

SIIRIN AMMATTILAISET

ASIAKASOHJAAJIEN OSAAMISKARTOITUS PÄIJÄT-HÄMEEN
HYVINVOINTIYHTYMÄSSÄ

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi YAMK
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja
kehittäminen
Kevät 2019
Mari Huttunen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Huttunen, Mari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2019
	Sivumäärä 73	
Työn nimi Siirin ammattilaiset Asiakasohjaajien osaamiskartoitus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä		
Tutkinto Sosionomi YAMK		
Tiivistelmä <p>Yhteiskuntamme väestörakenne muuttuu ja vanhusten määrä lisääntyy. Ikääntyneiden asiakasohjaus on merkittävässä roolissa järjestettäessä vanhusten palveluja. Tämän kehittämishankkeen aiheena oli selvittää ikääntyneiden palveluista vastaavien asiakasohjaajien osaamisen tasoa ja sen kehittämistä.</p> <p>Kehittämishankkeen tarkoituksena oli saada työntekijöiden ammattitaito esille ja hyödynnettyä se koko työyhteisön käyttöön sekä tulevaisuudessa myös mahdollisen asiakasohjaus toimialan hyödynnettäväksi. Tavoitteena oli luoda asiakasohjaajien osaamiskartta ja tarkastella osaamisen nykytilaa sekä tulevaisuuden osaamistarpeita. Tavoitteena oli lisäksi tehdä asiakasohjaajien osaamisen kehittämissuunnitelma. Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, ja tiedonkeruumenetelminä käytettiin ryhmähaastattelua ja internetkyselyä.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta asiakasohjaajien tarvitsevan työssään monipuolista ja laaja-alaista osaamista. Tieto muuttuu jatkuvasti, ja asiakasohjaajien on osattava hakea uutta tietoa sekä soveltaa sitä työssään. Asiakasohjaajien perusosaamiseksi määrittyivät vuorovaikutustaidot, työyhteisötaidot, itsensä johtaminen sekä tietojärjestelmäosaaminen. Erityisosaamiseksi muodostuivat palvelujärjestelmäosaaminen, laatu- ja kehittämisosaaminen, gerontologinen osaaminen sekä erityisryhmäosaaminen.</p> <p>Asiakasohjaajien perusosaaminen oli hiukan vahvempaa kuin erityisosaaminen. Erityisesti asiakasohjaajien gerontologinen osaaminen ja vuorovaikutustaidot olivat hyvin hallussa. Eniten kehitettäväksi osaamisalueiksi nousivat erityisryhmäosaaminen ja omasta työhyvinvoinnista huolehtiminen. Tulosten perusteella asiakasohjaajille luotiin yksikkökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma. Suunnitelmaa on tarkoitus hyödyntää uusien työntekijöiden rekrytoimisessa, koulutussuunnitelman laadinnassa sekä yksilöiden osaamisen kehittämisessä.</p>		
Asiasanat osaaminen, osaamisen johtaminen, ikääntyminen, asiakasohjaus		

Abstract

Author(s) Huttunen, Mari	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 73 pages	
Title of publication Siiri's Professionals Knowledge-based survey of counsellors of The Päijät-Häme Joint Authority for Health and Wellbeing		
Name of Degree Master's Degree Programme in Social and Health Care, Social and Health Care Development and Management		
Abstract <p>The demographic structure of the Finnish society is changing and the number of elderly people is increasing. Therefore, the client counselling of the elderly plays an important role in organising services for the elderly. The theme of this development project was to clarify the level of the competence and development of the competence of the counsellors responsible for the services of the elderly. The purpose of the development project was to demonstrate the competence of the workers and make the competence available to the entire working community. The aim was to create a competence map of the counsellors and to examine the current state of the competence. The development project was carried out by conducting action research. Methods used in the research were group interview and Internet query.</p> <p>In examining the results of the development project, it can be stated that counsellors need diverse and wide-ranging competence in their work. The information is constantly changing and the counsellors must be able to search for new information and apply it in their work. The basic competence was defined to be formed of communication skills, organizational citizenship, self-management and information service system competence. Special competence included service system competence, quality and development competence, gerontological competence and competence of special needs groups.</p> <p>The basic competence of counsellors is a little stronger than special competence. Especially the gerontological competence and communication skills were in good level. Most development was needed in competence of special needs groups and taking care of workplace wellbeing. Based on the results, a competence development plan of the unit was created for the counsellors. The plan is to be used in the recruitment of new employees, in the development of the study plan and competence development of the individual workers.</p>		
Keywords Competence, competence management, ageing, client counselling		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTATIEDOT	3
2.1	Kehittämishankkeen taustaorganisaatio.....	3
2.2	Kehittämishankkeen tausta, tavoite ja tarkoitus	6
3	TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN VANHUSPALVELUISSA.....	7
3.1	Ikääntyminen ja hyvät vanhushpalvelut.....	7
3.2	Ikääntyneiden asiakasohjaus.....	9
3.3	Ikääntyneiden palvelutarpeen arviointi	11
3.4	Osaaminen ja ammattitaito	14
3.5	Osaamisen kehittäminen ja johtaminen	16
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS.....	21
4.1	Kehittämishankkeessa eteneminen	21
4.2	Yhteiskehittäminen ja toimintatutkimus	23
4.3	Haastattelu kehittämishankkeen menetelmänä.....	25
4.4	Kysely kehittämishankkeen menetelmänä	26
4.5	Aineiston analyysi.....	27
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	31
5.1	Osaamiskartta	31
5.1.1	Asiakasohjaajan perusosaaminen	31
5.1.2	Asiakasohjaajan erityisosaaminen	34
5.2	Osaamiskartoitus.....	36
5.2.1	Vastaajien taustatiedot	37
5.2.2	Asiakasohjaajan perusosaaminen	38
5.2.3	Asiakasohjaajan erityisosaaminen	44
5.2.4	Työhön ja työhyvinvointiin liittyvät asiat.....	49
5.2.5	Avoimet kysymykset	51
5.3	Osaamiseen kehittämissuunnitelma	54
6	POHDINTA	57
6.1	Tulosten johtopäätökset.....	57
6.2	Prosessin arviointi.....	61
6.3	Luotettavuus ja jatkokehittämisajatukset	62
7	LÄHTEET	66
	LIITTEET	74

1 JOHDANTO

Väestörakenteen muutos Suomessa on Euroopan nopeinta. Iäkkäiden määrä kasvaa, ja samaan aikaan nuoremman väestön määrä vähentyy. Vuoteen 2030 mennessä Suomessa on arviolta 1,5 miljoonaa yli 65-vuotta täyttäneitä henkilöä. Toimintakyvyn heikentyessä iäkkäät henkilöt tarvitsevat yleensä erilaisia apuja ja palveluita kyetäkseen elämään omanlaistaan ja haluamaansa elämää. (Vähäkangas, Niemelä, Mäkelä & Noro 2017, 2-4.) Vanhustyöhön tarvitaan tulevaisuudessa uudenlaisia lähestymistapoja, käytänteitä, tietoa ja osaamista (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 444).

Yksi Suomen tärkeimmistä varautumistoimista on terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen. Nykyinen palvelujärjestelmä ei ole taloudellisesti kestävällä pohjalla, ja sen vuoksi hyvän vanhuuden turvaaminen tarkoittaa myös palveluiden rakenteiden muuttamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.) Ikääntyviä koskevilla ennakoivilla toimenpiteillä voidaan saavuttaa kustannussäästöjä ja samalla voidaan myös vähentää ikääntyneiden raskaiden palveluiden käyttöä. Ikääntyneiden lisääntyvän aktiivisuuden ja sosiaalisen osallistumisen avulla voidaan vahvistaa positiivista kierrettä, jolloin ikääntyneiden elämänlaatu, fyysinen- ja psyykinen terveys voivat parantua. (Caiels, Forder, Malley, Netten & Windle 2010.) Onnistunut rakennemuutos edellyttää puolestaan palvelujen sisällön uudistamista sekä iäkkäiden kanssa työskentelevien osaamisen kehittämistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017).

Asiakkaiden integroiminen palveluihin vaatii tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Asiakkaat, työntekijät ja johtajat ovat kaikki avainasemassa, jotta yhteistyö saadaan toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Hujala & Lammintakanen 2018, 8.) Tulevaisuudessa vanhuksille tarvitaan yksilöllisiä palveluja, jotka mahdollistavat ja tukevat iäkkäiden omaa toimijuutta. On tärkeää, että palveluja tarjotaan oikea-aikaisesti ja asiakkaiden lähellä, ellei ole perustellumpaa keskittää palveluja laatu ja turvallisuus huomioiden. Voidaksemme mahdollistaa vanhuksille oikeanlaiset ja oikeanaikaiset palvelut tarvitsemme monialaista tuen ja palveluntarpeen arviointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.) Henkilöiden elämänlaatuun voidaan vaikuttaa positiivisesti oikeanlaisen neuvonnan, ohjauksen ja palvelujen kohdentamisen avulla. (Vähäkangas ym. 2017.)

Päijät-Hämeen alueella kehitetään asiakasohjausta ja tarkoituksena on ottaa käyttöön uusi asiakasohjauksen palvelumalli. Asiakasohjauksella pyritään tukemaan päijäthämäläisten hyvinvointia ja terveyttä sekä kannustamaan päijäthämäläisiä omaehtoiisiin ratkaisuihin. Hyvin toimiva asiakasohjaus mahdollistaa myös asiakkaan valinnanvapauden ja maakunnan näkökulmasta valinnanvapaus on keino, jonka avulla asiakas saadaan sitoutettua paremmin palveluihin. (Lepistö & Rautiainen 2018.) Vanhusväestön keskitettyyn

neuvontaan ja ohjaukseen on tarvetta, sillä asiakkaat ovat kokeneet palvelut hajanaisina ja työntekijät ovat kokeneet tehneensä päällekkäistä työtä, eivätkä asiakkaat ole aina tienneet mihin he ottaisivat yhteyttä. Ikäpalo-hankkeen avulla on luotu vuosina 2014- 2015 Lahdessa, Hämeenlinnassa, Heinolassa ja Vantaalla toimintamallit, jotka perustuvat vanhushpalvelulain edellyttämään ikääntyvien neuvontaan ja palveluohjaukseen. (Kananoja ym. 2017, 214.) Nyt tavoitteena on luoda tämä malli kattamaan kaikkia ikäihmisiä koskevaksi ja Päijät-Hämeessä lisäksi vielä kaikkia asiakasohjauksen toimialoja koskevaksi palvelumalliksi.

Muutosten myötä tarvitaan uudenlaista osaamisen kehittämistä. Organisaatiot ja työelämä muuttuvat koko ajan, mikä vaatii työntekijöiltä sitoutumista työhönsä, uudenlaista osaamista ja ammatillisuutta sekä luovaa työtettä. (Alasoini 2009, 9.) Ihmiset ja heidän osaamisensa ovat organisaatioiden keskeinen voimavara, ja menestyvässä organisaatiossa huolehditaan osaamisesta ja pyritään siihen, että osaamisen taso on korkeampi kuin kilpailevassa yrityksessä (Juuti & Vuorela 2015, 71; Viitala 2009, 58). Viitalan (2009, 59-61) mukaan organisaatiolla täytyy olla henkilöstövisio, jonka avulla voidaan ottaa kantaa siihen, millaista osaamista ja henkilöstövoimavaroja organisaatio pyrkii tavoittelemaan.

Tämä kehittämishanke toteutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, ja kohderyhmänä kehittämishankkeessa on ikääntyneiden palveluista vastaavat asiakasohjaajat. Asiakasohjaajat tekevät vaativaa työtä ja tarvitsevat paljon erilaista tietoa kyetäkseen tarjoamaan ikäihmisille parhaimmat mahdolliset palvelut arjessa selviämisen tueksi. Kehittämishankkeessa asiakasohjaajat määrittelevät itse omat osaamisalueensa ryhmähaastattelujen avulla ja lisäksi he vastaavat kyselyyn, jonka tarkoituksena on selvittää osaamisen nykytaso, osaamisen kehittämiskohdat sekä tulevaisuuden osaamistarpeet.

Aihe tälle kehittämishankkeelle nousi aidosta työelämän tarpeesta. Esimiestyössä tarvitaan osaamisen johtamista, ja aihe on ollut minulle erityisen kiinnostuksen kohteena siitä asti, kun yli kymmenen vuotta sitten aloitin esimiesurani. Osaavan ja sitä kautta motivoituneen henkilökunnan avulla myös esimies onnistuu paremmin omassa työssään. Tässä kehittämishankkeessa vahvana näkökulmana osaamisen kehittämisen lisäksi on ammattitaidon tarkastelu ja se, millaisista asioista osaaminen koostuu.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTATIEDOT

2.1 Kehittämishankkeen taustaorganisaatio

Tämän kehittämishankkeen kohderyhmäksi valikoitui Asiakasohjaus Siiri. Asiakasohjaus Siiri kuuluu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, ja se tarjoaa ikäihmisten palveluneuvontaa- ja ohjausta Asikkalan, Hartolan, Hollolan, Iitin, Kärkölan, Lahden, Myrskylän, Nastolan, Orimattilan, Pukkilan ja Padasjoen alueella. Ohjaus ja neuvonta edellä mainituilla alueilla on keskitetty yhteen paikkaan ja yhdellä puhelinnumerolla saavutettavaksi. Ikäihmisille tarkoitettun neuvonnan ja ohjauksen tarkoituksena on ikäihmisten kotona selviytymisen tukeminen ja arjen erilaisten ratkaisujen etsiminen yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on löytää asiakkaalle oikeanlainen apu oikeaan aikaan. Asiakkaalle neuvonta on maksutonta, ja asiakasohjaus Siirissä voi asioida myös anonyymisti. Asiakasohjaus Siiriin on myös keskitetty yksityisten palveluntuottajien neuvonta, ohjaus ja valvonta. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2018.)

Asiakasohjaus Siirissä työskentelee useita eri ammattilaisia (ks. kuvio 1), joista suurin osa työskentelee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palveluksessa. Asiakasohjaajat ovat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän työntekijöitä ja tämän kehittämishankkeen kohderyhmä. Asiakasohjaus Siirissä työskentelee pääasiassa AMK-tasoisella koulutustaustalla n. 40 asiakasohjaajaa. Asiakasohjaus on vaativaa ja monialaista työtä, ja peruskoulutuksen lisäksi siinä tarvitaan laaja-alaista osaamista. Asiakasohjaajan työ on määritelty Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä vaativaksi sosiaalialan ammattitehtäväksi.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä perustettiin vuonna 2017, jolloin Lahden ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän muiden kuntien asiakasohjaukset yhdistyivät yhtenäiseksi asiakasohjaus Siiriksi. Työntekijät olivat tehneet samankaltaista työtä omissa kunnissaan, mutta kriteerit ja toimintatavat saattoivat poiketa paljonkin toisistaan. Palveluiden myöntämisen kriteerit ja toimintamallit luotiin yhtenäisiksi vuonna 2017, ja näin muodostui yhtenäinen Asiakasohjaus Siiri. Asiakasohjaajien lisäksi tässä kehittämishankkeessa on mukana kolme SAS-koordinaattoria, jotka vastaavat ikääntyneiden ympärivuorokautisten asumispalveluiden myöntämisestä. Tässä kehittämishankkeessa kaikista kohderyhmäläisistä käytetään nimitystä asiakasohjaaja. Aloitin syksyllä 2018 Asiakasohjaus Siirissä palveluesimiehenä, ja toimin asiakasohjaajien esimiehenä vastaten osaltani työntekijöiden osaamisen kehittämisestä. Minulla ei ollut käytössäni työntekijöiden osaamiseen liittyvää materiaalia, ja tämä kehittämishankkeen tarve vastaa osaltaan myös omaan, osaamisen johtamiseen liittyvään tarpeeseen.



KUVIO 1. Asiakasohjaus Siirin työntekijät

Siirin omien työntekijöiden lisäksi Asiakasohjaus Siirissä työskentelee PalveluSantran työntekijöitä (ks. kuvio 1). PalveluSantra vastaa ikääntyvien palveluneuvonnasta Asiakasohjaus Siirissä. PalveluSantra on yksityinen toimija, josta ikääntyvät ja heidän läheisensä saavat neuvoja arjessa selviytymisessä ja kotiin tarjottavista palveluista. Lisäksi PalveluSantra opastaa julkisten palvelujen tarjonnassa ja ohjaa asiakkaita omassa palveluntuottajarekisterissään oleviin yksityisiin ja kolmannen sektorin palveluihin. (Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry 2019.) Asiakkaan tullessa fyysisesti Asiakasohjaus Siiriin tai hänen soittaessaan asiakasohjaus Siirin palvelunumeroon hän asioi ensimmäisenä PalveluSantran palveluneuvojien kanssa. Palveluneuvojilta saa tietoa ja opastusta tarjolla olevista palveluista ja vaihtoehdoista, ja lisäksi he auttavat asiakasta valitsemaan sopivat palvelut (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2018). Jos asiakkaan tilanne vaatii laajaa palveluntarpeen selvittämistä, palveluneuvojat järjestävät asiakkaalle asiakasohjaajan kotikäynnin.

Asiakkaan ja asiakasohjaajan yhteistyö alkaa aina palveluntarpeen arvioinnilla. Sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin ovat oikeutettuja kaikki yli 75-vuotiaat ja Kelan hoitotukea saavat henkilöt. Palveluntarpeen selvittäminen tehdään laaja-alaisesti asiakkaan suostumuksella, ja sitä voi pyytää asiakas itse, hänen omaisensa, viranomainen tai joku muu henkilö. Palveluntarpeen selvitykseen voi osallistua asiakkaan lisäksi hänen läheisensä. Asiakkaan toimintakyvyn lisäksi otetaan huomioon asiakkaan sosiaalinen verkosto, läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet, mahdolliset yksityiset palvelut sekä

vapaaehtoistyö, jotka vaikuttavat palveluiden myöntämiseen. Asiakasohjaaja käyttää RAI-toimintakykymittaria arvioidessaan ja selvittäessään asiakkaan palveluntarvetta. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2018.) Asiakas saa neuvoja ja ohjausta asiakasohjaajalta, joka tekee päätökset ikäihmisten kunnallisista palveluista. Kotihoito, kotihoidon tukipalvelut (ateria-, kauppa- ja turvapalvelut), päivätoiminta, yli 65-vuotiaan kuljetuspalvelu sekä omaishoidontuki ja tehostettu palveluasuminen kuuluvat asiakasohjaajan päätösvaltaan. Osa palveluista tuotetaan itse ja osa ostopalveluina tai palveluseteleillä. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2018.)

Asiakasohjaus on Päijät-Hämeessä isona kehityskohteena. Tarkoituksena on kehittää itse asiakasohjausta ja ottaa käyttöön uusi asiakasohjauksen palvelumalli. Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään on tarkoituksena luoda tulevaisuudessa oma asiakasohjauksen toimiala, jossa yhdistyvät eri toimialojen osaaminen. (Lepistö & Rautiainen 2018.) Tavoitteena on luoda yhtymän strategian mukainen palvelumalli, jossa on huomioitu eri asiakasryhmien tarpeet ja eri toimijat. Asiakasohjausta on tarkoitus tarkastella yhtenä asiakasohjauksena ja asiakaspalvelukeskuksena. (Päijät-Hämeen liitto 2018.) Palvelumallin mukaan ytimenä kehittämässä on etulinjassa tapahtuva neuvonta ja ohjauspalvelut sekä vaativa asiakasohjaus. Vaativalla asiakasohjauksella tarkoitetaan asiakkaan palveluntarpeen arviointia, palvelujen suunnittelua ja vaikuttavien palveluprosessien koordinoitua. (Lepistö & Rautiainen 2018.) Asiakasohjaus Siirissä on jo käytössä suunnitellun kaltainen asiakasohjausmalli, jossa on etulinjan neuvonta ja lisäksi vaativa asiakasohjaus. Suunniteltu malli on tarkoitus ottaa käyttöön uudella asiakasohjauksen toimialalla, jossa on tarkoitus yhdistää kaikkien sektorien asiakasohjaukset.

2.2 Kehittämishankkeen tausta, tavoite ja tarkoitus

Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajille ei ole tehty yhtenäistä osaamiskartoitusta, josta selviäisi millaista osaamista yksikön asiakasohjaajilla on, ja millaista osaamista tarvitaan lisää. Yksikössä ei pystytä tällä hetkellä hyödyntämään kokonaisuudessaan kaikkea työntekijöiden erityisosaamista. Organisaation näkökulmasta on hyödyllistä kartoittaa, miten laaja-alaista osaamista työntekijöillä on jo olemassa, ja millaista osaamisen vahvistamista tulevaisuudessa tarvitaan.

Kehittämishankkeen tavoitteet:

- Luoda Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajien osaamiskartta ja tehdä kartoitus osaamisen nykytilasta.
- Luoda visio siitä, millaista osaamisen vahvistamista työntekijöiden mielestä tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa.
- Lisäksi tavoitteena on luoda yksikölle osaamisen kehittämissuunnitelma

Kehittämishankkeen tarkoitus:

- Kehittämishankkeen avulla on tarkoitus saada työntekijöiden ammattitaito koko yksikön käyttöön ja tulevaisuutta ajatellen uuden asiakasohjaustoimialan hyödynnettäväksi.
- Lisäksi tarkoituksena on luoda työntekijöille uusia mahdollisuuksia käyttää ja kehittää ammattitaitoaan erilaisissa kehittämistehtävissä ja projekteissa niin nykyisessä työssään kuin tulevaisuudessakin

3 TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN VANHUSPALVELUISSA

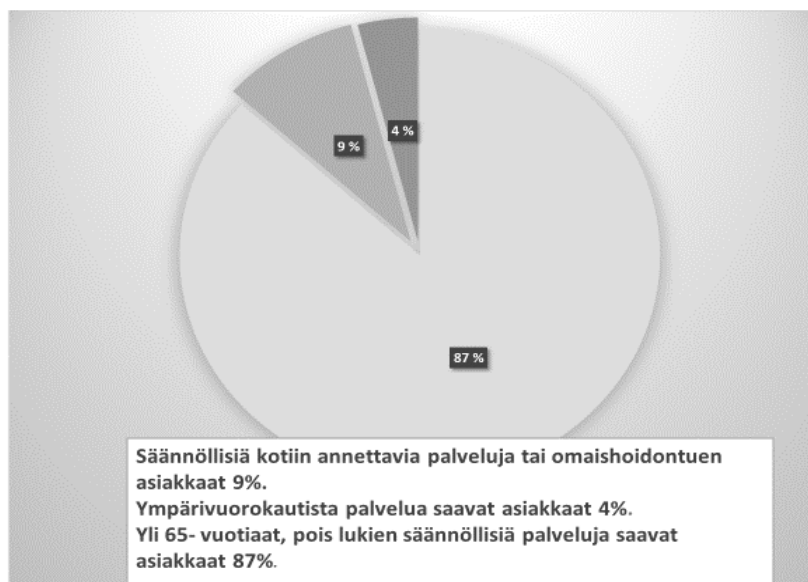
3.1 Ikääntyminen ja hyvät vanhushpalvelut

Määriteltäessä ikääntymistä voidaan sitä tarkastella useasta eri näkökulmista. Näkökulman moninaisuuden johdosta sen määrittely voi vaihdella paljon. Tilastoja katsoessa Suomessa 65-vuotias luokitellaan iäkkääksi, koska luokittelu perustuu yleiseen eläkeikään. Tarkasteltaessa ikääntymistä toimintakyvyn kautta määritellään vanhuuden alkaneeksi 75-vuoden iässä. Ikääntymiseen liittyvät sekä biologinen, fysiologinen, psykologinen että subjektiivinen ikä, ja sen vuoksi ikääntyminen saa myös erilaisia määritelmiä. (Vernerinet 2017.) Vanhusten olemassaolo, eläminen ja vanhushpalveluihin liittyvät kysymykset ovat puhuttaneet yhteiskunnassamme vuosikymmenien ajan. Vanhusta itseään pitäisi kuunnella enemmän, ja joskus hän saattaa itse jäädä jopa kokonaan keskustelun ulkopuolelle. Päätöksiä ja palvelujen sisältöjä on saatettu tehdä kuulematta vanhuksia tai heidän läheisiään, ja myös alueellisesti vanhukset voivat olla eriarvoisessa asemassa. (Näshlindh-Ylispangar 2012, 12-13.)

Suomessa tapahtuu lähivuosikymmeninä työikäisten määrän väheneminen (Näshlindh-Ylispangar 2012, 12-13). 65-vuotta täyttäneitä on Suomessa tällä hetkellä yli miljoona (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017,10). Suurin osa sodan jälkeen syntyneistä suurista ikäluokista on jo eläkkeellä, ja nyt työmarkkinoille tulevat ikäluokat ovat aiempaa pienempiä (Tilastokeskus 2013). Tärkeimpiä varautumistoimia ikääntyvässä Suomessa on turvata terve ja toimintakykyinen ikääntyminen. Terveen ikääntymisen avulla voidaan tukea pidempiä työuria, vaikuttaa iäkkäiden osallisuuteen yhteiskunnassa sekä parantaa ikääntyneiden elämänlaatua ja mahdollisesti vähentää heidän sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017,15.) Euroopassa ennustetaan olevan vuoteen 2050 mennessä yli 65-vuotiaita yli 30 % väestöstä (Tarricone & Tsouros 2008, 4). Knickman ja Snell (2002) ovat koonneet neljästä eri näkökulmasta haasteita, joita kohdataan Euroopassa jo 2030-luvulla: 1) ikäihmisten palveluiden rahoitus, 2) ikäihmisten pitäminen mahdollisimman terveisinä, aktiivisina ja toimintakykyisinä, 3) palveluiden saavutettavuuden parantaminen sekä yhteisöllisyyden ja vapaaehtoistyön lisääminen, 4) ikääntyneisiin suhtautumisen muuttaminen pois talouden taakka-ajattelusta.

Suomen perustuslaissa on turvattu iäkkään henkilön oikeudesta riittäviin ja oikea-aikaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Suurin osa yli 65-vuotiaista henkilöistä pystyy elämään normaalia arkeaan itsenäisesti. Säännöllisten palvelujen parissa on noin 150 000 ikääntynyttä, ja kotiin säännöllisesti annettavia palveluja saa noin 95 000 ikääntynyttä (ks. kuvio 2). Yksityiskodin ulkopuolella hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti saa yli 50 000

henkilöä (tehostettu palveluasuminen, vanhainkodit tai terveyskeskusten pitkäaikaishoito). (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017,10.) Suomen lisäksi myös muualla Euroopassa ikääntyminen lisääntyy ja työkäisten määrä vähenee. Vuonna 2012 oli Euroopassa jokaista yli 65 vuotiasta kohden neljä työssä käyvää henkilöä, kun vuonna 2020 arvioidaan heitä olevan enää kaksi. Ikääntyneiden hoivantarve lisääntyy tämän vuoksi. (Genet, Boerma, Kroneman, Hutchinson & Saltman 2012, 3.)



KUVIO 2. Säännöllisiä palveluja saavat yli 65-vuotiaat henkilöt Suomessa vuonna 2015 (mukaillen Sosiaali- ja terveysministeriö 2017)

Ihmisen elinympäristöllä on vaikutusta siihen, millainen toimintakyky itsenäiseen elämiseen vaaditaan. Ikääntyneet haluavat asua omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään. Merkittäviä asioita itsenäiseen selviytymiseen ovat asunto, asuinympäristö, liikenneyhteydet, palvelujen saatavuus sekä teknologian hyödyntäminen kotona ja asioidessa. (Elo-ranta & Punkanen 2008, 178; Nykänen 2007, 27.) Avuntarpeen lisääntyminen vaikuttaa siihen, miten pitkään ikääntynyt haluaa asua omassa kodissaan, ja noin 40 % ikäihmisistä haluaa asua omassa kodissaan senkin jälkeen, kun hän tarvitsee toisen ihmisen apua päivittäin sekä yöaikaan. (Nykänen 2007, 27; Pöyhönen 2017, 4). Uotila (2011) on tutkinut ikäihmisten yksinäisyyttä, ja hänen mukaansa yksinäisyyden kokemus vaikuttaa alentavasti myös ikäihmisten toimintakykyyn. Vanhenemiseen ja ikääntymiseen vaikuttavat lisäksi yhteiskunnan eri rakenteet, kulttuuri ja historia. (Räsänen 2018, 9; Näshlindh-Ylispangar 2012.)

