



Petri Syväkangas
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Monialainen ja yhteensovittava johtaminen (YAMK)
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö, 2022

VIRTAA VERKKOKOULUSTA

Kokemuksia Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta

TIIVISTELMÄ

Petri Syväkangas

VIRTAA VERKKOKOULUSTA - Kokemuksia Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta

Sivut (37), liitteet (1)

Syksy 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (YAMK)

Monialainen ja yhteensovittava johtaminen

Opinnäytetyön aiheena oli Kelan kuntoutuksen verkkokoulu käyttäjien näkökulmasta ja sen tavoitteena oli lisätä tietoutta Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta, edistää Kelan kuntoutuspalveluiden saatavuutta valtakunnan tasolla sekä parantaa Kelan ja sidosryhmien välistä yhteistyötä. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää arviointitutkimuksen metodeilla valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen ammattilaisten kokemuksia Kelassa vuosina 2021-2022 kehitetystä Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta.

Tulosten perusteella verkkokoulu oli tehokas tapa jäsentää tietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen työtä tukevaan muotoon ja parantaa ammattilaisten osaamista Kelan kuntoutuspalveluista. Lisäksi koettiin, että Kelan kuntoutuksen verkkokoulun avulla kuntoutuksen suositteluasiakkaalle on aiempaa helpompaa. Verkkokoulu on kyselyn tulosten perusteella merkityksellinen linkki Kelan ja sidosryhmien välillä kuntoutusetuuksien kokonaisuuden hahmottamisessa.

Asiasanat: kuntoutus, oppimisalustat, virtuaaliset oppimisympäristöt

ABSTRACT

Petri Syväkangas

Experiences on Kela's E-learning Rehabilitation Solution

Pages (37), 1 appendix

Fall 2022

Diaconia University of Applied Sciences

MA Degree in Interdisciplinary and Collaborative Leadership

The topic of the thesis was Kela's e-learning rehabilitation solution from the users' point of view, and its aim was to increase awareness of Kela's e-learning rehabilitation solution, promote the availability of Kela's rehabilitation services at the national level and improve cooperation between Kela and stakeholders. The purpose of the thesis was to use the methods of the evaluation study to find out the experiences of professionals of a company that produces coaching and rehabilitation services from Kela's e-learning rehabilitation solution developed at Kela in 2021-2022.

Based on the results, the e-learning solution was an effective way to structure information into a form that supports the work of social and health care professionals and to improve the professionals' competence in Kela's rehabilitation services. In addition, it was felt that Kela's e-learning rehabilitation solution makes it easier to recommend rehabilitation to the customer. Based on the results of the survey, this e-learning solution is a meaningful link between Kela and stakeholders in the process of determining the totality of rehabilitation benefits.

Keywords: learning platform, rehabilitation, virtual learning environment

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 KUNTOUTUS, KÄYTETTÄVYYS JA VERKKOKOULUTUS	5
2.1 Kuntoutuksen määritelmä	5
2.2 Kela.....	6
2.3 Kelan järjestämä kuntoutus.....	7
2.4 Kuntoutus nuoruuselämänvaiheen tukena	10
2.5 Digitaalisuus ja verkkokoulutus	11
2.6 Käytettävyys.....	14
2.7 Kelan kuntoutuksen verkkokoulu	14
3 METODISET RATKAISUT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	16
3.1 Arviointitutkimus menetelmällisenä lähestymistapana	16
3.2 Tutkimuskysymysten asettelu	17
3.3 Määrällinen arviointitutkimus.....	19
3.4 Aineiston hankinta ja analyysi	20
4 TULOKSET	22
4.1 Vastaajien kokemus ennen verkkokoulua	22
4.2 Vastaajien kokemus verkkokoulun jälkeen.....	23
4.3 Koetut haasteet.....	25
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	25
5.1 Kokemukset osaamisen muutoksista	25
5.2 Verkkokoulun käytettävyys.....	27
5.3 Merkitys tutkittaville ja kuntoutusjärjestelmälle Kelan näkökulmasta ...	27
5.4 Tavoitteiden saavuttaminen	28
6 EETTISYYS, LUOTETTAVUUS JA POHDINTA	28
6.1 Eettisyys.....	28
6.2 Luotettavuus	29
6.3 Pohdinta.....	31
7 LÄHTEET	33
LIITE 1. Kelan kuntoutuksen verkkokoulu -kysely.....	38

1 JOHDANTO

Monet sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kohtaavat työssään asiakkaita, joilla on olemassa jonkinlainen kuntoutustarve. Kelassa puolestaan on vuosien saatossa kehitetty laaja valikoima erilaisia kuntoutuspalveluja asiakkaiden hyvin moinaisiin tilanteisiin, kuten tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavien kuntoutuskurssit, ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteet ja vaativana lääkinnällisenä kuntoutuksena toteutettavat terapiat. Kuntoutustarpeiden ja tarjolla olevien kuntoutuspalveluiden kohtaamiseksi kuntoutukseen ohjaavilla tahoilla tulee olla tietoa olemassa olevista palveluista sekä taitoa asiakkaan kuntoutustarpeen tunnistamiseen ja motivoimiseen. Lisäksi eri etuuksien hakemiseen saattaa liittyä omat yksityiskohtansa.

Ammattilaisten haasteina arkityössä saattavat näyttäytyä kiire, rajalliset resurssit, suuret asiakasmäärät ja asiakkaiden monitahoiset tilanteet. Asiakaskohtaamisissa työntekijän huomio saattaa kiinnittyä vain ensisijaiseen palvelutarpeeseen, kuten akuuttiin terveyshuoleen tai vaikkapa asumistilanteen selvittelyyn. Jos kuntoutusasia ei ole aktiivisesti mielessä, asiakkaan kuntoutustarve saattaa jäädä tunnistamatta. Vaikka kuntoutustarve tunnistetaan, voi laajasta palveluvalikosta olla vaikea valita asiakkaalle sopivaa palvelua.

Vastauksena terveydenhuollon toimijoiden ja muiden sidosryhmien tarpeisiin, Kelassa on kehitetty ja julkaistu Kelan kuntoutusta käsittelevä verkkokoulu. Verkkokoulussa tieto Kelan kuntoutuspalveluista, kuntoutusohjauksesta, lausuntojen laatimisesta sekä esimerkiksi sairastamisen ja kuntoutuksen aikaisesta toimeentulosta on koottu selkeästi ammattilaisille soveltuvaan muotoon.

Opinnäytetyössä selvitettiin arviointitutkimuksen metodeilla valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten ammattilaisten kokemuksia verkkokoulusta, myös käytettävyyttä tarkasteltiin. Työn tietoperustassa avataan verkko-oppimisympäristön etuja ja haasteita, digitalisaation vaikutuksia ammattilaisten osaamisen kehittämiseen sekä kuntoutuksen, erityisesti Kelan kuntoutuksen, roolia suomalaisessa yhteiskunnassa.

2 KUNTOUTUS, KÄYTETTÄVYYS JA VERKKOKOULUTUS

2.1 Kuntoutuksen määritelmä

Nykymuotoisen kuntoutuksen juuret juontuvat sodan jälkeiseen maailmaan, jossa sodissa vammautuneille pyrittiin luomaan jälkihoitoon keskittyvä järjestelmä. Ajatuksena oli, että kuntoutuksen turvin he voisivat elää mahdollisimman itsenäistä elämää vammasta huolimatta. Tuolloin kuntoutukseksi määriteltävä toiminta oli käytännössä vain korjaavaa. Kuntoutuksen määritelmä alkoi laajeta 1970-luvulta lähtien kuntoutuksen sairauskäsityksen, ajankohdan ja laadullisen sisällön suhteen. Sairauksikäsitteen suhteen kokonaisvaltaisempi biopsykososiaalinen käsitys näki ihmisen enenevässä määrin monitahoisena kokonaisuutena. Lisäksi alettiin ymmärtää, että kuntoutuksen aloittaminen kannattaa tehdä mieluummin varhain kuin myöhään. Sairausperusteen lisäksi nykyään tunnistetaan myös sosiaalisiin perusteisiin liittyviä kuntoutustarpeita. (Suoyrjö, 2010, s. 14.)

Kuntoutuksen voidaan katsoa koostuvan lääketieteellisestä, kasvatuksellisesta, sosiaalisesta ja ammatillisesta toiminnasta, joiden tavoitteena on parantaa ihmisen toimintakykyä niin hyväksi kuin se on mahdollista. Heikki Suoyrjö lainaa tutkimuksessaan Järvikosken ja Härkäpään määritelmää vuodelta 1995, jonka mukaan kuntoutuksessa kuntoutujaa pyritään suunnitelmallisen ja monialaisen toiminnan avulla auttamaan toteuttamaan elämänprojektejaan ja pitämään yllä elämänhallintaansa sellaisissakin tilanteissa, joissa sosiaalisen selviytymisen ja integraation edellytykset ovat alentuneet tai uhattuina. Yksilön hyvinvoinnin edistämisen lisäksi kuntoutukseen yhdistyy usein myös yhteiskunnallisen hyödyn näkökulma. Käytännössä tämä tarkoittaa kuntoutusta järjestävän tai kustantavan tahon hyötyä. (Suoyrjö, 2010, s. 14.)

Marjatta Martinin väitöskirjassa (2016) kuntoutusta kuvataan monimuotoisena ja laaja-alaisena toimintana, jolla pyritään muutokseen yksilötasolla tai yksilön ja ympäristön välisessä suhteessa. Kuntoutus voi tukea yksilön hyvinvointia ja arjessa selviytymistä, erityinen paikka kuntoutukselle on eri elämänvaiheiden siirtymäkohdissa. Kuntoutukselle asetetut tavoitteet liittyvät yleisesti toimintakyvyn,

itsenäisen suoriutumisen, hyvinvoinnin ja työllistymismahdollisuuksien parantamiseen. (Martin, 2016, s. 67.)

2.2 Kela

Opinnäytetyössä tarkasteltu verkkokoulu oli kehitetty Kelassa. Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos ja sen toimintaa ja hallintoa valvovat eduskunnan valitsemat valtuutetut (L 731/2001). Kelan rooli on kehittynyt pelkästä eläkevakuutuksen toimeenpanijasta kaikille kohdennetun perusturvan ja sosiaalisen turvan taakaajaksi. Kelan asemasta, tehtävistä ja hallinnosta on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa. Etuuskohtaisissa laeissa puolestaan säädetään Kelan sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä. (Kela, 2022g.)

Kela hoitaa kaikkien Suomessa sekä ulkomailla asuvien Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien ihmisten perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan kattamaan sosiaaliturvaan lukeutuvat asumistuki, kuntoutus lapsiperheiden tuet, opintotuki, sairausvakuutus, työttömän perusturva, toimeentulotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. (Kela, 2022g.) Lisäksi Kelan tehtäviin kuuluu tiedottaa etuuksista ja palveluista, toteuttaa sosiaaliturvan kehittämistä palvelevaa tutkimusta, laatia etuuksien ja toiminnan ennakoinnissa ja seurannassa tarvittavia tilastoja, arvioita ja ennusteita sekä tehdä ehdotuksia sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön kehittämisestä (L 731/2001).

Kelan linjaorganisaatio muodostuu viidestä tulosyksiköstä. Nämä ovat asiakkaan lähipalvelujen, valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen, IT-palvelujen, tietopalvelujen ja yhteisten palvelujen tulosyksiköt. Näiden lisäksi on olemassa kaksi toiminnallista yksikköä: johdon tukiyksikkö ja viestintäyksikkö. Valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosyksikön tehtävänä on vastata etuushakemuksien ratkaisutyöstä ja tekee tämän lisäksi ehdotuksia etuuslainsäädännön kehittämiseksi. Asiakkaan lähipalvelujen tulosyksikkö vastaa kaikkien palvelukanavien osalta asiakaspalvelusta sekä asiakkaiden neuvonnasta ja ohjauksesta. IT-palvelut vastaavat muun muassa IT-kehittämisestä ja ylläpidosta. Tietopalvelujen tulosyksikkö

kerää, jalostaa ja hyödyntää tietovarantoja sekä tuotteistaa ja kehittää niitä sisäisille ja ulkoisille asiakkaille. Yhteisten palvelujen tulosityksikön vastuulle kuuluvat Kelan henkilöstö-, hankinta-, käänös- ja talouspalvelut. Johdon tukiyksikkö toimii Kelan johdon tukena ja viestintäyksikkö vastaa viestinnästä. (Kela, 2022e.)

