

Elena Rimkevitch

Liisa Soultanis

Asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolla

Tapaustutkimus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Terveystieteiden AMK

Hoitotyö

Opinnäytetyö

15.10.2015



Tekijä(t)	Elena Rimkevitch ja Liisa Soultanis
Otsikko	Asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolla - tapaustutkimus
Sivumäärä	xx sivua + x liitettä
Aika	15.10.2015
Tutkinto	Terveydenhoitaja AMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Terveydenhoitotyö
Ohjaaja(t)	Lehtori Asta Lassila
<p>Asiakasvastaavatoiminta tuotiin terveyskeskuksiin osana Toimiva terveyskeskus 2008-toimenpideohjelmalla. Asiakasvastaava on vastuussa paljon palveluja tarvitsevien ja monisairaiden asiakkaiden hoidon toteutuksesta ja ohjauksesta. Asiakasvastaavatoiminnan tarvetta voidaan perustella ikääntyneiden, monisairaiden ja paljon palveluja käyttävien asiakkaiden määrän kasvulla, jolloin hoidon on oltava koordinoitua sekä operatiivisesti tehokasta.</p> <p>Opinnäytetyössä tehtiin tapaustutkimus asiakasvastaavatoiminnan soveltamisesta sairaalan kuntoutusosastolla. Työn tarkoitus oli kerätä tietoa keskeisistä toimintatavoista, jotka kuvailivat asiakasvastaavatoimintaa sairaalan kuntoutusosastolla. Tutkimustehtävä oli selvittää mitä asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolla voisi tulevaisuudessa sisältää.</p> <p>Työn tavoitteena on kehittää asiakasvastaavatoimintaa niin, että opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää asiakasvastaavatoiminnan tuomisessa sairaalan kuntoutusosastolle.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen tapaustutkimus, jonka aineisto muodostuu asiakasvastaavaksi kouluttautuneen henkilön kirjoittamasta oppimispäiväkirjasta sekä kyseisen henkilön haastattelusta. Menetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä ja haastattelua. Oppimispäiväkirja analysoitiin ja keskeiset ilmiöt luokiteltiin. Haastatteluvaiheessa oppimispäiväkirjan kirjoittaneella asiakasvastaavalla oli mahdollisuus täsmentää ja täydentää sisällönanalyysin tuloksia.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset muodostivat kolme asiakasvastaavan toimintaa kuntoutusosastolla kuvaavaa luokkaa: 1) Asiakasvastaavan työtehtävät, 2) Potilaan omahoidon onnistuminen ja 3) Moniammatillinen yhteistyö. Haastattelussa kävi ilmi, että sisällönanalyysin tulokset nostivat esiin samoja keskeisiä teemoja, joita asiakasvastaava oli halunnut korostaa oppimispäiväkirjassaan. Tulevaisuudessa asiakasvastaavan asiantuntijuutta sekä riskipotilaan merkitystä käsitteenä tulisi tarkentaa. Lisäksi lääkärin ja asiakasvastaavan yhteistyötä sekä työn jakautumista tulisi selkeyttää. Asiakasvastaavatoiminnan tuominen kuntoutusosastolle edellyttää tarkoitukseen soveltuvan toimintamallin kehittämisen.</p>	
Avainsanat	asiakasvastaava, terveyshyötymalli, Chronic Care Model

Author(s)	Elena Rimkevitch and Liisa Soultanis
Title	Applying the Use of Case Management in a Hospital Rehabilitation Unit - A Case Study from Finland
Number of Pages	xx pages + x appendices
Date	15 October 2015
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Nursing and Health Care
Specialisation option	Public Health Nursing
Instructor(s)	Asta Lassila, Senior Lecturer
<p>The objective of this case study was to analyze the data and compile fundamental themes that depict what case management in a hospital's rehabilitation unit requires. The aim is to advance case management in Finland enable it's adaptation in a hospital's rehabilitation unit.</p> <p>Data of this case study was acquired by qualitative methods such as content analysis and an informal interview. This case study consisted of collecting a knowledge basis, analyzing the content of a case manager's study journal and informally interviewing a case manager based on the content analysis. Results from the case study (content analysis and interview) were referenced to scientific/ nursing science publications.</p> <p>The results of the case study indicated that case management in a hospitals rehabilitation unit consisted of the following fundamental themes: 1) Case manager's assignments, 2) Positive outcome on patient's self-care 3) Many vocational cooperation.</p> <p>Overall, the results lead to the conclusion that implementing case management to a hospital's rehabilitation unit was no simple task. Although this study proposed three fundamental themes to depict what case management in a hospital rehabilitation unit would entail, the resulting themes of this study cannot be applied to practice as is. In order for these results to be applied, further studies are required to elaborate on details of such practice. For future reference, we suggest that other final projects elaborate on what a high risk patient is in detail, what a doctor-case manager collaboration consists of in a rehabilitation unit and define the qualities of a case manager as an expert mentor. Moreover, we suggest that an action plan designed for applying case management to a hospital rehabilitation unit may be beneficial.</p>	
Keywords	case management, case manager, health benefit program, Chronic Care Model,

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Terveydenhuollon palveluiden jakautuminen	1
3	Asiakasvastaavatoiminnan lähtökohdat, tarkoitus ja tavoite	3
3.1	Terveyshyötymalli	3
3.2	Asiakasvastaavatoiminnan tavoite	4
3.3	Asiakasvastaavatoiminnan tarkoitus	6
3.3.1	ERS Asiakasvastaava – toiminnan kehittäminen	7
3.3.2	Asiakasvastaavakoulutus	8
4	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävä	9
5	Opinnäytetyön toteutus	9
5.1	Tapaustutkimus	10
5.2	Oppimispäiväkirja	11
5.2.1	Sisällönanalyysi menetelmänä	12
5.2.2	Oppimispäiväkirjan sisällönanalyysin toteutus	13
5.3	Asiakasvastaavan haastattelu	13
6	Tulokset	15
6.1	Asiakasvastaavan oppimispäiväkirjan tulokset	15
6.1.1	Asiakasvastaavan työtehtävät	15
6.1.2	Potilaan omahoidon onnistuminen	17
6.1.3	Moniammatillinen yhteistyö	18
6.2	Asiakasvastaavan haastattelun tulokset	18
7	Pohdintaa	20
7.1	Tulosten tarkastelu	20
7.2	Luotettavuus ja Eettisyys	22
7.3	Päätelmä	24
8	Lähteet	25
	Liite 1. Tiedonhaku-aulukko	30

Liite 2. Tutkimusaineiston analyysikehys	31
Liite 3. Sisällönanalyysi	33

1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutetaan Metropolia Ammattikorkeakoulun ERS Asiakasvastaava – toiminnan kehittäminen (ASVA)- hankkeessa (ERS Asiakasvastaava hanke 2014). Asiakasvastaava- toiminnan päätavoitteita ovat terveyshyödyn tuottaminen, asiakaskeskeisyyden vahvistaminen sekä henkilöstön pysyvyyden ja saatavuuden vahvistaminen. Vuonna 2008 käynnistetyssä Toimiva Terveyskeskus -toimenpideohjelmassa sovelletaan asiakasvastaava-toimintaa suomalaiseen terveydenhuoltojärjestelmään. (Innokylä 2014.)