3.2 Ikääntyneiden asiakasohjaus

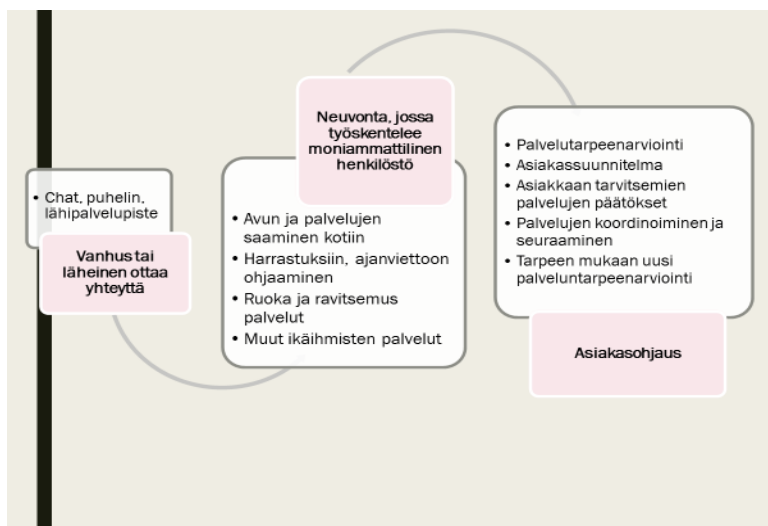
Muiden maiden vaikutteet ovat aina antaneet omat vaikutteensa suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja sen kehittämiseen (Salminen 2013, 8). Suomessa vanhuspalvelulaki eli Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Vanhuspalvelulain tarkoituksena on ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen. Lain tarkoituksena on lisäksi parantaa iäkkäiden mahdollisuuksia vaikuttaa omia elinoloja koskeviin päätöksiin, parantaa mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, saada ohjausta palvelujen käyttöön toimintakyvyn heikentyessä, olla itse vaikuttamassa palvelujen kehittämiseen kunnassa sekä antaa mahdollisuus vaikuttaa häntä koskevien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2018.) Vanhuspalvelulain lisäksi vanhusten asioihin on ottanut kantaa mm. sosiaali- ja terveysministeriö (2017), joka on julkaissut laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut laatusuosituksen kolme kertaa aikaisemmin ja nykyinen laatusuositus on voimassa vuoden 2019 loppuun asti. Raportissa on nostettu viisi eri teemaa, joiden avulla pyritään turvaamaan hyvä ikääntyminen ja rakentamaan sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä palvelujärjestelmä:

- Turvataan mahdollisimman toimintakykyistä ikääntymistä
- Asiakas- ja palveluohjaus keskiöön
- Laadulla on tekijänsä
- Ikäystävällinen palvelujen rakenne
- Teknologiasta kaikki irti

(Sosiaali- ja terveysministeriö 7, 8, 16, 2017.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2017) laatusuosituksen mukaan keskeistä asiakas- ja palveluohjauksessa on ns. yhdenluukun periaate, jossa asiakkaan ei tarvitse etsiä palveluja eri paikoista. Yhden yhteydenoton päässä asiakkaan ulottuvilla on kaikki, mitä hän tarvitsee. Hänen tilanteensa selvitetään, hänet neuvotaan omaehtoiisiin ratkaisuihin, mm. järjestötoimintaan, ja lisäksi hän saa tukea erilaisten tukien hakemiseen. Keskitetyllä asiakas- ja palveluohjauksella haetaan helpotusta asiakkaan tukien ja palvelujen hakemiseen, palvelujen koordinoimiseen ja oikeanlaisten palvelujen kohdentumiseen asiakkaille tehdyn palveluntarpeen arvioinnin mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 17-18.)

Tällä hetkellä ikääntyneiden asiakkaiden palveluja järjestetään eri tavoilla, riippuen siitä missä iäkäs ihminen asuu. Tulevaisuuden tavoitteena on perustaa maakuntiin ikääntyneiden keskitetty neuvonta- ja asiakasohjaus. Keskitetyn neuvonta- ja asiakasohjaushankkeen tarkoituksena on iäkkäiden palvelujen yhdistäminen ja helpottaminen. Tällä hetkellä kunnissa ohjataan vanhuksia palvelujen pariin eri tavoin ja erilaisin kriteerein. THL (2018) on julkaissut keskitetyn neuvonta- ja asiakasohjauksen mallin (ks. kuvio 3), jossa ikäihminen tai hänen läheisensä ottavat yhteyttä neuvontaan, jossa työskentelee moniammatillinen henkilöstö, joka neuvoo ja opastaa, ja jos neuvonta ei riitä, siirtyy vanhus asiakasohjauksen asiakkaaksi. Asiakasohjauksessa asiakkaalle tehdään palveluntarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma, jonka jälkeen tehdään päätökset asiakkaan tarvitsemista palveluista, jonka jälkeen asiakas koordinoidaan oikeiden palvelujen pariin. (Kehusmaa & Alastalo 2018.) Ikäihmisten tarpeiden tunnistaminen on tärkeää, jotta heihin voidaan kohdistaa jo varhaisessa vaiheessa ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluja (Vähäkangas ym. 2017, 13).



KUVIO 3. Tulevaisuuden keskitetty neuvonta- ja palveluohjaus (mukaillen THL 2018)

lääkkäiden neuvontaa ja ohjausta tarjotaan eri tavoin eri paikoissa. Asiakasohjausta on toteutettu Suomen lisäksi eri puolilla maailmaa. Palveluohjaus (vrt. asiakasohjaus) on lähtenyt Yhdysvalloista jo 1920-luvulta alkaen ja sitä on käytetty siellä yksilökohtaisen työn menetelmänä (Orme & Glastonbury 1993, 17). Sittemmin palveluohjauksesta on alettu käydä keskustelua ympäri Eurooppaa, ja aina Australiaa, Pohjois-Amerikkaa ja Kanadaa myöten (Salminen 2013). Iso-Britanniassa on toteutettu Community Matron-mallia, jossa koulutetut ja kokeneet hoitajat tekevät sekä kliinistä hoitotyötä että koordinoivat tehostettuja palveluja asiakkaille (Nursing Times 2011). Suomen, Yhdysvaltojen, Australian, Kanadan ja Iso-Britannian lisäksi palveluohjausta on toteutettu ainakin Ruotsissa, Hollannissa ja Italiassa (Sargent ym. 2017; Orme & Galstonbury 1993).

Tällä hetkellä Suomessa tarjotaan iäkkäiden neuvontaa ja asiakasohjausta sadassa eri yksikössä, joista 60 % toimii yhden kunnan alueella. Laajempien alueiden neuvontaa ja asiakasohjausta tarjoavia yksiköitä on tällä hetkellä Etelä-Karjalassa, Kainuussa, Päijät-Hämeessä, Keski-Pohjanmaalla, Pohjois-Karjalassa, Varsinais-Suomessa, Pirkanmaalla sekä Kymenlaaksossa. (Kehusmaa & Alastalo 2018.) Koti- ja omaishoidon I&O kärkihankkeessa oli alueellisena hankkeena keskitetty asiakas- ja palveluohjaus KAAPO, joka toteutettiin Varsinais-Suomen, Pirkanmaan ja Kymenlaakson alueilla vuosina 2016-2018. Kaapossa keskityttiin kuvion 3 mukaiseen keskitettyyn neuvonta- ja palveluohjausmalliin, joka on tarkoitus toteuttaa tulevaisuudessa koko Suomen alueella. Samantyylinen malli vanhusten neuvonta- ja ohjauspalveluihin on ollut jo aiemmin käytössä mm. Päijät-Hämeen Asiakasohjaus Siirissä, ja hankkeen aloitusvaiheessa projektin työntekijät kävivät tutustumassa Asiakasohjaus Siirin toimintaan. (THL 2017.)

Tulevaisuuden keskitetyn neuvonta- ja palveluohjaus mallin (ks. kuvio 3) etulinjassa oleva neuvonta vaikuttaa nousseen suureen rooliin KAAPO-hankkeissa. Varsinais-Suomen Kompassi-mallissa etulinjan ohjauksen palvelu ratkaisi yli 90 % asiakkaiden haasteista, joten asiakas sai suurimmalta osalta avun suoraan neuvonnasta, ja vain n. 10 % asiakkaista tarvitsi asioidensa lisäselvittelyä. Hankkeessa oli kuvattuna esimerkkinä syyskuu 2018, jolloin asiakkaita oli yhteensä 2589, ja joista 2579 asiakasta sai asiansa hoidettua pelkän neuvonnan avulla. (Ritvanen 2018.) Asiakasohjaus Siirissä toimiva PalveluSantra toimii samalla periaatteella kuin Kompassi-mallin etulinjan neuvonta, ja tulokset etulinjan neuvonnasta ovat samankaltaisia Kompassin etulinjan neuvonnan kanssa, eli n. 90% asiakkaista saa avun myös PalveluSantran työntekijöiltä.

3.3 Ikääntyneiden palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan ohjaamisen jälkeen. Mikäli asiakkaan ohjaamisessa huomataan, että asiakas tarvitsee jonkinlaisia palveluja, tehdään asiakkaalle palvelutarpeen selvitys. Palvelutarpeen selvitys tehdään monialaisesti, ja luotettavia menetelmiä käyttäen ja saatavien tietojen perusteella tehdään päätös siitä, tarvitseeko asiakas erilaisia tukitoimia tai palveluja. Palvelutarpeen arviointi koostuu kokonaisvaltaisesta selvittämisprosessista, jossa huomioidaan ikäihmisen hyvinvointi, terveys, toimintakyky ja itsenäinen selviytyminen. (Vähäkangas ym. 2017, 13.) Parhaita asiantuntijoita palvelutarpeen arvioinnissa ovat asiakas itse ja hänen läheisensä. Asiakkaalle on selvitettävä arviointia tehdessä hänen oikeutensa, velvollisuutensa sekä palvelujen toteuttamiseen liittyvät eri vaihtoehdot ja niihin vaikuttavat seikat yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuen. Selvitys on tehtävä niin, että asiakas ymmärtää sekä sisällön että sen merkityksen. (THL 2018.)

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu lakeihin. Asiakkaan arviointi tehdään sosiaali- huoltolain 1301/ 2014 36§:n mukaan siinä laajuudessa, jossa asiakkaan elämäntilanne edellyttää. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon, ja niiden lisäksi on huomioitava hänen itsemääräämisoikeutensa. (Sosiaalihuoltolaki 2018.) Vanhuspalvelulain 15§:ä nousee tarve arvioida iäkkään henkilön toimintakykyä monipuolisesti käyttäen luotettavia arviointimenetelmiä palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Laissa iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on heikentynyt fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky iäkkyydestä johtuvien alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen takia taikka iäkkyyteen liittyvän rappeutumisen johdosta. Lainsäädännön tavoitteena on turvata vanhuksille yhdenvertaiset, tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut sekä turvata palvelujen ohjaus. (Kettunen & Niilo-Rämä 2018, 4.) Lainsäädännössä korostuu palvelutarpeen arvioinnin kokonaisvaltaisuus ja asiakkaan kokonaistilanteen arviointi siitä huolimatta, että arviointiin käytettäviä mittareita on useita erilaisia (Vähäkangas ym. 2017, 14).

Toimia-tietokanta on THL:n ylläpitämä kaikille avoin työväline, josta löytyy tietoa erilaisista toimintakyvyn mittareista ja toimintakyvyn arvioinneista. Toimia-tietokannassa (2011-2014) on määriteltynä suositukset iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaamiseen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Suosituksia on yhteensä kuusi, joita on kuvattu kuviossa 4. Ensimmäinen suositus sisältää neljä eri ulottuvuutta: asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen ulottuvuuden, jotka on otettava huomioon palvelutarpeen arvioinnissa. Suositukset kaksi - viisi keskittyvät näiden neljän eri ulottuvuuden tarkasteluun lähemmin. Viimeinen eli kuudes suositus on palveluntarpeen kokoava toimenpide, joka johtaa joko asiakkaille tarjottaviin palveluihin tai niistä pidättäytymiseen huomioiden asiakkaan kokonaisvaltainen tarve. Viides suositus viittaa myös palvelutarpeen arvioinnin hyödyntämiseen palveluja suunniteltaessa sekä jatko työskentelyyn. (Toimia-tietokanta 2011-2014.) Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakas saa asiakas- ja palveluohjausta, jossa voidaan myöntää asiakkaalle palveluita. Myönnetyt palvelut voivat olla tilapäisiä, toistuvia tai pitkäaikaisia palveluja. (Vähäkangas ym. 2017, 13.)



KUVIO 4. Toimia-tietokannan suositukset iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaamiseen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä (Toimia-tietokanta 2012-2014)

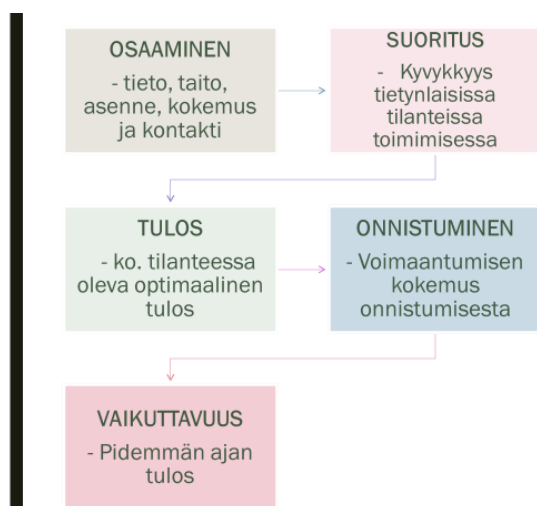
Suomessa on käytössä mm. RAI-järjestelmä arvioitaessa ikääntyneiden palvelutarvetta. RAI-arviointia voidaan kutsua systemaattiseksi ja monipuoliseksi palvelu tarpeenarviointi-prosessiksi. Arviointiprosessiin osallistuu aina myös asiakas itse ja hänen läheisensä, jos se on mahdollista. RAI-arvioinnin avulla saatua tietoa voidaan hyödyntää asiakkaan omien voimavarojen, toimintakyvyn ja niissä esiintyvien vajeiden sekä hoidon ja palvelutarpeen havainnointiin. RAI-arviointityökalun avulla voidaan reagoida ikääntyneen haasteisiin nopeasti sekä varautua myös tulevaisuuteen. (THL 2016.) Vähäkankaan, Niemelän, Mäkelän ja Noron (2017) raportissa on selvitetty palvelutarpeen arviointia ja asiakkaiden ohjautumista palveluihin RAI-järjestelmän mahdollisuuksia hyödyntämällä. Tutkimusaineistona raportissa oli (n=1744) käytetty asiakkaiden RAI-arviointeja vuodelta 2014, joita oli hyödynnetty asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa. RAI-arviointien lisäksi tutkimusaineistoon liitettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon erilaisia aineistoja. Raportin avulla saatiin tietoa asiakkaiden palvelutarpeista, palveluihin ohjautumisesta ja niihin liittyvistä riskitekijöistä. Lisäksi raportissa arvioitiin Oulu Screener-välineen toimivuutta asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa. Raportin mukaan keväällä 2014 sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaiden keski-ikä oli 80 vuotta, joista naisia oli 58 %. RAI-arvioinnin avulla pystyttiin tarkastelemaan asiakkaiden säännönmukaisuuksia palvelutarpeen arviointiin

hakeutumisessa ja palveluihin ohjautumisessa. Tuloksia pystyttiin hyödyntämään johtamisen apuvälineenä kehittämistyössä sekä kotihoidon sisällöllisessä kehittämisessä. Asiakasohjaus Siirissä on käytössä RAI-arviointi tehtäessä asiakkaan palvelutarpeen arvioin-teja. (Vähäkangas ym. 2017.)

3.4 Osaaminen ja ammattitaito

Organisaatioiden keskeisin resurssi on henkilöstö ja henkilöstön osaaminen. Osaamisen tarpeet muuttuvat ja laajenevat jatkuvasti, ja se tuo lisähaasteita henkilöstölle. (Niiranen, Seppälä-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 93.) Ammattitaitoa ja osaamista voidaan tarkastella eri näkökulmista. Ammattitaidosta puhuttaessa voidaan se ymmärtää kyvyksi yhdistää ammattiin liittyvä tieto ja taito tarkoitukselliseksi kokonaisuudeksi. Henkilön matka ammattilaiseksi on prosessi, johon vaikuttavat toimintaympäristö, henkilön persoonallinen kehitys ja emotionaaliset tuntemukset sekä työpaikan työtehtävät ja vaatimukset. Osaamisen prosessissa vuorostaan yhdistyvät henkilön tietojen ja taitojen luova ja monipuolinen käyttäminen, taito ajatella, työn organisointi taidot, ryhmätyöskentelytaidot, oppimistaidot, joustamisen ja mukautumisen kyky muutoksissa sekä itse arviointi omasta osaamisesta ja toiminnasta niitä samalla kehittäen. (Hätönen 2011, 8.) Työelämässä on menossa jatkuvan muutoksen ajat, ja asiakkailta on nopeasti muuttuvia tarpeita, joihin voidaan vastata vain uudella osaamisella ja ammattitaidolla. Asiakkaille on räätälöitävä yksilöllisiä kokonaisuuksia, joihin tarvitaan usein kohdennettua osaamista. On tiedettävä, löytyykö työntekijöiltä riittävä osaamista vai tarvitaanko osaamisenkehittämistä. (Hanhinen 2011, 5.)

Sydänmaanlakka (2015) on määritellyt osaamisen viiden eri näkökulman avulla (ks. kuvio 5). Hyvä osaaminen johtaa hyvään suoritukseen, joka puolestaan johtaa hyvään tulokseen. Lopulta hyvät tulokset tuottavat onnistumisen kokemuksen, jonka avulla saavutetaan vaikuttavuutta pidemmällä aikavälillä. Osaaminen tulee esille konkreettisen toiminnan kautta, kykyä toimia tilanteessa tehokkaasti, ja osaamisen siirtäminen toimintaan on merkityksellistä. Puhuttaessa tietämisestä, ymmärtämisestä ja soveltamisesta on niillä toisiinsa suuri ero. Sydänmaanlakan (2015) mukaan vasta sen jälkeen, kun pystytään soveltamaan jotakin käytäntöön, voidaan puhua vasta todellisesta osaamisesta.



KUVIO 5. Osaamisen määritelmä (mukaillen Sydänmaanlakka 2015)

Hanhisen (2010) väitöskirjassa tutkimuksen aiheena oli työelämäosaaminen eli työkon-
teksti osaaminen. Yhtenä tarkoituksena Hanhisella oli kuvata työelämäosaamisen viiteke-
hikko ja sen osatekijät, jotka helpottaisivat ja tehostaisivat yhteistyötä eri työelämän osa-
puolien välillä silloin, kun on tarkoitus kuvata yksilön, työyhteisön tai organisaatiojoukkojen
osaamisvaatimuksia. Hanhisen mukaan työelämäosaamisen malli muodostuu työelämän
osaamisvaatimuksista eli kvalifikaatioista, työntekijän osaamispotentiaalista eli kompe-
tenssista sekä ammattitaidosta. Sipilä (2011) puolestaan tutki väitöskirjassaan sosiaali-
työn asiantuntijuuden ulottuvuuksia ja sitä mistä asiantuntijuus koostuu. Pääteemoina oli-
vat tieto, taito ja etiikka. Kohderyhmänä oli Kaakkois-Suomen kuntien sosiaalityöntekijät ja
heidän esimiehensä (n=193). Sosiaalityöntekijöillä oli parhaiten tietoa yhteiskunnallisista
asioista sekä tietoa siitä mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan psyykkiseen ja fyysiseen ter-
veyteen. Sosiaalityöntekijät arvioivat tärkeimmiksi taitokokonaisuuksiksi ongelmatilan-
teissa neutraalina asiantuntijana toimimisen sekä palveluohjauksen taidot, jotta he pysty-
vät huomioimaan asiakkaiden tarpeet. Tärkeimmiksi eettisiksi periaatteiksi sosiaalityönte-
kijöillä nousi asiakkaiden ihmisarvoinen kohtelu ja kohtaaminen, oikeudenmukaisuus ja
tasa-arvo. (Sipilä 2011.) Sekä Hanhisen että Sipilän tutkimuksissa nousi esille osaamisen
monimuotoisuus ja se, miten itse työ ja työnsisällöt vaikuttavat henkilön osaamiseen.

Yksi tapa kuvata yksilön osaamista on kuvata se osaamiskäden avulla. Käden viisi sor-
mea kuvastavat osaamisen eri alueita. Sormet kuvastavat yksilön tahtoa, tietoa, taitoja,
kokemuksia ja kontakteja. Tahto sormi sisältää henkilön kiinnostuksen kohteet, asenteet
ja tavoitteet. Tietoon sisältyvät opinnot, tutkinnot ja asiantuntijuus. Taito sormessa yhdisty-
vät käytännön taidot, elämäntaidot ja sosiaaliset taidot. Kokemusta on syntynyt työn, elä-
män ja harrastusten kautta. Viideskontakti sormi kuvastaa verkostoja ja vuorovaikutustai-
toja. Kämmenten kohdalla on kuvattuna käden luut ja verisuonet, jotka tarkoittavat yksilön

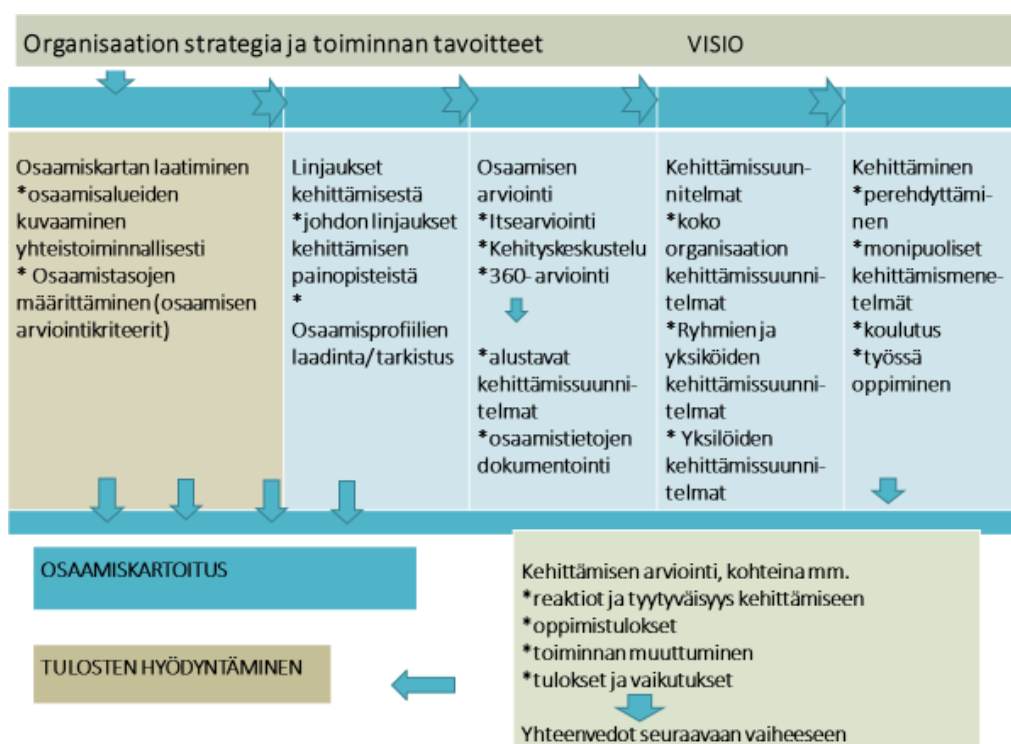
oikeanlaista motivaatiota, oppimishalua- ja kykyä, riittävää energisyyttä ja henkilökohtaisia taitoja. Jokaisen osaamiskäsi on ainutlaatuinen ja se kuvastaa yksilön osaamisen kokonaisuutta. (Hyppänen 2013, 107- 108.)

3.5 Osaamisen kehittäminen ja johtaminen

Nyky maailmassa tarvitaan sekä kovaa työntekoa että luovuutta. Kaikkien pitäisi pystyä tekemään töitä ahkerasti ja samaan aikaan kyetä olemaan luova. Pitäisi pystyä tarkastelemaan asioita eri näkökulmista ja pohtia, voisiko asiat tehdä eri tavoilla, ja olisiko niihin toisenlainenkin ratkaisu. (Tuominen 2012.) Asiakkaiden nopeasti muuttuvat tarpeet ja asiakaslähtöisyys ovat johtaneet siihen, että työnsisällöt muuttuvat jatkuvasti, ja tiukkoja tehtävän kuvauksia ei enää ole, vaan tarvitaan koko ajan uudenlaista koulutusta ja ammattitaitoa yritykseen. Johtajalta ja organisaatiolta tarvitaan ennakointia osaamistarpeista tulevaisuuden suhteen, jotta voitaisiin varautua myös tulevaisuuden haasteisiin (Jauhiainen 2017, 28; Hanhinen 2011, 5.) Aspin (2010) mukaan työelämä on muutoksen kourissa ja tulevaisuudessa tietotyön osuus on suurempi kuin nykyään. Johtajan on kyettävä hyödyntämään työntekijöidensä vahvuuksia ja osaamista entistä tehokkaammin.

Osaaminen on tärkeää organisaatiolle, mutta sen lisäksi osaaminen on tärkeää myös yksilölle itselleen (Sydänmaanlakka 2010, 169). Kehittämällä työntekijöiden osaamista voidaan sillä vastata myös yksilön henkilökohtaisiin osaamistarpeisiin (Huotari 2009, 130). Missä tahansa organisaatiossa työntekijä työskentelee, on hänellä oltava valmiuksia sietää muutoksia, opetella uusia työtehtäviä ja ottaa itse niistä vastuuta. Uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen on myös yksilön itsensä vastuulla. (Collin 2010, 245- 247.) Oikeanlainen osaaminen voi määrittellä yksilön työmarkkina-arvon ja työntekijän varmemman työllistymisen. Yksilön olisi hyvä huomata oma osaamisensa ja sen puuttuminen tai rapistuminen ja kouluttaa itseään. (Sydänmaanlakka 2010, 169.) Organisaatiossa on tärkeää kehittää työntekijöiden osaamista, jotta eri osaamisalueista kertyisi työntekijöille riittävästi kokemusta, ja samalla työntekijöiden ammattitaito säilyy ja kehittyy (Huotari 2009, 131). Menestyäkseen tulevaisuudessa organisaatio tarvitsee jatkuvaa uudistusta, kehittämistä ja uudenlaista osaamista. Erityisen tärkeää on pohtia, löytyykö työntekijöiltä strategian edellyttämää osaamista, riittääkö nykyinen osaaminen myös tulevaisuuden haasteisiin ja millaista osaamista mahdollisesti tarvitaan. (Hyppänen 2013, 109.) Pohjalainen (2016) on tutkinut hiljaisen tiedon merkitystä, tunnistamista sekä uuden tiedon luomista. Pohjalaisen mukaan hiljainen tieto on merkittävää ja tärkeää organisaation resurssin kannalta. Osaamisen johtamisessa on huomioita näkyvän osaamisen johtamisen lisäksi myös hiljaisen tiedon johtaminen ja sen esiin tuominen.

Toiminnan kehittäminen alkaa strategian ja toiminnan tavoitteiden tarkastelulla. Strategian perusteella on luotu visio, johon organisaation on päästävä menestyäkseen (Juuti & Vuorela 2015, 71). Strateginen johtaminen liittyy olennaisesti strategiseen osaamisen johtamiseen (Huotari 2009, 119). Hätönen (2011) on kuvannut osaamisen kehittämiseen liittyviä vaiheita (ks. kuvio 6). Organisaation strategian ja toiminnan tavoitteen tarkastelu antavat tietynlaiset raamit osaamiselle ja se jatkuu pohtimisena, millaista osaamista organisaatiosta löytyy, ja millaista osaamista tarvitaan tulevaisuudessa. Hätösen (2011) mallissa laaditaan työntekijöille osaamiskartta ja kartoitetaan osaamisen nykytila. Työntekijöille laaditaan osaamisprofiilit ja osaamista arvioidaan aktiivisesti. Organisaatiossa hyödynnetään kehittämissuunnitelmaa, jota voi hyödyntää mm. kehittämistyössä ja perehdytyksessä.



KUVIO 6. Osaamisen kehittämisen kokonaisuus (mukaillen Hätönen 2011)

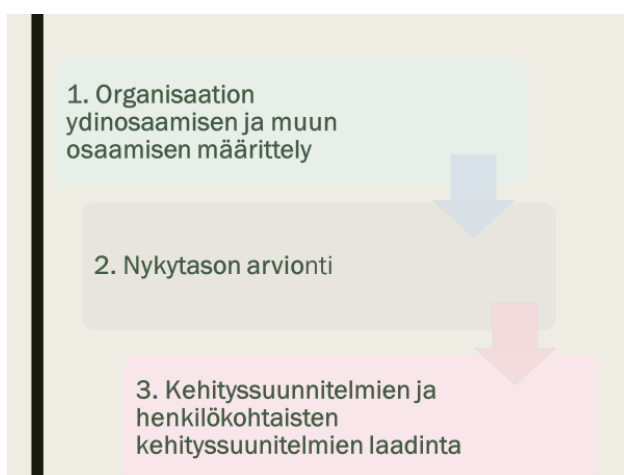
Tässä kehittämishankkeessa on mukailtu Hätösen (2011) mallia (ks. kuvio 6). Kehittämishankkeen aiheen tarkastelu alkoi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän strategiaan ja osaamisen kehittämissuunnitelmaan tutustumisella. Osaamiskartta muodostui kohderyhmän haastattelujen pohjalta, ja haastattelujen sekä yhteisen kehittämisen pohjalta muodostui kysely eli osaamiskartoitus. Osaamiskartoituksen avulla saatiin osaamisen nykytila, ja lisäksi jokainen asiakasohjaaja arvioi itse omaa osaamistaan. Osaamiskartoituksen pohjalta muodostui osaamisen kehittämissuunnitelma, ja tuloksia on tarkoitus hyödyntää mm. työntekijöiden sisäiseen osaamisen jakamiseen, osaamisen vahvistamiseen sekä uusien työntekijöiden rekrytoimiseen.

