tasapuolista ja yhtenäistä. Toivottiin myös varmistusta siitä, että asiakas on saanut apua sen jälkeen, kun hänet on siirretty toiseen kuntaan.

Yksi toive vastausten perusteella oli se, että jokaisessa kunnassa olisi täysipainoinen työntekijä KomPASSiin liittyen, joka voisi rauhassa hoitaa puhelinrinkiä, päivittää palveluntarjoajia ja informoida muuttuvista tai uusista palveluista muita kuntia.

Yhdessä vastauksessa ehdotettiin, että palvelu siirtyisi vain suurimpiin kuntiin ja kaupunkeihin. Sama vastaaja toi myös ilmi, että ammattilaisten tulisi saada käyttöönsä työntekijöiden suorat numerot, jotta maakunnalliseen numeroon ei tarvitsisi soittaa yhteystietojen perässä.

Yksi vastaaja toivoo panostusta tiheään raportointiin ja resurssien lisäämistä niihin kuntiin ja kaupunkeihin, mistä puheluista tulee kaikista eniten.

Palvelun mainostuksessa tulisi käydä ilmi, että apua ei ole välttämättä saatavilla heti ensimmäisessä puhelussa, vaan puhelu voidaan joutua siirtämään oman kunnan asiakasohjaajalle. Yhteydenottajien taholla on ollut epätietoisuutta asiasta, sillä moni luulee saavansa tarvitsemansa avun jo ensimmäisellä puhelulla. Panostusta varahenkilöjärjestelmään puheliningin suhteen toivottiin. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että ihmisiä koulutettaisiin vain ja ainoastaan vastaamaan palveluihin. Vastaajan ehdotuksena on kouluttaa osa-aikaisia etätyöntekijöitä, jotka voisivat toden teolla perehtyä tehtävän hoitamiseen.

Muutamassa vastauksessa käsiteltiin sähköisten työvälineiden toimimattomuutta. Ne rajattiin vastauksista ulos, sillä opinnäytetyö ei käsitellyt sähköisten työvälineiden käyttöä. Vastaukset sisälsivät vain yhden ”en osaa sanoa” vastauksen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyön tekemiseen käytettiin yhteensä 10 kuukautta. Aikaa tutkimuksen toteuttamiselle oli siis runsaasti. Otosryhmä oli asiakasneuvonnan- ja ohjauksen ammattilaisia. Kysely lähetettiin kaikkiin Varsinais-Suomen kuntiin yhdelle asiakasohjaajalle, eli kyselylomakkeen linkin sai 27 asiakasohjaajaa. Vastauksia ennen muistutussähköpostia oli vain 7 ja muistutussähköpostin jälkeen vastauksia tuli vielä 10. Vastauksia tuli siis yhteensä 17, joka oli tutkijoiden mielestä hyvä tulos. Vastauksissa riitti analysoitavaa ja analysointi oli mielenkiintoista, koska niistä nousi selvästi esiin vastauksia, joita opinnäytetyössä tutkittiin.

Johtopäätöksenä vastausten analysoinnin jälkeen nousi selvästi esiin se, että tarvetta asiakasneuvonnalle- ja ohjaukselle todellakin on. Palvelun tunnettavuus on kuitenkin vielä heikolla tasolla, minkä johdosta palvelua ei osata vielä hyödyntää. Vastausten perusteella tutkijat arvelevat, että yhteisellä ja systemaattisella mainostuksella palvelun tunnettavuutta saataisiin parannettua ja yhtenäistettyä. Tutkijat jäivät pohtimaan asiakkaiden tasa-arvoisuutta, sillä mainostamisella ei näytä olevan tällä hetkellä selvää ja yhtenäistä linjaa kuntien sekä kaupunkien kesken, jonka vuoksi palvelun tunnettavuus eri alueilla on huonompi ja jättää näin ollen joidenkin kuntien/kaupunkien asiakkaan heikompaan asemaan palvelun saatavuuden saralla.

Tutkimuksessa tuli myös ilmi, että palvelu toimii paremmin suurissa kunnissa ja kaupungeissa, kuten Turussa ja Salossa. Tutkijat arvelevat, että myös pienemmillä paikkakunnilla palvelulle olisi tarvetta ja palvelun tunnettavuus ja käyttäminen tulee luultavasti lisääntymään tulevaisuudessa, kunhan tunnettavuutta ja palvelun systemaattisuutta saadaan parannettua.

