

ePOOKI

OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT ISSN 1798-2022

ePooki 110/2020

Uusia mahdollisuuksia kuntoutuspalveluiden kehittämiseksi – Asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen Master-opinnoissa

Ruotsalainen Heidi, Kurttila Sanna (toim.)

17.12.2020 ::

Kuntoutuksen Master-opintojen keskeisenä tavoitteena on arvioida ja kehittää kuntoutuspalvelujen laatua ja vaikuttavuutta hyvinvointiteknologiaa ja digitalisaatiota hyödyntäen. Tässä kokoomajulkaisussa esitellään erilaisia mahdollisuuksia parempien kuntoutuspalveluiden kehittämiseksi. Artikkelit on kirjoitettu osana kuntoutuksen Master-opintoja. Oppimisprosessi eteni vaiheittain ja vaati opiskelijoilta sitoutumista, tavoitteellisuutta sekä vastuunottoa.



Esipuhe

Kuntoutuksen palvelujärjestelmän on arvioitu olevan pirstaleinen, jonka kehittäminen vastaamaan väestön monitahoisia kuntoutuksen tarpeita osana sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmää vaatii saumatonta ja moniammatillista yhteistyötä. Digitalisaatiota lisäämällä ja teknologiaa hyödyntämällä voidaan osittain vastata palvelujen koordinoimien, järjestämisen sekä oikea-aikaisuuden haasteisiin. Myös asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen sujuvuutta on mahdollista kehittää kuntoutuspalvelujen uudella tarkastelulla. Kuntoutuksen Master-opiskelijoilta edellytetään kykyä ratkaista vaativia kuntoutuksen kehittämishaasteita moniammatillisesti. Kuntoutuksen palvelujärjestelmän arviointi ja kehittämishaasteiden tunnistaminen vaatii laaja-alaista näkökulmaa. Yhteisöllinen työskentely ja oppiminen mahdollistaa asiantuntijuuden jakamisen. Oulun ammattikorkeakoulussa kuntoutuksen Master-opinnoissa opiskellaan moniammatillisesti, mutta myös monialaisesti.

Tämän kokoomajulkaisun tarkoituksena on esitellä kolme yhteisöllisesti ja moniammatillisissa ryhmissä tuotettua asiantuntija-artikkelia teemasta digitaalisia mahdollisuuksia asiakaslähtöisten kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi. Artikkelit tuotettiin osana kuntoutuksen asiantuntijan (YAMK) tutkinto-ohjelman opintojaksoa "Kuntoutuksen palvelujärjestelmät, yhteistyöverkostot ja asiakastyön prosessit kokonaisuutta". Oppimismenetelminä käytettiin yhteisöllistä ja moniammatillista asiantuntijakirjoittamista. Tässä kokoomajulkaisussa esitellään ensin oppimismenetelmä ja kuvataan oppimisprosessi. Viimeisessä artikkelissa kuvaillaan opiskelijoiden kokemuksia oppimisprosessista, asiantuntijakirjoittamisvalmiuksien kehittymisestä, oman ja ryhmän toimivuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä kirjoitusprosessin aikana. Tämän kokoomajulkaisun tavoitteena on tuottaa uusia kehittämissideita asiakaslähtöisten kuntoutuspalvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tarpeisiin. Lisäksi tavoitteena on esitellä ja arvioida asiantuntija-artikkelin kirjoittamista oppimismenetelmänä, jonka avulla on mahdollista tuottaa uusia ideoita, kehittää kuntoutuksen opiskelijoiden asiantuntijuutta ja asiantuntijaviestintää.

Oulussa 10.12.2020

Heidi Ruotsalainen
Sanna Kurttila



[Asiantuntijakirjoittaminen yhteisöllisenä oppimismenetelmänä kuntoutuksen Master-opinnoissa](#)

Kurttila Sanna, Ruotsalainen Heidi

Yhteisöllinen oppiminen vahvistaa asiantuntijuutta toimia moniammatillisissa työryhmissä sekä vahvistaa oman alan asiantuntijaosaamista. Kuntoutuksen Master-opinnoissa opiskellaan yhteisöllisesti ja moniammatillisesti. Oulun ammattikorkeakoulun kuntoutuksen Master-opiskelijat toteuttivat asiantuntijakirjoitukset moniammatillisina ryhmätyöskentelyinä.



[Kuntoutuksen palvelujärjestelmä haltuun tekoälyn keinoin](#)

Arvelin Minna, Guellai Katariina, Komu Maria, Malinen Liisa, Oiva Hannele, Rannos Heidi-Johanna, Kurttila Sanna, Ruotsalainen Heidi

Kuntoutuksen palvelujärjestelmän pirstaleisuus haastaa kuntoutuspalvelujen tuottajien toimintaa ja vaikeuttaa asiakkaan tilannetta. Tekoälyn hyödyntäminen kuntoutuksen suunnittelussa, toteuttamisessa ja seurannassa voisi mahdollistaa tehokkaamman ja oikea-aikaisemman kuntoutuksen sekä osallistaa asiakasta oman kuntoutuksensa asiantuntijana.



[Omakuntoutusjärjestelmällä tehoa asiakaslähtöiseen työskentelyyn ja moniammatilliseen yhteistyöhön kuntoutuksessa](#)

Hast Laura, Hautala Saana, Rissanen Johanna, Saralinna Susanna, Ruotsalainen Heidi, Kurttila Sanna

Moniammatillinen yhteistyö ja sen tarve tunnustetaan kaikilla kuntoutuksen osa-alueilla. Kuitenkin edelleen asiakaskokemuksissa nousee esiin haasteita kuntoutuksen saumattomuudesta yli organisaatorajojen. Kuntoutusta kuvaa usein pirstaleisuus ja tämä haaste nostaa esiin kuntoutujien tarpeen yhdyshenkilölle, johon olla yhteydessä, kun asiakkaan tarpeita, oikeuksia ja velvollisuuksia tunnustetaan.



["Kuinka voin auttaa?" Kuntoutuksen palveluohjauksella voidaan tukea kuntoutusprosessin etenemistä](#)

Nuutinotko Anne, Kulppi-Nurminen Marika, Rautio Tarja, Ravelin Marika, Kurttila Sanna, Ruotsalainen Heidi

Vaikuttavalle ja oikea-aikaiselle kuntoutuksen palveluohjauksen kehittämiselle on tarvetta. On tärkeää, että palvelua tarvitseva asiakas tai hänen omaisensa saa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja matalalla kynnyksellä kontaktin kuntoutuspalvelujen ohjauksen ammattilaiseen ja palvelutarpeen selvittämiseen. Palveluohjauksessa käsitellään niin etuuksien kuin kuntoutuspalveluiden saamisen mahdollisuuksia.



[Asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen on vastuullista ja tavoitteellista toimintaa – Kuntoutuksen Master-opiskelijoiden kokemukset artikkelin kirjoittamisesta](#)

Ruotsalainen Heidi, Kurttila Sanna

Yhteisöllinen ja moniammatillinen asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen on menetelmä, jota voidaan käyttää, kun halutaan kehittää valmiuksia asiantuntijana toimimiseen. Kuntoutuksen Master-opiskelijoiden kokemukset oppimisprosessista ovat positiiviset ja työskentelyssä opiskelijan omaa ja ryhmän toimijuutta luonnehtii vastuullinen ja tavoitteellinen toimintatapa, johon sitoudutaan.

Asiantuntijakirjoittaminen yhteisöllisenä oppimismenetelmänä kuntoutuksen Master-opinnoissa

Kurttila Sanna, Ruotsalainen Heidi

17.12.2020 ::

Yhteisöllinen oppiminen vahvistaa asiantuntijuutta toimia moniammatillisissa työryhmissä sekä vahvistaa oman alan asiantuntijaosaamista. Kuntoutuksen Master-opinnoissa opiskellaan yhteisöllisesti ja moniammatillisesti. Oulun ammattikorkeakoulun kuntoutuksen Master-opiskelijat toteuttivat asiantuntijakirjoitukset moniammatillisina ryhmätyöskentelyinä. Tässä artikkelissa tarkastellaan asiantuntijakirjoittamista ja sen oppimisprosessia osana kuntoutuksen palvelujärjestelmän, moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisen kuntoutuksen kehittämistä.



KUVA: REDPIXEL.PL / [Shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Opiskelua yhteisöllisesti moniammatillisissa ryhmissä

Kuntoutuksen asiantuntijan (YAMK) tutkinto-ohjelman tavoitteena on syventää asiantuntijaosaamista kuntoutuksen yhteistyöverkostoista, kuntoutusasiakkuudesta ja palvelujärjestelmistä. Keskeisenä tavoitteena on arvioida ja kehittää kuntoutuspalvelujen laatua ja vaikuttavuutta hyvinvointiteknologiaa ja digitalisaatiota hyödyntäen. Master-tutkinnon suorittaneilta edellytetään asiantuntijaviestinnän hallintaa sekä kykyä raportoida tutkimus- ja kehittämistöistä hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. ^[1] Opiskelu tapahtuu moniammatillisessa ryhmässä yhteisöllisesti. Opinnoissa on mukana useista eri sosiaali- ja terveysalan ammattiryhmistä, joten opiskelu on aidosti moniammatillista. Tässä artikkelissa kuvataan asiantuntijakirjoittamisprosessia kuntoutuksen asiantuntijan opintojaksolla: Kuntoutuksen palvelujärjestelmät, yhteistyöverkostot ja asiakastyön prosessit (5 op).

Opiskelu moniammatillisessa ryhmässä mahdollistaa osaamisen jakamisen ja näkökulmien laajentamisen oman ammattialan ääriivivojen ulkopuolelle. Opiskeluaikaisen pienryhmätyöskentelyn on todettu edistävän opiskelijoiden kehittymistä toimimaan asiantuntijatyöryhmissä. ^[2] Kuntoutuksen palvelujärjestelmän haasteiden tunnistamisessa ja laadukkaiden asiakaslähtöisten kuntoutuspalvelujen suunnittelussa moniammatillinen työskentelyote on keskeinen ^[3]. Moniammatillisissa ryhmissä opiskelun tulee tapahtua yhteisöllisesti, jotta jokaisen ammattilaisen osaaminen saadaan käyttöön. Asiantuntijaksi kasvamisessa tarvitaan yhteisöllistä oppimista, jossa tieto rakennetaan yhdessä. Pienryhmätyöskentely opiskeluaikana mahdollistaa yhteisöllisen tiedon rakentamisen ja asiantuntijaksi kasvun. ^[4] Lisäksi asiantuntijatehtävissä työskennellään ryhmissä. Moniammatillinen asiantuntijuuskirjoittamisprosessi toteuttaen yhteisöllisen oppimisen pedagogiikka, vahvistaa osaamista moniammatilliseen työskentelyyn.

Artikkelin kirjoittaminen oppimisprosessina

Kuntoutuksen asiantuntija tutkinto-ohjelmassa opiskellaan yhteisöllisesti, joka mahdollistaa jaetun asiantuntijuuden [4]. Opiskelijat (n=16) laativat asiantuntija-artikkelit kuntoutuksen palvelujärjestelmän kehittämiseen liittyen. Asiantuntijakirjoitusprosessi eteni vaiheittain opiskelijoita aktiivisesti osallistaen. Yhteisöllisessä oppimisessa jokainen ryhmän jäsen joutuu ottamaan vastuuta yhteisesti muodostetusta ongelman ratkaisusta, mutta myös organisoimaan oppimisprosessin etenemistä tavoitteiden saavuttamiseksi. Opiskelijoiden kehittymistä tukevat sellaiset kokemukset, jossa he osallistuvat haastavaan asian tekemiseen yhteisössä tai verkostoissa. Oppiminen ja tietoa luova toiminta perustuu sosiaaliseen ja yhteisölliseen prosessiin, jossa toimijat ottavat erilaisia rooleja haastavan tilanteen ratkaisemiseksi. [4] Opettajat toimivat oppimisprosessin tukijoina, seuraten etenemistä vuorovaikutteisesti ja ohjasivat opiskelijoita tarpeen mukaan.

Oppimisprosessin eteneminen

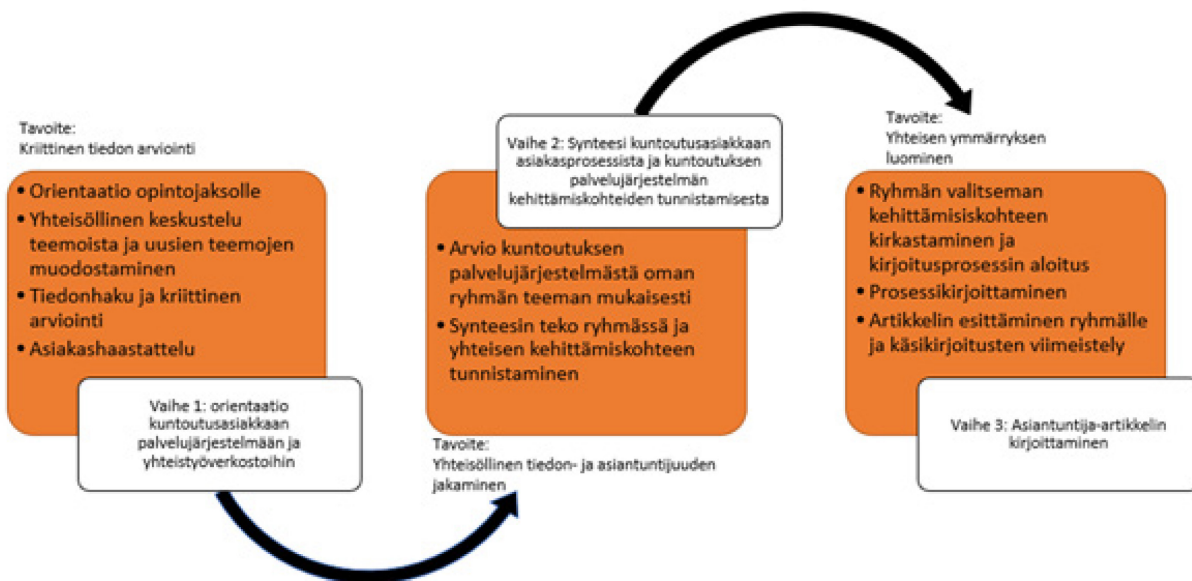
Oppimisprosessia ohjasivat opintojakson osaamistavoitteet [1]. Ennen opintojakson alkua opiskelijat tekivät oman osaamisen itsearvioinnin suhteessa opintojakson tavoitteisiin. Oppimisprosessi suunniteltiin vaiheittain eteneväksi, sillä artikkelin kirjoittaminen vaati runsasta sekä monipuolista etukäteisperehtymistä aiheeseen. [5] Lisäksi oppimisprosessi suunniteltiin siten, että edeltävä vaihe tukee seuraavaa ja motivoi opiskelijoita etenemään aiheen parissa, sekä syventämään ymmärryksen tasoa. Oppimisprosessin vaiheet sisälsivät itsenäistä tiedonhakua, yksilötehtäviä ja yhteisöllisiä tehtäviä. Opintojakson toteutus koostui verkko-opiskelusta, ohjauksesta ja kolmesta lähiopetuskerrasta. Oppimistehtävä rakentui kolmesta vaiheesta:

1. orientaatio kuntoutusasiakkaan palvelujärjestelmään ja yhteistyöverkostoihin,
2. synteesi asiakkaan asiakasprosesseista kuntoutuksen palvelujärjestelmässä,
3. asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen.

