

Opinnäytetyö YAMK

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2024

Jimi Oksanen

Kirjaamispohjan kehittäminen kotiin annettavan tuen palveluohjaajille

Opinnäytetyö YAMK | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2024 | 50 sivua

Jimi Oksanen

Kirjaamis pohjan kehittäminen kotiin annettavan tuen palveluohjaajille

Hyvinvointialueuudistuksen myötä Varsinais-Suomen ikääntyneiden kotiin annettavan tuen palveluohjaajat yhdistyivät yhdeksi yksiköksi. Muodostetun työyhteisön työtavat yhdenmukaistetaan, ja yhteisen asiakaskirjauksen kirjaamis pohja on työkalu, jonka kehittämistarpeeseen tämä opinnäytetyö vastasi.

Opinnäytetyö toteutui toimintatutkimuksellisin menetelmin. Aluksi työyhteisön palveluohjaajilta kerättiin palautetta kehittämisen aineistoksi. Aineisto pohjalta kehittäminen tapahtui vapaaehtoisten kanssa työpajatyöskentelynä. Tuotos pilotointiin kaikkien palveluohjaajien toimesta, jonka jälkeen kerättiin tietoa tuotoksen käytettävyydestä 5-pisteisellä Likert-arvioinnilla sekä vapaamuotoista palautetta tuotoksen jatkokehittämistarpeista.

Kehittämisprojektissa kehitetty kirjaamis pohja koettiin jatkokehittämiskelpoisena aihiona. Kirjaamis pohjaa ei vielä virallisesti otettu käyttöön, mutta jotkin kotiin annettavan tuen palveluohjaajat soveltavat sitä jo työssään. Tämän kehittämisprojektin päätyttyä tuotosta jatkokehitetään, kehittäminen jatkuu toimintatutkimukselle ominaisesti syklisesti. Jatkokehittämisen ohessa seurataan myös tulevan asiakastietotojärjestelmämuutoksen aikataulua ja sen mukaan arvioidaan kirjaamis pohjan virallista käyttöön oton ajankohtaa.

Asiasanat:

Ikääntyneet, kirjaaminen, käytettävyys, palveluohjaus

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Master of Social Care

2024 | 50 pages

Jimi Oksanen

Client information documentation layout for home assistance service counsellors

Due welfare area reform, all home assistance for the elderly service counsellors in Finland Proper were gathered in a single unit. Newly formed work community needs unification of working methods and developing a common layout for client information documentation is one demand this project aimed to fulfill.

This master's thesis was carried out by means of action research methodology. First, the service counselors were asked to provide feedback which would guide the development. Gathered material guided the development, which happened in a workshop with volunteers. The product was piloted by all service counsellors, after which feedback was gathered about the usability of the product in 5-point Likert scale. Also, freeform feedback about further development needs of the product was gathered.

In this project developed layout was deemed as a fit beginning for further development. The form was not officially introduced in to use yet, but some service counsellors were keen to adapt it in their work already. After this development project, further development of the form will continue in the cyclical spirit of action research. During the further development is also crucial to follow the schedule of upcoming client record system reform, since introduction of the layout is affected by it.

Keywords:

Older people, registering, usability, service counselling

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Tausta ja tarve	8
3 Tarkoitus ja tavoitteet	10
4 Teoreettinen viitekehys	11
4.1 Ikäihmisten kotiin annettavat palvelut	11
4.2 Palveluohjaus	11
4.3 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma	13
4.4 Käytettävyys	14
5 Kehittämisprojektin toteutus	16
5.1 Menetelmät	16
5.2 Vapaamuotoinen palaute	17
5.3 Työpajatyöskentely	18
5.4 Käyttäjäkysely	18
5.5 Eteneminen	19
6 Tulokset	25
6.1 Kehitysehdotukset	25
6.2 Tuotoksen käytettävyys	26
6.3 Vapaamuotoinen palaute	28
7 Tuotos	31
8 Eettisyys ja luotettavuus	39
9 Lopuksi	42
Lähteet	44

Liitteet

Liite 1. Kehitysehdotukset, ensimmäinen aineisto

Liite 2. Käyttäjäkysely, toinen aineisto

Liite 3. Lisäkehitysehdotuksia, toinen aineisto

Kuvat

Kuva 1. Kirjaamispohjan sivu 1/2.	32
Kuva 2. Kirjaamispohjan sivu 2/2.	33
Kuva 3. Kirjaamispohjan käyttöohje sivu 1/5.	34
Kuva 4. Kirjaamispohjan käyttöohje sivu 2/5.	35
Kuva 5. Kirjaamispohjan käyttöohje sivu 3/5.	36
Kuva 6. Kirjaamispohjan käyttöohje sivu 4/5.	37
Kuva 7. Kirjaamispohjan käyttöohje sivu 5/5.	38

Kuviot

Kuvio 1. Käytettävyyden arvioinnin vastaukset.	27
--	----

Taulukot

Taulukko 1. Käytettävyyden arvioinnin vastaukset.	28
---	----

1 Johdanto

Sote-uudistus on laaja ja monimutkainen valtakunnallinen hanke, joka pyrkii uudistamaan sosiaali- ja terveystalouden järjestämistä Suomessa.

Uudistuksen tavoitteena on hillitä kustannuksia, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja sekä varmistaa yhdenmukaiset palvelut kaikille (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Omalla kohdallani 1.1.2023 voimaan astunut hyvinvointialueuudistus näkyi työyksikössäni työntekijämäärän moninkertaisella kasvulla.

Hyvinvointialueuudistuksen myötä koko Varsinais-Suomen ikääntyneiden palveluiden kotiin annettavien palveluiden palveluohjaajat yhdistyivät yhdeksi yksiköksi uuden työnantajan, Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, eli Varhan, alaisuudessa. Työntekijämäärä oli suuri ja työn järjestämistavassa oli ollut aluekohtaisia eroavaisuuksia ennen uudistusta. Palveluohjaajien yhdistyttyä yhdeksi yksiköksi tulikin ajankohtaiseksi yhdenmukaistaa kaikkien palveluohjaajien työ jokaisella alueella samansisältöiseksi.

Ikääntyneiden kotiin annettavien palveluiden palveluohjaajan työnkuvaa kuuluu tavallisesti tavata asiakasta ja hänen omaisiaan tämän kotonaan, yhdessä arvioida asiakkaan palveluiden tarvetta ja ohjata sekä koordinoita sovitut palvelut asiakkaalle. Itse palvelutarpeen arvioinnin sisältö on alueella yhdenmukaistettu ottamalla käyttöön Varhan laajuisesti toimintakykyarviointimittaristo interRAI CA+Helsa (Raisoft 2024). Kaikki palveluohjaajat keräävä käynneillä saman tiedon ja soveltavat kotihoidon myöntämisperusteina samoja numeerisia mittariarvoja. Tällä työkalulla mahdollistetaan, että asiakkaat saavat yhdenmukaisen kokonaisvaltaisen palvelutarpeenarvioinnin paikkakunnasta riippumatta. Arviointityökalu on merkittävin yksittäinen askel yhdenmukaiseen työnkuvaan, mutta tämä ei vielä takaa yhdenmukaisia työskentelytapoja, joissa oli entuudestaan paljon eroavaisuuksia.

Kirjaaminen on mittava osa palveluohjaajan työtä. Itse kotikäynteinä tehtävien laajojen palvelutarpeen arviointien lisäksi palveluohjaajien tarvitsee laatia

kattavat asiakaskirjaukset palvelutarpeen arvioinnissa ja siitä koituvista jatkotoimista. Kirjaamisurakka on mittava, ja voi herkästi viedä aikaa peräti enemmän mitä asiakaskäynti itsessään. Luonnollisesti myös tähän osakokonaisuuteen tarvitaan yhteiset toimintatavat ja työkalut. Tässä opinnäytetyössä kehitettiin yhteistä palvelutarpeen arvioinnin kirjauspohjaa ja sen käyttöohjetta. Opinnäytetyöprojektin tuotoksella pyritään lisäämään entuudestaan työyksiköni yhteisiä käytäntöjä.

2 Tausta ja tarve

Tällä kehittämisprojektilla pyrittiin yhdenmukaistamaan Varhan palveluohjaajien työnkuvaa asiakaskirjausten suhteen. Yksikössä työskentelee yhteensä 44 palveluohjaaja, ja he toimivat laajalla alueella eri puolilla Varsinais-Suomea. Palveluohjaajat noudattavat edelleen omia kirjauskäytäntöjään, joita käyttivät ennen Varha-uudistusta. Nyt toivottiin kehitettävän yhtenäinen kirjauspohja, jota kaikki kotiin annettavien palveluiden palveluohjaajat käyttäisivät kirjatessaan palvelutarpeen arvioinnin asiakastietokantaan. Kirjauskäytäntöjen eroavaisuuksia korostavat myös erot asiakastietojärjestelmissä, joita on käytössä Varhan alueella tällä hetkellä viisi erilaista.

Asiakastietojärjestelmämuutos on valmisteilla, jonka voimaan tullessa kaikki palveluohjaajat kirjaavat samaan tietojärjestelmään, mutta uudistuksen aikataulu on vielä avoinna. Palveluohjaajien työnkuvan yhtenäistämiseksi oli tärkeää, että kirjauskäytännöt ovisivat samat kaikilla yksikön palveluohjaajilla, vaikka asiakastietojärjestelmät olivatkin vielä erit.

Jo hyvinvointialueuudistusta edeltävän aikana kirjauspohjan kehittämistarvetta tunnistettiin entisessä työyksikössäni, Turun kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden keskitetyn palvelutarpeen arviointiyksikössä. Jo tuolloin käytetty ja edelleen Turun alueella käytössä oleva fraasipohja keräsi kritiikkiä sitä käyttäviltä palveluohjaajilta siitä, että kerätyn ja kirjatun tiedon jäsentely koettiin haasteelliseksi. Asiakaskirjauksen koettiin sellaisenaan olevan työläs tehdä, kirjaaminen koettiin tarpeettoman aikaa vieväksi. Valmiin kirjauksen tulkitseminen myös koettiin työlääksi kerätyn tiedon määrän ja sen jäsentelyn vuoksi. Kirjauspohjan käytettävyyteen, niin kirjaajan kuin kirjauksen tulkitsejan näkökulmasta, toivottiin parannusta. Kirjaamispohjan käytettävyys edelleen säilyi tärkeänä kehittämistä ohjaavana ominaisuutena, vaikka kehittämishake toteutui vasta Varhan alaisuudessa ja pääasiallinen kehittämistarve nousi työkäytäntöjen yhdenmukaistamisesta.

Tämä opinnäytetyö palvelee useampia ammattilaisryhmiä: kirjauksen tekijöitä, eli nykyisen työyksikköni palveluohjaajia, sekä kirjauksen lukijaa, joka on kuka

tahansa, joka tulkitsee asiakkaan asiakaskertomusta työkseen. Selkeästä kirjauksesta hyötyvät myös asiakkaat itse, jotka pystyvät omia asiakastietojaan OmaKannasta selaamaan. Yhtenäinen, hyvin jäsenelty palvelutarpeen arvioinnin kirjaus voi tarvittaessa toimia myös asiakassuunnitelmana.

3 Tarkoitus ja tavoitteet

Kehittämiprojektin tuotoksena oli laatia uusi yhtenäinen kirjaamisohje ja sen käyttöohjeet palveluohjaajien käytettäväksi. Tavoitteena on, että kirjaamisohje palvelee käytettävyyden näkökulmasta niin kirjaajaa kuin kirjausten tulkitsejää sote-alueesta ja asiakastietojärjestelmästä riippumatta.

