

Ikonen Päivi & Turkka Satu

”MÄÄ JOKO TOTTELIN SITÄ TAI EN TOTELLU”

Kokemuksia sähköisen Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytöstä erityisryhmien tukiasumisessa

”MÄÄ JOKO TOTTELIN SITÄ TAI EN TOTELLU”

Kokemuksia sähköisen Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytöstä erityisryhmien tukiasumisessa

Ikonen Päivi & Turkka Satu

Opinnäytetyö

Kevät 2017

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen tutkinto-ohjelma

Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK, Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma

Tekijät: Päivi Ikonen, Satu Turkka

Opinnäytetyön nimi: "Mää joko tottelin sitä tai en totellu." Kokemuksia sähköisen Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytöstä erityisryhmien tukiasumisessa

Työn ohjaaja: Kaisa Koivisto, Liisa Kiviniemi

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 58 + 4

Tämä tutkimus toteutettiin Oulunkaaren kuntayhtymän alueella. Yhteistyökumppanina tutkimuksessa oli pohjoismainen terveydenhuolto- ja hyvinvointialan it-yritys Mawell Oy. Tutkimuksessa saatiin Mawell Oy:ltä sähköinen Arjen hallinnan lukujärjestys vuodeksi pilottikäyttöön tukiasumisessa asuville erityisryhmille.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä kokemuksellista tietoa Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytöstä erityisryhmien tuetussa asumisessa. Kokemuksia kerättiin sekä työntekijöiltä että asiakkailta. Kokemusten tuoman tiedon avulla Mawell Oy muokkaa Arjen hallinnan lukujärjestystä asiakaslähtöisemmäksi ja toimivammaksi. Samalla kokemuksellisen tiedon avulla kehitetään tuetussa asumisessa asuvien erityisryhmien palvelua itsenäistä selviytymistä tukevaksi ja osallistavammaksi. Tutkimuksen tavoitteena oli myös kerätä Oulunkaaren kuntayhtymälle tietoa päätöksenteon tueksi siihen hankitaanko kuntayhtymälle sähköinen Arjen hallinnan lukujärjestys jatkuvaan käyttöön.

Tutkimus oli laadullinen tutkimus, jossa kokemuksia kerättiin henkilökunnalta webropol-kyselyllä ja asiakkailta yksilöhaastatteluina tehdyillä teemahaastattelulla. Henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa käytiin yhteistulkintakeskustelu, jossa käytiin läpi kyselyn ja teemahaastattelujen tuloksia. Tutkimuksen aineisto analysoitiin sisällön analyysi-menetelmällä. Tietoperustana esitettiin erityisryhmiä ja erityisryhmien kuntouttavaa toimintaa, sähköisiä palveluita sosiaalipalveluissa sekä asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Lisäksi tarkasteltiin tutkimuksia liittyen erityisryhmiin ja sähköisiin palveluihin.

Tutkimuksen tulosten perusteella Arjen hallinnan lukujärjestys on toimiva työväline erityisryhmien tuetussa asumisessa. Sen käyttö teki asiakkaista omatoimisempia ja itsenäisempiä. Asiakkaat kokivat löytäneensä paremmin arjen rytmin sekä muistavansa paremmin toistuvien asioiden tekemisen. Lukujärjestyksen ja sen käytön suurimpia kehityskohteita ovat kirjautumisen helpottaminen, lukujärjestyksen ulkoasun selkeyttäminen ja lukujärjestykseen kirjattavien asioiden monipuolisempi ajattelutapa.

Asiasanat: erityisryhmät, tuettu asuminen, arjen hallinta, kuntoutus, sähköiset palvelut

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree programme in Development and Management of Health and Social care

Authors: Ikonen Päivi & Turkka Satu

Title of thesis: "I either obeyed it or I didn't." Experiences in using electronic time-management system with special groups living in supported living.

Supervisors: Koivisto Kaisa, Kiviniemi Liisa

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017

Number of pages: 58 + 4

This study was made in the region of Oulunkaari federation of municipalities. Our partner was Mawell Ltd., which is a Nordic company operating in the field of information technology of health care. For our study Mawell Ltd. gave us an electronic time-management system for managing daily activities "Arjen hallinnan lukujärjestys" for experimental use. It was used for one year with special groups living in supported living.

The purpose of the study was to collect experiential knowledge of using electronic time-management in supported living for special groups. Knowledge was collected from both clients and employees. Mawell Ltd. will improve timetable with the help of information provided by experiences. Supported housing of special groups will be improved with collected knowledge to be more inclusive and independent. The aim of the study was also to help Oulunkaari federation of municipalities to make a decision if it is going to buy this electronic time-management system programme for its own use.

This study was qualitative and the experiences were collected by Webropol- online survey from employees and by theme interview from clients. A common interpretation for clients and employees was also held, where the data of the study was analyzed by content analysis. The frame of the study examined special groups and their rehabilitation, e-services in social care, customer orientation and implication. Researches concerning special groups and e-services were also examined.

As a result was found that electronic time-management system was useful in the work with special groups. The clients were more self-imposed and independent while using the electronic time-management system. Clients felt that they found daily structure and remembered regular events more easily with the help of the timetable. The parts that need most improvement are making the logging into the electronic time-management system easier, simplifying the layout and changing the way of thinking of what can be marked in the timetable.

Keywords: special groups, supported living, daily activities, rehabilitation, e-services

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 ERITYISRYHMIEN KUNTOUTTAVA TOIMINTA JA ARJEN HALLINNAN SÄHKÖINEN MENETELMÄ | 9 |
| 2.1 Sote-uudistus ja hallituksen kärkihankkeet | 9 |
| 2.2 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus | 10 |
| 2.3 Kuntouttava toiminta erityisryhmien arjen hallinnassa | 13 |
| 2.3.1 Erityisryhmien asuminen ja arjen hallinta | 13 |
| 2.3.2 Mielenterveyskuntoutus | 14 |
| 2.3.3 Kehitysvammaisten kuntoutus | 15 |
| 2.4 Sähköiset palvelut | 15 |
| 2.5 Tutkimuksia sähköisten menetelmien käytöstä erityisryhmien kanssa | 17 |
| 3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET | 20 |
| 4 TUTKIMUSMETODOLOGIA | 22 |
| 4.1 Laadullinen tutkimus | 22 |
| 4.2 Tutkimukseen osallistujien valinta | 22 |
| 4.3 Aineiston keruumenetelmät | 23 |
| 4.3.1 Webropol-kysely | 24 |
| 4.3.2 Teemahaastattelu | 25 |
| 4.4 Sisällön analyysi | 25 |
| 4.4.1 Webropol-kyselyn analysointi | 26 |
| 4.4.2 Teemahaastattelun analysointi | 27 |
| 5 TUTKIMUSTULOKSET | 29 |
| 5.1. Työntekijöiden kokemuksia arjen hallinnan lukujärjestyksestä | 29 |
| 5.1.1 Vastaavuus odotuksiin | 29 |
| 5.1.2 Käytettävyys | 30 |
| 5.1.3 Muutokset asiakkaan arjen hallinnassa | 31 |
| 5.1.4 Soveltuvuus | 32 |
| 5.2 Asiakkaiden kokemuksia arjen hallinnan lukujärjestyksestä | 32 |
| 5.2.1 Käytettävyys | 33 |
| 5.2.2 Lukujärjestyksen sisältö | 34 |
| 5.2.3 Yhteistyö työntekijöiden kanssa | 36 |
| 5.3 Yhteistulkinta | 37 |

| | |
|--|----|
| 5.3.1 Yhteistulkinnan aineiston analyysi | 38 |
| 5.3.1.1 Lukujärjestyksen vaikutus arkeen | 38 |
| 5.3.1.2 Lukujärjestyksen kehittäminen..... | 40 |
| 6 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI | 43 |
| 6.1 Toimintamalli ennen opinnäytetyötä | 43 |
| 6.3 Opinnäytetyön prosessi | 44 |
| 7 POHDINTA | 46 |
| 7.1. Tutkimustulosten vertaaminen aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen | 46 |
| 7.2. Opinnäytetyön tekemiseen liittyvää pohdintaa ja omat oppimiskokemukset..... | 47 |
| 7.3 Tutkimuksen luotettavuus | 51 |
| 7.4 Tutkimuksen eettiset kysymykset | 52 |
| 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISKOHTEET | 54 |
| LÄHTEET..... | 56 |
| LIITTEET | 59 |

1 JOHDANTO

Erityisryhmiin kuuluvat ihmiset, joilla on jonkin sairauden, vamman, päihteiden ongelmakäytön tai monen samanaikaisen tuen tarpeen vuoksi erityisiä hankaluuksia hakea tai saada sosiaali- ja terveyspalveluja (Sosiaalihuoltolaki 1302/2014 1:3 §). He tarvitsevat omaan arkeensa erityistä tukea suoriutuakseen siitä. Arjen hallintaa voidaan parantaa kuntoutuksen avulla jokapäiväisessä elämässä ja erilaisilla apuvälineillä. Tässä tutkimuksessa erityisryhmistä oli mukana kehitysvammaisia ja mielenterveyskuntoutujia.

Tämän hetkisessä kuntien taloudellisessa tilanteessa on tarve muuttaa sosiaalipalveluiden asiakkaiden, kuten erityisryhmien, arjen tuen rakenteita kustannustehokkaammiksi ja asiakaslähtöisemmiksi. Kustannusten jatkuva nousu ja kuntien rahavarojen tiukentuminen ajavat kunnat vääjäämättä miettimään uusia rakenteellisia ratkaisuja, joilla saadaan lisääntyvälle asiakasmäärälle tuotettua kustannustehokkaasti palvelut samalla henkilöstömäärällä. Tutkimuksissa on todettu, että sähköiset palvelut voivat tukea kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen syntymistä. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosesseja uudistetaan tavalla, mikä hyödyntää verkossa annettavia palveluja.

Sähköiset palvelut ovat nykypäivänä kasvava osa-alue sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä. Niiden voidaan laajasti ajatellen käsittää kattavan niin sähköisen tiedon jakamisen kuin erilaiset sähköisesti käytettävissä olevat asiointipalvelut, joihin kuuluvat myös vuorovaikutteiset palvelut. (Hyppönen & Niska. 2008. 12-13.) Sähköiset palvelut asettavat vaatimuksia käyttäjilleen niin asiakkaiden kuin henkilökunnan osalta. Näihin vaatimuksiin on pystyttävä vastaamaan, että palveluita käytettäisiin. Tärkeää on huomioida erityisryhmät ja palvelujen soveltuvuus heidän käyttöönsä. Sähköisten palveluiden käyttö erityisryhmien kanssa edellyttää suunnittelussa, koulutuksessa ja ohjauksessa esteettömiä erityistoimia. On lisäksi huomioitava, että sähköiset palvelut eivät koskaan kokonaan korvaa kasvoisten tapahtuvaa palvelua, vaan täydentävät sitä. Lisäämällä sähköisiä palveluja suurimman osan käyttäjien keskuuteen pystytään panostamaan resursseja fyysisten palveluiden käyttöön niitä eniten tarvitseville. (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 82.)

Kehittämistyömme toteutettiin Oulunkaaren kuntayhtymän alueella. Oulunkaaren kuntayhtymä tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelut viidelle kunnalle; Ii, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala ja

Simo. Oulunkaaren kuntayhtymä on sosiaali- ja terveydenhuollon alueella edelläkävijä sähköisten palveluiden kehittämisessä. Etälääkäritoiminta sekä omahoitopalvelu ovat kuntayhtymässä olleet jo muutamia vuosia käytössä lisäämässä kuntalaisten omavastuuta heidän hyvinvointinsa tukemisessa. Kehittämistyössämme tutkimme sähköiseen Oulunkaaren Omahoito-palveluun liittyvän Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytön kokemuksia erityisryhmien tukiasumisessa arjen hallinnan tukena. Yhteistyökumppanimme oli Mawell Oy, mikä on pohjoismainen terveydenhuolto- ja hyvinvointialan it-yritys.

Saimme kehittämistyötämme varten Mawell Oy:ltä pilottihankkeeksi vuodeksi Arjen hallinnan lukujärjestyksen, jonka otimme käyttöön erikseen valikoidulla asiakasryhmällä. Tämän lukujärjestyksen on tarkoitus aktivoida erityisryhmien asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään ja sitoutumaan omien asioidensa hoitoon. Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytön tavoitteena on vaikuttaa asiakkaan saaman tuen lisäämiseen kustannuksia tai resursseja lisäämättä. Tutkimme lukujärjestyksen käytön kokemuksia niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmista. Tuotetun kokemuksellisen tiedon avulla kehitämme yhteistyössä Mawell Oy:n kanssa Arjen hallinnan sähköistä lukujärjestystä vielä paremmin asiakkaita palvelevaksi.

Arjen hallinnan lukujärjestyksen avulla pyritään ehkäisemään ongelmien syntymistä tarjoamalla matalan kynnyksen väline yhteydenpitoon asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Tavoitteena on kehittää yhteistyönä Arjen hallinnan sähköinen lukujärjestys, jonka avulla voidaan saavuttaa tiiviimpi ammattilaiskontakti, helpottaa arjen hallintaa, kannustaa erityisryhmien asiakkaita osallistumaan itse oman elämän suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä vähentää sovittujen asioiden tarkoituksetonta laiminlyöntiä. Kehittämistyön tarkoituksena on myös antaa tietoa päätöksenteon tueksi siihen, hankitaanko tätä sähköistä työvälinettä Oulunkaaren kuntayhtymälle tukiasukkaiden tueksi ja myös muiden kuntalaisten käyttöön. Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessamme ovat erityisryhmät, tukiasuminen, arjen hallinta, kuntoutus, sähköinen Arjen hallinnan lukujärjestys, osallisuus ja asiakaslähtöisyys.

2 ERITYISRYHMIEN KUNTOUTTAVA TOIMINTA JA ARJEN HALLINNAN SÄHKÖINEN MENETELMÄ

2.1 Sote-uudistus ja hallituksen kärkihankkeet

Suomessa tullaan tekemään 1.1.2019 alkaen suuri muutos kuntien palvelurakenteessa. Tällöin Sote-uudistus astuu voimaan ja sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät kunnista maakuntien hoidettaviksi. Suomen 18 maakuntaa vastaa jatkossa kaikista sote-palveluista. Tällä uudistuksella tavoitellaan suurempaa järjestämispohjaa kuntien sijaan ja suurempia "hartioita" talouden hallitsemiseen. Uudistuksessa saatetaan myös perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoidon samantyyppisten tuottajien alaisuuteen, tällä tavoitellaan kokonaiskustannusten hallintaa yhteisen järjestäjän johdosta. Tavoitteena on myös asiakaslähtöiset, oikea-aikaiset, vaikuttavat ja tehokkaat palvelut kaikille kuntalaisille. Ihmisten hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen on iso tavoite samoin kuin palveluiden yhdenvertaisuuden parantaminen, vaikuttavuutta ja saatavuutta unohtamatta. Lähipalvelujen turvaaminen ja päätöksenteko mahdollisimman lähellä kuntalaisia on uudistuksen keskiössä. Tänä päivänä palvelujen rahoitus on koostunut monista tekijöistä. Nyt rahoitusmallia yksinkertaistetaan ja lisätään ihmisten valinnanvapautta palveluiden hankinnassa. Uudistuksella pyritään kolmen miljardin säästöavoitteisiin vuoteen 2029 mennessä. (Sote- ja maakuntauudistus 2017, hakupäivä 7.5.2017)

Suomessa on käytössä todella laaja kirjo erilaisia ja eri toimittajien tuottamia ICT-järjestelmiä, jotka eivät keskustele millään tavalla keskenään. Tiedon kulku eri toimijoiden välillä ei tämän takia toteudu. Sote-uudistuksella tavoitellaan uusia digitaalisia palvelutapoja, jolloin tieto kulkisi ja yhteistyötä voisi laajemmin asiakkaan hyödyksi tehdä. Digitalisaatiolla tarjotaan kuntalaisille uudenlainen keino huolehtia omasta terveydestä ja hyvinvoinnista ja samalla vastuuta omasta elämästä. (Sote- ja maakuntauudistus 2017, hakupäivä 7.5.2017)

Miksi uudistus tehdään?