Kelan toiminnan tarkoituksena on olla ”Elämässä mukana – muutoksissa tukena”. Kelan toiminta-ajatuksena on turvata väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Kelan toimintaa ohjaaviin arvoihin kuuluvat seuraavat asiat: ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kelan visiona on olla ihmistä lähellä ja edistää hyvinvointia tiedolla tuella ja yhteistyöllä. (Kela, 2022f.)

2.3 Kelan järjestämä kuntoutus

Kelan järjestämä lääkinnällinen ja ammatillinen kuntoutus perustuvat lakiin, joka on tullut voimaan vuonna 2005 (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ... 2005). Lain mukaan Kela järjestää vajaakuntoisten ammatillista kuntoutusta (6 §) ja vaikeavammaisten lääkinnällistä kuntoutusta (9 §). Näiden lisäksi voidaan järjestää ja korvata harkinnanvaraista kuntoutusta (12 §), johon käytettävä määräraha vastaa neljää prosenttia vakuutettujen sairausvakuutusmaksuina kertyneestä määrästä. Eduskunta päättää valtion talousarvion yhteydessä vuosittain harkinnanvaraiseen kuntoutukseen käytettävästä, edellä tarkoitettua suuremmasta enimmäisrahämäärästä. (Suoyrjö, 2010, s. 14.) Kela on vahva suomalainen valtakunnallinen toimija asiakkaiden etuuksien ja palvelujen kokonaisuudessa. Kelassa on monia etuuksia, jotka ovat sidoksissa sosiaali- ja terveystalouteen, kuten sairaanhoidon korvaukset, lääkekorvaukset ja kuntoutuspalvelut sekä toimeentulotuki sosiaalihuollon osana.

Sote-uudistusta ohjaava lainsäädäntö ohjaa hyvinvointialueita ja kuntia tekemään aktiivista yhteistyötä valtion ja julkisen sektorin hallinnon toimijoiden, järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa, tavoitteena etuuksien ja erilaisten palvelujen järjestäminen. Asiakkaan näkökulmasta oleellista on pitää huolta palveluket-

jujen toimivuudesta. Kelan rooli asiakkaiden perustoimeentulon turvana ja erilais-
ten palveluiden tarjoajana on vahva. Näiden osa-alueiden saavuttamiseksi Kela
kehittää jatkuvasti uusia keinoja yhteistyön kehittämiseksi. (Kela, 2022a.)

Kelan kuntoutus on kohdennettu Suomessa vakuutettuina oleville henkilöille,
joilla sairaus tai vamma aiheuttaa haasteita opiskelussa, työssä tai itsenäisessä
selviytymisessä erilaisissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa. Kuntoutuksen hake-
minen perustuu asiakaslähtöisesti luotuun yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan,
jossa on eritelty myös kuntoutukselle asetetut tavoitteet. Nuoren ammatillisen
kuntoutuksen muodossa järjestettäviä palveluita on mahdollista hakea tietyin
edellytyksin, vaikka asiakkaalla ei olisi todettu sairautta. Kelan kautta toteutuva
kuntoutus on asiakkaalle pääasiassa ilmaista ja sen ajalta saattaa olla omin edel-
lyksineen oikeus kuntoutusrahaan. (Kela, 2022c.)

Asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan toteutettavia kuntoutustoimenpiteitä ovat
muun muassa kuntoutuspsykoterapia, työllistymistä edistävä ammatillinen kun-
toutus, kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskurssit eri sairausryhmille sekä erilai-
set terapiat Kelan vaativana lääkinnällisenä kuntoutuksena. Kuntoutus toteute-
taan käytännössä alaan erikoistuneiden yritysten, kuntoutuslaitosten, järjestöjen,
oppilaitosten, ja yksityisen sektorin terapeuttien toimesta sekä alueellisesti että
valtakunnallisesti. Osa toimenpiteistä voi toteutua myös asiakkaan arjen ympä-
ristössä, kuten kotona tai koulussa. Kelan rooli suomalaisen kuntoutuksen järjes-
täjänä on merkittävä, mutta Kelan lisäksi kuntoutusta järjestävät myös julkinen
terveydenhuolto, työterveyshuolto, kunnan sosiaalipalvelut, vammaisjärjestöt,
työeläkelaitokset ja vakuutusyhtiöt. (Kela, 2022c.)

Vuonna 2021 Kelan järjestämiin kuntoutuksiin osallistui 156 139 henkilöä. Ylei-
simmin kuntoutusmuotona toimi kuntoutuspsykoterapia, jota sai kyseisenä
vuonna 60 756 ihmistä. Muiden kuntoutuspalvelujen osalta 40 782 henkilöä osal-
listui Kelan vaativaan lääkinnälliseen kuntoutukseen, 35 051 ammatilliseen ja
27 089 harkinnanvaraiseen kuntoutukseen. Kuntoutusrahaa maksettiin lähes
50 000 henkilölle. (Tietotarjotin, 2022.)

Eri elämänvaiheissa kuntoutustarpeet Kelan asiakasryhmällä vaihtelevat: 0-15-vuotiaat lapset ja nuoret olivat yleisimmin vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaita, 16-29-vuotiaat osallistuivat yleisimmin ammatilliseen kuntoutukseen tai kuntoutuspsykoterapiaan. Työikäiset (30-64-vuotiaat) henkilöt hyödynsivät pääasiassa kuntoutuspsykoterapiaa ja harkinnanvarasta kuntoutusta. Yli 64-vuotiaat henkilöt osallistuivat puolestaan pääasiassa harkinnanvaraiseen kuntoutukseen. Mielenterveyden tai käyttäytymisen häiriö oli yleisin syy Kelan kuntoutukseen hakeutumiseen vuonna 2021, näitä asiakkaita oli 108 556. Kyseisen syyn perusteella Kelan järjestämään kuntoutukseen hakeutuvien asiakkaiden määrä oli jopa kolminkertaistunut vuodesta 2010. Muina yleisimpinä syinä Kelan kuntoutukseen hakeudutaan tuki- ja liikuntaelinsairauksien, hermoston sairauksien ja verenkiertoelinten sairauksien vuoksi. (Tietotarjotin, 2022.)

Suoyrjön tekemän tutkimuksen mukaan Kelan kuntoutuksessa yhdenvertaisuus ei aina toteudu sukupuolen, ammattiaseman tai työsuhteen laadun perusteella. Kyseisessä tutkimuksessa tutkittiin kunnallisten työpaikkojen henkilöstöä ja yhtenä lopputulemana Kelan järjestämä kuntoutus kohdistui enemmän naisille kuin miehille. Tutkittujen terveystietojen valossa terveydessä tai kuntoutustarpeessa ei ole eroa sukupuolten välillä. Tuolloin Kelan järjestämän psykoterapian saajista vain 15 prosenttia oli miehiä siitäkin huolimatta, että julkisella sektorilla työskentelevien miesten työkyvyttömyyseläkkeiden taustalla on hyvin yleisesti psykiatrinen sairaus. Lisäksi tutkimuksessa saatiin selville, että määräaikaissa työsuhteissa työskentelevät ohjautuivat Kelan kuntoutuksiin huomattavasti heikommin kuin pysyvässä työsuhteessa olevat henkilöt. Tässäkin tapauksessa määräaikaisten työntekijöiden kuntoutustarve kuvautui vähintään samantasoisena vakituisten työntekijöiden kanssa. (Suoyrjö, 2010, s. 75.)

Tuoreiden tilastotietojen perusteella Kelan kuntoutuksen epätasa-arvoinen jakautuminen on hieman tasoittunut, mutta ero on edelleen huomattava: esimerkiksi kuntoutuspsykoterapiaan osallistuneista 25-34 vuotiaista naisia oli 16 910 ja miehiä 4528. Vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen osalta pojat osallistuivat kuntoutukseen huomattavasti useammin, samoin esimerkiksi sydänkuntoutuskursseille osallistui useammin miehet kuin naiset. Kaikkiaan vuonna 2021 Kelan kuntoutukseen osallistui 95 649 naista ja 60 490 miestä. (Tietotarjotin, 2022.)

2.4 Kuntoutus nuoruuselämänvaiheen tukena

Tässä opinnäytetyössä tutkimus kohdistuu ammattilaisiin, jotka tekevät työtä keskimäärin alle 29-vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten parissa. Nuoret ovat Kelan kuntoutuksessa tärkeä kohderyhmä, koska työikäisen väestön kuntoutuksesta valtaosa toteutuu esimerkiksi työeläkelaitosten, työterveyshuollon tai vakuutusyhtiöiden toimesta. Lisäksi, kuten on aiemmin todettu, kuntoutuksen aloitus on hyvä tehdä mieluummin varhain kuin myöhään. Martinin (2016) väitöskirjassa on nostettu esiin Levinsonin ym. (1979) muotoilu ihmisen elämän neljästä peräkkäisestä jaksosta: lapsuus ja nuoruus, varhaisaikuisuus, keskiaikuisuus ja myöhäsaikuisuus. Tässä määritelmässä nuoruus alkaa puberteetista ja kestää 22 vuotiaaksi. Varhaisaikuisuuden kuvataan toteutuvan ikävuosina 17 – 45, mutta nykyään monissa määritelmässä nuoreksi katsotaan vielä 29-vuotias henkilö. Esimerkiksi Kelan nuorten ammatillisen kuntoutuksen kohderyhmä on 16 – 29-vuotiaat asiakkaat. Nuoruusiän päättyminen on usein vaikeammin määriteltävissä ja oleellisempaa on ottaa huomioon nuoren yksilöllisen kehityksen ja siihen vaikuttavien asioiden suuri vaihtelu ikävuosien 14 - 29 välillä. Nuoruudessa nuoret paitsi kulkevat kohti aikuistumista, myös rakentavat elämänsä perustaa ammatinvalintaa ja koulutusta koskevin päätösin. Käytännössä polku kulkee tavallisessa tapauksessa peruskoulusta toisen asteen koulutuksen ja mahdollisten jatko-opintojen kautta työelämään ja muihin elämän sisältöihin. Nuoruuteen sisältyy monien erilaisten uusien roolien omaksumista ja vanhojen roolien muokkauksista, joiden kautta nuori kiinnittyy yhteiskuntaan itsenäisenä toimijana. Tärkeitä välitavoitteita aktiiviselle toimijuudelle ovat autonomian ja riittävän identiteetti-kehityksen saavuttaminen. Nuoruudessa luodaan myös pohja aikuisuuden terveydelle nuoren oppiessa terveyttä edistäviä tai heikentäviä elämäntapoja. (Martin, 2016, s. 30-35.)

Suurin osa nuorista onnistuu mainituissa kehitystehtävissä, mutta osalle nuorista näiden tavoitteiden saavuttaminen osoittautuu vaikeaksi. Syinä voivat olla esimerkiksi haasteet minäkäsityksen tai itsetunnon suhteen, jotka saattavat johtaa sellaisiin valintoihin tai valitsematta jättämisiin, minkä seurauksena nuori ei pääse tavoittelemaansa tulokseen. Seurauksena voi olla lisää haasteita ja negatiivinen kehityskulku. (Martin, 2016, s. 30-35.) Tällöin nuori tarvitsee tukea, jota voivat

tarjota esimerkiksi kuntoutus- ja valmennuspalveluja tuottavat yritykset ja Kelan erilaiset kuntoutusmuodot. Yksi kuntoutuksen tärkeimmistä tavoitteista on tukea elämänhallintaa, mikä korostuu näiden erityistä tukea tarvitsevien nuorten tilanteissa. Kuntoutuksen myötä nuori voi löytää uusia voimavaroja, edistää taitojaan ja tietoisuuttaan sekä oppia hallitsemaan elämäntilanteitaan. Lisäksi kuntoutus voi auttaa nuorta toimimaan erilaisissa sosiaalisissa rooleissa ja arjen vaihtelevissa tilanteissa. Ammatilliselta kuntoutustarpeen tunnistaminen ja kuntoutukseen ohjaaminen vaatii erityistä ammattitaitoa. WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen ICF-luokitus auttaa havaitsemaan aiempaa laajemmin yksilön ja ympäristötekijöiden välistä yhteyttä. ICF-malli on kuntoutuksen yleinen viitekehys, johon Kelankin kuntoutus pitkälti perustuu. Malli sopii nuoren kuntoutustarpeen taustavaikuttimien hahmottamiseen sekä elämäntilanteen ja nuorta ympäröivän toimintaympäristön vahvuuksien löytämiseen. Ammatillainen voi käyttää ICF-mallia myös eri ammattiryhmien välisen työn perusteiden hahmottamiseen sekä erilaisten kuntoutustoimenpiteiden vaikutusten arviointiin. (Martin, 2016, s. 67-71.) Kelan kuntoutuksen verkkokoulussa kuntoutustarpeen tunnistamisen osio perustuu monilta osin ICF-viitekehysten hyödyntämiseen.

