

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Titta Hakkarainen

Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa

Opinnäytetyö 2019

Tiivistelmä

Titta Hakkarainen

Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa, 57 sivua, 5 liitettä.

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2019

Ohjaajat: Koulutuspäällikkö Sari Liikka ja yliopettaja Niina Nurkka, Saimaan ammattikorkeakoulu sekä lautapäällikkö Sonja Sandell, Maskun Neurologinen Kuntoutuskeskus.

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntämistä Neuroliiton palvelutaloissa ja luoda malli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö. Opinnäytetyön kehittämistehtävät olivat: 1. Henkilökunnalle tehtävän kyselyn avulla selvittää toimintajärjestelmän hyödyntämisen nykytilanne Neuroliiton palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan arjessa. 2. Kyselyn tulosten perusteella ideoida yhdessä palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan laatutyöryhmien kanssa keinoja parantaa toimintajärjestelmän hyödynnettävyyttä palvelutalon arjessa. 3. Luoda toimintamalli, jonka avulla toimintajärjestelmän hyödynnettävyys palvelutalon arjessa paranee. Opinnäytetyön aineisto hankittiin tekemällä Webropol- kysely Neuroliiton palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle sekä pitämällä kehittämisiltapäivä Satakielen ja Pihapihlajan laatutyöryhmille Tuplatiimi- menetelmää käyttäen.

Aineisto analysoitiin Webropolin raportointitoiminnolla. Lisäksi avointen vastausten osalta analysointimenetelmänä käytettiin luokittelua. Kyselyn vastausten pohjalta nousi teemat Tuplatiimityöskentelyyn. Kyselyn ja Tuplatiimin tulosten pohjalta luotiin esitys malliksi, jonka avulla toimintajärjestelmän hyödynnettävyys palvelutaloissa paranee. IMS- ohjelmistoon rakennetun toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden lisääminen palvelutalojen toiminnassa on tärkeä laatu- ja kilpailutekijä koko ajan kehittyvällä sosiaali- ja terveysalalla.

Asiasanat: laadunhallinta, toimintajärjestelmä, IMS- ohjelmisto, Neuroliitto, asumispalvelut, perehdytys.

Abstract

Titta Hakkarainen

Utilizing a Certified Quality Management System for the Quality Management of Housing services, 57 pages, 5 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Master's Degree Program in Development and Management of Social and Health Care Services

Master's Thesis 2019

Instructors: Ms Sari Liikka, Training Manager and Ms Niina Nurkka, Principal Lecture at Saimaa University of Applied Sciences. Ms Sonja Sandell, Quality Manager at Masku Neurological Rehabilitation centre.

The aim of this study was to investigate the utilization of a certified quality management system in the assisted living facilities of Finnish Neuro Society and to create a model to improve the usability of the quality management system.

The thesis was a development work with research-based development process. The development work was performed at two assisted living facilities of The Finnish Neuro Society: Satakieli and Pihapihlaja. In the first phase the current situation in the utilization of the quality management system in daily operation was found out by conducting a survey for the staff. In the second phase based on the results of the survey, improvement ideas for quality management system were brainstormed by the quality teams of Satakieli and Pihapihlaja. In the third phase, the improved operating model for the quality management system was created. The data for this thesis was collected by conducting a Webropol survey for the staff of Satakieli and Pihapihlaja, and by arranging development workshops for quality teams of Satakieli and Pihapihlaja where Tuplatiimi method was utilized.

The data was analyzed by using Webropol's reporting function. Open answers were analyzed by utilizing classification. The themes for Tuplatiimi method were generated based on the survey. The new operating model was created to improve the utilization of the quality management system in the housing services. It is a crucial quality factor and competitive advance on evolving social and health care business to increase the usability of the quality management system built into IMS software.

Keywords: quality management, management system, IMS-software, The Finnish Neuro Society, housing service, orientation.

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 5 |
| 2 | Laadunhallinta | 6 |
| 2.1 | Toimintajärjestelmä laadunhallinnan välineenä | 7 |
| 2.2 | ISO 9001- standardi | 8 |
| 2.3 | IMS- ohjelmisto | 11 |
| 3 | Osallistaminen ja osallistuminen | 13 |
| 4 | Perehdytys | 16 |
| 5 | Neuroliitto ry..... | 17 |
| 5.1 | Neuroliiton asumispalvelut | 18 |
| 5.2 | Asumispalvelujen toimintajärjestelmä | 20 |
| 6 | Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät | 21 |
| 7 | Opinnäytetyön toteutus | 21 |
| 7.1 | Kyselyn laatiminen ja toteutus..... | 24 |
| 7.2 | Kyselyn aineiston analysointi | 26 |
| 7.3 | Tuplatiimin toteutus | 27 |
| 8 | Tulokset | 30 |
| 8.1 | Toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntäminen | 30 |
| 8.2 | Tuplatiimityöskentelystä nousseita keinoja toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi..... | 36 |
| 8.3 | Toimintamalli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi .. | 43 |
| 9 | Pohdinta..... | 45 |
| 9.1 | Opinnäytetyön toteutuksen tarkastelu | 45 |
| 9.2 | Opinnäytetyön tulosten tarkastelu | 48 |
| 9.3 | Eettisyys ja luotettavuus..... | 50 |
| 9.4 | Jatkokehittämisaiheet..... | 52 |
| | Lähteet | 54 |

Liitteet

Liite 1. Webropol- kyselylomake

Liite 2. Kyselyn saatekirje

Liite 3. Tietosuojailmoitus

Liite 4. Kutsu tuplatiimiin

Liite 5. Webropol- kyselyn avointen kysymysten vastausten pelkistetyt ilmaukset
ja yhteenvedot kysymyksittäin

1 Johdanto

Toiminnan jatkuva kehittäminen parantaa organisaation kilpailukykyä ja tuloksia. Tasalaatuisilla palveluilla ja toimivilla prosesseilla on positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Tavat joilla organisaatio kehittää toimintaansa sekä järjestelmälliset johtamis- ja toimintatavat, joiden lähtökohtana ovat organisaation perustehtävä ja strategia, muodostavat laadunhallinnan ytimen. Kyse ei siis ole erillisestä laatutyöstä vaan kilpailukykyisen toiminnan tuottamisesta. (Laatukeskus 2018.) Laadunhallinnassa on kyse siitä, että jokainen organisaation työntekijä pyrkii parantamaan palveluja, tuotteita ja organisaation sisäistä kulttuuria. Näillä kaikilla tavoitellaan parempaa asiakaskokemusta. Parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi on kaksi painopistealuetta, jotka mahdollistavat laadunhallinnan edut. Nämä ovat työntekijöiden osallistuminen ja vertailu muihin eli benchmarking. (Colgate 2019.)

Organisaation toimintajärjestelmä kokoaa yhdessä sovitut toimintatavat ja tarkoituksena on selkeyttää ja yhtenäistää organisaation toimintaa. Toimintajärjestelmä sisältää toiminnan prosessit, toimintaohjeet, dokumentit, lomakkeet ja mittarit. Toimintajärjestelmä on hyödynnettävissä uuden työntekijän perehdytyksessä. Toimintajärjestelmä on sertifioitavissa ja se voidaan rakentaa jonkin laatu järjestelmästandardin, esimerkiksi ISO 9001:2015 standardin, mukaisesti. (Laatukeskus 2018.)

Kuntien ja kuntayhtymien yksityisiltä palveluntuottajilta ja kolmannen sektorin toimijoilta ostamat asiakaspalvelut vanhusten ja vammaisten palveluissa, mm. päiväkeskustoiminta, palvelutalot, ryhmäkodit sekä vanhusten ja vammaisten asumispalvelut, ovat kaksinkertaistuneet 2007 – 2014 välillä. Kilpailun hyödyntäminen asumisen sisältävissä sosiaalipalveluissa ei ole ongelmattonta. Palvelun käyttäjille tärkeintä riittävien palvelujen lisäksi on palvelun laatu. Sosiaalipalvelujen laatu on koettu haasteelliseksi määrittää tarjouspyyntömateriaalissa. Hankinnoissa tulisikin huolehtia hankintayksikön ja palvelujen sisällöstä vastaavan sosiaalihuollon toimijoiden saumattomasta yhteistyöstä, jotta juridisten reunaehtojen lisäksi myös palvelun sisällön asiantuntemus voidaan taata. (Virtanen ym. 2016, 27 – 33.) Yksi keino laadun nostamiseksi näkyväksi osaksi kilpailu-

tuksen kriteereitä, on sertifioitujen laatujärjestelmien huomioon ottaminen ja pisteyttäminen hankintakriteereissä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää IMS- ohjelmistoon rakennetun, ISO 9001:2015 standardin mukaisesti sertifioitun toimintajärjestelmän hyödyntämistä Neuroliton palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan arjessa sekä luoda tutkimuksellisen kehittämistyön avulla toimintamalli, jonka avulla toimintajärjestelmä saadaan nivottua osaksi palvelutalon arkea. Tavoitteena on toimintajärjestelmän hyödyntämisen lisääntyminen ja sen myötä toiminnan laadun parantuminen sekä henkilökunnan osallisuuden lisääntyminen Neuroliton palvelutaloissa. Näillä seikoilla on selvä yhteys asiakkaan kokemaan laatuun, sekä palvelutalon tuottamien palvelujen pärjäämiseen jatkuvasti kiristyvillä sosi-aali- ja terveysalan markkinoilla, jossa kilpailutuksista on tullut osa palveluntuot-tajien arkea.

2 Laadunhallinta

Laadunhallinta koostuu toiminnan johtamisesta, suunnittelusta, mittaamisesta ja arvioinnista, joilla pyritään asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseen. Laa-dunhallinnassa keskeisiä kehittämistavoitteita ovat asiakaslähtöisyyden paran-taminen, prosessiajattelun sisäistäminen, johtamisen ja henkilöstön kehittämi-nen sekä tuloksellisuuden ja tehokkuuden paraneminen. Keskiössä on työyhteisön halu parantaa omaa toimintaa. Tämän sisäisen tarpeen lisäksi painetta laa-dunhallintaan tulee myös organisaation ulkopuolisilta tahoilta, kuten tilaajilta ja ostajilta. Esimerkiksi ostopalvelusopimukseen liitetään laatukriteereitä. Palvelun-tuottajien on kyettävä osoittamaan toimintansa laatu. Tässä toiminnan doku-mentointi on avainasemassa. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 10 – 11.)

Laadunhallinta voidaan määrittää toimintajärjestelmässä kuvatun toiminnan vaatimustenmukaisuutena. Tuotettavalle palvelulle on asetettu kriteerit, joiden toteutumista arvioidaan. Tässä oleellista on toistettavuus eli palvelun laadukkuuden säilyminen prosessia toistettaessa. Laadunhallinta on virheiden vähen-tämisen lisäksi hajonnan supistamista. Prosessia tulee tarkastella myös asiak-

kaan odotusten, vaikuttavuuden ja käyttöön sopivuuden näkökulmasta. Laadunhallinnassa on kyse arvon tuottamisesta asiakkaan näkökulmasta. (Ritola 2018.)

Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on tukea organisaation visiota, toimintaa ja tavoitteita sekä tuottaa asiakastarpeisiin vastaavia tuotteita ja palveluja. Jatkuvaa parantamista tehdään yhteistyössä, henkilöstön osaamista hyödyntäen. (Moisio 2018.) Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto on organisaatiolta strateginen päätös, jolla pyritään kokonaisvaltaiseen suorituskyvyn parantamiseen. Laadunhallintajärjestelmä toimii organisaatiossa myös kestävä kehityksen perustana. (Suomen Standardoimisliitto 2015.)

Laadunhallinnassa on määritetty seitsemän laadunhallinnan periaatetta, jotka kansainvälinen standardi hyväksyy. Laadunhallinnan periaatteet muodostavat perustan ISO 9001- sarjan laadunhallintajärjestelmän standardeille. Organisaation johto käyttää näitä periaatteita ohjattaessaan organisaation prosesseja entistä parempaan suorituskyvyn. Nämä periaatteet ovat: asiakaskeskeisyys, johtajuus, ihmisten täysipainoinen osallistuminen, prosessimainen lähestyminen, jatkuva parantaminen, näyttöön perustuva päätöksenteko ja suhteiden hallinta. (Corporate Finance Institute 2015-2019.)

2.1 Toimintajärjestelmä laadunhallinnan välineenä

Toimintajärjestelmä on laadunhallinnan väline ja aikaisemmin käytettiin yleisesti termiä laatujärjestelmä tai laadunhallintajärjestelmä. Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä toimintajärjestelmä.

Toimintajärjestelmä on yhdessä sovittu, tällä hetkellä paras toimintatapa, jota kehitetään jatkuvasti palautteiden, mittareiden ja arviointien pohjalta. Toimintajärjestelmän rakentamisessa on kyse organisaation kehittämistä, dokumentoidusta toimintatavasta ja sen mukaisesta toiminnasta. (Ritola 2017.) Toimintajärjestelmää rakennettaessa määritellään ja dokumentoidaan organisaation vastuut ja valtuudet, palvelujen laatukriteerit, resurssien hallinta, toimintamenetelmät, prosessit ja palautteiden käsittely. Organisaation toimintajärjestelmän tulee olla realistinen kuvaus prosesseista ja toimintatavoista, ei pelkästään vastaus laatustandardin eri kohtiin. (Outinen ym. 1999, 133 – 134.)

Toimintajärjestelmä kokoaa toiminnassa tarvittavat tiedot yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Toimintajärjestelmä on toiminnan suunnittelun ja mittaamisen kehitysalusta. Toimintajärjestelmä sisältää mm. prosessit, tarvittavat resurssit, johtamiskäytännöt, dokumentit sekä kyselyt, palautteet ja arvioinnit. Toimintajärjestelmä toimii systemaattisen toiminnan parantamisen välineenä ja vastaa kysymyksiin: Mitä ja miten tehdään? Mitkä ovat tulokset? (Ritola 2017.)

Hokkanen & Strömberg (2006) esittävät kaksi erilaista lähestymistapaa toimintajärjestelmän rakentamiseen. Puolustautuvan lähestymistavan mukaan toimintajärjestelmä rakennetaan ulkoisten vaatimusten vuoksi, kuten asiakkaiden vaatimuksesta, EU:n suosituksesta ja kun kilpailijat tekevät niin. Kehittävän lähestymistavan mukaan toimintajärjestelmä rakennetaan, sillä sen avulla vähennetään päällekkäistä työtä ja reklamaatioita. Toimintajärjestelmä on osa laatujohtamista ja positiivista yrityskulttuuria, hyvin toteutettuna toimintajärjestelmä antaa kilpailuedun. Yritykset, jotka ovat rakentaneet toimintajärjestelmän, ovat nähneet hyötyinä mm. vastuiden ja valtuuksien selkiytymisen, henkilöstön innostamisen, toiminta- ja menettelytapojen selkiyttämisen sekä prosessien muuttumisen läpinäkyviksi (Hokkanen & Strömberg 2006, 96 - 97).

Yleisesti käytettäviä viitekehyksiä ovat ISO 9000- ja EFQM- standardit (Ritola 2017). Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan toimintajärjestelmää ISO 9001:2015 standardin näkökulmasta.

2.2 ISO 9001- standardi

Ensimmäiset ISO 9000-sarjan laatujohtamistandardit ilmestyivät jo 1980-luvun lopulla (Hokkanen & Strömberg 2006, 78). ISO 9000- sarjan laatujohtamistandardit ovat maailman tunnetuimpia ja niistä ISO 9001:2015- standardi on ainoa, jonka voi sertifioida. Vuonna 2013 maailmassa oli yli miljoona yritystä 187 maassa, jotka on sertifioitu ISO 9001- standardin mukaisesti. (International Organization for Standardization 2019.) ISO 9000- standardisto on laadittu organisaation toiminnan ohjaamista ja kehittämistä varten. Standardit koostuvat suosituksista ja vaatimuksista tehokkaan toimintajärjestelmän rakentamiseksi. (Ottiinen ym. 1999, 132 – 133.)

ISO 9001:2015-standardi on uudistettu versio aikaisemmin käytetystä ISO 9001:2008- standardista. 2015-versiossa, edelliseen standardiin verrattuna, korostuvat riskipohjainen ajattelu ja johtaminen. Standardi auttaa käsittelemään ja analysoimaan toimintaa riskien ja mahdollisuuksien kautta. ISO 9001:2015-standardi perustuu useisiin laadunhallintaperiaatteisiin, joita ovat asiakaslähtöisyys, johtajuus, ihmisten osallistuminen, prosessiajattelu ja jatkuva parantaminen. Standardissa ei määritetä laatuun ja asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen liittyviä tavoitteita, vaan organisaation tulee määrittää ne itse ja parantaa jatkuvasti prosessejaan asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Standardin mukaisuudella voidaan parantaa asiakastyytyväisyyttä ja toiminnan tehokkuutta, alen-
taa kustannuksia, varmistaa lakisääteisten vaatimusten toteutuminen sekä tunnistaa ja korjata organisaation riskejä. (International Organization for Standardization 2019.)

ISO 9001:2015 standardiin perustuvasta toimintajärjestelmästä voi olla organisaatiolle seuraavia hyötyjä:

- kyky tuottaa johdonmukaisesti asiakasvaatimukset, lait ja viranomaisten vaatimukset täyttäviä palveluja
- asiakastyytyväisyyden lisääntyminen
- toimintaan ja toimintaympäristöön liittyvien riskien ja mahdollisuuksien käsittely
- kyky osoittaa laadunhallintajärjestelmään liittyvien vaatimusten noudattaminen (Suomen Standardoimisliitto 2015, 3).

Toimintajärjestelmä voidaan sertifioida riippumattoman sertifiointielimen toimesta. Sertifiointissa auditoija tarkastaa organisaation käytännön toiminnan standardin mukaisuuden. Sertifiointi on tapa osoittaa asiakkaille ja muille sidosryhmille, että organisaation toiminta on standardin mukaista. (International Organization for Standardization 2019.)