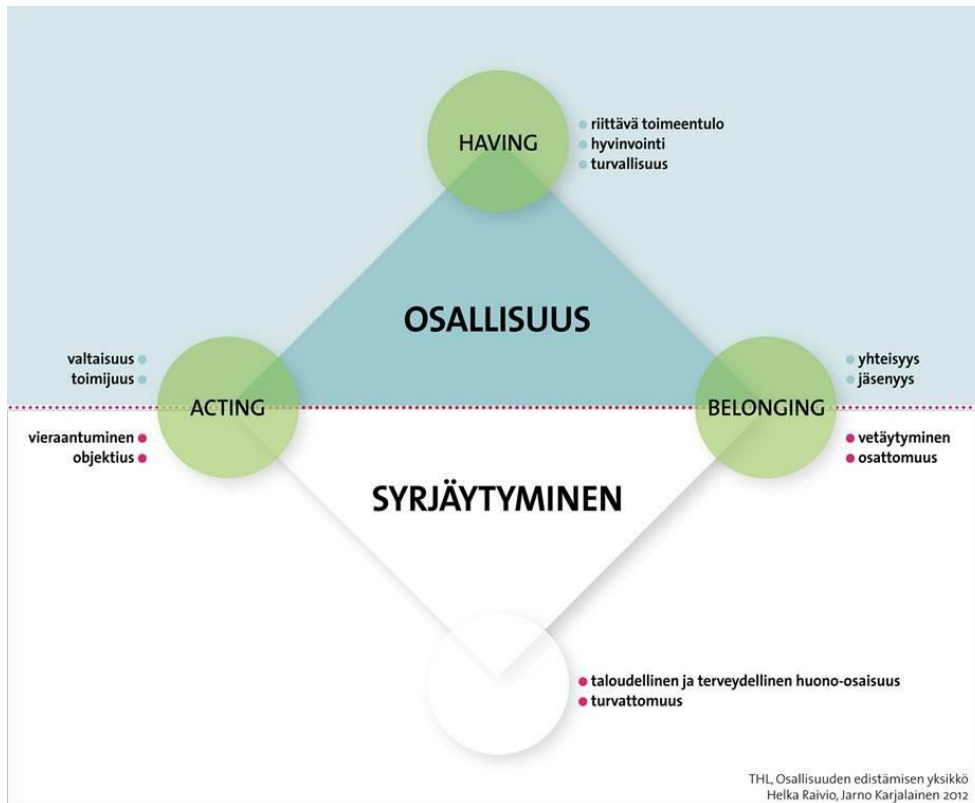
Kuvio 1. Miksi Sote-uudistus tehdään? Sote- ja maakuntaudistus.

Sote-uudistukseen liittyvät tiiviisti hallituksen kärkihankkeet, joilla tavoitellaan iäkkäiden, omais- ja perhehoitajien, lasten ja perheiden sekä osatyökykyisten palvelujen ja niiden saavutettavuuden parantamista. Tavoitteena on myös palvelujen asiakaslähtöisyyden parantaminen ja terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, sekä eriarvoisuuden vähentäminen. Palvelut asiakaslähtöisiksi-kärkihankkeessa kokeillaan erilaisin keinoin asiakkaiden palvelujen saatavuutta ajasta ja paikasta riippumatta. Tässä hankkeessa yhtenä keinona on sähköisten omahoitopalvelujen kehittäminen ja asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen palvelujärjestelmän kehittämisessä. (Sote- ja maakuntaudistus 2017, hakupäivä 7.5.2017)

2.2 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Asiakaslähtöinen toiminta tarkoittaa sitä, että asiakas on toiminnan keskiössä, itse osallisena toiminnassa ja sen kehittämisessä. Toiminnan tulee olla vastavuoroista vuorovaikutusta, jossa hyödynnetään niin asiakkaiden kuin palveluntuottajien asiantuntemusta. Kehitettäessä asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia mahdollistetaan samalla se, että saadaan tuotettua enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita, jotka ovat samalla kustannustehokkaampia. Kun asiakkaita kuunnellaan enemmän ja he huomaavat mahdollisuutensa vaikuttaa palveluihin, luo tämä luottamusta ja kiinnostusta kunnan tai muun palveluntuottajan toimintaan. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka. 2012, 6-8.)

Asiakslähtöisyyden rinnakkaiskäsitteenä on osallisuus, joka on käsitteenä hyvin laaja ja väljä. Sitä voidaan katsoa erittäin monesta näkökulmasta ja tulkita siten eri tavoin. Osallisuuden ulottuvuuksia voidaan määritellä kolmen ulottuvuuden (having, loving ja belonging) kautta. Tällöin having tarkoittaa taloudellista osallisuutta, jossa on riittävä toimeentulo ja hyvinvointi. Loving merkitsee toiminnallista osallisuutta sekä belonging yhteisöllistä osallisuutta. (Raivio & Karjalainen 2013.)



Kuvio 2. Osallisuuden osatekijät. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.

Osallisuuden katsotaan usein tarkoittavan yksilön kiinnittymistä yhteisöön ja kuulumista johonkin. Se on omakohtaista sitoutumista ja asioihin vaikuttamista sekä vastuunottamista. Osallisuus tuo elämään merkitystä, hyvinvointia sekä terveyttä. Yhteiskunnallisesti katsottuna osallisuus tarkoittaa tasavertaisena osallistumista ja vaikuttamista itseään koskeviin asioihin sekä yhteiskunnan kehitykseen. Osallisuutta voidaan edistää monin keinoin, esimerkiksi lisäämällä koulutusta, tukemalla itsenäistä asumista, vahvistamalla jokaisen omia voimavaroja sekä varmistamalla turvallinen ja esteetön elinympäristö. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

Asiakslähtöisyys edellyttää palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä eli sen tulee hankkia itselleen tietoa niin asiakkaista itsestään kuin heidän tarpeistaan sekä käyttää tätä tietoa palveluja kehitettäessä. Tälle vastineena asiakkailla tulee olla palveluymmärrystä eli heidän tulee olla selvillä

saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja palveluntarjoajan roolista. (Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakas voi osallistua palveluiden kehittämiseen sen eri vaiheissa. Suunnitellessa palveluita heiltä voidaan kysellä mielipiteitä tai kuulla keskustelutilaisuuksissa. Palveluiden tuottamisen vaiheessa asiakkaat voivat olla apuna miettimässä mahdollisia ongelmakohtia tai selventämässä asiakkaan polkua palveluissa. Palveluja arvioitaessa asiakkaat voivat olla osallisina antamalla asiakaspalautetta sekä myös palautteen analysoinnissa. Tällä tavoin asiakkaat voivat olla mukana palveluprosessin kehittämisen kokonaisuudessa. (Larjovuori ym. 2012, 17.)

Oulunkaaren kuntayhtymässä on kuntien ja kuntayhtymän väliseen järjestämissopimukseen kirjattu vuoden 2017 yhdeksi tavoitteeksi; vahvistetaan eri asiakasryhmien osallisuutta kehittäjäasiakastoiminnalla ja asiakasraadeilla, sekä jatketaan digipalveluiden kehittämistä sekä etäpisteistä tuotettavien palvelujen käyttöönottoa eri palveluissa. Kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen asiakaslähtöisesti; järjestetään seudullisia ja paikallisia asiakasfoorumeja.

Koko kuntayhtymän kattavina seudullisina tavoitteina on kirjattu seuraavat asiat:

- *”Mahdollistetaan kuntalaisten osallisuutta.*
 - *Kehitetään ehkäiseviä ja ihmisten omaehtoista toimintaa tukevaa työtä sekä turvataan asiakkaiden erityisistä tarpeista lähtevä kokonaisvaltainen ja moniammatillinen palveluprosessi.*
 - *Palvelut järjestetään ensisijaisesti kotiin ja arkiympäristöön yhteistyössä verkoston kanssa.*
 - *Asiakkailla on mahdollisuus tehdä palvelutarpeeseensa liittyviä valintoja.*
 - *Kehitetään palvelujärjestelmää ja -sisältöjä siten, että digipalvelut ovat ensisijaisia aina kun mahdollista.*
 - *Digipalvelut mahdollistavat uudenlaiset joustavat lähipalvelut.”*
- (Oulunkaaren kuntayhtymä 2017.)

2.3 Kuntouttava toiminta erityisryhmien arjen hallinnassa

2.3.1 Erityisryhmien asuminen ja arjen hallinta

Valtakunnallisen suunnitelman mukaan erityisryhmien asumisen painopiste siirretään laitosasumisesta yksilölliseen asumiseen. Tällöin tarvitaan entistä enemmän toimintamalleja ja tapoja tukea henkilöiden asumista omissa asunnoissaan. Asumisessa tarvitaan siis ratkaisuja, joilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin sekä laadukkaasti että taloudellisesti. Suurin osa erityisryhmiin kuuluvista kykenisi itsenäiseen asumiseen riittävän kotiin annettavan tuen avulla. Asuntoja yleensä on, mutta tukea ei ole tarpeeksi saatavilla. Kehittämishankkeiden, laatukriteereiden ja valvonnan avulla pyritään pääsemään eroon laitospaisista piirteistä eri asumispalveluissa. Tehostettua ja tavallista palveluasumista purkamalla tukiasumiseen voidaan henkilöstöresursseja kohdentaa entistä enemmän itsenäiseen asumiseen ja sinne annettavaan arjen tukeen. (Törmä & co. 2014. 14.)

Sosiaalihuoltolaissa määritellään tuettu asuminen: *“Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuettulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.”* (Sosiaalihuoltolaki, 1302/2014 3:21 §). Arjen tuki tarkoittaa päivittäisissä toiminnoissa avustamista ja ohjaamista sekä kannustamista omatoimisuuteen. Se voi tapahtua sekä omassa kodissa että yhteiskunnassa. Arjen tukeen voi kuulua myös lääkehoidon toteuttaminen sekä kunnon seuranta. Tukeen kuuluu olennaisesti yhteistyö asiakkaan eri verkostojen kanssa. (Törmä, Huotari, Nieminen & Tuokkola, 2014. 8.)

Erityisryhmiin kuuluvaa henkilöä kuvaillaan sosiaalihuoltolaissa seuraavasti: *“Tässä laissa tarkoitetaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään; ”(Sosiaalihuoltolaki, 1302/2014 1:3§).*

Tuettuun asumiseen erityisryhmien ihmiset kuuluvat sen vuoksi, että he eivät täysin itsenäisesti selviä elämisestä ja arjen tuomista haasteista. Heillä voi olla vaikeuksia esimerkiksi kodin hoitamisessa, asioinneissa, itsestä huolehtimisessa tai lääkähoidossa. Tyypillisimpiä erityisryhmiä ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä kehitysvammaiset. Tuetussa asumisessa pyritään siihen, että asiakkaat oppisivat arjen hallinnan taitoja ja tietoja sekä pystyisivät suoriutumaan niistä mahdollisimman itsenäisesti. Työn perustana on kuntouttava työote, mikä tarkoittaa sitä, että tavoitteena on kuntoutujan toimintakyvyn paraneminen ja hänen kaikkien kykyjensä käyttöönotto. Kuntouttavaa työtettä noudattava työntekijä ei tee asioita kuntoutujan puolesta, vaan auttaa häntä suoriutumaan niistä mahdollisimman itsenäisesti kuntoutujan omien voimavarojen mukaan. (Kari, Niskanen, Lehtonen & Arslanoski 2014, 9.)

Arjen hallinnan eli päivittäisten toimintojen kuntouttamisessa pyritään asiakkaan mielekkääseen ja mahdollisimman itsenäiseen toimintaan arjessa. Tärkeitä taitoja arjessa pärjäämiseen ovat liikkuminen (sisällä ja ulkona), hygienian hoito, erittämisen toiminnoista selviytyminen ja ravitsemuksesta huolehtiminen. Henkilöllä saattaa olla nämä taidot, mutta hän tarvitsee muistutusta, tukea ja ohjausta asioiden tekemiseen. Arjen hallintaan ja arjessa selviämiseen voi olla erilaisia apuvälineitä. (Kari & co 2014, 192.)

2.3.2 Mielenterveyskuntoutus

Mielenterveyskuntoutuksessa keskeisinä tekijöinä ovat asiakkaan toimintakykyä ja henkistä hyvinvointia kasvattavat ja tukevat asiat. Usein ne näyttävät löytyvän tavallisista, pienistä arjen tilanteista ja asioista. Kuntoutuksen tarkoituksena on löytää asiakkaan omat voimavarat ja keinot siihen, miten ne saadaan parhaiten käyttöön. (Riikonen 2008, 158-160.) Tärkeitä asioita kuntoutumisessa ja arjen hallinnassa on riittävä, omatoimisuuteen kannustava tuki. Tuen oikea-aikainen saatavilla olo on merkittävä tekijä arjen hallinnassa. Olennaista on myös se, että tukea osataan vähentää asiakkaan edistyessä. (Törmä & co 2014, 59.)

Suomen mielenterveysseuran Keinot käyttöön arjen areenoilla -projektissa todettiin, että kuntoutumisessa ensisijaisen tärkeää on itsensä tärkeäksi ja arvokkaaksi kokeminen sekä mielekkyyden löytyminen elämään. Kuntoutuksessa pyrittiin vahvistamaan ihmisten osallisuutta ja vastuunottamista omasta elämästä. Projektissa kuntoutusta järjestettiin kurssimuotoisena ja järjestön ylläpitämässä asumisyksikössä jatkuvana toimintana. (Lehtonen 2006, 10.)

2.3.3 Kehitysvammaisten kuntoutus

Kehitysvammaisten kuntoutuksessa on otettava huomioon kehitysvammaisuuteen liittyvät älylliset ja psykososiaaliset toimintakyvyn rajoitukset. Kuntoutusta suunniteltaessa on ehdottomasti kartoitettava niin henkilön vahvuudet kuin rajoituksetkin. Kuntoutuksen tarkoituksena on kehitysvammaisuudesta aiheutuvien rajoitusten lieventäminen ja pyrkimys siihen, että henkilö saisi omat taitonsa käyttöön eläen mahdollisimman itsenäisesti oman näköistään elämää. (Kari & co 2014, 98.)

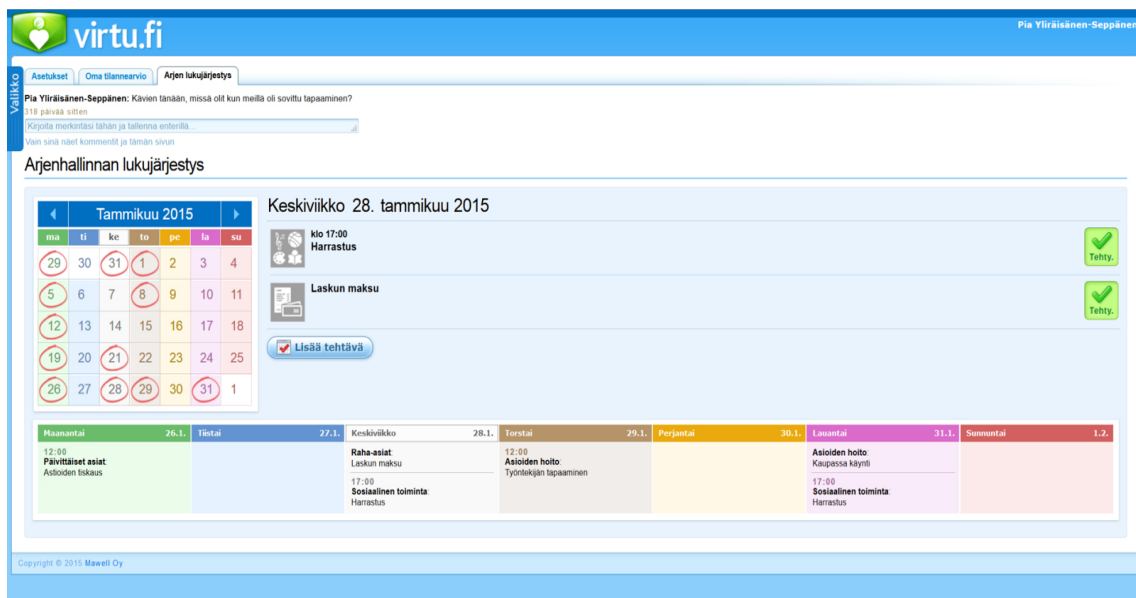
Arvot kehitysvammaisten kuntoutuksen pohjalla voidaan tiivistää kolmeen perusarvoon: osallistuminen, tasa-arvo ja voimaantumisen. Arjen elämän hallintaan kuuluvat mm. elämän rytmin löytäminen niin kotona kuin työ- tai opiskelupaikalla, liikkuminen, sosiaalinen käyttäytyminen ja vapaa-ajan toiminta. Kehitysvammaisten kuntoutuksessa lähiympäristö on erittäin isossa roolissa yksilökuntoutuksen lisäksi. Kehitysvammaisen ihminen oppii yleensä helpommin toiminnallisten menetelmien avulla ja hän vaatii enemmän toistoja kuin muut samanikäiset. Erityinen huomio kuntoutuksessa on kiinnitettävä kommunikointimenetelmään, että kehitysvammaisen pystyy ymmärtämään mitä ja miksi milloinkin tehdään. (Seppälä 2008, 509–510, 516–518.)

