

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Asta Kinnunen

MONIAMMATILLISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN
KAINUUN SOTEN IKÄIHMISTEN PALVELUISSA

Opinnäytetyö
Lokakuu 2021



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2021
Sosiaali- ja terveysalan
ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Asta Kinnunen

Nimeke
Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen
Kainuun soten ikäihmisten palveluissa

Toimeksiantaja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Toimeksiantajayhteisön nimi ikäihmisten palvelut palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuu-
alue

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämistä Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun Sote) ikäihmisten palveluissa asiakaslähtöisyyden ja asiakaslähtöisen johtamisen näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa aiheesta sähköinen tietopaketti työnantajan käyttöön. Tuotosta voidaan jatkokehittää Kainuun sotessa laajemmin eri toimijoiden välisessä moniammatillisessa yhteistyössä sekä asiakaslähtöisen toiminnan ja palveluprosessien kehittämisessä organisaatiossa.

Opinnäytetyön toteutettiin Webropol-sähköisellä kyselyllä Kainuun soten ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualueen työntekijöille. Kehittämiskysely lähetettiin 22 työntekijälle. Kehittämiskyselyn vastausprosentti oli 66 %.

Tulosten perusteella tärkeimmiksi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekijöiksi nousivat toimivat yhtenäiset työkäytännöt, päällekkäisen työn huomioiminen ja asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisen johtamisen näkökulmasta moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tärkeimpiä tekijöitä Kainuun sotessa olivat palvelurakenteiden kehittäminen asiakkaiden tarpeet huomioiden, lähijohtaminen sekä tulevaisuuden strategiat ja visiot organisaatiossa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa tarvitaan eri sektorirajojen ylittävää moniammatillista yhteistyötä, toimintamallien ja työkäytäntöjen yhtenäistämistä sekä palvelurakenteiden kehittämistä, jotta saadaan toteutettua asiakaslähtöinen moniammatillinen palvelutarpeen arviointi.

Kieli
suomi

Sivuja 48
Liitteet 5
Liitesivumäärä 10

Asiasanat
Moniammatillisuus, asiakaslähtöisyys, palvelutarpeen arviointi



THESIS
October 2021
Master's Programme in Active Aging

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 12 260 600

Author

Asta Kinnunen

Title

Developing Interprofessional Service Needs Assessment in Older People`s Services Within Kainuu Social Welfare and Health Care Joint Authority.

Commissioned by Kainuu Social Welfare Care Joint Authority

Abstract

The aim of this thesis was to explore the development of interprofessional service needs assessment in older people`s services within Kainuu Social Welfare and Health Care Joint Authority from the perspective of client orientation and client-oriented leadership. The objective of the thesis was to produce an electronic information package for the use of the commissioning organisation. It can be further developed to serve a larger audience involved in interprofessional work.

The thesis was carried out with a Wepropol-electronic questionnaire. A development survey was sent to 22 employees. The response rate to the development survey was 66%.

From the perspective of client-oriented leadership, the most important factors in the process were the development of service structures to meet the needs of the clients, immediate leadership and organizational visions and strategies. It may be concluded that interprofessional service needs assessment requires interprofessional collaboration, the standardisation of practices and development of service structures to fulfil the demands of client-centred service needs assessment.

Language

Finnish

Pages 48

Annex 5

Annex count 10

Keywords interprofessional, client orientation, service needs assessment

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollossa	4
2.1 Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtia	4
2.2 Asiakaslähtöinen johtaminen moniammatillisessa työssä.....	6
3 Palvelutarpeen arvioinnin nykytila kansallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon käytännöissä.....	8
3.1 RAI-järjestelmä palvelutarpeen arvioinnissa	8
3.2 Asiakas- ja palveluohjaustoiminta	10
4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät	13
5 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohdat ja menetelmät	14
5.1 Kehittämistoiminnan lähtökohdat	14
5.2 Lähtökohtana kehittävä työn tutkimus.....	15
5.3 Lineaarinen malli.....	18
5.4 Kehittämistoiminnan toimijat	18
5.5 Kehittämistoiminnan menetelmänä kysely	20
5.6 Fokusryhmä kehittämisprosessin laadunarvioinnin tukena	22
5.7 Kyselyn analyysi sisällönanalyysillä	24
5.8 Kehittämisprosessin eteneminen ja arviointia	27
6 Opinnäytetyön tulokset	28
6.1 Taustatiedot	28
6.2 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen edellytykset	29
6.3 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteutumisen haasteet	30
6.4 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin keskeiset tekijät	31
6.5 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen asiakaslähtöisesti	32
6.6 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ikäihmisten palveluissa	33
6.7 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen	34
6.8 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen Kainuun sotessa.....	35
6.9 Kehittämistoiminnan tuotos	36
7 Eettisyys ja luotettavuus	37
7.1 Eettisen ja laadukkaan työn tekeminen.....	37
8 Pohdinta.....	39
8.1 Tulosten pohdinta	39
8.2 Ammatillinen kehittyminen ja oman toiminnan arviointi.....	42
8.3 Jatkokehittäminen	46
Lähteet.....	48

Liitteet

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Webropol-Kehittämiskyselylomake

Liite 3 Laadun arviointi kysely fokusryhmälle

Liite 4 Ohjaan arviointi

Liite 5 Tietopaketti diat moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää moniammatillista palvelutarpeen arviointia ja asiakaslähtöisyyttä Kainuun soten ikäihmisten palveluissa. Ikääntyneiden määrä Suomessa kasvaa kovaa vauhtia. Vuonna 2012 Suomessa asui ensi kertaa yli miljoona 65 vuotta täyttäneitä. (Kulmala 2017, 20.) Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn parantamisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) ja sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittävät palvelujen saatavuudesta ja viranomaisten välillä tehtävästä yhteistyöstä henkilön palvelutarpeen mukaisten palveluiden järjestämisestä.

lökkäät henkilöt tarvitsevat Vähäkankaan, Niemelän ja Noron (2017, 2) mukaan toimintakykynsä heikentyessä lisää apua kotiinsa, jotta selviävät arjessaan. Siksi lainsäädännöllä on turvattu ja rajattu, millä tavoin sosiaali- ja terveydenhuollon tulee tähän tarpeeseen vastata. Suuressa roolissa on ikäihmisten asiakasohjaustoiminto ja sitä tukeva palvelutarpeiden selvittäminen, koska avun ja palveluiden tulee kohdata asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) perustuva henkilön avun ja tuen tarpeen kokonaisvaltainen arviointi, jonka tarkoituksena on varmistaa tarvittavan avun saaminen ajoissa. Arvioinnin henkilön palvelujen tarpeesta tekevät yleensä kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaiset yhdessä henkilön ja lähiomaisten kanssa. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tarpeen ratkaisee yleensä henkilön yksilöllinen avun ja tuen tarve. Ne määrittävät, millainen kokoonpano tarvitaan henkilön hyvän hoidon ja palvelujen järjestämiseksi.

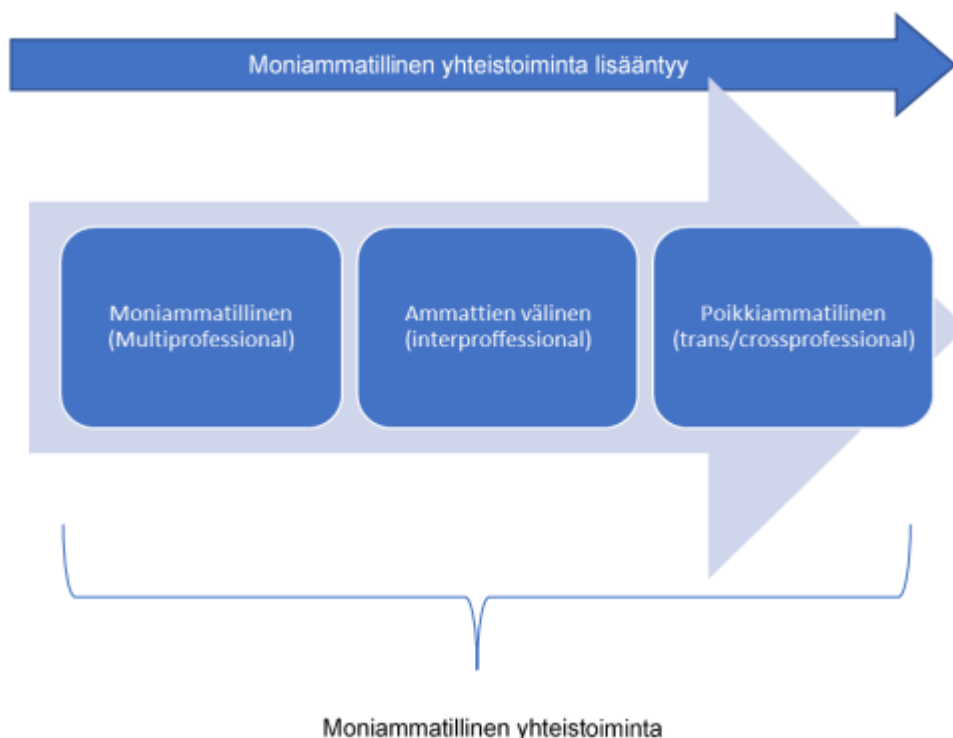
Asiakaslähtöisyys on kaiken palvelun tärkeä lähtökohta ja jokainen ammattilainen pyrkii mahdollisimman pitkälle huomiomaan asiakkaan tarpeet, lähtökohdat ja kunnioittamaan hänen yksilöllisyyttään (Mönkkönen 2007, 185.) Opinnäytetyössä moniammatillista palvelutarpeen arviointia, asiakaslähtöisyyttä ja sen johtamista on tarkoitus selvittää kehittämiskyselyn avulla. Kyselyn perusteella

tuotetaan tietoa moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin jatkokehittämiseen Kainuun soten ikäihmisten palveluissa.

2 Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollossa

2.1 Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtia

Isoherrasen, Nurmisen ja Rekolan (2008, 33) mukaan moniammatillisen yhteistyön käsitettä käytetään varsin monimerkityksisesti. Käsitettä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja sitä käytetään kuvaamaan hyvin monenlaista asiantuntijoiden yhteistyön tapaa. Keskeiseksi yhteistyössä Isoherrasen ym. (2008) mukaan nousee se, kuinka kaikki tieto voidaan kerätä yhteen, jotta saadaan mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan sen hetken tilanteesta. Kuviossa 1 on esitetty moniammatillinen yhteistoiminta käsitteenä.



Kuvio 1. Moniammatillinen yhteistoiminta käsitteenä (mukaillen Isoherranen ym. 2008).

Moniammatillinen työskentely on käsitteenä laajempi kuin moniammatillinen tiimityö. Tiimit organisoivat pääasiallisesti tällaista yhteistyötä. Tiimit mahdollistavat tarvittavan asiakaslähtöisen joustavan rakenteen, tiedon keruun ja käsittelyn. Yhteisen ”kielen” löytyminen tiedon kokoamiseksi on tärkeää. Oleellista tiedon kokoamisessa on vuorovaikutustaidot. Siinä vaaditaan osallistujilta kykyä hyvään vuorovaikutukseen sekä organisaatiolta ja verkostoilta dialogiin mahdollistavia rakenteita. Roolit täytyy olla jokaisella tiedossa, ja ne on syytä määritellä jo etukäteen ennen moniammatillista yhteistyötä (Isoherranen ym. 2008, 34.)

Ikäihmisten palveluiden asiakasohjaajien tehtävän kuvaan liittyy oleellisesti moniammatillinen yhteistyö ja tarpeenmukaisten verkostojen kokoaminen henkilölle toteutettavan laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin tueksi. Laaja-alaisen osaamisen ja moniammatillisen yhteistyön avulla saadaan koottua tarvittava tieto yhteen asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Kaikilla yhteistyötahoilla on näin ollen samanlainen tieto henkilön tilanteesta ja tarvittavista toimenpiteistä palvelutarpeen arvion mukaisesti. Henkilön tilanteeseen kohdistuvissa ratkaisuissa tarvitaan moninäkökulmaisuuutta, jossa yhdistetään eri näkökulmat rinnakkain. Tällä tarkoitetaan hybridistä ajattelua, jossa yhdistetään uudella tavalla keskenään erilaisia ajattelu- ja ratkaisumalleja. Näin löytyy parhaimmillaan uusia ratkaisuja ja uudenlainen ymmärrys henkilön tilanteesta (Isoherranen ym. 2008,46.)

Asiantuntijoiden tehtävänä on rakentaa hyvin erilaisista näkökulmista kokonaisnäkemys ja yhteinen tavoite. Kognitiivisen sosiaalipsykologian lähestymistavassa puhutaan sosiaalisesti jaetusta kognitioista (*engl. socially distributed/shared cognition*). Käsitettä voidaan pitää yhtenä nykyaikaisen moniammatillisen yhteistyön ydinkäsitteenä. Siinä monet näkökulmat, erilaisuudet ja epäsovinnaisuudetkin asettuvat rinnakkain ja syntyy uusi systeeminen kokonaisuus. (Isoherranen ym. 2008, 44.) Terveystieteissä (1326/2010) on säädetty, että moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin ja yhteistyöhön täytyy osallistua asiakkaan tarpeen niin vaatiessa moniammatillinen tiimi. Haasteena päätöksentekoprosesseissa on laillisuusperustaltaan erilaiset käsitteet ja lainsäädännön lähestymistavat. Vanhuspalvelulaki (980/2012) pitää taas tärkeänä asiakkaan palveluohjauksessa sosiaali-, ja terveydenhuollon yhteistyötä sekä asiakkaan

osallistumista ja itsemääräämistä palvelujen sekä hoidon suunnittelussa Sosi-
aalihuoltolaissa (1301/2014) taas korostetaan moniammatillisen yhteistyön mer-
kitystä asiakkaan palveluiden tuottamisessa sekä työntekijän laaja-alaista asi-
antuntemusta palvelutarpeen arvioinnissa (Vähäkangas, Niemelä, Mäkelä &
Noro 2017, 19–20.) Näin asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioi-
miseksi saadaan lainsäädännön avulla koottua moniammatillinen asiantunte-
mus ja yksilöllisesti toteutetut sekä tarkoituksenmukaiset palvelut.

Moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalalla voidaan kuvata Isoherra-
sen ym. (2008, 34) mukaan sellaisena asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa
pyritään huomioimaan asiakkaan elämäntilanne ja hänen palvelupolkunsa. Yh-
teisessä moniammatillisessa yhteistyössä eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot
kootaan tällöin asiakaslähtöisesti yhteen. Moniammatillisen yhteistyön asiakas-
prosessissa on yhteinen tavoite, jolla pyritään luomaan yhteinen käsitys (jaettu
sosiaalinen kognitio) henkilön tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä tai ongel-
man ratkaisusta.

2.2 Asiakaslähtöinen johtaminen moniammatillisessa työssä

Asiakaslähtöisellä johtamisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä johtamista,
joka ohjaa organisaation prosesseja kehittämistyössä asiakaslähtöisellä ajatte-
lutavalla. Asiakaslähtöisessä johtamisessa pyritään ymmärtämään asiakkaiden
todellisuutta ja palveluiden luomisessa heille merkityksellisiä asioita. Myös am-
matillisella tiedolla on keskeinen asema asiantuntijaorganisaatiossa. Monesti
tutkittuun tietoon perustuvat näkemykset määrittelevät asiakkaan palvelujen si-
sältöjä ja ohjaavat palveluita myös koskevaa päätöksentekoa. Ammatillisesta
näkökulmasta asiakaslähtöisellä johtamisella voidaan palvelut kohdentaa asiak-
kaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Tärkeää on, asiakaslähtöinen ja osallis-
tuva päätösten tekeminen ja palveluiden kehittäminen. Palveluita kehitetään
parhaiten asiakkaiden avulla, joita ammattilaiset sitten edistävät. (Syvänen ym.
2015, 228–229.)

Asakawa, Kawabata, Terashita, Murakami, Otaki (2017) tekemässä tutkimuksessa todettiin, että moniammatillinen työskenteleminen on välttämätöntä palveluiden laadun varmistamiseksi. Tutkimuksen mukaan vaikeuksia tuottaa monesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten erilaiset koulutustaustat ja roolit. Esille tutkimuksessa nousivat etenkin hyvä viestintä ja tehokas johtaminen, joiden avulla pystytään ymmärtämään eri ammattilaisten tavoitteita ja toimintatapoja.