Sisäinen auditointi

Organisaation tulee laadunhallintasuunnitelmansa mukaisesti suunnitella ja toteuttaa sisäisiä auditointeja säännöllisin aikavälein. Sisäisistä auditoinneista saatujen tietojen pohjalta voidaan määrittää, onko organisaation toimintajärjes-

telmä organisaation omien vaatimusten mukainen sekä kansainvälisen standardin mukainen. Lisäksi tarkastetaan, onko toimintajärjestelmä otettu käyttöön ja ylläpidetty vaikuttavasti. (Suomen Standardoimisliitto 2015, 28.)

Neuroliiton palvelutaloissa sisäiset auditoinnit toteutetaan laadunhallintasuunnitelman mukaisesti kerran vuodessa. Keskeisessä roolissa on palvelutalon laatutyöryhmä. Sisäistä auditointia edeltävänä päivänä laatutyöryhmä perehtyy valittuun teemaan ja valmistelee kysymyksiä sisäiseen auditointiin. Sisäisissä auditoinneissa laatutyöryhmäläiset toimivat auditoinneissa ja auditoitavat nimetään palvelutalon muusta henkilöstöstä. Auditointitilanne on keskustelevalle ja siinä vaihdetaan tietoa ja mielipiteitä auditointijien ja auditoitavien välillä. Auditointijat kirjaavat auditoinnissa esiin tulleet kehittämis ehdotukset ja mahdolliset poikkeamat IMS-raportiksi. Seuraavana päivänä laatutyöryhmä kokoontuu sisäisen auditoinnin purkutilaisuuteen käsittelemään kehitysehdotukset ja mahdolliset poikkeamat. Kehitysehdotuksia käsiteltäessä suunnitellaan jatkotoimenpiteet kehitysehdotusten eteenpäin viemiseksi. Mahdollisten poikkeamien kohdalla mietitään, ja mahdollisuuksien mukaan saman tien myös toteutetaan, korjaavat toimenpiteet. Palvelutaloissa on vuosien saatossa opittu entistä paremmin hyödyntämään sisäistä auditointia, joka on erittäin hyvä tiedon jakamisen ja kehittämisen väline. Sisäisen auditoinnin kehitysehdotukset ja jatkotoimenpiteet sekä mahdolliset poikkeamat käsitellään palvelutalon henkilöstöpalaverissa. Lisäksi IMS-ohjelmistoon kirjatut kehittämis ehdotukset ja poikkeamat ovat koko henkilöstön saatavilla. (Neuroliiton IMS-ohjelmisto 2019.)

Johdonkatselmus

ISO 9001:2015 standardin mukaan organisaation ylimmän johdon tulee katselmoida toimintajärjestelmä säännöllisin väliajoin. Johdonkatselmuksessa varmistetaan, että toimintajärjestelmä on edelleen tarkoituksenmukainen, soveltuva ja vaikuttava. Lisäksi tarkastetaan toimintajärjestelmän yhdenmukaisuus organisaation strategian kanssa. Johdonkatselmuksen suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitava:

- aikaisempien johdonkatselmuksien johdosta käynnistettyjen toimenpiteiden toteutuminen

- olennaiset sisäiset ja ulkoiset muutokset
- toimintajärjestelmän suorituskykyisyys ja vaikuttavuus
 - asiakastyytyväisyys ja palaute
 - organisaation tavoitteiden saavuttaminen
 - prosessien suorituskyky
 - poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet
 - auditointien tulokset
 - ulkoisten toimittajien suorituskyky
- resurssien riittävyys
- riskit ja mahdollisuudet
- parantamismahdollisuudet. (Suomen Standardoimisliitto 2015, 29.)

Johdonkatselmuksen tuloksiin tulee sisältyä päätökset ja toimenpiteet parantamismahdollisuuksista, toimintajärjestelmän mahdollisista muutostarpeista ja resurssitarpeista. Dokumentoitu tieto pitää säilyttää näyttönä johdon katselmuksen tuloksista. (Suomen Standardoimisliitto 2015, 29.)

Neuroliiton palvelutaloissa johdon katselmus suoritetaan laadunhallintasuunnitelman mukaisesti vuosittain. Johdonkatselmukseen osallistuu palvelutalon johdoryhmä sekä työsuojeluvaltuutettu. Johdon katselmuksessa käsitellään standardissa määritetyt osa-alueet. Johdon katselmus dokumentoidaan johdon katselmuksen pöytäkirjaan sekä erilliseen johdon katselmuksen jatkotoimet lomakkeeseen, johon kirjataan johdon katselmuksessa nousseet jatkotoimenpiteet ja niiden vastuuhenkilöt sekä toteutuksen seuranta. Johdon katselmuksen pöytäkirja tallennetaan IMS- ohjelmistoon, missä se on koko henkilökunnan luettavissa. Lisäksi pöytäkirja käsitellään henkilöstöpalaverissa. (Neuroliiton IMS- ohjelmisto 2019.)

2.3 IMS- ohjelmisto

IMS- ohjelmisto rakentuu ISO 9001 laadunhallintajärjestelmän mukaisesti ja se koostuu prosesseista, dokumenteista, laatukäsikirjoista, riskeistä, mittareista sekä raporteista. Lisäksi ohjelmistosta löytyy tehtävät- ja viestit- osiot organisaation sisäiseen käyttöön, hakutoiminto sekä ohjelmiston käyttöohje. (Fagerud 2018.)

Ohjelmiston käyttöönotto etenee yleensä prosesseista alkaen (Fagerrud 2018). Mäkisen (2018) mukaan prosessit välilehti on käytetyin ja suosituin IMS- osio ja usein koko laadunhallinnan ydin. Prosessit- osiossa kuvataan organisaation prosessikartta, joka antaa kokonaiskuvan organisaation toiminnasta (Fagerrud 2018). IMS:n peruspohja on tuhansien case- tapausten myötä todettu Mäkisen (2018) mukaan ”pommin varmaksi”. Peruspohjassa johtaminen on kuvattu ylös, tukiprosessit alas ja ydinprosessit keskelle. (Mäkinen 2018.) Jokainen prosessikaavio sisältää piirretyn prosessikaavion lisäksi yhteenvedon ja vaiheiden kuvauksen. Tätä kutsutaan IMS- ohjelmiston prosessien kolmisivutekniikaksi, jonka tavoitteena on välttää ylimääräinen informaatio kaavion yhteydessä. Näin prosessikaavio saadaan pysymään selkeänä. Vaiheiden kuvauksiin voidaan linkittää muita IMS- ohjelmisto osioita, mm. dokumentteja, riskejä ja mittareita. (Fagerrud 2018.) Prosessien hierarkian kuvaaminen auttaa henkilöstöä ymmärtämään oman toiminnan vaikutukset kokonaisuuteen ja johtoa ymmärtämään käytännön työtä (Mäkinen 2018).

IMS- ohjelmiston käsikirjat osiossa kuvataan organisaation toimintakäsikirja sekä mahdollisesti muita toimintokohtaisia käsikirjoja (Fagerrud 2018). ISO 9001:2015- standardissa poistui vaatimus erillisestä toimintakäsikirjasta. Tällöin Neuroliton palvelutaloissa tehtiin päätös luopua toimintakäsikirjasta, sillä tehostetun palveluasumisen tuottajina palvelutaloilla on Valviran 2012 antaman määräyksen mukainen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan hyvin samat asiat kuin toimintakäsikirjassa. Valviran (2015) määräyksen mukaan *omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.* (Valvira 2015).

IMS:n dokumentit osiossa hallinnoidaan organisaation dokumentteja. Dokumenttiosioon voidaan muodostaa organisaation tarpeiden mukainen kansiorakenne. Dokumentteja on mahdollista linkittää IMS:n prosesseihin. Dokumenttio-

sio sisältää myös hakutoiminnon, jolla voidaan tehdä hakuja koko ohjelmiston sisällöstä. Tekstihaun perusteella käyttäjä saa listauksen kaikista kohteista, joissa hakutermi ilmenee. (Fagerrud 2018.)

IMS- ohjelmiston mittarit- osiossa on organisaation toiminnasta kertova mittaristo. Mittariston rakenne voidaan luoda eri tavoin. Rakenne voi perustua mm. organisaation prosesseihin. Mittarit saavat arvonsa joko manuaalisesti syötetyistä alkeistiedoista tai ne voivat päivittyä automaattisesti tietokannasta. Mittarit voivat saada alkeistietonsa esim. raportit- osiossa täytetyistä ohjelmistoon laadituista raporttipohjista. Raporttipohjat ovat tyypillisesti kehitysehdotuksia, poikkeamaraportteja ja laatukselyjä. (Fagerrud 2018.)

Riskit- osiossa hallitaan ja arvioidaan organisaation riskejä. Etusivulla on nähtävissä riskien yhteenveto, tila ja vaikuttavuus. Riskiluokat voidaan nimetä organisaation määrittämien riskiluokkien mukaan. Tiedot tallennetaan luotaessa uutta riskiä ja niitä muokataan riskin tilan muuttuessa. (Fagerrud 2018.)

Tehtävät- ja viestit- osiot on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Tehtävät- osiossa tarkastellaan ja käsitellään ohjelmiston sisäisiä tehtäviä, joita ohjelmiston muut käyttäjät ovat antaneet. Viestit- osiossa ohjelmiston käyttäjä saa viestejä häntä koskevista päivityksistä ja toimintajärjestelmän sisällön muutoksista. Viestiä klikkaamalla käyttäjä ohjautuu suoraan kyseiseen toimintajärjestelmän kohtaan ja pääsee tarkastelemaan sitä. (Fagerrud 2018.)

3 Osallistaminen ja osallistuminen

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ihmisten täysipainoista osallistamista ja osallistumista sekä yritetään löytää keinoja näiden tukemiseen. Isolan ym. (2017) mukaan osallisuus on liittymistä, kuulumista, yhteisyyttä ja suhteissa olemista. Lisäksi se on osallistumista, johon liittyy vaikuttamista ja demokratiaa. Se on myös kaiken tämän järjestämistä ja johtamista. Osallisuus on osallistumisen lisäksi myös toimintaa ja vaikuttamista. Osallisuus koostuu osallisuutta edistävästä tiedosta, periaatteista, toiminnoista, toimintamalleista ja palveluista. (Isola ym. 2017, 3, 24.) Osallisuuden tukeminen lisää työtyytyväisyyttä. Johtajan rooli nähdään merkittävänä. Osallistavalla ja jaetulla johtamisella sekä kehitty-

mismahdollisuuksien varmistamisella, johtaja voi edesauttaa osallisuuden toteutumista työyhteisössä. Tärkeitä ovat myös johtajan ja työntekijöiden hyvät ja tasavertaiset suhteet. (Chênevert, Jourdain & Vandenberghe 2016, 81–83.)

Osallisuutta ei ole ilman osallistumista. Osallistettaessa ihmisiä, heitä pyritään kannustamaan toimintaan tarjoamalla valmiita vaihtoehtoja ja toiminnan tarve syntyy yksilön ulkopuolella. (Rouvinen-Wilenius 2014, 51.) Johtamisessa kiinnitetään paljon huomiota osallistamiseen ja osallistumiseen kannustamiseen. Näin voidaan luoda edellytyksiä osallisuudelle organisaation toiminnassa. Motivaatio ja kokemus osallisuudesta syntyvät kuitenkin ihmisessä itsessään. Osallistamisella voidaan saavuttaa pinnallista mukanaoloa, mutta ei välttämättä aitoa osallisuuden kokemusta. Osallistamisen myötä tulee antaa myös valtaa, jotta osallisuuden kokemus syntyy. (Laine & Ollila 2016, 47.) Osallisuuden kokemus syntyy tunteesta, että voi itse vaikuttaa aktiivisesti asioihin (Rouvinen-Wilenius 2014, 51).

Laine ja Ollila 2016 ovat avanneet suomalaista tieteellistä keskustelua osallisuudesta työelämässä. He toteavat, että sosiaalisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden määrittelyt toimivat hyvänä lähtökohtana myös työelämän osallisuuden määrittelylle. Työelämäyhteyksissä puhutaan lisäksi omistautumisesta, sitoutumisesta sekä työn imusta, joita osallisuuden kokemus synnyttää. (Laine & Ollila 2016, 45–47.) Merkkejä osallisuudesta työssä ovat mm. päätöksentekomahdollisuudet, tunnustuksen saaminen, osaamisen tunnistaminen ja oikeus kriittiseen tietoon (Qi & Wang 2016, 3). Työelämän osallisuudessa, kuten osallisuudessa yleensäkin, edellytetään osallistumista eli konkreettista toimintaa. Osallistuminen voi olla välttämätöntä, jotta työt saadaan tehtyä. Se voi olla virallista, esim. kokouksissa ja kehityskeskusteluissa tapahtuvaa tai epävirallista, kuten käytäväkeskustelut. (Kykyri 2008, 149.) Osallisuuden toteutuminen organisaation kaikilla tasoilla on tärkeää, sillä se motivoi tehokkaampaan työskentelyyn ja lisää työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta, joilla tähdätään yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen (Qi & Wang 2016, 2–3).

Organisaation rakenteet voivat muodostua osallistumisen esteeksi, jos tieto ei kulje, organisaatio on hyvin hierarkkinen ja vuorovaikutussuhteet ovat latautuneita. Ongelmalliseksi voivat muodostua myös eri ammattikunnille vahvistuneet

roolit organisaatiossa. Jos työntekijällä on kokemus, että vaikutusmahdollisuudet eivät ole todellisia, ei se houkuttele osallistumaan. Helpoiten osallisuus toteutuu organisaatioissa, joissa on matala hierarkia. (Kykry 2008. 151– 153.)

Henkilöstön osallistuminen on yksi keskeisistä laadunhallinnan periaatteista (Corporate Finance Institute 2015-2019). Organisaation eri tasoilla olevilla ihmisillä tulee olla tarvittava pätevyys sekä mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua. Kaikkien organisaation eri tasoihin kuuluvien ihmisten kunnioittaminen on yksi vaikuttavan ja tehokkaan johtamisen keinoista ja saa ihmiset osallistumaan paremmin. Täysipainoista osallistumista laatutavoitteiden saavuttamiseksi organisaatiossa tukevat vaikutusmahdollisuudet, tunnustuksen antaminen ja pätevyyden lisääminen. Tärkeimpinä hyötyinä nähdään ihmisten parempi osallistuminen parantamistoimiin, yksilökohtainen kehittyminen, aloitteiden ja luovuuden lisääntyminen, yhteistyön lisääntyminen, yhteisiin arvoihin ja kulttuuriin sitoutuminen sekä henkilöstön tyytyväisyyden lisääntyminen. (Suomen Standardisointiliitto 2016.) Työntekijöiden osallistuminen on ratkaisevaa tuloksellisessa laadunhallinnassa. Oleellista on henkilöstön sitoutuminen ja riittävä koulutus prosesseihin ja niihin vaikuttaviin tekijöihin. Jatkuvalle koulutuksella voidaan lisätä yksittäisen työntekijän valmiuksia, mutta samalla myös kasvattaa organisaatiossa itsensä kehittämisen kulttuuria. Näillä voi olla positiivisia vaikutuksia työntekijän haluun ottaa lisää vastuuta, kommunikoida paremmin sekä toimia luovasti ja innovoivasti. (Colgate 2019.)

Toimintajärjestelmän luomisessa ja ylläpitämisessä henkilöstön osallistuminen on avainasemassa, jotta toimintajärjestelmä saadaan organisaatiossa käyttöön ja arjen työkaluksi. Laitinen (2018) on korostanut IMS- ohjelmiston käyttäjien tukemisen tärkeyttä. Käyttäjille tulee tarjota riittävä koulutus ja tarvittavan ohjeistuksen pitää olla kunnossa. Järjestelmälle sekä eri prosesseille ja dokumenteille tulee olla määritelty vastuuhenkilöt ja katselmointivälit. Tulee muistaa, että järjestelmä ei ole koskaan valmis. Näin ollen myös ohjelmistoon perehdyttämisen ja opastamisen tulee olla jatkuvaa. (Laitinen 2018, 43.)

4 Perehdytys

Perehdytys on yksi tässä opinnäytetyössä tarkasteltavista aihealueista. Työntekijän perehdytyksellä tarkoitetaan uuden työntekijän vastaanottamista ja työpaikalla tapahtuvaa alkuohjausta (Kupias & Peltonen 2009, 17). Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uuden tehtävän aloittavalle tai uudelle työntekijälle valmiudet hoitaa työtehtävänsä mahdollisimman hyvin. Perehdyttämisprosessi on monivaiheinen ja koostuu ennen työsuhteen alkua työntekijälle annettavasta informaatiosta, työntekijän vastaanottamisesta, organisaatioon ja työsuhteeseen perehdyttämisestä sekä työhön opastuksesta. (Hyppänen 2013, 217.) Eklund (2018) on jakanut perehdytysprosessin kuuteen osa-alueeseen, jotka ovat: organisaation toiminta, prosessit ja käytänteet, verkostot, kehittymisen seuranta, vastualueet ja tavoitteet sekä työtehtävään opastaminen (Eklund 2018, 92). Perehdyttämisen voi hoitaa monin eri tavoin. Tavoitteena on, että uusi työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti osaksi työyhteisöä. Hyvällä perehdytyksellä on uudelle työntekijälle myös psykologinen merkitys, sillä se osoittaa työnantajan olevan aidosti kiinnostunut työntekijästä ja hänen osaamisestaan ja haluaa tukea häntä ja hänen osaamistaan. (Österberg 2015, 125.)

Yksi osa perehdyttämistä on työnopastus. Työnopastuksella varmistetaan, että työntekijä hallitsee työtehtävänsä sekä tarvittavien työvälineiden ja laitteiden käyttämisen. Samalla varmistetaan, että työntekijä osaa toimia myös häiriö- ja poikkeustilanteissa. Työnopastuksessa, kuten koko perehdytysprosessin ajan, työntekijää kannustetaan omatoimisuuteen ja aloitteellisuuteen. Työhönsä sitoutunut työntekijä haluaa kantaa vastuuta osaamisestaan kysymällä ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

Uusi työntekijä omaksuu aluksi suurimman osan tiedoistaan perehdytyksen kautta. Perehdytyksessä uutta työntekijää tuetaan niin kauan, että hän kykenee itsenäiseen työskentelyyn. Sen lisäksi, että perehdytyksen aikana tutustutaan työtehtäviin ja organisaatioon, vaikuttaa se myös uuden työntekijän sosiaalistumiseen uuteen työyhteisöön. Sosiaalistumisen kautta saadaan työyhteisöstä kokemusperäistä tietoa. Tämä on oppimisprosessin tärkeä vaihe. Perehdytysprosessiin tulee varata riittävästi aikaa ja työn sykliin liittyvät asiat on huomioitava. Tähän liittyvät mm. vuosikierrolla toteutettavat asiat. Uuden työntekijän tulee

olla mukana kaikissa työhön liittyvissä vaiheissa, ennen kuin hän saavuttaa tietämyksessään riittävän tason. (Virtainlahti 2009, 131-132, 178-179.)