Hätösen (2011) mallissa päädyttiin osaamiskartoitukseen (ks. kuvio 6). Osaamiskartoitukset, jotka liittyvät osaamisenhallintaan, voivat auttaa työorganisaatiota strategisessa suunnittelussa. Osaamiskartoitukset voivat auttaa lisäksi työntekijöitä ymmärtämään itseään ja oman tilanteensa työelämässä sekä auttaa tulemaan tietoisemmaksi omasta ammattitaidostaan ammattiosaajana. Organisaation määritellyt osaamistavoitteet voivat vähentää tulevaisuuden epävarmuutta, lisätä keskinäistä luottamusta sekä lisätä yhteisöllisyyttä. (Riddersträle & Nordström 2004; Hanhinen 2011, 6.) Osaamiskartoitukset aloitetaan määrittelemällä, mitä osaaminen tarkoittaa organisaatio tasolla, sekä mitä se tarkoittaa jokaisessa yksikössä tai tiimissä. (Hyppänen 2013, 116). Kartoituksen avulla saadaan tietoa siitä, millaisella tasolla kukin ydinosaamisalue on tällä hetkellä ja millaisella tasolla sen pitäisi olla tulevaisuudessa. Vertaamalla näitä kahta kohtaa saadaan tietoa siitä, millaista kehittymistarvetta ydinosaamisalueella on. (Vuorela & Juuti 2015, 72.) Huolellisesti ja hyvin toteutettuna osaamiskartoitusten avulla työntekijät pystyvät vaikuttamaan paremmin omiin työtehtäviinsä ja niiden sisältöihin ja mahdollisesti koko uraansa (Riddersträle & Nordström 2004; Hanhinen 2011, 6). Osaamiskartoitusten avulla tunnistettujen vastuualueitten kehittymistarpeiden määrittelyn jälkeen voidaan alkaa kehittää ryhmien ja yksilöiden osaamistarpeita (Vuorela & Juuti 2015, 72).

Martin, Kemppainen, Niskala ja Pohjola (2018) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osaamista Lapissa. Näkökulmanaan heillä oli työntekijöiden osaamisen itsearviointi. Tutkimukseen osallistui Lapin sosiaalityöntekijöitä ja sosionomeja (n= 256). Tutkimuksessa käytettiin kyselyä, ja kysymysten avulla vastaajat arvioivat omaa osaamisen tasoaan. Osaamiskartoitukseen oli käytetty pohjana sosiaalialan eri osaamisalueita, jotka tutkijat olivat aluksi määrittäneet. Osaamiskartoituksen lähtökohtana tutkimuksessa oli ajatus siitä, että alalla työskentelevät korkeakoulun suorittaneet ammattilaiset olivat itse parhaimpia arvioimaan omaa osaamistaan. Hakala (2018) on tutkinut Martinin, Kemppaisen, Niskalan ja Pohjolan (2018) tavoin työntekijöiden osaamista työntekijöiden itsearvioinnin pohjalta. Hakasen tutkielmassa kohderyhmänä oli Keski-Suomen kuntien ikäihmisten asiakas- ja palveluohjaustyötä tekevät työntekijät (n=77). Tavoitteena tutkielmassa oli kuvata osaamiskartoituksen pohjalta osaamisen nykytila sekä kehittämisosa-alueiden löytäminen, joita hyödynnettiin maakunnallisessa asiakas- ja palveluohjauksen osaamisen kehittämisessä. Aineisto kerättiin Webropol-kyselyn avulla ja aineistona kyselylle Hakala käytti KAAPO-kärkihankkeen tekemää osaamiskartoitusta asiakasohjaajille. (Hakala 2018.)

Osaamisen johtamisella tarkoitetaan organisaation ydinosaamisen ja muun osaamisen määrittelyä, jotka pohjautuvat organisaation visioon, strategiaan ja tavoitteisiin. Määrittelyn jälkeen tehdään arvio siitä, mikä on osaamisen tämänhetkinen taso verrattuna tavoite

tasoon. Tähän pohjautuen laaditaan tarvittavat kehityssuunnitelmat, jotka käytäntöön vie-
misen jälkeen muuntuvat yksilöllisiksi kehityssuunnitelmiksi (ks. kuvio 7). (Sydänmaan-
lakka 2015, 158.) Työelämän osaamisesta ja tiedosta on tullut aikamme keskeinen tuotan-
tojen kilpailutekijä. Korkea osaaminen on tärkeää, mutta ratkaisevaa on myös se, miten
sitä osataan hyödyntää. Osaamisen ollessa liiketoiminnan ydin on yrityksen hallittava re-
surssiaan. Hallitakseen osaamisen resurssiaan on yrityksellä oltava järjestelmällinen ja
seikkaperäinen osaamistarpeiden määrittely. Osaamisresurssia voidaan hyödyntää tehok-
kaasti, jos yrityksen osaamista tarkastellaan, analysoidaan ja dokumentoidaan järjestel-
mällisesti. Jäsentämällä yrityksen osaamistarpeita voidaan vaikuttaa henkilöstön työnja-
koon, vastuiden ja valtuuksien selkeyttämiseen, henkilöstöpeikkojen tunnistamiseen, pääl-
lekkäisyyksien vähentämiseen, uuden henkilöstön perehdyttämiseen sekä koulutustarpei-
den selvittämiseen. (Hanhinen 2011, 6.)



KUVIO 7. Osaamisen johtaminen (mukaillen Sydänmaanlakka 2015)

Kymenlaakson IkäOpastin hanke on toteutettu osana I&O kärkihankekokeilua, jossa kehi-
tettiin keskitettyä asiakas- ja palveluohjausmallia Kymenlaakson maakuntaan. Hankkeen
yhtenä tavoitteena oli asiakasohjauksen osaamisen vahvistaminen. Hankkeessa laadittiin
asiakasohjauksen osaamiskartta, joka perustuu hankkeen avulla tunnistettuihin yleiseen
ja ydiosaamisalueeseen. Yleisiksi osaamisalueiksi asiakasohjaajille muodostuivat neljä
eri teemaa, jotka ovat seuraavat: työyhteisötaidot moniammatillisessa työyhteisössä, digi-
taaliset taidot, kieli ja kansainvälisyys sekä turvallisuus. Ydiosaamiseksi hankkeessa
muodostui viisi eri teemaa, jotka ovat puolestaan seuraavat: asiakkaan kohtaaminen ja
vuorovaikutus, asiakas- ja palveluohjausosaaminen, tietosuoja, tiedonhallinta ja kirjaami-
nen, laatu- ja kehittämisosaaminen sekä gerontologinen tieto ja osaaminen. Osaamiskar-
tan avulla hankkeen toteuttajat loivat asiakasohjaajille kyselyt, joiden tulokset he purkivat
tiedostustilaisuuksissa. Tiedostustilaisuuksista syntynyttä materiaalia he pystyivät hyödyn-
tämään osaamisen kehittämissuunnitelman teossa. Osaamisen kehittämissuunnitelmaa

he pystyivät puolestaan hyödyntämään 1.1.2019 alkaneessa Kymenlaakson Sote-kuntayhtymässä. (Kettunen 2018, 2- 3.) Tässä kehittämishankkeessa verrattiin haastattelujen pohjalta saatuja asiakasohjaajien osaamisalueita Kettusen (2018) luomaan osaamiskarttaan.

Yli-Kotila (2015) on tutkinut ikääntyneiden neuvontapalveluiden johtamista. Tutkimuksen mukaan ikääntyneiden neuvontapalveluiden johtaminen koostuu neljästä eri osa-alueesta, jotka ovat asioidenjohtaminen, henkilöstöjohtaminen ja strateginen johtaminen sekä verkosto- ja yhteistyö. Ikääntyvien neuvontapalveluiden johtajalta odotettiin monipuolista ja laaja-alaista asioiden osaamista ja hallintaa. (Yli-Kotila 2015.) Pystyäkseen johtamaan toisten osaamista on johtajalla itsellensä oltava riittävät tiedot ja taidot siihen. Ahokallio-Leppälän (2016) mukaan osaamisen johtaminen edellyttää lisäksi vuorovaikutteista toimijuutta, kollektiivista johtajuutta sekä yhteisöllistä osaamisen rakentamista, sen ylläpitämistä ja kehittämistä strategian ja tavoitteiden mukaisesti. Moisanen (2018) mukaan asiakaslähtöisen osaamisen johtamiseen tulisi hyödyntää käsitteellistä tietoa, työssä oppimista sekä kehittää työyhteisöä tavoitteellisesti. Keinoina asiakaslähtöisen osaamisen johtamiseen voisi käyttää yhteiskehittämistä, kuten palvelumuotoilua, yhteistyössä tehtävää tiedon tulkintaa sekä kokemusten reflektointia. (Moisanen 2018.)

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

4.1 Kehittämishankkeessa eteneminen

Aloitin työskentelyn palveluesimiehenä Asiakasohjaus Siirissä syyskuussa 2018, ja aihe kehittämishankkeelle tuli oikeastaan jo työpaikkahaastattelussa. Esittelin itseäni kiinnostavan idean opinnäytetyöhöni haastatteliijoilleni, ja haastatteluissa kävi ilmi, että osaamisen kehittämiseksi oli tarvetta myös asiakasohjauksessa. Aloitin kehittämishankkeen lokakuussa 2018, ja olen kuvannut sen etenemistä kuviossa 8. Aluksi aloitin syventämään osaamistani teoreettisesti ja etsien aikaisempia tutkimuksia. Hätösen (2011) osaamisen kehittämisen kokonaisuus (ks. kuvio 6) vaikutti mielestäni kattavalta kuvaamaan osaamisen kehittämisprosessia, ja valitsin sen työni lähtökohdaksi kuvatessani osaamisen kehittämistä tässä kehittämishankkeessa. Kettusen (2018) Kymenlaakson Ikäopastin hankkeen asiakasohjaajien kehittämissuunnitelma antoi puolestaan hyvän pohjan lähteä tarkastelemaan omien työntekijöideni osaamisen kompetensseja. Käytin lopulta Kettusen (2018) aineistoa vertailutyökaluna oman haastatteluosioni aineiston kanssa.



KUVIO 8. Kehittämishankkeessa eteneminen

Aineistoon tutustumisen jälkeen hain organisaatiolta tutkimusluvan (Liite 1) ja sain sen lokakuun lopussa 2018. Esittelin aiheeni työntekijöilleni yhteisessä työkokouksessa, jossa kerroin kehittämishankkeen tavoitteet ja tarkoitukset sekä menetelmät, joita olin ajatellut käyttäväni. Kerroin myös ajatuksestani kehittämishankkeen ohjausryhmän perustamisesta. Ohjausryhmän tarkoituksena oli ohjata kehittämishanketta oikeaan suuntaan. Ohjausryhmään ilmoittautui marraskuussa neljä asiakasohjaajaa, palvelupäällikkö sekä RAI-asiantuntija. Ensimmäinen ohjausryhmätapaaminen oli marraskuun lopussa, ja esittelin

ohjausryhmälle aiheeni vielä tarkemmin, ja sain hyviä näkökulmia kehittämishankkeeni etenemiseen. Ensimmäisessä ohjausryhmätapaamisessa sain määriteltyä kehittämishankkeeni menetelmiksi ryhmähaastattelun ja osaamiskartoituksen kyselyn avulla. Ensimmäisellä kerralla sain lisäksi vinkkejä haastattelun teemoihin ja aikatauluun.

Ohjausryhmän tapaamisen jälkeen aloitin ryhmähaastattelujen sisältöjen ja aikataulun suunnittelun. Ryhmähaastattelut toteutettiin tammikuussa 2019 asiakasohjaajien työpäivien aikana klo 9-11.00 välillä. Olin jakanut kaikki 43 asiakasohjaajaa summittaisesti ryhmiin, ja lähetin heille kaikille sähköpostikutsun haastatteluun, jonka liitteenä oli esittely kehittämishankkeesta. Ryhmähaastattelujen teemoiksi valitsin asiakasohjaajan perusosaamisen ja asiakasohjaajan erityisosaamisen. Haastatteluryhmiä tuli yhteensä 7, ja niihin osallistui 4-7 asiakasohjaajaa kerrallaan. Osa haastateltavista joutui vaihtamaan ryhmää oman esteensä vuoksi, ja kaksi heistä ei saanut kutsua, mutta he pääsivät kuitenkin kaikki lopulta osallistumaan. Kaikki haastattelut tehtiin samassa suljetussa neuvottelutilassa. Kirjoitin jokaisen haastattelun suoraan tietokoneelle, ja luin jo haastattelun aikana ryhmälle heidän tuottamaa tekstiään, ja lopuksi vielä tarkistutin sen heillä lukemalla sen ääneen ja antamalla heille mahdollisuuden muuttaa asioita, jos olin ymmärtänyt jonkin asian väärin. Annoin haastattelujen lopuksi jokaiselle omaa osaamista koskevan kyselyn, jonka tarkoituksena olisi löytää oma erityisosaaminen. Pyysin heitä palauttamaan kyselyt minulle henkilökohtaisesti.

Haastattelujen jälkeen aloitin aineiston analysoinnin. Haastattelujen analysointien jälkeen aloitin kyselyn luomisen. Lähetin kyselyn ensimmäisen version kahdelle ohjausryhmän jäsenelle, ja sain heiltä hyviä vinkkejä sekä kyselyn sisältöön että kyselyn muotoon. Muokattuani kyselyä laitoin sen edelleen kolmelle ohjausryhmän jäsenelle sekä kahdelle ulkopuoliselle testaajalle. Sain heiltä palautetta, ja muokkasinkin kyselyä vielä palautteiden perusteella. Kävin kyselyn läpi vielä asiakasohjauksen tulosaluejohtajan kanssa, ja muutin vielä hieman kyselyn sisältöä. Tarkastelimme tulosaluejohtajan kanssa myös kyselyn teemojen tavoite tasoja. Tein Webropol-ohjelmalla lopullisen version kyselystä ohjaavan opettajan palautteen jälkeen.

Kyselyn viimeistelyn jälkeen lähetin sen kaikille asiakasohjaajille sähköpostiin, jossa oli saate kyselylle (Liite 2) sekä kyselyn avoin linkki. Kyselyajaksi määrittelin kaksi viikkoa, ja muistutin ko. aikana vastaajia kaksi kertaa. Kyselyt analysoitiin ja saatiin tulokset. Johtopäätösten teon jälkeen esittelin tulokset ohjausryhmälle ja lopuksi johtoryhmälle sekä asiakasohjaajille.

4.2 Yhteiskehittäminen ja toimintatutkimus

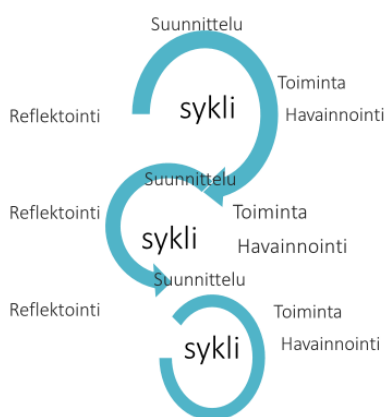
Työelämän yksi keskeisin osa-alue on kehittämistoiminta (Toikko & Rantanen 2009, 65). Ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä voidaan kutsua yhteiskehittämiseksi. Se voidaan toteuttaa missä tahansa fyysisessä tai virtuaalisessa ympäristössä. Yhteiskehittämisen avulla voidaan kehittää monia erilaisia asioita, kuten esimerkiksi strategiaa, arvoja, tuotetta, palvelua, tilaratkaisuja, liikeideaa tai toimintatapaa. Kilpailu on kiristynyt yritysten välillä, ja se on tuonut painetta tiiviimmälle palvelujen ja tuotteiden kehittämiselle, mukaan kehittämään otetaan asiakkaita, henkilöstöä ja muita sidosryhmiä. (Aaltonen, Hytti, Lepistö & Mäkitalo-Keinonen 2016.) Yhteiskehittämisessä voidaan nähdä kolme eri vaihetta. Aluksi on tärkeää huomioida, että kaikki oleelliset tahot ovat mukana kehittämisessä, ja että heillä on yhteinen päämäärä siitä, mitä tutkimukselta haetaan. Oleellisten tahojen yhteistyöllä voidaan luoda yhteinen tekemisen kulttuuri, jossa esiin nousevat keskinäinen luottamus ja kannustavat menetelmät. Lopuksi saadaan aikaan toivottu muutos, joka jalostuu parhaimmillaan strategia tasolle asti. (Verkostokehittäjät 2018.) Tässä kehittämissankkeessa on ollut alusta asti mukana kohderyhmä eli asiakasohjaajat, ohjausryhmä sekä yksikön johtoa. Aihe on esitelty, ja kehittämissankkeen etenemisestä on tiedotettu siihen osallistuville. Lopuksi tulokset esiteltiin yksikössä ja määriteltiin yhteinen tavoite.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on myös yhdessä kehittämistä. Toikko ja Rantanen (2009) ovat kuvanneet tutkimuksellista kehittämistoimintaa kolmen näkökulman avulla, jotka ovat kehittämissankessi, toimijoiden osallistuminen sekä tiedontuotanto. Kehittämissankessin näkökulmasta toimintaa kehitetään eli korjataan ja suunnataan tarpeen mukaan uudelleen. Toimijoiden osallistumisen näkökulmasta on tärkeää, että toimijat osallistuvat konkreettiseen toimintaan ja yhteinen kehittäminen tapahtuu keskinäisen dialogin kautta. Tiedontuotannon näkökulmasta tutkiva työote ja tutkimukselliset näkemykset antavat lisäarvoa kehittämistoiminnalle. Kehittämissankinn tulosten käyttökelpoisuuden ja siirrettävyyden kannalta tutkimuksellisuus on myös tärkeää. (Toikko & Rantanen 2009, 65-66.) Tässä kehittämissankkeessa kehittämissankessina on osaamisen kehittäminen ja toimijoina ovat asiakasohjaajat sekä ohjausryhmä. Toimijoiden välillä on käyty dialogia koko kehittämissankkeen ajan. Tiedontuotannon näkökulmasta tietoa on etsitty eri kanavista, ja sankkeen teoriapohjassa on käytetty ja esitelty aikaisempia tutkimuksia.

Kananen (2015) kuvaa kehittämistutkimusta ja toimintatutkimusta samankaltaisina. Toimintatutkimuksessa kuitenkin myös tutkija itse osallistuu muutosprosessiin ja on mukana toteuttamassa sitä. (Kananen 2015, 43.) Toimintatutkimuksessa on aina mukana tutkijan lisäksi käytännön työelämän ihmisiä. Toimintatutkimus soveltuu hyvin niin oman kuin ryhmienkin työn ja toiminnan kehittämiseen. (Kananen 2012a, 41; Kananen 2014, 11.)

Tutkimusmenetelmänä toimintatutkimus kohdistuu tiettyyn tutkittavaan tapaukseen. Tutkimusmenetelmän avulla voidaan puuttua elämän todellisiin tapahtumiin ja tarkastella miten väliintulo vaikuttaa niihin. Tarkoituksena ei ole saada yleistettävää tietoa vaan saada täsmällistä tietoa tiettyä tarkoitusta ja tilannetta varten. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2018.) Ajallisesti toimintatutkimus kestää muita tutkimuksia pidempään, koska ilmiöön on perehdyttävä kunnolla, suunniteltava toimenpiteet ja parannusehdotukset sekä lopuksi toteutettava tutkimus ja arvioitava se (Kananen 2010, 158).

Toimintatutkimus on systemaattista tutkimusta eri toimenpiteistä, joiden avulla ryhmä tai yksilö haluaa kehittää kohteena olevaa käytäntöä sekä keinoja, joilla he pyrkivät toimenpiteiden vaikutuksiin. Prosessilla tähdätään asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Prosessi ei pääty esimerkiksi entistä paremman toimintatavan löytymiseen, vaan toiminnan kehittämisellä pyritään jatkuvaan kehittämiseen. (Virtuaaliammattikoulu 2018.) Toimintatutkimuksen edistymistä voidaan kuvata myös jatkuvan syklin eli spiraalin avulla (ks. kuvio 9). Spiraalimallissa on monenlaisia kehiä. Tarkasteltaessa ylhäältäpäin kuviota kehittämistoiminnan tehtävät koostuvat kehästä, josta muodostuvat organisointi, toteutus ja arviointi. Ensimmäisen kehän jälkeen prosessi jatkuu uusilla kehillä, jossa ovat perustelut, organisointi, toteutus ja arviointi. Kehittämistoiminnan tuloksia voidaan tarkastella aina uudelleen ja uudelleen spiraalimallin avulla. (Toikko & Rantanen 2009, 66.)



KUVIO 9. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (mukaillen, Toikko & Rantanen 2009, 66)

Tässä kehittämishankkeessa käytiin läpi yksi sykli. Ensimmäiseksi kehittämishankkeessa oli teemahaastattelut, joiden avulla määriteltiin asiakasohjaajien osaamisalueet. Teemahaastattelujen pohjalta saatua tietoa pystyttiin hyödyntämään osaamiskartoituksen aihealueiden määrittelyssä. Alustavan analysoinnin jälkeen tuloksia tarkasteltiin yhdessä ohjausryhmän kanssa ja tehtiin tarvittavat muutokset. Analysoinnin jälkeen oli internet kysely asiakasohjaajille. Asiakasohjaajat vastasivat kyselyyn oman osaamisensa näkökulmasta sekä, avointen kysymysten avulla he saivat tuoda uusia näkemyksiä ja kehittämistarpeita esille.

4.3 Haastattelu kehittämishankkeen menetelmänä

Haastattelu on yhteiskunnassamme arkinen asia, johon törmäämme lähes päivittäin. Ava-
tessamme television voimme nähdä erilaisia uutis- ja videohaastatteluja. (Hyvärinen 2017, 11.) Haastatteluiden eri käytännöt ja tyyllilajit ovat muotoutuneet vuosisatojen kuluessa (Alastalo 2008, 26). Haastattelut voivat olla tutkimuksellisia tai osalla niistä ei ole välttämättä mitään tutkimuksellista arvoa (Hyvärinen 2017, 11). Haastattelun avulla tutkijan tehtävänä on luoda kuvaa haastateltavien ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Hirvijärvi ja Hurme (2010) ovat kuvanneet onnistunutta haastatteluprosessia viiden eri vaiheen avulla. Ensimmäisessä vaiheessa on tärkeää, että haastatteliija on tutustunut aiheeseen ja kohteeseen sekä, että hän on suunnitellut haastattelun ennalta. Toisena vaiheena on huomioitava, että haastatteliija on itse aloittanut haastattelun ja hän ohjaa sitä loppuun asti. Kolmannessa vaiheessa todetaan, että monesti haastateltavia on motivoitava sekä ylläpidettävä motivointia koko haastattelun ajan. Neljäntenä vaiheena he ovat kuvanneet tärkeäksi, että haastatteliija tuntee oman roolinsa, jonka haastateltavakin oppii haastattelun kuluessa. Viimeisenä eli viidentenä vaiheena on tärkeää, että haastateltava voi luottaa siihen, että annetut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 43.) Tässä kehittämishankkeessa on noudatettu Hirsijärven ja Hurmeen (2010) viittä eri vaihetta. Aiheeseen tutustuminen alkoi tutustumalla aiheeseen ja suunnittelemalla haastattelun ohjausryhmää hyödyntäen. Aloitin haastattelut kertaamalla kehittämishankkeen pinta-puolisesti, ja sitten aloitin haastattelun. Haastattelun aikana motivoin haastateltavia keskustelun ylläpitämiseen. Luottamuksellisuudesta kerroin heti haastattelujen alussa sekä, vielä lopussa kertosin asian.

Haastattelunimikkeitä on useita erilaisia, valikoimaa on paljon, ja voi olla sekavaa valita sopiva juuri omaan tutkimukseen. Tässä kehittämishankkeessa käytetään teemahaastattelua, jossa kaikilla ryhmillä on samat haastatteluteemat. Teemahaastattelussa kaikille haastateltaville on määriteltynä samat teemat, joiden ympärillä haastattelu etenee. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 47.) Josselsonin (2013) mukaan haastattelussa ei tarvitse olla

välttämättä kysymyksiä laisinkaan, vaan haastattelun tarkoituksena on ohjata osallistujien huomio valittuun aiheeseen. Haastattelijalla on oltava tietämystä tutkittavasta aiheesta pystyäkseen luomaan teemahaastattelun teemat (Kananen 2015, 85). Oleellisinta tässä haastattelutavassa on se, ettei ole tarkkoja kysymyksiä, vaan valikoidut keskeiset teemat vievät haastattelua eteenpäin. Teemahaastattelua voidaan pitää puolistrukturoituna haastatteluna, sillä haastattelussa on kaikille sama aspekti, aihepiiri ja teema-alueet. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 47-48.)

Ryhmähaastattelussa haastattelija huolehtii siitä, että keskustelu pysyy valituissa teemoissa, ja että kaikilla haastateltavilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Täsmäryhmähaastattelu on ryhmähaastattelun alalaji, joka sopii hyvin tähän kehittämishankkeeseen. Täsmäryhmähaastattelun ominaispiirteitä on mm. tarkasti valittu ryhmä, jossa ryhmälle on määriteltynä yhteinen tavoite, joka on myös heidän tiedossaan. Ryhmällä on lisäksi puheenjohtaja, joka johtaa ryhmän keskustelua ja tekee ryhmäläisten olon mukavaksi. Sen lisäksi istunnossa voidaan käyttää apuna nauhoitus- tai videolaitetta. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 60-63.) Tässä kehittämishankkeessa ryhmähaastatteluissa oli kaksi teemaa, joiden avulla etsittiin tietoa asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamisesta. Toimin itse haastatteluissa puheenjohtajana johtaen haastateltavien keskustelua aiheessa pysymisessä. Haastatteluissa ei käytetty videointia tai nauhoitusta, vaan kirjoitin haastatteluaineiston suoraan tietokoneelle, jonka tarkistutin haastateltavilla.

4.4 Kysely kehittämishankkeen menetelmänä

Kyselyn avulla voidaan saada erilaista asioista tehokkaasti tietoa. Sen avulla saadaan helposti tutkimukseen useita henkilöitä ja voidaan kysyä monia eri asioita. Aineisto voidaan analysoida helposti tietokoneen avulla, jos kysely on tehty huolellisesti, ja kysymykset on etukäteen tarkkaan mietitty. (Hirsijärvi ym. 2009, 195.) Vastaajan täytettyä lomakkeen ei kysymyksiä voi enää muuttaa, joten kysely on suunniteltava huolella (Vehkalahti 2008, 20). Tämän kehittämishankkeen kyselyn suunnittelemiseen on käytetty eri tietojen yhdistelyä. Aikaisemmat tutkimukset ja teoriat sekä tämän kehittämishankkeen ryhmähaastattelujen tulokset ovat olleet kyselyn suunnittelun lähtökohtana. Kysely kannattaa myös testata etukäteen, jotta saadaan selville ymmärtävätkö kyselyyn vastaajat kysymykset ilman lisäkysymyksiä samalla tavalla kuin tutkija ymmärtää ne itse (Priede & Farral 2011, 272). Tämän kehittämishankkeen kysely (Liite 3) testattiin sekä tutkimukseen osallistuvilla että ulkopuolisilla henkilöillä, ja kyselyä muokattiin testauksista nousseiden kehittämistarpeiden pohjalta.

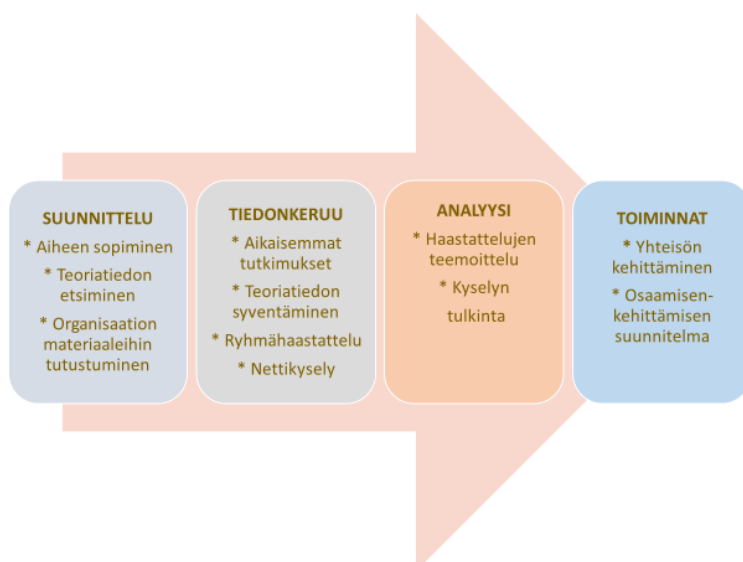
Kyselyn suunnittelun jälkeen kyselylle laaditaan kysymykset. Kysymysten laatimisen jälkeen voidaan koota itse kyselylomake. (Hirsijärvi ym. 2009, 204.) Tämän

kehittämishankkeen kysely on luotu Webropol-ohjelman avulla. Kysymykset etenevät lomakkeella yleisestä yksityiseen, ja kysymyksistä luodaan omia kokonaisuuksia ryhmittämällä ne (Kananen 2010, 92-93). Tässä kehittämishankkeessa on aloitettu taustatieto-osiosta ja edetty teemoittain kysyen eri aihealueista. Lomakkeen olisi hyvä olla helposti täytettävän näköinen, ja avoimille kysymyksille tulisi olla tarpeeksi vastaustilaa (Hirsijärvi ym. 2009, 204). Tässä kehittämishankkeessa on käytetty sekä avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä että skaalakysymyksiä. Avointakysymys on lomakkeella oleva kysymys, johon jätetään avoin tila vastaamista varten. Monivalintakysymyksissä tutkija on laatinut valmiiksi numeroidut vastausvaihtoehdot, joista vastaaja merkitsee haluamansa vastausvaihtoehdon. Skaalakysymysten avulla esitetään väittämiä, ja vastaaja valitsee asteikosta, miten voimakkaasti hän on joko samaa mieltä tai erimieltä kuin lomakkeessa oleva väittämä. (Hirsijärvi ym. 2009, 198-200.) Valmiina olevat vastaukset on laadittava siten, etteivät ne mene päällekkäin vaan ovat toisensa poissulkevia (Vehkalahti 2008, 24). Kyselyn alkuun laaditaan lähetekirjelmä, josta vastaajalle selviää kyselyn tarkoitus, tärkeys, merkitys ja vastausaika (Hirsijärvi ym. 2009, 204). Tämän kehittämishankkeen lähetekirjelmä oli samassa sähköpostissa kuin itse haastattelu linkki (Liite 2).

