



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SANNA YLÖSMÄKI

Kotihoidon kuntouttavan arviointi- tiimin toiminnan kehittäminen

Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen

VANHUSTYÖN (YLEMPI AMK) TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Ylösmäki, Sanna: Kotihoidon kuntouttavan arviointitiimin toiminnan kehittäminen – Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Vanhustyön tutkinto-ohjelma

Huhtikuu 2023

Sivumäärä: 77

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä kotihoidon kuntouttavan arviointitiimin toiminnan kehittämiseksi. Lähestymistapana toimintatutkimus.

Toimintaa haluttiin kehittää yhä asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. Asiakaslähtöisyyden kehittämistä varten tarvitaan asiakkaiden kokemuksia. Asiakkailta saatu palaute, asiakaskokemus ja asiantuntemus mahdollistavat asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen. Asiakaspalautekyselyn kautta saadaan tärkeää tietoa toiminnan suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kehittämiseksi.

Asiakaspalautelomaketta lähdettiin rakentamaan yhteistyössä tiimin kanssa. Palautelomakkeen rakentamisessa käytettiin osallistavana menetelmänä tulevaisuusverstastyöskentelyä. Palautelomake pilotoitiin muutamalla asiakkaalla ja ulkopuolinen henkilö arvioi sen toimivuutta. Palautekysely jaettiin kuntouttavalla arviointijaksolla oleville asiakkaille kolmen viikon ajalla. 11 kyselystä palautui kahdeksan sovittuun aikaan mennessä.

Saaduista asiakaspalautteista laadittiin yhteenveto. Järjestettiin kehittämisiltapäivä, jossa palautetta käytiin läpi ja analysoitiin yhdessä tiimin ja esihenkilöiden kesken. Asiakkailta saadun palautteen ja asiakaskokemuksen kautta tunnistettiin kehittämiskohteita.

SWOT-analyysimenetelmää käyttäen, tiimin ja sen toiminnan tarkastelu SWOT-nelikenttätaulukkoon kirjattujen asioiden ja aihealueiden kautta oli avuksi johtopäätösten ja kehittämistoimenpide-ehdotusten tekemisessä.

Kehittämiskohteet luokiteltiin aihealueittain seuraavasti:

1) yhteistyön kehittäminen, 2) ammattitaitoisen henkilöstön riittävyyden turvaaminen, 3) osaamisen ylläpito, 4) tiedonkulun parantaminen, 5) yhtenäisten toimintamallien ja -tapojen rakentaminen ja 6) työn hallittavuus.

Kehittämisiltapäivässä suunniteltiin ja tehtiin konkreettisia toimenpiteitä esiin nostettujen kehittämiskohteiden edistämiseksi. Kehitys ja kehittäminen on jatkuva prosessi. Asiakaspalautelomakkeen on tarkoitus toimia palvelun laadun ja toiminnan arviövälineenä jatkossakin.

Avainsanat: kehittäminen, asiakaspalaute, asiakaslähtöisyys, ikääntyneiden palvelut, kuntouttava arviointijakso

Abstract

Ylösmäki, Sanna: Developing the operation of a rehabilitative evaluation team in home care - development of a client feedback form

Master's thesis

Elderly Care

April 2023

Number of pages: 77

The thesis was carried out as a research-based development study in order to develop the operation of the rehabilitative evaluation team in home care. The method used was an action research.

The aim was to develop the team operation to make it even more client-oriented and higher quality. In order to develop the operation more client-oriented, client experiences need to be examined. Client feedback, client experience and expertise enable the development of more client-oriented activities. A client feedback form provides important information for planning, implementing and evaluating the operation.

The client feedback form was created in co-operation with the team. For creating the form, a future workshop work was used as a participatory method. The feedback form was piloted with a few clients and a third party assessed its functionality. The feedback inquiry was distributed during three weeks to the clients who attended a rehabilitative evaluation period. Out of eleven inquiries, eight were returned by the agreed deadline.

A summary was made on the basis of the client feedback received. A development afternoon was organised, in which the feedback was reviewed and analysed together with the team and the supervisors. The client feedback and experience resulted in identifying developmental tasks.

By using the SWOT analysis method, examining the team and its work through the facts and themes documented in the SWOT four-field matrix, helped to make conclusions and suggestions for development measures.

The developmental tasks were classified according to their themes as follows: 1) developing co-operation, 2) ensuring the sufficiency of qualified personnel, 3) maintaining know-how, 4) improving communication, 5) creating consistent operational models and approaches and 6) the ability to control work.

Concrete measures were planned and implemented in the development afternoon in order to forward the highlighted developmental tasks. Development and developing is a continuing process. The client feedback form is meant to serve as an evaluation tool for the service quality and the operation in the future, as well.

Key words: developing, client feedback, client-oriented approach, services for the elderly, rehabilitative evaluation period

ALKUSANAT

Kiitokset Loimaan kuntouttavalle arviointiimille tämän kehittämistyön toteutumisesta. On ilo ja onni saada työskennellä vahvalla ammattitaidolla ja suurella sydämellä työskentelevien moniosaajien kanssa.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	7
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	9
4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	10
4.1 Asiakaslähtöisyys ikääntyneiden palveluissa	12
4.1.1 Asiakaslähtöisen toiminnan edellytykset	13
4.1.2 Asiakaslähtöisyyden vaikuttavuus.....	15
4.2 Asiakaspalaute	15
5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA MENETELMÄT	17
5.1 Toimintatutkimus lähestymistapana.....	20
5.2 Tulevaisuusverstaas osallistavana menetelmänä	22
5.2.1 Valmisteluvaihe	25
5.2.2 Kriittikkivaihe.....	26
5.2.3 Mielikuvitusvaihe	27
5.2.4 Toimeenpanovaihe	29
5.3 Asiakaspalautekyselyn tulokset ja tiimin analyysiä	30
5.3.1 Ennen jakson alkua	32
5.3.2 Jakson alussa	33
5.3.3 Jakson aikana.....	34
5.3.4 Jakson lopulla	38
5.4 SWOT-analyysi	41
6 KEHITTÄMISKOHTEIDEN TUNNISTAMINEN JA SUUNNITELLUT TOIMENPITEET	44
7 POHDINTA	49
LÄHTEET	55
LIITE 1: ASIAKASPALAUTEKYSELY	59
LIITE 2: PALAUTEKYSELYN YHTEEVETO	69

1 JOHDANTO

Kansallisten linjausten mukaan ikääntyneiden palvelut muodostuvat kokonaisuudesta, jossa kotihoito, kuntoutumista edistävä toiminta sekä iäkkään henkilön aktiivinen osallistuminen oman palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja toteutukseen ovat keskiössä. Ideaali palvelupolku sisältää asiakasohjauksen, kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman mukaisen palvelukokonaisuuden. Tavoitteena on tukea iäkkään arjessa selviytymistä ja kotona asumista tarpeen mukaisilla, riittäväillä ja oikea-aikaisilla palveluilla. (Tepponen ym., 2017, s. 9–10, 21.)

Asiakaslähtöinen ajattelu ohjaa ikääntyneiden palvelujen toteuttamista. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että hoito ja palvelut ovat asiakkaan tarpeista lähteviä ja tarpeita vastaavia, helppokäyttöisiä, saatavilla olevia sekä kestäväää hoito- ja palvelusuhdetta tukevia sekä sitä, että asiakas on aidosti osallinen ja hänen mielipidettään on kuultava hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteutuksessa. Asiakaslähtöisiä palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa tarvitaan moniammatillista osaamista ja erilaisten näkökulmien yhteensovittamista. Tärkeitä periaatteita ovat yksilöllisyys, jatkuvuus, turvallisuus, luottamus, kohtaaminen ja henkilöstön ammattitaito. Omaisten ja läheisten huomioiminen on myös tärkeä osa asiakaslähtöistä toimintaa. Omaisten huomioiminen palvelujen suunnittelussa ja järjestämisessä edellyttää yhteistyötä ja sujuvaa tiedonkulkua henkilöstön ja omaisten välillä. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto, 2020, s.43.)

Asiakaspalautteen kerääminen on osa palvelun ja toiminnan laadun seurantaan sekä arviointia. Asiakaspalautteen keräämisellä ja tiedon hyödyntämisellä organisaatio kykenee saamaan todellisen kuvan toimintansa nykytilasta sekä asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. (Riekkinen, 2013, s.6). Asiakaspalautteista saatu tieto on ikääntyneiden palvelujen laatu-tietoa ja sitä tulee käyttää

palvelujen kehittämisen työvälineenä. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos, 2021).

Opinnäytetyön aiheena on kotihoidon kuntouttavan arviointitiimin toiminnan kehittäminen. Tutkimuksellisen kehittämistyöni lähestymistapa on toimintatutkimus. Kehittämistyö toteutettiin yhteistyössä Loimaan kotihoidon kuntouttavan arviointitiimin henkilöstön sekä arviointijaksolla olevien asiakkaiden sekä heidän läheistensä kanssa. Kehittämistyön tuotoksena rakentui asiakaspalautelomake. Palautteen kautta saatua tietoa voidaan hyödyntää moniammatillisen arviointitiimin toiminnan kehittämisessä yhä laadukkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Toimintatutkimuksessa kehittämistyötä tehdään yhdessä osallistujien kanssa ja toimintaa kehitetään syklisesti suunnittelun, toiminnan, arvioinnin ja uudelleensuunnittelun kautta. Kehittämistoiminnassa korostetaan osallisuuden merkitystä. Osallistava toimintatutkimus korostaa toimijoiden osallisuuden tärkeää itseisarvoista merkitystä. Työntekijöiden ja asiakkaiden osallisuudella ei saavuteta ainoastaan parempia tuloksia, vaan osallisuutta pidetään myös sellaisenaan tärkeänä. Asianosaisten osallistumista pidetään oikeutettuna. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 89–91.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää asiakaspalautelomake kotihoidon kuntouttavan arviointitiimin toiminnan kehittämistä varten. Asiakaspalautelomake tehtiin yhteistyössä moniammatillisen arviointitiimin kanssa, lomakkeen kehittämisessä huomioitiin myös asiakasnäkökulma.

Asiakkailta saatu palaute, asiakaskokemus ja asiantuntemus mahdollistavat toiminnan asiakaslähtöisen kehittämisen. Asiakas on laadun tulkitsija ja tästä syystä tieto asiakaskokemuksesta on tärkeää laadun arvioimiseksi. Asiakkaan

kokemus palvelusta ja sen laadusta on henkilökohtainen. Siihen vaikuttavat asiakkaan kokemus sekä palveluprosessista kokonaisuudessaan että prosessin jälkeisestä lopputuloksesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella, kohtaamisella, palveluntuottajan resursseilla sekä toimintatavoilla on suuri merkitys kokemuksen muodostumisessa. (Grönroos 2010, s. 111.)

Tavoitteena oli, että asiakaspalautelomakkeen kautta saatua tietoa osataan hyödyntää toiminnan kehittämisessä niin, että toiminnasta muodostuu yhä asiakaslähtöisempää ja laadukkaampaa, niin asiakkaiden, henkilöstön kuin koko organisaationkin näkökulmasta tarkasteltuna. Asiakaspalautelomake on suunniteltu kulkemaan ajallisesti kuntouttavan arviointijakson etenemisen mukaisesti. Näin saadaan tietoa prosessin eri vaiheisiin liittyvistä asiakaskokemuksista. Tällöin mahdolliset ongelmakohdat ovat helpommin tunnistettavissa ja tätä kautta niihin on helpompi puuttua ja lähteä etsimään ratkaisuja. Asiakaspalautelomakkeen on tarkoitus toimia palvelun laadun ja toiminnan arviointivälineenä.

Tavoitteena on, että asiakkaat saavat ja kokevat saaneensa yksilöllistä, tarkoituksenmukaista ja oikea-aikaista hoitoa, kuntoutusta, neuvontaa sekä ohjausta kuntouttavan arviointijakson aikana ja sen jälkeen.

Asiakaslähtöisen toimintatavan vahvistumiseen vaikuttaa erityisesti asiakkaan osallistaminen mukaan oman palvelutarpeensa määrittelyyn sekä oman palvelukokonaisuutensa suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakaspalautteen kerääminen ja saatujen palautteiden hyödyntäminen ovat keskeinen tapa kehittää ja seurata palvelun laatua. (Kuntaliitto, 2019, s.7.)

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Kehittämistyö toteutettiin Loimaan kotihoidon moniammatillisen intensiivitiimin toiminnan kehittämisen tueksi. Intensiivitiimi on kotihoidon kuntouttava arviointitiimi. Tiimissä toimii sosionomi, geronomi, sairaanhoitaja, 2 fysioterapeuttia, toiminnanohjaaja sekä kuusi lähihoitajaa sekä yksi lähihoitajan varahenkilö. Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyi hyvinvointialueille 1.1.2023 (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023). Loimaa kuuluu Varsinais-Suomen hyvinvointialueeseen eli Varhaan. Intensiivitiimin esihenkilö vaihtui hyvinvointialueelle siirtymisen myötä. Kotikuntoutus toimi osana intensiivitiimiä vuoden 2022 loppuun asti, kunnes se erotettiin omaksi yksiköksi Varhaan siirryttäessä. Siirtymävaiheessa kotikuntoutuksen nimi vaihtui arkikuntoutukseksi ja se määriteltiin kotihoidon tukipalveluksi. Yhteistyö jatkuu edelleen aikaisempaan tapaan kuntouttavan arviointitiimiin sekä arkikuntoutuksen kesken. Hyvinvointialueelle siirryttäessä myös sosionomi ja geronomi siirtyivät kotihoidon alaisuudesta asiakasohjaus- ja ostopalveluyksiköön, kotiin annettavien palveluiden alle. Muutoksia on tapahtunut runsaasti kehittämistyön aikana, nimenomaan hyvinvointialueelle siirtymisen takia. Loimaalla kuntouttavan arviointitiimin toiminta on kuitenkin ollut jo pitkään vakiintunutta, ja prosessin kulku vastaa Varhan luomaa prosessimallia kuntouttavan arviointijakson toiminnasta ja kulusta, joten suuria muutoksia käytännön työhön ei ole tullut.

Kehittämistyön alussa työskentelin Loimaan kaupungin kotihoidon intensiivitiimissä sosionomina, 1.1.2023 lähtien olen toiminut Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluissa, alueen 2 asiakasohjaus- ja ostopalveluyksikössä palveluohjaajana. Asiakasohjaus ja ostopalvelut jakautuvat kolmeen kokonaisuuteen: neuvonta ja ohjaus, kotiin annettavat palvelut sekä asumispalvelut. Oma työni sijoittuu kotiin annettaviin palveluihin, joka pitää sisällään tukipalvelut, kotihoidon ja omaishoidon. Palvelutarpeen arvioinnit ovat yksi suurimmista tehtäväkentistäni nykytyössäni. Mikäli palvelutarpeen arvioinnissa katsotaan tarpeelliseksi selvittää tarkemmin asiakkaan toimintakykyä,

kuntoutumisen mahdollisuutta ja kotona selviytymistä, ohjautuu asiakas kuntouttavalle arviointijaksolle.

Kuntouttavan arviointijakson asiakkaat ovat pääasiassa ikäihmisiä. Arviointijaksolle ohjaututaan suunnitellusti akuuttien kuntoutusosastojen, erikoissairaanhoidon tai palvelutarpeen arvioinnin kautta. Työ on moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Tavoitteena on tukea arkikuntoutuksen kautta asiakkaiden toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Asiakaslähtöisyys on toiminnan ydin. Tavoitteena on tukea asiakkaan voimavaroja yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti sekä vähentää tarvittavien palveluiden määrää omatoimisuutta lisäämällä, ympäristö huomioiden. Arviointijakson aikana asiakkaalle laaditaan suunnitelma tarvittavista avun- ja tuentarpeista. Yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sovitaan jatkosuunnitelmista ja järjestetään asiakkaalle tarvittavat ja oikea-aikaiset palvelut avun, tuen sekä kuntoutuksen osalta. (Loimaa, 2022.) Toiminta perustuu Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2012/980).

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Suomen väestö ikääntyy ja ikääntymisen myötä myös sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeet lisääntyvät. Työvoimapula sosiaali- ja terveysalalla on kasvanut useimmissa eri ammattiryhmissä viime vuosina. Seuraavan vuosikymmenen aikana julkisen sektorin sote-henkilöstöä eläköityy suuri määrä, ja tämän myötä henkilöstömäärän säilyttäminen ikääntyvän väestön palvelutarpeita vastaavalla tasolla on yhä haasteellisempaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjien haasteena onkin henkilöstön veto- ja pitovoiman ylläpitäminen ja vahvistaminen. Yhteistyön lisääminen yksityisten palveluntuottajien ja järjestötoimijoiden kanssa on nähty tulevaisuudessa yhä tärkeämmäksi. (Hetemaa ym., 2022, s. 5, 9.)

Merkittävä kysymys on myös se, miten ikääntyvän väestön eläkkeet sekä sosiaali- ja terveystalvelujen tarpeisiin vastaavat palvelut tullaan rahoittamaan. Riittävän eläkkeen ja palvelujen saannin kannalta on tärkeää, ettei alueellinen eriarvoisuus lisäänny ja, että eri ihmisryhmiä, ikäluokkia, sukupolvia, sukupuoliä ja erilaisia vähemmistöjä kohdellaan tasavertaisesti. Tavoitteena on luoda ikääntyvä yhteiskunta, joka on sosiaalisesti, taloudellisesti sekä ekologisesti kestävä. (Zechner ym., 2022, s. 317.)

Ikääntyneiden palveluja määrittävät ja ohjaavat useat eri lait ja suositukset. Myös asiakaslähtöisyyden velvoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ovat lainsäädännössä. Lisäksi erilaisissa hankkeissa on laadittu toimintamalleja hyvistä käytännöistä. Iäkkäiden henkilöiden palveluissa keskeisen lainsäädännön muodostavat Sosiaalihuoltolaki (2014/1301) ja Terveystenhuoltolaki (2010/1326), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), sekä Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785). Näitä täydentää Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2012/980), eli Vanhuspalvelulaki. Ajankohtaisen lakiuudistuksen tarkoituksena on tukea palvelun laatua ja lisätä yhdenvertaisuutta. Lisäksi lakiin on lisätty säännöksenä RAI-arviointivälineistön käyttöönotto iäkkään toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnin tekemiseksi. Tällä tavoitellaan yhdenvertaisuuden lisäämistä sekä vertailukelpoisen tiedonsaannin mahdollistamista. Suosituksista tärkeimpänä, Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020). Laatusuosituksen keskeiset sisällöt ovat yhteneväiset kansallisen Ikäohjelman kanssa. Näissä laeissa ja suosituksissa korostuu asiakkaan oikeudet, asiakaslähtöisyys, palvelujen laadun merkitys sekä palvelun ja laadun arviointi ja kehittäminen.

Ikääntyneille on kehitetty yhä yhdenvertaisempia ja laadukkaampia palveluja hallituksen kehittämishankkeiden ja suositusten sekä valtakunnallisten tavoitteiden kannustamana. Laadukas palvelu on asiakaslähtöistä, sillä mahdollistetaan ikääntyneen asiakkaan ja hänen läheistensä osallisuus heitä koskevaan päätöksentekoon ja arviointiin. Laadukas palvelutoiminta on vaikuttavaa ja laadullisena tavoitteena on palveluiden yksilöllinen räätälöinti ikääntyneen

asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Tällä tavoin tuetaan asiakkaan voimavaroja ja osallisuutta. Asiakkaan aktiivinen osallisuus on keskeinen tavoite palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. (Jutila, 2013, s. 21–23.)