Hyvien ja toimivien käytäntöjen jakaminen on työyhteisössä tärkeää hiljaisen tiedon saamiseksi laajemmin käyttöön. Hiljainen tieto koostuu henkilön toimintaympäristön tuntemuksesta, ”näppituntumasta”, karttuneesta kokemuksesta ja tilannetajusta. Usein henkilöllä on paljon enemmän työtään koskevaa tietoa ja osaamista, kuin hän pystyy sanoittamaan. Usein tämä osaamispääoma tahtoo jäädä henkilön yksityisomaisuudeksi. (Koskimies ym. 2012, 3.) Yhteistyössä rakennettu toimintajärjestelmä ja sen nivouttaminen osaksi käytännön arkea, on oivallinen keino myös hyvien ja toimivien käytäntöjen jakamiseen.

Perehdytyksen tasalaatuisuus voidaan varmistaa vain suunnitelmallisella perehdytysprosessilla, jonka tavoitteena on tarjota perehdyttäjälle ja perehtyjälle toimiva työkalu perehdytyksen toteuttamiseen. Perehdytysprosessin sisältö tulee olla perehdyttäjien hallinnassa. Ei riitä, että perehdytysprosessi on määritelty yhdessä, jos vastuuta käytäntöön viemisestä ja kehittämisestä ei ole määritelty. Tällöin prosessi on luotu vain näennäisesti, eikä se tue käytäntöä. (Eklund 2018, 36.)

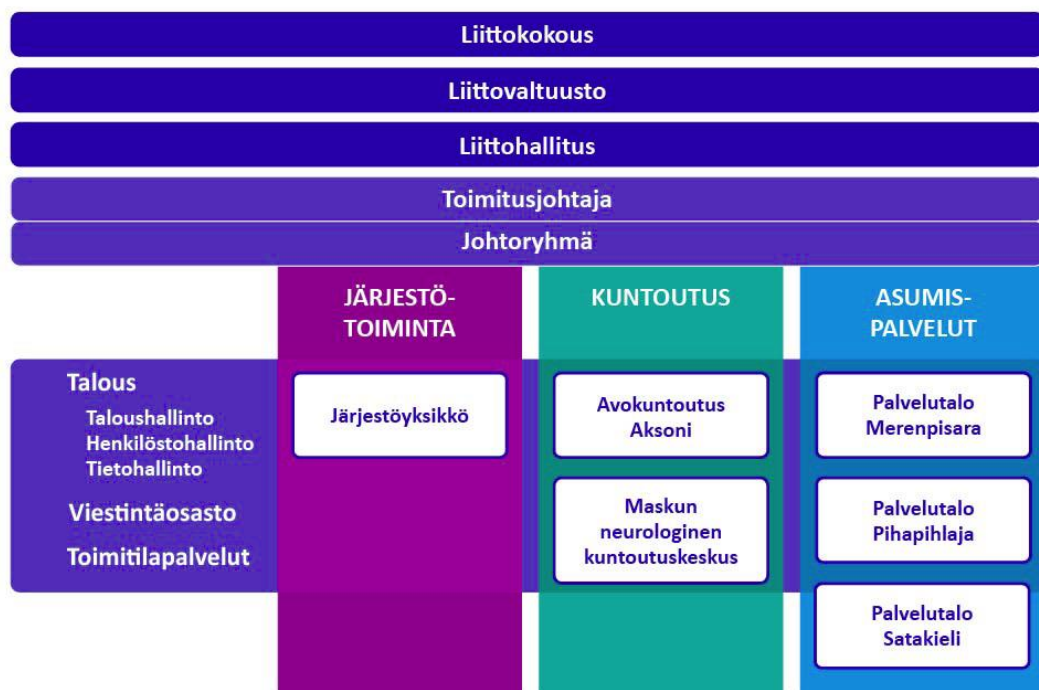
Neuroliiton palvelutalojen aloittaessa systemaattisen toimintajärjestelmän rakentamisen, yhtenä tavoitteena oli perehdytyksen parantaminen. Palvelutalojen perehdytysohjelma on osa IMS- alustalle rakennettua toimintajärjestelmää. Perehdytysohjelma suunniteltu siten, että IMS- ohjelmistoon rakennettu toimintajärjestelmä toimii perehdytyksen välineenä ja perehdyttäjä hyödyntää IMS- ohjelmistoa ja sieltä löytyviä vaiheidenkuvauksia ja dokumentteja uuden työntekijän perehdytyksessä.

5 Neuroliitto ry

Neuroliitto on vuonna 1971 perustettu kansanterveysjärjestö, joka toimi vuoden 2014 loppuun saakka nimellä MS-liitto. Neuroliitto edustaa MS- tautia ja harvinaista neurologista sairautta sairastavia ja heidän läheisiään sekä toimii sairastavien edunvalvojana pyrkien edistämään heille tärkeitä asioita yhteiskunnallisessa päätöksenteossa ja soveltamiskäytännöissä. Neuroliitot ry on yleishyödyll-

linen yhteisö ja on siten kolmannen sektorin toimija. Neuroliitolla on 25 jäsenyhdistystä, joissa on liki 10 000 jäsentä. Jäsenyhdistysten edustajat käyttävät liiton ylintä päätösvaltaa liittokokouksessa ja liittovaltuustossa. (Neuroliitto 2017.)

Neuroliitto toimii kolmella toimialalla: järjestötoiminta, kuntoutus ja asumispalvelut. Neuroliiton Maskussa sijaitsevat hallinto- ja tukipalvelut tukevat kaikkia toimialoja. Kuvassa 1 on esitetty Neuroliiton organisaatiokaavio.



Kuva 1. Neuroliiton organisaatiokaavio (Neuroliitto 2017.)

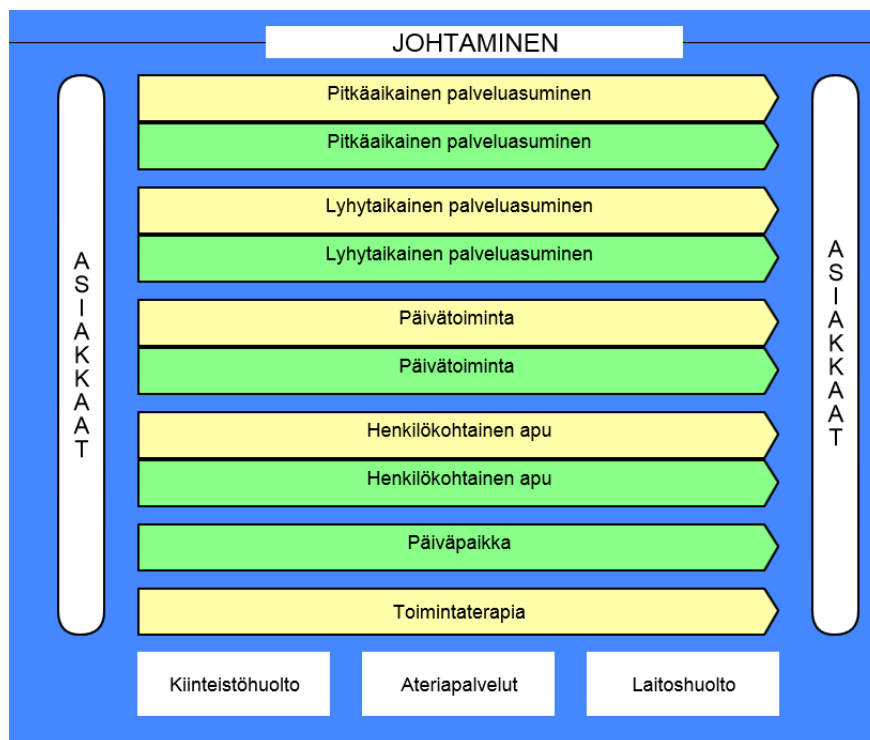
5.1 Neuroliiton asumispalvelut

Neuroliitolla on kolme palvelutaloa, joista Satakieli sijaitsee Lappeenrannassa, Pihapihlaja Seinäjoella ja Merenpisara Helsingissä. Palvelutaloissa on yhteensä 107 asuntoa ympärivuorokautiseen, tehostettuun palveluasumiseen. Palvelutalojen asiakkaat ovat neurologista sairautta sairastavia, arjessa paljon apua tarvitsevia henkilöitä. Palveluasumisen lisäksi palvelutaloissa tuotetaan vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa ja henkilökohtaista apua. Lisäksi Satakiellessä tuotetaan avokuntoutuspalveluina yksilö- ja ryhmämuotoista toimintaterra-

piaa. Aukkaat ja asiakkaat palvelutaloihin tulevat pääsääntöisesti kunnan maksutoumuksella. Muita maksajatahoja ovat Kela ja vakuutusyhtiöt. (Neuroliitto 2017.)

Tässä opinnäytetyössä perehdytään sertifioitun toimintajärjestelmän hyödyn-
tämiseen palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan arjessa. Kaikissa Neuroliiton
palvelutaloissa aloitettiin systemaattinen sertifioituun toimintajärjestelmään täh-
täävä laatutyöskentely ja toimintajärjestelmän rakentaminen IMS- ohjelmistoon
vuonna 2013. Satakielessä ja Pihapihlajassa edettiin hyvin samaan tahtiin ja
molemmissa palvelutaloissa ensimmäinen ISO 9001- standardin mukainen au-
ditointi toteutettiin vuonna 2015. Merenpisarassa toimintajärjestelmän rakenta-
minen ja dokumentointi IMS- ohjelmistoon on vielä kesken, joten Merenpisara
rajattiin tämän selvitystyön ulkopuolelle. Merenpisaran laatutyöryhmä on kuiten-
kin perehtynyt sekä toimintajärjestelmän rakentamiseen että IMS- ohjelmistoon,
joten heidän laatutyöryhmän jäseniä käytetään toteutettavan kyselyn pilotoijina.

Kuvassa 2 on esitetty prosessikaaviona Satakielen ja Pihapihlajan tuottamat
palvelut.



Kuva 2. Satakielen tuottamat palvelut keltaisella ja Pihapihlajan tuottamat palve-
lut vihreällä.

5.2 Asumispalvelujen toimintajärjestelmä

Neuroliiton palvelutaloissa aloitettiin systemaattinen, ISO 9001- sertifiointiin tähtäävä, toimintajärjestelmän rakentaminen vuonna 2013. Aloite toimintajärjestelmän rakentamiseen tuli Neuroliitto ry:n toimitusjohtajalta, joka tarjosi avuksemme Neuroliiton omistaman Maskun Neurologisen Kuntoutuskeskuksen laatu- päällikön osaamista.

Ensivaiheessa Satakielen perustettiin laatutyöryhmä, jossa on edustajat kaikista Satakielen ammattiryhmistä. Ryhmään kuuluvat palvelutalon johtaja, sosionomi, vastaava sairaanhoitaja, vastaava toimintaterapeutti, kaksi hoitajaa, päivätoiminnanohjaaja, avustaja, laitoshuoltaja ja kiinteistönhoitaja. Laatutyöryhmän moniammatillisella rakenteella on useita hyötyjä, mm. oman prosessin asiantuntijuus, prosessin omistajuus ja dokumenttien päivitysvastuu.

Toimintajärjestelmä rakennettiin alusta alkaen IMS- ohjelmistoon. Satakielen johtaja ja sosionomi osallistuivat IMS- järjestelmän käyttökoulutuksiin ja rakensivat toimintajärjestelmän pohjan IMS:iin eli piirsivät prosessikaaviot ja kirjasivat pääosin vaiheidenkuvaukset. Laatutyöryhmäläiset muokkasivat ja täydensivät omien prosessiensa vaiheidenkuvauksia. Koko Satakielen henkilöstö osallistui toimintajärjestelmän rakentamiseen ja jokaista prosessia käsiteltiin vuorollaan Satakielen henkilöstökokouksissa.

Pitkään toimineessa yksikössä oli paljon olemassa olevaa dokumentointia. Toimintajärjestelmän rakennusvaiheessa kaikkien dokumenttien käyttötarkoitus ja tarpeellisuus arvioitiin ja dokumentit päivitettiin vastaamaan käytäntöä ennen IMS:iin tallentamista. Lisäksi laadittiin iso joukko uusia dokumentteja, joista suureen osaan tuli vaade ISO 9001- standardista.

Ensimmäinen ulkoinen auditointi Kiwa Inspectan toimesta toteutettiin keväällä 2015. Kiwa Inspecta on yksi maailman suurimmista testaus-, tarkastus- ja sertifiointiyrityksistä, joka toimii useilla toimialoilla. Kiwa Inspectan toimintaa ohjaa puolueettomuus ja riippumattomuudelle asetetaan erityisen korkeat vaatimukset tarkastus- ja sertifiointitoiminnassa. (Kiwa 2019.) Auditoinnin perusteella Palvelutalo Satakieli sai ISO 9001:2008- standardin mukaisen laatusertifikaatin. En-

simmäistä Inspectan auditointia edelsivät laadunhallintasuunnitelman mukaisesti sisäiset auditoinnit ja johdonkatselmus.

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää sertifioitun toimintajärjestelmän hyödyntämistä Neuroliitto ry:n palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan arjessa. Lisäksi tarkoituksena on ideoida ja kehittää toimintamalli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden tehostamiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja parantaa toimintajärjestelmän hyödyntämistä Neuroliiton palvelutalojen arjessa ja sitä kautta parantaa toiminnan laatua.

Opinnäytetyössä kehittämistehtävinä ovat:

- 1) Henkilökunnalle tehtävän kyselyn avulla selvittää toimintajärjestelmän hyödyntämisen nykytilanne Neuroliiton palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan arjessa.
- 2) Kyselyn tulosten perusteella ideoida yhdessä palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan laatutyöryhmien kanssa keinoja parantaa toimintajärjestelmän hyödynnettävyyttä palvelutalon arjessa.
- 3) Luoda toimintamalli, jonka avulla toimintajärjestelmän hyödynnettävyys palvelutalon arjessa paranee.

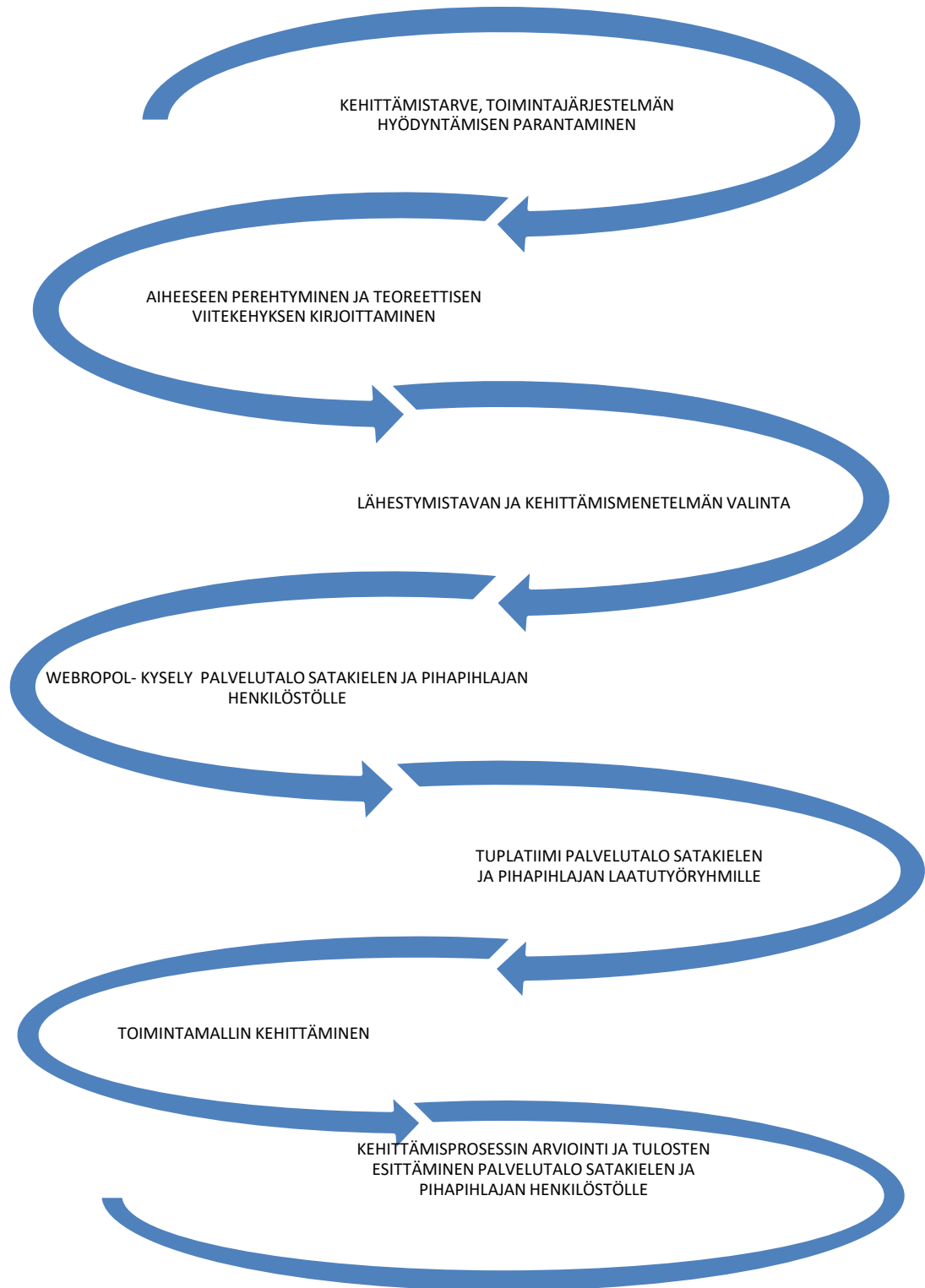
7 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Ojasalon ym. (2015, 17- 25) mukaan tutkimus ja kehittäminen liittyvät usein yhteen ja kehittämistyössä korostuu tutkimuksellisuus. Tutkimuksellisen kehittämisen lähtökohtana voi tavanomaisten tutkimusmenetelmien lisäksi olla erilaiset kehittämismenetelmät. Tavoitteena on ratkaista työelämästä nousseita ongelmia, uudistaa käytäntöjä ja luoda näistä uutta tietoa eli saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Toimiva vuorovaikutus eri toimijoiden kanssa on onnistuneen kehittämistyön edellytys. Kehittämistyön tueksi kerätään ja arvioidaan sekä teoria- että käytännöntietoa, kyse on teorian ja käytännön vuoropuhelusta. Parhaimmillaan pystytään dokumentoimaan ja mallintamaan työelämän käytäntöjä.