2.4 Sähköiset palvelut

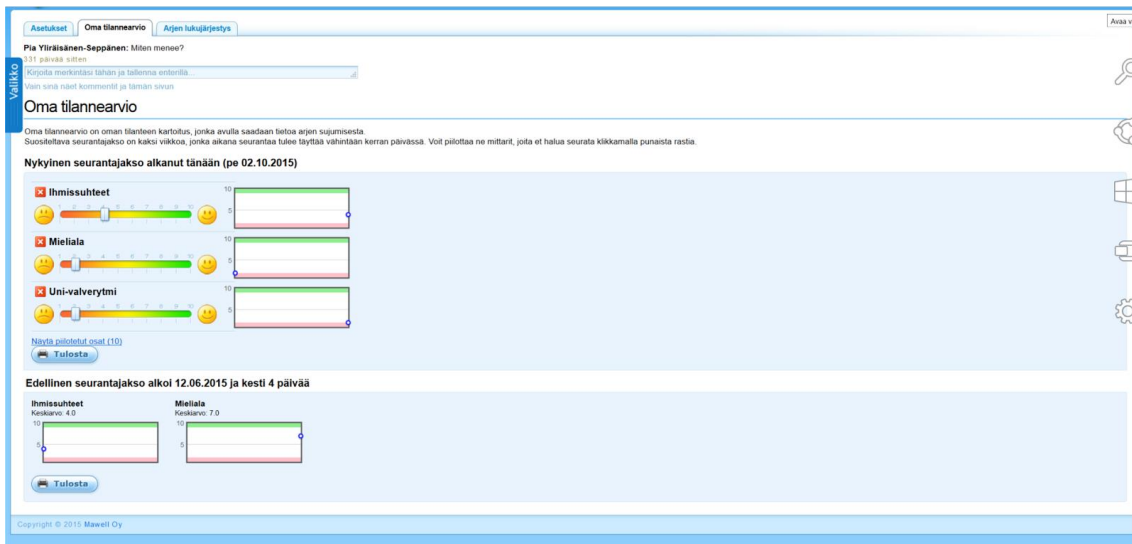
Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut tietoteknologian hyödyntämisstrategian jo vuonna 1996. Tässä strategiassa tavoitteina on lisätä kansalaisten omatoimisuutta ja osallisuutta sekä kasvattaa heidän tietoa terveydestä ja elintavoista tietoteknologian avulla. (Hyppönen & Niska 2008, 14.) Tuleva Sote-uudistus asettaa haasteen lähipalveluille ja sille, mitä koko lähipalvelut tulevat olemaan. Palveluiden siirtyessä kauemmas asiakkaasta sähköisen asioinnin merkitys kasvaa. Tulevaisuudessa haasteena on saada henkilökunta riittämään asiakastyöhön. Kuntien pitäisi uskaltaa muuttaa omaa palvelurakennetta ja toimintoja radikaalisti. Olisi uskallettava kokeilla uusia toimintatapoja, joilla asiakkaiden palvelutarpeisiin voidaan vastata. Kuntien pitäisi laajentaa hyvien käytäntöjen jakamista ja muuttaa toimintoja hyviksi koettujen toimintatapojen mukaisiksi. Olisi suunniteltava enemmän asiakkaille kohdennettuja palveluja ja kohdentaa henkilökunnan välitöntä työaikaa suoraan asiakastyöhön esimerkiksi sähköisiä palveluita kehittämällä. Mobiilisovelluksilla voidaan nopeuttaa kirjaamista, vähentää raporttien tarvetta ja tehostaa logistiikkaa.

Sähköisillä palveluilla pystytään tehostamaan henkilökunnan käyttöä ja antamaan asiakkaalle enemmän kontakteja ammattilaisten kanssa ja saamaan asiakkaille kokemus henkilökunnan kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Arjen hallinnan lukujärjestys tukee asiakkaiden omatoimisuutta ja omasta elämästä vastuunottamista. Tarkoituksena on valmentaa asiakkaita normaalipalveluihin herätteiden ja motivoinnin avulla. Suomessa on paljon kuntia, joissa on pitkät välimatkat ja palvelut kaukana asiakkaista. Sähköisillä palveluilla mahdollistetaan työntekijän pitkäkin välimatka asiakkaaseen, vähentämättä kuitenkaan asiakaskontaktien määrää.

Arjen hallinnan lukujärjestys on Mawell Oy:n tuottama ohjelmisto. Se sijaitsee sähköisen Oulunkaaren Omahoido-palvelun yhteydessä, jonne kirjautumisen tarvitaan joko mobiilivarmenne tai verkkopankkitunnukset. Arjen hallinnan lukujärjestys tarjoaa mahdollisuuden arjen asioiden aikataulutukseen ja oman henkilökohtaisen elämän suunnitteluun viikoksi tai pidemmäksi ajaksi kerrallaan. Kalenteri myös hälyttää tulevista tehtävistä ja muistuttaa sovittujen asioiden hoidosta. Hälytyksen voi ohjata matkapuhelimeen tai sähköpostiin. Henkilökunta pääsee myös seuraamaan lukujärjestystä sekä lisäämään sinne toimintoja ja aikoja asiakkaan niin halutessa. Lukujärjestyksen liittyy osio, jonka avulla voi tehdä arvioita omasta tilanteestaan eri elämänoilla.



Kuvio 3. Arjen hallinnan lukujärjestys.



Kuvio 4. Oma tilannearvio Arjen hallinnan lukujärjestyksessä.

Arjen hallinnan lukujärjestyksen on tarkoitus aktivoida asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään ja sitoutumaan omien asioidensa hoitoon. Se on asiakaslähtöinen siksi, että asiakas on siinä aktiivinen toimija, joka saa ammattilaisen apua ja tukea sähköisen palvelun avulla. Käyttäjiltä kartoitetaan aluksi heidän tarpeensa ja toiveensa Arjen hallinnan lukujärjestyksen suhteen. Näiden pohjalta pyritään muokkaamaan käyttäjänsä ”näköinen” lukujärjestys sekä ottamaan palvelusta ne osat käyttöön, mistä asiakas oikeasti hyötyy. Käytön aikana kerätään palautetta ja kokemuksia lukujärjestyksen toimivuudesta ja hyödystä niin asiakkaan kuin työntekijöiden näkökulmista. Asiakkailta pyydetään myös kehitysideoita lukujärjestykselle. Kesken opinnäytetyön pilottikokeilun ei todennäköisesti tulla tekemään muutoksia palveluun, mutta muutos- ja parannusehdotukset ohjelman valmistaja ottaa ilolla vastaan. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu molemminpuoliseen luottamukseen ja ihmisarvon kunnioittamiseen. Näitä nimenomaan tarvitaan Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytössä.

2.5 Tutkimuksia sähköisten menetelmien käytöstä erityisryhmien kanssa

Erityisryhmien sähköisten menetelmien ja digipalvelujen käyttöä on tutkittu vielä suhteellisen vähän. Alla olevassa taulukossa ja sen jälkeen tulevissa kappaleissa on esitetty tähän tutkimukseen liittyviä ajankohtaisia tutkimuksia. Pohdintaosiossa teemme vielä tarkempaa vertailua omien tutkimustulostemme ja tässä esiteltyjen tutkimusten välillä.

TAULUKKO 1 . Tutkimuksia erityisryhmistä ja sähköisistä menetelmistä.

| Tekijä | Tutkimuksen nimi | Vuosi | Tutkimus |
|--|--|-------|--|
| Valjakka Sari | Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöön | 2017 | ASPA-selvityksiä 1/2017 |
| Tuominen Marko | Paina vihreää nappia! Asiointi- ja tiedonhakupalveluiden käytön esteitä erityisryhmien näkökulmasta | 2014 | Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 23/2014 Hämeen ammattikorkeakoulu Opinnäytetyö |
| Siqi Fu | Disabled People and E-Inclusion | 2015 | University of Oulu Department of Information Processing Science Progradu-tutkielma |
| Deady Mark, Kay-Lambkin Frances, Teesson Maree & Mills Katherine | Developing an integrated, Internet-based self-help programme for young people with depression and alcohol use problems | 2014 | Artikkeli verkkojulkaisussa Internet Interventions. The application of information technology in mental and behavioural health |

ASPA-säätiön selvityksessä Valjakka (2017) on tutkinut eri tavalla vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien digipalvelujen ja tietotekniikan käyttöä estäviä sekä tekijöitä, jotka estävät tai edistävät sitä. Tutkimuksen aineiston keräämiseen on käytetty fokusryhmähaastatteluja ja työpajatyöskentelyä. Tavoitteena oli selvittää tutkimuksen kohderyhmän hyötyminen digitalisaation kehittymisestä ja siitä kuinka tämä varmistetaan.

Tuominen (2014) on Liikenne- ja viestintäministeriön sekä Valtiovarainministeriön tilaamassa opinnäytetyössään tutkinut erityisryhmien sekä ikäihmisten tiedonhaku- ja asiointipalvelujen käytön esteitä sekä parannusehdotuksia niihin. Tutkimus on laadullinen ja tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Tuominen on haastatellut 14 erityisryhmien asiantuntijaa.

Oulun yliopistoon tekemässään Progradu-tutkielmassa Siqui (2015) on tehnyt kirjallisuuskatsauksen siitä, millaisia ongelmia vammaiset ihmiset kohtaavat sähköisissä palveluissa. Hän on tutkinut 51 verkkojulkaisun artikkelia.

Internet Interventions verkkolehden artikkeli perustuu eri australialaisten yliopistojen tutkijoiden tutkimukseen. Deady, Kay-Lambkin, Teesson & Mills (2014) ovat tutkineet masennusta ja alkoholin väärinkäyttöä sairastavien nuorten internet-pohjaisen itse-apu -ohjelman kehittämistä ja käyttöä. Tutkimuksessa on haastateltu kuutta asiantuntijaa ja seurattu 25 nuorta ohjelman käyttäjää. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut esittää tarkistuksia ja parannusehdotuksia ohjelmaan.

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata tuetuissa asumispalveluissa asuvien asiakkaiden ja heitä arjessa tai päivittäisissä toiminnoissa tukevien työntekijöiden kokemuksia sähköisen Arjen hallinnan lukujärjestyksen mahdollisuuksista toimia osana asiakkaiden selviytymisen tukena päivittäisissä toiminnoissa. Tutkimustyön tavoitteena on tuottaa kokemuksellista tietoa Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttäjien itsensä näkökulmasta. Kokemuksellista tutkimuksella saatua tietoa hyödynnetään Arjen hallinnan lukujärjestyksen kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi. Samalla kokemuksellisen tiedon avulla kehitetään itsenäisesti asumispalveluissa asuvien henkilöiden palvelua asiakaslähtöisemmäksi ja asukkaiden itsenäistä selviytymistä tukevaksi.

Tavoitteena on myös henkilökunnan helpompi tavoitettavuus ja joustava yhteydenpito sekä palvelun kehittäminen interaktiivisemmaksi. Interaktiivisuus tarkoittaa sitä, että Arjen hallinnan lukujärjestys toimii asukkaita tukevana vuorovaikutteisena systeeminä, jossa lukujärjestyksen toiminnot ja työntekijöiden kirjaamat ohjeet tukevat asukkaan itsenäistä selviytymistä päivittäisistä toiminnoista. Kehittämistyön tavoitteena on myös kehittää vaihtoehtoisia keinoja itsenäisesti asuvien erityisryhmien asukkaiden arjen hallintaan ja omatoimisuuden lisäämiseen.

Tutkimus- ja kehittämishankkeessa tuotetaan pilottiasiakkaiden avulla toimintamalli pienelle ryhmälle ja myöhemmin laajennetaan mallin käyttöä koko kuntayhtymään, jos malli osoittautuu toimivaksi ja hyödylliseksi. Lisäksi pyritään hankkimaan yhteistyökumppani Mawell Oy:lle kokemustietoa ohjelman toimivuudesta ja käytettävyydestä niin asiakkaiden kuin ammattilaisten kokemana.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten Arjen hallinnan sähköinen lukujärjestys toimii erityisryhmien tukiasumisen työvälineenä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksien perusteella?
2. Miten Arjen hallinnan lukujärjestyksen sisältö vastaa erityisryhmien asiakkaiden arjen tarpeisiin asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksien perusteella?
3. Miten Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttö muutti toimintaa erityisryhmien tukiasumisessa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksien perusteella?

4. Mitä kehitettävää Arjen hallinnan lukujärjestyksessä on asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten perusteella?

4 TUTKIMUSMETODOLOGIA

Rantasen ja Toikon mukaan termi tutkimuksellinen kehittämistoiminta on yleisesti käytössä etenkin ammattikorkeakoulujen toiminnassa. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan lähtökohdat ovat kuitenkin erilaiset. Tutkimuksessa tiedon tulee olla luotettavaa ja koeteltavissa olevaa. Kehittämistoiminta sen sijaan pyrkii yleensä joko jonkin tuotteen kehittämiseen tai toiminnan muuttamiseen. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tarkoittaaakin kehittämistoimintaa lähtökohdanaan pitävää ja tutkimusta hyödyntävää tarkastelutapaa. (Rantanen & Toikko, 3-5.)

4.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimuksemme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jonka lähtökohdانا on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sekä kokoamaan tietoa todellisissa tilanteissa. Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruun pääosassa on ihminen ja menetelminä käytetään useimmiten erilaisia haastatteluja ja havainnointia. Kerättyä tietoa käsitellään ainutlaatuisena ja tulkinat tehdään sen mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.)

Vilkan (2005) mukaan laadullinen tutkimus käsittelee ihmisten välistä, sosiaalista merkitysten maailmaa. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan tutkittavien ihmisten omaa näkemystä koetuista asioista. Tavoitteena ei ole totuuden löytäminen, vaan kerätystä aineistosta tehtyjen tulkintojen muodostama esitys asioista, joita ei saata välittömästi havaita. Näiden tulkintojen avulla muodostetaan kuvauksia, malleja ja toimintaperiaatteita tutkittavana olevasta asiasta.

Pitkäranta (2014) kuvailee laadullisen tutkimuksen tarkoituksena olevan tutkittavan ilmiön seikkaperäinen kuvaus ja erilaisten ilmiöiden sisältöjen tulkinta. Laadullinen tutkimus pyrkii tekemään asiat ymmärrettäviksi sekä esittelee ilmiöiden sisältöjen merkityksiä. Lisäksi laadullisen tutkimuksen ideana on uuden teorian luominen todellisuuteen perustuvasta aineistosta.

4.2 Tutkimukseen osallistujien valinta

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimukseen osallistujat valitaan tarkoituksenmukaisesti ja harkinnanvaraisesti. Tarkoituksenmukainen tutkimukseen osallistujien valinta merkitsee sitä, että

osallistujilla on kokemuksia tutkimuskohteena olevasta asiasta tai ilmiöstä. Harkinnanvarainen tutkimukseen osallistujien valinta tarkoittaa taas sitä, että tutkittavasta kohteesta kokemuksia olevista henkilöistä tutkimukseen osallistuvat sellaiset henkilöt, jotka kykenevät antamaan tietoa kyseessä olevasta asiasta. (Pitkäranta 2014, 97.)

Kehittämistyöhömme asiakkaat valittiin kuntayhtymän eri kunnista ja eri erityisryhmistä. Tarkoituksena oli saada tutkimukseen 15 pilottikäyttäjää tukiasumisessa asuvista mielenterveyskuntoutujista, kehitysvammaisista sekä lastensuojelun jälkihuollon nuorista. Asiakkaiden valikoituminen tapahtui heidän oman halukkuutensa ja työntekijöiden ehdotusten mukaan. Lukujärjestyksen käyttäjäksi kirjautumisen vahvan tunnistautumisen takia kaikki edunvalvonnan piirissä olevat asiakkaat jäivät tutkimuksen ulkopuolelle. Asiakkaat eivät saaneet pankkitunnuksia eikä mobiilivarmennetta käyttöönsä, eivätkä tämän takia voineet ottaa Arjen hallinnan lukujärjestystä käyttöönsä. Tämän vuoksi lastensuojelun jälkihuoltoon nuorten ja suuren osan kehitysvammaisista ja mielenterveyskuntoutujista osallistuminen tutkimukseen ei ollut mahdollista.