Suurena ongelmana koettiin myös ajan riittämättömyys varsinkin pienten paikkakuntien asiakasohjaajilla. Joillakin asiakasohjaajilla oli puheluiden vastaanottamisen ja asiakkaiden tapaamisten lisäksi paljon muitakin töitä, jonka vuoksi joskus asiakasneuvonnalle ja ohjaukselle jäävä aika oli vähäinen. Tutkijoille heräsi kysymys, että onko resursseja varmasti riittävästi, jotta palvelu voi toimia toivotulla tavalla ja palvella näin ollen suurempaa asiakaskuntaa?

Tutkijat kokivat, että ehdottomasti suurimpana ongelmana koettiin puutteellinen tietopohja muiden kuntien palveluissa. Moni vastaajista kertoi, että muiden kuntien

palvelunjärjestäjiä ja heidän tarjoamiaan palveluja on mahdotonta muistaa, mikä ei tutkijoiden mielestä olekaan olennaista. Olennaista olisi, että tiedot muiden kuntien palveluista olisi helposti löydettävissä ja uusien palveluiden päivittämistä tapahtuisi jatkuvasti. Palvelun saaminen yhden luukun periaate ei heikon tietojensaamisen vuoksi toteutunut, sillä useasti muun kunnan yhteydenottaja jouduttiin siirtämään oman kunnan asiakasohjaajalle, koska yhteydenottajan asiaa ei voitu ratkaista, koska tietoa yhteydenottajan kunnan palveluista ei ollut saatavilla. Tämä oli luonut tutkijoiden näkemyksen perusteella epätyytyväisyyttä asiakkaiden taholla, ja asiakasohjaajien kesken se oli luonut turhautuneisuutta. Yhteydenottajat useasti luulivat, että puhelu menee suoraan oman kunnan asiakasohjaajalle. Tutkijat kokivat, että asiakasohjaajat todella tekevät kaikkensa selvittääkseen asiakkaan tarpeet ja löytääkseen siihen ratkaisun, mutta se ei vain aina ole mahdollista, kun kyseessä on toisesta kunnasta tuleva yhteydenotto. Yleisluontoisissa asioissa asiakasohjaajat pystyivät muun kuin oman kunnan asiakasta neuvomaan.

Palvelussa ilmeni tutkijoiden mielestä rikkonaisuutta. Täysin yhtenäistä linjaa palvelulla ei ollut kaikkien kuntien välillä ja se näkyi vastauksissa. Muutama vastaajista kertoi, että palvelu toimisi paremmin, kun kaikilla kunnilla olisi yhtenäinen linja. Osa vastaajista kertoi myös, että edelleen yhteydenottajat ottivat yhteyttä vanhoja tuttuja reittejä pitkin esimerkiksi suoraan oman kunnan asiakasohjaajan omaan numeroon, kun taas ammattilaiset soittivat maakunnalliseen numeroon mm. yhteystietojen perässä. Ikäihmiset myös kartoivat maakunnallista numeroa peläten, että heidät yhdistetään jonkun muun kunnan asiakasohjaajalle. Yksi asiakasohjaaja toi ilmi idean, että puhelu ohjautuisi aina oman kunnan asiakasohjaajalle.

Johtopäätöksenä oli, että palvelu tulisi saada toimimaan mahdollisimman yhtenäisesti ja sujuvasti, sillä palvelulle on käyttöä ja väestö ikääntyy jatkuvasti. Maakunnallinen asiakasneuvonta- ja ohjaus varmasti tukee ikäihmisten kotona pärjäämistä sekä turvallisuuden tunnetta ja kotona mahdollisimman pitkään pärjääminen on varmasti monen ihmisen toive. Palvelun tunnettavuuden parantaminen ja myös muiden kuntien yhteydenottajien palvelemisen mahdollistaminen olisi tutkijoiden näkökulmasta suuri askel eteenpäin palvelun toimivuudessa ja sen jalkautumisessa ihmisten tietoisuuteen. Asiakasohjaajat olivat vastausten perusteella erittäin motivoituneita työhönsä ja heidän antamansa vastaukset olivat arvokkaita ja tuovat KomPASSille tietoa palvelun toimivista osista ja niistä osista, jotka kaipaisivat mahdollisesti kehittämistä.