Keskeinen osa kehittämistyötä onkin tulosten jakaminen. (Ojasalo ym. 2015, 17 – 25.)

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelminä käytettiin palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle tehtävää kyselyä ja Neuroliton palvelutalo Satakielen ja palvelutalo Pihapihlajan laatutyöryhmille järjestettävää tuplatiimiä.

Kuvassa 3 on esitetty opinnäytetyön toteutusprosessi Ojasaloa ym. (2015, 24) mukaillen.



Kuva 3. Opinnäytetyöprosessin eteneminen Ojasaloa ym. (2015, 24) mukail-
len.

7.1 Kyselyn laatiminen ja toteutus

Kysely toteutettiin palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle Webropol-kyselynä (liite 1). Neuroliiton kolmesta palvelutalosta Satakielellä ja Pihapihlajalla on sertifioitu toimintajärjestelmä, joka on rakennettu IMS- ohjelmistoon. Kysely toteutettiin näissä kahdessa palvelutalossa, jotta saadaan esille mahdollisia eroja sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntämisestä palvelutalojen välillä ja voimme jakaa hyviä ja toimivia käytäntöjä. Kysely lähetettiin Satakielen ja Pihapihlajan vakitukselle henkilökunnalle sekä vähintään kuuden kuukauden mitaisessa määräaikaissä työsuhteessa oleville. Ns. keikkasijaiset oli rajattu kyselyn ulkopuolelle, sillä heiltä puuttuu tarvittava toimintaympäristön ja toimintajärjestelmän tuntemus.

Kyselyn standardoituus tarkoittaa sitä, että asioita kysytään kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Tiedonkeruumenetelmänä kysely on tehokas, sillä se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Hyvin suunnitellulla lomakkeella kerätty aineisto voidaan käsitellä ja analysoida tietokoneen avulla. (Hirsjärvi ym. 2013, 193.)

Webropol- kysely on sähköisen tiedonkeruun väline, jonka avulla tietoa saadaan kerättyä nopeasti, vaivattomasti ja edullisesti (Ojasalo ym. 2015, 128). Kanasen (2015) mukaan verkkotutkimus soveltuu hyvin tiedonkeruumenetelmäksi tilanteissa, joissa tutkimusalue on maantieteellisesti hajanainen, kohderyhmän osoitetiedot ovat käytössä, kohderyhmä on heterogeeninen ja vastaukset halutaan nopealla aikataululla. Tämän opinnäytetyön kyselyssä kohderyhmästä 42 työskentelee Lappeenrannassa ja 27 Seinäjoella, organisaation sähköpostiosoitteisto oli käytettävissä ja kyselyn aihe koskettaa kaikkia vastaajia. Menetelmän toteuttamiseen liittyy myös haittoja, joista tyypillisin on, että kysely on helppo ohittaa, jolloin kato voi olla merkittävä. Lisäksi epäselväksi voi jäädä, kuinka vakavissaan vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn ja kuinka selvillä vastaajat ovat aihealueesta, jota kysely koskee. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.)

Kyselyn vastausprosenttiin voidaan vaikuttaa mm. hyvällä ennakkoinformoinnilla, sähköpostin otsikoinnilla, selkeällä ohjeistuksella ja napakalla vastausajalla,

helpolla kysymysmuodolla, lyhyellä kyselyllä sekä uusintaviestillä vastaamattomille (Kananen 2015, 217).

Kysymyksien muotoilussa on useita eri tapoja. Yleisimmin käytetään avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja skaaloihin perustuvia kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2013, 198 – 200.) Tämän opinnäytetyön kyselyssä käytettiin näitä kaikkia kysymysmuotoja. Skaaloihin perustuvissa kysymyksissä käytettiin 4-portaista Likertin asteikkoa. Lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus valita ”en ole koskaan käyttänyt”, sellaisten osioiden kohdalla, jotka eivät koske häntä. Avomilla kysymyksillä haettiin vastaajien spontaaneja mielipiteitä, ideoita ja kehittämis ehdotuksia. Vilkan (2015) mukaan kysymykset tulee muotoilla vastaajille tutulla tavalla ja käyttää yksiselitteisiä ja vastaajalle tuttuja termejä. Myös kysymysten järjestykseen ja ryhmittelyyn tulee kiinnittää huomiota kyselyä laadittaessa. (Vilka 2015.) Kyselyä laadittaessa tulee kiinnittää huomiota, että jokaisella kysymyksellä tulee olla tarkoitus ratkaistaessa tutkimuskysymyksiä tai – ongelmia. Kyselyssä tulee huomioida kysymysten järjestys, kysymysteksti ja vastausvaihtoehtojen peittävyys. (Kananen 2015, 229.)

Hirsjärven ym. (2013) mukaan kyselylomake tulee esitestata eli pilotoida ennen kyselyn lähettämistä tutkimukseen osallistujille. Pilotoinnin perusteella kyselyn muotoilua voidaan korjata ennen kyselyn toteuttamista. (Hirsjärvi ym. 2013, 204.) Testaamisen tarkoituksena on, että muutama perusjoukkoa vastaava henkilö arvioi kyselylomaketta kriittisesti. Arvioinnissa tulisi kiinnittää huomiota vastausohjeiden ja kysymysten selkeyteen ja yksiselitteisyyteen, kyselyn pituuteen ja vastausvaihtoehtojen toimivuuteen. Testaajat tulee valita huolella, jotta he pystyvät perustelemaan antamansa kommentit. (Vilka 2015.) Tässä opinnäytetyössä kysely pilotoitiin lähettämällä se neljälle Neuroliton palvelutalo Merenpisaran henkilökunnan jäsenelle ja Maskun Neurologisen kuntoutuskeskuksen laiapäällikölle, joilla on tarvittava tietämys toimialasta ja toimintajärjestelmästä. Kyselyyn saatiin kolme vastausta. Pilotoiljilta ei tullut ehdotuksia kyselyn muokkaamiseksi, joten kyselyyn ei tehty muutoksia pilotoinnin jälkeen.

Laadittaessa tähän opinnäytetyöhön liittyvää kyselyä, kysymyksiä on koko ajan peilattu määritettyihin kehittämistehtäviin. Vastaajilta kysyttiin kysymyksiä sertioidun toimintajärjestelmän hyödyntämisestä ja hyödyllisyydestä tällä hetkellä

sekä ideoita näiden lisäämiseen. Toimintajärjestelmän hyödyntämistä ja hyödyllisyyttä koskevissa kysymyksissä käytettiin 4- portaista Likert- asteikkoa ja kehitysideoita kysyttiin avoimilla kysymyksillä. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin yksikköä, jossa työskentelee, ammattiryhmää sekä aikaa, jonka on yksikössään työskennellyt. Taustatietoja hyödynnettiin selvittäessä, onko sertifioitujen toimintajärjestelmän hyödynnettävyydessä yksikkö- ja ammattiryhmäkohtaisia eroja sekä vaikuttaako työskentelyaika toimintajärjestelmän hyödyntämiseen.

Kysely toteutettiin Webropol- kyselynä, joka lähetettiin sähköpostin linkkinä. Vastausaikaa oli 2.-19.5.2019. Kyselyn kohderyhmänä oli yhteensä 69 henkilöä, 42 Satakielen työntekijää ja 27 Pihapihlajan työntekijää. Kyselyn saatekirje (liite 2) ja tietosuojailmoitus (liite 3) toimitettiin vastaajille samassa sähköpostiviestissä kun kysely. Molempien palvelutalojen henkilöstöä informoitiin kyselystä etukäteen henkilöstön viikkotiedotteessa. Tällä pyrittiin vaikuttamaan vastausprosenttiin positiivisesti.

13.5.2019 lähetettiin uusintakysely 36:lle henkilölle, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn. Kyselyyn vastasi yhteensä 52 työntekijää, 42 Satakielestä ja 18 Pihapihlajasta. Vastausprosentti oli 75 %, Satakielessä 81 % ja Pihapihlajassa 67 %.

7.2 Kyselyn aineiston analysointi

Kyselyn tulosten analysoinnissa käytettiin Webropolin raportointitoimintoa. Vastauksia suodatettiin yksikön, ammattiryhmän ja työskentelyajan mukaan. Tuloksia analysoidessa huomattiin, että laitos- / kiinteistöhuollon ja keittiötoiminnan henkilöstön vastaajamäärä on niin pieni, että raportoinnissa heidät yhdistettiin ryhmään päivätoiminnanohjaaja, avustaja, sosionomi, toimintaterapeutti. Myös alle vuoden työskennelleiden vastaajien määrä oli niin pieni, että raportoinnissa heidät käsiteltiin yhdessä 1 – 5 vuotta työskennelleiden kanssa.

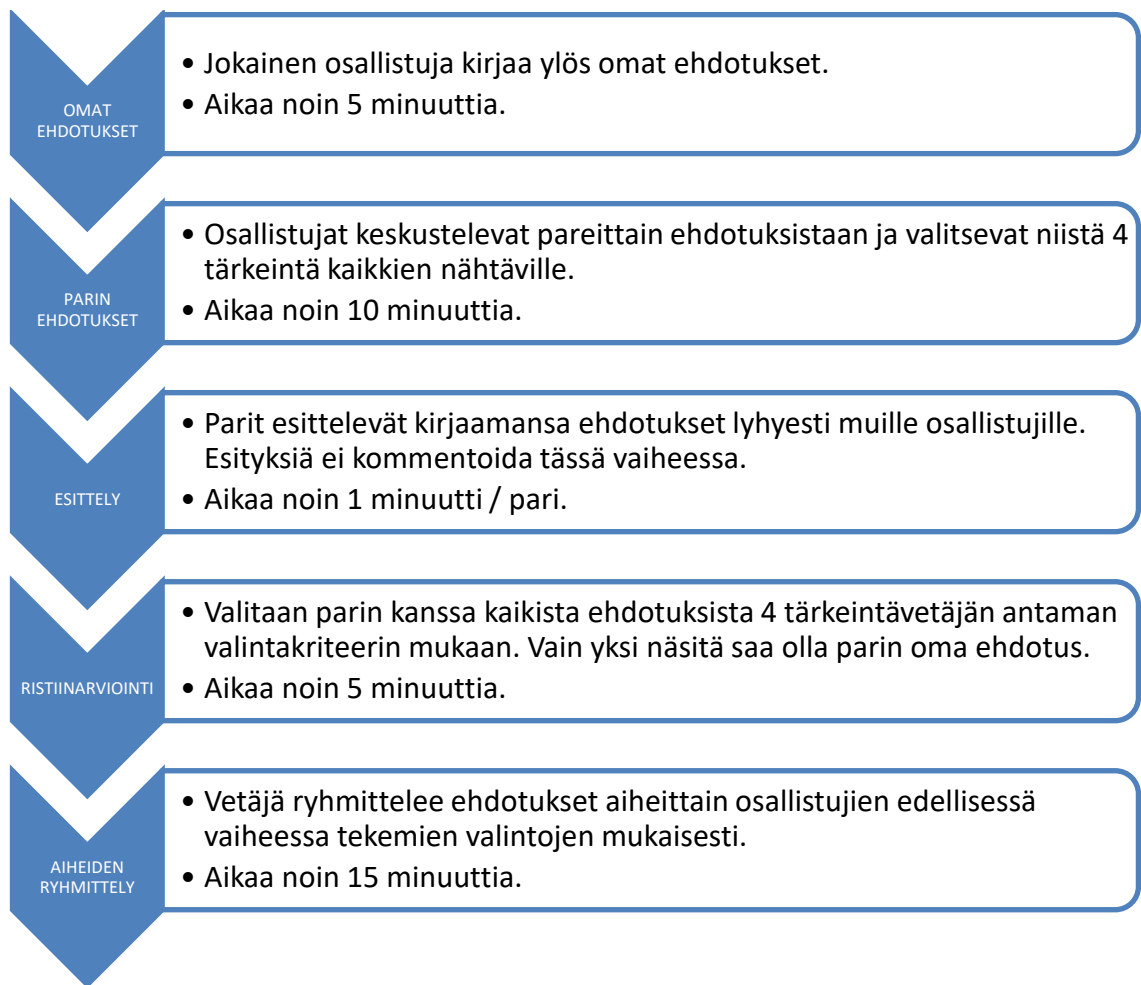
Avoimien kysymysten kohdalla analysointimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä analyysia. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymysten mukaisesti. Avainajatuksena on, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen päätettyjä, vaan analyysi on aineistolähtöistä. Aineistolähtöisen aineistonanalyysin etenemistä voidaan kuvata mm.

seuraavasti: aineiston pelkistäminen, ryhmittely, ala-, ylä- ja pääkategorioiden sekä yhdistävien kategorioiden luominen. Analyysin tekninen toteuttaminen alkaa aineiston alkuperäisten ilmauksien pelkistämisestä. Aineistoa peilataan tutkimuskysymyksiin eli tunnistetaan asiat, joista tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. On tärkeää, että kaikki ilmaisut tulee kirjattua. Seuraavaksi samaa asiaa kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään eli luokitellaan ja luokalle annetaan sisältöä kuvaava nimi. Analyysin kriittisin vaihe on kategorioiden muodostaminen, sillä siinä tutkija päättää tulkinnallaan, millä perusteella eri ilmaisut kuuluvat samaan kategoriaan. Analyysia jatketaan samansisältöisten kategorioiden yhdistämisellä. Yhdistävien kategorioiden avulla vastataan tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Kyselyn tulosten ja avoimien kysymysten vastausten luokittelun perusteella muodostettiin tuplatiimin teemat.

7.3 Tuplatiimin toteutus

Tuplatiimi on Innotiimi Oy:n kehittämä ryhmätyömenetelmä, jonka avulla yksilöiden ideat ja tiedot kerätään yhteen. Näin saadaan aikaan ratkaisu, johon kaikkien osallistujien on helppo sitoutua. (Outinen ym. 1999, 148.) Tuplatiimi on ryhmätyötapa, jossa yhdistyy systemaattisuus ja luova ongelmanratkaisuprosessi. Alun perin tuplatiimiä käytettiin ongelmanratkaisumenetelmänä kehitettäessä organisaatiota. Tavoitteena on osallistaa henkilöitä, joita asia koskee sekä tuottaa osallistujien tietoja ja taitoja yhdistäen paras mahdollinen ratkaisu. Tuplatiimi työskentelylle ominaista on, että kaikki osallistujat ovat aktiivisesti mukana ja syntyy yhteisiä näkemyksiä, joihin osallistujat sitoutuvat. Lisäksi työskentelytapa ohjaa käyttämään annetun ajan tehokkaasti. Tuplatiimityöskentelyssä osallistujien eri näkemykset kootaan yhteiseksi näkemykseksi ja päätökseksi, miten asiassa edetään. (Slåen & Mantere 1999, 16-18.)

Tuplatiimimenetelmän aluksi on hyvä esitellä lyhyesti myös työskentelyn periaatteita. Vetäjä esittää toimeksiannon, joka tapahtuu yleensä esittämällä avoin kysymys, joka alkaa sanoilla: mikä, mitä, miten ja millainen. Tehtäväksiänto on hyvä antaa sekä suullisesti että kirjallisesti. Tuplatiimityöskentely etenee viisivaiheisesti. Työskentelyvaiheista käytetään lyhennettä OPERA, joka tulee vaiheiden alkukirjaimista. Kuvassa 4 on esitetty tuplatiimin eteneminen. (Slåen & Mantere 1999, 13-16.)



Kuva 4. Tuplatiimin eteneminen

OPERA:n toteutuksen jälkeen tulee päättää, miten tuotettua sisältöä hyödynnetään. Osa ehdotuksista voi olla jo valmiita toimenpiteitä, osa voi vaatia jatkokeskustelua ja osa puolestaan asennemuutosta. Tärkeää on sopia jatkotoimenpiteistä ja vastuuhenkilöistä. Jatkotoimenpiteiden toteutumisesta tulee seurata. (Släen & Mantere 1999, 42-43.)

Tässä opinnäytetyössä toteutetun Webropol- kyselyn tulosten pohjalta toteutettiin 6.6.2019 tuplatiimi palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan laatutyöryhmille. Laatutyöryhmissä on edustajia palvelutalojen eri ammattiryhmistä. Tuplatiimiin osallistui 10 henkilöä, viisi molemmista palvelutaloista. Osallistujat muodostivat moniammatillisen otoksen palvelutalojen henkilökunnasta. Pihapihlajasta osallistui palvelutalon johtaja, avopalveluohjaaja, vastaava sairaanhoitaja, hoitaja ja sairaanhoitaja. Satakielestä tuplatiimiin osallistui sosionomi, hoitaja, avustaja, vastaava toimintaterapeutti ja kiinteistönhoitaja. Tuplatiimityöskentelyyn osallis-

tuminen oli laaturyhmäläisille vapaaehtoista ja heiltä kerättiin tietoinen suostumus osallistumisesta. Tuplatiimiin osallistujille lähetettiin kirjallinen kutsu (liite 4) sähköpostilla. Tuplatiimityöskentelyn tavoitteena oli Webropol- kyselystä nousseiden teemojen pohjalta löytää keinoja toimintajärjestelmän hyödyntämisen lisääntymiseen ja tehostamiseen palvelutaloissa.

