

OPINNÄYTETYÖ

Kutsujärjestelmien hankintaprosessi asumispalveluyksikössä

Elias Logren

Yhteisöpedagogi

(210 op)

(10/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi

Tekijät: Elias Logren
Opinnäytetyön nimi: Kutsujärjestelmien hankintaprosessi asumispalveluyksikössä
Sivumäärä: 44 ja 6 liitesivua
Työn ohjaaja: Sanna Nieminen
Työn tilaaja: Lauttasaaren asumispalveluyksikkö / Vamlas

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata kutsujärjestelmän hankintaprosessi asiakaslähtöisesti asumispalveluyksikköön ja saada myös muille toimijoille tuotettua tietoa siitä, miten hankinnan voi tehdä palveluohjauksen näkökulma huomioiden. Vammaisten nuorten opiskelijoiden kohdalla on paljon asioita, jotka mahdollistuvat juuri kutsujärjestelmän ansiosta. Elämönhallinnan, arjen hallinnan ja oman autonomian kannalta on olennaista, että omaa elämää voi järjestellä sen mukaan mikä sen hetkinen elämäntilanne ja tarve sattuu olemaan.

Opinnäytetyössä on toteutettu strukturoitu kyselylomake, jonka tarkoitus on kartoittaa käyttäjäkokemuksia ja työn teoreettisena viitekehyksenä toimii palveluohjauksen periaatteet. Työ on käytännönkokemusten kautta asiakaslähtöisyyteen pohjaava ja hankintaprosessin tuloksia avataan myös työntekijöiden näkökulmasta. Valinnan kohteena on kutsujärjestelmä, jonka vaikutuksia asiakkaiden elämönhallintaan ja työyhteisöön mitataan.

Lauttasaaren asumispalveluyksikössä toteutetaan palveluohjauksen periaatteiden mukaista asumispalvelua liikuntavammaisille opiskeleville nuorille, jonka keskeisenä ajatusmallina on liikuntavammaisen nuorten itsenäistyminen ja oman elämän hallinta. Avun saaminen ja organisoiminen on yksi keskeisempiä asioita, mitä liikuntavammaisen hallinnoi oman toimintakyvyn ja rajoitteiden mukaisesti, koko elämänsä ajan.

Opinnäytetyössä käydään läpi käyttäjäkokemuksia kyselylomakkeen tuloksista ja analysoidaan niitä sekä tuodaan ilmi kehityskohteet. Opinnäytetyö soveltuu siis kaikille kutsujärjestelmiä hankkiville, mutta on räätälöity juuri omaan yksikköön soveltuvaksi ja sen tarpeita ajatellen. Kysely tehtiin asiakasryhmälle ja asumispalveluyksikössä työskenteleville työntekijöille. Kyselyiden tulokset ovat määrällisesti verraten pieniä, johtuen asumisyksikön koosta.

Opinnäytetyön lopputuloksena on projektinkuvaus kutsujärjestelmän hankkimisesta ja kuvaus sen eri vaiheista asiakasryhmän ja työntekijöiden näkökulmasta.

Asiasanat: Palveluohjaus, Kutsujärjestelmät, Asumispalvelu, Arjen hallinta

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Name of the Degree Programme

Author: Elias Logren
Title: Procurement process for call care systems in the housing service unit
Number of Pages: 44 and 6 attachment pages
Supervisor Sanna Nieminen
Commissioned by: Lauttasaaren asumispalveluyksikkö / Vamlas

The purpose of this thesis is to produce a customer - oriented acquisition of an carecall system for a housing service unit. In the case of young students with disabilities, there are many things that are made possible precisely by the merits of the carecall system. From the point of view of life management, everyday management and one's own autonomy, it is essential that one's own life can be organized according to what the current life situation and need happen to be.

A structural questionnaire interview has been carried out in the thesis, the purpose of which is to map user experiences and the theoretical framework of the work is the principles of case management. Through practical experience, the work is based on customer orientation and the results of the procurement process are also opened from the perspective of employees. The target is the carecall system, the effects of which on customers life management and work community are measured.

The Lauttasaari housing service unit implements a housing service for young people with physical disabilities in accordance with the principles of case management, the central idea of which is the independence of young people with physical disabilities and the management of their own lives. Getting and organizing help is one of the most important things a person with a physical disability manages according to their own ability and limitations, throughout their life.

In the thesis, user experiences of the results of the questionnaire are reviewed and analyzed, as well as areas for development. The thesis is therefore suitable for everyone who acquires invitation systems, but is tailored to suit their own unit and its needs. The survey was conducted for the customer group and the employees working in the housing service unit. The results of the surveys are relatively small in number, due to the size of the Housing Unit.

The final result of the thesis is a project description of the acquisition of the invitation system and a description of its different stages from the perspective of the customer group and employees.

Keywords: Case Management, Carecall systems, Housing service, Everyday management

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	VAMMAISTEN LASTEN JA NUORTEN TUKISÄÄTIÖ	9
	2.1 Asumispalveluyksikkö Lauttasaassa	9
	2.2 Asumisen luonne.....	11
3	TIETOPERUSTAA PALVELUOHJAUKSESTA ASUMISPALVELUN TAUSTALLA	12
	3.1 Kutsujärjestelmät asiakasryhmän näkökulmasta	14
	3.2 Kutsujärjestelmät työntekijäryhmän näkökulmasta ja omat yksikköön rakennetut järjestelmät	17
	3.3 Valintaprosessi ja työvaiheet	19
4	MENETELMÄN VALINTA	21
5	AINEISTON LÄHTÖKOHTIA.....	23
	5.1 Kysymysten pohdintaa kvalitatiivisesti	24
	5.2 Lomakekyselyn toteuttaminen	25
	5.3 Lähestyminen aiheeseen suhteessa viitekehykseen	26
6	STRUKTUROITU KYSELYLOMAKE KÄYTTÄJÄRYHMIEN KOKEMUKSISTA	28
	6.1 Vapaamuotoisen osion vastauksia ja analyysia	30
	6.2 Työntekijöiden kyselyn tuloksia.....	32
	6.3 Työntekijöiden vapaamuotoisia vastauksia ja analysointia.....	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA KEHITTÄMISEN KOHTEET.....	38
8	POHDINTAA JÄRJESTELMIEN MAAILMASTA	41

LÄHTEET.....	42
LIITTEET.....	45

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään asumispalveluohjausta ja sen ytimessä toimivaa kutsujärjestelmän hankintaprosessia Lauttasaaren opiskelija-asunnoille. Hankintaprosessin kohteena on asumispalveluyksikkö, jossa tarjotaan asumispalvelua 24/7 periaatteella kohderyhmälle, jotka ovat vaikeasti liikuntavammaisia opiskelijoita. Kehittämistyön menetelmänä käytetään toiminnallista kehittämistyön lähtökohtaa ja tutkimusmenetelmänä käytetään kyselylomaketta. Opinnäytetyön lähtökohdat ovat käytännön työelämälähtöisiä sekä opinnäytetyö itse prosessina on työnantajalähtöinen. Materiaalia ja aineistoa kerätään strukturoidun kyselylomakkeen muodossa sekä kerätään käyttäjäkokemuksia (Kauppinen 2006, Menetelmäopetuksen tietovaranto). Opinnäytetyössä perustellaan toimintaa palveluohjauksen periaatteiden pohjalta ja nojautaan arjen hallinnan merkityksiin liikuntavammaisen nuoren elämässä, joita avataan myöhemmin tietoperustaluvussa 3. Opinnäytetyön tekijä on ollut asumispalveluohjaajana 9 vuotta organisaatiossa.

Alkuperäinen idea alkoi vuonna 2020 lopulla, kun työnantajan puolelta havahduttiin tilanteeseen, jossa edellisen kutsujärjestelmän sopimus alkoi loppumaan. Kukaan ei oikein tiennyt kuinka lähteä asiaa eteenpäin viemään, sillä kenelläkään ei ollut tietoa mitä kaikkea asiassa olisi hyvä ottaa huomioon. Koska tämän aiheen ympärillä tehdään jatkuvasti kehitystyötä ratkaisujen tuottamiseksi lähinnä toiminnanohjaukseen ja ajanhallintaan liittyen, tuli aiheelliseksi ottaa asia eteenpäin vietäväksi ja tehdä siitä yleishyödyllinen kartoitus, kuinka omassa asumisyksikössä voidaan rakentaa toimivia kokonaisuuksia. Samalla siitä alkoi hahmottumaan mahdollisuus opinnäytetyön aiheeksi.

Tämän kehittämistyön huomio fokusoituu kutsujärjestelmän hankintaan korona-aikana asiakasryhmän näkökulma huomioiden, jolloin mahdollisia benchmarkingia ei ollut mahdollista tehdä. Hankintaprosessin aikana otettiin huomioon asiakkaiden kokemuksia ja keskitytään mahdollisten ongelmien ratkaisuihin siinä määrin, kuin se mahdollista on. Lopputuloksena on kutsujärjestelmän hankinta, jossa otetaan huomioon ne tekijät, joita asiakkaiden turvallisuus ja työnantajan antamat kriteerit palvelutuotannon ja järjestelmäkustannusten kannalta.

Opinnäytetyössä tuodaan esiin prosessinkuvaus siitä, kuinka hoitokutsujärjestelmiä voi oman toimisesta hankkia asumispalveluyksiköihin ja perustellaan sen toiminta asiakaslähtöisesti palveluohjauksen näkökulmasta, mutta myös otetaan huomioon sen funktio käytetyn ajan mittamiseen. Aiheesta ei hirveästi ole ohjeita tai sen valinnasta on vaikea löytää kokemuksia, joten

se vaatii jonkin verran ymmärtämystä tekniikasta ja perehtymistä aiheeseen. Lisäksi asia on ajankohtainen siinä mielessä, että uudistukset voivat tuoda paineita muuttaa yksiköiden olemassa olevia järjestelmiä.

Lähtötilanteessa ongelmana oli tilanne koronan suhteen. Eri käyttäjäkokemuksia ei voinut oikein vertailla minkään muiden alalla toimivien yksikön kanssa, koska koronan vuoksi tutustuminen on järjestelmiin käytännössä mahdottomuus. Muissa yksiköissä ei mielellään jaeta informaatiota, koska käytännössä se tarkoittaisi fyysisessä vierailussa asiakastietojen esille saatamista. Isompana ongelmana on, että järjestelmän hankkiminen on myös melko kallista ja on aika vaikea saada todellista kuvaa järjestelmän toiminnasta, koska sen toiminnan eri funktiot ja varsinaiset ongelmat eivät tule esiin muussa tilanteessa, kuin käytön aikana.

Tilanteeseen lähdettiin melko tyhjän päältä ja kartoitusta tehtiin edellisen järjestelmän asiakaskokemusten perusteella, jonka jälkeen karsittu ylimääräisiä tekijöitä palveluista. Fokuksena olivat olennaisimmat kohdat, joissa oma yksikkö toimii sekä ratkaisut kustannustehokkaasta näkökulmasta ottaen huomioon asiakkaan autonomian.

Tulevien uudistusten vaatimukset alkoivat myös selventyä oman yksikön kohdalla tarpeettomiksi, koska asumispalvelu on muotoiltu pitkälti itsenäiseen asumiseen, joten kustannuksissa tulnaisiin pääsemään vieläkin alaspäin. Tämä kuitenkin niin ajateltuna, että rinnalla tulisi tulevaisuudessa toimimaan oma erillinen toiminnanohjausjärjestelmä.

Kustannuksia ei mitata numeraalisesti, mutta hankintaa tehdessä kustannukset on otettu huomioon siitä syystä, että niitä voidaan isossa kuvassa tarkastella laatuun vaikuttavana tekijänä. Asumispalvelut on kilpailutettu palvelu, joten kustannusten tarkastelu on tärkeää, jotta laadulla painotusta voitaisiin jatkossakin ylläpitää. On hyvä ajatella jatkuvia juoksevia kustannuksia omana alueenaan ja keskittyä sen johdannaisten palvelun laatuun. Näitä voidaan tarkastella suoraan resursseina sekä mahdollisuutena tarjota aikaa asiakkaalle. Yhtenä tekijänä voidaan mitata myös sitä, kuinka nopeasti avun tarpeeseen saadaan vastattua. Kehittämistyössä lopullinen tekninen toteutus nähdään yhtenä laatua lisäävänä tekijänä vammaisen ihmisen kohtaamisen näkökulmasta sekä ihmisen arkeen vaikuttavana asiana.

Prosessi lähti alkuun entisen järjestelmän ollessa jo tiensä päässä ja kaiken sopimus alkoi palveluntarjoajan kanssa olla lopuillaan. Uusi kutsujärjestelmä piti löytää melko nopeasti ja asian hoitamiseen ei ollut asiantuntijoita käytössä. Koska tunsin työympäristön ennestään, oli helppo

lähteä lähestymään asiaa, jotka aiemmin eivät olleet toimineet kauhean hyvin. Lisäksi asiakkailla ja työntekijöillä oli myös omia ehdotuksia ja toiveita ja näiden väliin sijoittautui työnantajan toive, joka oli päästä edellisestä järjestelmästä eroon, hankkia kustannustehokas ja halpa järjestelmä tilalle. Lähestyin aihetta kyselemällä henkilökohtaisia mielipiteitä uuteen järjestelmään liittyen ja aika nopeasti kävi selväksi, että siihen budjettiin nähden mikä oli oletettua, ei ollut mahdollista hightech-tuotteita saada hankintaan.

Asiaa piti lähteä lähestymään myös siitä näkökulmasta, onko järkevää hankkia erillisiä toiminnanohjausjärjestelmiä rinnalle. Toiminnanohjausjärjestelmän tarkoituksena on kartoittaa ja seurata erillisillä raportointiohjelmilla asiakkaan toimintakykyä sekä monissa on lisämaksusta, jolla erilaisia lisäpalveluita sekä integrointi Kanta.fi-palveluun. Näihin ohjelmiin sisällytetään ja tuotetaan myös asiakkaan tietosuojan kannalta kriittistä tietoa. Oma yksikköni oli itsenäistä asumista, joten integraatio tuleviin kantapalveluihin oli kyseenalaista jo asiakkaan itsemääräämisoikeuden kannalta.