4.5 Aineiston analyysi

Tutkimuksen ydinasia on aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen (Hirsijärvi ym. 2009, 221). Tutkimusaineistosta on tarkoitus saada analyysimenetelmien avulla ratkaisu tutkimusongelmaan tai vastaukset tutkimuskysymyksiin. Analyysimenetelmät ovat riippuvaisia siitä, millaisia aineistonkeruumenetelmiä ja tutkimusotteita tutkimuksessa käytetään. (Kananen 2017, 68.) Laadullinen tutkimuksen aineisto on yleensä tekstiä, äänitteitä, kuvia, videoita tai muita ihmisen aikaansaannoksia. Laajempien aineistojen analysointiin tarvitaan aineistojen yhdenmukaistamista. (Kananen 2015, 88.)

Toimintatutkimuksen aineiston analysoinnin vaiheet voidaan jakaa neljään eri osaan. Analyysi alkaa suunnittelusta ja etenee tiedonkeruun kautta itse analyysivaiheeseen, ja viimeisenä on toimintavaihe eli vaihe, jossa ratkaistaan itse ongelma, ja jossa tapahtuu yhteisön kehittymistä. (Kananen 2014a, 104.) Tämän tutkimushankkeen aineisto on kerätty (ks. kuvio 10) aikaisempien tutkimusten ja teorian tiedon sekä organisaation materiaalin lisäksi ryhmähaastattelujen ja kyselyn avulla. Haastattelun avulla kerättiin aineistoa kyselylle. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluina, ja sen tarkoituksena oli luoda osaamiskartan teemat. Teemojen pohjalta asiakasohjaajille luotiin kysely, jonka avulla määritettiin osaamisen tämän hetkinen taso ja pystyttiin arvioimaan osaamisen tavoite taso. Kyselyn avulla oli tarkoitus löytää tutkittavien työntekijöiden osaamisen taso, eli saada nykytilankuvaus, sekä saada tietoa, millaista koulutusta he kokevat tarvitsevansa.



KUVIO 10. Kehittämishankkeen analysoinnin vaiheet (mukailtu Kananen 2014)

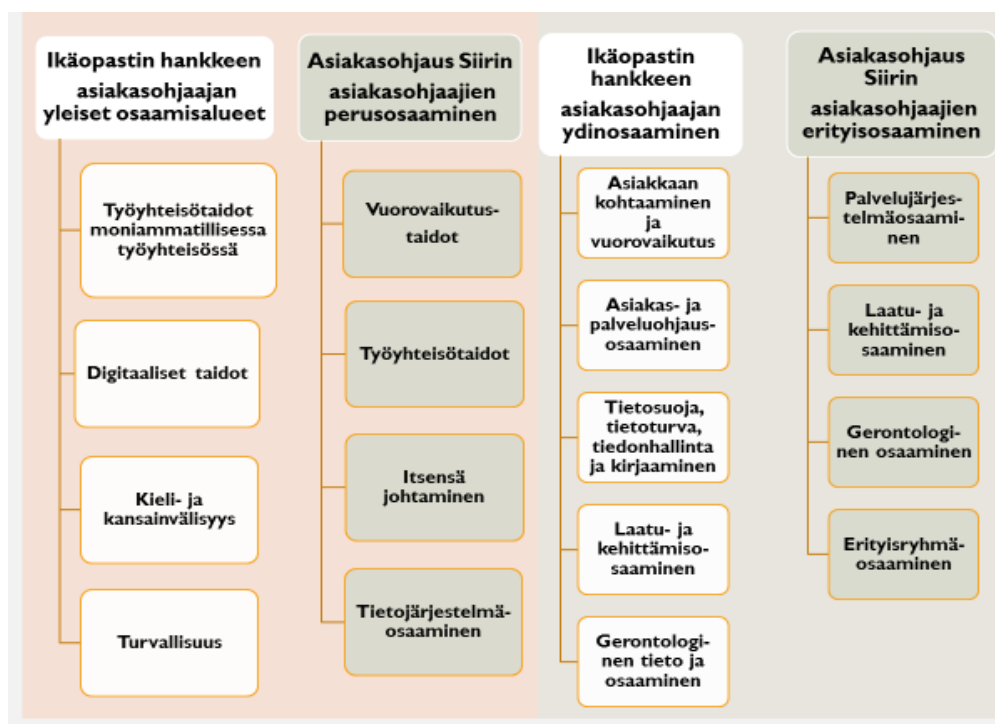
Haastattelujen analysointi aloitettiin heti haastattelujen jälkeen. Haastattelujen aineisto kerättiin täsmäryhmähaastattelujen avulla. Kysymysten avulla saadaan vastauksia tutkimusongelmiin, ja taustatietojen avulla voidaan luokitella tutkimustuloksia vertaamalla saatua otosta perusjoukkoon (Kananen 2010, 92). Tässä kehittämishankkeessa oli aihe rajattu tarkkaan, ja haastateltaville annettiin kaksi eri aihetta. Aineistoa alettiin analysoimaan jo haastatteluvaiheessa, ja sitä jatkettiin heti haastattelujen jälkeisellä viikolla, jotta asiat olivat tuoreessa muistissa. Aineisto on hyvä lukea useampaan kertaan, ja aineistoa on hyvä analysoida jo haastattelujen aikana tai ainakin pian sen jälkeen, jotta asia on vielä tuore ja aihe kiinnostaa vielä tutkijaa (Kananen 2015, 88; Hirvijärvi & Hurme 2010, 135). Tämän tutkimushankkeen aineisto luettiin läpi useampaan kertaan, jotta aineisto tuli tutuksi.

Kirjoitin aineiston tietokoneella haastattelujen aikana. Tarkistutin aineistoa haastattelujen aikana, ja vielä lopuksi haastateltava ryhmä hyväksyi sen. Haastattelija voi analysoida materiaalia jo haastatteluvaiheessa, ja siten hän voi tehdä havaintoja ilmiöiden useudesta, toistuvuudesta, jakautumisesta ja erityistapauksista (Hirvijärvi & Hurme 2010, 136).

Haastattelujen aikana alkoi jo muodostua tietyntylaisia teemoja, mutta haastavaa oli se, että eri haastatteluryhmät nimesivät perusosaamiseen ja erityisosaamiseen liittyviä teemoja eriin. Haastattelujen jälkeen alkaa aineiston teemoittelu. Luokittelun, teemoittelun, tyypittelyn ryhmittelyn tms. ymmärretään useasti olevan varsinainen analyysi aineistolle. Sitä ei voi tehdä, ennen kuin aihe on rajattu tarkkaan, ja se litteroitu tai koodattu. Tässä kehittämishankkeessa aihe oli tarkkaan rajattu. Teemoittelu on hiukan syvällisempää kuin luokittelu, sillä siinä on luokittelun lisäksi tarkoitus painottaa mitä eri teemoista on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93). Tämän kehittämishankkeen haastattelussa teemat oli annettu valmiiksi, ja niiden avulla pystyttiin kokoamaan ilmiölle alateemoja.

Haastattelumateriaalia tuli yhteensä 15 sivua koneella kirjoitettuna ranskalaisin viivoin tehtyjä lauseita. Teemoittelu alkoi värittämällä yliviivaustussilla samoihin teemoihin liittyviä asioita, ja näitä yhdistelemällä sain lopulta teemoiteltua samankaltaiset asiat samansivuisiin teemoihin. Tarkastelin teemoja lisäksi omina teemoinaan, ja niistä sain muodostettua omat alateemansa.

Teemoina tässä tutkimushankkeessa ovat asiakasohjaajan perusosaaminen ja erityisosaaminen. Perusosaamista ja erityisosaamista oli haastavaa erotella, ja asiakasohjaajat nimesivät niitä ristiin. Vertasin haastatteluista saatua aineistoa Kymenlaakson Ikäopastin hankkeen tuloksiin asiakasohjaajan osaamisalueista, ja se ohjasi haastatteluista saatuja tietoja oikeisiin teemoihin (ks. kuvio 11). Teemat eivät kuitenkaan suoraan kohdanneet Ikäopastin hankkeen kanssa vaan lopulliset teemat muodostettiin ohjausryhmässä, jossa pohdittiin, mitkä asiat kuuluvat Asiakasohjaus Siirissä perusosaamisen ja mitkä erityisosaamisen alle. Haastatteluissa ei noussut teemaksi esimerkiksi kärkihankkeesta esiin noussutta turvallisuutta. Turvallisuus valittiin kuitenkin lopulta kyselyyn, koska se koettiin teemana tärkeäksi ja tarpeelliseksi asiakasohjaajan työssä. Perusosaamisen alle muodostui neljä alateemaa: vuorovaikutustaidot, työyhteisötaidot, itsensä johtaminen ja tietojärjestelmäosaaminen. Erityisosaamisen alle muodostui neljä teemaa, jotka ovat seuraavat: palvelujärjestelmä/palveluohjausosaaminen, laatu- ja kehittämisosaaminen, gerontologinen osaaminen sekä erityisryhmäosaaminen.



KUVIO 11. Asiakasohjaajan perusosaamisen ja erityisosaamisen alateemat verrattuna Kymenlaakson Ikäopastin hankkeeseen

Tässä kehittämishankkeessa hyödynnettiin ryhmähaastatteluja osaamiskartoitusta tehdessä. Osaamiskartoitus tehtiin kyselyn avulla, ja siihen nostettiin ryhmähaastatteluista saadun aineiston lisäksi teemoja asiakasohjaajien TVA:sta eli työnvaativuuden arvioinnista, ohjausryhmän ehdotuksista sekä Kymenlaakson Ikäopastin hankkeen tuloksista. (k. kuvio 11). Näitä tietoja yhdistelemällä saatiin luotua kyselylomake osaamiskartoitusta varten.

Kyselyn analysointi alkoi välittömästi, kun vastausaika kyselyyn umpeutui. Aluksi silmäilin aineiston läpi, ja aloitin sen jälkeen kysymysten systemaattisen tarkastelun kysymys kerrallaan. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelman avulla, ja ohjelma itsessään antoi analyysia jokaisesta kysymyksestä. Verkossa tapahtuvan sisällön analyysin voi toteuttaa verkkotyökalujen avulla. Automatisoidun analyysimenetelmän etuna on nopeus ja reaaliaikaisuus. (Kananen 2014b, 125.) Webropol-ohjelman avulla pystyi näkemään kysymyksittäin vastausten prosentit, vastaajamäärät, keskiarvot sekä mediaanit. Avointen vastausten kohdalla tulostin kyselyn, ja käytin niiden analysointiin teemoittelua. Aluksi katsoin avoimet kysymykset kysymys kerrallaan läpi, ja aloin sen jälkeen yhdistelemään värikynillä samankaltaisia sisältöjä. Kyselyn tulokset käsitellään luvussa 5.3 osaamiskartoituksessa.

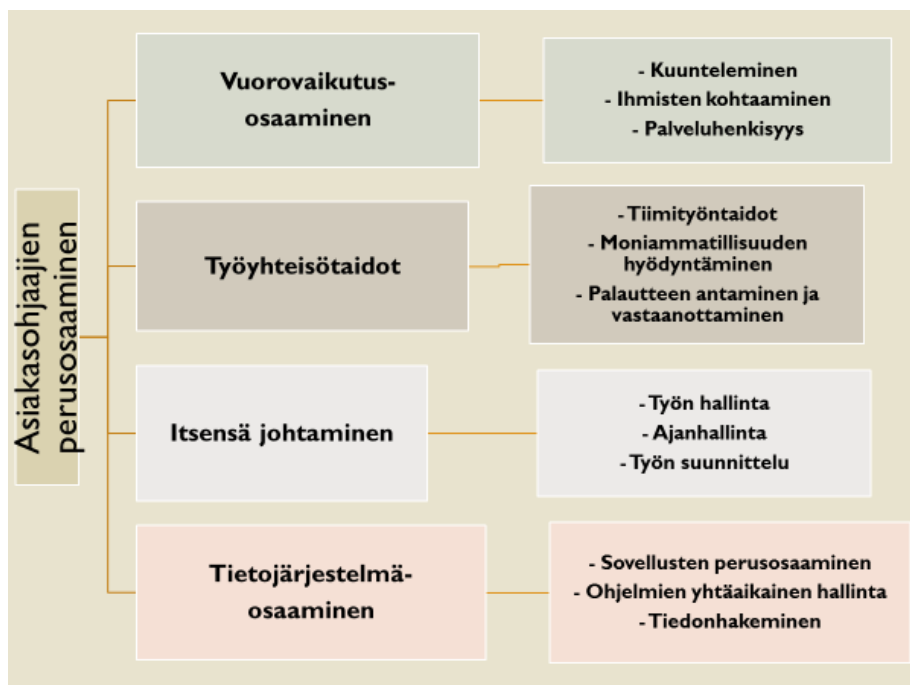
5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

5.1 Osaamiskartta

Osaamiskartan luominen aloitettiin tarkastelemalla asiakasohjaajien työnkuvan määrittelyä, perehdytykseen käytettävää materiaalia sekä aikaisempia kehittämishankkeita ja tutkimuksia. Ensimmäisen ohjausryhmän tapaamisen jälkeen marraskuussa 2018 sain määriteltä teemahaastattelun kaksi kysymystä. Haastatteluissa kysyttiin sekä perusosaamista että erityisosaamista asiakasohjaajien työssä. Kysymysten avulla oli tarkoitus luoda asiakasohjaukseen asiakasohjaajien osaamiskartta. Haastatteluryhmiä oli yhteensä 7, ja niihin osallistui 4-7 haastateltavaa/ ryhmä. Yhteensä haastateltavia oli 43, eli kaikki kohderyhmäläiset osallistuivat haastatteluun. Teemahaastattelujen pohjalta saatiin useita eri teemoja asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamiselle (ks. kuvio 11). 5.1:n alaluvuissa esitellään asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamisalueet. Kursivoituissa teksteissä on suoria lainauksia teemahaastatteluista.

5.1.1 Asiakasohjaajan perusosaaminen

Asiakasohjaajan perusosaamisen alateemoja on neljä (ks. kuvio 12), jotka ovat vuorovaikutustaidot, työyhteisötaidot, itsensä johtaminen ja tietojärjestelmäosaaminen.



KUVIO 12. Asiakasohjaajan perusosaamisen alateemat

Vuorovaikutustaidot nousivat ensimmäiseksi asiakasohjaajan perusosaamisen alateemaksi. Vuorovaikutustaitoihin nousi haastatteluissa kolme alateemaa, jotka ovat

kuuntelutaito, palveluhenkisyys ja ihmisten kohtaaminen. Asiakasohjaan työssä ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat edellytys työskentelylle. On osattava kuunnella asiakasta ja kertoa selkeästi erilaisista vaihtoehdoista. Oikeanlainen kirjaaminen koettiin myös tärkeäksi osaksi asiakasohjaajan työtä.

Ihmisten kohtaamista, taito olla aidosti läsnä. Suurin osa käynneistä on ollut sellaisia, että kuuntelen ja ohjaan heitä.

Asiakkaan pitää tulla kuulluksi, osata rauhoittaa asiakas. Asiakaspalvelua, kohdataan myös omaisia.

Ei voi olla hätäinen, hyvä kun annetaan aikaa asioiden käymiseen ja väännetään rautalangasta.

Selkokielellä puhuminen ihmisille, asian sisäistäminen ja esittäminen omaisille.

Asiakaskäynnillä joutuu olemaan välillä tuomarina, voi kohdata asiatonta keskustelua.

Toinen asiakasohjaajan perusosaamisen alateema on *työyhteisötaidot*. Työyhteisötaitojen alle muodostui neljä erilaista alateemaa, jotka ovat tiimityötaidot, moniammatillisuuden hyödyntäminen sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Asiakasohjaajat kokivat tiimityön ja työkaverien tuen merkittävänä. Osa asiakasohjaajista työskentelee pienemmissä kunnissa, ja työkavereita on vähemmän, ja osalla on puolestaan useampi työkaveri tukena. Asiakasohjaajien erilainen osaaminen koettiin vahvuutena, ja toivottiin sen hyödyntämistä enemmän. Palautteen antaminen työkaverille ja toisaalta sen vastaanottaminen koettiin tärkeäksi työyhteisötaidoksi. Lähes jokaisesta haastatteluryhmästä nousi esille lisäksi huumorin positiivinen merkitys työssä.

Perustaidot ihmisten kanssa, pystyy tekemään töitä itsenäisesti ja ryhmässä.

Osalla on työkavereita lähellä paljon, osalla ei maakunnissa.

Jollain on enemmän tietoa jostain, ei kaikilla tarvitse olla samaa tietoa päässä vaikka aikapaljon tarvitsee jokaisen hallita, pakko tarkastaa asioita välillä

Ei tässä työssä voi yksin kukkoilla, tässä on se voima, paljon pitää kysyä, se tekee nöyräksi, tässä työssä ei tehdä sitä, että mä osaan jo kaiken...

Pitää osata sietää kritiikkiä ja sietää se, että oppii kantapään kautta, tosi hyvin täällä siedetään. Onneksi saa tehdä virheitä, koska jokainen täällä niitä tekee. Täytyy osata kunnioittaa toisen työtä.

Ei ole pöllöpää jos vähän huumorintajua, vähän mustaakin huumoria.

Kolmanneksi perusosaamisen alateemaksi muodostui *itsensä johtaminen*. Itsensä johtamisen alle muodostui neljä alateemaa, jotka ovat työnhallinta, ajanhallinta, oman työnsuunnittelu sekä itsensä kehittäminen. Asiakasohjaajan työ koettiin itsenäiseksi, ja siksi on tärkeää osata johtaa itseään. Työssä pitää tehdä itsenäisiä päätöksiä ja hallinnoida itse työaikaansa ja työtehtäviään. Asiakasohjaajan työssä on erilaisia työtehtäviä asiakasta-paamisesta ja tapahtumien pitämisestä puhelinpäivystys tyyppiseen toimintaan. Asiakkaat, omaiset tai muut tahot saattavat lähteä helposti ohjaamaan työtä, ja sen vuoksi on osattava itse rajata työnsä hyvin. Jaksamisen kannalta on tiedettävä myös omat voimavaransa.

Osaat rajata tätä työtä, siellä käynnilläkin pitää osata rajata, ettei tee esim. ruokaa vaan rajata se mikä meille kuuluu. Helposti omaiset laittaisivat tekemään asioita mikä ei minulle kuulu.

Tarvitaan kykyä hallita omaa työaika, johtaa itseään ja tuntea itsensä. Pitää osata pomottaa itseään.

Päivystyspuhelin...on osattava tehdä nopeita päätöksiä!

Pitää osata keksiä oma purkautumiskeinonsa...välillä tulee peetä ikkunoista ja ovista. Toisessa päässä puretaan paha oloa ja mieltä, voi tulla myötätuntuupumus.

Asiakasohjaajan neljäntenä perusosaamisen teemana on *tietojärjestelmäosaaminen*. Tietojärjestelmäosaamisesta esille nousi sovellusten perusosaaminen, ohjelmien yhtäaikainen hallinta sekä tiedonhakeminen. Asiakasohjaajilla on työvälineenä useita erilaisia ohjelmia, ja osaa niistä pitää pystyä käyttämään yhtä aikaa. Perus atk-aidot ja tiedonhaku-aidot ovat edellytys asiakasohjaajan työlle. Asiakasohjaajat kokevat, että tieto muuttuu kokoa ajan ja on osattava etsiä ajankohtaista tietoa ja ohjeistusta.

Uusia ohjelmia, siitä on tullut arkipäivää, pitkää pinnaa koneiden kanssa

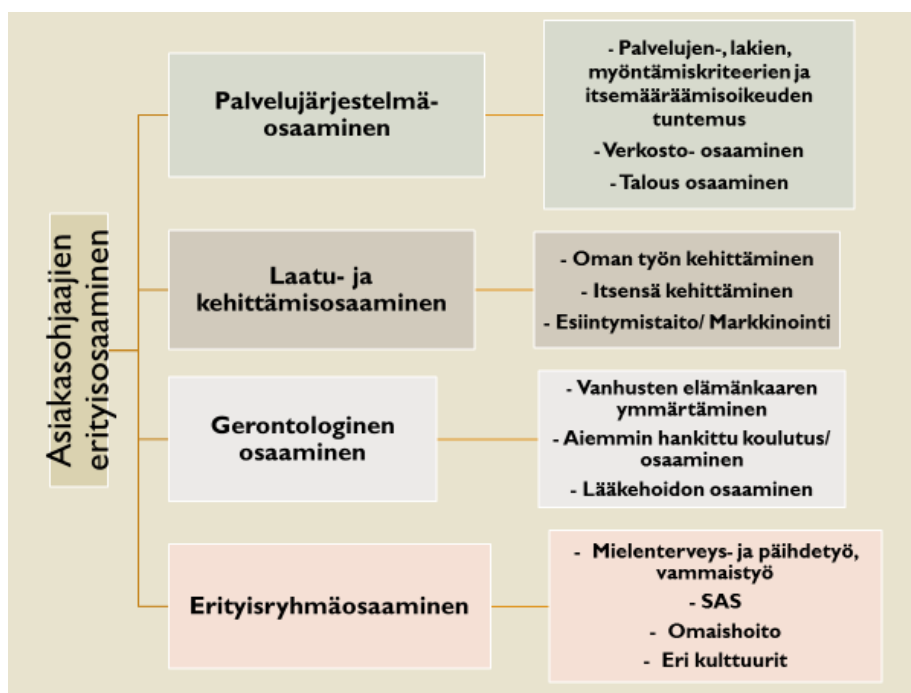
Saa olla aikamoinen expertti sovellusten kanssa

Salasanojen hirmuinen lista (asiakasohjaaja näyttää A4 paperia, joka on täynnä salasanoja)

Luovuutta...google auttaa

5.1.2 Asiakasohjaajan erityisosaaminen

Perusosaaminen ja erityisosaaminen olivat haastavia erottaa toisistaan. Asiakasohjaajan perustehtävään kuuluu jo niin paljon osaamista, mikä voitaisiin luokitella toisaalla erityisosaamiseksi. Erityisosaamiseksi muodostui kuitenkin neljä alaluokkaa, (ks. kuvio 13) jotka ovat palvelujärjestelmäosaaminen, laatu- ja kehittämisosaaminen, gerontologinen osaaminen sekä erityisryhmäosaaminen.



KUVIO 13. Asiakasohjaajien erityisosaaminen ja sen alateemat

Ensimmäisenä perusosaamisen alateema on *palvelujärjestelmäosaaminen*, jonka alle muodostui palvelujen, lakien, myöntämiskriteerien ja itsemääräämisoikeuden tunteminen, verkosto-osaaminen sekä talousosaaminen. Palvelujärjestelmäosaaminen koettiin vahvasti perusosaamiseksi, joskin sen oppii paremmin vasta työtä tehdessä. Palvelut perustuvat eri lakeihin, ja niille on omat myöntämiskriteerinsä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus koettiin erityisen tärkeäksi asiakasohjaajan työssä. Lisäksi koettiin, että täytyy osata verkostoitua ja saada siten myös yhteistyö sujuvammaksi. Myös talous näkökulma nousi esille, sillä asiantuntija työssä koettiin, että asiakasohjaajilla on iso taloudellinen vastuu.

Laajalti sosiaali- ja terveyspalvelujen tunteminen, ei pelkästään sairauksien kannalta vaan kokonaistilanteen hahmottaminen.

Lakien tuntemusta, vammaispalvelut, sosiaalihuoltolaki, laki omaishoidon tuesta, keulan etuudet, asumistuki, toimeentulotuki, kotitalousvähennykset, yhteistyö sosiaalityön kanssa, paljon yhteistyökumppaneita, palveluntuottajat...

Olemme asiakkaiden puolestapuhujia, omaisilla voi olla selkeä kanta, mutta me pidämme huolta siitä, että asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Myös osastolla työntekijät voivat kävellä asiakkaan yli.

Joskus pitää tyytyä siihen ikäihmisten ja omaisten valintaan, vaikka se ei meidän mielestä olisi tärkeää, hyväksyminen, että kaikki eivät halua ottaa palveluja vastaan.

Taloudellinen näkökulma...mitä nämä eri palvelut maksaa, pitää tietää miten se raha liikkuu, ei ilmaista palvelua olemassakaan.

Toiseksi asiakasohjaajien erityisosaamisalueeksi tuli *laatu- ja kehittämisosaaminen*. Asiakasohjaajat kokivat, että asiakasohjaajan työssä on osattava kehittää omaa työtään ja koko yksikön toimintaa. Asiakasohjaajan työssä asiat muuttuvat jatkuvasti, ja työntekijän on kyettävä omaksumaan nopeastikin uutta tietoa. Asiakasohjaajan työkuvaan kuuluu myös osana palveluiden esittelemisen ja kouluttaminen. Laatu- ja kehittämisosaamisen alateemoiksi nousivat oman työn kehittäminen, itsensä kehittäminen sekä esiintymis- ja markkinointitaito.

Työnkehittäminen sehän se on. Tämä ei ole valmishomma koskaan, osaaminen tulee täällä ja jos näkee, että tätä hommaa voi tehdä toisin, aika peloton saa olla.

Kyky olla mukana muutoksissa.

Itsensä ajan tasalla pitäminen ihan yleisistäkin asioista, tietojen päivittäminen.

Sovelletaan ohjeita ja löydetään se oikea palvelu asiakkaalle.

Tuotekehittäjän tausta on osalla

Kolmantena teemana asiakasohjaajan erityisosaamiseen muodostui *gerontologinen osaaminen*, jossa tärkeimmiksi teemoiksi nousivat vanhusten elämänkaaren ymmärtäminen, hankittu työkokemus, koulutus ja lääkeosaaminen. Useassa haastatteluryhmässä todettiin vanhusten elämänkaaren ymmärtämisen olevan yksi asiakasohjaajan työn oleellisimpia lähtökohtia. Aikaisemmista työkokemuksista ja koulutuksista sosiaali- ja terveysalalla koettiin olevan hyötyä, ja myös sen koettiin olevan edellytys tehdä asiakasohjaajan työtä. Asiakasohjaajat kokivat, että tarvitaan AMK-tasoinen sosiaali- tai terveysalan koulutus sekä runsaasti vanhuspuolen työkokemusta. Lääkehoidon jonkinlainen hallinta nähtiin asiakkaan tilanteen kokonaisuuden kannalta tärkeänä osana.

Perustaidot, olla ollut tekemisissä ikäihmisten kanssa, kuinka kohdata ikäihminen, suurin osa on ikäihmisiä, huomioiminen eri tavalla kuin esim. teinit. Mitä ikääntymiseen kuuluu.

Työkokemus on tärkeää, että on tehnyt kotihoitotyötä tai vastaavaa, mielellään useammasta paikasta, ei voi tulla suoraan koulunpenkiltä.

Lähihoitaja ei ole riittävä koulutus tähän, pitää olla sairaanhoitaja, terveydenhoitaja sosionomi tai geronomi. Ei voi olla ylikoulutettukaan, ei liian teoreettinen, kun pitää osata miettiä miten arjessa toimitaan ja ollaan ja miten palveluja järjestetään ja myönnetään.

Tietoa lääkehoidosta miten ne vaikuttavat asiakkaaseen.

Viimeinen eli neljäs asiakasohjaajan erityisosaamisalue on *erityisryhmäosaaminen*. Erityisryhmiksi haastatteluissa muodostuivat mielenterveys- päihde- ja vammaistyö, SAS-työskentely sekä omaishoidonosaaminen. Asiakasohjaajat kokivat tärkeäksi, että pystyisivät hyödyntämään toistensa erityisryhmäosaamista. Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden lisääntyminen on näkynyt asiakasohjauksessa, ja haastatteluissa arveltiin, että tulevaisuudessa asiakaskunta voi muuttua vieläkin moniongelmaisemmaksi.

On tärkeää, että meillä on erityisryhmäosaamista, ei nämä ainakaan helpommiksi nämä haasteet muutu...

Erityisosaaminen tulee tätä työtä tekemällä...

Psykiatrinen hoitotyö, vuosien kokemus siitä, osaa huomioida sitä puolta

Erityisosaamista on omaishoidon puoli...siellä on oma erityisosaamisensa

Veteraani ja sotainvalidit... kaikki erityisryhmät

SAS ja omaishoito on oma maailmansa ja asiakasohjaajilla omansa myös.

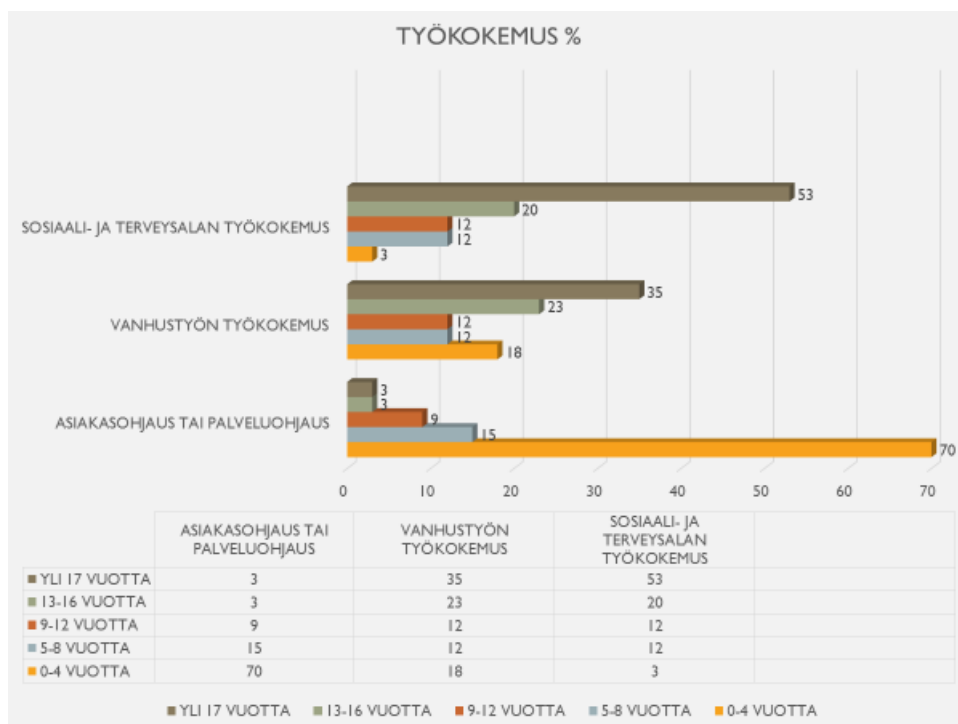
5.2 Osaamiskartoitus

Osaamiskartan luomisen jälkeen alkoi kyselyn luominen. Kyselyn (Liite 3) luomiseen käytettiin osaamiskartan lisäksi Kymenlaakson Ikäopastin hankkeen tuloksia, asiakasohjaajan työnvaativuuden määrittelyä sekä ohjausryhmästä nousevia asioita. Osaamiselle määriteltiin myös tavoite tasot yhdessä tulosaluejohtajan kanssa. Seuraavissa 5.2 :n alaluvuissa on kerrottu osaamiskartoituksen tulokset. Tulokset on otsikoitu vastaajien taustatietojen, asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamisen, työhyvinvoinnin ja työhön liittyvien asioiden sekä avointen kysymysten avulla. Tuloksia pohditaan ja arvioidaan luvussa 6.1 tulosten johtopäätökset.