Kirjaamisohje tulee kotiin annettavien palveluiden palveluohjaajien käyttöön. Kirjaamisohje tulee integroiduksi kaikkiin asiakastietojärjestelmiin, mitä yksikköni palveluohjaajat käyttävät sote-alueen mukaan. Nämä asiakastietojärjestelmät ovat Pegasos-, Saga-, Lifecare-, ProConsona ja Efficia. Asiakaskertomukseen kirjausta tehdessään palveluohjaaja kykenee hakemaan kirjaamisohjan asiakastietojärjestelmästä, jonka palveluohjaajan täyttää asiakaskirjausta tehdessään. Tavoitteena on taata yhtenäiset kirjauskäytännöt palveluohjaajien kesken. Lisäksi tavoitteena on parantaa käyttäjäkokemusta.

Uusi kirjaamisohje palvelee palveluohjaajia sekä muita asiantuntijoita, jotka tulkitsevat näitä kirjauksia työssään. Tiedon tulisi olla helpommin kirjattavissa sekä tulkittavissa, helpottaen ja tehostaen näin palvelutarpeen kartoitusta tekevän palveluohjaajan sekä muiden yhteistyötahojen työtä. Hyvin jäsenellystä kirjauksesta hyötyy myös asiakas.

4 Teoreettinen viitekehys

4.1 Ikäihmisten kotiin annettavat palvelut

Ihmisen avun tarve kasvaa tämän viimeisinä elinvuosinaan (THL 2021). Varhan alueen väestönkehityssennusteen mukaan ikääntyneiden osuus väestöstä tulee kasvamaan ja huoltosuhde tulee heikkenemään (Varha 2021).

Ikääntymiseen mieleltään liittyvän erinäisiä toimintakyvyn menettämisten riskejä. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan ikäihmisen nykytilannetta neljältä eri toimintakyvyn osa-alueelta, joiden heikkeneminen katsotaan riskiksi ihmisen itsenäiselle kotona pärjäämiselle. Nämä toimintakyvyn osa-alueet ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky (Kompassi 2018).

Kotiin annettavien palvelujen tavoitteena on varmistaa, että ikääntynyt väestö saavat tarpeidensa mukaiset palvelut kotiinsa mahdollistaen turvallisen kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Kotiin annettaviin palveluihin lukeutuu tukipalvelut sekä kotihoito, johon sisältyy myös kotisairaanhoido (STM 2022). Tukipalveluita ovat palvelut, joiden avulla kyetään mahdollistamaan asiakkaalle mahdollisimman itsenäinen arki ja jotka kohentavat asiakkaan hyvinvointia. Tukipalveluihin lukeutuvat mm. ateriapalvelu, siivouspalvelu, kodin ulkopuoleinen peseytymispalvelu. Tukipalveluja ja kotihoitoa myönnetään yksilöllisen tarpeen mukaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. (Varha 2023)

4.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on työtapa, jossa toimitaan asiakaslähtöisesti kumppanuussuhteessa asiakkaan kanssa suunnitellen ja ohjaten hänet tarvitsemiensa palveluiden äärelle. Asiakasta tuetaan palveluohjaajan, palvelun tarjoajien ja tämän tukiverkostonsa toimesta. Tavoitteena on varmistaa

asiakkaan itsenäinen eläminen. Palveluohjaajan ja asiakkaan keskinäinen suhde on luottamuksellinen. Palveluohjaus työmenetelmänä on erityisen hyödyllinen, kun asiakkaan palvelutarpeet ovat pitkäaikaisia ja monimutkaisia. Tutkitusti ikäihmisten suhteen palveluohjaus on koettu toimivaksi työtavaksi Suomessa (Stakes 2007).

Palveluohjausta esiintyy kolmena eri intensiteetin työtapana.

Palveluohjauksellisesti kevyin työtapa on palveluneuvonta, jossa asiakas ohjataan tarvitsemiensa palveluiden pariin lyhytaikaisen konsultaation yhteydessä. Palveluohjauksellinen asiakastyö on toisen intensiteettiasteen palveluohjausta. Tässä asiakkaan tunteminen korostuu, ammattilaisen ja asiakkaan kumppanuus on neuvontaa pidempiaikainen suhde, ja palveluohjaaja vastaa jo myös palveluiden koordinoinnista. (Suomen Palveluohjausyhdistys ry 2020)

Itse palveluohjaus on työtavoista intensiivisin. Asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde on pitkä ja tavoitteena on kokonaisvaltaisesti tuntea asiakkaan elämäntilanne ja tarpeet. Mukaan otetaan tarvittaessa myös hänen sosiaaliset suhteensa ja muut ammattilaistahot. (SPO ry 2020)

Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus on toimintamalli, joka kehitettiin hallituksen kärkihankkeena vuosina 2016–2018. Toimintamallissa ammattilainen tekee asiakkaalle näkyväksi julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Asiakas saa tietoa palveluiden myöntämisperusteista, ja ammattilainen varmistaa ja seuraa myönnetyn palvelun toteutumisen. (STM 2020)

Oman yksikköni palveluohjaus lukeutuu useimmiten palveluohjauksen ja palveluohjaukselliseen asiakastyön välimaastoon. Tyypillisesti asiakasta tavataan vain kerran palvelutarpeen arvioinnin kotikäynnillä. Asiakkaan tilanteeseen perehdytään kokonaisvaltaisesti, mutta pidempiaikaisesta palvelusuhteesta ei ole kyse. Ainoastaan mikäli asiakas on kotihoidon tarpeessa ja valitsee palvelun tuotantotavaksi palvelusetelit, syntyy pidempiaikainen palvelusuhde asiakkaaseen, joka voi muistuttaa intensiivisintä palveluohjauksen tasoa.

4.3 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelutarve tulee arvioida Sosiaalihuoltolain §:n 36 ja Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystarpeista §:n 15 mukaan. Arviointi tulee suorittaa sosiaali- tai terveyshuollon ammattihenkilön toimesta. Arviointi on suoritettava ”viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivästystä”. Kiireellisen avun tarpeen ollessa kysymyksessä arviointi on suoritettava välittömästi.

Lisäyksen 15 a §:n mukaan em. palvelutarpeen arvioinnin suorittaminen on myös edellytys pitkäaikaisen laitospaikan saamiselle (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystarpeista 28.12.2012/980). Ikäihmisen kotona pärjäämistä siis tuetaan mahdollisimman pitkään, ja pitkäaikaista laitospaikkaa harkitaan, kun kotiin annettava tuki katsotaan riittämättömäksi.

Sosiaalihuoltolaki 38 § määrittelee palvelutarpeen arvioinnin kirjauksen sisällön. Siihen kuuluu asiakkaan tilanteen yhteenveto ja palvelujen tarpeet, asiantuntijan johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, arvio omatyöntekijän tarpeesta sekä asiakkaan oma näkemys tuen tarpeesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Tarvittaessa kirjataan myös omaisen, läheisen, asiakkaan laillisen edustajan, tai muun henkilön näkemykset asiakkaan tarvitseman tuen tarpeesta (Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015). Palvelutarpeen arvioinnin kirjaus on sosiaalihuollon asiakasasiakirja, johon Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 §:n 38 mukaan kirjataan myös mm. asiakirjan laatia, asiakirja laatimisen ajankohta, asiakkuuden alkamisen ajankohta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ylläpitää Sosmeta-palvelua, josta löytyy valtakunnalliset sosiaalihuollon asiakirjarakenteet (Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos 2024). Sosmetassa on saatavilla iäkkäiden palvelutarpeen arvion asiakirjarakenne (Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos 2023).

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 39 § määrää palvelutarpeen arvioinnista laadittavan asiakassuunnitelman tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelma on laadittava, mikäli se ei ole ”ilmeisen tarpeetonta” ja se laaditaan

yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli siihen ei ole ilmeistä estettä.

(Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301) Palvelusuunnitelma tulee tarkastaa aina kun ikäihmisen toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, jotka muuttavat tämän palveluntarvetta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980).

STM julkaisema laatusuositus 2013–2014 palvelusuunnitelmasta ohjeistaa palvelusuunnitelman tukevan ”iäkkään henkilön palveluiden kokonaisuuden hallintaa, tavoitteellista kuntoutumista ja osallisuutta”. Hyvän palvelusuunnitelman kuvataan sisältävän palveluiden määrän ja laadun, yhdessä asetetut tavoitteet, toimijoiden vastualueet, ennakoitavat riskit suunnitelmiseen sekä tiedot seurannasta ja uudelleenarvioinnista. (Sosiaali- ja terveystministeriö 2013)

4.4 Käytettävyys

Kansainvälisen standardisoiimisjärjestö ISO määrittelee käytettävyttä 9241-11:2018 -standardissaan. Käytettävyys kuvaa miten tehokkaasti, tuloksellisesti ja tyydyttävästi voivat määritellyt käyttäjät käyttää käyttöliittymää, tuotetta tai palvelua niiden määriteltyihin käyttötarkoituksiin. (International Organization for Standardization 2018)

Hyvä käytettävyys tekee parhaimmillaan käyttökokemuksesta huomaamattoman, kaiken toimiessa luontevasti ei käyttäjä edes kiinnitä huomiota käyttötilanteeseen. Kohteen huono käytettävyys voi heikentää työtehoa tai jopa aiheuttaa vaaratilanteita. Terveysthuollossa käytettyyden suhteen oleellisinta on, ettei käytetyt järjestelmät vaaranna potilasturvallisuutta. (Fraktio 2024)

Käytettyyttä voidaan arvioida viiden ominaisuuden kannalta: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Opittavuus tarkoittaa, kuinka helposti käyttäjä kykenee käyttämään arvioitavaa asiaa ensimmäisellä

kerralla. Tehokkuus arvioi käyttönopeutta. Muistettavuus tarkoittaa kuinka helppoa käyttö on pidemmän ajanjakson tauon jälkeen; kuinka nopeasti käyttäjä kykenee uudelleenomaksumaan sen käytön. Virheettömyys tarkoittaa onko käyttäjä vaarassa tehdä virheitä käyttäessään, ja kuinka helposti virheet kyetään korjaamaan. Miellyttävyys tarkoittaa käyttömukavuutta. (Nielsen 2012).

Käytettävyyttä voidaan arvioida asiantuntija-arvioinneilla tai käyttäjien itsensä toimesta empiirisessä käyttäjättestissä. Käyttäjien itsensä toimesta tapahtuva käytettävyydestaus on vahva menetelmä käytettävyyden arviointiin, kun halutaan arvioida käytettävyyttä todellisissa käyttötilanteissa.

Käytettävyydestauksesta on myös jalostettu tarkempia käyttäjättestauksen menetelmiä. Näitä ovat ryhmäläpikäynti, paritestausta, vapaaläpikäynti, visuaalinen läpikäynti, tilannesidonnainen läpikäynti. (Riihialho 2000)

Käytettävyyden arviointimenetelmissä voidaan hyödyntää useita tiedonkeruumenetelmiä. Näitä ovat havainnointi, ääneen ajattelu, haastattelu ja käyttäjäkysely (Nielsen 1993). Käytettävyyttä voidaan arvioida kyselyllä esimerkiksi pyytämällä käyttäjiä arvioimaan kokemista määrällisesti Likert-arvioinnilla. Likert-asteikolla pisteytetään väittämiä yhdestä viiteen, "1" tarkoittaen "täysin eri mieltä" ja "5" tarkoittaen "täysin samaa mieltä". (Ovaska 2005).

