

Opinnäytetyö (YAMK)

Terveyden edistäminen

2020

Karoliina Lappalainen

MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN OSALLISUUS JA DIGIOSAAMINEN

– Suomen Klubitalot ry:n ja Klubitalojen
jäsenrekisterijärjestelmän yhteiskehittäminen

Karoliina Lappalainen

MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN OSALLISUUS JA DIGIOSAAMINEN

- Suomen Klubitalot ry:n ja Klubitalojen jäsenrekisterijärjestelmän yhteiskehittäminen

Enemmistö suomalaisista on tottunut käyttämään sähköpostia ja hoitamaan pankki- ja viranomaisasioita verkon kautta. Tämä kasvattaa kuilua digitalisaatiokehityksestä pudonneiden ja digiosaajien välillä. Digiosaamisen ulkopuolelle jäävät mm. iäkkäät ja sosiaalisesti heikossa asemassa olevat sekä yhtenä ryhmänä mielenterveyshäiriöistä kärsivät. Digipalveluihin siirtyminen ja uusien järjestelmien käyttöönotto ovat pitkä muutos- ja kehitysprosessi. Erilaisten järjestelmien käyttöönotto ja kehittäminen vaativat digitaatioita sekä sosiaalista toimintakykyä, minkä vuoksi mielenterveyskuntoutuja voi olla heikommassa asemassa kehittämisessä. Osallistamalla palveluiden kehittämiseen mielenterveyskuntoutuja saisi helpommin hänelle kohdennettua palvelua. Kehittämiseen osallistumisen esteenä voi olla mielenterveyskuntoutujan oma tahto- tai terveydentila, mutta myös puutteet toimintaympäristön ja organisaatioiden kehittämisosaamisessa.

Tämä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö toteutettiin kehittämisprojektina yhteistyössä Suomen Klubitalot ry:n kanssa. Kehittämisprojektin tarkoituksena oli tuottaa tietoa mielenterveyskuntoutujien osallisuudesta Suomen Klubitalot ry:n jäsenrekisterijärjestelmän kehittämisessä. Jäsenrekisterijärjestelmän uudistus on Suomen Klubitalot ry:n ja Klubitalojen yhteiskehittämisprojekti. Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli myös selvittää mielenterveyskuntoutujien osallisuutta jäsenrekisterijärjestelmän kehittämisessä. Jäsenrekisterijärjestelmän käyttö ja kehittäminen vaativat digiosaamista, joten kehittämisprojektissa tarkasteltiin myös mielenterveyskuntoutujien digitaatioita.

Kehittämisprojekti toteutettiin havainnoimalla Suomen Klubitalot ry:n ja Klubitalojen jäsenrekisterijärjestelmän yhteiskehittämisprojektiä. Aineistona oli Klubitaloille teetetty alkukysely, Teams-etätukitapaamisten materiaali ja havainnointi Klubitalolla. Vallitsevat teemat olivat mielenterveyskuntoutujien osallisuus ja kehittämisosaaminen sekä digitaatioita tämän jäsenrekisterijärjestelmän yhteydessä. Tulokset osoittivat, että aktiivisilla jäsenillä ja henkilökunnalla on hyvät digitaatioita ja kehittämisosaaminen, joita tulee jatkossakin hyödyntää. Tärkeää on, että kaikki järjestelmää käyttävät saadaan jatkossa koulutettua ja uusi järjestelmä käyttöön kaikille Klubitaloille. Yhteiskehittäminen jäsenrekisterijärjestelmän uudistamisessa oli hyvä toimintamalli. Projektin myötä saatiin koulutusta ja järjestelmäkehitystä vietyä eteenpäin. Kehittämisprojektin tulokset julkaistiin näkyvästi videomateriaalilla ja blogitekstillä Suomen Klubitaloille. Koko kehittämisprojekti julkaistaan tekstituotoksena Turun ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

ASIASANAT:

mielenterveyskuntoutajat, osallisuus, digiosaaminen, yhteiskehittäminen

Karoliina Lappalainen

PARTICIPATION AND DIGITAL SKILLS OF PATIENTS IN PSYCHIATRIC REHABILITATION

- The Development of Member register system of Finnish Clubhouse coalition and Clubhouses

The majority of the Finnish population utilizes online services to access their bank and other official platforms. The lack of digital skills can form a societal barrier to those who have not been able to keep up with the rapid digital development and includes groups, such as the elderly, socially disadvantaged individuals and mental health rehabilitators. However, having mental health rehabilitators participate in the development of digital services, which are aimed at themselves, is likely to result in a digital service that is more fit for purpose.

The aim of this development study was to produce knowledge of mental health rehabilitators' participation in co-developing the member register system of the Finnish Clubhouses. Finnish Clubhouse coalition and Finnish Clubhouses are working with mental health rehabilitators and promoting their ability to function. The member register system and co-development requires digital and social literacy from the mental health rehabilitators who work with Finnish Clubhouses. This study focuses on observing their project based on material collected through a questionnaire, virtual meetings and direct observations at the Clubhouse.

The findings of this study show that Finnish Clubhouses have many sensible development models. They have good individual skills, smaller development groups and technical development platforms (Facebook, Docs, Teams), which are important to maintain in the long term. Management of change proved challenging especially when there were initially many technical problems in the system. There were a few Clubhouses that did not start using the new system from the start, but they will be using it by the year 2021. With the new system, all Finnish Clubhouses get statistics and information about their everyday work, which will allow comparing the different Clubhouses to each other.

During the spring of 2020, the development study went through its first steps and the Clubhouses launched new training for members and workers. The co-development benefited from active individuals who were interested in developing the system. It is also important that educational material is available to everyone including new members and workers. The Finnish Clubhouse coalition has launched a digital inclusion project. In addition, it is crucial to maintain and develop active e-Clubhouses. This study shows that co-development can be a successful functional development method for the Clubhouses and the Finnish Clubhouse coalition.

KEYWORDS:

Patients in psychiatric rehabilitation, participation, digital skills, co-development

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Tarkoitus, tavoite ja tuotos	8
2.2 Suomen Klubitalot ry	8
2.3 Klubitalojen jäsenrekisterijärjestelmän kehittäminen	9
3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	11
3.1 Mielenterveyskuntoutujan osallisuus	11
3.2 Mielenterveyskuntoutujien digiosaaminen, digipalvelut ja digiosallisuus	13
3.3 Järjestelmäkäyttöönotto ja yhteiskehittäminen mielenterveyskuntoutujilla	14
4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS	16
4.1 Aineiston keruu	17
4.1.1 Alkukysely järjestelmäkäytöstä Klubitaloilta	17
4.1.2 Havainnointi kehittämisprojektissa	18
4.2 Aineiston analyysi	19
4.3 Riskien hallinta	21
5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSET	23
5.1 Alkukartoituksen tulokset lähtökohtana kehittämiselle	23
5.2 Osaaminen	25
5.2.1 Digiosaaminen	25
5.2.2 Tekninen osaaminen	26
5.2.3 Tekniset haasteet ja ratkaisut	27
5.3 Yhteiskehittäminen	27
5.4 Osallisuus	28
6 KEHITTÄMISPROJEKTIN PÄÄTELMÄT JA TUOTOS	30
6.1 Tulosten päätelmät ja kehittäminen Klubitaloilla	30
6.1.1 Osaamisen kehittäminen	30
6.1.2 Yhteiskehittäminen	31
6.1.3 Osallisuuden kehittäminen	33
6.2 Kehittämisprojektin toimenpiteet Klubitaloilla	34
6.3 Kehittämisprojektin julkaisu ja juurruttaminen	35

6.4 Poikkeusolojen vaikutus Klubitalojen toimintaan	35
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	37
8 KEHITTÄMISPROJEKTIN YHTEENVETO	39
8.1 Arviointi kehittämisprojektissa	39
8.2 Tulevaisuuden kehittämistoiminta Klubitaloilla	40
LÄHTEET	42

LIITTEET

- Liite 1. Salesforce-käyttöönottokysely.
- Liite 2. Teams-etätapaamisten runko.
- Liite 3. Havainnointiin valmistautuminen.

KUVAT

Kuva 1. Kehittämisprojektin eteneminen ja aikataulu.	16
Kuva 2. Kehittämisprojektin lähtötilanne.	30
Kuva 3. Osaamisen kehittyminen.	31
Kuva 4. Yhteiskehittämisen kehittyminen.	32
Kuva 5. Osallisuuden kehittyminen.	34

TAULUKOT

Taulukko 1. Analyysitaulukko: Kategoriat.	20
---	----

1 JOHDANTO

Digiosaaminen on Suomen työelämässä usein vaadittu tietotaito ja tilastokeskuksen mukaan 91 % palkansaajista käytti tietotekniikkaa jossain muodossa vuonna 2013 (Alasoini 2018, 11). Vuoden 2019 tilastoissa 87 % Suomen kotitalouksista oli jonkinlainen tietokone ja 89 %:lla oli internet yhteys kotitaloudessa (Tilastokeskus 2019). Enemmistö suomalaisista on tottunut käyttämään sähköpostia ja hoitamaan pankki- ja viranomaisasioita verkon kautta. Tämä kasvattaa kiilua digitalisaatiokehityksestä pudonneiden ja digiosaajien välillä. Digiosaamisen ulkopuolelle jäävät mm. iäkkäät ja sosiaalisesti heikossa asemassa olevat sekä yhtenä ryhmänä mielenterveyshäiriöistä kärsivät. (Alasoini 2018, 11–12.)

Mielenterveyshäiriöihin on vahvasti yhteydessä huono sosiaalinen toimintakyky ja osattomuus yhteiskunnassa. Mielenterveyshäiriöihin liittyy toimeentulon heikkenemistä, koska usein mielenterveyshäiriöstä kärsivä henkilö on työelämän ulkopuolella. Mielenterveysvaikeudet heikentävät toimintakykyä, josta osana on uuden oppiminen ja omaksuminen. Uuden oppimisen heikkouden kautta mielenterveyshäiriöstä kärsivä henkilö voi helposti jäädä ulkopuolelle digiosaamisen suhteen. (Tuisku ym. 2012, 2254–2255; Saharinen 2013, 45; Alasoini 2018, 11.)

Digipalveluihin, joita esimerkiksi mielenterveyspalveluissa käytetään, siirtyminen on muutosprosessia ja uuden järjestelmän käyttöönotto pitkä kehitysprosessi (Michel ym. 2013, 773–775). Erilaisten digijärjestelmien käyttö vaatii digiosaamista, mitä mielenterveyshäiriöisen voi olla vaikea omaksua (Tuomivaara ym. 2019, 47). Osallistumalla palveluiden kehittämiseen mielenterveyskuntoutuja saisi helpommin hänelle kohdennettua palvelua. Kehittämiseen osallistumisen esteenä voi olla mielenterveyskuntoutujan oma tahto ja halu tai terveydentila, mutta myös palveluiden toimintaympäristön ja organisaatioiden huono kehittämisosaaminen. (Laitila 2010, 85–87.)

Organisaation tulee olla muutoksessa laajasti mukana. Onnistunut käyttöönotto ei ole pelkästään teknistä osaamista vaan erityisesti ihmisen ja organisaation välistä kehitystä, esimerkiksi muiden prosessien yhteensovittamista. Tärkeää on ottaa huomioon kaikki järjestelmän käyttöönottoon osallistuvat ja huomioida heidän erityistarpeensa. (Valta 2013, 167.) Yhteiskehittämisen toimintamallissa omien asiakkaiden kanssa on kyettävä luopumaan rutinoituneista perusoletuksista, itsestään selviltä vaikuttavista agendoista ja vuorovaikutustyyleistä. Se on kaikille osapuolille, työntekijöille ja asiakkaille, uuden op-

pimista ja kehittämistä. Johtamisella on merkittävä rooli yhteiskehittämisessä, jotta esimerkiksi tehtävänjaot ja muutokset työtehtävissä pystytään joustavasti toteuttamaan. Yhteiskehittäminen edellyttää ammattilaisten ja johtajien jatkuvaa oppimista ja tiedon syventämistä sekä mahdollistaa ammatillista kasvua. (Hietala ym. 2018, 8, 16, 33.)

Mielenterveyskuntoutujan digiosaaminen ja osallisuus niin yhteiskunnassa kuin yksilötasolla ovat tämän kehittämisprojektin avainteemoja. Lisäksi yhteiskehittäminen ja mielenterveyskuntoutujien kehittämisosaaminen ovat teemoja Suomen Klubitalot ry:n kanssa tehdyssä kehittämistyössä. Näistä teemoista ja kehittämisprojektin vaiheista opinnäyteeksi työstetyssä raportissa kerrotaan seuraavissa luvussa.

2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

Tämä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö toteutettiin kehittämisprojektina yhteistyössä Suomen Klubitalot ry:n kanssa. Kehittämisprojektin viitekehys muodostui mielenterveyskuntoutujista, heidän digiosaamisestaan, osallisuudesta ja yhteiskehittämisestä. Kehittämisprojektin ohjausryhmään kuuluivat Suomen Klubitalot ry:n kaksi työntekijää ja mentori, Työterveyslaitoksen erikoistutkija. Opettajatuutorina toimi koulutus- ja tutkimuspäällikkö Turun ammattikorkeakoulusta. Kehittämisprojektin toteutuksen yhteydessä Helsingin paikallisen Klubitalon apulaisjohtaja on toiminut yhteyshenkilönä.

2.1 Tarkoitus, tavoite ja tuotos

Kehittämisprojektin tarkoituksena oli tuottaa tietoa mielenterveyskuntoutujien osallisuudesta Suomen Klubitalot ry:n jäsenrekisterijärjestelmän kehittämisessä. Jäsenrekisterijärjestelmän uudistus on Suomen Klubitalot ry:n ja Klubitalojen yhteiskehittämisprojekti, joten tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli myös selvittää mielenterveyskuntoutujien osallisuutta jäsenrekisterijärjestelmän kehittämiseen. Jäsenrekisterijärjestelmän käyttö ja kehittäminen vaativat digiosaamista, jonka vuoksi mielenterveyskuntoutujien digitaidot liittyivät kehittämisprojektiin.

Kehittämisprojektin tuotokseksi muodostui raportointi tuloksista Suomen Klubitalot ry:lle ja videomateriaalin tekeminen kaikille Suomen Klubitaloille. Lisäksi kehittämisprojektista tuotettiin blogiteksti Klubitalojen blogiin, jolla lisättiin kehittämisprojektin näkyvyyttä. Tuotos koostui mielenterveyskuntoutujien osallisuudesta ja kehittämisosaamisesta sekä digitaidoista tämän jäsenrekisterijärjestelmän yhteydessä. Koko kehittämisprojekti esitetään ja tulokset julkaistaan kirjallisena tuotoksena ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

2.2 Suomen Klubitalot ry

Kehittämisprojektin yhteistyöjärjestö, Suomen Klubitalot ry, on kolmannen sektorin palveluntarjoaja. Suomen Klubitalot ry tukee suomalaisten mielenterveyskuntoutujien Klubitalojen toimintaa ja edistää mielenterveyskuntoutujien sosiaalista asemaa yhteiskun-

nassa. Yhdistys koordinoi kaikkien Klubitalojen välistä toimintaa ja hoitaa järjestön toiminnan tiedotusta ulospäin. 23 Klubitaloa ympäri Suomen on keskittynyt tarjoamaan palveluita mielenterveyskuntoutujille parantaakseen heidän elämänlaatuaan. (Hänninen 2016, 6; Törnblom & Lepistö 2016, 39–41; Suomen Klubitalot 2020.)