5.2.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi 34 asiakasohjaajaa. Kaikilla vastanneilla asiakasohjaajilla oli AMK-tasoinen tutkinto ja sen lisäksi osalla oli useita eri tutkintoja. Yli puolella vastanneista (18) oli sairaanhoitajan tutkinto ja kolmasosalla (12) oli terveydenhoitajan pätevyys. Lisäksi kyselyyn vastasi kuusi (6) sosionomin pätevyyden saanutta, yksi (1) fysioterapeutti sekä kolme (3) geronomia. Vastanneista yli puolella (23) oli erilaisia lisäkoulutuksia. Asiakasohjaajilla oli lisäkoulutuksena mm. lähihoitajan, yliopisto-, sairaanhoitajan erikoistumis-, YAMK-, johtamis-, tuotekehittäjä-, perhetyön-, kasvatustieteen-, liikuntalääketieteen-, työyhteisöön liittyviä sekä hoitotieteen opintoja. Osalla vastaajista opinnot olivat vielä kesken (5).

Kysyttäessä sosiaali- ja terveysalan työkokemusta oli vastanneilla asiakasohjaajilla reilulla puolella (18) yli 17 vuotta ja viidesosalla (7) 13-16 vuotta. Neljä vastaajaa vastasi sekä 9-12 vuotta että 5-8 vuotta sosiaali- ja terveysalan työkokemus kysymykseen, ja lisäksi yhdellä vastanneista oli sosiaali- ja terveysalan työkokemusta 0-4 vuotta. Vanhustyön työkokemusta puolestaan oli yli 17 vuotta reilulla kolmanneksella (12), 13-16 vuotta oli reilulla viidenneksellä (8), 9-12 vuotta ja 5-8 vuotta oli reilulla kahdeksasosalla (4) sekä 1-4 vuotta vanhustyön työkokemusta oli vajaalla viidenneksellä (6). Asiakas- tai palveluohjaus työkokemusta oli suurimmalla osalla 0-4 vuotta (24), kuudesosalla (5) 5-8 vuotta ja lopuilla (5) yli 17 vuotta. Kuviossa 14 on kuvattuna asiakasohjaajien työkokemusta prosentti muodossa.

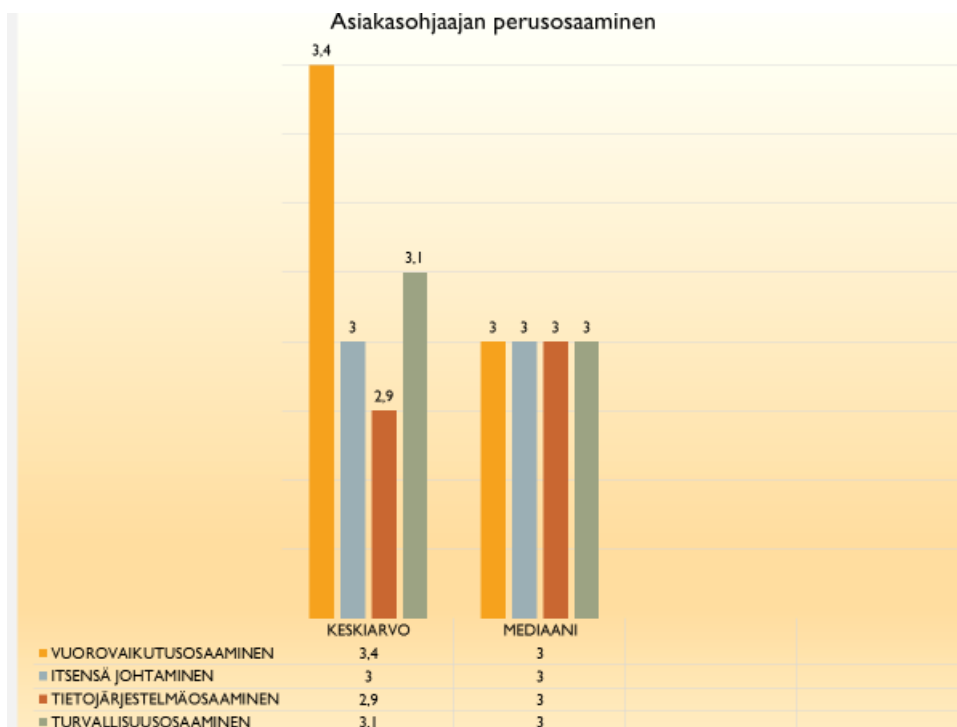


KUVIO 14. Asiakasohjaajien työkokemus

Vastanneet asiakasohjaajat olivat lisäksi työskennelleet erilaisissa sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa. Vastauksia erilaisiin sosiaali- ja terveysalan työpaikkoihin tuli yhteensä 104 kappaletta. Asiakasohjaajat olivat työskennelleet aikaisemmin mm. asiakasohjauksessa, sairaalassa, palvelukodissa, kotihoidossa, arviointiyksikössä, kuntoutusyksikössä, terveyskeskuksessa, kotiutusyksikössä, lasten parissa, opetustehtävissä sekä erilaisissa projekteissa. Vastanneista asiakasohjaajista oli lisäksi työskennellyt muissa kuin sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa 12 työntekijää. Muita kuin sosiaali- ja terveysalan työpaikkoja, joissa asiakasohjaajat olivat työskennelleet ovat mm. kaupanala, hotelli- ja ravintola-ala, matkustamiseen liittyvät työt sekä neuvontatehtävät.

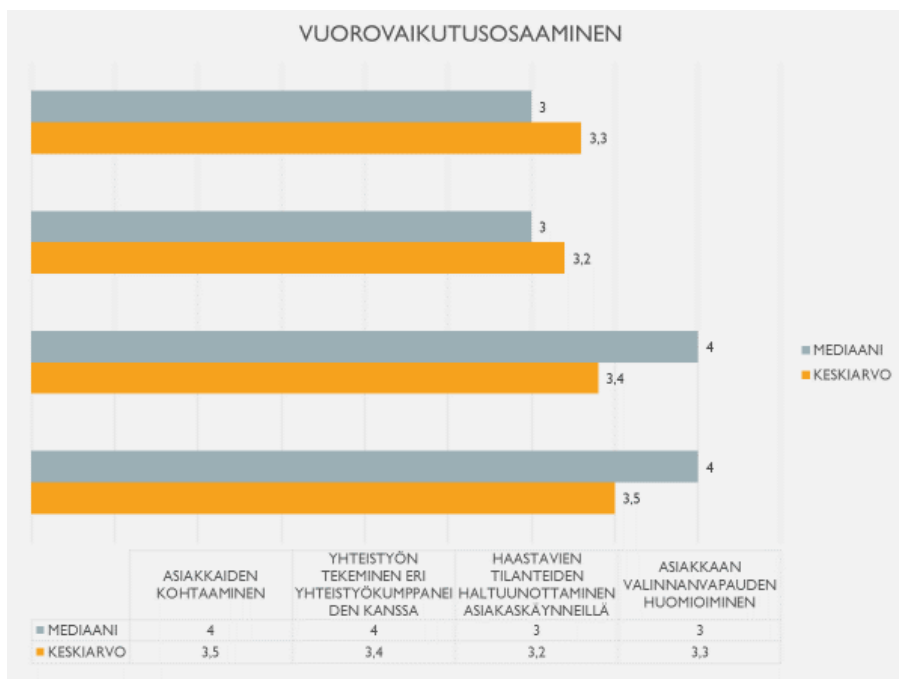
5.2.2 Asiakasohjaajan perusosaaminen

Asiakasohjaajan perusosaamisalueita ovat vuorovaikutusosaaminen, työyhteisötaidot, itsensä johtaminen, tietojärjestelmäosaaminen sekä turvallisuusosaaminen. Perusosaamista arvioitiin erilaisten väittämien avulla. Työyhteisötaitoja arvioitiin asteikolla 1-3, jossa asteikon alin eli 1 tarkoitti vähintään paikkaansa pitävää vaihtoehtoa ja asteikon suurin eli 3 tarkoitti parhaiten paikkaansa pitävää vaihtoehtoa. Työyhteisötaitojen kuvaamiseen on käytetty kolmen väittämän skaalaa, sillä työyhteisötaitojen kohdalla työntekijät arvioivat asioita, joiden paikkaansa pitävyyttä arvioitiin. Muita perusosaamisen taitoja arvioitiin asteikolla 1-4, jossa taso 1 kuvasi osaamisen olevan aloittelija tasolla, taso 2 kuvasi osaamisen olevan perus tasolla, 3. taso oli edistyneen osaamisen taso ja viimeinen eli 4. taso kuvasi osaamisen olevan asiantuntija tasolla. Perusosaamisen muiden osaamisalueiden arvioimiseen käytettiin neljä asteikkoista skaalaa, sillä työntekijät arvioivat omaa asiantuntijuuttaan osaamisalueita kohtaan. Kuviossa 15 on kuvattuna asiakasohjaajien perusosaamisen jakautumista. Kuvioon ei ole otettu mukaan perusosaamistaidoista työyhteisötaitoja, sillä osa kysymyksistä ei koskettanut pelkästään asiakasohjaajan osaamista, vaan siinä tarkasteltiin myös mm. esimiestoimintaa. Asiakasohjaajien työyhteisötaitoja on kuvattu erikseen kuviossa 16.



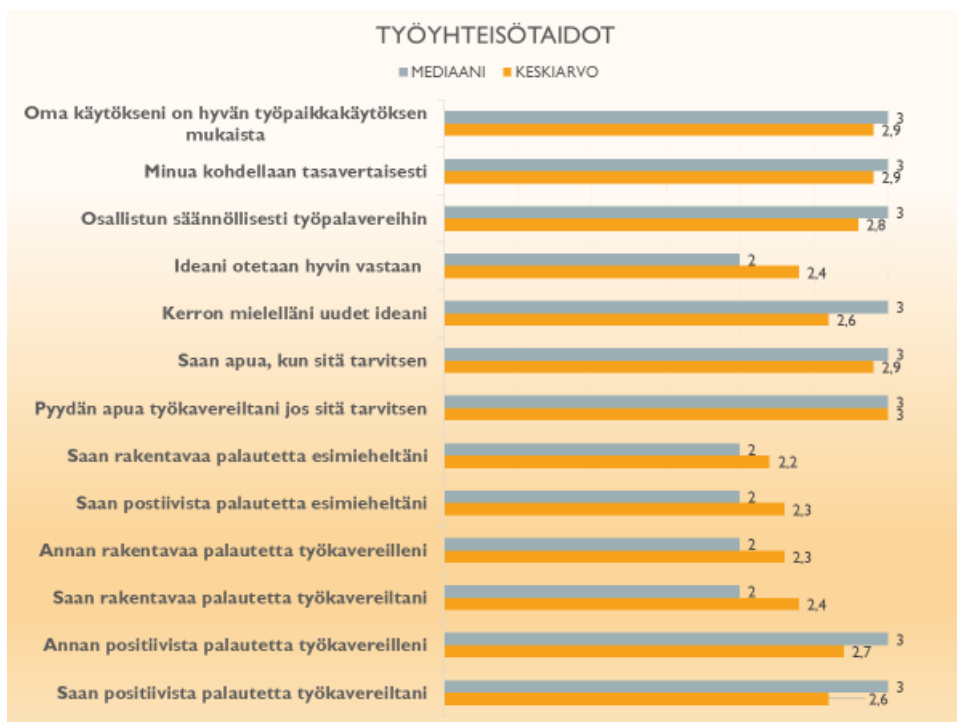
KUVIO 15. Asiakasohjaajien perusosaamisen jakaantuminen

Asiakasohjaajat arvioivat *vuorovaikutustaitojensa* olevan vahvoja. Vuorovaikutustaitoja arvioitiin neljän väittämän avulla. Kuviossa 16 on kuvattuna vuorovaikutusosaamisen keskiarvot. Vahvimaksi vuorovaikutus osaamisalueeksi nousi asiakkaiden kohtaaminen, ja siinä yli puolet (18) arvioi itsensä oman osaamisensa asiantuntijaksi, ja loput (16) arvioi oman osaamisensa tasolle 3 eli edistyneeksi. Toiseksi vahvimpana vuorovaikutustaitona koettiin yhteistyön tekeminen eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yli puolet (18) vastaajista arvioi yhteistyöosaamisensa ylimmälle asiantuntija tasolle, reilu kolmannes (12) edistyneen tasolle ja loput 4 asiakasohjaajaa arvioi osaamisensa olevan perustasoista. Asiakkaan valinnanvapauden huomioiminen sai keskiarvoksi 3,3 ja haastavien tilanteiden halltuun ottaminen asiakaskäynneillä sai puolestaan vastausten keskiarvoksi 3,2. Kaikissa vuorovaikutusväittämässä liikutettiin arvioiden 2-4 välillä ja keskiarvoksi vuorovaikutusosaamiselle muodostui 3,4 ja mediaaniksi 3.



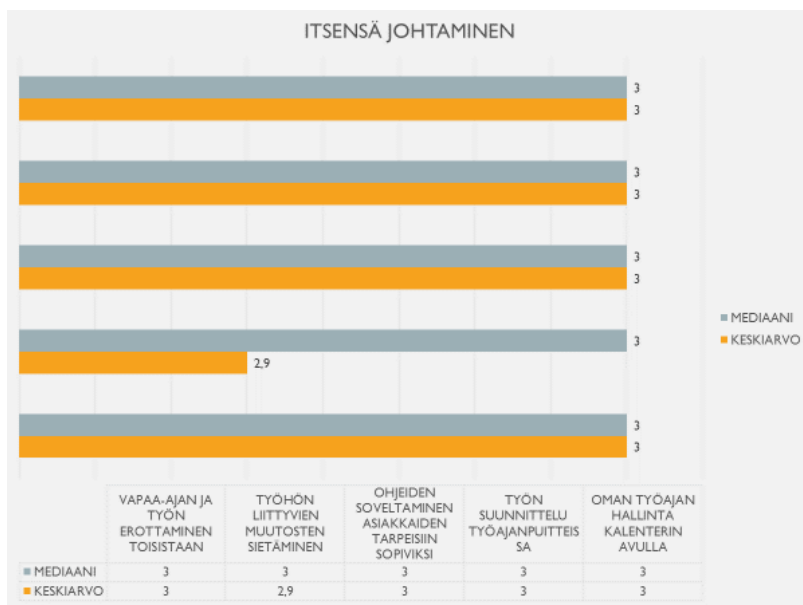
KUVIO 16. Asiakasohjaajien vuorovaikutusosaaminen

Työyhteisötaitoja arvioitiin 1-3 numeroisen asteikon avulla, ja työyhteisötaitoja kuvaavia väittämiä oli yhteensä 13. Väittämien keskiarvot olivat välillä 2-2,3 ja kaikkien väittämien keskiarvoksi tuli 2,6 ja mediaani arvoksi muodostui 3. Parhaiten asiakasohjaajat arvioivat osaavansa pyytää apua työkavereiltaan, johon lähes kaikki (33) vastasivat tason 3 ja vain yksi vastasi tason 2. Alin arvo eli 2,2 tuli esimieheltä saatavan rakentavan palautteen antamisesta. Työyhteisötaitojen tuloksia on kuvattu kuviossa 17.



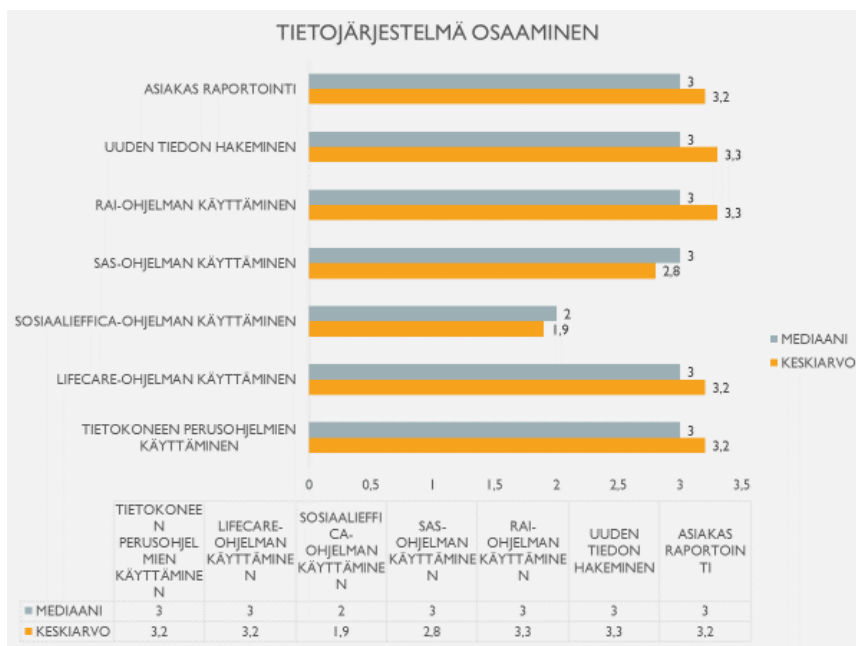
KUVIO 17. Asiakasohjaajien työyhteisötaidot heidän itsensä arvioimana

Itsensä johtamisen taitoja arvioitiin viiden väittämän avulla asteikolla 1-4. Kuviossa 18 on kuvattuna asiakasohjaajien itsensä johtamisen osaaminen. Asiakasohjaajat arvioivat itsensä johtamisen taidoista korkeimmaksi vapaa-ajan ja työn erottamisen toisistaan, jolle muodostui keskiarvoksi 3,1. Itsensä johtamisen osaamisen jakautumista on kuvattuna kuviossa 18. Suurin osa (26) vastaajista arvioi osaamisensa olevan edistyneen tai asiantuntijan tasoista. Kaksi vastaajista arvioi olevansa aloittelijoita, ja loput (6) perustason osajia. Oman työajan hallinta kalenterin avulla, työn suunnittelu työajan puitteissa, sekä ohjeiden soveltaminen asiakkaiden tarpeisiin saivat kaikki keskiarvoksi 3, ja niissä kaikissa väittämissä yli puolet (17-21) vastanneista olivat vastanneet osaamisen tasonsa olevan edistyneen tasoista. Heikoimmaksi itsensä johtamisen taidoksi nousi työhön liittyvien muutosten sietäminen, jossa keskiarvoksi muodostui 2,9. Työhön liittyvien muutosten sietämisen asiantuntija tasolle arvioi vastaajista reilu viidesosa (6), edistyneen tasolle yli puolet (19) ja reilu kolmannes koki osaamisensa olevan perustasoa. Itsensä johtamisen kokonaisuuden keskiarvoksi sekä mediaaniksi muodostui 3,0.



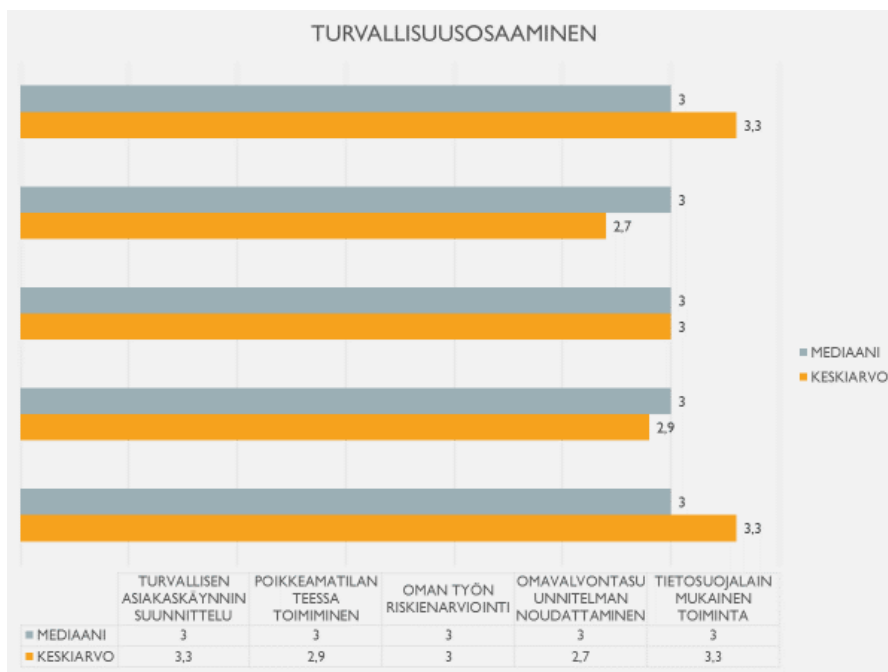
KUVIO 18. Asiakasohjaajan itsensä johtaminen

Asiakasohjaajan *tietojärjestelmäosaamista* arvioitiin seitsemän väittämän avulla. Tietojärjestelmäosaamisen keskiarvoksi tuli 2,9 ja mediaaniksi 3. Tietojärjestelmäosaamista on kuvattu kuviossa 19. Vastanneet asiakasohjaajat olivat arvioineet osaavansa parhaiten hakea uutta tietoa sekä käyttää RAI-ohjelmaa. Näissä molemmissa osaamisen tasojen keskiarvoiksi nousi 3,3, ja molemmissa puolet (17) vastaajista olivat arvioineet osaamisensa edistyneeksi. Tietokoneen perusohjelmien käyttämisen asiantuntijoiksi arvioi asiakasohjaajista itsensä 14 (14), edistyneeksi reilu kolmannes (13) ja loput (7) arvioivat osaamisensa olevan perustasoista. Lifecare ohjelma osaamisensa arvioi yli puolet vastaajista (21) asiantuntija tasoiseksi, vajaa kolmannes (10) edistyneeksi, kaksi arvioi osaamisensa olevan perustasoista sekä yksi asiakasohjaaja koki osaamisensa aloittelijan tasoiseksi. SAS-ohjelman käyttämisen osaaminen, sekä Sosiaalieflica-ohjelman käyttämisen osaaminen arvioitiin heikoimmiksi osa-alueiksi tietojärjestelmäosaamista kysyttäessä. Molemmissa keskiarvot jäivät alle 3. Suurin osa (21) vastaajista arvioi kuitenkin SAS-ohjelma osaamisensa olevan edistyneen tasoista, viidennes (7) arvioi osaamisensa olevan perustasoista, neljä (4) vastaajista arvioi osaamisensa asiantuntija tasolle sekä kaksi (2) arvioi osaamisensa olevan aloittelijan tasoista. Sosiaalieflica osaaminen arvioitiin kaikkein heikoimmaksi osaamisalueeksi tietojärjestelmäosaamisesta. Vajaa kolmannes (10) arvioi osaamisensa aloittelijaksi, yli puolet (19) perustasoiseksi ja loput viisi vastannutta asiakasohjaaja arvioi Sosiaalieflica osaamisensa olevan joko edistynyttä tai asiantuntijatasoista.



KUVIO 19. Asiakasohjaajien tietojärjestelmäosaaminen

Perusosaamisen viimeistä osiota *turvallisuutta* arvioitiin myös asteikon 1-4 avulla. Väittämiä turvallisuusosiossa oli 5, ja osaamisen keskiarvoksi tuli 3,1 ja mediaaniksi 3,0. Asiakasohjaajien turvallisuus osaamista on kuvattuna kuviossa 20. Vastanneet asiakasohjaajat arvioivat osaavansa parhaiten turvallisen asiakaskäynnin suunnittelun sekä tietosuojalain mukaisen toiminnan, joissa molempien keskiarvoksi muodostui 3,3. Molemmissa osaamisalueissa osaamisen arvioitiin olevan suurimmaksi osaksi (31) edistynyttä tai asiantuntija tasoista. Oman työn riskien arvioinnissa yli puolet (19) arvioi olevansa edistynyt, noin viidennes (7) arvioi oman osaamisensa perustasolle ja loput (8) arvioi olevansa asiantuntija. Poikkeamatilanteissa toimiminen sekä omavalvontasuunnitelman noudattaminen arvioitiin heikoimmiksi turvallisuusosioiksi, ja molempien keskiarvoiksi muodostui alle 3. Poikkeamatilanteessa toimimisen osaamisensa arvioi vastaajista vajaa puolet (15) olevan tasolla 3 eli edistyneitä, kolmannes (11) perustasoa ja loput kahdeksan vastaajaa arvioivat osaamisensa olevan asiantuntija tasolla. Omavalvontasuunnitelma osaaminen arvioitiin kaikkein heikoimmaksi turvallisuus osaamisalueeksi, ja sen keskiarvoksi muodostui 2,7. Yli puolet (18) vastaajista arvioi osaamisensa olevan edistyneen tasolla, reilu kolmannes (13) perustasolle ja kolme vastaajista arvioi osaamisensa olevan asiantuntijatasoista.

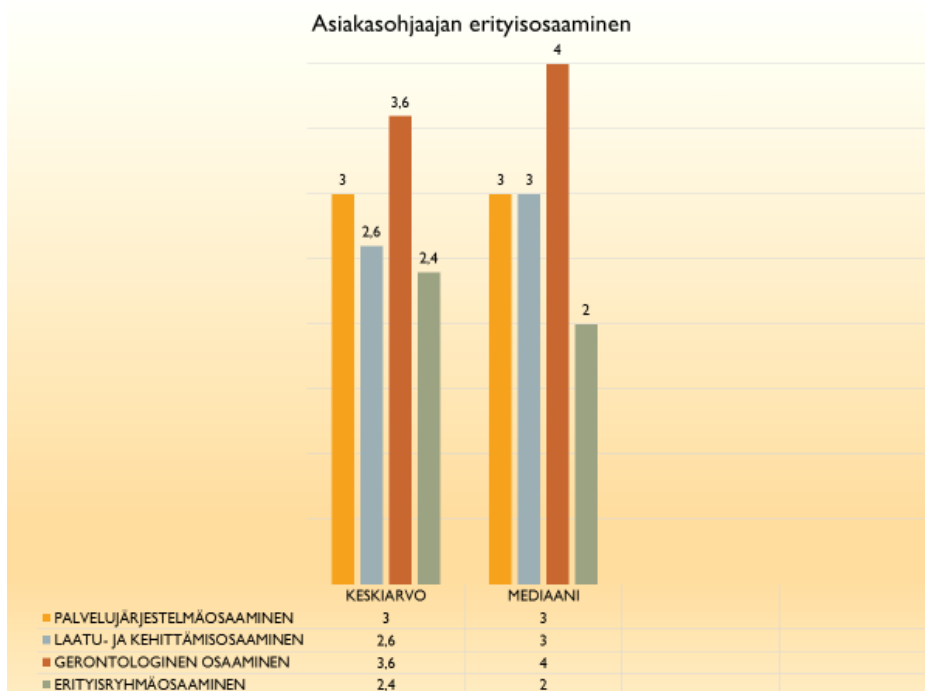


KUVIO 20. Asiakasohjaajan turvallisuusosaaminen

Vuorovaikutustaidot ovat kyselyn perusteella vahvin perusosaamisen osa-alue ja itsensä johtaminen heikoin asiakasohjaajan perusosaamisalue. Kokonaisuudessaan asiakasohjaajien perusosaamisen osa-alueet ovat kaikki vahvoja.