Ensimmäisessä orientaation vaiheessa muodostettiin yhteisöllisesti kolme eri teemaa, jotka ohjasivat kunkin asiantuntijaryhmän (n=3) tiedonhakua ja näkökulmaa aiheeseen. Teemat olivat:

1. Palvelujen yhdenvertainen, vuorovaikutteinen ja tarkoituksenmukainen järjestäminen,
2. Moniammatillinen yhteistyö asiakaslähtöisessä kuntoutuksessa,
3. Palvelujen saatavuus ja asiakkaiden ohjaus.

Jokaisen opiskelijan tuli hakea ja arvioida kriittisesti tietoa omasta teema-alueestaan. Jokainen opiskelija teki myös asiakashaastattelun paljon palveluita tarvitsevalle kuntoutusasiakkaalle. Näiden perusteella opiskelijat kirjoittivat verkkokeskustelualueelle oman arvionsa kuntoutuksen palvelujärjestelmästä ja sen toimivuudesta. Toisessa vaiheessa keskusteltiin ensimmäisen vaiheen tuloksista ja arvioista, ja ryhmä muodosti yhteisen synteessin kuntoutuksen palvelujärjestelmästä, sen haasteista ja kehittämiskohteista. Tavoitteena oli yhteisen ymmärryksen luominen sekä yhteisöllinen tiedonjakaminen. Opiskelijat pohtivat kehittämissaihoita järjestelmän haasteisiin liittyen, joissa olisi mahdollista hyödyntää digitaalisia ja teknologisia ratkaisuja. Kolmannessa vaiheessa aloitettiin asiantuntija-artikkelin kirjoitustyö. Se eteni prosessikirjoittamista mukailien [5]. Alussa kirkastettiin artikkelin tarkoitus ja laadittiin ensimmäinen käsikirjoituksen versio, jonka perusteella opettajan kanssa pidettiin verkko-ohjauskeskustelu. Sen jälkeen ryhmät työstivät itsenäisesti käsikirjoituksen loppuun ja viimeisellä kontaktiopetuskerralla esittelivät sen muille ryhmän opiskelijoille. Kuviossa 1 on kuvattuna oppimisprosessin eteneminen vaiheittain.



KUVIO 1. Oppimisprosessin eteneminen vaiheittain

Kuntoutuksen palvelujärjestelmän haasteiden ratkaiseminen

Opiskelijoiden asiantuntija-artikkelin tehtäväksi annossa määriteltiin, että opiskelijoiden tulee tunnistaa kuntoutuksen palvelujärjestelmän, yhteistyöverkostojen ja asiakastyönprosessien kehittämishaasteita, pohtia niiden ratkaisumahdollisuuksia digitalisaatiota hyödyntäen sekä yhteiskunnan että yksikön näkökulmasta. Tavoitteena oli kuvailla artikkeleissa näyttöön perustuvia uusia mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja kuntoutuksen kehittämiseksi.

Suomalaisen kuntoutusjärjestelmän ominaispiirteitä

Suomalainen kuntoutusjärjestelmä toimii pääosin hyvin, mutta ongelmia on asiakkaiden tiedonsaannissa, kuntoutusprosessien sujuvuudessa sekä palvelujen oikea-aikaisuudessa [6]. Kuntoutusjärjestelmä on pirstaleinen, vastuiden jakaantuminen osittain epäselvää ja kuntoutus ei ole oikea-aikaista [7]. Kuntoutusjärjestelmä toimii eri tasoilla, jolloin tarvitaan koordinaatiota paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti. Kuntoutuspalveluiden tarjonnassa on vaihtelevuutta järjestävän tason osalta ja tämä voi aiheuttaa epätasa- arvoista ja -laatuista palveluiden saantia. Kuntoutuksen rahoituksen monikanavaisuus aiheuttaa haasteita kuntoutuksen palvelujärjestelmän ohjaukselle. [7] Kuntoutusta rahoittavat Kansaneläkelaitos, kunnat, vakuutusyhtiöt ja työeläkelaitokset. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus järjestää lääkinnällistä kuntoutusta ja sosiaalihuoltolain mukaista kuntoutusta, mutta kuntoutuspalvelujen tuottajia on useita. Kuntoutusasiakkaalla saattaa olla useita kuntoutuspalvelujen tarpeita, jotka tulee huomioida hänen yksilöllisessä kuntoutussuunnitelmassaan. Kuntoutuspalveluiden tarkoituksenmukaisuutta on myös syytä tarkastella, jotta palveluita ei myönnetä myöskään enempää kuin kuntoutujalle on tarpeellista. [8]

Kuntoutus toteutuu useissa eri toimintaympäristöissä. Ja se on tärkeä osa suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Kuntoutuksen merkitys korostuu erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden keskuudessa ja heikoimmassa asemassa olevien ihmisten parissa. Tuolloin palveluiden koordinointiin liittyvät kysymykset ovat ajankohtaisia. Kuntoutuksen tulisi vaikuttaa yksilön elämänlaatuun ja sitä tulisi lähestyä moniammatillisesti ja monitieteisestä näkökulmasta. Kuntoutusta edistäviin periaatteisiin kuuluu myös kuntoutujalähtöinen tavoitteiden suunnittelu sekä yksilön aikaisemmat kokemukset. Kuntoutuksen tulee toteutua riittävän varhaisessa vaiheessa huomioiden yksilön konteksti, joka pitää sisällään kulttuurisen ja ympäristöön liittyvän kokonaisuuden. [9] [10]

Yhteiskunnan muutokset huomioitava kuntoutuksen kehittämisessä

Väestön demografiset ominaisuudet ja elintavat vaikuttavat kuntoutuksen palvelujen tarpeeseen. Suomalaisten odotettu elinikä on hieman korkeampi kuin keskimäärin Euroopassa ja yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä on kasvanut tasaisesti [11], joten ikäihmisille tarjottavia palveluja tulee kehittää. Suomalaisten elintapatottumukset ovat paranemaan päin, mutta alkoholin kulutus ja ylipainoisuus on suurempaa kuin keskimäärin Euroopassa [12]. Ne asettavat myös terveydenhuollon kantokyvylle haasteita ja kuntoutuspalvelujen

kehittämislle, myös työkäisen väestön keskuudessa. Työkäisten palvelut ovat monimuotoisia ja eriarvoisuutta palvelujen saatavuudessa esiintyy, esimerkiksi työterveyshuollon piiriin kuuluvien asiakkaiden ja työttömien välillä. Heikommassa sosioekonomisessa asemassa palvelujen kysyntä on korkeampaa, mutta myös palvelutarpeen tyydyttymättömyyttä esiintyy. Sähköisiä palveluja on lisätty vuodesta 2016 vuoteen 2017 27 %, se haastaa asiantuntijat sekä palvelujen tuottajat pohtimaan digitaalista saavutettavuutta ja eriarvoisuutta. ^[13] Korkea ikä on yksi keskeinen tekijä, joka vaikuttaa sähköisten palvelujen asiointin sujumattomuuteen ^[14]. Palveluiden digitalisoiminen on ollut yksi hallituksen tavoitteista. Lisäksi Suomessa etäkuntoutuksen kehittämisen kohderyhmänä ovat olleet pääosin ikääntyvät ihmiset, mutta myös vammaisten henkilöiden etäkuntoutusta on kehitetty ja tutkitaan laajasti ^[15].

Asiakaskokemuksen huomioiminen on keskeinen keino kehittää parempia kuntoutuspalveluita. Asiakkaan näkökulmasta palvelujen saatavuus, saavutettavuus, asiointin helppous, palvelutapahtuman asiakaskokemus ja laatu sekä riittävät ja tarkoituksenmukaiset palvelut ovat keskeisiä. Kuntoutuksen paradigmassa keskeistä on asiakaslähtöisyys, moniammatillisuus, tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus ja prosessinomaisuus. Näistä lähtökohdista kuntoutuksen asiantuntija -tutkinto-ohjelman opiskelijat muodostivat kolme keskeistä teemaa, kuntoutuksen palvelujärjestelmän, yhteistyöverkostojen ja asiakasprosessien kehittämiseksi. Teemat syntyivät yhteisen keskustelun ja orientoivien tehtävien tuloksena. Teemat olivat seuraavat:

1. Palvelujen yhdenvertainen, vuorovaikutteinen ja tarkoituksenmukainen järjestäminen.
2. Moniammatillinen yhteistyö asiakaslähtöisessä kuntoutuksessa.
3. Palvelujen saatavuus ja asiakkaiden ohjaus.

Teemojen perusteella opiskelijoiden monia-ammattilliset asiantuntijaryhmät työskentelivät oppimisprosessin mukaisesti, edeten yhteisölliseen asiantuntija-artikkeliin kirjoittamisen lopputuotokseen. Nämä asiantuntija-artikkelit ovat tämän kokoomajulkaisun kolme seuraavaa artikkelia.

Lähteet

1. [^] ^{ab}Oulun ammattikorkeakoulu. 2020. Opetussuunnitelmat 2020-2021. Kuntoutuksen asiantuntijan tutkinto-ohjelma. Hakupäivä 9.11.2020. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto...>
2. [^] ^{ab}Kaakinen, P., Kaasila, R., Sarenius, V-M., Suhonen, M. 2015. Yhteisöllinen oppiminen pro-gradu-tutkielmien pienryhmäohjauksessa. Yliopistopedagogikka 2015/1. Hakupäivä 6.11.2020. <https://lehti.yliopistopedagogiikka.fi/2015/03/27...>
3. [^] Guraya, SY. & Barr, H. 2018. The effectiveness of interprofessional education in healthcare: A systematic review and meta-analysis. The Kaohsiung Journal of Medicine Science 34 (3), 160–165. <https://doi.org/10.1016/j.kjms.2017.12.009>
4. [^] ^{ab}Hakkarainen, K. 2017. Kollektiivinen luovuus, yhteisöllinen oppiminen ja itsensä ylittäminen. Aikuiskasvatus 37 (1), 47–56. Hakupäivä 17.11.2020. <http://hdl.handle.net/10138/199529>
5. [^] ^{ab}Allen T. 2009. Winning the publications game. How to write a scientific paper without neglecting your patients. 3rd ed. Oxford: Radcliffe publishing.
6. [^] Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Hakupäivä 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>
7. [^] ^{ab}Keskimäki, I., Tynkkynen, L-K., Reissel, E., Koivusalo, M., Syrjä, V., Vuorenkoski, L., Rechel, B. & Karanikolos, M. 2019. Finland: Health system review. Health System in Transition 21 (2), 1–166.
8. [^] Suomela-Markkanen, T. 2016. Hyvä kuntoutussuunnitelma tehdään kuntoutujaa kuunnelle. Raportit ja käytännöt. Lääkärilehti 42 (71), 2664–2665.
9. [^] Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen. Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Hakupäivä 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-2011291056>
10. [^] Davis S. 2006. The way forward. Teoksessa S. Davis (toim.) Rehabilitation: The Use of Theories and models in practice. Elsevier. China, 169–173.
11. [^] Suomen virallinen tilasto (SVT): Kuolleet. Vuosikatsaus 2015. Helsinki: Tilastokeskus. Hakupäivä 17.11.2020. https://www.stat.fi/til/kuol/2015/01/kuol_2015_01_2016-10-28_tie_001_fi.html
12. [^] Eurostat 2020. Health in the European Union. Facts and figures. Hakupäivä 6.6.2020. <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained...>
13. [^] Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa L. Kestilä & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>
14. [^] Hyppönen, H., Aalto, A-M., Reponen, J., Kangas, M., Kuusisto-Niemi, S. & Heponiemi T. 2018. Kansalainen – pystyn itse? Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista kansalaisille. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimuksesta tiivistä 2. Hakupäivä 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-040-2>
15. [^] Salminen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg J-H. 2016. Etäkuntoutus. Hakupäivä 9.11.2020. <http://hdl.handle.net/10138/161341>

Kuntoutuksen palvelujärjestelmä haltuun tekoälyn keinoin

Arvelin Minna, Guelläi Katariina, Komu Maria, Malinen Liisa, Oiva Hannele, Rannos Heidi-Johanna, Kurttila Sanna, Ruotsalainen Heidi

17.12.2020 ::

Kuntoutuksen palvelujärjestelmän pirstaleisuus haastaa kuntoutuspalvelujen tuottajien toimintaa ja vaikeuttaa asiakkaan tilannetta. Tekoälyn hyödyntäminen kuntoutuksen suunnittelussa, toteuttamisessa ja seurannassa voisi mahdollistaa tehokkaamman ja oikea-aikaisemman kuntoutuksen sekä osallistaa asiakasta oman kuntoutuksensa asiantuntijana. Tekoälyn hyödyntämiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa liittyy monia eettisiä haasteita, jotka tulee ottaa huomioon sen kehittämisessä. Lähtökohtana tämän artikkelin työstämiselle oli teema kuntoutuspalvelujen yhdenvertainen, vuorovaikutteinen ja tarkoituksenmukainen järjestäminen.