Asiakaslähtöisen työn kehittäminen vaatii Väyrysen, Kostamo-Pääkön ja Ojanien (2015, 171) mukaan uusien työtapojen kehittämistä ja uudenlaista johtamista. Muutos edellyttää sitä, että uusia työn tekemisen ja työn kehittämisen rakenteita on pystyttävä muuttamaan sekä luomaan uudelleen. Osaamisen johtaminen voidaan määritellä laajana kokonaisuutena, jonka avulla hallitaan ja ohjataan kaikkea sitä tietoa ja kokemusta, mikä on organisaatiossa olemassa, hankittavissa tai muutettavissa. Osaamisen johtaminen on vuorovaikutuksellista ja siksi enemmän ihmisjohtamista kuin asiajohtamista. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 152.)

Asiakaslähtöisessä johtamisessa on kyse toiminnan suunnittelusta ja johtamisesta siten, että palvelunkäyttäjien näkökulma otetaan huomioon.

Palveluiden kehittämisen tavoitteena voi myös olla palveluntarpeen vähentäminen tai ennaltaehkäisy, jolla vaikutetaan palveluiden käyttäjien määrään. Asiakaskokemuksen vaikutuksia organisaatiolle voidaan tarkastella tuottavuuden, vaikuttavuuden ja saavutettavuuden näkökulmista. Asiakaslähtöisyys ja hyvä asiakaskokemus vaikuttaa palvelun tuottavuuteen esimerkiksi palvelun tuotantokustannukset madaltuvat esimerkiksi palvelun tehostuneen tuotantoprosessin ansiosta. Monesti on tarpeen löytää keinoja siitä, kuinka hallinnonrajat ylittävä yhteiskehittäminen voisi edesauttaa hyvien asiakaskokemusten tuottamista. (Vuorinen 2019,1.)

Bruno, Dell`Aversana, Zunino (2017, 3) tekemässä tutkimuksessa on tarkasteltu johtajuuskäyttäytymistä ja asiakaslähtöisyyttä organisaatioprosesseissa. Tutkimuksen mukaan johtajilla on keskeinen rooli työntekijöiden ammatillisuudessa

ja asenteissa. Ne vaikuttavat myös työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutukseen ja käyttäytymiseen. Laatua ja ammattitaitoa arvostava johtaja on tehokas ja laatua arvostava, joka ohjaa organisaatiota toimintojen suunnittelussa ja edistää palvelukeskeisten sekä laadukkaiden palveluiden organisoimisesta. Tiimin sisäisten suhteiden ylläpitäminen parantaa laatua ulkoisesti ja sisäisesti, mikä mahdollistaa kokonaisvaltaisen toiminnan toteuttamista. Johtajuuskäyttäytyminen on hyvin ratkaisevassa tekijä asiakassuhteissa ja asiakaspalveluun keskitetyn kulttuurin ja laadun edistämisessä.

3 Palvelutarpeen arvioinnin nykytila kansallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon käytännöissä

3.1 Palvelutarpeen arvioinnista yleisesti

Palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan sosiaalihoitolain (133/2014) mukaan iäkkään henkilön laaja-alaista arviointia arjessa selviytymisestä sekä moniammatillista ja luotettavaa arviointia palvelujen saamiseksi. Arvioinnissa selvitetään asiakkaan voimavarat, mahdollisuudet, arjessa selviytyminen ja mahdolliset uhkatekijät. Lisäksi arvioidaan asiakkaan toimintakyky RAI-toimintajärjestelmän avulla, jolla saadaan tarvittavat mittarit palveluiden järjestämisen ja päätöksenteon tueksi. Tarkoituksena palvelutarpeiden selvittämisessä on johtaa asiakkaalle oikeanlaisiin ja yksilöllisesti sovittuihin ratkaisuihin sekä tukea asiakkaan omia voimavaroja sekä kuntoutumista (Finne-Soveri ym. 2020, 7–8.)

Palvelutarpeen arvioinnissa tärkeitä tekijöitä ovat moniulotteisuus ja asiakkaan yksilölliset palveluntarpeet sekä osallisuus. Palvelutarpeen arvioinnissa tarkastelun kohteena monesti ovat asiakkaan arjessa suoriutumiseen, arjen hallintaan ja toimijuuteen liittyvät ratkaisut ja valinnat. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakasta koskevia suunnitelmia ja päätöksiä tehtäessä tulee hän kuulluksi omaa toimintakykyään, voimavarojaan ja elämäänsä koskevissa asioissa. Työntekijän tehtävänä on palveluntarpeen arviota tehtäessä kuulla, ymmärtää, tulkita ja nostaa esille kaikkien arvioon osallistujien näkemykset (Autio & Heikkilä 2013, 4.)

Palvelutarpeen arviointi sisältää aina toimintakyvyn neljä ulottuvuutta, jotka ovat fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Arvioinnin lopputulos on aina yksilöllinen, arvioijan ja asiakkaan sekä hänen läheistensä vuorovaikutuksen muodostama kokonaisuus. Erityisesti arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota asiakkaan olemassa oleviin ja mahdollisesti tuleviin palvelun tarpeisiin. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä on arvioijan huomioitava asiakkaan toimintakyvyn palauttamisen, ylläpitämisen ja edistämisen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksia edistäviä tekijöitä (KomPassi-hanke 2018, 7.)

Palvelutarpeen arvioinnin haasteena voi olla yhtenäisten käytäntöjen yhdistäminen tulevaisuudessa maakunnallisesti. Tasa-arvoiset ja yhdenmukaiset palvelut asiakkaan asuinpaikasta riippumatta aiheuttavat haasteita palveluiden toteuttamisessa vanhuspalvelu-, ja sosiaalihuoltolain mukaisesti. Lisää haasteita voi aiheuttaa myös palveluiden myöntämisen kriteerit tai asiakkaan itsensä kieltäytyminen tarvittavista palveluista, vaikka avun tarve olisi olemassa (Autio & Heikkilä 2013, 13.)

Kainuulaisten ikääntyneiden palveluiden tarvetta tuetaan ohjauksella ja neuvonnalla, jolla vahvistetaan ikääntyneiden omia voimavaroja, edistetään toimintakykyä ja hyvinvointia sekä lisätään kotona asumiseen liittyvää pärjäämisen tunnetta. Ohjauksen ja neuvonnan pohjalta arvioidaan tarvittaessa asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä itsenäistä suoriutumista laaja-alaisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön, läheisten ja tarpeenmukaisesti muiden yhteistyötahojen kanssa. (Kainuun sote 2021,1.)

Palvelutarpeen ja asiakassuunnitelman arviointiprosessia kuvataan yleisesti kuviossa 2. Kuviossa on nähtävillä arviointiprosessi, joka käynnistää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä tarvittavan moniammatillisen yhteistyön siinä laajuudessaan, kun se on välttämätöntä.



Kuvio 2. Ikäihmisten palvelutarpeen arviointiprosessi (Keski-Suomen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma 2018,1).

3.2 RAI-järjestelmä palvelutarpeen arvioinnissa

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtävä kokonaisvaltaisen RAI-toimintakyvyn arvioinnin on tarkoitus mitata asiakkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä arjessa suorituminen. Arvioinnin tarkoituksena on tuoda esille asiakkaan omat voimavarat ja antaa tietoa toimintakykyä tukevista mahdollisuuksista sekä ympäristössä suoriutumisesta. RAI-toimintakyvyn mittareiden avulla saadaan ajantasaista ja vertailevaa tietoa, jotka mahdollistavat asiakkaan tilanteen seuraamisen (Finne-Soveri ym. 2020, 9.)

Asiakkaan laaja-alaista palvelutarpeen arviointia tehdessä ja palveluiden myöntämisen perusteena Kainuun sotien asiakasohjaajien käyttämä toimintakyvynmittari on Resident Assessment Instrument (RAI). RAI-arviointivälineistö on kansainvälinen iäkkään henkilön hoidontarpeen ja laadun sekä kustannusvaikeisuuden arviointia- ja seurantajärjestelmä. Ikäihmisten palvelutarvetta arvioidessa on tärkeää, että lähtökohdat, menetelmät ja mittarit ovat yhteneväiset,

luotettavat ja käyttökelpoiset ja tuotetun palvelun tuloksia mittaavia riippumatta asiakkaan lähtökohdista. (Vähäkangas ym. 2017, 15.) Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan toimintakyky ja siihen liittyvä suoriutuminen konkreettisesti erilaisin testein. Tuloksen luottavuuden kannalta hyvä vuorovai-
 kutus on asiakkaan ja työntekijän välillä oleellisen tärkeä. (Vähäkangas ym. 2017, 21). Kuviossa 3 on esitetty RAI-järjestelmä palvelutarpeen arvioinnin tukena.



Kuvio 3. RAI-järjestelmä palvelutarpeen arvioinnin tukena (Terveyden- ja Hyvinvoinninlaitos, 2021).

RAI-arviointijärjestelmän käyttäminen palvelutarpeen arvioinnin tukena kirjattiin lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn parantamisesta sekä iäkkäiden sosi-
 aali- ja terveystalvuluista (980/2012), jonka mukaan iäkkään henkilön palvelu-
 tarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa on käy-
 tettävä kansallisena arviointi- ja seurantavälineenä RAI-arviointijärjestelmää.

Lain tarkoittamalla tavalla palvelutarpeen ja toimintakyvynjärjestelmä on otet-
 tava käyttöön viimeistään 1.3.2023 mennessä. (Finlex 2020,1.) Asiakkaan yksi-
 löllisessä ja laaja-alaisessa palvelutarpeen arvioinnissa Kainuun soten asiakas-
 ohjaajat käyttävät RAI- toimintakyvyn arviointimenetelmään asiakkaan palvelun
 tarvetta arvioidessa ja palveluiden myöntämisen tukena. Lisäksi se antaa mah-
 dollisuuden seurata ja arvioida asiakkaan tilannetta pidemmältä ajanjaksolta
 palvelutarpeen muuttuessa

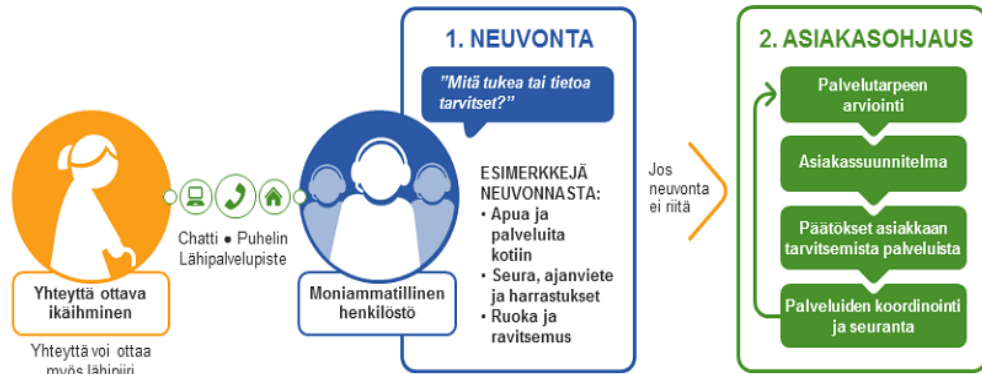
3.3 Asiakas- ja palveluohjaustoiminta

Hajaantuneeksi koetuissa sosiaali-, ja terveystalvueluissa asiakkaan on usein vaikea löytää oikeanlaisia ja yksilöllisiä palveluja. Asiakslähtöisyys on kuitenkin yksi keskeinen tavoite ja sillä on tärkeä asema sosiaali-, ja terveystalvueluja tuottaessa (Hyvärinen 2017,33.) Asiakas- ja palveluohjaustoiminnassa suunnitelmallisuus ja luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ovat lähtökohta asiakslähtöiselle ja muutokseen tähtäävälle toiminnalle. Asiakas- ja palveluohjaustoimintaa voidaan kuvata Suomisen ja Tuomisen (2017, 31) mukaan kolmivaiheisella toimintamallilla, joita ovat yleinen ja perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus.

Maakunnallinen keskistetty ikäihmisten asiakas- ja palveluohjaus toimii tällä hetkellä viidellä eri alueella Suomessa. Yksi näistä Suomen maakunnista on Kainuu, jossa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä on järjestänyt keskistetysti asiakas- ja palveluohjaus toimintaa vuodesta 2015 lähtien kaikissa Kainuun kunnissa. Asiakasohjauksella ja neuvonnalla tuetaan ja ohjataan ikääntyneitä kainuulaisia kotona asumisessa, vahvistetaan heidän omia voimavarojaan sekä edistetään toimintakykyä ja hyvinvointia. Moniammatillista yhteistyötä ja palvelutarpeen arviointeja tehdään eri toimijoiden kanssa asiakkaan yksilöllisten palvelukokonaisuuksien luomiseksi ja toteuttamiseksi (Kainuun sote 2021, 1.)

Palveluohjaus on lähtökohdiltaan aina käyttäjä- ja asiakslähtöistä, jolla tarkoitetaan sitä, että palveluohjaukseen piirin tuleville henkilöille haetaan sopivat ja riittävät palvelut. (Salminen 2013, 8.) Kainuun asiakas- ja palveluohjaustoiminnassa pääpaino on yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksessa ja voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa, joissa on kysymys asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa, palveluiden yhteensovittamisessa, asiakkaan tukemisessa ja neuvonnassa, viranomaisyhteistyössä sekä siirtymävaiheen palveluohjauksessa. Kuviossa 4 on esitetty keskistetty neuvonta ja asiakasohjausmalli.

Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus



Kuvio 4. Keskitetty neuvonta ja asiakasohjausmalli (Terveyden- ja Hyvinvoinninlaitos, 2021).

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote) ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja ostopalveluiden vastuualueen työntekijöiden avulla moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin nykytilaa ja kehittämistarpeita asiakaslähtöisesti. Kehittämisselvityksenä oli laatia tietopaketti työnantajan käyttöön moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisselvityksistä. Tuotosta voidaan jatkokehittää Kainuun sotessa laajemmin eri toimijoiden välisessä moniammatillisessa yhteistyössä sekä asiakaslähtöisen toiminnan ja palveluprosessien kehittämisessä.

5 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohdat ja menetelmät

5.1 Kehittämistoiminnan lähtökohdat

Opinnäytetyössä oli kaksi tiedontuotannon tehtävää, joiden kautta pyrin saamaan vastauksia moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta perustuu käyttäjä- ja toimijälähtöiselle kehittämiselle, jonka tiedontuotannon pohjana on kehittävän työn tutkimus. Käyttäjä- ja toimijälähtöisessä kehittämisessä voidaan muutos tuottaa yhdessä eri näkökulmat huomioiden ja se sopii tämän opinnäytetyön lähtökohdaksi koska kehittämiskyselyyn vastaajat ovat kehittämistoiminnan asiantuntijoita.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on osittain myös kriittisen ajattelutavan mallia, koska kehittämiskyselyn tarkoituksena on nostaa esille vastaajien moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tärkeimpiä edellytyksiä ja niitä seikkoja, jotka vaikeuttavat palvelutarpeen arvioinnin toteutumista. Lisäksi kehittämiskyselyn avulla tarkastellaan asiakas- ja asiakastyölähtöisen johtamisen kehittämisen tarvetta ja haasteita moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin prosessissa

Kehittämisessä lähtökohtana on prosessi ja tulokset tuotetaan demokraattisesti. Tämän kautta voimme tarkastella olemassa olevia rakenteita ja kehittää toimintatapojen kriittistä arviointia. (Toikko & Rantanen 2009, 164.) Kehittämiskyselyn tuloksia arvioin toimijälähtöisesti kyselyvastausten perusteella.

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kysymykset opinnäytetyössä olivat:

Miten asiakkaalle toteutetaan yksilöllinen ja moniammatillinen palvelutarpeen arviointi ikäihmisten palveluiden asiakas- ja palveluohjauksessa?

Miten palvelutarpeen arviointia voidaan kehittää entistä asiakastyölähtöisemmäksi ja vaikuttavammaksi moniammatillisen yhteistyön avulla Kainuun sotessa ikäihmisten palveluiden- ja johtamisen näkökulmasta?

5.2 Lähtökohtana kehittävä työn tutkimus

Kehittävä työntutkimus on toimintateoreettinen lähestymistapa työn ja organisaatioiden kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä kehittämistoiminnan teoreettisena viitekehyksenä mukailtiin Engeström (1995) mukaan tarkoitettua kehittävä

työntutkimusta. Kehittävässä työntutkimuksessa työntekijät tarkastelevat, erittelevät ja muuttavat itse omaa työtään, eikä valmiita ratkaisuja anneta työyhteisön ulkopuolelta. Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohtana oli moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ja työntekijöille osallisuuden mahdollistava kehittämiskysely, jonka avulla työyhteisö voi muuttaa ja jatkokehittää toimintaansa sekä moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin prosessia asiakastyössä.