Asiakasvastaavatoiminta pohjautuu Terveysshyötymalliin (Chronic Care Model, CCM) jonka kehittäjänä on Edward H. Wagner. Terveysshyötymalli syntyi tarpeesta vastata kroonisten sairauksien lisääntymisen tuomaan haasteeseen. Sen tarkoituksena on luoda puitteet ajankohtaisen informaation ja hoitosuositusten vastaanottamiselle sekä antaa voimavaroja tukemalla päätöksentekoa ja kannustamalla omahoidon onnistumiseen. (Bodenheimer 2003: 65-66.)

Asiakasvastaavan toiminnassa noudatetaan Terveysshyötymalliin sisältyvän kuuden komponentin mukaisia toimintatapoja, johon sisältyvät mm. omahoidon tukeminen, ennakoiva toiminta ja asiakaslähtöinen lähestymistapa (Metropolia AMK 2014). Asiakasvastaavan toimenkuva kehittyi avosairaanhoidon puolella jatkuvasti ja aika osoittaa sen, millainen toimintamalli sopii suomalaisen sairaalan kuntoutusosastolle. Kehitysmahdollisuuksia on runsaasti, kuten on myös haasteita.

2 Terveystenhuollon palveluiden jakautuminen

Terveysten ja Hyvinvoinnin laitoksen tekemän tutkimuksen mukaan (2006) pääkaupunkiseudulla 10 prosenttia väestöstä aiheuttaa noin 80 prosenttia terveydenhuollon kustannuksista. (Kapiainen 2010: 4.) Samanlaiset tulokset on saatu tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin Oulun asukkaiden paljon palveluja käyttäviä asiakasryhmiä. Oulussa havaittiin että 10 % asukkaista käyttää 81 % sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista. Lisäksi tämä kymmenesosa tarvitsee vuosittain keskimäärin jopa neljää eri kunnan tarjoamaa palvelukokonaisuutta, kun muu väestö käyttää keskimäärin yhtä. (Leskelä ym. 2013: 3163).

Myös muualla maailmassa on havaittu samankaltaista ilmiötä. Englannissa havaittiin kroonisten sairauksien aiheuttama kuormitus, kun kyselytutkimuksessa yli 30 % vastanneista ilmoitti sairastavansa jotain kroonista sairautta. Englannin The Department of Health arvioi, että kroonisia tauteja sairastavien ihmisten hoitoon kuluu 69 % sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista. (Ham 2009: 191.) Leskelä ym. (2013: 3163) kuvaavat tutkimuksessaan, että vuonna 1998 Yhdysvalloissa 10 % väestöstä aiheutti 75 % kaikista terveydenhuollon kustannuksista. Chakarabarty (2011: 40) pitää kroonisia sairauksia yhtenä painavimmista kansanterveydellisistä ongelmista niin Yhdysvalloissa kuin myös maailmanlaajuisesti.

Terveyspalveluiden käytön epätasainen jakautuminen kuormittaa terveydenhuoltoa niin ajankäytöllisesti kuin myös taloudellisesti. Pääkaupunkiseudulla erikoissairaanhoidon muodosti suurimman hoitokustannusluokan (39 %). Vanhustenhoito oli kustannuksista 25 % ja perusterveydenhuolto 18 %. Kalliista potilasryhmistä esille nousi psykiatriset potilaat, joista 44 %:lla kalliiseen luokkaan kuuluvilla potilailla oli mielisairaus tai masennus. Myös syöpä- ja sydänsairaudet sekä kuolemanläheisyys liittyi korkeisiin kustannuksiin. (Kaipainen ym. 2010: 7-9.) Leskelä ym. (2013: 3165) havaitsivat, että kalleimman asiakasryhmän muodostivat vanhuspalveluja käyttävät asiakkaat, sekä asiakkaat jotka tarvitsivat kalliita somaattisia hoitoja.

Korkeat kustannukset ovat todennäköisesti yhteydessä myös runsaaseen palvelujen käyttöön. Leskelä ym. (2013: 3167–3168) esittää, että paljon kustannuksia aiheuttavat ja palveluja tarvitsevat asiakkaat hyötyisivät hoidon koordinoimisesta ja henkilöstä joka neuvoa ja järjestää asiakkaan tarvitseman palvelukokonaisuuden.

Asiakasvastaavatoiminnan tavoitteena on saada ratkaisu näihin ongelmiin (Muurinen – Mäntyranta 2011: 12).

3 Asiakasvastaavatoiminnan lähtökohdat, tarkoitus ja tavoite

3.1 Terveysyötymalli

Terveysyötymalli pohjautuu Chronic Care Modelin (CCM), joka syntyi tarpeesta vastata kroonisten sairauksien lisääntymisen tuomaan haasteeseen. CCM:n kehittäjä on amerikkalainen Edward H. Wagner. Kiireellisyys hoitotyössä, koordinoimattomuus, seurannan sekä omahoidon tukemisen puute johtivat akuutin hoitomallin mukaiseen toimintaan. Tällöin hoito on hyvin sairaus- ja lääkäri keskeistä eikä välttämättä potilaan kokonaistilaa tai pitkän aikavälin vaikutuksia huomioivaa. Tarkoituksena on luoda puitteet ajankohtaisen informaation ja hoitosuositusten vastaanottamiselle sekä antaa voimavaroja tukemalla päätöksentekoa ja kannustamalla omahoidon onnistumiseen. (Innokylä 2014.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste, vahvistetaan valtioneuvoston toimesta joka neljäs vuosi. Viimeisin Kaste ohjelma on tehty vuosille 2012-2015. Ohjelman tavoitteena on käsitellä kansalaisten ja terveydenhuollon asiantuntijoiden esille tuomia kehittämistarpeita. Kaste-ohjelma tavoittelee hyvinvointia- ja terveyserojen kaventumista, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palvelujen asiakaslähtöistä järjestämistä. (KASTE 2012: 4.)

Terveysyötymalli on osa Toimiva Terveyskeskus 2008 toimenpideohjelmaa ja sen käyttöönotto tapahtuu ensisijassa Kaste-hankkeiden kautta. Toimiva terveyskeskus-ohjelman tarkoitus on vahvistaa perusterveydenhuoltoa ja se toimii osana sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämisohjelmaa. (Innokylä 2014.)

