

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Jahnukainen, H., Saarela, J. & Niemi, M. (2022) RAI-tiedon hyödyntäminen ikäihmisten palvelujen tiedolla johtamisessa. TAMKjournal. 9.5.2022.

URL: <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/terveys/rai-tiedon-hyodyntaminen-ikaihmissen-palvelujen-tiedolla-johtamisessa-heli-jahnukainen-jenni-saarela-ja-minna-niemi/>

RAI-tiedon hyödyntäminen ikäihmisten palvelujen tiedolla johtamisessa | Heli Jahnukainen, Jenni Saarela ja Minna Niemi

9.5.2022



TAMKjournal | Tiedolla johtaminen käsitteenä saattaa ohjata sosiaalialan ammattilaisia ajattelemaan tietojärjestelmiä, jotka nähdään sosiaalipalveluista irrallisena. Artikkelissa osoitamme, että sosiaalipalveluissa tarvitaan tiedolla johtamista, joka toteutuu järjestäjä-, esimies- ja työntekijätasolla (THL 2021b). Nostamme keskiöön palvelutarpeita kuvaavan RAI-tiedon hyödyntämisen toiminnan kehittämisen ja päätöksenteossa.

Palvelutarpeen arviointitieto ikäihmisten palvelujen kehittämisen perustana

Väestön ikääntyminen paineistaa Suomen sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen tuottamista ja nostaa kustannuksia. Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi ovat ajankohtaisia kehittämiskohteita, sillä usein ikääntyneet hakeutuvat tai heidät ohjataan liian myöhään lakisääteiseen palvelutarpeen arviointiin. (Salunen 2019, 86–87, 158–159.) Toimivilla palvelukokonaisuuksilla voidaan vaikuttaa iäkkään väestön palvelujen kustannuskehitykseen.

Edellä mainitut seikat tulevat esiin myös sote-uudistusta ohjaavissa asiakirjoissa. Asiakas- ja palveluohjaukselta odotetaan palvelukoordinaatiota sekä palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantamista. Palveluohjauksen nähdään parhaimmillaan toimivan sirpaleisen palvelujärjestelmän yhteensitovana elementtinä. (Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen 2018, 252; HE 241/2020; Hiilamo & Salin 2020, 47; Laitinen, Wallin & Kilku 2020, 60–62; Sosiaali- ja terveysministeriö 2021, 16, 19, 21.)

Palvelutarpeiden tunnistamisella on merkittävä rooli oikea-aikaisten ja tarpeenmukaisten palvelujen suunnittelussa (Koivisto, Liukko, Tiirinki & Lyytikäinen 2020, 5, 8). Vanhuspalvelulaissa säädetään iäkkään henkilön toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnin tukena käytettävästä RAI-arviointivälineistöstä (Resident Assessment Instrument). RAI-arviointi toteutetaan haastattelun ja havainnoinnin avulla. Sen tuloksena saatua tietoa asiakkaan palvelutarpeista ja voimavaroista hyödynnetään asiakassuunnitelmassa, päätöksenteossa sekä asiakkaan tilanteen ja palvelun seurannassa. (Mäki-Petäjä-Leinonen & Karvonen-Kälkäjä 2017, 201; THL 2021a.)

RAI-arviointijärjestelmä (myöh. RAI) on luotettava tiedontuottaja ja samalla yksi tiedolla johtamisen väline (Finne-Soveri ym. 2020, 7; THL 2021a; vanhuspalvelulaki 980/2021.) Tutkimuksissa on kuitenkin tunnistettu, että RAI-tiedon systemaattista hyödyntämistä on tarpeen kehittää (Sernola 2014, 2, 32, 40–47; Hogeveen, Chen, & Hirdes 2017, 1, 12–14; Niemelä ym. 2018, 60–63; Elliott, Gordon, Tong & Stolee 2020, 1–7; Hänninen 2020, 2, 82; Siitonen 2020, 2, 79).

RAI-tiedon hyödyntäminen on tärkeää, sillä yhdenvertaisten julkisten palvelujen tarjonnan edellytyksenä on hyvä ja puolueeton arvio palvelutarpeista. Sosiaali- ja terveydenhuollon kysynnän arvioinnin nojautuessa vain palvelujen käyttöön osa palvelutarpeista jää tunnistamatta eikä palvelurakennetta pystytä kehittämään todellisten tarpeiden pohjalta. (Ritvanen & Sinipuro 2013, 88–89.) Tiedolla johtamisessa oleellisinta on se, miten palvelutarpeet kyetään tunnistamaan ja miten tätä tietoa hyödynnetään.