KUVA: metamorworks / [Shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Kuntoutuspalvelujärjestelmä on pirstaleinen

Viime vuosina julkaistut useat kuntoutuspalvelujen asiakkaista, toiminnasta ja yhteistyöstä tehdyt tutkimukset ja selvitykset osoittavat nykyisen monialaisen ja monitoimijaisen kuntoutuspalvelujärjestelmän ongelmien kytkeytyvän vastuunjaon, yhteistyön ja koordinoinnin haasteisiin. ^{[1] [2] [3] [4]} Kuntoutuksen palvelujärjestelmä on hajautunut rahoituksen ja palvelujentuottajien osalta eri tahoille. Julkisten palveluiden lisäksi kuntoutuspalveluita järjestävät useat yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat ja rahoitus on monikanavainen. ^[4]

Palvelujärjestelmän pirstaleisuus vaikeuttaa asiakkaan tilannetta. Järjestäjien näkökulmasta yksi merkittävä haaste on kuntoutuksen kokonaisvastuutahon puute. Palveluntuottajien toimintaa haastavat lainsäädännölliset esteet asiakkaiden tietojen saamisessa sekä se, ettei rahoitusjärjestelmä mahdollista pitkän aikavälin päätösten

tekemistä kuntoutuspalveluiden tuottamisessa. Edellä mainitut asiat näyttäytyvät asiakkaille muun muassa siten, etteivät he saa tarkoituksenmukaisia palveluita tai riittävää tukea kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteutumiseksi. [3] Palvelujärjestelmän yhteistyön ongelmat vaikeuttavat erityisesti useita eri palveluja käyttävien asiakkaiden kuntoutuksen koordinoitua Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2016. Työnjaon kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tuloksellisuustarkastuskertomus. [5]

Digitalisaation pirstaleisuus

Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien käyttö on moninkertaistunut ja terveystietojen vaihto on helpottunut merkittävästi Kansallisen terveysjärjestelmäpalvelun (Kanta) ansiosta. Tietojärjestelmien ohella myös kliinistä päätöksentekoa tukevat järjestelmät ovat yleistyneet ja osittain integroituneet potilastietojärjestelmiin mahdollistaen ajantasaisen ja turvallisen tiedon etsinnän sekä luotettavamman päätöksenteon. [6]

Tekoälyä hyödynnetään vielä varsin vähän sosiaali- ja terveydenhuollossa. [7] [8] Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset hyödyntävät työssään useita eri tietojärjestelmiä, mutta niiden käytössä on haasteita. Terveysalan ammattilaiset kokevat tarvitsevansa koulutusta tietojärjestelmien ja digitaalisten palvelujen käytön ohjauksessa. Lisäksi asiakastietojen siirtymisessä eri organisaatioiden välillä on ongelmia järjestelmien yhteensopimattomuuden vuoksi. [6] Tällä hetkellä kullakin kuntoutuspalveluita tuottavalla taholla on usein oma asiakastietojärjestelmänsä, eikä asiakkaan kuntoutusprosessin kannalta olennainen tieto siirry organisaatioiden välillä. Kuntoutuksen asiakastietojärjestelmiä uudistaessa tulee huomioida kuntoutujan tarpeet ja yhtenäinen tiedonkulku. Asiakasta koskeva tieto, ja myös asiakkaan itsensä tuottama arvio toimintakyvystään tulisi olla luotettavasti saatavilla hänen kuntoutusprosessiinsa osallistuneilla toimijoilla organisaatiosta riippumatta. [2]

On kuitenkin huomioitava, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojärjestelmät vaativat tehokkaat ja kattavat suojaukset tietoturvariskien minimoimiseksi, potilasturvallisuuden takaamiseksi sekä asiakkaan paremman ja nopeamman tiedon saannin edistämiseksi. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä [9] mahdollistaa sähköisten palveluiden käytön tietyin ehdoin. Laki myös antaa asiakkaalle oikeuden saada tiedon niistä ammattilaisista, jotka ovat hänen tietojaan käsitelleet. Digitalisaation hyödyntämisen mahdollisuuksia on edistänyt merkittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskeva lainsäädäntö. [6]

Asiakas keskiöön digitalisaation suunnittelussa

Kuntoutuspalvelujen eri-ikäiset asiakkaat elävät eri elämäntilanteissa, ja heillä on erilaisia mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon. Digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää asiakkailta aktiivisuutta, osaamista ja itseohjautuvuutta. Asiakkaiden tulee saada riittävästi tukea digitaalisten palvelujen käytön oppimisessa. Vaikka digitalisaatio etenee, kaikki kansalaiset eivät voi asioida digitaalisesti. Digipalvelujen tulee olla sekä teknisesti että kognitiivisesti saavutettavissa. Digitaalinen asiointi voi olla mahdotonta, jos halua, kykyä tai tarvittavia välineitä siihen ei ole. Tämän vuoksi onkin turvattava vaihtoehtoiset asiointikanavat. Osallisuuden tunne ja itsenäinen suoriutuminen ovat kaikille tärkeitä asioita. Toiset tarvitsevat siihen henkilökohtaisia kohtaamisia. [10] [11]

Digitaalisia palveluita kehitettäessä tulisi huomioida asiakaskokemukset, jotta pystytään vastaamaan heidän tarpeisiinsa [11]. Digitalisaation hyvin suunniteltu toteuttaminen edistää sosiaali- ja terveyspalvelu-uudistukselle asetettuja tavoitteita, kuten integroitujen ja asiakaslähtöisten palveluiden laadukkaan toteuttamisen. Tavoitteena on myös edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta, terveyttä ja hyvinvointia. Integroidut palvelut tarkoittavat, että tieto on kaikkien asiantuntijoiden ja asiakkaan saatavilla yli henkilötietorekisterin hallintarajojen [11] [12] Digitaalisissa toiminta- ja palveluprosesseissa, kuten koko kuntoutuksen palvelujärjestelmässä, asiakas tulisi nostaa keskiöön kiinnittäen huomiota ensisijaisesti siihen, miten digitalisaatio helpottaa asiakkaan toimintaa. [11]

Parempaa asiakaskokemusta ja palvelujen jatkuvuutta sekä laatua voidaan parantaa kehittämällä eri kommunikointikanavia. Asiakaskokemuksen kehittämisen ytimessä on kaiken saatavilla olevan asiakastiedon kerääminen, analysointi ja hyödyntäminen eli personointi. Tämän avulla asiakkaan on mahdollista saada henkilökohtaisempaa palvelua. [13] Yritykset tuottavat, keräävät, jäsentävät ja hallinnoivat asiakastietoa, ja tällöin myös asiakkailla tulee olla mahdollisuus hallinnoida omia asiakastietojaan. Organisaatiot pyrkivät lisäksi integroitumaan kolmansien osapuolien tuottamaan tietoon. Tietoturva ja yksityisyydensuojasäännökset on siis tunnettava hyvin. [13]

Tekoälyn haasteet ja mahdollisuudet

Kuntoutus on osa hyvinvointipalvelujärjestelmää, jossa useiden toimijoiden oikea-aikaisella ja saumattomalla yhteistyöllä tuetaan asiakasta hänen kuntoutusprosessissaan. [14] Kuntoutuksen palvelujärjestelmän

kehittämisessä keskeistä on suunnitelmallinen teknologioiden käyttöönotto [\[4\]](#). Tekoäly on osa digitalisaatiota, jolla voidaan parantaa kuntoutuspalvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyötä.

Tekoälyn määritelmä ei ole aivan yksinkertainen ja käsitettä käytetään vaihdellen eri yhteyksissä. Usein käytetty määritelmä tekoälylle on järjestelmän kyky toimia tavoitteellisesti ja ympäristöään ennakoiden. Tekoäly ei ole yksi teknologia, vaan sisältää erilaisia sovelluksia, menetelmiä, teknologioita sekä tutkimussuuntauksia. Tekoälyn vaikutukset eivät koske vain teknologian kehitystä vaan vaikuttavat yhteiskuntaan ja ihmisiin. [\[15\]](#) [\[16\]](#)

Tekoäly on osa arkeamme. Verkossa asioimme chatbottien kanssa tai pyydämme Siriä etsimään meille tietoa. Tekoälyn käyttöä ja tutkimusta edistetään Suomessa valtiojohdon toimesta. Työ- ja elinkeinoministeriö käsittelee julkaisussaan tekoälyn soveltamisen mahdollisuuksia ja esittää tavoitteita ja toimenpidesuosituksia tekoälyn hyödyntämiselle. [\[17\]](#) Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta on käynnistetty Hyteairo-ohjelma, jonka tavoitteena on mm. nopeuttaa tekoälyn ja robotiikan hyödyntämistä hyvinvointialan palveluissa. Ohjelman yhtenä painopistealueena on kuntoutus. [\[18\]](#) Valtiovarainministeriö taas on käynnistänyt kansallisen tekoälyohjelman Aurora AI:n, jonka tavoitteena on saada ihmiset ja palvelut kohtaamaan paremmin tekoälyn avulla. [\[19\]](#)

Eettinen tekoäly

Kaupallisten ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyössä tekoälyn käyttöönottoon liittyvät haasteet ovat liittyneet eettisiin ja lainsäädännöllisiin ongelmiin datan jakamisessa, systeemien yhteen toimivuuteen, tuotetun ohjelmiston omistukseen ja vastuukysymyksiin, virheiden ilmetessä. Ennen kuin tekoäly voidaan ottaa käyttöön, sen täytyy käydä läpi eettinen arviointi. [\[8\]](#) Eettiset kysymykset ulottuvat aina yrityksen tai organisaation toimintatavoista tiedon keräykseen ja käsittelyyn sekä tuotteiden tai palvelujen vaikutuksiin.

Tekoäly koostuu algoritmeista, jotka ovat ohjelmoijien työn tulosta ja alttiita kehittäjiensä ajatusvääristymille. Voidaan myös kysyä, ketä varten algoritmia käyttävä tekoäly on kehitetty; asiakasta, yhteiskuntaa vai yritystä varten? [\[13\]](#) Maailman talousfoorumi on pohtinut tekoälyn käyttöön liittyviä eettisiä kysymyksiä, joista keskeisiä ovat tekoälyn aiheuttama työttömyys, epätasa-arvo ja inhimillisuus sekä tekoälyn tekemät virheet, puolueellisuus, turvallisuus, ihmisen päätöksenteosta poikkeavat ratkaisut. Tulevaisuuden skenaarioksi on esitetty singulariteettia, jossa tekoäly on ihmistä älykkäämpi. Esiin on myös nostettu tekoälyn ja robottien oikeudet: jos koneille kehittyy tietoisuus, kuuluuko niille oikeuksia kuten eläimille tai ihmiselle? [\[20\]](#)

Työ- ja elinkeinoministeriö haastaa yrityksiä mukaan tekoälyn eettiseen pohdintaan ja eettisten periaatteiden noudattamiseen [\[21\]](#). Tekoäly tarvitsee käyttöönsä dataa kehittyäkseen, ja sen käsittely herättää joukon eettisiä kysymyksiä keräämiseen ja säilyttämiseen liittyen. [\[13\]](#) Lääketieteessä on esitetty kriittistä pohdintaa tekoälyn käyttöön liittyen. Tekoäly tarvitsee kehittyäkseen valtavan määrän dataa ja sitä terveydenhuollossa on. Sen käyttö aiheuttaa kuitenkin ristiriidan. Lait ja asetukset suojaavat potilastietojen luottamuksellisuutta. Minkä verran potilaisiin ja heitä hoitaviin ammattilaisiin liittyvää dataa voidaan vapauttaa tekoälyn käyttöön sen opettamista varten? [\[22\]](#)

Tekoäly mahdollistaa kuntoutuspalvelujärjestelmän paremman haltuunoton

Voisiko tekoäly tarjota mahdollisuuksia kuntoutuksen palveluviidakossa samoamiseen, toimia kokeneena matkaoppaana kuntoutuspalvelujen asiakkaille ja ammattilaisille? Voitaisiko kuntoutuksen palvelujärjestelmää ohjaavat lait, asetukset ja toimintaohjeet digitalisoida niin, että asiakkaan toimintakyky- ja diagnoositiedot syöttämällä sovellukseen saataisiin tuloksena geneerinen kuntoutuksen palvelupolku? Polun varrella olisi majataloja, joissa asiakas voisi tarvittaessa olla henkilökohtaisesti yhteydessä eri kuntoutuksen ammattilaisiin.