2.5 Digitaalisuus ja verkkokoulutus

Digitaalisuus, digivälineiden käyttö ja digisovellukset ovat tulleet osaksi päivittäistä elämää ja työtä, ihmiset hyödyntävät erilaisia digisovelluksia enenevässä määrin. Ihmisten vapaa-ajalla hyödyntämät digisovellusten käyttötavat auttavat heitä soveltamaan niitä myös oppimisessa. Koulutuksen alalla digitaalisuuden käyttö on kasvanut huimalla vauhdilla. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi verkkoalustojen hyödyntämistä siten, että käyttö tukee opetuksen vaikuttavuutta. (Töytäri, 2019, s. 33.) Paakkasen väitöskirjassa (2008) on tutkittu monitahoisesti verkko-oppimisen kehitystä. Alati digitalisoituvassa tietoyhteiskunnassa organisaatioiden ja niiden työntekijöiden on reagoitava muutokseen nopeasti ja kyettävä omaksumaan uutta tietoa. Nykyaikaiset teknologiat ovat vakiintuneet jo merkittäviksi tekijöiksi laadukkaaseen oppimiseen ja modernien oppimisalustojen muodostamisessa. Verkko-oppimisympäristöt ovat mahdollistaneet organisaatioille yhdis-

tää osaamisen kehittäminen luontevaksi osaksi organisaation toimintaa. Verkkoalustamaisen opiskelun etuja ovat muun muassa digitaalisuus, päivitettävyys, henkilökohtaisuus ja suodattaminen. (Paakkanen, 2008, s. 13-14.)

Digitalisaation myötä erilaisten opetustapojen valikoima on laajentunut (Sallila, 2001, 7-8). Verkkokoulutuksen erityisyys verrattuna perinteiseen oppituntitilanteeseen on se, että oppimisympäristö on usein tekstipohjainen (Mannisenmäki ja Manninen, 2004, s. 15, 17). Oppimisympäristön termi kuvaa koko sitä toiminnallista kokonaisuutta, joka muodostaa esimerkiksi tässä tapauksessa Kelan kuntoutuksen verkkokoulun (Panzar, 2004, s. 54). Verkkopohjainen oppimisympäristö on tarkastellussa tapauksessa Moodle-pohjainen ohjelma, joka antaa työskentelypuitteet vaihtelevissa paikoissa ja aikaikkunoissa opiskeleville kohderyhmäläisille. (Hakkarainen ym., 1999, s. 135-136). Virtuaaliset oppimisalustat voidaan kuvata monipuolisina nykyaikaisen informaatioteknologian mahdollistamina tiloina, jotka on suunniteltu edesauttamaan oppimista virtuaalisesti. Verko-oppimisalusta mahdollistaa erilaisten asiantuntijuuksien yhdistämisen kohderyhmän tarpeen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. (Wallinheimo, 2016, s. 24.)

On olemassa monia puoltavia perusteluita verkkoalustan käytölle oppimisalustana: se on paikan ja ajan suhteen käyttäjälle joustava sekä lisäksi mukautuva moneen eri tarpeeseen. Toisaalta itsenäinen ja vapaa mahdollisuus työskentelelyyn saattaa kärjistyä myös haasteiksi aikataulun ja sosiaalisten suhteiden osalta. Myös erilaiset tekniset haasteet, yksilöllisen tuen puuttuminen ja oppimisalustan hahmottamiseen liittyvä mahdollinen vaikeus voivat muodostua oppimista haastaviksi tekijöiksi. (Nevgi ja Tirri, 2003.)

Vuonna 2022 verkkoalustalla tapahtuva oppiminen on muodostunut jo tutuksi toimintatavaksi ja moni julkishallinnon toimija on ottanut verkkokoulut omakseen. Käytännössä kaikki oppilaitokset toteuttavat opetusta ainakin osittain verkkoalustoja hyödyntäen ja esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivustolla oli opinnäytetyön tekovaiheessa toistakymmentä erilaista verkkokoulua saatavilla. Myös Kela on julkaissut aiemmin muita verkkokouluja, esimerkiksi sosiaalihuollon ammattilaisille suunnatun valmennusohjelman (Kela, 2022d.)

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat jatkuvassa muutoksessa, megatrendinä Suomessa voidaan nähdä esimerkiksi väestön ikääntyminen ja mielenterveysdiagnoosien yleistyminen, jolloin palveluiden tarve kasvaa. Sote-palveluiden asiakasryhmän palvelutarve kehittyy ja he toivovat saavansa tarvitsemaansa palvelua mahdollisimman nopeasti. Toimintamalleja voidaan uudistaa digitalisaation avulla. (Valtioneuvosto, 2018, s. 28.) Yhteiskunnallinen tahtotila Kelan kuntoutuksen verkkokoulun kaltaiselle digitaaliselle oppimisalustalle on luotu jo muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriön digitaalista tiedonhallintaa koskevassa strategiassa, jonka yhtenä tavoitteena vuoteen 2020 mennessä oli, että sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoilla olisi käytössään digitaalisten sovellusten lisäksi työtä ja prosesseja tukevia tietojärjestelmiä, jotka motivoivat käyttäjiään. Strategian mukaisesti verkkokoulun suunnittelussa ja käytössä on alusta lähtien otettu mukaan kohteena olevat ammattilaiset. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto, 2017, s. 4-5.) Digiosaamisen edistäminen on ilahduttavasti esillä myös sairaanhoitajaliiton ajankohtaisessa vuonna 2021 laaditussa digistrategiassa. Pelkkä digitaalisten palveluiden käyttöosaaminen ei riitä, vaan ammattilaisen tulee osata myös hyödyntää digimahdollisuuksia osana asiakkaan hoitoa. Palveluiden oikea-aikaisuus ja kohdentuminen niitä tarvitsevalle kohderyhmälle ovat sekä sairaanhoitajaliiton strategian että Kelan kuntoutuksen verkkokoulun yhteneviä tavoitteita. (Sairaanhoitajaliitto, 2021, s. 5.)

Yleisesti voidaan todeta, että digitaalisten palvelujen myötä syntyvien hyötyjen mahdollistuminen vaatii ammattilaisilta ja työyksiköiltä muutoksia totuttuihin toimintatapoihin (Korhonen & Virtanen, 2015, s. 239). Lisäksi ammattilaisilta edellytetään kouluttautumista uudistuvien sovellusten käyttämiseen (Reponen 2015, s. 148). Otalan (2008, s. 50) mukaan yksittäisen oppijan osaaminen rakentuu eri tekijöistä, joita ovat tiedot, taidot, kokemukset, verkostot, asenteet ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Yksittäisessä oppijassa tai työntekijässä tapahtuva oppiminen on itseasiassa muutosprosessi. Organisaatioiden muutos, ja tässä tutkittavassa tapauksessa asiakkaiden kuntoutusohjauksen tehostuminen, tapahtuu näiden yksilötason oppimisprosessien kautta. Organisaation on jo strategiatasolta lähtien annettava yksilötason muutokselle tilaa, käytännössä aikaresurssia ja työvälineet, sekä kannustettava osaamisen laajentamiseen. Strategiatasolta rakennettujen tavoitteiden konkretisoituminen uuden oppimisen kautta jalostuu

parhaassa tapauksessa tuloksiksi. (Ruohotie, 1997, s. 47, 56.) Käytännön tasolla onnistuneella kuntoutusohjauksella saavutettavia tuloksia voisivat olla esimerkiksi asiakassuhteiden lyhentymisen ja paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tuen tarpeen väheneminen. Kelan kuntoutuksen verkkokoulun kohdalla kyse on ammattilaisen näkökulmasta käsikirjamaisesta pikaoppaasta, jonka käytön pitäisi helpottaa sekä digitaalisessa että käytännön ympäristössä toimimista kuntoutusohjauksen ja asiakkaan kuntoutuspolun sujuvoittamisen suhteen. Tutkimuksen alkuoletuksena on, että käyttöönotto ei vaadi laajempaa henkilöstön digiosaamistarpeiden kartoitusta, vaan verkkokoulun hyödyntäminen onnistuu olemassa olevin digitaidoin (Sinervo & Silván, 2017).

2.6 Käytettävyys

Käytettävyys terminä kuvaa menetelmä- ja teoriaviitekehystä, jonka avulla oppijan ja sovelluksen yhteistoimintaa yritetään tehdä tehokkaammaksi ja oppijan näkökulmasta miellyttävämmäksi (Sinkkonen, 2006, s. 17). ISO 9241-11 -standardi puolestaan antaa käytettävyydelle seuraavan määritelmän: ”Se vaikuttavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys, jolla tietyt määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä ympäristössä” (ISO, 1998). Käytettävyys voidaan jakaa myös osatekijöihin, joita Nielsen (1993) on erotellut olevan opittavuus, tehokkuus, muistettavuus käyttökertojen välillä, virheettömyys tai virheiden pieni määrä sovellusta käytettäessä sekä miellyttävyys, joka kuvaa käyttäjän kokemaa tyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tutkimusosuudessa korostuvat etenkin opittavuuden, muistettavuuden ja miellyttävyiden osa-alueet. Verkkokoulun myötä asioita ei ole tarkoitus oppia ulkoa, vaan löytää polkuja kulloinkin oikean ja haetun tiedon äärelle.

2.7 Kelan kuntoutuksen verkkokoulu

Kelan kuntoutuksen verkkokoulu on Moodle-alustalle tehty työkalumainen opas Kelan kuntoutuksesta. Verkkokouluun on kerätty kaikki Kelan kuntoutuspalvelut

ja ajatuksena on, että ammattilainen pystyy verkkokoulun avulla nopeammin löytämään asiakkaalle sopivat kuntoutusmahdollisuudet. Lisäksi verkkokoulussa annetaan vinkkejä kuntoutukseen ohjaamiseen ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen, avataan Kelan kuntoutusta sivuavia rahaetuuksia, kumppanuusyhteistyön yksityiskohtia sekä tarjotaan mahdollisuus testata osaamista case-esimerkkien ja osiokohtaisten tenttien avulla. Verkkokoulu on suunnattu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tueksi ja alan opiskelijoille. Pilottikäyttäjät antoivat verkkokoululle kiittävän arvion. (Kela, 2022b.)

Verkkokoulu kehitettiin vuosina 2021-2022 Kela sairaalassa -projektissa yhteistyössä Kelan vakuutuspiirien, asiantuntijalääkärikeskuksen ja osaamiskeskuksen ammattilaisten kanssa. Työstämisen alkuvaiheessa järjestettiin lisäksi valtakunnallinen työpaja, johon osallistui parikymmentä erikoissairaanhoidon toimijaa ympäri Suomen. Työpajasta saatiin ideoita ja sidosryhmien tarpeita, joihin vastataan valmiin verkkokoulun sisällöissä.