Klubitalojen toimintaa ohjaavat yhdenvertaisuuden, yhteisöllisyyden ja yksilöllisyyden periaatteet sekä kunnioitus ihmisarvoa ja -oikeuksia kohtaan. Toiminta on keskittynyt mielenterveyskuntoutujiin ja heidän elämänlaatussa parantamiseen. Klubitalot järjestävät työtoimintaa ja tukevat jäseniään työelämään tai opintoihin palaamisessa. Jäsenet ja kuntoutujat tarkoittavat Klubitalojen toiminnassa mielenterveyskuntoutujaa. Tavoitteena heidän toiminnassaan on jäsenen omien vahvuuksien mukaisen toiminnan löytäminen ja vertaistuen saaminen. Toimintaan kuuluu, että kaikki Klubitalolla olisivat samanarvoisia ja jäsenet kokisivat kuuluvansa yhteisöön ja osallisuus toiminnassa on keskeistä. Toimintaa pyritään jatkuvasti kehittämään yhdessä jäsenten ja työntekijöiden kanssa. (Hänninen 2016, 37; Suomen Klubitalot 2020.)

2.3 Klubitalojen jäsenrekisterijärjestelmän kehittäminen

Suomen Klubitalot ry:llä on käynnissä hanke, jossa uudistetaan Salesforce-jäsenrekisterijärjestelmää. Tämä kehittämisprojekti on osa laajempaa uudistushanketta, joka on aloitettu syksyllä 2019. Jäsenrekisterijärjestelmän uuden version käyttöönotto tapahtuu kevään 2020 aikana ja sitä koordinoi Suomen Klubitalot ry:n projektityöntekijät, joiden toiminnan taustalla on Salesforce-projektitiimi. Uusi versio otetaan käyttöön vaiheittain ja koko ajan halutaan järjestelmään kehitysehdotuksia Klubitaloilta. Teknistä osaamista käyttöönottoon tuo yhteistyö Biit-yrityksen kanssa.

Jäsenrekisterijärjestelmän uuden version ja laajan kehitystyön taustalla on halu saada Klubitalojen toiminta entistä näkyvämmäksi. Uuden järjestelmän ansiosta Suomen Klubitalot ry saa helpommin tietoonsa Klubitalojen tilastoja ja toimintaa. Tämän ansiosta esimerkiksi yhteistyötahoille raportointi helpottuu ja se yhdistää kaikkia Suomen Klubitaloja. Uudistus toteutetaan yhteiskehittämisen keinoin, jotta järjestelmästä olisi mahdollisimman paljon hyötyä Klubitaloille. Tavoitteena uudistuksella on, että tulevaisuudessa jäsenrekisterijärjestelmästä saadaan hyödyllistä tietoa mm. jäsenten toiminnasta ja Klubitalojen vaikuttavuudesta.

Salesforce-järjestelmä toimii Klubitalojen jäsenrekisterinä. Jokaisesta jäsenestä tallennetaan järjestelmään perustietoja: kuten nimi, osoite, syntymäaika, koulutus- ja ammattitietoja. Järjestelmään tallennetaan jäsenen päivittäisiä toimintoja Klubitaloilla, kuten jäsenen osallistumiset Klubitalon työpainotteiseen päivään, vapaa-ajan toimintoihin, Klubitalojen työllistymisohjelmiin ja ryhmiin. Osallistumistiedot kertyvät jokaisen jäsenen tietoihin, talon omiin tilastoihin ja Suomen Klubitalot ry:n kaikki talot kattaviin tilastoihin. Järjestelmään kirjataan myös yhteydenpidot; kuinka paljon jäsen on ollut yhteydessä Klubitaloon tai häneen on oltu yhteydessä Klubitalolta. Yhteyden pitäminen jäseniin on yksi klubitalotoiminnan tärkeä osa, jonka merkitys nyt koronapandemian aikana on entistään korostunut. Salesforce-järjestelmä sisältää myös toipumiskyselyn (QPR= questionnaire about process of recovery), jolla saadaan kiinni klubitalotoiminnan vaikutuksista jäsenen toipuneisuuden kokemukseen sekä tavoitesuunnitelmatyökalun, jota käytetään tukena jäsenten tavoitekeskusteluissa.

3 TOORETTISET LÄHTÖKOHDAT

Kehittämiprojektin teoreettinen viitekehys muodostuu mielenterveyskuntoutujista ja heidän osallisuudestaan yhteiskunnassa ja kehittämisessä. Mielenterveyskuntoutujien digiosaaminen ja yleinen digitaalisuus sekä järjestelmäkäyttöön otto ovat myös teoreettisia lähtökohtia. Lisäksi yhteiskehittäminen ja siihen osallistuminen liittyvät kehittämiprojektin teoreettisiin lähtökohtiin. Aiemmin tutkitusta tiedosta näihin aiheisiin liittyen on tehty erillinen kirjallisuuskatsaus alkuvuodesta 2020. Opinnäytetyöraporttiin on koostettu kirjallisuuskatsauksen pohjalta tiivistetyt tiedot aiheisiin liittyen sekä etsitty myös kehittämiprojektin aikana uutta tietoa.

3.1 Mielenterveyskuntoutujan osallisuus

Mielenterveyskuntoutuja on mielenterveyspalveluita käyttävä henkilö, jolla on taustalla sairastettu jonkinasteinen mielenterveyshäiriö (Vuorilehto ym. 2014, 225). Mielenterveyden häiriön omaavan henkilön kognitiivisen toimintakyvyn ongelmat voivat ilmetä väsymyksenä ja toiminnan hidastumisena, virheet ja unohdukset voivat lisääntyä sekä asioihin juuttuminen tai samoihin asioihin palaaminen voi lisääntyä. Nämä asiat vaikuttavat mielenterveyshäiriöisen henkilön kykyyn työskennellä ja opiskella. (Mattila-Holappa ym. 2018, 12.)

Mielenterveyshäiriöihin on vahvasti yhteydessä huono sosiaalinen toimintakyky ja osattomuus yhteiskunnassa. Mielenterveyshäiriöihin liittyy toimeentulon heikkenemistä, koska usein mielenterveyshäiriöstä kärsivä henkilö on työelämän ulkopuolella. (Tuisku ym. 2012, 2254–2255.) Mielenterveyskuntoutuja ei välttämättä ole kokenut kuuluvansa työyhteisöön tai hänen on vaikea toimia yhteisössä, joten sitä tulee kuntoutuksen kautta tukea. Erilaiset kuntouttavat menetelmät ovat tärkeitä muistaa ja osatyökyky voi usein olla hyvä vaihtoehto työhön paluuta tai siellä pärjäämistä suunniteltaessa. (Rissanen 2014, 249.)

Mielenterveyspalveluita järjestetään yleisesti kuntouttavalla toimintatavalla sekä sairaaloissa että avohoidossa. Hoidon ja kuntoutuksen rajaveto mielenterveyshäiriöstä kärsivän henkilön kohdalla on usein häilyvä, jonka vuoksi puhutaan enemmän kuntoutuksesta. Kuntouttavaa mielenterveystyötä järjestävät kunnan palveluiden lisäksi myös monet yhdistykset ja järjestöt sekä vapaaehtoiset. (Vuorilehto ym. 2014, 126–127, 239.)

Osallisuus mielenterveystyössä on usein kuvattu kuntoutujan osallistumisena omaan hoitoon ja hoitoa koskevaan päätöksentekoon sekä palveluiden kehittämiseen osallistumisena. Osallisuuteen vaikuttavat mielenterveys- ja päihdetyössä asiakkaiden halu osallistua. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden käyttäjät voivat kokea häpeää tai itseluottamuksen puutetta osallistua kehittämiseen. Kaikki eivät halua osallistua tai siihen vaikuttaa oma psyykinen ja fyysinen vointi sekä organisaatiosta johtuvat esteet esimerkiksi henkilökunnan aseenteet. (Laitila 2010, 88.) Mielenterveyspalveluiden työntekijät ovat kokeneet, että asiakkaan osallisuuteen ja ylipäättään mukaan ottamiseen vaikuttavat vuorovaikutustekijät ja se, millaisella osastolla tai toimialalla työskentelee. Osallisuuteen ja asiakkaan hoitoon osallistumiseen on otettava laajasti huomioon asiakkaan tilanne niin henkisesti kuin fyysisesti. Toimintojen kehittämiseen koetaan vaikuttavan liikaa organisaation ylhäältä tulevat vaatimukset, joten siihen on vaikea osallistaa asiakasta. (Jørgensen ym. 2018, 1363-1365.) Oman elämän osallisuutta voi lisätä kohtuullisella toimeentulolla, tarpeeseen vastaavien palveluiden avulla sekä tilaisuuksien, joissa luodaan yhteyksiä muihin ihmisiin, avulla. Osallisuuden käsityksen mukaan tärkeää on myös lisätä elämän hallittavuutta ja toimintaympäristön ymmärrettävyyttä sekä vahvistaa elämän ennakoitavuutta. (Isola ym. 2017, 25–31.)

Mielenterveystyön osallisuutta on myös palveluiden kehittämiseen osallistuminen ja siihen toivottaisiin mielenterveyskuntoutujien osallistuvan esimerkiksi asianosais- tai kokemusasiantuntijoina (Raivio & Nykänen 2014, 125). Kokemusasiantuntijoiden mukanaolo kehittämisessä vaatii organisaatiolta panostusta ja henkilökunnan perehtyneisyyttä. Kokemusasiantuntijoiden mielestä palveluiden kehittämisen osallisuutta edistävä tekijä on kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa. (Hipp ym. 2016, 287.) Osallisuutta edistäviä olosuhteita voidaan edistää lähellä ihmistä ja tämä tarkoittaa paikallista osallisuutta. Paikallisesti on helppo rakentaa esimerkiksi uusia, yhteisiä tiloja tai järjestää yhteistä toimintaa. Tämä yleensä vaatii paljon resursseja ja toiveena on, että yhteiskunta on mukana paikallisen osallisuuden kehittämisessä. (Isola ym. 2017, 38–39.) Laadukkaat mielenterveyspalvelut tulisi olla kokonaisvaltaisesti suunniteltuja ja alueellisesti hyvin saatavilla sekä kohtuuhintaisia ja yhteisvastuullisia. Poliittikasuosituksissa korostetaan, että uudistuksia toteutettaessa tulisi huomioida ensisijaisesti juuri heikoimmassa asemassa olevat ja arvioida mahdolliset kielteiset sosiaaliset seuraukset minimoiden. (Raivio & Nykänen 2014, 125.)

3.2 Mielenterveyskuntoutujien digiosaaminen, digipalvelut ja digiosallisuus

Yleisesti digiosaamisen osa-alueiksi luokitellaan sisällön tuottaminen ja viestintä, tiedon hankinta, työvälineet ja tietotyö. Järjestöissä digitalisaatiolla halutaan tehostaa toimintaa ja löytää sekä kehittää uusia toimintatapoja. Monien järjestöjen digikehitystä hidastaa taloudellisten resurssien puute, mutta myös osaamisvaje jarruttaa monen järjestön digitalisoitumista. (Järjestödigikartoitus 2019, 5, 20.) Digitaalisuus on lisääntynyt viimeisten vuosikymmenten aikana ja osallisuus siihen vaihtelee eri ominaisuuksien mukaan: digitaidot, ikä, sosiaalinen asema, mielenterveyden ja toimintakyvyn rajoitteet (Valjakka 2017; Hyppönen ym. 2018; Tuikka ym. 2018).

Asiakas on keskipisteenä digitaalisissa toiminta- ja palveluprosesseissa. Ensisijaisesti tulisikin kiinnittää huomiota asiakaslähtöisesti siihen, miten digitalisaatio helpottaa hänen toimintaansa. Asiakkaan silmissä organisaatio- ja hallintorajat katoavat digitalisaation vaikutuksesta. (STM 2016, 31.) Digipalveluita on tarjolla monenlaisia. Nettyhteisöt ja sosiaalinen media tarjoavat kontakteja ja vertaistukea asuinpaikasta ja etäisyydestä riippumatta. Nettyhteisöt saattavat toimia myös alustana uusien ihmissuhteiden luomiselle ja madaltavan kynnyksen hakea apua. (Valjakka 2017, 10.) Myös ihmisen kokema hyvä terveydentila on merkittävästi yhteydessä laajempaan digipalveluiden käyttöön kuin huonona koettu terveydentila (Hyppönen ym. 2016, 33).

Digipalveluiden käytön haasteena on todettu olevan puutteelliset välineet ja internetiin pääsyn puuttuminen. Etenkin huonossa sosiaalisessa asemassa olevat ja liikuntarajoitteiset eivät välttämättä pääse internettiin tai omista omaa tietokonetta ja jäävät täten digipalveluiden ulkopuolelle. (Tuikka ym. 2018, 171.) Digipalveluiden käyttö mielenterveyskuntoutujilla ei aina ole teknisten haasteiden vuoksi vaikeaa, sen sijaan heidän voi olla vaikea ymmärtää asian sisällöllistä merkitystä. Apua esimerkiksi erilaisten lomakkeiden täyttöön on saatavilla, mutta mielenterveyskuntoutujalle kasvokkain kohtaaminen voi olla haastavaa. Sen vuoksi digipalvelut voivat olla hyvä keino mielenterveyskuntoutujan asioiden ja mahdollisesti myös terapian hoitamiseen, asiointi on joustavaa ja ajasta tai paikasta riippumatonta. (Valjakka 2017, 9.)

Digitalisaation myötä palveluntarjoajat kehittyvät niin ikään digiviestimissä ja internetin välityksellä saa suurimman osan tietoa. Yhteydenotto palveluntarjoajiin tapahtuu entistä enemmän sähköisesti, joten digitalisaation ulkopuolelle jääneet eristäytyvät entisestään. (Koiranen ym. 2016, 28.) Myös palveluntarjoajilla voi olla haasteita omaksua digipalveluita ja sitä, miten hoitajat voivat hyödyntää sähköisiä palveluita ohjauksessa. Ruotsissa

hoitajat ovat kuvanneet digitalisaatiota kaaokseksi, josta on vaikea valita oikeaa palvelua asiakkaalle. Päivittäinen työaika ja digipalveluiden yhdistäminen koettiin haastavaksi ja osalla oli myös sekalaiset tunteet kaikkia digipalveluita kohtaan. Asenteet olivat keskeisessä osassa digipalveluiden tarjoamisessa ja käyttöönotossa palveluntarjoajilla. (Öberg ym. 2018, 962-964.)

Valjakka (2017, 20) on käsitellyt digiosallisuutta samankaltaisesti digisyrjäytymisen kanssa. Digiosallisuuteen liittyvät laitteisiin ja digipalveluihin liittyvät tekijät, sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tekijät, taloudelliset tekijät sekä toimintarajoitteisen henkilön omaan elämäntilanteeseen liittyvät tekijät (Valjakka 2017, 20). Toimintarajoitteisten henkilöiden pääsy internetiin tai tietokoneelle on rajoittunutta, mikä voidaan todeta osaksi digiosallisuutta ja digisyrjäytymistä (Tuikka ym. 2018, 171).