Tekoälyä voidaan käyttää suurten datamassojen tallentamiseen. Koneet oppivat nopeasti tunnistamaan tekstisyötteitä ja reagoimaan hallitusti saamaansa tietoon. Pikaviestisovelluksiin, chatbotteihin tulevat kyselyt voidaan tekoälyn avulla hoitaa automaattisesti, sillä kone pystyy vertaamaan kysymystä tietokantaan ja antamaan vastauksia todennäköisyyksiin perustuen. Kysymykset, joihin kone ei pysty automaattisesti vastaamaan, ohjautuisivat asiakaspalveluhenkilöille. [\[13\]](#) Sovelluksen avulla kuntoutuksen kentän hajanainen tieto olisi helpommin käytettävissä. Tämä vähentäisi esimerkiksi alueellista epätasa-arvoa. Myös ammattilaiset voisivat hyödyntää tätä laajaa tietopankkia. Sovelluksen tarkoitus ei olisi korvata henkilökohtaista kohtaamista, vaan lisäpalveluna edistää kuntoutuksen nopeampaa ja tarkoituksenmukaisempaa etenemistä. Dialogisuuden toteutuminen on onnistuneen kuntoutuksen edellytys. [\[3\]](#) [\[23\]](#)

Terveydenhuollossa digitaalisen datan määrä kasvaa joka vuosi, mutta vain osa on asianmukaisesti analysoituna hyödyllistä. Tekoälyn avulla tehdyt ennusteet antavat organisaatiolle mahdollisuuden kehittää prosesseja. Asiakkaille tämä tarkoittaa sujuvampaa asiointia, parempaa palvelujen saatavuutta ja oikeaa

tietoa. ^[13] Tekoälyn hoitaessa roolinsa, hoitohenkilökunta voi keskittyä asiakkaaseen ja vuorovaikutukseen. Kattava data ja tehokas data-analyysi mahdollistavat yksilöllisen hoidon. Terveydenhuollossa asiakasta halutaan sitouttaa ottamaan vastuuta omista tiedoistaan, toiminnastaan ja terveydestään. Asiakas kuitenkin voi halutessaan olla osallistumatta päätöksentekoon. Kuitenkin sitouttamisella tähdätään parempaan terveydentilaan, joka lisää asiakkaan tunnetta oman terveydentilan hallitsemisesta. ^[13] Tekoälyä hyödyntävä mobiilisovellus antaisi asiakkaalle mahdollisuuden olla itseään koskevan terveystiedon haltija ja asiantuntija, ei vain toimenpiteiden kohde.

Lähteet

1. [△]Salminen, A-L. & Rintanen, S. 2014. Monialainen kuntoutus. Kartoittava kirjallisuuskatsaus. Kelan tutkimusosasto. Työpapereita 55/2014. Hakupäivä 15.2.2020. <http://hdl.handle.net/10138/44880>
2. [△]^{ab}Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. Hakupäivä 15.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>
3. [△]^{abc}Malmström, T., Leskelä, R-L., Lindh, M., Kajova, M., Niemelä, P., Rissanen, A. & Salmisaari, T. 2018. Kuntoutusjärjestelmän kokonaisuudistus – tieto muutostyön tukena. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2018. Hakupäivä 15.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-510-5>
4. [△]^{abc}Kallionpää, P., Kähkönen, A. & Leskelä R-L. 2019. Kuntoutuksen toimiala- ja tulevaisuus selvitys. Loppuraportti 28. Hakupäivä 17.2.2020. <https://www.hyvinvointiala.fi/wp-content/uploads/2019/03...>
5. [△]Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomuksia 1/2016. Hakupäivä 15.2.2020. <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/06/15092713...>
6. [△]^{abc}Vehko, T., Ruotsalainen, S., Hyppönen, H. (eds.) 2019. E-health and e-welfare of Finland. Checkpoint 2018. National Institute for Health and Welfare (THL), Helsinki. Hakupäivä 19.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-326-7>
7. [△]Korhonen, K. 2018. Tekoäly terveydenhuollossa – paljon mahdollisuuksia, paljon odottelua. Kommentti. Sitra. Hakupäivä 15.2.2020. <https://www.sitra.fi/blogit...>
8. [△]^{ab}The Lancet. 2017. Artificial intelligence in health care: within touching distance. Editoria. The Lancet 390 (10114), 2739. Hakupäivä 18.2.2020. <https://doi.org/10.1016/S0140-6736%2817%2931540-4>
9. [△]Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159. Hakupäivä 14.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
10. [△]Valtiovarainministeriö. 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen - neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. Helsinki. Hakupäivä 19.2.2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486...>
11. [△]^{abcd}Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena - Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki. Hakupäivä 15.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>
12. [△]Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Helsinki. Hakupäivä 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-739-8>
13. [△]^{abcdefg}Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.
14. [△]Tuusa, M. 2017. Sosiaalinen kuntoutus 2020 – tulevaisuuden ennakointia. Kuntoutussäätiö, 7. Hakupäivä 15.2.2020. <https://thl.fi/documents/10531/3149614/Sosiaalinen%2Bkuntoutus%2B2020%2B4.10.17.pdf/8e71e7a7-3732-4467-9a3b-c25494ff3dfd>
15. [△]Ailisto, H., Heikkilä, E., Helaakoski, H., Neuvonen, A. & Seppälä, T. 2018. Tekoälyn kokonaiskuva ja osaamiskartoitus. Selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 46/2018. Hakupäivä 17.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-632-4>
16. [△]Koski, O. & Husso, K. (toim.) 2018. Tekoälyajan työ: Neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 19/2018. Työ- ja elinkeinoministeriö. Hakupäivä 17.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-311-5>
17. [△]Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Suomen tekoälyaika – Suomi tekoälyn soveltamisen kärkimaaksi: Tavoite ja toimenpidesuosituksset. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 41/2017, 9-72. Hakupäivä 17.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-248-4>
18. [△]Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Hyvinvoinnin AiRo-ohjelma #hyteairo. Hakupäivä 17.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018082333957>
19. [△]Valtionvarainministeriö. 2020. Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI. Hakupäivä 17.2.2020. <https://vm.fi/tekoalyohjelma-auroraai>
20. [△]World Economic Forum. 2016. Top 9 ethical issues in artificial intelligence. Hakupäivä 17.2.2020. <https://www.weforum.org/agenda/2016/10...>
21. [△]Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. Tekoälyaika: Etiikkaaaste. Hakupäivä 18.2.2020. <https://www.tekoalyaika.fi/mista-on-kyse/etiikka/>

22. [△Felländer-Tsai, L.](#) 2020. AI ethics, accountability, and sustainability; revisiting the Hippocratic oath. *Acta Orthopaedica* 91 (1), 1–2. Hakupäivä 18.2.2020.
<https://dx.doi.org/10.1080%2F17453674.2019.1682850>
23. [△Mönkkönen, K.](#) 2007. *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.

Omakuntoutusjärjestelmällä tehoa asiakaslähtöiseen työskentelyyn ja moniammatilliseen yhteistyöhön kuntoutuksessa

Hast Laura, Hautala Saana, Rissanen Johanna, Saralinna Susanna, Ruotsalainen Heidi, Kurttila Sanna

17.12.2020 ::

Moniammatillinen yhteistyö ja sen tarve tunnistetaan kaikilla kuntoutuksen osa-alueilla. Kuitenkin edelleen asiakaskokemuksissa nousee esiin haasteita kuntoutuksen saumattomuudesta yli organisaatorajojen. Kuntoutusta kuvaa usein pirstaleisuus ja tämä haaste nostaa esiin kuntoutujien tarpeen yhdyshenkilölle, johon olla yhteydessä, kun asiakkaan tarpeita, oikeuksia ja velvollisuuksia tunnistetaan. Artikkelissa tarkastellaan olisiko omakuntoutusjärjestelmällä mahdollisuutta selkeyttää ammattilaisten roolia, varmistaa kuntoutujan katkeamaton kuntoutuspolku ja vahvistaa asiakaslähtöisyyttä kuntoutuksessa. Lähtökohtana tämän artikkelin työstämiselle oli teema moniammatillinen yhteistyö asiakaslähtöisessä kuntoutuksessa.



KUVA: Gustavo Frazao / [Shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Moniammatillista yhteistyötä luonnehtii pirstaleisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden parantaminen on yhteiskuntamme välttämätön muutostarve [\[1\]](#). Tätä artikkelia varten haastattelimme kuntoutuksen asiakkaita marraskuussa 2019, joilla on paljon kuntoutuksen palvelujen tarvetta. Haastatteluilla saimme tietoa asiakaslähtöisesti aidoista kokemuksista kuntoutuspalvelujärjestelmän toimivuudesta. Asiakkaiden haastattelukohtaamisissa kuntoutuksen palvelujärjestelmä kuvattiin laaja-alaisena. Kokemukset palvelujärjestelmän toimivuudesta vaihtelivat eri palveluiden välillä. Palveluiden laaja-alaisuus ja suuret verkostot näyttäytyvät toiselle asiakkaalle hyvänä, toisen pohtiessa niiden tarkoituksenmukaisuutta. Laaja-alaisuus kuitenkin haastaa toimivaa yhteistyötä. Asiakashaastatteluiden perusteella moniammatillisen verkostotyön haasteeksi nousee, tuleeko asiakas todella

kuulluksi. Mikäli ammattilainen puolustaa vain omaa ammatillista näkemystään, voi asiakkaan oma mielipide jäädä kuulematta. Haastateltavat pitävät tarpeellisena verkoston toimijoiden välisen viestinnän kehittämistä. Konkreettisia toimenpiteitä he esittivät palveluohjauksen ja moniammatillisten verkostokokousten järjestämistä.

Suomalaisesta kuntoutuksen palvelujärjestelmässä on tarkoituksenmukaisia tahoja tuottamaan tarvittavia kuntoutuspalveluita [2]. Mutta asiakkaalle tarpeellisten ja oikea-aikaisten palvelujen järjestämisessä on haasteita. Palveluohjauksella voitaisiin saavuttaa kustannuksiltaan ja asiakaslähtöisyydeltään tehokkaampi palveluprosessi. [3] Kuntoutusasiakkaiden kuntoutusprosessissa on mukana useita eri ammattilaisia sekä eri järjestäjätahoja. Saumaton yhteistyö ei aina toteudu asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakashaastattelussa kehittämiskohteena nousee esiin suunnitelmassa laadittujen kuntoutustoimenpiteiden saumaton jatkuvuus. Kuntoutuksen jatkuvuuden tarpeen tunnistaminen sekä kuntoutuksen sisältö koetaan tärkeiksi työ- ja toimintakyvyn kannalta. Esiin nousee myös yhden luotettavan henkilön tärkeys kuntoutusprosessin kaikissa eri vaiheissa; henkilö, johon voi olla helposti yhteydessä ja joka osaa neuvoa eteenpäin.

Palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta ja palveluiden jatkuvuuden epävarmuudesta kärsivät etenkin ne asiakkaat, jotka tarvitsisivat eniten monialaisia yhteensovitettuja palveluita, kuten esimerkiksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat. Asiakkailla itsellään on vaikeuksia hahmottaa, mitä palveluita on tarjolla, eikä voimavaroja palveluiden etsimiseen välttämättä ole. Myöskään ammattilaiset eivät osaa niistä välttämättä kertoa. [4]

Asiakaslähtöisyydellä parempaa asiakaskokemusta

Hallituksen Tulevaisuuden Sosiaali- ja terveyskeskushjelmalla pyritään perustason palveluiden ja ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämiseen. Ohjelman tavoitteena on asiakaslähtöiset palvelut, jossa asiakkaan tarpeet on palveluiden järjestämisen lähtökohta. [1] Kuntoutuksen näkökulmasta on tärkeää, että perustason palveluita uudistaessa huomioidaan ammattilaisten riittävä kuntoutusosaaminen, jotta asiakkaan tarpeet tulee huomioitua kokonaisvaltaisesti. Kuntoutuksen toimiala- ja tulevaisuus selvityksessä todetaan, että kuntoutuspalvelut pitäisi nähdä keskeisessä roolissa eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden rajapinnat yhdistävänä tekijänä. [5]

Kuntoutus on monialaista ja siksi se tulisi näkyä myös perustason palveluissa. Hyvä esimerkki asiakaslähtöisestä palvelupolkumallista on Helsingin kaupungin kehittämä malli. Asiakkaaksituloprosessiin on panostettu ja asiakas voi ottaa terveyskeskukseen yhteyttä digitaalisesti ympäri vuorokauden ja hän saa heti yhdyshenkilön, joka alkaa koordinoida palveluita ja yhteistyötä ammattilaisten välillä. Toiminta perustuu asiakassegmentointiin ja moniammatillisuuden toteutuminen on tehty helpoksi, kun laaja joukko sosiaali- ja terveysalan sekä kuntoutusalan toimijoita on saman katon alla. [4] Keski-Suomessa on saatu hyviä kokemuksia tukimallista, missä asiakasohjaajana toimii työterveyshuollossa toimiva ammattilainen. Työterveyshuolto integroitiin kokeilussa sosiaali- ja terveydenhuoltoon potilaiden jatkohoidossa selkäleikkauksen jälkeen. Hoitoa, kuntoutusta ja työpaikan toimia koordinoi kokeilussa vastuullinen asiakasohjaaja. Kokeilun myötä potilaiden työhön paluu nopeutui merkittävästi. [6]

Kun asiakaslähtöisyys on palveluiden kehittämisen prioriteetti, tulee ottaa mukaan myös kolmannen sektorin toimijat. Asiakashaastattelussa kolmas sektori saa kiitosta asiakaslähtöisen ja vapaaehtoisuuteen perustuvan toiminnan järjestämisestä. Tämän vuoksi kolmannen sektorin toimijoita ei tule unohtaa palveluketjusta. Myös yksityiset palveluntarjoajat ovat kuntoutuksessa keskeisiä toimijoita ja tarjoavat usein erityisosaamista. Kolmas sektori toimii aktiivisesti erityisesti sosiaalisen kuntoutuksen kentällä. Tärkeintä on, että asiakas saa sen palvelun, mikä hänen tilanteessaan parhaiten auttaa. Tämä vaatiikin palveluohjaajalta hyvää palvelujärjestelmäosaamista, avoimuutta ja joustavuutta, jotta hän kokoaa sellaisen sektorirajat ylittävän verkoston, joka tukee nimenomaan asiakasta tavoitteessaan. Kolmannen sektorin on mahdollista täydentää lakisääteisiä palveluita, mutta ne eivät voi korvata niitä.