5 Kehittämiprojektin toteutus

5.1 Menetelmät

Tämä kehittämisprojekti toteutettiin toimintatutkimuksellisin menetelmin. Toimintatutkimuksessa tutkitaan ja pyritään muuttamaan tutkimuskohdetta. Toimintatutkimukselle on ominaista käytäntöön suuntautuminen, ongelmakeskeisyys, tutkittavat ja tutkijat toimivat yhteistyössä sekä molemmat ryhmät ovat aktiivisia toimijoita muutosprosessissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Toimintatutkimuksen lähestymistapa oli emansipatorinen. Emansipatorisessa toimintatutkimuksessa valta ei ole tutkijalla vaan ryhmällä. Emansipatorinen toimintatutkimus osallistaa toimijat, tukee kriittistä tietoisuutta ja kehittää tasa-arvoisia toimintatapoja. Emansipatorisessa lähestymistavassa tutkijan ei tarvitse olla ryhmän ulkopuoleinen tai neutraali, vaan tämä voi toimia ongelmanratkaisussa aktiivisena osana tutkittavien ryhmää. (Koski & Kelo 2019)

Emansipatorinen lähestymistapa oli tutkimuksessani luonteva lähestymistapa, sillä olen osa työyhteisöä, ja kehitettävä tuotos on työyhteisön yhteinen työkalu. Työyhteisö koostuu taustoiltaan moninaisesta palveluohjaajien joukosta, ja kenellä tahansa voi olla oivaltavaa kokemukseen perustuvia havaintoja hyvistä kirjauskäytännöistä palveluohjaajan työssä. Kehitystyössä olimme ryhmässä yhdenvertaisessa asemassa, ja tuotos on yhteisen kehittämisen lopputulos.

Toimintatutkimusprosessin eteneminen on syklistä: suunnittelusta edetään toiminnan havainnoinnin kautta reflektioon, jonka jälkeen tarvittaessa palataan suunnitteluun ja prosessi toistetaan. Syklinen kehä voi toistua tarvittavan monta kertaa. (Koski & Kelo 2019)

Ensimmäisessä vaiheessa kerätään palveluohjaajilta aineistoa kehittämiproessin perustaksi. Toisessa vaiheessa tehdään aktiivista kehittämistyötä aineiston pohjalta työryhmässä. Kolmannessa vaiheessa

työryhmän tuotosta pilotoidaan kaikkien palveluohjaajien toimesta käytännön työssä. Neljännessä vaiheessa pyydetään kaikkia palveluohjaajia arvioimaan tuotosta. Arvioinnin aineiston avulla reflektoidaan tuotoksen onnistumista, ja punnitaan jatkokehittämistarpeita. Tämän toimintatutkimuksen kehittämismenetelminä toimivat **työpajatyöskentely ja arviointi**.

5.2 Vapaamuotoinen palaute

Työyhteisön palveluohjaajia pyydetään antamaan sähköisesti Webropol-alustalla **vapaamuotoista palautetta** (liite 1), jossa nämä saavat tuoda esiin omia näkemyksiään uuden kirjauspohjan kehittämiseen; mitä uudelta kirjauspohjalta toivotaan, mitä tulisi välttää. Palveluohjaajia kannustetaan tuomaan esiin konkreettisia parannusehdotuksia esimerkein. Lisäksi kysytään, mikä toimii nykyiseissä kirjauspohjissa ja mikä ei, mistä halutaan pitää kiinni ja mihin koettuihin epäkohtiin toivotaan muutoksia. Mikäli vastaaja palautteessa viitataan johonkin käytössä olevaan kirjauspohjaan, toivotaan vastaajaa kertomaan mihin pohjaan viittaa, sillä kirjauspohjia on tällä hetkellä käytössä useita erilaisia.

Esittämällä avoin kysymys pyritään saamaan ehdotuksia, joita ei ole etukäteen kyetty ennakoimaan. Liian avoimeen kysymykseen voi olla houkutus jättää vastaamatta, tästä syystä kysymyksen asettelussa kehoitetaan halutessaan kuvaamaan nykyisen kirjauspohjan ominaisuuksia demonstroidakseen kehityskohteita. Jos vastaajajoukko tiedetään aktiiviseksi, on avoimet kysymykset valideja aineistonkeruuseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Vapaamuotoisen palautteen aineisto on tässä tapauksessa tyypiltään laadullista. Määrällistä aineistoa on haasteellista tässä tapauksessa kerätä, sillä vastaajien lähtökohdat eivät ole yhtenäiset.

5.3 Työpajatyöskentely

Ryhmittelen kerätyt mielipiteet, parannus- ja muutosehdotukset teemoihin (Jyväskylän yliopisto 2016) ja käyn ne läpi työelämämentorini kanssa. Tämän jälkeen järjestän **työpajan** työyhteisön jäsenten kanssa, jossa kehitetään kirjaamis pohjaa työryhmän käyttäjäasiantuntijuuden tuella. Työpajatyöskentelyä ohjaa ensimmäisestä aineistonkeruusta teemoiteltu aineisto.

Työpajatyöskentelyssä kaikilla osallistujilla on tilaisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa kehitettävään tuotokseen. Workshopissa johdan, mutten kontrolloi keskustelua. Varmistan kaikkien workshoppiin osallistujien pääsevän käyttämään ääntään (Monthan 2023).

Workshopissa kehitetyn uuden kirjauspohjan kirjoitan puhtaaksi tietokoneella ja esittelen tuotoksen työelämämentorilleni. Varmistettuani, että tuotos voidaan ottaa pilotoitavaksi, esittelen tuotoksen palveluohjauksen viikkopalaverissa kaikille työyhteisön jäsenille.

5.4 Käyttäjäkysely

Kirjauspohjan valmistuttua se otetaan käyttöön pilotti ajanjaksoksi, arviolta kahden viikon mittainen. Tämän pilottijakson päätyttyä suoritetaan Webropol-alustalla **sähköinen käyttäjäkysely** (liite 2). Käyttäjäkysely on yksi käytettävyyden arviointiin soveltuva arviointi- ja kehittämismenetelmä (Nielsen 1993). Käyttäjien sijaitessa maantieteellisesti ympäri Varsinais-Suomea, sähköinen kysely näyttäytyy logistisesti tehokkaimmalta tavalta kerätä palautetta. Sähköisessä kyselyssä kysytään uuden kirjauspohjan käytettävyyden ominaisuuksista. Palautteesta saadaan numeerista tietoa kehitetyn kirjauspohjan käytettävyydestä. Käytettävyyttä arvioidaan viidellä mittarilla käytettävyyden ominaisuuksien mukaan: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys (Nielsen 1993). Arviointi tapahtuu 5-portaisella Likert-asteikolla: 1 = vahvasti eri mieltä, 2 = joihinkin eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä, 4 = joihinkin samaa mieltä ja 5 = vahvasti samaa mieltä (Ovaska 2005).

Vapaamuotoiselle palautteelle tarjotaan myös mahdollisuus. Osallistujilta pyydetään myös vapaamuotoista palautetta tuotoksesta ja sen jatkokehittämistarpeista, Vapaista kommentteista kerääntyä kvalitatiivista, laadullista aineistoa täydentämään kvantitatiivista, määrällistä aineistoa; tämä lisää palauteaineiston triangulaatiota. Aineistotriangulaatiossa käytetään saman kohteen tutkimiseen useampaa aineistoa; tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

5.5 Eteneminen

Olin kirjausrungon kehittämisprojektia suunnitellut tekeväni jo Turun kaupungin aikaiseen palveluohjaajien yksikköön sen aikaisen esihenkilöni kanssa. Kehittämisen menetelmät valittiin jo silloin ja aloitin kirjoittamaan projektisuunnitelmaa. Projektin käynnistyminen kuitenkin viivästyi henkilökohtaisista syistä. Lopulta Varha-uudistuksen ja siihen liittyvien suurien organisaatiomuutosten vuoksi yhteisymmärryksessä katsottiin, ettei Turun kaupungin aikaiseen yksikköön enää kehitystyötä tehtäisi. Varhaan siirryttiin 1.1.2023, ja jäin miettimään uutta kehittämisprojektia.

Tämä kehittämisprojekti Varhan alaisuudessa käynnistyi virallisesti syksyllä 2023, jolloin keskustelin uuden esihenkilöni kanssa mahdollisista kehittämistarpeista. Yksikön palveluohjaajien yhteisestä kirjaamisohjan tarpeesta oli käyty hiljattain yleistä keskustelua, joten ehdotin mikäli voisin tähän kehitystarpeeseen vastata kehittämisprojektillani. Kerroin ennen Varha-uudistusta valmistelleeni vastaavanlaista kehittämisprojektia Turun kaupungin aikaiseen palveluohjaajien yksikköön. Ehdotin Varhan kotiin annettavan tuen palveluohjaajien palvelutarpeen arvioinnin kirjauspohjaa kehitettävän jo aiemmin suunnitelluin menetelmin; kehittämisaineistoa kerättäisiin sähköisesti koko Varhan alueen kotiin annettavan tuen palveluohjaajilta, kirjauspohjan kehittäminen tapahtuisi työpajatyöskentelyssä jossa työskentelisi eri Varhan sote-alueiden palveluohjaajia, tämän jälkeen tuotoksen pilotointi käytännön asiakastyössä, ja lopulta sähköisesti tuotoksen käytettävyyden arviointi ja palautteen jättö tuotoksen jatkokehittämiseen. Sovimme projektin toteutuksesta

ehdottamillani menetelmillä, esihenkilöni lupautui työelämämentorikseni ja sovimme minun laativan projektisuunnitelman keskustelun pohjalta. Projektin olisi määrä valmistua kesällä 2024.

Loppuvuoden 2023 työstin projektisuunnitelmaa. Esihenkilöni tiedotti työyhteisöä tulevasta kehittämishankkeesta yhteisön kehittämispäivänä marraskuussa 2023. Työstäessäni projektisuunnitelmaa päätettiin, että kehittämisessä tultaisiin soveltamaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen läkkäiden palvelutarpeen arvion asiakirjarakennetta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Asiakirjarakenne vaatii palveluohjauksen nykytilanteessa soveltamista, joten kehittämisaineiston kerääminen palveluohjaajilta edelleen näyttäytyi tarpeelliselta. Asiakirjarakenteen noudattaminen jo tässä vaiheessa antaa hyvät edellytykset rakenteiselle kirjaamiselle tulevan Varhan asiakastietojärjestelmämuutoksen jälkeiseen aikaan.

Alkuvuodesta 2024 tein projektisuunnitelmaan vielä amk:n opettajamentorini sekä työelämämentorini vaatimat korjaukset, jonka jälkeen suunnitelma viimein hyväksyttiin. Tämän jälkeen kirjoitettiin sähköinen opinnäytetyösopimus ja anoin tutkimuslupaa Varhan sähköisen tutkimusten hallinnantyyöpöydän, Tuuren, kautta. Tutkimusluvan hakemisen yhteydessä laadin tietosuojaselosteen, jossa täsmennettiin, ettei tutkimuksessa synny henkilörekisteriä, sillä kyselyissä ei vastaajilta kysyttäisi tunnistettavia tietoja (Varha 2024).

Hyväksytty projektisuunnitelma, opinnäytetyösopimus ja tutkimusluvut olivat koossa huhtikuussa 2024. Kehittämisprojektin toteutusvaihe voisi viimein alkaa. Tämä oli suunniteltua myöhäisempi ajankohta ottaen huomioon kehittämisprojektin valmistumisaikataulun, joka olisi kesällä 2024. Tässä kohtaa oli selvää, että kehittämisprojektin toteutusaikataulu tulisi olemaan aiottua kiireisempi.

Tutkimusluvut saatuani heti seuraavassa työpaikkani viikkopalaverissa käynnistin kehittämisprojektin ensimmäisen aineistonkeruun. Laadin anonyymin ja vapaaehtoisen webropol-kyselyn, jonne kaikki työyhteisön palveluohjaajat saivat jättää vapaamuotoista palautetta kirjaamis pohjan kehittämisen aineistoksi

(liite 1). Palautteen jättöaikaa olisi kolme työpäivää, ja vastaamisesta lähetin vielä erikseen kaikille palveluohjaajille sähköpostia viikkopalaverin jälkeen, tämän lisäksi lähetin asiasta vielä muistutussähköpostia aineistonkeruun viimeisenä päivänä.