Koska tutkimukseen osallistuvat asiakkaat kuuluvat erityisryhmiin oli erittäin tärkeää huomioida heidän ymmärryksen tasonsa ja kertoa tutkimukseen liittyvät asiat heille sopivalla tavalla. Ns. haavoittuvien ryhmien eli vajaakykyisten ja lasten osallistuessa tutkimukseen on heidän osallistumisensa tutkimukseen huoltajan tai edunvalvojan suostumuksen takana. Tämä siksi, että katsotaan, että heillä itsellään ei ole riittävää kompetenssia antaa informoitua suostumusta. (Kuula 2006, 147.) Meidän tutkimuksessamme ei ollut ketään asiakasta, joka olisi tarvinnut edunvalvojan suostumuksen, vaan he kaikki pystyivät itse antamaan suostumuksensa osallistumiseensa.

Tutkimukseen osallistuvat työntekijät valikoituivat asiakkaiden mukaan eli he olivat asiakkaiden omaohjaajia sekä muita asiakkaiden lähityöntekijöitä. Työntekijöitä oli mukana 12 ja asiakkaita kahdeksan, joista viisi halusi osallistua tutkimuksen haastatteluun. Asiakkaat olivat mielenterveyskuntoutujia, kehitysvammaisia ja aspergerhenkilöitä. Työntekijät olivat tukiasumisen ohjaajia, joilla oli lähihoitajan tai sosionomin koulutus.

4.3 Aineiston keruumenetelmät

Tässä tutkimuksessamme keräsimme työntekijöiden kokemuksia lukujärjestyksen käytöstä

Webropol-kyselyn (liite 1) avulla. Lisäksi keräsimme aineistoa asiakkailta teemahaastattelulla (liite 2) heidän kokemuksistaan Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytöstä.

4.3.1 Webropol-kysely

Henkilökunnalta keräsimme tietoa kyselyn avulla. Kyselyn toteutimme webropol-ohjelmalla verkkokyselynä. Valitsimme verkkokyselyyn siksi, että henkilökunnan on helppo vastata siihen heille itselleen sopivana ajankohtana ja anonyymisti. Kyselymenetelmän etuna on, että sen avulla pystytään saamaan laajempi vastaajajoukko ja kysymään enemmän asioita kuin haastattelun avulla. Menetelmänä kysely on tehokas ja aikaa säästävää. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vaatii aikaa ja paneutumista sekä taitoa tutkijalta. Kyselytutkimuksen heikkoutena voidaan nähdä se, että ei pystytä varmistamaan kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat kyselyyn ja vastaavatko he rehellisesti ja huolellisesti. Kyselytutkimuksissa myös kato eli vastaamattomuus voi nousta korkeaksi. (Hirsjärvi & co 2007, 190.)

Webropol-kyselyyn teimme niin avoimia kysymyksiä kuin asteikkoon perustuvia kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä on vain kysymys ja tyhjä tila vastaamista varten. Asteikkoon perustuvassa kysymyksessä esitetään väittämiä, joihin vastaaja valitsee omaa mielipidettään vastaavan kohdan asteikolta. (Hirsjärvi & co 2007, 193-195.) Avoimet kysymykset valitsimme siksi, että vastaaja saisi vastata todellisen mielipiteensä eikä häntä ohjannut mitkään ennalta määrätty vaihtoehto. Asteikkoon perustuvat kysymykset taas olivat paras vaihtoehto joihinkin tiettyihin kysymyksiin, mistä haluttiin koota selkeää tilastollista tietoa. Kysymyksiä oli yhteensä 13, joista kymmenen oli avoimia kysymyksiä ja kolme asteikkoon perustuvaa kysymystä. Kyselyn teemat koostimme tutkimuskysymysten ja yhteistyökumppanimme Mawell Oy:n esittämien tarpeiden perusteella. Halusimme myös selvittää ohjaajien kokemuksia sähköisen työvälineen hyödyllisyydestä tukiasumisessa ajatellen mahdollista Arjen hallinnan lukujärjestyksen pidempiaikaista hankintaa Oulunkaaren kuntayhtymän käyttöön.

Kysely lähetettiin 12 työntekijälle. Kyselyyn vastaamisen houkuttavuutta pyrimme lisäämään vastaajien kesken arvottavalla Oulunkaaren logolla varustetulla repulla. Repun arvontaan osallistuakseen vastaaja tuli ilmoittaa vastaamisestaan tutkimuksen tekijöille erillisellä sähköpostilla; näin vastauksia ei pystytty yhdistämään vastaajaan, vaan heidän anonyymiteettina säilyi. Kyselyyn vastasi kuusi työntekijää, jotka kertoivat käyttäneensä Arjen hallinnan lukujärjestystä joko vähän tai melko vähän. Asiakasryhminä heillä olivat mielenterveyskuntoutujat, kehitysvammaiset ja aspergerhenkilöt.

4.3.2 Teemahaastattelu

Haastattelujen muotoja ovat avoin haastattelu, teemahaastattelu ja strukturoitu haastattelu. Tässä tutkimuksessamme käytimme tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymykset eivät ole tarkkaan muotoiltuja eikä niiden järjestystä ole määritelty (Hirsjärvi & co 2007, 203). Teemahaastattelun kysymykset (liite 2) perustuvat tutkimustehtäviin. Teemahaastattelulla pyritään saamaan ihmisten kokemuksellista tietoa tutkittavasta aiheesta ja siihen liittyvistä teemoista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.) Valitsimme teemahaastattelun, koska sen avulla saamme esille tutkimusta varten oleellisia asioita. Lisäksi haastattelemalla saamme erityisryhmiin kuuluvilta asiakkailta enemmän tietoa ja kokemuksia, koska heidän voi olla vaikeaa vastata kirjallisesti johtuen kognitiivisten taitojen puutteesta.

Haastatteluun liittyy omat haasteensa erityisesti tähän tutkimukseen liittyvien kohderyhmien kohdalla, koska heillä voi olla vaikeuksia niin ymmärryksessä kuin vastausten tuottamisessa sekä kommunikoinnissa. Haastattelijan on muistettava olla johdattelematta haastateltavaa vastauksiin ja hänen on pystyttävä rohkaisemaan haastateltavaa kertomaan omat mielipiteensä. Myös kysymysten asettelu täytyy miettiä tarkkaan juuri johdattelun välttämiseksi. Haastattelijan on lisäksi kyettävä luomaan luottamuksellinen ilmapiiri ja osattava antaa aikaa vastaamiselle.

Viisi asiakasta osallistui teemahaastatteluun. Haastateltavat asiakkaat olivat tuetussa asumisessa itsenäisesti asuvia mielenterveyskuntoutujia ja kehitysvammaisia. Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet Arjen hallinnan lukujärjestystä ja yksi heistä käytti sitä edelleen. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina asiakkaiden omissa kodeissa tai tukiasumisen toimistossa.

4.4 Sisällön analyysi

Tässä opinnäytetyössä olemme analysoineet sekä haastatteluaineiston että webropol-kyselyn aineiston sisällön analyysilla. Aineistojen analysoinnilla tarkoitetaan aineiston käsittelyä siten, että alkuperäinen aineisto pelkistyy, tiivistyy ja se kuvataan tutkimustehtävien kannalta oleellisessa muodossa. Sisällön analyysin tarkoituksena on tuottaa tutkimusaineistosta mielekäs, tiivis ja selkeä esitys, jonka avulla tutkittavasta asiasta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 105-108.)

Sisällönanalyysissa on vaihtoehtoisena tapana tehdä se joko aineisto- tai teorialähtöisesti. Tässä tutkimuksessa käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee vaiheittain siten, että ensimmäisessä vaiheessa tutkimusaineistoa pelkistetään eli karsitaan pois tutkimuksen kannalta epäoleellinen tieto. Tutkimusongelmat ja tutkimuskysymykset ovat pelkistämisen pohjana. Toisena vaiheena on tutkimusaineiston ryhmitteleminen. Ryhmittelyssä etsitään aineistosta samankaltaisia asioita, jotka kootaan alaluokiksi. Viimeisessä eli kolmannessa vaiheessa alaluokat yhdistellään yläluokiksi ja pääluokiksi. Näiden perusteella muotoutuu tuloksia, käsitteitä tai teoreettinen malli. (Vilka 2005, 140.)

4.4.1 Webropol-kyselyn analysointi

Webropol-kyselyn vastausten analysointiin käytettiin sisällön analyysia, koska suurin osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä. Aineiston käsittelyn helpottamista varten vastaukset tulostettiin paperille, jolloin niistä sai poimittua eri väreillä merkattuna yhteneväisyyksiä. Näistä yhtäläisyyksistä koottiin ensin alaluokkia. Alaluokat koottiin tämän jälkeen pääluokiksi. Alla on taulukon muodossa esimerkki aineiston luokittelusta.

TAULUKKO 2. Esimerkki webropol-kyselyn aineiston luokittelusta

| ALKUPERÄINEN AINEISTO | ALALUOKKA | PÄÄLUOKKA |
|---|--|--|
| <p><i>“Mahdollistaa sen, että asiakas on omatoimisempi ja ottaa itse enemmän vastuuta.”</i></p> <p><i>“Lähtemiseen, esim kouluun, töihin, ruokailun säännöllisyyteen, unirytmien parantamiseen, lääkehoitoon.”</i></p> <p><i>“Osaksi varmaan auttoi hahmottamaan mitä milloinkin oli ajankohtaista..”</i></p> <p><i>“Toistuvat menot tai asiat, jotka saattavat unohtua.”</i></p> <p><i>“Loi lisää painetta.”</i></p> | <p>Omatoimisuuden lisääminen</p> <p>Toistuvien menojen muistaminen</p> <p>Paineiden kasvaminen</p> | <p>Muutokset asiakkaan arjen hallinnassa</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p><i>“Mutta osaksi jumitti asiakkaan ajatukset, kun muutenki aloittaminen ja siirtymiset hankalia.”</i></p> | | |
|--|--|--|

Asteikkoon perustuvista kysymyksistä saatiin koonti Webropol-ohjelman raportointi-työkalulla.

4.4.2 Teemahaastattelun analysointi

Haastattelut tehtiin teemahaastatteluna ja analysoitiin sisällön analysointi -menetelmää käyttäen. Haastatteluihin kului aikaa asiakkaasta riippuen 15 minuutista 1,5 tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin ja ne litteroitiin sanasta sanaan. Litteroitua aineistoa tuli 26 sivua. Litterointivaiheessa aineistoa kuunneltiin ja kirjoitettiin useita kertoja, jotta voitiin varmistaa aineiston oikeinkirjoitus ja luotettavuus.

Haastateltavat asiakkaat olivat mielenterveyskuntoutujia ja kehitysvammaisia. Heidän vastauksensa olivat todella lyhyitä ja napakoita. Syvällisempää pohdintaa lukujärjestyksestä tai sen käytettävyydestä ei saanut ja haastattelija joutui usein esittämään tarkentavia kysymyksiä ja lähestymään kysymyksen pääkohtaa eri suunnasta, jotta vastauksia kysyttäviin asioihin saatiin. Haastattelujen aikana haastateltavien ajatus kohdentui useasti täysin muuhun asiaan kun haastatteluun ja haastattelija joutui keskeyttämään ja johdattamaan ajatuksen takaisin haastattelutilanteeseen.

Litteroitu aineisto on tämän jälkeen teemoitettu vastausten aihealueiden mukaan. Aineisto on tulostettu ja koottu eri aihealueet erilliselle paperille eri teemojen alle ns tukkimiehen kirjanpidolla. Analysointi on toteutettu sisällön analysoinnilla, jolla haluttiin saada uutta tietoa lukujärjestyksen käytettävyydestä, sisällöstä ja kehittämisestä. Haastattelusta etsittiin samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia ja nämä ryhmiteltiin teemoittain omien alaluokkien alle ja nimettiin niitä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokat koottiin yhtenäisten teemojen alle yläluokiksi. Keskeistä tässä aineiston analysoinnissa on kerätä koko haastatteluaineistosta olennainen tieto ja suodattaa epäolennaiset asiat pois lopullisesta koonnista.

Taulukko 3. Esimerkki teemahaastattelun luokituksesta

| ALKUPERÄINEN AINEISTO | ALALUOKKA | PÄÄLUOKKA |
|---|--------------------------|--------------|
| <i>“Mutta se itte kirjautuminenhan oli sinne oikeestaan aika heleppoa kun sen ossaa”</i> | Kirjautuminen | Käytettävyys |
| <i>“Kun koetti niitä laittaa vähän niinku eri viikoille niin se oli aina vähän hankalaa”</i> | Toimintojen lisääminen | |
| <i>“Sivuston ulkoasu oli minusta monimutkainen. Se omahoitosivu, sillai aika uus asia oli.”</i> | Lukujärjestyksen ulkoasu | |

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytön kokemuksista kuvataan kahdessa osiossa. Ensin käymme läpi työntekijöiden kyselyn tulokset ja sitten asiakkaiden haastattelujen tulokset.

5.1. Työntekijöiden kokemuksia arjen hallinnan lukujärjestyksestä

Webropol-kyselyyn vastasi kuusi työntekijää, jotka kertoivat käyttäneensä Arjen hallinnan lukujärjestystä joko vähän tai melko vähän. Asiakasryhminä heillä olivat mielenterveyskuntoutujat, kehitysvammaiset ja aspergerhenkilöt.

Työntekijöiden Webropol-kyselyn aineistojen analysoinnin perusteella muodostui neljä pääluokka: 1. vastaavuus odotuksiin 2. käytettävyys 3. muutokset asiakkaiden arjen hallinnassa ja 4. soveltuvuus. Pääluokat määriteltiin kokoamalla sisällön analyysissa esiin tulleet alaluokat kokonaisuuksiksi, johon määritettiin yhteinen pääluokka.

5.1.1 Vastaavuus odotuksiin

Odotukset Arjen hallinnan lukujärjestykselle olivat työntekijöillä hyvin yhteneväiset. Alaluokiksi tässä osiossa nousivat ohjaustyön helpottaminen ja asiakkaiden omatoimisuuden lisääminen. Odotusten täyttyminen jakautui kahtia; osa koki kalenterin palvelevan juuri näitä tarkoituksia ja osa kertoi, että odotukset eivät erilaisista syistä johtuen toteutuneet.

Ohjaustyön helpottaminen

Työntekijät odottivat Arjen hallinnan lukujärjestyksen tuovan helpotusta arjen sujumiseen. Työntekijöiden kokemuksen mukaan Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttö vähensi puhelimella tehtävää asioista muistuttelua sekä sitä kautta lisäsi lääkehoidon turvallisuutta. Lukujärjestyksestä oli helppo seurata toteuttiko asiakas suunniteltua ohjelmaa. Sillä pystyi myös viestittämään mahdollisista muutoksista.

“Vähentää puhelinrumbaa ja asioista muistuttelua.”

Omatoimisuuden lisääminen

Lukujärjestys auttoi asiakkaita hahmottamaan milloin mikäkin asia oli ajankohtainen. Asiakkaiden sitoutuminen arjen töihin parani lukujärjestyksen avulla. Lukujärjestyksen myös toivottiin saavan asiakkaan aloittamaan esimerkiksi siivous ennen kuin ohjaaja saapuisi paikalle. Tämä ei ollut toteutunut toivotulla tavalla.

“Sovittujen viestin lähettäminen asiakkaalle ja kotikäynneillä tarkistus onko tehtävät tehty.”

5.1.2. Käytettävyys

Kalenterin käytettävyys jakoi mielipiteet siten, että kaksi työntekijää koki käytön vaikeaksi ja neljä helpoksi. Tulevaisuudessa omassa työssään kalenteria aikoi käyttää nykyisenä versiona kaksi vastaajaa ja kolme vastaajaa, jos toivotut muutokset tehdään. Käytettävyyden alaluokiksi nousivat kirjautuminen ja päivittäisten tehtävien lisääminen.

Kirjautuminen

Suurimmaksi ongelmaksi työntekijät nostivat Arjen hallinnan kalenterin käyttäjäksi kirjautumisen. Kun toimittiin erityisryhmien parissa, monella heistä oli taloudellinen edunvalvoja, joka tarkoitti sitä, että asiakkailla itsellään ei ollut käytössä pankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Kirjautumisen helpottamisen nostivat lähes kaikki esille parannusehdotuksia kysyttäessä. Verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen oli oudoksuttanut joitakin asiakkaita.

“Kirjautuminen / tunnistautuminen palveluun koitui monen asiakkaan kohdalla kohdalla käytön esteeksi.”

Päivittäisten tehtävien lisääminen

Lukujärjestykseen toivottiin helpompaa päivittäisten tehtävien lisäämistä. Tämä oli koettu liian isotöiseksi joidenkin ohjaajien taholta. Osa asiakkaista ei itse oppinut lisäämään tehtäviä.