Itsenäisessä asumisessa asukas tekee itse suurimman osan itseään koskevista hoitoon ja huolenpitoon liittyvistä päätöksistä, joten se ei ollut vielä tässä vaiheessa päätöksen kannalta olennainen asia.

2 VAMMAISTEN LASTEN JA NUORTEN TUKISÄÄTIÖ

Vamlas eli vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö on ensimmäisiä alan järjestöjä Suomessa ja sen historiaan liittyy vahvasti perustaja Vera Hjält v.1889. Vammaisten asema oli hyvin erilainen verrattuna nykyaikaan, koska tieteellinen kehitys ei tunnistanut vielä asioiden taustatekijöitä ja ymmärtämys yleisellä tasolla asioista oli vielä melko vähäistä. Vammaisilla ei ollut lähimainkaan samanlaisia mahdollisuuksia toimia millään yhteiskunnan sektorilla samaan tapaan, kuin nykyään annetaan mahdollisuuksia. Vera Hjält teki pioneerityötä vammaisten aseman parantamiseksi ja perusti Raajarikkoisten auttamisyhdistyksen.

Yhdistyksen tavoitteena oli saada liikuntavammaisille oma koulu sekä huone, missä olisi mahdollisuus sairastaa. Yhdistyksen yhtenä tavoitteena oli jo silloin saada vammaisille työpaikkoja ja parantaa heidän elinolojaan ja vammojaan (Vuolle-Selki 2010, 22–35). Työkoulu avattiin yhdistyksen toimesta Helsingin Vironkadulle, josta se siirtyi eteenpäin Helsingin Kallioon vuonna 1897. Koulutusta annettiin esimerkiksi puusepäntöissä, veistossa, koritöissä, suutarin- ja räätälintöissä ja kirjan sitomisessa.

Samaisen koulun yhteyteen saatiin avattua ortopedinen klinikka v.1900. Muutama vuosi myöhemmin sen viereen avattiin lastenkoti. Sen fokuksena oli auttaa yhä nuorempia, 2–14-vuotiaita lapsia. Ortopedisin klinikan ja sairaalan työtä jatkoi vuonna 1942 perustettu Invalidisäätiö.

Tänä päivänä Vamlas toimii tukijana ja auttajana, palveluntuottajana, kehittäjänä, tutkijana ja vaikuttajana. Säätiö tarjoaa Lauttasaarella Hoasin kiinteistössä palveluasumista 20 opiskelevalle nuorelle ja tukee heitä opintojen suorittamisessa, arjen hallinnassa ja työelämään siirtymisessä.

Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön päätoimisto sijaitsee aivan ydinkeskustassa Mikonkadulla ja siellä tehdään pitkälti kehittämis-, tutkimus- ja koulutustoimintaa. Toiminnan painopisteinä ovat vammaisten lasten ja perheiden palveluiden kehittäminen ja osallisuuden tukeminen sekä vammaisten nuorten koulutuksen ja työllistymisen tukeminen.

2.1 Asumispalveluyksikkö Lauttasaarella

Lauttasaaren asumispalveluyksikkö on tällä hetkellä Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön ainoa yksikkö, jossa asumispalvelua tuotetaan sosiaalihuoltolain järjestämisvastuun mukaisesti

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734). HOAS-Helsingin seudun opiskelijasäätiö omistaa Lauttasaassa sijaitsevat asunnot ja Vamlas on edelleen vuokrannut asunnot liikuntavammaisille opiskelijoille. Muualla ei vastaavaa palvelua ole, jossa olisi keskitytty ainoastaan liikuntavammaisiin opiskeleviin nuoriin ja juuri tämä tekee Lauttasaaren opiskelija-asunnoista ainutlaatuisen Suomen mittakaavassa. Tullessaan asumaan yksikköön, on oltava opiskelijastatus tai ainakin suunnitelma siitä, mitä tulevaisuudessa aikoo lähteä opiskelemaan sekä maksusitoumus kunnalta. Tämä johtuu siitä, koska Hoas on keskittynyt vuokraamaan asuntoja ainoastaan opiskelijoille ja näin ollen myös Vamlas toteuttaa tätä ehtoa. Asunnot on rakennettu esteettömiksi ja niihin voi tehdä asunnonmuutostöitä tarvittaessa aina sen mukaan, mikä on tarve ja riippuen tietenkin kunnasta. Asunnonmuutos työt kustannetaan sen kunnan mukaan, mistä opiskelija on tullut.

Lauttasaaren opiskelija-asuntoihin tullaan asumaan ympäri Suomen ja kyseessä on monta kertaa ensimmäinen muutto vanhempien vaikutuspiirin ulkopuolella, jota voidaan sanoa isoksi nivelvaiheeksi elämän varrella. Itsenäiseen asumiseen pääseminen on aika monelle iso askel kohti omaa autonomian tunnetta, ajatusta osallisuudesta ja yhteiskuntaan kuulumisesta.

Halutessaan asumaan opiskelijan on täytettävä hakemus säätiön sivuilta ja oltava yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään. Kuntien suhtautumisessa opiskelun suhteen on eroavaisuuksia. Vaikka yksilöllä olisi haluja muuttaa omalta paikkakunnalta Helsinkiin opiskelemaan tai hakemaan opiskelupaikkaa, ei kunta katso aina asiaa vammaisten itsemääräämisoikeuden näkökulmasta, vaan saattaa evätä ja antaa kielteisen päätöksen. Päätöksen takana on usein kustannukset, vaikka lopullisessa lauselmassa sanotaan jotain muuta. Voitaneen sanoa, että aikuisen ja nuoren näkökulmasta ajateltuna on kyseenalaista pakottaa ihminen asumaan jossain vasten tahtoaan. YK:n vammaisia koskevassa sopimuksessa, joka ratifioitiin v.2016 Suomessa käyttöön, on yhtenä monista kohdista laki yhdenvertaisuudesta, jossa syrjintäkiellon mukaan ketään ei saa syrjiä mm. vammaisuuden perusteella (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016).

Lähtökohdiltaan paikkakunnan valintaan liittyviä seikkoja on paljon ja usein voidaan sanoa, että asiat onnistuvat mutkattomasti, mutta on myös tilanteita, jossa ollaan tilanteessa, jossa vammaiselle kuuluvia etuisuuksia evätään perusteettomasti ja olennaisia henkilökohtaiseen elämähallintaan liittyviä tarpeita ei mahdollisteta, vaikka laissa toisin ilmoitetaan.

2.2 Asumisen luonne

Asumaan tultaessa on jakso, jossa kartoitetaan nuoren tarve apuihin ajallisesti, tarkastellaan kuntoutuksen tarvetta, katsotaan toimintakyvyn rajoitteita, mietitään mahdollisia ratkaisuja arkeen ja tarkennetaan tarvittavia apuvälineitä, joita tarvitaan. Jos opiskeleva nuori on ollut täysin vanhempien avustettavana siihen astisen elämänsä ajan, on hyvä ottaa huomioon nuoren suurempi tarve ulostottautumiseen vanhoista tavoista, jossa vanhemmat usein tekevät asioita nuoren puolesta, vaikka toimintakykyä olisi hyvä saada lisättyä kohti itsenäisempää asioiden hallintaa.

Tämä tarkoittaa myös totuttautumista siihen, että avun saannin ja avustusten hallinnoinnin keskiössä on kutsujärjestelmällä tapahtuva avun saanti ja asioita sovitaan ja aikataulutetaan useampien ihmisten kanssa yhdessä. Tähän kuuluu usein myös oma henkilökohtainen avustaja, jonka hankintaprosessissa avustetaan alusta alkaen.

Tämä on myös nuoren nivelvaiheen kannalta tärkeä tekijä, jossa nuori opettelee hallinnoimaan omaa elämäänsä myös työnantajana, koska vammaisen palkatessa itselleen avustaja, on kyseessä työntekijätyönantaja suhde.

Luonteeltaan asumisen ytimessä on palveluohjauksellinen ote, jossa elämää tarkastellaan isona kokonaisuutena ja isona osa-alueena on oman arjen hallinta

3 TIETOPERUSTAA PALVELUOHJAUksesta ASUMIS- PALVELUN TAUSTALLA

Palveluohjausta voisi verrata luotsiin, joka luotsaa asiakasta kohti majakkaa, kuitenkin mennen sitä reittiä kohti päämäärää, minkä kyydissä oleva määrää. Palveluneuvonnan ollessa enemmän suoraa ja lyhytkestoista asiakaspalvelua, palveluohjauksessa keskitytään ihmiseen aktiivisena oman elämänsä toimijana ja kokonaisvaltaisena psykofyysissosiaalisena kokonaisuutena. Palveluohjauksen tarve juontaa juurensa asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen hahmottamisen puutteesta. Palveluita saattaa olla yhtäaikaisesti menossa useita, mutta niiden yhteensovittaminen saattaa jäädä puutteelliseksi. (Pietiläinen 2003, 28–32.)

Tarve on rakenteellinen, koska järjestelmän sisällä palveluita tuottaa useat eri tahot ja näiden yhteensovittamien on haasteellista. Toinen asia minkä liittyy palveluohjauksen tarpeeseen, on se, että palveluita käyttävät hyvin pieni prosentti niistä, jotka voisivat käyttää palveluita. Toisin sanoen, palveluita käyttävät ne jotka niitä osaavat hakea ja he käyttävät suurimman osan ja ne jotka myös tarvitsevat palveluita, eivät välttämättä pysty tai osaa hakea niitä.

Oulussa tehdyn tutkimuksen mukaan palveluista kertyvien kustannusten jakauma oli keskittynyt niin, että 10 % käyttäjistä käytti 81 % palveluista (Leskelä Riikka-Leena 2013, 3163). Suomessa kaupunkien välillä on pieniä eroavaisuuksia, mutta tilastollisesti voidaan puhua yhteneväisestä linjasta.

Palveluohjaukseen kuuluu vahvasti sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toimiminen ja ilman tätä ihmisten välille syntyvää henkilökemiaa on vaikea toimia. Henkilökemioihin vaikuttaa yksilöiden tapa toimia eri vuorovaikutustilanteissa keskenään ja näitä ohjaa yksilölle muodostunut temperamentti. (Dunderfelt 2003, 15–22.) Sama tapa, olla vuorovaikutussuhteissa keskenään, leikkaa halki työelämän kaikkien eri toimintaympäristöjen läpi. Palveluohjauksen ytimessä on halu ymmärtää ihmistä psykofyysissosiaalisena kokonaisuutena ja aktiivisena toimijana suhteessa yksilön omaan toimintaympäristöön.

Yksilön suhteen elämän siihen astiset tapahtumasarjat muokkaavat ja muodostavat ihmisen luonteen ja tulevat yhdeksi isoksi kokonaisuudeksi, joihin vaikuttaa paljolti ne tekijät, joita kasvu-ympäristö ja lapsuus on tarjonnut. Ihminen ei voi vaikuttaa mihin hän sattuu syntymään, tai minkälaiset vanhemmat hänelle sattuu tulemaan, saati minkälainen kasvu-ympäristö hänellä

muuten on, mutta omaan suhtautumiseen omaa ympäristöä kohtaan hän voi vaikuttaa, peilata sitä ja yrittää vaikutta siihen, niillä mahdollisuuksilla mitä yksilöllä on käytettävissään.

Suhde asiakkaan ja ohjaajan välillä lähtee rakentumaan luottamuksesta ja yksilöä itseään voidaan katsoa toimeksiantajana, joka määrittelee miten ja millä aikataululla suhdetta lähdetään rakentamaan. Työn luonne on yleensä pitkäaikaista ja sitä ei tehdä viranomaisnäkökulmasta katsottuna. Palvelujärjestelmän hallitseminen on olennaista ja toiminnan tehtävänä on karsia mahdollisia päällekkäisyyksiä hoidon, tuen ja palveluiden tarpeista ja katsoa, että ne ovat tarpeeseen sovitettuna kokonaisuutena suhteessa yksilön tarpeeseen. Tarpeen mukaan työhön kuuluu myös huolehtia, että asiakkaan oikeudet ja edunvalvonta toimivat sekä yhdessä asiakkaan kanssa selvittää niitä etuuksia, joista asiakas ei itse ole ollut tietoinen. (Suominen 2002, 15–40.)

Vuorovaikutuksen ja asiakassuhteen rakentumisen ytimessä on asiakkaan kanssa käyty dialogia. Asumispalveluohjaajalla on hallussaan paljon asiantuntijuutta, joka samanaikaisesti olisi hyvä pitää yllä eri asiakassuhteiden ajan ja samanaikaisesti olematta liian asiantuntijamainen, jotta asiakassuhde pääsee etenemään molempien vaikutuksella. Jos asiantuntijan rooli on liian voimakas, on se epäsuhtainen ja suhteeseen syntyy dominanssi, jossa sanellaan asioita yksilölle ja tämä ei edesauta asiakkaan kokemusta autonomiasta. (Mönkkönen 2007, 83–87.) Palveluohjauksessa työskennellään ihmisen persoonan kanssa ja työnkuva perustuu siihen, kuinka saadaan rakennettua elämän sisältöjä, tehtyä siitä mielekästä, kuinka saadaan yksilö liikkeelle kohti niitä maaleja mitä hän on itselleen asettanut tai joita hän kokee merkityksellisiksi. Vaikka toimintakyvyssä olisikin joitain rajoittavia tekijöitä, ei se ole esteenä yksilölle olla yhteydessä ympäristöönsä kokea olevansa osana yhteiskuntaa.

Palveluohjaukseen sisältyy näkökulma sosiaalisesta vahvistamisesta, jossa tarkoituksena on nostaa persoonan ajatusta minäpystyvyydestä, osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksistaan ympäristöön oman toiminnan kautta (Kuure 2015, 19). Samalla voidaan kiinnittää yksilöä kiinnittymään omaan toimintaympäristöönsä ja viritellä sosiaalisia kontakteja ja virikkeitä, jotta vältetään yksinäisyyden aiheuttamia vaikutuksia, jolla voidaan ehkäistä huono-osaisuuden kokemuksia tulevaisuutta ajatellen. (Mt, 15–17.)

Palveluohjauksen ajatuksena on saada asiakas ottamaan vastuuta omista tekemisistään ja saada hänet pyrkimään kohti itsenäistä elämää ja tarkastelemaan elämäänsä vastuullisessa asemassa olevana toimijana suhteessa muihin.