Artikkeli perustuu Heli Jahnukaisen ja Jenni Saarelan (2021) YAMK-opinnäytetyöhön. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistyö, jolla edistetään Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän ikäihmisten asiakasohjauksen RAI-tiedolla johtamista. Artikkelissa esitellään myös tiedolla johtamisen käytännön kulminaatiopisteitä, jotka perustuvat Lempäälän vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Anu Kallion aihetta koskevaan reflektioon.

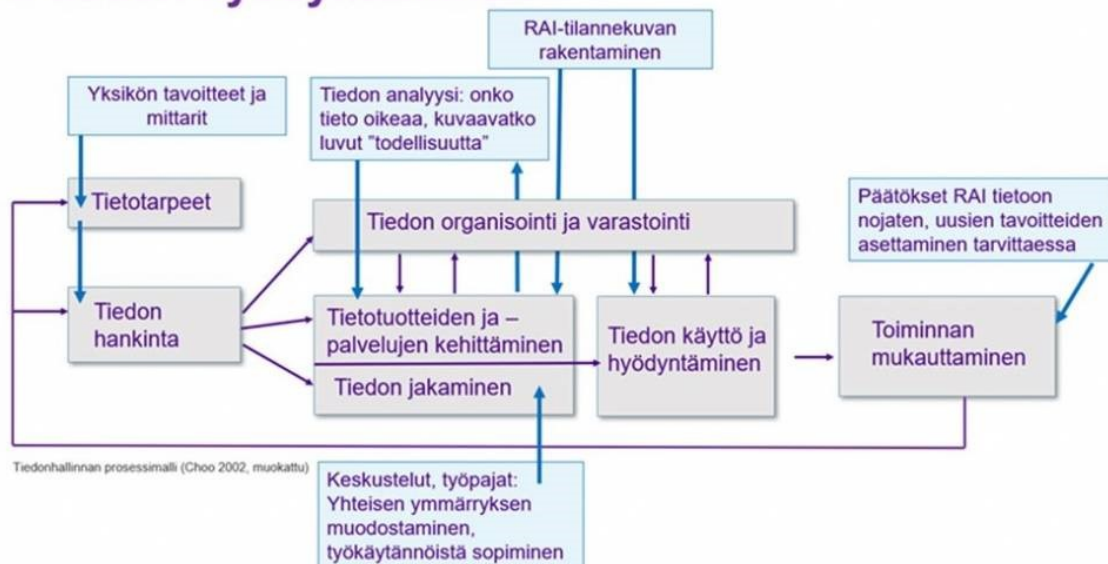
Mitä RAI-tiedolla johtamisella tarkoitetaan?

Tiedolla johtaminen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan tiedon hyödyntämistä (Laihonen & Lönnqvist 2013, 30). RAI tuottaa arvokasta tietoa palvelutarpeista. RAI:ta voidaan käyttää tiedolla johtamisen välineenä, jos sen käyttö on kattavaa sekä saatuja tietoja analysoidaan ja hyödynnetään päätöksenteossa. RAI:n käytön tulee olla osa asiakasprosessia ja johtamisen työkäytäntöjä, jotta järjestelmästä saadaan luotettavaa tietoa. Mittausjärjestelmien edut perustuvat systemaattisuuteen ja suunnitelmallisuuteen. RAI:n hyödyt palvelutarpeen arviointitiedon tuottajana menetetään ja mittaamiseen käytetyt resurssit hukataan, jos tiedon analysointi on puutteellista. (vrt. Jääskeläinen ym. 2013, 35, 61; Paasio 2017, 416.)