“Ohjelmointi on melko isotöinen, sitä voisi muokata helpommaksi esim. niin, että jos joku toiminto on joka päivä niin sen voisi suoraan ohjelmoida viikon joka päivälle.”

5.1.3 Muutokset asiakkaan arjen hallinnassa

Asiakkaan arjen hallintaan työntekijät kokivat kalenterin vaikuttaneen sekä positiivisesti että negatiivisesti. Alaluokiksi tähän pääluokkaan tulivat omatoimisuuden lisääminen, toistuvien menojen muistaminen ja paineiden kasvaminen.

Omatoimisuuden lisääminen

Positiivisena vaikutuksena nähtiin asiakkaan omatoimisuuden lisääntyminen, joka johtui päivärytmin paremmasta hahmottamisesta. Omatoimisuuden lisääntyessä myös vastuunottaminen omasta elämästä kasvoi. Lukujärjestys auttoi asiakasta muistamaan, mitä hän oli tehnyt ja mitä oli tekemättä.

“Mahdollistaa sen että asiakas on omatoimisempi ja ottaa itse enemmän vastuuta.”

Toistuvien menojen muistaminen

Lukujärjestyksen isona hyötynä nähtiin toistuvien menojen, esimerkiksi lääkkeenoton, kotitöiden tai töihin lähdön muistutus kalenterin avulla. Lukujärjestys loi asiakkaalle parempaa päivä-/viikkorytmiä auttamalla hahmottamaan kokonaisuuden sekä tekemisten ajankohdat.

“Toistuvat menot tai asiat jotka saattavat unohtua, esim. lääkkeenotto.”

Paineiden kasvaminen

Lukujärjestyksen käyttö aiheutti joillekin asiakkaille lisää paineita. Paineet ilmenivät pelkoina ja jumittumisina. Asiakkaat kokivat pelkoa siitä, että loppuvatko tai vähenevätkö kotikäynnit lukujärjestyksen käytön myötä. Jumittuminen ilmeni siten, että asiakas jää odottamaan muistutusta ja muistutuksen tullessa vain jää miettimään, että nyt pitäisi tehdä asia. Tämä tapahtui niillä asiakkailla, joilla siirtymiset ja tehtävien aloittamiset olivat muutoinkin hankalia.

“Asiakkaalla oli myös koko ajan pelko, että vähentääkö kalenterinkäyttö kotikäyntejä ja todellisia kohtaamisia, vaikka kerroimmekin kalenterin olevan lisänä.”

“Loi lisää painetta. Näyttää ettei ollut oikea väline ko. asiakkaalle kuitenkaan.”

5.1.4 Soveltuvuus

Soveltuvuuden alaluokiksi muodostuivat nuoret ja muistutuksesta hyötyvät.

Nuoret

Nuoret ja tulevat sukupolvet nähtiin potentiaalisina käyttäjinä. Nuorille tietoteknisten laitteiden käyttö on yleensä tuttua ja luontevaa, koska he ovat kasvaneet tietotekniikan maailmassa itse sitä jo pienestä pitäen käyttäen.

“Tulevan sukupolven kanssa arjen tukemisessa ja ohjauksessa, jotka ovat tottuneet käyttämään erilaisia laitteita, internettiä ja somea.”

Muistutuksesta hyötyvät

Työntekijöiden mielestä Arjen hallinnan lukujärjestys soveltuu henkilöille, joilla on osaamista toimia pelkän muistutuksen varassa. Asiakkaan on kyettävä itsekseen aloittamaan, tai jopa viemään loppuun asti, toiminta.

“Asiakkaalle, jotka osaavat toimia pelkästä muistutuksesta. Esim. töihin lähdön muistutuksesta, pyykkikoneiden käytön muistutuksesta yms. “

“Tilanteisiin, jossa ohjaus ja tuen tarve on sellainen mihin ei tarvita fyysisesti ohjaajaa paikalle.”

5.2 Asiakkaiden kokemuksia arjen hallinnan lukujärjestyksestä

Asiakkaiden teemahaastattelujen aineiston analysoinnin perusteella muodostui kolme pääluokkaa;

1. käytettävyys, 2. sisältö ja 3. yhteistyö työntekijöiden kanssa. Kun tutkimuksen pääluokat oli määriteltä, nousi pääluokkien sisältä asiasisältöä kuvaavat alaluokat esille.

5.2.1 Käytettävyys

Asiakkaiden haastattelujen perusteella ensimmäiseksi pääluokaksi nousi käytettävyys. Asiakkaat kokivat käytettävyyden olleen tärkeimpiä asioita työvälineen jatkuvan käytön mahdollistajana. Käytettävyys jakaantui neljään alaluokkaan, jotka olivat kirjautuminen, toimintojen lisääminen, hälytykset ja lukujärjestyksen ulkoasu.

Kirjautuminen

Haastateltavista asiakkaista kaksi koki kirjautumisen hankalana, kun täytyi pankkitunnistautua tai käyttää mobiilivarmennetta. Mobiilivarmenteen hankkiminen oli aiheuttanut ylimääräistä vaivaa, kun sitä ei pieniltä paikkakunnilta saanut. Kirjautumisen hankaluus myös vähensi lukujärjestyksen käyttöä, kun ei aina viitsinyt pankkitunnuksia käyttää kirjautumiseen. Yksi asiakkaista taas koki pankkitunnuksilla kirjautumisen turvallisena ja varmana keinona pitää omat tiedot salassa.

”Käyttöönotto hankalaa kun kahesti jouduin käymään Oulussa, että sain sen mobiilivarmenteen”

”Mutta se itte kirjautuminenhan oli sinne oikeastaan aika heleppo, kun sen ossaa”

Toimintojen lisääminen

Toimintojen lisääminen lukujärjestykseen koettiin helpoksi ja selkeäksi kun asian oli ensin kunnolla opetellut. Tarkkuutta vaati kuitenkin oikeiden päivämäärien ja kellonaikojen lisääminen ja hälytysten oikeaan aikaan laitto. Haasteellisena toimintojen lisääminen koettiin silloin, kun tietoja lisättiin pidemmälle ajalle ja eri viikoille.

”Olihan siinä jotain , että kun koetti niitä laittaa vähän niinku eri viikoille niin se oli aina vähän hankalaa, mutta kyllä sen sitte senkin oppi. Vähä niinku justinsa vaikka ne lääkkeet niin se piti aina sillai, että se kesti aina jonkun aikaa kun monelle viikolle tai kuukaudelle laitto. Niin kait se aina on kun jotain uutta alkaa tekkeen”

Hälytykset

Hälytystoiminto koettiin pelkästään hyvänä. Suurin osa oli ohjelmoinut hälytykset puhelimeen, johon kirjautuminen oli nopeaa ja helppoa ja hälytykset oli aina mukana. Hälytyksillä helpotettiin arjen asioiden muistamista ja vähennettiin työntekijöiden käyntejä. Kaikki haastateltavat kokivat hälytyksen jonkinlaisena ”kääskijänä”, vaikka tiesivätkin sen olevan koneeseen ohjelmoitua toimintaa. Kolme haastateltavaa koki ohjelman hälytykset välillä ahdistavana, eivätkä aina noudattaneet hälytyksen ohjeita.

“Välillä mielti aina, että mitä se käskee, että miksi? Ei se sillai paha ollu, mutta välillä saatto tympäistä, mutta ei se sitten mitenkään”

Lukujärjestyksen ulkoasu

Haastateltavista asiakkaista kaksi koki lukujärjestyksen ulkoasun monimutkaisena ja sekavana. Omahoidon aloituspuu koettiin liian pitkänä ja arjen hallinnan lukujärjestys hukkui muuhun tietoon.

”Se oli se sivu semmoinen, siinä oli niin paljon niitä valikoita, aika semmoinen monimutkainen.”

Toisaalta taas muilla haastateltavilla ei ollut lukujärjestyksen ulkoasuun mitään huomautettavaa, vaan kokivat sen olevan ihan hyvä, kunhan käytön oppi.

5.2.2 Lukujärjestyksen sisältö

Lukujärjestyksen sisällön koettiin olevan monipuolinen ja kattava. Mitään puutteita sisällön toimintoihin ei koettu olevan, eikä sisältöä sinällään kukaan halunnut muuttaa. Sisällön alaluokiksi nousivat; muistutukset, viestitoiminto, monipuolisuus ja arjen jäsentäminen.

Muistutukset

Lukujärjestyksen pääasiallinen käyttötarkoitus jokaisella haastateltavalla oli muistutus jostain arjen toiminnoista. Nämä muistutukset koettiin merkittävinä ja niiden varaan arkea rakennettiin.

Muistutukset erilaisista arjen toiminnoista, syömisestä, lääkkeenotosta, siivoamisesta, töihin lähdöstä, omista menoista jne jäsensivät hyvin haastateltavien viikkorytmiä.

”No välillä iso apu ja varsinkin alussa kun se oli uus. Sitten välillä merkkas ja välillä ei. Omaa laiskuutta se vaan kun ei vaan jaksanut.”

”Että siivous tiettyyn aikaan. Puhelimeen tuli hälytys. Mää joko tottelin sitä tai en totellu. Tein mitä siinä käskettiin, en kuitannu koskaan. Jos ei kiinnostanu siivota laitoin sen vaan kiinni.”

Viestitoiminto

Ohjaajien ja asiakkaiden välinen viestintä hoidetaan pääosin puhelimen välityksellä. Tässä lukujärjestyksessä on mahdollista lähettää viestejä virka-ajan ulkopuolella asiakkaalle itse sopivana ajankohtana. Kaksi haastateltavaa käytti tätä toimintoa pääasiallisena viestinvälityksenä ja koki tämän helpottavan omaa arkea.

”Ennen piti kaikki aina puhelimella soittaa ohjaajille, vähentäny puhelimen käyttöä ja tarvetta.”

Yksi asiakas oli käsittänyt viestitoiminnon olevan ns chat palvelu ja odottanut turhaan välitöntä vastausta. Asiakas oli myös miettinyt samalla, kenelle tässä vastataan. Viestitys oli ollut hiukan hämmentävä kokemus. Asiakas oli miettinyt, oliko vastaaja joku robotti vai oikea ihminen. Kaikki haastateltavat eivät olleet käyttäneet viestitoimintoa ollenkaan.

”Kun minä en tienny oikeasti että kelle minä siinä vastaan, minä luulin että se olis ollu niinku chat että heti tulee vastaus.”

Monipuolisuus

Kukaan haastateltavista ei ollut käyttänyt lukujärjestystä siinä laajuudessa kuin se teknisesti olisi ollut mahdollista. Sisältö koettiin monipuolisena ja todellakin riittävän kattavana, osa koki jopa liiankin laajana. Hyvänä koettiin erilaisten toimintojen mahdollisuus ja sisältö, joka vastasi hyvin käyttäjien tarpeisiin.

“No minähän en sitä kaikkea kattonu läpi, oli niin paljon sitä kaikkea, ei liikaa, sehän on jokkaisen henkilökohtaisista tarpeista mitä kukakin tarvitsee.”

Arjen jäsentäminen

Sähköisen Arjen hallinnan lukujärjestyksen avulla oli tarkoitus selvittää, onko tällaisesta työvälineestä hyötyä erityisryhmien asiakkaille. Kaikki lukujärjestystä käyttäneet asiakkaat kokivat työvälineen auttaneen arjen jäsentämisessä ja helpottaneen viikkorytmiä ja toimintojen suunnittelua. Tärkeä oli myös huolehtia riittävästä levosta, eikä suunnitella liikaa toimintaa yhdelle päivälle tai viikolle.

“Sen huomasi kun itse käytin, että ei saisi liian tiukkaa aikataulua tehdä. Eikä liian täyteen, että tulee vähän sitä ommaa aikaakin. Jos liian tiukka aikataulu se on vähän se toteutus niinku hankalaa.”

5.2.3 Yhteistyö työntekijöiden kanssa

Työntekijöiden tuki

Lukujärjestyksen käytössä yhteistyö käyttäjän ja ohjaajan välillä koettiin todella tärkeäksi. Jokainen haastateltava oli antanut ohjaajille luvan oman lukujärjestyksensä käyttöön ja odottikin työntekijöiden kommentoivan ja ottavan kantaa tehtyihin ja suunniteltuihin asioihin, mitä lukujärjestykseen oli merkitty. Kolme haastateltavaa täytti lukujärjestyksestä yhdessä työntekijöiden kanssa ja koki yhteisen suunnittelun helpottavan arjen sisällön jäsentämistä ja luomista.

“Työntekijöillä oli lupa katkoa ja ne laitto niitä merkintöjä. Hyvä että työntekijät laitto, en olisi itte laittanu niitä.”

Luotettavuus

Vahvan tunnistautumisen takia haastateltavat kokivat lukujärjestyksen käytön turvalliseksi ja luottivat sen turvallisuuteen omien tietojensa osalta. Yksi haastateltava mietti, kuka omia tietoja pääsee katsomaan, mutta keskustelun jälkeen luotti ohjelman yksityisyyden pysymiseen. Työvälineen sisältö koettiin kuitenkin henkilökohtaiseksi ja haluttiin pitää pienen joukon nähtävänä.

“Sitä mie oon aina huolehtinu kun pankkitunnukset laitoin, että kuka näkee.”

Ei aikaan sidottu

Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat antaneet työntekijöille luvan katsoa ja kommentoida Arjen hallinnan lukujärjestystä asiakkaan toimintojen osalta. Ohjelman käyttöä pystyi rytmittämään omien aikataulujen mukaisesti, eikä ollut riippuvainen työntekijöiden työajoista tai mahdollisuudesta vastata puhelimeen tai olla tavoitettavissa muuten.

“Sai merkata ko halus ja laittaa viestiä millon halus. Ei tarvinnu muistaa onko ne töissä.”

5.3 Yhteistulkinta

Asiakkaiden ja työntekijöiden kyselyjen ja haastattelujen jälkeen päädyimme tekemään vielä yhteistulkinnan siihen halukkaille asiakkaille ja työntekijöille. Yhteistulkintaan päädyttiin, koska haastateltavia ja kyselyyn osallistujia oli alkuperäiseen tutkimussuunnitelmaan verrattuna pieni määrä mukana. Yhteistulkinnassa käsiteltiin haastattelujen ja kyselyiden vastauksia sekä pohdittiin niiden vaikutuksia tulevaan Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttöön ja kehittämiseen.

Yhteistulkinta asiakkaiden ja työntekijöiden kesken tehtiin teemahaastatteluna ja se analysoitiin sisällön analysointi -menetelmää käyttäen. Yhteistulkinta kesti noin 1,5 tuntia. Siihen osallistui neljä asiakasta ja kolme työntekijää. Haastattelut nauhoitettiin ja ne litteroitiin sanasta sanaan. Litteroitua aineistoa tuli yhdeksän sivua. Litterointivaiheessa aineistoa kuunneltiin ja kirjoitettiin useita kertoja, jotta voitiin varmistaa aineiston oikeinkirjoitus ja luotettavuus.

Taulukko 5. Esimerkki yhteistulkinnan aineiston luokittelusta

| ALKUPERÄINEN AINEISTO | ALALUOKKA | PÄÄLUOKKA |
|--|---|--------------------------------------|
| <p><i>“Ei kai se niin vaikeaa ollut, se piti vaan olla se avainluku.”</i></p> <p><i>“Sivuston ulkoasun selkeys, liikaa valikoita, vaikeus mitä pitää valita, menee sekaisin.”</i></p> <p><i>“Jokaisella työntekijällä pitäisi olla kunnan älypuhelin, jolloin käytettävyys on huomattavasti helpompaa ja reaaliaikaisempaa.”</i></p> <p><i>“Vois laittaa kivojakin asioita lukujärjestykseen, ei vain tymeitä töitä.”</i></p> <p><i>“Ilosia tehtäviä, olis kyllä mukava, mitä vois toisten kanssa tehdä.”</i></p> <p><i>“Jos käyntejä vain kerran viikossa, tämä tukee kovasti käyntien välillä.”</i></p> <p><i>“Kun pääsi jyvälle, ihan hyvä käyttää, käytän edelleen.”</i></p> | <p>Käytettävyys</p> <p>Sisältö</p> <p>Tulevaisuuden käyttönäkymät</p> | <p>Lukujärjestyksen kehittäminen</p> |

5.3.1 Yhteistulkinnan aineiston analyysi

Yhteistulkinnan aineiston analyysissä pääluokiksi muodostuivat 1) lukujärjestyksen vaikutus arkeen ja 2) lukujärjestyksen kehittäminen.

5.3.1.1 Lukujärjestyksen vaikutus arkeen

Lukujärjestyksen vaikutus arkeen -pääluokan alaluokkia ovat arjen jäsentyminen, omahoidon muu käyttö ja uudenlainen viestinvälitys.