Ratkaisuja asiakaslähtöisen moniammatillisen palvelujärjestelmän kehittämiseen

Kun palvelut toimivat heti ensikontaktista sujuvasti, on lopputuloksena tyytyväisempiä asiakkaita. Helsingin asiakaslähtöisen palvelupolun malli on hyvä perusta palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Palveluohjaaja tulee nimetä jokaiselle asiakkaalle heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Palveluohjaaja määrytyy asiakkaiden tarpeiden perusteella ja voi tarpeiden muuttuessa vaihtua. Neuvonnan ja ohjauksen tarve kuntoutusprosessissa on määritelty myös sosiaalihuoltolaissa [6], minkä mukaan sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen sekä kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen. Monialaisuuden toteutumiseen ei tarvita yhteisiä tiloja kaikkialla, toteutusta voidaan ratkaista digitaalisuuteen ja etäpalveluihin panostamalla. Kuntoutusammattilaisten palvelut on saatava vähintäänkin helposti konsultoiden. Jos yhteydenottokanavat ovat asiakaslähtöisiä, digitaalisia

vaihtoehtoja hyödyntäen, voidaan saada asiakkaat hakeutumaan palveluihin aikaisemmin. Toiminta on ennaltaehkäisevää ja vähentää myöhäisempää hoito- tai kuntoutustarvetta. Digitalisaation hyödyntämisen myötä palveluiden saavutettavuus mahdollistuu paremmin. Esimerkiksi osana ODA-hanketta (Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut) on Oulussa selvitetty moniammatillista yhteistyötä. Tuloksissa esitetään ratkaisuksi viestinnän sujuvoittamista verkkoviestintää hyödyntäen sekä yhteydenottotapojen ja -kanavien kehittämistä. [7]

Asiakkaille sähköinen omakuntoutusjärjestelmä

Sähköiset asiointijärjestelmät sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat tätä päivää, mutta niitä ei hyödynnetä vielä moniammatillisuuden näkökulmasta riittävästi. Myös kuntoutuksen osalta asiakas hyötyisi sähköisestä omakuntoutusjärjestelmästä, jota ehdotamme palvelujen koordinaation kehittämiseksi. Sähköisessä omakuntoutusjärjestelmässä asiakas voisi seurata omaa kuntoutuspolkuaan ja -verkostoaan, ja kontaktoida palveluohjaajaa chat-ominaisuudella ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakas näkisi sovelluksen avulla kokonaistilanteensa, kuntoutuksen suunnat sekä suunnitellut toimenpiteet ja verkostotapaamiset. Näin toteutuisi asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, mikä on määritelty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista [8]. Lisäksi sähköisellä omakuntoutusjärjestelmällä voitaisiin tarjota kunkin ammattilaisen osalta ohjaavaa palvelua. Palveluita voisi olla esimerkiksi sähköistä materiaalia kotiharjoitteluun, joka tehostaa kuntoutujaa osallistumaan entistä aktiivisemmin omaan kuntoutumiseen. Ohjausta järjestelmän käyttöön on syytä antaa, niin lähiohjauksena kuin etäohjauksenakin, sekä luoda ohjeet saavutettaviksi usealle asiakasryhmälle. Sähköinen omakuntoutusjärjestelmä toimisi yli organisaatorajojen, eli kuntoutumisesta vastaavat ammattilaiset voisivat kukin tuoda sähköisesti oman ammattitaitonsa edustavan ohjaamisen palveluun. Sähköinen, selkolukuinen kuntoutussuunnitelma sovelluksessa olisi kaikkien kuntoutukseen osallistuvien nähtävillä, tietoturva-asiat varmistaen. Kuntoutussuunnitelmaan kirjauduttaisiin asiakkaan henkilötunnuksella.

Palveluohjaus tarvitsee kehittämistä ja on tärkeää ymmärtää asiakaskokemusta ja kehittää palveluita asiakaslähtöisesti. Palveluohjauksen merkitys korostuu tulevassa maakuntauudistuksessa, jotta varmistetaan asiakkaan palveluprosessin toteutuminen ja seuranta toimijoiden vaihtuessa [9]. Sähköistä omakuntoutusjärjestelmää voisi kehittää palvelumuotoilun menetelmillä, jota käytetään sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu mainitaan myös Kuntoutuksen toimiala ja tulevaisuus selvityksessä yhtenä uutena mahdollisuutena kehittää kuntoutusalaa [5]. Keski-Suomessa käynnissä olevassa Palvelupolut kuntoon-hankkeessa on jo sovellettu palvelumuotoilua kokonaisvaltaisen palveluohjauksen mallin ja siihen liittyvien laatuksien kehittämisessä. Tavoitteena on saada palveluohjauksesta aidosti asiakaslähtöistä. [10] Asiakashaastatteluidemme perusteella asiakkailla on myös hyviä kokemuksia palvelujärjestelmästä. Hyviä kokemuksia oli esimerkiksi moniammatillisen verkostokokouksen toimivuudesta sekä hoitotahon ja kuntoutuksen tiiviistä yhteistyöstä, jolloin asiakas sai tukea kokonaisvaltaisesti. Nämä tulee huomioida asiakaslähtöisissä kuntoutuspalvelujen kehittämisessä.

Lähteet

1. ^ [ab](#)Valtioneuvosto. 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelma 2019. Hakupäivä 12.1.2020. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>
2. ^ Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Hakupäivä 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>
3. ^ Keskimäki, I., Tynkkynen, L-K., Reissel, E., Koivusalo, M., Syrjä, V., Vuorenkoski, L., Rechel, B. & Karanikolos, M. 2019. Finland: Health system review. Health System in Transition 21 (2), 1–166.
4. ^ [ab](#)Malmström, T., Leskelä, R-L., Lindh, M., Kajova, M., Niemelä, P., Rissanen, A. & Salmisaari, T. 2018. Kuntoutusjärjestelmän kokonaisuudistus – tieto muutostyön tukena. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2018. Hakupäivä 9.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-510-5>
5. ^ [ab](#)Kallionpää, P. Kähkönen, A. & Leskelä, R-L. 2019. Kuntoutuksen toimiala- ja tulevaisuus selvitys, määrällisen osan loppuraportti. Nordic Healthcare Group. Hakupäivä 10.2.2020. <https://www.hyvinvointiala.fi/wp-content/uploads/2019/03...>
6. ^ [ab](#)Piitulainen, K., Korhonen, I., Husman, K., Jalkanen, T., Kallinen, M., Mastokangas, K., Nissinen, J., Nyman, V. & Vohlonen, I. 2019. Tukimalli työhönpaluuseen selkäreikkeen jälkeen. Asiakasohjaajana työterveyshuolto. Lääkärelehti 17/2019, 1048–1053. Hakupäivä 23.2.2020. <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset...>
7. ^ Kaattari, S., Patala, P. & Vainionpää, T. 2018. Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen Tuiran hyvinvointikeskuksessa. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018120319798>
8. ^ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1.1.2001/812. Hakupäivä 18.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

9. [^](#)Piirainen, K. 2018. Yhdenmukaisuutta ja tapauskohtaisuutta sosiaaliseen kuntoutukseen – palveluohjaus julkisen toimijan ratkaisuna. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diak työelämä 13. Tampere: Juvenes Print Oy, 39–56.
10. [^](#)Keski- Suomen Sosiaalialanosamiskeskus. 2020. Hakupäivä 18.9.2020.
<http://koskeverkko.fi/parempaa-palveluohjausta-yhdessa-kehittamalla/>

"Kuinka voin auttaa?" Kuntoutuksen palveluohjauksella voidaan tukea kuntoutusprosessin etenemistä

Nuutinnotko Anne, Kulppi-Nurminen Marika, Rautio Tarja, Ravelin Marika, Kurttila Sanna, Ruotsalainen Heidi

17.12.2020 ::

Vaikuttavalle ja oikea-aikaiselle kuntoutuksen palveluohjauksen kehittämiselle on tarvetta. On tärkeää, että palvelua tarvitseva asiakas tai hänen omaisensa saa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja matalalla kynnyksellä kontaktin kuntoutuspalvelujen ohjauksen ammattilaiseen ja palvelutarpeen selvittämiseen. Palveluohjauksessa käsitellään niin etuuksien kuin kuntoutuspalveluiden saamisen mahdollisuuksia. Palvelujen oikea-aikainen kartoittaminen ja oikeutettujen palvelujen saaminen ehkäisevät asiakkaan ja hänen omaisensa turhautumista palvelujärjestelmään sekä mahdollistaa vaikuttavan kuntoutusprosessin. Lähtökohtana tämän artikkelin työstämiselle oli teema palvelujen saatavuus ja asiakkaiden ohjaus.



Asiakkaalla tulisi olla oikeus palveluohjaukseen

Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluiden järjestämisen keskeiset periaatteita ovat asiakkaan etu, oikeus hyvään palveluun ja kohteluun, yksilöllisten tarpeiden pohjalta toteutettava kokonaisvaltainen ja suunnitelmallinen työ, hyvinvoinnin edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. [1] [2] Sosiaaliohjaus [2] ja kuntoutusohjaus [4] määrittellään lainsäädännössä. Mutta palveluohjausta ei laissa ole määritelty. Sen avulla olisi kuitenkin mahdollista sujuvoittaa asiakkaan kuntoutusprosessin toteutumista tarkoituksenmukaisesti [3]. Kunnan on järjestettävä potilaan sairaanhoitoon liittyvä lääkinällinen kuntoutus, johon kuuluu muun muassa kuntoutusneuvonta ja kuntoutusohjaus. [4] Siihen liittyy myös vastuu kuntoutuspalvelun ohjauksesta ja seurannasta. Asiakkaalle tulee tarvittaessa nimetä kuntoutuksen yhdyshenkilö. [4] On kuitenkin tilanteita, jolloin asiakas jää ilman nimettyä yhdyshenkilöä ja tieto palvelu- ja etuusmahdollisuuksista jää asiakkaan itsensä tai yhden kuntoutuksen alan ammattilaisen selvittäväksi. Palveluohjaus on vaativaa ja palveluohjaajan tulee tuntea kuntoutuksen palvelujärjestelmän kokonaisuus, sekä ymmärtää asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanne. Asiakkaan kuntoutuspalvelujen kokonaissuunnittelua sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä voidaan selkeyttää kehittämällä palveluohjausta, sekä kohdentaa kuntoutuspalveluja tarkoituksenmukaisesti. [5]

Palveluohjaus ohjaa asiakkaan oikeisiin palveluihin

Eryteisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palveluiden koordinointi edellyttää laaja-alaista yhteistyötä eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa [6]. Palveluohjauksessa keskeistä on, että sen intensiteettiä ja tasoja sovitetaan asiakasmäärien mukaisesti [5]. Palveluohjausta toteutetaan kolmella eri tasolla: 1) palveluneuvonta 2) yleinen palveluohjaus (case management) sekä 3) intensiivinen palveluohjaus [5].

Palveluneuvonta on yleistä ensivaiheen ohjausta, neuvontaa ja viestintää. Se on tarkoitettu kaikille kansalaisille yleisen terveyden, arjen ja hyvinvoinnin tueksi. Ohjausta ja neuvontaa annetaan matalalla kynnyksellä, ensisijaisesti helppokäyttöisten digitaalisten kanavien kautta [7]. Ohjauksen tarkoituksena on auttaa asiakasta tunnistamaan mahdollisia terveyden riskitekijöitään, ja ohjata asiakas tarvittaessa palvelutarpeen arviointiin. [6] Yleinen palveluohjaus eli case-management painottuu ehkäisevään ja korjaavaan toimintaan. Ohjaus tulisi kohdistaa tiettyyn määriteltyyn asiakassegmenttiin. Tässä vaiheessa tehdään alustava palvelutarpeen arviointi, nimetään asiakkaalle oma työntekijä ja järjestetään palvelut asiakassuunnitelman mukaisesti [5] [7]. Palvelua annetaan asiakkaille esimerkiksi yhdestä numerosta tai fyysisistä palvelupaikoista. [7] Tällaisen palveluohjauksen tulisi korostua tulevaisuuden sote-keskuksissa [5].

Intensiivinen palveluohjaus kohdistuu paljon palveluja ja ohjausta tarvitseviin asiakkaisiin. Palveluohjauksessa selvitetään moniammatillisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, suunnitellaan yksilöllinen palvelukokonaisuus, sovitetaan palveluita yhteen ja seurataan palvelujen toteutumista intensiivisesti. Työskentelyote on korjaava ja asiakkaalle nimetään oma työntekijä. Palveluohjaus ohjaa asiakkaalle polun tarvittaviin ja oikeanlaisiin palveluihin toimien esimerkiksi sote-keskuksissa. [5] [7] Palveluohjauksen eri tasoja voidaan tarkastella myös lainsäädännön näkökulmasta. Esimerkiksi yleisen tason ohjauksessa ja neuvonnassa palvelun järjestämisen voidaan nähdä perustuvan muun muassa Sosiaalihuoltolakiin ja Terveystieteiden lakiin sekä intensiivisen palveluohjauksen tasolla näiden lisäksi lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. [8]

Palveluohjauksen vaikutuksien tarkastelu

Palveluohjauksen vaikutuksia voidaan tarkastella sekä yksilötason että järjestelmätason näkökulmasta. Röppänen [9] on kirjallisuuskatsauksen perusteella todennut palveluohjauksen vaikuttavan positiivisesti erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyteen ja elämänhallintaan. Se lisäsi myös avoimuuden palveluiden käyttöä ja samalla vähensi tarpeettomia sairaalakäyntejä. Organisaation näkökulmasta palveluohjaus paransi asiakastyön laatua, palveluiden kohdentamista sekä moniammatillista yhteistyötä.

Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon, toimintamalli ja tietojohdamisen tunnusluvut- raportissa tulee myös esille palveluohjauksen vaikutuksia sekä yksilö- että järjestelmätasolla. Palveluohjauksen ansiosta asiakkaat ovat tunteneet tulleen kuulluiksi, ja he ovat saaneet oikea-aikaisia palveluja oikeaan aikaan. Palveluohjaus helpotti moniammatillista yhteistyötä sekä vähensi turhia viranomaiskäyntejä. [10] Kuntoutuspalvelujen tuottajien näkökulmasta palveluohjausta tarvitaan, jotta kuntoutusjärjestelmän toimintamalli olisi vaikuttavampi ja kustannustehokkaampi. [11]

Digitaalista palveluohjausta on kehitetty viime vuosina useissa hankkeissa ympäri Suomen, mutta sen vaikutuksista on vielä vähän tutkimustietoa. Varsinais-Suomessa olleessa KomPassi-hankkeessa on kehitetty keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta ja yhtenä hankkeen tuloksena on perustettu Asiakasneuvonta.fi sivusto. Keski-Suomessa olleessa PAKU (Palvelupolut kuntoon) -hankkeessa myös kehitetään palveluohjausta ja tämän

hankkeen yhtenä osakehittämiskohteena on digitaalisen palveluohjauksen kehittäminen. Tarkoituksena on luoda vuorovaikutteista ja reaaliaikaisia mahdollisuuksia avun löytymiseen ja saamiseen. [\[12\]](#) [\[13\]](#)

Lapissa on meneillään (1.8.2019–30.4.2021) Lapin digiNepsy-klinikka hanke osana Kolpeneen tuki- ja osaamiskeskuksen toimintaa. Hankkeen tavoitteena on digitalisoida neuropsykiatrisen erityisosaamisen palveluita ja tukimuotoja, sekä kehittää niitä paremmin saavutettavaan muotoon Lapin alueella. Digitalisointi tapahtuu Virtu.fi alustalle, joka täydentää oman kunnan kuntoutustyöryhmää virtuaaliyhteyksin. Virtu.fi alustan kautta on mahdollista pitää etävastaanottoa ja sinne tuotetaan monikanavainen sähköinen palvelukokonaisuus, josta löytyy olemassa olevia ja kehitteillä olevia hoito-, palvelu- ja kuntoutuspolkuja sekä -tahoja yhteystietoineen. Lisäksi ympäristössä on tarjolla virtuaaliluentoja, opastusvideoita sekä valmentajapankki. [\[14\]](#) Asiakkaat käyttävät digitaalisia palveluja mieluiten selkeärajaisissa ongelmissa ja tiedon tarpeeseen. Digitaaliset palvelut sopivat parhaiten palveluohjauksen ensi vaiheen tason neuvonnan ja ohjauksen piiriin. Digitaalisen palveluohjauksen avulla voidaan tavoittaa massoja. [\[7\]](#)

"Kuinka voin auttaa?" Uusi kuntoutuksen palveluohjausmalli

Palveluneuvonta ja palveluohjaus on eroteltu toisistaan erilaisiksi toiminnoiksi toteutusmuodon mukaan. Palveluneuvonta on katsottu puhelimitse annettavaksi neuvonnaksi ja palveluohjaus on taas asiakkaan fyysistä kohtaamista vaativaa toimintaa. Puhelinpalveluohjaus on osa palveluohjaajien työtä ja puhelinpalvelun tarve on osoittautunut tutkimuksienkin mukaan suureksi. Omaiset ja perheet ovat olleet tyytyväisiä siihen, että yhdellä puhelulla pääsee kiinni palveluihin [\[15\]](#) [\[16\]](#). Seuraavassa ehdotamme uudenlaista palveluohjausmallia asiakkaan kuntoutusprosessin sujuvoittamiseksi.

"Kuinka voin auttaa?" uusi kuntoutuksen palveluohjausmalli lähestyisi palveluohjausta monipuolisemmin. Digitalisaation hyödyntäminen kuntoutuspalvelujen ohjauksessa antaisi palvelujen tarjoajalle mahdollisuuden toteuttaa palveluohjausta tehokkaammin ja huomioida erilaiset digitalisaation mahdollistamat tavat kohdata asiakas. Tämä ideoimamme malli on uudenlainen palvelu. Siinä kuntoutuksen palveluohjaus keskittyy asiakkaiden kuntoutusprosessien etenemiseen. Sen tavoitteena on sujuvoittaa asiakkaiden palvelun ja ohjauksen saamista, tarjota palvelua monipuolisesti, oikea-aikaisesti ja saavutettavissa eri kanavien kautta. Palveluohjausta olisi mahdollista saada puhelimitse, chatin välityksellä tai jättämällä kysymys sähköiseen palveluun.

Tässä palveluohjausmallissa asiakas saisi ohjausta "yhden luukun periaatteella". Missä asiantunteva kuntoutuksen palveluohjaaja selvittää yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarvitsemansa tiedon palveluista ja niiden tuottajista. Palvelussa kuntoutuksen ammattilainen neuvoisi ja ohjaisi asiakasta kuntoutuksen palvelujärjestelmässä asiakkaan valitsemassa digitaalisessa kanavassa. Ohjauksen tulisi sisältää ajantasaista tietoa kuntoutuspalveluista ja palvelujen järjestäjistä, kuntoutussuunnittelusta sekä tahoista, joihin asiakkaan tulisi ottaa yhteyttä kuntoutusprosessin etenemiseksi. Parhaimmillaan malli poistaa turhaa asiointia eri palveluissa ja asiakkaan palvelupolku sisältäisi vain hänen tarpeensa mukaisia palveluita. Tarvittaessa kuntoutuksen palveluohjaaja perehtyy asiakkaan tilanteeseen kokovaltaisesti. On kuitenkin tärkeää huomioida kuntoutuksen kokonaisvastuu ja liittyy se osaksi tätä palveluohjausmenetelmää. [\[16\]](#)

Uusi kuntoutuksen palveluohjaus -malli liittyy kuntoutuksen uudistamiskomitean (STM) ehdotuksiin kuntoutuksen palvelujärjestelmän uudistamiseksi [\[17\]](#). Kuntoutus on prosessina, jonka tavoitteena on toiminta- ja/ tai työkykyinen ihminen. Kuntoutus- ja kuntoutumisprosessi tulisi olla sujuva siten, että siihen sisältyvät tarpeen tunnistaminen, arviointi, suunnitelma, päätökset, palvelut ja etuudet, kuntoutujan ympäristöä koskevat toimenpiteet, prosessin seuranta ja arviointi sekä sen pohjalta tehtävät tarvittavat muutokset. [\[17\]](#) Uusi kuntoutuksen palveluohjaus vastaisi tähän tarpeeseen. Palvelujärjestelmälle kuntoutuksen palveluohjaaja on palvelujärjestelmän asiantuntija, joka tarjoaa palvelujaan asiakkaan haluamaa kanavaa käyttäen. Samanaikaisesti kuntoutuksen palveluohjaaja kehittää palvelujärjestelmää systemaattisesti saamansa asiakaspalautteen perusteella. Palvelujärjestelmän kehittämisen keskiössä on tavoite selvittää mitä asiakas tarvitsee ja millaisin erilaisin digitaalisiin ratkaisun palvelua voi tuottaa. Palveluohjaaja toimii juuri siinä asiakasrajapinnassa, josta saa reaaliaikaista tietoa asiakkaiden palvelutarpeista. Reaaliaikainen tieto mahdollistaa myös resurssien kohdentamisen juuri niihin palveluihin, joihin on tarvetta.

"Kuinka voin auttaa?" kuntoutuksen palveluohjauksen mallilla on mahdollisuuksia toimia käytännössä ja sen vaikuttavuutta tukevat palveluohjauksesta tehdyt kehittämistyöt [\[9\]](#) [\[10\]](#) [\[11\]](#). Tämän palveluohjausmallin kehittäminen ideoinnista tuottamiseen vaatii kuntoutusasiantuntijuuden lisäksi informaatio- ja teknologiaosaamista. Kehittämisen tulisi tapahtua monialaisessa ja monitoimijaisessa yhteistyössä. Suunnittelussa tulisi huomioida palveluohjauksen saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyvät kysymykset. Lisäksi tietosuojakysymyksiin sekä asiakkaan- ja potilaan oikeuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Lähteet

1. ^^{ab}Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Hakupäivä 6.2.2020.
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
2. ^^{ab}Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Hakupäivä 6.2.2020.
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
3. ^PopSter-hanke. 2017. Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maakuntaa. Hakupäivä 10.11.2020.
https://www.popmaakunta.fi/download/4605/anu_vuorisen_diaesityspdf/pdf
4. ^^{ab}Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Hakupäivä 6.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
5. ^^{abcdef}Suominen, P. 2019. Palveluohjaaja pitää langat käsissään. Lääkärilehti 74 (23), 1515–1521. Hakupäivä 23.9.2020.
<https://www.laakarilehti.fi/tyossa/palveluohjaaja-pitaa-langat-kasissaan>
6. ^^{ab}Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki. Hakupäivä 18.11.2020.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3960-8>
7. ^^{abcde}Suhonen, L. 2019. Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriö 4.10. Hakupäivä 5.2.2020.
<https://stm.fi/se/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin>
8. ^Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759. Hakupäivä 6.2.2020.
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>
9. ^^{ab}Röppänen, R. 2019. Näytön paikka. Sateenvarjokatsaus ikääntyneiden palveluohjauksesta ja sen vaikutuksista. Tampereen yliopisto. Opinnäytetyö. Hakupäivä 25.2.2020.
https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/B6aEqfWKiSZIs9m8IO0t0RMLi_...
10. ^^{ab}Vähäkangas, P., Orava, M. & Kivimäki, B. 2018. Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon. Toimintamalli ja tietojohdantamisen tunnusluvut. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018:51. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. Hakupäivä 25.02.2020.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4007-9>
11. ^^{ab}Ritvanen, J. 2017. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen johtaminen ja organisointi - Case Varsinais-Suomen KompAssi. Hakupäivä 6.2.2020
https://thl.fi/documents/10531/2923924/THL%2B131017_V2.pdf/b3b46beb-2458-405f-8139-bb84167bbdd0
12. ^Koske. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Paku-hanke 2018. Hakupäivä 18.11.2020.
<http://koskeverkko.fi/hankkeet/muita-hankkeita/palvelupolut-kuntoon/>
13. ^Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä. DigiNepsy-hanke. Hakupäivä 27.2.2020.
<https://kolpene.fi/diginepsy/>
14. ^Autio T. 2013. Palveluohjauksen käsikirja 2013. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. Hämeenlinnan kaupunki. Hakupäivä 6.2.2020.
<http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>
15. ^Huovila, E. 2019. Digitaalinen palveluohjaus – asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121226315>
16. ^^{ab}Malmström, T., Leskelä, R-L., Lindh, M., Kajova, M., Niemelä, P., Rissanen, A. & Salmisaari, T. 2018. Kuntoutusjärjestelmän kokonaisuudistus – tieto muutostyön tukena. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2018. Hakupäivä 23.9.2020.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-510-5>
17. ^^{ab}Kuntoutuksen uudistamiskomitea. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja ja muistioita 2017:41. Helsinki. Hakupäivä 23.9.2020.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>

Asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen on vastuullista ja tavoitteellista toimintaa – Kuntoutuksen Master-opiskelijoiden kokemukset artikkelin kirjoittamisesta

Ruotsalainen Heidi, Kurttila Sanna

17.12.2020 ::

Yhteisöllinen ja moniammatillinen asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen on menetelmä, jota voidaan käyttää, kun halutaan kehittää valmiuksia asiantuntijana toimimiseen. Kuntoutuksen Master-opiskelijoiden kokemukset oppimisprosessista ovat positiiviset ja työskentelyssä opiskelijan omaa ja ryhmän toimijuutta luonnehtii vastuullinen ja tavoitteellinen toimintatapa, johon sitoudutaan. Työskentelyn onnistumiseen vaikuttavat moniammatillinen ja prosessinomainen ryhmätyöskentely, jota tuetaan opettajien ohjauksella. Tässä artikkelissa kuvaillaan opiskelijoiden kokemuksia asiantuntijakirjoittamisprosessista kuntoutuksen Master-koulutuksessa.



KUVA: oatawa / [Shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Yhteisöllinen ja moniammatillinen asiantuntijakirjoitusprosessi kuntoutuksen Master-tutkinrossa

Valmistuttuaan ylemmän ammattikorkeakoulun tutkinto-ohjelmista (Master-tutkinnot) opiskelijoilla tulee olla valmius toteuttaa asiantuntijaviestintää, raportoida tutkimus- ja kehittämistöistä hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Valmiudet asiantuntijakirjoittamiseen kehittyvät koulutuksen aikana, mutta asiantuntijakirjoittamisosaamisen kehittäminen ei välttämättä ole tavoitteellista. Viimeistään opinnäytetyönsä teon yhteydessä opiskelijalla on mahdollista raportoida opinnäytetyö artikkelina tai julkaista opinnäytetyöstään artikkeli, esimerkiksi kypsyysnäytteenään [11](#). On tärkeää, että Master-tutkinnoista valmistuneet osaavat

toteuttaa hyvää asiantuntijaviestintää. Viestimällä toteutetuista tutkimus- ja kehittämishankkeista, vaikutetaan yhteiskunnallisesti sekä kehitetään alueen elinkeinoelämää. Myös projekti- ja hanketyössä edellytetään taitoa viestiä hankkeiden etenemisestä ja tuloksista.