Kelan kuntoutuksen verkkokoulu tukee Kelan kuntoutuksen toimeenpanoa. Se pyrkii tehostamaan Kelan kuntoutuspalveluiden ja niitä tarvitsevien asiakkaiden kohtaamista sidosryhmiä kouluttamalla. Toisaalta verkkokoulu on osa Kelan tekemää sidosryhmäyhteistyötä ja sillä voidaan vastata moniin Kelan sidosryhmien, kuten sosiaali- ja terveyshuollon, tarpeisiin ja kysymyksiin koskien Kelan kuntoutusta. Verkkokoulun toivotaan edistävän asiakkaiden tehokkaampaa ohjautumista heille sopiviin kuntoutuspalveluihin sekä vastaavan moniin sidosryhmien koulutus- ja vastaustarpeisiin. Verkkokoulun suunnittelun ja sisällön kokoaamisen lisäksi on myös tärkeää tavoittaa kohderyhmä (Visapää, 2015, s. 73): tässä tapauksessa erityisesti asiakastyötä tekevät sosiaali- ja terveysalan työntekijät, jotka työskentelevät sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka voisivat hyötyä Kelan kuntoutuksista. Verkkokoulun markkinoimiseksi sitä tarvitsevalle kohderyhmälle, on hyvä aktiivisesti pohtia tehokkaan ja selkeän markkinoinnin väyliä.

3 METODISET RATKAISUT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

3.1 Arviointitutkimus menetelmällisenä lähestymistapana

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin arviointitutkimuksellisesta näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää arviointitutkimuksen metodeilla valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten ammattilaisten kokemuksia Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville vahvistaako verkkokoulu ammattilaisen kokemusta Kela-osaamisesta ja asiakkaan kuntoutusohjausosaamisesta. Lisäksi hyödynnettiin käytettävyyssarvioinnin keinoja eli haluttiin tietää kuinka toimivalta ja käyttökelpoiselta verkkokoulu käyttäjien mielestä vaikuttaa. Verkkokoulua voitiin tarpeen mukaan kehittää saatujen tulosten pohjalta.

Arviointitutkimuksen ajatuksena on tuottaa sellaista tietoa, jonka avulla arvioinnin kohdetta voidaan tarvittaessa kehittää edelleen. Käytännössä arviointitutkimuksessa mitataan jonkin asian merkitystä, hyötyä tai arvoa. Erityisesti koulutukseen liittyen arvioinnilla on useita erilaisia käyttötarkoituksia, englanniksi arviointi-termiä vastaakin useampi eri vaihtoehto. "Assessment" -termi kuvaa arvon määrittelyä ja se vastaa monelta osin tämän tutkimuksen käsitystä arvioinnista. Sen avulla saadaan tietoa palvelun käyttäjistä ja heidän saavutuksistaan ja termi liittyy monesti itsearviointiin. (Paukkunen, 2003, s. 64-65.) Tyypillisessä arviointitutkimuksessa tutkimusaineistoon pohjaava näyttö kootaan hyödynsaajien näkökulmasta. Tutkimuksen alkuhypoteesissa oletettuja hyödynsaajia ovat valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen ammattilaiset osaamisen kehittämisen muodossa. Arviointitutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tutkimuksellisen tiedon keräämisestä ja siihen pohjautuen arvottavien päätelmien tekemisestä arvioinnin kohteesta (Heinonen, 2001, s. 27). Arviointitutkimus liitetään usein nimenomaan julkisten ja hyvinvointipalvelujen aloille ja osin myös julkisten resurssien käytön kontrollointiin suhteessa yhteiskunnallisesti saavutettavaan hyötyyn. Tämä tulokulma oli tutkimuksessa vahvasti läsnä. Sen myötä hyödynsaajaksi voidaan laskea myös Kela kustannustehokkaan koulutustavan hyötyjen todentamisen muo-

dossa ja pidemmällä aikavälillä asiakkaiden kuntoutumisella toivottavasti saavutettavana tuottavuuden kasvuna. Arviointitutkimuksen avulla pyrittiin saamaan selville, mitä verkkokoulun avulla todellisuudessa saadaan aikaan. Arviointitutkimuksessa opinnäytetyön tekijän on pidettävä korostuneesti mielessä, ettei hän pyri olemaan tuomarina, vaan tavoitteena on esittää näkemyksiä verkkokoulun nykytilasta ja käyttäjien kokemuksista monimutkaisen toiminta-asiayhteyden osana. (Jokinen, i.a.)

Tutkimusprosessina arviointitutkimus voidaan kuvata tavanomaisena: prosessin edetessä aineiston ja tutkimuksen tavoitteiden osalta voidaan tehdä päivityksiä tarpeen mukaan. Johtopäätösten muotoutuminen syntyy spiraalimaisesti kirjallisuuteen ja empiiristen havaintojen saamisen myötä. Arviointitutkimus huomioi kirjallisuutena tutkimuskirjallisuuden lisäksi myös hallintoasiakirjoja, strategioita sekä muita aineistoja, joilla katsotaan olevan vaikutusta asiaan. Prosessin sivutuotteena myös sidosryhmän ymmärrys Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta syventyy. (Jokinen, i.a.)

3.2 Tutkimuskysymysten asettelu

Tutkimuskysymyksen muotoilussa ja aiheen rajaamisessa hyödynnettiin PICO- ja PICO-menetelmiä. PICO-menetelmässä "P" tarkoittaa kohderyhmää, "I" interventiota, "C" vertailua ja "O" Lopputulosmuuttujia. PICO-menetelmässä "I" tarkoittaa mielenkiinnon kohdetta ja "Co" kontekstia. (Hoitotyön tutkimussäätiö. i.a.)

PICO-menetelmässä määriteltiin muuttujat seuraavasti:

- (P) Kohderyhmä: valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta
- (I) Mielenkiinnon kohde: kokemus digialustalla tapahtuvasta oppimisesta
- (Co) Konteksti: valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten asiakkaiden kuntoutustarve Kelan kuntoutuksen osalta

Tästä johdettiin ensimmäinen tutkimuskysymys: Miten valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta kokee digialustalla tapahtuvan oppimisen? Koska opinnäytetyö sisältää myös käytettävyyssarvioinnin näkökulman, lisättiin kysymykseen vielä käytettävyyden ulottuvuus: Miten valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta kokee digialustalla tapahtuvan oppimisen ja käytettävyyden?

PICO -menetelmässä, määritellään muuttujat seuraavasti:

- (P) Kohderyhmä: valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta
- (I) Interventio: digitaalisella alustalla tapahtuva koulutus
- (C) Vertailu: lähtötilanteeseen
- (O) Lopputulosmuuttujat: Henkilökunnan kyky ohjata asiakkaita kuntoutukseen / kokemus omasta tietotaidosta

Koska vaikuttavuuden tutkiminen opinnäytetyön rajallisin resurssein on haasteellista, kohdennetaan fokus tutkittavien kokemuksiin osaamisen mahdollisesta muutoksesta. Näin johdettiin toinen tutkimuskysymys: Millaisia kokemuksia valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten henkilökunnalla on digitaalisella alustalla tapahtuvan koulutuksen jälkeen osaamisen mahdollisista muutoksista liittyen Kelan kuntoutuspalveluihin sekä asiakkaan ohjaamiseen Kelan kuntoutukseen?

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten henkilökunnalla on Kelan kuntoutuksen verkkokoulun jälkeen osaamisen mahdollisista muutoksista liittyen Kelan kuntoutuspalveluihin sekä asiakkaan ohjaamiseen Kelan kuntoutukseen?
2. Miten valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta kokee Kelan kuntoutuksen verkkokoulussa tapahtuvan oppimisen ja käytettävyyden?

3.3 Määrällinen arviointitutkimus

Opinnäytetyön arviointitutkimus toteutettiin ensisijaisesti määrällisenä arviointitutkimuksena. Aineisto kerättiin verkkokyselyn avulla. Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajien kokemus omasta Kela-osaamisesta ennen verkkokoulun läpikäyntiä. Kyselyn toisessa osassa arvioitiin kokemuksia osaamisen muutoksesta verrattuna alkutilanteeseen.

Arviointitutkimukselle on havaintoaineiston näkökulmasta ominaista arvostaa mitä tahansa materiaalia, joka kertoo jotain oleellista ammattilaisen kokemuksesta Kelan verkkokoulusta. Samalla huomio voidaan kohdistaa vaikutuksien lisäksi myös itse prosessiin ja kehittämiseen. Arviointikriteerien konstruoinnin kannalta kaikkia kriteerejä ei voida päättää ennalta, vaan tutkimustapa ja -prosessi muotoutuvat yhdessä sidosryhmän edustajien ja tarpeiden kanssa. Käsitys arviointitutkimuksen roolista on laadullisesti väritynyt: tutkimus on lähtökohtaisesti vuorovaikutteista toimintaa, jonka tavoitteena on lisätä ymmärrystä verkkokoulusta. Tutkimus ei tavoittele aukotonta yksimielisyyttä, vaan merkitys ja johtopäätökset voivat perustua uskottavaan näkemykseen ja dialogiin. Arvottamispyrkimys on olennainen osa arviointitutkimusta. Tämä tarkoittaa tutkijan pyrkimystä esittää tuloksiin ja havaintoihin perustuva näkemys siitä, saatiinko toiminnalla, tässä tapauksessa Kelan kuntoutuksen verkkokoululla, aikaan sellaisia vaikutuksia kuin voitiin olettaa. Tutkijan tehtävä on myös aktiivisesti tulkitella mahdollisia vaikutuksia määrittäneitä tekijöitä. Tutkija hyötyy arviointitutkimuksessa validoitujen tutkimusmenetelmien käytöstä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kyselypatteritot, jollaista tässä tutkimuksessa käytetään. Tämän opinnäytetyön tutkimusosuudessa ei voitu arvioida vaikuttavuutta määrällisen tietopohjan perusteella tehtävän tilastollisen mallinnusmenetelmän avulla, koska otoskoko oli rajallinen. Sen sijaan vaikuttavuuden piirteitä hahmoteltiin tutkimuksessa laadullisen päätelyn ja yhteisen näkemyksen syntymisen kautta arviointitutkijan ja sidosryhmän välillä. Fokus oli nimenomaan valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen toimijoiden kokemuksissa siitä, miten verkkokoulun läpikäynti oli mahdollisesti vaikuttanut omaan osaamiseen. (Jokinen, i.a.)

Opinnäytetyössä sovellettiin muutosteoreettisen arviointitutkimuksen periaatteita eli tutkimuksen painopiste on erityisesti sidosryhmän käsityksessä verkkokoulun vaikutusmekanismeista. Chenin (2005) ajatusten mukaisesti verkkokoulun voidaan ajatella olevan operatiivinen interventio, joka potentiaalisesti aiheuttaa muutoksia syvemmissä kausaalisissa prosesseissa. Edelleen Chenin (2012, s. 8) mukaan, tutkimuksen kohderyhmän osaamisessa mahdolliset muutosoletukset liittyvät kausaalsiin vaikutusmekanismeihin ja normatiiviset oletukset puolestaan kuvaavat toimenpiteitä, joilla haluttuun lopputulokseen eli osaamisen paranemiseen pyritään. Lopputuloksen lisäksi on tärkeää ymmärtää, mitkä tekijät edesauttavat ja toisaalta estävät haluttujen ja toivottujen osaamisen muutosten toteutumista (Chen, 2012, s. 17-18). Tutkimuksessa ollaan Weissin (1995) toimeenpanoteorian mukaisesti kiinnostuneita siitä, millä tavalla (verkkokoulun avulla) toivottuja muutoksia (osaamisen paraneminen) voidaan saada aikaan. Näkökulma on enemmän verkkokoulun erityispiirteisyydessä ja ainutlaatuisuudessa tämän kohdennetun osaamistarpeen kehittämisessä kuin yleisesti yleistettävissä olevien teorioiden löytämisessä (Jokinen, i.a.).