4.1 Asiakslähtöisyys ikääntyneiden palveluissa

Asiakslähtöisyys ikääntyneiden palveluissa on käsitteenä moniulotteinen. Moniulotteisuus tulee näkyviin asiakslähtöisyyttä ikääntyneiden palveluissa koskevissa tutkimuksissa. Asiakslähtöisyyttä on tutkittu niin asiakkaan, eri ammattiryhmän työntekijöiden kuin johdon ja organisaation näkökulmista. Asiakslähtöisyyttä voidaan tarkastella myös laajemmin yhteiskunnan, lakien, asetusten ja suositusten näkökulmista käsin. Eri tasojen ja näkökulmien ymmärrys sekä yhteensovittaminen luovat ymmärryksen asiakslähtöisyysskäsitteen moniulotteisuudesta.

Laadukkaiden ja asiakslähtöisten palvelujen ja toiminnan suunnittelu, kehittäminen, toteutus ja arviointi ovat riippuvaisia hyvästä johtamisesta ja motivoituneesta ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Tutkimustuloksissa on nähtävissä johtamisen yhteys sekä hoidon laatuun että asiakkaan laatukokemuksiin. Johtaja luo edellytykset hyvälle toiminnalle. Arvot, asenteet ja käyttäytyminen lähtevät johdosta ja ulottuvat samansuuntaisina koko organisaatioon. Asiakslähtöinen organisaatio tunnistaa asiakkuutensa ja ymmärtää asiakastarpeiden kokonaisuuden sekä kykenee tuottamaan palvelunsa niin, että asiakkaiden kokemukset palvelusta ovat myönteisiä. Asiakkaan saaman hyödyn tarkastelussa on otettava huomioon asiakkaan koko palvelukokonaisuus. (Räsänen & Valvanne, 2017, osa 1, kohta ”Asiakslähtöisyys johtamistyössä”.)

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 korostaa asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta, arvostusta, hyvää kohtelua, läheisten huomioimista, asiakkaan voimavarojen tukemista ja yksilöllisyyden huomioimista tärkeimpiä asiakslähtöisyyden elementteinä. Lait, asetukset, suositukset, hyvät käytänteet ja hankkeet mahdollistavat ja edistävät asiakslähtöisyyden toteuttamista.

4.1.1 Asiakaslähtöisen toiminnan edellytykset

Ikääntynyt tulee nähdä oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena osallistujana. Hän on yksilö, elämäkokemuksineen ja valintoineen. Näitä asioita tulee kuulla ja arvostaa. Ikääntyneiden palveluissa korostuvat nimenomaan ikääntyneen autonomian vahvistaminen, itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden turvaaminen, oikeudenmukaisuus, osallisuus, turvallisuus ja voimavaralähtöisyys. (Jutila, 2013, s. 24–26.)

Johtamisosaamisella turvataan ja kehitetään asiakasprosesseja yhä asiakaslähtöisimmiksi. Osaavan johtamisen avulla on mahdollista vaikuttaa ikääntyneiden palvelujen henkilöstön vaihtuvuuden minimointiin. Ikääntyneiden hoitotyön ja palvelujen toteuttamisessa tarvitaan monitieteistä tietoperustaa. Tiedolliseen osaamiseen sisältyvät ikääntyneen voimavaralähtöinen ja voimavaroja tukeva menetelmäosaaminen, terveyden ymmärtäminen yksilöllisenä kokemuksena ja sopeutumisprosessina sekä ikääntyneen tarpeiden ja voimavarojen määrittämisen moninaisuuden hallinta. Osaaminen vaikuttaa ikääntyneiden palveluiden laatuun, asiakkaiden elämään ja palveluiden vaikuttavuuteen. Tästä syystä osaamisen turvaaminen onkin erittäin merkityksellistä. (Jutila, 2013, s. 25–26.)

Kokemuksellinen tietopohja ja moninaisen tiedon hyödyntäminen tukevat asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksiä. Asiakkuusosaaminen ikääntyneiden palveluissa vaatii ajantasaisen ja välittömän työn kannalta merkityksellisen tiedon hallintaa, tahtoa ja osaamista kehittää työtä asiakaslähtöisesti sekä tutkitun ja näyttöön perustuvan tiedon hyödyntämistä. Asiakkuusosaaminen sisältää moniammatillisuutta ja -asiantuntijuutta sekä koordinoitaitaitoa ja yhteensovittamista. Näiden avulla ikääntynyttä ohjataan ja opastetaan hänen omalla palvelupolullaan, ikääntyneen tarpeet ja toiveet huomioiden. (Jutila, 2013, s. 26–27.)

Asiakkaita arvostavassa työyhteisössä kyseenalaistetaan omia toimintatapoja ja toimintamalleja, hankitaan kriittisesti uutta tietoa ja ollaan valmiita muuttamaan toimintaa asiakkaiden palvelutarpeita vastaaviksi. Asiakaslähtöisessä organisaatiossa on huomioitu tiimityön ja viestinnän merkityksellisyys sekä panostettu henkilöstön osaamisen kehittämiseen. (Moisanen, 2018, s. 170.)

Organisaation asiakaslähtöinen strategia ja työyhteisön myönteinen toimintakulttuuri mahdollistavat asiakaslähtöisen osaamisen johtamisen ja tätä kautta asiakaslähtöisen toiminnan tavoittelun. Asiakaslähtöistä osaamista johdetaan käsitteellistä tietoa ja työssä oppimista hyödyntämällä sekä kehittämällä työyhteisöä tavoitteellisesti ja yhteisöllisesti. Asiakaslähtöisen osaamisen johtamisen ja sen kehittämisen keinoja ovat muun muassa yhteiskehittäminen, tiedon tulkinta yhteistyössä ja kokemusten reflektointi. (Moisanen, 2018, s. 8.)

Asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden johtamisessa esihenkilöillä on keskeinen rooli. Työympäristön yhteisöllisyys ja henkilöstön vaikutusmahdollisuudet edistävät asiakaslähtöistä vuorovaikutusta ja asiakasosallisuutta. Esihenkilön tehtävänä on johtaa ja luotsata moniammatillisia työyhteisöjä tekemään laadukasta yhteistyötä asiakkaan eduksi. Esihenkilötyö on suunnitelmallista osaamisen johtamista. (Id, 2015, s. 71.)

Asiakaslähtöisen palvelukulttuurin edistämisessä ja kehittämisessä tulee johtajan ennen kaikkea uskoa asiakaslähtöisyyden arvoihin ja kehittämiseen sekä kunnioittaa niitä. Johtajan ja henkilöstön yhteinen näkemys arjen todellisuudesta sekä avoin keskustelu ovat tärkeimpiä asioita, kun lähdetään miettimään ja suunnittelemaan uusia ratkaisuja ja tapoja toimia. Johtajalta vaaditaan osaamista arvioida työn vaikuttavuutta sekä kustannuksia suhteessa hoidon ja hoidon tuloksiin. Vaikuttavuus on yhteydessä resurssien oikeanlaiseen ja tarkoituksenmukaiseen suuntaamiseen ja käyttöön, kustannuksiin sekä asiakkaiden elämänlaatuun. Tuottavuus on taas sitä, että onnistutaan tekemään oikeita asioita ja saadaan aikaan toivottuja tuloksia. (Räsänen & Valvanne, 2017, osa 1, kohta "Asiakaslähtöisyys johtamistyössä" & "Johtaja luo edellytykset hyvälle toiminnalle".)

4.1.2 Asiakaslähtöisyyden vaikuttavuus

Asiakaslähtöisen toiminnan vaikuttavuutta tuetaan palvelujen kehittämistyöllä, laadullisilla muutoksilla ja vaikuttavuuden arvioinnilla. Asiakkaan kokemana hyötynä voidaan pitää iäkkään elämänhallinnan tunteen kasvamista sekä tämän hallinnan tunteen säilyttämistä elämänlaatua parantavana tekijänä. Aktiivinen ja monialainen ikääntyneiden kuntoutus sekä oikea-aikainen hoito vaikuttavat myönteisesti ikääntyneiden toimintakykyyn ja sen säilyttämiseen sekä myös koettuun terveyteen. Terveiden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja parantaminen tukevat iäkkäiden omatoimisuutta, itsenäisyyttä, aktiivisuutta ja parantaa koettua elämänlaatua. Vaikuttavuuden arviointia toteutetaan hoidolle ja palveluille määriteltyjen laatuvaatimusten ja tavoitteiden asettamisella sekä systemaattisella arvioinnilla. Arvioinnin tulee olla monipuolista ja laaja-alaista. Arviointia tehdään arviointimittarien avulla, asiakas- ja läheishaastattelulla sekä havainnointia apuna käyttäen. Tuloksia tulee osata hyödyntää ja suunnata asiakkaiden palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Laadukas ja systemaattinen arviointi luo pohjan toimintakykyä ja kuntoutumista edistävälle toiminnalle. (Jutila, 2013, s. 36–37.)

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä (Resident Assessment Instrument). RAI-välineistön käyttöönoton on tapahduttava viimeistään siirtymäajan päättyessä 1.4.2023. Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on iäkkäiden palveluohjauksessa sekä toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa, näin ollen myös kuntouttavalla arviointijaksolla käytössä RAI-välineistä InterRAI CA & HELSA. (THL, 2023.)

4.2 Asiakaspalaute

Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin yleistymisen on kasvattanut asiakaslähtöisen arvioinnin tarvetta muun muassa asiakaspalautekyselyiden muodossa. Asiakkailta saadun arviointitiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä korostuu asiakkailta saadun palautteen ja asiakaskokemusten merkitys. Paalasmaa

(2012) tutki asiakaslähtöisen arviointitiedon asemaa kuntasektorin johtamistyössä. Asiakkailta saatua palautetta voidaan käyttää tehokkaimmin oman toiminnan ja palvelujen kehittämisen lähtökohtana. Kun asiakkaiden tarpeet, odotukset ja tyytyväisyys palvelua kohtaan tunnistetaan ja tiedostetaan ajantasaisesti, on kehittämisresurssien suuntaaminen selkeämpää ja suunnitelmallisempaa sekä samalla myös kustannustehokkaampaa. Asiakaskyselyiden suurimmaksi hyödyksi koettiin palveluiden kehittäminen, palveluiden laadun parantaminen ja palaute palveluiden onnistumisesta. Koska palaute saadaan suoraan palvelun käyttäjiltä, osataan sitä arvostaa kehityskohteita suunniteltaessa. Kuntatasolla asiakaskyselyiden tuloksia käytetään strategiatyön pohjana. Asiakaslähtöisen toimintatavan vahvistaminen edellyttää palvelun ja toiminnan laadun ja sen muutosten tuntemista. Asiakaspalautteen kautta saadaan selville toimivat käytännöt, joiden vahvistaminen ja monistaminen nähdään tärkeäksi. Palautteen pohjalta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä ja niiden vaikutuksia tulee seurata ja arvioida. Asiakaskyselyt ovat tärkeitä työkaluja vertailuun ja seurantaan. Asiakaskyselyistä saatua tietoa on mahdollista käyttää myös palvelujen tuotteistamisessa ja resursoinnissa. (Paalasmaa, 2012, s. 5–7, 65–68, 77.)

Asiakaslähtöisyyden kehittämistä varten tarvitaan asiakkaiden kokemuksia. Asiakkaan kokemusten ja asiantuntemuksen hyödyntäminen mahdollistaa parempaa palvelun suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakastasolla se tarkoittaa asiakkaan osallisuutta omassa prosessissaan. Asiakkaan osallistuminen edistää uusia toimintatapoja, joissa asiakkaan toimijuus ja rooli tasavertaisena yhteistyökumppanina voivat toteutua. Asiakasosallisuutta voidaan lisätä ylläpitämällä asiakkaiden kuulemis-, osallistumis- ja vaikuttamiskanavia sekä kehittämällä uusia tapoja osallistua palvelujen kehittämiseen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos, 2020.)

Asiakaspalautteen ja asiakaskokemuksen systemaattinen hyödyntäminen organisaation toiminnan kehittämisessä vahvistaa asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen jatkuvuutta. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä asiakas ei ole ainoastaan palveluiden kehittämisen kohteena, vaan osallistuu palvelun suunnitteluun, asiakas nähdään tasavertaisena kumppanina. Asiakaslähtöinen

toiminta toteutuu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. (Virtanen ym., 2011, s. 19.) Asiakaspalautteen merkitys toiminnan kehittämisessä voidaan Malmin (2021) mukaan kuvata organisaation, henkilökunnan ja asiakkaan tasolla. Organisaationäkökulmasta katsottuna merkityksellisiksi tekijöiksi nousee kilpailukyky, laadun varmistaminen ja kustannustehokkuus. Hoitohenkilöstön näkökulmasta katsottuna merkittäviksi tekijöiksi nousee toiminnan kehittyminen, yksilön kehittyminen sekä yhteisön kehittäminen. Asiakastasolla asiakaspalautteen merkitys näkyy vaikuttamisen mahdollisuutena, kuulluksi tulemisena, asiakaslähtöisyytenä, asiakastyytyväisyytenä ja sitoutumisena. Kaikki edellä kuvatut tekijät antavat edellytykset asiakaslähtöiseen laadukkaaseen palveluun ja toimintaan sekä sen kehittämiseen. (Malm, 2021, s. 22–24.)

5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA MENETELMÄT

Opinnäytetyön teko käynnistyi syksyllä 2021. Halusin toteuttaa kehittämistyön nimenomaan omassa työyksikössäni, oman työyhteisöni toiminnan kehittämisen tueksi. Kehittämislle tyypillistä on se, että kehittäminen on käynnistettävä tietoisesti. Useimmiten kehittäminen alkaa oman toiminnan tarkastelulla. Aluksi pyritään selvittämään, mitä omassa toiminnassa on kehitettävää. Kehittämistarpeiden selvittämisen jälkeen voidaan keskittyä näihin kehittämiskohteisiin, siihen, mitä tulee kehittää ja miten kehitetään, jotta toiminnasta saadaan laadukkaampaa. (Karlöf, 1999, s. 120.)

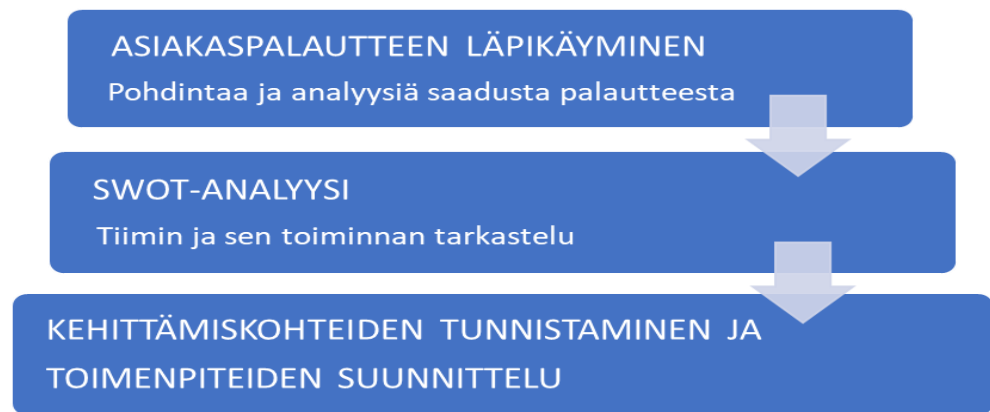
Työyhteisöni eli intensiivitiimin kanssa kävimme keskusteluja heidän näkemistään kehittämistarpeista. Keskustelut alkoivat tietoisella pohdinnalla siitä, millaista toiminta on tällä hetkellä, mitä ja miksi asioita halutaan kehittää, ja lopulta, miten lähdetään kehittämään. Intensiivitiimin toiminnan tarkoitus on selvä, toimintaa haluttiin kuitenkin lähteä edelleen kehittämään yhä asiakaslähtoisemmäksi ja laadukkaammaksi. Keinoja tavoitteen saavuttamiseksi pohdittiin yhdessä. Asiakaslähtöisyys ja -osallisuus nähtiin tärkeänä osana toiminnan kehittämistä.

Loimaan kaupungin hyvinvointikertomukseen ja strategioihin perehtyessäni, nousi kaupunkistrategiassa esiin tärkeä ja merkityksellinen lupaus:

Edistämme asukkaidemme hyvinvointia ja tyytyväisyyttä. Palvelumme on sujuvaa ja nopeaa. Otamme palveluiden käyttäjiä mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Tarjoamme palveluita, jotka vastaavat palvelujen käyttäjien tarpeisiin. Teemme päätöksiä siten, että resursssimme on suunnattu oikein ja järkevästi. Huolehdimme siitä, että kunta ja sen palvelut ovat kaikkien tavoitettavissa. (Loimaa, 2019, s. 9.)

Asiakastyytyväisyystietoutta kerätään kaupungin eri toimintayksiköissä palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi sekä omavalvonnan tueksi. Poikkeus tässä ei ole iäkkäiden palvelutkaan, muun muassa kotihoidon osalta asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti. Vaikka intensiivitiimi on osa kotihoitoa, sen toiminta on kuitenkin hyvin erilaista kotihoidon työhön verrattuna. Kotihoidon kyselyjen kautta saadulla asiakaspalautteella ei ole tiimin toiminnan kehittämisen kannalta suurta merkitystä. Tiimi hyötyisi heidän toimintamallilleen paremmin suunnitellusta ja suunnatusta asiakaspalautemallista. Tiimi on laajentunut alun muutamasta työntekijästä nykyiseen kolmeentoista työntekijään. Tiimin toiminta on kasvanut ja kehittynyt erityisesti muutaman viimeisen vuoden aikana. Nyt oli sopiva hetki pysähtyä tarkastelemaan tiimin toimintaa ja sen kehitystarpeita.

Koska työyhteisön kehittämistarpeeksi nousi toiminnan kehittäminen yhä asiakaslähtöisemmäksi sekä laadukkaammaksi, lähdin hankkimaan kyseisestä aiheesta olemassa olevaa tutkittua tietoa sekä sen kautta perusteita kehittämistyölle. Teoreettinen tietoperusta pohjautuu pitkälti tekemääni kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen asiakaslähtöisyydestä ikääntyneiden palveluissa. Tutkimuksissa käsiteltiin asiakaslähtöisyyttä erilaisista näkökulmista käsin. Tämä mahdollisti asiakaslähtöisyyden merkityksen tarkastelun laaja-alaisesti ja samalla tarjoten keinoja asiakaslähtöisyyden edistämiseen sekä toiminnan ja sen laadun parantamiseen. Kirjallisuuskatsauksen tulokset antoivat perusteet asiakaspalautelomakkeen kehittämiseksi ja käyttönotolle kuntouttavan arviointitiimin toiminnan kehittämisen tueksi.