Asiakassuhteessa pyritään saamaan elämään resilienssiä ja vastuutetaan häntä tarpeeksi kovalla vasteella, samalla kuitenkin ymmärtäen hänen lähtökohtiaan ja olemaan vierellä kulkeva realistisesti tavoitteiden suhteen. Se ei kuitenkaan tarkoita niiden alasajoa, vaan niiden asioiden tavoittelua pienemmissä osissa niin, että niitä saavutetaan pala kerrallaan. (Suominen, Tuominen 2007, 18–19.)

Palveluohjauksessa työskennellään ihmisen persoonan kanssa ja työnkuva perustuu siihen, kuinka saadaan rakennettua elämään sisältöjä, tehtyä siitä mielekästä ja yksilö liikkeelle kohti niitä itse asettamiaan maaleja, jotka hän itse itselleen asettaa merkityksellisiksi. Vaikka toimintakyvyssä olisi rajoitteita se ei aseta persoona olemasta yhteydessä ympäristöönsä. (Iivanainen 2001, 74.)

Asumispalveluohjaajan työnkuva on laaja-alainen ja pitää sisällään mm. asiakkaan tukemisen ja motivoimisen, tukipalveluiden suunnittelua, tuen yhteensovittamista, hoidon ja seurannan jatkuvuuden varmistamista, terapeutin työ ammattiapuun ohjaten, asumisen harjoittelua, kuntoutusta, hoidollisia palveluita, lääkehoitoa, arjen toiminnoista toteuttamista, arjen hallintaa ja kaikkea muuta huoltotoimenpiteistä teknisen tuen antamiseen. Tehtävänkuvan ollessa aika kattava on hyvä olla varovainen, ettei tee muiden palveluntuottajien tehtäviä, jotka heille kuuluisivat (Suominen, Tuominen 2007, 20).

Asiakasryhmän näkökulmasta vierellä kulkeva ohjaaja voi olla harvoja kontakteja, joita asiakkaalla on ja varsinkin nuorelle yksilölle, joka tulee suoraan asumaan itsenäisesti vaikkapa vieraalta paikkakunnalta. Se on nuoren liikuntavammaisen näkökulmasta iso muutos elämässä ja näiden kaikkien elämän kannalta tärkeiden nivelvaiheiden kannattelussa, arjen rakentamisessa oman näköiseksi, palvelujärjestelmän tukipalveluiden yhteensovittamisessa sekä oman motivaation ja vahvuuksien löytämisessä asumispalveluohjaajan antamalla palveluohjauksellisella työllä on paljon roolia nuoren kannalta.

3.1 Kutsujärjestelmät asiakasryhmän näkökulmasta

Vammaisuutta käsitteenä ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä yhtenä isona osa-alueena, vaan olisi hyvä tarkastella kunkin yksilön taakse tuleva toimintakyvyn rajoite omana kokonaisuutena yksilön ympäristön ja elämänkaaren tapahtumien mukanaan tuomina rakenteina.

Jonkinlaista määrittelyä on kuitenkin olemassa ja asiaa lähestytään WHO:n mukaan seuraavasti. Määritelmän mukaan vammat tai siitä koituvat haitat voidaan jakaa kolmeen portaaseen:

1. Jonkun osa-alueen vammaa tai vajaatoimintaa yksittäistä henkilöä koskevaa heikompi osaisuutta, josta aiheutuu rajoitteita iän, sukupuolen, sosiaalisen aseman tai kulttuuri-taustan suhteen elämän osa-alueilla, jotka normaaleiksi luetaan (Handicap)
2. Jonkun tai jonkin osa-alueen vajaatoiminta niillä alueilla, jotka elämisessä on yleensä, katsotaan normaaleiksi (Disablity)
3. Poikkeavat rakenteet tai niiden puutos fyysisellä tai psyykkisellä tasolla (Impairment)
4. Lisäksi näiden perään voidaan luokitella vammaispalvelulain 2§:n mukaan vaikeavammaisuus, jossa henkilöllä on merkittäviä vaikeuksia suoriutua elämän normaaleista toiminnoista (Severe Disablity) (Räty 1994, 31–35.)

Toimintakyvyn rajoitteita voidaan ajatella esteenä tai puutteena, mutta ne eivät ole esteenä elämiselle täysipainoisesti ja kyse on ehkä enemmän toimintakyvyn ulkopuolella olevan maailman perspektiivistä toimintakykyä kohtaan, miten yksilöä voidaan osallistaa yhteiskuntaan. Persoonan ympäristötekijät ovat isossa roolissa ja yhteisölliset tekijät merkitsevät toimintakyvynrajoitteisiin enemmän, kuin itse fyysinen vamma, eikä selkeää rajaa ole vedettävissä vammaisuuden ja vammattomuuden välillä. (Mt, 31–35.)

Tekniikka ja erilaiset apuvälineet ovat arkipäivää myös palveluohjauksen mahdollistumisessa ja eräs näitä arjen hallintaan sekä samalla elämänhallintaan mahdollistavia tekijöitä liikunta-vammaisen nuoren elämässä on kutsujärjestelmä, jolla avunsaanti mahdollistuu. Kokonaisuudessa asiakkaan ja työntekijän intressit ovat samanlaiset siinä mielessä, että käytetyllä ajalla on pyrkimys toteuttaa mahdollisimman hyvää vuorovaikutussuhdetta, joka tukee asiakkaan tar-

peita ja intressejä ja tämä syntyy yhdessä tekemisellä (Särkikoski Tuomo 2020, 132–133). Toiminnan lähtökohtana on arjen hallintaan liittyvä perustarpeiden mahdollistaminen ja sitä kautta arjessa syntyvä suhde asiakkaan ja ohjaajan välillä.

Jos ajatellaan vammaisen nuoren ja vammattoman mahdollisuuksia työmarkkinoilla on havaittavissa, että näiden kahden välillä on eroavaisuuksia. Vammaisten näkymät tulevaisuudesta ja työllistymismahdollisuuksista eivät juurikaan poikkea vammattomien ajatuksista ja toiveista (Teittinen, Ekholm. 2014, 16–18). Näin ollen vamman aiheuttamia sosiaalisia eriarvoisuuksia voi ajatella syntyvän ja myös kaventuvan niistä lähtökohdista, kuinka hyvin arjessa tapahtuva toiminta mahdollistetaan ja kuinka hyvin se saadaan toimimaan. Järjestelmän toimivuus lisää tämän eron kaventumista omalta osaltaan, koska se vaikuttaa jokapäiväisessä arjessa tapahtuvaan toimintaan ja näistä tekijöistä koostuu myös yksilötasolla tapahtuva kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elämään.

Erilaisia kutsujärjestelmiä on markkinoilla useita ja jotkut soveltuvat hoivakäyttöön paremmin, kuin toiset. Periaate on kuitenkin samanlainen. Avustettavilla tai huoneistossa on hälytysnappi, joka lähettää vastaanottimeen signaalin, joka taas lähettää hälytyksen eteenpäin järjestelmään, jossa hälytykseen reagoidaan kuittaamalla hälytys tai vastaamalla siihen. Järjestelmiä voi olla enemmän paikkatietoa käyttäviä, jotka seuraavat enemmän henkilön liikkeitä eli tekevät aktiivista seuranta.

Järjestelmät, jotka seuraavat aktiivisesti yksilön henkilökohtaista liikkumista ja paikantavat yksilöä, pitää seurantaan pitää aina olla joku perusteltu syy tai lupa henkilöltä itseltään. Tällainen syy voi olla esimerkiksi henkilön omaa henkeä uhkaava tai vaarantava peruste.

Asiakkaan näkökulmasta katsottuna tärkein määre on se, että palvelun ja avun saaminen mahdollistuu nopeasti ja avustusta ei joudu odottamaan kauaa. Tämä on myös yksi tärkeä laadullinen tekijä, jolla voidaan mitata palvelun laatua. (Valkama 2021.) Jotta tämä mahdollistuu, on jonojen, resurssien ja avuntarpeen ennakointi ja määrittely oltava suunniteltu niin, että ne vastaavat kulloisenkin ajankohdan tarvetta, kulloisenkin yksilön tarpeiden mukaan. Palveluntuottajalla on vastuu huolehtia järjestelemän toimivuudesta ja myös sen huoltamisesta. Avustamisten määräytyminen tehtävälissä hoidetaan siinä järjestyksessä, kuin kutsuja tulee ja pyrkimyksenä on huolehtia siitä, että kiireelliset tarpeet, kuten vaikkapa vessassa käyminen olisi aina ensimmäisenä, mutta muuten asiat hoidetaan soittojärjestyksessä.

Kutsujärjestelmän yksi tärkeimpiä piirteitä on puheyhteyden ja hälytyksen mahdollistaminen myös niille, joiden toimintakyvynrajoitteet eivät mahdollista fyysistä napin painallusta. Kutsujärjestelmään on mahdollista integroida erilaisia järjestelmän ulkopuolisia sovelluksia, jotka luokitellaan apuvälineiksi ja apuvälineet kuuluvat kunnan järjestämiin apuvälinepalveluihin.

Tärkeitä tekijöitä asiakkaan turvallisuudentunteen ja kommunikoinnin kannalta on tieto siitä, että avunsaanti menee perille ja apua saa tarvittaessa. Kutsujärjestelmä toimii myös linkkinä asiakkaan itsenäisen elämän yhtenä osatekijänä, jossa oman elämänhallinta ja organisointi tehdään näkyväksi fyysisesti sitä hallinnoimalla.

Työn yhtenä tärkeimpänä perustana on turvallisuus, joka lähtee organisaation omasta toimintakulttuurista ja asiakas on tasavertainen toimija koko prosessin ajan, kun hän organisaation palveluiden piirissä on ja tähän samaan turvallisuuden kulttuurin piiriin kuuluu organisaation sisällä toimivat henkilöt. (Jylhä Virpi 2021, 96–97.)

Asiakkaiden avunpyyntöjen virta on hankala asia ennakoida, koska muuttuvia asioita on paljon. Näin ollen on paras maksimoida ne asiat ajankäytön suhteen, jotka ovat todennäköisiä ja ennakoitavissa asiakkaan näkökulmasta, arvioiden samalla asiakkaan omia resursseja ja voimavaroja.

3.2 Kutsujärjestelmät työntekijäryhmän näkökulmasta ja omat yksikköön rakennetut järjestelmät

Kutsujärjestelmä on työntekijän pääasiallinen kommunikointiväline asiakkaan palveluntarpeeseen vastatessa. Järjestelmässä pitää olla myös mahdollisuus kommunikoida muihin työntekijöihin vaaratilanteen sattuessa. Kun on kyse ihmisistä ja heidän työskentelystään, on myös aina mahdollisuus virheisiin ja hoitovirheiden lisäksi virheitä voivat tuottaa arjessa kommunikointiin liittyvät väärinymmärrykset tai keskittymiseen tulevat häiriötekijät. Näitä erehdyksiä lisääviä tekijöitä tuottavat työympäristön olosuhteet, joissa työskennellään. (Jylhä Virpi 2021, 18.)

Työntekijöiden työolosuhteita voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota kehittämiseen ja aktiivisella työntekijöiden kuulemisella sekä huomioimalla työntekijöiden erilaisia elämäntilanteita, saadaan työyhteisössä rakennettua positiivisia ulostulemia ja työntekijöistä enemmän aktiivisia ja oma-aloitteisia toimijoita. Kutsujärjestelmän toiminta ja keveys on eräs funktio, joka omalta osaltaan edistää työhyvinvointia ja pyrkimys vähentää erilaista raportointiin menevää aikaa parantaa myös työhyvinvointia sekä näin parantaa läsnäoloa työntekijöiden ja asiakkaiden kesken.

Läsnä oleminen on eräs vaadittava taito, joka on hyvä olla olemassa asumispalveluohjaajilla ja muillakin ihmisaloilla toimivilla, koska tämä mahdollistaa sen, että työstä saadaan irti jotain vastavuoroisuutta ja vuorovaikutustekijöitä, jotka taas mahdollistavat positiivisen asiakaskokemuksen, mutta myös tuovat itse työntekijälle mielekkään kokemuksen autonomiasta ja vaikutusmahdollisuuksista omaan työhön. Toinen ääriäitä työntekijän näkökulmasta, jossa läsnäoloa ei ole, on toimiminen automaatiolla. Toistaessamme samoja rutiineja päivästä toiseen huomaamme olevamme automaatiolla ja toimimme vain suorittaen tehtävälisterä, vailla oikeaa läsnäoloa. (Grandell 2015, 63.)

Asiakkaalla käytetty aika olisi hyvä saada samaan aikaan kiireettömäksi läsnäoloksi, jotta käyty dialogia asiakkaan kanssa saadaan myös työntekijälle merkitseväksi kokemukseksi sen vuorovaikutuksen onnistumisesta ja edistymisestä. Tätä voidaan mitata, riippuen minkäkin hetkisestä palveluntarpeesta, suoraan asiakkaalla käytettynä aikana. Työnantajan ja työntekijöiden näkökulmasta tämä on myös tärkeä elementti siinä mielessä, että tällä mitataan se ajallinen määrä, jonka eri asiakkaat tarvitsevat palvelua ja asiakkaiden maksuluokat perustuvat myös tähän (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301).

Asiakkaan ajanhallintaan ja avustusten varaamiseen työyhteisössänni on koodattu oma ajanhallinta järjestelmä yhdessä asiakkaiden kanssa nimeltään KLOKI. Tällä nettipohjaisella ajanvarausjärjestelmällä osallistetaan asiakasta hallinnoimaan oman elämänsä tarpeita ja sen perimmäisenä tarkoituksena on ohjata asiakasta itsenäistymisen polulla sekä saavuttamaan asetettuja tavoitteita arjen hallinnoinnissa. Järjestelmä ottaa huomioon myös käytettävissä olevat resurssit, jotka organisoidaan kulloisenkin tarpeen mukaan.

Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että voimme katsoa seuraavan viikon tarpeita ja päiväkohtaisia tarpeita aina kulloisenkin tilanteen mukaan ja mahdollistaa resurssit aina kulloisenkin päivätarpeen mukaisesti. Tämän vuoksi eri järjestelmien hankinnat on pystytty pitämään minimissä ja kutsujärjestelmän tarve on ainoa ajanmittaamiseen liittyvä hankinta, mitä yksikössä on. Kutsujärjestelmä seuraa, mittaa, tallentaa asiakkaalla käytettyä aikaa, joka saadaan tarvittaessa lähetettyä sosiaalitoimeen raportiksi asiakkaalla käytetystä ajasta.