3.3 Järjestelmäkäyttöönotto ja yhteiskehittäminen mielenterveyskuntoutujilla

Järjestelmäkäyttöönotto ja sen muutokset vaativat digitaitoja ja -osaamista sekä niiden jatkuvaa kehittämistä (Tuomivaara ym. 2019, 47). Esimerkiksi kansainvälisesti kehitetty potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönotosta on tunnistettu neljä tärkeää tekijää. Yksi avaintekijä on järjestelmän käyttäjien motivaatio ja panostus järjestelmään tutustumiseen. Käyttäjille tulee järjestää riittävästi koulutusta. Järjestelmän muokattavuus on yksi tekijä, joka auttaa käyttöönotossa. Organisaatioiden nopea päätöksentekokyky on myös avaintekijä järjestelmän käyttöönotossa. Käyttäjien palautteenannon kautta tulee pystyä nopeasti toimimaan ja ottamaan muutosehdotuksia vastaan. (Apotti 2019.) Käyttöönotto on muutosprosessi ja sen onnistumista tukee sitoutuminen muutokseen. Jos muutos vaikuttaa jo heti alkuun hyvin laajalta, sitoutuminen muutosprosessiin kärsii, jolloin koko prosessi voi vaikeutua. Muutoksesta saatu hyöty korostuu, jos osapuolet ovat tarpeeksi sitoutuneita ja muutos on hallittava prosessi ajallisesti. (Michel ym. 2013, 773–775.)

Järjestelmämuutoksen käyttöönoton koettuja haasteita ovat järjestelmän ja sen sisältämän tiedon käytettävyys, osaamisen kehittäminen (opastus, ohjaus, jatkuva koulutus), jatkuva kehitystyö, toimintatavat ja työprosessit, kokonaisuuden hahmottaminen, kuormittuminen sekä työn mielekkyys ja haastavuus. Mahdollisuuksiksi järjestelmän käyttöönoton prosessissa koettiin prosessien, työkäytäntöjen ja järjestelmän parantaminen sekä sujuvoittaminen, yhtenäinen toiminta, uudet tehtävät ja oman työn kehittäminen, uuden oppiminen ja taitojen kehittäminen, rutiinien väheneminen, raportoinnin ja suunnittelun paraneminen sekä ajantasaisen tiedon saaminen. (Tuomivaara ym. 2019, 44.)

Onnistunut käyttöönotto ei ole pelkästään teknistä osaamista vaan erityisesti ihmisen ja organisaation välistä kehitystä esimerkiksi muiden prosessien yhteensovittamista (Valta 2013, 167).

Yhteiskehittämisen toimintamallissa omien asiakkaiden kanssa on kyettävä luopumaan rutinoituneista perusoletuksista, itsestään selviltä vaikuttavista agendoista ja vuorovaikutustyyleistä. Se on kaikille osapuolille, työntekijöille ja asiakkaille, uuden oppimista ja kehittämistä. Johtamisella on merkittävä rooli yhteiskehittämisessä, jotta esimerkiksi tehtävänjaot ja muutokset työtehtävissä pystytään joustavasti toteuttamaan. Yhteiskehittäminen edellyttää ammattilaisten ja johtajien jatkuvaa oppimista ja tiedon syventämistä sekä mahdollistaa ammatillista kasvua. (Hietala ym. 2018, 8, 16, 33.)

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden työntekijöiden mukaan asiakkaan osallisuus palveluiden kehittämiseen toteutuisi järjestämällä erilaisia yhteisiä keskustelutilaisuuksia. Asiakkaat pitäisi työntekijöiden mukaan nähdä kehittämistyön voimavarana. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyö on tärkeä kehittämistyön kannalta ja yhteistyö tarkoittaisi, että asiakkaat huomioitaisiin tasa-arvoisina asiantuntijoina. Asiakkaat suhtautuvat palveluiden kehittämiseen varauksellisesti. Yleensä kehittämiseen osallistuvat aktiiviset jäsenet esimerkiksi järjestöissä. Osallisuutta voitaisiin kuitenkin lisätä siten että eri palvelutarjoajat, kuten kolmannen sektorin toimijat, tulisivat laajemmin mukaan kehitystyöhön. (Laitila 2010, 115–116, 149.) Kokemusasiantuntijoiden, jotka ovat mielenterveyskuntoutujia, osallisuus mielenterveyspalveluiden kehittämisessä vaatii kokemusasiantuntijoiden henkilökohtaisia valmiuksia osallistua ja hyvää koulutusta. Myös organisaation mukanaolo ja kehittämisen organisointi edistävät osallisuutta kehitystyöhön. Osallisuuteen vaikutti kokemusasiantuntijan asema yhteiskunnassa. (Hipp ym. 2016, 290.)

Sosiaalipuolen yhteiskehittämistä tutkittaessa on todettu, että asiantuntijuus ei ole vain yksilön ominaisuus yhteiskehittämisessä vaan se perustuu tietämysten yhdistämiseen ja uudenlaiseen jaettuun asiantuntemukseen. Jaettu asiantuntemus laajenee asiakkaiden ja ammattilaisten välillä yhteiskehittämisen edetessä muuttaen koko palvelun arvopohjaa ja toimintakulttuuria. Täten yhteiskehittäminen pyrkii osaltaan tuomaan erilaiset asiantuntemukset ja tietämykset sekä asiakkaiden kokemustiedon yhteen, mistä syntyy välillä haasteellisiakin tilanteita. Jaetun asiantuntemuksen tavoittelussa voi syntyä tietämysten eroista nousevia jännitteitä, koska pyritään tuomaan eri tietämisen lajeja ja kehittämistä yhteen. Nämä jännitteet tai hankalat tilanteet olisi yhteiskehittämisessä myös ratkaistava uusilla, itse kehitetyillä keinoilla. (Hietala ym. 2018, 33.)

4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS

Kehittämisprojekti toteutettiin tutkimuksellisena havainnoinnin keinoin. Kehittämisprojektin vaiheet ovat edenneet ideavaiheesta suunnitelmavaiheen kautta toteutukseen, jonka jälkeen raportointivaiheeseen ja tulosten esittämiseen sekä arviointiin. Tämän kehittämisprojektin projektipäällikkönä on toiminut ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija, joka on vastannut projektin etenemisestä ja raportoinnista. (Salonen ym. 2017, 35, 51.) Kehittämisprojekti on toteutettu vuoden 2020 aikana ja opinnäytetyöraportti on projektin julkaisuosa. Oheisessa kuviossa (Kuva 1.) on esitetty kehittämisprojektin eteneminen ja aikataulu.



Kuva 1. Kehittämisprojektin eteneminen ja aikataulu.

Joulukuussa 2019 tavattiin ensimmäistä kertaa ohjausryhmän kanssa ja aloitettiin kehittämisprojektin aiheen muodostamista ja suunnittelua. Tammikuussa 2020 Suomen Klu-

bitalot ry järjesti kaksi saman sisältöistä koulutustilaisuutta uuden Salesforce-järjestelmän käytöstä. Näissä koulutuksissa kehittämisprojektin projektipäällikkö oli mukana; hän havainnoi tilannetta ulkopuolisena ja samalla itsekkin perehtyi Salesforce-järjestelmään. Koulutusten jälkeen tarkoituksena oli, että kaikki Klubitalot ottavat järjestelmän käyttöön ja kouluttavat työntekijöitä ja jäseniä omilla Klubitaloillaan. Tammikuussa lähetettiin kaikille Klubitaloille alkukysely, jolla haluttiin tietoa vielä vanhan järjestelmän käytöstä ja toiveista uutta järjestelmää kohtaan.

Helmi-maaliskuussa 2020 Klubitaloille järjestettiin neljä saman sisältöistä Teams-etätapaamista, joiden tarkoituksena oli tukea käyttöönottoa ja kehittää järjestelmää yhdessä. Näiden tapaamisten runko oli projektipäällikön suunnittelema yhdessä ohjausryhmän kanssa. Etätapaamisissa projektipäällikkö toimi keskustelun ohjaajana. Teknisiin kysymyksiin järjestelmän käytöstä vastaamassa oli Suomen Klubitalojen työntekijät. Tapaamiset nauhoitettiin ja kirjattiin, joten niistä muodostui kehittämisprojektin aineistoa analysoitavaksi.

Maaliskuussa 2020 Suomessa alkoivat poikkeusolot koronapandemian vuoksi. Kevään 2020 ajalle suunnitellut havaintotilanteet peruuntuivat samoin kuin Klubitalojen koulutus- ja seminaaritalaisuus. Projektiin liittyvistä havainnointikäynneistä Klubitaloilla ehdittiin toteuttaa yksi ja siitä sai pienen aineiston analysoitavaksi. Poikkeusoloista huolimatta Klubitalot ovat siirtyneet vauhdilla etätoimintaan ja jatkaneet Salesforce-järjestelmän kehitystä. Kehittämisprojektin osalta huhti-toukokuussa kirjoitettiin tuloksia ja raporttia valmiiksi ja saatiin työtä eteenpäin poikkeusoloista huolimatta. Raportointi ja lopullinen julkaisu olivat elo-syyskuussa 2020.

4.1 Aineiston keruu

4.1.1 Alkukysely järjestelmäkäytöstä Klubitaloilta

Suomen Klubitalot ry teki alkukartoituksen Salesforce-järjestelmän käytöstä ja ominaisuuksista tammikuussa 2020. Tämän kyselyn tulokset toimivat kehittämisprojektin taustatietona ja tukena eikä ole varsinainen tutkimuksellinen osuus kehittämisprojektissa. Kyselyssä haluttiin selvittää, miten vanhan järjestelmän käytössä eri ominaisuudet toimivat ja mitä muutosta uudelta järjestelmältä toivottiin. Lisäksi kyselyssä oli muutama kysymys digiosaamisesta.

Alkukysely luotiin Klubitalot ry:n toimesta Google Forms -sovelluksella ja kaikki kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Suurimpaan osaan kysymyksistä vastattiin täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä -asteikolla, jossa oli kuusi vaihtoehtoa asteikolla 0–5. Esimerkiksi kysymys: Miten hyvin vanhan Salesforce-alustan seuraavat toiminnot mielestäsi toimivat, jonka jälkeen luettelo toiminnoista. Liitteenä (Liite 1.) alkukyselyn kysymyspohja.

4.1.2 Havainnointi kehittämissuorituksissa

Kehittämissuoritus piti sisällään tutkimuksellista tiedon hankintaa, jota tapahtui havainnoimalla (Salonen ym. 2017, 35). Havainnointiaineisto koostuu vierailusta Klubitalolla ja Teams-etätukitapaamisten nauhoitteista. Havainnointia ohjaavat kysymykset olivat:

1. Miten mielenterveyskuntoutajat eli Klubitalojen jäsenet osallistuvat yhteiskehittämiseen jäsenrekisterijärjestelmän uudistamisessa?
2. Millaista digiosaamista mielenterveyskuntoutujilla on liittyen jäsenrekisterijärjestelmään?

Havainnointi valikoitui tutkimustavaksi, koska havainnoimalla saadaan välitöntä tietoa Klubitaloilta heidän toiminnastaan ja käyttäytymisestään jäsenrekisterijärjestelmän uudistamisen kehittämisessä ja digitaidoista. Havainnointi kytkee saadun tiedon sen kontekstiin hyvin ja sen tulisi olla tarkoituksenmukaista. Havainnoinnin voi karkeasti jakaa kahteen lajiin: systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Eri asteista havainnointia on näiden lajien sisällä, jolloin aste-erot liittyvät tutkijan rooliin. Havainnointimenetelmää käytettäessä on hyvä muistaa, että tutkija pitää erillään havainnot ja omat tulkintansa. (Hirsjärvi ym. 2009, 214; Grönfors 2010, 157–159.)

Systemaattinen havainnointi tehdään tarkasti rajatussa tilassa, kuten tutkimushuoneessa tai luonnollisessa ympäristössä esimerkiksi luokkahuoneessa tai työpaikalla. Systemaattiseen havainnointiin tulee valmistaa selkeät teemat tai luokat mitä havainnoidaan ja tutkijan tulee saada siihen koulutus. Osallistuvassa havainnoinnissa on eri ulottuvuuksia. On täydellinen osallistuminen, jossa tutkija pyrkii täydellisesti pääsemään tutkittavan ryhmän jäseneksi, mutta tästä aiheutuu usein eettisiä ongelmia. Tutkija voi havainnoida myös osallistuvana, jolloin tutkittavalle joukolle on alusta alkaen selvää, että havainnot tehdään. Havainnointi voi keskittyä rajattuihin kohteisiin tai voidaan haluta saada kokonaisvaltainen kuva tutkittavien elämästä. (Hirsjärvi ym. 2009, 215–217.)

Kehittämiprojektin havainnointi oli osallistuvaa havainnointia yhdellä Klubitalolla sekä Teams-etätukitapaamisissa. Vaikka havainnointiin oli osin valmisteltu teemoja ja aiheita, havainnointia tapahtui kuitenkin kokonaisvaltaisesti tilanteesta. Havainnoinnin ongelma kehittämiprojektissa saattoi olla, että tutkittavat, eli Klubitalojen jäsenet ja henkilökunta, voivat muuttaa toimintatapaansa ulkopuolisen henkilön ollessa havaintoja tekemässä. Lisäksi kehittämiprojektilla on yleisesti aikarajoitteita, joten aineiston keruun aikaa tärkeämpi on tutkimusongelman sekä tutkimuksen tavoitteiden tarkoituksenmukaisuuden rajaaminen suhteessa menetelmään. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on ilmiön ymmärtäminen eikä määrällinen aineiston keruu. (Vilka 2015, 145–146, 150.)

Havainnoinnin materiaali Teams-etätukitapaamisista oli äänen osalta nauhoitettu ja Klubitalon vierailu kirjattu mahdollisimman tarkasti muistiinpanoihin. Näistä muodostui kehittämiprojektin aineisto. Teams-etätukitapaamisten keskusteluihin muodostettiin etukäteen runko (Liite 2) ja asioita käytiin läpi etätapaamisten aikana Klubitalojen ehdoilla. Projektipäällikön rooli Teams-tapaamisten aikana oli johtaa keskustelua aiheista ja kommentoida kannustavin ottein Klubitaloja eteenpäin kehittämisessä. Lisäksi paikalla oli teknisiin asioihin ottamassa kantaa Suomen Klubitalot ry:n kaksi työntekijää.

Klubitalon vierailu tapahtui osallistumalla heidän talonsa kokoukseen liittyen jäsenrekisterijärjestelmän uudistamiseen. Havainnointiin valmisteltiin etukäteen muistiinpanot (Liite 3), jotka toimivat kirjattavien havaintojen tukena. Projektipäällikkö oli paikalla kokouksen aikana mahdollisimman huomaamattomasti, seuraamassa tilannetta ja kirjaa-massa havaintomuistiinpanoja tilanteesta. Havaintotilanteessa tuli muutama kysymys, johon projektipäällikkö liittyi, joten niihin annettiin vastaukset tai kommentit.

4.2 Aineiston analyysi

Klubitaloille tehty alkukysely luotiin Google Forms -sovelluksella, jolloin vastaukset tulevat valmiina jokaiseen kysymykseen lukuina. Kysely käytiin läpi kysymys kerrallaan ja vastauksista eriteltiin työntekijöiden ja jäsenten vastaukset. Vaikka jäsenten vastaajamäärä oli vähäinen, haluttiin saada tietoa, onko järjestelmän käytössä jäsenten ja työntekijöiden välillä eroa. Kyselyn määrälliset tulokset tulivat valmiina, joten niistä kirjattiin raporttiin sanallisesti saadut tulokset. Kysely toimi alkutietona sille, mitä muuta analyysiltä haluttiin ja toisaalta antoi tietoa Klubitalojen kehittämiselle, mitä jatkossa tulee huomioida.