Tuplatiimin kysymykset olivat:

1. Millaisilla konkreettisilla keinoilla voidaan parantaa toimintajärjestelmään ja IMS- ohjelmistoon perehdytystä?
2. Miten saadaan motivoitua / aktivoitua koko henkilöstö käyttämään IMS- ohjelmistoa?
3. Miten IMS:n kansiorakennetta tulisi uudistaa, jotta tieto löytyisi helpommin?

Tuplatiimityöskentelyn aluksi opinnäytetyön tekijä kertoi lyhyesti Webropol- kyselyn tuloksista ja tuplatiimin teemojen muodostumisesta kyselyn tulosten perusteella sekä tuplatiimityöskentelyn etenemisestä. Tuplatiimiin osallistujat jaettiin neljään ryhmään, kaksi ryhmää Satakielessä ja kaksi ryhmää Pihapihlajassa. Tuplatiimi eteni mallin mukaisesti opinnäytetyön tekijän toimiessa tilanteen vetäjänä ja huolehtiessa aikataulusta.

Tyypillisesti tuplatiimin toteutuksessa käytetään fläppitaulua ideoiden keräämiseen ja ryhmittelyyn. Tässä opinnäytetyössä oman haasteensa toi se, että puolet tuplatiimin osallistujista oli Lappeenrannassa ja puolet Seinäjoella. Tuplatiimi toteutettiin etäyhteydellä Lync- yhteyttä käyttäen. Työskentelyssä käytettiin Padlet selainpohjaista virtuaaliseen, johon osallistujat voivat lisätä sähköisiä muistilappuja samanaikaisesti. Opinnäytetyön tekijä toimi tuplatiimin vetäjänä ja hänen tuli huomioida etäyhteyksillä työskentelystä aiheutuvat haasteet ja testata yhteyksien toimivuus etukäteen.

Opinnäytetyön tekijä oli valmistellut yhdeksän virtuaaliseen Padlet- ohjelmaan ja lähettänyt liittymiskutsut tuplatiimiin osallistujille. Suunnitelmana oli, että jokaiselle kolmelle aihealueelle on kolme erillistä työskentelyalustaa: ensimmäiselle kirjataan parin ehdotukset, toiselle 4 tärkeintä ehdotusta ja kolmannelle tehdään yhteenveto. Heti ensimmäisen aihealueen kohdalla opinnäytetyön teki-

jä teki havainnon, että toimivampi ratkaisu on kirjata parien ehdotukset, neljä tärkeintä ehdotusta ja yhteenveto yhdelle ja samalle seinälle. Näin osallistujien on helpompi hahmottaa kokonaisuus. Parien miettiessä ehdotuksiaan ensimmäiseen kysymykseen, opinnäytetyön tekijä muokkasi Padlet- seinät siten, että kukin aihealue käsiteltiin yhdellä Padlet- seinällä. Tuplatiimi- työskentelyn edetessä parit kirjasivat jokaisen aihealueen kohdalla omat ehdotuksensa Padlet- seinän ensimmäiseen sarakkeeseen ja valintansa kaikista ehdotuksista toiseen sarakkeeseen. Käydyn keskustelun pohjalta opinnäytetyön tekijä kirjasi ryhmitelyn Padlet- seinälle. Koko Tuplatiimityöskentelyn ajan osallistujat olivat aktiivisia ja annetuista aihealueista syntyi laajaa keskustelua.

8 Tulokset

Tässä kappaleessa esitetään omina alalukuinaan Satakielen ja Pihapihlajan henkilökunnalle suunnatun Webropol- kyselyn sekä Satakielen ja Pihapihlajan laatutyöryhmille toteutetun Tuplatiimi- työskentelyn tulokset sekä toimintamalli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi Neuroliton palvelu- loissa. Tuloksia peilataan asetettuihin kehittämistehtäviin.

8.1 Toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntäminen

Kysely toteutettiin Webropol- kyselynä, jonka kohderyhmänä oli yhteensä 69 henkilöä, 42 Satakielen työntekijää ja 27 Pihapihlajan työntekijää

Kyselyyn vastasi yhteensä 52 työntekijää, 34 Satakielestä ja 18 Pihapihlajasta. Vastausprosentti oli kokonaisuudessa 75 %, Satakielessä 81 % ja Pihapihlajas- sa 67 %. Taulukossa 1 on esitetty vastaajien taustatiedot.

| Kaikki vastaajat yhteensä 52 | Vastaajien määrä (n) | Osuus kaikis- ta vastauksis- ta |
|------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| Yksikkö | | |
| Satakieli | 42 | 65 % |
| Pihapihlaja | 27 | 35 % |
| Ammattiryhmä | | |

| | | |
|---|----|------|
| Hoitaja, sairaanhoitaja | 35 | 67 % |
| Päivätoiminnanohjaaja, avustaja, sosionomi, toimintaterapeutti | 13 | 25 % |
| Laitos- / kiinteistöhuolto, keittiötoiminta | 4 | 8 % |
| Työskentelyaika Satakielessä / Pihapihlajassa | | |
| Alle 1 vuosi | 4 | 7 % |
| 1 - 5 vuotta | 15 | 29 % |
| 6 - 10 vuotta | 16 | 31 % |
| Yli 10 vuotta | 17 | 33 % |

Taulukko 1. Kyselyn vastaajien taustatiedot.

Taustatietojen osalta todetaan, että laitos- / kiinteistöhuollon ja keittiötoiminnan henkilöstön vastaajamäärä on niin pieni, että raportoinnissa heidät yhdistetään ryhmään päivätoiminnanohjaaja, avustaja, sosionomi, toimintaterapeutti. Myös alle vuoden työskennelleiden vastaajien määrä on niin pieni, että raportoinnissa heidät käsitellään yhdessä 1 – 5 vuotta työskennelleiden kanssa.

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydettiin vastauksia väittämiin toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntämisestä palvelutalon arjessa. Arviointias- teikko oli 4- portainen vastausvaihtoehtojen ollessa eri mieltä, osittain eri mieltä, osittain samaa mieltä ja samaa mieltä. Vastaajan oli mahdollista valita myös vaihtoehto ”En ole käyttänyt ohjelmistoa”. Tätä vastausvaihtoehtoa ei ole käytetty ollenkaan, joten kaikki kyselyyn vastanneet ovat käyttäneet IMS- ohjelmistoa. Taulukossa 2 on esitetty vastaukset toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntämisestä palvelutalon arjessa, N=52.

| N=52 | Eri mieltä | Osittain eri mieltä | Osittain samaa mieltä | Samaa mieltä |
|--|-------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------|
| Sertifioidusta, IMS- ohjelmistoon rakenne- tusta, toimintajärjestelmästä on hyötyä toiminnassamme. | 0 % | 2 % | 21 % | 77 % |
| IMS on helppokäyttöinen. | 4 % | 19 % | 52 % | 25 % |
| Osaan käyttää IMS:ä sujuvasti. | 4 % | 17 % | 48 % | 31 % |

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| Olen saanut riittävän perehdytyksen IMS:n käyttöön. | 2 % | 23 % | 27 % | 48 % |
| Pääsen osallistumaan toimintajärjestelmän sisällön kehittämiseen. | 12 % | 15 % | 29 % | 44 % |

Taulukko 2. Toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntäminen palvelutalon arjessa.

Suurin osa (77 %) vastaajista kokee, että IMS- ohjelmistoon rakennetusta toimintajärjestelmästä on hyötyä palvelutalon toiminnassa. Tarkasteltaessa Satakielen ja Pihapihlajan vastaajia omina ryhminään, voidaan todeta, että Pihapihlajassa 6 % vastaajista oli osittain samaa mieltä, että IMS- ohjelmistoon rakennetusta toimintajärjestelmästä on hyötyä palvelutalon toiminnassa. Satakielessä kaikki vastaukset sijoittuivat vaihtoehtoihin osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Taulukossa 3 on esitetty palvelutaloittain tarkasteltuna toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntäminen palvelutalon arjessa.

| | Eri mieltä | Osittain eri mieltä | Osittain samaa mieltä | Samaa mieltä |
|---|------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| Sertifioidusta, IMS- ohjelmistoon rakennetusta, toimintajärjestelmästä on hyötyä toiminnassamme. | | | | |
| Satakieli (n=34) | 0 % | 0 % | 20 % | 80 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 0 % | 6 % | 22 % | 72 % |

IMS on helppokäyttöinen.

| | | | | |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| Satakieli | 0 % | 18 % | 53 % | 29 % |
| Pihapihlaja | 11 % | 22 % | 50 % | 17 % |
| Osaan käyttää IMS:ä sujuvasti. | | | | |
| Satakieli | 3 % | 18 % | 53 % | 26 % |
| Pihapihlaja | 5 % | 17 % | 39 % | 39 % |

Olen saanut riittävän perehdytyksen IMS:n käyttöön.

| | | | | |
|--------------------|-----|------|------|------|
| Satakieli (n=34) | 3 % | 26 % | 21 % | 50 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 0 % | 17 % | 39 % | 44 % |

Pääsen osallistumaan toimintajärjestelmän sisällön kehittämiseen.

| | | | | |
|--------------------|------|------|------|------|
| Satakieli (n=34) | 12 % | 9 % | 32 % | 47 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 11 % | 28 % | 22 % | 39 % |

Taulukko 3. Toimintajärjestelmän / IMS:n hyödyntäminen palvelutalon arjessa, eroteltuna palvelutalo Satakieli (SK) ja palvelutalo Pihapihlaja (PP).

Tässä opinnäytetyössä 48 % kyselyn vastaajista oli samaa mieltä, että on saanut riittävän perehdytyksen IMS- ohjelmiston käyttöön. Huomion arvoista on, että tarkasteltaessa kysymystä työssäoloajan mukaan ryhmiteltynä, voidaan todeta, että mitä pidempään työntekijä on työskennellyt palvelutalossa, sitä paremmin hän kokee tulleen perehdytetyksi IMS- ohjelmistoon. Yli 10 vuotta palvelutalossa työskennelleistä 71 % oli täysin samaa mieltä, että on saanut riittävän perehdytyksen IMS- ohjelmiston käyttöön. Vastaava luku 0 – 5 vuotta palvelutalossa työskennelleillä oli 37 %.

Kysyttäessä toimintajärjestelmän ja IMS-ohjelmiston hyödyllisyydestä päivittäisessä työssä, vastausten keskiarvoksi asteikolla 1 – 5, tuli 3,2. Taulukossa 4 on esitetty tämän kysymyksen vastaukset koko joukosta, sekä eriteltynä palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan vastaukset.

| | Ei lainkaan hyödyllinen | | | | Erittäin hyödyllinen |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kaikki vastaajat, n=52 | 10 % | 17 % | 31 % | 31 % | 11 % |
| Satakieli, n=34 | 6 % | 18 % | 26 % | 47 % | 3 % |
| Pihapihlaja, n=18 | 16 % | 17 % | 39 % | 0 % | 28 % |

Taulukko 4. Toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyllisyys päivittäisessä työssä.

Kyselyssä kysyttiin eri IMS- osioiden hyödyntämistä omassa työssä. Tulosten mukaan IMS:n osioista eniten hyödynnetään dokumentti- osiota, joka sisältää mm. työohjeita ja tulostettavia seurantalistoja. Vähiten hyödynnettiin mittarit- ja riskit-osioita. Mittarit- osio sisältää mm. laatukselyjen tulokset. Riskit- osiossa on kartoitettu ja luokiteltu toiminnan riskit. Taulukossa 5 on esitetty IMS- osioiden hyödyntäminen omassa työssä. Taulukossa on sekä kaikkien vastaajien (n=52) tulokset sekä eriteltynä palvelutalo Satakielen (SK, n=34) ja palvelutalo Pihapihlajan (PP, n=18) tulokset.

| | En koskaan | Satunnaisesti | Säännöllisesti |
|--|------------|---------------|----------------|
| Prosessit ja vaiheidenkuvaukset | | | |
| Kaikki vastaajat (n=52) | 16 % | 67 % | 17 % |
| Satakieli (n=34) | 15 % | 67 % | 18 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 16 % | 67 % | 17 % |
| Dokumentit | | | |
| Kaikki vastaajat (n=52) | 0 % | 62 % | 38 % |
| Satakieli (n=34) | 0 % | 65 % | 35 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 0 % | 56 % | 44 % |
| Raportit | 0 % | 62 % | 38 % |
| Kaikki vastaajat (n=52) | 13 % | 79 % | 8 % |
| Satakieli (n=34) | 18 % | 65 % | 17 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 17 % | 61 % | 22 % |
| Riskit | | | |
| Kaikki vastaajat (n=52) | 15 % | 77 % | 8 % |
| Satakieli (n=34) | 18 % | 76 % | 6 % |
| Pihapihlaja (n=18) | 11 % | 78 % | 11 % |

Taulukko 5. IMS- osioiden hyödyntäminen omassa työssä.

Kyselyssä avoimina kysymyksinä esitettiin:

- Missä asioissa / miten olet hyödyntänyt IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää?
- Mitä hyvää IMS- ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on?
- Mitä kehitettävää IMS- ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on?
- Kuinka IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää voisi hyödyntää tehokkaammin palvelutalon arjessa?

Avoimien kysymyksien vastausten analysoinnissa käytettiin luokittelua, jossa vastauksista muodostettiin pelkistetyt ilmaukset ja niistä yhteenveto. Liitteessä 5 esitetään pelkistetyt ilmaukset ja yhteenvedot kysymyksittäin.

Avoimien kysymysten vastauksista kävi selkeästi esille, että palvelutalojen henkilöstö hyödyntää IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää eniten tiedonhakuun ja eniten käytetty osio on dokumentit, esim. työohjeet. Hyvänä asiana koettiin tiedon löytyminen yhdestä paikasta. Toisaalta koettiin, että tiedon löytäminen IMS- ohjelmistosta on vaikeaa. Keinoiksi IMS- ohjelmistoon rakennetun toimintajärjestelmän hyödyntämiseksi esitettiin perehdytyksen sekä henkilöstä itsestään riippuvana asiana, ohjelman aktiivisen käyttämisen. Taulukossa 6 on esitetty avoimien kysymysten vastausten yhteenvedot kysymyksittäin.

| Missä asioissa / miten olet hyödyntänyt IMS-ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää? | Dokumentit ja työohjeet | Tiedonhaku | Perehdytys | Kyselyjen tekeminen | Prosessit ja vaiheidenkuvaukset |
|---|-------------------------------|--|---------------|---------------------|---------------------------------|
| Mitä hyvää IMS-ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on? | Tieto löytyy yhdestä paikasta | Selkeys | | | |
| Mitä kehitettävää IMS-ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on? | Vaikea löytää tietoa | Helppokäyttöisemmäksi ja selkeämmäksi saaminen | Päivittäminen | | |

| | | | | | |
|--|-----------------|----------------------------|-----------------------|--|--|
| Kuinka IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää voisi hyödyntää tehokkaammin palvelutalon arjessa? | Perehdytyksellä | Säännöllisesti käyttämällä | Helppokäyttöisyydellä | | |
|--|-----------------|----------------------------|-----------------------|--|--|

Taulukko 6. Avoimien kysymysten vastausten yhteenveto.

Yhteenvetona kyselyn tuloksista voidaan todeta, että toimintajärjestelmä ja IMS-ohjelmisto koetaan hyödylliseksi, ka. 3,2 (1 - 5), mutta toimintajärjestelmään ja IMS-ohjelmistoon perehdyttämisessä on puutteita. Merkittävästi eniten käytettiin IMS-ohjelmiston dokumentit osiota, joka sisältää mm. työohjeita. IMS:n helppokäyttöisyydessä ja vastaajan osaamisessa ohjelmiston käytössä oli kehitettävää. Varsinkin avoimissa vastauksissa nousi esille, että tiedon löytämisessä on vaikeuksia. IMS:n eri osioiden käyttämisen suhteen oli suuria eroja. Haasteena on, että tietoa ei etsitä tai tarkasteta aktiivisesti IMS-ohjelmistosta, vaan ennemmin kysytään työkaverilta. Näiden tulosten pohjalta laadittiin kysymykset jatkotyöskentelymenetelmänä toimivaan Tuplatiimityöskentelyyn.

8.2 Toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantaminen

Tuplatiimityöskentelyn tavoitteena oli Webropol-kyselystä nousseiden teemojen pohjalta löytää keinoja toimintajärjestelmän hyödyntämisen lisääntymiseen ja tehostamiseen palvelutaloissa.

Tuplatiimin kysymykset olivat:

1. Millaisilla konkreettisilla keinoilla voidaan parantaa toimintajärjestelmään ja IMS-ohjelmistoon perehdytystä?
2. Miten saadaan motivoitua / aktivoitua koko henkilöstö käyttämään IMS-ohjelmistoa?
3. Miten IMS:n kansiorakennetta tulisi uudistaa, jotta tieto löytyisi helpommin?

Ensimmäisenä kysymyksenä oli ”Millaisilla konkreettisilla keinoilla voidaan parantaa toimintajärjestelmään ja IMS-ohjelmistoon perehdytystä?” Tuplatiimimenetelmän mukaisesti edeten, kysymykseen vastaukseksi saatiin:

- Harjoitellaan yhdessä, perehdytettävä tekee ja perehdyttäjä opastaa sanallisesti.
- Ajan antaminen IMS:n käytön opetteluun. Yleinen keskustelu jonkin asian tekemisestä vähemmäksi ja etsitään tieto suoraan IMS:stä.
- Henkilökunnalle käyttöön IMS- / ATK- ajokortti.
- Henkilökunnalle kysely tuen tarpeesta ja opastustilaisuuksien järjestämisen tarpeen mukaan.
- Laatutyöryhmän hyödyntäminen perehdytyksessä.