3.4 Aineiston hankinta ja analyysi

Tutkimus kohdistettiin kahteen valmennus- ja kuntoutuspalveluja Hämeen ja Uudenmaan alueella nuorille tuottavien yritysten valmentajille ja ohjaajille. Yritykset tarjoavat palveluja, joilla pyritään edistämään työllistymistä ja opintoihin siirtymistä. Näiden lisäksi muissa palveluissa nuorta voidaan tukea kuntoutumisessa ja omien voimavarojen löytämisessä. Toinen yritys toimi myös Kelan palveluntuottajana työllistymistä edistävän ammatillisen kuntoutuksen osalta. Lisäksi ne toteuttivat kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta.

Aineiston keruumenetelmänä käytettiin Webropol-alustalle toteutettua verkkokyselyä (Liite 1), jossa vastattiin esimerkiksi seuraaviin väittämiin:

- Tunnistan asiakkaan kuntoutustarpeen aiempaa paremmin
- Verkkokoulun avulla minun on aiempaa helpompi antaa kuntoutusmahdollisuuksista lyhyt kuvaus asiakkaalle
- Ammatillisen kuntoutuksen osio selkeytti näkemystäni siitä, mihin tilanteeseen eri ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteet voisivat sopia

- Verkkokoulun harkinnanvaraisen kuntoutuksen osio rohkaisee minua suosittelemaan esimerkiksi mielenterveyskuntoutuskurssia tai Oma väylä – kuntoutusta asiakkaalleni jatkossa
- Verkkokoulun myötä tutustuin Kelan verkkosivujen ”Näin ohjaat kuntoutukseen” -sivuun

Kysely lähetettiin yhteensä noin 50:lle kahden valmennuspalveluja tuottavan yrityksen työntekijälle. Vastaajamääräksi saatiin yhteensä 12 vastaajaa, jolloin vastausprosentiksi tuli 24. Ammattinimikkeittäin eriteltynä vastaajat olivat sosiaalikuuraattoreita, työhönvalmentajia, uraohjaajia, valmentajia tai yksilöohjaajia. Lähes puolet vastaajista olivat työskennelleet nykyisessä tai nykyisen kaltaisessa työssä 2-5 vuotta. 33 prosenttia vastaajista oli työskennellyt tehtävissä alle kahden vuoden ajan. Myös 6-10 vuoden kokemus vastaavista työtehtävistä mainittiin neljäsosalla vastaajista. Yli puolet vastaajista olivat koulutustaustaltaan korkeakoulun käyneitä, ammatillinen koulutus oli taustalla viidesosalla vastaajista.

Kyselyssä hyödynnettiin merkittävässä määrin dikotomista tai kolmivaihtoehtoista asteikkoa. Tätä perustellaan sillä, että tutkimuksessa pyrittiin selvittämään verkkokoulutyypin koulutusmuodon hyötyjä ja koulutuksen läpikäyneiden kokemuksia. Tässä tapauksessa ei ollut oleellista tutkia kuinka usein jotain on tapahtunut tai miten paljon verkkokoulu on vaikuttanut. Oleellista oli selvittää, onko vastaaja kokenut verkkokoulusta mainittavalla tavalla hyötyä ja kokiko vastaaja siitä olevan jatkossa hyötyä työn tekemisen tukena. (Vehkalahti, 2014, s. 40.) Dikotomisen asteikon etuna on se, että kun vaihtoehtoja on kaksi (kyselyssä monissa kysymyksissä myös kolmas vaihtoehto), on ne helppo asettaa järjestykseen. Asteikko ei tuota myöskään välien suhteen kanssa ongelmia, koska välejä on vain yksi. Dikotominen asteikko on väliasteikko ja sen arvoilla on mahdollista tehdä mitä tahansa laskelmia, jotka ovat tarpeen. (Vehkalahti, 2014, s. 39.) Kyselyssä hyödynnettiin myös avokysymystä selvitettäessä sitä, miten vastaaja haluaisi kehittää verkkokoulua.

Analyysivaiheessa hyödynnettiin tuloksina suoria jakaumia. Kyselylomakkeella kerätystä aineistosta saatiin frekvenssitaulukoiden avulla näkyväksi haluttuja tuloksia. Frekvenssitaulukot muodostuivat ohjelmallisesti Webropol-sovelluksen

avulla. Dikotomisten (osin myös kolmiportaisten) kysymysten analyysissä sellaisia selittäjiä, jotka ovat jo alkujaan kaksiluokkaisia, voitiin hyödyntää ilman koodausta (Vehkalahti, 2014, s. 162). Kun muuttujalla oli vähemmän arvoluokkia kuin kymmenen, voitiin kysymyksistä tehdä sellainen suora jakauma -esitys, jossa kaikki eri arvot tulevat esiin. Frekvenssijakaumat esitetään tuloksissa prosenttimuodossa, joka on esitystapana selkeä ja näyttää yhdellä vilkaisulla vastauksen jakauman (Singh, 2007, s. 143). Osaamisen muutoksen analyysissä käytettiin yhden kysymyksen osalta keskiarvon laskemista. Keskiarvo saadaan jakamalla muuttujan arvojen summa muuttujan arvojen lukumäärällä. Keskiarvo kuuluu suosituimpiin keskilukuihin siitä syystä, että sen tulkinta on helppoa ja lisäksi monille tuttua. Lopuksi verrataan alkutilanteen keskiarvoa lopputilanteen keskiarvoon, jolloin saadaan muutos näkyviin. (Tähtinen ym., 2020, s. 100-103.) Tutkimuksen otoksena toimii noin 50 henkilöä käsittävä kuntoutus- ja valmennuspalveluja tuottavien yritysten työntekijäjoukko. Tutkimuksen populaationa eli perusjoukkona voidaan ajatella olevan koko Suomen kuntoutus- ja valmennuspalveluja tuottavien yritysten ja muiden tahojen nuorten parissa työskentelevät kuntoutusohjaajat ja valmentajat. (Tähtinen ym., 2020, s. 16.)

4 TULOKSET

4.1 Vastaajien kokemus ennen verkkokoulua

Suurin osa vastaajista (75 prosenttia) koki saaneensa jo aiemmin Kelasta ja Kelan verkkosivustolta riittävästi tietoa kuntoutusmahdollisuuksista ja kuntoutusmuodoista. Kuitenkin 67 prosenttia vastaajista koki, etteivät olleet pysyneet ajan tasalla Kelan kuntoutusetuuksissa ja palveluissa tapahtuvista muutoksista. Loput 33 prosenttia kokivat pysyneensä mukana muutoksissa. 33 prosenttia vastaajista koki tietävänsä, mistä löytää tietoa Kelan kuntoutuksen myöntöedellytyksistä jo ennen verkkokoulun käyntiä, 67 prosenttia vastaavasti ei. Kaikki vastaajat kokivat osaavansa ohjata asiakkaan Kelan kuntoutuksiin tarvittaessa. Enemmistö vas-

taajista (58 prosenttia) koki saavansa tietoa Kelan kuntoutusta koskevista ajan-kohtaisista koulutuksista, 42 prosenttia vastaajista vastaavasti ei. Kaikille vastaajille oli selvää, että Kelan kuntoutuksen hakemiseen vaaditaan pääsääntöisesti liitteeksi lääkärinlausunto.

Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien kokemusta Kelan kuntoutusasioiden osaamisesta ennen verkkokoulua asteikolla 1 (heikko) – 5 (erinomainen). Näin voitiin verratta vastaajien kokemusta omasta osaamisestaan ennen ja jälkeen verkkokoulun läpikäymisen. Kukaan vastaajista ei alkuvaiheessa kokenut osaamistaan heikoksi, eikä liioin erinomaiseksi. Kolmasosa vastaajista sijoitti osaamisensa tasolle 2, puolet vastaajista keskitasolle ja 17 prosenttia vastaajista keskitason yläpuolelle.

4.2 Vastaajien kokemus verkkokoulun jälkeen

73 prosenttia vastaajista koki löytävänsä verkkokoulun kautta aiempaa helpommin eri kuntoutusten myöntöedellytykset. Yli puolet vastaajista kokivat löytävänsä aiempaa helpommin, mikä hakemus sopii mihinkin kuntoutukseen. Kolmea vastausta lukuun ottamatta verkkokoulusta ei koettu saatavan lisätietoa siitä, missä vaiheessa asiakkaan kuntoutushakemus tulee tehdä. Kolmasosa vastaajista ymmärsi verkkokoulun avulla, ettei nuoren ammatillisen kuntoutuksen hakemiseksi tarvita b-lausuntoa, vaan sitä haetaan ottamalla yhteys Kelaan.

59 prosenttia vastaajista koki tunnistavansa asiakkaan kuntoutustarpeen aiempaa paremmin ja lähes kaikki kokivat, että verkkokoulun avulla asiakkaille on aiempaa helpompi antaa kuntoutusmahdollisuuksista lyhyt kuvaus. Sekä ammatillisen että harkinnanvaraisen kuntoutuksen osiot selkeyttivät lähes kaikille vastaajille kyseisten lakipykälien alla valikoimissa olevia kuntoutustoimenpiteitä. Tämän puolestaan koettiin lähes kaikissa tapauksissa rohkaisevan keskustelemaan kuntoutusmahdollisuuksista asiakkaan kanssa tulevaisuudessa.

82 prosenttia vastaajista koki taloudellisen tuen osion auttavan rahaetuuksien kartoittamisessa asiakkaiden tilanteissa, samoin kolme neljästä koki verkkokoulun antavan vinkkejä sujuvampaan viranomaisyhteistyöhön. Kaikki vastaajat kokivat, että verkkokoulun jälkeen he osasivat aiempaa paremmin ohjata asiakkaan Kelan asiakaspalveluun, mikäli asiakas tarvitsee Kela-asioinnissa vahvempaa tukea.

Kaksi kolmesta vastaajasta ajatteli voivansa ehdottaa asiakkailleen Kelan kuntoutusta useammin kuin ennen verkkokoulun läpikäymistä, osa oli näin jo tehnytkin. 92 prosenttia vastaajista löysi uusia kanavia löytää Kela-tietoa ja kaksi kolmesta aikoi tilata Terveystieto-uutiskirjeen pysyäkseen perillä ajankohtaisista koulutuksista sekä muutoksista Kelan kuntoutuksessa.

82 prosenttia vastaajista löysi asiakasesimerkeistä omaan alaan liittyvän tapauksen ja koki sen hyödyllisenä. Vähemmistö (33 prosenttia) vastaajista tutustui verkkokoulun kautta Kelan sosiaalisen median kanaviin. Neljäsosa vastaajista aikoi tilata jonkin Kelan sosiaalisen median kanavan. Vain kolmasosa vastaajista katsoi koulutustallenteen tai videon kokien sen hyödyllisenä. 27 prosenttia vastaajista kokeili verkkokoulussa ainakin yhtä tenttiä oman osaamisen testaamiseksi.

Kaikki vastaajat pitivät verkkokoulua helppokäyttöisenä ja aikoivat käyttää verkkokoulua työn apuvälineenä ja muistin tukena jatkossakin. Sivujen sisältö koettiin pääosin selkeäksi ja yläpalkin otsikkolaatikot auttoivat löytämään etsityn kohteen helposti. 87 prosenttia vastaajista koki Moodle-pohjalle toteutetun ulkoasun miellyttäväksi.

Lopuksi kartoitettiin vastaajien kokemus Kelan kuntoutusasioiden osaamisesta verkkokoulun käyttöönoton jälkeen. Kukaan vastaajista ei edelleenkään kokenut osaamisestaan heikoksi eikä erinomaiseksi. Lähes puolet vastaajista sijoitti verkkokoulun jälkeisen osaamisensa keskitasolle ja puolet vastaajista keskitason yläpuolelle.

4.3 Koetut haasteet

Vaikka kyselyn lopputulokset olivat pääasiassa positiivisia, myös haasteita tuli esille. Osaamisen kannalta merkittävin haaste oli, että vastaajat eivät juurikaan kokeneet verkkokoulun tuovan lisätietoa siitä, missä vaiheessa asiakkaan kuntoutushakemus tulee tehdä.