Ohjelman pääpaino on terveysyödyn tuottamisella ja henkilökunnan työhyvinvoinnin, saatavuuden ja pysyvyyden tukemisella. Lisäksi pyritään vahvistamaan asiakkaan asemaa ja siirtyä hajautetusta sekä sairauskeskeisestä hoitomallista kokonaisvaltaiseen ja suunnitelmalliseen hoitoon. (STM 2011: 3.)

Suomen Terveysyötymalli sisältää kuusi osa-aluetta (kuvio 1). Osa-alueiden toimivuus edellyttää yhteisön sekä palveluntuottajien sitoutumista ja toiminnan ohjaamista. Yhteisöllä tarkoitetaan niitä toimijoita, joilla on osuus potilaan hoidon tukemisessa kuten sosiaali- sivistys ja liikuntatoimi sekä järjestöt ja seurakunnat. Johdon sitoutuminen tukee yhteisten arvojen, tavoitteiden sekä toiminnan strategioiden määrittämistä

organisaatiossa. Muita osa-alueita ovat Omahoidon tuki, Palveluvalikoima, Päätöksenteon tuki ja Kliiniset tietojärjestelmät Terveysyhyötymalli tarjoaa näyttöön

Kuvio 1. Terveysyhyötymallin osa-alueet (Innokylä 2014).



perustuvat puitteet hoidon hallitulle järjestämiselle ja vaikuttavuuden parantumiselle. (Innokylä 2014.)

Terveysyhyötymallin käyttöönottoon liittyy moniammatillisen yhteistyön tarve, omahoidon tukeminen sekä eri palvelujen tarkoituksenomainen yhteensovittaminen. Tämän toteuttamisessa avainasemassa on asiakasvastaava (case manager). (STM 2011: 3.)

Asiakasvastaava-toiminta osana Terveysyhyötymallia tarjoaa mahdollisuuden paljon hoitoa tarvitsevien asiakkaiden hoidon varmistamiseksi. (Muurinen-Mäntyranta 2011: 11).

3.2 Asiakasvastaavatoiminnan tavoite

Asiakasvastaava-käsitteenä on Suomessa vielä melko uusi. Asiakasvastaava-termiä käytetään tässä yhteydessä tarkoittamaan englanninkielistä vastinetta case manager tai care manager. Suomenkielisessä kirjallisuudessa esiintyy sekä case- ja care manager termiä, mutta myös suomenkielisiä termejä omahoitaja tai palveluohjaaja. Suomessa oikean termin valinta riippuu laajalti toiminnan tyypistä.

Englanninkielistä Case manager - termiä käytetään myös muilla aloilla. (Muurinen – Mäntyranta 2011: 6.)

Vuonna 2008 käynnistetyssä Toimiva Terveyskeskus - toimenpideohjelmassa sovelletaan asiakasvastaavatoimintaa suomalaiseen terveydenhuoltojärjestelmään. Asiakasvastaavatoiminnan päätavoitteita ovat terveyshyödyn tuottaminen, asiakaskeskeisyyden vahvistaminen sekä henkilöstön pysyvyyden ja saatavuuden vahvistaminen. Terveyshyötymallin mukaan asiakasvastaava on vastuussa paljon palveluja tarvitsevien ja monisairaiden asiakkaiden hoidon toteutuksesta ja ohjauksesta. (Innokylä 2014.)

Asiakasvastaava toiminnan kehittämällä tavoitellaan monisairaiden, ja paljon hoitoa tarvitsevien potilaiden kokonaisvaltaisempaa ja suunnitelmallisempaa hoitoa. Lisäksi tavoitellaan sairauskeskeisen ja hajautetun toiminnan vähentämistä ja terveyskeskuksen työnjaon parantamista. (Asiakasvastaava-täydennyskoulutus 2014.) Lääkäri ja vähintään sairaanhoitajan tutkinnon suorittanut henkilö voivat toimia asiakasvastaavina, ja vastata näin potilaan hoidon koordinoimisesta ja hoidosta. Asiakasvastaava on nimitys, jota voidaan käyttää tutkintonimikkeen rinnalla. (Muurinen - Mäntyranta 2011: 11.)

Käytännössä asiakasvastaava toimii asiakkaan valmentajana hoitosuunnitelman laatimisessa. Asiakasvastaavatoiminnassa asiakas on toiminnan keskipisteessä ja vaikuttaa hoitoonsa osallistumalla päätöksentekoon. Asiakasvastaavan rooli on tunnistaa asiakkaan tarpeet sekä tarjota asiakkaalle juuri hänen hoidon ja kuntoutumisen kannalta terveyttä edistäviä palveluja. Hoitosuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakas kokonaisuutena eikä vain diagnoosien perusteella. Tällöin sairauksien hoidon suunnittelun lisäksi asiakas voi ilmaista muitakin arkihuoliaan. Asiakasvastaava tukee asiakasta ja voimaannuttaa häntä ottamaan vastuuta hoidostaan. Voimaannuttaminen tapahtuu tiedon antamisen ja motivoimisen kautta. Asiakas saa tietoa terveydentilastaan, palveluiden sisällöstä ja tarkoituksesta sekä käytännön ohjausta omahoidon toteuttamisesta.

Päätöksenteon rinnalla korostuu myös puheeksi ottamisen merkitys. Asiakasvastaava kohtaa asiakkaita, jotka eivät aina itse tunnista tai halua myötää terveydelle haitallista tapaa. Oli sitten kyseessä esimerkiksi tupakointi, ylipaino tai päihteiden käyttö niin asiakasvastaavan on osattava kohdata asiakas ja ottaa

puheeksi myös arkoja asioita. Muutos ei tapahdu välttämättä heti, vaan asiakasvastaava voi antaa asiakkaalle harkinta-aikaa ja palata asiaan seuraavalla käynnillä.

3.3 Asiakasvastaavatoiminnan tarkoitus

Eklund ja Wilhelmson (2009:447–448) toteavat, että Ikääntyvän väestön kasvu on lisännyt kiinnostusta tutkimustyötä, joka liittyy monisairaisiin vanhuksiin. Monisairaus taas johtaa hoidon koordinoiminnin-, integroimisen- sekä moniammatillisen työryhmän tarpeeseen.