Tuplatiimin keskustelussa todettiin, että tällä hetkellä saatetaan pohtia jotain asiaa isommallakin joukolla. Näissä tilanteissa tulisi mennä IMS:iin hakea tieto tai työohje sieltä. Näin kaikilla olisi sama ajantasainen tieto asiasta ja myös IMS:n käyttö tulisi paremmin osaksi arkea. Tämän toteuttaminen vaatii työku-
lttuurin muutosta palvelutaloissa. Keskustelussa nousi esille myös henkilökunnan erilaiset tietotekniset taidot, jotka vaikuttavat IMS:n käyttämiseen. Ehdotuksena oli ATK- ajokortti, jonka suorittamisen yhteydessä opeteltaisi ja lopulta testattaisi työssä tarvittavien ohjelmien hallitseminen, mukaan lukien IMS- ohjelma. Tämän suunnitteluun sovittiin palattavan seuraavilla Neuroliiton palvelutalopäivillä

Keskustelussa todettiin henkilökunnalla olevan hyvin erilaiset taidot IMS:n käyttämisessä. Todettiin, että henkilöstölle tulisi tehdä kysely, missä IMS- osioiden käyttämisessä tarvitaan lisää perehdytystä ja opastusta. Kyselyn tulosten mukaisesti järjestetään henkilöstölle IMS- infoja, joiden toteuttamisessa hyödynnetään palvelutalon laatutyöryhmän osaamista.

Kuvassa 5 on esitetty Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä keinoista perehdytyksen parantamiseksi.



Kuva 5. Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä keinoista perehdytyksen parantamiseksi.

Toisena kysymyksenä Tuplatiimissä esitettiin: Miten saadaan motivoitua / aktivoitua koko henkilöstö käyttämään IMS- ohjelmistoa?

Tuplatiimimenetelmän mukaisesti edeten, kysymykseen vastaukseksi saatiin:

- IMS:n käyttö osaksi arkea. Katsotaan ohjeet yms. yhdessä keskustelun ohessa.
- IMS puhelimeen / mobiiliversio.
- Koneelle pääsy tehtävä helpoksi.
- Tiedon lisääminen, mitä kaikkea IMS:stä löytyy.
- Kehittämisehdotukset käyttöön.

Tuplatiimityöskentelyn keskusteluissa nousi esille, että asioiden kysyminen työ-kaverilta koettiin helpommaksi tavaksi hankkia ja tarkastaa tietoa, kuin tiedon etsiminen IMS:stä. Koettiin, että koneelle ja IMS:iin kirjautuminen on hankalaa ja aikaa vievää. Keskusteluun nousi myös mahdollinen IMS:n mobiiliversio, jota voisi käyttää kännykällä. Todettiin kuitenkin, että varsinkaan hoitohenkilöstöllä ei ole omia työpuhelimia, joten käytännössä tämän idean toteuttaminen ei ole mahdollista. Koneille ja IMS:iin kirjautumista sen sijaan on jo helpotettu Tuplatiimityöskentelyn jälkeen. Neuroliitossa on otettu käyttöön Intranet, jonka aloitussivulta on linkki IMS:iin.

Keskustelussa todettiin myös, että kaikilla ei ole tietoa, mitä kaikkea IMS:stä löytyy. Tämä linkittyy perehdytyksen kanssa ja huomioidaan perehdyttämisen kehittämisen yhteydessä. IMS:n kehittämisehdotuksen aktiivinen käyttö on ollut esillä molemmissa palvelutaloissa. Tämän suhteen tarvitaan edelleen lisää tiedottamista ja opastamista, joka linkittyy myös perehdytyksen kehittämiseen.

Kuvassa 6 on esitetty Tuplatiimityöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä keinoista henkilöstön aktivoinnista / motivoinnista IMS:n käyttämiseen.

| Parien ehdotukset | 4 Tärkeintä | Ryhmittely |
|--|--|--|
| <p>- Tiedon lisääminen mitä kaikkea IMS:ssä on.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kannustetaan katsomaan ohjeita IMS:stä, ei pelkästään kysymällä kaverilta. - IMS:stä saa tietoa eri ammattiryhmien työtavoista / työstä - mikä lisää työyhteisön tuntemusta. - | <p>-ims puhelimeen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiedon lisääminen mitä kaikkea IMS:ssä on. -IMS:in käyttö luontevaksi osaksi työtä, katsotaan ohjeet keskustelun ohella IMS:istä. -Auta kaveria! | <p>IMS:n käyttö osaksi arkea. Katsotaan ohjeet yms. yhdessä keskustelun ohessa.</p> |
| | Ke3h | IM |
| <p>Tehdä IMS tarpeelliseksi, lomakkeet / dokumentit mitä tarvitsee myös käytännön työssä. Esim. Salassapitosopimus, lääkehoitosuunnitelma --> pitää olla kuitattuna, jotta saa luvan. Kuittaus myös työvuorokuvauksiin</p> <p>Palkka/ kannustimet motivoi suorittamaan luvat ym.</p> <p>Kehittämisehdotukset käyttöön</p> <p>IMS puhelimeen, kun uusi järjestelmä tulee.</p> | <p>Ke3hi</p> | <p>IMS puhelimeen / mobiiliversio.</p> |
| <p>-Lukukuittaus eri osa-alueisiin</p> <p>-Palkanlisä kannustimena</p> | <p>Ke3hit</p> <p>Kehittämisehdotukset IMSistä käyttöön.</p> <p>Tietokoneellepääsy helpommaksi. Kannustetaan katsomaan ohjeita IMSistä.</p> <p>Lukukuittaus</p> | <p>Koneelle pääsy helpoksi.</p> |
| IM | <p>- IMS:in käyttö luontevaksi osaksi työtä</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eri ammattiryhmien työtavat - Kannustetaan käyttämään - IMS puhelimeen | <p>Tiedon lisääminen, mitä kaikkea IMS:stä löytyy.</p> |
| <p>IMS positiiviseksi. Miksi en ole motivoitunut?</p> <p>IMS:in käyttö luontevaksi osaksi työtä, katsotaan ohjeet keskustelun ohella IMS:istä.</p> <p>Tietokoneellepääsy mahdollisimman helpoksi!</p> <p>Auta kaveria etsimään tietoa IMS:istä!</p> | <p>- IMS:in käyttö luontevaksi osaksi työtä, katsotaan ohjeet keskustelun ohella IMS:istä.</p> <ul style="list-style-type: none"> - IMS puhelimeen, kun uusi järjestelmä tulee. - Tietokoneellepääsy mahdollisimman helpoksi! - Tiedon lisääminen mitä kaikkea IMS:ssä on. | <p>Kehittämisehdotukset käyttöön.</p> |

Kuva 6. Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä keinoista henkilöstön aktivoinnista / motivoinnista IMS:n käyttämiseen.

Tuplatiimin kolmantena kysymyksenä esitettiin: Miten IMS:n kansiorakennetta tulisi uudistaa, jotta tieto löytyisi helpommin?

Tuplatiimimenetelmän mukaisesti edeten, kysymykseen vastaukseksi saatiin:

- Hakutoiminnon laajentaminen
- Sisällysluettelo
- Oma yksikkö näkyville, kun kirjautut IMS:iin
- Linkkien lisääminen

Tuplatiimityöskentelyn keskustelussa nousi esille, että IMS:iin kirjautuessa oli hyvä, jos ohjelma aukeaisi suoraan oman yksikön tietoihin. Tällä hetkellä ohjelma avautuu Neuroliiton organisaatiokaavioon, josta valitaan oma yksikkö. Toisaalta tämä muistuttaa meitä, että olemme osa isompaa kokonaisuutta, mutta arjen käytössä ohjelman avautuminen suoraan omaan yksikköön, voisi olla käyttöä helpottavaa. IMS- ohjelmistossa on mahdollisuus asettaa oman yksikön prosessikaavio aloitusprosessiksi. Jokaisen käyttäjän tulee kuitenkin tehdä tämä itse, omilla tunnuksillaan.

IMS:n hakutoiminto todettiin kömpelöksi. Hakutoiminto vaatii tällä hetkellä oikean hakusanan tietämisen. Tuplatiimityöskentelyn jälkeen saatiin Neuroliiton Maskun Neurologisen kuntoutuskeskuksen laatupäälliköltä lisää perehdytystä hakutoiminnon käyttämiseen. IMS- ohjelmistossa on mahdollisuus laajempaan hakuun, mutta tätä ei ole palvelutaloissa osattu käyttää. Levitämme tätä tietoa palvelutalojen laatutyöryhmien ja viikkotiedotteiden kautta. Esille nousi myös ajatus IMS:n sisällysluettelosta. Osaltaan IMS:n puurakenne toimii jo eräänlaisena sisällysluettelona. Tämä yhdistettynä laajennettuun hakutoimintoon helpottaa selkeästi tiedon löytymistä.

IMS- ohjelmistossa on mahdollisuus linkittää mm. dokumentteja prosesseihin. Linkit on todettu käytännössä toimiviksi ja niiden lisäämistä toivottiin. Tämä otetaan esille palvelutalojen laatutyöryhmissä ja kiinnitetään tähän huomiota IMS:ä päivitettäessä ja kehitettäessä.

Kuvassa 7 on esitetty Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä ehdotuksista, miten IMS:n kansiorakennetta tulisi uudistaa, jotta tieto löytyisi helpommin?

rainen + 2 • 2 minuuttia

Kansiorakenne

5.2019

| Parien ehdotukset | 4 tärkeintä | Ryhmittely |
|--|---|---|
| <p>Haku-toiminnossa haettavan dokumentin nimi täytyy olla kirjoitettu oikein (esim.exitus/eksitus).</p> <p>Dokumenttikansioissa kansioiden nimet oikealla ovat vaillinaisia, jos liian pitkiä... Pitää ymmärtää katsoa vasemmasta reunasta.</p> | <p>Hakutoiminnon parantaminen</p> <p>Sisällysluettelo!</p> <p>Rakenne loogisemmaksi!</p> <p>Arjen työkaluna vain oman yksikön asiat.</p> | <p>Hakutoiminnon laajentaminen</p> |
| <p>- Arjen työkaluna vain oman yksikön asiat, tarvittaessa voi hakea muiden yksiköiden asioita</p> <p>- Rakenne loogisemmaksi, selkeämmäksi, "insinöörimäinen"</p> <p>- Kehittämisehdotukset etusivulle</p> | <p>- Oman yksikön asian</p> <p>- sisällysluettelo</p> <p>- hakuosion laajentaminen</p> <p>- kehittämisehdotukset</p> | <p>Sisällysluettelo</p> |
| <p>- sisällysluettelo, josta näkee heti eikä tarvitse avata kaikkia dokumentteja erikseen</p> <p>- hakuosion laajentaminen</p> <p>- linkkien lisääminen</p> | <p>- hakutoiminnon laajentaminen</p> <p>- sisällysluettelo</p> <p>- rakenne loogisemmaksi</p> <p>- linkkien lisääminen</p> | <p>Oma yksikkö näkyville, kun kirjaudut.</p> |
| | | <p>Linkkien lisääminen</p> |

Kuva 7. Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä ehdotuksista, miten IMS:n kansiorakennetta tulisi uudistaa, jotta tieto löytyisi helpommin?

Tuplatiimin tulosten yhteenvedoksi ja jatkotyöstämistä helpottamaan, kaikkien Tuplatiimin kysymysten tulokset on koottu yhteen kuvaan 7.



Kuva 8. Tuplatiimityöskentelyn tulokset.

8.3 Toimintamalli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi

Neurolitiin palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle toteutetun Webropol- kyselyn tulosten pohjalta nousi kysymykset palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan laatutyöryhmistä koostuvaan tuplatiimityöskentelyyn. Tuplatiimityöskentelyn aikana moniammatillinen asiantuntijaryhmä kävi aktiivista keskustelua perehdytyksen parantamisesta, henkilöstön aktivoinnista IMS- ohjelmistoon käyttöön sekä IMS- ohjelmiston kansiorakenteiden kehittämisestä. Näiden keskustelujen ja syntyneiden Padlet- seinien pohjalta voidaan todeta, että perehdytykseen panostaminen on avainasemassa toimintajärjestelmän hyödynnettä-

vyyden parantamisessa. Uusien työntekijöiden kohdalla IMS- ohjelmistoon rakennetun toimintajärjestelmän tulee olla kiinteä osa perehdytysprosessia. Jatkossa perehdyttäjiä tulee opastaa, että perehdytyksessä käytetään aktiivisesti IMS- ohjelmistoa ja haetaan tarvittavat tiedot sieltä yhdessä perehtyjän kanssa. Tällä hetkellä vallitseva toimintatapa perehdytyksessä on, että perehdyttäjä kertoo suuren osan asioista perehtyjälle suullisesti.

IMS- ohjelmiston käytönopastusta tulee palvelutaloissa toteuttaa säännöllisesti. Pitkin vuotta järjestetään palvelutaloissa tietoisuuksia IMS- ohjelmiston eri osa-alueiden käytöstä ja hyödyntämisestä arjen työssä. Käsiteltävät aihealueet aika-aulutetaan kalenterivuodelle ja jokainen voi osallistua niiden osa-alueiden tietoisuuksiin, joissa kokee tarvitsevänsä opastusta ja kertaamista. Opastajina hyödynnetään palvelutalon laatutyöryhmää.

Yksi osa toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamista on, että IMS-ohjelmiston käyttäminen on teknisesti helppoa. Tähän liittyy riittävä määrä tietokoneita sekä koneille ja IMS- ohjelmistoon kirjautumisen helppous. Tällä hetkellä koneita on riittävästi. Toimikorttikirjautuminen on suunnitteilla Neuroliton yksiköihin, joka nopeuttaisi ja helpottaisi koneille kirjautumista. Tämän asian edistämässä avainasemassa on Neuroliton tietohallinto.

Kuvassa 9 on esitetty opinnäytetyön tuloksena syntynyt toimintamalli, jolla pyritään toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseen.



Kuva 9. Toimintamalli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi.

9 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää IMS- ohjelmistoon rakennetun sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntämistä Neuroliiton palvelutaloissa sekä selvittää, miten IMS- ohjelmistoon rakennetun toimintajärjestelmän hyödyntämistä voidaan entisestään parantaa. Tavoitteena on, että toimintajärjestelmä ja IMS- ohjelmisto ovat arjen työkaluja palvelutalossa. Opinnäytetyön toteutusta, tuloksia sekä eettisyyttä ja luotettavuutta on tarkasteltu seuraavissa kappaleissa.

9.1 Opinnäytetyön toteutuksen tarkastelu

Lähtökohtana opinnäytetyölle oli tarve selvittää toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntämistä Neuroliiton palvelutaloissa. Menetelmäksi valittiin tutkimuksellinen kehitystyö, joka sopi tämän opinnäytetyön toteuttamiseen hyvin.

Ojasalon ym. (2015) mukaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä tavoitteena on ratkaista työelämästä nousseita ongelmia, uudistaa käytäntöjä ja luoda näistä uutta tietoa eli saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Lisäksi toimiva vuorovaikutus on onnistuneen kehittämistyön edellytys. Kehittämistyössä kyse on teorian ja käytännön vuoropuhelusta. (Ojasalo ym. 2015, 17 – 25.) Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmään, voidaan hyödyntää entistä paremmin palvelutalon arjessa. Näin ollen aihe oli noussut työelämän tarpeista ja tavoitteena oli saada aikaan parannuksia käytäntöihin. Lisäksi aktiivinen yhteistyö palvelutalojen henkilöstön ja etenkin laatutyöryhmien kanssa oli tärkeässä asemassa opinnäytetyötä toteutettaessa.

Aineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä, joka toteutettiin palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilökunnalle sähköpostitse lähetetyn Webropol- linkin kautta. Kanasen (2015) mukaan verkkotutkimus soveltuu hyvin tiedonkeruumenetelmäksi tilanteissa, joissa tutkimusalue on maantieteellisesti hajanainen, kohderyhmän osoitetiedot ovat käytössä, kohderyhmä on heterogeeninen ja vastaukset halutaan nopealla aikataululla. Tässä opinnäytetyössä vastaajista osa työskenteli Lappeenrannassa ja osa Seinäjoella, opinnäytetyöntekijällä oli Neuroliiton henkilöstön sähköpostiosoitteet käytettävissään ja vastaukset haluttiin nopealla aikataululla ennen henkilökunnan kesälomakauden käynnistymistä. Lisäksi kohderyhmä oli heterogeeninen. Näin ollen sähköisen kyselyn valitseminen aineistonkeruumenetelmäksi oli onnistunut valinta. Kyselyn toteuttamisessa ei ollut ongelmia ja vastausprosentti oli hyvä, ollen kokonaisuudessa 75 %. Satakielessä 81 % ja Pihapihlajassa 67 %. Vastausprosenttiin pyrittiin vaikuttamaan positiivisesti hyvällä ennakkoinformoinnilla, joka toteutettiin sekä sähköpostitse, että palvelutaloissa käytössä olevien viestivihkojen kautta. Satakielen korkeampaan vastausprosenttiin voi olla vaikutusta sillä, että opinnäytetyöntekijä työskentelee siellä ja muistutteli kyselyyn vastaamisesta mm. kahvipöytäkeskusteluissa.

Webropol- kyselyn tuloksista muodostettiin teemat Tuplatiimi- menetelmällä toteutettuun kehittämistilaisuuteen. Tuplatiimin osallistujat olivat Satakielen ja Pihapihlajan laatutyöryhmäläisiä. Osallistujia oli yhteensä 10, viisi kummastakin

palvelutalosta. Tuplatiimin ajankohtana 6.6.2019 oli kesälomakausi jo käynnissä, mikä vaikutti osallistujamäärään negatiivisesti. Tuplatiimityöskentelyn kanalta 10 osallistujaa oli kuitenkin riittävä osallistujamäärä. Tyypillisesti tuplatiimin toteutuksessa käytetään fläppitaulua ideoiden keräämiseen ja ryhmittelyyn. Tässä opinnäytetyössä haasteena oli osallistujien sijoittuminen maantieteellisesti erilleen. Puolet osallistujista oli Satakielessä Lappeenrannassa ja puolet Pihapihlajassa Seinäjoella. Tuplatiimi toteutettiin käyttäen Lync- yhteyttä ja Padlet selainpohjaista virtuaaliseen, joka toimi virtuaalisena fläppitauluna ja johon osallistujat voivat lisätä sähköisiä muistilappuja samanaikaisesti. Opinnäytetyön tekijän tuli varmistaa ja testata yhteyksien toimiminen etukäteen. Tuplatiimin alussa yhteydet saatiin toimimaan hyvin. Puheyhteys Satakielen ja Pihapihlajan välillä toimi moitteettomasti ja Padlet- työskentelyalustan jakaminen onnistui ongelmitta. Opinnäytetyön tekijä oli valmistellut yhdeksän virtuaaliseen Padlet-ohjelmaan ja lähettänyt liittymiskutsut tuplatiimiin osallistujille. Suunnitelmana oli, että jokaiselle kolmelle aihealueelle on kolme erillistä työskentelyalustaa: ensimmäiselle kirjataan parin ehdotukset, toiselle 4 tärkeintä ehdotusta ja kolmannelle tehdään yhteenveto. Heti ensimmäisen aihealueen kohdalla opinnäytetyön tekijä teki havainnon, että toimivampi ratkaisu on kirjata jokaisen aihealueen kohdalla parien ehdotukset, neljä tärkeintä ehdotusta ja yhteenveto yhdelle Padlet- seinälle. Näin osallistujien on helpompi hahmottaa kokonaisuus. Parien miettiessä ehdotuksiaan ensimmäiseen kysymykseen, opinnäytetyön tekijä muokkasi Padlet- seinät siten, että kukin aihealue käsiteltiin yhdellä Padlet- seinällä. Tuplatiimi- työskentelyn edetessä parit kirjasivat jokaisen aihealueen kohdalla omat ehdotuksensa Padlet- seinän ensimmäiseen sarakkeeseen ja valintansa kaikista ehdotuksista toiseen sarakkeeseen. Käydyn keskustelun pohjalta opinnäytetyön tekijä kirjasi ryhmittelyn Padlet- seinälle.