Aineistonkeruusta tiedottaessani keräsin myös Microsoft Teams-alustalla tapahtuvaan työpajatyöskentelyyn vapaaehtoiset osallistujat. Työpaja pidettäisiin kehittämissuorituksen kiireisen aikatauluun vuoksi jo tiedotusta seuraavalla viikolla. Vapaaehtoisia työpajatyöskentelyyn löytyi kolme palveluohjaajaa eri hyvinvointialueen alueilta. Valitettavasti lyhyen varoitusaajan takia ainakin yksi kehittämisestä kiinnostunut palveluohjaaja ei kyennyt työpajaan osallistumaan, sillä työt olivat seuraavalle viikolle jo järjestetty.

Ensimmäisen aineistonkeruun päätyttyä teemoittelin aineiston työpajatyöskentelyä ohjaaviksi teemoiksi. Työpajatyöskentelyssä pidettiin tärkeimpänä teemana tuotoksen selkeyttä, lisäksi kaikki konkreettiset sisällölliset kehittämistoiveet huomioitiin kehittämistyössä. Valmistautuessa työpajaan siirsin THL:n sosmetassa määritellyn palvelutarpeen arvioinnin asiakirjarakenteen Word-dokumenttiin, jonka pohjalta yksikkömme uutta kirjaamisohjaa alettiin kehittää palveluohjaajilta kerätyn aineiston ohjaamana. Työskentely oli intensiivistä ja hedelmällistä. Työpajaan varatun ajan puitteissa valmiiseen tuotokseen ei päästy, ja tuotos jäi kesken, vaikka työskentely meni yliajalle. Sovittiin, että allekirjoittanut vielä työstäisi puhuttujen asioiden pohjalta kirjaamisohjan loppuun. Tuotoksen vielä lähettäisin työpajatyöskentelyyn osallistuneille palveluohjaajille katsottavaksi ja kommentoitavaksi ennen sen esittelyä koko työyhteisölle.

Työpajaryhmän kommenttien pohjalta tein vielä pieniä lisäyksiä ja muutoksia kirjaamisohjaan. Tuotos oli lopulta kaksi osainen; kirjaamisohja, jota palveluohjaajat käyttävät asiakaskirjausta tehdessään sekä sen käyttöohjeet.

Työpajaryhmän kanssa käytiin keskustelu, miten tuotosta arvioitaisiin. Kehittämissuorituksen aikarajoitteen huomioiden esitin vaihtoehdoksi, mikäli palveluohjaajat vain perehtyisivät ohjaan ja jättäisivät palautetta, vai oliko

pilotointi käytännön työssä välttämätöntä. Työpajatyöskentelyryhmän jäsenet kokivat tärkeänä ja hyödyllisenä, että tuotosta pilotoidaan käytännön työssä. Siispä päätettiin pitää pilotti alkuperäisen projektisuunnitelman mukaisesti.

Kehitetty kirjaamisohjaaja esiteltiin työyhteisön viikkopalaverissa työpajatyöskentelyä seuranneella viikolla. Esittelin palaverissa ohjan ja sen täyttöohjeet, sekä tiedotin pilotoinnista kerättävän vapaaehtoista ja anonymia palautetta Webropol-kyselyllä. Kyselyssä pyydettäisiin pisteyttämään kirjaamisohjaajan käytettävyyden tekijöitä 5-pisteisellä Likert-asteikolla, ja siinä olisi myös vapaamuotoinen palautteen jättömahdollisuus (liite 2).

Palveluohjaajia pyydettiin pilotoimaan kirjaamisohjaajaa käytännön työssään ainakin kerran, jos mahdollista. Pilotointiajaksi rajattiin yksi viikko, pilotoinnin purku pidettäisiin ensi viikon viikkopalaverissa. Kirjaamisohjaajaa esiteltäessä työyhteisöltä nousi esiin muutamia hyviä huomioita ja täsmennyksiä, jotka vielä lisäsin kirjaamisohjaajan ohjeistuksiin palaverin jälkeen.

Viikkopalaverin jälkeen lähetin kirjaamisohjaajan pilotoinnista vielä sovitusti sähköpostia kaikille palveluohjaajille, ja sähköpostin liitteenä oli myös itse pilotoitava tuotos palveluohjaajien käytettäväksi. Kirjaamisohjaaja toimitettiin palveluohjaajille Word-tiedostona. Heitä pyydettiin kopiamaan ohjaajien sellaisenaan asiakastietojärjestelmän asiakaskertomukseen kirjaukseen ja täyttämään ohjeiden mukaisesti. Sähköpostin ohjeistuksessa vielä painotettiin, ettei asiakastyö saa vaarantua pilotoinnin seurauksena. Kyseessä oli uuden yhteisen kirjaamisohjaajan ensimmäinen versio, eikä se jää nyt käyttöön, vaan tarkoituksena oli kerätä palautetta ja kehitystyö tulisi vielä jatkumaan ennen virallista käyttöönottoa. Jos kirjaamisohjaaja ei palvelisi palveluohjaajan tarpeita, esimerkiksi jos palveluohjaaja havaitsee kirjaamisohjaajassa puutteita, saisi tarvittavat muutokset tehdä ohjaajaan ja raportoida kehitysehdotukset minulle. Tärkeintä oli, että palveluohjaajat kirjasivat asiakaskertomukseen kaiken oleellisen tiedon asiakkaan kannalta, mitä ilman pilotointiakin sinne olisivat kirjanneet.

Pilotoinnin käynnistyspäivänä lähetin myös erikseen sähköpostitse käyttäjäkyselyn Webropol-linkin. Näin kerättäisiin kehittämisprojektin toinen aineisto: tuotoksen käytettävyyden arviointi ja jatkokehitysehdotukset.

Pilotoinnin aikana tuli alueen palveluohjaajalta kysymys vielä lisäpalautteen jättömahdollisuudesta, jos oli jo käyttäjäkyselyyn ennättänyt vastamaan. Harkitsin josko ohjeistaisin käyttämään vain ensimmäistä kyselylinkkiä uudestaan, mutta tällöin nousisi riski, että yksittäinen palveluohjaaja vastaisi käytettävyyden pisteytykseen useamman kerran, joka turmelisi määrällisen aineiston. Tarpeen noustessa laadin vielä ylimääräisen Webropol-kyselyn, jonne sai jättää lisää jatkokehittämis ehdotuksia halutessaan (liite 3). Lähetin asiasta vielä sähköpostia koko työyhteisölle. Ensimmäiseen kyselyyn, jossa arvioitiin tuotoksen käytettävyyttä ja jätettiin jatkokehitysehdotuksia, tulisi vastata vain kerran. Toisessa kyselyssä oli mahdollisuus jättää lisää jatkokehitysehdotuksia, jos ensimmäiseen kyselyyn vastaamisen jälkeen oli tullut mieleen vielä lisää palautetta. Vastaaminen molempiin oli vapaaehtoista ja anonymiä.

Pilotoinnin päätyttyä kerätty aineisto, eli tuotoksen käytettävyyden arviointi ja vapaamuotoiset jatkokehittämis ehdotukset, käytiin läpi seuravan viikon palaverissa. Kehittämistyö opinnäytetyönä päättyi tähän.

Jatkokehittämistarpeita tunnistettiin ja sovittiin allekirjoittaneen jatkavan kehittämistä työntekijän roolissa. Jatkotyöstö tapahtuisi syksyllä 2024, tai mahdollisuuksien mukaan jo kesällä 2024, kesälomat ja työtilanteen huomioiden. Kirjaamis pohjan jatkokehittämisen lomassa seurataan myös tulevan asiakastietojärjestelmämuutoksen tilannetta. Kirjaamis pohjan jatkokehittämisen ja asiakastietojärjestelmämuutoksen etenemisen mukaan lopullinen tuotos aikanaan integroidaan käytettäväksi joko tulevaan yhteiseen asiakastietojärjestelmään tai tällä hetkellä käytössä oleviin useisiin järjestelmiin.

Kirjaamis pohjan virallista käyttöönottoa ei vielä tehty. Yksikön esihenkilö kuvaili tuotosta kuitenkin kehityskelpoiseksi aihiksi. Tuotos on askel kohti yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä Varhan ikääntyneiden kotiin annettavan tuen yksikössä,

joka operoi maantieteellisesti suurella toiminta-alueella ja on työntekijämäärältään monilukuinen yksikkö.

Suuresta työyhteisöstä löytyi jo kuitenkin halukkaita ottamaan kirjaamisohjan heti käyttöön. Kyseessä oli alueita, joissa ei välttämättä ollut vahvasti vakiintuneita kirjaamiskäytäntöjä. Esihenkilön luvalla kirjaamisohjan sai halutessaan ottaa jo käyttöön.

Kirjaamisohjan heti käyttöönottajia ajatellen tein pilotoinnin purussa keskusteltuja muutoksia kirjaamisohjaan. Selkeennyttiin myös sen muotoilua huomioiden, että tämänhetkistä versiota halukkaat kopioivat Word-tiedostosta asiakaskertomuksen kirjaukseen täytettäväksi. Valmis versio tulitaisiin aikanaan integroimaan asiakastietojärjestelmään, josta palveluohjaajat sen valitsevat täytettäväksi.

6 Tulokset

6.1 Kehitysehdotukset

Opinnäytetyön ensimmäisessä aineistonkeruussa kerättiin palveluohjaajilta kehitysehdotuksia ohjaamaan työpajatyöskentelyssä tehtävää yhteisen kirjaamis pohjan kehitystyötä. Aineisto kerättiin Webropol-alustalla, vastaaminen oli anonyymia ja vapaaehtoista. Vastauksia tuli kahdeksalta palveluohjaajalta 44:stä, vastausprosentti oli 18 %.

Kehitysehdotuksia kertyi yhteensä kahdeksalta vastaajalta. Kävin ehdotukset läpi ja teemoittelin ne työpajatyöskentelyyn kehityssuuntaa antavaksi aineistoksi. Aineisto jakautui kahteen pääteemaan:

Useat vastaajat korostivat kirjauspohjassa tärkeintä olevan sen **selkeys**.

"Pohjan tulisi olla selkeä ja tiedonkulkua palveleva."

"Selkeät otsikot joiden alle kirjata, mielusti muutamia pääpointtejä(sic) kirjattuna esimerkeiksi auki tärkeimmistä asioista joita pitää ainakin olla kirjattuna."

"Kirjauspohjan tulee olla selkeä."

Tämän lisäksi tuli paljon konkreettisia pyyntöjä, jotka koskivat kirjauspohjan **sisältöä**.

"Kirjauspohjan tulisi ohjata myös nykyistä tarkemmin/tiukemmin eri tahojen (asiakas, omaiset, ammattilaiset) mielipiteiden erittelyyn ja kirjaamiseen, jotta esimerkiksi asiakkaan oma toive tulisi paremmin kuuluviin ja näkyviin."

"RAI-arviontiin pohjautuen"

"Yksi "muut asiat" tyyppinen yleinen otsikko, jonka alle voi kirjoittaa sellaisia tietoja, jotka eivät sovi minkään muun otsikon alle tai on muuten hyvä huomioida erikseen."

"Lääkitys-osion voisi mielestäni jättää kokonaan pois (vrt. nykyinen Turun kirjauspohja), koska ammattikunnassa on niin sairaanhoitajia, geronomeja kuin sosionomejakin. Se miten lääkkeet otetaan on tietenkin tärkeä tieto."