5.2.3 Asiakasohjaajan erityisosaaminen

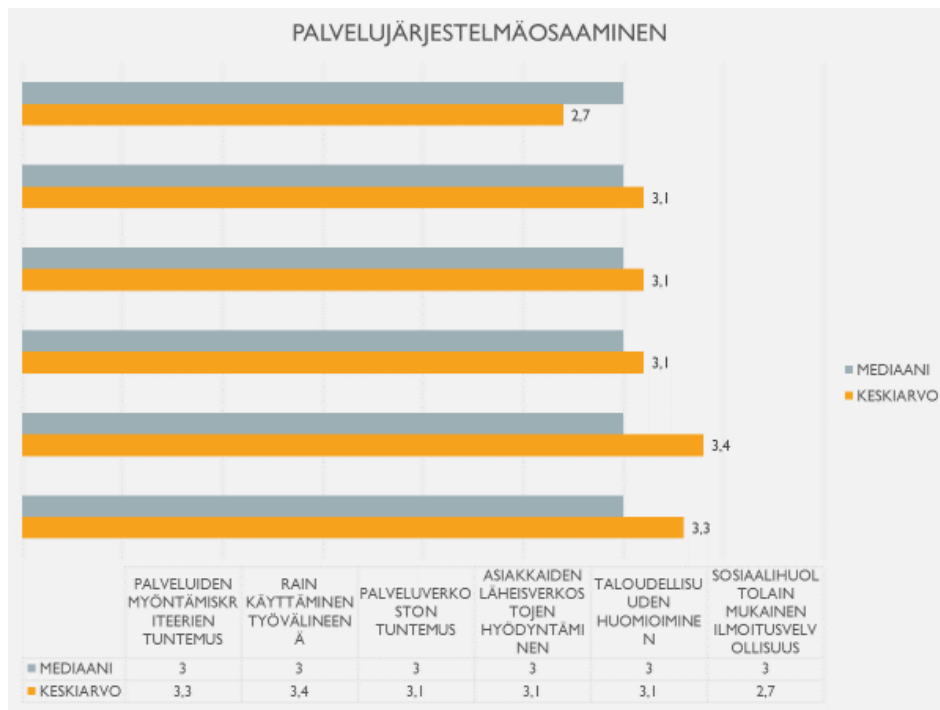
Asiakasohjaajien erityisosaamisalueita arvioitiin eri väittämien avulla käyttäen arviointi asteikkoa 1-4. 1. taso eli alin taso kuvasi osaamisen olevan aloittelijan tasoa, 2. taso kuvasi osaamisen olevan perustasoa, 3. taso kuvasi edistynyttä osaamista ja 4. eli ylin taso kuvasi osaamisen olevan asiantuntijatasoista. Asiakasohjaajien erityisosaamisalueita ovat palvelujärjestelmäosaaminen, gerontologinen osaaminen, laatu- ja kehittämisosaaminen sekä erityisryhmäosaaminen. Kuviossa 21 on kuvattuna asiakasohjaajien erityisosaamisen jakautumista.



KUVIO 21. Asiakasohjaajien erityisosaamisen jakautuminen

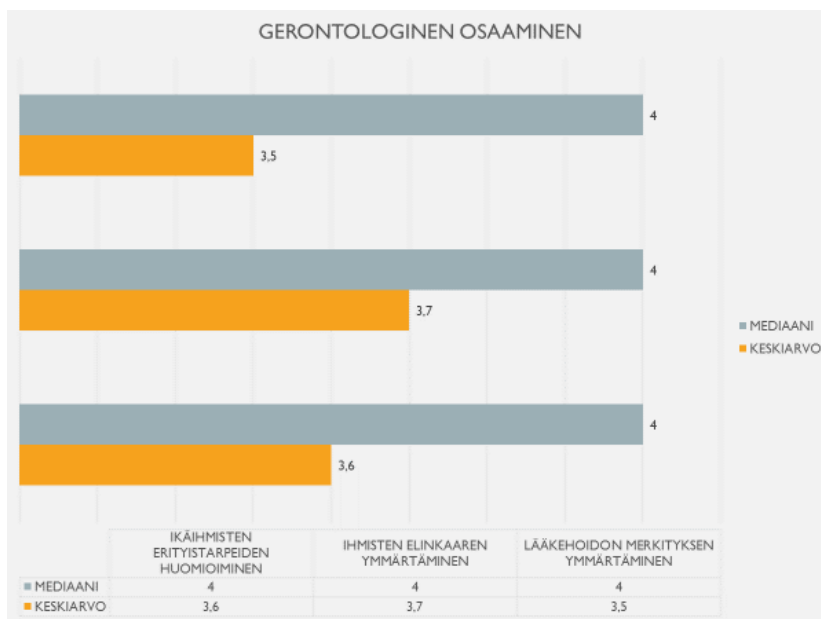
Palvelujärjestelmäosaamisessa osaamisen tasoa kysyttiin seitsemän väittämän avulla, ja vastausten keskiarvoksi sekä mediaaniksi muodostui 3,0. Asiakasohjaajien palvelujärjestelmäosaamista on kuvattuna kuviossa 22. Vastanneet asiakasohjaajat arvioivat vahvimiksi osaamisalueikseen palvelujärjestelmäosaamisesta RAI:n käyttämisen työvälineenä sekä palveluiden myöntämisen kriteerit. Heikoimmaksi palvelujärjestelmäosaamisessa arvioitiin sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus. RAI:n käyttäminen työvälineenä arvioitiin vahvimaksi osaamisalueeksi, ja siinä keskiarvoksi muodostui 3,4. Vajaa puolet (16) asiakasohjaajista arvioi osaamisensa olevan asiantuntija tasoa, reilu kolmannes (14) edistyneen tasoa ja neljä vastaajista arvioi olevansa osaamisessa perustasolla. Palveluiden myöntämiskriteeri osaamisensa arvioi vastanneista puolet (17) edistyneen tasolle, neljä vastaajaa arvioi osaamisensa olevan perustasoista ja loput (13) arvioi itsensä asiantuntijaksi. Palveluverkosto-osaaminen, asiakkaiden läheisverkostojen hyödyntämisen osaaminen sekä taloudellisuuden huomioimisen osaaminen saivat kaikki keskiarvoiksi 3,1. Kaikissa kolmessa osaamisalueessa vastanneet asiakasohjaajat olivat arvioineet osaamisensa enimmäkseen (19-21) edistyneen tasolle, kolmannes (8-11) arvioi osaamisensa olevan asiantuntija tasolla ja loput (5-6) arvioivat osaamisensa olevan perustasoista. Oleellisten työtä koskevien lakien tuntemuksen osaamisen arvioitiin olevan pääsääntöisesti (20) edistyneen tasoista. Kolmannes (11) vastaajista arvioi kuitenkin olevansa perustasolla, kaksi vastaajista arvioi osaamisensa asiantuntijatasoiseksi ja yksi vastaajista arvioi osaamisensa olevan aloittelijan tasolla. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus arvioitiin heikoimmaksi palvelujärjestelmä osaamisalueeksi, ja siinä

keskiarvoksi muodostui 2,6. Vastanneista asiakasohjaajista yli puolet (20) arvioivat olevansa edistyneen tasolla, kolmannes perustasolla ja lopuista (4) vastaajista kaksi kokivat olevansa aloittelijoita ja kaksi asiantuntijoita sosiaalihuoltolain mukaisessa ilmoitusvelvollisuustoiminnassa.



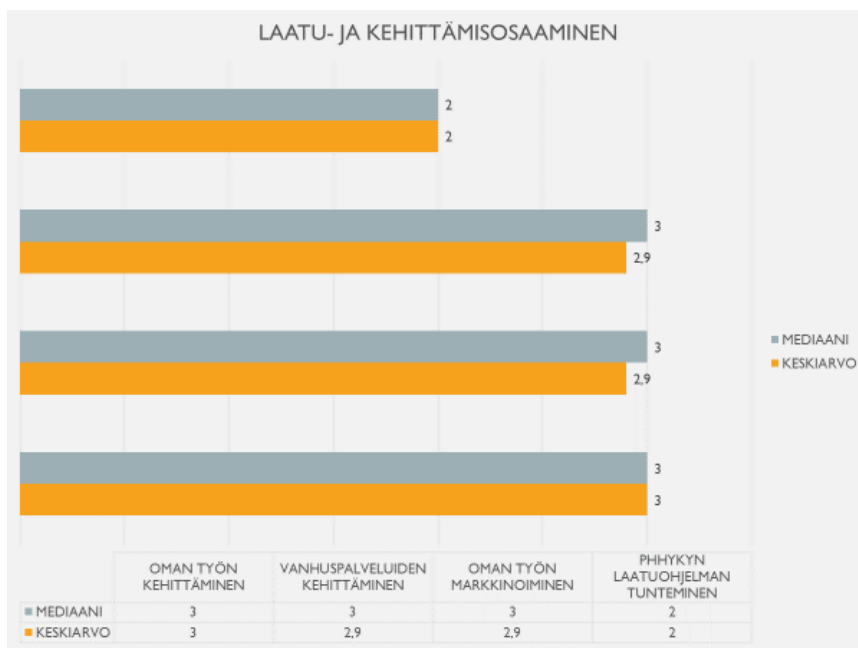
KUVIO 22. Asiakasohjaajien palvelujärjestelmäosaaminen

Vastanneet asiakasohjaajat arvioivat *gerontologisen osaamisensa* kaikkein vahvimaksi erityisosaamisalueekseen. Gerontologista osaamista arvioitiin kolmen väittämän avulla, ja väittämien keskiarvot olivat välillä 3,5-3,7. Asiakasohjaajien gerontologista osaamista on kuvattuna kuviossa 23. Gerontologisen osaamisen keskiarvoksi muodostui 3,6 ja mediaaniksi 4. Ikäihmisten elinkaaren huomioiminen, ikäihmisten erityistarpeiden huomioiminen sekä lääkehoidon merkityksen ymmärtämisen osaaminen arvioitiin kaikissa alueissa suurimmaksi osaksi (20-24) asiantuntija tasolle. Kolmannes vastaajista (9-12) arvioi osaamisensa kaikissa kolmessa väittämässä edistyneen tasolle ja loput (1-2) vastaajat arvioivat osaamisensa olevan perustasoista.



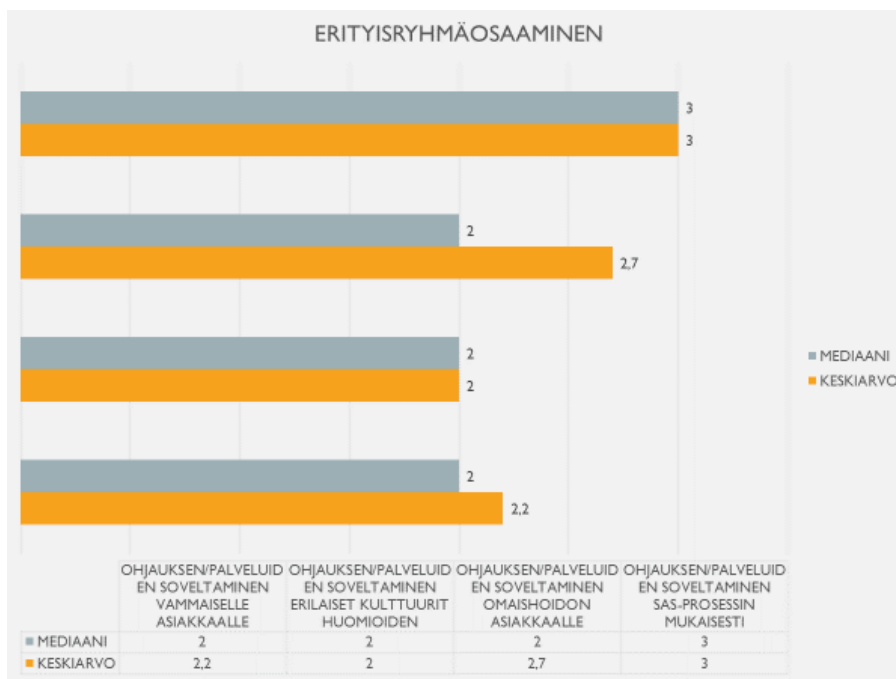
KUVIO 23. Asiakasohjaajien gerontologinen osaaminen

Laatu- ja kehittämisosaamista arvioitiin neljän väittämän avulla, ja siinä keskiarvoksi muodostui 2,6 ja mediaaniksi 3. Laatu- ja kehittämisosaamista on kuvattu kuviossa 24. Heikoimpana osaamisen tasona laatu- ja kehittämisosaamisessa vastanneet asiakasohjaajat olivat arvioineet PHHYKY:n laatuohjelman tuntemisen. Yksikään vastaajista ei arvioinut itseään laatuohjelman asiantuntijaksi, vaan yli puolet (23) arvioi oman osaamisensa olevan perustasolla ja loput (6) aloittelijan tasolla. Oman työn markkinoiminen sekä vanhuspalveluiden kehittäminen saivat molemmat keskiarvoiksi 2,8 ja molemmissa väittämissä vastanneet asiakasohjaajat olivat vastanneet samoin. Puolet vastaajista (17) kokivat osaamisensa olevan edistyneen tasolla, kolmasosa (10) perustasolla, viidennes (6) asiantuntija tasolla sekä yhdet vastaajat kummassakin väittämissä olivat arvioineet osaamisensa aloittelijaksi.



KUVIO 24. Asiakasohjaajan laatu- ja kehittämisosaaminen

Erityisosaamisen viimeisenä aihealueena oli *erityisryhmäosaaminen*. Erityisryhmäosaamista arvioitiin viiden väittämän avulla, ja keskiarvoksi muodostui 2,4 ja mediaaniksi 2. Asiakasohjaajien erityisryhmä osaamista on kuvattuna kuviossa 25. Asiakasohjaajat arvioivat parhaimmaksi osaamisalueekseen erityisryhmäosaamisessa palveluiden/ohjauksen soveltamisen SAS-prosessin mukaisesti. Reilu kolmannes (11) arvioi osaamisensa olevan asiantuntija tasolla, reilu kolmannes (14) edistyneen tasolla, reilu neljännes (14) perustasolla ja yksi vastaajista arvioi SAS-prosessin mukaisen soveltamistyöskentelynsä osaamisen olevan aloittelijan tasolla. Ohjauksen/palveluiden soveltamisen omaishoidontuen asiakkaille arvioitiin toiseksi vahvimaksi alueeksi erityisryhmäosaamisessa. Reilu puolet (19) vastaajista arvioivat osaamisensa olevan perustasoista, vajaa neljännes (9) edistyneen tasoista ja loput (6) arvioi osaamisensa asiantuntijatasoiseksi. Ohjauksen/palveluiden soveltamisen osaaminen arvioitiin sekä mielenterveys ja/tai päihdeasiakkaille sekä vammaisille asiakkaille sopiviksi lähes samalla tavalla. Molemmissa väittämässä itsensä asiantuntijoiksi arvioi 2 vastaajaa, noin neljännes (8-9) edistyneeksi, yli puolet (18) perustasoiseksi ja loput vastaajista (6-7) arvioivat oman osaamisensa olevan aloittelijan tasoista. Heikoimmaksi osaamisalueeksi erityisryhmä osaamisessa vastanneet asiakasohjaajat arvioivat ohjauksen/palveluiden soveltamisen erilaiset kulttuurit huomioiden. Vastaajista yksi arvioi osaamisensa asiantuntija tasolle, vajaa viidennes (7) edistyneen tasolle, vajaa puolet (16) perustasolle ja loput (10) arvioivat osaamisensa olevan aloittelijan tasoista.



KUVIO 25. Asiakasohjaajien erityisryhmäosaaminen

Gerontologinen osaaminen oli asiakasohjaajien erityisosaamisen vahvin osaamisalue ja erityisryhmäosaaminen heikoin osaamisalue. Kokonaisuudessaan erityisosaaminen oli hieman heikompaa kuin perusosaaminen.

5.2.4 Työhön ja työhyvinvointiin liittyvät asiat

Asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamisen lisäksi asiakasohjaajia pyydettiin vastaamaan työhön ja työhyvinvointiin liittyviin väittämiin. Molemmissa osiossa esitettiin erilaisia väittämiä, joita pyydettiin arvioimaan 1-3 skaalaisella asteikolla. Asteikossa alin eli 1. tarkoitti heikointa vaihtoehtoa ja suurin eli 3. tarkoitti parhaiten paikkaansa pitävää vaihtoehtoa.

Työhön liittyviä väittämiä oli yhteensä seitsemän. Väittämiä kuvataan kuviossa 26. Ensimmäisessä työhön liittyvässä väittämässä aiheena oli PHHYKY:n visio ja strategia. Puolet (17) asiakasohjaajista arvioivat strategian ja vision ohjaavan työtään, vähän vajaa puolet (15) arvioivat sen ohjaavan jonkin verran työtään ja loput kaksi vastaajaa arvioivat, ettei PHHYKY:n strategia ja visio ohjaa heidän työtään. Toinen ja kolmas väittämä koskivat työhön liittyvien uusien ohjeistusten omaksumista ja muutosten sietämisestä. Molemmissa väittämissä suurin osa (17-19) vastaajista arvioi ohjeiden omaksumisen ja muutosten sietämisen olevan helppoa. Alle puolet (14-16) arvioi ohjeiden omaksumisen ja muutosten sietämisen olevan jonkin verran helppoa ja molemmissa väittämissä yksi vastaaja arvioi, ettei väittämä pidä lainkaan paikkaansa. Väittämät neljä ja viisi koskivat oman tuotannon sekä ostopalveluiden tuntemusta. Vastanneista asiakasohjaajista reilu puolet (18)

arvioivat, että heillä on tietoa omantuotannon palveluista, alle puolet (16) arvioi, että heillä on jonkin verran tietoa asiasta. Ostopalvelu väittämiin puolestaan arvioi reilu kolmannes (13), että heillä on riittävästi tietoa ostopalveluista. Reilu puolet (19) vastasi, että heillä on jonkin verran tietoa ja loput kaksi arvioivat, ettei heillä ole tarpeeksi tietoa osto palveluista. Kahdessa viimeisessä väittämässä väitteiden aiheina olivat kevyempien palveluiden merkityksen ymmärtäminen yhteiskunnallisesta näkökulmasta ja RAI:n merkitys työssä. Suurin osa (26-31) vastanneista asiakasohjaajista arvioi molemmat väitteet paikkaansa pitäväksi. Kevyempien palveluiden yhteiskunnallisen merkityksen arvioi neljäsnes (8) jonkin verran paikkaansa pitäväksi sekä RAI:n merkityksen työssään arvioi 3 asiakasohjaaja jonkin verran paikkaansa pitäväksi. Kummassakaan viimeisessä väittämässä ei kukaan vastaajista arvioinut, ettei väittämät pitäisi ollenkaan paikkaansa.



KUVIO 26. Työhön liittyvät asiat

Työhyvinvointiin liittyviä väittämiä oli kuusi. Lähes jokainen (30) vastannut asiakasohjaaja arvioi pystyvänsä pitämään työpäivän aikana ruokatauon. Kolme vastaajista oli arvioinut väittämän ruokatauon pitämisestä jonkin verran paikkaansa pitäväksi tai ei ollenkaan paikkaansa pitäväksi. Työn tekemisen työajanpuitteissa arvioi paikkaansa pitäväksi vajaa kolmannes (10) vastanneista asiakasohjaajista, jonkin verran paikkaansa pitäväksi sen arvioi vajaa neljäsnes (9) ja väittämän paikkaansa pitämättömäksi arvioi vajaa puolet (15) vastanneista asiakasohjaajista. Taukoliikunnasta huolehtiminen arvioitiin työhyvinvointi väittämien heikoimmaksi. Ainoastaan neljä asiakasohjaajaa arvioi väittämän taukoliikunnasta pitävän paikkaansa. Suurin osa (18) arvioi taukoliikunta väittämän pitävän jonkin

veran paikkaansa ja reilu kolmannes (12) vastasi väittämän, ettei taukoliikunnasta huolehtiminen pidä paikkaansa. Vastanneista asiakasohjaajista vajaa kolmannes (10) arvioi saavansa nukuttua yönsä hyvin. Vajaa puolet (16) vastasi nukkumisväittämään sen olevan jonkin verran paikkaansa pitävä ja reilu neljännes (8) arvioi, ettei saa nukuttua öitään hyvin. Kysyttäessä raskaiden asiakasasioiden käsittelystä vastasi suurin osa (19) asiakasohjaajista heillä olevan keinoja siihen. Reilu kolmannes (14) arvioi, että heillä on jokin verran keinoja käsitellä raskaita asiakasasioita ja yksi vastaajista koki, ettei hänellä ole keinoja siihen. Viimeisenä työhyvinvointiin liittyvänä osiona oli esimieheltä tuen saaminen jaksamiseen. Suurin osa (20) vastanneista asiakasohjaajista arvioi saavansa tukea esimieheltään omaan jaksamiseensa. Reilu kolmannes (13) arvioi saavansa jonkin verran tukea esimieheltään ja yksi vastaajista koki, ettei saa laisinkaan tukea työssä jaksamiseensa esimieheltään.

5.2.5 Avoimet kysymykset

Erilaisten väittämien lisäksi osaamiskartoituksessa oli avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä oli yhteensä viisi, ja sen lisäksi yhtä kysymystä oli tarkennettu väittämien avulla. Lopuksi oli vielä vapaan sanan osio. Kursivoidut tekstit ovat suoria lainauksia asiakasohjaajien vastuksista.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin: ”Millaista osaamista kaipaat Asiakasohjaus Siiriin?”. Vastaajia kysymykseen oli 18 (n=18). Osan vastauksissa oli otettu kantaa useampaan osaamistoiveeseen. Vastanneista asiakasohjaajista noin puolet (8) kaipasivat lisäosaamista erityisryhmistä. Reilu kolmannes (5) kaipasi lisää osaamista ikäihmisistä, Sosiaalieffica osaamista Siiriin kaipasi kolme vastaajaa, ja loput (5) vastaukset viittasivat sosiaalipuolen etuuskien tietämykseen, markkinointiin, vapaaehtoistoiminnan koordinointiin, lääkäriyhteistyöhön sekä yhteistyöpalaverihin eri toimijoiden välillä.

Ohjauksen/palveluiden soveltaminen erilaiset kulttuurit huomioiden

Yhteistyötä ja tietämystä vammaispalveluista ja mielenterveys/päihde asiakkaisen palvelupoluista

Monipuolista, eri ammattiosaajia, vanhuus ei ole sairaus

Lähinnä Sosiaalieffica-taitajia, joilta voi tarvittaessa kysyä neuvoa. Ohjelmiston hallintaa, sekä teknisiä osaajia. Meitä on niin paljon, että pitäisi olla täällä paikan päällä henkilö, joka voi...

Lääkärin työpanosta, esim. tilanteissa, kun asiakkaalla on käytöshäiriöitä, jotka vaikuttavat raskaampien palveluiden tarpeeseen

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin ”Millaista osaamista tarvittaisiin lisää Asiakasohjaus Siiriin?”. Kysymykseen vastasi 21 (n=21) asiakasohjaajaa, ja osan vastauksissa oli otettu kantaa useampaan eri aiheeseen. Vajaa puolet (9) vastaajista arvioi, että Asiakasohjaus Siiriin tarvitaan lisää koulutusta erityisryhmistä. Reilun kolmanneksen (6) vastauksista esille nousi tarve sosiaalityön, lakien tai myöntämisen perusteiden koulutuksesta. Tietojärjestelmäosaamisen koulutustarve nousi neljän (4) vastaajan vastauksista. Kahden (2) vastaajan vastauksissa otettiin kantaa omaan jaksamiseen sekä haastavissa tilanteissa toimimiseen. Lisäksi tuli yksittäisiä vastauksia, jotka liittyivät kirjaamiskoulutukseen, vapaaehtoistoiminnan koulutukseen sekä yleisesti kertauskoulutuksiin.

Koulutusta mielenterveys- ja päihdetyöstä, varsinkin miten päihdeongelmat näkyvät ikääntyneillä/ muistisairailta ja miten niihin voi puuttua

Haluaisin käydä lainsäädännön vaikutuksia asiakasohjauksessa tehtäviin päätöksiin, lain soveltaminen (vanhuspalvelulain, sosiaalihuoltolain ja lain omaishoidon tuesta)

Atk-osaamista ajantasaisesti, ei koulutusta vasta kun ohjelmat on jo otettu käyttöön

Välineitä/keinoja kestää ilkeyttä/kritiikkiä asiakkailta

Säännöllisiä kertauskoulutuksia, mielellään myös asiakasohjaajien toteuttamana.

Vertaisopettaminen samalla syventää opettavan asiakasohjaajan omaa osaamista ja asiantuntijuutta

Kolmannessa avoimessa kysymyksessä otettiin kantaa siihen, millaista osaamista asiakasohjaajat arvioivat tarvittavan asiakasohjaajan työssä tulevaisuudessa. Vastaajia kysymykseen oli 24 (n= 24) ja osan vastauksissa otettiin kantaa useampaan eri tulevaisuuden osaamistarpeeseen. Yli puolet (13) kysymykseen vastanneesta arvioi, että tulevaisuudessa asiakasohjaajan työssä tarvitaan laajojen kokonaisuuksien hallintaa ja asioiden hallitun ottoa laaja-alaisemmin. Erityisryhmä osaamisen tarve tulevaisuudessa nousi viiden asiakasohjaajan vastauksesta ja hyvien vuorovaikutustaitojen tarve nousi neljän kysymykseen vastanneen asiakasohjaajan vastauksesta. Teknologia ja tietotekniikka osaaminen nousi neljän vastaajan vastauksista, sekä lisäksi esille nousi yksittäisiä pohdintoja, jotka koskivat voimavaralähtöistä työtettä, muutosten sietämistä, avokonttorityöskentelyä, uudella tavalla järjestettäviä vanhuspalveluita, oman työn perustelua, lakien tuntemusta, asiakkaalle räätälöityjä vaihtoehtoja sekä itsensä johtamista.

Palveluverkoston laaja-alaisempaa ja syvempää tuntemusta, kolmannen sektorin hyödyntämistä enemmän

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat lisääntyvät koko ajan

Lääke- ja hoitoteknologian varhainen hyödyntäminen

Kykyä nopeisiin muutoksiin, epävarmuuden sietämistä, avokonttorissa työskentelyn sietämistä

Neljännessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin odotuksia esimieheltä koskien osaamisen kehittämistä. Vastajia tähän kysymykseen oli 13 (n=13) ja osan vastauksissa oli otettu kantaa useampaan eri näkökulmaan. Eniten (4) samansuuntaisia odotuksia esimiestä kohtaan tuli innovatiivisuuteen, kiinnostuneisuuteen ja kannustavuuteen liittyen. Kolmessa vastauksista toivottiin, että esimies tukisi työntekijöidensä osaamista henkilökohtaisella ta-
solla sekä kolmessa vastauksista nousi esille esimieheltä odotettavan koulutuksiin osallistumisen mahdollistamista. Kaksi vastaajista odotti, että esimies pysyy ajan tasalla asioista, ja lisäksi yksittäisistä vastauksista nousi esille odotuksesta yleisesti vahvasta tuesta, sopivien koulutuksien löytämisestä, luottamuksesta ja työvälineiden mahdollistamisesta.

Innovatiivista heittäytymistä, taitoa saada väsynyt ja välillä kyllästynyt porukka innostumaan

Työntekijöiden henkilökohtaisten tavoitteiden ja osaamisen tukemista

Kehittämisen mahdollistamista työajan puitteissa

Ajan hermolla pysymistä (eli siis hieman edellä 😊)

Viimeinen eli viides avoin kysymys oli seuraava: ”Millaisia muita menetelmiä voisimme hyödyntää uuden oppimisessa?” Vastauksia tähän kysymykseen tuli viisi (n=5). Tähän kysymykseen vastanneet arvioivat, että hyödynnettäviä menetelmiä voivat olla asiantuntijuus yksikössä, erilaiset harjoitteet, yhteinen keskustelu toimintatavoista, vertaisopettaminen, omaehtoiset opinnot sekä opintovapaa.

Asiantuntijuutta, muutaman ihmisen kouluttamista tiettyyn asiaan, jotka kouluttavat sitten muut

Enemmän ihan keskustelua asia kerrallaan ja yhteisistä toimintatavoista sopimista

Omaehtoiset opinnot, opintovapaa

Asiakasohjaajilta kysyttiin heidän tavoistaan oppia parhaiten uusia asioita. Kysymyksessä oli sekä avoimenvastauksen mahdollisuus, että kuusi valmiiksi annettua vaihtoehtoa. Vastaa- jia kysymykseen oli 24 (n=24), ja vastauksia tuli yhteensä 89, eli osa vastaajista valitsi useamman vastausvaihtoehdon. Yli puolet asiakasohjaajista arvioi, että he oppivat parhaiten vertaisoppimalla (22), työpajojen avulla (19) sekä mentoroinnin avulla (18). Hiukan alle puolet (16) arvioi, että oppii parhaiten luennoinnin avulla ja viidesosa (7) vastaajista vastasi verkko-opintojen kuuluvan parhaisiin tapoihin oppia uusia asioita. Lisäksi vastaajista neljä koki muistioiden ja kolme koki itsenäisen tekemisen ja opiskelun kuuluvan parhaimpiin tapoihin oppia uusia asioita.

Viimeisenä osiona oli vapaan sanan, terveisten ja kyselyn palautteen osio. Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan (n=8) asiakasohjaajaa. Kyselyn toteutukseen oli ottanut kantaa viisi (5) vastaajaa, joista neljässä arvioitiin kyselyä positiivisesti ja yhdessä vastuksessa arvioitiin, ettei kyselyn kaikki vastausvaihtoehdot tukeneet kaikkia kysymyksiä. Yksi vastaaja arvioi itsearviointin olevan haasteellista, yksi vastaaja lähetti terveiset esimiehelle hyvästä uuden työn haltuun ottamisesta ja yksi vastaaja otti positiivisesti kantaa Asiakasohjaus Siirissä työskentelyyn.

Hyvin toteutettu kysely mielenkiintoisesta aiheesta. Sisältää ytimekkäästi asiakasohjan työhön liittyvät osa-alueet

Kyselyn vastausvaihtoehdot ei mielestäni tue kaikkia kysymyksiä

Lähiesimies erittäin hyvin ottanut tehtävänsä haltuunsa, paneutuu asioihin ja perustelee tekemisenä, hyvä ja napakka ote, kohtelee työntekijöitä tasapuolisesti

Siirissä on kiva olla töissä

5.3 Osaamiseen kehittämissuunnitelma

Asiakasohjaajien osaamisen kehittämissuunnitelma esitellään kahdessa eri osiossa. Ensimmäisessä osiossa tarkastellaan asiakasohjaajan perus- ja erityisosaamisen kehittämistä ja toisessa osiossa tarkastellaan työhön, työyhteisöön, työhyvinvointiin ja asiakasohjaajien tulevaisuuden osaamiseen liittyvää osaamisen kehittämistä.