Asiakasvastaavatoiminnassa lähtökohtana on hoitajan ja lääkärin muodostama työpari, ja potilaalle tehdään hoitosuunnitelma, jonka tavoitteita potilas määrittelee itse (Vierula 2013). Sosiaali- ja terveysministeriön (2005) julkaisussa todetaan moniammatillisen yhteistyön erilaisen osaamisen hyödyntämisen kehittävän asiakasvastaava- toimintaa. Yhteistyön kannalta henkilöstön saatavuuden ja pysyvyyden sekä työhyvinvoinnin varmistaminen on erityisen tärkeää. Henkilöstönäkökulmasta asiakasvastaava – toiminnan tavoitteita ovat lisätä terveyskeskuksen houkuttelevuutta työpaikkana, toteuttaa tarkoituksenmukainen työnjako, vahvistaa moniammatillista tiimityötä ja työparityöskentelyä, systematisoida vastaanottotoimintaa ja lisätä työn hallittavuutta. (Muurinen – Mäntyranta 2009: 4-5).

Englannissa kansanterveyslaitos (English National Health Service, NHS) tutki omahoidossa valmentamisen ja asiakkaan osallistamisen vaikutusta hoidon laatuun. Interventoryhmän asiakkaat saivat mahdollisuuden osallistua asiantuntijan valmennukseen omahoidon onnistumisesta. Tutkimuksen mukaan kuuden kuukauden jälkeen, valmennusohjelman osallistuneiden interventoryhmän jäsenien elämänlaatu oli parantunut huomattavasti. Lisäksi osallistujat kokivat osallistuvansa tehokkaammin hoitoonsa ja tunsivat olonsa energisemmäksi. (Ham 2009: 192.)

Tutkimuksessa saatiin vahvaa näyttöä hoidon laadun paranemisesta, kun asiakkaat olivat valmentautuneet omahoitoon liittyvissä asioissa. Toisin kuin vertausryhmässä, interventoryhmän jäsenet olivat tietoisempia sairauksistaan ja niiden hoidoista ja osallistuivat vertausryhmää ahkerammin suositeltuihin terapioihin ja luentoihin. Lisäksi interventoryhmän jäsenillä oli valmennuksen jälkeisenä seuranta-aikana

vähemmän päivystyskäyntejä ja kolmekymmentäviisi prosenttia (35 %) vähemmän sairaalan osastolla vietettyjä päiviä. (Coleman – Austin – Branch – Wagner 2009: 78).

On myös havaittu että omahoidon tuki valmistaa potilasta toimimaan aktiivisessa ja vuorovaikutteisessa roolissa terveyshyödyn saavuttamiseksi. (Hendrix – Wojvirvhowski 2005: 263).

Bodenheimer (2003: 65) tuo esille myös tavoitteiden asettamisen omahoidon yhteydessä. Hän tuo esille, että kroonisten sairauksien hallinta on usein potilaan itsensä kontrollissa. Bodenheimerin mukaan potilas, jolla on oikea tietoa tekee todennäköisemmin oikeat päätökset ja sitoutuu hoitoonsa. Asiakasvastaavan toiminnassa korostuukin tiedon antamisen merkitys. Asiakasvastaava antaa riittävästi tietoa ja verbaalisen valmentamisen lisäksi asiakkaan tulisi saada tietoa myös paperisena, jotta keskustellut asiat voidaan kerrata kotona.

Riskipotilaan erottaminen asiakkaista ja palveluiden tarpeen arviointi korostuu yhtenä tärkeänä asiakasvastaavan tehtävänä. On tärkeää että mahdollinen riskipotilas pystytään tunnistamaan riittävän aikaisessa vaiheessa, jotta kotiutumiseen vaikuttavat seikat voidaan ottaa huomioon jo hoitosuunnitelmaa tehtäessä. Asiakasvastaava-toiminnan tavoitteiksi on asetettu, että asiakasvastaava löytää paljon palvelua tarvitsevat ja/tai monisairaant asiakkaat mahdollisimman varhain (Muurinen - Mäntyranta 2009: 12).

Bodenheimerin (2003: 67) mukaan palvelunohjausta (case management) toteuttava sairaanhoitaja on usein yhteyksissä korkean riskin potilaaseen puhelimitse, vastaanotto- ja kotikäyntien lisäksi. Kroonisesti sairaiden sydänpotilaiden kohdalla havaittiin, että puhelimen välityksellä toteutettu palveluohjaus oli yhteydessä parempaan koettuun elämänlaatuun sekä vähensi merkittävästi sairaalajaksoja seuranta-aikana. Tutkimus viittaa, että puhelimen välityksellä toteutuneesta palveluohjauksesta voisi olla hyötyä. Esille ei kuitenkaan tule ohjauksen laatua ja sisältöä, joten tuloksia ei voi pitää suoraan yleispätevänä kaikkien asiakasryhmien kohdalla.

3.3.1 ERS Asiakasvastaava – toiminnan kehittäminen

ESR Asiakasvastaava-hanke (2013-2014) kehittää asiakasvastaava-toimintamallia. Hankkeessa Metropolia Ammattikorkeakoulu toimii yhteistyössä kuntien, asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa, sekä myös koordinoi sitä. Kumppaneina hankkeessa toimivat Suomen Sairaanhoitajaliitto ry, Suomen Potilasliitto ry sekä Suomen

Omaishoidon verkosto. ESR Asiakasvastaava-hanke on Uudenmaan ELY-keskuksen osarahoittama Euroopan sosiaalirahaston (ESR)-hanke. Hanke liittyy Metropolia Ammattikorkeakoulun Asiakasvastaava- täydennyskoulutukseen, joka on järjestetty ensimmäisenä Suomessa. (ERS Asiakasvastaava-hanke 2014.)

3.3.2 Asiakasvastaavakoulutus

Ammattikorkeakoulut järjestävät asiakasvastaava-täydennyskoulutuksia. Tämä täydennyskoulutus on tarkoitettu sairaanhoitajille, terveydenhoitajille, kättilöille tai ensihoitajille, joilla on vähintään viiden vuoden työkokemus pääasiallisesti terveyskeskuksesta. Asiakasvastaava-täydennyskoulutus on laajuudeltaan 30 opintopistettä ja se toteutetaan STM:n yhtenäisten Asiakasvastaava-koulutuksen periaatteiden mukaisesti. (STM 2011.) Ensimmäiset asiakasvastaava- täydennysopinnot alkoivat vuonna 2013–2014, Metropolian Ammattikorkeakoulussa (Asiakasvastaava-täydennyskoulutus 2014).

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan asiakasvastaavan toiminnassa asiakkaana voi toimia joko perhe, yksilö tai yhteisö. Tavoitteena on, että paljon palveluja tarvitsevat ja/tai monisairaant asiakkaat saavat intensiivistä ja koordinoitua tukea. (STM 2011: 7.) Asiakasvastaava koulutus tavoittelee, että työntekijöillä on erityisosaamisesta joka avulla voidaan toteuttaa Terveysyhtymän mukaista toimintaa, paljon palveluja tarvitsevien, moni- ja pitkäaikaissairaiden parissa. Erityisosaamiseen johtava asiakasvastaavakoulutus sisältää; asiakkuusosaamista, yhteistyö- ja verkosto-osaamista, kliinistä osaamista ja eettistä ja yhteiskunnallista osaamista. (Asiakasvastaava-koulutuksen yhtenäiset perusteet 2011:9-10.)