Työskentelyn loppuvaiheessa esille tuli jokin tekninen ongelma ja osa pareista ei päässyt lisäämään kommenttejaan suoraan Padlet- seinälle. Tämä haaste ratkaistiin siten, että opinnäytetyöntekijä kirjasi asiat osallistujien sanelusta. Tällä ongelmalla ei katsottu olleen vaikutusta Tuplatiimin toteutukseen. Koko Tuplatiimityöskentelyn ajan osallistujat olivat aktiivisia ja annetuista aihealueista syntyi laajaa keskustelua. Opinnäytetyöntekijä piti huolen aikataulusta ja kellotti Tuplatiimin vaiheiden etenemisen mallin mukaisesti.

Webropol- kyselyn ja Tuplatiimin tulosten perusteella opinnäytetyöntekijä pohti ja työsti mallinnusta, millä keinoilla toimintajärjestelmän hyödynnettävyyttä voidaan jatkossa edesauttaa. Mallintaminen on kuitenkin tehty yleisellä tasolla ja sen toimivuus voidaan todeta vasta käytännön kautta.

9.2 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu

Neuroliiton palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle toteutetun kyselyn ja palvelutalojen laatutyöryhmien Tuplatiimi- työskentelyn tulosten perusteella voidaan todeta, että sertifioidusta toimintajärjestelmästä koetaan olevan hyötyä palvelutalojen toiminnassa. Opinnäytetyöprosessin edetessä nousi entistä selvemmin esille, että perehdytyksen merkitys toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntämisessä on merkittävä. Perehdytyksen merkitys nousi esille sekä Webropol- kyselyn tuloksissa että Tuplatiimi- työskentelyssä. Tämän tuloksen myötä opinnäytetyön teoriaosuuteen lisättiin kappaleet perehdytys ja osallisuus. Lisäksi toimintajärjestelmän hyödyntämisen edistämiseksi kehitetyssä toimintamallissa kolme neljästä osa-alueesta koskee perehdytystä.

Rouvinen-Wileniuksen (2014) mukaan osallisuutta ei ole ilman osallistumista (Rouvinen-Wilenius 2014, 51). On siis tärkeää ottaa henkilöstö mukaan toimintajärjestelmän kehittämiseen ja huolehtia riittävästä perehdytyksestä IMS- ohjelmistoon ja toimintajärjestelmään. Osallisuus koostuu osallisuutta edistävästä tiedosta, periaatteista, toiminnoista, toimintamalleista ja palveluista. (Isola ym. 2017, 3, 24). IMS- ohjelmisto toimii erinomaisella tavalla tiedon ja toimintamallien välittäjänä ja sen kautta työssä tarvittava tieto on samanlaisena koko henkilöstön käytettävissä.

Webropol- kyselyn tulosten mukaan, mitä pidempään työntekijä on työskennellyt palvelutalossa, sitä paremmin hän kokee tulleen perehdytetyksi IMS- ohjelmistoon. Yli 10 vuotta palvelutalossa työskennelleistä 71 % oli täysin samaa mieltä, että on saanut riittävän perehdytyksen IMS- ohjelmiston käyttöön. Vastaava luku 0 – 5 vuotta palvelutalossa työskennelleillä oli 37 %. Tässä taustalla on todennäköisesti se, että yli 10 vuotta palvelutalossa työskennelleet ovat osallistuneet toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston rakentamiseen alusta alkaen. Rakennusvaiheessa projektin etenemistä esiteltiin säännöllisesti henkilöstöpa-

lavereissa ja koko henkilökunta perehdytettiin ohjelmiston käyttöön. Laitinen (2018) on korostanut IMS- ohjelmiston jatkuvan esilläpitämisen tärkeyttä. Käyttäjille tulee kertoa, mistä tietoa löytyy ja mihin sitä tarvitaan. Käyttäjät on hyvä pitää prosessissa mukana alusta alkaen ja henkilöstöä tulee osallistaa ohjelmiston käyttöön. (Laitinen 2018, 44.)

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen IMS- ohjelman käyttämisessä tulee palvelutaloissa kiinnittää jatkossa erityistä huomiota ja tämä on huomioitu kehityksessä toimintamallissa. Laitinen (2018) esittää vinkkejä, joiden avulla onnistutaan IMS- ohjelmiston käyttöönotossa: tee selkeä vastuunjako, opasta tarvittaessa kädestä pitäen, järjestä käyttäjäkoulutuksia non-stoppina sekä uusille että vanhoillekin käyttäjille sekä tarjoa vertaistukea (Laitinen 2018, 44).

Eklundin (2018) mukaan perehdytysprosessin suunnittelussa on huomioitava, mitä asioita perehdytys sisältää, kuka vastaa mistäkin osuudesta ja missä järjestyksessä ja aikataulussa perehdytys toteutetaan. Lisäksi perehdyttäjiä koulutettaessa tulee huomioida, millä tavoin perehdytys halutaan vietävän läpi juuri kyseisessä yksikössä. (Eklund 2018, 76, 80.) Neuroliiton palvelutalojen perehdytysohjelma on osa IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää. Kyselyn tulosten mukaan voidaan todeta, että perehdytysprosessin etenemisessä on haasteita. IMS- ohjelmistoa ei käytetä aktiivisesti perehdytyksessä avuksi, vaikka niin on ajateltu perehdytysprosessia suunniteltaessa. Perehdytysprosessin eteneminen ja perehdyttäjien kouluttaminen ovat asioita, joihin palvelutaloissa tulee jatkossa kiinnittää huomiota ja prosessin etenemistä täsmentää.

Tämän opinnäytetyön tavoitteen täyttymistä ei kokonaisuudessaan voida arvioida tämän opinnäytetyöprosessin aikana, sillä osa Tuplatiimityöskentelyssä nousseista kehittämisideoista vaativat vielä jatkokäsittelyä. Neuroliiton palvelutaloilla on toimivat laatutyöryhmät ja lisäksi vuosittain pidetään palvelutalopäivät, jolloin tässä opinnäytetyössä nousseita kehittämiskohteita voidaan edelleen työstää. Lisäksi kehitetty mallinnus toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden edistämisestä vaatii käyttökokemuksia, jotta sen toimivuutta voidaan arvioida.

9.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tieteellinen tutkimus tulee toteuttaa hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti, jotta tutkimus on eettisesti hyväksyttävää sekä luotettavaa ja tulokset uskottavia. Opinnäytetyön suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa sekä tutkimusaineiston tallentamisessa tulee noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimusetiikan näkökulmasta keskeisiä hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia ovat:

- Tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten käsittelyssä ja arvioinnissa.
- Tutkimuksessa käytetään eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä toteutetaan avoimuutta ja vastuullisuutta tuloksia julkaistaessa.
- Viittaukset ovat oikein ja asianmukaisia.
- Tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa, raportoinnissa ja aineiston tallentamisessa täytetään tieteelliset vaatimukset. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tätä opinnäytetyötä tehdessä on noudatettu tutkimuseettisiä periaatteita. Ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista mietittiin, mitä ollaan tekemässä ja mihin kysymyksiin opinnäytetyön tekemisellä pyritään vastaamaan. On tärkeää, että opinnäytetyön tekeminen on merkityksellistä ja tuloksia voidaan hyödyntää. Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä ja siinä on käytetty paljon aikaa prosessin huolelliseen suunnitteluun ja lähdemateriaaliin perehtymiseen. Lähdemateriaalin ja tutkimustiedon löytäminen oli haastavaa. Sertifioitu toimintajärjestelmä laadunhallinnan välineenä ei vielä ole arkipäivää sosiaali- ja terveystieteillä. Tutkimusprosessin käsitteitä nämä ovat teollisuuden alalla. Opinnäytetyötä toteutettaessa kiinnitetään huomiota lähdekritiikkiin. Lähteitä käytetään monipuolisesti, käytetään uusia lähteitä sekä kansainvälisiä lähteitä. Lähdemateriaaliin perehtymisellä opinnäytetyöntekijä osoittaa perehtyneisyytensä ja muodostaa näkemyksen tutkittavasta asiasta sekä oppii käyttämään oikeita käsitteitä. Esitettyjen teorioiden ja mallien tulee olla kiinteästi yhteydessä opinnäytetyön kehittämistehtäviin. (Kananen 2015, 112 – 115.) Tässä opinnäytetyössä teoreettinen viitekehys täsmentyi prosessin edetessä, mikä on ominaista tutkimukselliselle kehittämis-

menetelmälle. Teoreettiseen viitekehykseen lisättiin kappaleet osallisuudesta ja perehdytyksestä. Raportin kirjoittamisessa on selkeästi eritelty lähteistä otettu tieto opinnäytetyöntekijän omasta pohdinnasta.

Kanasen (2015) mukaan tutkimustulosten luotettavuutta mitataan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli tulokset säilyvät toistettaessa tutkimus. Validiteetti puolestaan tarkoittaa yleistettävyyttä. Tutkijan tulee pystyä perustelemaan ratkaisunsa ja esittämään väitteidensä oikeellisuus. Opinnäytetyön luotettavuuteen tulee kiinnittää huomiota koko prosessin aina, aina suunnitteluvaiheesta alkaen. Prosessin eri vaiheissa tehdään oikeita ratkaisuja ja ratkaisut perustellaan. (Kananen 2015, 343 - 347.) Yksi tutkimuksen luotettavuuskriteereistä on vahvistettavuus. Prosessin eri vaiheet tulee kirjata niin tarkasti, että ulkopuolinen henkilö tai toinen tutkija voi seurata prosessin etenemistä. Laadullisessa tutkimuksessa suunnitelma on avoin ja tarkentuu työn edetessä (Kylmä & Juvakka 2012, 129.) Opinnäytetyöprosessi käynnistyi ideapaperin hyväksymisestä syksyllä 2017, joten prosessin kesto oli kaksi vuotta. Opinnäytetyösuunnitelman hyväksymisen jälkeen haettiin tutkimuslupa Neuroliitto ry:n toimitusjohtajalta. Raportissa on kuvattu prosessin eteneminen tarkasti. Huomiota on kiinnitetty opinnäytetyön toteutuksen ja tutkimustulosten tarkkaan kuvaamiseen, jotta vahvistettavuus on mahdollisimman hyvä.

Opinnäytetyöntekijän tuli koko prosessin ajan kiinnittää erityistä huomiota objektiivisuuteen, sillä hän työskentelee palvelutalo Satakielen johtajana ja on ollut kiinteästi rakentamassa palvelutalon toimintajärjestelmää IMS- ohjelmistoon. Opinnäytetyöntekijä varmisti objektiivisuuttaan mm. kyselyn tulosten valmistuttua hyödyntämällä opinnäytetyön ohjaajien näkemyksiä muodostaessaan teemat Tuplatiimityöskentelylle. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös kaksi kohdeyksikköä eli tutkimusta ei toteutettu pelkästään opinnäytetyöntekijän omassa yksikössä.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin Webropol- kyselyllä. Kuulan (2013) mukaan verkkolomakkeen käyttäminen kyselyn toteuttamisessa vähentää häirtatekijöitä ja lisää luotettavuutta verrattuna haastatteluun. Vuorovaikutustilanteiden visuaaliset ja non-verbaaliset tekijät, sukupuolen, etnisen taustan ja iän mahdolliset

vaikutukset on eliminoitu. Lisäksi aineisto saadaan valmiiksi kirjallisessa muodossa, jolloin mahdollisesti litterointiin liittyvät virheet jäävät pois. (Kuula 2013, 174 – 175.) Webropol- kysely toteutettiin palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja se toteutettiin anonyymisti. Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajalta suostumus hänen vastauksiensa käyttämiseen opinnäytetyön toteutuksessa. Toistettavuutta ajatellen, Webropol- kysely on täysin toistettavissa. Kyselyn mukana vastaajille toimitettiin saatekirje, joka on laadittu eettisten ohjeiden mukaisesti. Hyvin suunnitellulla saatekirjeellä pyritään lisäämään tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Saatekirjeessä tulee kertoa opinnäytetyöntekijän yhteystiedot, tutkimuksen tarkoitus, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, vastaajien anonymisointi, kyselyyn osallistumiseen menevä aika sekä kerättävän aineiston käyttö, säilytys ja hävittäminen (Kuula 2013, 120 – 121). Lisäksi vastaajille toimitettiin laadittu tietosuojailmoitus. Kysely pilotoitiin ennen toteuttamista, jolla myös pyrittiin vaikuttamaan tutkimuksen luotettavuuteen.

Tuplatiimiin osallistujille lähetettiin etukäteen kutsu, jossa kerrottiin tuplatiimiin kulku pääpiirteittäin ja tuplatiimin tulosten hyödyntämisestä opinnäytetyön toteutuksessa. Tuplatiimiin osallistuminen tapahtui työaikana ja perustui vapaaehtoisuuteen.

9.4 Jatkokehittämisasiheet

Jatkokehittämisasiheena esitetään Neuroliiton palvelutaloille tässä opinnäytetyössä kehitetyn mallin, toimintajärjestelmän hyödyntämisen edistäminen, testaamista käytännössä. Tuloksia tulee arvioida esimerkiksi palvelutalojen laatu-työryhmien toimesta.

Toisena jatkokehittämisasiheena esitetään tässä opinnäytetyössä toteutetun Webropol- kyselyn uusimista palvelutaloissa sen jälkeen, kun tässä opinnäytetyössä esille nousseet kehittämisideat on toteutettu ja mallintaminen on ollut käytössä.

Kuvat

Kuva 1. Neuroliiton organisaatiokaavio, s.16.

Kuva 2. Satakielen tuottamat palvelut keltaisella ja Pihapihlajan tuottamat palvelut vihreällä, s. 17.

Kuva 3. Opinnäytetyöprosessin eteneminen, s. 20.

Kuva 4. Tuplatiimin eteneminen, s. 25.

Kuva 5, Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä keinoista perehdytyksen parantamiseksi, s. 36.

Kuva 6, Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä keinoista henkilöstön aktivoinnista / motivoinnista IMS:n käyttämiseen, s. 38.

Kuva 7, Tuplatiimintyöskentelyn tuloksena syntynyt Padlet- seinä ehdotuksista, miten IMS:n kansiorakennetta tulisi uudistaa, jotta tieto löytyisi helpommin, s. 40.

Kuva 8. Tuplatiimintyöskentelyn tulokset, s. 41.

Kuva 9. Toimintamalli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden parantamiseksi, s. 43.

Taulukot

Taulukko 1. Kyselyn vastaajien taustatiedot, s. 28.

Taulukko 2. Toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyntäminen palvelutalon arjessa, 29.

Taulukko 3. Toimintajärjestelmän / IMS:n hyödyntäminen palvelutalon arjessa, eroteltuna palvelutalo Satakieli (SK) ja palvelutalo Pihapihlaja (PP), s. 30.

Taulukko 4. Toimintajärjestelmän ja IMS- ohjelmiston hyödyllisyys päivittäisessä työssä, s. 31.

Taulukko 5. IMS- osioiden hyödyntäminen omassa työssä, s. 32.

Taulukko 6, avoimien kysymysten vastausten yhteenveto, s. 33.

Lähteet

- Chênevert, D., Jourdain, G & Vandenberghe, C. 2016. The role of high-involvement work practices and professional self-image in nursing recruits' turnover: A three-year prospective study. *International Journal of Nursing Studies* 53, 73–84.
- Colgate, A. 2019. Total Quality Management's Impact on Different Business Processes. <http://www.businessdictionary.com/article/631/total-quality-managements-impact-on-different-business-processes/> Luettu 17.4.2019.
- Corporate Finance Institute. 2015-2019. <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/strategy/quality-management/> Luettu 17.4.2019.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Fagerrud, O. 2018. IMS- ohjelmisto laadunhallinnan työkaluna. IMS Tietokirja. <https://www.arter.fi/ims-tietokirja/>. Luettu 29.1.2019.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, S & Strömberg O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>. Luettu 21.3.2019.
- Isola, A., Kaartinen H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Ketola-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kiwa. Kiwa: Luomme luottamusta. <https://www.kiwa.com/fi/fi/tietoa-kiwasta/> Luettu 26.9.2019.
- Kupias, P. & Peltonen, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Koskimies M, Pyhäjoki J. & Arnkil T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. THL opas 24. THL: 2012.

Kuula, A. 2013. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kykyri, V. 2008. Osallistamista ja omistajuuspuheen ”kalastelua” – diskursiivinen näkökulma osallistumiseen organisaatiossa. Teoksessa: Organisaatiot muutoksessa, 148-170. Toim. Pekka Kuusela & Matti Kuittinen. Helsinki: UNI-press.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2012. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy

Laatukeskus. 2018. <https://www.laatukeskus.fi/palvelut/kehita-organisaatiotasi/iso-toimintajarjestelmat.html>. Luettu 7.2.2019.