Klubitalon havainnointiaineistosta ja Teams-nauhoiteaineistosta tehtiin temaattinen analyysi. Kehittämiprojektin tarkoituksena oli saada tietoa mielenterveyskuntoutujien digiosaamisesta, osallisuudesta sekä yhteiskehittämisestä Klubitaloilla. Nämä teemat ohjasivat aineiston analyysiä muodostaen yläkategoriat, mutta niiden sisälle muodostui aineiston analyysivaiheessa alakategorioita aineistolähtöisesti. Temaattisen analyysiprosessin mukaisesti analyysivaiheessa aineistoa järjestettiin ja ryhmiteltiin niin että se kuvaa aineistoa mahdollisimman hyvin. (Maguire & Delahunt 2017, 3352–3353, viitaten Braun & Clarke 2006.)

Teams-nauhoitteista kerättiin suoria lainauksia osallistujien puheesta ja niitä jaoteltiin aluksi yläkategorioiden mukaan. Yläkategorioiden alle muodostui eri määrä alakategorioita lainausten määrän ja sisällön mukaan. Lopullisen taulukon kategoriat on esitetty oheisessa taulukossa 1. Suluissa lainausviitteiden määrä kyseistä kategoriasta kohden.

Taulukko 1. Analyysitaulukko: Kategoriat.

Yhteiskehittäminen	Osallisuus	Osaaminen
tiedon lisääminen (7)	ohjaaminen/osallistuminen Teams-etäta- paamisen aikana (8)	digiosaaminen -mitä osataan, kuka osaa (7) -opettelu (18) -haasteita (8)
opettaminen/ohjaa- minen (6)	klubitalon sisäinen osallisuus -yhdessä tekeminen (16) -pienempi porukka (4)	järjestelmän tekninen osaaminen -mitä osataan, kuka osaa (23) -opettelu, positiivista (8) -haasteita (21)
tulevaisuus (10)	yhteinen osallisuus (6)	ongelmanratkaisuja (12)

	-apu ja tuki (7) -hyötynäkökulma (13)	
yhtenäistäminen (7)	Roolit: miten osallistuneet -jäsenet (7) -työntekijät (3)	
haasteet (6)	yleistä, hyötyjä (6)	

Nauhoitemateriaalia ei litteroitu kokonaisuudessaan, koska kuuntelua keskeyttämällä ja usean kerran kuuntelulla saatiin tarvittavat lainaukset kirjattua. Aineistosta otettiin tällä tavalla laajasti huomioon kaikki tarpeellinen tieto ja jaottelu alakategorioihin alkoi sen jälkeen. Havainnointikäynti Klubitalolla kirjattiin tarkoin tiedostolle ja sieltä poimittiin asioita samojen teemojen alle kuin Teams-analyyssissä. Näistä aineistoista ja muodostuneista teemojen mukaisista luokitteluista syntyivät opinnäytetyön tulokset.

4.3 Riskien hallinta

Kehittämiprojektissa otettiin suunnitelmavaiheessa huomioon erilaisia riskejä, jotka voisivat vaikuttaa projektin etenemiseen. Klubitalojen osallistuminen kehittämiprojektiin pyrittiin saamaan mahdollisimman helpoksi. Tämän vuoksi Teams-etätapaamisia oli neljä erillistä päivää, jotta kaikki pystyivät osallistumaan niihin oman aikataulun mukaan. Kehittämiprojekti pyrittiin toteuttamaan rasittamatta Klubitalojen omaa toimintaa, jonka vuoksi havainnointi valittiin tutkimustavaksi. Havainnointiin osallistuminen on yleensä vaivatonta eikä tarvitse erillistä aikaa sopia kuten esimerkiksi haastattelulle.

Riskien hallintaan kuului mahdollisimman hyvä aikataulun suunnittelu ja siinä pysyminen. Poikkeusolojen vuoksi aikataulu ja projektin eteneminen hieman muuttuivat kevään 2020 aikana, mutta se ei lopulta vaikuttanut kehittämiprojektin lopulliseen aikatauluun. Kehittämiprojektin etenemisestä on tiedotettu kaikkia osapuolia mahdollisimman hyvin, jotta riskit tiedon kulkuun liittyvissä ongelmissa minimoidaan. Kehittämiprojektin projektipäällikkö on pitänyt kirjaa projektin etenemisestä päiväkirjamaisesti projektin alusta alkaen, joten sovittuihin asioihin on ollut helppo palata ja eteneminen on ollut kirjattuna.

Kehittämiprojektin ohjausryhmä muodostettiin useammasta henkilöstä, jotta riski että jonkun henkilön poissaolo vaikuttaisi projektin etenemiseen minimoitiin. Projektin aikana ohjaava opettaja kuitenkin vaihtui, mutta se ei vaikuttanut kehittämiprojektin etenemiseen. Kehittämiprojektin riskinä on, että tulokset jäävät pienemmälle ryhmälle tai niiden levittäminen ei onnistu. Tulosten levittämisestä on jo suunnitelmavaiheessa keskusteltu ohjausryhmässä ja saatu kannatusta laajalle esittämiselle kaikille Klubitaloille. Tämä varmistaa, että kehittämiprojektin tulokset tulevat huomioiduksi.

5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSET

Tässä luvussa esitetään kehittämisprojektin alkukartoituksen tulokset lähtökohtana kehittämislle ja tutkimuksellisen osan tulokset havainnoinnista analysoituna. Klubitaloille tehdyn alkukyselyn vastaukset ja niistä nousseet tulokset käsitellään ensimmäisessä luvussa ja havainnointiaineiston teemojen mukaisissa luvuissa niihin liittyvät tulokset.

Havainnointiaineiston teemat olivat teoreettisen viitekehyksen mukaan osaaminen, yhteiskehittäminen ja osallisuus. Tässä aineistossa osaaminen eriteltiin digiosaamiseen, järjestelmän tekniseen osaamiseen ja teknisisiin haasteisiin ja niiden ratkaisuihin. Yhteiskehittäminen jaoteltiin aineiston analysoinnissa viiteen alakategoriaan: tiedon lisääminen, opettaminen ja ohjaaminen, yhtenäistäminen, tulevaisuus ja haasteet. Osallisuuteen liitettiin aineistosta Klubitalojen roolitusta jäsenten ja työntekijöiden välillä sekä Klubitalojen sisäistä osallisuutta. Lisäksi osallisuuteen liittyi Klubitalojen yhteinen osallisuus ja osallisuutta kehittämiseen. Osallisuus liittyi osin myös kahteen muuhun yläkategoriaan (osaaminen ja yhteiskehittäminen), joten osallisuutta tulee esille myös niiden tuloksellisten osien käsittelyssä.

5.1 Alkukartoituksen tulokset lähtökohtana kehittämislle

Kaikkiaan alkukyselyyn vastasi 47 henkilöä, joista oli 38 työntekijää ja 9 jäsentä. Ikäkauman osalta suurin osa oli 30–49-vuotiaita. Jokainen vastaajista käytti tietokonetta päivittäin. Salesforce-järjestelmän käyttö oli päivittäistä 26 vastaajasta, viikoittaista 18 ja kolmelle käyttö oli tätä harvemmin. Kyselyyn vastanneet olivat 18 eri Klubitalosta, 1–5 vastaajaa per talo. Huomioitavaa kyselyyn vastanneissa Klubitaloissa on, että neljäsosa oli sellaisilta Klubitaloilta, joissa vanha Salesforce-järjestelmä on hyvin aktiivisessa käytössä ja ovat siihen tyytyväisiä. Nämä Klubitalot ovat myös tehneet itse muokkauksia ja kehitystyötä vanhaan Salesforce-järjestelmään, joten he olivat alkuun erittäin tyytymättömiä uudistukseen ja vastauksissa saattaa korostua, että vanha järjestelmä on erittäin hyvä.

Klubitalojen alkukyselyn kysymykset koskivat ominaisuuksien osalta vanhaa järjestelmää ja sen käyttöä sekä samojen ominaisuuksien parannusta tai toiveita uuden järjestelmän suhteen. Vanhaa Salesforce-järjestelmää pidettiin vastausten perusteella helpokäyttöisenä ja tehokkaana, mutta toisaalta melko kankeana ja tuskastuttavana. Tylsän

ja innostavan välillä vastaukset olivat keskivaiheilla samoin kuin surkean ja loistavan välillä.

Suurin osa koki, että hallitsee vanhan Salesforen käytön hyvin tai melko hyvin. Salesforce-järjestelmä koettiin erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi yhteydenpitoon jäsenen ja Klubitalon välillä. Vanhasta Salesforce-järjestelmästä sai suurimman osan mielestä sellaista tietoa mitä tarvitsee ja tietoa on riittävästi, mutta tiedon saannista juuri silloin kun sitä tarvitsee ei oltu samaa mieltä. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen järjestelmän luotettavuuteen ja käyttö on helppo oppia, mutta helppokäyttöisyyteen oli hieman eriäviä vastauksia. Vastaajat kokivat, ettei järjestelmä ole kovin käyttäjäystävällinen, eikä se toimi aina virheettömästi. Vanhan Salesforcen antaman tiedon käyttökelpoisuus ja selkeys jakoi vastaajien mielipidettä, eikä näistä saatu selkeää enemmistön mielipidettä. Salesforcen käyttö Klubitalolla ei ole madaltanut vastaajien kynnystä muiden digitaalisten palveluiden käyttöön.

Raportteihin, uuden jäsenprofiilin luontiin, vapaa-aikaan liittyvät kirjaukset, yhteydenpitoon liittyvät kirjaukset, sisäänkirjautumissovellus olivat vanhassa järjestelmässä sellaisia, jotka suurimman osan mielestä toimivat melko hyvin, hyvin tai erittäin hyvin. Siirtymätyöpaikkojen ja -jaksojen kirjaus ja opintoihin liittyvät kirjaukset vanhassa järjestelmässä jakoi vastaajat tasan, eli järjestelmän toiminnasta näissä asioissa oli sekä hyvää että huonoa. Tavoitesuunnitelman luonti ei toiminut hyvin suurimman osan mielestä. Kun kysyttiin uuden järjestelmän tuomaa helpotusta näihin osa-alueisiin, kaikkiin kaivattiin uudelta järjestelmältä helpottumista. Etenkin raporttien tekeminen, tavoitesuunnitelman luonti ja virheet sisäänkirjautumisen käytössä olivat suurimman osan vastaajista mielestä erittäin tärkeitä uudistuksen myötä tarvittavia kehityskohtia.

Klubitalon jäsenistä kyselyyn oli vastannut yhdeksän henkilöä, joten otos vertailuun kaikkien vastaajien kesken ei ole suuri. Salesforcen käyttö jäsenten keskuudessa oli päivittäistä tai viikoittaista, kahdella tätä harvemmin. Vanhan järjestelmän käytön suurin osa jäsenistä koki hallitsevansa hyvin. Jäsenet olivat vanhan järjestelmän antamaan tietoon suurimmalta osalta tyytyväisiä ja tieto on selkeää ja käyttökelpoista. Järjestelmän helppokäyttöisyyteen ja käyttäjäystävällisyyteen jäsenten mielipide jakautui tasan. Jäsenten mielestä uuden järjestelmän kehittämisessä tärkeitä ominaisuuksia olisivat raporttien tekemisen, siirtymätyöpaikkojen ja -jaksojen kirjauksen, opintoihin ja vapaa-aikaan liittyvien kirjausten ja yhteydenpitoon liittyvien kirjausten helpottuminen. Virheiden vähentyminen sisäänkirjautumissovelluksessa olisi suurimman osan mielestä erittäin tärkeä

muutos uudessa Salesforcessa. Jäsenprofiilin luonti ja tavoitesuunnitelman luonnin helppotumista ei koettu jäsenten kesken niin tärkeäksi muutokseksi uuteen järjestelmään.

5.2 Osaaminen

Osaamista tuli havaintojen kautta monipuolisesti esille ja sitä on jaoteltu digiosaamiseen, järjestelmän tekniseen osaamiseen ja osaamisen haasteisiin sekä niiden ratkaisuihin. Yleisesti osaaminen Salesforce-järjestelmän käytössä osoittautui hyväksi ja perusosioita osattiin käyttää. Teams-havainnoinnissa tuli ilmi, että vanha Salesforce-järjestelmä on ollut hyvin eri tavalla käytössä eri Klubitaloilla. Näin uuden järjestelmän käyttöönotossa on tämänkin takia oppimista ja osaamista eri tasolla. Osaaminen myös jakautuu Klubitaloilla eri tavoin; jotkut haluavat, että kaikki osaavat käyttää järjestelmää ja joissain taloilla vain pieni porukka opettelee järjestelmän käytön ja myöhemmin kouluttavat toisia. Osaamisen vahvistamisessa nähtiin hyvänä koulutukset ja samankaltaiset Teams-tilanteet, jossa myös opastettiin ja ohjattiin käytössä.

5.2.1 Digiosaaminen

Yleistä digitaidoista nousi esille epävarmuutta ja osin pelkojakin järjestelmän tai tietokoneen käytöstä. Teams-tapaamisessa osa jäsenistä kommentoi vierastavansa omaa äänensä ja kuvaansa tietokoneen ruudulla ja osa saattoi olla jättänyt tapaamisen sen vuoksi väliin. Järjestelmän teknisten ominaisuuksien osalta nousi esille joidenkin asioiden työläys. Koettiin, että on työlästä tehdä jokin tietty asia koneella tai asia ei ole toiminut. Samaa työläyttä tuotiin esiin myös Klubitalon vierailulla, jossa järjestelmän käyttöä kuvattiin muun muassa seuraavin sanoin: ”paljon työtä”, ”ei jaksa”, ”ei viitsi” ja ”uuden opettelu on työlästä”. Oli kuitenkin havaittavissa toisen suuntaista asennetta: ”digitaitoja oppii, kun tekee ja kokeilee” ja ”testailemalla on opittu, jos on virheitä tehty, niin saahan ne pois”. Klubitalovierailun yhteydessä digitaidot olivat hyviä, tietokoneita ja tabletteja osattiin käyttää tilanteen vaatimalla tavalla.

Klubitalojen jäsenet eli mielenterveyskuntoutujat tekevät monipuolisesti eri toimia Salesforcen käytössä. Monilta taloilta tuotiin esiin, että Klubitaloilla on muutamia tietotekniikasta ja Salesforcesta kiinnostuneita jäseniä, jotka ovat aktiivisesti käyttämässä järjestelmää ja kehittämässä sitä. Kerrottiin, että jäsenille on järjestetty erilaisia tehtäviä ja projekteja uuden järjestelmän käyttöönottoon, esimerkiksi ”jäsenet vieneet tietoja uuteen

järjestelmään”. Tämä vaatii jäseniltä paljon digiosaamista. Jäsenten osaaminen voi kuitenkin vaihdella: Klubitalovierailulla oli selvästi muutama jäsen, joilla oli digiosaamista, koska jäsen opasti työntekijää järjestelmän käytössä. Muiden jäsenten osaamisesta ja digitaidoista ei tästä aineistosta tullut tietoa.

Aineistosta tuli esiin, että monet työntekijät ovat olleet uuden opettelun edessä digitaalisten suhteen. Työntekijät ovat kamppailleet kehittyvän järjestelmän parissa, mutta kokee neet sen myös helppokäyttöiseksi ja selkeäksi. Monet ovat rohkaistuneet uudistuksen myötä käyttämään järjestelmää ja oppineet uusia digitaitoja: ”On ollut helppo samaistua, kun kaikki opettelevat ja oppivat samaan aikaan.” ”Tekemällä oppii” -sanonta tuli myös monesti esiin sekä jäseniltä että työntekijöiltä. Työntekijät toivatkin esille oppineensa uusia digitaitoja ja arvioivat myös jäsenten oppimisessa tapahtuneen muutosta. Oppimiseen koettiin vaikuttaneen erityisesti järjestelmän selkeys ja helppous.