Kuviossa 27 on asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamisen kehittämissuunnitelma. Asiakasohjaajien perusosaamisessa kehittämisosa-alueiksi nousi itsensä johtamisesta työhön liittyvien muutosten sietäminen ja tietojärjestelmäosaamisesta Sosiaalieflica-ohjelman ja SAS-ohjelman hallinta sekä turvallisuusosaamisesta poikkeamatilanteessa toimiminen

sekä omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta. Asiakasohjaajan erityisosaamisen vahvistettaviksi osa-alueiksi nousi laatu- ja kehittämisosaamisalueesta PHHYKY:n laatu- järjestelmäosaaminen sekä erityisryhmäosaamisalueesta mielenterveys- ja päihde asiakkaan, vammaisen asiakkaan sekä erilaisten kulttuurien huomioiminen.

Osaamisvaje/ kehittämistarve	Osaamistavoitteet	Kehittämis- ja toteutustapa	Aikataulu/ seuranta
Perusosaaminen			
<i>Itsensä johtaminen</i> Työhön liittyvien muutosten sietäminen	Tavoite taso 3. Asiakasohjaaja osaa suunnitella työnsä ja kalenterinsa niin, ettei uudet asiat kuormita liikaa.	- Yhteiskehittäminen työpajana, jo olemassa olevat ideat kaikkien käyttöön. Asiakasohjaaja työpajan vetäjänä.	Syky 2019
Tietojärjestelmäosaaminen Sosiaalieficca	Tavoite taso 3. Perussovellusten itsenäinen hallinta	- Sosiaalieficakoulutus -> Phhyky:n koulutukset sekä yksikön oma asiantuntija. Klinikka vastaanotto. - SAS- ohjelman läpi käyminen. SAS-koordinaattori kouluttaa	Kevät 2019
SAS- ohjelma			
<i>Turvallisuus osaaminen</i> Poikkeamatilanteessa toimiminen	Tavoite taso 3. Poikkeamatilanteessa toimiminen (prosessin hallinta) osana jokapäivästä työtä.	- Phhyky:n Hai-pro-koulutus + turvallisuus vastaava. - Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen ja oleellisten kohtien nostaminen. Esimies käy omavalvontasuunnitelmaa läpi	Kevät 2019
Omavalvontasuunnitelman noudattaminen	Omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta		Syky 2019
Erityisosaaminen			
<i>Laatu- ja kehittämisosaaminen</i> Phhyky:n laatuohjelman tunteminen	Tavoite taso 2,7. Laatuohjelman merkityksen ymmärtäminen oman työn/yksikön kannalta	- Laatuohjelman esittely työpajan avulla. Laatuohjelman työstäminen omaa yksikköä koskevaksi Tulosalue johtaja, esimies	Kevät 2019/ Syky 2019
<i>Erityisryhmäosaaminen</i> Mt- ja päihdeasiakas osaaminen Vammaistyön osaaminen Eri- laiset kulttuurit	Tavoite taso 2,5. Osaa soveltaa palveluita erityisryhmille	- Asiantuntija luennot ja vierailut. - Erityisryhmä osaavien asiakasohjaajien käyttäminen asiantuntijoina, mentorointi.	Syky 2019

KUVIO 27. Asiakasohjaajien perus- ja erityisosaamisen kehittämissuunnitelma

Asiakasohjaajien työhön ja työhön liittyvien asioiden kehitettäviksi osa-alueiksi nousi PHHYKY:n vision ja strategian tunteminen, ostopalvelutietämys sekä palautteen antaminen. Työhyvinvointiin liittyvien asioiden kehittämiseen nousi esille työntekeminen työajan puitteissa, taukoliikunta sekä riittävästä unesta huolehtiminen. Tulevaisuuden osaamistarpeisiin kehitettäviksi asioiksi muodostui palveluverkoston ja kolmannen sektorin palveluiden tuntemus sekä uudenlaisen teknologian hyödyntäminen. Kuviossa 28 on työhön, työyhteisöön, työhyvinvointiin ja asiakasohjaajien tulevaisuuden osaamiseen liittyvä osaamisen kehittämissuunnitelma.

Osaamisvaje/ kehittämistarve	Osaamistavoitteet	Kehittämis- ja toteutustapa	aikataulu/ seuranta
Työhön ja työyhteisöön liittyvät asiat			
Phhykyn vision ja strategian tunteminen	Tavoite taso 2,5. Tavoitteena on, että asiakasohjaajat tiedostavat Phhykyn:n vision ja strategian ja se ohjaa heitä työssään.	- Vision ja strategian läpikäyminen luentona, työopajana -> esimies ja tulosaluejohtaja	Syky 2019
Ostopalvelu tietämys	Asiakasohjaajat osaavat hyödyntää koko osto palveluverkostoa.	- Ostopalveluiden esittely -> palvelupäälliköt	Syky 2019
Palautteen antaminen	Palautteen antaminen olisi osa työtä.	- Palautteen antamisen harjoitteet -> asiakasohjaaja ja esimies verkkomateriaalin avulla ja käytännön harjoitteiden avulla	Kevät 2019
Työhyvinvointiin liittyvät asiat			
Työntekeminen työajan puitteissa	Tavoite taso 2,5. Tavoitteena, että asiakasohjaaja osaa hallita kalenteriaan ja työtään niin, ettei kerry ylitöitä.	- Työpaja työskentely itsensä johtamisesta -> Asiakasohjaaja ja esimies	Syky 2019
Taukoliikunta	Hyvän yöunen ja taukoliikunnan merkitysten ymmärtäminen hyvinvointiin liittyen.	- Asiantuntija työpaja ja asiakasohjaaja asiantuntijana.	Kevät 2019
Tulevaisuuden osaamistarpeet			
Palveluverkoston ja kolmannen sektorin yhteistyö ja tuntemus	Tuntee nykyisen palveluverkoston ja osaa hyödyntää kolmannen sektorin palveluita.	- Palveluverkoston ja kolmannen sektorin esittelyt -> PalveluSantra ja eri toimijat	Syky 2019
Uudenlaisen teknologian hyödyntäminen	Osaa hyödyntää teknologiaa nyt ja tulevaisuudessa ikäihmisten palveluissa.	- Uusimpien teknologia asioiden esittely ja teorian tiedon jakaminen -> Asiakasohjaaja asiantuntijana	Syky 2019

KUVIO 28. Asiakasohjaajan työhön, työyhteisöön, työhyvinvointiin ja asiakasohjaajien tulevaisuuden osaamiseen liittyvä osaamisen kehittämissuunnitelma

Asiakasohjaajien osaamisen kehittämissuunnitelma on laadittu tästä kehittämishankkeesta nousseiden tulosten pohjalta. Lisäksi siihen on otettu ideoita Kymenlaakson lkäopastin hankkeesta sekä tämän kehittämishankkeen ohjausryhmältä. Osaamisen kehittämisen suunnitelman laatimisessa on käytetty PHHYKY:n omaa osaamisen kehittämissuunnitelmaa (Liite 4), jota on muokattu vastaamaan paremmin yksikön tarvetta. Kustannukset ja tarkempi ajankohta osiot on jätetty pois, sillä tämän kehittämishankkeen jatkokehittämisenä on tarkoitus luoda jokaiselle asiakasohjaajalle oma osaamisen kehittämissuunnitelma, jonka pohjalta voidaan tarkentaa yksikön yhteistä osaamisen kehittämissuunnitelmaa näiltä osin. Kehittämis- ja toteutustapaan on nostettu osaamiskartoituksesta asiakasohjaajilta nousseita keinoja siitä, miten he kokivat oppivansa parhaiten uusia asioita.

6 POHDINTA

6.1 Tulosten johtopäätökset

Asiakasohjaajien osaaminen vaikuttaa olevan pääsääntöisesti korkealla tasolla. Asiakasohjaajan työhön on vaatimuksena AMK-tasoinen koulutusvaatimus, joka omalta osaltaan tuo jo tietynlaista osaamisen syvyyttä. Asiakasohjaus Siirissä yli puolet kyselyyn vastanneista on lisäkouluttanut itseään joko omaehtoisesti tai työnantajan tukemana. Asiakasohjaus työ luokitellaan PHHYKY:ssä asiantuntijatyöksi, ja on tärkeää, että asiantuntijat päivittävät osaamistaan. Lähes kaikilla vastanneilla on pitkä sosiaali- ja terveysalan työkokemus, ja vanhustyön työkokemusta vastanneista on lähes kaikilla vähintään viisi vuotta. Voidaan siis todeta, että asiakasohjaajat osaavat oman työnsä kohderyhmän myös käytännön tasolla. Haastatteluissa tulleiden keskustelujen pohjalta voidaan todeta, että työkokemus vanhustyöstä on eduksi, ellei jopa välttämätöntä pystyäkseen antamaan ohjausta sekä tekemään parhaita mahdollisia päätöksiä vanhuksia koskien.

Tarkasteltaessa asiakasohjaajien perusosaamista voidaan sen todeta olevan varsin hyvällä tasolla Asiakasohjaus Siirissä. Kaikki perusosaamisen osa-alueet ovat lähes yhtä vahvoja ja asiakasohjaajat arvioivat perusosaamisensa olevan hyvällä tasolla. Kaikissa perusosaamisen osa-alueissa suurin osa asioista ylitti perusosaamiselle määritellyn tavoite tason. Asiakasohjaajien perusosaamisen tavoite tasoksi määriteltiin ohjausryhmän ja tulosaluejohtaja Soinin (2019) kanssa taso 3. Kolmesta perusosaamisen sisällä olevista osa-alueista löytyi yhteensä viisi kohtaa, jotka jäivät alle tavoite tason. Tulos on todella hyvä, sillä perusosaamisen sisällä oli osa-alueita tässä kehittämishankkeessa yli 20.

Verrattaessa tuloksia Kymenlaakson Ikäopastin hankkeessa tehtyyn asiakasohjaajien osaamisenkartoitukseen voidaan todeta, että Asiakasohjaus Siirissä työntekijät arvioivat osaamisensa olevan paremmalla tasolla kuin Kymenlaaksossa vastaavissa työtehtävissä olevat työntekijät. Kymenlaakson ikäopastin -hankkeen asiakasohjaajien ydin osaamisalueet jäivät yhtä osaamisaluetta lukuun ottamatta keskiarvoltaan alle 3. Ikäopastin hankkeen paras keskiarvo muodostui asiakkaan kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta, joka sai keskiarvokseen 3,0. (Kettunen 2019, 4-7.) Asiakasohjaus Siirin vuorovaikutus keskiarvoksi muodostui 3,4, joka oli myös tässä osaamiskartoituksessa parhaan keskiarvon saanut osaamisalue. Vuorovaikutustaito osaaminen nousi myös Hakalan (2018) tutkielmassa asiakasohjaajien osaamisen tason parhaimmiston. Kettusen (2019) osaamiskyselyn tuloksissa heikoimpana asiakasohjaajan ydinosoamisalueena oli laatu- ja kehittämisosaaminen. Tässä kehittämishankkeessa laatu- ja kehittämisosaamisen arvioitiin olevan asiakasohjaajan erityisosaamista. Asiakasohjaus Siirin heikoin perusosaamisen osa-alue oli

tietojärjestelmäosaaminen, joka oli kuitenkin korkeammalla tasolla kuin Ikäopastin hankkeen vastaava osaamisalue. Asiakasohjaus Siirin tietojärjestelmäosaamiseen näyttäisi vaikuttavan yksittäisten ohjelmien hallinnan haastavuus. Yksittäisen ohjelmiston hallitsemattomuus voi haitata työntekoa ammatissa, jossa pääasiallisena työkaluna on tietokone.

Perusosaamisalueista lisäksi turvallisuus- ja itsensä johtamisenosioista löytyi kehitettävää. Turvallisuus osio nostettiin osaamiskartoitukseen Kymenlaakson ikäopastin hankkeen tulosten perusteella, vaikka se ei noussut tämän kehittämishankkeen osaamiskartan luomissa osaamisalueeksi. Asiakasohjaus Siirissä kehitettäväksi osa-alueiksi turvallisuusosioista nousivat omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta sekä poikkeustilanteessa toimiminen. Itsensä johtamisen osaamisalueesta nousi kehitettäväksi työhön liittyvien muutosten sietäminen. Kuten Collin (2010, 245- 247) aikaisemmin totesi, on työntekijöillä oltava valmiuksia muutosten sietämiseen, uuden opetteluun ja vastuun ottamiseen itseltään ja kehittymisestään. Asiakasohjaus työssä ja yleensäkin sosiaali- ja terveysalla tulee koko ajan uutta tietoa, jota täytyy omaksua ja soveltaa. On tärkeää osata johtaa itseään ja ottaa käyttöön omaa työtään helpottavia keinoja, jotta välttämättömät muutokset eivät kuormita liikaa. Nämä kaikki kolme kehittämiskohtaa on otettu huomioon osaamisen kehittämissuunnitelmassa (ks. kuvio 17).

Asiakasohjaajien erityisosaamisessa laatu- ja kehittämisosaamisesta sekä erityisryhmäosaamisesta nousi kehittämistarpeiksi PHHYKY:n laatuohjelman tunteminen ja erityisryhmille palveluiden soveltaminen. Tavoite tasoiksi erityisosaamisessa määriteltiin kaikille erityisosaamisalueille minimissä 2,5 ja lisäksi laatu- ja kehittämisosaamiselle määriteltiin tavoite tasoksi 2,7. PHHYKY:n laatuohjelma on otettu käyttöön vasta viime vuoden (2018) syksyllä, joten osaamiskartoituksen aikaan sitä ei oltu vielä esitelty työntekijöille. Osa asiakasohjaajista on voinut käydä katsomassa sitä organisaation sivuilta ja tutustua siihen omaehtoisesti. Erityisryhmien osuus on kasvanut Asiakasohjaus Siirissä. Haasteena on entistä enemmän monihaasteiset vanhukset, joilla voi olla vanhuutensa tuomien haasteiden lisäksi esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmia. On tärkeää kehittää erityisryhmäosaamista vastaamaan tämän päivän ja tulevaisuuden haasteisiin. Osaamiskartoituksen mukaan Asiakasohjaus Siirissä on erityisryhmäosaamista, ja on tärkeää, että he saavat jakaa osaamistaan myös muille. Sekä Kymenlaakson Ikäopastin (2018) hankkeessa eikä Hakalan (2018) tutkielmassa ei kummassakaan kysytty palveluiden soveltamisesta erityisryhmille sopiviksi. Kymenlaakson Ikäopastin-hankkeessa kysyttiin kuitenkin työntekijöiden kielitaitoa, jonka ei todettu olevan vaaditulla tasolla.

Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajat ovat erityisen hyviä gerontologisessa osaamisessa. Lähes kaikilla vastaajilla oli vanhustyön työkokemusta reilusti, joten gerontologinen osaaminen on ehtinyt karttua. Gerontologinen osaaminen oli selkeästi vahvin asiakasohjaajien erityisosaamisalue. Kymenlaakson Ikäopastin-hankkeessa gerontologisen osaamisen keskiarvoksi tuli 2,7 ja Asiakasohjaus Siirissä vastaavan osaamisalueen keskiarvo oli 3,6. Sekä Hakalan (2018) tutkielmassa että Kettusen (2018) hankkeessa oli palveluohjausosaaminen arvioitu keskitasoiseksi. Samansuuntainen oli myös Asiakasohjaus Siirin palvelujärjestelmäosaaminen. Palvelujärjestelmäosaaminen ylsi 2,7 keskiarvolla yli tavoitetasoon, mutta avoimissa kysymyksissä myös tämä osaamistarve on nostettu esiin ja sen vuoksi tätä osaamisaluetta on hyvä myös vahvistaa. Perehdytyksessä on tämä osa-alue erityisesti huomioitava, sillä tämän osaamisalueen voidaan ajatella olevan erityisesti asiakasohjaustyössä opittava ja tarvittava osaamisalue.

PHHYKY:n vision ja strategian tunteminen sekä ostopalveluiden tuntemus jäivät palautteen antamisen lisäksi alle tavoitellun keskiarvon tarkasteltaessa työhön ja työyhteisöön liittyviä asioita. Juuti ja Vuorela (2015, 72) totesivat jo aiemmin, että organisaation on päästävä strategian perusteella luotuun visioon, jotta he voivat menestyä. Huotarinen (2009, 119) mukaan strateginen johtaminen liittyy osaamisen johtamiseen. On siis esimiehenä tiedettävä, miten toiminnan avulla voidaan päästä visioon ja johtaa työntekijöiden osaamista siihen suuntaan. Asiakasohjaajat ohjaavat asiakkaitaan päivittäinen sekä omantunnon, että ostopalveluiden pariin. Ostopalvelujen tietämystä työntekijät voivat myös itse helposti kasvattaa, sillä Asiakasohjaus Siirin kanssa samoissa tiloissa olevalla PalveluSantralla on kattava rekisteri kaikista palveluntuottajista. Ostopalveluista Asiakasohjaus Siirissä vastaavat palvelupäälliköt, joiden kanssa on hyvä lisätä vielä entisestään yhteistyötä.

Palautteen antaminen jäi alle keskiarvon sekä asiakasohjaajien toisiltaan saamassa palautteessa, että esimieheltä saatavassa palautteessa. Toisaalta asiakasohjaajat kokivat kyllä itse antavansa palautetta toisilleen. Leppälän (2016) mukaan osaamisen johtaminen edellyttää mm. vuorovaikutteista toimijuutta. Esimiehen on siis hyvä lisätä palautteen antamista, jotta työntekijät tietävät, mitä heiltä odotetaan. Erityisen hyväksi työhön ja työyhteisöön liittyvissä asioissa koettiin avun saaminen työkavereilta, kun sitä tarvitsee, sekä kaikkien tasavertainen kohtelu. Osaamiskarttaa luodessa tuli haastatteluissa lähes jokaisessa ryhmässä maininta Asiakasohjaus Siirin hyvästä työilmapiiristä.

Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajat arvioivat, miten he oppivat parhaiten uusia asioita ja millaisia menetelmiä meidän kannattaisi hyödyntää osaamisessa. Lisäksi he saivat esittää toiveita esimiehelleen, miten he toivoisivat hänen kannustavan heitä osaamisen

kehittämisessä. Asiakasohjaajat kokivat, että he oppivat parhaiten vertaisoppimalla, mento-
roinnin avulla ja työpajatyöskentelyllä. He myös toivoivat, että omien työntekijöiden
osaamista voitaisiin hyödyntää enemmän, ja jonkun tietyn alueen asiantuntija voisi toimia
toisille opettajana ja tukena. Hätönen (2011) totesi, että matka ammattilaiseksi on pro-
sessi, johon vaikuttavat mm. toimintaympäristö, henkilön oma kehitys persoonana sekä
työn sisällöt ja vaatimukset. Oppimista vuorostaan tapahtuu silloin, kun henkilö kykenee
yhdistämään omat tietonsa ja taitonsa kykyynsä ajatella. (Hätönen 2011, 8.) Huotar-
in (2009) mukaan on tärkeää kehittää työntekijöiden osaamista, jotta työntekijöiden ammatti-
taito säilyy ja pääsee kehittymään. Tässä kehittämishankkeessa esimieheltä odotettiin
kannustavuutta, koulutuksiin pääsyn mahdollistamista sekä innovatiivisuutta. On hienoa
huomata, että asiantuntijat haluavat käyttää osaamistaan oman yksikkönsä osaamisen
kehittämiseen ja että yksilökohtaisten osaamisen kehittämissuunnitelmien avulla pys-
tymme löytämään jokaisen oman vahvuusalueen ja hyödyntämään sitä koko yksikön käyt-
töön.

Työhyvinvointiin liittyvistä asioista haasteeksi nousi kolme asiaa. Työskentelyyn työajan
puitteissa enemmistö vastaajista vastasi vaihtoehdon yksi eli ei pidä paikkaansa. Toki osa
asiakasohjaajista varmasti haluaakin tietoisesti tehdä pidempiä päiviä ja ottaa kertyneitä
tuntejaan pois toisesta kohtaa, mutta tämän osion tarkastelu tarvitsee huomiota, ettei liial-
linen työajanylitys kuormita liikaa. Suurin osa asiakasohjaajista koki omasta taukoliikun-
nasta huolehtimisen vähäiseksi tai siitä ei huolehdittu olleenkaan. Nukkumisessa osa
asiakasohjaajista koki myös olevan haasteita. Asiakasohjaus Siirissä on jo nyt aloitettu
PHHYKY:n hyvinvointi koordinaattorin toimesta hyvinvointi pajojen pitäminen, joissa on
tarkoitus keskittyä juuri näihin haasteisiin.

Martinin, Kemppaisen, Niskalan ja Pohjolan (2018) mukaan kokonaisvaltaisuus on se te-
kijä, joka erottaa sosiaalialan muista ammattiryhmistä. Asiakasohjaus Siirin työntekijät ar-
vioivat, että tulevaisuudessa tarvitaan entistä enemmän kokonaisuuksien hallintaa ja yh-
teistyöntekemistä eri toimijoiden välillä. Hanhisen (2010) ja Sipilän (2011) mukaan osaa-
minen koostuu monimuotoisuudesta ja siitä, millaisia työn sisällöt ovat. Voidaan ajatella
siis työn lisäävän osaamista ja osaamisen auttavan työnteossa.

Erityisryhmätietoutta tarvitaan myös tulevaisuudessa, ja sen lisääminen näyttäisi olevan
välttämätöntä asiakasohjaus Siirissä jo tällä hetkellä. Asiakasohjaajat arvioivat tarvitse-
vansa teknologia osaamista entistä enemmän myös tulevaisuudessa. Asiakasohjaus Si-
rissä asiakkaat voivat tällä hetkellä ottaa yhteyttä henkilökuntaan chat-palvelun avulla tai
sähköisellä kyselylomakkeella. Asiakkaat voivat saada lisäksi kotihoidon käyntejä kuvapu-
helimen avulla tai lääkkeensä lääkeautomaatista. Teknologian hyödyntäminen tulee

varmasti lisääntymään tulevaisuudessa, sillä Tarricone ja Tsouros (2008) totesivat, että vuonna 2050 on Euroopassa 30% väestöstä yli 65 vuotiaita ja Elorannan ja Punkasen (2018) sekä Nykäsen (2007) mukaan ikääntyneet haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Moisasen (2018) mukaan vanhusten kanssa työskentelyssä asiakaslähtöisiä osaamisalueita ovat mm. vanhuksen elämänhallintaa tukeva vuorovaikutus, vanhuksen toimijuuden tukeminen, kehittämis- ja innovaatio osaaminen sekä palveluiden koordinointi. Moisasen kanssa voi hyvillä mielin olla samaa mieltä, sillä näyttäisi siltä, että Asiakasohjaus Siirissä asiakaslähtöisen osaamisen osa-alueet toteutuvat hyvin, ja niitä vahvistetaan jatkuvasti.

6.2 Prosessin arviointi

Tässä kehittämishankkeessa oli tavoitteena luoda asiakasohjaajien osaamiskartta, tehdä arvio osaamisen nykytilasta sekä luoda visio osaamisen vahvistamisesta nykyhetkeen sekä tulevaisuuteen peilaten. Viimeisenä tavoitteena oli luoda osaamisen kehittämissuunnitelma. Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, ja empiirisen tutkimuksen osissa menetelminä käytettiin yhteiskehittämistä, ryhmähaastattelua ja internet-kyselyä.

Hyppänen (2013, 116) mukaan osaamiskartoituksen luominen alkaa organisaation tavoite tason määrittelyllä ja sillä, mitä se tarkoittaa yksikössä tai tiimissä. Asiakasohjaajien osaamiskartoitus alkoi osaamiskartan luomisella. Osaamiskartta luotiin ryhmähaastattelujen avulla, ja jokainen kehittämishankkeen kohderyhmäläinen (n=43) osallistui sen luomiseen. Ryhmähaastattelun huomattiin soveltuvan osaamiskartan luomiseen erinomaisesti. Ryhmähaastattelujen aikana tapahtui jo toisilta oppimista, kun asiakasohjaajat kertoivat esimerkein asioita haastattelun eri aiheista. Oli hyvä, että haastatteluryhmät valikoituivat satumanvaraisesti, ja että useissa ryhmissä oli sekä pitkän työkokemuksen omaavia että hiljattain aloittaneita asiakasohjaajia. Haastatteluista saamani palaute oli hyvää, ja itse haastattelutilanne koettiin rauhalliseksi ja opettavaiseksi.

Asiakasohjaajien osaamista arvioitiin osaamiskartoituksen avulla, ja n. 80 % kohderyhmäläistä osallistui vastaamalla kyselyyn (n= 34). Kyselyn luominen oli aluksi haastavaa, ja sitä testattiin monta kertaa. Analysointivaiheessa totesin kuitenkin, että kysymysten otsikointi ja järjestys olisi voinut olla vielä loogisempi ja järkevämpi. Vuorelan ja Juutin (2015) mukaan kartoituksen avulla on tarkoitus saada tietoa osaamisen tämänhetkisestä tasosta ja siitä, millaista sen pitäisi olla tulevaisuudessa. Näitä kahta tietoa vertaamalla saadaan tietoa siitä, millaista kehittymistarvetta ydinosaamisalueilla on. Tässä kehittämishankkeessa saatiin tietoa osaamisen nykytilasta sekä siitä, mitä osaamisen osa-alueita pitää kehittää. Tässä kehittämishankkeessa verrattiin nykytilan osaamista tavoite tasoihin, ja

niiden perusteella muodostettiin osaamisen kehittämissuunnitelma. Hätösen (2011) mallissa (ks. kuvio 6) on kuvattuna neljännessä laatikossa kehittämissuunnitelma. Suunnitelmassa on tarkoitus huomioida organisaation, erilaisten ryhmien tai yksilöiden kehittämissuunnitelmat. Tässä kehittämishankkeessa keskityin luomaan ryhmän eli yhden yksikön ammattiryhmän osaamisen kehittämissuunnitelman.

Käyttökelpoisuutta tarkastellessa tämä kehittämishanke tuntuu varsin käyttökelpoiselta. Kehittämishanke on ajankohtainen, ja tuntuu siltä, että sen olisi voinut tehdä jo aiemmin. Vanhustyö ja asiakasohjaus ovat olleet keskiössä ja I&O kärkihankkeiden aiheina. Juuti ja Vuorela (2015) sekä Viitala (2009) ovat todenneet, että organisaatioiden keskeisenä voimavarana voidaan pitää työntekijöitä ja heidän osaamistaan ja menestynyt organisaatio huolehtii työntekijöidensä osaamisesta. Tässä kehittämishankkeessa saatiin tietoa asiakasohjaajien tämän hetkisestä osaamisesta ja siitä, miten sitä tulisi kehittää ja hyödyntää. Kehittämishankkeen tuloksia voidaan hyödyntää uusien työntekijöiden rekrytoimisessa, perehdytyksessä, asiantuntijuudessa sekä yleisten osaamisvaatimusten tarkastelussa. Hakala (2018) sekä Martin, Kemppainen, Niskala ja Pohjola (2018) tutkivat työntekijöiden osaamista työntekijöiden itsearvioinnin pohjalta. Heidän mukaansa itsearviointi oli hyvä tapa kuvata osaamista, ja tämän kehittämishankkeen kokemukset ovat samansuuntaisia. Työntekijät itse arvioivat parhaiten omaa osaamistaan.

Tässä kehittämishankkeessa oli aluksi ajateltu luoda yksikölle suunnitelma siitä, miten osaamista voidaan hyödyntää paremmin yksikön sisällä. Kehittämishankkeen aikana huomasi kuitenkin, että täytyy olla ensin yksilökohtaiset suunnitelmat siitä, millaista osaamista yksikössä on. Annoin ryhmähaastattelujen lopuksi jokaiselle kyselyn, jossa kysyin heidän omaa erityisosaamistaan. Totesin kuitenkin, että tarvitaan tarkempi keskustelu ja pohdinta jokaisen kanssa, miten he voivat hyödyntää omaa osaamistaan yksikössä.

6.3 Luotettavuus ja jatkokehittämisajatukset

Opinnäytetyön luotettavuuden tarkastelu tuo työlle laatua. (Kananen 2012, 164.) Kaikissa tutkimuksissa tulisi pyrkiä arvioimaan sen luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. (Hirsijärvi ym 2009, 231.)

Luotettavuutta voidaan tarkastella kahden eri käsitteen avulla; reliabiliteetin ja validiteetin. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja validiteetti tutkimuksen pätevyyttä, ja sitä onko tutkittu oikeita asioita. (Kananen 2012, 164.) Reliabiliteettiä tutkimuksessa tarkoittaa myös sitä, että mittaus tulokset voidaan toistaa. Validiteetilla tarkoitetaan puolestaan myös tutkimusmenetelmien ja mittareiden kykyä mitata sitä, mitä juuri siinä tutkimuksessa on ollut tarkoituskin mitata. (Hirsijärvi ym 2009, 231.) Tässä kehittämishankkeessa

tulokset voitaisiin todennäköisesti toistaa suurelta osin. Toki työntekijöiden tietämys asioista on jo lisääntynyt tämän kehittämishankkeen aikana, ja sen vuoksi tulokset varmaankin hiukan poikkeaisivat alkuperäisistä kehittämishankkeen tuloksista. Tarkastellessa kehittämishankkeen validiteettia voidaan todeta, että menetelmät ja mittarit tutkivat juuri sitä, mitä pitikin tutkia, eli asiakasohjaajien osaamista. Kehittämishankkeen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että kehittämishankkeessa on käytetty riittävästi dokumentointia. Työn laadukkuuden edellytyksenä on hyvä dokumentointi. Dokumentoinnin avulla voidaan tarvittaessa jäljestää prosessin eri vaiheita, ja niiden avulla voidaan perustella työn lopputulosta. (Kananen 2012, 165; Kananen 2015, 112.)