Kehittämisehdotuksia nousi esiin tutkimuksen aikana. Palvelu on ajanut itsensä hyvin jo sisään varsinkin suuremmissa kunnissa. Palvelua tulisi kehittää yhtenäisemmäksi ja

tunnettavuutta lisätä, jotta se löisi itsensä läpi myös pienemmissä kunnissa. Mainostamisen tulee olla yhtenäistä ja siihen tulisi panostaa enemmän, jotta palvelua mahdollisesti tarvitsevat saisivat tarpeeksi tietoa palvelua. Ihmisten tietoon tulisi saada se, että numero on maakunnallinen ja ensimmäisellä puhelulla ei välttämättä saada asiaan ratkaisua, mutta siinä tapauksessa puhelu siirretään oman kunnan asiakasohjaajalle ja asiakas saisi jäädä odottelemaan yhteydenottoa.

Kuntien palveluista tulisi olla saatavilla ajantasaista ja kattavaa tietoa, jotta palvelu olisi sujuvampaa ja mahdollisesti nopeampaakin. Asiakasohjaaja pystyisi suuremmalla todennäköisyydellä palvelemaan myös muiden kuntien yhteydenottajia, jos hänellä olisi käytettävissä kattava lista muiden kuntien palveluntarjoajista sekä palveluista ja hän voisi luottaa, että tiedot ovat ajan tasalla. Asiakasneuvonta.fi sivusto on tutkijoiden mielestä tähän hyvä alusta, mutta vastausten perusteella se ei vielä palvele toivotulla tavalla. Tutkijoille nousi ajatus, että jos asiakasohjaajat saisivat tehdä vain asiakasneuvontaa- ja ohjausta ilman muita vastuualueitaan, voisi heillä olla enemmän aikaa ottaa selvää muiden kuntien palveluista, kerätä tietoa ylös ja päivittää oman kunnan palveluntarjoajia ja heidän yhteystietojaan yhteiselle alustalle, jossa se olisi kaikkien asiakasohjaajien ja ammattilaisten nähtävissä.

Palvelu on uusi ja siinä riittää kehittämistä, mutta oikeilla toimilla ja parannuksilla se varmasti palvelee oikeaa asiakaskuntaa ja auttaa monen asiakkaan tarpeita sekä kotona pärjäämistä.

7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

7.1 Eettisyys

Kyselytutkimuksen heikkouksiksi on koettu tutkijoille jäävä epätietoisuus vastaajien aihealueen tietämyksestä ja tutkijalla itsellään täytyy olla vankka tietopohja aiheesta ennen kyselylomakkeen laatimista. (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi tutkijat olivat perehtyneet tarkasti aiheeseen, käyttäneet aikaa tiedonkeruuseen ja vasta sen jälkeen alkaneet pohtia asiakasohjaajille esitettäviä kysymyksiä. Oso-ryhmänä oli asiakasneuvonnan ja -ohjauksen ammattilaisia, joten vastaajien aihealueen tuntemuksen oletettiin olevan hyvä.

Tutkimus oli laadullinen ja se toteutettiin sähköisesti lähetettävällä kyselylomakkeella. Luotettavuuteen vaikuttavat tekijät olivat aineiston sisältö ja laatu, sekä tutkijat itse (Hirsjärvi ym. 2009, 205).