Kehittävä työntutkimuksen tavoitteena ovat toiminnan ja organisaation laadulliset muutokset. Keskeisenä käsitteenä on ekspansiivinen oppiminen. Ekspansiivisen oppimisen kohteena on koko toimintajärjestelmä ja sen laadullinen muutos. Näiden käsitteellisten välineiden avulla voidaan kehittää laadullisesti muuttuneita tapoja tehdä työtä. (Engeström 2002, 87.)

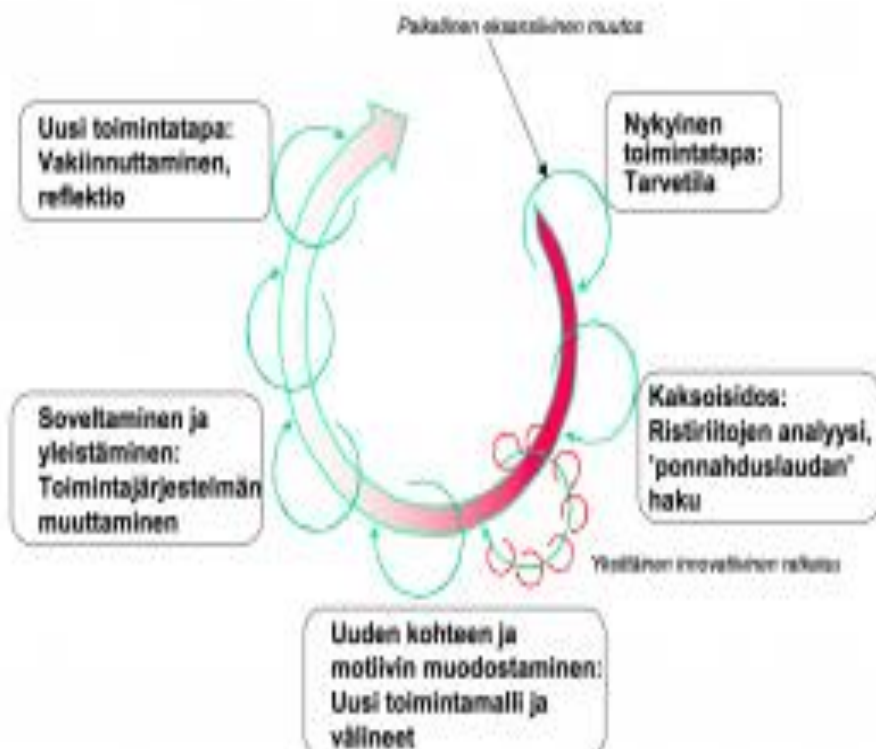
Edellä mainitun toimintamallin kehitys on sosiaalinen ja yhteistoiminnallinen prosessi, jossa laadullinen muutos alkaa yksilöiden yksittäisistä teoista, ja toiminnan avulla ne muuttuvat yhteisöllisiksi. Ekspansiivisessa oppimisessa toimintaa kehitetään prosessinomaisesti. Prosessin aikana työntekijät mallintavat toimintansa uudelleen ja siirtävät uudistetun mallin käytännön työhön. (Engeström 2002, 88.)

Ekspansiivinen oppiminen on Engeström (2004, 44, 60–61) mukaan omaa oppimista tai työkäytäntöjen kehittämistä, jossa keskiössä on työntekijät ja kokonaisuuksien hallitseminen, joka edellyttää ajattelumallien, työntapojen kehittämisen ja sääntöjen kehittämistä. Ekspansiivisen syklissä askeleet ovat oppimistekoja, jotka kuvaavat vallitsevan käytännön kyseenalaistamisen, vallitsevan käytännön analyysin, uuden ratkaisun mallintamisen, uuden mallin tutkimisen ja uuden mallin käyttöön ottamisen. Monesti edellä mainitut askeleet ovat monikerroksisia käytännön työelämässä eivätkä toteudu näin virtaviivaisesti. Oppimisen teot ovat osallistujien kanssa yhteisiä ja toteutuvat parhaiten dialogisessa vuoropuhelussa. Ekspansiiviseen oppimiseen kuuluu myös omien näkökulmien esittäminen ja väittely. Ajatuksena oppimisessa on se, että muutoksen onnistumista ei mitata osallistujien yksimielisyydellä vaan uuden toimintamallin elinvoimaisuudella.

Ekspansiivisessa oppimisessa eivät yksin oppimisteot takaa uuden laajemman kokonaisuuden muodostumista vaan niistä täytyy syntyä loogisempi kokonaisuus, jossa ajoittain voidaan törmätä erilaisiin esteisiin ja tällöin joudutaan palaamaan oppimisen askeleita taaksepäin. (Engeström 2004, 60.)

Engström (2004, 60) kuvaa oppimissyklin vaiheita kuviossa 5. Kuvissa on nähtävillä muun muassa kaksoissidos ristiriitojen analyysissa. Kaksoissidostilanne syntyy Onnismaa (2007, 107–109) mukaan esimerkiksi organisaatiossa, jos työntekijät saavat esimieheltään jatkuvasti ristiriitaista palautetta työntekemisestä ja organisaation asettamista tavoitteista. Tärkeää on suoraviivainen viestintä, jolla luodaan luottamuksen ja vastavuoroisuuden syntymistä, sitoutumista sekä asiantuntijuuden nostamista ja vastavuoroisuutta.

Seuraavassa kuviossa esitetään ekspansiivisen oppimissyklin vaiheet, jota on myös sovellettu tässä opinnäytetyössä kehittämistehtävässä, laadun arvioinnissa sekä tuotoksessa.



Kuvio 5. Ekspansiivisen oppimissyklin vaiheet (Engeström 1999, 385).

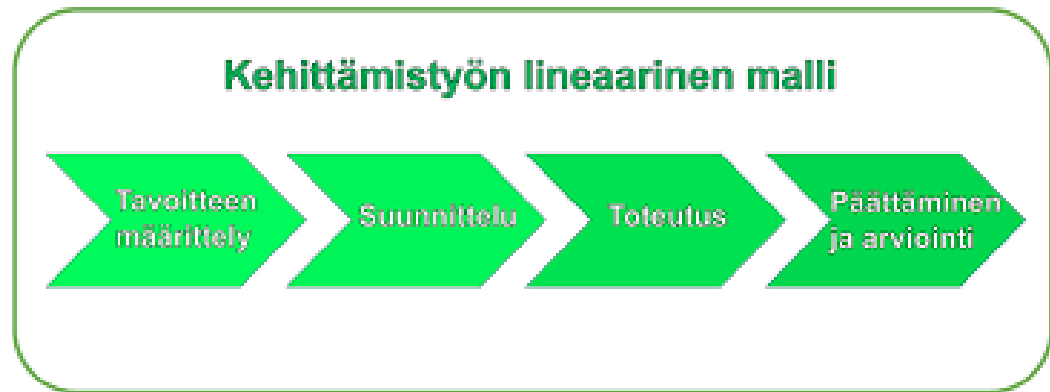
Lähestymistapana tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa oli kehittävä työntutkimus, jonka prosessia ohjasi lineaarinen malli. Mallin avulla pyrin lisäämään työntekijöiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuutta oman työnsä ja moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä. Tutkimusavusteinen kehittämistyö voidaan nähdä toimintana, jonka tavoitteena on luoda muun muassa uusia toimintatapoja- ja menetelmiä (Seppänen-Järvelä 1999, 59). Lisäksi Toikon ja Rantasen (2009, 117) mukaan tutkimusavusteisessa kehittämisessä haetaan tiedontuotantoa, jonka avulla ohjataan ja suunnataan kehittämistoimintaa.

Opinnäytetyössä tiedonhankinta toteutettiin palveluohjaus- ja ostopalvelut vastualueen työntekijöille kehittämiskyselyn avulla. Kehittämiskyselystä saatujen tulosten perusteella syntyneitä materiaalipakettia voivat vastualueen työntekijät hyödyntää jatkossa moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toimintamallin jatkokehittäminen ja kehittämiskyselyn laadun arviointi toteutui fokustyöryhmän avulla.

5.3 Lineaarinen malli

Tutkimuksellista kehittämistoimintaa tarkasteltiin lineaarisen mallin avulla. Opinnäytetyössä lineaarinen malli ohjasi opinnäytetyön kehittämistoiminnan prosessia. Tavoitteena oli kehittämistoiminnan tuotoksena syntyvä materiaalipaketti työnantajan käyttöön. Kehittämistoiminnan tuotoksen tarkoituksena oli jatkokehittää moniammatillista palvelutarpeen arviointia ikäihmisten palveluissa ja Kainuun sotessa.

Lineaarisessa mallissa kehittämistoiminta etenee projektinomaisesti, jossa tavoitteet on määritelty ja rajattu selkeästi. Lineaarisessa mallissa tuloksia voidaan levittää organisaatiossa muun muassa koulutusten kautta. Kokemuksia ja tietoa jatkokehittämiseen voidaan kerätä käyttäjiltä esimerkiksi työnohjauksen avulla. (Toikko & Rantanen 2009, 116.)



Kuvio 4. Kehittämistyön lineaarinen malli (Salonen 2013,15; alkujaan Toikko ja Rantanen 2009).

5.4 Kehittämistoiminnan toimijat

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa toimijat eli ikäihmisten palveluiden työntekijät osallistuivat toimintamallin kehittämiseen moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista ja asiakaslähtöisestä johtamisesta tehtävän kehittämiskyselyn kautta. Toikon ja Rantasen (2009, 94) mukaan osallistamisessa on erilaisia lähestymistapoja, joilla voidaan vaikuttaa kehittämistoimintaan. Johtamistavalla voidaan myös vaikuttaa heidän mukaansa kehittämistoiminnan sosiaalisiin prosesseihin. Tällöin kehittämistoiminnassa korostuu matala hierarkia ja tietojen välittyminen.

Toimijoiden osallisuutta voidaan myös Toikon ja Rantasen (2009, 95) mukaan tukea kehittämistyöhön osallistamisella. Opinnäytetyössä tutkimuksellinen kehittämistoiminta toteutui ikäihmisten palveluiden palveluohjauksen vastuualueella kehittämiskyselyn ja fokusryhmän laadunarvioinnin avulla. Tarkoituksena oli nostaa esiin moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toimivuutta, prosesseja ja asiakas(työ)lähtöistä johtamistyötä. Lisäksi kehittämistoiminnassa on usein kysymys yksilöiden, ryhmien ja organisaation oppimisprosessista, joka tässä opinnäytetyössä toteutui kehittämiskyselyn ja fokusryhmän avulla.

Kehittämiskysely kohdennettiin kaikille vastuualueen työntekijöille, jolloin kaikilla kyselyyn vastaajilla (osallistujilla) oli tasapuolinen mahdollisuus vaikuttaa kehit-

tämistyöhön, tehdä moniammatillisen palvelutarpeen arvion toimintamallia näkyväksi, nostaa esille mahdollisia haasteita ja jatkokehittämisen aiheita. Kehittämiskyselyn laadunarviointia kohderyhmälle tapahtui fokusryhmän avulla. Fokusryhmään osallistuivat kaikki kehittämiskyselyyn vastaajat, koska näin sain laajemman arvion kehittämiskyselyn toteuttamisesta ja sen tarkoituksenmukaisuudesta opinnäytetyössä.

Tarkoituksena fokusryhmällä oli arvioida kehittämiskyselyn tarkoituksenmukaisuutta ja tavoitetta moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin ja kehittämisen näkökulmasta. Kehittämiskyselyn tulokset antoivat lisäksi tietoa vastuualueen johdolle moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tämän hetken toteuttamisesta ja haasteista eri yhteistyö prosesseissa sekä tukea tarpeenmukaiseen kehittämistyöhön.

Toikon ja Rantasen (2009, 91) mukaan kehittämistoiminnassa osallistumisella on kaksi suuntaa. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa heidän mukaansa voidaan korostaa kehittäjien ja toimijoiden välistä yhteistyötä, mutta joissakin suuntauksissa voidaan tyytyä kehittäjien ja toimijan väliseen etäisempään vuorovaikutukseen. Kehittäjien ja toimijoiden välillä voi olla erilaisia aste-eroja. Kehittäjä-työntekijänä kehittämistoiminnassa voidaan pitää tutkimuksen tekijää, joka kehittää omaa työyhteisöään, kerää tietoa ja analysoi sitä kehittämistoiminnan kautta.

5.5 Kehittämistoiminnan menetelmänä kysely

Tiedonhankinnan menetelmänä käytin tässä Webropol-kyselyä, jonka kohdistin Kainuun sosiaali- ja terveystalouden ikäihmisten palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualueelle. Kehittämiskyselynä oli puolistrukturoitu kyselylomake (liite 2), jossa oli määrällisiä monivalintakysymyksiä sekä laadullisia, avoimia kysymyksiä. Molempia tutkimusmenetelmiä voidaan Kanasen (2008,10) mukaan käyttää kehittämiskyselyä tehdessä. Ne eivät pois sulje toisiaan vaan paremminkin vahvistavat tuloksia ja antavat useampia näkökulmia tulosten luottavuudelle.

Web-kysely on käyttökelpoinen ja paljon käytetty tiedonhankintatapa silloin, kun vastaajajoukko tunnetaan hyvin, kuten esimerkiksi organisaatioiden sisäisissä kyselyissä (Tilastokeskus 2020.) Hirsjärven ym. (2013,164) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa kohdejoukon valitseminen tarkoituksenmukaisesti, tiedonkeruun suorittaminen ihmisten avulla ja tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä. Kehittämiskysely toteutettiin asiakas- ja palveluohjauksen vastuualueella keväällä 2021. Kohdejoukko oli valittu tähän tutkimukselliseen kehittämistoimintaan työntekijöiden ammatillisen osaamisen ja työtehtävän perusteella.

Kvalitatiivinen tutkimus voi tuottaa syvällistä ja tarkkaa tietoa aiheesta tai ongelmasta ja sopii usein käytettäväksi pienemmälle ihmisjoukolle tai otokselle. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, miten työntekijät kuvailevat tehtävänsä nykytilaa ja osaamisensa kehittämistä. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita muun muassa toiminnan merkityksen ymmärtämisestä ja teemojen. (Hirsjärvi ym. 2013, 166.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa Hirsjärven ym. (2013, 160) mukaan tärkeää ei ole tutkimuksen yleistyksyet vaan tarkoituksena on kuvantaa ja ymmärtää ilmiö sekä tulkita se oikeanlaisella tavalla.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedot kerätään erilaisilla kysymyksillä. Kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja, eli valmiilla vaihtoehdoilla varustettuja. Kysymysten onnistuminen ja toimivuus riippuu kolmesta asiasta: vastaaja ymmärtää kysymykset oikein, hänellä tulee olla kysymysten edellyttämä tieto ja vastaaja haluaa antaa kysymyksiin liittyvän tietonsa kehittämistoiminnan käyttöön. Kaikkien näiden kolmen asian tulee täytyä jokaisessa kysymyksessä, jotta kehittämiskysely onnistuisi. (Kananen 2008, 25.)

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 195) mukaan kyselylomakkeen heikkouksina pidetään yleisesti vastaajakatoa ja vastaajat eivät suhtaudu kyselyyn riittävän vakavasti. Vastuualueen työntekijöiden kalenteroituun aikatauluun sopi kuitenkin paremmin menetelmänä kehittämiskysely, jolloin jokainen vastaaja saattoi oman aikataulun mukaisesti järjestää kehittämiskyselyyn vastaamiselle aikaa ja vastaamiseen on näin helpompi sitoutua.

Jos kehittämistoiminnan aineisto olisi kerätty esimerkiksi haastatteluilla, olisi aineiston keräämiseen kulunut huomattavasti enemmän aikaa ja haastattelut olisivat olleet vaikeasti sovittavissa. Kehittämiskyselyyn osallistuva kohderyhmä työskenteli ympäri Kainuuta eri paikkakunnilla, ja koronaepidemian vuoksi yhteistapaamiset olivat rajoitettuja. Haastatteluissa myös haastattelijan läsnäolo olisi voinut vaikuttaa negatiivisesti vastausten laatuun, joten kehittämiskyselyn avulla kerätty aineisto tässä opinnäytetyössä oli parempi ratkaisu. Näiden perusteluiden vuoksi päädyin tässä opinnäytetyössä kehittämiskyselytutkimukseen, jonka avulla tavoitin kohderyhmän paremmin.