Arjen jäsentyminen

Keskustelussa puhuttiin paljon arjen askareiden jaottelusta viikon eri tilanteisiin. Asiakkaat kokivat arjen rytmittyneen ja asioiden tulleen hoidetuksi lukujärjestyksen muistutusten avulla. Helpotusta koettiin myöskin puhelimen käytön vähenemisen takia, sai laittaa viestiä silloin, kun itselle sopi. Osa asiakkaista koki tehtävien aloittamisen olleen hankalaa ja tällä työvälineellä oli aloittamista saatu helpotettua.

“Arki rytmittyi ja hommat hoitu, aloittaminen ollu ennen hankalaa.”

Omahoidon muu käyttö

Arjen hallinnan lukujärjestys on osa Oulunkaaren omahoitopalvelua. Lukujärjestyksen käyttö oli lisännyt haastateltavien asiakkaiden muutakin omahoidon käyttöä. Kiinnostus omahoidon monipuolisuuteen oli herännyt vasta lukujärjestyksen käytön kautta ja asiakkaat kokivat löytäneensä tärkeää sisältöä omatoimiseen asioiden hoitoon jatkossa.

“Kun pääsi jyvälle, ihan hyvä käyttää, käytän edelleen. Omiin terveysasioihin käytän enemmän jatkossa.”

Uudenlainen viestinvälitys

Kokemus uudelta viestinvälityksestä lukujärjestyksen kautta oli todella hyvä. Testijaksomme aikana kaikilla työntekijöillä ei ollut lukujärjestyksen tunnuksia ja siten vain rajattu määrä työntekijöistä pääsi vastaamaan ja kommentoimaan asiakkaiden merkintöjä ja vastaamaan viesteihin. Asiakkaat kokivatkin, että kaikilla työntekijöillä olisi hyvä olla mahdollisuus vastata ja kommentoida. Puhelimen käytön koettiin vähentyneen lukujärjestyksen käytön myötä.

“Osalla vähensi ohjaajien tyhjiä käyntejä ja turhaa rimputusta puhelimella kun viestiteltiin tällä ohjelmalla”

5.3.1.2 Lukujärjestyksen kehittäminen

Lukujärjestyksen kehittämisen alaluokiksi nousivat käytettävyys, sisältö ja tulevaisuuden käyttönäkymät.

Käytettävyys

Käytettävyyden osalta esille nousi kirjautuminen ja sen hankaluudet joillekin asiakkaille. Kirjautumisen helpottaminen tekisi lukujärjestyksen paremmin saavutettavaksi useammalle erityisryhmän henkilölle. Osa asiakkaista, jotka mahdollisesti olisivat hyötäneet lukujärjestyksen käytöstä, eivät päässeet käyttämään sitä kirjautumisen vuoksi. Joku asiakas koki kuitenkin kirjautumisen pankkitunnuksilla olleen hyvä asia.

“Ei kai se niin vaikeaa ollut, se piti vaan olla se avainluku.”

Käytettävyyden osalta esille nousi myös Omahoidon, johon Arjen hallinnan lukujärjestys oli kiinnitetty, ulkoasun monimutkaisuus. Lukujärjestys pitäisi olla helpommin löydettävissä sieltä; sen sanottiin olleen liian piilossa.

“Sivuston ulkoasun selkeys, liikaa valikoita, vaikeus mitä pitää valita, menee sekaisin.”

Toiveissa oli myös se, että useammat työntekijät pystyisivät lukemaan viestejä. Tämä vaatisi työntekijöille älypuhelimia, mikä helpottaisi sähköisten toimintavälineiden käytön. Kun useammat työntekijät pystyisivät lukemaan viestit, vastaaminen saattaisi nopeutua.

“Ootin kommenttiin vastausta heti, ei tullutkaan, vähän ihmetytti.”

“Jokaisella työntekijällä pitäisi olla kunnon älypuhelin, jolloin käytettävyys on huomattavasti helpompaa ja reaaliaikaisempaa.”

Sisältö

Sisällön kohdalla useampi henkilö, niin asiakkaita kuin työntekijöitä, esitti ajatuksen, että pitäisi laittaa lukujärjestykseen myös mukavia asioita, kuten esimerkiksi kaverin kanssa kahvilla tai lenkillä

käynti, syntymäpäivät, televisio-ohjelmat ja paikalliset tapahtumat. Tämän uskottiin motivoivan enemmän lukujärjestyksen käyttöön.

“Vois laittaa kivojakin asioita lukujärjestykseen, ei vain tympeitä töitä.”

“Ilosia tehtäviä, olis kyllä mukava, mitä vois toisten kanssa tehdä.”

Lukujärjestykseen toivottiin merkintöjä myös ohjaajien käynneistä, kirjaston kirjojen palautuspäivistä ja lääkäriajoista. Ohjaajilta haluttiin enemmän positiivista palautetta ja motivoivia kommentteja.

Ideoina, mitä tulevaisuudessa sisältöön voisi liittää, nousivat reaaliaikainen chat-palvelu ja askelmittari liittäminen lukujärjestykseen, niin pystyisi seuraamaan liikkumisen määrää. Myös lääkelistan yhdistämistä lukujärjestykseen toivottiin.

Tulevaisuuden käyttönäkymät

Lukujärjestyksen nähtiin hyödyttävän henkilöitä, jotka käyttävät muutenkin nettiä ja tietokonetta/tablettia. Tukiasumisessa ohjaaja ei käy välttämättä joka päivä asiakkaan luona, niin lukujärjestys ja sitä kautta tapahtuva kommentointi olisi hyvä lisä asiakkaan ohjaukseen sekä tukemiseen.

“Jos käyntejä vain kerran viikossa, tämä tukee kovasti käyntien välillä.”

Tällainen sähköinen lukujärjestys nähdään tulevaisuuden työvälineenä, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden mielestä. Asiakkaalla tulee kuitenkin olla oma halu käyttää sitä. Lukujärjestys voi olla jatkuvassa käytössä tai se voi olla käytössä jonkin aikaa, esimerkiksi siihen asti, että päivärytmi löytyy.

“Kun pääsi jyvälle, ihan hyvä käyttää, käytän edelleen. “

“Monipuolinen ohjelma, pitäis vaan ottaa enemmän käyttöön.”

“Lopuks alko menemään asiat itekseen, ei tarvinnu ohjelmaa enää.”

Taulukko 4. Keskeisimmät tutkimustulokset

| Käytettävyy s | Sisältö | Muutokset arjessa | Soveltuvuu s | Yhteydenpit o | Kehittäminen |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|--|
| Kirjautumisen ongelmat | Monipuoline n | Omatoimisuude n lisääntyminen | Nuorille | Viestitoiminto | Kirjautumisen muuttaminen helpommaksi |
| Toimintojen lisäämisen vaikeus | Arjen jäsenys | Toistuvien menojen muistaminen | Tietotekniikasta kiinnostuneille | Työntekijöiden tuki | Päivittäisten tehtävien lisääminen helpommaksi |
| Hälytystoiminto hyvä | | Paineiden kasvaminen | Pelkäästä muistutuksesta hyötyville | Luotettavuus | Omien merkintöjen monipuolistamine n |
| Ulkoasu epäselvä | | Arkirytmien löytyminen | | Ei aikaan sidottu | Ulkoasun selkeyttäminen |
| Viestitoiminto hyvä | | Muun Omahoidon käytön lisääntyminen | | | |

6 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

6.1 Toimintamalli ennen opinnäytetyötä

Itsenäisesti asuvien asiakkaiden kaikenlainen arjen tuki on järjestetty henkilökunnan käynneillä ja osin asiakkaiden käynneillä henkilökunnan luona. Asiakkaille on ennalta sovittu omat työntekijöiden käynnit, joillakin se tarkoittaa jopa viittä käyntiä päivässä ja toiselle riittää yksi käynti kuukaudessa. Käyntien ja tuen tarve arvioidaan aina asiakaskohtaisesti ja tukea muutetaan asiakkaan voinnin muuttumisen myötä. Asiakkailta on myös mahdollisuus käydä asumisyksiköissä henkilökunnan luona niin halutessaan ja saada apua ja tukea sieltä. Osa asioista on myös hoidettu puhelimen avulla, esim. lääkkeiden oton muistutus tai johonkin tiettyyn asiointiin liittyvä lähdön muistutus.

Nykyinen käytäntö on sitonut henkilökuntaa tiheisiin tarkastuskäynteihin ja soittoihin. Asiakkaat ovat olleet riippuvaisia ohjaajien tuesta ja osin myös luottaneet siihen, että kyllä ohjaajat tulevat muistuttamaan. Asiakkaiden elämä on myös osalla kaivannut tietynlaista jäsentämistä ja viikkorytmiä, jota pystyisi itse noudattamaan.

6.3 Opinnäytetyön prosessi

Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi



Opinnäytetyön prosessi alkoi miettimällä tutkimukselle aihe, mikä olisi kiinnostava ja mikä hyödyttäisi työnantajaamme Oulunkaaren kuntayhtymää. Aiheen valinnan jälkeen keskusteltiin yhteistyökumppani Mawellin kanssa tutkimuksen tavoitteista ja siitä, mihin yhteistyökumppani haluaa tutkimuksella vastattavan. Yhteistyökumppanin kanssa neuvoteltiin myös sopimus heidän tarjoamastaan ohjelmiston kokeilusta ja sen ehdoista. Näiden neuvottelujen jälkeen aloimme etsiä teoretietoa aiheesta ja laadimme tutkimussuunnitelman. Tutkimussuunnitelman valmistuttua hankimme tutkimusluvan työnantajaltamme Oulunkaaren kuntayhtymältä.

Tutkimusluvan saatuamme saatoimme alkaa esittelemään kehittämistyötä ja Arjen hallinnan lukujärjestystä työntekijöille erityisryhmien tukiasumisessa. Työntekijät miettivät asiakasvalintoja tutkimukseen ja kysyivät valitsemiltaan asiakkailta haluavatko he osallistua. Oulunkaaren kuntayhtymä hankki kehittämistyön käyttöön 15 tablettia ja niihin sim-kortit. Tabletilaitteet jaettiin osallistujille ja henkilökuntaa opastettiin Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttöön. Lukujärjestys oli pilottikäytössä kuntayhtymällä vuoden 2015 helmikuusta lähtien noin yhden vuoden ajan. Henkilökuntaa pyrittiin innostamaan lukujärjestyksen käyttöön pitkin käyttöjaksoa.

Tutkimuksen teoretieto kerättiin ja kirjoitettiin samanaikaisesti pilottikäytön aikana. Pilottikäytön lähetessä loppuaan laadittiin kysymykset webropol-kyselyä sekä teemahaastattelua varten. Työntekijöiden webropol-kysely tehtiin ensin keväällä 2016. Asiakkaiden haastattelut tehtiin joulukuussa 2016 ja kyselyn ja haastattelujen aineistojen analyysien jälkeen järjestettiin vielä asiakkaiden ja työntekijöiden kesken yhteistulkinta analyysien tuloksista maaliskuussa 2017. Yhteistulkinta analysoitiin ja kaikkien analyysien perusteella tehtiin johtopäätökset sekä tutkimuksen tulokset. Tutkimusraportin valmistuttua kirjoitettiin vielä lehtiartikkeli tutkimuksesta.

7 POHDINTA

7.1. Tutkimustulosten vertaaminen aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen

Tutkimustulostemme mukaan Arjen hallinnan lukujärjestys on toimiva työväline erityisryhmien tuetussa asumisessa. Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttö toi tukiasumisen toimintaan joitakin muutoksia käyttökokeilun aikana. Lukujärjestyksessä on toki vielä kehitettäviä asioita, mutta jo myös paljon hyvää, mikä auttaa erityisryhmiin kuuluvia ihmisiä toimimaan itsenäisemmin arjessa. Valjakka (2014, 15–16) toteaa myös tutkimuksessaan teknologian ja sähköisten työvälineiden auttavan erityisryhmien ihmisiä pärjäämään itsenäisemmin ja tukevan heidän arjen hallintaa.

Tutkimuksessamme suureksi ongelmaksi Arjen hallinnan lukujärjestyksen käytettävyyden kannalta nousi lukujärjestykseen kirjautumisen/tunnistautumisen vaikeus erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden kohdalla. Usein erityisryhmien ihmiset eivät ole täysin toimivaltaisia, vaan heillä on edunvalvojat hoitamassa asioita. Tällöin henkilöillä itsellään ei ole mahdollisuutta saada sähköisen tunnistautumisen välineitä kuten pankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Tämän saman asian nostaa omassa tutkimuksessaan esille Tuominen (2014, 47).

Sekä Tuominen (2014, 48) että Valjakka (2017, 20, 22) ja Deady & co (2014, 119) tuovat kaikki esiin sähköisten palvelujen käytettävyydessä erityisryhmien kohdalla palvelun/ohjelman monimutkaisuuden sekä sivuston epäselkeyden tuomat haasteet. Erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden on vaikea käyttää monimutkaisia ohjelmia tai sivustoja; heille Deady & co (2014, 119) toteavat olevan hyväksi, jos esitystapa on minimalistinen ja siinä käytetään värejä, kuvioita tai grafiikkaa. Niin oma tutkimuksemme kuin Tuominen (2014, 48), Valjakka (2017, 13–14) ja Siqi (2015, 25) tuovat esille, että erityisryhmät tarvitsevat hyvän opastuksen ja opetuksen, että saavat kaiken hyödyn irti sähköisistä palveluista. Siqi (2015, 14) ja Tuominen (2014, 47) tuovat esille myös taloudellisen näkökulman käytettävyydessä eli sähköisten välineiden hankintaan liittyen. Tämä näkökulma ei noussut omassa tutkimuksessamme esille ollenkaan.

Tutkimuksessamme Arjen hallinnan lukujärjestyksen sisältö koettiin kattavana ja riittävän monipuolisena; jopa niin, että kaikkia sen mahdollisuuksia ei ollut hyödynnetty. Parhaimmiksi toiminnoiksi käyttökokemusten perusteella nousivat muistutukset ja viestitoiminnot. Deady & co (2014, 124) tutkimuksessa niin ikään todettiin sähköpostiin tulevien muistutusten auttaneen

tutkimukseen osallistuneita nuoria. Valjakan (2017, 26–27) tutkimuksessa nousi tutkimustuloksissa kehittämisideoiksi älykäs arjen hallinnan kalenteri muistutustoiminnon sekä toteutumisen seurannan kanssa. Siqi (2015, 23) toteaa tutkimuksessaan, että erityisryhmät eivät aina tiedä, miten tietotekniset sovellukset voisivat helpottaa arkea.

Siqi (2015, 39) ja Deady & co (2014, 124) toteavat sähköisten palveluiden sopivat hyvin nuorille, jotka ovat yleensä halukkaampia ja innokkaampia tietoteknisten laitteiden käyttäjiä. Tuomisen (2014, 48) ja Valjakan (2017, 20) tutkimuksessa tuli esille, että digimaailma saattaa pelottaa joitakin, mutta henkilöille, joille kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvat kontaktit ovat vaikeita, se tuo helpotusta. Omassa tutkimuksessamme pääsimme hyvin samansuuntaisiin tuloksiin.

Lukujärjestyksen kehittämisideoina tutkimuksessamme nousi esiin Omahoidon, johon Arjen hallinnan lukujärjestys on kiinnitetty, yksinkertaistaminen. Jotkin tutkimukseen osallistujat kokivat lukujärjestyksen olleen piilossa. Lukujärjestyksen sisältöön toivottiin kirjattavan myös mukavia, positiivisia asioita. Lisäksi ideoina tuli mm. chat-palvelun ja askelmittarin liittäminen Arjen hallinnan lukujärjestykseen. Valjakan (2017, 26–27) tutkimuksessa nousi tulevaisuuden sähköisiä palveluita varten esiin samankaltaisia toiveita ja ideoita, kuten chat sekä tsemppaava kalenteri, johon olisi liitetty hyvinvointiranneke. Deady & co (2014, 124) esittivät tutkimuksessaan kehittämänsä ohjelman parannusehdotuksiksi yksinkertaistamista sekä ydinasioiden vahvistamista.

7.2. Opinnäytetyön tekemiseen liittyvää pohdintaa ja omat oppimiskokemukset

Oulunkaaren kuntayhtymä on perustettu 2010 ja alusta asti kehittäminen on kuulunut tiiviisti kuntayhtymän tavoitteisiin ja toimenpiteisiin. Sähköisiä palveluita on kehitetty sekä erilaisten hankkeiden, että oman toiminnan ohella. Meidän kehittämistyömme tuetussa asumisessa asuvien erityisryhmien asiakkaiden arjen tukemiseen liittyy tiiviisti kuntayhtymän sähköisten palveluiden kehittämisen viitekehykseen ja järjestämissuunnitelmaan liittyviin sähköisten palveluiden ja omatoimisuuden lisäämiseen.