Metropolian Ammattikorkeakoulussa 2013 järjestettyyn täydennyskoulutukseen osallistui yhteensä 17 sairaanhoitajaa sekä terveydenhoitajaa, jotka työskentelivät pääosin avosairaanhoidon puolella. Koulutuksen lopuksi opiskelijat kirjoittivat oppimispäiväkirjan, jossa he esittivät, miten asiakasvastaavan toiminta toteutuisi heidän omalla työpaikallaan.

4 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävä

Tavoitteena on kehittää asiakasvastaavatoimintaa siten, että se voitaisiin ottaa käyttöön sairaalan kuntoutusosastolla. Työn tarkoitus oli kerätä tietoa keskeisistä toimintatavoista, jotka kuvailivat asiakasvastaavatoimintaa sairaalan kuntoutusosastolla. Tavoitteen saavuttamiseksi opinnäytetyössä aineisto analysoidaan ja sisältö luokitellaan siten, että sisällönanalyysin tulokset kuvailevat niitä teemoja, joita toiminta osastolla käsittää. Tutkimustehtävä oli selvittää mitä asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolla voisi tulevaisuudessa sisältää.

Opinnäytetyön tarkoitus on perehtyä tapaustutkimuksen aineistoon ja rajata keskeisiä käsitteitä siten, että ne kuvailevat niitä tekijöitä, joita asiakasvastaavan toiminta kuntoutusosastolla edellyttää.

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa niistä asioista, jotka kuvailevat asiakasvastaavan toimintaa kuntoutusosastolla. Tavoitteena on myös laatia havainnollistava kuva, jonka avulla opinnäytetyön tulokset ovat selkeästi tulkittavissa.

Opinnäytetyön aineiston tarkastelu rajataan siten, että aineistossa huomioidaan käsitteitä, jotka tarkastelevat asiakasvastaavatoimintaa kuntoutusosastolla. Yleistävät ilmaisut asiakasvastaavatoiminnasta rajataan aineiston ulkopuolelle. Työn haasteita ovat suppea aineisto sekä vähäinen määrä kotimaisia tutkimuksia asiakasvastaavatoiminnan vaikuttavuudesta. Toisaalta aiheesta löytyy runsaasti vieraskielisiä julkaisuja, joiden kohdalla haastavaa on päinvastaisesti opinnäytetyön kannalta tärkeiden tutkimusten löytäminen.

Opinnäytetyön tutkimustehtävä on selvittää, mitä asiakasvastaavatoiminnan soveltamien kuntoutusosastolla edellyttää käytännössä.

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön laadullisia menetelmiä ovat tapaustutkimus (case study), sisällönanalyysi ja haastattelu. Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus pelkistää aineistoa ja tuoda esiin asiakasvastaavan kuntoutusosastotoimintaa kuvaavia käsitteitä. Haastattelu täydentää sisällönanalyysin tuloksia. Haastattelun aikana haastateltava asiakasvastaava saa

mahdollisuuden kommentoida sisällönanalyysin toteutusta sekä siitä nousseita käsitteitä. Haastattelun avulla varmistetaan että asiakasvastaavan kirjoittamat ajatukset välittyvät tuloksissa ja aineisto on tulkittu oikein. Tuloksien avulla luodaan kuva niistä toimintaperiaatteista tai toimintaa kuvaavista käsitteistä, jotka liittyvät asiakasvastaavatoiminnan soveltamiseen kuntoutusosastolle.

Laadullisessa tutkimuksessa käsitys ilmiöstä ja mahdollisuudesta ymmärtää toista on kaksisuuntainen. Herää kysymykset siitä miten tutkija ymmärtää tiedonantajaa ja vastaavasti siitä, miten tutkijan laatima tutkimusraportti ymmärretään (Tuomi- Sarajärvi 2004. 70–71). Eri laadullisia menetelmiä voidaan käyttää vaihtoehtoisina, rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä tutkimusongelmasta tai resursseista riippuen (Tuomi- Sarajärvi 2004: 73).

5.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimuksella tarkoitetaan englanninkielistä Case Study- menetelmää. Tapaustutkimus on empiirinen tutkimusstrategia, jolla saadaan tietoa yhdestä tai muutamasta aiheesta tai ilmiön kokonaisuudesta. (Tapaustutkimus.) On tyypillistä, että tapaustutkimusta käytetään sosiaalisten ilmiöiden tutkimisessa. Tapaustutkimuksessa voi esiintyä myös tutkijan kädenjälkeä.

Tutkittava tapaus voi olla yksilö, ryhmä, tai jokin järjestelmä. Se voidaan nähdä rajattuna järjestelmänä, joka pitää sisällään keskenään yhteneviä elementtejä ja piirteitä, joilla on selkeästi tunnistettavat rajat. (Case Study.) Voidaan puhua myös eri tapauksista, jotka muodostavat tutkimuskohteena olevan ilmiön joukon (Tapaustutkimus). Tapaustutkimuksessa ei kuitenkaan välttämättä pyritä irrottamaan ilmiötä sen asiayhteydestä, tai karsimaan muuttujia. Taustainformaatiota käytetään nimenomaan vuorovaikutussuhteiden tarkastelemiseksi. (Case-tutkimus.)

Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää laajasti eri menetelmiä ja lähteitä, tutkittavaa ilmiötä valottaakseen. (Case study.) Voidaankin todeta, että tutkimusmenetelmänä, tapaustutkimus on melko vapaasti määriteltävissä. Siinä voidaan lisäksi käyttää useita eri analyysimenetelmiä. Tarkoituksena on tuottaa valitusta kohteesta yksityiskohtaista tietoa. Analyysissä ei pyritä kuitenkaan saamaan yleistettävää tietoa, kuten esimerkiksi survey-tutkimuksissa. (Tapaustutkimus.)

Tapaustutkimuksessa näkyy tutkijan ja tutkittavan kohteen vuorovaikutuksellisuus. Vaikka pyrkimys on olla mahdollisimman objektiivinen, pelkkä tutkijan läsnäolo saattaa vaikuttaa tapahtumien kulkuun. (Case-tutkimus.)