Kehittämiskyselyn laatiminen vaatii huolellista suunnittelua, jotta vastaajat ymmärtävät kysymyksenannon oikein (Hirsjärvi ym. 2013, 195.) Kehittämiskysymysten muotoilun avulla saadaan mahdollisimman tarkka vastaus opinnäytetyössä asetettuihin kehittämiskysymyksiin. Anonymiteetin turvaamiseksi kehittämiskyselyssä ei kysytty vastaajien taustatietoja. Kyselylomake testattiin ennen varsinaisen kehittämiskyselyn lähettämistä muutamalla kohderyhmän vastaajalla. Luotettavuutta kehittämiskyselyssä paransi se, että kysymykset esitettiin jokaiselle vastaajalle täysin samassa muodossa.

5.6 Fokusryhmä kehittämispörosessin laadun arvioinnin tukena

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan laadun arvioinnin toteutin palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualueella kehittämiskyselyn toteuttamisen jälkeen fokusryhmämenetelmän avulla kehittämiskyselyyn osallistujille. Osallistujia fokustyhmässä oli 16 henkilöä, jotka vastasivat kehittämiskyselyyn. Fokusryhmähaastattelu tapahtuu ennalta valikoidussa ryhmässä, jossa haastattelijalla ylläpitää keskustelua ennalta suunnitellun haastattelurungon pohjalta. (Hennink ym. 2011, 138.) Tarkoituksena oli kehittämiskyselyyn osallistujien kanssa yhdessä arvioida ja pohtia kehittämiskyselyn tuloksia ja moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin jatkokehittämistä ja toimintatapojen juurruttamista asiakastyöhön.

Lisäksi opinnäytetyön kehittämistoiminnasta sain summatiivisen arvioinnin avulla tietoa kehittämiskyselyyn osallistujilta muun muassa siitä, saavuttiko

opinnäytetyö kehittämistoiminnalle asetetut tavoitteet, missä kehittämistoiminnassa onnistuttiin ja mikä tavoite jäi saavuttamatta.

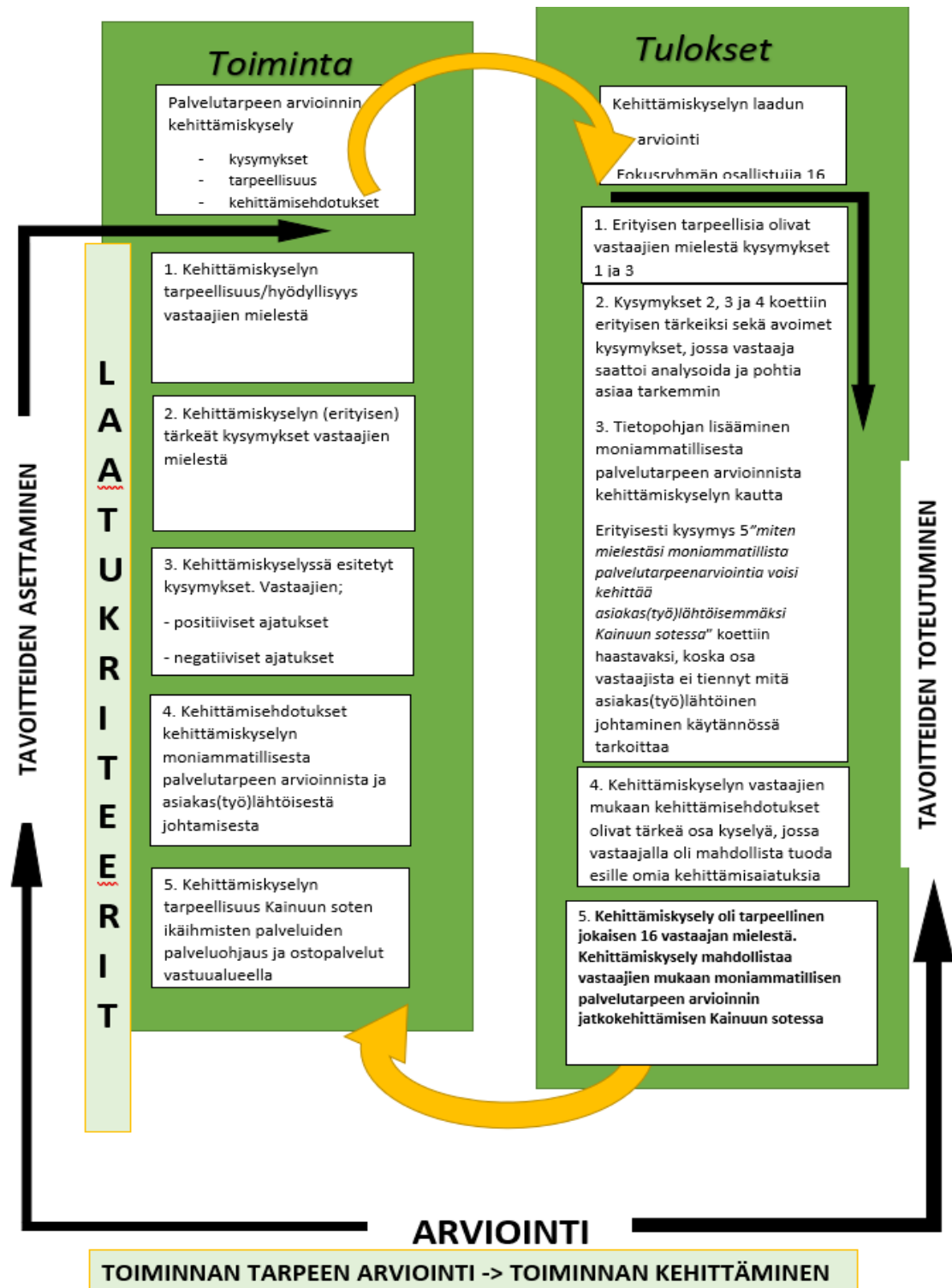
Fokusryhmän jäsenten valinta tulee miettiä tarkoin, sillä ryhmän jäsenillä on hyvä olla jokin yhdistävä tekijä tai kokemus (Hennink ym. 2011, 138). Opinnäytetyön tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa kehittämiskyselyyn vastaajat ovat kaikki samasta palveluohjaus ja ostopalvelut työyksiköstä ja käyttävät moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toimintamallia asiakastyössään ikäihmistien palveluissa.

Fokusryhmähaastatteluja voidaan käyttää yhdessä kvantitatiivisen aineiston kanssa (ns. triangulaatio). Näin saadaan eri tutkimusotteilla kerätyillä aineistoilla vahvistettua tulosten luotettavuutta ja saada tutkittavasta asiasta monipuolisempi kuva kuin yhdellä tutkimusmenetelmällä. Fokusryhmähaastattelut voivat myös seurata kvantitatiivista tiedonkeruuta, jolloin ne voivat auttaa tulosten analysoimisessa. (Tilastokeskus 2021, 1.)

Fokusryhmä toteutettiin osallistujille skype palaverin avulla, koska osallistujat työskentelevät Kainuun eri kunnissa ja koronaepidemia rajoittaa yhteisiä tapaamisia. Toteuttamisen ajankohta ja aikataulu sovittiin yhdessä vastuualueen lähiesimiehen kanssa. Tarkoituksena oli, että laadun arviointi eteni haastattelurungon ja tarkan aikataulutuksen avulla. Ennen fokusryhmän kokoontumista lähetin kaikille osallistujille sähköpostin välityksellä arviointirungon kehittämiskyselyn toteuttamisesta ja tuloksista sekä moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin jatkokehittämisestä.

Fokusryhmämenetelmänä arvioinnissa käytin hyväksi jauhimenetelmää, joka on yleensä työkaluna pk-yritysten innovaatioprosesseissa. Rosberg ja Laakso (2012,5) kuvaavat jauhinta toimintamallina, jolla voidaan kehittää, tuottaa tai parantaa kohteena olevaa tuoteideaa eli tämän opinnäytetyön kehittämisen kohteena olevaa toimintamallia moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista.

Fokusryhmän laadun arvioinnin tulokset kehittämiskyselystä on esitetty kuviossa 5. Tavoitteena laadun arvioinnissa oli saada tietoa ja näkökulmia kehittämiskyselyn toteuttamiseen sekä kysymysten tarkoituksen mukaisuuteen moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisestä asiakaslähtöisyyden ja johtamisen näkökulmasta Kainuun sotessa.



Kuvio 5. Laadun arvioinnin tulokset.

5.7 Kyselyn analyysi sisällönanalyysillä

Kehittämistoiminnassa käytetään yleensä induktiivista tai deduktiivista sisällönanalyysia. Induktiivista sisällönanalyysia käytetään esimerkiksi silloin, kun tuloksista halutaan muodostaa muun muassa kategorioita, kuvata malleja tai tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysi ei tuota tietoa, jota voidaan yleistää, mutta sen kautta voidaan pohtia tulosten siirrettävyyttä. (Kyngäs 2017, 1.) Sisällönanalyysin tavoitteena on tuottaa tietoa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä.

Sisällönanalyysia tutkimuksessa voi yleensä käyttää aineiston järjestelemiseen ja kuvailemiseen. Induktiivisen sisällönanalyysin tarkoitus on kuvata aineisto tiivistetyssä muodossa. Analyysi analysoiminen aloitetaan purkamalla aineisto osiin ja sen jälkeen sisällöllisesti samankaltaiset osat yhdistetään. Lopuksi aineisto tiivistetään yhdeksi kokonaisuudeksi, jolloin saadaan luotua samankaltaisia käsitteitä (Kylmä & Juvakka 2007, 112–113.)

Opinnäytetyön tutkimuksellisessa kehittämiskyselyssä käytin induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Kehittämiskyselyn sisällönanalyysissa etenin aineiston ehdoilla. Näin tuloksena syntyi abstrahoinnin kautta käsitteitä, jonka syntymisen pystyin kuvailemaan ja tuottamaan aiheesta tutkimustietoa. Sisällönanalyysin lähtökohtana on yleensä se, että aineistoa pyritään supistamaan, ryhmittelemään, miettimään alakategorioita ja viime kädessä pääkäsitteitä.

Abstrahointia jatketaan niin pitkälle kuin se on mahdollista. Analyysiyksiköksi voi tutkija valita esimerkiksi yhden lauseen, sanan tai kokonaisia teemoja (Kyngäs 2017, 2). Sisällönanalyysissa luokittelin tulokset pääluokkiin ja alaluokkiin, joiden avulla nostin esiin vastaukset niihin kehittämiskysymyksiin, jotka olivat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohtina. Sisällönanalyysin avulla muodostuvat ylä- ja alaluokat, jotka ovat apukeino tarkastella lähdeaineiston tietoa tiivistävällä tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 124.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään määriä, riippuvuuksia ja syyseurauksia (Kananen 2011, 85.) Kehittämiskyselyn kvantitatiivisia eli monivalintakysymyksiä analysoin tilastollisen päättelyn avulla. Kananen (2011, 86) mukaan

yksinkertaisimmillaan tilastollisen päättelyn avulla voidaan tutkia perusjoukon jakaumia tutkittavasta asiasta. Kehittämiskyselyn määrällisiä vastauksia tulkitsein ristiintaulukoinnin avulla vertaamalla vastaajien eri vastausvaihtoehtojen määrää.

Ristiintaulukoinnin avulla pyritään löytämään aineistosta vähintään, jonkin kahden ominaisuuden välinen yhteys. Yhteys ilmenee usein siten, että ominaisuudet esiintyvät yhdessä on joko paljon tai vähän. (Routio 2015, 1.) Tekstissä voidaan käyttää prosenttilukujen lisäksi kielellisiä ilmaisuja lukujen ilmaisussa, joiden tarkoituksena on tehdä työn tulosten analysointia ja luettavuutta keveämmäksi (Kananen 2011, 89.)

Hirsjärven ym. (2013, 223) mukaan aineiston analysointitapa ei muodostu aina, jonkin tietyn säännön mukaan. Tutkimusaineiston analyysi on perusteltua kerätä vasta sen jälkeen, kun esimerkiksi tutkimustietoja on kerätty strukturoiduilla lomakkeilla. Kehittämiskyselyn tulokset analysoin ja vertasin tuloksia kohderyhmän kehittämiskyselyyn vastaamisen jälkeen, josta koostui kehittämistoiminnan kysymyksiin vastaukset ja materiaalipaketin runko.

Luokittelu on analyysimenetelmä, jossa voidaan hyödyntää laadullisen ja määrällisen analyysin tapoja. Luokittelussa kohdejoukko jaetaan luokkiin, joihin sijoitetut tapaukset tai kohteet jakavat jonkin saman ominaisuuden tai joiden ominaisuudet, jotka muistuttavat toisiaan. Luokitukset esitetään yleensä taulukoina. Taulukon yläreunassa esitetään luokitteluperuste, kuten luokkien nimet ja mittaussiköt. Luokkien rajaamiseen voidaan käyttää esimerkiksi sanallista tai kuvaesitystä, koodausta, järjestysasteikkoa, välimatka- tai suhdeasteikkoa tai tutkija voi itse kehittää muun tapaukseen soveltuvan luokitusperusteen (Routio 2015, 1.)

Opinnäytetyössä käytin tulosten analysoinnissa luokitteluna kartoitettavaa luokitusta, joka tarkoittaa aineistossa itsessään esiintyvää luokitusta sekä aineistona olevien tai siihen liittyvien ihmisten itsensä käyttämiä jaotteluja. Kartoitavassa tutkimuksessa on monesti tavallista, että tutkija joutuu itse määrittelemään tarvitsemansa luokat. Silloin tutkijan tulee itse järjestellä samankaltaisia tapauksia

ryhmiksi (Routio 2015, 2.) Opinnäytetyön analysoinnissa käytin kehittämiskyselyyn vastaajien jaotteluita ja aineistosta nousevia jaotteluita moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista.

5.8 Kehittämispöcessin eteneminen ja arviointia

Yhteistyö palveluohjaus ja ostopalvelut -vastuualueen esimiesten kanssa tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa aloitettiin syksyllä 2020. Aluksi tein tiedustelua vastuualueen johdolle tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tekemisestä Kainuun sotien ikäihmisten palveluiden palveluohjaus ja ostopalvelut -vastuualueelle. Pidimme marraskuussa 2020 aiheesta Skype-palaverin vastuualueen palvelupäällikön ja palveluesimiehen kanssa. Yhteistyössä päädyimme vastuualueen esimiesten kanssa kehittämistoiminnan kohteeksi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisen ikäihmisten palveluissa. Syksyllä 2020 aloin työstää valittua kehittämistoiminnan aihetta ja opinnäytetyötä.

Aikataulu tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on seuraava: joulukuussa 2020 sain aiheen ideapaperin hyväksytyksi opettajalta. Helmikuussa 2021 pidimme Skype-palaverin palveluesimiehen kanssa kehittämiskyselylomakkeen kysymyksistä. Kehittämiskyselyn luonnoksen laitoin sähköisesti arvioitavaksi/hyväksyttäväksi vastuualueen palvelupäällikölle ja palveluesimiehelle.

Hyväksynnän kehittämiskyselyn käyttämiselle sain palveluesimieheltä helmikuussa 2021, jonka jälkeen testasin Webropol-kyselylomaketta muutamalla kohderyhmän vastaajalla. Maaliskuussa 2021 laitoin valmiin opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistoiminnan suunnitelman opettajalle arvioitavaksi. Kehittämiskyselyn ja fokusryhmän laadun arvioinnin toteutin kohderyhmälle ennen kesälomakautta 2021. Työn etenemiseen ja prosessointiin vaikuttivat opinnäytetyön suunnitelman hyväksyminen sekä tutkimuslupa hakemuksen tekeminen Kainuun sotelle. Rahoitusta opinnäytetyössä ei ollut, koska kehittämiskyselyn kautta koottu materiaalipaketti tuotettiin sähköisesti työnantajan käyttöön.



Kuvio 6. Kehittämistoiminnan ja opinnäytetyön prosessin eteneminen vaiheittain

6 Opinnäytetyön tulokset

6.1 Taustatiedot

Kehittämistutkimuksessa käytettiin Webropol-kyselyä, jonka avulla selvitettiin moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteutumista ja jatkokehittämistä Kainuun sotien ikäihmisten palveluiden työntekijöiden avulla. Kyselyn lähetettiin sähköisesti 22 työntekijälle palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualueella. Vastauksia kehittämiskyselyyn tuli 16 kappaletta eli 66 % vastaajista, kuusi työntekijää ei vastannut kehittämiskyselyyn lainkaan.

Ensimmäisenä käsiteltiin strukturoidut kysymykset, jotka koskivat moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen edellytyksiä, moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekemistä/ toteutumista vaikeuttavia asioita ja niitä asioita, jotka vastaaja kokee tärkeäksi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnissa. Näissä kysymyksissä vastaajilla piti valita kolme tärkeintä asiaa.