Tämän käytetyn ajan perusteella tarkkaillaan maksuluokkien toteutumista, mikä asiakkaalle asumaan tullessaan mitoitettu sekä voidaan arvioida mitoitusta työntekijöiden suhteen eli työntekijöiden lukumäärä työpaikalla.

3.3 Valintaprosessi ja työvaiheet

Lähdin kartoittamaan aluksi markkinoilla olevia järjestelmiä sekä otin tarjouksia kaikilta löytämiltäni kutsujärjestelmien tarjoajilta ja vertasin niiden käyttökustannuksia sekä samanaikaisesti kartoitin asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä. Tulevasta soteuudistuksesta ei ollut siinä vaiheessa hirveästi tietoa saatavilla, koska asumispalveluiden luonnetta on määritelty sen käyttäjäkunnan mukaan ja omassa yksikössäni sen luonne on hieman hankalampi määritellä sen vuoksi, että kyseessä on itsenäistä asumista harjoittava yksikkö, jossa tarjotaan 24/7-asumispalvelua, mutta asiakastyön keskiössä on vahvasti opiskelu, itsenäiseen elämään pyrkimys sekä työntekijöiden kokonaisvaltainen palveluohjauksen periaatteiden mukaan toimiminen.

Olin yhteydessä THL:n viranomaisiin ja sen mukaan raportointivastuu kantajärjestelmään oli tässä tapauksessa tulkinnan mukaan sellainen, että se olisi tulossa ajankohtaiseksi myöhemmin v.2026. Tämä tarkoitti siinä tilanteessa sitä, että kutsujärjestelmän lisäksi ei tarvitsisi ylimääräisiä raportointiohjelmia tai laitteistoja hankkia, olemassa olevien lisäksi. Valinta suoritettiin yhdessä esimiehen, asiakasryhmien päivittäisten keskusteluiden perusteella sekä työryhmän mielipiteitä kuunnellen. Tämän jälkeen asennusprosessia voitiin sovittaa alkavaksi.

Joka huoneeseen asennettiin oma hälytysmoduuli, josta puheyhteys toimi ja näitä varten jokaisessa laitteessa oli oma SIM-korttinsa, jolla yhteys operaattorin kautta mahdollistui. Liittymiä hankittaessa oli hyvä ottaa huomioon, että sopimukseen ei kuuluisi mitään ylimääräisiä palveluita ja näin ollen ylimääräiset mahdolliset häiriötekijät voitaisiin minimoida yhteyttä ajatellen. Moduulin lisäksi hälytyksen tekoa varten jokaisella asiakkaalla annettiin oma ranneke, jolla hälytys voitaisiin tehdä.

Ylimääräisiä ulkopuolisia apuvälineitä ajatellen, joita olisi esimerkiksi erilaiset kommunikointi järjestelmät apuvälineissä signaalin lähtöä varten rakennettiin oma jakolaatikko, josta pelkätään signaalin kärkitieto pääsi eteenpäin ja se olisi tällöin integroitu olemassa olevan apuvälinejärjestelmän kanssa, joita asiakkailla oli käytössä. Tämän johdosta ei ylimääräisiä asennustöitä tarvinnut alkaa tekemään, eikä asiakkaan vaihtaa omia apuvälinejärjestelmiään.

Käytävälle asennettiin tukiasemia, joita pitkin signaali liikkui aina pääkäyttäjälle asti, joihin soittotilanne tallentuu. Järjestelmään ohjelmoitiin etukäteen huoneistojen numerot ja asukkaan nimi, jotta järjestelmä tietää kuka soittaa. Numerot olivat operaattorilta numeroavaruudesta valittuna. Itse puhelimet työntekijöille valittiin sen mukaan mikä olisi kaikkein helpoin, kevyin ja toimintavarmin sekä toiminta-ajaltaan pisimpään kestävä. Tämä sulki ulos kaikki älypuhelimet,

koska niiden toiminta-aika on lyhyin ja akkua saisi olla koko ajan lataamassa. Toiminnan kannalta puhelu oli ainoa funktio, joka soitolle tuli ja muilla toiminnoilla ei ollut merkitystä. Lisäksi lähes kaikilla kulki älypuhelin hälytyspuhelimien lisäksi mukana, joten tarvittaessa netti oli käytettävissä, joko asiakkailta tai ohjaajilla.

Järjestelmän ajan mittaaminen alkoi siitä, kun huoneistossa olevaa läsnä nappia painetaan. Asumisyksikössä tehtiin usein asiakkaalla myös parityötä, joten tämän tyyppisen painikkeen ohjelmointi oli tärkeää saada näkyville. Tämä tarkoitti sitä, että myös aika lasketaan kaksinkertaisena, koska se vaatii kaksinkertaisen resurssin. Läsnä napit sijaitsivat huoneiston sisäänkäynnin vieressä ja napin painamisen muistaminen huoneistoon saapua on ohjaajien vastuulla. Nämä olivat ohjelmoitu huoneistokohtaisesti ja painalluksen jälkeen signaali kulkeutui pääkäyttäjälle, jolloin järjestelmän rupesi kirjoittamaan käyntiaikaa ylös.

Huoneistosta poistuessa ohjaaja painaa läsnä napin pois päältä ja ohjelma sulkee käynnin ja tekee siitä kirjauksen järjestelmään. Nämä tallentuvat jokaisella käynnillä ja niitä voidaan tarkastella päiväkohtaisesti ja laskea käytettävänä ajan määrä ja sosiaalityöntekijät ja kunnat voivat tarkastella tämän perusteella toteutuuko asiakkaalle suunniteltu aika siinä määrin, kuin se on suunnitelmissa ollut.

4 MENETELMÄN VALINTA

Kutsujärjestelmien valintaprosessin kannalta oli tärkeää saada mitattua ja kartoitettua valitun järjestelmän kokemuksia asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Menetelmää valittaessa oli kriteerinä mahdollisimman eksaktit ja suoraan määriteltävissä olevat tulosvaihtoehdot joihin tuen siitä, että käyttäjien kokemukset oli hyvä saada ilmi mahdollisimman yksinkertaisilla määreillä. Laajempi kvalitatiivinen tutkimushaastattelu olisi ollut siihen tarkoitukseen, mikäli olisimme mitanneet käyttäjäkokemuksen herättämiä tunteita suhteessa kutsujärjestelmään, mutta niitä ei ollut järkevää mitata (Hirsjärvi Sirkka 2018, 22).

Määrällinen tutkimus oli myös poissuljettu, koska se olisi tuottanut käyttäjä tutkimuksen kannalta epäolennaista tietoa, jota ei olisi voitu käyttää samalla tavalla mittaamisen välineenä. Näiden seikkojen johdosta menetelmäksi alkoi muodostua strukturoitu kyselylomake, joka kuuluu menetelmänä kvalitatiiviseen – eli laadullisten tutkimusmenetelmien alle. (Tuomi, Sarajärvi 2018, luku ”Lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu”.)

Käytössä ilmenneiden tapahtumien ja kokemusten perusteella tietoon alkoi muodostua kysymyksiä, joilla saataisiin suoria vastauksia niihin asioihin, jotka järjestelmän käyttämisen ja toiminnan kannalta olivat tärkeitä (Hirsjärvi Sirkka 2018, 35–36). Näitä olivat asumispalvelun asiakkaiden ja työntekijöiden kannalta ajateltuna ovat vasteaika, turvallisuus asiakaskokemuksena, käytännöllisyys, hälytyspuhelimeen liittyvät seikat, laitteiston käyttäminen, kirjaamiseen käytettävän ajan vähentäminen sekä muuhun operatiiviseen toimintaan menevä aika.

Samanaikaisesti oli myös tärkeä kuulla vapaasti käyttäjäkokemuksia, jotka tulisivat esiin vapaasti kerrottaessa. Oli hyvä jättää kyselyn loppuun vapaasti vastattava kenttä, jossa kokemuksia laitteiston toiminnasta saisi vapaassa muodossa kertoa. Näihin järjestelmän toiminnan kannalta vastaan tullessiin kysymyksiin vastataan myös osiossa 5.2.

Kyselylomakkeessa otettiin huomioon tutkimustyössä olevat eettiset periaatteet ja perehdyttiin tutkimuksen asetteluun kysymysten laatimisessa ja niiden asettelussa. Kyselylomakkeen kysymykset oli laadittu niin, että niiden sisällössä ei tule ilmi mitään henkilökohtaista tietoa, eikä tutkittavien toimintakykyä ajatellen niissä ollut sen kaltaisia ärsykeitä ja monimutkaisia lauserakenteita, vaikkapa hahmotushäiriöisiä ajatellen, jotka olisivat johtaneet asiakasryhmien kannalta voimakkaisiin ponnisteluihin.

Kyselyissä otettiin huomioon myös kysymyksen asettelijan asema työpaikalla ja sen tuoma suhde asiakkaisiin ja työntekijöihin. Kyselylomake oli hyvä laittaa anonymiksi ja kyselylomakkeen muodossa, jotta tuloksia saataisiin niin, että kyselytilanne ei olisi vaikuttanut minkään osapuolen läsnäolosta. Eettisessä mielessä tämä antoi vapaan tilan vastata niin riippumattomasti, kuin mahdollista. Vaikka luottamus työpaikalla kaikkien kesken on hyvä, oli hyvä mahdollistaa kyselyyn vastaaminen tilanteeksi, jossa oli mahdollista kertoa omien sanojen mukaan, omassa haluamassaan tilassa niin kuin parhaaksi koki, juuri siinä hetkessä missä halusi. Tällöin mahdollistettiin tilanne, jossa saa kertoa ilman aikarajoituksen painetta ja avoimesti omia kokemuksiaan. Luottamus, joka oli molemmin puolista, oli tätä kautta eettisestä näkökulmasta katsottuna avointa ja vapaata (Putilin 2005, 81).

Kyselyn alussa jätettiin sukupuolisensitiivisyyden vuoksi sukupuolen määrittelemättä kokonaan, koska järjestelmän toiminnallisuuden kannalta sukupuolella ei ollut merkitystä käyttökokemuksen kannalta. Lisäksi, koska tietosuojan kannalta oli etukäteen tiedossa, että yksiköstä tulevien vastausten määrä voisi jäädä alhaiseksi oli hyvä jättää sukupuolten osuus pois, jotta kysely toimisi sukupuolisensitiivisesti.

Kyselyn sisältö määriteltiin kysymysten osalta mahdollisimman pelkistettyyn ja yksinkertaiseen muotoon. Kysymyksissä oli vastausvaihtoehdot määriteltä niin, että vastauksissa oli aina tilaa tulkinnalle sen verran, että käyttäjäkokemus asettautui jollekin vapaasti valittavalle kokemustilalle, eikä niin, että jokainen kysymys olisi asetettu vaihtoehdoille kyllä tai ei, joka käyttäjäkokemuksen analysoinnissa olisi liian ehdoton. Kyllä tai ei kysymyksenasettelu oli joissain kysymyksissä pakko toteuttaa.

5 AINEISTON LÄHTÖKOHTIA

Lähdin alussa kartoittamaan kokemuksia järjestelmän käytöstä alussa suullisesti ja kokemusperäisesti työn ohessa sekä kartoitin minkälaisia asioita asiakasryhmällä ja työntekijöillä oli mielessään, mitä olisi hyvä ottaa huomioon, kun valintaa tehtäisiin. Vastaukset olivat usein sellaisia, jotka tiesin jo etukäteen, että niitä on mahdotonta toteuttaa. Ne keskittyivät usein tulevaisuuden ja myös nykyään olemassa oleviin tietoteknisiin ratkaisuihin, jotka ovat melko kalliita. Kartoitin toki olemassa olevia vaihtoehtoja, joissa voitaisiin muun muassa pitää yhteyttä etänä ja olisi painesensoreita, sekä muita liikkeen tarkkailuun keskittyneitä ohjelmistoja ja kokonaisuuksia. Näiden käyttäminen palvelussa, jossa liikkuminen on vapaata ja asuminen tähtää itsenäisen asumisen mahdollistamiseen, oli asetettava toissijaiseksi vaihtoehdoksi.

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa kutsujärjestelmän funktioita eri tilanteissa, joita oli toiminnan kannalta hankala ennalta ennustaa. Valittaessa kutsujärjestelmää niiden vertailu muiden yksiköiden ja toimijoiden välillä oli mahdotonta, tietosuojaan ja koronan takia. Tästä syystä jonkinlainen kartoitus kutsujärjestelmän toimintaa oli hyvä mitata kyselylomakkeen muodossa, jotta mahdollisia epäkohtia voitaisiin korjata ja siirtää edistämiskohteita eteenpäin toiminnan suhteen.

Kysely uuden kutsujärjestelmän eroavaisuuksista oli mitattava selkeillä, suorilla ja yksinkertaisilla kysymyksillä, joihin lisäksi kuitenkin valitsin mahdollisuuden vastata avoimella kysymyksellä, jotta asiakkaiden ja työntekijöiden omakohtaiset kokemukset tulisivat esiin. Kyselylomakkeessa kartoitettiin perustietoa sekä selvitettiin järjestelmän toimintaa ja kokemuksia niiltä osa-alueilta, jotka olivat toiminnan kannalta ns. kriittisiä. Kysymysten rakenne oli tarkoituksella niin, että se vastasi toisiaan työryhmälle ja asiakkaille, jotta kokemuksia voitaisiin vertailla keskenään samoista lähtökohdista. Vaikka haastatteluryhmän vastausprosentti jäi alhaiseksi asiakasryhmältä, sekä työntekijöiden osalta, olivat järjestelmän käyttöön ja kokemuksiin liittyvät asiat ryhmällä käytännössä arkeen liittyen samankaltaisia. Vastauksia kertyi yhteensä 18kpl ja se toteutettiin Webropol-kyselynä sähköpostilla lähetettynä linkkinä ja anonyymisti. Haastatteluryhmien vastaukset katsottavissa kohdista liite 1 ja liite 2.