Kuvassa 1 esitetään, miten Choon (2002) tiedonhallinnan prosessimallia voidaan käyttää RAI-tiedon jalostamisen työkaluna (Valkonen, Kinnunen & Saranto 2018, 287; Helander, Ahonen, Houhala & Jääskeläinen 2020, 26). Prosessimallia sovellettaessa määritellään ensin toiminnan tavoitteet eli mitä ja miksi tietoa kerätään. Tietotarpeiden määrittelyn jälkeen tietoa kootaan, luokitellaan ja analysoidaan. Tiedon laadun arviointiin panostetaan ja arvioiden pohjalta tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä dokumentointiin. Lisäksi varmistetaan yhteinen ymmärrys RAI:n käytön tavoitteista ja tarkoituksesta sekä sovitaan yhteiset järjestelmän käyttötavat. Hyvänä menetelmänä yhteisen ymmärryksen muodostamisessa toimivat työpajat.

Palvelutarpeen arviointitiedosta syntyvä tilannekuva voidaan rakentaa, kun sille on luotu pohja edellä mainittujen vaiheiden kautta. Tilannekuvaa tarkastellaan rinnakkain muun asiakasryhmää koskevan tiedon kanssa. Tältä pohjalta yksilöidään toiminnan kehittämistarpeet, tehdään tietoon perustuvia ratkaisuja ja mukautetaan tarvittaessa toimintaa.

RAI-tiedon hyödyntäminen



Kuva 1 RAI-tiedon hyödyntäminen Choon (2002) prosessimallin mukaisesti.

Asiakas- ja palveluohjauksen tiedolla johtamisen käytännön kulminaatiopisteet

Heli Jahnuainen ja Jenni Saarela (2021, 64–69) suosittelevat opinnäytteessään, että seuraavat viisi tavoite-ehdotusta huomioidaan asiakasohjauksen tavoitteita määriteltäessä: 1) palvelutarpeen arvioinnit ovat luotettavia, 2) asiakasohjaus tukee kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä, 3) asiakasohjaus tukee asiakasosallisuutta, 4) palvelutarpeen arvioinnin asiakaskokemus paranee ja 5) asiakassegmentin ilmiöiden kehitystrendejä hyödynnetään tiedolla johtamisessa.

Jokaisen sote-organisaatiota johtavan on omaksuttava tiedonhankinta ja -hallinta johtamisensa tärkeäksi osa-alueeksi.

Yliopettaja Minna Niemi haastatteli Lempäälän vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Anu Kalliota RAI-tiedon hyödyntämisestä johtamisessa. Haastattelun perustan loivat Jahnukaisen ja Saarelan (2021) tulokset ja tavoite-ehdotukset. Kalliolla on vuosikymmenten kokemus tematiikasta, ja hän tarkasteli aihetta moninäkökulmaisesti.

Anu Kallion näkemysten pohjalta muotoutuivat seuraavat asiakas- ja palveluohjauksen tiedolla johtamisen käytännön kulminaatiopisteet, joita jokainen voi suhteuttaa omaan roolinsa ja tehtävänsä:

- Asiakas- ja palveluohjausprosessien johtamisen kivijalka on *ammatti- ja organisaatorajat ylittävä palvelujen suunnittelu*, joka perustuu yksilöllisiä tarpeita koskevaan neuvonpitoon asiakkaan ja tämän läheisten kanssa. Palvelukokonaisuuksia räätälöidään, kuitenkin tietyissä yhteiskunnallisissa puitteissa. Näin syntyvän asiakassuunnitelman jyrkeinä nurkkakivinä toimivat analysoidut RAI-tiedot. Kivijalka on valmis, kun RAI-tietoja on täydennetty muilla elämäntilannetta ja elinympäristöä koskevilla tiedoilla.
- RAI-tieto tukee hyvin asiakkaita koskevaa päätöksentekoa ja organisatorista johtamista, koska *huolellisesti toteutettuna ja analysoituna RAI-tieto on luotettavaa*. RAI:n luotettavuus kasvaa käyttökokemuksen myötä. Työntekijä kysyy tarkkoja ja yksityiskohtaisia kysymyksiä iäkkäältä ja hänen läheisiltään. RAI tuo arviointikeskustelulle rakenteen, joka helpottaa ja tasa-arvoistaa elämäntilanteestaan ja tarpeistaan kertovan iäkkään asemaa. Työntekijä analysoi asiakkaansa RAI-tietoa hyödyntäen käsikirjan ohjeistuksia. Myös työyhteisön avainasiantuntija tukee tarvittaessa analysointia. Työntekijät saavat koulutusta ja tukea välineistön käyttöön. RAI-tiedon luotettavuus on ”välineen, työntekijöiden ja koulutuksen summa”.
- Koko hyvinvointialueen kattava asiakas- ja palveluohjaus lisää iäkkäiden ja heidän läheistensä mielenrauhaa ja turvallisuutta silloin, kun iäkkäälle nimetään palveluohjaaja, johon voi olla keskitetysti yhteydessä. Kallion sanoin ”mennään yhden yhteydenoton kautta suunnittelemaan palveluita”.
- Ikäihmisten asiakas- ja palveluohjauksen organisatorisen johtamisen kannalta on *tärkeää tuntea RAI:n tuottama kokonaiskuva iäkkäiden toimintakyvystä ja palvelutarpeista sekä alueella käytettävissä oleva palveluvalikko*. Lisäksi johtamisen tueksi, esimerkiksi resurssien oikean kohdentamisen varmistamiseksi, tarvitaan toisiinsa suhteutettua numeerista tietoa mm. seuraavista alueellista indikaattoreista: yksin asuvat, puolison kanssa asuvat, erilaiset asumismuodot ja asuinympäristöt sekä informaalin avun sisältö ja määrä. Tällaista reaaliaikaista ja ennakoivaa trendikuvaa on toistaiseksi vähän saatavilla.
- *Sote-organisaatioiden tiedolla johtamisessa ei voida luottaa yksisilmäisiin mittareihin*. Ensin lähdetään liikkeelle tarpeesta tehdä tiettyihin asioihin liittyviä päätöksiä. Päätösten perustaksi tarvitaan toisiinsa liittyvien tietojen mittaristo, jonka tuottamat luvut analysoidaan ja suhteutetaan kokonaiskuvaan. Johtajan on olennaista miettiä tarkkaan, mitkä tiedot ovat omassa työssä tärkeitä, millaisen tiedon avulla johtamista voi kehittää ja miten resursseja suunnataan oikein. Asiakas-

ja potilastietojärjestelmistä saatava tietoperusta tuo johtamiseen epävarmuutta, koska tiedonmuodostukseen sisältyy useita riskejä. Siksi tarvitaan muita, RAI:n kaltaisia arviointivälineistöjä.

Hyvä johtaminen edellyttää erilaisiin tietoihin perustuvaa jatkuvaa arviointityötä. Asiakokonaisuudet liittyvät useimmiten henkilöstöön, talouteen, resursseihin ja palvelurakenteeseen. Erityisesti muutokset on perusteltava huolellisesti ja muutosten vaikutuksia on ennakoitava monipuolisesti ennen lopullisia päätöksiä. Kallion perussanoma onkin, että jokaisen sote-organisaatiota johtavan on omaksuttava tiedonhankinta ja -hallinta johtamisensa tärkeäksi osa-alueeksi. Tähän myös artikkelin kirjoittajien on helppo yhtyä.

Lähteet

Choo, C. W. 2002. Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment. Review. Information Today. 3. painos. Med-ford: New Jersey.

Elliott, J., Gordon, A., Tong, C. E. & Stolee, P. 2020. We've got the home care data, what do we do with it?": understanding data use in decision making and quality improvement. BMC Health Services Research, Article number: 251.

Finne-Soveri, H., Äijö, M., Tolonen, E., Rehula, P., Vähäkangas, P., Patronen, M., Autio, T., Haimi-Liikkanen, S. & Havulinna, S. 2020. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. TOIMIA-suositus. ID S028/11.6.2020. Viitattu 31.1.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140106/TOIMIA_S028_iakkaiden_henkiloiden_toimintakyvyn_arviointi_palvelutarpeen_arvioinnin_yhteydessa%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HE 241/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi.

Helander, N., Ahonen, O., Houhala, K. & Jääskeläinen, A. 2020. Tiedolla johtaminen julkisella sektorilla: käytännön tapauksia eri hallinnonaloilta. Focus Localis 3/2020, 22–42.

Hiilamo, H. & Salin, S. 2020. Uudistuva palvelujärjestelmä. Teoksessa Laaksonen, H., Laitinen, H. & Hiilamo, H. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanomapro, 26–55.

Hogeveen, S. E., Chen, J. & Hirdes, J. P. 2017. Evaluation of data quality of interRAI assessments in home and community care. BMC Medical Informatics & Decision Making 17/2017.