Seuraavaksi käsiteltiin avoimet kysymykset, joissa kysyttiin, mitä asiakaslähtöinen palvelutarpeen arviointi tarkoittaa ikäihmisten palveluissa ja miten sitä tulisi kehittää, miten moniammatillista palvelutarpeen arviointi voisi kehittää asiakaslähtöisellä johtamisella ikäihmisten palveluissa, miten eri toimijat voisivat kehittää asiakaslähtöisyyttä, yhteistyötä ja palvelutarpeen arviointia Kainuun sotessa. Kehittämiskyselyn kaikkiin kysymyksiin täytyi vastata pakotettuna ominaisuudella. Tulokset olivat kehittämiskyselyssä määrällisiä ja laadullisia.

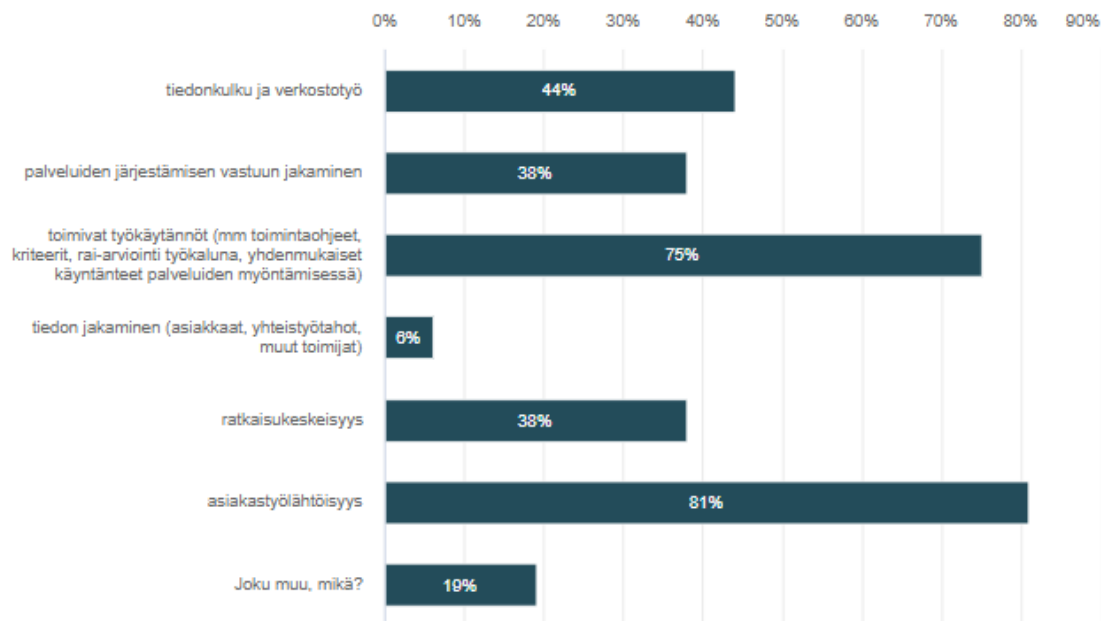
Avointen kysymysten vastaukset teemoiteltiin induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Tuomen ja Sarajärven (2009, 93) mukaan analyysillä tarkoitetaan sitä, mitä kustakin teemasta on kyselyssä sanottu, lukumäärillä ei ole väliä. Kyseessä on heidän mukaansa aineiston pilkkominen ja ryhmitteleminen eri aihepiirien mukaan, jolloin aineistosta etsitään tiettyä teemaa koskevaa näkemystä.

Kehittämiskyselyn kysymyksiä (Liite 2) kysyin strukturoidulla kysymyksillä. Näissä kysymyksissä vastaajan piti valita mielestään **kolme** tärkeintä asiaa ja/tai kirjoittaa kysymyskohtaan joku muu, mikä oma vastaus vaihtoehto.

6.2 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen edellytykset

Vastaajista 81 % pitää tärkeimpänä onnistumisen edellytyksenä moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa asiakaslähtöisyyttä. Vastaajista 75 % pitää tärkeänä toimivia työkäytänteitä (mm toimintaohjeita, kriteerejä, RAI-arviointia työkaluna, yhdenmukaisia työkäytänteitä palveluiden myöntämisessä). Vastausten mukaan kolmanneksi tärkein moniammatillisen palvelutarpeen onnistumisen edellytys vastausten mukaan oli 44 % tiedonkulku ja verkostotyö.

Kysymysvaihtoehtoon joku muu, mikä 19 % vastaajan mielestä onnistumisen moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin edellytyksiä tuo työntekijän kyky irrottautua omasta viitekehystä erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakkaan palvelutarve on moninainen, työntekijän kyky yhteensovittaa erilaisia näkökulmia asiakkaan parhaaksi moniammatillista palvelutarpeen arviota tehdessä sekä yhteinen käyttö/tietojärjestelmä organisaation sisällä. Tulokset on esitetty kuviossa 7.



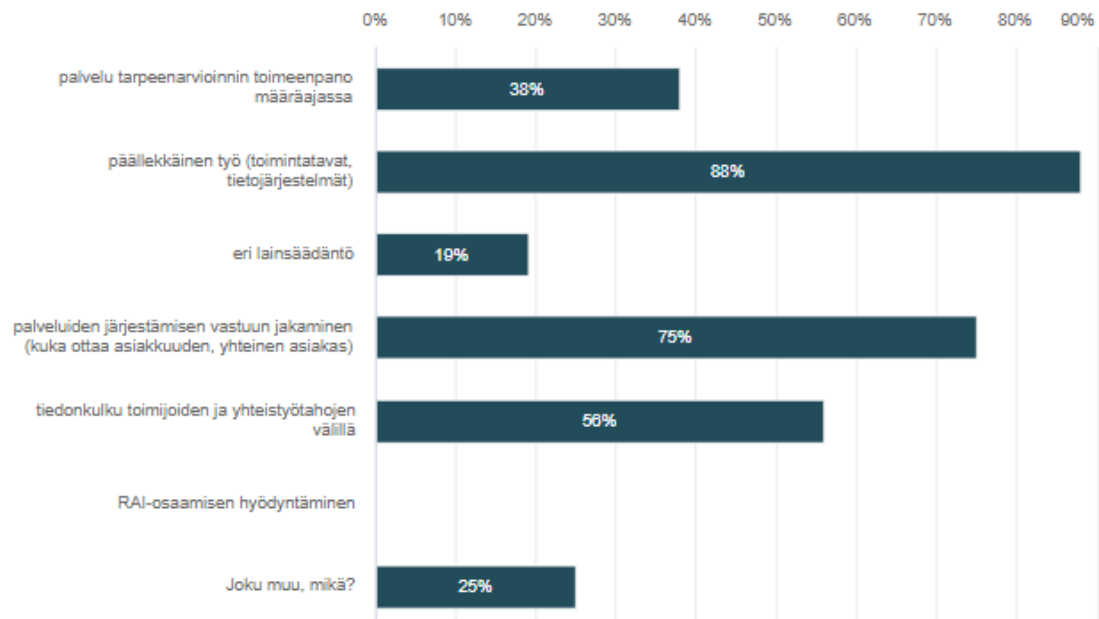
Kuvio 7. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen edellytykset.

6.3 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisen haasteet

Vastaajista 88% oli sitä mieltä, että moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekemistä/toteutumista vaikeuttaa eniten päällekkäinen työ (toimintatavat, tietojärjestelmät), 75 % vastaajan mielestä haasteita aiheuttaa palveluiden järjestämisen vastuun jakaminen (kuka ottaa asiakkuuden, yhteinen asiakas) ja 56 % vastaajan mielestä haasteena oli tiedonkulku toimijoiden ja yhteistyötahojen välillä.

Kysymysvaihtoehtoon joku muu, mikä 25 % vastaajan mielestä moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin haasteita aiheuttavat toimijoiden haluttomuus

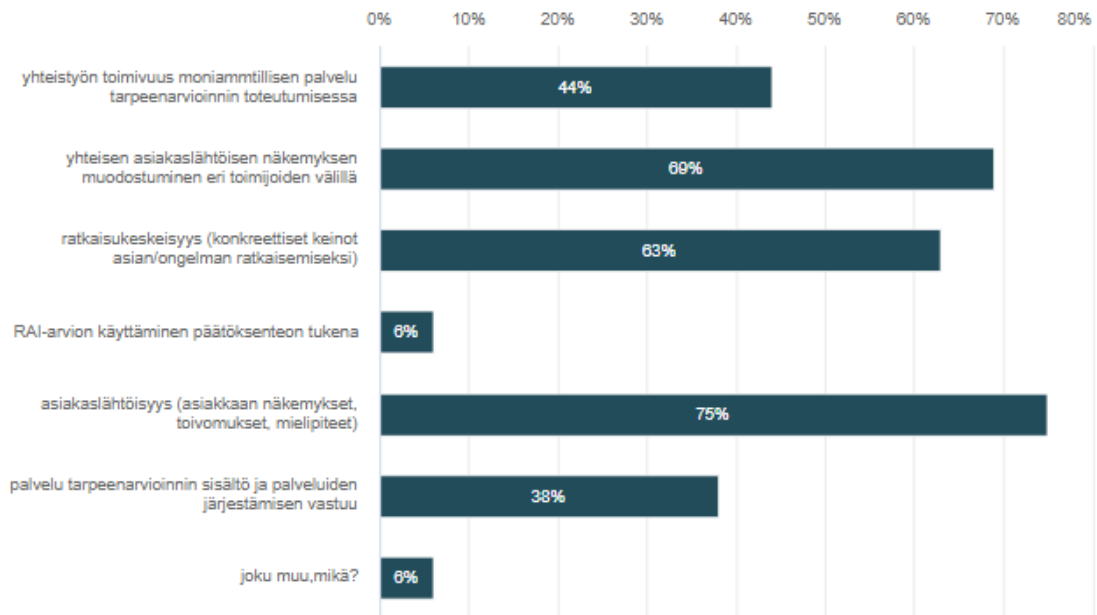
osallistua yhteiseen palvelutarpeen arviointiin, eri toimijoiden tahtotila tehdä moniammatillista yhteistyötä asiakkaan tarpeenmukaisesti, työntekijöiden asenne ja ammattitaidon puute, jota perusteltiin ammattiryhmien tai toimialoja edustavien näkökulmien erilaisuudella sekä yhteistyön haluttomuus ottaa ”koppia” asiakkaan tilanteesta omalta osaltaan. Tulokset esitetty on kuviossa 8.



Kuvio 8. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisen haasteet

6.4 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin keskeiset tekijät

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tärkeimmät tekijät olivat 69 % vastaajan mielestä yhteisen asiakaslähtöisen näkemyksen muodostuminen eri toimijoiden välillä, 63 % vastaajista piti keskeisenä tekijänä ratkaisukeskeisyyttä (konkreettiset keinot asian/ongelman ratkaisemiseksi) Vastaajista 44 % oli sitä mieltä, että moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin keskeinen tekijä on yhteistyön toimivuus moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteutumisessa. Kysymysvaihtoehtoon joku muu, mikä vastaajista 6 % piti keskeisen tekijänä palvelujen toteutuminen tarkoituksena mukaisesti. Tulokset esitetty on kuviossa 9.



Kuvio 9. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tärkeimmät tekijät.

6.5 Moniammatillinen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen asiakaslähtöisesti

Ensimmäisenä avoimena kysymyksenä esitin mitä vastaajien mielestä asiakaslähtöinen moniammatillinen palvelutarpeen arviointi tarkoittaa ikäihmisten palveluissa ja miten sitä tulisi kehittää. Vastausten ryhmittelyn perusteella muodostui pääluokka asiakaslähtöisestä kehittämisestä.

Vastausten ryhmittelyn perusteella moniammatillinen palvelutarpeen arviointi asiakaslähtöisyyden näkökulmasta tarkoittaa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioonottamista moniammatillisen työskentelyn joustavuutta asiakaslähtöisenä toimintana. Asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamista joustavasti sekä asiakkaan oman näkemyksen ja toiveiden huomioimista ja kuuntelemista pidettiin palveluiden suunnittelemista yhteistyössä eri toimijoiden ja asiakkaan kesken, palvelutarpeen arvioinnin perustumista asiakkaan tarpeeseen, ei ikään katsoen sekä yksilöllisten palveluiden järjestämistä asiakkaalle joustavasti ja oikea-aikaisesti.

Alaluokka asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne	Yläluokka yksilölliset ja riittävät palvelut	Päälouokka Asiakaslähtöisyys moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa
asiakkaan- ja toimijoiden välinen yhteistyö	palveluiden oikea- aikaisuus ja joustavuus, moniammatillinen tiimi, riittävä työaika	
asiakkaan kuunteleminen palveluiden suunnittelussa	osallisuuden vahvistaminen tasavertaisuus, arvostus	

Taulukko 10. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen.

6.6 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ikäihmisten palveluissa

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ikäihmisten palveluissa vastausten perusteella nousivat tärkeiksi tekijöiksi yhteistyön kehittäminen asiakkaan palveluita arvioidessa eri toimijoiden kanssa -> mielenterveys- ja päihdepalvelut, muistineuvola, aikuissosiaalityö, terveydenhuolto ja omaiset.

”...kehitystarvetta on, että työskentely moniammatillisena yhteistyönä on joustavaa, asiakaslähtöistä ja pois ajattelusta ei kuulu minun alaani...”

Lisäksi kehittämiskohteiksi koetaan teknologian avulla palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen pitkien välimatkojen päähän, organisaation käyttöjärjestelmän yhteneväisyys, osaamisen lisääminen koulutusten avulla ja mahdollisuus riittävästi yhteiseen työaikaan palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi.

”...asiakkaan tilanne tulisi nähdä kokonaisuutena...”

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
yhteistyön kehittäminen	eri ammattilaisten ja omaisten välinen yhteistyö	Osaamisen kehittäminen moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa
teknologian kehittäminen	välimatkojen huomioinen palveluiden saatavuudessa, käyttöjärjestelmän yhteneväisyys organisaatiossa	
ammattitaidon kehittäminen	koulutukset eri aihealueista	

Taulukko 11. Osaamisen kehittäminen.

6.7 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen asiakaslähtöisellä johtamisella vastausten perusteella tärkeiksi kehittämisen kohteiksi nousivat lähijohtamisen kehittäminen, jonka avulla voidaan saada ja tuottaa tietoa yhteisiin tavoitteisiin pääsemiseksi.

”...esimiehen vahva esillä oleminen ja tuki etenkin muutostilanteissa...”

Tärkeinä asioina koetaan myös näkemys alueen asukkaiden oletettavista palvelutarpeista, muutoksista ja henkilöresursseista tulevaisuudessa, työntekijöiden kuunteleminen sekä strategioiden ja visioiden suunnitteleminen tulevaisuuteen, avoin tiedonkulku ja johtajien yhteinen selkeä näkemys ikäihmisten palveluiden toiminta-ajatuksista ja tavoitteista sekä vuorovaikutuksellisuuden ja aktiivisen osallistumisen kehittäminen johtamisen avulla.

”...osaamista osataan hyödyntää myös työntekijätasolla, jolloin palvelutarpeen arviointi toteutuu asiakaslähtöisesti...”

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
lähijohtaminen	tiedon saaminen/ tuottaminen työntekijätasolla	Asiakaslähtöinen johtaminen moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa
strategiat ja visiot tulevaisuuden muutoksista	palvelurakenteiden kehittäminen asiakkaiden tarpeet huomioiden	
organisaation tavoitteet ja toiminta-ajatus	organisaation yhteneväiset toiminnot/ käytänteet eri vastualueiden kanssa, asiakas- lähtöiset palvelut	

Taulukko 12. Asiakaslähtöinen johtaminen.

6.8 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen Kainuun sotessa

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen Kainuun sotessa vastausten perusteella tärkeiksi kehittämisen kohteiksi nousivat toimintatapojen yhtenäistäminen lainsäädännön puitteissa ja yhteiset kehittämispalaverit eri toimijoiden välillä. Työnkierto, jonka avulla perehdyttäisiin eri tehtäviin ja toimintatapoihin sekä osaamisen kehittäminen ja hyödyntäminen, jonka avulla saadaan palvelutarpeen arviointiin varmuutta ja yhdenmukaisuutta. Tutkitun tiedon hyödyntäminen johtamisessa nähtiin olevan kehittämisen keskeinen työkalu. Eri tasolla työskentelevien esimiesten yhteinen näkemys moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista ja organisaation yhteneväinen tietojärjestelmä, joka helpottaa yhtenäistä työskentelyä ja päätösten tekemistä.

”...ei tehtäisi liian selvää rajausta asiakkuuksien kesken...”

”...oman ammattitaidon ja osaamisen kehittämisellä, jotta se tukee moniammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden ymmärtämistä...”