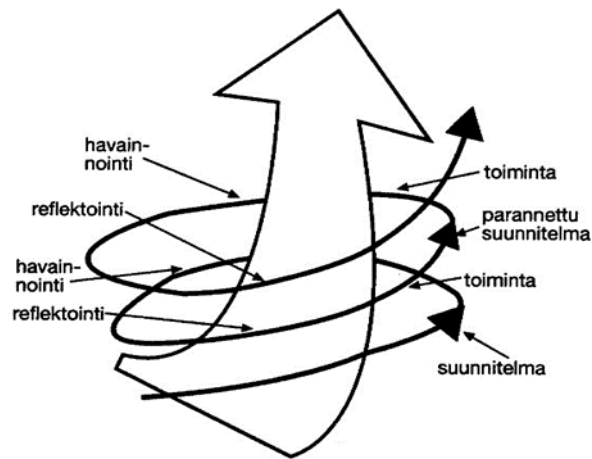


Kuva 1. Kehittämistyön prosessi

5.1 Toimintatutkimus lähestymistapana

Tutkimuksellisen kehittämistyöni lähestymistapa on toimintatutkimus. Toimintatutkimus kuuluu itseohjautuviin toiminnan kehittämisen menetelmiin. Toimintatutkimusta ohjaa käytännöllinen tarve ja halu selvittää, miten asiat voitaisiin tehdä aikaisempaa paremmin. Toimintatutkimuksen kautta pyritään löytämään tietoa, joka palvelee käytänteiden kehittämistä. Se on tutkimusta toiminnan sisällä toiminnan kehittämistä varten. (Valli, 2018, s. 215–216.)

Toimintatutkimuksille yhteistä on uuden tiedon saavuttamisen lisäksi tulosten hyödyllisyys tutkittaville. Tarkoituksena on olemassa olevien käytäntöjen muuttaminen ja ongelmien ratkaisu yhteistyössä tutkittavien kanssa. Toimintatutkimuksen kulkua kuvastaa sosiaalipsykologi Kurt Lewinin kehittämä toimintatutkimuksen perusmalli (kuva 2.). Mallista on olemassa vaihtelevia versioita, mutta perusajatukseltaan se toistuu samankaltaisena toimintatutkimuksesta toiseen. Spiraalimainen prosessi lähtee liikkeelle ongelman havaitsemisesta, tunnistamisesta ja kartoittamisesta. Ongelman pohjalta tehdään tutkimus- ja muutossuunnitelma, jota lähdetään reflektoiden toteuttamaan. Suunnitelman toteutumista havainnoidaan ja arvioidaan, ja edelleen muutetaan ja täsmennetään. Uudistettua suunnitelmaa lähdetään toteuttamaan, sitä seurataan ja arvioidaan edelleen. Prosessi jatkuu niin kauan, kunnes tavoitellut muutokset saavutetaan tai todetaan niiden olevan saavuttamattomissa. (Jyrkämä.)



Kuva 2. Toimintatutkimuksen perusmalli Lewinin mukaan

Tieteellisen tiedon keskeinen tunnusmerkki on luotettavuus. Sitä tulee tarkastella niin tutkimusmenetelmien, tutkimusprosessin kuin tutkimustulostenkin kohdalla. Kehittämistoiminnassa luotettavuudella tarkoitetaan erityisesti käytökelpoisuutta, ei pelkästään todenmukaista tietoa, vaan saadun tiedon tulee olla myös hyödyllistä. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 121–122.)

Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä kohdistuu ihmiseen ja tästä syystä eettisen ennakoarvioinnin tarve on harkittava ennen tutkimukseen ryhtymistä. Tutkijan eettiset ratkaisut ja tutkimuksen uskottavuus kulkevat käsi kädessä. Uskottavuus perustuu tutkijan noudattamaan hyvään tieteelliseen käytäntöön. Toimintatapoina ovat rehellisyys, huolellisuus, tarkkuus tutkimustyössä ja talentamisessa, esityksessä sekä tutkimuksen arvioinnissa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 131.)

Kehittämistyön tavoitteena oli kuntouttavan arviointitiimin toiminnan kehittäminen yhä asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. Asiakaspalautelomake kehitettiin toiminnan ja palvelun laadun arviointia ja kehittämistä varten. Kehittämistyö pohjautuu tutkittuun tietoon ja valittujen tutkimusmenetelmien tarkoituksenmukaisen käytön soveltuvuuteen sekä menetelmien osaamiseen ja oikeanlaiseen käyttöön.

Henkilöstölle annettiin riittävästi ja kattavasti tietoa kehittämistyöstä, sen tarkoituksesta, menetelmistä ja tavoitteista. Henkilökuntaa ei velvoitettu vapaa-päivältä tai vuosilomalta osallistumaan kehittämistuokioihin.

Asiakaspalautelomakkeen täyttäjiä ei valikoitu, vaan osallistujat olivat tietyllä ajanjaksolla intensiivitiimin arviointijaksolla olevia asiakkaita. Asiakaspalautteen antaminen oli vapaaehtoista, lomakkeessa ei myöskään kysytty henkilötietoja. Asiakaspalautelomakkeen saatelehdestä kävi ilmi, miksi ja mihin tarkoitukseen palautetta kerätään. Henkilöstö toimitti palautelomakkeen asiakkaalle käynnin yhteydessä ja samalla selvitti asiakkaalle palautekyselyn tarkoituksen ja sisällön. Asiakkailla oli halutessaan mahdollisuus kysyä lisätietoa palautelomakkeeseen liittyen. Palautelomakkeen palauttaminen tehtiin asiakkaalle helpoksi, asiakkaalla oli valittavana useampi palautustapa. Saaduista asiakaspalautteista koottiin yhteenveto ja palaute käsiteltiin henkilökunnan kesken luottamuksellisesti ja asiallisesti sovituin menetelmin. Lomakkeet tuhoitiin, kun niiden sisältö oli saatu käsiteltyä.

Kehittämistyön kautta onnistuttiin tunnistamaan kehittämiskohteita, muodostamaan johtopäätöksiä ja suunnittelemaan toimenpiteitä toiminnan kehittämiseksi. Kehittämistyön tuloksista hyötyvät asiakkaat, työntekijät ja työyhteisö sekä organisaatio. Toiminnan kehittäminen on jatkuva prosessi. Se, miten suunnitellut toimenpiteet ovat toteutuneet ja onko kehittämisessä onnistuttu, selviää seuraavan asiakaspalautekyselyn jälkeen.

5.2 Tulevaisuusverstaas osallistavana menetelmänä

Valmentavan johtajuuden elementit soveltuvat esihenkilöiden lisäksi jokaiselle työyhteisön jäsenelle. Valmentava johtaja ei varsinaisesti kehitä alaisiaan, vaan pikemminkin varustaa heitä sekä tukee heidän kasvuaan yksilöinä ja ammattilaisina. Muutos- ja kehitysmuutokset esihenkilöt saavat aikaan parhaita tuloksia tiimityöllä. Onnistumista vahvistaa esihenkilön usko yksilöiden ja ryhmien luovuuteen, ajattelun voimaan sekä tiimien ongelmanratkaisutaitoihin.

Valmentava johtaja korostaa yksilöiden ja ryhmien olemassa olevia voimavaroja. Valmentava johtajuus on ohjaamista tiettyyn suuntaan ja toimintaan, aikaansaamista ja suorittamista sekä ajattelun kehittämistä ja merkityksen rakentamista. Se on arvostavaa, osallistavaa ja tavoitteellista yhteistoimintaa, jossa yksilöiden voimavarat valjastetaan tiimin ja organisaation käyttöön. Tiimin potentiaali tukee vastavuoroisesti yksilöiden voimaantumista. Valmentava johtajuus perustuu luottamukseen. Vastuu tiimin toiminnasta nähdään kuuluvan jokaiselle työyhteisön jäsenelle. Luottamus vaikuttaa merkittävästi tiimin toimintaan, lisäten sisäistä keskustelua, vahvistaen myönteisiä asenteita tiimin jäsenten välillä sekä vahvistaen tiimin sisäistä yhteistyötä ja auttamisen halua. Hyvinvoivassa työyhteisössä on luontaista tukea ja auttaa toisia työhön liittyvissä kysymyksissä. Valmentava kulttuuri saavutetaan korostamalla yhteistyötä yksilösuoritusten sijaan. Valmentavaan kulttuuriin päästään, kun kiinnitetään huomiota ainakin seuraaviin osa-alueeseen: toimintatapoihin ja arvostukseen, osaamisen kehittämiseen sekä vuorovaikutussuhteiden laadun syventämiseen. Valmentavan kulttuurin rakentaminen edellyttää kehitys- ja kehittämismyönteisyyttä sekä systemaattista työskentelyä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ristikangas & Ristikangas, 2017, s. 12, 38–40, 171, 267–268.)

Itseohjautuvilla eli osallistavilla kehittämismenetelmillä on useita etuja. Yhdessä kehitetty ratkaisu on usein parempi kuin mitä ulkopuolinen tutkija voisi yksin saada aikaan, sillä työyhteisön jäsenet tuntevat työnsä ja toiminnan mahdollisuudet, olemassa olevat haasteet sekä mahdolliset ratkaisuvaihtoehdot parhaiten. Yhteiskeskusteluissa saadaan esiin niin sanottu sanaton tietous, ammattitaito ja kokemustieto, jota moniammatillisen tiimin jäsenillä on ja jota he eivät ehkä muuten osaisi tuoda esiin tutkijalle. Yhdessä löydetty ratkaisu toteutuvat paremmin kuin ulkopuolisen suunnittelema uudistus. Kehittämisessä mukana olleet ovat yleensä paremmin motivoituneita ja sitoutuneita työskentelyyn. Yhdessä työskentelyllä on mahdollisuus parantaa yhteenkuuluvuudentunnetta, jokaisen työyhteisön jäsenen mielipidettä kuullaan ja arvostetaan. Tämä on edellytys hyvälle työilmapiirille. (Routio, 2007.)

Asiakaspalautealomakkeen kehittämisessä käytettiin työyhteisöä osallistavana menetelmänä tulevaisuusverstastyöskentelyä. Tulevaisuusverstas on nykypäivänä varsin yleinen osallistava menetelmä erilaisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Verstastyöskentely on hyvin samansuuntaista aivoriihityöskentelyn kanssa. Periaatteena työskentelyssä on se, että joukko ihmisiä koontuu yhteen luomaan yhteisvoimin keskustelemalla tai muualla tavoin ilmaisemalla uudenlaisia ajatuksia jonkin heidän intressinsä mukaisen aihealueen tulevaisuuden rakentamiseksi. Rakenteeltaan ja muodoltaan tulevaisuusverstaat voivat olla hyvin moninaisia. Yleisesti keskeisintä kaikissa tulevaisuusverstaissa on tulevaisuuksien pohdinta sekä niihin liittyvien ajatusten ja näkemysten jakaminen, oppiminen ja yhteistyö sekä uusien ratkaisujen ja ideoiden löytäminen. (Aalto ym., 2022, s.222–224.)

Verstaan ajallinen kesto määräytyy käsiteltävän aihealueen ja osallistujien tarpeen mukaan. Tulevaisuusverstastyöskentely rakentuu neljästä toisiaan seuraavasta vaiheesta. Kukin vaihe rakentaa kokonaisuutta ja tuo siihen uutta ymmärrystä askel askeleelta. Ensimmäinen vaihe on valmisteluvaihe, jossa muun muassa päätetään työpajan aiheesta, kokoontumisesta ja tarvittavasta materiaalista. Toinen vaihe on kritiikkivaihe, toisin sanoen ongelmavaihe. Osallistuja tuovat esiin käsityksiänsä aiheen tiimoilta, kritiikkiaiheet kirjataan ylös ja mahdollisesti ne voidaan koota aihepiireiksi tai teemoiksi. Kolmantena vaiheena mielikuvitusvaihe eli ideointivaihe. Edellisen vaiheen aiheet muutetaan myönteisiksi ehdotuksiksi. Kaikki ideat ja ehdotukset ovat tervetulleita. Ehdotukset kirjataan jälleen ylös ja niistä valitaan osallistujien mielipiteiden pohjalta parhaimmat. Neljäntenä seuraa toimeenpanovaihe, jossa esitellään ja keskustellaan edellisissä vaiheissa kirjatusta asioista ja näitä voidaan edelleen täydentää. Ehdotusten toteuttamiskeinoja pohditaan, eli miten käytännössä tullaan etenemään. (Aalto ym., 2022, s. 229–230.)

Ennen tulevaisuusverstastyöskentelyä tulee sen rakenne suunnitella tukemaan ensisijaisesti verstaan tavoitetta, mutta huomioon tulee ottaa myös käytävissä olevat resurssit ja tilan tarjoamat mahdollisuudet (Aalto ym., 2022, s. 229). Verstaat kokoontuivat aina samassa paikassa, intensiivitiimin toimiston kokoustilassa. Verstaiden kestot olivat keskimäärin puolitoista tuntia.

Tiedossa oli, että tiimin kaikki jäsenet eivät aina samanaikaisesti pysty työpa-
joihin osallistumaan, mutta ajallisesti verstaat sijoitettiin yhteistyössä toimin-
nanohjaajan kanssa aikataulullisesti sellaiseen hetkeen, jolloin osallistujien
määrä oli mahdollisimman suuri ja eri ammattiryhmien edustajat pääsisivät
verstaisiin osallistumaan. Tämä oli erityisen tärkeää, koska asiantuntijatietoon
pohjaavan verstaan onnistuminen on vahvasti riippuvainen erilaisten osaajien
laaja-alaisesta saamisesta mukaan työskentelyyn (Aalto ym., 2022, s. 229).

5.2.1 Valmisteluvaihe

Verstastyöskentely alkoi intensiivitiimin yhteispalaverissa tammikuussa 2022.
Palaverissa keskusteltiin asiakaslähtöisyydestä ja sen merkityksestä ikäänty-
neiden palveluissa, kehittämistyöstä, sen tarkoituksesta ja tavoitteista sekä
menetelmistä. Aihealuetta käytiin kokonaisvaltaisesti läpi. Kehittämistehtävä
oli määritelty ja kehittämiskohde rajattu. Tarkoituksena kehittää asiakaspalau-
telomake, jonka avulla tiimi pystyy kehittämään toimintaansa yhä asiakasläh-
töisemmäksi ja laadukkaammaksi. Palaverissa sovittiin työskentelytavoista- ja
menetelmistä. Asiakaspalautelomaketta lähdettiin työstämään verstastyös-
kentelynä. Keskustelua ja osallistumista edistävänä menetelmänä käytettiin
dialogista keskustelua. Verstastyöskentelyn aikana havainnoin toimintaa ja kir-
jasin ylös käsiteltyjä asioita, esiin nousseita huomioita ja oivalluksia sekä teke-
miäni havaintoja. Havainnointia pidetäänkin tieteiden yhtenäisenä ja välttämät-
tömänä perusmenetelmänä. Havainnoinnilla on mahdollista saada välitöntä ja
suoraa tietoa muun muassa yksilöiden ja ryhmän toiminnasta sekä käyttäyty-
misestä. On olemassa useita erilaisia havainnoinnin menetelmiä. Myös osal-
listuvan havainnoinnin alalajeja on useampia, riippuen siitä, mikä osallistumi-
sen aste on. Havainnoijan ollessa osallistuja, tehdään tutkittaville alusta alkaen
selväksi, että ryhmässä on havaintojen tekijä. Havainnoija osallistuu mukaan
ryhmän toimintaan, mutta esittää myös kysymyksiä tutkittavilleen. Havainnoi-
jan on tärkeää hallita roolinsa havainnoitsijana. (Hirsjärvi, 2009, s. 212–213,
216–217.)

Valmisteluvaiheen palaverin tavoitteena oli antaa tietoa aihealueesta sekä kehittämistyöstä ja sen etenemisestä. Palaverissa saatiin aikaan yhteinen ymmärrys asiasta. Asiakslähtöisyys tarkoittaa intensiivitiimille asiakkaan arvostusta ja huomioon ottamista oman elämänsä asiantuntijana, toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin, asiakasta kuullaan ja hänet otetaan mukaan arviointijakson suunnitteluun, asiakas osallistuu palvelutarpeensa määrittelyyn, palvelun suunnitteluun sekä toteutukseen. Jakson aikana huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja olemassa olevat voimavarat sekä asiakkaan ympäristö kokonaisvaltaisesti. Läheisten huomioiminen on osa laadukasta toimintaa. Tulostin käsitellystä aiheesta materiaalia tutustuttavaksi. Materiaali jäi kaikkien saataville ja luettavaksi. Verstaan jälkeen kokosin tekemäni muistiinpanot selkeäksi ja jäsennellyksi kokonaisuudeksi.

5.2.2 Kritiikkivaihe

Varsinainen verstastyöskentely alkoi helmikuun lopulla 2022. Verstaan alussa käytiin läpi aikaisemmassa tapaamisessa käsiteltyjä ja sovittuja asioita sekä kerrattiin verstastyöskentelyn eteneminen ja tarkoitus sekä työskentelyssä käytettävät menetelmät. Kritiikki- eli ongelmavaiheessa työskentely aloitetaan konkreettisesta nykyhetkestä. Keskustelussa nostettiin tarkoituksellisesti esille aihealueeseen liittyvät ongelmakohdat. Verstastyöskentelyssä tavoiteltiin dialogista keskustelua. Avoimen ja suoran keskustelun kautta pyrittiin löytämään yhteisymmärrys aiheesta.

Onnistuneen dialogisen keskustelun edellytyksenä on osallistujien tasa-arvoinen osallistuminen, mahdollisuus avoimeen ilmaisuun, empaattinen kuuntelu, keskinäinen luottamus ja toisten kohtaaminen vertaisina. (Sitra, 2018). Dialogisessa keskustelussa hyväksytään osallistujien erilaiset näkemykset eikä kenkään näkemystä pidetä yksinomaan kokototuutena. Toisistaan poikkeaville näkemyksille annetaan tilaa, ja tilannetta tarkastellaan ja tutkitaan yhdessä. Dialogisuus auttaa toiminnan kehittämisessä, erityisesti silloin, kun halutaan etsiä ja löytää uusia tapoja ja keinoja toimia muuttuneessa

ympäristössä. Onnistunut aito dialogi mahdollistaa osallistujien osaamisen, motivaation ja luovuuden esille tuomisen. (Salonen ym., 2017, s. 61.)

Onnistuneen dialogin elementit toteutuivat verstastyöskentelyssä. Keskustelu ei missään nimessä ollut negatiivissävyistä, esille saatiin nostettua hyviä ja tarkoituksenmukaisia oivalluksia ja ajatuksia jatkotyöskentelyä varten. Yhteistyössä osallistujien kesken esiin nostetut ja ylös kirjatut kritiikkikohdat jaettiin asiakaslähtöisyyden teoreettista viitekehystä mukaillen eri aihepiireihin. Nämä aihepiirit olivat: asiakkaan osallisuus, yksilöllisyys, voimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen, ympäristön huomioiminen, arvostus ja hyvä kohtelu, läheisten huomioiminen sekä henkilöstön ammattitaito.

Seuraava verstaas sovittiin pidettävän noin kuukauden kuluttua. Tällä välin osallistujia kannustettiin yksin ja/tai yhdessä muiden työntekijöiden kanssa käymään keskustelua ja jäsentämään verstaassa esille nousseita aihealueita ja refleктоimaan näitä omassa toiminnassa. Tässä yhteydessä voidaan osaksi puhua myös johdattamisesta itseohjautuvuuteen. Voidaan puhua itseohjautuvuudesta tai itsensä johtamisesta. Kyseisiä termejä voidaan käyttää myös rinnakkain. Yleisesti itseohjautuvuudella tarkoitetaan henkilön kykyä toimia ilman ulkopuolisen ohjauksen ja kontrollin tarvetta, kykyä johtaa itse itseään. Itseohjautuvuudessa luotetaan ihmiseen ja hänen haluunsa tehdä asiat hyvin (Savaspuro, 2019, s.26.) Itsensä johtaminen on prosessi, joka tarkoittaa jatkuvaa uudistumista, oppimista ja henkilökohtaista kasvua. Itsensä johtaminen perustuu itsetuntemukseen, itsetietoisuuteen, itsereflektioon ja itsensä hallintaan. Se on itseen kohdistuva vaikuttamis- ja oppimisprosessi (Sydänmaanlakka, 2009, s. 153–155).