Ikärakenteen osalta oli huomattavissa, että opiskelijoiden osalta ikä oli suurimmalta osin yli 30-vuotiaita, joten tästä voisi päätellä, että opiskelua tapahtuu myös myöhemmillä ikävuosilla. Jos verrataan aiempia vuosikymmeniä, oli ehkä tavanomaisempaa, että opiskelu sijoittuu varhaisaikuisuuteen. Vastaajien ikä asiakaskyselyssä vaihteli 23–39-vuotiaisiin ja keskiarvoksi tuli

33,3 vuotta. Tämä kertoo vastaajien iän olevan melko korkea ja avaa auki sitä, että opiskelut eivät keskity vain nuoriin, 20-vuotiaisiin. Opiskelu voi olla myös läpi elämän kestävä prosessi, jossa aina lähdetään uutta oppimaan.

Oletuksena oli, että vanhemmalle käyttäjäryhmälle järjestelmän suhteen tulee olemaan enemmän kysymyksiä ja uusien asioiden hallinnointi tulisi viemään aikaa johtuen siitä, että osalla on vähemmän kokemusta tietoteknisistä järjestelmistä. Työhön integrointi veisi enemmän aikaa ja siitä syystä järjestelmän valinnassa oli hyvä ottaa huomioon järjestelmän käytön helppous ja keveys. Ikäjakauma kertoo myös omalta osaltaan sen, että asiakkaiden vaihtuvuus on melko pientä ja asumispalveluiden käyttäjät ovat tyytyväisiä paikkaan missä asuvat.

Opiskeluasteen jakauma oli painottunut toiselle asteelle 75 % ja korkean asteen tutkinnon käyttäjäryhmästä oli suorittanut 25 %. Opiskelut kyselyn aikana tapahtuvista opiskeluista painotuvat korkea-asteelle ja osa suorittaa toista toisen asteen tutkintoa.

Haastatteluryhmän kyselyitä lähetettiin kaiken kaikkiaan 18 asiakkaalle ja työntekijäryhmästä 22:lle. Näistä kyselyyn vastasi asiakasryhmästä 8 kpl ja työntekijäryhmästä 10. Yksikössä ei ole isoa asiakasryhmää tai enempää työntekijöitä. Asiakaskokemukset ovat silti ajateltavissa laajemmin, vaikka vastaukset eivät määrällisesti olleet isoja, koska toimintakyvyn osalta rajoitteet ovat usein samankaltaisia paikasta riippumatta. Koska toimintakyvyn rajoitteet ovat samankaltaisia, tällä on yhteys myös työntekijöiden kokemuksiin, koska kohtaamisessa esiin nousseet ongelmat olivat suoraan suhteessa työntekijöiden kohtaamiin asioihin.

5.1 Kysymysten pohdintaa kvalitatiivisesti

Vastausten lukumäärä ei sinänsä ehkä ole riittävä siitä näkökulmasta, jos haluaisi kaiken kattavan yleistyksen, mutta riittää siltä osin mikä oli kyselylomakkeen tutkimuksen näkökannalta asetettu määre eli tutkia järjestelmän toimintaa asiakasryhmän ja työntekijäryhmän näkökannalta ja asettaa kehitystyötä alulle sekä saattaa järjestelmän valinta prosessina läpi palveluohjauksen periaatteita silmällä pitäen. (Ruusu vuori ym. 2010, luku ”Analyysin validiteetti ja reliabiliteetti”). Kyselyn aineisto ja menetelmä itsessään toimi hyvin analysoinnissa ja vastasi etukäteen käytön aikana esiin tulleita järjestelmän toiminnan osa-alueiden kohtia, joihin huomio kiinnittyi ja näin ollen voidaan ajatella, että aineiston rehabiliteetti ja validiteetti oli luotettava.

Tutkimuksen sisältö on suoraan keskittynyt kokemusten kartoittamiseen sekä ongelmanasetteluun kysymysten muodossa, ja lomakkeessa on huomioitu avoin osio, joka tässä tapauksessa vastaa ja tarkentaa kvalitatiivisesti osiota, jossa huomioidaan enemmän kokemusperäisiä seikkoja käyttäjäkokemusten näkökulmasta.

Toimintakyvyn rajoitteet ovat käytössä hyvin samankaltaisia ja työntekijäryhmän näkökulma käytettävyydessä sama, joten ei ole oletettavaa, että ne poikkeaisivat paljoa eri paikassa eri tavalla. Toimintakyky ja työntekijöiden yksilökohtainen tilanne ja toimintaympäristö vaihtelevat paljon paikkakohtaisesti, mutta käytettävyyden ja käyttäjien operatiivinen toiminta järjestelmää kohtaan on sama. Näitä seikkoja tarkastellessa voidaan sanoa, että asiakasryhmään ja työntekijäryhmään nojaten ulkoinen ja sisäinen luotettavuus ovat lähellä toisiaan ja voidaan olettaa myös, että se vastaa myös ulkoisesti luotettavan menetelmän lopputuloksia (Hakala 2015, 24).

5.2 Lomakekyselyn toteuttaminen

Alustavasti valitsin ajankohdan kyselyajankohdan sen mukaan, miten asiakasryhmä oli paikalla. Osa asiakkaista oli viikonlopun pois yksiköstä, joten ei ollut järkevää valita viikonloppua. Lähetyspäiväksi valikoitui 27.9.2021 asiakasryhmälle ja työntekijäryhmälle 28.9.2021. Ajankohdallisesti se oli painottunut siis enemmän alkuviikkoon, jotta voisin muistutella ja informoida ryhmiä saapuneesta kyselystä. Suurin osa asiakkaista huomasi lomakkeen ja vastasi kahden viikon sisään kyselyn lähettämistä. Työntekijäryhmää piti muistutella usein ja monet jättivät vastaamatta kokonaan. Osasyynä tähän voi olla se, että osa kyselyistä lähti myös sellaisille, jotka eivät tee vakituista vuoroa ja he eivät katso sähköpostiaan kovin usein työhön liittyen.

Asiakasryhmien suhteen osa vastasi hyvin nopeasti. Ne, jotka käyttivät muutenkin sähköpostia usein ja olivat aktiivisia toimijoita ja vastasivat nopeasti. Loput, jotka jättivät vastauslomakkeen kokonaan huomiotta, katsoivat että se ei kosketa heitä tai he eivät yksinkertaisesti olleet kiinnostuneita vastaamaan sellaisiin. Asiasta keskustelu tai pohdinta aiheesta ei tuonut toivottua lopputulosta ja kyselyyn vastaaminen oli kuitenkin vapaaehtoista, joten vastaamatta jättäminen oli täysin hyväksyttävää, vaikka tutkija itse olisi toivonut pääsevänsä toisenlaisiin lopputuloksiin.

Kyselyn vastausprosentti vastasi melko pitkälle sitä, mikä oli odotus ennakkoon. Se ryhmän osa, joilla oli aktiivinen toimijuus- ja vaikuttamistaso omassa elämässään ja vaikuttivat omaan

osallisuuteen aktiivisemmin, vastasivat nopealla aikavälillä kyselyyn ja heidän osaltaan kyselyyn vastaamisen muistuttelu ei ollut tarpeellista.

Loppuryhmä ei kokenut vastaamista tarpeelliseksi, vaikka heitä muistuttikin asiasta. Työryhmän osalta vastausten saaminen vaati joitakin muistutuksia yksilökohtaisesti, mutta tarvittava määrä analysointiin ja ennalta havaittuihin ongelmiin saatiin kootuksi sillä määrällä, mikä vastauksia tuli.

5.3 Lähestyminen aiheeseen suhteessa viitekehykseen

Teoreettisen viitekehyksen kannalta, jota avattiin kohdassa 3, asiakasryhmän ja työntekijöiden intressit ovat samankaltaisia. Halutaan tuoda arjen hallintaan ja elämänlaatuun lisää seikkoja, jotka lisäävät positiivisia ulostulemia, helpottavat arkea sekä lisäävät autonomian tunnetta suhteessa omaan elämiseen. Asiakasryhmien ja työntekijöiden yhteinen päämäärä saavuttaa toimivampaa vuorovaikutuskeskeistä toimintaympäristöä, johon kutsujärjestelmä yhtenä osana kuuluu, on yhteinen ja näin ollen myös yhteisöllinen päämäärä.

Molemmat ryhmät tukevat toisiaan järjestelmän toimivuuden saavuttamisessa ja ottavat osaa sen rakenteiden eteenpäin viemiseen. Vaikutuksia näillä seikoilla on myös työhyvinvoinnin kannalta positiiviseen suuntaan, koska toimiva työympäristö tuottaa parempaa tulosta. Työntekijöiden työssä tulokset näkyvät esimerkiksi parempana työhön sitoutumisena, parempana kykyinä ottaa tulevia haasteita vastaan, parempana vuorovaikutustaitoisuutena sekä työyhteisötaitoisuutena. (Manka 2016, 52–54.)

Asiakasryhmien kannalta arjen toimivuus tuottaa parempaa asiakaskokemusta palveluohjauksen periaatteiden toteutumisen näkökulmasta ja on merkittävä tekijä, elämän laadun parantamisen eteenpäin viemisessä. Asiakasryhmää ja työntekijäryhmää ei voi tavallaan erottaa tässä suhteessa toisistaan, koska molemmat tukevat ja vaikuttavat toisiinsa suhteessa, jossa heidän on määriteltävä yhteisesti pelisäännöt ja tämä tarkoittaa vuorovaikutustekijöiden yhdessä keskustelemista auki ja sen määrittämistä suhteesta ja sen laadusta. Tämä päivittäin tapahtuva kommunikointi on hoitoalalla merkittävä osa työtä ja laadun takaamiseksi on hyvä tietää mitä odotuksia asiakkaalla on, joten kommunikointi on elinehto toimivalle suhteelle millä tahansa tasolla operoidessa. (Kukkola 1997, 7.)

Aineistoa lähdettiin tulkitsemaan aineiston tuloksien näkökulmasta sekä pohjattiin taustalla teoreettiseen viitekehykseen, koska tutkimuksellisen otteen kannalta se oli työelämään suoraan

linkittyvä asia ja näin ollen se ei ole ristiriidassa tieteellisen tutkimuksen tavoitteiden kanssa (Vilkkä 2021, luku ”Tutkimuksen tietoperusta ja uuden tiedon tutkiminen”). Liikuntavammaisten opiskelevien nuorten, jotka elävät itsenäistä elämää omassa asunnossaan tukipalveluiden alaisena, ei ole olemassa kutsujärjestelmien osalta tutkimuksia tai tietoa, miten asiaa lähestyä, joten aiempaan tietoon ei ollut mahdollista nojata. Laadullisen analyysin tavasta riippuen voidaan lähestyä myös toisesta näkökulmasta, joka pohjaisi vielä enemmän teoreettiseen viitekehukseen, mutta tämän kyselytutkimuksen pohjalla tärkeämpi asia on enemmän aineiston tulkinnan ja päätelmien näkökulma, koska kyseessä oli järjestelmän toiminnallisiin seikkoihin pureutuva analyysi ja työelämää tukeva tutkimus. Tulkinnassa sivuttiin teoreettista viitekehystä niin, että tulkinnan pohjalla oli palveluohjaus, joka leikkaa läpi asiakasryhmän ja työryhmän lähtökohtia.

Näiden näkökulmien pohjalta kyselyä tarkastellaan sellaisena, miksi se muodostui juuri tässä toimintaympäristössä ja sitä tarkastellaan soveltuvana teoreettisten viitekehysten taustaa vasten, missä asiakasryhmä ja työryhmä nähdään yhtenä kokonaisuutena, mutta kuitenkin omien lainalaisuuksien alla toimivina omana osa-alueena.

6 STRUKTUROITU KYSELYLOMAKE KÄYTTÄJÄRYHMIEN KOKEMUKSISTA

Käyttäjärühmän kokemus apukutsun hälyttämisestä ja avun paikalle saapumisesta oli sijoittautunut keskelle 62,5 %, joka kertoi, että aika on hieman lyhentynyt. 12,5 % vastasi ei ollenkaan lyhentynyt. Ajan hahmottaminen vaihtelee aina päivän mukaan ja on mahdollista, että tämä kysymys on hankala hahmottaa, koska jokainen yksilö kokee ajan kulumisen eri tilanteissa eri tavalla, päivästä riippuen. Kysymys oli kuitenkin relevantti siinä mielessä, että se antaa suuntaviivaa koetaanko järjestelmän toiminta siirtymäaikaan menevän ajan hidastuttavana tekijänä vai toimintaa edistävänä tekijänä.

Kutsujärjestelmän kuuluvuutta kysyttäessä 62,5 % koki puheyhteyden parantuneen ja 12,5 % parempana, kuin aiemmin. Osa vastaajista koki niin, ettei muutosta olisi tai puheyhteys olisi hieman heikompi. Näistä oli kommentoitu seuraavasti:

”Välillä, kun kutsunapista painaa niin häly jää pitämään pling pling ääntä emmekä minä ja ohjaaja kuule toisiamme ja välillä on käynyt niin, että häly ei ole ollut selvästi näkyvillä ohjaajalle, että olen hälyttänyt ja olen ihmeteltyt, kun kukaan ei saapunutkaan paikalle”.

Toimintavarmuutta kysyttäessä puolet käyttäjärühmästä koki järjestelmän toimintavarmaksi ja muutama vastaaja katsoi sen olevan epävarma. Järjestelmän toimintahäiriöt voivat selittää näitä kokemuksia. Asukkaan painaessa nappia hän saattaa joutua jonottamaan ja puhelun kiertäessä kaikilla ohjaajilla yhtä aikaa on mahdollista, että kukaan ohjaaja ei pääse vastaamaan juuri sillä hetkellä ja on riittävän pitkä puhelun jonottaminen, saa järjestelmän ilmoittamaan, että hän ei ole enää jonossa, mutta se näkyy silti puhelulistassa. Tilannetta kuvaa seuraava asiakasryhmään kuuluvan kertoma esimerkki tapahtumasta:

”Uuden järjestelmän kutsuysikön ja kutsurannekkeen välinen signaaliyhteys on ollut heikko jossakin osin huoneistoa, varsinkin WC tiloista soittaessa apua. Joskus apusoiton yhteydessä jäät linjalle odottamaan, että sinulle vastataan, niin jos joudut jäämään linjalle tarpeeksi kauan, kutsujärjestelmä heittää sinut pois linjalta ja ilmoittaa "soittamaasi palvelu ei ole käytössä, ole hyvä ja yritä myöhemmin uudestaan. tällainen tilanne saattaa aiheuttaa vaara tilanteen, jos asukkaalla on akuutti

hätätilanne/sairauskohtaus päällä. Uuden järjestelmän puhelimissa ajoittain ilmennyt kuuluvuus ongelmia henkilökunnan puolelta kutsuun vastattaessa. kutsujärjestelmässä selkeä ja hyvä äänenlaatu”.