Tässä opinnäytetyössä tapaustutkimus koostuu oppimispäiväkirjasta ja sen kirjoittaneen henkilön haastattelusta. Metropolian Ammattikorkeakoulussa järjestettyyn 30 op laajuiseen Asiakasvastaava- täydennyskoulutuksen osallistujat olivat pääosin terveyskeskuksen avosairaanhoidon sairaanhoitajia sekä terveydenhoitajia. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävä oppimispäiväkirja on kuntoutusosastolla työskentelevän sairaanhoitajan kirjoittama. Opintojen lopussa koulutukseen osallistuvat loivat mallin asiakasvastaavan toiminnasta omiin työyksikköihinsä.

Oppimispäiväkirja luokitellaan sisällönanalyysin avulla kuvailemaan sitä, mitä asiakasvastaavan työ kuntoutusosastolla sisältää. Sisällönanalyysin ollessa valmis, sovitaan oppimispäiväkirjan kirjoittaneen sairaanhoitajan kanssa haastattelu, jonka on tarkoitus olla sisällönanalyysin tuloksia täydentävä. Haastattelussa haastateltava tarkastelee sisällönanalyysin tulokset sekä tuo ilmi asioita, joilla haluaa täydentää tai täsmentää sisällönanalyysin tuloksia.

5.2 Oppimispäiväkirja

Oppimispäiväkirja on laadittu Metropolian Ammattikorkeakoulussa järjestetyn 30 op laajuisen Asiakasvastaava täydennyskoulutuksen lopuksi. Oppimispäiväkirja käsittelee asiakasvastaavan toiminnan soveltamista kuntoutusosastolla. Asiakasvastaavatoiminta on osa Terveysyöty-mallia ja sitä käytetään toistaiseksi terveyskeskuksissa. Oppimispäiväkirja pohtii miten asiakasvastaavatoimintaa voisi käyttää kuntoutusosastolla, koekotiutusjaksolla ja mahdollisesti kotihoidon aloittamisen alkuvaiheessa. Oppimispäiväkirjan kirjoittanut henkilö on kouluttautunut asiakasvastaavaksi Metropolia Ammattikorkeakoulussa.

Oppimispäiväkirja on laajuudeltaan 17 sivua pitkä ja se koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa kirjoittaja kertoo oppimispäiväkirjan tavoitteet ja ilmaisee omat kiinnostuksensa iäkkäiden ja runsaasti palveluja käyttävien potilaiden hoidon laadun parantamiseen kuntoutusosastolla. Toisessa osassa kirjoittaja on eritellyt Terveysyötymallin osa-alueet. Viimeisessä osiossa kirjoittaja arvioi omaa oppimistaan asiakasvastaavakoulutuksen aikana.

5.2.1 Sisällönanalyysi menetelmänä

Miels ja Hubermanin (1984) mukaan sisällönanalyysi voidaan kuvata kolmivaiheisena prosessina, jonka vaiheet ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli luokittelu sekä aineiston abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämässä aineistosta karsitaan epäolennainen pois. Sekä informaation tiivistäminen että sen pilkkominen ovat aineiston redusointia. (Tuomi - Sarajärvi 2002: 110-111.) Sisällönanalyysiä tehdessä on määritettävä myös analyysiyksikkö. Se voi olla ajatuskokonaisuus, yksittäinen sana tai lauseen osa. Analyysiyksikkö määritetään sen mukaan, minkälainen aineisto on käytössä ja mikä on tutkimuksen tarkoitus. (Tuomi - Sarajärvi 2002: 112.)

Tässä opinnäytetyössä keskeiset käsitteet nostettiin esiin sisällönanalyysissä siten, että ne vastasivat opinnäytetyön tutkimustehtävään eli siihen, mitä asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolla sisältää. Sisällönanalyysin avulla kuvataan aineiston jakautumista luokkiin ja kategorioihin ja sitä kautta ilmaistaan sisällön olemusta. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutkimustehtävän kannalta merkittävät ilmaisut pelkistetään. Pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään merkityksen kannalta yhdistäviin alakategorioihin ja kategoriat nimetään sisältöä kuvaavalla nimellä. Sama toistetaan ylä- ja pääkategorioiden muodostamisessa. Luokittelun tarkoitus on vastata tutkimustehtävään. (Tuomi- Sarajärvi 2014: 101.)

Sisällönanalyysin avulla voidaan tuottaa uutta tietoa ja tuoda esiin uusia näkemyksiä tai piileviä tosiasioita. (Anttila 1998.) Sisällönanalyysiä tehtäessä on kuitenkin tärkeää pyrkiä järjestämään aineisto tiiviiseen muotoon niin, että sen informaatioarvo ei katoa missään prosessin vaiheissa (Tuomi - Sarajärvi 2002: 110).

Oppimispäiväkirjaa analysoitaessa analyysiyksiköksi määriteltiin ne ilmaisut, jotka kuvailivat asiakasvastaavan toimintaa kuntoutusosastolla.

5.2.2 Oppimispäiväkirjan sisällönanalyysin toteutus

Sisällönanalyysin toteutuksessa noudatettiin Miles ja Hubermanin (1984) kolmivaiheista prosessia. Prosessin vaiheita oli aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi. (Tuomi – Sarajärvi 2002: 110.)

Sisällönanalyysi tuotettiin taulukon muodossa ja valitut alkuperäisilmaukset listattiin taulukkoon. Analyysiyksikkönä toimi lauseen osa tai kokonainen lause, jotka listattiin alkuperäisessä muodossaan. Aineistoa käsiteltäessä pyrittiin säilyttämään alkuperäisilmausten informaatioarvo, ja tämä otettiin huomioon, mikäli lauseesta otettiin vain osa.

Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta etsitään yhtäläisyyksiä ja ryhmitellään ne yhtenäisiksi luokiksi. Luokitteluyksikkönä voi olla jokin piirre tai merkitys. (Tuomi - Sarajärvi 2002: 113.) Opinnäytetyössä aineiston ryhmät luokiteltiin niiden yhteisen ominaisuuden perusteella. Klusteroinnissa muodostettiin ensin pelkistetty ilmaus, alkuperäisilmauksen perusteella. Tämän jälkeen pelkistetyistä ilmauksesta muodostettiin alaluokka. Luokkia joihin aineisto tiivistettiin, muodostui yhteensä neljä. Opinnäytetyön prosessissa näitä luokkia kutsuttiin nimillä alaluokka, yläluokka, pääloukka ja yhdistävä luokka. Näistä luokista pääloukka ja yhdistävä luokka kuuluivat osaksi abstrahointiprosessia.