5.2.3 Mielikuvitusvaihe

Verstaas kokoontui maaliskuun 2022 lopulla. Tästä vaiheesta voidaan käyttää myös nimitystä ideointivaihe. Verstaassa lähdettiin suunnittelemaan konkreettisesti asiakaspalautelomaketta ja sen kysymyksiä. Pohjana hyödynnettiin edellisessä tapaamisessa luotuja aihepiirejä ja näiden alle koottuja huomioita

ja oivalluksia. Ongelmista muodostettiin myönteisiä kysymyksiä, joihin lähdettiin hakemaan ratkaisuja. Tarkoituksena saada vastaus kysymykseen, mitä tietoa tarvitsemme, jotta saamme kehitettyä toiminnastamme asiakaslähtöisempää ja laadukkaampaa? Ja miten tämä tieto saadaan? Toisaalta pohdittavana oli myös se, millaista tietoa emme tarvitse.

Verstastyöskentely jatkui edelleen dialogista keskustelua käyden. Uusille ajatuksille ja ideoille annettiin tilaa ja toisten esittämiä ideoita jatkokehitettiin yhdessä. Osallistujat toivat esiin myös omia havaintojaan kuukauden ajalta tietoisesta oman itsensä ja toiminnan reflektoinnista. Näitä havaintoja hyödynnettiin keskustelussa ja ideoinnissa. Verstastyöskentelyn aikana kirjattiin ylös useita tärkeitä eri aihepiireihin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi yhteisen näkemyksen mukaisesti lomakepohja rakennetaan etenemään ajallisesti kuntouttavan arviointijakson alkamisesta sen päättymiseen. Näin pystytään helpommin tarttumaan ja kohdentamaan kehittämistä vaativat toiminnan alueet.

Verstastyöskentelyn jälkeen lähdin laatimaan asiakaspalautelomakkeen pohjaa, suunnittelemalla lomakkeen etenemistä ajallisesti otsakkeiden, ennen jakson alkua, jakson alussa, jakson aikana ja jakson lopulla, mukaisesti. Asiakaspalautelomakkeeseen tulevien kysymysten kautta haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia asiakaslähtöisyyden toteutumisesta sekä palvelun laadusta. Lähdin muokkaamaan ideointivaiheen verstastyöskentelystä nousseita kysymyksiä otsakkeiden alle.

Kokoonnuimme jälleen toukokuussa ja jatkoimme asiakaspalautelomakkeen ideointia sekä saatteen toimivan etusivun suunnittelua. Saatteen tehtävänä on kertoa mistä tutkimuksessa on kyse ja saada vastaajia vastaamaan kyselyyn. Lisäksi saatteen tehtävänä on poistaa turhia kyselyyn vastaamisen esteitä. Tällaisia voivat esimerkiksi olla ajanpuute, kiinnostuksen puute, epäluulo tietojen käyttämisestä kohtaan tai ajatus siitä, ettei omalla palautteella ole merkitystä. Epäluuloja tutkimusta kohtaan voidaan poistaa kertomalla mitä ja miten sekä miksi tutkitaan ja halutaan selvittää sekä miten tietoja käytetään. Saatteella voidaan myös herättää kiinnostusta asiaa kohtaan. (Willman-livarinen, 2016.)

Tässä työskentelyvaiheessa alkoi kesälomakausi ja sovimme, että jatkamme verstastyöskentelyä tiimin kanssa jälleen kesän jälkeen. Syksyllä 2022 palasin jälleen asiakaspalautelomakkeen pariin. Opinnäytetyötä ohjaavalta opettajalta sain hyviä vinkkejä muun muassa kysymysten vastausmuotoihin liittyen. Työstin lomaketta ja lähetin sen sähköpostina tiimin jäsenille tutustuttavaksi, pyysin myös kommentteja kyselystä. Kommentteja ei tullut, joten näin järkevänä kutsua vielä tiimin jäsenet verstastyöskentelyyn, saattamaan asiakaspalautelomake siihen muotoon, että se voidaan seuraavaksi pilotoida muutamalla kuntouttavan arviointijakson asiakkaalla. Ennen verstasta ulkopuolinen arvioija kävi lomakkeen läpi ja toi esiin havaintojaan ja muutamia muutosehdotuksia.

5.2.4 Toimeenpanovaihe

Verstas kokoontui tammikuussa 2023. Olin tulostanut kaikille osallistujille asiakaspalautekyselyn paperisena versiona. Kohta kohdalta palautelomakkeen kysymykset käytiin läpi ja joitakin pieniä muutoksia edelleen tehtiin, tässä vaiheessa muun muassa lisättiin vastausvaihtoehtoihin ”en osaa sanoa” – kohta. Saatekirjeeseen tuli myös muutos, koska emme saaneet esihenkilöltä lupaa hankkia palautepostilaatikkoa asiakaspalautteita varten. Kotihoidon päällikön mukaan todennäköisesti vain hyvin harva palauttaisi kyselyn toimistolle. Vaihtoehdoksi palautelaitokolle, kirjasimme saateeseen mahdollisuuden palauttaa kysely Tyks Loimaan sairaalan neuvontaan.

Verstaassa sovimme, että muokkaan asiakaspalautelomakkeen sovitun mukaiseksi ja tämän jälkeen testaan kyselyä muutamalla asiakkaalla. Sovimme, että asiakkaan luokse menevä työntekijä vie kyselyn asiakkaalle ja kertoo asiakkaalle mistä on kyse. Asiakas sai tutustua lomakkeeseen muutaman päivän ajan ja halutessaan asiakas sai aloittaa lomakkeen täyttämisen. Tämän jälkeen menin tapaamaan asiakasta ja kävimme lomaketta yhdessä läpi. Asiakkailta tulleet lomakkeeseen liittyvät muutosehdotukset sekä itse huomaamani puutteet huomioitiin lopullisessa asiakaspalautelomakkeessa. Asiakaspalautelomake on liitteenä (liite 1).

Asiakaspalautekyselyt jaettiin kolmen viikon ajalla kuntouttavalla arviointijaksolla oleville asiakkaille. Kävin palautuneet asiakaspalautteet ensin yksin läpi ja kokosin niistä yhteenvedon arviointijakson aikajanan mukaisesti. Asiakaspalaute käytiin tiimin kanssa yhdessä läpi aikajanan ja aihepiirien mukaisesti. Tämän jälkeen SWOT-analyysimenetelmän keinoin tehtiin havaintoja nykytilanteesta, pohdittiin tiimin ja sen toiminnan vahvuuksia, heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia. Saatu palaute yhdistettynä SWOT-analyysiin mahdollisti keinojen löytämisen kehittämiskohteita varten.

5.3 Asiakaspalautekyselyn tulokset ja tiimin analyysiä

Toiminnanohjaajan kanssa oli jo aikaisemmin suunniteltu ja sovittu tiimin kehittämisisiltapäivän ajankohta. Kolmetuntiseen iltapäivään pääsi osallistumaan 10 tiimin jäsentä. Lisäksi kehittämisisiltapäivään kutsuttiin mukaan myös tiimin esihenkilöt. Iltapäivä alkoi palautekyselyn läpikäymisellä ja saatujen vastauksen analyysillä.

Asiakaspalautekyselyjä toimitettiin kuntouttavalla arviointijaksolla oleville asiakkailla sovitulla ajanjaksolla yhteensä 11 kappaletta. Jaetuista lomakkeista kahdeksan palautui sovittuun aikaan mennessä. Yksi asiakas ei täyttänyt lomaketta ja toisen lomakkeen palautumattomuus johtui arviointijakson keskeytyksestä asiakkaan joutuessa osastohoitoon, ja erään asiakkaan arviointijakso jatkui odotettua pidempään, eikä palautelomaketta saatu täytettyä loppuun asti.

Tiimin kesken pohdittiin, miten jatkossa toimitaan palautteen keruun kanssa. Keskusteltiin muun muassa siitä, että annetaanko palaute jatkossa kaikille asiakkaille vai tehdäänkö tietyn aikavälein rypäsotantoja. Tiimi koki tietyn aikavälein kerätyn palautteen olevan tarkoitusta paremmin palveleva palautteen keruu tapa. Näin voidaan selkeämmin nähdä palautteista johdetun kehittämistyön tuloksellisuus, onko muutosta saatu aikaiseksi. Kolmen viikon ajanjakso osoittautui myös haasteelliseksi asiakkaiden vaihtuvuuden ja eri mittaisten

jaksojen takia. Jatkossa palautekyselyssä ei käytetä aikarajaa, vaan ajatuksena on saada palautekyselyjä tietty sovittu määrä.

Asiakaspalautelomake sisälsi yhteensä 24 eri kohtaa (liite 1). Suurimpaan osaan lomakkeen kysymyksistä oli valmiit vastausvaihtoehdot, pääasiallisesti seuraavanlaisesti:

- () Erittäin hyvin
- () Hyvin
- () Riittävästi
- () Välttävästi
- () Huonosti
- () En osaa sanoa

Vastausta oli mahdollista täydentää kysymyksen alapuolella olevaan vastauskenttään. Avoimia kysymyksiä oli kolme, mukaan luettuna lopun vapaasana-kohta. Palaute annettiin nimettömänä, mutta mikäli asiakas tai läheinen haluaisi häneen otettavan yhteyttä palautteeseen liittyen, oli lomakkeessa tälle yhteystietokohta. Palautuneissa lomakkeissa ei ollut toiveita yhteydenotosta.

Lomakkeen alussa kysyttiin lomakkeen täyttäjistä. Kolme asiakaspalautea oli asiakkaan yksin täyttämää, kolmessa asiakas oli täyttänyt kyselyn läheisen kanssa ja kaksi kyselyä oli tehty yhdessä työntekijän kanssa. Sillä, täyttikö asiakas kyselyn yksin tai yhdessä toisen henkilön kanssa ei näyttänyt olevan merkitystä saatujen palautteiden vastausten kanssa. Tiimissä nähtiin kysymyksen kuitenkin olevan aiheellinen, sillä kokemuksen mukaan aina ei läheisten osallistuessa palautteen antoon saada asiakkaan ääntä riittävässä määrin kuuluviin. Toisaalta myös joidenkin asiakkaiden kohdalla on välttämätöntä, että he saavat toisen henkilön tuen palautteen antamiseksi. Asiakkaat vastaavat joko yksin tai yhdessä toisen henkilön avustuksella tai tukemana kyselyyn, pääasia, että kaikilla on mahdollisuus ja oikeus osallistua ja saada äänensä kuuluviin.

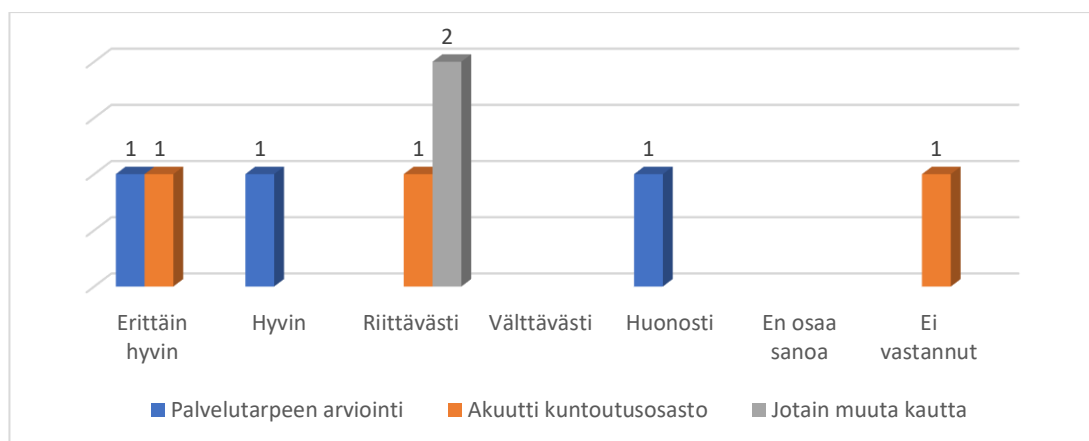
Seuraavassa kappaleessa yhteenvetona palautekyselyn tuloksia lomakkeeseen jaotellun aikajanan mukaisesti. Palautekyselyssä saatujen vastausten

yhteenveto on liitteenä (liite 2). Lomakkeen eteneminen aikajanalla perustuu asiakaskokemuksen saamiseen palveluprosessin eri vaiheissa. Asiakkaan kokemus palvelun laadusta muodostuu sekä siitä, mitä hän palvelun lopputuotoksena saa, että siitä, miten varsinainen palveluprosessi sujuu. Näitä laadun osatekijöitä kutsutaan tekniseksi eli lopputuloslaaduksi ja toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Useasti tapa, jolla palvelua suoritetaan, on itseasiassa asiakkaalle tärkeämpää kuin palvelun lopputulos. (Ylikoski, 2000, s. 118.)

5.3.1 Ennen jakson alkua

Vastaajista kolme ohjautui kuntouttavalle arvioitijaksolle palvelutarpeen arvioinnin kautta. Kolme asiakasta ohjautui jaksolle akuutilta kuntoutusosastolta. Kaksi asiakasta ohjautui muuta kautta, toinen kotisairaalan ja toinen omaisen yhteydenoton kautta.

Palautekyselyssä haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat saaneet tietoa siitä, miksi ovat ohjautuneet kuntouttavalle arviointijaksolle ja siitä, mikä jakson tarkoitus on. Vastauksissa oli hajontaa sekä palvelutarpeen arvioinnin että akuutin kuntoutusosaston kautta ohjautuneiden asiakkaiden kesken. Yksi kuntoutusosaston kautta ohjautunut asiakas koki, ettei tietoa ollut annettu ollenkaan, eikä näin ollen vastannut kysymykseen valmiilla vastausvaihtoehdolla. Kotisairaalan ja omaisen kautta jaksolle ohjautuvat kokivat saaneensa tietoa riittävästi. Kuviossa 1. kuvattuna vastausten jakautuminen.



Kuvio 1. Tiedon saaminen kuntouttavalle arviointijaksolle ohjautumisesta

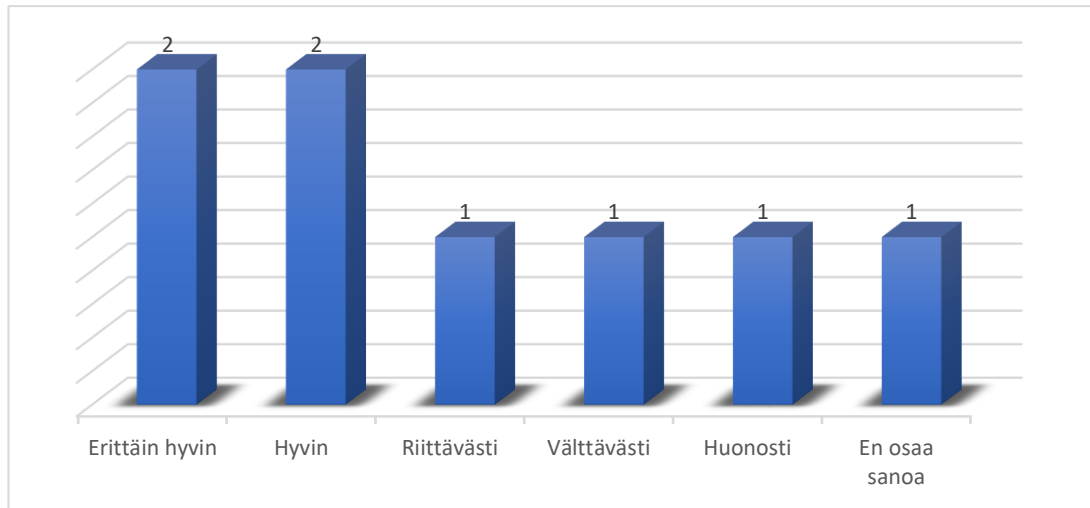
Tiimissä pohdittiin asiakkaiden kykyä ottaa tietoa vastaan, liittyen esimerkiksi asiakkaan toimintakykyyn ja sairauksiin. Pohdittiin myös, millaista tietoa asiakkailla annetaan, informoidaanko tässä vaiheessa omaisia riittävästi ja osaatko yhteystyötahot, erityisesti akuutin kuntoutusosaston henkilöstö kertoa kuntouttavan arviointitiimin toiminnasta ja tarkoituksesta riittävästi.

5.3.2 Jakson alussa

Seuraavaksi haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan arviointijakson aloitukseen liittyen. Annettiinko asiakkaalle ensikäynnin yhteydessä tietoa tulevan arviointijakson toteutuksesta ja jatkokäynneistä. Kukaan vastaaja ei valinnut vaihtoehtoa erittäin hyvin, vastauksissa oli suurta hajontaa. Eniten valittu vaihtoehto oli välttävästi. Eräs vastaaja totesi, että seuraavasta käynnistä kerrottiin.

Tiimissä pohdittiin ensikäynnin hektisyyttä ja sitä, miten siitä saadaan asiakkaan yksilöllistä tarvetta paremmin kuunteleva ja mukaileva. Tässä yhteydessä pohdittiin myös kohtaamisen ja ilmapiirin merkitystä. Jos asiakas on esimerkiksi juuri kotiutunut osastolta, on hän usein väsynyt tai vielä kipeä, eikä pysty vastaanottamaan tietoa. Pohdittiin, onko ensikäynti oikea aika antaa tietoa, ja millaista tietoa on tärkein tässä kohtaa antaa.

Toinen kysymys liittyi asiakkaan osallistumiseen arviointijakson suunnitteluun. Haluttiin myös selvittää, kokevatko asiakkaat, että heidän tarpeensa ja toiveensa ovat tulleet huomioiduiksi. Vastauksissa oli suurta hajontaa. En osaa sanoa- vaihtoehdon valinnut kirjoitti, ettei muista otettiin toiveet huomioon alusta asti. Kuviossa 2. kuvattuna vastausten jakautuminen.



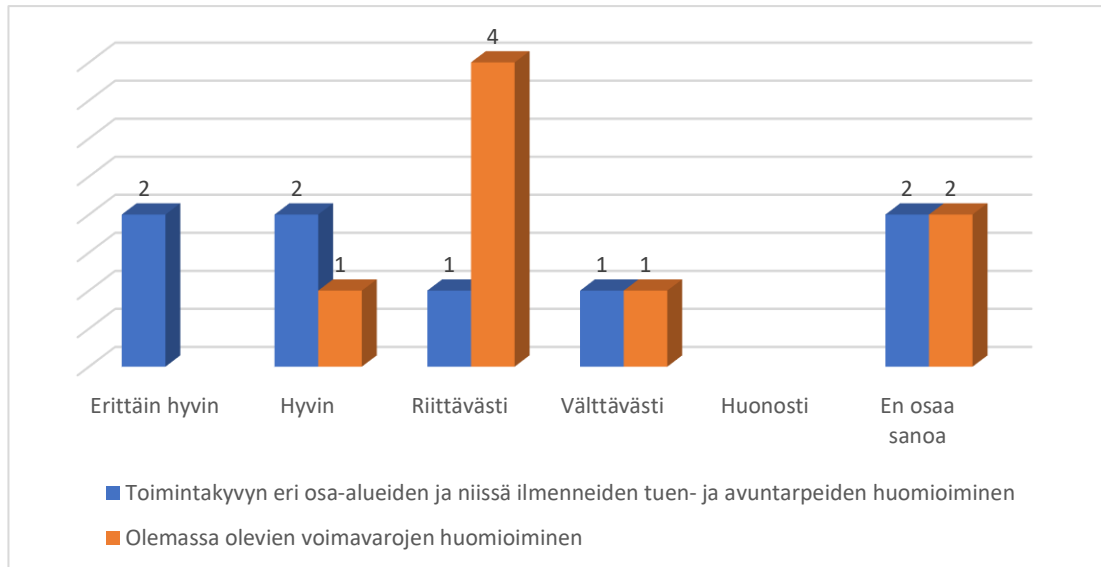
Kuvio 2. Asiakkaiden osallistuminen sekä toiveiden ja tarpeiden huomioiminen kuntouttavan arviointijakson suunnittelussa

Keskustelussa nostettiin esiin näistä asioista käytävä keskustelu asiakkaan kanssa, puheeksi ottaminen. Keskustelun kautta mahdollistetaan asiakkaalle kertoa hänen omista toiveistaan ja tarpeistaan. Asiakas kohdataan oman elämänsä asiantuntijana. Se mikä ammattilaiselle tai omaiselle näyttäytyy tärkeänä, ei välttämättä ole asiakkaalle merkityksellistä tai tärkeää.