Tässä kehittämishankkeessa on käytetty erilaisia dokumentointimenetelmiä, joiden avulla pystytään todentamaan prosessin eri vaiheita. Kehittämishankkeelle haettiin aluksi tutkimuslupa, ja siten koko tutkimushankkeen alku oli läpinäkyvää. Ryhmähaastattelut dokumentoitiin ja analysoitiin, jonka jälkeen prosessi on auki kirjoitettu, ja kuvattu millaista materiaalia, tapoja ja analysointeja käytettiin. Ryhmähaastattelujen tulosten esittelyssä on käytetty lisäksi haastateltavien suoria lainauksia sekä tuloksia verrattiin myös Kymenlaakson Ikäopastin hankkeesta saatuihin tuloksiin. Haastattelujen jälkeen luotiin internet-kysely, jonka luomiseen käytetyt materiaalit on esitelty. Kyselyn luomiseen käytettäviä materiaaleja oli useita, ja yhteiskehittämisen avulla saatiin vielä kyselyyn lisää näkökulmia. Kysely analysoitiin, ja sen sisältö avattiin kirjallisesti sekä erilaisten kuvioiden avulla lukijalle nähtäväksi. Yhdistettynä sekä teoreettinen tieto että haastatteluista ja kyselyistä saatava tieto on niiden oltava yhdenmukaiset, jotta tutkimus on luotettava. Triangulaatio eli monimuotoisuus on yksi tapa osoittaa tutkimustulosten olevan luotettavia. Triangulaatiossa kuvataan tutkimuksessa käytettävät menetelmät, aineistot, tutkijat sekä teoriat. (Kananen 2015, 114.) Kuviossa 29 on kuvattuna tämän kehittämishankkeen menetelmiä. Kaikki kehittämishankkeessa käytetyt menetelmät ovat tukeneet luotettavuutta. Yksi asia/metodologia on aina johtanut seuraavaan, ja niitä on hyödynnetty ristiin koko kehittämishankkeen ajan.



KUVIO 29. Kehittämishankkeen menetelmät

Sydänmaanlakka (2015) totesi osaamiseen johtamisella tarkoitettavan organisaation ydinosaamisen ja muun osaamisen määrittelyä peilaten niitä organisaation visioon, strategiaan ja tavoitteisiin (ks. kuvio 7). Osaamisen kartoituksen jälkeen yksilöille laaditaan kehittämissuunnitelmat, jotka lopulta muuttuvat yksiköiksi osaamisen kehittämissuunnitelmiksi. Tässä kehittämishankkeessa ei päästy niin pitkälle, että olisi voitu luoda tarkka suunnitelma siitä, miten jokaisen työntekijän henkilökohtaista osaamista voidaan spesifisti hyödyntää Asiakasohjaus Siirissä. Vuorelan ja Juutin (2015) mukaan osaamiskartoituksen jälkeen voidaan alkaa kehittämään yksilöiden ja ryhmien osaamistarpeita. Asiakasohjaus Siiriin jatkokehittämisideana on luoda jokaiselle asiakasohjaajalle oma osaamisen kehittämissuunnitelma. Kuviossa 30 on hahmotelma siitä, millainen henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma voisi olla. Henkilökohtainen suunnitelma olisi pohjana jokaisen henkilökohtaiselle kehitymiselle, ja siihen voisi merkata sekä osaamistavoitteita että koulutuksia ja myös muita keinoja, joilla tavoitteisiin olisi tarkoitus päästä. Suunnitelmassa voisi näkyä lisäksi ainakin oma kehittämisvastuualue, jossa työntekijä itse pystyy olemaan asiantuntijana muille. Tavoitteena on osaamisalueiden kokoaminen, osaamisen näkyväksi tekeminen sekä osaamisen tuominen kaikkien saataville. Keinoina on tarkoitus käyttää yksilöllistä osaamisen kehittämissuunnitelmaa (ks. kuvio 30) sekä henkilökohtaisia kehityskeskusteluja.



KUVIO 30. Malli henkilökohtaisen osaamisenkehittämisen suunnitelmasta

Toisena jatkokehitysideana on osaamiskartoituksen tekeminen organisaation muihin yksiköihin. Asiakasohjausta tarjotaan eri sektoreilla, ja tulevaisuuden mahdollinen yhteinen asiakasohjauksen toimiala tarvitsee laaja-alaista osaamista. Etukäteen tehty osaamiskartoitus myös muilla sektoreilla antaa tietoa siitä, millaista osaamista mahdollisesti tulevalle asiakasohjauksen toimialalle on saatavissa, ja millaista osaamisen vahvistamista vielä tarvitaan.

Tässä kehittämishankkeessa asiakasohjaajat saivat innovoida ja miettiä, millaista osaamista mahdollisesti tulevaisuudessa tarvitaan. Tämä kehittämishanke ei koskettanut varsinaisesti tulevaisuuden osaamista, ja siksi tämä osio oli varsin kapea-alainen. Asiakasohjaajat arvelivat, että tulevaisuudessa tarvitaan entistä laaja-alaisten kokonaisuuksien hallintaa ja teknologiaosaamista. Vanhusväestön määrä lisääntyy tulevaisuudessa suhteessa muuhun väestöön, ja se tuo omanlaisia haasteita vanhustalvueluita ajatellen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017; Kananoja ym. 2017). On pystyttävä hallitsemaan laajoja kokonaisuuksia ja hyödyntämään teknologisia ratkaisuja myös asiakasohjauksessa. On järkevää tutkia ja innovoida tulevaisuuden osaamista enemmän, sekä luoda tarkempi suunnitelma siitä, millaista osaamista tulevaisuudessa todella tarvitaan.

7 LÄHTEET

- Aaltonen, S., Hytti, U., Lepistö, T. & Mäkitalo-Keinonen, T. 2016. Yhteiskehittäminen: Kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Turku: Turun Yliopisto. [Viitattu 5.6.2018]. Saatavilla. https://www.utu.fi/fi/yksikot/tse/ajankohtaista/uutiset/Sivut/Yhteiskehitt%C3%A4minen_kaikki-siit%C3%A4-puhuu,-mutta-mit%C3%A4-se-on-ja-miten-siin%C3%A4-onnistua.aspx
- Ahokallio-Leppälä, H. 2016. Osaaminen keskiössä, ammattikorkeakoulun uusi paradigma. Väitöskirja. Kasvatustieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Alasoini, T. 2009. Henkilöstön sitoutuminen johtamisen haasteena innovaatiokilpailun aikakaudella. Näkökulmia parempaan työelämään. Tekes raportteja 68. Helsinki: Tekes.
- Alastalo, M. 2008. The history of social science research methods. Teoksessa The Sage handbook of social research methods. Lontoo: Sage. (26-41).
- Aulankoski, S. 2016. Törmäyksistä työniloon työterveyshuolto tukena työn ristiriidoissa. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Asp, J. 2010. Työyhteisö ja sen johtaminen vuonna 2020. Millainen on tulevaisuuden työyhteisö ja millaisilla käytänteillä sitä johdetaan?. Pro-gradu. Helsinki: Aalto yliopisto.
- Caiels, J., Forder, J., Malley, J. & Windle, K. 2010. Measuring the outcome of low- level services: Annexes to Final Report. PSSRU. Kent: University of Kent. [Viitattu 13.3.2019]. Saatavilla: <https://www.pssru.ac.uk/pub/dp2727.pdf>
- Collin, A. 2010. Learning and Development. Teoksessa Beradwell, Holden, J. (toim) Human resource management: a contemporary approach. Bristol: Channel View.
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Genet, N., Boerma, W., Kroneman, M., Hutchinson, A. & Saltman, R. 2012. Home Care across Europe. Current Structure and future challenges. European Observatory on Health Systems and Policies. Kööpenhamina: WHO Regional Office for Europa. [Viitattu 1.3.2019]. Saatavissa: <http://healthrights.mk/healthrightsmk/pdf/Zdravstveni%20Rabotnici/Publika-cii/Opsti/2013/%D0%94%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%88%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%B0%20%D0%B2%D0%BE%20%D0%95%D0%B2%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B0.pdf>

- Hakala, A. 2018. Keski- Suomen maakunnan ikäihmisten asiakas- ja palveluohjaustyötä tekevien työntekijöiden osaaminen itsearvioinnin pohjalta. Nykytilan kuvaus ja kehittämisosa-alueet. YAMK- opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.
- Hanhinen, T. 2011. Osaamisen hallinta on työelämän haaste ja valtti. Teoksesta: Työpoliittinen aikakauskirja. 2011. 1/11. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen, koulutustieteen luokitusjärjestelmän konstruointi. Väitöskirja. Kasvatustieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.
- Hujala, A. & Lammintakanen, I. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisan alan kehittämissäätiön julkaisu 12. Kuopio: KAKS kunnallisan alan kehittämissäätiö.
- Huotari, P. 2009. Strateginen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveystoimessa. Väitöskirja. Johtamistieteiden laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Publishing Oy.
- Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen 2. Educa Instituutti OY. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Jauhiainen, A. 2017. Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystoimista ja osaamistarpeista. Iisalmi: Savon Ammattikorkeakoulu. [viitattu 8.3.2018] saatavilla: http://reppu.lamk.fi/pluginfile.php/1057370/mod_resource/content/1/Jauhiainen%20ym.%202017.pdf
- Josselson, R. 2013. Interviewing for qualitative inquiry. New York: The Guilford Press.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uudistettu painos. Juva: Ps- Kustannus.
- Juuti, P. 2011. Johtamisen kehittäminen. Teoksessa: Juuti, P. 2011. (toim). Työyhteisön johtaminen ja kehittäminen. Vantaa: Johtamistaidon opisto.

- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihevaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä, kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014a. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014b. Verkkotutkimus opinnäytetyönä, laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kauhanen, J. 2018. Esimies tuottavuuden kehittäjänä. Helsinki: Helsingin seudun kaupunkamari.
- Kehusmaa, S. & Alastalo, H. 2018. Tavoitteena keskitetty neuvonta- ja asiakasohjaus iäkkäille- Miten kunnat toimivat nyt? Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 27.12.2018]. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/-/tavoitteena-keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus-iakkaille-miten-kunnat-toimivat-nyt-?redirect=https%3A%2F%2Fthl.fi%2Ffi%2Fweb%2Fikaantyminen%2Fetusivu%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_ve8KRCMymG9c%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2
- Kettunen, M. 2018. Asiakasohjaajien osaamisen kehittämisen suunnitelma. Kymenlaakson IkäOpastin- hanke. Kymenlaakso: I&O kärkihanke.
- Kettunen, M. & Niilo- Rämä, J. 2018. Kymenlaakso Palvelutarpeenarvioinnin toimintamalli iäkkäiden palvelutehtävä. THL 13/ 2017. Ikäihmisten palveluntarve ja palveluihin ohjautuminen. Hallituksen kärkihanke. Helsinki: THL.
- Knickman, J., & Snell, E. 2002. The 2030 Problem: Caring for Aging Baby Boomer. HSR: Health Services Research. S. 849- 884. Yhdysvallat: National library of medicine.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2018. [Viitattu 12.11.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Lammintakanen, J., Rissanen, S., Peronmaa- Hanska, E., Joensuu, M. & Ruottu, T. 2016. Johtaminen – ja kehittäminen terveydenhuollossa – monialaisen ja ammattiryhmäkohtaisen toiminnan käytännöt ja rakenteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:68. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 5.6.2018]. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79134/STMraportti_johtaminen%20ja%20kehittäminen%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollossa23123016.pdf?sequence=1

Lepistö, M. & Rautiainen, I. 2018. Asiakasohjauksella vaikuttavimpia sote- palveluja ja integraatiota Päijät-Hämeeseen. Päijät-Hämeen maakuntauudistus. [Viitattu 3.11.2018] Saatavilla: <https://www.uusiph.fi/asiakasohjauksella-vaikuttavampia-sote-palveluja-ja-integraatiota-paijat-hameeseen/>

Martin, M., Kempainen, T., Niskala, A. & Pohjola, A. 2018. Sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osaaminen Lapissa. Osaamiskartoituksen tuloksia. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Moisanen, K. 2018. Asiakaslähtöisen osaamisen johtaminen vanhuspalveluissa. Jyväskylä 2018: Grano Oy. [Viitattu 14.4.2019]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2775-0/urn_isbn_978-952-61-2775-0.pdf

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nursing Times. 2011. Community Matron-A Guide. England: Nursing Times.

Nykänen, S. 2007. Kot`on paras paikka. Kotona asumisen merkitys ikääntyneelle. KaupunkiElvi- hankkeen osaraportti 2. Rovaniemi: Lapin yliopisto paino. [Viitattu 21.3.2019]. Saatavilla: <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=b60f1f16-b935-4f6c-a50c-0a843f0958c6>

Näshlindh-Ylispangar, A. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita.

Orme, J. & Glastonbury, B. 1993. Care management. Tasks and workloads. Macmillan: Basingstoke.

- Pohjalainen, M. 2016. Hiljaisen työn tunnistaminen, jakaminen ja uuden tiedon luominen kirjastotyön kontekstissa. Väitöskirja. Informaatitieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Priede, C. & Farral, S. 2011. Comparing results from different styles of cognitive interviewing. *International Journal of Social Research Methodology* 14;4, 271- 287. London.
- Päijät- Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry. 2019. Tervetuloa Palvelusantraan. [Viitattu 28.1.2019] Saatavissa: http://www.palvelusantra.info/tietoa_toiminnasta
- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2018. Asiakasohjausyksikkö Siiri. [Viitattu 24.10.2018]. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/ikaantyneiden-palvelut-ja-kuntoutus/asiakasohjausyksikko-siiri/>
- Päijät- Hämeen liitto. 2018. Integraatio- ja asiakasohjaus- työryhmä. Muistio 30.5.2018. [Viitattu 3.11.2018] Saatavissa: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahU-KEwiylZyrp7jeAhUEqYsKHYDDAY4QFjACegQICBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.uu-siph.fi%2F2019%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F06%2FMuistio-Integraatio-ja-asiakasohjaus-30052018.pdf&usq=AOvVaw0DFr5gBvPhGVICkL2PoolU>
- Pöyhönen, E-S. 2017. Pöytyällä asuvien suurten ikäluokkien näkemyksiä kotona asumisen edellytyksistä ikääntyessä. Pro-gradu tutkielma.
- Rissanen, S., & Lammintakainen, J. (toim.). 2015. 2., Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 2., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Ritvanen, J. 2018. Maakuntamallia rakentamassa Case: 2 Kompassi malli Varsinais- Suomessa. Raisoftin asiantuntija.
- Räsänen, M. 2013. Johtamisen kompetenssin sisältö ja sen kehittyminen terveydenhuollon lähijohtajien kuvaamana. *Kunnallistieteen aikakauskirja*. Helsinki: Kunnallistieteen yhdistys ry. (48-64).
- Räsänen, M. 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Käytännönläheistä tietoa vanhus-ten hoito- ja palvelutyöhön. Jyväskylä: Printek.
- Salminen, M. 2013. Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämispöluilla. Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta- Hämeen Pitsi hanke. Hämeenlinna: Hämeenlinnan kaupunki, Kaste.

Sargent, P., Pickard, S., Sheaff, R. & Boaden, R. 2007. Patient and carer perceptions on case management for longterm conditions. *Health and Social Care in Community* 511- 519. Usa: Health and Social Care in Community.

Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden- ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio: Itä- Suomen yliopisto.

Soini, C. 2019. Tulosaluejohtaja. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. Haastattelu 21.2.2019.

Sosiaalihuoltolaki 103/2014. [Viitattu 31.5.2018] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2017-2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6.

Sosiaali- ja terveysministeriö a. 2018. Palveluntarpeen arviointi. [Viitattu 3.12.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/palvelutarpeen-arviointi#asema>

Sosiaali- ja terveysministeriö b. 2018. Sote ja vanhuspalvelut. [Viitattu 3.12.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/toimivat-vanhuspalvelut/sote-ja-vanhuspalvelut>

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Helsinki: Talentum.

Tarricone, R & Tsouros, A.D. 2008. Home Care in Europe. The Solid Facts. World Healthcare Organization. Milano: Tipolitografia Trabella Srl. [Viitattu 1.3.2019]. Saatavilla: https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=kOcD59Rq7_8C&oi=fnd&pg=PR4&dq=Tarricone,+R+%26+Tsouros,+A.D.+2008.+Home+Care+in+Europe.+The+Solid+Facts.+World+Healthcare+Organization.+Italy:+Tipolitografia+Trabella+Srl.&ots=OMHhtTD82F&sig=6ZKbqsbtPulfQePTo-718MrvniE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

THL 2017. Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus. [Viitattu 20.12.2018]. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kehitetaan-ikaihmissen-kotihoitoa-ja-vahvistetaan-kaiken-ikaisten-omaishoitoa-i-o-i-o-tyopajat-2017/keskitetty-asiakas-ja-palveluohjaus>

THL. 2016. RAI:n käyttö hoitotyössä. Helsinki: THL.

THL. 2018. Tavoitteena keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus iäkkäille- miten kunnat toimivat nyt?. [Viitattu 18.12.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/-/tavoitteena-keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus-iakkaille-miten-kunnat-toimivat-nyt->

Tilastokeskus. 2013. Väestö vanhenee – heikkeneekö huoltosuhde?. [Viitattu 2.12.2018] Saatavissa: https://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2013-02-21_001.html

Toikko, T. & Rantanen, R. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Toimia-tietokanta. 2011-2014. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä. [Viitattu 18.12.2018]. Saatavissa: <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/suositus/15/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A, 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. Organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: Sanoma Pro.

Työterveyslaitos. 2018. Hyvän johtamisen kriteerit. (Viitattu 31.5.2018) Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/hyvan-johtamisen-kriteerit/>

Uotila, H. 2011. Vanhuus ja yksinäisyys. Tutkimus iäkkäiden ihmisten yksinäisyys kokemuksista, niiden merkityksistä ja tulkinnoista. Väitöskirja. Terveystieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto.

Yli-Kotila, M. 2015. Hoitotyön johtaminen ikääntyvien neuvontapalveluissa. Pro-gradu. Oulu: Oulun yliopisto.

Vakkala, H. & Palo, M. 2016. Tietoperustaisuus ja tietokulttuurijohtamistyössä. Teoksesta: Syväjärvi, A. & Pietiläinen V. (toim). Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Osa 2 Tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Tampere: Suomenyliopistopaino Oy- Juvenes Print.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Verkostokehittäjät. 2018. Yhteiskehittäminen (co-creation pähkinänkuoressa). Verkostokehittäjät [Viitattu 5.6.2018]. Saatavilla: <http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/11/Yhteiskehitt%C3%A4minen.pdf>

Vernerinet.net. 2017. Ikääntymisen määrittely. [Viitattu 3.12.2018] Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/ikaantymisen-maarittely>

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailuntekijä. 1.-2. painos. Helsinki: Edita.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2018. Toimintatutkimus. [Viitattu 19.03.2018] Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>

Vähäkangas, P., Niemelä, K., Mäkelä, M. & Noro, J. 2017. Ikäihmisen palveluntarve ja palveluihin ohjautuminen RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos Raportti 13/2017. Helsinki: THL.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Asianumero	D/10/13.00.00.01/2019
Päätöslaji	Tutkimuslupa
Otsikko	Tutkimusluvun myöntäminen: Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajien osaamistarpeiden kartoittaminen liittyen ikääntyneiden kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen arviointiin –opinnäytetyötä varten
Päätöserustelut	<p>Mari Huttunen opiskelee Lahden ammattikorkeakoulussa YAMK tutkintoa. Tutkintoon liittyy opinnäytetyö, jonka Huttunen tekee kartoittamalla Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajien osaamistarpeita liittyen ikääntyneiden kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen arviointiin.</p> <p>Tutkimuksessa ei käytetä Hyvinvointiyhtymän potilas- eikä asiakastietoja.</p> <p>Tutkimuksesta ei aiheudu kuluja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle. Opinnäytetyö tukee Asiakasohjaus Siirin työntekijöiden ammatillista kehittymistä.</p>
Päätös	<p>Myönnän tutkimusluvun 31.12.2019 saakka seuraavin ehdoin ja edellytyksin:</p> <ul style="list-style-type: none"> – saadut tulokset käytetään vain lupahakemuksessa määritellyn tarkoitukseen – tulokset tulee julkaista siten, ettei yksittäinen työntekijä ole identifioitavissa – opinnäytetyö on asiakasohjauksen käytössä valmistuttuaan.
Lisätietojen antaja	Tulosaluejohtaja Corinne Soini, puh. 050 387 8746
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 49
Nähtävänäoloaika	04.01.2019
Nähtävänäolopaikka	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä/kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti
Muutoksenhaku	Oikaisuvaatimus
Saaja	Mari Huttunen
Tiedoksi	
Liitteet	Tutkimuslupahakemus ja tutkimussuunnitelma

Allekirjoitus

Corinne Soini
Tulosaluejohtaja

Liite 2. Saatekirjelmä

Nyt on tullut seuraava vaihe osaamisen kehittämistehtävässä. Ohessa on netti-linkki kyselyyn, johon toivon, että vastaatte mahdollisimman pian, linkki on auki 11.3- 24.3.2019 välisen ajan. Ulkopuolisella testaajalla meni vastauksiin aikaa n 10 minuuttia.

Kysely liittyy opinnäytetyöhöni eli asiakasohjaajien osaamisen kehittämiseen ja on ryhmähaastattelujen jälkeen seuraava osio. Jos et ole ollut mukana ryhmähaastattelussa voit silti vastata tähän. Vastukseenne käsitellään luottamuksellisesti eikä henkilöllisyys näy vastauksissa, linkki on siis kaikille sama. Esittelen kehittämishankkeen tulokset kun saan ne valmiiksi.

Annan mielelläni lisätietoa kyselyyn ja koko kehittämistehtävään liittyen.

LINNKI: <https://link.webpolsurveys.com/S/0A3EB19CFB93BFC3>

Kiitos paljon ja vastaamisen iloa ☺

Mari

Mari Huttunen

Palveluesimies

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus

Asiakasohjaus Siiri

Vapaudenkatu 23 B, 15140 Lahti

mari.huttunen@phhyky.fi<mailto:mari.huttunen@phhyky.fi>

p.

Liite 3. Kyselylomakkeen kysymykset

1. Pohjakoulutuksesi
 - sairaanhoitaja
 - Terveystenhoitaja
 - Fysioterapeutti
 - Geronomi
 - jokin muu, mikä?

2. Lisäkoulutuksesi
 - YAMK
 - Tuotekehittäjä
 - Muistihoitaja
 - Jet tai jotkin muut johtamisen opinnot
 - Sh erikoistumisopinnot
 - Jokin muu mikä/ mitkä?
 - Opintoni ovat kesken, mitkä?

3. Työkokemuksesi sosiaali- ja terveysalalla?
 - 0-4 vuotta
 - 5-7 vuotta
 - 9-12 vuotta
 - 13-16 vuotta
 - yli 17 vuotta

4. Vanhustyön työkokemus
 - 0-4 vuotta
 - 5-7 vuotta
 - 9-12 vuotta
 - 13-16 vuotta
 - yli 17 vuotta

5. Millaisissa sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa olet työskennellyt?
 - Kotihoito
 - Palvelukoti
 - Asiakasohjaus
 - Sairaala
 - Jokin muu, mikä?

6. Oletko työskennellyt lisäksi muunlaisessa asiakaspalvelutyössä (ei sos- ja terv. alan)? Jos niin millaisissa?

Kyllä

En

Millaisissa?

7. Montako vuotta olet työskennellyt asiakasohjaajana tai palveluohjaajana?

0-4 vuotta

5-7 vuotta

9-12 vuotta

13-16 vuotta

yli 17 vuotta

8. Kielitaitosi

Englanti

Ruotsi

Venäjä

Saksa

Ranska

Viittomakieli

Jokin muu, mikä?

9. Vuorovaikutustaidot

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkaveriltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asi-
aan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Asiakkaiden kohtaaminen asiakaskäynneillä

Yhteistyön tekeminen eri yhteistyökumppaneiden kanssa

Haastavien tilanteiden haltuun ottaminen asiakaskäynneillä

Asiakkaan valinnanvapauden huomioiminen

10. Itsensä johtaminen

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asi-
aan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Oman työajan hallinta ja kalenterin hallinta

Työn suunnittelu työajan puitteissa

Ohjeiden soveltaminen asiakkaan tarpeisiin sopiviksi

Työhön liittyvien muutosten sietäminen

Vapaa- ajan ja työn erottaminen toisistaan

11. Turvallisuus

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asi-
aan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Turvallisen asiakaskäynnin suunnittelu

Poikkeamatilanteessa toimiminen (prosessin hallinta)

Oman työn riskien arviointi

Omavalvontasuunnitelman noudattaminen

Tietosuojalain mukainen toiminta

12. Tietojärjestelmäosaaminen

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asi-
aan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Tietokoneen perusohjelmien käyttäminen

Lifecare ohjelman käyttäminen

Sosiaalieflica ohjelman käyttäminen

SAS- ohjelman käyttäminen

RAI- ohjelman käyttäminen
 Uuden tiedon hakeminen
 Asiakasraportointi

13. Palvelujärjestelmä/ Palveluohjaus

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asiaan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Oleellisten työtä koskevien lakien tuntemus

Palveluiden myöntämiskriteerien tuntemus

RAIN: käyttäminen työvälineenä

Palveluverkoston hyödyntäminen

Asiakkaiden läheisverkostojen hyödyntäminen

Taloudellisuuden huomioiminen

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

14. Gerontologinen osaaminen

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asiaan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Ikäihmisten erityistarpeiden huomioiminen

Ikäihmisten elinkaaren ymmärtäminen

Lääkehoidon merkityksen ymmärtäminen

15. Laatu- ja kehittämisosaaminen

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asiaan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Oman työn kehittäminen

Vanhuspalveluiden kehittäminen

Oman työn markkinoiminen

PHHYKY:n laatuohjelman tunteminen

16. Erityisryhmäosaaminen

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4 ja merkitse sinua parhaiten kuvaava taso

1 taso = Aloittelija, tarvitsen apua/ tukea asiaan

2 taso = Perustaso, osaan perusasiat pääsääntöisesti ja tarvitsen toisinaan apua työkavereiltani/ esimieheltäni

3 taso = Edistynyt, osaan asian hyvin ja se on luonteva osa toimintaani

4 taso = Asiantuntija, osaan asian erittäin hyvin ja pystyn perehdyttämään myös muita asiaan. Pystyn myös kehittämään toimintaa

Ohjauksen/ palveluiden soveltaminen mielenterveys ja/ tai päihde asiakkaalle sopivaksi

Ohjauksen/ palveluiden soveltaminen vammaiselle asiakkaalle sopiviksi

Ohjauksen/ palveluiden soveltaminen erilaiset kulttuuri huomioiden

Ohjauksen/ palveluiden soveltaminen omaishoidon asiakkaalle

Ohjauksen/ palveluiden soveltaminen SAS- prosessin mukaisesti

17. Työyhteisö toiminta

Arvioi itseäsi seuraavan asteikon 1-3 avulla

1. Ei pidä paikkaansa

2. Pitää jonkin verran paikkaansa

3. Pitää paikkaansa

Saan positiivista palautetta työkavereiltani

Annan positiivista palautetta työkavereilleni

Saan rakentavaa palautetta työkavereiltani

Annan rakentavaa palautetta työkavereilleni

Saan positiivista palautetta esimieheltäni

Saan rakentavaa palautetta esimieheltäni

Pyydän apua työkaveriltani, jos sitä tarvitsen

Saan apua, kun sitä tarvitsen

Kerron mielelläni uudet ideani

Ideani otetaan hyvin vastaan

Osallistun säännöllisesti työpalaveriin

Minua kohdellaan tasavertaisesti työyhteisössäni

Oma käytökseni on hyvän työpaikkakäyttäytymisen mukaista

18. Työhyvinvointi

Arvioi itseäsi seuraavan asteikon 1-3 avulla

1. Ei pidä paikkaansa
2. Pitää jonkin verran paikkaansa
3. Pitää paikkaansa

Pidän päivittäin ruokataun työssäni

Teen työni työajan puitteissa eikä minulle kerry juurikaan työaikapankkiin tunteja

Huolehdin taukoliikunnastani

Saan nukuttua yöni hyvin

Minulla on keinoja käsitellä raskaita asiakasasioita asioita

Saan esimieheltäni tukea jaksamiseen

19. Työhön liittyvät asiat

Arvioi itseäsi seuraavan asteikon 1-3 avulla

1. Ei pidä paikkaansa
2. Pitää jonkin verran paikkaansa
3. Pitää paikkaansa

PHHYKYN vision ja strategia ohjaavat työtäni

Minun on helppo omaksu uudet ohjeistukset

Minun on helppoa mukautua työhöni liittyviin muutoksiin

Minulla on tarpeeksi tietoa oman tuotantomme palveluista

Minulla on tarpeeksi tietoa ostopalveluistamme

Ymmärrän kevyempien palveluiden merkityksen yhteiskunnallinen näkökulma huomioiden

Ymmärrän RAI:n merkityksen työssäni

20. Millaista osaamista kaipaat lisää Asiakasohjaus Siiriin?
21. Millaista koulutusta tarvittaisiin lisää Asiakasohjaus Siiriin?
22. Millaista osaamista asiakasohjaajan työssä tarvitaan tulevaisuudessa?
23. Mitä odostat esimieheltäsi koskien osaamisen kehittämistä?
24. Tapa oppia, Miten opit uusia asioita parhaiten?
 - Työpaja
 - Luennointi
 - Muistiot
 - Mentorointi
 - Vertaisoppiminen
 - Verkko- opinnot
 - Jokin muu, mikä?
25. Millaisia muita menetelmiä voisimme hyödyntää uuden oppimisessa tulevaisuudessa?
26. Lopuksi/ Vapaa sana, terveiset, palaute kyselystä