5.2.2 Tekninen osaaminen

Havainnointiaineiston perusteella teknisen osaamisen voisi luonnehtia olleen eri osallistujilla varsin eri tasolla. Joillekin opastettiin Teams-tapaamisen aikana käytön perusasioita ja toiset saattoivat kysyä teknisempiä tai yksityiskohtaisempia tietoja. Erilaista tietoteknisiä taitoja tuli esille: on käytetty Exceliä, luotu omia Webropol-kyselyitä, Driveen tallennettu tiedostoja ja pidetty Teams-palavereita. Järjestelmän teknisiin asioihin tuli paljon kysymyksiä, osin sen vuoksi, että kaikki ei vielä käyttöönoton alkupuolella toiminut moitteettomasti. Klubitaloilta tuli kysymyksiä esimerkiksi ryhmien ja kokousten luomisesta, liitteiden lisäämisestä, raporttien täydentämisestä tai niiden merkityksestä. Tämä kuvaa laajaa teknistä osaamista ja termien käyttöä Salesforceen liittyen. Kuten eräs Klubitalon työntekijä totesi Teams-palaverissa: ”Salesfocessa on toiminnallisia asioita, joita ei vielä ole aiemmin totuttu käyttämään, mutta nyt opetellaan”.

Toipumiskysely on yksi uuden Salesforcen erityisesti jäsenille kohdistuva tekninen toiminto, joka haluttiin käyttöön laajasti Klubitaloilla. Jäsen voi saada kyselyn täyttämällä tietoa toipumisestaan. Tavoitteena kyselyssä on, että sitä täydennetään uudestaan noin puolen vuoden välein ja siitä kertyy myös tilastoa Klubitaloille. Havainnoinnin mukaan suurin osa Klubitaloista oli ottanut kyselyn täydentämisen käyttöön ja kaikki olivat erittäin tyytyväisiä siihen. Myös jäseniltä oli tullut hyvää palautetta toipumiskyselystä, ja he olivat kokeneet sen tärkeäksi: ”jäsenet hyötyvät, entistä paremmin pystytään tukemaan toipumista, kun on hyvät välineet”.

5.2.3 Tekniset haasteet ja ratkaisut

Havaintojen aikana osoittautui, että Salesforceen käytössä on vielä paljon teknisiä haasteita ja niihin pyrittiin vastaamaan ja keksimään ratkaisuja. Esimerkiksi yhteydenpitoon, raportointiin ja sidosryhmiin liittyvissä asioissa tuli ilmi teknisiä vaikeuksia ja niitä ratkaistiin Teams-keskustelujen aikana: ”ruokailujen lisääminen tapahtunut vielä vanhassa, opastettu nyt uuden laittamisessa”. Saattoi olla, että tilanne ei ratkennut saman tien, mutta kaikki tekniset haasteet otettiin Suomen Klubitalojen projektityöntekijöiden osalta tosissaan ja vietiin selvitettäväksi tekniselle asiantuntijalle. ”Työllistymiseen liittyviin tapahtumiin pitäisi linkittää ohjaajia -> on vielä vaiheessa” -lainaus Teams-nauhoitteesta ja toiminnasta siinä tilanteessa. Lisäksi sisäänkirjautumisen kanssa oli sekä haasteita että onnistumista. Osa kehui sisäänkirjautumista selkeäksi ja osa koki sen hankalaksi.

Klubitalokäynnin aikana tuli ilmi myös teknisiä haasteita. Niitä ratkaistiin joltain osin niin, ettei jotain asiaa kirjattu Salesforce-järjestelmään vaan täytettiin tiedot erilliseen Excel-tilaukkoon. Osin tekniset haasteet kirjattiin ylös tai joku otti asian selvitettäväkseen. Teknisiin asioihin liittyen tuli myös lievää turhautumista esiin, koska kyseisen järjestelmän kanssa on ollut hankaluuksia, ettei jokin asia toimi. Ilmeisesti työntekijät tekevät enemmän raportteja ja toimintasuunnitelmia kuin jäsenet ja tämä tuli esiin työntekijöiden turhautumisena, kun kaikki tekniset asiat eivät toimi: ”raportteja ei ole saatu” ja ”hankalasti saatu tilastot ulos”.

5.3 Yhteiskehittäminen

Järjestelmän yhteiskehittämisen teemasta muodostui viisi alakategoriaa: tiedon lisääminen, opettaminen ja ohjaaminen, yhtenäistäminen, tulevaisuus ja haasteet. Haasteina kehittämisessä olivat muutosvastarinta ja siihen liittyvä tuskastuminen. Kolmen eri Klubitalon kommentteja: ”odottavalla kannalla ollaan”, ”muutosvastarintaa ollut” ja ”tuskaa ja kaipuuta vanhaan tuttuun”. Myös teknisiä haasteita oli ollut, jotka olivat siirtäneet joidenkin Klubitalojen käyttöönottoa. Yhteiskehittäminen nähtiin kuitenkin yleisesti erittäin positiivisena tapana kehittää järjestelmää ja se on luonut yhtenäisyyttä Klubitaloilla: ”Yhteiskehittäminen hyvää, lohdullista kuulla, että kaikki painiskelevat samojen haasteiden kanssa”. Yhteiskehittämistä pystyi havainnoimaan hyvin Klubitalovierailulla. Kokoukseen Klubitalolla osallistui sekä jäseniä että työntekijöitä, määrällisesti jakautui melko tasan,

koska henkilöt hieman vaihtuivat kokouksen aikana. Kaikki osallistujat sekä jäsenet, että työntekijät olivat aktiivisia ja halusivat kehittää järjestelmää ja viedä asioita eteenpäin.

Kehittämiseen ja järjestelmän käyttöönottoon liittyvä tiedon lisääminen on ollut monipuolista. Klubitalojen omaa koulutusta on järjestetty jossain taloissa sekä jäsenille että työntekijöille ja ohjaaja on yleisesti ollut Salesforcen käyttöön perehtynyt henkilö. Lisäksi kaikille Klubitaloille perustettu Facebook -ryhmä, jossa voi jakaa tietoa Salesforcen kehittämiseen liittyen. Kaikilla Klubitaloilla on ollut käytössä verkkodokumentti, mihin on voinut tiedottaa ongelmatilanteista ja niitä on sitä kautta ratkottu. Lisäksi on perustettu pienempiä ryhmiä tiettyjen ominaisuuksien kehittämiseen Salesforceen liittyen. Tiedon jakamisesta ja jatkon ohjeiden päivytyksestä ei vielä ollut varsinaista suunnitelmaa, mutta asia on nostettu toiveeksi Klubitalojen suunnalta. Klubitalon työntekijän kommentti kehittämisestä ja järjestelmän käytöstä Teams-tapaamisesta: ”yhtenäinen linja tärkeä, ettei lähetä kikkailemaan omia juttuja”.

Opettaminen ja ohjaaminen Klubitaloilla on ollut sekä työntekijöiden että jäsenten vastuulla, mikä on koettu yhtenäistäväksi asiaksi. Yhteistä ohjaamista ja opettamista tapahtui Teams-keskustelun aikana ja sitä pidettiin hyvänä yhteiskehittämisen kannalta. Myös Klubitalovierailulla yhteistä ohjaamista ja opettamista tapahtui kokouksen aikana. Jatkossa toivottiin samankaltaisia ohjaustilanteita ja tiedon jakamista. Uudessa järjestelmässä nähtiin paljon hyviä ominaisuuksia, jotka etenkin tulevaisuudessa antavat uusia mahdollisuuksia: ”järkevä, käytännön läheinen työkalu tulevaisuudessa”.

5.4 Osallisuus

Osallisuuteen liitettiin aineistosta Klubitalojen roolitusta jäsenten ja työntekijöiden välillä sekä Klubitalojen sisäistä osallisuutta ja eri Klubitalojen välistä osallisuutta. Lisäksi osallisuus liittyi vahvasti jo aiemmin esitettyihin osaamisen ja yhteiskehittämisen osiin. Myös havainnointitilanteiden aikana tapahtuva osallistuminen on osa osallisuutta. Havainnointitilanteiden aikana Klubitalon sisäiset roolit sekoittuivat. Kaikki saivat sanoa mielipiteensä ja osallistua tilaisuuteen, oli jäsen tai työntekijä. Suurin osa osallistujista oli työntekijöitä, mutta jäsenet myös osallistuivat aktiivisesti keskusteluun ja osin myös kehittämiseen havainnointien aikana. Osallistuminen näyttäytyi hyvin avoimena ja sallivana. Jäsenen palaute Teams-keskustelun loppuksi: ”tietoa tuli hyvin, tärkeä kokous, hyvää asiaa”.

Klubitalojen sisäinen osallisuus oli joko pienemmän porukan opettelua tai koko talon yhtenäistä osallisuutta käyttöönottoon ja kehittämiseen. Tässä oli talojen välillä eroja. Klubitalon sisällä on eri yksiköitä, jotka vaihdellen olivat osallistuneet järjestelmän käytön opetteluun ja kehittämiseen. Kuitenkin niissä taloissa, joissa koko talo oli osallistunut käyttöön, koettiin että uudistus oli yhtenäistänyt koko taloa ja osallistanut hyvin eri yksiköistä sekä jäseniä että työntekijöitä. Yhteistä oppimista oli tapahtunut. Eri Klubitalojen työntekijät kommentoivat osallistumista: ”eri yksiköistä paikalla jäseniä ja henkilökuntaa” ja ”jäsenille näkynyt yhdessä opettelu, pähkäilleet ja opetelleet samaa asiaa henkilökunnan kanssa”.

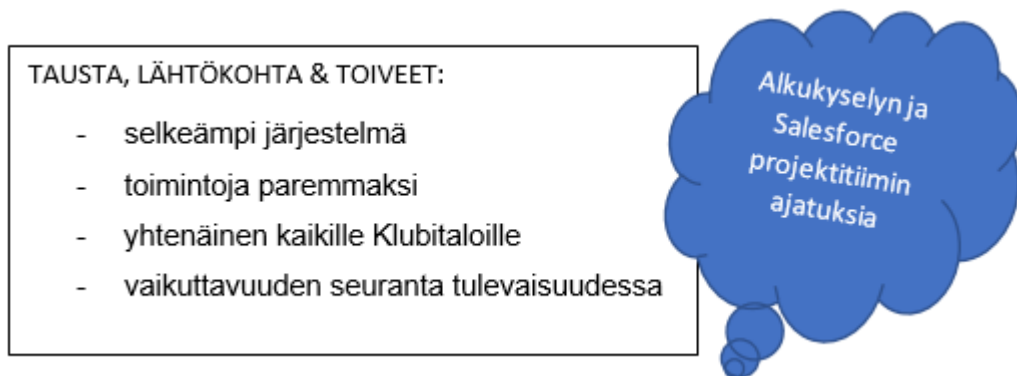
Lisäksi eri talojen työntekijät ovat kysyneet apua toisilta Klubitaloilta, ja osa työntekijöistä on ottanut yhteyttä myös kehittämistyöryhmään ongelmatilanteissa, mikä on osallistanut yhteisesti monia osapuolia. Yleisesti Klubitalojen suunnalta koettiin, että kehittämissuunnitelma on yhtenäistänyt ja tulevaisuudessa yhtenäistää vielä enemmän kaikkia Suomen Klubitaloja ja sitä pidettiin tärkeänä.

Osallisuus kehittämistyöhön tuli vahvasti esille myös itse Teams-keskusteluiden aikana, joissa kaikki saivat tasavertaisesti osallistua. Vertaistukea tilaisuudessa myös korostettiin ja se koettiin hyväksi. Eri Klubitaloilta kommentoitiin: ”yhdessä haltuun ottaminen”, ”ei olla tilanteessa yksin” ja ”yhteinen projekti” ja tämä kuvaa hyvin, kuinka Klubitalot haluavat yhdessä tehdä asioita ja koko ajan myös parantaa kaikkien tasavertaisia osallistumisen mahdollisuuksia. Osallisuutta kuvaa, että Klubitalojen suunnalta halutaan erilaisia foorumeita, missä kehittämistä voi jatkaa ja osallistua sitä kautta. Facebook ryhmän aktivoiminen tiedon jakamiseen oli osallistava kehittämissuunnitelma, joka otettiin heti käyttöön. Kahden eri Klubitalon mielipide Teams-tapaamisen aikana: ”tärkeätä että hyödynnettäis entistä enemmän verkoston yhteisiä, pieniä porukoita, aikaa kertoa kuulumisia, opitaan joka kerta toinen toisiltamme” ja ”jatkossa mahdollisesti porukka, jolla intressi yhteisen asian läpikäymiseen”.

6 KEHITTÄMISPROJEKTIN PÄÄTELMÄT JA TUOTOS

6.1 Tulosten päätelmät ja kehittäminen Klubitaloilla

Alkukyselyn perusteella vanhaan Salesforceen oltiin lähtökohtaisesti melko tyytyväisiä, mutta muutoksiakin toivottiin. Erityisesti raporttien tekeminen, tavoitesuunnitelman luonti ja virheet sisäänkirjautumisen käytössä olivat alkukyselyyn vastanneista suurimman osan mielestä erittäin tärkeitä uudistuksen myötä tarvittavia kehityskohtia. Lisäksi Suomen Klubitalot ry:n kehittämistiimi on lähtökohtaisesti halunnut uudistukselta sitä, että he näkevät Klubitalojen toimintaa ja tilastoja samasta järjestelmästä. Haluttuja muutoksia ja parannuksia on uudistuksen myötä tullut, vaikka kaikki Klubitalot eivät ole uudistuksesta vielä samalla tavalla hyötäneet. Oheisessa kuvassa (Kuva 2.) esitetty lähtötilanne.

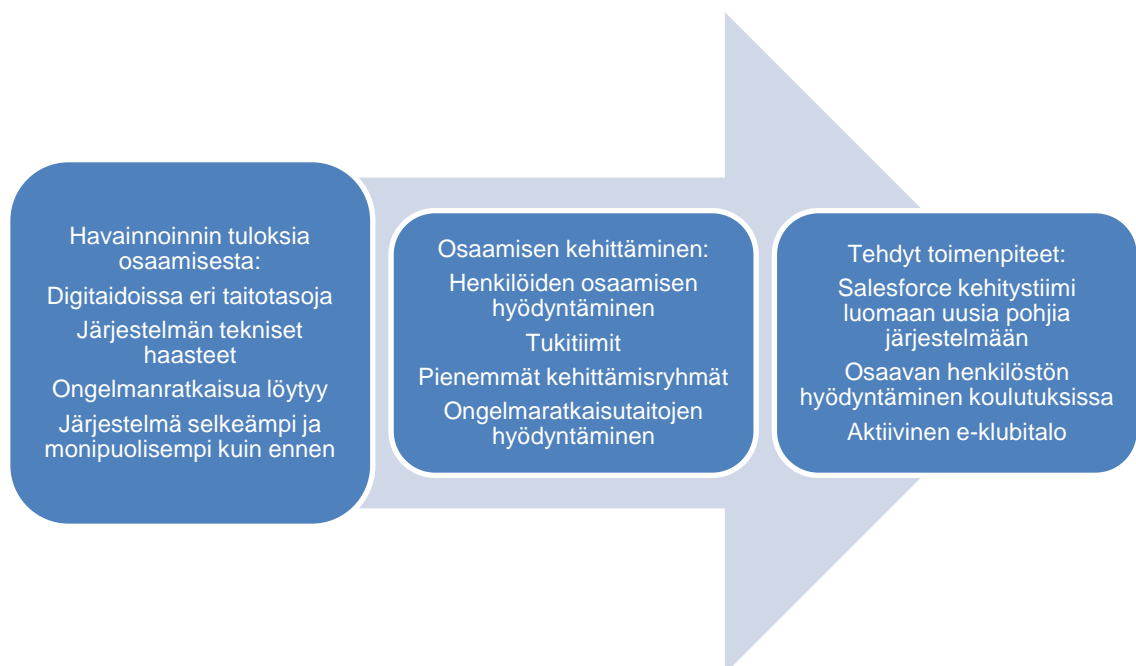


Kuva 2. Kehittämisprojektin lähtötilanne.