Kysymyksen kohdalla pohdintaan nousi myös palautelomakkeen täyttöaika. Asiakaspalautelomake tulee antaa asiakkaalle heti jakson alussa, käydä lomake asiakkaan kanssa yhdessä läpi ja ohjata asiakasta täyttämään lomaketta jakson edetessä.

5.3.3 Jakson aikana

Palautekyselyssä haluttiin selvittää, miten asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueet ja niissä ilmenneet tuen- ja avuntarpeet huomioitiin jakson aikana. Haluttiin myös selvittää, otettiinkin asiakkaan olemassa olevat voimavarat huomioon jakson aikana. Vastausten jakautuminen on esitelty kuviossa 3.



Kuvio 3. Olemassa olevien voimavarojen sekä toimintakyvyn eri osa-alueiden ja niissä ilmenneiden tuen- ja avuntarpeiden huomioiminen

Tiimissä pohdittiin, että kysymykset saattavat olla joillekin asiakkaille vaikeita ymmärtää, ja tästä syystä kaksi vastaajaa on saattanut valita en osaa sanoa-vaihtoehdon. Kysymysten muotoilun haasteellisuus tuli esiin jo aikaisemmin lomakkeen kysymysten asetteluvaiheessa, mutta esim. voimavara-sanaa on vaikea ilmaista toisella sanalla, niin ettei sen tarkoitus muuttuisi. Tiimissä oltiin kuitenkin tyytyväisiä saatuihin vastauksiin, vaikka parannettavaa vielä on. Tavoitteena on saada valinnat kolmen ylimmän vaihtoehdon välille, eli erittäin hyvin, hyvin tai riittävästi.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, kartoitettiinko jakson aikana asuinympäristöön ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Kuuden vastaajan kohdalla kartoitettiin ja kahden kohdalla ei. Jatkokysymyksenä kysyttiin, saiko asiakas näissä asioissa neuvontaa ja ohjausta. Neljä vastaajaa koki saaneensa joko erittäin hyvin tai hyvin neuvontaa ja ohjausta. Yksi valitsi vaihtoehdon välttävästi. Pääkysymykseen kaksi ei vastannutta valitsivat vaihtoehdon huonosti ja en osaa sanoa. Yksi ei valinnut vaihtoehtoa, mutta kirjoitti, ettei hänellä ollut sellaisia tarpeita.

Vastausten perusteella voidaan ajatella asiakkaiden olevan varsin tyytyväisiä asuinympäristön ja turvallisuuden kartoitukseen sekä siihen liittyvään

neuvontaan ja ohjaukseen. Pohdintaan nousi kuitenkin yksi vastaus, asiakas on vastannut, ettei ko. asioita ole jakson aikana kartoitettu, kysyttäessä onko saanut näihin liittyvää neuvontaa ja ohjausta, asiakas vastasi huonosti. Onko asiakas siis kokenut, ettei näitä asioita huomioitu hänen kohdallaan jakson aikana, vaikka asiakas olisi kokenut sen tarpeelliseksi.

Seuraavaksi lomakkeessa kysyttiin, kokiko asiakas tulleen kuulluksi ja saiko hän osallistua avun- ja tuentarpeen määrittelyyn ja palvelutarpeen suunnitteluun. Kaksi vastaajista valitsi vaihtoehdon erittäin hyvin, kolme vaihtoehdon hyvin, yksi vaihtoehdon riittävästi ja kaksi huonosti.

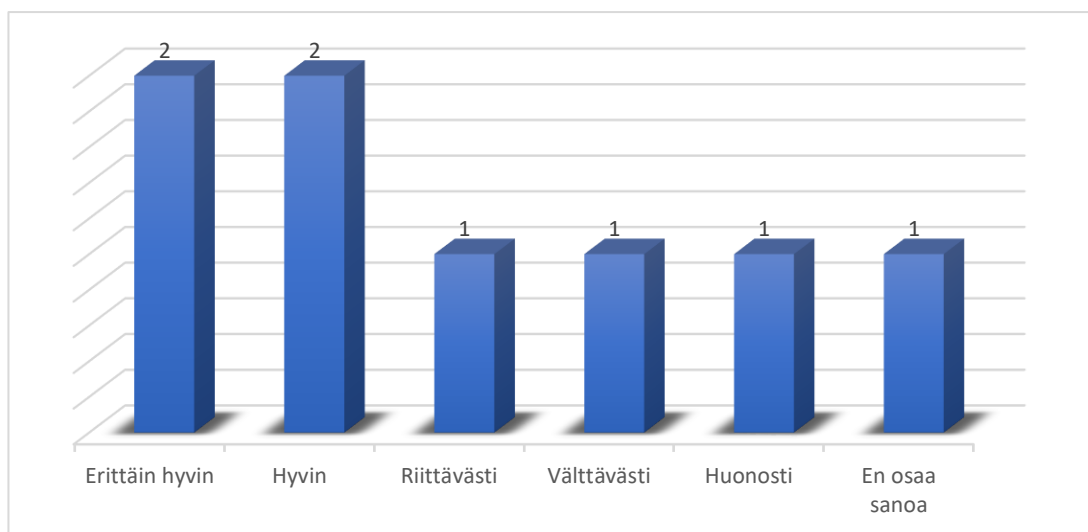
Asiakkaan osallistumista käyntiaikojen ja käyntien sisällön suunnitteluun haluttiin myös selvittää. Kaksi vastaaja valitsi vaihtoehdon erittäin hyvin, yksi vaihtoehdon hyvin, kolme vaihtoehdon riittävästi ja kaksi huonosti.

Enemmistö vastaajista koki, että heitä on kuultu ja heitä on osallistettu avun- ja tuentarpeensa määrittelyyn sekä palvelutarpeen suunnitteluun. Näissä kahdessa edellä mainituissa kysymyksissä jäätiin pohtimaan kumpaankin kysymykseen huonosti-vaihtoehdon valinnoita asiakkaita. Samat asiakkaat olivat valinneet kumpaankin kysymykseen vaihtoehdon huonosti. Keskusteltiin, että aina välillä kohdataan asiakkaita, jotka eivät ole tyytyväisiä oikeastaan mihinkään tai he eivät koe asioiden olevan niin kuin itse haluaisi. Näkemys erot esimerkiksi asiakkaan palvelutarpeen osalta saattavat olla ammattilaisen ja asiakkaan kohdalla joskus varsin suuretkin. Toisaalta kokemus on kuitenkin asiakkaan kohdalla todellinen ja meidän ammattilaisina tulisi ottaa tämä huomioon. Miten voisimme tiiminä parantaa asiakkaan kokemusta tässä tilanteessa?

Kyselyssä haluttiin selvittää, miten asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemaansa neuvontaa ja ohjausta jakson aikana. Pääasiallisesti asiakkaat kokivat saaneensa neuvontaa ja ohjausta hyvin. Kaksi vastaajaa valitsi vaihtoehdon erittäin hyvin, yksi vaihtoehdon hyvin ja kolme vaihtoehdon riittävästi. Yksi asiakas valitsi vaihtoehdon huonosti ja yksi vaihtoehdon en osaa sanoa.

Jälleen pohdittavaksi nousi, miten voimme jatkossa muuttaa toimintaamme niin, että asiakkaan kokemus on myönteinen.

Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden kokemusta siitä, miten he kokivat saadun avun ja tuen olleen suunniteltu ja järjestetty heidän tarpeitaan vastaavasti. Vastauksista on nähtävissä (kuvio 4.), että tiimi on onnistunut tässä varsin hyvin. Kolme vastaajaa valitsi vaihtoehdon erittäin hyvin, kaksi valitsi vaihtoehdon hyvin ja kolme vaihtoehdon riittävästi. Yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon huonosti.

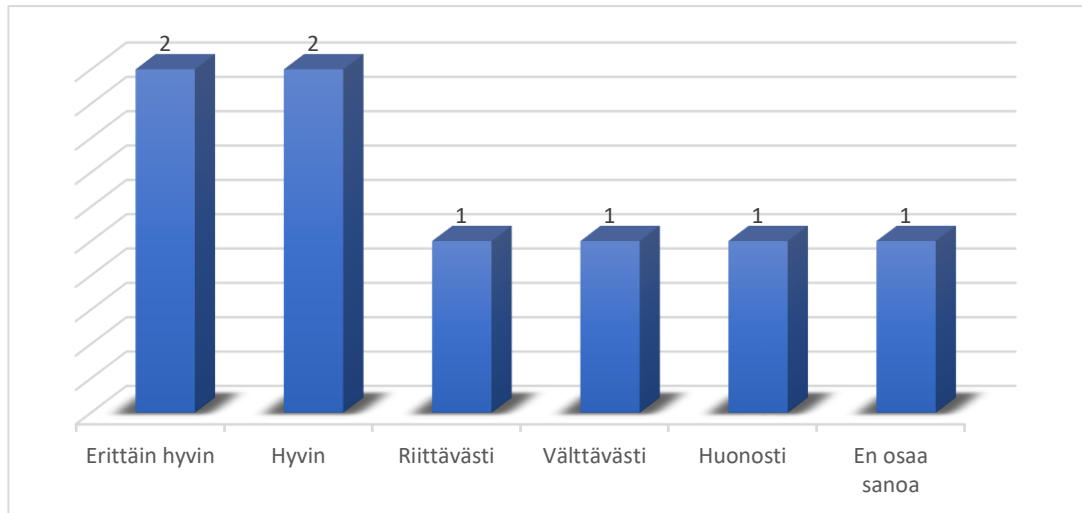


Kuvio 4. Avun ja tuen suunnittelu ja järjestäminen asiakkaan tarpeita vastaavasti

Kyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden näkemystä ja kokemusta henkilökunnan ammattitaidosta. Yksi vastaaja ei vastannut kysymyksen, loput seitsemän vastaajaa piti henkilökuntaa ammattitaitoisena.

Kaikki kahdeksan kyselyyn vastannutta asiakasta koki saaneensa kuntouttavan arviointijakson aikana arvostaa, ystävällistä ja hyvää kohtelua.

Kysyttäessä omaisten ja läheisten huomioimisesta jakson aikana jakaantuivat vastaukset kaikille vastausvaihtoehdoille kuvion 5. mukaisesti.



Kuvio 5. Kokemus omaisten ja läheisten huomioimisesta

Omaisten ja läheisten huomioimisesta keskusteltiin tiimin kesken. Tiimi koki, että tässä olisi vielä parannettavaa. Asiakkaiden tilanteet ovat yksiköllisiä, niin kuin ovat heidän läheissuhteensakin. Joskus asiakas ei esimerkiksi halua, että omaisiin ollaan yhteydessä. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa.

Jakson aikaista viestinnän ja tiedonkulun toteutumista haluttiin myös selvittää. Asiakkaat kokivat tämän toteutuneen pääsääntöisesti hyvin. Vastaukset jakaantuivat vaihtoehtojen erittäin hyvin (3) ja hyvin (3) kesken. Kaksi vastaajaa valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa.

Tiimi koki omassa sisäisessä tiedonkulussaan olevan vielä parannettavaa, asiakaspalaute näyttäytyi positiivisena yllätyksenä. Sitä, että haasteet tiimin sisäisessä tiedonkulussa eivät näyttäytyneet asiakkaille, pidettiin hyvänä ja ammattitaidosta kertovana asiana.

5.3.4 Jakson lopulla

Asiakkailta kysyttiin, annettiinko heille riittävää ja tarkoituksenmukaista tietoa eri palveluista ja tukimuodoista. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: Erittäin hyvin-vaihtoehdon valitsi yksi, hyvin-vaihtoehdon valitsi kolme, riittävästi-vaihtoehdon valitsi yksi ja välttävästi-vaihtoehdon valitsi kaksi. Yksi ei osannut sanoa.

Pohdintaa käytiin siitä, millaista tietoa palveluista ja tukimuodoista tulisi antaa. Hyvinvointialueelle siirtymisen myötä on tullut paljon erilaisia muutoksia niin palveluihin, tuottajiin, toimintatapoihin kuin maksuihinkin. Osaavatko kaikki kertoa palveluista ja niiden toteutuksesta?

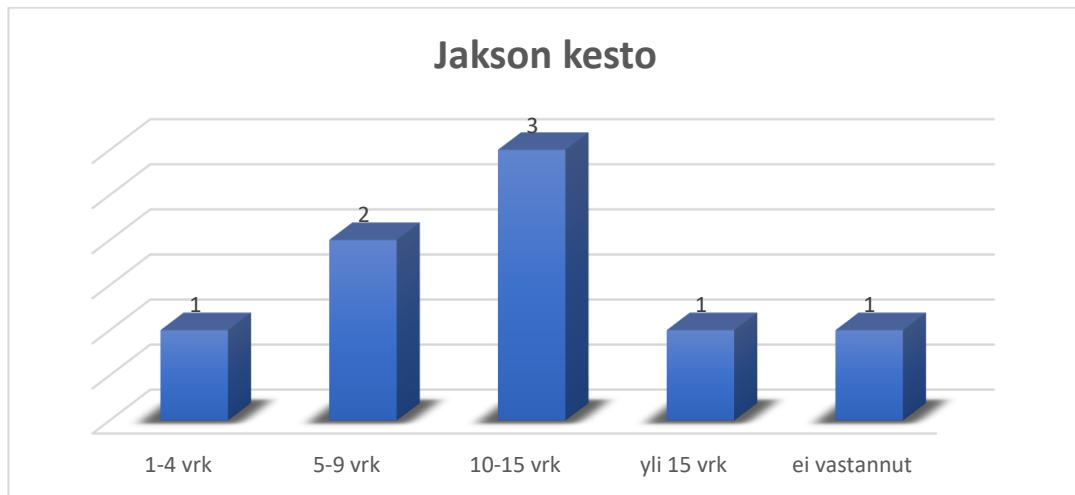
Kyselyssä tiedusteltiin asiakkaan osallistumista jatkosuunnitelmiin liittyen sekä sitä oliko asiakas tyytyväinen kuntouttavan arviointijakson jälkeiseen jatkosuunnitelmaan ja palveluiden järjestämiseen. Yksi asiakas koki saaneensa osallistua suunnitelman tekoon erittäin hyvin, neljä hyvin, yksi välttävästi ja kaksi huonosti. Tyytyväisyyttä jatkosuunnitelmaan kysyttiin avoimena kysymyksenä, seuraavassa vastauksia: ”Kyllä!”, ”Kyllä olemme”, ”Olen tyytyväinen”, ”Mikä suunnitelma, ei tehty?”

Tiimissä on huomattu, että pelkästään asiakkaan ja/tai omaisen kanssa käytävä suullinen keskustelu jatkosuunnitelmasta arviointijakson lopulla ei ole aina riittävä. Tiimissä on ollut suunnitteilla jokaisen arviointijakson asiakkaan ja mahdollisten omaisten kanssa käytävä loppupalaveri, jossa vedetään yhteen kuntouttavan arviointijakson tapahtumat sekä keskustellaan arvioidusta palvelutarpeesta sekä siihen liittyvistä jatkosuunnitelmista ja palveluiden järjestämisestä ja toteutuksesta. Saadun palautteen perusteella tällaista loppuyhteenvetopalaveria kaivataan.

Suurin osa kuntouttavalla arviointijaksolla olleista asiakkaista koki hyötynensä jaksosta. Vaihtoehdon erittäin hyvin valitsi kaksi, vaihtoehdon hyvin yksi, vaihtoehdon riittävästi valitsi kolme vastaajaa. Yksi vastasi en osaa sanoa ja yksi ei vastannut vaihtoehdolla, mutta kirjoitti sanallisen vastauksen, jossa kertoi kokeneensa toimintakyvyn laskeneen jakson aikana.

Avoimen vastauksen sai kirjoittaa kysymykseen, miten jakso vastasi odotuksianne? Kysymykseen saatiin kaksi vastausta: ”Sai tarvitsemansa avun”, ”Yli odotusten, sillä elämänmuutos oli meille suuri, mutta ko. jakso meni tosi hyvin.”

Asiakaspalautelomakkeessa kysyttiin kuntouttavan arviointijakson pituutta. Jakson kesto jakautui vastaajien kesken kuvion 6. mukaisesti.



Kuvio 6. Kuntouttavan arviointijakson kesto

Asiakastyytyväisyydessä oli selvästi nähtävissä tyytyväisyytason ja kuntouttavan arviointijakson keston välinen yhteys. 10–15 vrk tai pidemmällä jaksolla olleet olivat suhteessa tyytyväisempiä kuntouttavaan arviointijaksoon kuin lyhyemmällä jaksolla olleet.

Keskustelussa tuotiin esiin, että pääsääntöisesti asiakkaat ovat jaksolla noin kahden viikon ajan. Jakson kesto vaihtelee erinäisistä syistä, mutta on selvää, että pidemmällä jaksolla on aikaa enemmän arvioida, kuntouttaa, selvittää ja järjestellä asioita. Tällöin asiakkaan ja henkilökunnan välille syntyy myös erilainen suhde ja luottamus.

Lopuksi vielä asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia kuntouttavasta arviointijaksosta:

”Iso kiitos intensiivitiimille, kaikki meni paremmin kuin osasimme odottaa.”

”Kotikuntoutusta suunniteltiin jakson jälkeen.”

”Toiveena jatkokontrollikäynti, kuinka asiat ovat sujuneet jne. Tämä toisi uutta puhtia.”

Jatkokontrolleja on tiimissä ajoittain tehty, mutta ei säännönmukaisesti. Saadun palautteen perusteella tätä voitaisiin ajatella jatkossa vakituiseksi käytännöksi.

Tiimin kesken vielä pohdittiin lomakkeeseen yleistä arvosanan antoa kuntouttavasta arvioitijaksosta. Tämä antaisi helposti tiedon asiakkaan kokonaisvaltaisesta kokemuksesta kuntouttavasta arviointijaksosta. Arviointiasteikko voisi olla kouluarvosana-asteikolla 4–10.

5.4 SWOT-analyysi

Kirjainyhdistelmä SWOT muodostuu sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet), Treats (Uhat). Työskentelyssä käytetään nelikenttämallia, jossa tehdään jako sisäisiin tekijöihin, näitä ovat vahvuudet ja heikkoudet, sekä ulkoisiin tekijöihin, joita ovat mahdollisuudet ja uhat. Vahvuudet ovat jo olemassa olevia myönteisiä asioita. Heikkoudet ovat asioita, joita tulee vielä kehittää. Mahdollisuudet ovat ehdotuksia siitä, millaisilla keinoilla muutos saadaan toteutettua. Uhat ovat taas asioita, jotka uhkaavat ulkopuolelta kehittämistyön toteutusta. Menetelmää voidaan käyttää monissa eri yhteyksissä. Sen avulla pystytään havaitsemaan toimintaympäristöjä kokonaisuuksina ja analysoimaan muun muassa työyhteisöä sekä sen toimintaa. SWOT-analyysi sopii erityisesti kehittämiskohteiden tunnistamisen vaiheisiin. (Halttunen-Sommardahl, 2017, s. 26; Kuntsi & Paavolainen, 2019, s. 24.)

Analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi ja miten heikkoudet voidaan muuttaa vahvuuksiksi. Voidaan päätellä, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat voidaan välttää. (Salonen, K., ym., 2017, s.57.)

Asiakaspalautteen läpikäymisen ja käsittelyn jälkeen lähdettiin kehittämisiltpäivässä työskentelemään SWOT-analyysimenetelmää käyttäen. Jokaiselle

tiimin jäsenelle jaettiin SWOT-analyysin nelikenttämalli, johon oli muistisäännöksi yhdellä lauseella avattu eri kenttiin laitettavien asioiden tarkoitusta (Kuva 3.).

Vahvuudet + (Sisäinen ympäristö) Voimassa olevia myönteisiä asioita, mitkä asiat ovat hyvin?	Heikkoudet - (Sisäinen ympäristö) Asioita, joita tulee vielä kehittää, puutteita, rajoittavia tekijöitä, jotka vaikuttavat heikentävästi?
Mahdollisuudet + (Ulkoinen ympäristö) Ehdotuksia, millaisilla keinoilla muutos saadaan toteutettua?	Uhat - (Ulkonainen ympäristö) Asioita, jotka ulkopuolelta uhkaavat kehittämistyön toteutusta?

Kuva 3. SWOT-nelikenttämalli

Työskentely aloitettiin pohtimalla tiimin ja tiimin toimintaan liittyviä sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia, asioita, joilla on merkitystä, kun halutaan kehittää tiimin toiminnasta yhä laadukkaampaa ja asiakaslähtöisempää. Työskentelyn taustalla vaikuttivat palautekyselystä nousseet aihealueet. Ensin jokainen kirjasi asioita ylös omalle paperille, sitten asioista käytiin yhteistä keskustelua ja tämän jälkeen esiin nostetut asiat koottiin yhteisesti ylös. Vahvuuksien ja heikkouksien jälkeen pohdittiin ja kirjattiin ylös mahdollisuuksia, ehdotuksia keinoista, joilla muutoksia voitaisiin saada aikaan sekä uhkia, asioita, jotka ulkopuolelta uhkaavat kehittämistyön toteutumista. Taulukossa 1. esitettynä yhteisesti kootut vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

Taulukko 1. Kuntouttavan arviointiimin SWOT-analyysin nelikenttämalli

<p>Vahvuudet +</p> <p>(Sisäinen ympäristö)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattitaito - hyvä yhteishenki - ystävällinen henkilökunta - motivoitunut henkilöstö - yhteinen tahtotila - moniammatillisuus - kehitysmuotoisuus - yhteistyötaidot - asiakaslähtöinen ajattelu - hyvä kommunikointitaito - joustavuus 	<p>Heikkoudet -</p> <p>(Sisäinen ympäristö)</p> <ul style="list-style-type: none"> - sisäinen tiedonkulku - toimintatapojen hajanaisuus - vuorotyö - asiakaskohtaiset tavoitteet eivät ole aina selkeitä tai tiedossa - asiakaskunnan vaihtuvuus - pienen porukan haavoittuvuus - kiire - psykiatrisen osaamisen riittämättömyys - vähäinen yhteistyö kentän kanssa
<p>Mahdollisuudet +</p> <p>(Ulkoinen ympäristö)</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiedonkulun parantamiseksi paremmin suunnitellut tiedotuskanavat- ja tavat - kiireentunteen vähentäminen - teknologia avuksi - selkeiden yhtenäisten toimintatapojen ja -mallien luominen - pienen tiimin haavoittuvuuden vähentäminen - yhteistyön lisääminen - kehitysmuotoiset esihenkilöt - moniammatillisuuden lisääminen 	<p>Uhat -</p> <p>(Ulkonainen ympäristö)</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaiden tulo jaksolle yllättäen - asiakkaat ohjautuvat monesta suunnasta - liikaa asiakkaita <ul style="list-style-type: none"> ➔ palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys kärsii - henkilökuntaresurssin pienuus - rekrytoinnin haasteet <ul style="list-style-type: none"> ➔ ei saada riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa / sijaisia - Varha <ul style="list-style-type: none"> ➔ päätökset ylhäältä alaspäin, ei kuulla toimijatasoa, hajanaistaminen, hyväksi todetut toimintatavat eivät saa jatkua, hankintakiellot. - tiukat tietosuoja- ja tietoturvakriteerit - negatiivinen palaute ulkopuolelta

Nelikenttämalliin kootuista aihealueista käytiin kehittämisiltapäivän aikana rakentavaa keskustelua tiimin ja esihenkilöiden kesken. Tiimillä on useita vahvuuksia, joita voidaan käyttää voimavarana kehittämistyössä. Pohdittiin vahvuuksien merkitystä ja tärkeyttä, miten näitä voidaan ylläpitää ja edelleen kehittää. Heikkouksia osattiin myös hyvin nostaa esiin ja niiden merkitystä ja vaikuttavuutta analysoitiin. Pohdittiin, miten heikkouksia voidaan vähentää tai poistaa. Voidaanko vahvuuksilla ja esiin nostetuilla mahdollisuuksilla vaikuttaa heikkouksiin tai ughiin. Ulkopuolelta tulevien uhkien tiedostaminen mahdollistaa niihin varautumisen ja tällöin uhkien toteutumista on mahdollista yrittää torjua.

6 KEHITTÄMISKOHTEIDEN TUNNISTAMINEN JA SUUNNITELUT TOIMENPITEET

Asiakkailta saadun palautteen, asiakaskokemuksen ja asiantuntemuksen kautta tunnistettiin kehittämiskohteita. Tiimin ja sen toiminnan tarkastelu SWOT-nelikenttätaulukoon kirjattujen asioiden ja aihealueiden kautta oli avuksi johtopäätösten ja toimenpide-ehdotusten tekemisessä.

Asiakaspalautteen kautta nousseita kehittämiskohteita löydettiin useampia. Kehittämiskohteet luokiteltiin omiksi aihealueikseen seuraavasti:

1) yhteistyön kehittäminen, 2) ammattitaitoisen henkilöstön riittävyyden turvaaminen, 3) osaamisen ylläpito, 4) tiedonkulun parantaminen, 5) yhtenäisten toimintamallien ja -tapojen rakentaminen ja 4) työn hallittavuus.

Yhteistyön kehittämisellä tarkoitetaan yhteistyötä sekä asiakkaiden omaisten että ammatillisten yhteistyötahojen kanssa. Omaisten kanssa yhteydenpito koko arvioitijakson ajan on merkityksellistä ja sitä pyritään tietoisesti parantamaan. Varsinaisena yhteistyön kehittämisen toimenpiteenä päätettiin lähteä säännönmukaisesti järjestämään kuntouttavan arviointijakson lopulla loppupalaveri, jossa vedetään yhteen kuntouttavan arviointijakson tapahtumat sekä

keskustellaan arvioidusta palvelutarpeesta sekä siihen liittyvistä jatkosuunnitelmista ja palveluiden järjestämisestä ja toteutuksesta asiakkaan ja omaisten kanssa. Vastuu asian toteutuksesta kuuluu koko tiimin henkilöstölle.

Ammatillista yhteistyötä lähdetään kehittämään sekä kotihoidon että akuuttien kuntoutusosastojen kanssa. Suuri osa asiakkaista ohjautuu kuntouttavalle arviointijaksolle kuntoutusosastojen kautta. Kehittämisisiltapäivässä koettiin tarpeelliseksi järjestää yhteistapaaminen akuuttien kuntoutusosastojen henkilöstön kanssa. Tapaamisen tarkoituksena on keskustella keskinäisestä yhteistyöstä ja samalla antaa ja saada informaatiota yksiköiden toiminnasta. Ymmärrys toisen yksikön toiminnasta vaikuttaa asiakkaan palvelupolun suunnitteluun ja onnistuneeseen kotiutusprosessiin. Tiimin esihenkilö otti vastuun tapaamisen järjestämisestä.

Kotihoito on tiimin suurin yhteistyötaho. Varsinkin kotihoidon puolella on ollut henkilöstössä vaihtuvuutta, kuntouttava arviointiimi ja tiimin toiminta on tästäkin syystä jäänyt kotihoidon työntekijöille vieraammaksi. Osalle tiimin henkilöstöstä kotihoidon työ on myös vierasta. Työnkierto palvelisi kumpaakin osapuolta. Työnkierron lisäksi kehittämisiltapäivässä pohdittiin keinoja tutustuttaa kotihoidon työntekijöitä tiimin toimintaan. Toimenpiteenä esihenkilöt lähtevät kartoittamaan, kenellä kotihoidon työntekijöistä olisi halukkuutta lähteä tutustumaan tiimin toimintaan. Kotihoidossa on useampia tänä keväänä valmistuvia oppisopimuslähihoitajaopiskelijoita. Kesällä työntekijätilanne paranee heidän valmistumisensa myötä ja tällöin olisi mahdollisuus järjestää halukkaille työntekijöille tutustumis-/perehtymispäiviä tiimin henkilöstön mukana.

Työnkierto ja toisen työn tunteminen vaikuttavat suuresti myös kehittämiskohteenä olevaan ammattitaitoisen henkilöstön riittävyyden turvaamiseen. Pieni tiimi on haavoittuva erityisesti äkillisissä ja pitkäkestoisissa poissaolotilanteissa. Henkilökunnan vajeus näkyy suoraan asiakastyön laadussa. Sijaisia on käytetty hyvin harvoin, sijaiselta vaaditaan riittävää ammattitaitoa ja kokemusta sekä tiimin toiminnan tuntemista. Poissaolotilanteissa on mahdollista pyytää apua kotihoidon puolelta, mutta tärkeää olisi, että työntekijällä olisi työhön tarvittavat valmiudet ja taidot. Olisi järkevää, että kotihoidosta muutamia

työntekijöitä perehdytettäisiin tiimin toimintaan ja heitä voitaisiin käyttää paikkaamaan vakituisen henkilöstön poissaoloja. Ennalta tiedossa oleviin poissaoloihin voidaan hakea sijaisia Sarastia-palvelun kautta.

Osaamisen ylläpito on yksi kehittämiskohteista. Tärkein lähtökohta on työntekijäkohtaisen ammatti-identiteetin rakentaminen. Tämä vaatii omaan toimenkuvaan tarvittavien tietojen ja taitojen tunnistamista sekä oman roolin tunnistamista osana moniammatillista tiimiä. Kehityskeskusteluiden kautta esihenkilöllä on mahdollisuus auttaa henkilöstöä tunnistamaan omaa osaamistaan ja tukea sen ylläpidossa. Moniammatillisen tiimin henkilöstö on keskenään tasarvoisessa asemassa. Työntekijöillä on omat vahvuutensa ja vastualueensa, jotka tunnistetaan tiimin sisällä. Tiimissä toimitaan, opitaan ja kasvetaan yhdessä, kehittymistä tapahtuu niin yksilö- kuin tiimitasolla. Henkilöstö on koulutettua ja lisäkoulutusta hankitaan tarpeen ja tarjonnan mukaan. Työn rikkaus on sen moninaisuus. Työntekijältä vaaditaan motivaatiota ja kehitysmyönteisyyttä. Hyvä asiakaslähtöinen työyhteisö muokkaa toimintaansa asiakkaiden tarpeista käsin. Esihenkilöt ovat kehitysmyönteisiä ja tukevat tiimiä muutostarpeissa.

Asiakaskunta, asiakkaiden ongelmat ja tarpeet ovat nyt ja tulevaisuudessa yhä moninaisempia. Esimerkiksi mielenterveysongelmat ja päihteet ovat nousseet myös iäkkäiden keskuudessa haastamaan arjessa selviytymistä ja kotona asumista. Toiveena on, että tiimi saisi joukkoonsa tämänkaltaista ammattiosaamista psykiatrisen sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin kautta. Toisen sairaanhoitajan saaminen tiimiin olisi multakin osin tärkeää. Esihenkilöt ovat nyt tietoisia tästä tarpeesta, toiveissa on, että heidän kauttansa asiaa voidaan edistää.

Kehittämiskohteista tiedonkulun parantaminen sekä yhtenäisten toimintamallien ja -tapojen rakentaminen liittyvät tiiviisti toisiinsa. Tiedonkulun parantaminen koski nimenomaan tiimin sisäistä tiedon kulkua, niin asiakasasioihin kuin yleisten asioiden tiedottamiseen liittyen. Tiedonkulun parantamiseen voidaan vaikuttaa sovituilla käytänteillä ja toimintamalleilla. Mitkä ovat niitä keinoja, joilla tieto tavoittaa koko henkilöstön? Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuuta

niin tiedon jakamisesta kuin vastaanottamisesta. Koska tiimissä tehdään vuorotyötä, on kirjaamisella suuri merkitys. Kirjaaminen on jokaisen vastuulla, samoin kuin kirjausten lukeminen. Päivittäisen suullisen raportoinnin merkitystä myös korostettiin. Yhteisissä palaverieissa käydään asiakkaiden asioita läpi, tehdään arviota ja suunnitelmaa. Asiakaskohtaiset tavoitteet tulisi olla kaikkien tiedossa ja tavoitteita kohden tulisi työskennellä samansuuntaisesti. Tiimillä on ollut kerran viikossa tiimipalaveri asiakasasioissa. Toimenpiteenä tiedonkulun parantamiseen lähdetään kokeilemaan toista palaveria, jatkossa palaverit pidettäisiin tiistaisin ja perjantaisin. Palaverieista tehdään palaverimuistio, joka lähetetään tiimin henkilöstölle sähköpostiryhmässä. Palaverin toteuttaminen ja palaverimuistion teko ovat toiminnanohjaajan vastuulla. Asiakastiedon siirtämiseen ja asiakastiedon kirjaamiseen liittyen toimenpiteenä on uusien tarkastuslistojen ja valmiiden kirjaamismallipohjien rakentaminen. Tiimin yksi työntekijä ottaa vastuun loppuyhteenvedon kirjaamismallin suunnittelusta ja toteutuksesta. Tiimin tulee selkeyttää toimintamalleja ja -tapoja suunnitelmallisesti niin, että ne palvelevat asiakaslähtöistä prosessia. Selkeät toimintamallit lisäävät toiminnan tehokkuutta ja edistävät työn hallintaa.

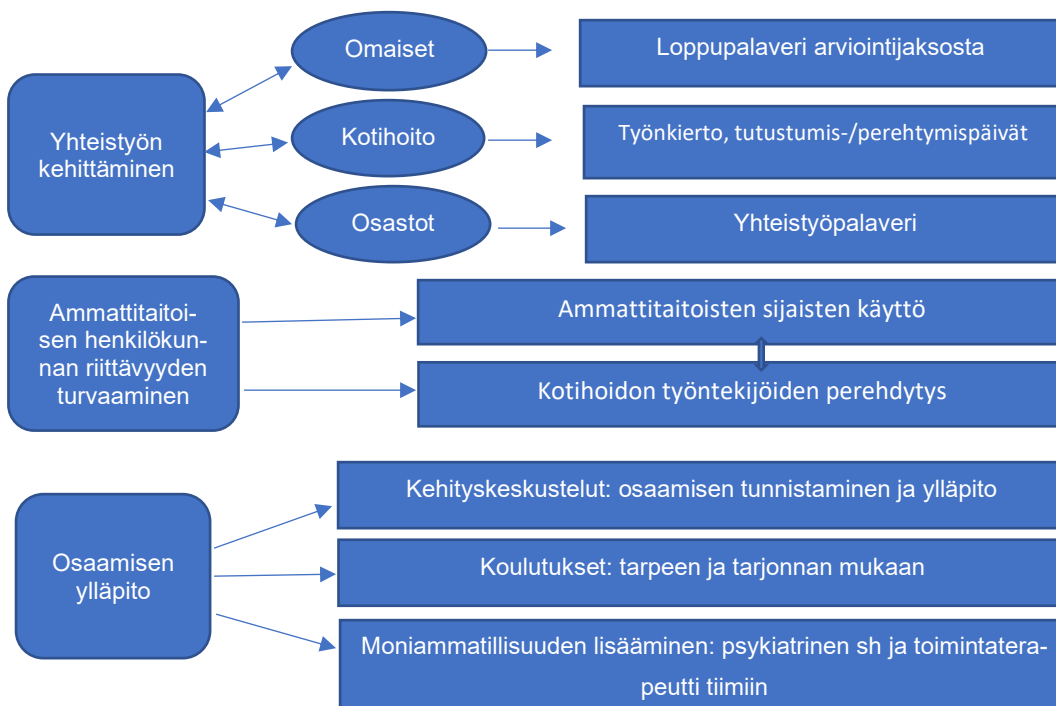
Työn hallinta nostettiin yhdeksi kehityskohteeksi kehittämisiltapäivässä. Kaikki edellä mainitut kehittämistoimenpiteet vaikuttavat oleellisesti myös työn hallintaan.

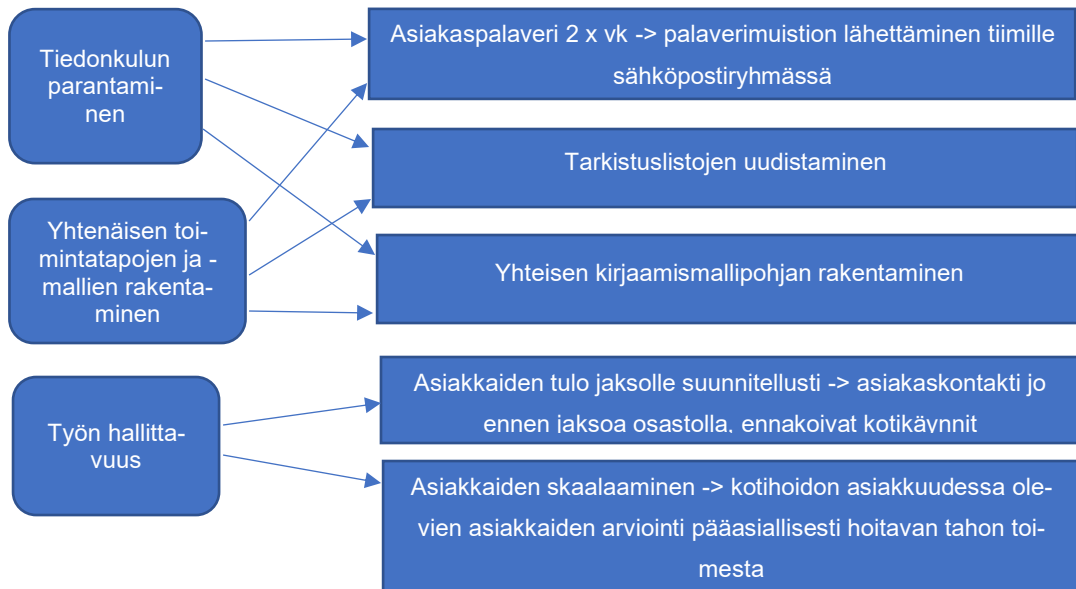
Kuntouttavalle arviointijaksolle ohjaututaan monesta suunnasta ja ajoittain koetaan, että asiakkaita on liikaa. Palvelun laatu kärsii, jos asiakkaille ei ole mahdollisuutta antaa tarpeeksi aikaa ja tehdä riittävän kattavaa jaksoa. Tämä näkyi myös saaduissa palautteissa. Toimenpiteenä lähdetään rajaamaan kotihoidon asiakkuudessa olevat asiakkaat kuntouttavan arviointijakson ulkopuolelle niin, että jatkossa kotihoidon työntekijät ottavat suurempaa vastuuta heidän arvioinnistansa. Tätä uudenlaista menettelytapaa tukee myös Varhan kuntouttavan arviointijakson prosessimalli. Uusista kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen myöntämisperusteista on tulossa henkilöstöpalaveri, jonne esihenkilöt ovat kutsuneet palveluohjauksen sosionomin ja geronomin kertomaan muutoksista. Tässä yhteydessä tullaan puhumaan myös kotihoidon suuremmasta vastuusta kotihoidon asiakkuudessa olevien asiakkaiden

palvelutarpeen arviointiin liittyen. Tukea muutokseen tiimiltä ehdottomasti annetaan, jos sille nähdään tarvetta.