Tietoisuuden lisääminen myös terveydenhuollon puolelle palvelutarpeen arvioinnista ja sen tarkoituksesta asiakastyössä on tärkeää: päällekkäisen työn poistaminen eri toimijoiden välillä, tarpeista lähtevien toimintojen suunnittelu yhteistyössä sekä jaettu vastuu toimijoiden välillä palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisessa, jokaisen ammattilaisten osaamisen mukaan.

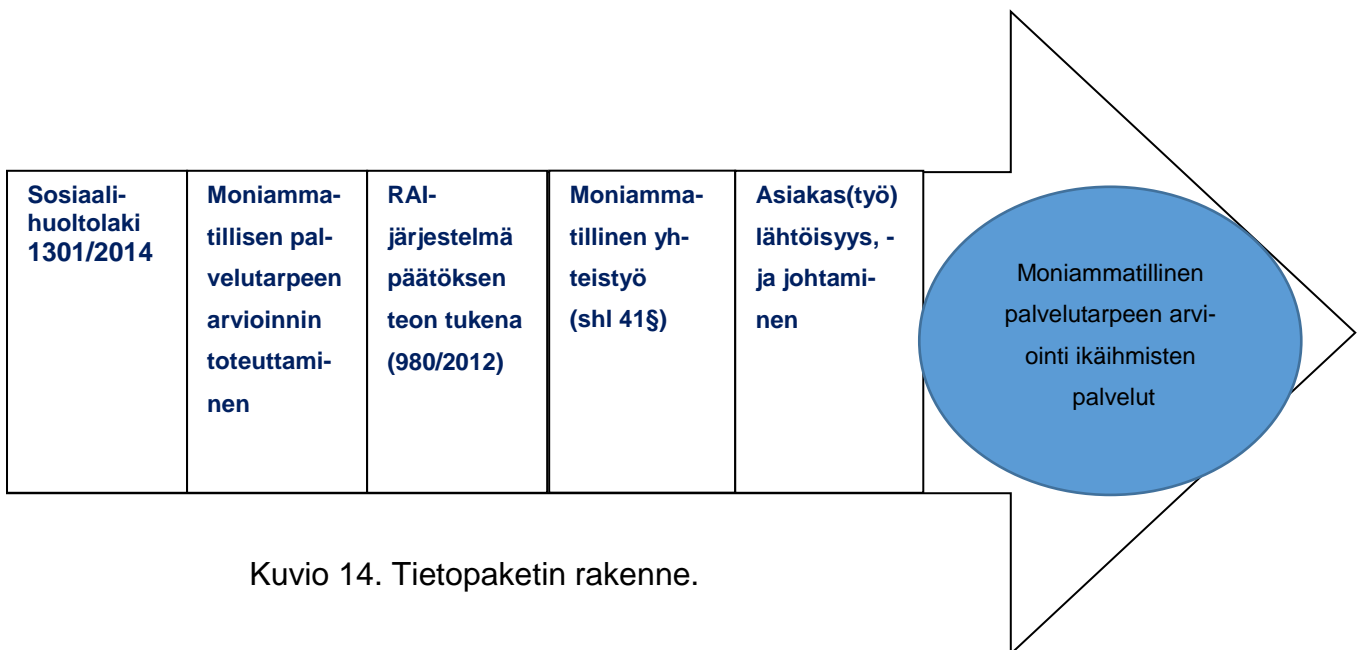
Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
organisaation kehittäminen	yhtenäiset toimintatavat, vastuun jakaminen, tiedon kulku, yhteiset palaverit, työnkierto, vuorovaikutuksellinen ja osallistava johtaminen	Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen organisaatiossa asiakaslähtöisesti
teknologian tuoman tiedon hyödyntäminen	RAI-järjestelmä osaaminen, yhteinen tietojärjestelmä	
johtamisen osaaminen/ kehittäminen	yhdennukaisuus toimintatapojen kehittämisessä eri vastualueiden välillä, moniammatilliset kehittämis-palaverit, työntekijöiden osaamisen hyödyntäminen kehittämisessä, tutkitun tiedon hyödyntäminen johtamisessa	

Taulukko 13. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen organisaatiossa.

6.9 Kehittämistoiminnan tuotos

Opinnäytetyön tutkimuksellisenä kehittämistoimintana tehtiin kehittämiskysely ja sen tulosten perusteella syntyi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tuoksi tietopaketti Kainuun sotien ikäihmisten palveluiden käyttöön, joka on esitetty kuviossa 14. Tietopaketin näkökulmana ovat moniammatillisen palvelutar-

peen arvioinnin asiakaslähtöisyys, asiakaslähtöinen johtaminen, moniammatillinen yhteistyö ja moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen Kainuun sotessa. Tietopakettimateriaali on valmistunut kehittämiskyselyn tuloksista ja teoriaviitekehuksesta. Tietopaketissa on yhteensä yhdeksän kappaletta Powerpoint-dioja, jotka tallennetaan ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja os-topalvelut vastuualueen kansioon yhteiseen käyttöön.



Kuvio 14. Tietopaketin rakenne.

7 Eettisyys ja luotettavuus

7.1 Eettisyyden ja laadukkaan työn toteuttaminen

Opinnäytetyössä noudatin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (Tenk) laatimia opinnäytetyötä koskevia eettisiä periaatteita, jotka koskevat opinnäytetyön laatimista, hyvää tieteellistä käytäntöä, lainsäädäntöä ja opinnäytetyön käytänteitä. Opinnäytetyössä käytin tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aiheeseen tarkoitettua kirjallisuutta ja tutkimusmateriaalia, jotka merkitsen työssäni lainausten ja lähdeviittausten mukaisesti oikein tekijänoikeuslakiin perustuen. Kainuun sotessa kaikki tutkimus- ja opinnäytetyöt ovat luvanvaraisia. Lupa tutkimuksen

tekemiselle haettiin Kainuun sotien Lupa tutkimukselle / opinnäytetyölle lomakkeella, joka toimitettiin tarvittavine liitteineen Kainuun sotien kirjaamoon.

Tutkimuksellisessa kehittämiskyselyssä eettisyyden huomioin sosiaali- ja terveydenhuollon lakien ja asetusten sekä korkeakouluille laadittujen eettisten ohjeiden mukaisesti, joita noudatin koko opinnäytetyön prosessissa. Kehittämiskyselyn vastaukset ja tulokset olivat vain omassa käytössäni ja analysoitavana. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan ja tiedontuotannon osa-alueet tein omaa tietokonetta käyttäen tallentaen ne omalle muistitikulleni. Opinnäytetyön kehittämiskyselyn tein suoraan vastuualueen kaikille työntekijöille, joka antoi työlle luotettavuutta moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisestä.

Kehittämiskyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaaminen tapahtui anonymisti sähköisen kyselylomakkeen kautta. Kehittämiskyselyn vastaukset eivät tulleet ulkopuoliseen käyttöön tai tietoon vaan ne hävitettiin tarkoituksenmukaisesti heti tulosten analysoimisen jälkeen. Kanasen (2009, 136) mukaan kyselyn vastauksia ei voida laittaa pelkästään määrällisiin ilmaisuihin ja diagrammeihin vaan suorat sitaatit ovat monesti tarpeellisia tulkinnan todistusrvon lisäämiseksi. Näin voidaan menetellä, jos henkilöt esiintyvät anonyymeina.

Kehittämistutkimuksen luotettavuutta reliabelisuutta eli mittaustulosten toistettavuutta sekä validiutta eli pätevyyttä tässä kehittämistutkimuksessa Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 186–187) tarkoittamalla tavalla voitiin mitata siitä näkökulmasta, mitä kyselyn avulla oli tarkoitus arvioida eli moniammatillisen palvelutarpeen arvioimista ja kehittämistä Kainuun sotien ikäihmisten palveluissa. Tulosten luotettavuutta ja laadun arviointia saatiin mitattua myös fokusryhmässä. Kehittämiskyselyssä rakennevalidiutta arvioidessa pohdin kehittämiskyselyn käsitteitä ja runkoa. Pääasiassa käyttämäni käsitteet kuvasivat ja olivat tarkoituksenmukaisia kehittämiskyselyn rakenteessa ja kysymykset olivat aiheen mukaisia.

8 Pohdinta

8.1 Tulosten pohdintaa

Kehittämiskyselyn vastauksista nousi selvästi esille ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja ostopalveluiden työntekijöiden asiakaslähtöinen ajattelu, - ja toimintamallien luominen moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. Tärkeimpänä asiakaslähtöisyyden kriteerinä pidettiin toimintaohjeita, yhtenäisiä palveluiden myöntämisen kriteerejä ja RAI-arviointia.

Asiakaslähtöiseen johtamiseen tarvitaan kehittämiskyselyn tulosten mukaan selkeitä organisaatiossa olevia tavoitteita ja strategioita, joiden avulla palvelurakenteita, voidaan kehittää sekä ottaa huomioon tulevaisuuden tuomat haasteet ja muutokset maakunnallisesti muun muassa tulevan sote-uudistuksen osalta. Lisäksi organisaation sisällä toimivat yhtenäiset käytännöt ja lähijohtamisen avulla tuotettu tieto sekä muu tutkittu tieto lisäsivät kehittämiskyselyn tulosten mukaan asiakaslähtöistä johtamista.

Mertaniemen (2011,14,18) mukaan asiakaslähtöisessä johtamisessa korostuu tehokkuus, arvosidonnaisuus ja asiantuntijuus. Asiakaslähtöisellä johtamisella tarkoitetaan asiakkaan omia kokemuksia ja tarpeiden huomioimista. Haasteena on monesti tunnistaa organisaatiossa erilaiset asiakkuudet ja niiden kautta tulevat merkitykset, jotka vaikuttavat koko organisaation toimintaan. Virtasen (2011,15, 19) mukaan asiakaslähtöiseen johtamiseen kuuluu tahtotilan muodostaminen organisaatiossa sekä periaatteellisten linjausten tekeminen ja päätöksenteosta huolehtiminen. Johtajan roolina on kehittää organisaatiossa asiakasymmärrystä, joka tulee nähdä jatkuvan prosessina, jossa asiakas kulkee kehittämisen keskiössä.

Haasteita moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa tulosten mukaan aiheuttaa tällä hetkellä eri vastuualueiden päällekkäinen työ, joilla tarkoitetaan eri tietojärjestelmiä ja toimintatapoja, vastuun jakamista palveluiden järjestämisessä, kuka ottaa asiakkuuden vai onko asiakas ns. yhteinen asiakas sekä tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Näiden haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan organisaation eri vastuualueiden kanssa tehtävää kehittämistyötä ja vuoropuhelua sekä johtamisen kautta suunniteltavien asiakasprossien jatkuvaa mallintamista.

Asiakaslähtöisen moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin keskeisiä onnistumisen edellytyksiä tulosten mukaan olivat asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioiminen ja joustava työskenteleminen toimijoiden välillä. Asiakkaan omien toiveiden ja näkemysten huomioiminen sekä yksilöllisten palveluiden suunnittelu yhteistyössä mahdollistavat moniammatillisen työn ja palveluiden järjestämisen oikea-aikaisesti. Toisinaan riittämätön työaika lisää tulosten mukaan kuitenkin paineita näiden toteuttamiselle, koska sosiaalihoitolain (133/2014) mukaan palvelutarpeen arviointi pitää tehdä asiakkaalle ilman viivytyksiä, vähintään seitsemän vuorokauden kuluessa tulleesta ilmoituksesta. Toisaalta teknologian avulla voidaan toteuttaa ja kehittää palvelutarpeen arviointia pitkien välimatkojen päähän, joka säästää työaika ja asiakkaalle voidaan nopeammassa aikataulussa järjestää tarvittavia palveluita.

Moniammatillista palvelutarpeen arviointia asiakastyölähtöisellä johtamisella voidaan tulosten mukaan kehittää lähijohtamisen avulla, jolloin voidaan saada ja tuottaa uutta tietoa yhteisiin tavoitteisiin pääsemiseksi. Strategioiden ja visioiden suunnittelemisessa työntekijöiden osallistuminen ja kuunteleminen on yksi avaintekijä muutostilanteissa. Vuorovaikutuksellisuuden ja osallistumisen kehittäminen johtamisen avulla sekä avoin tiedon kulku parantaa tulosten mukaan moniammatillista palvelutarpeen arviointia työntekijätasolla.

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen Kainuun soten ikäihmisten palveluissa koettiin kehittämiskysely vastausten perusteella tärkeäksi työkaluksi, jonka avulla voidaan kehittää yhteistyötä ja työskentelytapoja asiakaslähtöisesti. Kehittämiskysely vastausten perusteella haasteita moniammatillisessa palvelutarpeen arvioissa aiheuttaa päällekkäinen työ muun muassa vastualueiden erilaiset toimintatavat ja eri tietojärjestelmät, palveluiden järjestämisen vastuun jakaminen asiakkuudesta ja prosessin hallinnasta sekä tiedonkulku toimijoiden ja yhteistyötahojen välillä.

Näiden asioiden jatkokehittämiseksi tarvitaan organisaatiossa yhteistä tahtotilaa ja näkemystä asiakaslähtöisestä palveluiden järjestämisestä sekä kustannustehokkaasta toiminnasta ja palveluiden tuottamisesta. Kehittämistyöhön mahdollistamiseksi tarvitaan vastuualueiden johdon tuki ja yhteinen näkemys asiasta.

Organisaatiotasolla tarvitaan tulosten mukaan moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä toimintatapojen yhtenäistämistä lainsäädännön puitteissa ja yhteisiä kehittämispalavereja eri toimijoiden välillä. Myös työnkierron nähtiin olevan yksi keino perehtyä eri tehtäviin ja toimintatapoihin, joka myös kehittää osaamista ja palvelujen myöntämisen yhdenmukaisuutta sekä tuo varmuutta palvelutarpeen arviointiin.

Näiden kehittämis ehdotusten toteuttaminen käytännössä vaatii organisaation johtotason tahtotilaa ja ymmärrystä moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin vaativuudesta sekä työntekijöiden tarpeesta tuntea ja tietää palvelujärjestelmä eri sektoreilla. Tutkitun tiedon hyödyntäminen johtamisessa nähtiin tulosten mukaan olevan kehittämisen keskeinen työkalu. Tutkittuun tietoon perustuva asiakasprossien mallintaminen antaa kehittämistyöhön lisäarvoa ja vaikuttavuutta, jonka avulla voidaan perustella organisaatiossa tehtyjä ratkaisuja sekä vaikuttaa taloudellisiin kustannuksiin.

Tietoisuuden ja yhteistyön lisääminen myös perusterveydenhuollon puolelle moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja sen tarkoituksesta asiakastyössä tulevaisuudessa, nähtiin tulosten mukaan yhä tärkeämpänä tavoitteena. Tiedon ja moniammatillisen yhteistyön avulla voidaan poistaa mm. päällekkäistä työtä ja palvella asiakkaita yhä enemmän asiakaslähtöisesti, oikea-aikaisesti ja yksilöllisen tarpeen mukaan. Tulosten mukaan työntekijöiden osaamisen lisääminen erilaisten koulutusten avulla nähtiin yhtenä moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisen keinona. Tuloksissa esille nousivat mm. koulutukset muistisairauksista ja erilaisista apuvälineistä asiakkaan arjen tukemisessa.

Tämän opinnäytetyön keskeisistä tuloksista voidaan todeta, että ikäihmisten palveluiden palveluohjaus, - ja ostopalveluiden työntekijöillä on selkeä ja vankka

näkemyks moniammatillisen palvelutarpeen arvion toteuttamisesta ja kehittämistä. Asiakslähtöisyys, ratkaisukeskeisyys ja moniammatillisen yhteistyön toimivuus ovat keskeisiä keinoja toimivassa asiakasprosessissa, mutta saadaankon nämä asiat aina toteutettua, on monesti suuri haaste isossa organisaatiossa, jossa on paljon eri toimijoita omilla vastuualueillaan. Sosiaali- ja terveystaloudet ovat suuri kustannuserä julkisessa taloudessa. Kustannusten säästöpainot, ja tavoitteet luovat yhä enemmän paineita ja haasteita lakiin perustuvien palveluiden järjestämiselle. Organisaatioissa tehdään monesti kriteerit palveluiden myöntämisen, ja päätöksen tueksi, joka auttaa työntekijöitä perustelemaan tekemiään ratkaisuja lain puitteissa. Palveluiden myöntämisen ja kriteerien takana on aina asiakas ja hänen tarpeensa, joihin julkisten palveluiden tulisi vastata asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti.