Abstrahoinnissa aineistosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä, klustereiden perusteella. Klusterointia voidaankin pitää osana abstrahointiprosessia. Abstrahoinnissa aineisto muutetaan käsitteiksi yhdistelemällä luokituksia. Yhdistelyä jatketaan niin kauan kuin se on aineiston ja tutkimuksen kannalta mielekästä. (Tuomi - Sarajärvi 2002:114.) Opinnäytetyössä yläkategorioita muodostui yhteensä neljä. Kategoriat olivat: omahoidon onnistuminen, Asva asiantuntijana, toiminnan suunnittelu ja moniammatillinen tiimityöskentely. Sisällönanalyysin kategorioita käsitellään tarkemmin tulokset kappaleessa 10.

5.3 Asiakasvastaavan haastattelu

Haastattelu on moneen eri tilanteeseen sopiva perusmenetelmä. Haastattelumuoto voidaan määrittellä sen toteuttamistavan mukaan. Haastattelu voidaan luokitella

strukturoiduksi haastatteluksi, puolistrukturoiduksi haastatteluksi, avoimeksi haastatteluksi ja syvähaastatteluksi ja se on yksi systemaattisen tiedonkeruun muodoista. Teemahaastattelussa haastattelu perustuu etukäteen laadittuun teoreettiseen viitekehykseen. Teemahaastattelussa tutkimusasetelma voi tarkentua haasteen edetessä. Haastattelija voi esittää haastateltavalle ennalta laadittuja avoimia kysymyksiä.

Tässä opinnäytetyössä oppimispäiväkirjan sisällönanalyysin tulokset esitellään asiakasvastaava- täydennyskoulutuksen käyneelle sekä oppimispäiväkirjan kirjoittaneelle sairaanhoitajalle 8kk valmistumisen jälkeen. Haastattelu toteutettiin vapaamuotoisesti ja keskustelunomaisesti. Sisällönanalyysin tulokset toimivat haastattelun teemoina. Haastattelua ei litteroitu, mutta pääkohtia kirjattiin haastattelun aikana sekä sen jälkeen nauhoituksen perusteella. Litterointi ei ollut työn kannalta olennaista.

Opinnäytetyön aineiston toinen osa koostuu sisällönanalyysiä täydentävästä haastattelusta ja sisällönanalyysin tulosten arvioinnista. Haastateltavana on oppimispäiväkirjan kirjoittanut asiakasvastaava- täydennyskoulutuksen käynyt henkilö. Haastattelu toteutettiin 8kk oppimispäiväkirjan kirjoittamisen jälkeen.

Keskustelussa oppimispäiväkirjan kirjoittanut asiakasvastaava sai antaa palautetta oppimispäiväkirjan analyysin tuloksista ja hänellä oli mahdollisuus tehdä lisäyksiä asioista, jotka kuvailevat asiakasvastaavan toimintaa kuntoutusosastolla. Keskustelun aikana kirjattiin muistiinpanoja asiakasvastaavan palautteesta ja keskustelu nauhoitetaan, mikäli asiakasvastaava antaa siihen suostumuksensa. Nauhoitusta ei erikseen litteroida vaan sen tarkoitus on ainoastaan tallentaa keskustelu sen varalta, että muistiinpanot ovat puutteellisia, jolloin nauhoituksesta voidaan tarkistaa mitä keskustelussa saatiin palautteeksi. Haastattelua ei litteroida, sillä se ei ole työn kannalta tarpeellista.

Ennen haastattelua asiakasvastaavalle lähetettiin avoimia kysymyksiä ohjaamaan keskustelua. Kysymysten tarkoituksena oli myös selventää haastateltavalle etukäteen, mitä asioita olisi tarkoitus käsitellä.

- Kuvailevatko sisällönanalyysin tulokset asiakasvastaavan toimintaa, joka voisi toteutua kuntoutusosastolla?
- Onko oppimispäiväkirjasta saatu poimittua keskeiset käsitteet tutkimustehtävän kannalta? (Asiakasvastaavan toiminta kuntoutusosastolla)

- Onko jotain mielestäsi tärkeää jäänyt huomaamatta?
- Sopivatko tuloksissa esitetyt asiakasvastaavan työtä kuvailevat käsitteet kuntoutusosastolle käytännössä?

6 Tulokset

6.1 Asiakasvastaavan oppimispäiväkirjan tulokset

Sisällönanalyysin tuloksena asiakasvastaavan kuntoutusosastotoimintaa kuvaavia yläkategorioita muodostui seuraavasti: 1) Asiakasvastaavan työtehtävät 2) Potilaan omahoidon onnistuminen ja 3) Moniammatillinen yhteistyö. Ylä- ja alakategoriat on esitetty taulukossa 1. Kategoriat kuvaavat oppimispäiväkirjassa keskeisinä nousseita käsitteitä ja vastaavat tutkimustehtävään millaista asiakasvastaavatoimintaa voisi olla kuntoutusosastolla.

Taulukko 1. Asiakasvastaavan työ kuntoutusosastolla, aineiston tulokset

Asiakasvastaavan työtehtävät	Potilaan omahoidon onnistuminen	Moniammatillinen yhteistyö
Riskipotilaan tunnistaminen	Kotiutuksen seuranta	Eri toimijoiden yhteistyö
Hoitopäätösten tekeminen	Tiedon antaminen potilaalle	
Hoidon suunnittelu	Potilaan osallistaminen hoitoon	

6.1.1 Asiakasvastaavan työtehtävät

Asiakasvastaavan työtehtäviä kuvaavia osaamisalueita ovat riskipotilaan tunnistamisen, hoitopäätösten tekeminen ja hoidon suunnittelu.

Runsaasti palveluja käyttäviä pitkäaikaissairaita potilaita kutsutaan riskipotilaiksi. Asiakasvastaavan mukaa on tärkeä löytää riskipotilas. Kuntoutusjaksolla asiakasvastaavalla on mahdollisuus tunnistaa nämä riskipotilaat, joille asiakasvastaavan toiminnasta voi olla eniten hyötyä:

Tärkeintä on, että löydetään nimenomaan se potilasryhmä, kenelle asiakasvastaava saa olla maksimaalisesti avuksi ja hyödyksi.

Runsaasti palveluja käyttävät potilaat ovat myös toistuvasti sairaala- ja kuntoutusjaksoilla. Nämä asiakkaat hyötyisivät hoidon suunnittelusta ja asiakasvastaavan toiminnasta kuntoutusosastolla. Asiakasvastaavan työtä on löytää osastolla nämä potilaat ja suunnitella yhdessä heidän kanssaan hoitoa ja kuntoutusta.

...pitkäaikaissairaajat ja paljon palveluja käyttävät asiakkaat ovat myös useita kertoja kuntoutusosastoilla, heillä on paljon toistuvia sairaala- ja kuntoutusjaksoja. Mielestäni se on nimenomaan se asiakasryhmä, kenelle voisi olla paljon apua ja hyötyä, jos kuntoutusosastolla on mahdollisuus tarvittaessa käyttää ASVA-mallia ja asiakasvastaavaa toimintaa.