Käytettävyyden näkökulmasta sosiaalisen median kanavat eivät tavoittaneet vastaajia verkkokoulun kautta juurikaan, eikä yli puolet vastaajista katsonut koulustallennetta tai videota. Yksittäisessä avovastauksessa toivottiin mielenkiintoa herättävämpää ulkoasua. Yhdessä vastauksessa toivottiin eri kielivaihtoehtoja. Yksi vastaaja koki, että tietoa etuuksista ja kuntoutuspalveluista saa nopeammin menemällä asiakkaan kanssa Kelaan selvittämään asioita tai ottamalla etäyhteyden Kelaan. Selkeää ja helppoa tapaa palata alisivustoilta takaisin päävalikkoon kaivattiin myös. Iso osa vastaajista koki, että heillä ei ollut riittävästi aikaa verkkokoulun käytölle.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Kokemukset osaamisen muutoksista

Kysely rakennettiin operationalisoimalla sitä, mitä osaaminen ja sen kehittyminen tässä kontekstissa tarkoittaa. Käytännössä tutkimuskysymyksiä mukaillen huomio kiinnitettiin Kelan kuntoutuspalveluosaamiseen eri osa-alueineen ja osaamiseen, joka liittyy asiakkaan ohjaamiseen. Seuraavaksi esitellään kyselyn tuomat vastaukset ensimmäiseen tutkimuskysymykseen:

1. Millaisia kokemuksia valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten henkilökunnalla on Kelan kuntoutuksen verkkokoulun jälkeen osaamisen mahdollisista muutoksista liittyen Kelan kuntoutuspalveluihin sekä asiakkaan ohjaamiseen Kelan kuntoutukseen?

Kelan kuntoutuspalveluosaamisen näkökulmasta vastaajat löysivät verkkokoulun kautta aiempaa helpommin eri kuntoutusten myöntöedellytykset ja sen tiedon, mikä hakemus sopii kuhunkin kuntoutukseen. Lähes kaikki vastaajat kokivat, että verkkokoulusta sai tietoonsa uusia kanavia Kela-tiedon löytämiselle ja kolme neljästä aikoi tilata Terveysinfo-utiskirjeen pysyäkseen perillä ajankohtaisista koulutuksista sekä muutoksista Kelan kuntoutuksessa. Neljäsosa vastaajista alkoi seurata jotain Kelan sosiaalisen median kanavaa ja kolmasosa vastaajista katsoi koulutustallenteen tai videon kokien sen hyödyllisenä.

Positiivisena tuloksena voidaan pitää sitä, että kaikki vastaajat aikovat käyttää verkkokoulua työn apuvälineenä ja muistin tukena jatkossa. Verkkokoulun koettiin selkeyttävän näkemystä siitä, mihin tilanteeseen eri ammatillisen ja harkinnanvaraisen kuntoutuksen toimenpiteet voisivat sopia. Verkkokoulu auttoi rahaetuksien kartoittamisessa asiakkaan tilanteessa, ja sieltä sai vinkkejä sujuvampaan viranomaisyhteistyöhön. Asiakasesimerkit koettiin hyödyllisenä ja vajaa kolmannes vastaajista testasi osaamistaan kokeilemalla ainakin yhtä tenttiä.

Merkittävimpanä tuloksena voidaan pitää vastaajien esittämää kokemusta Kela-asioiden osaamisen muutoksesta verkkokoulun läpikäymisen myötä: asteikolla heikko (1) – erinomainen (5), se parani kaikkien vastaajien lähtötilanteen keskiarvosta 2,8 lopputilanteen keskiarvoon 3,4.

Asiakkaan ohjaamisen näkökulmasta katsottuna vastaajat kuvasivat, että asiakkaan kuntoutustarve tunnistettiin verkkokoulun läpikäymisen jälkeen aiempaa paremmin. Verkkokoulun avulla vastaajien oli aiempaa helpompi antaa kuntoutusvaihtoehtoista lyhyt kuvaus asiakkaalle. Verkkokoulu rohkaisi vastaajia keskustelemaan ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksista asiakkaan kanssa tulevaisuudessa ja verkkokoulun läpikäymisen jälkeen vastaajat ajattelevat voivansa ehdottaa asiakkaille Kelan kuntoutusta useammin kuin ennen, näin oli jo tehtykin.

5.2 Verkkokoulun käytettävyys

Toinen tutkimuskysymys koski verkkokoulun käytettävyyttä:

2. Miten valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta kokee Kelan kuntoutuksen verkkokoulussa tapahtuvan oppimisen ja käytettävyyden?

Kyselyn viimeinen osio rakennettiin operationalisoimalla sitä, mitä käytettävyys tässä kontekstissa ja tämän kohderyhmän tarpeet huomioiden tarkoittaa. Käytännössä huomio kiinnitettiin tässä tapauksessa käyttäjien kokemukseen siitä, koetaanko verkkokoulu helppokäyttöiseksi, sivujen sisältö selkeäksi ja käyttöliittymä riittäväksi, jotta haettu asia löytyy. Vastauksena toiseen tutkimuskysymykseen, verkkokoulu koettiin lähes yksimielisesti helppokäyttöiseksi ja ulkoasu pääosin miellyttäväksi.

5.3 Merkitys tutkittaville ja kuntoutusjärjestelmälle Kelan näkökulmasta

Tutkimuksen kohdentaminen verkkokoulun käyttäjiin ja samalla verkkokoulun vieminen uusiin kohdeympäristöihin on tärkeää Kelan kuntoutuksen verkkokoulun markkinoinnin ja kehittämisen näkökulmasta. Positiiviset kokemukset auttavat verkkokoulun käyttöönottoa organisaatioissa ja toisaalta rakentavan palautteen myötä verkkokoulua on mahdollista kehittää. Ajasta ja paikasta riippumaton kustannustehokas tiedonvälitysväylä palvelee sekä Kelan että sidosryhmien joustavaa yhteistoimintaa.

Tutkittaville Kelan kuntoutuksen verkkokoululla on merkitystä työn tukena silloin kun työntekijä kaipaa tukea ja vahvistusta kuntoutusohjaukseen asiakastyössä. Kelan kuntoutuksen verkkokoulu hyödyttää tulosten perusteella työntekijöitä monella tasolla ja kohderyhmä pääsääntöisesti kuvasikin tulevansa käyttämään verkkokoulua työn ja asiakaskohtaamisten tukena jatkossakin. Verkkokoulu tukee työntekijöiden osaamisen vahvistumista Kelan kuntoutuspalveluiden ja asiakkaan kuntoutusohjauksen saroilla.

5.4 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoutta Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta, edistää Kelan kuntoutuspalveluiden saatavuutta sekä parantaa Kelan ja sidosryhmien välistä yhteistyötä. Tulosten perusteella voidaan todeta, että tavoitteet saavutettiin tällä opinnäytetyön mikrotasolla erinomaisesti. Tietous Kelan kuntoutuksen verkkokoulusta lisääntyi tutkimuksen aloitustapaamisten ja kyselyn lähettämisen myötä noin 50 sosiaalialan työntekijän kohdalla, vaikka kaikki eivät kyselyyn vastanneetkaan. Tulokset osoittivat, että kuntoutuspalvelut tulevat tämän ammattilaiskohderyhmän kautta tavoittamaan entistä useamman potentiaalisen asiakkaan. Opinnäytetyön tutkimusosuuden tavoitteiden saavuttamista pohdintaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Verkkokoulu on kyselyn tulosten perusteella merkityksellinen linkki Kelan ja sidosryhmien välillä kuntoutusetuuksien kokonaisuuden hahmottamisessa.

6 EETTISYYS, LUOTETTAVUUS JA POHDINTA

6.1 Eettisyys

Opinnäytetyön tekijä eli tutkija vastasi tutkimuseettisen periaatteiden noudattamisesta ja opinnäytetyö toteutettiin tutkimuseettiset ohjeistukset, henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät periaatteet ja DIAK:n opinnäytetyöohjeet huomioiden.

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen lähtee tieteenalan tiedollisesta ja menetelmällisestä hallinnasta, johon pyritään vaikuttamaan vahvalla teoriaperustalla opinnäytetyöprosessin aikana. Lisäksi kiinnitetään huomiota tutkimuksen huolelliseen toteuttamiseen, kirjaamiseen, vastausten säilyttämiseen ja lopulliseen raportointiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 8.)

Opinnäytetyön tutkimus kohdistui valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavien yritysten ammattihenkilöihin. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkittavilla oli tutkijaan nähden jonkinlainen, näiden edustamien organisaatioiden, asettama suhde, koska Kela ja valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavat yritykset toimivat kansallisesti yhteisellä sosiaali- ja terveysalalla. Tutkittavalla oli oikeus saada tietoon aineiston säilyttämiseen ja käsittelyyn liittyvä suunnitelma: aineisto säilytettiin ilman henkilötietoja tietoturvallisesti. Aineisto poistettiin analyysivaiheen jälkeen. Tutkittaville kerrottiin osallistumisen yhteydessä tutkimuksen ideasta ja tavoitteista. Tutkittavat olivat täysi-ikäisiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 8.)

Tutkimusosuudessa minimoitiin käsiteltävän henkilötiedot määrää, eikä tutkimukseen osallistuvilta kerättyä henkilötietoja. Kyselylinkki jaettiin esimiesten kautta työntekijöille (Tietosuojavaltuutetun toimisto, i.a.). Opinnäytetyön tekijä eli tutkija oli ollut vahvasti mukana Kelan kuntoutuksen verkkokoulun käytännön toteutuksessa pitäen sisällään terveydenhuollon toimijoille järjestettyyn ideointityöpajaan osallistumisen, Moodle-verkkokoulun käytännön toteutuksen, sisällön ja rakenteen laadinnan yhdessä muun projektiryhmän kanssa. Koska arviointitutkimuksen toteuttaja oli osallistunut myös verkkokoulun kehittämiseen, oli hänen korostuneesti tiedostettava omat ennakkoasenteet, tietotaito ja mielipiteet käsiteltävästä aiheesta. Tavoitteena oli, että opinnäytetyön voisi tarvittaessa toteuttaa myös täysin ulkopuolinen taho ja tutkimuksien tuloksien tulisi olla samankaltaisia. Tutkija oli mukana arviointikohteen ja sidosryhmän välisessä vuorovaikutuksessa alkutapaamisten muodossa (Jokinen, i.a.).

6.2 Luotettavuus

Luotettavuutta tarkastellaan avaamalla yleisesti käytettyjä termejä. Validiteetilla tarkoitetaan sitä tarkkuutta, jolla tulokset heijastavat aineistoa. Toisin sanoen sitä, miten valitut tutkimusmenetelmät kuvaavat tutkimuksessa etsittyä ominaisuutta tai tietoa (Tilastokeskus, i.a.). Validiteetin näkökulmasta tärkeässä roolissa on huomioitava kummankin yhteistyötahon kanssa pidetty tutkimukseen osallistumi-

sen aloitusverkkopalaveri. Tilaisuudessa käytiin läpi, miten verkkokouluun ja kyselyyn pääsee. Lisäksi vastaajille kerrottiin, että kyselyyn vastaaminen toimii samalla myös verkkokouluun tutustumisen tukena. Vastaajat ovat näin olleet tavallista saatekirjettä paremmin informoituja tutkimuksen taustasta.

Määrällisiin menetelmiin pohjautuvassa tutkimuksessa on tärkeää pohtia otoksen perusteella tehtävää tulkintaa perusjoukosta. Tässäkin tutkimuksessa kohdattiin yhteiskuntatieteiden alalla lisääntyneen vastaajakadon haaste. (Tähtinen ym., 2020, s. 16). Koska vastausprosentti jäi tutkimuksessa alhaiseksi eli 24 prosenttiin, saadut tulokset eivät lähtökohtaisesti ole luotettavasti yleistettävissä perusjoukkoon. Toisaalta vastaukset olivat keskenään hyvin samansuuntaisia, joka viittaa siihen, että tulokset saattavat heikosta vastausprosentista huolimatta kuvastaa kohtalaisen hyvin perusjoukkoa. Jatkotutkimuksissa on erittäin tärkeää kiinnittää huomiota riittävän suuren otosjoukon hankkimiseen jo tutkimusprosessin alkuvaiheessa, jotta vastaavan riskin mahdollisuutta voidaan pienentää.