Keskeisten tulosten perusteella voidaan todeta, että kehittämistyötä tarvitaan edelleen moniammatillisen yhteistyön ja palvelutarpeen arvioinnin kehittämässä Kainuun sotien eri vastuualueiden välillä. Jokaisella organisaation toimijalla pitäisi lähtökohdaksi olla yhteinen asiakas ja hänen yksilölliset tarpeensa eikä organisaatiolähtöisesti määritellyt kriteerit. Yhteinen asiakkuus on yli sektorirajojen antaa mahdollisuuden toteuttaa laadukasta moniammatillista palvelutarpeen arviointia, mutta kehittämiseen tarvitaan organisaation johtotasolta lähtevää muutostyötä, joka antaa suuntaviivat moniammatilliselle ja asiakaslähtöiselle yhteistyölle.

Opinnäytetyön kehittämiskyselyn tulosten avulla voidaan Kainuun sotessa jatkokehittää palvelujärjestelmien toimivuutta, asiakaslähtöisyyttä sekä toimijoiden välistä verkostotyötä. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää muun muassa Kainuun sotien uudessa asiakas- ja palveluohjauksen geneerisessä toimintamallissa. Toikon ja Rantasen (2009, 113) mukaan tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan juuri konkreettista muutosta, mutta samalla siinä pyritään myös perusteltuun tiedontuottamiseen.

8.2 Ammatillinen kehittyminen ja oman toiminnan arviointi

Tutkimuksellinen kehittämistyö on monella tapaa kiinnostavaa, mutta myös haastavaa. Opinnäytetyön tekeminen on pitkä prosessi, jossa toteutetaan monenlaiset eri työvaiheet prosessinomaisesti. Tässä opinnäytetyössä käytin kehittämistyön metodologisena lähestymistapana lineaarista mallia, jossa työn etenemisen vaiheet menivät projektimaisesti tavoitteiden määrittelystä aina kehittämistyön päättämiseen ja arviointiin. Sähköisen kehittämiskyselyn avulla tarkoituksena oli saada vastaukset tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kysymyksiin moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta asiakaslähtöisesti sekä sen vaikuttavuudesta johtamisen näkökulmasta. Perusteluina sähköisen kyselyn toteuttamiselle olivat Kainuun alueen pitkät välimatkat ja korona-aika, koska fyysiset kokoontumiset olivat työnantajan toimesta kielletty.

Kyseinen tutkimuksellinen toimintatapa oli minulle uusi asia analysoida tuloksia ja tuottaa niistä tarvittavaa tietoa. Tämä haastoi minua palaamaan aina uudelleen ja uudelleen työn alkujuurille ja tutkimustavoitteisiin, jotta sain pidettyä kiinni tämän opinnäytetyön ja tutkimustulosten tarkoituksesta moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisestä Kainuun soten ikäihmisten palveluissa. Tämän opinnäytetyön suunnittelemisen, toteuttamisen ja tulosten analysoimisen kautta koen oman ammatillisen osaamiseni laajentuneen ja syventyneen tutkitun tiedon etsimisessä ja soveltamisessa suhteessa käytännön toimintaan. Tämän päivän työelämässä tarvitaan tutkivaa ja kriittistä työtettä, jonka avulla voidaan kehittää ja parantaa erilaisia toimintamalleja sekä lisätä kustannustehokkuutta johtamisen näkökulmasta.

Mielestäni moniammatillista palvelutarpeen arviointia voi myös jokainen työntekijä kehittää omalla ratkaisukeskeisellä ja itseohjautuvalla työotteella. Valmiita vastauksia ei aina ole ja toimintamallien kehittäminen laajemmin on monesti hidasta, varsinkin isossa organisaatiossa. Työskentelytapoja, - ja menetelmiä olisi hyvä pohtia aina yksilö, - ja yhteisötasolla asti, jotta saataisiin vähitellen koko organisaatiossa asiakaslähtöisempää toimintaa sekä luotua oikeanaikaisia palveluita, sitä kautta toimintojen vaikuttavuutta ja laatua. Asiakaslähtöisen johtamisen merkitys nousi tulosten mukaan ratkaisevaksi tekijäksi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiselle. Johtamisen merkitys organisaation eri

tasoilla vaikuttaa asiakaslähtöisyyteen sekä antaa puitteet ammatilliselle kehitymiselle ja uusien toimintamallien luomiselle.

Kehittämistoiminnan tuloksena valmistin tietopakettin moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista ja jatkokehittämisestä Kainuun sotien ikäihmisten palveluissa. Kehittämiskyselyn tulosten avulla kokosin 9 kappaletta power point dioja, jotka esittelin yhteisessä vastuualueen työntekijöiden palaverissa. Diasarja aiheesta laitettiin ostopalvelut- ja palveluohjauksen yhteiseen sähköiseen kansioon, jossa se on vapaassa käytössä kaikilla vastuualueen työntekijöillä. Tieto opinnäytetyön valmistumisesta ilmoitettiin Kainuun sotien opinnäytetyön koordinaattorille.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön toteuttaminen oli minulle uudenlainen tapa oppia tutkimus, - ja kehittämistyötä. Opinnäytetyö oli laaja oppimisprosessi, johon kuului monta eri työskentelyä, suunnittelu ja toteutusvaihetta. Jokainen näistä prosessin vaiheista täytyi miettiä erikseen ja tarkasti, jotta tavoiteltuun lopputulokseen päästiin. Opinnäytetyön toteuttaminen alkoi ideasta ja tutkimussuunnitelman laatimisesta, joka ohjasi ja antoi suuntaviivat tulevalle tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle. Tämän vuoksi tutkimuksellisen kehittämistoiminnan suunnitelman laatiminen mahdollisimman tarkasti oli olennainen osa koko opinnäytetyön prosessissa. Opinnäytetyöni tutkimuksellinen kehittämistoiminnan suunnitelma hyväksyttiin keväällä 2021.

Aihe opinnäytetyölle ja tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle tuli työnantajalta, koska palvelutarpeen arviointi ja moniammatillinen yhteistyö ovat yksi keskeinen toimintatapa ikäihmisten palveluohjaustoiminnassa. Lisäksi aihe kiinnosti myös minua henkilökohtaisesti, koska toimin tällä hetkellä Kainuun sotien ikäihmisten palveluohjauksessa asiakasohjaajan tehtävissä ja moniammatillinen yhteistyö sekä palvelutarpeen arviointi ohjaavat asiakastyöprosessia yksilöllisiä palveluita suunnitellessa ja päätöksiä tehdessä. Aiheen valinnan jälkeen aloitin tutkimussuunnitelman tekemisen, aikataulun laatimisen ja suunnittelun kehittämistyön opinnäytetyö prosessin etenemisen eri vaiheista. Ohjauskeskusteluja kävin opinnäytetyön ohjaajan kanssa, jotka antoivat lisää näkemystä ja tukea työn etenemisen eri vaiheissa.

Teoriaosuutta opinnäytetyöhön keräsin ja kirjoitin jo tutkimuksellisen kehittämissuunnitelman tekemisen yhteydessä sekä kesän aikana. Kirjallisuutta ja erilaisia tutkimuksia ja hankkeita moniammatillisesta yhteistyöstä ja palvelun tarpeen arvioinnista löytyi varsin hyvin mm. kaukolainauksen avulla, mutta kansainvälisiä tutkimuksia esimerkiksi moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista oli haastavampi löytää. Kirjallisuuteen ja eri lähteisiin tutustuminen vaati aikaa ja rajuusta, jotta siitä muodostui opinnäytetyölle selkeä ja aiheeseen sopiva teoreettinen viitekehys, joka tuki omaa tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja opinnäytetyön aihetta.

Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistoiminnan osassa halusin saada tietoa moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta, haasteita ja kehittämisestä. Kehittämiskyselyn toteutin Webropol-sähköisellä kyselyllä ikäihmisten palveluissa. Kehittämistoiminnan toteuttamistapaan vaikutti osaltaan myös Covid19-epidemian tuomat rajoitteet sekä osallistujien hajanaisuus Kainuun alueella. Toisaalta oma oppiminen ja kehittyminen käyttämään erilaisia teknologian tuomia mahdollisuuksia kasvoivat opinnäytetyön edetessä.

Kyselylomakkeen toteuttaminen Webropol-ohjelman avulla oli minulle uusi toimintatapa, koska en ollut aiemmin käyttänyt ohjelmaa aiemmissa opinnoissani. Aluksi laadin kyselylomakkeen, jonka testasin työkavereilla ja tein siihen tarvittavia muutoksia. Sen jälkeen laitoin kyselylomakkeen jakoon kaikille kehittämiskyselyyn vastaajille. Tämä osuus onnistui mielestäni varsin hyvin, ilman suurempia haasteita ja suurin osa vastaajista palautti lomakkeen määräajassa minulle sähköisesti. Kehittämiskyselyn vastausprosenttiin vaikutti mm. sairauspoissaolot, mutta muuten vastausajankohta ennen kesälomaa kyselyn toteuttamiselle oli hyvä, koska suurin osa työntekijöistä oli vielä saavutettavissa.

Kehittämistoiminnan laadun arvioinnin toteutin järjestämällä fokustyöryhmän kehittämiskyselyyn vastaajille. Laadun arviointi tapahtui kehittämiskyselyn toteuttamisen jälkeen. Ennen fokustyöryhmän kokoontumista lähetin osallistujille sähköpostilla muutaman kysymyksen kehittämiskyselyyn liittyen aiheen ja kyselyn tarkoituksen mukaisuudesta, kyselyn toteutuksesta ja kehittämisehdotuksista.

Tämä antoi minulle tietoa kehittämiskyselyn onnistumisesta ja tavoitteeseen pääsemisestä. Vastausten perusteella laadin opinnäytetyöhön laadun arviointi kuvion, jonka avulla tarkoitus oli nostaa konkreettisesti esille vastaajien arviointia kehittämiskyselyn onnistumisesta ja toteuttamisesta.

Fokusryhmän toteuttaminen vaati minulta lisää suunnittelua, aikataulun mietintää ja toteuttamistyötä sekä osallistujien aktivointia, jotta laadun arviointi toteutui tarkoitetulla tavalla.

Aikataulullisesti opinnäytetyö eteni suunnitellun mukaisesti eikä suurempia yllätyksiä tullut. Tähän osaltaan vaikutti myös se, että olin hyvissä ajoin valmistele-massa jo seuraavaa prosessin vaihetta eli opinnäytetyön eri vaiheita täytyi tehdä päällekkäin, jotta pysyin suunnitellussa aikataulussa. Opinnäytetyön teke-minen kaiken kaikkiaan vaati vahvaa organisointitaitoa sekä epävarmuuden sie-tokykyä, koska tehtävä on laaja kokonaisuus, jossa on paljon erilaisia hallittavia elementtejä ja tietoa on paljon, josta pitää saada rajattua tarkoituksenmukainen kokonaisuus.

Opinnäytetyön tavoitteissa pääsin mielestäni siihen lopputulokseen, jota tavoit-telin tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa niillä valinnoilla, joita tein esimerkiksi kehittämiskyselyn toteuttamisessa. Kyselyn vastauksien perusteella sain toteutettua tietopakettien moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista, jonka kehittämistyötä voi tulevaisuudessa organisaatiossa jatkaa esimerkiksi asiakasprosesseja kehitettäessä. Kohderyhmä oli aktiivisesti mukana toteutta-massa opinnäytetyön kehittämistoimintaa, koska aihe moniammatillisen palvelu-tarpeen arvioinnin kehittämisestä oli kohdennettu ikäihmisten asiakas-, ja pal-veluohjauksen parissa työskenteleville.

Opinnäytetyön ohjaaja antoi oman arviointinsa opinnäytetyön toteuttamisesta ja tuloksista. Ohjaajan arviointi on opinnäytetyön liitteenä 4.

8.3 Jatkokehittäminen

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin jatkokehittämistä voitaisiin Kainuun sotessa tehdä laajemmin eri yhteistyötahojen ja toimijoiden välillä. Säännölliset palaverit ja yhteiset koulutuspäivät antaisivat lisää työkaluja ja mahdollisuuksia toimintojen yhtenäistämiseksi sekä lisäisivät ymmärrystä muiden vastuualueiden työskentely-, ja toimintatavoista. Työnkierron avulla Kainuun sotien työntekijöillä olisi mahdollisuus niin halutessaan käydä tutustumassa ja saamassa ammatillista osaamista muiden vastuualueiden työtehtävistä.

Kehittämistoiminnan aihe moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin jatkokehittämisessä voisi esimerkiksi olla Kainuun sotien ikäihmisten palveluiden, - aikuis-sosiaalityö, - vammaispalveluiden sekä mielenterveys-, ja päihdepalveluiden välisen yhteistyön ja moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittäminen intensiivisemmäksi ja yhdenmukaisemmaksi tai vaikuttavuuden sekä kustannustehokkuuden arviointi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin avulla Kainuun sotessa.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena tehtyä tietopakettia voi myös jatkokehittää laajemmin moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin prosessien kehittämisessä. Tietopaketin avulla voidaan palvelutarpeen arvioinnin prosessit ja vaikutukset saada näkyviksi organisaation eri toimijoille ja hyödyntää tehtyä kehittämistyötä moniammatillisessa yhteistyössä asiakaslähtöisesti.

Lähteet

- Asakawa, T., Kawabata, H., Terashita, T., Murakami, M., Otaki, J. 2017. Establishing community-based integrated care for elderly patients through interprofessional teamwork: a qualitative analysis. International Relations Office, Graduate School of Medicine, Hokkaido. <https://www.do-vepress.com/establishing-community-based-integrated-care-for-elderly-patients-thro-peer-reviewed-fulltext-article-JMDH#1.9.2021>.
- Bruno, A., Dell`Aversana, G., Zunini, A. Customer orientation and dership in the health servives. Journal of Multidisciplinary Healthcare 2017. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5672502/> 1.9.2021.
- Finne-Soveri, H., Äijö, M., Tolonen, E., Rehula, P., Vähäkangas, p., Patronen, M., Autio, T., Haimi-Liikanen, S., Havulinna, S. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Toimia-suositus ID S028/11.6.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20200605540983>. 31.8.2021.
- Finlex. 2020. HE 4/2020 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain muuttamisesta. Helsinki. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200004.pdf>. 5.4.2021.
- Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Vastapaino. Tampere.
- Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Kustantaja: Helsinki: Tammi.
- Hennink, M., Hutter, I. & Bailey, A. 2011. Qualitative research methods. London: SAGE Publications.
- Hyvärinen, S. 2017. Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystalveluissa. Helsinki: Edita.
- Isoherranen, K., Rekola, L., Nurminen, R. Enemmän yhdessä- moniammatillinen yhteistyö 2008 WSOY oppimateriaalit Oy Helsinki.
- Kananen, J. 2011. Kvantitatiivinen opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kainuun sote. 2020. Palvelutarpeen arviointi. <https://sote.kainuu.fi/palvelutarpeen-arviointi>. 4.4.2021.
- KomPassi-hanke. 2018. Ikäihmistien keskitetty asiakasneuvonta- ja palveluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa. Sosiaali- ja terveystministeriö
- Kulmala, J. Parempi vanhustyö- menetelmiä johtamisen kehittämiseen (toim.) PS-kustannus 2017. Jyväskylä.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen tutkimus. 1. painos. Helsinki: Edita
- Mertaniemi AM, Suhonen M, Paasivaara, L. 2011. Asiakslähtöisen johtamisen painopisteet terveysalalla. Premissi Prima Oy.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus – Dialoginen yhteistyö. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- Onnismaa, J. 2007. Työelämän kaksoissidokset ja niiden vastamyryt. Aikuis- kasvatustartikkelit 2/2007. Helsinki.