Kuntoutuksen Master-opintojen opintojaksolla kuntoutuksen palvelujärjestelmät, yhteistyöverkostot ja asiakastyönprosessit (5 op) pilotoitiin moniammatillinen ja yhteisöllinen asiantuntija-artikkelin kirjoittamisprosessi osana opintojakson oppimistehtävää. Opiskelijaryhmät kirjoittivat kolme asiantuntija-artikkelia seuraavista teemoista 1) palvelujen yhdenvertainen, vuorovaikutteinen ja tarkoituksenmukainen järjestäminen, 2) moniammatillinen yhteistyö asiakaslähtöisessä kuntoutuksessa, 3) palvelujen saatavuus ja asiakkaiden ohjaus. Artikkelit tuottivat keskeistä ja ajankohtaista tietoa kuntoutuksen palvelujärjestelmän haasteista, kehittämistarpeista sekä niissä esitellään uusia mahdollisuuksia järjestää tai toteuttaa kuntoutuspalveluita, jotta kuntoutus vastaisi mahdollisimman hyvin yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin. Artikkelin kirjoittaminen vaatii tiedonhankintaosaamista, kriittistä tiedon arviointia, aikaisemman tutkimuksen syntetisointia sekä innovatiivista lähestymistapaa tunnistettujen ongelmien ratkaisemiseksi. Artikkelin työstäminen eteni vaiheittain ja prosessikirjoittamisen menetelmää hyödyntäen ^[2].

Kuntoutuksen palvelujärjestelmää on arvioitu monimutkaiseksi ^[3], jolloin myös sen opiskelu saatetaan kokea vaikeaksi. Oppimisprosessin rakentaminen riittävän haastavaksi mutta mielenkiintoiseksi motivoi aikuisopiskelijaa toteuttamaan oppimistekoja oppimisensa eteen. ^[4] Mielenkiinnon ja motivaation edistämiseksi kiinnitettiin huomiota asiakaskokemukseen ja yhteiskunnan tarpeisiin kuntoutuksen palvelujärjestelmän tarkastelussa. Motivoivan oppimisprosessin etenemiseksi opetussuunnitelman ja oppimistehtävien ohjeistusten tulee olla selkeitä. Opiskeltavalla ilmiöllä tulisi olla konkreettinen yhteys käytäntöön, ja opiskelijat usein haluavat ratkaista ongelmia, joita he voivat soveltaa käytännön työelämään. Opettajan antaman palautteen tulisi olla progressiivista ja edetä oppimisprosessin vaiheiden mukaan, kannustaen opiskelijaa edelleen toteuttamaan oppimistekoja ^[4].

Artikkelien kirjoittaminen eteni oppimisprosessin mukaisesti, ja opiskelijoiden tuli perehtyä muun muassa kuntoutuksen lainsäädäntöön sekä laajasti ajankohtaiseen tutkimustietoon, raportteihin, suosituksiin ja muihin ajankohtaisiin julkaisuihin, jotka liittyivät kuntoutuksen palvelujärjestelmään, palveluintegraatioon, palveluohjaukseen, digitaalisiin ratkaisuihin kuntoutuksessa. Lisäksi opiskelijat toteuttivat asiakashaastattelun kuntoutuksen asiakkaalle, jolla oli useita kuntoutuspalvelujen tarpeita. Tämän tarkoitus oli syventää asiakasyymmärrystä ja tuoda esiin yksilön kannalta tärkeitä huomioitavia asioita kuntoutuspalvelujen yhteensovittamisessa, järjestämisessä, digitalisaation sovellutuksissa, moniammatillisessa yhteistyössä sekä asiakastyön prosesseja.

Tässä artikkelissa kuvaillaan opiskelijoiden kokemuksia moniammatillisesta asiantuntijakirjoittamisesta osana kuntoutuksen Master-opintoja. Tavoitteena tuottaa tietoa opetuksen ja oppimisen kehittämiseksi kuntoutuksen Master-opinnoissa.

Tutkimustehtävinä oli:

1. Kuvailla opiskelijoiden oppimiskokemuksia oppimisprosessista.
2. Kuvailla asiantuntijakirjoittamisen valmiuksien kehittymistä opiskelijoilla oppimisprosessin aikana.
3. Kuvailla opiskelijoiden omaa ja ryhmän toimintaa asiantuntijakirjoittamisen prosessissa.

Menetelmät ja aineisto

Opintojakson päätyttyä opiskelijoilta kerättiin arviointi moniammatillisesta asiantuntija-artikkelin kirjoittamisesta oppimisprosessina Webropol-kyselyllä. Kyselyssä oli viisi avointa kysymystä oppimisprosessiin, asiantuntijakirjoittamiseen valmiuksiin sekä omaan ja ryhmän toiminnan arviointiin liittyen. Opintojakson suoritti 14 opiskelijaa, joista yhdeksän vastasi kyselyyn (vastausprosentti 64 %). Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja opiskelijoille lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta. Opiskelijoilta saatiin lupa käyttää vastauksia oppimisprosessin arvioinnissa, raportoinnissa ja julkaisemisessa.

Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Induktiivisessa sisällönanalyysissä tarkoituksen on rakentaa ilmiötä käsitteellisesti kuvaava malli, jossa käsitteet ja niiden väliset suhteet on kuvattu käsitejärjestelmin tai kategorioin. ^[5] Induktiivisessa sisällönanalyysissä aineiston analysointi on aineistolähtöistä, jolloin ei hyödynnetä aineiston analysoinnissa olemassa olevia teorioita tai käsitejärjestelmiä ^[6]. Aineiston analyysi etenee pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstrahoinnin kautta synteisiin. Tavoitteena tuottaa luotettava, tiivis kuvaus aineistosta suhteessa tutkimustehtävään, jota voidaan teoreettisesti yleistää ^[7].

Tähän tutkimukseen osallistuneiden opiskelijoiden ammatillinen tausta vaihteli. Kuntoutuksen Master-tutkinnossa on mahdollista opiskella muun muassa toimintaterapeutin, fysioterapeutin, sairaanhoitajan kuntoutusohjaajan ja terveydenhoitajan ja sosionomin ammattikorkeakoulututkinnoilla. Opiskelijoilla on usein myös runsaasti työkokemusta, mutta se voi vaihdella. Tässä tutkimuksessa emme selvittäneet vastaajien ammattitaustaa tai työkokemusta, emmekä henkilökohtaisista kokemuksista kuntoutuksen palvelujärjestelmästä, jotta tutkimukseen osallistuneiden opiskelijoiden yksityisyyden suoja taataan.

Tulokset

Tässä kuvataan opiskelijoiden oppimiskokemuksia oppimisprosessista, asiantuntijakirjoittamisen valmiuksien kehittymistä sekä omaa ja ryhmän toimintaa artikkelin kirjoittamisprosessissa. Nämä jakaantuivat seuraaviin kategorioihin: 1) Asiakashaastattelut, 2) Prosessi, 3) Moniammatillisuus, 4) Opettajan ohjaus. Kuviossa on esitetty kategorioihin kuuluvat alakategoriat (11 kpl). Opiskelijoiden oppimiskokemusten arvioinneissa nousi esille hyödyksi koetut asiakashaastattelut, jotka toivat konkreettisen tiedon asiakaslähtöisesti kuntoutuksen palvelujärjestelmän hyvistä puolista sekä kehittämisen alueista. Tämä toi konkreettisen tarpeen ja halun tutkimustiedon etsimiselle. Kirjoittamisprosessin pitkä aikajänne koettiin haastavaksi, sekä itse artikkelin kirjoittaminen tuotti aluksi hankaluuksia, kokemuksen ja tiedon puutteen vuoksi. Palautteiden perusteella opettajien väliohjukset olivat hyödyllisiä auttaen prosessin etenemisessä.

Tutkimustiedon ja teorian etsiminen sekä kirjoittaminen miellettiin hyödyllisiksi, opettavaisiksi ja antoisiksi. Prosessi kehitti tiedonhakutaitoja sekä toi ymmärrystä kuntoutuksen palvelujärjestelmän ilmiöistä, niin yksilö- kuin yhteiskuntatasolla. Opiskelijat toivat palautteissa esille prosessin myötä tullutta innovatiivisuutta ja luovuutta. Kirjoittaminen koettiin myös kehittäväksi ja antoisaksi. Moniammatillinen työskentely pienryhmissä laajensi omia käsityksiä ja rikastutti ryhmäkohtaisten teemojen käsittelyä. Ryhmätyöskentelyssä jokaisen ryhmäläisen vahvuuksia hyödynnettiin. Kuviossa 1 on kuvattu opiskelijoiden oppimiskokemuksia sekä asiantuntijakirjoittamisen valmiuksien kehittyminen.

Prosessi tuotti valmiuksia asiantuntijakirjoittamiseen			
Asiakashaastattelut	Prosessi	Moniammatillisuus	Opettajan ohjaus
<ul style="list-style-type: none"> Toivat konkreettisen tarpeen ja halun tutkimustiedon etsimiselle Hyvä lisä artikkelin kirjoittamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Haastava ja pitkä Mielenkiintoinen ja opettavainen Innovatiivinen ja luova 	<ul style="list-style-type: none"> Laajensi omia käsityksiä Rikastutti teeman käsittelyä ja näkökulmia Jokaisen vahvuus pääsi käyttöön 	<ul style="list-style-type: none"> Tärkeä, jäsensi kirjoittamista Ohjaus oli välttämätöntä

KUVIO 1. Opiskelijoiden oppimiskokemukset ja asiantuntijakirjoittamisvalmiuksien kehittyminen oppimisprosessin aikana

Opiskelijat arvioivat omaa ja ryhmän jäsenten toimijuutta moniammatillisessa asiantuntijuuskirjoittamisesta seuraavasti: "Vastuullinen ja tavoitteellinen toimintatapa, johon sitouduttiin tavoitteen saavuttamiseksi". Se jakaantui seuraaviin kategorioihin:

1. vastuun jakaminen,
2. kannustava yhdessä työskentäminen,
3. vahvuudet tehokkaaseen käyttöön,
4. eteenpäin suuntautunut työskentelyote sekä
5. sitoutuminen tavoitteen saavuttamiseksi.

Kuviossa on esitetty kategorioihin kuuluvat alakategoriat (17 kpl).

Vastuullinen ja tavoitteellinen toimintatapa, johon sitouduttiin tavoitteen saavuttamiseksi				
Vastuun jakaminen	Kannustava yhdessä työstäminen	Vahvuudet tehokkaaseen käyttöön	Eteenpäin suuntautunut työskentelyote	Sitoutuminen tavoitteen saavuttamiseksi
<ul style="list-style-type: none"> Työmäärän tasainen jakaminen Vastuuroolien jako osallistujien kesken Päävastuun jakaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyössä innovointia ja kirjoittamisprosessin työstämistä Ryhmän hyvä toiminta Tavoitteen saavuttaminen yhteistyöllä 	<ul style="list-style-type: none"> Ryhmäläisten vahvuuden käyttöön Omien vahvuuksien tunnistaminen Ryhmäläisten vahvuuksien tunnistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Oman toimintaroolin hahmottaminen Kannustava työskentelyote Toisiaan tukeva aktiivinen työskentelyote Kriittinen suhtautuminen omaan toimijuuteen 	<ul style="list-style-type: none"> Suunnitelmallinen eteneminen Aikataulutuksen sopiminen Yhteiseen työskentelyyn sitoutuminen Aktiivinen osallistuminen ja muiden auttaminen

KUVIO 2. Opiskelijoiden oman ja ryhmän toimijuuden arviointi asiantuntijakirjoittamisen prosessissa

Opiskelijat kuvasivat myös tekijöitä, jotka vaikuttivat ryhmän toimintaan asiantuntija-artikkelin kirjoittamisprosessissa. Pääkategoriaksi nousi "Moniammatillinen prosessinomainen ryhmätyöskentely ohjauksella tukien". Ryhmä onnistuneeseen toimintaan vaikuttivat opiskelijoiden mukaan se että 1) ryhmä oli idearikas ja keskusteleva moniammatillinen ryhmä, 2) ryhmässä työskentely oli avointa ja sallivaa, 3) ohjauksellinen tuki sekä 4) prosessinomaisuus sekä aiheen moninäkökulmaisuus. Nämä neljä kategoriata jakeantuivat edelleen 13 alakategoriaksi, jotka on kuvattu kuviossa 3.