6.1.1 Osaamisen kehittäminen

Osaamista Klubitaloilta löytyy hyvin ja se olisi tärkeä jatkossa hyödyntää. Pienempien ryhmien perustaminen tietyn asian kehittämisessä on erittäin hyvä idea. Tiedon jakaminen kaikille Klubitaloille on myös tärkeä kehittämisen muoto ja jatkumo hyvälle työlle, joten viikkokirjeiden, Facebook-ryhmien ja erilaisten pilvipalveluiden hyödyntäminen tiedon jakamisessa on tärkeää. Valmis malli uuden oppimiseen ja kehittämisen jatkumiseen voisi olla hyvä hyödyntää jatkon kehittämisessä. Jonkinlaisen mallin voisi jakaa kaikille Klubitaloille, jotta kaikki saisivat saman tiedon ja toki pystyisivät sitä omassa työssä mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään tai soveltamaan.

Yleisesti uuden järjestelmän käyttöönotto on sujunut melko hyvin. Teams-tapaamisissa oltiin positiivisella mielellä kehittämässä yhdessä järjestelmää ja nähtiin hyviä mahdollisuuksia. Taustalla oleva kaikkien Klubitalojen yhteisen järjestelmän käyttöönotto tuo selkeyttä uudistukseen. Ymmärrystä muutokseen löytyy sen vuoksi, että halutaan luoda yhtenäinen järjestelmä, jotta voidaan hyvin osoittaa Klubitalojen hyödyllisyyttä ja omaa työtä. Arvostus Klubitalotoimintaa kohden on yhteisössä voimakasta ja näkyy yhteiskehittämisessä. Osaamisen kehittymistä on kuvattu prosessin omaisesti (Kuva 3).



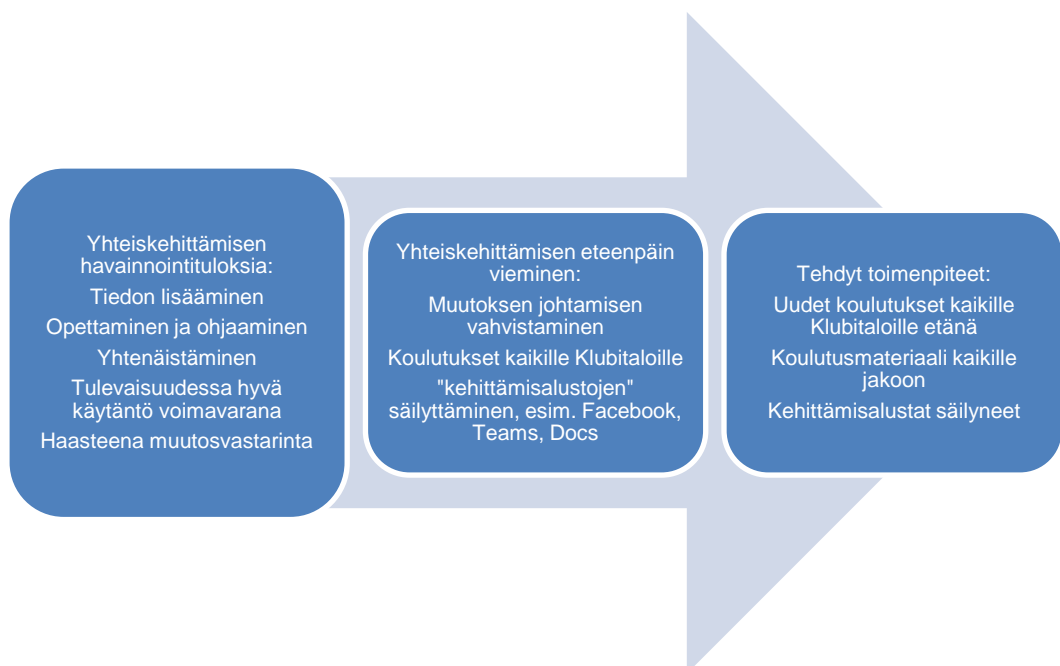
Kuva 3. Osaamisen kehittyminen.

6.1.2 Yhteiskehittäminen

Yksi haasteista on, miten saada kaikki Klubitalot ottamaan käyttöön uusi järjestelmä ja että järjestelmä olisi päivittäisessä käytössä. Tällä hetkellä 19 taloa on ottanut uuden Salesforce-järjestelmän käyttöön, yksi talo ottamassa pian ja kolme taloa ei ole uudistuksessa mukana. Käyttöönottoa rajoittaa ilmeisesti alun tekniset vaikeudet, mutta Klubitalojen yhtenäisen linjan mukaan olisi tärkeää, että kaikki ottaisivat jossain vaiheessa järjestelmän käyttöön. Haasteena itse Klubitaloilla on käytön oppiminen ja opastaminen

kaikille tasavertaisesti. Alkuun Suomen Klubitalot ry ja Biit-yritys järjestivät yhteisen koulutustilaisuuden, jonka jälkeen oppiminen ja opettelu sekä koulutus Klubitaloilla on ollut talojen omalla vastuulla. Erilaisia koulutuksia on Klubitaloilla järjestetty melko vähän, aineiston perusteella enemmän vain itse opiskeltu ja sen pohjalta opeteltu. Olisi hyvä, jos Suomen Klubitalot pystyisivät koordinoimaan esimerkiksi yhteisen koulutus pohjan, jotta jokainen Klubitalo voisi sen pohjalta opastaa ja opetella järjestelmän käyttöä. Kevään 2020 ajalta peruuntui Klubitalojen kevätseminaari, missä oli tarkoitus pajamuotoisesti saada koulutusta järjestelmästä ja päästä myös itse harjoittelemaan käyttöä. Tällaista koulutusta mahdollisesti syksyn 2020 aikana vielä tulossa.

Aineiston perusteella näyttää siltä, että pienten Klubitalojen on ollut helpompi ottaa käyttöön uusi järjestelmä, koska heillä ei välttämättä vanha järjestelmä ole toiminut laajasti tai se on ollut käytössä hyvin vähäisesti. He ovat hyvinkin innokkaita uuden järjestelmän suhteen, mutta opettelu voi olla hieman hitaampaa. Isoilla Klubitaloilla saattaa olla toimivampi systeemi asioiden opetteluun ja mahdollisesti pienempi ryhmä, jotka opettavat muita. Isommat Klubitalot ovat kuitenkin saattaneet kärsiä uuden järjestelmän tuomasta työmäärästä, koska joitain tietoja on täytynyt viedä järjestelmään käsin ja se vaatii aikaa. Olisi tärkeä jatkaa hyvää käytäntöä ja yhteistyötä, että voi kysyä apua toisilta Klubitaloilta, mikä aineistosta ilmaantui. Yhteiskehittämisen kehittymisestä on laadittu prosessin omainen kuvio (Kuva 4).

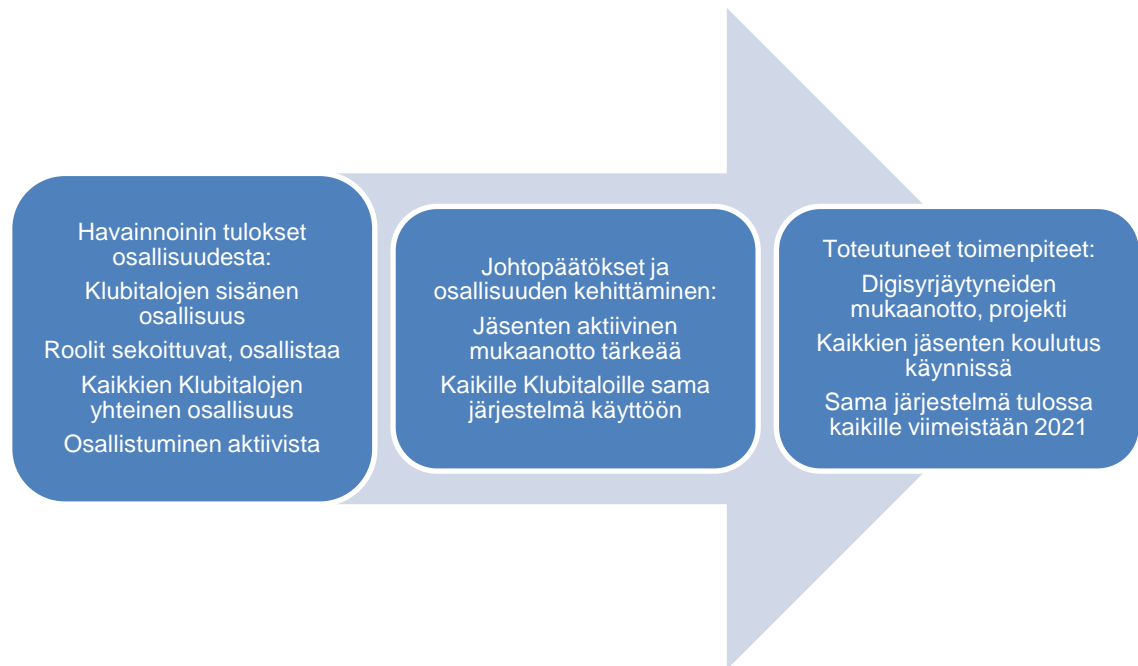


Kuva 4. Yhteiskehittämisen kehittyminen.

6.1.3 Osallisuuden kehittäminen

Jäsenten mukaanotto ja mukana olo jäi tämän aineiston pohjalta vähäiseksi tai sitä ei pysty arvioimaan. Klubitaloilla toimii useita aktiivisia jäseniä, jotka ovat myös kiinnostuneita kehittämisestä, mutta suurin osa jäsenistä voi jäädä taustalle ja mahdollisesta opettelusta paitsi. Järjestelmän uudistuksen myötä kaikkien jäsenten mukaanottoon olisi helppo väylä, koska järjestelmässä on hyödyllisiä ominaisuuksia jäsenille. Jäsenten mukaanotosta tämä päättely syntyi siitä, että alkukyselyyn oli vastaajia pieni määrä jäseniä ja Teams-tapaamisiin osallistui varsin vähän jäseniä, suurin osa oli Klubitalojen työntekijöitä. Toipumiskyselyä keuhuttiin sekä työntekijöiden että jäsenten puolesta, joten sen täyttäminen ja sitä kautta jäsenen osallistaminen on yksi mahdollisuus jäsenten mukaanottoon. Järjestelmän käyttö ja sen oppiminen sekä opettelu lisäksi mahdollisesti digiosaamista, jos tietokoneen käyttö jäsenelle tuottaa vaikeuksia. Toipumiskyselyn täydentämisessä tai tapahtumaan osallistumisessa näkee heti mitä on tehnyt ja työn tulosta voi arvioida. Osallisuuden kehittymistä on kuvattu prosessin omaisesti kuvassa (Kuva 5).

Yhteisen päämäärän näkeminen ja yhdessä tekeminen olivat erittäin näkyvässä osassa Teams-keskusteluja. Nämä ominaisuudet puoltavat Klubitalojen toimintaideologiaa ja yhdessä tekemisen -mallin mukana pitäminen on voimavara Klubitalojen toiminnalle ja jatkossa erilaisiin kehittämistoimiin. Projektipäällikkö uudistuksen taustalla on ottanut valtavan haasteen vastaan järjestelmän uudistuksessa, mutta onnistunut siinä jo nyt hyvin. Vielä täytyy mennä eteenpäin ja työn tuloksia näkyy laajemmin myöhemmin, mutta suunta on oikea. Johtaminen ja johtajan rooli ovat kehittämisessä tärkein ja sitä täytyy jatkossakin korostaa. Olisi tärkeä, että myös yksittäisillä Klubitaloilla olisi selkeä johtajan rooli aina tiettyssä kehittämistyössä tai muussa toimintaan liittyvässä asiassa. Tämä on osin Klubitalojen toimintaperiaatteen vastaista, koska halutaan että jäsenet ja työntekijät ovat samanarvoisia. Johtajan ei tarvitse olla eriarvoinen, mutta kehittämisessä johtajan roolia tulisi jonkun ottaa ja jakaa ohjeita tai kouluttaa ihmisiä tasavertaiseksi. Sen vuoksi sitä olisi tärkeä miettiä jatkon kehittämisprojekteissa.



Kuva 5. Osallisuuden kehittyminen.

6.2 Kehittämiprojektin toimenpiteet Klubitaloilla

Klubitaloille hyödynnettävä osuus kehittämisideoista on esitelty ja he ovat päässeet niitä toteuttamaan. Osaamisen, yhteiskehittämisen ja osallisuuden kehittämiskohteet ja toimenpiteet ovat tärkeitä edistäessä vielä Salesforceen käyttöönottoa ja kehittämistä jatkossa. Näitä asioita voi hyödyntää myös uusissa kehittämisprojekteissa.

Salesforce-järjestelmä ja uudistus ovat kevään 2020 aikana menneet eteenpäin ja järjestelmää kehitetty yhteiskehittämisen myötä saatujen ehdotusten mukaan. Poikkeusolot kevään 2020 aikana on kehittänyt Salesforce-järjestelmää siihen suuntaan, miten saadaa etätoiminta näkyväksi ja kaikki toiminta varmasti tilastoitua. Salesforceen käyttö on aktiivista Klubitaloilla ja kehittämisprojektin myötä Teams-etätukitapaamisia on jatkettu. Lisäksi kevään 2020 aikana on perustettu pienempi Salesforce-kehittämistyöryhmä Klubitalojen työntekijöistä ja jäsenistä. Ryhmän tarkoituksena on kerätä Salesforce-ohjeita ja kehittämisideoita yhteen ja muodostaa niistä selkeät ohjeet järjestelmän käyttöön jatkossa. Ryhmässä on tällä hetkellä 10–15 henkilöä, joista puolet ovat jäseniä, joten kaikkien ääni varmasti saadaan kuuluviin kehittämisideoissa. Peruuntunut paja-koulutustilaisuus toukokuussa 2020 on järjestetty koulutuksena etänä kahtena eri kertana, jotta mahdollisimman moni pääsisi osallistumaan.

6.3 Kehittämiprojektin julkaisu ja juurruttaminen

Kehittämiprojektin tulokset on esitetty ohjausryhmälle toukokuussa 2020. Tämän jälkeen tulosten ja tuotoksen muokkaamista on jatkettu. Tuotoksena on esitys kaikille Klubitaloille, joka nauhoitetaan, jotta siihen on kaikkien helppo vielä palata. Lisäksi kehittämiprojektista kirjoitetaan Klubitalojen blogiin kirjoitus. Tulokset julkaistaan posterin muodossa myös englanniksi Turun ammattikorkeakoulun seminaariin ja koko opinnäytetyö esitellään Turun ammattikorkeakoulun raporttiseминаarissa.