- Routio, P. 2015. Luokittelu. Tuotetiede. Taideteollisen korkeakoulun virtuaaliyliopisto. http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/14113_ttea.html. 4.4.2021.
- Syvänen, S., Tikkamäki, K., Loppela, K., Tappura, S., Kasvio, A., Toikko, T. Dialoginen johtaminen- avain tuloksellisuuteen, työelämän laatuun ja innovatiivisuuteen. Tampereen yliopisto Oy Juvenes Print. Tampere.
- Seppänen - Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 104. Helsinki: Stakes
- Rosberg, A., Laakso, A. 2012. Jauhin-toimintamalli Innovaatioprosessin alkupään työkalu pk-yrityksille. Hämeen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/52932/1/Hamk_ja_Hin-toimintamalli.pdf. 4.4.2021.
- Salminen, M. Palveluohjauksen käsikirja Kanta-Hämeen Pitsi-Hanke 2011-2013 Hämeen ammattikorkeakoulu 2013. <https://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>. 5.4.2021.
- Suominen, S., Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti Itsenäiseen elämään 1.painos. Helsinki: Profami Oy.
- Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. 2009.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Jyväskylä: Tammi.
- Tilastokeskus. 2021 Tuotteet ja palvelut. Kyselylomakkeiden kehittäminen ja testaaminen. Menetelmät.
- Tilastokeskus. 2020. Tilastokoulu. https://tilastokoulu.stat.fi/verkkoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=3&subject_id=3&page_type=sisalto. 4.4.2021.
- Virtanen, P, Suoheimo, M, Lamminmäki, S, Ahonen, P, Suokas. M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekekin katsaus 281/2012. Tekes Helsinki.
- Vuorinen, T. Asiakaslähtöisyys julkisella sektorilla ja asiakaskokemuksen johtaminen. 2019. Haus International. <https://haus.fi/asiakaslatoisyys-julkisella-sektorilla-ja-asiakaskokemuksen-johtaminen/> 4.4.2021.
- Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K., Ojaniemi., P. 2015 Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global ja kirjoittajat 2015. Painettu EU:ssa.
- Vähäkangas, P., Niemelä, K., Mäkelä, M., Noro, A. Ikäihmisen palvelutarve ja palveluihin ohjautuminen RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. Raportti 13/2017. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy Tampere. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN_ISBN_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1 5.4.2021

SAATEKIRJE
Suomussalmi 04 /2021

Liite 1 1 (1)

Hei!

Opiskelen Karelia-ammattikorkeakoulussa ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen yamk opintoja. Teen kehittämiskyselyn ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualueen työntekijöille moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisestä Kainuun sotien ikäihmisten palveluissa.

Kehittämiskysely toteutetaan sähköisesti webropol-kyselynä, jonka kautta myös vastauksesi lähetetään. Kehittämiskyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti ja vastaukset hävitetään tulosten analysoinnin jälkeen. Tutkimuksen tekemiseen olen saanut luvan Kainuun sotien ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualuepäälliköltä.

Toivon vastaustasi kehittämiskyselyyn sinulta, jotta voisimme yhteistyössä kehittää moniammatillista palvelutarpeen arviointia asiakastyölähtöisesti Kainuun sotessa.

Linkki kyselyyn: <https://new.webpolsurveys.com/Surveys/Survey/Edit?id=179fa5d0-7cda-4b30-b36f-a9a2aaaae49f>

Mikäli linkki ei aukea, kopio se ja vie nettiin.

Toivon vastaustasi viimeistään mennessä.

Kiitos avustasi ja kehittämiskyselyyn vastaamisesta!

Asta Kinnunen

Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen yamk

Karelia-ammattikorkeakoulu Joensuu

Webropol-Kehittämiskyselylomake

Liite 2 1 (2)

Asta Kinnunen

Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen yamk

Karelia-ammattikorkeakoulu Joensuu

**MONIAMMATILLISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN
KAINUUN SOTEN IKÄIHMISTEN PALVELUISSA****1. Mitkä sinusta ovat tärkeimmät moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen edellytykset? Valitse 3 tärkeintä asiaa.**

- a tiedonkulku ja verkostotyö
- b palveluiden järjestämisen vastuun jakaminen
- c toimivat työkäytännöt (mm toimintaohjeet, kriteerit, RAI arviointi työkaluna, yhdenmukaiset käytänteet palveluiden myöntämisessä)
- d tiedon jakaminen (asiakkaat, yhteistyötahot)
- e ratkaisukeskeisyys
- f asiakastyölähtöisyys
- g muu, mikä? _____

2. Mitkä asiat vaikeuttavat mielestäsi moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekemistä/toteutumista? Valitse 3 tärkeintä asiaa.

- a palvelutarpeen arvioinnin toimeenpano määräajassa
- b päällekkäinen työ (toimintatavat, tietojärjestelmät)
- c eri lainsäädäntö
- d palveluiden järjestämisen vastuun jakaminen (kuka ottaa asiakkuuden)
- e tiedonkulku toimijoiden ja yhteistyötahojen välillä
- f RAI-osaamisen hyödyntäminen tarpeenmukaisesti
- g muu, mikä? _____

3. Mitkä asiat koet tärkeäksi moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa? Valitse 3 tärkeintä asiaa.

a yhteistyön toimivuus moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteutumisessa

b yhteisen asiakaslähtöisen näkemyksen muodostumisen eri toimijoiden välillä

c ratkaisukeskeisyys (konkreettiset keinot asian ratkaisemiseksi)

d RAI arvion käyttäminen päätöksenteon tukena

e asiakaslähtöisyys (asiakkaan näkemykset, toivomukset, mielipiteet)

f palvelutarpeen arvioinnin sisältö ja palveluiden järjestämisen vastuu

g muu, mikä? _____

4. Mitä mielestäsi asiakastyölähtöinen moniammatillinen palvelutarpeen arviointi tarkoittaa ikäihmisten palveluissa ja miten sitä tulisi kehittää?

5. Miten mielestäsi moniammatillista palvelu tarpeenarviointia voisi kehittää asiakastyölähtöisellä johtamisella ikäihmisten palveluissa?

6. Miten mielestäsi eri toimijat ja yhteistyötahot voisivat kehittää asiakastyölähtöisyyttä ja moniammatillista yhteistyötä ja palvelutarpeen arviointia Kainuun sotessa

LAADUN ARVIOINTI KYSELY FOKUSRYHMÄLLE

MONIAMMATILLISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN KAINUUN SOTEN IKÄIHMISTEN PALVELUISSA

Arvoisat kehittämiskyselyyn vastaajat!

Opinnäytetyöni tutkimuksellisen kehittämistoiminnan osuudessa halusin teiltä vastauksia ja tietoa kehittämiskyselyn kautta moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta ja kehittämisestä Kainuun sotien ikäihmisten palveluissa.

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan (kehittämiskysely) laadunarviointina toteutan kehittämiskyselyyn vastaajille fokusryhmän skype palaverin kautta.

Fokusryhmän tapaamisen avulla haluan tietää minkälainen näkemys ja kokemus teillä kehittämiskyselyyn vastaajilla oli kyselyn toteuttamisesta, ja siitä vastasiko tekemäni kehittämiskysely opinnäytetyöni aihetta ja tarkoitusta?

Alla kysymykset, joihin pyydän teitä tutustumaan ja miettimään omia vastauksia ennen sovittua fokusryhmätapaamista. Aikaa kokoontumiselle on varattu 1 tunti. Keskustelemme alla olevien kysymysten perusteella ko. aiheesta.

1. Olivatko kaikki kehittämiskyselyssä esitetyt kysymys vaihtoehdot sellaisia, joita moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnin prosessissa ikäihmisten palveluissa käytetään?
2. Oliko mielestäsi jokainen esitetty kehittämiskyselyn kysymys hyödyllinen tai tarpeellinen moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä? Mitä olisit toivonut kysyttävän?
3. Mitkä kehittämiskyselyssä esitetyt kysymykset koit erityisen tärkeäksi aiheen kannalta?
4. Herättikö joku kehittämiskyselyn kysymyksistä sinulle erityisesti ajatuksia (positiiv. /kriittinen) tms.

5. Mitä ajatuksia ja kehittämisideoita sinulle nousi kehittämiskyselyn pohjalta moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista ja asiakaslähtöisestä johtamisesta?

- 6 Oliko kehittämiskysely tarpeellinen ikäihmisten palveluiden palveluohjaus- ja ostopalvelut vastuualueella ja miksi?

KIITOS OSALLISTUMISESTA, AJATUKSISTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSISTASI FOKUSTYÖRYHMÄSSÄ!

Terveisin Asta Kinnunen

Opinnäytetyön ohjaajan arviointi

Opinnäytetyö *Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen Kainuun soten ikäihmisten palveluissa* on erittäin ajankohtainen, koska myös ikääntyneiden asiakkaiden ongelmat ja palvelun tarpeet ovat entistä monisyisempiä ja monialaisempia.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kainuun soten Ikäihmisten palveluiden palveluohjaus ja ostopalvelut vastuualueen työntekijöiden avulla moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämistä asiakaslähtöisesti. Kehittämiskyselyyn vastasi 60 % Ikäihmisten palveluohjaus ja ostopalvelut vastuualueen työntekijöitä. Tutkimustulokset olisivat olleet kattavampia, jos kyselyyn olisi vastannut muidenkin tulosalueiden työntekijät, jotka laativat palvelutarpeen arviointeja.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet avataan hyvin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa sähköinen tietopaketti työnantajan käyttöön. Diasarja-tietopaketti on laadittu työntekijöille osoitetun kyselyn tulosten pohjalta ja kokoaa hyvin yhteen tuloksissa esille tulleiden moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin keskeiset tekijät ja onnistumisen edellytykset.

Opinnäytetyö antaa eväitä asiakaslähtöisen toiminnan ja toimijoiden välisen verkostotyön kehittämiseen monialaisessa yhteistyössä. Opinnäytetyössä esitetty jatkokehittämisidea palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittämisestä intensiivisemmäksi ja yhdenmukaisemmaksi yhdessä sote toimijoiden kanssa yli tulosaluerajojen on käytännöllinen.

Liisa Mikkonen
palveluesimies

Tietopaketti diat moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista Kainuun soten ikäihmisten palveluissa



Sisältö

	Dia nro
1. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.....	3
2. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen asiakaslähtöisesti.....	5
3. RAI-järjestelmä päätöksenteon tukena.....	6
4. Moniammatillinen yhteistyö toimijoiden välillä.....	7
5. Asiakas(työ)lähtöisyys ja johtaminen palvelutarpeen arvioinnissa....	8
6. Moniammatillinen palvelutarpeen arviointiprosessi ikäihmisten..... palveluissa	9

1. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Lain tarkoituksena:

- Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen selvittäminen palvelutarpeen arvioinnin avulla lain vaatimassa määräajassa.
- Asiakas saa oikea-aikaiset, tarpeenmukaiset ja kuntoutumista tukevat palvelut.
- Moniammatillinen verkosto ja asiantuntijuus arvioinnin tukena.
- Asiakkaan kuuleminen ja tavoitteiden määrittäminen yhdessä asiakkaan kanssa.
- Asiakassuunnitelman laatiminen ja virallinen päätöksenteko.
- Palvelun toteuttaminen asiakassuunnitelman mukaisesti.
- Jatkosuunnitelma ja tarvittaessa asiakassuunnitelman päivittäminen yhteistyössä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 36 §) mukaan:

kiireellinen palvelutarve täytyy arvioida välittömästi. Yli 75-vuotiaan sekä ylintä hoitotukea saavan henkilön arviointi on aloitettava seitsemän (7) päivän kuluessa yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Puhelimessa tehty arvio on osa palvelutarpeen arviota.

2. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen asiakaslähtöisesti

- Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään mm. fysioterapeutin, sairaanhoitajan tai moniammatillisen tiimin osaamista.
- Voimavara- ja palvelutarpeen arvioon selvittäminen ja palveluiden järjestäminen asiakkaalle voimassa olevien kriteerien pohjalta.
- Tarvittaessa moniammatilliset konsultaatiot asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi terveydenhuoltoon, aikuissosiaalityöhön tai mt-palveluihin.
- Palveluiden järjestämisen vastuusta sopiminen ja niiden toteuttaminen yhteistyössä laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen, tasa-vertaisuus ja arvostus omien palveluidensa suunnittelussa ja toteuttamisessa.
- Omaisten ja ammattilaisten välinen yhteistyö tukena palvelujakson aikana.

3. RAI-järjestelmä päätöksenteon tukena

Arviointitiedon kerääminen tapahtuu:

- Haastattelun avulla asiakkaalta, omaisilta ja läheisiltä.
- Asiakasta havainnoiden sekä asiakkaan hoitoon tai palvelun toteutukseen osallistuvilta tahoilta.
- Rai-arviointiin kerättyjen tietojen avulla vastataan RAI-arviointikysymyksiin Raisoft-ohjelmistossa.
- Rai arvioinnin mittarit ja voimavarat syntyvät arviointivastauksista sekä asiakkaan voimavaroja kuvaavia herätteistä.
- Arviointitiedon hyödyntäminen asiakkaan hoito-, ja palvelusuunnitelmassa sekä tarpeenmukaisten palveluiden toteuttamisessa -> auttaa ammattilaisia ohjaamaan asiakasta ja hänen tilannettaan sekä tarvittaessa asiakkaan toimintaa muihin palveluihin esimerkiksi järjestöjen palveluihin
- Hoidon ja palvelun toteutus / seuranta tehdään uudelleen asiakkaan tilanteen muuttuessa tai palvelun tarpeenmukaisesti.
- Riittävä aika ja osaaminen sekä taito toteuttaa RAI-arviointia ja kirjata se tarkoituksenmukaisesti Raisoft-ohjelmistoon.

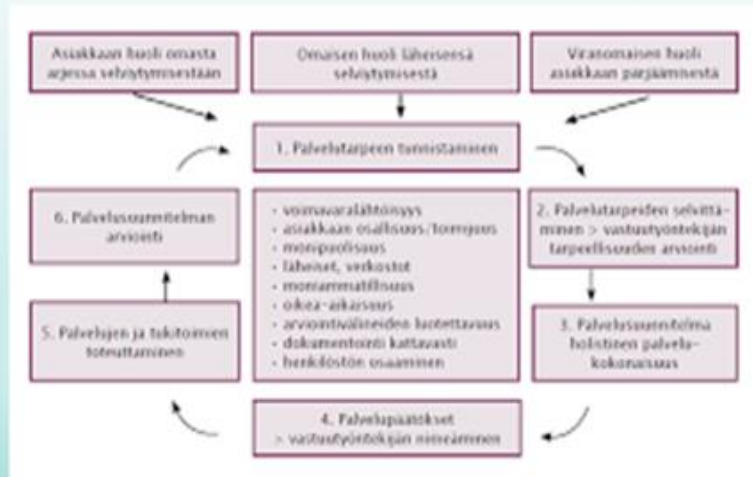
4. Moniammatillinen yhteistyö toimijoiden välillä

- Organisaatiossa -> yhtenäiset toimintatavat, vastuun jakaminen ammattilaisten välillä, riittävä tiedonkulku sekä osallistava johtaminen.
- RAI osaamisen hyödyntäminen palvelutarpeen arvioinnissa -> kriteerinä palveluiden myöntämisessä ja päätöksen teon tukena tasapuolisesti.
- Ratkaisukeskeisyys palveluiden suunnittelussa-> miten asiakas saa parhaiten tarvitsemansa palvelut lain edellyttämällä tavalla.
- Yhteisen asiakaslähtöisen näkemyksen muodostuminen toimijoiden välillä -> yhteinen asiakkuus, vastuunjakaminen asiakkuudesta, asiakkaan näkemysten / toiveiden huomioiminen.
- Tiedon jakaminen toimijoiden välillä, luottamus ja avoin yhteistyö.
- Huomioitava arvioinnissa asiakkaan toiveet ja mielipiteet, jotka mm. ohjaavat moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamista ja jatkosuunnitelman laatimista.

5. Asiakas(työ)lähtöisyys ja johtaminen

- Asiakkaan, ja toimijoiden välinen yhteistyö -> palveluiden oikea-aikaisuus, joustavuus ja moniammatillinen tiimi arvioinnissa.
- Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen-> tasa-vertaisuus, arvostus ja kuunteleminen palveluiden suunnittelussa.
- Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioiminen-> yksilölliset ja riittävät voimavara- ja palvelut.
- Palvelurakenteiden kehittäminen asiakaslähtöisesti ->huomioitava suunnittelussa mm. asuin ympäristö, välimatkat, palveluiden saatavuus alueella.
- Organisaatiossa yhtenäiset käytännöt / toiminnot vastuualueilla -> yhteinen tietojärjestelmä, kriteerit palveluiden myöntämisessä (haasteena eri lainsäädäntö), vastuunjakaminen, yhteiset säännölliset palaverit vastuualueiden välillä työntekijä-, ja johtotasolla
- Strategiat ja visiot tulevaisuuden muutoksista ja tarpeista organisaatiossa -> mm. tulevan sote-uudistuksen huomioiminen ja vaikutukset Kainuussa.
- Tiedon tuottaminen / saaminen lähijohtamisen avulla -> muutoksista tiedottaminen, kehittämistyö, säännölliset vastuualueen palaverit.
- Vuorovaikutuksellinen ja osallistava johtaminen-> yhdenmukainen kehittämistyö, tiedottaminen, säännölliset palaverit.

6. Moniammatillinen palvelutarpeen arviointiprosessi ikäihmisten palveluissa



Ikääntyneen palvelutarpeenarviointi prosessi mukailen Moisio ym. 2013, 30.