Reliabiliteetin kautta puolestaan kuvataan tutkimusprosessissa tehtyjen päätösten johdonmukaisuutta ja arvioidaan tutkijan henkilökohtaisten ja toisaalta tutkimusmenetelmiin liittyvien toimintojen mahdollisia heikkoja kohtia. Johdonmukaisuuden käsitettä voidaan peilata myös erikseen pohtimalla menetelmävalintojen oikeellisuutta sekä tutkijasta riippuvaisten päätösten läpinäkyvyyttä tutkimusprosessin aikana. (Noble & Smith, 2015.) Reliabiliteetin näkökulmasta tutkimuksessa olisi voitu etsiä lisää vastaajatahoja, mutta saadut kaksi olivat aikataulu- ja resurssikysymysten puitteissa mahdollisia. Toinen vastaajataho otettiin mukaan, koska ensimmäisen yhteistyötahon kanssa vastaajamäärä jäi pieneksi. Valitettavasti toisestakin kohteesta saatiin useista aktivointiyrityksistä huolimatta vain vähän vastauksia. Haastatteluilla olisi voinut saada lisää tietoa tutkituista aiheista, mutta saadut kyselytulokset osoittautuivat erittäin käyttökelpoisiksi, eikä haastatteluilla arvioitu saatavan resursseihin nähden oleellista lisäarvoa tutkimukselle opinnäytetyön viitekehyksen puitteissa. Tulosten toistettavuudessa on huomiotava, että tutkijana toimi Kelan työntekijä, ja tutkimuksen käsitellessä Kelan verkkokoulua, ei voida olla täysin varmoja olisiko samanlainen tutkimustulos toistettavissa ulkopuolisen tutkijan toimesta.

6.3 Pohdinta

Dikotomisen asteikon käyttö kyselyvaiheessa toimi analyysivaiheessa erityisen hyvin, kun haluttiin arvioida verkkokoulusta saatuja hyötyjä. Koska ei ollut ole-massa mitään mitattavaa rajaa sen suhteen, onko verkkokoulusta hyötyä vai ei, jäi oleelliseksi tarkastella sitä, ylittyikö verkkokoulun sisällön suhteen käyttäjän mielestä jokin merkittävä raja vai ei. Aineiston analyysivaiheessa dikotominen as-teikon käyttö auttoi tarkastelun yksinkertaistamisessa. (Vehkalahti, 2014, s. 39.) Tutkimuksen ainoaan avokysymykseen saatiin vain yksittäisiä vastauksia, jolloin erilliselle laadulliselle analyysille ei ollut siltä osin tarvetta.

Tulosten perusteella verkkokoulun toteutuksessa voisi pohtia kuntoutusprosessin selkeämpää hahmottamista, jotta vastaajille kuvautuisi paremmin missä vai-heessa prosessia asiakkaan kuntoutushakemus tulee tehdä. Kelan sosiaalisen median kanavien tavoitettavuutta voisi pohtia, samoin koulutustallenteiden ja vi-deoiden saatavuutta ja houkuttelevuutta. Verkkokoulun ulkoasun houkuttele-vuutta voisi miettiä ja verkkokoulu olisi hyvä olla saatavilla muillakin kielillä kuin suomeksi. Kohderyhmän näkökulmasta verkkokoulun käyttöön tulee resursoida riittävästi aikaa.

Koottu aineisto jäi varsin pieneksi, joten mahdollisesti havaittavia riippuvuussuh-teita ei voida arvioida kausaalisiksi. Koska laajempaa todistusta tulkinnoille ei ole saatavissa, havaittavat suhteet kertovat pikemminkin jotain vertailtavien muuttu-jien välisen suhteen luonteesta (Tähtinen ym., s.165-167). Aineiston rajallisuuden vuoksi ei voida tehdä moniulotteisia johtopäätöksiä ja käytännössä johtopäätök-sissä kommentoidaan yksittäisiä tapauksia. Tämän opinnäytetyön tutkimusosuuden puitteissa päästiin aktiivisella kohderyhmän aktivoinnilla vastausprosentin suhteen tähän raportissa esitettyyn pisteeseen. Jatkossa aiheen tutkiminen edel-lyttää edelleen laajemman kohderyhmän tavoittamista. Organisaatiokohtaiseen arviointitutkimukseen, etenkin sosiaali- ja terveysalalla kiireistä asiakastyötä te-kevillä aloilla, voi sisältyä tässä tutkimuksessa kohdattuja haasteita eli kohderyh-mällä ei ollut riittävästi aikaa perehtyä uuteen asiaan tai työväliseeseen. Tämä haaste oli ilmeinen, koska vain kolmasosa vastaajista koki, että heillä oli riittävästi

aikaa verkkokoulun käyttöön tutkimukseen osallistumisvaiheessa ja vain neljännes kohderyhmästä ylipäätään vastasi kyselyyn. Toisaalta voi olla niinkin, että kohderyhmällä ei ole aikaa vastata verkkokyselyyn tai kyselyyn vastaamista ei koeta riittävän tärkeäksi, jotta kyselyyn vastaamisen kynnyks ylittyisi. Mainittuja haasteita ei ole välttämättä mahdollista välttää, vaikka kohderyhmää aktivoitaisiin ja muistutettaisiin säännöllisesti. Rajallisten resurssien ja asiakastyön tuoma paine voivat ymmärrettävästi osoittautua toisinaan liian suureksi haasteeksi tutkimukseen osallistumisen kannalta.

Pääasiassa tutkimuksen tulokset olivat rohkaisevia sekä tutkijan että Kelan näkökulmasta. Verkkokoulu näyttäytyi kustannustehokkaana tiedonvälityskanavana, joka on helposti jaettavissa kuntoutustietoutta tarvitseville sidosryhmien edustajille. Tulosten perusteella verkkokoulu oli tehokas tapa kasvattaa tietoutta Kelan kuntoutuksesta ja jäsentää tietoa asiakkaalle sopivaan muotoon. Verkkokoulun läpikäymisen kuvattiin rohkaisevan kuntoutuksen suositteluun asiakkaille. Lisäksi verkkokoulu kuvautui erinomaisena muistin tukena ja työn apuvälineenä mitä tulee Kelan kuntoutukseen. Verkkokoulun kuvattiin jäsentävän Kelan verkkosivuillakin valmiina olevan kuntoutustietouden helpommin jäsennettävään ja hallittavampaan muotoon. Tulosten perusteella sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisille suunnattu Kelan kuntoutuksen verkkokoulu edesauttaa sitä, että Kelan kuntoutuspalvelut ja asiakkaat voivat löytää toisensa tulevaisuudessa entistäkin paremmin.

Jatkotutkimuksen aiheena olisi hyvä perehtyä raportin alkupuoliskolla esitettyyn huoleen kuntoutuksen kohdentumisen epätasa-arvoisuudesta suhteessa kuntoutusohjaukseen. Jatkotutkimuksilla voisi selvittää olisiko esimerkiksi kuntoutusohjauksen sisältöön ja toteutuspaikkoihin vaikuttamalla mahdollista edistää kuntoutuksen tasavertaista kohdentumista väestössä. Myös ylipäätään kuntoutukseen hakeutumisen eroja esimerkiksi sukupuolten tai eri ikäryhmien välillä on hyvä jatkuvasti tutkia, jotta kuntoutusjärjestelmää voidaan kehittää vastaamaan mahdollisimman monen ihmisen tarpeeseen.

7 LÄHTEET

- Chen, H. (2005). *Practical Program Evaluation: assessing and improving program planning, assessing and improving program planning, implementation, and effectiveness*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chen, H. (2012) Theory-driven evaluation: Conceptual framework, application and advancement. Teoksessa R. Strobl & O. Lobermeier & W. Heitmeier (toim.), *Evaluation von Programmen und Projekten für eine demokratische Kultur*. Wiesbaden: Springer.
- DeCuir-Gunby, J. T., Marshall, P. L., & McCulloch, A. W. (2011). *Developing and using a codebook for the analysis of interview data: An example from a professional development research project*. Field methods. APA.
- Hakkarainen, K., Lonka, K. & Lipponen, L. (1999). *Tutkiva oppiminen. Älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen*. WSOY.
- Heinonen, S. (2001). Arvioinnin teoreettisia lähtökohtia. Teoksessa R. Jakku-Sihvonen & S. Heinonen. *Johdatus koulutuksen uudistuvaan arviointikulttuuriin*. Opetushallitus. Yliopistopaino.
- Hoitotyön tutkimussäätiö (i.a.). *Tutkimustiedon hakeminen – aiheen määrittely ja asiasanat*. Saatavilla 7.1.2022 <https://www.hotus.fi/tutkimustiedon-hakeminen/>
- ISO. (1998). *ISO 9241-11:1998 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability*. Saatavilla 26.9.2022 <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>
- Jokinen, E. (i.a.). Laadullinen arviointitutkimus. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietokanto. Saatavilla 28.10.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menestelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/laadullinen-arviointitutkimus/>
- Kela. (2022a). *Sote-uudistus*. Saatavilla 17.9.2022 <https://www.kela.fi/sote-uudistus>

- Kela. (2022b). *Kuntoutuksen verkkokoulusta täsmätietoa sote-ammattilaisille ja alan opiskelijoille*. Saatavilla 17.9.2022 <https://www.kela.fi/ro/-/kuntoutuksen-verkkokoulusta-tasmatietoa-sote-ammattilaisille-ja-alan-opiskelijoille>
- Kela. (2022c). *Mitä kuntoutus on*. Saatavilla 26.9.2022 <https://www.kela.fi/mita-kuntoutus-on>
- Kela. (2022d). *Uusi valmennusohjelma sosiaalihuollon ammattilaisille*. Saatavilla 15.10.2022 <https://elamassa.fi/kela-palvelee/uusi-valmennus-ohjelma-sosiaalihuollon-ammattilaisille/>
- Kela. (2022e). *Tulosityksiköt*. Saatavilla 21.11.2022 <https://www.kela.fi/tulosityksikot>
- Kela. (2022f). *Tarkoitus ja arvot*. Saatavilla 21.11.2022 <https://www.kela.fi/tarkoitus-ja-arvot>
- Kela. (2022g). *Historia*. Saatavilla 21.11.2022 <https://www.kela.fi/historia>
- Korhonen, M. & Virtanen, T. (2015). *Digitaalisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa – kansalaisen omat tiedot hyötykäyttöön*. Finnish journal of eHealth and eWelfare verkkojulkaisu.
- L 731/2001 Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>
- Mannisenmäki, E., Manninen, J. (2004). *Avoimen yliopiston Verkko-opiskelijan muotokuva. Tutkimus opetuksesta, opiskelusta ja opiskelijoista verkossa*. Palmenia-kustannus.
- Martin, M. 2016. *Nuoruus, vammaisuus ja kuntoutuksen merkitys*. [Väitöskirja, Lapin yliopisto]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-906-7>
- Mayne, J. (2011) Contribution analysis: Addressing cause and effect. Teoksessa K. Forss, M. Marra & R. Schwartz (toim.), *Evaluating the Complex*. Transaction Publishers.
- Nevgi, A. & Tirri, K. (2003). *Hyvää verkko-opetusta etsimässä. Oppimista edistävät ja estävät tekijät verkko-oppimisympäristöissä – opiskelijoiden kokemukset ja opettajien arviot*. Suomen Kasvatustieteellinen Seura.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- Noble, H., & Smith, J. (2015). Issues of validity and reliability in qualitative research. Evidence-based nursing.