Lisäksi tuli kehitysehdotuksia, jotka rajasin tämän opinnäytetyön kehittämisen ulkopuolelle. Näitä esimerkiksi uudistuksia kirjaamiskulttuuriin ja kirjaamiseen liittyviin toimintatapoihin. Näitä ei kykene kirjaamis pohjan kehittämisessä uudelleen määrittelemään opinnäytetyöni aikataulun huomioiden, vaan uudistukset vaativat syvällisempää keskustelua ja harkintaa esihenkilöstön ja työyhteisön kesken. Raportoin näistä kehitysehdotuksista esihenkilölleni.

Kehitysehdotuksena esitettiin toiveita myös asiakastietojärjestelmän käyttöliittymän toiminnoista. Tämä myös on opinnäytetyön ulkopuolista asiaa. Tulen kuitenkin jossain määrin osallistumaan tulevaan asiakastietojärjestelmä muutokseen, ja myös tämän palautteen pyrin viemään eteenpäin, mikäli siihen on tilaisuus.

Kerätyn aineiston perusteella kirjaamis pohjaa lähdettiin kehittämään työpajatyöskentelyssä. Päällimmäisenä työskentelyä ohjaavana teemana oli kirjaamis pohjan **selkeys**. Tämän lisäksi **sisältö**-teemaan kerätyt konkreettiset ehdotukset huomioitiin kehittämisessä.

6.2 Tuotoksen käytettävyys

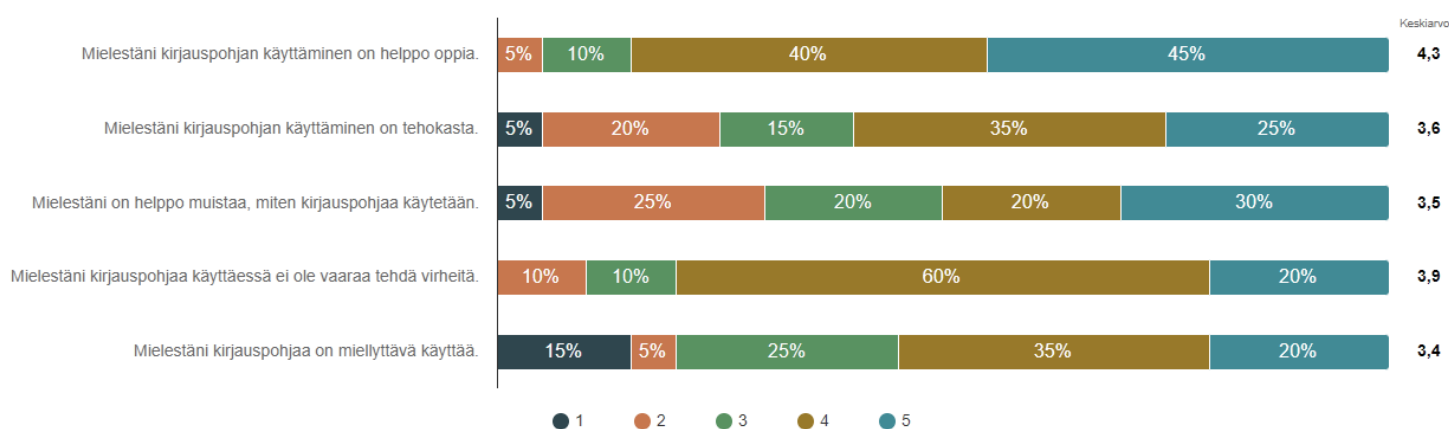
Opinnäytetyön toisessa aineistonkeruussa kerättiin palautetta kehitetystä tuotoksesta pilotoinnin aikana. Aineisto kerättiin sähköisesti Webropol-alustalla, vastaaminen oli anonyymia ja vapaaehtoista.

Pilotoinnin arviointi- ja palautekyselyyn vastasi yhteensä 20 palveluohjaaja 44 työntekijän ryhmästä, vastausprosentti 45 %. Kaikki, jotka vastasivat, arvioivat käytettävyyttä Likert-arvioinnilla sekä jättivät vapaamuotoista palautetta ja jatkokehittämissuhteita. Ensimmäiseen palautekyselyyn vastattua annettiin myös mahdollisuus jättää lisää vapaamuotoista palautetta erillisen Webropol-kyselyn kautta. Lisäpalautetta jätti kaksi vastaajaa.

Vastausprosentti jäi jokseenkin matalaksi, mutta kyselyyn vastaamisen painotettiin olevan vapaaehtoista ja anonyymia. Pilotointiin varattu aika oli

suunniteltua lyhyempi, joten tämä on voinut vaikuttaa vastaajien määrään. Huomionarvoista on, ettei kaikilla palveluohjaajilla välttämättä ole ollut asiakasta, jonka asiakaskirjauksen tekoon olisi uutta kirjauspohjaa kokenut voivansa soveltaa. Pilotoinnin ohjeistuksessa painotettiin, ettei asiakastyö saa vaarantua pilotoinnin seurauksena.

Kirjauspohjan käytön miellyttävyys pisteytettiin arvioinnissa parhaiten, keskiarvo 4,3, mediaani 4. Vastaajista 40 % vastasi väittämään jokseenkin samaa mieltä, 45 % vastasi olevansa täysin samaa mieltä (kuvio 1).



Kuvio 1. Käytettävyyden arvioinnin vastaukset.

Toiseksi parhaiten arvioitu käytettävyyden ominaisuus oli kirjauspohjan virhealttius. Väittämän ”Mielestäni kirjauspohjaa käyttäessä ei ole vaaraa tehdä virheitä” pisteytettiin keskiarvolla 3,9, mediaani 4. Vastaajista 60 % vastasi väittämään jokseenkin samaa mieltä, 20 % vastasi olevansa täysin samaa mieltä.

Kolmessa muussa väittämässä esiintyi enemmän hajontaa kuin jo kahdessa mainitussa, näin ollen väittämät suoriutuivat keskiarvoltaan heikommin. Huomion arvoista on, että näissä väittämässä oli vastaajia molemmista ääripäistä; jotkut vastaajat kokivat olevansa täysin eri mieltä, kun taas toiset kokivat olevansa täysin samaa mieltä.

Kirjauspohjan tehokkuus arviointiin keskiarvoltaan 3,5, mediaani 4. Vastaajista 35 % olivat jokseenkin samaa mieltä, 25 % täysin samaa mieltä, 5 % oli täysin eri meiltä.

Väittämä ”Mielestäni on helppo muistaa, miten kirjauspohjaa käytetään” pisteytettiin keskiarvolla 3,4, mediaani 4. Vastaajista 20 % olivat jokseenkin samaa mieltä, 30 % olivat täysin samaa mieltä, 5 % olivat täysin eri mieltä.

Kirjauspohjan käytön miellyttävyyys pisteytettiin kaikkein heikoimmin; keskiarvo 3,4, mediaani 3,5. 35 % oli jokseenkin samaa mieltä, 20 % täysin samaa mieltä, 15 % oli täysin eri mieltä.

Kaikkien käytettävyyden väittämien keskiarvoksi tuli 3,7, mediaani (taulukko 1).

	1	2	3	4	5	Keskiarvo	Mediaani
Mielestäni kirjauspohjan käyttäminen on helppo oppia.	0,0%	5,0%	10,0%	40,0%	45,0%	4,3	4,0
Mielestäni kirjauspohjan käyttäminen on tehokasta.	5,0%	20,0%	15,0%	35,0%	25,0%	3,6	4,0
Mielestäni on helppo muistaa, miten kirjauspohjaa käytetään.	5,0%	25,0%	20,0%	20,0%	30,0%	3,5	3,5
Mielestäni kirjauspohjaa käyttäessä ei ole vaaraa tehdä virheitä.	0,0%	10,0%	10,0%	60,0%	20,0%	3,9	4,0
Mielestäni kirjauspohjaa on miellyttävä käyttää.	15,0%	5,0%	25,0%	35,0%	20,0%	3,4	4,0
Yhteensä	5,0%	13,0%	16,0%	38,0%	28,0%	3,7	4,0

Taulukko 1. Käytettävyyden arvioinnin vastaukset.

6.3 Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoista palautetta jätettiin yhteensä 22 kappaletta; 20 vastausta pääasiallisen aineistonkeruukyselyn kautta, ja tämän lisäksi kaksi vastausta toissijaisessa lisäaineistokyselyn kautta.

Jätetyssä vapaamuotoisessa palautteessa oli tulkittavissa, että kehittämisprojektiin suhtautuminen oli yleisesti ottaen positiivista. Kehitetty kirjaamis pohja näyttäytyi kehityskelpoiselta ensimmäiseltä versiolta halutusta lopputuotoksesta. Anonyymeissa kommentteissa oli havaittavissa kehitystyön

lähtökohdan tarpeen olevan tunnistettu työyhteisössä ja kehiteltävän tuotoksen olevan kaivattu työkalu.

"Hyvä tästä tulee ja on tarpeellinen, koska kirjaamiskäytännöt ovat hyvin erilaisia alueella ja tämä on eriarvoista asiakkaita kohtaan."

"Itsellä on ollut "omatekemä" ja olen pitkään kaivannut tällaista yhtenäistä pohjaa. Ohjeistus oli hyvä."

"Kirjauspohja eteni loogisesti ja tällainen työkalu on ylipäättään tärkeä kirjaamisen tuki."

Kuten ohjeistettu, jatkokehitysehdotuksia esitettiin vapaamuotoisessa palautteessa paljon. Eniten vastaajat jättivät palautetta lisäystarpeista. Näistä useat asiat löytyivät täyttöohjeiden puolella, mutta ehdotuksista oli havaittavissa itse pohjan täydentämisen olevan toivottu kehityssuunta. Palautteessa oli havaittu kuitenkin myös selkeitä puutoksia, jotka pohjaan tulisi lisätä.

"Pohjassa voisi olla vielä eriteltynä erikseen päivittäiset toiminnot ja arkitoiminnot, eli nyt ne ovat fyysisen toimintakyvyn alla, niin koen, että niillä kuuluisi olla omat kohtansa ihan erikseen."

"Kirjauspohjasta uupui kokonaan virtsanpidätys vaikeuteen liittyvä otsikko."

"Lääkehoidon toteutus on hyvin tärkeä asiaa pta:ssa, josta paljon keskustellaan sekä esitellään lääkehoidon eri toteutuksia"

Otsikointien järjestyksestä tuli monenlaista mielipiteitä. Jotkut kokivat järjestyksen toimivaksi, mutta useimmat asiaa kommentoineen toivoivat muutoksia. Esitetyistä toiveista oli tulkittavista mahdollisesti vastaajan aiempien kirjaustottumusten vaikuttavan omaan näkemykseen, missä järjestyksessä asiat tulisi kertoa.

"Mielestäni asiat on otsikko tasolla edelleen väärässä järjestyksessä tai epäloogisessa."

”Toimintakyvyn jaottelisin siten että terveydentila käsitellään ensin koska se antaa selkeän kuvan asiakkaan hoidon tarpeesta. Tekisin jaon myös fyysiseen sekä kongnitiiviseen(sic) ja psyykkiseen toimintakykyyn.”

”Kirjaaminen sujuu jäsennellysti, kun on valmis pohja. Tärkeät asiat tulevat nostetuksi esiin, kun ne ovat valmiiksi laadittuna pohjaan. Pientä hienosäätöä kaipasin mahdollisesti vielä eri kohtien jäsentämiseen, kuten esim. missä järjestyksessä asiat tulee kirjatuksi.”

Kirjaamisohjan täyttöohjeista tuli myös palautetta. Näissä oli havaittavissa palveluohjaajien henkilökohtaisissa preferensseissä olevan vaihtelua. Näiden suhteen on haasteellista miellyttää kaikkia käyttäjiä. Nyt kehitetyssä tuotoksessa käyttöohjeet sisälsivät runsaasti tekstiä, jotkut pitivät niitä hyvinä, kun taas jotkut toivoivat tiiviimpiä ohjeita. Käyttöohjeiden jatkokehittämisessä lienee tarpeellista hakea kattavan mutta kompaktin välimaastoa.