Suunnitellusti tiimin jaksolle tulo mahdollistaa laadukkaamman palvelun. Kehittämisisiltapäivässä sovittiin, että asiakkaan ohjautuessa kuntoutusosastolta, käydään asiakasta tapaamassa jo osastohoidon aikana. Myös ennakoivia kotikäyntejä lisätään tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan. Ennakoivaan kotikäyntiin osallistuu yleensä osaston fysioterapeutti ja arviointitiimin edustaja yhdessä asiakkaan kanssa. Kotikäynnillä nähdään asuinympäristö, sen haasteet ja mahdollisuudet sekä se, miten asiakas tutussa ympäristössä toimii. Ennen asiakkaan kotiutumista voidaan kodin muutostöillä tai apuvälinehankinnoilla varmistaa kotona pärjäämistä. Kuntoutusta jatketaan osastolla ja usein asiakas motivoituu kuntoutukseen paremmin, kun on konkreettisesti nähnyt, mitä häneltä itseltään vaaditaan kotona selviytymisen mahdollistamiseksi.

Kuvassa 4. tiivistetysti on koottuna kehittämisiltapäivässä esiin nostetut kehittämiskohteet sekä suunnitellut kehittämistoimenpiteet.





Kuva 4. Kehittämiskohteet ja suunnitellut kehittämistoimenpiteet

Tiimin ja sen toiminnan vahvuudet toimivat kehittämisen pohjana, hyvin rakennetulle pohjalle on helpompi rakentaa uutta. Työssä onnistuminen ja tuloksellisuus syntyvät, kun työn suorittamiseen vaikuttavat perustekijät ovat kunnossa.

7 POHDINTA

Asiakaslähtöisyys on ikääntyneiden palvelujen laatua. Malmin (2021) tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisyys tulisi olla palveluita sekä toimintaa ohjaava tekijä. Organisaation johtamisessa asiakaspalautteen avulla voidaan mitata toiminnan laatua sekä toiminnan toteutumista. Asiakaspalautteen avulla organisaatio onnistuu tunnistamaan kehittämisen kohteet ja suuntaamaan toimintaansa ja sen kehittämistä oikein. Tämä todentui myös kehittämistyössäni. Asiakaslähtöisyys on kuntouttavan arviointitiimin toiminnan lähtökohta. Asiakkaat haluttiin ottaa mukaan toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautteen kautta saatiin kuva asiakkaiden kokemuksista kuntouttavasta arviointijaksosta. Palautteen avulla pystyttiin tunnistamaan kehittämiskohteita ja suuntaamaan toiminnan kehittämistä asiakaslähtöisesti. Asiakaspalautetta on tarkoitus

jatkossa kerätä säännöllisesti. Tämän kautta saadaan tietoa kehittämisen onnistumisesta ja toiminnan toteutumisesta.

Asiakaslähtöisyydessä korostuu asiakkaan asema ja oikeudet olla mukana oman palvelupolkunsa asiantuntijana sen kaikissa vaiheissa. Asiakas tulee kuntouttavalle arviointijaksolle yleensä siinä vaiheessa, kun toimintakyvyssä on tapahtunut heikentymistä. Syyt heikentyneelle toimintakyvyille ovat moninaisia. Joidenkin asiakkaiden toimintakyky on heikentynyt hiljalleen ikääntymisen myötä, joillakin on saattanut tapahtua tapaturma, jonka seurauksena toimintakyky on yllättäen merkittävästi heikentynyt, ja joidenkin asiakkaiden kohdalla voi kyseessä olla suunniteltu operaatio, jonka seurauksena toimintakyvyssä tapahtuu väliaikaista heikentymistä. Jokainen asiakas ja tarina on ainutlaatuinen. Kuntouttavan arviointitiimin työntekijöiltä vaaditaan kykyä huomioida asiakas yksilönä. On tärkeää perehtyä asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa kokonaisvaltaisesti. Jokaisella asiakkaalla on oma elämänhistoriansa sekä tapansa ja totumuksensa. Toimintakyvyn osa-alueiden lisäksi tulee huomioida asiakkaan olemassa olevat voimavarat, toimintaympäristö ja elinolosuhteet. Asiakaspalautteessa haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia näistä edellä mainituista merkittävistä aihealueista. Lisäksi asiakaslähtöisyyteen kuuluu vahvasti asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Toiminta lähtee asiakkaan tarpeista käsin sekä siitä, mikä on asiakkaalle itselleen tärkeää ja merkityksellistä, ja toisaalta taas siitä, mikä on tarkoituksenmukaista ja mahdollista. Tavoitteena on tukea asiakkaan arjessa selviytymistä ja kotona asumista. Toisaalta ammattilaisen tulee myös tunnistaa tilanne, jossa asiakkaan hyvinvointi ja turvallinen kotona asuminen ei ole enää mahdollista kotiin annettavien palveluiden turvin.

Asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi on laaja-alainen osaamisen ala, jossa korostuu moniammatillisuuden merkitys sekä ammatillinen osaaminen ja yhteistyö. Tämä nousi ilmi myös Idin (2015) tutkimustuloksissa, joiden mukaan asiakaslähtöisen ja asiakkaita osallistavan ikääntyneiden palvelujen toteuttaminen edellyttää henkilöstön osaamista, ammatillista työympäristöä ja moniammatillista yhteistyötä. Työyhteisön on tärkeä tunnistaa ja tiedostaa työn merkityksellisyys ja vaikuttavuus. Jokaisella tiimin jäsenellä on

työyhteisössä omanlaisensa rooli. Se, että jokainen tiimin jäsen, esihenkilö mukaan lukien, tietää oman perustehtävänsä ja kykenee keskittymään olennaisiin asioihin, on ehdottoman tärkeää koko organisaation kannalta. Oman osaamisen tunnistaminen on tärkeää, samoin kuin tunnistaa osaamisen rajallisuus. Kehittämistyön aikana nousikin esiin tarve sellaisella ammattiosaamisella, jota tiimissä ei vielä tällä hetkellä ole.

Kun organisaation prosessit, työn perustehtävä ja toimintakulttuuri, arvot, asenteet ja tavoitteet ovat kaikkien tiedossa, on toiminnalle ja sen kehittämiseksi olemassa hyvät edellytykset. Kuntouttavassa arviointitiimissä pyritään jatkuvasti kehittymään niin tiiminä kuin yksilöinä. Luottamus ja arvostus toisia kohtaan, jatkuva tahto oppia ja kehittää toimintaa luovat vahvan pohjan kehittää toiminnasta yhä laadukkaampaa ja asiakaslähtöisempää. Johdolla ja esihenkilötyöllä on suuri merkitys tiimin toiminnan ja kehittymisen kannalta. Tiimin esihenkilö vaihtui hyvinvointialueelle siirtymisen myötä. Tämä on tuonut väistämättä muutoksia totuttuun dynamiikkaan ja toimintatapoihin. Tiimin vahva omaohjautuvuus sekä aikaisemman esihenkilön tuki helpottavat uusien esihenkilöiden siirtymistä johtotehtävään.

Perusrakenteiden ollessa kunnossa, taitava johtaja osaa suunnata olemassa olevat resurssit oikein ja mahdollistaa tätä kautta oikea-aikaiset yhä laadukkaammat ja asiakaslähtöisemmät palvelut. Valmentavan työotteen ja oman esimerkinsä kautta johtaja tukee työyhteisöä avoimeen vuorovaikutukseen, varmistaa pelisääntöjen merkityksen, tekee päätöksiä, puuttuu ja edellyttää, kannustaa, antaa palautetta ja on oikeudenmukainen. Henkilöstön mukaan saaminen muutostyöhön on tärkeässä asemassa työn kehittämisessä. (Räsänen & Valvanne, 2017, osa 1, kohta ”Johtamista tarvitaan – pienikin uudistus tarvitsee esimiestä.”)

Toimintaa kehitetään huomaamattakin jokapäiväisessä arjen työssä, mutta joskus pitää pysähtyä ja pohtia todellisia tarpeita ja suuntaviivoja. Kehittämistä ei tehdä kehittämisen ilosta, vaan nimenomaan tarpeesta. Opinnäytetyön aihe nousi työyhteisön halusta ja tarpeesta kehittää omaa toimintaansa. Tämä vaikutti myönteisesti suhtautumisessa kehittämistyöhön ja sen etenemiseen.

Perusteet kehittämistyölle ja siihen valikoituneille menetelmille pohjautuvat olemassa olevaan tutkimustietoon. Kehittämistyön eri vaiheet menetelmiseen antoivat uudenlaisia keinoja keskustella, oppia ja kehittyä yhdessä, niin tiiminä kuin yksilöinä.

Aikataulullisesti työ ei edennyt alustavan suunnitelman mukaisesti. Tähän vaikuttivat monet tekijät, yhtenä suurena tekijänä siirtyminen Varsinais-Suomen hyvinvointialueeseen ja siirtymisen mukana tulleet muutokset. Lisäksi tiimin työntekijöillä on suurimmalla osalla täydet lomaoikeudet, ja tästä syystä kesälomakausi oli myös varsin pitkä. Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen vertaissa oli kestoaltaan kehittämistyön pisin vaihe. Tässä vaiheessa tuli myös useamman kuukauden mittainen tauko kesälomakauden takia. Tuolloin nähtiin järkeväksi jatkaa työskentelyä jälleen syksyllä, kun vakituinen henkilökunta on jälleen takaisin töissä. Tauon jälkeen uudelleen orientoituminen kehittämistyöhön otti oman aikansa, kunnes jälleen päästiin kiinni asian ytimeen. Jälkikäteen ajateltuna olisi ollut järkevää saattaa verstastyöskentely päätökseen jo ennen lomakautta.

Asiakaspalautteita kerättiin kolmen viikon ajalla kuntouttavalla arviointijaksolla olevilta asiakkailta. Lyhyehkö ajanjakso koettiin osin haasteelliseksi ja tästä syystä jatkossa asiakaspalautteen keruuta ei aikatauluteta, vaan palautteita kerätään tietty sopivaksi katsottu määrä. Palautelomakkeeseen tullaan myös tekemään vielä joitakin pieniä muutoksia ja palautelomakkeen loppuun tullaan lisäämään asiakkaan antama kokonaisarvosana jaksosta. Tämä antaa helposti tulkittavan tiedon asiakkaan kokonaisvaltaisesta kokemuksesta kuntouttavasta arviointijaksosta. Asiakkaan kokemus palvelun laadusta muodostuu lopputuloksen lisäksi varsinaisen palveluprosessin eli kuntouttavan arviointijakson sujumisesta.

Malmin (2021) tutkimustulosten mukaan asiakaspalaute on ammattilaisten, organisaation ja asiakkaan välistä kommunikointia, jonka avulla voidaan saavuttaa asiakasymmärrystä. Asiakasymmärryksen kautta asiakkaan ja organisaation suhde paranee ja asiakkaat sitoutuvat organisaation palveluihin paremmin. Asiakaspalaute on osa organisaation laadunhallintaa. Laadun mittarina

se kertoo asiakkaan näkemyksistä ja kokemuksista, vastaavatko palvelut ja niiden laatu asiakkaan odotuksia. Asiakaspalautteen avulla on mahdollista kehittää organisaation palveluita ja osaamista.

Asiakaspalautteen analysointi yhdessä tiimin ja esihenkilöiden kanssa oli mielenkiintoinen ja antoisa vaihe. Myös Paalasmaan (2012) tutkimustulokset nostivat esiin asiakaskyselyjen olevan organisaatiolle mahdollisuus oppia ja kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti. Asiakkailta oppiminen on yksi oppivan organisaation tunnusmerkeistä. Erityishuomiota palautteissa herätti vastausten suuri hajonta. Mistä johtuu asiakkaiden hyvin erilaiset kokemukset ja miten voimme vaikuttaa siihen, että asiakkaiden kokemukset olisivat positiivisia? Palautekyselystä saadun palautteen avulla pystyttiin tunnistamaan ja nostamaan esiin useampia kehittämiskohteita. Tiimin ja sen toiminnan tarkastelu SWOT-nelikenttätaulukkoon kirjattujen asioiden ja aihealueiden kautta oli avuksi johtopäätösten ja toimenpide-ehdotusten tekemisessä. Kehittämisisiltapäivässä todettiin kehittämiskohteiden olevan vahvasti sidoksissa toisiinsa, muutos yhdellä alueella vaikuttaa myös toisaalle. Kehittämisisiltapäivässä suunnitelluista toimenpide-ehdotuksista useampaa on jo lähdetty työstämään. Muun muassa yhteistapaamisen ajankohta akuuttien kuntoutusosastojen henkilökunnan kanssa on sovittuna, perjantaipalaverit ovat käynnistyneet, loppuyhteenvedon mallipohja on tehty ja toiminnassa, myös kehityskeskustelut ovat käynnistyneet. Olen käynyt keskustelua Varsinais-Suomen ikääntyneiden palvelujen alueen 2 kotihoidon päällikön kanssa kuntouttavan arviointijakson toiminnasta. Hän vie tietoa eteenpäin kuntouttavan arviointitiimin hyvistä käytänteistä hyvinvointialueen toimintojen yhtenäistämiseksi. Moniammatillisuuden lisäämisestä, psykiatrisen sairaanhoitajan sekä toimintaterapeutin tarpeesta, on myös keskusteltu ja kotihoidon päällikkö lähtee asiaa esittämään ylemmälle taholle. Aika ja seuraavan asiakaspalautekyselyn tulokset näyttävät miten kehittämisessä on pidemmällä aikavälillä onnistuttu. Asiakaspalautekysely on mahdollista ottaa osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Kuntouttavassa arviointitiimissä on onnistuttu luomaan asiakaslähtöinen toimintakulttuuri. Asiakaslähtöisyys on toiminnan ydin, asiakas ja hänen hyvinvointinsa sekä tarpeensa ovat toiminnan keskiössä. Tätä tukee

moniammatillinen tiimi, jonka kesken vallitsee luottamus ja tasa-arvoisuus sekä samansuuntaiset arvot ja asenteet. Henkilöstö arvostaa omaa työtään ja kokee työnsä merkitykselliseksi. Toiminta on tehty näkyväksi, sen vaikuttavuus ja tuottavuus on pystytty osoittamaan. Valmentavan johtamisen mukaisesti johtaja on osoittanut tiimille suunnan ja tavoitteista on sovittu yhdessä. Kuntouttava arviointitiimi on saanut suunnitella ja kehittää toimintaansa esihenkilön ja ylemmän johdon tukemana. Esihenkilö kulkee rinnalla, on valmis antamaan tukea ja palautetta, hän auttaa tiimiä ja sen jäseniä kehittymään ja mahdollistaa toimintaa omista lähtökohdistaan käsin. Luottamus johdon ja henkilöstön kesken on olennaista. Johdon ei tarvitse olla asiantuntija jokaisessa alassa, vaan heillä on luottamus henkilöstön asiantuntijuuteen ja ammattitaitoon, mutta tarvittaessa ovat läsnä ja tukevat. Vastuun antaminen henkilöstölle motivoi ja sitouttaa sekä lisää työn merkittävyyttä ja mielekkyyttä. Hyvän laadun saavuttaminen vaatii sitoutumista laatutyöhön. Hyvällä osaavalla johtamisella ja henkilökunnan hyvinvoinnista huolta pitämällä voidaan saavuttaa laadukas asiakaslähtöinen toimintakulttuuri.

LÄHTEET

- Aalto, H-K., Heikkilä, K., Keski-Pukkila, P, Mäki, M. & Pöllänen, M. (2022). Tulevaisuuden tutkimus tutuksi: perusteita ja menetelmiä. Tulevaisuuden tutkimuskeskus Turun yliopisto.
- Grönroos, C. (2010). Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. WSOYpro.
- Halttunen-Sommardahl, R. (2017). Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä: opas sosiaaliviraston työntekijöille. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/osallistavia-menetelmi%C3%A4-ja-rakenteita-sosiaaliviraston-ty%C3%B6ss%C3%A4.pdf>
- Hetemaa, T., Knape, N., Kokko, P., Leipälä, J., Ridanpää, H., Rissanen, P., Suomela, T., Syrjä, V. & Syrjänen, T. (2022). Tiedosta arviointiin - tavoitteena paremmat palvelut. Sosiaali- ja terveyspalvelut Suomessa 2020. Päätösten tueksi 3/2022. THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-840-8>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Tammi.
- Id, A. (2015). Asiakslähtöistä vuorovaikutusta ja asiakasosallisuutta tukeva johtaminen vanhusten hoitotyössä. Itä-Suomen Yliopisto. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15366/urn_nbn_fi_uef-20150972.pdf?sequence=-1
- Ikäohjelman valmisteluryhmä. (2020). Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6865-3>
- Jutila, T. (2016). Vanhuslähtöisyydestä asiakslähtöisyyteen: Sisällönanalyysi gerontologisen hoitotyön oppikirjoista. Tampereen Yliopisto. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23886>
- Kautto, M. & Parjanne, M-L. (2004). Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen: Tulevaisuusselonteon liiteraportti 1. Valtioneuvoston kanslia. <https://vnk.fi/julkaisu?pubid=9410>
- Karlöf, B. (1999). Johtamisen käsitteet ja mallit (2. painos). WSOY.
- Kuntaliitto. (2019). Terveystenhuollon laatuopas. 2. uudistettu painos. Suomen Kuntaliitto.
- Kuntsi, M. & Paavolainen, T. (2019). Sosiaalisen raportoinnin menetelmiä, malleja ja apuvälineitä. Harjoitteluraportteja 3. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/08/Kuntsi_Paavolainen_Harjoitteluraportteja_3.pdf

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. Haettu 20.1.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Haettu 20.1.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Haettu 20.1.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Loimaa. (2019). Loimaan Strategia 2019–2021. Haettu 18.11.2021 osoitteesta <https://www.loimaa.fi/wp-content/uploads/2019/11/Loimaan-strategia-2019-2021.pdf>

Loimaa. (2022). Intensiivitiimin ja kotikuntoutuksen esite.

Malm, T. (2021). Asiakaspalautteen merkitys hoitotyön toiminnan kehittämisessä: Kuvaileva kirjallisuuskatsaus. HAMK, Hämeen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104235606>

Moisanen, K. (2018). Asiakaslähtöisen osaamisen johtaminen vanhuspalveluissa. Grano Oy. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19335/urn_isbn_978-952-61-2775-0.pdf?sequence=1

Paalasmaa, T. (2012). Asiakaslähtöisen arviointitiedon asema kuntasektorin johtamistyössä: Asiakaskyselykäytännöt Suomen kunnissa. <https://core.ac.uk/download/pdf/197960043.pdf>

Rauhala, I., Leppänen, M. & Heikkilä, A. (2013). Pääasia: organisaation psykologinen pääoma. Talentum.