Tutkimuksen eettisyydestä pidettiin huoli koko tutkimusprosessin ajan. Asiakasohjaajien vastaukset jäivät vain tutkijoiden tietoon ja ne poistetaan Microsoft Forms alustalta, jonka jälkeen koko kysely suljetaan toukokuussa 2020 tutkimuksen loputtua. Haastatteluun osallistuvien anonymiteetistä pidettiin huolta (Vilka, 47). Anonymiteetti säilyi kyselylomakkeen anonymin palautuksen johdosta, jolloin kyselyyn osallistuva asiakasohjaaja pystyi vastaamaan rehellisesti kyselyyn ilman pelkoa siitä, että hänen vastauksensa päätyisivät vääriin käsiin. KomPASSin yhteyshenkilö lähetti linkin kyselylomakkeeseen, jolloin yhteydenotto asiakasohjaajiin ei tapahtunut tutkijoiden taholta. Tämä vahvisti anonymiteettiä, koska mahdolliset kyselyyn osallistujat jäivät anonymiksi itse tutkijoille. Tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteesta, vapaaehtoisuudesta ja tietojen säilyttämisestä informoitiin osallistujia saatekirjeessä (Liite 3). Kysely on vapaaehtoinen ja asiakasohjaaja pystyi vastaamatta jättämisellään ilmoittaa olevansa haluton osallistumaan tutkimukseen.

7.2 Toistettavuus ja luotettavuus

Kyselylomake laadittiin huolella ja niin, että kysymykset olisivat mahdollisimman yksiselitteisesti ymmärrettävissä. Teoreettinen viitekehys rakennettiin huolella ja asiakasohjaajille suunnatut kysymykset laadittiin teoreettisen viitekehysten pohjalta.

Asiakasneuvonnasta- ja ohjauksesta oli ensin haastavaa löytää kansainvälistä tutkittua tietoa, mutta kun hakua laajennettiin palveluneuvontaan, oli tutkimusartikkeleja huomattavasti enemmän saatavilla. Kansainvälisistä lähteistä etsittiin myös tietoa ikääntymisestä ja iäkkäiden toimintakyvyn ylläpitämisestä. Tutkimuskysymysten laatimiseen ja niiden muotoiluun käytettiin paljon aikaa, jotta kyselylomakkeen kysymykset vastaisivat mahdollisimman tarkasti tutkimusongelmiin. Yli puolet kyselylomakkeen saaneista asiakasohjaajista vastasi kyselyyn, joka määrällisesti on tutkijoiden mielestä hyvin, sillä postija verkkokyselyn ongelmana on koettu vastausten kato. (Hirsjärvi ym. 2009, 196). Muistutusviestillä oli suuri vaikutus vastausten määrään, joten näin ollen sen lähettäminen oli kannattavaa. Suuri määrä vastauksia paransi tutkimuksen luotettavuutta eli validiteettia. Validiteettia kasvatti myös se, että kyselylomakkeisiin vastaaminen tapahtui täysin anonyymisti. Myös kyselylomakkeiden lähetys tapahtui tutkijoiden taholta täysin anonyymisti, sillä kyselylomakkeen lähetti toimeksiantaja. Tutkijat olettavat, että vastaaminen anonyymisti luo vastaajalle vapautta vastata täysin rehellisesti kysymyksiin.

Tutkijoista toinen oli jo ennen tutkimuksen aloittamista hyvin tietoinen maakunnallisesta asiakasneuvonnan- ja ohjauksen palvelusta. Tällä tutkijalla oli enemmän tietoa palvelusta, kuin toisella tutkijalla ja hän oli myös omassa työssään palveluun perehtynyt. Arveltiin, että aiheeseen jo ennestään perehtyneellä tutkijalla voisi olla ennako-oletuksia toimintamallista. Tämän vuoksi tutkijat päätyivät siihen tulokseen, että vastausten analysoinnin suorittaa se tutkija, joka ennen tutkimuksen aloittamista ei millään muotoa ollut perehtynyt eikä edes tietoinen maakunnallisesta asiakasneuvonnan- ja ohjauksen palvelusta. Näin pystyttiin varmistamaan, että analysointiin ei vaikuta tutkijoiden ennako-oletukset palvelusta ja analysointi olisi myös jokaisen kysymyksen kohdalla tasaverstaista, kun analysoinnin tekee vain yksi henkilö.

Analysointivaiheessa kolme vastausta jouduttiin rajaamaan ulos tuloksista, sillä 2 vastausta käsitteli sähköisiä työvälineitä, joiden toimivuuden kartoittaminen ja arviointi oli rajattu tutkimuksesta pois. Kolmas pois rajattu vastaus oli kantaaottamaton vastaus. Analysointivaiheessa tuli ilmi, että kyselylomake oli laadittu hyvin, sillä vastauksia saatiin juuri niihin asioihin, mitä tutkimuksessa etsittiin. Väärinymmärrettyjä kysymyksiä ei ollut. Vastaukset olivat laadukkaita ja niistä nousi hyvin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Analysointi oli aikaa vievää suuren vastausmäärän vuoksi ja siihen käytettiin runsaasti aikaa.