”Mielestäni kirjausohja on selkeä ja ohjeet olivat hyvin ymmärrettävissä.”

”Kirjaamisohjeessa on liikaa tekstiä. Lyhyt ja ytimekäs on helpommin luettava ja seurattava, jos ohjeita siitä katsoo.”

Kaikki jätetty palaute allekirjoittaneelle ymmärrettävästi kommunikoitu ja hengeltään rakentavaa. Aineistosta oli havaittavissa kahta eri palautetyyppiä; konkreettisia epäkohtia joihin puuttuminen on korkea prioriteetti sekä vastaajan preferenssejä, joita tulisi huomioida mahdollisuuksien mukaan tasapuolisesti.

Kaikki kerätty palaute otetaan huomioon kirjaamisohjan jatkokehityksessä. Kriittisimmät puutokset ja useampaan kertaan mainittuja preferenssejä kuitenkin päivitettiin kirjaamisohjaan heti pilotoinnin purun päätyttyä, sillä jotkut palveluohjaajat toivoivat ottavansa tuotoksen heti käyttöönsä.

7 Tuotos

Opinnäytetyön tuotos on kirjaamispohja ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnin asiakaskirjausten tekoon. Työyksikköni on Varhan hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden kotiin annettavan tuki. Työyhteisö koostuu palveluohjaajista, joiden pääasiallinen työtehtävä on tehdä kotikäynteinä kattavia palvelutarpeen arviointeja ikäihmisten kodeissa. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltainen perehtyminen asiakkaan tilanteeseen. Arvioinnissa käytämme mittavaa RAI Helsa-toimintakykymittaristoa, jonka täytämme yhteistyössä asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Kotikäynnillä kerääntyy paljon asiakkaan palveluiden järjestämiseen relevanttia tietoa, ja kaikki tämä tieto tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Arvioinnin lisäksi palveluohjaaja jatkaa asiakkaan asioiden hoitoa kotikäynnin jälkeen, esimerkiksi konsultoiden eri tahoja ja koordinoiden sovittuja uusia palveluja.

Tällä kirjaamispohjalla (kuvat 1 ja 2) ja sen täyttöohjeella (kuvat 3, 4, 5, 6 ja 7) pyritään helpottamaan ja yhdenmukaistamaan työyksikköni palveluohjaajien kirjaamiskäytäntöjä. Sen avulla palveluohjaajat kykenevät jäsennellysti kirjaamaan kotikäynnillä kerätyn tiedon, sekä kotikäynnin jälkeiset jatkotoimet. Selkeästi jäsennellyt kirjaamispohja tehostaa kirjaamista sekä helpottaa valmiin kirjauksen tulkitsemista, oli lukijana sitten ammattilainen tai asiakas itse.

Tämänhetkinen versio ei vielä ole lopullinen, eikä sitä ole virallisesti otettu käyttöön. Palveluohjaajat kuitenkin saavat sitä halutessaan jo käyttää. Otsikot kopioidaan avoimeen kirjaukseen asiakastietojärjestelmässä, ja kerätty tieto ja jatkotoimenpiteet kirjataan relevantin otsikon alle ohjeiden mukaisesti. Kehittäminen jatkuu edelleen opinnäytetyön päätyttyä. Kun tuotos katsotaan tulevaisuudessa valmiiksi, se integroidaan asiakastietojärjestelmään, josta se avautuu suoraan täytettäväksi.

Palvelutarpeen arvion kirjaamispohja, kotona asumista tukevat palvelut, ikääntyneiden palvelut, Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

Asiakas:

Vireilletuloa koskevat tiedot:

Palvelutarpeen arviointia koskevat tiedot:

Nykyiset palvelut:

Asuminen:

Terveydentila:

- Kuvaus asiakkaan terveydentilasta:
- Pidätyskyky:
- Kivut:
- Iho:
- Hengenahdistus:
- Yöunet:
- Turvotukset:
- Rintakivut:
- Huimaus:
- Suun terveys:

Toimintakyky:

- Kognitiivinen toimintakyky:
- Fyysinen toimintakyky, arkitoiminnot (ADL):
- Fyysinen toimintakyky, välineelliset arkitoiminnot (IADL):

Kuva 1. Kirjaamispohjan sivu 1/2.

- Psyykkinen toimintakyky:
- Kommunikaatio:
- Lääkehoidon toteutus:
- Apuvälineet:
- Kaatumiset:

Ravitsemus:

Sosiaaliset suhteet ja läheisverkosto:

(Taloudellinen tilanne):

(Päihteiden käyttö):

(Muut asiat):

(Asiakkaan arvio tuesta ja palvelutarpeesta:)

(Omaisten arvio tuesta ja palvelutarpeesta:)

Ammattihenkilön arvio tuesta ja palvelutarpeesta, asiakkuuden jatko:

(Henkilöt, joille tämä asiakirja toimitetaan:)

Laatija, päivämäärä:

Kuva 2. Kirjaamis pohjan sivu 2/2.

Palvelutarpeen arvion kirjaamis pohjan täyttöohjeet, kotona asumista tukevat palvelut, ikääntyneiden palvelut, Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

Kirjaamis pohja ei vielä ole otettu käyttöön työyhteisössä, sen kehittäminen jatkuu edelleen. Tämän vuoksi pohjaa ei ole vielä integroitu asiakastietojärjestelmääsi. Sitä on kuitenkin jo lupa soveltaa, jos niin toivot.

Kopioi tyhjä pohja asiakaskertomukseen ja täytä ohjeiden mukaan. Voit muotoilla pohjaa tarpeittesi mukaisesti. Voit mm. kirjata otsikoiden alle niiden perään kirjoittamisen sijaan, jos koet sen helppolukuisemmaksi asiakastietojärjestelmässäsi. Voit soveltaa pohjaa asiakastietojärjestelmästäsi otsikoihin, jos sieltä sellaiset löytyvät.

Suluissa olevat otsikot ovat vapaaehtoisia ja saa poistaa, jollei asiakokonaisuus näyttäydy asiakkaan suhteen tarpeelliselta. Poista sulkumerkit, jos käytät otsikkoa kirjauksessasi. Alaotsikot ovat kirjaamisen tukena halutessasi; voit niillä jäsentää laajoja asiakokonaisuuksia, mutta voit ne myös halutessasi poistaa.

Asiakas: Asiakkaan nimi ja henkilötunnus.

Vireilletuloa koskevat tiedot: milloin ensikontakti, miten otettu yhteyttä, yhteydenoton syy, tarvittavat esitiedot.

Palvelutarpeen arviointia koskevat tiedot: Arviointipäivämäärä, kotikäyntiosoite, läsnäolijat. Jos joku tapaamiselle olennainen henkilö ei kyennyt tulemaan, maininta siitä. Arvioinnissa käytetyt mittarit, RAI Helsa, RAI osittaisarviointi, MNA. Mikäli aikaisempia tehtyjä palvelutarpeen arviointeja, maininta niistä.

Nykyiset palvelut: Relevantit nykyiset voimassa olevat palvelut. Myös aikaisemmat oleelliset sopii kirjata. Maininta edunvalvojasta, jos on tiedossa, että asiakkaalla sellainen on.

Kuva 3. Kirjaamis pohjan käyttöohje sivu 1/5.

Asuminen: Asunnon ja ympäristön kuvaus ja soveltuvuus asiakkaan tilanteeseen, osoitteessa asuvat henkilöt ja lemmikit, asiakkaan tyytyväisyys asumiseen ja kokemus asunnon/alueen turvallisuudesta, asunnottomuuden uhka.

Terveydentila:

Kuvaus asiakkaan terveydentilasta: Asiakkaan tilanteeseen relevantit somaattiset sairaudet ja fyysistä toimintakykyä rajoittavat seikat. Relevantit keskeneräiset tutkimukset. Jos koet tarpeelliseksi kirjata asiakkaan käyttämiä lääkkeitä tässä asiayhteydessä, on hyvä täsmentää kirjauksessa, ettei kyseessä ole tarkastettu ja kattava lääkelista, jos niin ei ole. Asiakkaan oma koettu terveydentila ja siihen liittyvät huolenaiheet, terveydentilan muutokset viimeisen vuoden aikana. Osastojaksot ja päivystyskäynnit.

Alla olevat alaotsikot ovat vapaaehtoisia, ne tarvittaessa auttavat sinua jäsentämään kirjaamaan laajaa terveydentilan kokonaisuutta. Voit poistaa turhaksi kokemiasi otsikoita, tai poistaa ne kaikki, jos toivot kirjoittaa kokonaisempaa tekstiä. Mikä palvelee parhaiten sinun kirjaamistasi.

- Pidätyskyky: Onko asiakkaalla inkontinenssia, vaippatarpeet.
- Kivut: Kipujen toistuvuus ja intensiteetti. Kivun hoito.
- Iho: Ihon kunto, haavat, hoito.
- Hengenahdistus: Esiintyykö, rasituksessa, levossa.
- Yöunet: Nukahtaako hyvin, vuorokausirytmien säännöllisyys, yöllä heräämiset.
- Turvotukset: Alaraajojen turvotus, tukisukka/kimmosidehoidot.
- Rintakivut: Esiintyykö, onko tuore vai pitkäaikainen ilmiö.
- Huimaus: Esiintyykö liikkeessä huimausta tai asentohuimausta.
- Suun terveys: Onko omat hampaat tai proteesit, hammassärkyä, hammaslääkärikäynnit.

Kuva 4. Kirjaamisohjeen käyttöohje sivu 2/5.

Toimintakyky:

- Kognitiivinen toimintakyky: Kognition ja muistin tila, muistisairaudet. Laita MMSE/CERAD jos aiemmin on tehty, päivämäärä ja kuka tehnyt. RAI:n mieleen palautus X/3. Asiakkaan oma kokemus muistin tilasta, arvioijan havaintoja. Onko asiakkaalla heikentyneestä kognitiosta johtuvia käytösoireita.
- Fyysinen toimintakyky, arkitoiminnot (ADL):
Ammattihenkilön arvio ja asiakkaan kokemus fyysisestä toimintakyvystä. Kirjaa niin vahvuuksia kuin haasteitakin. Jos asiakkaan kokemus eroaa omasta arviostasi, kirjaa eroavat havaintosi asiasta objektiivisesti asian yhteyteen. RAI:ssa kerätyt tiedot ADL-toiminnoista: ruokailu, kylpeminen, henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, liikkuminen, wc:n käyttö.
- Fyysinen toimintakyky, välineelliset arkitoiminnot (IADL):
RAI:ssa kerätyt tiedot IADL-toiminnoista: aterioiden valmistus, kotitaloustyöt, lääkehoito, puhelimen ja teknologian käyttö, portaissa kulku, siivous, kodin ulkopuolinen asiointi.
- Psyykinen toimintakyky: Mieliä, yksinäisyys. Yhdessä keskustelut ja myös palveluohjaajan havainnot asiakkaan mielialasta. DRS-tulos mikäli tehty.
- Kommunikaatio: Näkö, kuulo, puhe. Näkökyky, esim. näkeekö katsoa TV:tä tai lukea. Silmälasit, silmän operaatiot. Kuulo ja kuulemisen apuvälineet. Asiakkaan vuorovaikutus, puheentuoton huomiot, mikäli relevantteja.
- Lääkehoidon toteutus: Miten lääkkeidenotto sujuu, ottaako pakkauksista vai dosetista. Jakaako itse vai auttaako joku. Apteekkiasointi.
- Apuvälineet: Liikkumisen apuvälineet ja muut, esim. suihkutuoli, tarttumapihdit.
- Kaatumiset: Onko tapahtunut 3kk sisään, missä ja minkälaisissa olosuhteissa kaatuminen on tapahtunut.