Riekkinen, S. (2013). Asiakaspalautteiden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Haettu 12.11.2021 osoitteesta <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201304094185>

Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. (2017) Valmentava johtajuus. Alma Talent.

Routio, P. (2007). Toiminnan kehittäminen: Toimintatutkimus. Haettu 10.1.2022 osoitteesta <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/020.htm>

Räsänen, R. & Valvanne, J. (2017). Osa 1: Johtaja asiakaslähtöisyyden edistäjänä. Teoksessa Kulmala, J. (toim.), Parempi vanhustyö: menetelmiä johtamisen kehittämiseen. PS-Kustannus. <https://www.ellibslibrary.com/>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. (2017). Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulussa. Juvenes Print –

Suomen Yliopistopaino Oy. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Savaspuro, M. (2019). Itseohjautuvuus tuli työpaikoille, mutta kukaan eiertonut, miten sellainen ollaan. Alma Talent.

Sitra. (2018). Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset. Haettu 18.10.2022 osoitteesta <https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Haettu 20.1.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). Haettu 25.3.2023 osoitteesta <https://stm.fi/soteuudistus>

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. (2020). Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Taavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>

Sydänmaalakka, P. (2009). Jatkuva uudistuminen: Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Talentum Media.

Tepponen, M., Viitikko, T., Lehmus, R., Heikkilä, H., Nurmiainen, S., Nummela, T., Suhola, T., Länsivuori, K., Lehtonen M., Kaljunen, L., Kapulainen, K., Kanner, J., Immonen, M., Koivuniemi, J., Mitikka, M., Vidén, M., Klemola, K., Villikka, M., Majoinen, V., ... Behm, M-M. (2017). Uudistuva palvelukokonaisuus – kuntouttava kotihoito ja asiakaslähtöinen kotona asumisen tuki: Kuntouttavat toimintamallit iäkkäiden palveluissa (TEAS) -hankkeen loppuraportti.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021). Tietoa asiakastyytyväisyydestä kerätään vanhuspalveluissa vaihtelevasti – yksityiset hoivakodit ovat aktiivisia palautteen kerääjiä. Haettu 12.11.2021 osoitteesta <https://thl.fi/fi/-/tietoa-asiakastyytyvaisyydesta-kerataan-vanhuspalveluissa-vaihtelevasti-yksityiset-hoivakodit-keräävät-palautetta-aktiivisesti>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Haettu 20.1.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020). Asiakaslähtöisyys. Haettu 22.12.2021 osoitteesta <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilötyöskentely/asiakaslähtöisyys>

THL. (2023). Palvelutarpeiden arviointi RAI-järjestelmällä. Haettu 24.3.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla>

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Valli, R. (2018). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle (5., uudistettu painos). PS-kustannus.

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 68/2017. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160245/68_Kuntouttavat%20toimintamallit%20iakkaiden%20palveluissa_loppuraportti3010.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Willman-livarinen, H. (2016). Haettu 29.12.2022 osoitteesta <https://tutkimusguru.blogspot.com/2016/11/saatekirjeella-on-valia.html>

Ylikoski, T. (2000). Unohtuiko asiakas? (Toinen uudistettu painos). KY-Palvelu.

Zechner, M., Vaalavuo, M., Linnosmaa, I., Kyyrä, T., & Kauppinen, T. (2022). Taloudellinen ja sosiaalinen kestävyys ikääntyvässä yhteiskunnassa. Gerontologia, 36(3), 317–324. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.117120>

LIITE 1: ASIAKASPALAUTEKYSELY

Asiakaspalautekysely kuntouttavasta arviointijaksosta

Haluamme kehittää toiminnastamme yhä laadukkaampaa ja asiakaslähtöisempää.

Asiakkailta saatu palaute, asiakaskokemus ja asiantuntemus mahdollistavat toimintamme kehittämisen. Asiakaspalautekyselyn kautta saamme tärkeää tietoa toimintamme suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kehittämiseksi.

Toivomme teidän osallistuvan toimintamme kehittämiseen vastaamalla asiakaspalautekyselyyn. Halutessanne voitte täydentää vastaustanne vastausvaihtojen alla olevaan vastauskenttään.

Palaute annetaan nimettömänä, mutta mikäli haluatte, että teihin otetaan yhteyttä palauteasiassa, kirjoittakaa yhteystietonne lomakkeen kohtaan 24.

Palautekyselylomakkeen voi halutessaan antaa työntekijän mukaan, toimittaa Tyks Loimaan sairaalan neuvontaan, lomake voidaan myös sovitusti noutaa asiakkaalta tai voitte postittaa lomakkeen osoitteeseen:

Kotihoito/intensiivitiimi

Tyks Loimaan sairaala

Seppälänkatu 15-17, 4krs.

32200 Loimaa

Mikäli teille herää asiakaspalautelomakkeesta kysyttävää, voitte olla yhteydessä intensiivitiimiin p. XX XXX XXXX

Yhteistyöterveisin,

Kuntouttava arviointitiimi, intensiivitiimi

Kuntouttavan arviointijakson asiakaspalautekysely

1. Lomakkeen täyttäjä ☐ Asiakas
 ☐ Asiakas yhdessä läheisen kanssa
 ☐ Asiakas yhdessä työntekijän kanssa
 ☐ Joku muu, kuka? _____

Ennen jakson alkua:

2. Mitä kautta ohjauduitte kuntouttavalle arviointijaksolle?
- ☐ Palvelutarpeen arviointi (sosionomin / geronomin kotikäynti)
☐ Akuutti kuntoutusosasto
☐ Jotain muuta kautta, mitä? _____

3. Annettiinko teille tietoa siitä, miksi ohjauduitte kuntouttavalle arviointijaksolle, ja siitä, mikä jakson tarkoitus on?

- ☐ Erittäin hyvin
☐ Hyvin
☐ Riittävästi
☐ Välttävästi
☐ Huonosti
☐ En osaa sanoa

Jakson alussa:

4. Koitteko, että saitte ensikäynnillä tietoa tulevasta kuntouttavasta arviointijaksosta ja jatkokäynneistä?

- () Erittäin hyvin
- () Hyvin
- () Riittävästi
- () Välttävästi
- () Huonosti
- () En osaa sanoa

5. Saitteko osallistua arviointijakson suunnitteluun sen alkuvaiheessa? Koitteko, että tarpeenne ja toiveenne tuli huomioituiksi?

- () Erittäin hyvin
- () Hyvin
- () Riittävästi
- () Välttävästi
- () Huonosti
- () En osaa sanoa

Jakson aikana:

6. Miten toimintakyvyn eri osa-alueet ja niissä ilmenneet tuen- ja avuntarpeet huomioitiin jakson aikana?

(*fyysinen toimintakyky* esim. liikkuminen, *psyykkinen toimintakyky* esim. turvallisuudentunne, *kognitiivinen toimintakyky* esim. muistiin liittyvät asiat, *sosiaalinen toimintakyky* esim. vuorovaikutussuhteet ja osallisuus)

- () Erittäin hyvin
 () Hyvin
 () Riittävästi
 () Välttävästi
 () Huonosti
 () En osaa sanoa

7. Huomioitiinko olemassa olevat voimavaranne jakson aikana?

- () Erittäin hyvin
 () Hyvin
 () Riittävästi
 () Välttävästi
 () Huonosti
 () En osaa sanoa

8. a) Kartoitettiinko jakson aikana asuinympäristöön ja turvallisuuden liittyviä asioita (esim. esteettömyys ja apuvälineet)?

- () Kyllä
 () Ei

b) Saitteko näissä asioissa neuvontaa ja ohjausta?

- ☐ Erittäin hyvin
 - ☐ Hyvin
 - ☐ Riittävästi
 - ☐ Välttävästi
 - ☐ Huonosti
 - ☐ En osaa sanoa
-
-

**9. Koitteko tulevanne kuulluksi ja saitteko osallistua avun- ja tuen-
tarpeenne määrittelyyn ja palvelutarpeen suunnitteluun?**

- ☐ Erittäin hyvin
 - ☐ Hyvin
 - ☐ Riittävästi
 - ☐ Välttävästi
 - ☐ Huonosti
 - ☐ En osaa sanoa
-
-

**10. Saitteko osallistua käyntiaikojen ja käyntien sisällön suunnitte-
luun?**

- ☐ Erittäin hyvin
 - ☐ Hyvin
 - ☐ Riittävästi
 - ☐ Välttävästi
 - ☐ Huonosti
 - ☐ En osaa sanoa
-
-

11.Koitteko saavanne tarvitsemaanne neuvontaa ja ohjausta jakson aikana?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Hyvin
- ☐ Riittävästi
- ☐ Välttävästi
- ☐ Huonosti
- ☐ En osaa sanoa

12.Koitteko saamanne avun ja tuen olleen suunniteltu ja järjestetty tarpeitanne vastaavasti?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Hyvin
- ☐ Riittävästi
- ☐ Välttävästi
- ☐ Huonosti
- ☐ En osaa sanoa

13.Oliko henkilökunta mielestänne ammattitaitoista?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

14.Saitteko arvostavaa, ystävällistä ja hyvää kohtelua?

☐ Kyllä

☐ Ei

15.Otettiinko omaiset ja läheiset huomioon jakson aikana?

☐ Erittäin hyvin

☐ Hyvin

☐ Riittävästi

☐ Välttävästi

☐ Huonosti

☐ En osaa sanoa

16.Miten koitte viestinnän ja tiedonkulun toteutuneen?

☐ Erittäin hyvin

☐ Hyvin

☐ Riittävästi

☐ Välttävästi

☐ Huonosti

☐ En osaa sanoa

Jakson lopulla:

17. Annettiinko teille riittävää ja tarkoituksenmukaista tietoa eri palveluista ja tukimuodoista?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Hyvin
- ☐ Riittävästi
- ☐ Välttävästi
- ☐ Huonosti
- ☐ En osaa sanoa

18. Saitteko osallistua jatkosuunnitelmien tekoon palvelutarpeeseen liittyen?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Hyvin
- ☐ Riittävästi
- ☐ Välttävästi
- ☐ Huonosti
- ☐ En osaa sanoa

19. Oletteko tyytyväinen kuntouttavan arviointijakson jälkeiseen jatkosuunnitelmaan ja palveluiden järjestämiseen?

20. Koittekö hyötyväanne kuntouttavasta arviointijaksosta?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Hyvin
- ☐ Riittävästi
- ☐ Välttävästi
- ☐ Huonosti
- ☐ En osaa sanoa

21. Miten jakso vastasi odotuksianne?

22. Kuntouttavan arviointijakson pituus?

- ☐ 1-4 vrk
- ☐ 5-9 vrk
- ☐ 10-15 vrk
- ☐ yli 15 vrk

**23. Tähän voitte vielä vapaasti kertoa ajatuksianne ja kokemuksi-
anne kuntouttavasta arviointijaksosta.**

24. Palaute annetaan nimettömänä, mutta mikäli haluatte, että teihin otetaan yhteyttä palauteasiassa, kirjoittakaa yhteystietonne alla olevaan tilaan.

Nimi _____

Puhelinnumero _____

Sähköpostiosoite _____

Kiitos arvokkaasta palautteestanne!

LIITE 2: PALAUTEKYSELYN YHTEEVETO

Kuntouttavan arviointijakson asiakaspalautekysely

1. Lomakkeen täyttäjä **(3)** Asiakas
 (3) Asiakas yhdessä läheisen kanssa
 (2) Asiakas yhdessä työntekijän kanssa
 () Joku muu, kuka? _____

Ennen jakson alkua:

2. Mitä kautta ohjauduitte kuntouttavalle arviointijaksolle?
- (3)** Palvelutarpeen arviointi (sosionomin / geronomin kotikäynti)
(3) Akuutti kuntoutusosasto
(2) Jotain muuta kautta, mitä? omaisten yhteydenotto ja kotisairaala
3. Annettiinko teille tietoa siitä, miksi ohjauduitte kuntouttavalle arviointijaksolle, ja siitä, mikä jakson tarkoitus on?
- ()** Erittäin hyvin
() Hyvin
() Riittävästi
() Välttävästi
() Huonosti
() En osaa sanoa

PTA -> erittäin hyvin, hyvin, huonosti (yht.3 vastausta)

Akuutti ko -> erittäin hyvin, riittävästi, 1 ei valittua vaihtoehto,
kirjoitettu, ettei annettu ollenkaan tietoa (yht.3 vastausta)
Omaisten ja kotisairaalan kautta -> riittävästi (yht.2 vastausta)

Jakson alussa:

4. Koitteko, että saitte ensikäynnillä tietoa tulevasta kuntouttavasta arviointijaksosta ja jatkokäynneistä?

- () Erittäin hyvin
- (1) Hyvin
- (2) Riittävästi
- (3) Välttävästi
- (1) Huonosti
- (1) En osaa sanoa

Yksi kirjallinen vastaus: Seuraavasta käynnistä kerrottiin.

5. Saitteko osallistua arviointijakson suunnitteluun sen alkuvaiheessa? Koitteko, että tarpeenne ja toiveenne tuli huomioituiksi?

- (1) Erittäin hyvin
- (2) Hyvin
- (1) Riittävästi
- (2) Välttävästi
- (1) Huonosti
- (1) En osaa sanoa

En osaa – vastannut kokee ettei muista alusta asti

Jakson aikana:

6. Miten toimintakyvyn eri osa-alueet ja niissä ilmenneet tuen- ja avuntarpeet huomioitiin jakson aikana?

(fyysinen toimintakyky esim. liikkuminen, psyykkinen toimintakyky esim. turvallisuudentunne, kognitiivinen toimintakyky esim. muistiin liittyvät asiat, sosiaalinen toimintakyky esim. vuorovaikutussuhteet ja osallisuus)

- (2) Erittäin hyvin
 (2) Hyvin
 (1) Riittävästi
 (1) Välttävästi
 () Huonosti
 (2) En osaa sanoa

7. Huomioitiinko olemassa olevat voimavaranne jakson aikana?

- () Erittäin hyvin
 (1) Hyvin
 (4) Riittävästi
 (1) Välttävästi
 () Huonosti
 (2) En osaa sanoa

8. a) Kartoitettiinako jakson aikana asuinympäristöön ja turvallisuuden liittyviä asioita (esim. esteettömyys ja apuvälineet)?

(6) Kyllä

(2) Ei

- b) Saitteko näissä asioissa neuvontaa ja ohjausta?

(2) Erittäin hyvin

(2) Hyvin

() Riittävästi

(1) Välttävästi

() Huonosti

() En osaa sanoa

Toinen ei vastannut koki, että huonosti, toinen vastasi, ettei osaa sanoa.

Yksi ei valinnut vaihtoehtoa, vaan kirjoitti, ettei ollut tarvetta sellaiselle kartoitukselle.

9. Koitteko tulevanne kuulluksi ja saitteko osallistua avun- ja tuen-tarpeenne määrittelyyn ja palvelutarpeen suunnitteluun?

(2) Erittäin hyvin

(3) Hyvin

(1) Riittävästi

() Välttävästi

(2) Huonosti

() En osaa sanoa

10.Saitteko osallistua käyntiaikojen ja käyntien sisällön suunnitteluun?

- (2) Erittäin hyvin
 - (1) Hyvin
 - (3) Riittävästi
 - () Välttävästi
 - (2) Huonosti
 - () En osaa sanoa
-
-

11.Koitteko saavanne tarvitsemaanne neuvontaa ja ohjausta jakson aikana?

- (2) Erittäin hyvin
 - (1) Hyvin
 - (3) Riittävästi
 - () Välttävästi
 - (1) Huonosti
 - (1) En osaa sanoa
-
-

12.Koitteko saamanne avun ja tuen olleen suunniteltu ja järjestetty tarpeitanne vastaavasti?

- (2) Erittäin hyvin
- (2) Hyvin
- (3) Riittävästi
- () Välttävästi
- (1) Huonosti
- () En osaa sanoa

13.Oliko henkilökunta mielestänne ammattitaitoista?

(7) Kyllä

() Ei

Yksi ei vastannut

14.Saitteko arvostavaa, ystävällistä ja hyvää kohtelua?

(8) Kyllä

() Ei

15.Otettiinko omaiset ja läheiset huomioon jakson aikana?

(2) Erittäin hyvin

(2) Hyvin

(1) Riittävästi

(1) Välttävästi

(1) Huonosti

(1) En osaa sanoa

16.Miten koitte viestinnän ja tiedonkulun toteutuneen?

(3) Erittäin hyvin

(3) Hyvin

- () Riittävästi
 - () Välttävästi
 - () Huonosti
 - (2) En osaa sanoa
-
-

Jakson lopulla:

17. Annettiinko teille riittävää ja tarkoituksenmukaista tietoa eri palveluista ja tukimuodoista?

- (1) Erittäin hyvin
 - (3) Hyvin
 - (1) Riittävästi
 - (2) Välttävästi
 - () Huonosti
 - (1) En osaa sanoa
-
-

18. Saitteko osallistua jatkosuunnitelmien tekoon palvelutarpeeseen liittyen?

- (1) Erittäin hyvin
- (4) Hyvin
- () Riittävästi
- (1) Välttävästi
- (2) Huonosti
- () En osaa sanoa

19.Oletteko tyytyväinen kuntouttavan arviointijakson jälkeiseen jatkosuunnitelmaan ja palveluiden järjestämiseen?

Kyllä olemme, Olen tyytyväinen, Kyllä!, Mikä suunnitelma, ei tehty?

20.Koitteko hyötyväanne kuntouttavasta arviointijaksosta?

- (2) Erittäin hyvin
- (1) Hyvin
- (3) Riittävästi
- () Välttävästi
- () Huonosti
- (1) En osaa sanoa

Yksi ei vastannut vaihtoehdolla, mutta kirjoitti kokeneen toimintakykynsä laskeneen.

21.Miten jakso vastasi odotuksianne?

Kaksi vastausta:

Sai tarvitsemansa avun.

Yli odotusten, sillä elämänmuutos oli meille suuri, mutta ko. jakso meni tosi hyvin.

22. Kuntouttavan arviointijakson pituus?

- (1) 1-4 vrk
- (2) 5-9 vrk

(3) 10-15 vrk

(1) yli 15 vrk

Yksi ei vastannut

23. Tähän voitte vielä vapaasti kertoa ajatuksianne ja kokemuksianne kuntouttavasta arviointijaksosta.

- Iso kiitos intensiivitiimille, kaikki meni paremmin kuin osasimme odottaa.
- Jaksolla suunniteltiin kotikuntoutusta.
- Toiveena jatkokontrollikäynti, kuinka on sujunut jne. Tämä toisi uutta puhtia.

24. Palaute annetaan nimettömänä, mutta mikäli haluatte, että teihin otetaan yhteyttä palauteasiassa, kirjoittakaa yhteystietonne alla olevaan tilaan.

Nimi _____

Puhelinnumero _____

Sähköpostiosoite _____

Vastaajista kukaan ei laittanut yhteystietoja

Havaintoja:

10-15 vrk tai yli jaksolla olleet olivat pääsääntöisesti tyytyväisempiä tiimin jaksoon, verraten lyhyemmällä jaksolla olleisiin.

Sillä, täyttikö asiakas työntekijän kanssa lomakkeen, ei ollut vaikutusta ”parempiin vastauksiin”.