Eräs toiminnan kannalta tärkeitä tekijöitä oli myös helppokäyttöisyys, joka koettiin hyvänä. Jos kutsujärjestelmässä on hankalat painikkeet tai rannekkeen nappia on raskas fyysisesti painaa tai se ei ole liikuteltavissa, on sen toimintafunktio hankalempi käytännössä.

Laitteiston sijoittelu käyttäjän kannalta on tehtävä niin, että siitä kuuluu ympäri huonetta. Jos asiakas on toisella puolella huonetta tai vaikkapa vessassa ovi kiinni, on täysin ymmärrettävää, että silloin ei kuulu kauhean hyvin, mutta tieto usein välittyy ohjaajalta toiselle suullisesti tai tietäen jo soiton tullessa, että henkilö on paikassa, jossa puheen kantomatka on niin pitkä, että se ei riitä kantamaan mikrofoniin asti. Tämä koettiin suhteellisen hyväksi ja suurin osa vastasi laitteiston toimivan ympäri huonetta riippumatta mihin kohtaan asuntoa ovat itse sijoittuneet.

Kommunikoinnin pituus järjestelmän välityksellä on melko lyhyt ajallisesti, 0,20sec – 1 min välillä ja usein sen taustalla on ainoastaan tarpeen ilmoittaminen, jonka luonne voi olla keskitynyt esimerkiksi ruoan laittoon, pukemiseen, keskusteluun, siirtymiseen, hoidolliseen tai muihin elämisen kannalta perustavaa laatua oleviin toimintoihin. Vastaajista suurin osa ei kokenut käyvänsä pidempiä keskusteluita laitteiston välityksellä. Järjestelmän tarkoituksena on enemmän olla väline nopeaan kontaktin ottoon ja välittää tieto tarpeesta, joka avun soiton tekemisen jälkeen johtaa usein asiakassuhteessa käytävään dialogiaan ja vuorovaikutukseen. Kutsujärjestelmä on ikään kuin ensimmäinen kontakti apua pyydetessä ja näin ollen myöskin kommunikoinnin väline.

Ranneke on kutsujärjestelmän tärkeä osa, jolla mahdollistuu soiton tekeminen. Rannekkeen voi laittaa käteen, asentaa suoraan seinään, laittaa kaulaan tai vaikka laittaa tarrakiinnityksellä haluamaansa paikkaan. Rannekkeen hälytyksen tekemisen olisi hyvä olla helppoa ja vaivatonta, koska toimintakyky asettaa raameja, miten nappia pystytään painamaan. Tällöin on mahdollista käyttää järjestelmän ulkopuolisia järjestelmiä, jotka voi integroida suoraan kutsujärjestelmään, vaikkapa niin, että henkilö, jolla ei toimi raajat voi tehdä hälytyksen puhelimeen asennettavalla ohjelmalla puheen välityksellä ja puhelin soittaa kutsujärjestelmän kautta hälytyksen eteenpäin.

Ranneke koettiin toimintavarmana suurimmalta osin, joskin siitä oli kommentoitu myös seuraavia asioita:

”Kutsurannekkeen hihna saattaa irrota helposti sauma kohdasta. Muovinen ranneke ei anna iholle mahdollisuutta hengittää. Hihna jättää ihoon hankauman jälkiä, jos sitä ei muista laittaa käteen tarpeeksi löysälle”.

”Ranneke rikkoutuu herkästi kädessä pidettäessä”.

Totuttautuminen uuden järjestelmän peruskäyttöön koettiin tapahtuvan nopeasti 0–7 päivässä suurimalla osalla ja tämä kertonee sen, että se sen käyttöönotto on helppoa ja vaivatonta eikä vaadi asennustyön jälkeen ylimääräistä ohjeistusta.

6.1 Vapaamuotoisen osion vastauksia ja analyysia

Kyselyn vapaassa osiossa kartoitettiin niitä kokemuksia, joita käyttöönoton aikana ja jälkeen on tullut vastaan. Näiden kerääminen oli tärkeää, sillä kyselyssä olevat valmiit painopisteet keskittyivät niihin asioihin, jotka käytännön kannalta voitiin mitata ja olivat ensisijaisia toiminnan kannalta. Kyselyn ulkopuolelle jäävät kokemukset olivat yksilökohtaisia ja ne eivät kyselylomakkeen valmiiksi asetelluissa kysymyksissä voineet tulla esiin. Käyn läpi vapaamuotoisia vastauksia niitä analysoiden yksiön toiminnan kannalta verraten niitä edellisessä oleviin järjestelmän toiminnallisiin funktioihin.

Vapaamuotoinen vastausalue tuotti mm: seuraavia asioita esiin:

”WC:ssä oleva vetonaru olisi hyvä lisäturva”

Vanhassa järjestelmässä oli kattoon kiinnitettävä naru, joka voitiin asettaa asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti siihen kohtaan, mihin hän fyysisesti oli asettunut. Uuden järjestelmän rannekkeen sijoittelu voitiin tehdä samaan tapaan siihen kohtaan tai ranteeseen kiinnitettynä, mikä

asiakkaalle oli soveliainta. Tässä oli ehkä enemmän kyse uusiin toimintamalleihin totuttautumisesta.

”Välillä, kun kutsunapista painaa niin häly jää pitämään pling pling ääntä emmekä minä ja ohjaaja kuule toisiamme ja välillä on käynyt niin, että häly ei ole ollut selvästi näkyvillä ohjaajalle, että olen hälyttänyt ja olen ihmetellyt, kun kukaan ei saapunutkaan paikalle”.

Jos ei ole varma onko hälytys mennyt halutulla tavalla perille, on hyvä soittaa uudestaan, sillä jos järjestelmä ei ole ottanut kunnolla soittoa tai operaattori jättää puhelun jonoon, puhelu menee perille kuitenkin ja on mahdollista, että joku on vastannut siihen, mutta unohtanut käydä. Nämä ovat inhimillisiä tapahtumia ja listalla näkyy asiakkaan soitto, jos se on lähtenyt asiakkaalta eteenpäin.

”Soitto jää joskus hyvinkin pitkäksi aikaa jonoon”.

Ohjaajien resurssien ja vastaamismahdollisuuksien mukaan puheluihin vastataan aina kun siihen on seuraava mahdollinen hetki. Jos kukaan ohjaajista ei pysty juuri sillä hetkellä vastaamaan avustusten ollessa menossa tai on pitkäaikaisia avustuksia, on mahdollista, että puhelu jää jonoon joksikin aikaa. Ohjaajat vastaavat puheluihin ja ottavat niitä jonoon itselleen ja tulevat seuraavana kohteeseen, kun siihen mahdollisuus tulee. Puhelun keston ylittäessä ensimmäisen puhelun kierroksen ajan, joka soi kaikissa puhelimissa yhtä aikaa, puhelu ohjautuu kiertämään puhelimia läpi yksitellen, jolloin jossain vaiheessa vapaana oleva ohjaaja vastaa puhelun.

”Kerran soitot eivät yhdistyneet yökön kännykkään”

On mahdollista, että soitto ei ole lähtenyt oikein ja silloin on hyvä soittaa uudestaan. Vaikka järjestelmä on pääsääntöisesti rakennettu niin, että soitot varmasti menevät perille kyse on teknisestä laitteesta ja niissä ilmenee joskus ongelmia. Laitteisto on rakennettu kuitenkin niin, että se toimii sisäisessä verkossa ja ei ole alttiina ulkopuolisille häiriöille. Tämän kaltaisia tapahtumia tapahtuu kuitenkin harvoin ja on mahdotonta määrittää mistä asiasta juuri tässä tapauksessa oli kyse, koska muuttuvia tekijöitä on kuitenkin aika paljon olemassa. Kyseessä voi olla inhimillinen erehdys.

”Mielestäni nauhoitetut äänet ovat hieman pöljiä, "alert start" ym. Melko tarpeettomia mielestäni. Kelan asiakaspalvelua muistuttavat nauhoitteet ovat jokseenkin koomisia =D”.

Laitteistossa on sisäänrakennettuna nauhoite sitä varten, että se on merkinä siitä, että soitto on lähtenyt ja se ilmoittaa myös jonotustilanteesta. Tämä on siitä syystä, että avunkutsuja olisi tietoinen mitä ennen puhelunvastaamista tapahtuu. Jos asiakas on vaikkapa vessassa ja hälytysnappia painetaan, on hänen hyvä kuulla puhelun lähteneen eteenpäin ja tilanne onko puhelu mennyt jonoon. Tämä on asiakasturvallisuuden kannalta hyvä toiminto, mutta asian aiheuttaessa kohtuutonta harmia ja häiriötä, sen voi kytkeä halutessaan pois päältä.

6.2 Työntekijöiden kyselyn tuloksia

Työntekijöiden keski-ikä oli 38,1 vuotta ja se asettui välille 22–60 vuotta ja useimmat, jotka solmivat työsuhteen, jäävät töihin myös pidemmäksi aikaa. Nuoremman ikäryhmän osalta yleisin väylä päätä tutustumaan työpaikkaan on koulun harjoittelujakso ja tai siitä kuullaan kaverien kautta. Työpaikalla ei hirveästi vaihtuvuutta ole työntekijöissä, mikä osiltaan kertoo myös, että työpaikasta pidetään.

Koulutusjakauma oli työntekijöiden osalta painottunut toisen asteen koulutukseen. Alalla on vaatimuksena vähintään sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto ja se selittää jakaumaa. Kyselylomaketta ei laitettu esimiehille, koska he eivät käytä järjestelmää päivittäin, joten heidän käyttäjäkokemuksensa ei ollut mitattavissa. Yhdellä vastaajista on peruskoulu suoritettuna.

Yhtenä työn laadun ja resurssien mittaamisen välineenä voidaan pitää vasteaikaa, joka laskeaan siitä ajasta, joka ohjaajalla menee soiton vastaanemisesta siihen, kun saapuu huoneistoon. Kyselyssä kysyttiin kokemusta siitä, onko vasteaika lyhentynyt.

Vastaukset hajaantuivat niin, että 60 % kokenut muutosta tapahtuneen hieman enemmän vasteajan vähentymisen suuntaan ja osalla vastaajista oli kokemus ajan lyhentymisestä ja osa koki, että muutosta ei ollut ollenkaan. Kysymys oli tarkoituksella asetettu niin siitä syystä, että ajan ollessa subjektiivinen kokemus, on myös vasteaikaa hankala mitata kokemukseräisesti. Tästä samasta syystä on hankala todeta mitattavaa aikaa muulla tavoin, kuin järjestelmäperäisesti. Jos työaika laitettaisiin kokemukseräiseksi määreeksi, käytettäisiinkö epämiellyttäviin työtehtäviin pidempi vai lyhyempi aika?

Järjestelmän puheyhteys on avainasemassa siinä, kun apukutsu saapuu ohjaajalle. Avustettavan ilmoittaessa ohjaajalle avun tarpeen luonteen, on ohjaajan helppo valmistautua tehtävään. Jos järjestelmästä ei kuuluisi mitään, olisi mahdotonta määrittää onko kyseessä vaikkapa suihku tai hoidollinen toimenpide. Yksikössä on näille ajanvarauksille olemassa KLOKI-järjestelmä, joilla niitä voi varata etukäteen. Jos arjen hallinta perustuisi pelkästään kalenterilla varattuihin apuihin, olisi se oletettavasti arjen kannalta huomattavasti hankalampaa. Avun saaminen ympäri vuorokauden mahdollistaa monia asioita ja on vaikeasti liikuntavammaisen kannalta ajateltuna arjen hallinnassa elinehto. Puheyhteys tarkoittaa tässä operaattorin tuottamaa palvelua, jossa itse fyysinen puhumisen yhteys mitataan kokemuksena.

Työntekijän näkökannalta katsottuna on tärkeää, että työvälinesiin voi luottaa. Kun kyseessä on toisten elämä järjestelmän toimivuus vieläkin tärkeämmässä asemassa. Luottamusta mitattiin kyselyssä toimintavarmuuden osalta verrattuna edelliseen järjestelmään ja suurin osa vastaajista koki järjestelmän toimintavarmaksi, mutta yhdellä oli myös järjestelmän toiminnasta epävarmuutta. Uuden toimintamallin tullessa työhön on hyvin oletettavaa, että alussa uuteen menee aikaa totuttautua ja se koetaan ongelmalliseksi.

Jos työssä ovat järjestelmät kovin monimutkaisia niihin menee aikaa ja käyttämisestä tulee vaikeaa. Tämä ei ihmistyössä ole kovin käytännöllistä ja siksi on tärkeää, että järjestelmät ovat helppoja käyttää. Kysyttäessä järjestelmän helppokäyttöisyyttä, suurin osa työntekijöistä piti sitä käyttäjäkokemukseltaan helppona ja kevyenä. Käytön helppoudessa huomioon työntekijän näkökulmasta tulee mm: puhelimen kannettavuus, käyttöaika, tila, tarvitseeko käyntejä kirjata paljon, vastaanamisen helppous, käytetty aika.

Laitteiston kuuluvuus asiakkaalta ohjaajalle on tärkeä ja kuuluvuus tässä kysymyksen asettelussa tarkoittaa tässä sitä, onko laitteiston asettelu niin, että asiakkaan ääni kuuluu riippumatta siitä, missä kohtaa hän sijaitsee asuntoa. Tämä osa-alue laitteiston toiminnasta koettiin hyväksi. Asia on paljolti kiinni laitteistossa käytettävästä mikrofonin herkkyydestä. Laitteistosta kuuluu läheltä puhuessa myös todella kovaa ja se ottaa herkästi kaikki äänisignaalit mitkä asunnosta kuuluu.