Kuva 5. Kirjaamisohjeen käyttöohje sivu 3/5.

Ravitsemus: Paino, pituus, BMI, MNA:n tulos. Tarvittava tieto asiakkaan ravitsemuksesta, esim. ateriarytmi, juominen, ruokahalu, laihtuminen.

Sosiaaliset suhteet ja läheisverkosto: Läheisverkoston kartoittaminen; perhe ja keskeiset ystävät, säännölliset yhteydenpidot. Asiakkaan sosiaalinen toimintakyky. Saako asiointiapua keneltäkään, millaista?

(Taloudellinen tilanne): Talouden tasapaino, mahdolliset etuudet, miten raha-asiat hoituvat, auttavatko omaiset, edunvalvonta?

(Päihteiden käyttö): Vapaaehtoinen otsikko. Vähäisemmän päihdekäyttäjyksen sopii laittaa terveydentila-otsikon alle halutessaan. Tämä otsikko käytössä, mikäli päihdekäyttäjyminen vaatii kattavampaa kirjaamista. Tupakointi, alkoholi, huumeaineet, lääkeriippuvuudet.

(Muut asiat): Asioita, joita et koe sopivan minkään otsikon alle mutta koet relevanteiksi kirjata. Esim. asiakkaan kotoutuminen.

(Asiakkaan arvio tuesta ja palvelutarpeesta:)

(Omaisten arvio tuesta ja palvelutarpeesta:)

Ammattihenkilön arvio tuesta ja palvelutarpeesta, asiakkuuden jatko:

Asiakkaan ja omaisten arviot tuesta ja palvelutarpeesta ovat vapaaehtoisia, käytä niitä, mikäli näkemyseroja ilmenee. Jos osapuolet ovat harmoniassa, voit halutessasi poistaa suluissa olevat otsikot, ja kirjata ammattihenkilön arvion alle asiakkaan/omaisten näkemysten olevan yhdenmukaisia ammattilaisen arvion kanssa.

Kuva 6. Kirjaamisohjeen käyttöohje sivu 4/5.

Jatkuuko asiakkuus, jos kyllä, onko tuen tarve tilapäistä, toistuvaa (tavoitteena itsenäinen selviytyminen ja ennen pitkään palveluiden päättyminen) tai pitkäaikaista?

Mitä palveluita jatkossa ja kenen tuottamana? Siirtyykö kotihoitoon, kuntouttavalle arviointijaksolle, käynnistyykö tukipalveluita tai muita palveluita? Miten asiakkaan palvelut tuotetaan; Varhan oma tuotanto, palveluseteliasiakkuus, kokonaan yksityinen, 3. sektorin palvelut. SAS-prosessin käynnistys. Tarvittavat konsultaatiot: lääkäri, muistikoordinaattori, fysio- ja toimintaterapia yms. Oletko arvioinut asiakkaan olevan erityisen tuen tarpeessa, mitä toimenpiteitä sen suhteen?

Kotihoidon ja tukipalveluiden suhteen tiedot kriteerien täyttymisestä, RAI-mittariarvot mitkä tukevat päätöstä: Maple, CPS, ADLh. Avaa myös mitä arvo tarkoittaa, esim. Maple 4/5, suuri palvelutarve.

Arvioinnin jälkeen tehdyt toimenpiteet ja yhteydenotot, esim. yhteydenotot kotihoitoon ja ko. palvelun aloituspäivämäärät.

(Henkilöt, joille tämä asiakirja toimitetaan:)

Käytä kohtaa, jos asiakkaan kanssa sovittu, että palveluohjaaja lähettää kirjauksesta tulosteet.

Laatija, päivämäärä:

Nimesi ja kirjauksen teon päivämäärä.

Kuva 7. Kirjaamisohjan käyttöohje sivu 5/5.

8 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämistyöni kunnioitti organisaation tietosuojakäytäntöjä ja salassapitovelvollisuuksia. Kehittämistyö ei koskenut asiakastietoja, eikä aineisto sisältänyt muutenkaan salassa pidettävää tietoa. Henkilörekisteriä ei syntynyt, sillä palveluohjaajilta kerätty aineisto ei sisältänyt tunnistettavia tietoja. Kaikki kerääntynyt aineisto oli sähköistä, joka oli tallennettuna henkilökohtaiselle salasanasuojatulle tietokoneelleni. Fyysisen aineiston tulostukseen olin varautunut käyttämään työpaikkani turvatulostusta ja aineiston säilytykseen olin varautunut hyödyntämään työpaikkani toimistotilojen säilytyslokeroa. Tiloihin on sähköinen kulunvalvonta ja kaappi on lukollinen, joka ainoastaan minun käytössäni. Fyysistä aineistoa ei kuitenkaan syntynyt.

Aineistot kerättiin Webropol-alustalla, jota käytin opiskelupaikkani lisenssillä. Kyselyihin vastaaminen oli vapaaehtoista ja anonyymiä. Kyselyt sulkeutuivat ajastetusti vastaajille tiedotettuna ajankohtana. Valitsin kyselyihin pääsytavaksi avoimen linkin, jonka lähetin sähköpostitse kaikille palveluohjaajille, sillä tämä takasi vastaajille anonyymiuden. Itse katsoin olevani jäävi osallistumaan kumpaankaan aineiston keruuseen vastaajan roolissa.

Kehittämisehdotuksia pyrittiin keräämään kaikilta palveluohjaajilta, jotka tekevät palvelutarpeen arviointeja pääasiallisena työtehtävänä. Oli tärkeää antaa tilaisuus kuulluksi tulemiselle kaikille niille, kenen työntekoon kehittämisen tuotos tulisi vaikuttamaan. Työtapoja aiemmin ollut moninaisia, ideaalia olisi ammennetaan koko työryhmän tietämystä, taitoa ja viisautta uusia yhteisiä toimintatapoja luodessa.

Palautetta jätettiin lopulta suhteellisen vähän, kahdeksan vastaajaa yhteensä 44:stä. Tiedotin aineistonkeruusta viikkopalaverissa, jonka jälkeen kaiken kattavan sähköpostin kaikille palveluohjaajille erikseen. Viimeisenä palautteen jättöpäivänä lähetin vielä asiasta muistutusviestin vastauslinkkeineen. Koen, että ensimmäisessä aineistonkeruussa tilaisuus tulla kuulluksi toteutui useimmilla palveluohjaajilla. Vastaaminen oli vapaaehtoista, aineistoa kertyi vain 18 %:lta palveluohjaajista. Mahdollisimman monen palveluohjaajan

osallistuminen aineistonkeruuseen olisi tehnyt aineistosta edustavamman, mikä olisi tukenut aineiston luotettavuutta (Metropolia 2021).

Sähköiseen työpajatyöskentelyyn osallistuvien palveluohjaajien suhteen toivottiin alun perin laaja-alaista edustusta eri puolilta Varsinais-Suomea. Tarkoitus oli valjastaa eri paikkakunnilla työskentelevien palveluohjaajien kokemuksia ja asiantuntijuutta kehittämiseen. Projektin kiireinen aikataulu kuitenkin heikensi tätä alkuperäistä intentiota. Tutkimuslupien saatuaan kehittämistyön oli aikatalutuksen takia pakko käynnistyä niin vilkkaasti, että itse kehitystyöpaja oli pidettävä alle viikon päästä toimintavaiheen käynnistyksestä. Eräs palveluohjaaja ilmaisi eksplisiittisesti kiinnostuksensa työpajatyöskentelyyn, muttei siihen kyennyt osallistumaan sillä työtehtävät olivat jo suunniteltu kyseiselle päivälle. Tyypillisesti palveluohjaajien työt ovat vähintään tulevalle viikolle suunniteltu, joten aikatauluhaasteet olivat ennustettavissa.

Kolme vapaaehtoista palveluohjaajaa kuitenkin pääsi työpajaan osallistumaan itseni lisäksi. Itse kehittäminen neljän hengen työpajassa mielestäni eteni varsin sujuvasti. Pienemmässä osallistujamäärässä vahvuutena on, että osallistujilla on paremmat mahdollisuudet tullut kuulluksi. Kehittämien työpajassa oli jatkuvaa dialogia, kaikki paikallaolijat olivat aktiivisessa roolissa työpajan aikana.

Olen itse osa työyhteisöä mutta samalla toimin kehittämishankkeen projektipäällikkönä. Kehitettävä tuotos tulisi olemaan myös oma työvälineeni ja itselläni oli myös näkemyksiä sen kehittämistarpeista. Esitin omat näkemykseni workshop-työskentelyssä siinä missä kaikki osallistuja, ne olivat yhdenvertaisia muiden mielipiteiden kanssa. Emansipatorisen toimintatutkimuksen tavoin annoin valtaa ryhmälle (Koski & Kelo 2019).

Kehittämiseen varattu iltapäivän aika loppui kesken, ja sovittiin allekirjoittaneen vielä laativan kirjaamisohjeistuksen loppuun omalla ajallaan. Sovittiin että lähetän tuotoksen kuitenkin työpajaryhmälle kommenteille ennen koko työyhteisölle esittelyä ja pilotoinnin käynnistystä. Tällä edelleen pyrittiin

varmistamaan, että tuotos olisi mahdollisimman pitkälle ryhmässä kehitetty. Pientä hienosäätöä oli kuitenkin välttämätöntä tehdä myös itsenäisesti, ja tähän myös eräs työpajaryhmän jäsen kannusti. Tämä kannusti luottamaan omaan kirjaamiskokemukseen ja –asiantuntijuuteen.

Kehittämisprojektin toinen aineisto, pilotoinnin palaute, kerättiin myös sähköisesti Webropol-kyselyllä. Vastauksia kertyi 20 palveluohjaajalta 44:stä, vastausprosentti oli siis 45 %. Toinen aineisto oli siis edustavampi, kuin ensimmäinen aineisto. Ensimmäisen aineiston vähäisyys herätti epäilystä, mikäli vastaamiseen varattu ajanjakso oli ollut liian lyhyt. Toinen aineisto kuitenkin oli vastaajien määrältään edustavampi, vaikka aineiston keruu-aika oli verrannollisen lyhyt mitä ensimmäisessä aineistossa, ja kysely itsessään oli pidempi, koostuen kahdesta osiosta. Tästä voi mahdollisesti tulkita, ettei kiireinen aikataulu ollut kriittinen tekijä ensimmäisen aineiston vähäisyydessä.

Toisessa aineistossa kerättiin viisiportaisella Likert-asteikko kyselyllä, joka on määrällistä aineistoa. Lisäksi vastaajat saivat jättää vapaamuotoista palautetta, joka on laadullista palautetta. Näin lisättiin aineiston triangulaatiota – aineistot täydensivät toisiaan lisäten aineiston luotettavuutta (Seppänen-Järvelä 2004). Likert-asteikon tulokset tuotoksen käytettävyydestä olivat keskiarvoltaan 3,7. Jätetty vapaamuotoinen laadullinen palaute tuki saatuja pisteytyksiä; tuotokseen suhtauduttiin enimmäkseen positiivisesti, kuitenkin jatkokehittämissuhteita esitettiin rakentavasti hyvissä määrin.