Kehittämiprojektista on jo jäänyt tietoa ja julkaisua kohdeorganisaatiolle, Suomen Klubitalot ry:lle sekä Klubitaloille ympäri Suomen. He ovat saaneet tietoa omasta kehittämistyöstään ja jatkaneet arvokasta työtä mielenterveyskuntoutujien parissa. Tämän kehittämistyön julkaisu on nauhoitettu sen vuoksi, että se olisi mahdollisimman monelle saatavilla. Nauhoitus ja julkaisun laajuus lisää kehittämiprojektin arvoa ja hyödynnettävyyttä jatkon kehittämisessä.

6.4 Poikkeusolojen vaikutus Klubitalojen toimintaan

Suomessa maaliskuussa 2020 alkaneet poikkeusolot koronapandemian vuoksi ovat vaikuttaneet Klubitalojen toimintaan ja osaltaan edistäneet digiloikkaa Klubitaloilla. Klubitalot ovat siirtyneet vauhdilla e-Klubitalotoimintaan ja hyödyntäneet aktiivisesti sosiaalisen median ja etäkokoussovellusten tarjoamia digipalveluita. Kaikki Suomen 23 Klubitaloa ovat pystyneet ylläpitämään normaalisti Klubitaloilla tapahtuvaa toimintaa etäyhteyksien välityksellä. Jäsenet ovat kodeista käsin pystyneet tekemään työpainotteista päivää ja esimerkiksi lounastamaan ”yhdessä” ruudun äärellä. Lisäksi yhteisöä on aktivoitu erilaisilla haasteilla ja jokaiseen jäseneseen on otettu säännöllisesti yhteyttä. Myös työ- ja opintovalmentajien tapaamiset ovat hoituneet etänä ja tavoitesuunnitelmia on pystytty tekemään normaalisti.

Klubitalot ovat keränneet poikkeusolojen ajalta mielipiteitä siitä, miten jäsenet ovat kokeet e-Klubitalot ja palaute on ollut enimmäkseen positiivista ja kehitysmuonoista. Tästä on varmasti hyvä jatkaa kehittämistä. Alla muutama lainaus mielipiteistä poikkeusolojen aikana tapahtuneista muutoksista:

“Klubitalon tuki on aina ollut merkittävää, mutta tässähän se vasta nähdäänkin! Näinkin vaikeana ja jännittävänä aikana silti välitetään, ja pidetään mukana toiminnassa ja keskusteluissa.”

“Nyt poikkeusaikana on tullut käytettyä enemmän digitaalisia yhteyksiä kuin koskaan aiemmin. Olen oppinut paljon uutta.”

“Konkreettisella Klubitalolla kävin harvemmin, mutta e-Klubitalolla tykkään pyöriä monta kertaa päivässä: Tuntuu, että voin sekä osallistua, että olla itse osallistajana. Muiden jakamat vinkit piristävät päivää sekä motivoivat tekemään ja kokeilemaan uutta.”

“Toiminta kehittyy päivä päivältä ja kaikki kehittyvät sen mukana. Mukava olla mukana kehityksessä”

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Eettisyys on ollut mukana kehittämisprojektin alkuvaiheesta alkaen. On noudatettava hyvää tutkimusetiikkaa, joka kunnioittaa ihmisarvoa. Tähän sisältyy, että kaikki Klubitalot ovat allekirjoituksella tutkimussuostumukseen hyväksyneet sen, että tähän kehittämisprojektiin liittyviä toimia havainnoidaan. Klubitalot ovat saaneet kehittämishankkeesta sekä suullisesti että kirjallisesti tietoa ja heillä on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä. Kaikille on tiedossa se, ettei ketään tiettyä henkilöä voi tunnistaa lopullisista tuloksista. Lisäksi saatekirje havainnoinnista on mennyt erikseen kohteena olevalle Klubitalolle ja havainnointiin osallistuminen on ollut kaikille vapaaehtoista. Tämä on eettisten periaatteiden mukaista. Tietoiseen suostumukseen on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota, kun tutkitaan henkilöitä, joilla on mielenterveyteen liittyviä ongelmia. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–27.)

Tutkimusetiikkaan kuuluu oikeiden viittausten tekeminen, ettei tekstissä ole toisen tekstin plagiointia. Kehittämisprojektin tuotoksessa ja raporteissa noudatetaan luotettavia viittauskäytänteitä aiempiin tutkimuksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–27.) Kehittämisprojektin tuotoksena syntynyt opinnäytetyöraportti on kirjoituksena arvioitava kohde. Tekstin tulee olla vakuuttavaa ja uskottavaa sekä hyvin argumentoitu. Perustelut ja viittaukset aiempiin tutkimuksiin lisäävät kehittämisprojektin luotettavuutta. (Vilka 2015, 207.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu tutkijaan ja hänen rehellisyyteensä, koska arvioinnin kohteena on tutkijan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Sen vuoksi tutkijan tulee arvioida jokaista ratkaisuaan aina kyseisen teon kohdalla. Tämä on jatkuvaa luotettavuuden arviointia, mitä tapahtuu tässä kehittämisprojektissa koko ajan. (Vilka 2015, 196–199.) Tällä kehittämisprojektilla oli tietty aihe ja teemat, jotka nousivat kohdeorganisaation toimintaympäristöstä ja heidän kehittämisprojektistaan. Tämän vuoksi teemat ohjasivat tutkimustapaa ja havainnointia. Valmiiden teemojen käytön riski on, että ne ohjasivat aineiston analyysiä liikaa, jolloin aineistosta jäi jotain tärkeää huomioimatta kehittämisprojektin aikana. Valinnat on kuitenkin tehty kehittämisprojektin mukaisesti ja analyysivaiheessa aineistoa on pyritty tarkastelemaan laaja-alaisesti myös mahdolliset muut seikat huomioon ottaen.

Litterointia ei koko nauhoitetusta aineistosta tehty, mutta kuuntelu tarkoin, useita kertoja ja keskeytyksillä takasi sen, että kirjatuksi tuli kaikki oleellinen aineisto. Lisäksi kuuntelu tehtiin vielä kertaalleen luokkien muodostuksen jälkeen sen varmistamiseksi, jos joku

asia olisi jäänyt huomaamatta. Tämä lisäsi aineiston luotettavaa käsittelyä. Luotettavuutta on koko ajan ollut arvioimassa työn mentori, joka on tutkijan ohella huomauttanut hyvistä tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvistä asioista. Keskustelu luotettavuudesta ja eettisyydestä kehittämissuorituksen aikana on ollut tärkeää ja rakentavaa.

8 KEHITTÄMISPROJEKTIN YHTEENVETO

8.1 Arviointi kehittämisprojektissa

Arviointi kuuluu osana kehittämisprojektiin ja sitä tapahtuu jokaisessa kehittämisprojektin vaiheessa. Arviointia tekevät kehittämistyöhön osallistuvat tahot, tässä projektissa suurimman osan ulkopuolista arviointia ovat tehneet ohjausryhmän jäsenet sekä ohjaava opettaja. Itsearviointia tapahtuu jokaisessa vaiheessa kehittämisprojektin edetessä. Päivitystä kaikista kehittämisprojektin tapahtumista on kirjattu jatkuvasti, joten niistä on kehittämisprojektin lopuksi arvioitu koko prosessia ja sen etenemistä. (Salonen ym. 2017, 64–65.) Lisäksi kehittämistyön arviointiin ovat osallistuneet koulun muut opiskelijat ja mahdolliset muut henkilöt, jotka lukivat kehittämisprojektin raportteja eri vaiheissa, koska tuotos ja sen vertaisarviointi ovat osa arviointia (Vilkkä 2015, 199).

Kehittämisprojekti alkoi tilanteesta missä projektipäällikkö tutustui ohjausryhmän jäseniin ja ylipäättään Klubitalotoimintaan. Täten kehittämisprojektin lähtökohta oli erilainen kuin yleensä, jolloin projekti aloitetaan jostain tunnetusta aiheesta tai tunnetussa ympäristössä. Klubitaloille ulkopuolisen asiantuntijan näkökulma oli kaivattua heidän kehittämiseen ja toivottiin, että saataisiin lisää tietoa mielenterveyskuntoutujien digiosaamisesta ja osallisuudesta kehittämiseen. Samalla kun kehittämisprojektin aiheesta tehtiin kirjallisuuskatsausta, projektipäällikkö tutustui aiheeseen ja Klubitalotoimintaan. Projektin arviointia on tapahtunut alusta alkaen ja sillä on pyritty viemään kehittämisprojektia oikeaan suuntaan. Etenkin mentori on ollut tärkeänä osana kirjallisuuden ja tutkitun tiedon arvioinnissa sekä aineiston muodostuessa analysissä. Jatkuva arviointi tuo lisää luotettavuutta projektille.

Tuotoksen arviointi ja siitä saatu palaute on käytetty hyödyksi ja muokattu lopullista työtä sen mukaan. Klubitaloille esitetyt kehittämisehdotukset ovat käyneet ohjausryhmän arvioinnissa ja tämä tukee tuotoksen luotettavuutta ja saadaan sellaista tietoa mitä jatkossa voidaan hyödyntää. Klubitalot ovat jo hyödyntäneet kerättyä tietoa ja varmasti myös jatkossa hyödyntävät, koska heille jää materiaalit kehittämistyöstä. Koko tuotos esitettiin kaikille Suomen Klubitaloille ja samalla siitä saatiin palautetta. Lisäksi esitys on tallennettu, jotta aiheeseen on helppo palata ja käyttää jatkossa hyödyksi. Kehittämisprojektista on kirjoitettu blokiteksti Suomen Klubitalojen blokiin, jotta saadaan myös näkyvyyttä projektista ja sitä kautta aihetta pystytään hyödyntämään.

Suomessa vallinneiden poikkeusolojen aikana maaliskuu – toukokuu 2020 kehittämisprojektia saatiin toteutettua ja kirjoitettua raporttia, vaikka joitain suunniteltuja tapaamisia ja koulutuksia peruuntui. Muutokset kuuluvat osana kehittämisprojektiin ja siitä tuli tämän projektin aikana kokemusta. Kokonaisuudessaan projekti eteni hyvin ja suunnitellusti. Poikkeusolot vaikuttivat lähinnä tutkimuksellisen osan aineiston laajuuteen eli aineisto jäi vähäisemmäksi kuin suunniteltu. Mahdollisesti myös kehittämisprojektin hyöty ja näkyvyys Klubitaloille saattoivat hieman kärsiä, mutta nauhoitettu materiaalia on kuitenkin jatkossa kaikkien saatavilla. Kehittämisprojektin materiaalia on jo paljon hyödynnetty ja kehitys menee koko ajan eteenpäin. Koko opinnäytetyöraporttia on annettu jakoon Klubitaloille, koska he tekevät jatkuvasti työtä kehittääkseen mielenterveyskuntoutujien osallisuutta ja digiosaamista.

Projektipäällikön työskentely kehittämisprojektin aikana oli itsenäistä, vaikka mukana ollut ohjausryhmä oli aktiivisesti mukana ja antamassa palautetta. Projektipäällikkö sai toimia järjestettyjen Teams-tapaamisten ohjaajana ja loi tilaisuuksiin palautteen mukaan avoimen ja kehittämismyönteisen ilmapiirin. Klubitaloille jäänyt toimintamalli Teams-tapaamisista on kehittämisen kannalta tärkeää ja jatkossa hyödynnettävä. Projektipäällikön oma osaaminen kehittämisprojektista, sen etenemisestä, arvioinnista ja julkaisusta kehittyi paljon projektin aikana. Oman työn johtaminen ja aikatauluista vastaaminen sekä uusien asioiden ja henkilöiden kanssa toiminen on kehittänyt projektipäällikköä todella paljon. Koko kehittämisprojekti on ollut kaikille toimijoille tärkeä ja merkityksellinen.

8.2 Tulevaisuuden kehittämistoiminta Klubitaloilla

Yhteistyö Klubitalojen kanssa osoittautui erittäin innostavaksi ja mielenkiintoiseksi. Klubitalojen yhdenvertaisuuden, yhteisöllisyyden ja yksilöllisyyden periaatteet sekä kunnioitus ihmisarvoa ja -oikeuksia kohtaan tulivat heidän toiminnassaan hienosti esille. Nämä arvot tulevat heidän toiminnassaan upeasti esille, sillä mielenterveyskuntoutajat ovat Klubitaloilla aktiivisesti toimivia henkilöitä ja kehittävät toimintaa yhdessä työntekijöiden kanssa. Jäsenten mukaanotto tulevaisuuden projekteihin ei varmasti ole ongelma Klubitaloyhteisössä ja nyt kehittyvä uusi järjestelmä tuo myös toimintaa entistä näkyvämmäksi.

Tulevaisuudessa Klubitalot ovat mukana kansainvälisissä projekteissa ja kehityshankkeissa, ja niihin on varmasti hyötyä nyt tehdystä uudistustyöstä. Salesforce-jäsenrekisterijärjestelmän kehitystyö jatkuu edelleen ja tämä vuosi näyttää myös hienosti uuden

järjestelmän parhaat puolet, kun järjestelmä tuottaa loppuvuodesta koko vuoden raportteja ja tilastoja heidän toiminnastaan. Suomen Klubitalot ry on erittäin mielissään tapahtuneesta uudistuksesta etenkin tilastojen osalta, ja Klubitalot ovat myös innokkaasti ottaneet uuden järjestelmän vastaan. Tulevaisuudessa Salesforcen käyttö alkaa vakiintumaan ja mahdollisesti käyttö voi laajentua ja järjestelmään tulla uusia toimintoja.

Klubitalojen kanssa voi tulevaisuudessa saada hyviä kehittämishankkeita tai tutkimuksia tehtyä juuri mielenterveyskuntoutujien osallisuudesta. Klubitaloilla mielenterveyskuntoutuja on aktiivinen yhteiskunnan jäsen, joten tätä ajatusmaailmaa ja toimintamallia olisi tärkeä hyödyntää yhteiskunnan tasolla muissa mielenterveyskuntoutujien kanssa toimivissa organisaatioissa. Tutkimuksia voisi tehdä mielenterveyskuntoutujien työtoimintaan tai opiskelutoimintaan liittyen, koska siihen Klubitaloilla on aineistoa ja tulevaisuudessa niitä saa kehittyvästä Salesforce-järjestelmästä. Mielenterveyskuntoutujien toipumista pystyy myös seuraamaan Salesforce-järjestelmän kautta, joten tulevaisuus on avoinna myös tämän suuntaiselle tutkimukselle ja kehitykselle.