Järjestelmän välityksellä käytäviä keskusteluita käydään kyselyn mukaan tasapuolisesti enemmän ja vähemmän. Osa siis koki puhumisen lisääntyneen ja osa ei. Puheyhteyden parantuminen verrattuna edelliseen järjestelmään voi tuoda mukanaan lisääntyntä kommunikointia asiakassuhteessa, mutta keskusteluiden laatu ja fokus pysyy silti enemmän avustuksen määrittelyssä ja palveluohjaukselliset keskustelut käydään enemmän silloin, kun ollaan asiakaskontaktissa fyysisellä tasolla.

Työntekijän arjen hallinnointi on samalla myös asiakkaan arjen hallinnointia, koska työn keskiössä on asiakas itse. Arjen hallinointiin kuuluu kaikki ne asiat, jotka yksilön elämässä ovat päivittäisiä toimia, mutta siihen sisältyy myös palveluohjauksen sisään rakennettuna ajatus sosiaalisesta vahvistamisesta. Järjestelmän käyttö on osa tuota kokonaisuutta ja kyselyssä todettiin arjen hallinnan olevan keskimäärin helpompaa, kuin verrattuna edelliseen järjestelmään. Tässä sitä voidaan ajatella suoraan ajankäyttöön menevänä aikana.

Rannekkeen toimintavarmuuden osalta oli hajaannusta vastauksissa ja vaikka suurin osa piti ranneketta toimintavarmana, kuitenkin 30 % vastaajista todennut sen olevan vähemmän toimintavarma. Kokemus epävarmasta toiminnasta heijastuu suoraan käyttäjiltä, joilla ranneke on lähtenyt toistuvasti irti tai ranneke on murtunut liitoskohdistaan kokonaan. Ranneke ei ole täysin soveltuva niille, joilla on äkillisiä ja voimakkaita liikeratoja toimintakyvyn aleneman johdosta.

Totuttautumiseen uuteen järjestelmään työntekijöistä koki ajallisesti menevän 0–7 päivää ja 20 % vastaajista ilmaisi siihen menevän 1–4 viikkoa. Tässäkin vastauksessa on otettava huomioon seikat, jotka koetaan ajallisesti meneväksi uuteen totuttautumisessa. Monet muutkin seikat vaikuttavat siihen, kuinka nopeasti uutta informaatiota pystytään omaksumaan. Asian vaikuttaa myös persoonan kokemus tietoteknisistä välineistä ja ikäryhmän ollessa osiltaan hieman vanhempaa, on mahdollista, että kokemus niiden käyttöönottamisesta on ajallisesti pidempikestoista.

6.3 Työntekijöiden vapaamuotoisia vastauksia ja analysointia

Alla olevassa on koostettuna työntekijöiden kommentteja ja kokemuksia järjestelmän käytöstä. Vastauksissa kuvastuu työntekijöiden tottumus edelliseen järjestelmään ja myöskin se, että uuteen järjestelmään vie aikaa totuttautua, koska edellisen järjestelmän toiminnot ovat vahvana työmuistissa. Nostin muutaman vastauksen, joka eniten vaikutti olevan aiheena järjestelmän toimintaan liittyen.

Monilta osin vapaamuotoisissa vastauksissa näkyi, että työntekijän ajankäytön kontrolloinnista ollaan siirtymässä eteenpäin, eikä sitä pyritä kontrolloimaan. Yhtenä asiana oli etukäteen oletettu työntekijöiden luottamus toisiaan kohtaan työtehtävien jakamisessa, joka pitää sisällään työtehtävien pituuden ja vaihtelun niiden sisällöstä riippuen aina kulloisenkin päivän mukaan. Siitä huolimatta toisen työntekijän ajankäytön tarkkailu ja kontrolloinnin puuttuminen koettiin yhtenä isona puutteena työyhteisössä. Eli tästä voitaisiin päätellä, että on perusteltua kontrolloida avoimesti työaikaan niin, että se on kaikkien näkyvillä sellaisessakin tiiviissä yhteisössä, jossa dialogia käydään ja yleensä kaikki tietävät missä toinen työntekijä on menossa. Pohjalla voisi ajatella olevan työntekijän epäluottamus toista työntekijää kohtaan, mutta syitä voisi ajatella olevan myös siinä, että työntekijä kokee itse tärkeäksi todistaa itselleen työtehtävänsä pituuden ja näin voi tarkkailla oman työtehtäviensä pituuksia. Se olisi ikään kuin työntekijän oma varmistus työssä käytetystä ajasta.

”Rannekkeet ovat ihan sekundaaria, eli eivät turvallisia. Kiva kun kuulee asukkaan puheen paremmin. Kirjaamisessa edelleen ongelmia, kun ei saa sinne mitään haluaa, ja ajat heittävät mitä sattuu, jolloin ei ole luotettavaa dataa antaa kunnille”.

Rannekkeiden toiminnassa koettiin myös olevan epäkohtia, joita kuitenkin voidaan ratkaista rannekkeen sijoittelulla eri paikkoihin. Yhtenä lähtökohtana oli laitteistoa haettaessa kirjaamiseen menevän työn vähentäminen ja tehtävän työn ajateltiin perustuvan luottamukseen ja etukäteen sovittavaan työnjakamiseen. Työnjakaminen suoritetaan työpäivän alussa niin, että kaikille tulisi tasapuolisesti tehtäviä ja ajallisesti niitä jaetaan niin, että työntekijälle tulee suurin piirtein tasapuolisesti työaika samaan tapaan. Päivän mittaan tulee paljon soittoja, jotka tulevat suunniteltujen

”Virheiden sattuessa mitään ei voi korjata. Ei saa muutettua alkuaikaa eikä loppuaikaa. Eikä saa jälkikäteen kirjattua. Hyvä järjestelmä jättäisi mahdollisuuden jälki kirjoittaa, mutta jättäisi muistiin alkuperäisen, muutetun sekä muuttajan nimen”.

Jälkikäteen tapahtuvien virheiden korjaaminen ei käsittääkseni ole missään mahdollista, mutta aikaa voidaan laittaa aina sen mukaan uudestaan painamalla työntekijän paikallaolo päälle jälkikäteen. Laitteiston käytössä ilmeni inhimillisen erehdyksen tuomia seikkoja ajankäytön ylöskaajamisen aloittamisessa ja se osa laitteistoa oli siirrettävä toimistoon, jolla asiakkaalla mitattavaa aikaa laitettiin päälle. Näin ollen soiton tullessa ohjaaja laittaa aina läsnäolonsa päälle hien soittoon vastaamisen jälkeen. Tämä aika menee kuitenkin asiakkaalle siirtymiseen ja näin ollen on aikaa, joka asiakkaan apuun menee.

”Uudessa järjestelmässä unohtaa herkemmin laittaa napin päälle, koska osa niistä on toimistossa”.

Uusi järjestelmän poikkeaa siinä mielessä vanhasta, että siinä pystyi jälkikäteen tekemään asiakkaalle kertakirjauksena läsnäoloaikaa, jos kävi niin, että sen unohti painaa tai se unohtui muuten. Tästä huolimatta vanhassa järjestelmässä oli aina aika iso määrä kirjauksia, jotka jäivät tekemättä. Ne kuitattiin lyhyenä aikana sisään jälkikäteen, riippumatta käynnin pituudesta. Uudessa järjestelmässä oma kuitaaminen paikalla olostaa tulee ikään kuin pakon sanelemana ja se on vain otettava työtehtävän ohessa rutiininomaiseksi toimenpiteeksi, jolloin aikaa voidaan tarkastella jälkikäteen.

Käytön aikana työntekijöiden nostamat ongelmat tulivat esiin järjestelmän käytettävyydessä sekä siinä, kuinka dataa saadaan järjestelmästä ulos. Kuntien ollessa yhä tarkempia ja kiinnostuneempia palveluyksiköiden toiminnasta, on huomattava, kuinka erillinen järjestelmä ja operaattorin keskinäinen datan saaminen oli työntekijöiden kannalta hankalaa, eikä sitä ollut nähtävillä, ellei tutkinut järjestelmän toimintoja tarkemmin.

Käytettävyys oli helppoa päivittäistoiminnoissa, vastaaminen, käynti asiakkaalla, mutta rannekkeiden heikkous ja järjestelmän datan hanakala operointi sekä se, että käyntien seuraaminen oli hankalaa, koska järjestelmä ei ilmoittanut käyntiä reaaliajassa seurantatilaan, olivat tekijöitä, jotka tekivät siitä epäluotettavan oloisen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA KEHITTÄMISEN KOHTEET

Järjestelmän hankinnassa oli paljon seikkoja, joita ei olisi voitu ennakoita ja niihin on sopeuttava ja keksittävä ratkaisuja sitä mukaan, kun epäkohtia ja käyttäjäkohtaisia ongelmia ilmenee. Tämä ei voi kuitenkaan tapahtua asiakasturvallisuuden varjolla, vaan se on huomioitava tärkeimpänä prioriteettina järjestelmään muutoksia ja korjauksia tehdessä, niiltä osin, kuin niitä on mahdollista toteuttaa. Operaattorilta tilattavan palvelun suhteen on huomioitavaa, että puhelun jonottamisaikaa olisi lisättävä, jottei asiakas jää linjoilta liian nopeasti pois tilanteessa, jossa ohjaajat eivät pääse vastaamaan puhelimeen. Puhelun jonotusaika oli 2min, jonka jälkeen puhelu ohjautuu kiertoon. Jonotustilanteessa järjestelmässä esiintyi toisinaan toimintahäiriöitä. Joka järjestelmässä varmasti esiintyy joskus jonkinlaisia ongelmia käyttämisen suhteen ja vaikka niitä minimoidaan jatkuvasti, ei sellaista aivan 100 % varmuudella toimivaa järjestelmää varmasti ole olemassakaan

CP-vammaisille henkilölle ranneke ei laadultaan ole paras mahdollinen sen vuoksi, että sen rakenne ei ole kestävä. CP-vammaisilla liikeratojen voimakkuus vaikkapa spastisen kohtauksen tullessa tai pukemisessa tapahtuva vääntö rannekkeeseen paidan puristaessa sitä, on niin voimakas, että rannekkeen ja hälytysnapin välinen pidike ei kestä ja rannekkeessa oleva muovi halkeili usein käytössä. Ainoa vaihtoehto on keskittyä pitämään rannekeita kaulanaruissa, mutta tämäkään ratkaisu ei ole paras mahdollinen, koska siinäkin tilanteessa CP-vammaisella se usein osuu tai jää kiinni johonkin. Rannekkeen käyttämiseen on löydettävä uusia toimintamalleja ja sen kiinnityksen epäkohdat on hyvä ottaa huomioon, kun sitä arjessa käytetään.

Laitteiston tärkein funktio eli ajan mittaaminen osoittautui myös toiminnaltaan epävarmaksi. Kun tietty aika ylittyi, laitteisto katkaisi läsnäolon päältä ja aika ei kirjautunut mihinkään enää. Tämä oli hankintaa tehdessä ehdottomana määreenä, joka tilaajalla oli. Toimittajan kanssa käydään keskusteluita, millä tavalla kehittämistä sen suhteen voitaisiin tehdä ja asia on välitetty laitteiston rakentaneelle tehtaalte eteenpäin, jossa asia luvattiin ottaa käsittelyyn. Tärkeä asia järjestelmiä hankkiessa on ottaa huomioon niiden huolto- ja korjaus, sekä kehittämismahdollisuudet. Korjaustoimenpiteeksi riitti uuden päätelaitteen vaihtaminen.

Asiakkaan kokema turvallisuus oli ensimmäinen asia, mihin kiinnitettiin huomiota ja tämän suhteen rannekkeet olivat yksi tärkeimmistä järjestelmän toiminnallisista osista. Rannekkeiden kiinnitys oli epävarmaa riippuen asiakkaiden toimintakyvyn rajoitteista ja näiltä osin, heille piti

vaihtoehtoisesti ehdottaa rannekkeen pitämistä eri paikoissa, kuin missä sitä normaalisti pidettäisiin. Rannekkeen materiaalit olivat aika heikkoja siihen tarkoitukseen, missä niitä käytettiin. Ratkaisuja alkuperäisiä malleja vahvempiin materiaaleihin tarvittaisiin niille, joilla on CP-vamma taustalla ja muitakin vammoja. Eräs vaihtoehto on tilata apuvälineratkaisuja tarjoavista yrityksistä vahvempia vaihtoehtoja sekä integroida niitä niin, että ne sopivat omiin käyttötarkoituksiin. Uusia rannekkeita aloitettiin kartoittamaan niille, joilla havaittiin, että se ei tulisi pysymään pidemmässä käytössä.

Laitteiston pääkäyttäjän hallinnoinnissa oli vaikeuksia saada aikoja näkymään oikein tai pääkäyttäjän livetilanteessa ei näkynyt oikeaa kuvaa tilanteesta ja se tuli sellaisella viiveellä, jolloin sitä ei voinut luotettavasti käyttää ollenkaan. Tämä teki päätelaitteesta käyttökelvottoman tilanteen seuraamiseen missään tilanteessa ja informaation oli välityttävä ohjaajalta toiselle. Asiaa seurattiin, paikallistettiin ongelmakohtia sekä vietiin kehityskohteeksi eteenpäin ja siihen saatiin loppujen lopuksi toimiva ratkaisu tilalle.

Työntekijöiden halu tarkkailla omaa sekä muiden tehtävässä käytettyä aikaa olisi myös eräs ratkaistavissa oleva kehityksen kohde. Työntekijöille on mahdollista järjestää tunnistelätkä, joka merkittäisiin työntekijälle aina vuoroon tullessaan. Mennessään asuntoon tekemään työtehtävää, laite lukisi aina ohi mennessään työntekijän tunnisteiden sisään ja siitä tulisi merkintä järjestelmään, jota voitaisiin tarkkailla jälkikäteen.

Vasteaikaa mitattaessa on myös huomioita se seikka, että laitettaessa raportteja eteenpäin sosiaaliviranomaisille on järjestelmässä ainoastaan saatavilla asiakkaalla käytetty aika. Tämä tarkoittaa sitä, että operaattorilta on tilattava raportti kaikista soitoista ja näitä verrataan kutsujärjestelmästä saatavaan raporttiin. Soittojen määrän ollessa pienessä yksikössä +/- 100kpl päivittäistasolla, on raporttien tarkkailussa aika paljon selvitettävää. Informaation sisältö ei sinällään poikkea, oli se missä muodossa tahansa, mutta halutessaan tulkita sitä siihen joutuu hieman perehtymään tarkemmin, kuin sellaiseen järjestelmäraporttiin missä se on nähtävissä ajallisesti suoraan yhdessä muodossa.