Moniammatillinen prosessinomainen ryhmätyöskentely ohjauksella tukien			
Idearikas ja keskusteleva moniammatillinen ryhmä	Avoin ja salliva ryhmätyöskentely	Ohjauksellinen tuki	Prosessinomaisuus ja aiheen moninäkökulmaisuus
<ul style="list-style-type: none"> Keskusteleva ryhmä Moniammatillinen ryhmä Näkökulmien monipuolisuus Ryhmäläiset tasapuolisesti ideoinnissa mukana 	<ul style="list-style-type: none"> Kriittisen palautteen esiin tuominen avoimesti Erialaisten vaihtoehtojen esiin tuominen Erimielisyyksien esiin tuominen 	<ul style="list-style-type: none"> Opettajien ohjaus jäseni kirjoittamisprosessia Ohjauksellinen tuki vahvasti etenemissuuntaa 	<ul style="list-style-type: none"> Päätösten tekeminen aikataulussa pysymiseksi Loppuratkaisu vahvistui prosessin edetessä Ryhmäläisillä erilaisia näkökulmia aiheeseen

KUVIO 3. Ryhmän toimintaan vaikuttavat tekijät asiantuntijakirjoittamisen prosessissa

Pohdinta

Opiskelijat tuottivat opintojakson aikana kolme asiantuntija-artikkelia kuntoutuksen palvelujärjestelmän kehittämisen tarpeisiin. Asiantuntija-artikkelien tuli perustua ajankohtaiseen tutkimustietoon. Opiskelijat arvioivat, että prosessi kehitti tiedonhakutaitoja. Kuntoutuksen Master-tutkinto-ohjelman jälkeen opiskelijan tulee osata etsiä, käyttää, soveltaa ja tuottaa tutkimustietoa kuntoutuksen ja kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi [8]. Oppimisprosessi oli opiskelijoiden arvioiden mukaan pitkä aikataulullisesti, mutta sen vaihteellinen eteneminen jäseni työskentelyä. Konkreettinen lähestymistapa haastavaan aiheeseen asiakashaastattelujen myötä lähensi suhdetta käsiteltävään aiheeseen ja innosti tiedon etsimiseen. Aihetta oli

mahdollista reflektoida asiakaskokemusten kautta sekä ryhmässä toteutettujen keskustelujen avulla. Reflektoinnin merkitys asiantuntijuuden kehittämisessä on keskeinen ja auttaa opiskelijaa käsittelemään uusia oppimiskokemuksia ja rakentamaan tietoa. [9]

Kuntoutuksen opiskelijat muodostivat moniammatilliset ryhmät, jolloin kirjoittamisprosessi sekä aiheen käsittely toteutui eri ammattilaisten näkökulmista tarkastellen. Moniammatillisuuden hyödyt nousivat sekä oppimiskokemusten että ryhmän toimintaan vaikuttavien tekijöiden osalta merkittäviksi. Moniammatillisuudella on merkitystä sekä yksilön että yhteisön näkökulmista, joka tuottaa osaamista yhteisöllisesti vuorovaikutuksessa moniammatillisen ryhmän jäsenten kesken. [10] Kuntoutuksen Master-opinnoissa moniammatillisuus ja myös monialaisuus ovat keskeisiä elementtejä koulutuksessa.

Tähän tutkimukseen vastanneet opiskelijat arvioivat oman ja ryhmän toiminnan olevan vastuullinen ja tavoitteellinen toimintatapa, johon sitoudutaan tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteisöllisen oppimisen periaatteiden mukaisesti ryhmät rakensivat ensin teemat, mistä näkökulmista ryhtyivät tarkastelemaan kuntoutuksen palvelujärjestelmään liittyviä kehityskohteita. Jokaisella ryhmällä tavoitteena oli tuottaa asiantuntija-artikkeli, jonka eteen ryhmä työskenteli. Tiedon luominen on pitkäkestoinen prosessi, johon on sitouduttava ja se vaatii yhteisöllistä ponnistelua. Siinä vaaditaan myös aikaisemman tiedon etsimistä, arviointia sekä synteesiä. [11]

Opiskelijoiden kokemusten mukaan toimintaan vaikuttivat myönteisesti idearikas, luova ja moniammatillinen ryhmä, avoin ja salliva ryhmätyöskentely, ohjaus, sekä prosessimainen eteneminen. Terveysalalla moniammatillisessa tiimityöskentelyssä pidetään tärkeänä luottamusta ja yhteisiä tapaamisia [12]. Kuntoutuksen Master-opiskelijoilla on kokemusta moniammatillisesta tiimityöstä, jolloin moniammatilliseen asiantuntijaryhmän työskentelyyn heillä oli erinomaiset valmiudet. Omaan toimijuuteen liittyen tuli esille kriittistä suhtautumista, jolloin saatettiin kokea riittämättömyyttä prosessin edetessä. Ryhmässä toteutettu työskentely kuitenkin mahdollistaa vastuun jakamisen ja ryhmän tulee huolehtia työmäärän jakautumisesta tasaisesti. Kuten näissä opiskelijoiden kokemuksissa tuli esille.

Tämän kokeilun ja sen tulosten perusteella on mahdollista hyödyntää asiantuntija-artikkelin kirjoittamista osana Master-opintoja, mutta oppimisprosessi, opiskelijoiden sitouttaminen, tehtävät ja vastuut tulee suunnitella huolellisesti. Lisäksi on huomioitavat opiskeluun mitoitettu työmäärä, jolloin yksi opintopiste vastaa noin 27 tuntia opiskelijan työtä.

Lähteet

1. [^Oulun ammattikorkeakoulu. 2020. Opinto-opas, opinnäytetyö. Hakupäivä 2.11.2020.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
2. <http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo>
3. [^Albert, T. 2000. Winning the publications game. How to write a scientific paper without neglecting your patients. 3rd ed. New York: Radcliffe Publishing.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
4. [^Keskimäki, I., Tynkkynen, L-K., Reissel, E., Koivusalo, M., Syrjä, V., Vuorenkoski, L., Rechel, B. & Karanikolos, M. 2019. Finland: Health system review. Health System in Transition 21 \(2\), 1–166.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
5. [^Sogunro, OA. 2015. Motivating factors in adult learning process in Higher education. International journal of Higher Education 4 \(1\), 22–37.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
6. [^Elo, S. & Kyngäs, H. 2008. The qualitative content analysis process. Journal of advanced nursing 62 \(1\), 107–115. Hakupäivä 18.11.2020.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
7. [https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
8. [^Kyngäs, H., Elo, S., Pölkki, T. & Kääriäinen, M. 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteessä. Hoitotiede 23 \(2\), 138–148.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
9. [^Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekeminen ihmistieteissä. 3. uud. p. International Methelp Ky, Helsinki.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
10. [^Oulun ammattikorkeakoulu. 2020. Opetussuunnitelmat 2020-2021. Kuntoutuksen asiantuntijan tutkinto-ohjelma. Hakupäivä 9.11.2020.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
11. [https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto...](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
12. [^Salminen, L. & Saaranen, T. 2016. Reflektio osana oppimista. Teoksessa M. Koivula, T. Saaranen, H. Ruotsalainen, C. Wärnå-Furu & L. Salminen \(toim.\) Terveysalan opettajan käsikirja. As Pakett, Tallinna, 181–192.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
13. [^Salminen, L. & Saaranen, T. 2016. Moniammatillisen osaamisen oppiminen. Teoksessa M. Koivula, T. Saaranen, H. Ruotsalainen, C. Wärnå-Furu & L. Salminen \(toim.\) Terveysalan opettajan käsikirja. As Pakett, Tallinna, 155–166.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
14. [^Hakkarainen, K. 2017. Kollektiivinen luovuus, yhteisöllinen oppiminen ja itsensä ylittäminen. Aikuiskasvatus 37 \(1\), 47–56. Hakupäivä 17.11.2020.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
15. [http://hdl.handle.net/10138/199529](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
16. [^Jones, A. & Jones, D. 2010. Improving teamwork, trust and safety: An ethnographic study of an interprofessional initiative. Journal of Interprofessional Care 25 \(3\), 175–181. Hakupäivä 18.11.2020.](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)
17. [https://doi.org/10.3109/13561820.2010.520248](http://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo)

YHTEENVETO: TEKOÄLYN, OMAKUNTOUTUSJÄRJESTELMÄN JA DIGITAALISEN PALVELUOHJAUksen KEINON PAREMPIA KUNTOUTUSPALVELUITA

Heidi Ruotsalainen, Sanna Kurttila

Tämä kokoomajulkaisu sisältää artikkeleita kuntoutuspalvelujen kehittämisestä kuntoutuksen Master-opiskelijoiden kirjoittamana. Kirjoitusprosessi toteutettiin osana kuntoutuksen asiantuntijuusopintoja ja oppimisprosessia kuvataan tämän julkaisun ensimmäisessä artikkelissa. Opiskelijoiden kokemuksia oppimisprosessista kuvaillaan viimeisessä artikkelissa. Kuntoutuksen Master-opiskelijat (n=16) opiskelivat yhteisöllisesti moniammatillisissa ryhmissä ja lopputuotoksena kirjoittivat asiantuntija-artikkelit kuntoutuksen palvelujärjestelmän kehittämiseen liittyen. Tämän kokoomajulkaisun ensimmäisessä artikkelissa kuvaillaan oppimisprosessin eteneminen kuntoutuksen palvelujärjestelmän kehittämisen kontekstissa.

Yhteisöllinen opiskelu mahdollistaa asiantuntijuuden jakamisen ja vaatii vastuunottoa yhteisesti muodostetusta ongelman ratkaisusta [1]. Kokoomajulkaisun viimeisessä artikkelissa kuvaillaan opiskelijoiden kokemuksia oppimisprosessista, asiantuntijakirjoittamisen valmiuksien kehittymistä sekä toimijuutta. Master-opiskelijoiden kokemukset olivat positiivisia ja työskentelyssä opiskelijan omaa ja ryhmän toimijuutta luonnehtii vastuullinen ja tavoitteellinen toimintatapa, johon sitoudutaan. Työskentelyn onnistumiseen vaikuttivat moniammatillinen ja prosessinomainen ryhmätyöskentely, jota tuetaan opettajien ohjauksella. Opiskelijat arvioivat, että prosessi kehitti tiedonhakutaitoja. Kuntoutuksen Master-tutkinto-ohjelman jälkeen opiskelijan tulee osata etsiä, käyttää, soveltaa ja tuottaa tutkimustietoa kuntoutuksen ja kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi [2].

Oppimisprosessin edetessä opiskelijaryhmät laativat kolme asiantuntija-artikkelia, joissa kuvailtiin asiakaslähtöisiä kuntoutuspalvelujen kehittämistä digitaalisia menetelmiä hyödyntäen. Artikkelit tuottivat ajankohtaista tutkimuksiin, selvityksiin ja raportteihin pohjautuvaa tietoa kuntoutuspalvelujen kehittämistarpeista ja uusista ratkaisumahdollisuuksista. Suomalaisen kuntoutusjärjestelmän on arvioitu olevan kansainvälisessä vertailussa pirstaleinen useista eri syistä [3]. Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman (2017) Kuntoutuksen uudistamiskomitea on antanut 55 ehdotusta kuntoutusjärjestelmän kehittämiseksi [4]. Kuntoutuksen merkitys korostuu erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden keskuudessa ja heikoimmassa asemassa olevien ihmisten parissa, jolloin useiden eri palvelujen sujuvuuteen ja koordinaatioon tulee kiinnittää erityistä huomiota [5]. Uudet teknologiat ja digitalisaation kehittyminen tuovat mahdollisuuksia tarkastella kuntoutuksen palvelujärjestelmää, asiakastyönprosesseja ja yhteistyöverkoston toimintaa uudella tavalla.

Kuntoutuksen Master-opiskelijat tunnistivat kuntoutuspalveluihin ja palvelujärjestelmään liittyviä kehittämishaasteita runsaasti. Uusia mahdollisuuksia näihin haasteisiin tarkasteltiin tekoälyn, omakuntoutusjärjestelmän sekä digitaalisen palveluohjauksen keinoin. Kuntoutuksessa tarvitaan vaikuttavia, asiakaslähtöisiä, eettisesti kestäviä ja tietoturvallisia digitaalisia ratkaisuja palvelujen kehittämiseksi. Näille kaikille tässä kokoomateoksessa esitetyille ratkaisumahdollisuuksille yhteistä on, että niiden tulisi olla sujuvia ja vaikuttaa positiivisesti asiakkaan hyvinvointiin, toimintakykyyn ja elämänlaatuun.

Lähteet

1. [^](http://hdl.handle.net/10138/199529)Hakkarainen, K. 2017. Kollektiivinen luovuus, yhteisöllinen oppiminen ja itsensä ylittäminen. Aikuiskasvatus 1/2017. Hakupäivä 14.12.2020. <http://hdl.handle.net/10138/199529>
2. [^](https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto...)Oulun ammattikorkeakoulu. 2020. Opetussuunnitelmat 2020–2021. Kuntoutuksen asiantuntijan tutkinto-ohjelma. Hakupäivä 9.11.2020. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto...>
3. [^](http://www.healthsystemreview.org/)Keskimäki, I., Tynkkynen, L-K., Reissel, E., Koivusalo, M., Syrjä, V., Vuorenkoski, L., Rechel, B. & Karanikolos, M. 2019. Finland: Health system review. Health System in Transition 21 (2), 1–166.
4. [^](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5)Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Hakupäivä 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>
5. [^](https://stm.fi/se/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin)Suhonen, L. 2019. Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriö 4.10. Hakupäivä 5.2.2020. <https://stm.fi/se/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin>

Metatiedot

Nimeke: Uusia mahdollisuuksia kuntoutuspalveluiden kehittämiseksi – Asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen Master-opinnoissa

Tekijä: Ruotsalainen Heidi; Kurttila Sanna (toim.)

Aihe, asiasanat: asiantuntijuus, kirjoittaminen, korkea-asteen koulutus, kuntoutuspalvelut

Tiivistelmä: Uusia mahdollisuuksia digitaalisten ja asiakaslähtöisten kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi kokoa yhteen kuntoutuksen asiantuntija opiskelijoiden (YAMK) ja opettajien kirjoittamia artikkeleita osana kuntoutuksen Master-opintoja. Ensimmäisessä artikkelissa esitellään asiantuntija-artikkelin kirjoittamista yhteisöllisenä ja moniammatillisena oppimisprosessina Master-opinnoissa. Kolme seuraavaa esittelevät uusia mahdollisuuksia kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi, kuten tekoälyä, omakuntoutusjärjestelmää ja kuntoutuksen palveluohjausta. Viimeisessä artikkelissa arvioidaan opiskelijoiden kokemuksia asiantuntija-artikkelin kirjoittamisesta oppimisprosessina.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2020-12-17

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-209-5>

Kieli: suomi

ISBN: 978-951-597-209-5

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: CC BY-NC-ND 4.0

Näin viittaat tähän julkaisuun

Ruotsalainen, H. & Kurttila, S. (toim.) 2020. Uusia mahdollisuuksia kuntoutuspalveluiden kehittämiseksi – Asiantuntija-artikkelin kirjoittaminen Master-opinnoissa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 110. Hakupäivä xx.xx.xxxx. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-209-5>.