Järjestämissuunnitelman mukaan asiakkaita tuetaan omiin koteihinsa mahdollisimman kattavasti. Tänä päivänä asiakkaiden sähköisten palveluiden ja laitteiden käyttötaidot ovat kohtalaiset tai usein hyvät. Lähes jokaisella on jo mobiilipuhelin ja / tai tietokone / tabletti. Laskut ja muuta viestintää hoidetaan paljon sähköisesti, joten tällaisen arjen hallinnan lukujärjestyksen tuominen mukaan tukiasukkaiden arkeen on aika loogista.

Lukujärjestyksen toivottiin tukevan asiakkaiden omatoimisuutta ja vähentävän ns. tarkastuskäyntien määrää esim. lääkkeiden oton yhteydessä. Lukujärjestyksen avulla toivottiin asiakkaiden voivan jäsentää omaa arkeaan ja suunnitella arjen toimintoja viikko tai muutama viikko etukäteen. Halusimme myös selvittää, onko tällainen sähköinen työväline soveltuva erityisryhmien asiakkaille ja mitä kehitettävää työvälineessä on, jotta se palvelisi asiakkaitamme mahdollisimman hyvin.

Lopputyötä suunnitellessamme ajattelimme asiakkaiden innostuvan kovasti lukujärjestyksen käytöstä ja innokkaita hankkeeseen osallistuvia olevan jopa enemmän kuin meillä olisi mahdollista siihen mukaan ottaa. Lukujärjestyksen kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen ja tämä aiheutti ongelmia edunvalvonnassa oleville asiakkaille, joilla ei ollut mahdollista saada verkkopankkitunnuksia omaan käyttöön, eikä edes mobiilivarmennetta, joilla kirjautuminen olisi mahdollista. Tämän johdosta mukaan hankkeeseen lähtevien asiakkaiden löytäminen olikin jo todella haastavaa. Osa niistä asiakkaista, joiden eniten ajattelimme työkalusta hyötyvän, joutuivat jäämään pois kirjautumisen takia. Tiedotimme tästä ongelmasta Mawell Oy:ta ja asiaan saatiinkin hankkeen loppuaikana selvä helpotus. Kirjautuminen mahdollistui myös sähköpostilla, kunhan ensin oli pankkitunnuksilla käyty tällainen kirjautuminen mahdollistamassa. Tämä ei siis koske koko Omahoitoa vaan juuri tätä Arjen hallinnan lukujärjestystä.

Projektia aloittaessamme, emme osanneet varautua siihen, kuinka paljon perehdytystä työntekijämme ja asiakkaamme lukujärjestyksen peruskäytöstä tarvitsivat. Meidän olisi pitänyt opastaa jokainen työntekijä kädestä pitäen sekä tabletin että lukujärjestyksen käyttöön. Emme kuitenkaan tehneet niin vaan kävimme tabletin toiminnon ja lukujärjestyksen työntekijöiden kanssa läpi ilmeisesti liian nopeasti, eikä riittävän syvällisesti ja työntekijöiden vastuulle jäi asiakkaiden perehdyttäminen ja ohjaaminen käytöstä. Nyt jälkeenpäin täytyy todeta, että tämä oli yksi syy, miksi työntekijät eivät heti innostuneet työvälineen käytöstä niin paljon kun olimme ajatelleet. Jouduimme useaan otteeseen muistuttamaan työntekijöitä asiakkaiden motivoinnista ja tukemisesta ja lukujärjestyksen käytön tsemppaamisesta.

Meidän olisi myös kannattanut antaa tabletit ensin työntekijöiden omaan käyttöön muutamaksi viikoksi, jonka aikana he olisivat käyttäneet työvälinettä ja oppineet konkreettisesti tabletin ja lukujärjestyksen käytön ja toiminnot. Tämän jälkeen olisi ollut vasta järkevää perehdyttää ja kouluttaa asiakkaat käyttöön. Työntekijöillä olisi ollut omakohtaista kokemusta ja innostusta työkalusta ja tämän innostuksen olisi voinut helpommin tartuttaa asiakkaisiin.

Projektimme aikana meillä oli valitettavan monta henkilövaihdosta tukiasumisen työntekijöissä. Tämä osaltaan lisäsi perehdytyksen ja opastuksen tarvetta, johon emme olleet osanneet varautua, eikä meillä siihen ollut riittävästi aikaa käytettävissä. Asiakkaille oli myös hankalaa, kun tutut työntekijät vaihtuivat kesken uuden toimintatavan ja asian opettelu piti aloittaa alusta. Uuden työntekijän aloittaessa, olisi pitänyt pystyä antamaan tabletti taas työntekijän käyttöön muutamaksi viikoksi ja sitten vasta asiakkaat mukaan, mutta kun tabletit olivat jo asiakkailla ja toiminta käynnissä, ei ollut asiakkaiden kannalta järkevää toimintaa keskeyttää.

Projektimme alussa olisi ollut tärkeää pystyä tarjoamaan asiakkaille enemmän kotikäyntejä ja resursseja työvälineen ja tabletin käyttöön. Meillä ei kuitenkaan ollut normaalia enempää työvoimaa käytettävissä, vaan piti pärjätä sillä resurssilla, joka oli arjessa käytettävissä. Tämä johti siihen, että asiakkaat eivät heti alussa päässeet riittävän nopeasti käyttämään lukujärjestystä ja saaneet neuvoja ongelmiinsa tai tsemppausta uuteen toimintaa ja siksi osalla asiakkaista into käyttää lukujärjestystä hiipui pikkuhiljaa. Osalle asiakkaista jo tabletti työvälineenä oli aivan uusi ja pelkkään tabletin normaalikäyttöön olisi opastusta tarvinnut enemmän.

Työntekijöillämme oli hyvin erilainen suhtautuminen sähköiseen työvälineeseen. Osa työntekijöistä innostui asiasta todella paljon ja sai nopeasti aikaan hyvän suhteen asiakkaan kanssa uudenlaisesta toiminnasta. Muutama työntekijä ei ollut koskaan käyttänyt edes älypuhelinia ja tabletti tuntui täysin mahdottomalta ottaa käyttöön ja sen käyttöä alkoi opettelemaan. Osa työntekijöistä myös pelkäsi, että tällaisella digitalisaation lisäämisellä ihmiskontaktit vähenee liikaa ja korvataan vain koneilla. Koimme välillä melkoista vastarintaa Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttöönotosta ja aktiivisesta tukemisesta asiakkaiden käytössä. Emme tästä kuitenkaan lannistuneet vaan määrätietoisesti jatkoimme muistuttamista lukujärjestyksen käytön tarpeellisuudesta ja velvollisuudesta työntekijän roolissa.

Prosessissa mukana olleet työntekijät sitoutuivat käyttöön ja asiakkaiden tsemppaukseen hyvin eri tavalla. Silloin kun työntekijä ei kokenut lukujärjestystä aivan omakseen ja oli epävarma sen toiminnasta ja käytöstä oli myös sitoutuminen todella olematonta. Aikaa työkalun käytön opiskeluun ei ollut ja usein oli monia syitä, miksi sitä ei ollut pystytty käyttämään. Osan työntekijöistä vaihdettua työpaikkaa, uuden työntekijän mukaan pääsy kesken hankkeen oli haastavaa. Lyhytaikainen työntekijä ei kokenut sitoutumista tällaisessa määräaikaissäessä työsuhteessa tärkeäksi. Sellaiset

työntekijät, jotka kokivat käytön helpoksi ja toimivaksi saivat asiakkaatkin mukaan paremmin ja lukujärjestyksen käyttö hyödytti todella paljon asiakasta itseään.

Laatiessamme projektin aikataulua emme osanneet ajatella käytön aloituksen ja perehdytyksen vievän niin paljon aikaa. Myös asiakkaiden Arjen hallinnan lukujärjestyksen kirjautuminen pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella osoittautui ajatustamme vaikeammaksi ja useilla jopa mahdottomaksi tehtäväksi. Meidän olisi pitänyt ottaa huomioon uudenlaisen työtavan sisäänajoon tarvittava aika ja työntekijöiden työkalun opetteluun tarvittava aika, jolloin ei olisi ollut niin kiire saada oikeita tuloksia aikaan, vaan harjoitteluun ja kokeiluun olisi ollut kunnolla aikaa ja motivaatio kaikilla parempi.

Itse myös teimme tätä hanketta normaalin työmme ohessa ja omat aikataulumme virka-aikana ohjata ja perehdyttää olivat erittäin rajalliset. Olisi pitänyt laatia huomattavasti väljempi aloitusaikataulu ja venyttää konkreettista aloitusta siihen asti, että jokainen käyttäjä ja ohjaaja olisi lukujärjestyksen käyttöön valmis ja sen myötä myös innokas. Koko hanke vaati meiltä jatkuvaa tsemppausta ja innostamista omille työntekijöillemme ja tietynlaista vaatimustakin, että aloitettu hanke on johdettava kunnialla maaliin.

Pohtiessamme Arjen hallinnan lukujärjestyksen hyödyllisyyttä tulevaisuuden palvelujärjestelmässä, näemme sen käytettävyyden erittäin vahvana tukiasumisen ohjauksen tukena monellekin asiakkaalle. Kaikkein eniten lukujärjestyksestä hyötyisi sellaiset asiakkaat, jotka pärjäävät arjessa suhteellisen omatoimisesti ja käyttävät sähköisiä välineitä normaalissa arjessaan. Tällaisessa tilanteessa lukujärjestyksellä saataisiin lisää ohjaajien kontakteja ja yhteydenpitoa ilman virka-ajan tuomia rajoituksia ja kasvoittaisia kontakteja. Lukujärjestyksen käytön hyödyllisyys nähtäisiin lievästi kehitysvammaisilla ihmisillä, asumisen tukea tarvitsevilla mielenterveyskuntoutujilla ja nuorilla, jotka kaipaavat arjen ohjausta.

Asiakkaat voisivat käyttää lukujärjestystä myös erilaisissa elämän muutosvaiheissa. Asumisen tuen tarpeen muutoksessa, voinnin muutoksessa, ryhmäkodista kotiin muuttaessa, paikkakunnan tai asuinpaikan muutoksen yhteydessä esimerkiksi. Näissä tilanteissa lukujärjestys voisi olla tietynlainen arjen jäsentäjä ja tilanteen tukija, jolla helpotetaan muutoksesta selviytymistä. Tilanteen tasaannuttua, lukujärjestyksen voisi jättää halutessaan käytöstä pois.

Lukujärjestyksen ulkoasua ja sivun sisältöä olisi hyvä tehdä selkeämmäksi, jolloin saataisiin käyttäjiksi laajempi asiakaskunta. Selkokielineen versio mahdollistaisi käytön laajemmalle asiakasryhmälle; esimerkiksi sellaisille ihmisille, joilla on lukemisen ja hahmotuksen kanssa ongelmia. Tällä hetkellä arjen hallinnan lukujärjestys on Oulunkaaren Omahoitopalvelussa vasemman laidan sivupalkissa aika alhaalla, eikä heti avatessa näkösällä. Olisiko järkevämpää muuttaa koko etusivun näkymää, niin että siitä poistettaisiin suurin osa asioista ja asiakas valitsisi jo etusivulta, mitä palvelua haluaa käyttää ja sivulla olisi vain yksi asiakokonaisuus kerrallaan? Tämä selkeyttäisi käyttäjien toimintaa. Toisaalta silloin pitäisi tietää polku, miten Arjen hallinnan lukujärjestykseen pääsee ja minkä asian alta se löytyy. Tähän tarvitaan sitten henkilökunnan opastusta ja ohjausta, jotta jokainen potentiaalinen käyttäjä löytää palvelun ja kokee sen helpoksi käyttää.

Oulunkaaren pilottikokeilu Arjen hallinnan lukujärjestyksestä on saatu päätökseen ja kokeilusta kokonaisuutena jäi positiivinen kuva, vaikka kehitettävää omassa toiminnassamme ja lukujärjestyksen ulkoasussa onkin. Pitäessämme yhteistulkinnan alkuvuodesta 2017 ja muistelllessamme lukujärjestyksen hyviä ja kehitettäviä asioita oli keskustelu todella innostunut ja positiivista. Työntekijät saivat huomata asiakkaiden kiinnostuksen tällaiseen työvälineeseen ja innostuivat itsekin pohtimaan mahdollisia uusia asiakasryhmiä ja asiakkaita hankkeessa mukana olleiden asiakkaiden lisäksi. Projektimme aikana Oulunkaarella on kehitetty muitakin sähköisiä palveluita ja tulevan maakunnan yhtenä kärkenä on slogan "Digi on liki". Tämän pohjalta näkisimme tervetulleena lisänä tällaisen työvälineen mahdollistavan Oulunkaaren kuntalaisten arjessa selviytymistä ja työntekijöiden ja asiakkaiden välistä kommunikointia ja yhteydenpitoa.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä ovat siirrettävyys/sovellettavuus, totuudellisuus, vahvistettavuus ja uskottavuus. Siirrettävyys/sovellettavuus tarkoittaa sitä, että kuinka tutkimustulokset on kuvattu yksityiskohtaisesti ja niitä voidaan soveltaa muihin tutkimuskohteisiin. Tutkimuksen johtopäätösten on vastattava tutkimuskohteiden todellista tilaa, että tutkimus täyttää totuudellisuuden kriteerin. Vahvistettavuuden kriteerin määritelmä on, että aiemmat tutkimukset tukevat tutkimuksen tulkintoja. Tutkijan objektiivisuus ja neutraalius takaavat tutkimuksen uskottavuuden. (Willberg 2009. hakupäivä 1.5.2017.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan osoittaa sillä, että tutkittu materiaali ja tutkimuskohde ovat yhteensopivia. Luotettavuuden arviointia on tehtävä koko tutkimusprosessin eri vaiheiden ajan. Tutkijan tulee kuvata tekstissään tutkimusprosessin kulku perustellen käyttämänsä menetelmät ja tutkimusjoukon sekä se, miten hän on päätenyt tutkimustuloksiin. (Vilka 2005, 158–159.) Tulosten tulkinnassa tutkijan tulee tarkkaan punnita ja perustella päätelmänsä. (Hirsjärvi & co 2007, 228).

Tärkeä osa luotettavuuden todistamista laadullisessa tutkimuksessa on aineiston luokittelun dokumentointi. Raportissa on kerrottava kuinka luokittelu on tehty ja miten luokittelu perustellaan. Raporttiin on hyvä tuoda suoria lainauksia haastatteluista rikastuttamaan tutkimuksen selostusta. (Hirsjärvi & co 2007, 227–228.) Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on otettava myös huomioon toistettavuuden ja puolueettomuuden periaatteet. Toistettavuus todennetaan siten, että tutkimuksen lukija päätyy samaan tulokseen kuin tutkija. Tämä vaatii tarkkaa ja havainnollistavaa kuvausta koko tutkimusprosessista. Puolueettomuuden todentaminen on tärkeä osa tutkimusta, koska monesti tutkijat ovat osa tutkimaansa yhteisöä. Osoittaakseen puolueettomuutensa tutkijan on kirjoitettava esille omat tutkimukseen liittyvät arvonsa sekä muutenkin tehtävä asiat läpinäkyviksi eli dokumentoitava tarkasti tutkimuksensa. (Vilka 2005, 159–160.)

7.4 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Tutkimus on eettisesti hyväksyttävä, uskottava ja luotettava, kun sen tekemisessä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Suomessa on Tutkimuseettinen neuvottelukunta, joka on määrittänyt hyvän tieteellisen käytännön periaatteet. Näihin periaatteisiin kuuluu, että tutkija toimii rehellisesti, tarkasti ja huolellisesti tutkimustyössään sekä käyttää eettisiä ja tutkimuksen kriteerien mukaisia tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmiä. Lisäksi tutkija kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä ja antaa omassa tutkimuksessaan heille merkityksen mainiten lähteet oikein merkittyinä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkija toteuttaa tutkimuksensa yksityiskohtaisesti raportoiden. Tutkimukseen on myös hankittava kaikki asianmukaiset luvat ennen tutkimuksen aloittamista ja koko tutkimuksen ajan noudatetaan hyvää hallintokäytäntöä. (Mäkinen 2006, 172–173.)