Hänninen, M. 2020. Ikääntyneiden palveluissa työskentelevien esimiesten tiedolla johtaminen. Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma. Tampereen

ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK. Viitattu 24.5.2022.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112924988>

Jahnukainen, H. & Saarela J. 2021. Palvelutarpeen arviointitieto osaksi ikäihmisten asiakasohjauksen tiedolla johtamista – RAI-CA+HELSan hyödyntämisen mahdollisuudet. Erityisasiantuntijan tutkinto-ohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK. Viitattu 24.5.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021112922474>

Jääskeläinen, A., Laihonen, H., Lönnqvist, A., Pekkola, S., Sillanpää, V. & Ukko, J. 2013. Arvoa palvelutuotannon mittareista. Tampereen teknillinen yliopisto. Tampere: Suomen yliopistopaino – Juvenes Print.

Koivisto, J., Liukko, E., Tiirinki, H. & Lyytikäinen, M. 2020. Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannankäsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ohjaus 11/2020. Viitattu 24.5.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-581-0>

Laihonen, H. & Lönnqvist, A. 2013. Tiedolla johtaminen tarkoittaa tiedon hyödyntämistä. Tietoasiantuntija, (4), 30.

Laitinen, H., Wallin, O. & Kilkku, N. 2020. Asiakas palvelujärjestelmän lähtökohtana. Teoksessa Laaksonen, H., Laitinen, H. & Hiilamo, H. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanomapro, 56–73.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 28.12.2012/980.

Mäki-Petäjä-Leinonen, A. & Karvonen-Kälkälä, A. 2017. Vanhuusoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent.

Niemelä, K., Taskinen, R., Vähäkangas, P., Elo, S., Turkki, L. & Nieminen, P. 2018. RAIHYJ-mittari lähijohtajan työvälineenä ikäihmisten koti- ja ympärivuorokautisessa hoidossa. Gerontologia 1/2018, 32 (1), 54–65.

Paasio, P. 2017. Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa (toim.) Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon, 403–416.

Ristolainen, H., Tiilikainen, E. & Rissanen, S. 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia 32 (4), 252–274.

Ritvanen, H. & Sinipuro, J. 2013. Tiedolla johtaminen toimialan murroksessa. Malli sosiaali- ja terveystalvueluiden kehittämiseen. Helsinki: BoD-Books on Demand.

Salunen, E. 2019. Raihnainen Suomi. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Sernola, R. 2014. RAI-järjestelmän hyödyntäminen lähiesimiehen työkaluna kotihoidossa. Sosiaali- ja terveystalvuelalan kehittämisen ja johtamisen

koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK. Viitattu 24.5.2022.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014120117729>

Siitonen, A. 2020. Tietojohtamisen merkitys kotihoidon toiminnassa. Näkökulmana lähijohtajien RAI-tiedolla johtaminen. Vaasan yliopisto: Pro gradu -tutkielma.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2023. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:27. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

THL. 2021a. RAI:n käyttö asiakastyössä. Päivitetty 4.5.2021. Viitattu 24.5.2021.
<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/rain-kaytto-asiakastyossa>

THL. 2021b. RAI-tiedolla johtaminen. Päivitetty 4.5.2021. Viitattu 23.5.2021.
<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/rai-tiedolla-johtaminen>

Valkonen, M-R., Kinnunen, U-M. & Saranto, K. 2018. Tiedonhallinnan prosessimallin hyödyntäminen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevissa tutkimuksissa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. FinJeHeW 2018, 185–296.

Kirjoittajat

Heli Jahnukainen

Sosionomi (AMK), sosionomi (YAMK) sosiaalialan erityisasiantuntija -opiskelija
heli.jahnukainen@keusote.fi

Jenni Saarela

Sosionomi (AMK), sairaanhoitaja (AMK), sosionomi (YAMK) sosiaalialan erityisasiantuntija -opiskelija
jenni.saarela@keusote.fi

Minna Niemi

Yhteiskuntatieteiden tohtori (YTT), yliopettaja
Sosiaali- ja terveysalan osaamisyksikkö
TAMK
minna.niemi@tuni.fi
<https://orcid.org/0000-0001-5258-9740>

Kuvituskuva: Jaakko Saarilampi/Tampereen ammattikorkeakoulu