LÄHTEET

- Alasoini, T. 2018. Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun. Millaista tutkimusta ja kehittämistä tarvitaan? Helsinki: Työterveyslaitos. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137397/TTL-978-952-261-842-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apotti 2019. Verkkosivut. Neljä avaintekijää järjestelmän käyttöönottoon. <https://www.apotti.fi/nelja-avaintekijaa-onnistuneeseen-kayttoonottoon/> Viitattu 22.1.2020.
- Grönfors, M. 2010. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittavalle tutkijalle. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) s.154-170. 3.uudistettu ja täydennetty painos. Juva: PS-kustannus.
- Hietala, O.; Kinnunen, S.; Kauppila, R. & Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 26/2018. Tampere: Puna-Musta Oy. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN_ISBN_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hipp, K., Kangasniemi, M., Vaajoki, A. & Kuosmanen, L. 2016. Kokemusasiantuntijan osallisuus mielenterveyspalveluiden kehittämisessä. Hoitotiede 2016, 28(4), 286-297. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.turkuamk.fi/se/h/0786-5686/28/4/kokemusa.pdf>
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyppönen, H.; Aalto, A-M.; Doupi, P.; Hämäläinen, P.; Kangas, M.; Keränen, N.; Kärki, J.; Lääveri, T.; Reponen, J. & Ryhänen, M. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Seuranta-mittarit ja tuloksia Sote-tieto hyötykäyttöön -strategian näkökulmasta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 7/2016. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130610/URN_ISBN_978-952-302-667-4.pdf?sequence=1
- Hyppönen, H.; Pentala-Nikulainen, O. & Aalto, A-M. 2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 3/2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN_ISBN_978-952-343-103-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hänninen, E. 2016. Mieleni minun tekevi – Mielenterveyskuntoutujien Klubitalot 20 vuotta Suomessa. Esko Hänninen (toim.) Helsinki: Lönnberg Oy.
- Isola, A-M.; Kaartinen, H.; Leemann, L.; Lääperi, R.; Schneider, T.; Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Järjestödigikartoitus 2019. Avoinne Oy; TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry & Viestintä-Piritta Oy. Verkkójulkaisu. Julkaistu 13.12.2019. <https://bin.yhdistys-avain.fi/1602444/oWL70OZ4w90qGr0WFb0B0SwUYG/J%C3%A4rjest%C3%B6digi-kartoitus%202019.pdf>
- Jørgensen, K.; Dahl Rendtorff, J. & Holen, M. 2018. How patient participation is constructed in mental health care: a grounded theory study. Scandinavian Journal of Caring Sciences. 32; 1359-1370. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/scs.12581>
- Koiranen, I.; Räsänen, P. & Södergård, C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous & Yhteiskunta 45(3), 24-29. <https://www.la-bour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSodergord.pdf>

- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: Kopiojyvä Oy. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Mattila-Holappa, P.; Salinheimo, S.; Valtanen, E.; Vilén, J.; Sauni, R. & Vastamäki, J. 2018. Työn muokkauksen keinot, kun mielenterveyshäiriö vaikuttaa työkykyyn. Työterveyslaitos. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136021/Ty%c3%b6n%20muokkauksen%20kei-not%2c%20kun%20mielenterveyden%20h%c3%a4iri%c3%b6%20vaikuttaa%20ty%c3%b6ky-kyyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maguire, M. & Delahunt, B. 2017. Doing a Thematic Analysis: A Practical, Step-by-Step Guide for Learning and Teaching Scholars. Viittaus Braun & Clarke 2006 julkaisuun. AISHE-J. vol 8, nro. 3. s.3351-33514. <https://ojs.aishe.org/index.php/aishe-j/article/view/335/553>
- Michel, A.; By, R.T. & Burnes, B. 2013. The limitations of dispositional resistance in relation to organizational change. Management Decision, 51(4), 761-780. https://www.researchgate.net/profile/Rune_By/publication/266558082_The_Limitations_of_Dispositional_Resistance_in_Relation_to_Organizational_Change/links/543d00880cf24ef33b76575e/The-Limitations-of-Dispositional-Resistance-in-Relation-to-Organizational-Change.pdf
- Raivio, H. & Nykänen, N. 2014. Osallistavan työllisyyspolitiikan elementtejä – yhdenvertaisuutta vai aktiivointia? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpöri 14/2014. Tampere: Juvenes Print. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126356/URN_ISBN_978-952-302-171-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rissanen, P. 2014. Teoksessa Vuorilehto ym. (toim.) Uudistuva mielenterveystyö. Fioca Oy. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Saharinen, T. 2013. Mielenterveydeltään pitkäaikaisesti oireilevien ja oireettomien 25-64-vuotiaiden terveyteen liittyvä elämänlaatu ja siihen yhteydessä olevat tekijät. Väitöskirja. Kuopio: Kopiojyvä Oy. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1241-1/urn_isbn_978-952-61-1241-1.pdf
- Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print Oy. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- STM 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki 2016. 15 – 17. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf>
- Suomen Klubitalot. 2020. Verkkosivut. <https://suomenklubitalot.fi/> Viitattu 21.1.2020.
- Tilastokeskus 2019. Verkkajulkaisu. Puolet suomalaisista ostanut verkkokaupasta viimeisen kolmen kuukauden aikana. Julkaistu 7.11.2019. https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tie_001_fi.html Viitattu 24.3.2020.
- Tuikka, A-M.; Vesala, H. & Teittinen, A. 2018. Digital disability divide in Finland. Springer Nature Switzerland AG. WIS 2018; CCIS 907; 162-173. https://www.researchgate.net/profile/Antti_Teittinen/publication/326670000_Digital_Disability_Divide_in_Finland_7th_International_Conference_WIS_2018_Turku_Finland_August_27-29_2018_Proceedings/links/5c126367a6fdcc494ff16399/Digital-Disability-Divide-in-Finland-7th-International-Conference-WIS-2018-Turku-Finland-August-27-29-2018-Proceedings.pdf
- Tuisku, K.; Vuokko, A.; Laukkala, T.; Mäntynen, J. & Melartin, T. 2012. Psykiatrinen työ- ja toimintakykyarvio - miksi, milloin ja miten? Duodecim 2012. vol. 128 no. 21 s. 2251-2259 <http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo10613.pdf>
- Tuomivaara, S.; Ala-Laurinaho, A. & Perttula, P. 2019. Digitalisoituvat työprosessit - kohti uutta toimintamallia ja osaamista. Helsinki: Työterveyslaitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138744/TTL_978-952-261-897-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Törnblom, M & Lepistö P. 2016. Mieleni minun tekevi – Mielenterveyskuntoutujien Klubitalot 20 vuotta Suomessa. Esko Hänninen (toim.) Helsinki: Lönnberg Oy.

Valjakka, S. 2017. Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalveluiden käyttöön. Digitaalinen arki -selvitysprojekti. Aspa-selvityksiä 1/2017. [https://www.aspa.fi/sites/default/files/Digitaalinen%20arki%20-selvitysprojektin%20lop-puraportti%20\(ID%2043832\).pdf](https://www.aspa.fi/sites/default/files/Digitaalinen%20arki%20-selvitysprojektin%20lop-puraportti%20(ID%2043832).pdf)

Valta, M. 2013. Sähköisen potilastietojärjestelmän sosiotekninen käyttöönotto. Seitsemän vuoden seurantalutkimus, odotuksia omaksumiseen. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: Kirjapaino. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1217-6/urn_isbn_978-952-61-1217-6.pdf

Vilka, H. 2015. Tutki ja Kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuorilehto, M.; Larri, T.; Kurki, M. & Hätönen, H. 2014. Uudistuva mielenterveystyö. Fioca Oy. Helsinki: Edita Prima Oy.

Öberg, U.; Orre, C.J.; Isaksson, U.; Schimmer, R.; Larsson, H. & Hornsten, A. Swedish primary healthcare nurses' perceptions of using digital eHealth services in support of patient self-management. Scandinavian Journal of Caring Sciences 2018, 32, s. 961–970. <http://web.b.ebsco-host.com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=eba51bc0-0e0e-4e55-9243-bbac5e454d10%40pdc-v-sessmgr06>

Salesforce-käyttöönottokysely

1. Taustatiedot

1.1 Minkä Klubitalon jäsen olet:

1.2 Roolisi Klubitalolla: Jäsen / Työntekijäjäsen

1.3 Minkä ikäinen olet?

18–29

30–39

40–49

50 tai yli

1.4 Minkälaiset ovat digitaitosi tällä hetkellä?

Käytätkö tietokonetta: Päivittäin / Viikoittain / Harvemmin

Käytätkö Salesforcea: Päivittäin / Viikoittain / Harvemmin

2. Selesforcen käytettävyys

2.1 Mikä on yleinen mielipide vanhasta Salesforce-alustasta? (Vaihtoehdot janalla 0–5)

vaikea – helppo

tuskastuttava – miellyttävä

tehoton – tehokas

tylsä – innostava

surkea – loistava

kankea – joustava

2.2 Miten hyvin vanhan alustan seuraavat toiminnot mielestäsi toimivat? (Asteikko 0–5, todella huonosti – erittäin hyvin)

Raportit

Tavoitesuunnitelman luonti

Uuden jäsenprofiilin luonti

Siirtymätyöpaikkojen ja -jaksojen kirjaus

Opintoihin liittyvät kirjaukset

Vapaa-aikaan liittyvät kirjaukset

Yhteydenpitoon liittyvät kirjaukset

Sisäänkirjautumissovellus

2.3 Arvioi vanhan Salesforcen käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä Klubitalolla: (asteikko 0–5, ei lainkaan samaa mieltä – täysin samaa mieltä)

Saan järjestelmästä juuri sitä tietoa, jota tarvitsen

Järjestelmä tuottaa juuri sellaisia raportteja kuin tarvitsen

Järjestelmä tuottaa riittävästi tietoa

Järjestelmä toimii virheettömästi

Olen tyytyväinen järjestelmän luotettavuuteen

Järjestelmän antama tieto on esitetty käyttökelpoisessa muodossa

Järjestelmän esittämä tieto on selkeää

Järjestelmää on helppo käyttää

Järjestelmä on käyttäjäystävällinen

Järjestelmän käyttö on helppo oppia

Saan järjestelmästä tiedot juuri silloin kun tarvitsen

2.4 Kuinka hyvin hallitsit Salesforcen käytön tällä hetkellä? en lainkaan – erittäin hyvin (jana 0–5)

3. Digi-osallisuus

3.1 Onko Salesforcen käyttö Klubitalolla madaltanut kynnystä käyttää myös muita digitaalisia palveluita tai ohjelmia? asteikko 0–5, ei lainkaan – todella merkittävästi

3.2 Miten isossa osassa Salesforce on, kun tarkastelet yhteydenpitoa jäsenten ja Klubitalon välillä nykyisellään?

4. Uusi järjestelmä ja koulutus

4.1 Miten tärkeitä seuraavat Salesforcen kehityskohdat ovat sinulle? asteikko 0–5, Ei ole minulle merkitystä – erittäin tärkeä

Raporttien tekeminen helpottuu

Tavoitesuunnitelmien luonti, päivittäminen ja seuraaminen helpottuu

Jäsenprofiilien luominen helpottuu

Siirtymätyöpaikkojen ja -jaksojen kirjaukset helpottuvat

Opintoihin liittyvät kirjaukset helpottuvat

Vapaa-aikaan liittyvät kirjaukset helpottuvat

Yhteydenpitoon liittyvät kirjaukset helpottuvat

Virheet sisäänkirjautumissovelluksen käytössä vähenee

4.2 Miten lisäopiskelu hoituu tai hoituisi kohdallasi parhaiten? valittavat vaihtoehdot:

opin tarvittavan työssä itsekseni kokeilemalla

kyselen ongelmatilanteen ilmaantuessa muilta

henkilökohtainen opastus
yhdessä harjoittelu tukisi osaamistani
käyttäjän lähtötason huomioiva kertauskurssi
keskustelemalla ohjelman käytöstä muiden kanssa
opin tarvittavan lukemalla oppaista ja ohjeistuksista

Teams-etätapaamisten runko

Teams-etätapaamisten havainnointi ja siitä saatava materiaali keskittyy enemmän järjestelmäkäyttöön ottoon ja yhteiskehittämiseen. Etätapaamisiin osallistuvat Klubitalot (viisi-kuusi) kertovat jokainen omasta käyttöönotostaan ja mahdollisista kehittämisehdotuksista. Teemat etätapaamiseen muodostuvat järjestelmäkäytön aiempien tutkimusten pohjalta, mitä mahdollisia haasteita voi olla ja millaista tukea käyttäjät mahdollisesti tarvitsevat. Tavoitteena on, että Klubitalot jakavat omia kokemuksiaan ja heidän osaamistaan järjestelmän käyttöönotossa vahvistuu.

Teams-etätapaamisen runko:

- Alku: Missä mennään? Onko omalla Klubitalolla ollut koulutusta? Miten meni?
 - Kokemusten jakaminen, yhdessä tekemisen vahvistaminen
 - Toiminnan muutos, millaisia vaikutuksia jokapäiväiseen työhön?
- Mitä uutta olette oppineet?
 - Vanhasta poisoppimiseen vinkkejä, motivaatio
 - toistoja ja muiden kannustamista, tukemista
- Onko tarvetta kertaukselle? Mistä saan tarvittaessa apua? Keinoja yhdessä ratkaista ongelma? Mitä keinoja on tai mitä voisi yhdessä kehittää?
 - työkuormituksen vähentäminen ja voimavarojen vahvistaminen
 - keskittymisen, tarkkaavaisuuden ja työrauhan tukeminen
 - sosiaalisten tilanteiden helpottaminen
 - mielialaan ja tunteiden säätelyyn liittyviä keinoja, rauhallisuus
 - työajan joustot, voiko tehdä omalla ajalla, saako sovittua "työaikaa" omaan rytmiin sopivaksi
- Lopuksi: Ideointia uudesta, yhteinen kehittäminen, mitä visioita, ideoita ja mahdollisuuksia tulevaisuudessa?

Oma osallistumiseni Teams-tapaamisiin on rungon muodostus ja keskustelun vetäminen sekä havainnointi yhteiskehittämisestä. Suomen Klubitalot ry:n työntekijät vastaavat Teams-keskustelujen aikana teknisiin kysymyksiin. Positiivisten asioiden korostaminen ja niiden esille nostaminen on yhteiskehittämisessä ja Teams-keskusteluissa tärkeää. Pienin askelin eteenpäin meneminen on myös tärkeä korostaa Klubitaloille kehittämisessä ja tulevaisuuden visiot sekä kehitys auttavat myös eteenpäin pääsemisessä. Teams-etätapaamiset tullaan nauhoittamaan.

Havainnointiin valmistautuminen

Havainnoinnin teemoja Klubitaloilla ovat mielenterveyskuntoutujien osallisuus, digi-osaaminen ja yhteiskehittäminen. Voi olla, että kaikesta ei yhdellä havainnointikerralla tule tietoa, mutta kevään aikana toteutan kahdesta kolmeen havainnointia. Täsmennän teemoja jokaisen havainnoinnin jälkeen. Olen tehnyt havainnointiin itselleni kysymyksiä teemojen alueista:

- Roolit Klubitalolla: Kuka tekee mitä Salsforcen käytössä? Kuka osallistuu koulutukseen ja millä roolilla? Yleinen taso.
- Koulutuksen havainnointi: Millaista yhteiskehittämistä? Miten osallistujat osallistuvat? Tuleeko kehitysehdotuksia? Onko koulutus pelkkää teoriaa? Miten koulukseen suhtaudutaan?
- Salesforcen käytön havainnointi yleisesti, jos pystyy: Missä roolissa käyttö on Klubitalolla? Mitä asioita sillä tehdään, mitä ei? Kuka käyttää ja miten? Onko käyttö digitaidoista/ osaamisesta kiinni?

Havainnoinnin aikana pyrin kirjaamaan mahdollisimman paljon asioita ylös, luultavasti käsin. Heti havaintokerran jälkeen kirjaan havainnot puhtaaksi tietokoneella, mitä asioita tapahtui, jotta muistan lähes kaiken ja se lisää havainnoinnin luotettavuutta.