Työympäristön sopeutuminen eri tilanteisiin ja pitkälinen kokemus, olivat elintärkeässä asemassa näiden kehityskohteiden eteenpäin viemisessä. Ongelmakohtien ja käyttäjäkokemusten kerääminen jatkuu ja järjestelmän kehittämistä jatketaan yhdessä järjestelmän toimittajan kanssa niin kauan, että se saadaan juuri sellaiseksi, kuin oman palveluyksikön tarpeet vaativat.

Kun listalla on asiakasryhmän, työntekijöiden hyvinvoinnin ja työpaikkojen lisäksi jatkuva säästäminen ja kulujen minimointi, se tarkoittaa usein sitä, että se teetättää lisää työtä ja ongelmia. On hankala mitata kuluja siihen nähden mitä eri korjaavien toimenpiteiden ajallinen määrä on. Järjestelmien käyttöönottovaiheessa ei usein päälle päin näy ongelmia, mutta ne alkavat selviämään jälkikäteen eri käyttäjien arjen toiminnoissa. Kehittämistyötä voidaan kuitenkin ajatella niin, että se tulee kaikille hyödyksi ja tulee jossain vaiheessa vastaan joillekin toimijoille, kun erilaisia toimintakyvyn rajoitteiden omaavia henkilöä siirtyy käyttämään järjestelmää, joten kehittämistyö on tässä tärkeää kaikkia alalla toimivia kohtaan.

Meillä on mahdollisuus ja vapaus tehdä asioita ja asioiden kehittäminen on mielestäni evoluution eteenpäin viemistä, tapahtuipa se millä tasolla ja volyyymilla tahansa. Teemme jatkuvasti valintaa omalla aikajanallamme synnyttääksemme asioiden jatkumoa, joka on jatkunut alkuräjähdyksestä aina tähän päivään asti. Meidän tekemiä valintoja ja arvoja ei voi laittaa meistä erilleen elämän kaareltamme. Vaikka asioiden eteenpäin vieminen on joskus hidasta, se on silti palalta jatkuva kokonaisuus, johon jokainen meistä kantaa omalla tavallaan kortensa kekoon. (Patomäki 2013, 164.)

8 POHDINTAA JÄRJESTELMIEN MAAILMASTA

Toimiessamme eri järjestelmien kanssa on hyvä pitää mielessä, että järjestelmät ovat tehty palvelemaan niiden käyttäjiä, ei toisinpäin. Toisinaan järjestelmissä on paljon erilaisia korjauksen paikkoja ja usein niiden toimintakuntoon tuominen siinä ympäristössä, jossa niitä käytetään, on melko aikaa vievää. Muokkaaminen juuri sen oman ympäristön asettamien määritteiden mukaisiksi ei aina tapahdu käden käänteessä, vaan se vaatii aikaa, kärsivällisyyttä ja aiheeseen perehtymistä. Tämän aiheen valinta oli täysin työelämälähtöinen ja mielestäni tallaiseen täysin tuntemattomaan aihealueeseen hyppääminen oli mielenkiintoinen projekti ja siitä oppi paljon. Siinä oli myös työyhteisön ja asiakkaiden kannalta yhteisöllistä näkökulmaa lisäävä puoli, kun haasteita selvitettiin kaikille sopivalla tavalla.

Tämä opinnäytetyön tutkimus ja projektin eteenpäin vieminen herätti isompaa pohdintaa systeemimaailmasta tapahtuvasta ohjauksesta ja kontrolloinnista sekä siitä, kuinka järjestelmäriippuvaisia me kaikki olemme. Tarkastellessa vaikkapa riippuvaisuussuhteitamme internetistä, on hankala kuvitella normaalia urbaania elämää ilman sitä. Kun järjestelmiä tehdään ja kasataan, kuinka paljon niissä on todella nostettu käyttäjäkokemuksia yhdeksi määrääväksi tekijäksi? Paljon tehdään hyviä asioita, mutta väistämättä tulee mieleen, että se olennaisin asia, kenelle asioita tehdään, mistä syystä ja miksi, unohtuu siitä välistä.

Yhdeksi kysymykseksi nousi mieleen myös, kuinka marginaaliryhmiä, tässä tapauksessa vammaisia, ajatellaan edelleen ikään kuin ulkopuolella oleviksi yhteiskunnan toimijoiksi. Palveluohjaajana sen näkee päivittäisessä työssä. Saadakseen jotain onnistumaan, on tehtävä hartiavoimin töitä todistaakseen, että pystyy todella lunastamaan paikkansa liberaalissa yhteiskunnassa. Tämä samainen liberalismi tarjoaa meille kaikille samaan aikaan toiveita, lupauksia onnellisuudesta ja mahdollisuuksia juuri sen verran synnyttääkseen tuntemuksen siitä, että vaikuttaisimme asioihin, mutta voisiko olla mahdollista, että sekin on vain tapa kontrolloida toimintaamme?

Asumispalvelun kehittämisen kannalta on hienoa havaita, että työpaikalta löytyi luottamusta näinkin ison haasteen antamiseen ja ratkaisujen hakemisessa työyhteisö, asiakkaat ja työnantaja antoi täyden tuen projektin eteenpäin viemiseen. Siitä isot kiitokset.

Uskon, että tulevaisuudessa meidän on pakko kohdata epäkohdat suoraan, eikä kätkeytyä järjestelmien taakse piiloon.

LÄHTEET

- Finlex 1992. Laki sosiaali- ja terveysalan asiakasmaksuista 1992/134. Helsinki. Suomi. Viitattu 23.8.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>
- Finlex 2014. Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Helsinki Suomi. Viitattu 18.8.2021 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Finlex 2016. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Helsinki. Suomi. Viitattu 20.8.2021 https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2
- Dunderfelt, Tony. 1998. Henkilökemia, yhteistyö erilaisten ihmisten välillä (9.painos.). Vantaa. Dialogia Oy. Viitattu 17. 8 2021
- Grandell, Ronnie. 2015. Itsemyötätunto. Helsinki. Tammi Oy. Viitattu 8. 9 2021
- Hakala, Juha T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: Valli, Raine; Aaltola, Juhani. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. 4.painos. PS-Kustannus. Viitattu 3.10.2021
- Hirsjärvi Sirkka; Hurme Helena. 2018. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus. Viitattu 8. 9 2021
- Iivanainen Anja; Jauhiainen Mari; Pikkarainen Pirjo. 2001. Hoitamisen taito. Helsinki. Tammi Oy. Viitattu 10.9.2021
- Jylhä Virpi; Kuusisto Hannan; Mönkkönen Kaarina. 2021. Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna. Gaudeamus Oy. Viitattu 29.8 2021
- Kauppinen-Saaranen Anita; Puusniekka Anna. 2006. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen arkisto. Viitattu 25.8 2021 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>
- Kukkola, Sirkka. 1997. Kommunikatiivinen potilas-hoidonantajasuhte. Tutkimus halutun ja saadun kommunikaation vastaavuudesta perusterveydenhuollossa. Helsingin yliopisto: yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon laitos. Yliopistollinen väitöskirja. Helsinki. Yliopistopaino. Viitattu 3.10.2021

- Kuure, Tapio. 2015. Sosiaalisen vahvistamisen asema ja määrittely hyvinvoinnin palvelujärjestelmässä. Helsinki. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Viitattu 22. 9 2021
- Leskelä Riikka-Leena; Komsu Vesa; Sandström Saana; Pikkujämsä Sirkka. 11 2013. Paljon sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät asiakkaat Oulussa. Lääkärilehti 3163–3169. Viitattu 18.8.2021 <https://docplayer.fi/3294713-Paljon-sosiaali-ja-terveyspalveluja-kayttavat-asukkaat-oulussa.html>
- Manka, Marja-Liisa; Manka Marjut. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki. Talentum media. Viitattu 3.10.2021
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. Vuorovaikutus-Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 23.9.2021
- Patomäki, Heikki. 2013. Tulevaisuuden politiikka. Helsinki: Infokustannus Oy. Viitattu 23.9.2021
- Pietiläinen, Erja. 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11 Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Helsinki: Edita Oy
- Putilin-Hjelt, Paula. 2005. Turvallisuutta viestinnässä. Helsinki: Edita Oy. Viitattu 27.9.201
- Räty, Tapio; Virta Kari. 1994. Vammaispalvelut-vammaispalvelulain soveltamiskäytännöt. Helsinki: Kynnys ry. Viitattu 2. 9 2021
- Suominen, Sauli. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus: Case management mielenterveystyössä. Helsinki: Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys. Viitattu 8. 9 2021
- Suominen, Sauli; Tuominen Merja. 2007. Palveluohjus-portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy. Viitattu 22. 9 2021
- Särkikoski Tuomo; Tuuli Tarja & Parviainen Jaana. 2020. Robotin hoiviin. Tampere: Vastapaino. Viitattu 29. 8 2021
- Ruusuvuori, Johanna; Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. Viitattu 2.10.2021
- Teittinen, Antti; Ekholm Elina. 2014. Vammaiset ja työntekijäkansalaisuus. Osallistumisen esteitä ja edellytyksiä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 133. Tampere. Juvenes print. Viitattu 3.10.2021.

Tuomi, Jouni; Sarajärvi Anneli. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki. Tammi. Viitattu 3.10.2021

Valkama Sari. 2021 Soite-Vaikeavammaisten palveluasetelin sääntökirja. Kokkola, Keski-Pohjanmaa. Viitattu 8. 9 2021 <https://palse.fi/?page=svc&inst=250000000&orgpalv=16>

Vilka, Hanna. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä. 5.painos. PS-kustannus. Viitattu 8.11.2021

Vuolle-Selki, Tuula. 2010. Kohti itsenäistä elämää. Saarijärvi. Minerva kustannus Oy. Viitattu 18. 8 2021

LIITTEET

Liite 1

Käyttäjätutkimus

Vastaajien kokonaismäärä: 8

1. IKÄ

2. KOULUTUSTAUSTA

PERUSKOULU			
TOINEN ASTE			
KORKEA-ASTEEN KOULUTUS			

3.ONKO OHJAAJAN SAAPUMISAIKA LYHENTYNYT UUDEN KUTSUJÄRJESTELMÄN MYÖTÄ?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 Vasteaika lyhentynyt

4. ONKO PUHEYHTEYS HEIKOMPI VAI PAREMPI KUIN AIEMMIN?

Puheyhteys heikompi 1 2 3 4 5 Puheyhteys parempi

5. ONKO JÄRJESTELMÄ MIELESTÄSI TOIMINTAVARMEMPI, KUIN AIEMMIN?

Järjestelmä ei toimintavarma 1 2 3 4 5 Järjestelmä toimintavarmempi

6. ONKO UUSI JÄRJESTELMÄ HELPPOKÄYTTÖINEN?

Ei helppokäyttöinen 1 2 3 4 5 Järjestelmä helppokäyttöinen

7. ONKO JÄRJESTELMÄ SIJOITETTU HUONEESEESI NIIN, ETTÄ SIITÄ KUULUU YMPÄRI HUONETTA?

Järjestelmästä ei kuulu 1 2 3 4 5 Järjestelmästä kuuluu

8. KÄYTKÖ PIDEMPIÄ KESKUSTELUITA LAITTEISTON VÄLITYKSELLÄ?

Ei Kyllä

9. ONKO ARJEN HALLINTASI HELPOTTUNUT UUDEN JÄRJESTELMÄN MYÖTÄ?

Ei helpompaa 1 2 3 4 5 Helpompaa

10. ONKO RANNEKE OLLUT TOIMINTAVARMA?

Ei Kyllä

11. KESTIKÖ UUTEEN JÄRJESTELMÄÄN KAUAN TOTUTTAUTUA?

0–7 Päivää

1–4 Viikkoa

1–6 kuukautta

12. Kerro vapaasti kokemuksia, ongelmia, huomioita, hyviä tai huonoja tapahtumia järjestelmään liittyen.

Vastaajien määrä: 8

Työntekijät kysely

Liite 2

Vastaajien kokonaismäärä: 10

1. IKÄ

2. KOULUTUSTAUSTA

PERUSKOULU		
TOINEN ASTE		
KORKEA-ASTEEN KOULUTUS		

3. ONKO VASTEAIKA MIELESTÄSI PARANTUNUT UUDEN JÄRJESTELMÄN MYÖTÄ?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 Vasteaika lyhentynyt

4. ONKO PUHEYHTEYS MIELESTÄSI HEIKOMPI VAI PAREMPI KUIN AIEMMIN?

Puheyhteys heikompi 1 2 3 4 5 Puheyhteys parempi

5. ONKO JÄRJESTELMÄ MIELESTÄSI TOIMINTAVARMEMPI KUIN EDELLINEN?

Järjestelmä ei toimintavarma 1 2 3 4 5 Järjestelmä toimintavarmempi

6. ONKO JÄRJESTELMÄ HELPPOKÄYTTÖINEN?

Ei helppokäyttöinen 1 2 3 4 5 Järjestelmä helppokäyttöinen

7. KUULETKO ASIAKKAAN PUHEEN JÄRJESTELMÄN KAUTTA?

Laitteistosta ei kuulu 1 2 3 4 5 Laitteistosta kuuluu hyvin

8. KÄYTKÖ PIDEMPIÄ KESKUSTELUITA JÄRJESTELMÄN VÄLITYKSELLÄ?

Ei Kyllä

9. ONKO ARJEN HALLINNOINTI TYÖSSÄSI HELPOMPAA KUIN AIEMMIN?

Ei helpompaa 1 2 3 4 5 Helpompaa

10. ONKO RANNEKE OLLUT MIELESTÄSI TOIMINTAVARMA?

Ei Kyllä

11. KESTIKÖ UUTEEN JÄRJESTELMÄÄN KAUAN TOTUTTAUA?

0–7 Päivää

1–4 Viikkoa

1–6 kuukautta

12. Kerro vapaasti kokemuksia, ongelmia, huomioita, hyviä tai huonoja tapahtumia järjestelmään liittyen.

Vastaajien määrä: 8