Olemassa olevia väittämiä toimintamalliin toimivuudesta ei ollut, joten tutkimustuloksiin ei ole voinut vaikuttaa jo olemassa olevat ennako-oletuksen ja ajatukset. Kvalitatiivinen tutkimus onkin tässä tapauksessa vain vastausten ja esille nousevien asioiden

löytämistä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Tutkimuksen reliabiliteettia eli toistettavuutta on haastavaa arvioida, sillä toimintamallin kehittyessä ja muuttuessa myös asiakasohjaajien vastaukset todennäköisesti muuttuvat.

LÄHTEET

Daskalopoulou C, Stubbs B, Kralj C, Koukounari A, Prince M, Prina AM 2017. Physical activity and healthy ageing: A systematic review and meta-analysis of longitudinal cohort studies. *Ageing Research Reviews*. Viitattu 28.2.2020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1568163717300302?via%3Dihub>

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

KomPAssi 2018a. Asiakasneuvonta. Mikä on KomPAssi? Viitattu 3.10.2019. <https://www.asiakasneuvonta.fi/fi/mika-kompassi>

KomPAssi 2018b. KomPAssi-käsikirja. Ikäihmistien keskitetty asiakasneuvonta- ja palveluohjaus, sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa. Viitattu 3.10.2019. https://www.asiakasneuvonta.fi/sites/default/files/2019-06/KomPAssi_K%C3%A4sikirja%2015.11.2018.pdf

Metteri, A.; Hyyryläinen, A. 1996. *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Edita: Helsinki.

Nursing 2019. Case management. An overview for nurses. *Nidos* 49, julkaisu 9. Viitattu 27.2.2020. https://journals.lww.com/nursing/Fulltext/2019/09000/Case_management__An_overview_for_nurses.11.aspx

Scielo 2019. Functional independence of elderly patients who fell: a follow-up study. Viitattu 29.10.2019 http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000601715&lng=en&nrm=iso&tlng=en

ScienceDirect 2015. *Nursing clinics of North America*. Case management. *Nidos* 50, julkaisu 1. Viitattu 27.2.2020. <https://www.sciencedirect.com/sdfe/pdf/download/eid/1-s2.0-S0029646514000838/first-page-pdf>

Socca 2013. *Palveluohjauksen käsikirja*. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsihanke. Viitattu 27.2.2020. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>

Sosiaali ja terveysministeriö 2017. *Julkaisut*. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. Viitattu 23.10.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. KomPAssi – Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaus. Viitattu 3.10.2019. <https://stm.fi/koti-ja-omaishoito/rahoitettavat-hankkeet/kompassi>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. *lääkäät tarvitsevat yksilöllisiä palveluja*. Viitattu 7.10. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/iakkaat-tarvitsevat-yksilollisia-palveluja

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018. KomPAssi-hanke. Maakunnallinen iäkkäiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin perustaminen Varsinais-Suomeen. Viitattu 3.10.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161261/R_53_2018_KomPAssi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stakes 2007. *Stakesin raportteja 20/2007*. Kaija Hänninen. Viitattu 15.11.2019. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019. *Ikääntyminen*. Muuttuvat vanhuspalvelut. Viitattu 16.11.2019. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>

- THL 2017. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen johtaminen ja organisointi. Viitattu 27.2.2020. https://thl.fi/documents/10531/2923924/THL+131017_V2.pdf/b3b46beb-2458-405f-8139-bb84167bbdd0
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämiss-prosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 1., uudistettu painos. Tammi.
- Turjanmaa, R. 2014. Older people's individual resources and reality in home care. Väitöskirja-työ. Terveystieteiden tiedekunta. Hoitotieteenlaitos. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 27.10.2019. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1616-7/urn_isbn_978-952-61-1616-7.pdf
- Valtioneuvosto 2015. Ratkaisujen suomi. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Viitattu 7.10. https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netiti.pdf
- Valvira 2016. Vanhustenhuolto. Viitattu 16.11.2019. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaali-huollon-palvelut/vanhustenhuolto>
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