- Otala, L. (2008). *Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu*. WSOYpro.
- Paakkanen, T. (2008). *Verkkokoulutuksen kehittäminen organisaatioissa* [Väitöskirja, Tampereen yliopisto]. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7502-3>
- Panzar, E. (2004). Oppimisympäristö verkkona – verkko oppimisympäristönä. Teoksessa V. Korhonen (toim.), *Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka*. Tampere University Press.
- Paukkunen, L. (2003). *Sosiaali- ja terveysalan yhteistyöosaamisen kehittäminen*. [Väitöskirja, Kuopion yliopisto] <http://urn.fi/URN:ISBN:951-781-942-0>
- Reponen, J., Kangas, M., Hämäläinen, P., Keränen, N. & Haverinen, J. (2018). *Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2017. Tilanne ja kehityksen suunta*. Saatavilla 24.10.2021 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136278/URN ISBN 978-952-343-108-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136278/URN%20ISBN%20978-952-343-108-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruohotie, Pekka (1997). Kokemus on paras opettaja - jos vain otamme oppia siitä. Teoksessa: P. Ruohotie & J. Honka. *Osaamisen kehittäminen organisaatioissa*. Consulting team.
- Sairaanhoitajaliitto. (2021). *Sairaanhoitajaliiton digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden strategia*. Saatavilla 24.10.2021 <https://sairaanhoitajat.fi/wp-content/uploads/2021/05/E-health-1.pdf>
- Sallila, P. (2001). Johdanto: Tieto- ja viestintäteknikka aikuiskoulutuksessa. Teoksessa P. Sallila & P. Kalli (toim.) *Verkot ja teknologia aikuisopiskelun tukena. Aikuiskasvatuksen 42. vuosikirja*. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.
- Sinervo, T., & Silván S. (2017). *Sote ja uusi osaaminen. Muuttuva työ*. Saatavilla 24.10.2021 <https://www.stncope.fi/sote-ja-uusiosaaminen/>
- Singh, K. (2007). *Quantitative Social Research Methods*. SAGE India
- Sinkkonen, I., H. Kuoppala, J. Parkkinen & P. Vastamäki. (2006). *Käytettävyyden psykologia*. Edita Publishing Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2016). *Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena: Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025*. Sosiaali- ja terveys-

- ministeriön julkaisuja 2016:5. Saatavilla 14.9.2022 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto. (2017). *Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020*. Saatavilla 24.10.2021 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1
- Suoyrjö, H. (2010). *Kelan järjestämän kuntoutuksen kohdentuminen ja vaikutukset työkykyyn kunnallisilla työpaikoilla*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 113. Kelan tutkimusosasto
- Tietosuojaavaltuutetun toimisto. (i.a.) *Henkilötietojen minimointi tieteellisessä tutkimuksessa*. Saatavilla 10.3.2022 <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-minimointi-tieteellisessa-tutkimuksessa>
- Tietotarjotin (Kela), (2022). *Tietopaketti: kuntoutus*. Saatavilla 11.11.2022: <https://tietotarjotin.kela.fi/muu-artikkeli/2705424/Tietopaketti:%20kuntoutus?categories=kuntoutus>
- Tilastokeskus. (i.a.). *Tietoa tilastoista: Käsitteet*. Saatavilla 12.3.2022 <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>
- Töytäri, A. (2019). *Näkökulmia ammattikorkeakouluopettajan oppimiseen ja osaamishaasteisiin*. [Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7811-2>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Tähtinen J., Laakkonen E. & Broberg M. (2020) *Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita*. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisusarja c, oppimateriaalit 22. Turun yliopisto.

- Valtioneuvosto. (2018). *Ratkaisujen Suomi: Hallituksen toimintasuunnitelma 2018-2019*. Saatavilla 24.10.2021 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160963/27_Hallituksen%20toimintasuunnitelma%202018-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Visapää, H. (2015). *Täydennyskoulutusta verkossa*. [Pro gradu, Tampereen yliopisto]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201507022012>
- Vehkalahti, K. (2014). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.
- Wallinheimo, K. (2016). *Vieraan kielen opetus ja opiskelu virtuaaliympäristössä*. [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1930-8>
- Weiss, C. (1995). Nothing as Practical as Good Theory: Exploring Theory-Based Evaluation for Comprehensive Community-Based Initiatives for Children and Families. Teoksessa J. Connell, A. Kubisch, L. Schorr & C. Weiss (toim.), *New Approaches to Evaluating Community Initiatives: Vol. 1 Concepts, Methods and Contexts*. Aspen Institute.

LIITE 1. Kelan kuntoutuksen verkkokoulu -kysely

Kelan kuntoutuksen verkkokoulu -kysely

Hei,

Lämpimästi tervetuloa kyselyyn, joka on osoitettu [REDACTED] ja [REDACTED] työntekijöille.

Olen Diakonia-ammattikorkeakoulun (YAMK) opiskelija ja teen opinnäytetyötä Kelan kuntoutuksen verkkokouluun liittyen. Kyselyllä kartoitetaan kokemuksiasi liittyen Kelan kuntoutuksen verkkokouluun. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten valmennus- ja kuntoutuspalveluja tuottavan yrityksen henkilökunta kokee verkkokoulun kautta tapahtuvan oppimisen ja sen käytettävyyden. Lisäksi tutkitaan osaamiseen liittyviä mahdollisia muutoksia liittyen Kelan kuntoutuspalveluihin ja kuntoutusohjaukseen.

Voit hyvin avata [Kelan kuntoutuksen verkkokoulun](#) viereiseen ikkunaan samalla kun täytät kyselyä, siitä voi olla apua kysymyksiin vastatessa.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Vastaukset ovat nimettömiä ja vastaukset luottamuksellisia. Aineisto hävitetään analyysin jälkeen.

Kiitos paljon kun vastaat kyselyyn.

Ystävällisin terveisin,

Petri Syväkangas, petri.syvakangas@student.diak.fi

[Seuraava](#)

1. Ammattinimike

- etsivä nuorisotyöntekijä
- nuoriso-ohjaaja
- sosiaaliterapeutti
- työhönvalmentaja
- uraohjaaja
- valmentaja
- yksilöohjaaja
- Muu

2. Muu, mikä?**3. Työkokemus nykyisestä tai nykyistä vastaavasta työstä**

- Alle 2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 6-9 vuotta
- Yli 10 vuotta

4. Ikä

- 18-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-60 vuotta
- Yli 60 vuotta

5. Koulutusaste

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammatillinen koulutus
- Ammattikorkeakoulu
- Ylempi ammattikorkeakoulu
- Kandidaatin tutkinto
- Maisteritutkinto

Kelan kuntoutuksen verkkokoulu -kysely

TILANNE ENNEN VERKKOKOULUA (KYSYMYKSET 6-11)

6. Sain Kelasta ja Kelan verkkosivustolta riittävästi tietoa kuntoutusmahdollisuuksista ja kuntoutusmuodoista

- Kyllä
 En

7. Pysyin ajantasalla Kelan kuntoutusetuuksissa ja palveluissa tapahtuvista muutoksista

- Kyllä
 En

8. Tiesin, mistä löydän tietoa Kelan kuntoutuksen myöntöedellytyksistä

- Kyllä
 En

9. Osasin ohjata asiakkaan Kelan kuntoutuksiin tarvittaessa

- Kyllä
 En

10. Sain tietoa Kelan kuntoutusta koskevista ajankohtaisista koulutuksista

- Kyllä
 En

11. Kokemukseni Kelan kuntoutusasioiden osaamisesta ennen verkkokoulua oli

	1	2	3	4	5	
Heikko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomainen

TILANNE VERKKOKOULUN KÄYTTÄMISEN JÄLKEEN (KYSYMYKSET 12-17)

12. Verkkokoulun kautta löydän aiempaa helpommin eri kuntoutusten myöntöedellytykset

- Kyllä
- Löysin jo ennestään
- En edelleenkään löydä

13. Verkkokoulun kautta löydän aiempaa helpommin tiedon, mikä hakemus sopii mihinkin kuntoutukseen

- Kyllä
- Löysin jo ennestään
- En edelleenkään löydä

14. Tiedän aiempaa paremmin missä vaiheessa asiakkaan kuntoutushakemus tulee tehdä

- Kyllä
- Tiesin jo ennestään
- En edelleenkään tiedä

15. Tiedän, että Kelan kuntoutusta varten tarvitaan lääkärin laatima B-lausunto (paitsi nuoren ammatilliseen kuntoutukseen, johon riittää pelkkä yhteydenotto Kelaan)

- Kyllä
- Tiesin jo ennestään
- En edelleenkään tiedä

16. Tunnistan asiakkaan kuntoutustarpeen aiempaa paremmin

- Kyllä
- Tunnistin jo ennestään
- En edelleenkään tunnista

17. Verkkokoulun avulla minun on aiempaa helpompi antaa kuntoutusmahdollisuuksista lyhyt kuvaus asiakkaalle

- Kyllä
- Osasin jo ennestään
- En edelleenkään osaa

VERKKOKOULUN HYÖDYT (KYSYMYKSET 18-27)

18. Kuntoutuspalvelut/Ammatillinen kuntoutus -osio selkeytti näkemystäni siitä, mihin tilanteeseen eri ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteet voisivat sopia

- Kyllä
 Ei

19. Kelan ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteiden selkeytyminen rohkaisee minua keskustelemaan ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksista asiakkaan kanssa tulevaisuudessa

- Kyllä
 Ei

20. Kuntoutuspalvelut/Harkinnanvarainen kuntoutus -osio selkeytti minulle harkinnanvaraisen kuntoutuksen toimenpiteitä

- Kyllä
 Ei

21. Verkkokoulun harkinnanvaraisen kuntoutuksen osio rohkaisee minua suosittelemaan esimerkiksi mielenterveyskuntoutuskurssia tai Oma väylä -kuntoutusta sopivalle asiakkaalleni jatkossa

- Kyllä
 Ei

22. Verkkokoulun Taloudellisen tuen osio auttaa rahaetuksien kartoittamisessa asiakkaan tilanteessa

- Kyllä
 Ei

23. Kumppanuusyhteistyö -osiosta sain vinkkejä sujuvampaan viranomaisyhteistyöhön

- Kyllä
 En

24. Verkkokoulun läpikäymisen jälkeen olen ajatellut ehdottaa asiakkaalleni Kelan kuntoutusta useammin kuin ennen

- Kyllä
 Ei

25. Verkkokoulun jälkeen olen jo ohjannut asiakkaita Kelan kuntoutukseen enemmän kuin ennen

- Kyllä
 Ei

26. Aion tilata "Ajankohtaista kuntoutuksessa" -osion kautta Terveysinfo -uutiskirjeen pysyäkseni perillä ajankohtaisista koulutuksista sekä muutoksista Kelan kuntoutuksessa

- Kyllä
 En

VERKKOKOULUN HYÖDYT (KYSYMUKSET 28-37)

27. Osaan aiempaa paremmin ohjata asiakasta Kelan asiakaspalveluun, mikäli hän tarvitsee Kela-asioinnissa vahvempaa tukea

- Kyllä
 En

28. Ajankohtaista kuntoutuksessa -osiosta löysin uusia kanavia löytää Kela-tietoa

- Kyllä
 En

29. Asiakasesimerkeistä löytyi omaan alaani liittyvä esimerkki ja koin sen hyödyllisenä

- Kyllä
 Ei

30. Tutustuin Kelan käyttämiin sosiaalisen median kanaviin "Kela verkossa" -osion kautta

- Kyllä
 En

31. Aloin seurata jotakin Kelan sosiaalisen median kanavaa

- Kyllä
 En

32. Katsoin jonkin minua kiinnostaneen koulutustallenteen tai videon

- Kyllä
 En

34. Osioiden lopussa on mahdollisuus testata osaamista tentillä. Kokeilin ainakin yhtä tenttiä

- Kyllä
 En

35. Aion käyttää verkkokoulua työn apuvälineenä ja muistin tukena jatkossakin

- Kyllä
 En

36. Kokemukseni Kelan kuntoutusasioiden osaamisesta verkkokoulun käyttöönoton jälkeen

	1	2	3	4	5	
Heikko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomainen

VERKKOKOULUN KÄYTTÖ (KYSYMYKSET 39-44)**37. Verkkokoulu on helppokäyttöinen**

- Kyllä
 Ei

38. Sivujen sisältö on selkeää

- Kyllä
 Ei

39. Yläpalkin otsikkolaatikoiden avulla löydän etsimäni helposti

- Kyllä
 En

40. Verkkokoulun ulkoasu on miellyttävä

- Kyllä
 Ei

41. Minulla oli riittävästi aikaa verkkokoulun käyttöön

- Kyllä
 Ei

42. Miten kehittäisin verkkokoulua, jotta se palvelisi minua työssäni paremmin?