9 Lopuksi

Kehitetty kirjaamis pohja koettiin jatkokehityskelpoiseksi aihioiksi, askel kohti yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä kotiin Varhan kotiin annettavan tuen palveluohjaajien kesken. Kehitystarve tunnistettiin työyhteisössä ja suhtautuminen kirjauspohjaan oli myönteistä. Ehdotettu aikataulu jatkokehittämiselle on syksyllä 2024, mutta työtilanteen salliessa kehittäminen jatkuu jo kesän 2024 aikana. Tuotosta ei vielä otettu virallisesti käyttöön, mutta halukkaat saivat sitä luvan jo soveltaa kirjauksissaan. Jatkokehitetty tuotos tullaan integroimaan asiakastietojärjestelmiin, tämänhetkisen version soveltajat joutuvat vielä kopioimaan tyhjän pohjan word-dokumentista asiakaskertomukseen täytettäväksi. Tämä johtuu vielä käytössä olevista useista asiakastietojärjestelmistä. Hyvinvointialueelle on tulossa yksi yhtenäinen asiakastietojärjestelmä, mutta muutoksen yksityiskohdat eivät vielä ole tiedossa. Asiakastietojärjestelmämuutoksen aikataulun selkiintyessä tehdään vielä lopullisesti päätös, integroidaanko jatkokehitetty kirjauspohja vanhoihin asiakastietojärjestelmiin vai tulevaan yhteen yhteiseen järjestelmään.

Toisessa aineistonkeruussa kerätty palaute ohjaa tuotoksen jatkokehittämistä. Tulevia kehitysversioita kyetään vertailemaan uusimalla käytettävyyden kysely ja vertailemalla tuloksia nyt saatuihin käytettävyyden pisteytyksiin. Näin pystytään arvioimaan tulevan jatkokehittämisen onnistuneisuutta. Vapaamuotoisen palautteenkeruu on jatkossakin tärkeää, jotta kehittämistä voidaan jatkaa toimintatutkimukselle ominaisissa toistuvissa sykleissä.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheen valmistuminen vei kesti odotettua pidempään; tämän vuoksi kehittämisvaihe jouduttiin toteuttamaan nopeutetussa aikataulussa. Toteutuksen vaiheet etenivät tiiviisti perätysten ilman suurempia taukoja. Selvää kuitenkin on, että ilman aikataulupaineita eteneminen vaiheesta toiseen olisi ollut maltillisempaan. Jätetyssä vapaamuotoisessa palautteessa oli mainintoja pilotin lyhydestä, joten avokätisempi aikataulutus olisi voinut tuottaa parempia tuloksia. Liian tiukka aikataulu ei myöskään jätä aikaa sopeutumiseen, mikäli toteutuksessa esiintyisi ennustamattomia käännteitä.

Ideaalisti kehitysvaiheeseen tulisi varata aikaa, jotta odottamattomiin muutostilanteisiin kyetään sopeutumaan. Kiireestä huolimatta koen tämän toteutuksen sujuneen hyvin; toteutusvaiheen aloituksessa laaditussa uudessa aikataulussa onnistuttiin pysymään, ja eteneminen vaiheesta seuraavaan sujui suunnitellusti ilman takaiskuja. Työskentely vaati mukautumista ja tehokkuutta.

Valitut kehittämismenetelmät soveltuivat mielestäni kehittämissuunnitelmaan hyvin. Lähtöajatuksena oli, että kaikki yksikön palveluohjaajat saavat vaikuttaa kehittämiseen. Tämän vuoksi kehittämisen pohjaksi kerättiin aineistoa koko työyhteisöltä ja työpajaan toivottiin osallistumaan palveluohjaajia eri sote-alueemme toimipaikoilta. Kaiken käytettävissä olevan asiantuntijuuden valjastamien työtapojen ja -välineiden kehittämiseen on tärkeää, kun kehitetään suurelle ja monitaustaiselle joukolle samalla kertaa. Kollektiivinen asiantuntijuus oli tämän kehittämissuunnitelman lähtökohta, ja se on mielestäni hyvä ohjenuora kaikelle sote-uudistuksesta koituvalle kehittämiselle.

Lähteet

Adapro 2018. Ohjausryhmä luo edellytyksen projektin onnistumiselle. Viitattu 17.1.2021. <https://kumura.fi/materiaalit/>

Adapro 2018. Projektiryhmä hoitaa hommat. Viitattu 17.1.2021. <https://kumura.fi/materiaalit/>

Fraktio 2024. Miten ja miksi käytettävyyttä tutkitaan? Johdanto käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimiseen. Viitattu 3.6.2024.

<https://www.fraktio.fi/blogi/miten-ja-miksi-kaytettavyytta-tutkitaan-johdanto-kaytettavyyden-ja-kayttajakokemuksen-tutkimiseen>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Viitattu 27.4.2024.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

International Organization for Standardization, 2018. ISO 9241-11:2018. Part 11: Usability: Definitions and concepts. Viitattu 1.2.2024.

<https://www.iso.org/standard/63500.html>

Jyväskylän yliopisto 2016. Teemoittelu. Viitattu 3.6.2024.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Kompassi 2018. Ikäihmisen keskitetty asiakasneuvonta ja -palveluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa. Viitattu 19.4.2020.

<https://stm.fi/documents/1271139/12617122/KomPAssi-asiakasneuvonta-ja-palveluohjaus-sek%C3%A4-palvelutarpeen-arviointi-Varsinais-Suomessa.pdf/186cc969-6a82-b053-1a7c-475bc00f17d2/KomPAssi-asiakasneuvonta-ja-palveluohjaus-sek%C3%A4-palvelutarpeen-arviointi-Varsinais-Suomessa.pdf>

Koski, P. & Kelo, M. 2019. Toimintatutkimus menetelmänä. Metropolia. Viitattu 27.4.2024. <https://blogit.metropolia.fi/masterminds/2019/09/30/toimintatutkimus-menetelmana/>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. Annettu Helsingissä 28.12.2012. Viitattu 3.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L3P15>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Annettu Helsingissä 26.6.2015. Viitattu 3.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703. Annettu Helsingissä 14.4.2023. Viitattu 3.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703#Pidm46111192080304>

Monthan, D. Miten onnistua työpajan fasilitoinnissa. Howspace. Viitattu 25.2.2024. <https://howspace.com/fi/blogi/miten-onnistua-tyopajan-fasilitoinnissa/#aktivoi>

Nielsen J. & Landauer T.K 1993. A Mathematical Model of the Finding of Usability Problems. Conference on Human Factors in Computing Systems, Proceedings of ACM INTERCHI'93 Conference. Amsterdam, The Netherlands, 24-29 April, 206-213. Viitattu 3.6.2024. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/169059.169166>

Ovaska, S. 2005. Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Viitattu 1.2.2024. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen_menetelmat_2005.pdf

Raisoft 2024. Palvelutarpeen arviointi – interRAI CS+HELSA. Viitattu 25.2.2024. <https://www.raisoft.com/fi/arviointivalineet/valineet/interrai-ca-and-helsa.html>

Riihiaho S. 2000. Käytettävyyttestauksen muunnelmia. Informaatio, tieto ja tietoyhteiskunta. Suomen Akatemian Tiedon tutkimusohjelman raportteja, 4/2000. Viitattu 3.6.2024. <http://www.soberit.hut.fi/T-121/T-121.5600/muunnelmat.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 3.6.2024. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa – Opas käytäntöihin. STA-KES. Viitattu 3.6.2024.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Viitattu 3.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446466752>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). Viitattu 3.6.2024. <https://stm.fi/soteuudistus>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. Viitattu 3.6.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Viitattu 3.6.2024.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162455>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Iäkkäiden ihmisten kotiin annettavat palvelut ja asumispalvelut kehittyvät lakiuudistuksella. Viitattu 3.6.2024. <https://stm.fi/-/iakkaiden-ihmisten-kotiin-annettavat-palvelut-ja-asumispalvelut-kehittyvat-lakiuudistuksella>

Suomen palveluohjausyhdistys SPO Ry 2020. Viitattu 27.4.2024.

<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Asiakirjarakenne iäkkäiden palvelutarpeen arvio. Versio 2023-09.08. Viitattu 3.6.2024.

<https://sosmeta.thl.fi/document-definitions/54db6289-3c4d-411a-8334-4975f2df7629/definition>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Sosmeta, sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu. Viitattu 3.6.2024. Luettavissa sähköisesti osoitteessa: <https://sosmeta.thl.fi/>

Turun kaupunki 2020. Kotiin annettavat palvelut. Viitattu 27.4.2022.

<https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotiin-annettavat-palvelut/kotona-asumista-tukevat>

Turun kaupunki 2020. Väestö. Viitattu 20.5.2024.

https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//vaeston_ikarakenne_2008_ja_2018.pdf

Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2021. Varsinais-Suomen alueellinen hyvinvointikertomus 2021. Viitattu 3.6.2024.

<https://www.varha.fi/sites/default/files/2023-04/Varsinais-Suomen-alueellinen-hyvinvointikertomus-2021.pdf>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2023. Ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut. Viitattu 3.6.2024. <https://www.varha.fi/fi/palvelut/ikaantyneiden-kotona-asumista-tukevat-palvelut>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024, Tutkimuslupa, opinnäytetyön lupa ja tietolupa. Viitattu 3.6.2024. <https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/tieteellinen-tutkimus/tutkimuslupa-opinnaytetyon-lupa-ja-tietolupa>

Vilpas, P. 2013. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia

<https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Kehitysehdotukset, ensimmäinen aineisto

1. Hyvä vastaaja,

kehitän palvelutarpeen arvioinnin kirjauspohjaa Varhan ikääntyneiden kotiin annettavan tuen palveluohjaajien käyttöön. Pyytäisin sinua antamaan kehittämissuhteita, joiden pohjalta kehittämistyötä tehdään.

Mitä toivoisit kehitettävältä kirjauspohjalta, entä mitä tuotoksessa tulisi välttää? Voit havainnollistaa ehdotuksiasi esimerkein. Kerätty aineisto on vapaamuotoista. Kaikki kirjaamista koskevat havainnot ovat tervetulleita. Kirjoita kehittämissuhteitasi alla olevaan tekstikenttään.

Kehittämistyössä huomioidaan THL:n uusin iäkkäiden palvelutarpeen arvio asiakirjarakenne. Halutessasi voit siihen perehtyä täältä: [Sosmeta asiakirjarakenne, iäkkäiden palvelutarpeen arvio](#)

Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista ja anonymiä. Jätäthän vastauksesi 6.5.2024 klo 20 mennessä.

Kiitos ajastasi!

Jimi Oksanen, Turun ammattikorkeakoulun Master School -opiskelija



Käyttäjäkysely, toinen aineisto

Hyvä vastaaja,

pyydän sinua arvioimaan kehitettyä ja nyt pilotoitua kirjauspohjaa. Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista ja anonyymiä. Palautteella arvioidaan kehittämistyön onnistuneisuutta, ja aineiston pohjalta kirjauspohjan kehittämistyötä jatketaan. Palautteen yhteenveto käydään läpi palveluohjauksen viikkopalaverissa 23.5.2024.

Kiitos ajastasi!

Jimi Oksanen, Turun ammattikorkeakoulun Master School -opiskelija

Alla on väittämiä kirjauspohjan käytettävyydestä viiden käytettävyyttä arvioivan väittämän muodossa. Pyydän sinua pisteyttämään väittämät numeroin 1–5:

- 1 = täysin eri mieltä
- 2 = jokseenkin eri mieltä
- 3 = ei eri eikä samaa mieltä
- 4 = jokseenkin samaa mieltä
- 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Mielestäni kirjauspohjan käyttäminen on helppo oppia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni kirjauspohjan käyttäminen on tehokasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni on helppo muistaa, miten kirjauspohjaa käytetään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni kirjauspohjaa käyttäessä ei ole vaaraa tehdä virheitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni kirjauspohjaa on miellyttävä käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jätä vapaamuotoista palautetta ja jatkokehittämisehdotuksia alla olevaan tekstikenttään.

Lisäkehitysehdotuksia, toinen aineisto

Lisäkehitysehdotuksia kirjauspohjaan.

Jos ennätit jo aiempaan kyselyyn vastaamaan, mutta toivot jättää vielä lisäpalautetta jota toivot huomioitavan pohjan jatkokehityksessä, kirjoita allaolevaan kenttään.