KomPAssin asiakasohjaajien kyselylomake Microsoft Forms alustalla

Haluamme kyselylomakkeen avulla kartoittaa asiakasohjaajien näkemyksistä KomPAssin toimintamallista ja toimivuudesta, sekä saada tietoomme näkemyksiänne ja kehitysideoita toimintamallista. Asiakasohjaajilta saatujen vastausten perusteella KomPAssi pyrkii kehittämään toimintamallia ja havaitsemaan kehitystä kaipaavat kohdat. Kaikkien kyselyyn vastanneiden vastaukset analysoidaan ja sisällytetään opinnäytetyöhömmme.

Voitte osallistua kyselyyn täyttämällä linkistä löytyvän kyselylomakkeen ja palauttamalla sen 1.3.2020 mennessä. Kaikki 1.3.2020 mennessä saapuneet vastaukset analysoidaan opinnäytetyötämme varten.

1. Minkälainen on näkemyksesi neuvonta- ja ohjauspalvelun tunnettavuudesta?
2. Miten ihmiset saavat tietoa neuvonta- ja ohjauspalvelusta?
3. Mikä on näkemyksesi siitä, miten yhteydenotto teihin käytännössä toimii?
4. Kuka on yhteydenottaja?
5. Miten pystyt mielestäsi palveluntarpeeseen vastaamaan?
6. Mistä saat tietoa tarjolla olevista palveluista?
7. Miten ylläpidät keräämääsi tietämystäsi kaikista tarjolla olevista palveluista?
8. Mikä on näkemyksesi toimintamallin tarpeellisuudesta tulevaisuudessa?
9. Kuinka paljon palvelulle on kysyntää?
10. Mitä kehitysideoita sinulla on toimintamalliin liittyen?

Saatekirje

Hei KomPASSin asiakasohjaaja!

Olemme kaksi sairaanhoitajaopiskelijaa Turun ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä KomPASSin asiakasohjaajista ja heidän näkemyksestään nykyisestä toimintamallista. Opinnäytetyömme tavoitteena on saada tietoa toimintamallin toimivuudesta ja asiakasohjaajien mahdollisista kehitysideoista toimintamalliin ja sen toimivuuteen liittyen. Opinnäytetyöhön olemme saaneet toimeksiannon syyskuussa 2019 ja työmme pohjalta pyritään kehittämään KomPASSia ja asiakasohjaajien työtä. Opinnäytetyömme yhteistyötahot ovat KomPassi ja Turun ammattikorkeakoulu.

Haluamme kyselyn avulla saada selville asiakasohjaajien näkemyksiä keskitetystä asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallista, sekä saada mahdollisesti toimintaehdotuksia ja kehitysideoita. Tutkimuksesta on rajattu pois sähköisten työvälineiden toimivuus ja arviointi. Kysely on teille täysin vapaaehtoinen ja se järjestetään Microsoft Forms kyselynä. Kyselyyn osallistuminen tapahtuu täyttämällä sähköpostiin saapuvan linkin kautta löytyvä kyselylomake. Kysely on anonyymi ja kyselyyn osallistuneiden nimet eivät tule edes tutkijoiden tietoon ja aineisto Microsoft Forms alustalta poistetaan ja koko kysely suljetaan tutkimuksen päätyttyä toukokuussa 2020. Kyselyyn osallistuneiden asiakasohjaajien vastaukset kerätään yhteen ja analysoidaan tutkijoiden toimesta.

Kysely toteutetaan keväällä 2020. Vastaanotamme kyselylomakkeita 1.3.2020 asti ja siihen mennessä tutkijoille palautuneet vastaukset kerätään yhteen ja analysoidaan tutkimusta varten.

Tutkimus julkaistaan Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä keväällä 2020. Opinnäytetyön ohjaajana toimii TtM Kaisa Friman.

Jos tutkimuksesta tai kyselylomakkeesta ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä tutkimuksen tekijöihin. Sähköpostiosoite on etunimi.sukunimi@edu.turkuamk.fi.

Ystävällisin terveisin Noora Paavola ja Maria Levonperä.

Turun ammattikorkeakoulu, sairaanhoitaja monimuoto.