Ihmisillä on henkilötietolain määräämä oikeus päättää, kuinka häntä koskevia tietoja käsitellään ja oikeus oman elämänsä järjestämiseen ilman ulkopuolisen perusteetonta puuttumista siihen. Tutkimuksissa tämä tarkoittaa sitä, että ihmisellä on oikeus päättää osallistumisestaan tutkimukseen. Ihmisiä ei saa tutkia salaa, vaan heiltä tulee saada vapaaehtoinen suostumus

tutkittavana olemiseen. Tämä itsemääräämisoikeus määrittää myös sen, että tutkittavalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen milloin tahansa. Tämän lisäksi tutkijalla on eettinen velvollisuus keskeyttää tutkittavan osallistuminen, jos hänen osallistumisensa aiheuttaa kohtuutonta haittaa tutkittavalle. Tutkijoiden on käsiteltävä henkilötietoja huolellisesti sekä suunniteltava niiden käsittely asiallisesti ja perustellusti. (Kuula 2006, 86–87.)

Tutkimukseen osallistuvien henkilötiedot eivät tule missään vaiheessa esille eli heidän anonymiteettiaan suojellaan. Kaikki tutkimuksen haastattelujen ja kyselyjen materiaalit tuhoataan tutkimuksen päätyttyä. Tutkimukseen osallistuville ei koidu missään vaiheessa tutkimusta vahinkoa tai harmia. Tutkittavien anonymiteetti tarkoittaa sitä, että heitä ei pysty tunnistamaan valmiista tutkimuksesta. Anonymiteetti tekee vaikeiden asioiden käsittelyn helpommaksi ja siten edistää tutkimuksen objektiivisuutta. Se myös helpottaa tutkijaa arkojen aiheiden käsittelyssä, koska hänen ei tarvitse pelätä aiheuttavansa haittaa tutkittavilleen. Anonymiteetti suojaa myös tutkimuksen aikana esimerkiksi haastatteluissa esille tulleita henkilöitä, joilla ei ole yhteyttä tutkimukseen. Tutkijan on pyrittävä pitämään tutkittavien henkilöllisyydet salassa kaikin mahdollisin keinoin, jos näin on sovittu. Valmiissa tutkimuksessa voidaan tutkittaviin henkilöihin viitata esimerkiksi numeroilla tai kirjaimilla. (Mäkinen 2006, 114–115.)

Koko kehittämistyön ajan noudatimme hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimukselle hankittiin tutkimuslupa Oulunkaaren kuntayhtymältä. Toimimme huolellisesti, rehellisesti ja tarkasti kehittämistyön jokaisessa vaiheessa. Tutkimukseen osallistuvia asiakkaita informoitiin suullisesti tutkimuksesta ja he osallistuivat siihen vapaaehtoisesti sekä antoivat kirjallisen suostumuksensa (liite 3). Tutkittavat saivat tietoa tutkimuksesta heille ymmärrettävällä tavalla ja he saivat tiedon annon jälkeen itse päättää osallistuvatko vai eivätkö osallistu tutkimukseen. Osallistujilla oli mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen missä vaiheessa tutkimusta tahansa.

Henkilökunnalle tutkimuksesta kerrottiin ensin tukiasumisyksiköiden lähiesimiehille ja sen jälkeen käytiin asiaa läpi kaikkien työntekijöiden kanssa työyhteisöpalavereissa. Työntekijöitä myös neuvottiin lukujärjestyksen käytössä. Työntekijät antoivat suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen samalla, kun vastasivat Webropol-kyselyyn.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISKOHTEET

Tällä tutkimuksella saatiin hyvää tietoa Oulunkaaren kuntayhtymän sähköisen Omaha-ohjelman Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttäjäkokemuksista erityisryhmien tukiasumisen työntekijöiltä ja asiakkailta. Tästä tutkimuksesta saatua kokemuksellista tietoa ja kehittämissideita voidaan hyödyntää Arjen hallinnan lukujärjestyksen kehittämisessä Mawell Oy:ssä ja Oulunkaaren päätöksenteossa, kun mietitään hankitaanko työkalu Oulunkaarella erityisryhmien asiakkaiden käyttöön. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia voidaan hyödyntää työvälineen sisällön ja ulkoasun kehittämisessä ja siinä, minkälaiselle asiakasryhmälle työväline on käyttökelpoinen.

Tämän tutkimuksen tutkimustulokset antoivat käsityksen lukujärjestyksen soveltuvuudesta kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Tutkimuksella myös saimme vastauksen kysymykseen, miten lukujärjestyksen sisältö vastasi erityisryhmien arjen tarpeisiin. Tutkimuksemme antoi myös näkemyksen siitä muuttiko lukujärjestys arjen toimintaa tukiasumisessa. Mawell Oy:lle saimme myös kokemuksia työvälineen kehittämisen tarpeista sekä henkilökunnalta että asiakkailta.

Tässä tutkimuksessa nousi suurimpana haasteena esiin kirjautumiseen vaadittava pankkitunnistautuminen. Harvalla erityisryhmien asiakkaalla on pankkitunnukset käytettävissä, yleensä ne ovat edunvalvojan hallinnassa. Mawell Oy muuttikin tutkimuksen aikana kirjautumista kevyemmäksi nimenomaan tämän Arjen hallinnan lukujärjestyksen osalta.

Tutkimuksen tuloksena saimme huomata lukujärjestyksen soveltuvan erityisryhmille. Asiakkaiden omatoimisuus ja itsenäisyys lisääntyivät ja arjen organisointi helpottui, kun viikkorytmiin laati etukäteen valmiiksi. Työntekijät kokivat lukujärjestyksen vähentäneen puhelimen käyttöä ja toistuvien menojen muistuttamista. Osalle asiakkaista lukujärjestyksen käyttö oli aiheuttanut pelkoja työntekijöiden käyntien vähenemisestä.

Tutkimuksen tuloksia analysoidessamme pohdimme lukujärjestykseen liitettävän videovälitteisen toiminnan yhdistämisen tuomaa hyötyä erilaisille asiakkaille. Kuvayhteys mahdollistaisi asiakkaiden ja työntekijöiden välisen näköyhteyden ja loisi vielä enemmän mahdollisuuksia käyttää työvälinettä eritasoisille asiakkaille. Videoyhteydellä voisi korvata myös fyysisiä kotikäyntejä ja näin ollen järjeistää työntekijöiden työaika.

Yhteenvedona voidaankin todeta Arjen hallinnan lukujärjestyksen soveltuvan erityisryhmille, kunhan kirjautuminen ei vaadi vahvaa tunnistautumista. Työntekijöiden ja asiakkaiden riittävään perehdytykseen sekä mobiililaitteen, että lukujärjestyksen osalta on varattava tarpeeksi aikaa. Käytön aloituksessa on myös huolehdittava nopeasta reagoinnista, kun asiakkaalla on ongelmia, ettei käytön innostus lopahda. Sisältö lukujärjestyksessä on monipuolinen ja kattava. Käyttäjien täytyy kuitenkin muistaa lisätä lukujärjestykseen myös positiivisia asioita, jottei käytöstä tule pelkkää epämiellyttävien asioiden suorittamista.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia muitakin erityisryhmien tukiasumiseen liittyviä aiheita. Tällaisia olisivat esimerkiksi:

- Miten yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys toteutuvat erityisryhmien tukiasumisessa?
- Oulunkaaren kuntayhtymän uusien sähköisten palveluiden soveltuvuus erityisryhmille
- Kuinka asukkaiden palvelusuunnitelmat toteutuvat erityisryhmien tuetussa asumisessa?
- Sähköisten palveluiden vaikutus kustannuksiin erityisryhmien tukiasumisessa

LÄHTEET

Deady M., Kay-Lambkin F., Teesson M. & Mills K. 2014. Developing an integrated, Internet-based self-help programme for young people with depression and alcohol use problems. Hakupäivä 2.5.2017. [http://www.invent-journal.com/article/S2214-7829\(14\)00018-9/pdf](http://www.invent-journal.com/article/S2214-7829(14)00018-9/pdf)

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyppönen H., Hyry J., Valta K. & Ahlgren S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL. Raportti 33/2014. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino.

Hyppönen H. & Niska A. 2008. Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. Helsinki: Stakes.

Kari O., Niskanen T., Lehtonen H. & Arslanoski V. 2014. Kuntoutumisen tukeminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kuula A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Larjovuori, RL., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, ML. 2012. Asiakkaat kuntapalvelujen kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Hakupäivä 23.9.2014. https://www.tekes.fi/Julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf

Lehtonen H. 2006. Keinot käyttöön arjen areenoilla. Kuvaus verkostohankkeen toteutuksesta. Käsikirja vertaisryhmän ohjaajalle ja kehittämistoiminnasta vastaavalle. Suomen Mielenterveysseura. Hakupäivä 30.4.2017. http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/keinot_kayttoon_arjen_areenoilla.pdf

Mäkinen O. 2006. Tutkimusetiikan abc. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Oulunkaaren kuntayhtymä. 2017. Järjestämissopimukset. Sisäinen lähde. Hakupäivä 3.5.2017.

Pitkäranta A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi Oy.

Rantanen T & Toikko T. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Hakupäivä 27.5.2015.
<http://www.uasjournal.fi/index.php/kever/article/viewFile/1088/919>

Raivio H. & Karjalainen J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy. 12-34.

Riikonen E. 2008. Mielenterveysongelmat. Teoksessa Rissanen P., Kallanranta T. & Suikkanen A. (toim.) Kuntoutus. 2. painos. Helsinki: Duodecim. 158-166.

Seppälä H. 2008. Kehitysvammaisten kuntoutus. Teoksessa Rissanen P., Kallanranta T. & Suikkanen A. (toim.) Kuntoutus. 2. painos. Helsinki: Duodecim. 507-521.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Hakupäivä 15.5.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sote- ja maakuntauudistus. 2017. Soteuudistuksen tavoitteet. Hakupäivä 7.5.2017.
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>

Stenvall J & Virtanen P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Osallisuus. Hakupäivä 23.4.2017.
<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen M. 2014. Paina vihreää nappia! Asionti- ja tiedonhakupalvelujen käytön esteitä erityisryhmien näkökulmasta. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 2014: 23. Hakupäivä 20.4.2017. <https://www.lvm.fi/documents/20181/797516/Julkaisu+23-2014/89de6829-fe9e-4d27-a929-b76021bc1fa6?version=1.0>

Törmä S., Huotari K., Nieminen J. & Tuokkola K. 2014. Unelmana oma asunto ja tukea pärjäämiseen. Mielenterveyskuntoutujien asumisratkaisut ja niiden kehittäminen. Ympäristöministeriön raportteja 2014:24. Hakupäivä 15.5.2015. <http://www.ym.fi/download/noname/%7BF55D7F97-322C-440D-89B1-617062EE75BA%7D/104224>

Valjakka S. 2017. Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöön. Aspa-selvityksiä 1/2017. Hakupäivä 1.5.2017. <https://www.aspa.fi/sites/default/files/Digitaalinen%20arki%20-selvitysprojektin%20loppuraportti%20%28ID%2043832%29.pdf>

Willberg E. 2009. Laadullisen aineiston luotettavuus. Hakupäivä 1.5.2017. <https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen>

LIITTEET

1. Webropol-kysely
2. Suostumus tutkimukseen
3. Teemahaastattelun ohjeelliset kysymykset

Webropol-kysely Arjen hallinnan lukujärjestystä käyttäneelle henkilökunnalle

Oulunkaaren kuntayhtymän erityisryhmien tukiasumisessa on ollut Arjen hallinnan lukujärjestys pilottikäytössä vuoden 2015. Allekirjoittaneet tekevät tutkimuksen lukujärjestyksen käytöstä sosiaali- ja terveysalan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa varten. Tutkimusta varten kysytään Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttökokemuksia sekä asiakkailta että henkilökunnalta. Asiakkaat haastatellaan ja henkilökunnalle tehdään webropol-kysely. Kenenkään henkilötiedot eivät tule ilmi tutkimuksessa ja kaikki tutkimusmateriaali tuhoetaan tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Webropol-kyselyn vastauksia ei pystytä yhdistämään vastaajaan.

Toivomme, että käytät vastaamiseen aikaa ja vastaat jokaiseen kysymykseen perusteellisesti sekä perustellen. Jos et ole johonkin asiaan ollut tyytyväinen, toivomme että tuot senkin selvästi esille ja esität mahdollisen korjausehdotuksen. Vastaaminen on erittäin tärkeää tutkimuksen onnistumisen sekä lukujärjestyksen kehittämisen kannalta.

Vastaamalla tähän kyselyyn annat samalla suostumuksesi siihen, että vastauksiasi käytetään tutkimuksessa ja sen raportoinnissa.

Vastausaikaa on 18.3.2016 klo 16.00 asti.

Vastaajien kesken arvotaan Oulunkaaren reppu. Jos haluat osallistua repun arvontaa, laita Päiville (paivi.ikonen@oulunkaari.com) kyselyyn vastattuasi viesti sähköpostilla.

Kiitos jo etukäteen vastaamisesta!

Satu Turkka ja Päivi Ikonen

Avoimia kysymyksiä

1. Oletko käyttänyt Arjen hallinnan lukujärjestystä työssäsi? Jos, niin minkä verran?
2. Minkä asiakasryhmän kanssa olet käyttänyt lukujärjestystä?
3. Minkälaisia odotuksia sinulla oli Arjen hallinnan lukujärjestyksen käyttöön?
Toteutuivatko odotuksesi?

4. Mitä muutosta Arjen hallinnan lukujärjestys on tuonut työhösi, asiakaskäynteihin tai ajankäyttöön? Kerro konkreettisia esimerkkejä.
5. Miten koet lukujärjestyksen käytön vaikuttaneen yhteydenpitoon ja vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa?
6. Miten koet lukujärjestyksen käytön vaikuttaneen asiakkaan omaan arjenhallintaan?
7. Minkälaisiin tilanteisiin lukujärjestyksestä on hyötyä?
8. Millaisille asiakkaille lukujärjestys mielestäsi soveltuu?
9. Minkälaisena koet lukujärjestyksen käytettävyyden?
10. Mitä muuttaisit lukujärjestyksessä? Kerro parannusehdotuksia?

Minkä arvosanan antaisit kokonaisuudessaan Arjen hallinnan lukujärjestykselle?

1 erittäin huono - 2 huono - 3 tyydyttävä - 4 hyvä -5 erittäin hyvä

Kuinka helppokäyttöinen Arjen hallinnan lukujärjestys sinusta on?

1 erittäin vaikea käyttää - 2 vaikea käyttää - 3 en osaa sanoa/en ole käyttänyt- 4 helppo käyttää - 5 erittäin helppo käyttää

Millä todennäköisyydellä jatkossa käytät Arjen hallinnan lukujärjestystä työssäsi?

1 todennäköisesti en käytä - 2 käytän, jos siihen tehdään muutoksia - 3 erittäin todennäköisesti käytän nykyistä versiota

Teemahaastattelun ohjeelliset kysymykset Arjen hallinnan lukujärjestystä käyttäneille asiakkaille

1. Oletko saanut apua päivittäisiin toimiin Arjen hallinnan lukujärjestyksestä?
2. Minkälaisiin tilanteisiin olet saanut apua?
3. Annoitko luvan työntekijöille katsoa lukujärjestystäsi?
4. Saitko apua arjen toimintoihin työntekijöiltä lukujärjestyksen avulla?
5. Miten olet kokenut lukujärjestyksen käytön vaikuttaneen omien asioiden hoitoon?
6. Miten olet kokenut lukujärjestyksen käytön vaikuttaneen itsemäärämisoikeuden toteutumiseen?
7. Oliko lukujärjestyksen käyttäminen helppoa?
8. Mitä hyvää lukujärjestyksessä on?
9. Mitä muuttaisit lukujärjestyksessä, pitäisikö jotain lisätä tai poistaa?
10. Minkälaisia asioita haluaisit hoitaa sähköisten palveluiden kautta?

ASIAKKAAN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Olen käyttänyt Arjen hallinnan kalenteria pilottihankkeessa vuonna 2015. Minulta on kysytty suostumusta haastatteluun liittyen tutkimukseen Arjen hallinnan kalenterin käyttökokemuksista. Olen saanut tutkimukseen liittyvää tietoa suullisesti ja kirjallisesti sekä mahdollisuuden kysyä tarkentavia kysymyksiä. Tiedän, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen niin halutessani. Minulle on kerrottu, että haastattelu nauhoitetaan ja että tutkimuksen jälkeen materiaali hävitetään. Tiedän, että henkilöllisyyteni ei tule ilmi tutkimuksen raportissa.

kyllä

ei

Suostun osallistumaan tutkimukseen

Paikka ja aika _____

Osallistujan

allekirjoitus

Tutkijan allekirjoitus

nimenselvennys_____
nimenselvennys