Laine, P. & Ollila, S. 2016. Osallisuuden kokemus hajautetuissa asiantuntijaorganisaatioissa. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 2016: 4, 45–63.

Laitinen, A. 2018. IMS- käyttöönotto. IMS Tietokirja. <https://www.arter.fi/ims-tietokirja/>. Luettu 26.9.2019.

Moisio, J. 2018. Mikä on laadunhallintajärjestelmä? IMS Tietokirja. <https://www.arter.fi/ims-tietokirja/>. Luettu 29.1.2019.

Mäkinen, E. 2018. Prosessit. IMS Tietokirja. <https://www.arter.fi/ims-tietokirja/>. Luettu 29.1.2019.

Neuroliitto ry. 2017. Liitto pähkinänkuoressa. Luettu 31.3.2019. Y:\Perustietoa Neuroliitosta\Perehdytysaineistoa. Saatavilla Neuroliiton palvelimella, edellyttää kirjautumista.

Neuroliiton IMS- ohjelmisto. 2019. <https://t2.ims.fi/ms-liitto/servlet/ActionServlet?action=frameset>. Ohjelmisto edellyttää kirjautumista.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Outinen, M. Lempinen, K. Holma, T. & Haverinen R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Kuntaliitto.

Qi, F. & Wang, W. 2016. Employee involvement, public service motivation, and perceived organizational performance: testing a new model. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020852316662531> Luettu 15.9.2019.

Ritola, O. 2018. Laatutyön tärkeys ja merkitys. IMS Tietokirja. <https://www.arter.fi/ims-tietokirja/>. Luettu 24.1.2019.

Ritola, O. 2017. Toimintajärjestelmä laatujohtamisen tukena.
<http://www.arter.fi/toimintajarjestelma-laatujohtamisen-tukena/> Luettu 24.1.2019.

Rouvinen-Wilenius, P. 2014. Kohti osallisuutta: Mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa: Osallisuuden jäljillä, 51–68. Toim. Arja Jämsén & Anne Pyykkönen. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys

Släen, T. & Mantere, V. 1999. Tuplatiimi opas tehokkaampiin palavereihin. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2016.
https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/laadunhallinnan_periaatteet. Luettu 24.1.2019.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Quality management systems. Requirements. Virallinen standardi, ei vapaasti saatavilla.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>. Luettu 1.4.2019.

Työturvallisuuskeskus. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus.
https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus Luettu 15.9.2019.

Valvira. 2015. Omavalvontasuunnitelma.
https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2 Luettu 28.9.2019.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Hämeenlinna: Talentum

Virtanen M. Järvelä K. Kakkola J. Luukinen A. Pöyry L. Raijas A. Saastamoinen M. Tuorila H. & Vuorio L. 2016. Kilpailun mahdollisuudet ja edellytykset sote-palveluissa. Kilpailu- ja kuluttajavirasto: 2016.
<https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2016/kkv-selvityksia-5-2016-kilpailun-mahdollisuudet-ja-edellytykset-sote-palveluissa.pdf> Luettu 7.2.2019.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa

1. Vastauksiani saa käyttää opinnäytetyössä Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa. *

☐ Kyllä

☐ Ei

2. Yksikköni *

☐ Pihapihlaja

☐ Satakieli

3. Ammattiryhmäni *

☐ Hoitaja, sairaanhoitaja

☐ Päivätoiminnanohjaaja, avustaja, toimintaterapeutti, sosionomi

☐ Laitos- / kiinteistöhuolto, keittiötoiminta

4. Kauanko olet työskennellyt Pihapihlajassa / Satakielessä

☐ Alle vuoden

☐ 1-5 vuotta

☐ 6-10 vuotta

☐ Yli 10 vuotta

5. Toimintajärjestelmän / IMS:n hyödyntäminen palvelutalon arjessa *

| | Eri mieltä | Osittain eri mieltä | Osittain samaa mieltä | Samaa mieltä | En ole käyttänyt ohjelmistoa |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Sertifioidusta, IMS- ohjelmistoon rakennetusta, toimintajärjestelmästä on hyötyä toiminnassamme. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| IMS on helppokäyttöinen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Osaan käyttää IMS:ä sujuvasti. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Olen saanut riittävän perehdytyksen IMS:n käyttöön. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pääsen osallistumaan toimintajärjestelmän sisällön kehittämiseen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Toimintajärjestelmän / IMS:n hyödyllisyys päivittäisessä työssäni *

| Ei lainkaan hyödyllinen | Erittäin hyödyllinen |
|-------------------------|---|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

7. Hyödynnän seuraavia IMS:n osioita työssäni *

| | En koskaan | Satunnaisesti | Säännöllisesti |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Prosessit ja vaiheidenkuvaus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dokumentit (esim. työohjeet) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Raportit (esim. laatukselyjen tekeminen, kehitysehdotukset) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mittarit (esi. laatukselyjen tulokset) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Riskit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Missä asioissa / miten olet hyödyntänyt IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää?

9. Mitä hyvää IMS- ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on?

10. Mitä huonoa IMS- ohjelmistoon rakennetusta toimintajärjestelmässä on?

Hyvä Pihapihlajan / Satakielen työntekijä

Teen Sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulun kehittämisen ja johtamisen koulutukseen liittyen opinnäytetyötä aiheesta *Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa*.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää IMS- ohjelmistoon rakennetun toimintajärjestelmän hyödyntämistä Pihapihlajan ja Satakielen arjessa sekä kehittää toimintamalli, jonka avulla hyödynnettävyyttä voidaan entisestään parantaa. Opinnäytetyö on tarkoitus saada valmiiksi syksyllä 2019, jonka jälkeen opinnäytetyö toimitetaan molempiin yksiköihin.

Toivon sinun vastaavan oheiseen kyselyyn aiheesta. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja anonyymia. Alkuperäinen aineisto jää vain opinnäytetyön tekijän käytössä. Kysely on lyhyt ja siihen vastaamiseen kuluu noin 5 minuuttia. Kyselyä ei voi keskeyttää ja jatkaa myöhemmin.

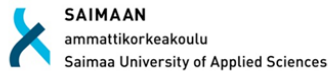
Kyselyyn pääset oheisesta Webropol-linkistä

Lisätietoja opinnäytetyöstä voit kysyä sähköpostilla tit-
ta.hakkarainen@neuroliitto.fi

Viimeinen vastauspäivä kyselyyn on 19.5.2019.

Iso kiitos vastauksistanne jo etukäteen!

Titta Hakkarainen
Palvelutalo Satakieli

**OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA****TIETOSUOJAILMOITUS**

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)
artiklat 13 ja 14

Laatimispäivämäärä: 17.04.2019

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK- opintoihin liittyvä opinnäytetyö

Kyseessä on sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK- opintoihin liittyvä opinnäytetyö *Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa*. Opinnäytetyössä selvitetään toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden ja hyödyllisyyden nykytilanne Neuroliiton palvelutalo Satakielissä ja Pihapihlajassa Webropol-kyselyä käyttäen. Kyselyn tuloksia hyödynnetään Satakielen ja Pihapihlajan laaturyhmien tuplatiimi- työskentelyssä, jonka tavoitteena on luoda malli toimintajärjestelmän hyödynnettävyyden lisäämiseksi.

Mitä tietoja keräämme?

Webropol- kyselyssä kerään sinusta seuraavia tietoja: työskentely-yksikkö, ammattiryhmä ja työskentelyaika ko. yksikössä.

Millä perusteella kerään tietoja?

Henkilötietojen kerääminen perustuu vastaajan suostumukseen. Webropol- kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja kyselyssä vastaaja antaa luvan vastausten käyttämiseen opinnäytetyön toteutuksessa.

Mistä kaikkialta henkilötietoja kerään

Henkilötietoja kerään ainoastaan henkilöltä itseltään Webropol- kyselyllä. Webropol- kyselyn lähettämiseksi tarvittavat palvelutalo Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstön sähköpostiosoitteet on saatu ko. palvelutalojen johtajilta.

Kenelle tietoja siirretään?

Webropol- kyselyllä saatavia tietoja käsittelee vain opinnäytetyön tekijä.

Minne tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Kerättyjä henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen

Opinnäytetyön laatijaa on ohjeistettu salassapitovelvollisuudesta koskien opinnäytetyön laatimisen yhteydessä kerätyistä tiedoista.

Tiedot kerätään Webropol- kyselyllä, joka toteutetaan anonyymisti. Opinnäytetyön tekijä ei pysty yksilöimään vastauksia. Kysely, tulosten analysointi ja raportointi toteutetaan Webropol- ohjelmalla, joka vaatii henkilökohtaiset kirjautumistunnukset. Vain opinnäytetyön tekijä pääsee kirjautumaan toteutettavaan kyselyyn ja sen tuloksiin.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään?

Kerättyä tietoa säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka; korkeintaan vuoden 2019 loppuun asti. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä poistaa toteutetun kyselyn Webropol- ohjelmasta.

Millaista päätöksentekoa?

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet:

- a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Kyseessä on opinnäytetyö, joka toteutetaan kertatutkimuksena. Tutkimus toteutetaan Webropol- kyselynä aikavälillä 2.-19.5.2019. Kerättyä tietoa säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka; korkeintaan vuoden 2019 loppuun asti. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä poistaa toteutetun kyselyn Webropol- ohjelmasta.

Rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön tiedot

Opinnäytetyön tekijä Titta Hakkarainen, titta.hakkarainen@neuroliitto.fi.

KUTSU TUPLATIIMI- TYÖSKENTELYYN!

Kutsun Sinut palvelutalo Satakielen / Pihapihlajan laatutyöryhmäläinen tuplatiimi- työskentelyyn **to 6.6.2019 klo 13 – 15.**

Olen tekemässä sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK-opintoihini liittyen opinnäytetyötä *Sertifioidun toimintajärjestelmän hyödyntäminen asumispalvelujen laadunhallinnassa*. Opinnäytetyön aineiston olen kerännyt Satakielen ja Pihapihlajan henkilöstölle suunnatulla Webropol- kyselyllä. Nyt on aika jalostaa kyselyllä saatua informaatiota ja löytää keinoja IMS- alustalle rakennetun toimintajärjestelmän entistä tehokkaampaan hyödyntämiseen palvelutalon arjessa. Tähän toivon Teidän apuanne.

Maantieteellisen välimatkan vuoksi, toimimme etäyhteydellä Skype- ohjelmaa käyttäen. Tulemme käyttämään työskentelyssä myös Padlet selainpohjaista virtuaaliseinää.

Tilaisuuden aluksi kerron lyhyesti opinnäytetyöni taustasta, tarkoituksesta ja tavoitteista sekä kyselyn tuloksista. Tämän jälkeen työskentelemme tuplatiimimenetelmää käyttäen. Tuplatiimi on ryhmätyömenetelmä, jonka avulla yksilöiden ideat ja tiedot kerätään yhteen. Tuplatiimiin osallistuminen on vapaaehtoista ja tapahtuu työajalla. Sinun ei tarvitse erikseen valmistautua tilaisuuteen.

Toivon tapaavani Sinut tuplatiimissä!

Titta Hakkarainen

Webropol- kyselyn avointen vastausten pelkistetyt ilmaukset ja yhteenvedot kysymyksittäin.

| Kysymys 8. Missä asioissa / miten olet hyödyntänyt IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää? | |
|--|--------------------------------|
| Pelkistettyjen vastausten ryhmittely | Yhteenvedo |
| <p>Tietoja / tehtäviä hakiessani</p> <p>Tietoja ja dokumentteja tulee tarkastettua. Voi etsiä lähes kaiken tarvitsemansa tiedon.</p> <p>Hakenut hoitoon liittyviä tietoja järjestelmästä</p> <p>Silloin kun tarvitaan tietoa ns. erityistilanteiden hoitoon. Esim. epidemiat.</p> <p>Saanut sitä kautta nopeimmin tiedon oman organisaation ydintehtävistä.</p> <p>Tiedonhaku.</p> <p>Tietojen hakemisessa.</p> <p>Materiaalia hakemalla.</p> <p>Miten jokin asia hoidetaan.</p> <p>Saa hyvin tietoa Satakielen toiminnasta.</p> <p>Olen tutkinut ja lukenut tietoa talosta.</p> | Tiedonhaku |
| <p>IMS:ä olen hyödyntänyt perehdyttäessä uusia työntekijöitä.</p> <p>Opiskelijan ja kesätyöntekijän perehdytyksessä</p> <p>Perehdytys</p> <p>Opiskelijan / sijaisen perehdytys.</p> <p>Perehdytyksessä.</p> <p>Perehdytysohjeita</p> <p>Perehdytystilanteissa</p> <p>Perehdytysohjelmaa</p> | Perehdytys |
| <p>Dokumentteja ja työohjeita tulee tarkasteltua säännöllisesti.</p> <p>Hoitotyön dokumentit.</p> <p>Etsinyt työohjeita.</p> <p>Ajantasaiset työohjeet.</p> <p>Tarvitsemani työohjeet löytyvät sieltä.</p> <p>Tarkastamalla työohjeita.</p> <p>Jonkun työohjeen joskus katsonut.</p> <p>Lukenut dokumentteja.</p> <p>Lukenut työohjeita.</p> <p>Trakastanut toimintaohjeita.</p> <p>Tulostanut kaavakkeita.</p> <p>Mitä vuoroissa kuuluu tehdä.</p> | Dokumentit ja työohjeet |

| | |
|---|--|
| Tulostanut katetrointilistat. Ohjeiden ja lomakkeiden hakemisessa. Tulostanut lomakkeita. Tulostanut hoitotyön dokumentteja. Toiminta- ja työohjeita tarkastaessa. Mittausten lomakkeet. Dokumentit ja tulosteet.Miten jokin asia kuuluisi tehdä. | |
| Välillä tulee tehtyä lyhki-kyselyjä. Laatukyselyjen tekemisessä. Palauteen keräämisessä. | Kyselyjen tekeminen |
| Prosessit ja vaiheidenkuvaukset. Vaiheiden kuvaukset. Työvaiheiden kuvauksia. | Prosessit ja vaiheidenkuvaukset |

| Kysymys 9. Mitä hyvää IMS- ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on? | |
|---|--------------------------------------|
| Pelkistettyjen vastausten ryhmittely | Yhteenvedo |
| Pääasiassa kaikki löytyy sieltä. Kaikki tieto löytyy helposti. Kaikki on samassa paikassa. Dokumentit yhdessä osoitteessa. Tarvittavat tiedot löytyvät sieltä. Löytää tarvittaessa tiedon joka tilanteeseen. Tiedot löytyy nopeasti. Löytää kaikki työohjeet. Tieto löytyy sieltä. Kaikki tiedot samassa paikassa. Tieto löytyy yhdestä paikasta. Sieltä saa tiedon. Sieltä löytyy "kaikki". Kaikki asiat samassa paikassa. Tietoa löytyy, jos tarvitsee. Löytyy kaikki tiedot. Tieto löytyy yhdestä paikasta. Kattavasti tietoa yhdessä paikassa. Kaikki tarpeellinen tieto löytyy yhdestä paikasta. Kaikki lomakkeet löytyvät samasta paikasta. Kaikki "saman katon alla" Yhdestä ja samasta paikasta löytyy tiedot. Kaikki tieto löytyy samasta paikasta. Kaikki asiat yhdessä paikassa. Asiat selkeästi yhdessä paikassa. | Tieto löytyy yhdestä paikasta |

| | |
|---|----------------|
| Kaiken tarvittavan löytää IMS:stä. Dokumentit ja tulosteet saa samasta paikasta. Siellä on kaikki tiedot. | |
| Selkeät ohjeet Selkeys Selkeä ja helppolukuinen Asiat selkeästi kirjattu. Selkeä ja helppokäyttöinen. | Selkeys |

| | |
|---|---|
| Kysymys 10. Mitä kehitettävää IMS- ohjelmistoon rakennetussa toimintajärjestelmässä on? | |
| Pelkistettyjen vastausten ryhmittely | Yhtenveto |
| Dokumenttien löytäminen on haastavaa. Asoiden löytäminen monimutkaista. Tietojen etsimiseen kuluu liian paljon aikaa. Tietojen etsimiseen kuluu liikaa aikaa. Hankala löytää tarvittava tieto. Tiedon löytäminen on välillä vaikeaa. Haettavan tiedon löytäminen on haastavaa. Tiedon löytäminen haastavaa. Välillä vaikea löytää tarvittava. | Vaikea löytää tietoja |
| Helppokäyttöisempi pitäisi olla. Vaatii selkeyttämistä. Vaatisi jonkinlaista selkeyttämistä. Otsikoiden selkeyttäminen. Sekava ja vanhanaikainen. Helppokäyttöisemmäksi Saisi olla selkeämpi. Hieman sekava. Hieman selkeämpi käyttää. | Helppokäyttöisemmäksi ja selkeämmäksi saaminen |
| Työohjeiden päivittäminen säännöllisesti. Puuttuu joitakin työohjeita. Jatkuva päivittäminen tärkeää. Tieto päivitetystä ohjeista. | Päivittäminen |

| | |
|---|-----------------------------------|
| Kysymys 11. Kuinka IMS- ohjelmistoon rakennettua toimintajärjestelmää voisi hyödyntää tehokkaammin palvelutalon arjessa? | |
| Pelkistettyjen vastausten ryhmittely | Yhteenveto |
| <p>Perehdytyksellä. Perehdyttää paremmin käyttöön. Kaikki pitäisi perehdyttää sen käyttöön.</p> <p>Käyttää aktiivisemmin apuna perehdytyksessä. Kerran vuodessa käydä yhdessä läpi toimintajärjestelmää. IMS- infoja henkilökunnalle.</p> | Perehdytyksellä |
| <p>Tehdä siitä rutiini. Käyttämällä säännöllisesti. Henkilöstä itsestä kiinni, miten hyödyntää.</p> <p>Saada henkilökunta hyödyntämään ohjelmistoa. Käyttämällä IMS:ä. Säännöllisesti käyttämällä.</p> | Säännöllisesti käyttämällä |
| <p>Jää käyttämättä, kun etsintöihin menee liikaa aikaa. Jos olisi yksinkertaisempi, olisi kynnys käyttää matalampi. Jos olisi helppokäyttöisempi, saataisiin tehokkaampi hyöty.</p> | Helppokäyttöisyydellä |