Asiakasvastaava on mukana hoitopäätösten tekemisessä ja tukee asiakkaan omahoitoa. Oppimispäiväkirjan mukaan päätös kotona pärjäämättömyydestä tulee liian nopeasti. Asiakasvastaava voisi puuttua näiden hoitopäätösten tekoon esimerkiksi koekotiutusjaksoilla. Tällöin ensisijaisesti voitaisiin miettiä, mikäli palveluvalikoimasta löytyy vaihtoehto, jonka avulla asiakas voisi pärjätä pidempään kotona.

Erittäin tärkeä rooli on asiakasvastaavalla nimenomaan koekotiutuksessa oleville potilaille. Tarvittaessa saa katsoa koko tarjottavaa palveluvalikoimaa uudestaan ja joskus voi olla apua pienestä lisäjärjestelystä, ettei kotoa tarvitse palata sairaalaan. Se on juuri sellainen vaihe, missä potilaat/asiakkaat tai omaiset saavat ottaa yhteyttä asiakasvastaavaan ja miettiä vaihtoehtoja, mitä tarjolla olevista palveluista vielä voisi hyödyntää.

Hoidon suunnittelulla viitataan sairauskeskeisen toiminnan vähentämiseen ja kokonaisvaltaisen hoidon tavoittelemiseen. Asiakasvastaavalla tulisi olla riittävästi aikaa potilaan kohtaamiseen ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaa laatiessa päätavoitteeksi asetetaan kotiutuminen ja välitavoitteet suunnitellaan potilaan kanssa yhdessä. Toiminnan suunnittelulla tavoitellaan kokonaisvaltaista hoidon onnistumista.

Tärkeintä on ensiksi tunnistaa hoidon tarve ja sen jälkeen saa suunnitella tavoitteet ja keinot...

Asiakasvastaavan ja potilaan hoitosuhde voi tarvittaessa jatkua myös osaston ulkopuolella. Asiakasvastaava voi tällöin tukea esimerkiksi koekotiutuksen aikana omahoidossa, antamalla tietoa potilaalle ja omaiselle sekä tarjoamalla sopivia palveluita, joista asiakas voisi hyötyä.

...tärkeää on tarjota potilaalle tietoja ja varmistusta siitä, ettei ketään jätetä yksin murheiden kanssa ja asiakasvastaava on se turvallinen henkilö, kenen avulla sujuvasti kuntoutusosaston potilaasta tulee kotihoidon asiakas.

6.1.2 Potilaan omahoidon onnistuminen

Potilaan omahoidon onnistumisen alakategorioita ovat koekotiutuksen seuranta, tiedon antaminen potilaalle ja potilaan osallistaminen hoitoon. Potilaan omahoidon onnistumisen luokittelu on esitelty taulukossa 2.

Taulukko 2. Potilaan omahoidon onnistuminen

Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
Koekotiutuksen seuranta	Potilaan omahoidon onnistuminen	Asiakasvastaavan toiminta kuntoutusosastolla
Tiedon antaminen potilaalle		
Potilaan osallistaminen hoitoon		

Koekotiutuksen aikana asiakasvastaava voi seurata potilaan pärjäämistä. Oppimispäiväkirjan mukaan olisi hyvä, jos koekotiutusjaksolla oleva potilas voisi ottaa myös itse yhteyttä asiakasvastaavaan:

Todella hyvä olisi, että koekotiutuksen aikana on kotoa päin mahdollisuus ottaa yhteyttä asiakasvastaavaan ja pyytää hänet seurantakäynnille...

Tiedon antamisella tarkoitetaan sitä, että potilaan tulisi saada tietoa sähköisten julkaisujen lisäksi myös paperisena versiona. Asiakasvastaava käynnistää muutosprosessin keskustelulla ja asiakkaalla tulisi olla aina mahdollisuus saada lisätietoa.

Ei saa unohtaa myös sellaista potilaiden/asiakkaiden ryhmiä, jotka eivät käytä sähköisiä ja internetin välityksellä tarjottavaa tietoa. Kaikki informaatio pitäisi olla myös paperisella esitteillä jaettavana.

Oppimispäiväkirjassa nousee esiin, että potilaan osallistaminen hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen tukee potilaan omahoitoa. Potilaan tulisi saada ottaa vastuu hoidostaan ja ratkaisuksistaan ja asiakasvastaava auttaisi tavoitteiden asettamisessa:

On todella tärkeää, että nimenomaan potilas ottaa vastuun omasta hoidosta ja ratkaisustaan.

6.1.3 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillinen tiimityöskentely kuvailee eri toimijoiden yhteistyötä. Yhteistyö toteutuu niin osaston sisällä moniammatillisessa tiimissä kuin myös terveydenhuollon yksiköiden sekä asiantuntijoiden välillä. Oppimispäiväkirjan mukaan asiakasvastaavan toiminta kuntoutusosastolla edellyttää johdon sitoutumista. Asiakasvastaava kehittää tahojen yhteistyötä sovittamalla yhteen verkostojen ammattilaisia.

Tärkeä tavoite asiakasvastaavalla on sovittaa yhteen osaston moniammatillinen henkilökunta ja muu moniammatillinen verkosto sekä kolmannen sektorin toimijat

6.2 Asiakasvastaavan haastattelun tulokset

Kirjallisen aineiston tuottaneen asiakasvastaavan kanssa sovittiin tapaaminen. Hänelle lähetettiin etukäteen opinnäytetyömme sisällönanalyysin tulokset (Liite 1) tarkasteltavaksi. Tapaamisessa asiakasvastaava antoi luvan keskustelun nauhoittamiseen. Asiakasvastaavalle kerrottiin, että tallenne tulee ainoastaan omaan käyttöömme, ja se poistetaan työn ollessa valmis. Keskustelun tueksi kirjattiin ylös myös pääkohtia niin, että kaikki keskusteluun osallistuvat näkivät ne.

Keskustelun alussa asiakasvastaavalle selitettiin lyhyesti, miten sisällönanalyysi on pääpiirteittäin toteutettu, oppimispäiväkirjan perusteella. Lisäksi käsiteltiin tutkimustehtävä ja sen sisältö, sekä se että kirjallisesta aineistosta poimittiin sen rajaamana tietoa analysoitavaksi. Asiakasvastaava oli tarkastellut analyysin tuloksia

etukäteen, ja koki että niissä näkyivät samat asiat, kuin mitä hän oli oppimispäiväkirjassaan käsitellyt.

Haastattelua ohjasivat ennalta määritellyt kysymykset. Asiakasvastaava koki, että sisällönanalyysiin oli poimittu olennainen, eikä hänen näkökulmastaan mitään merkittävää jäänyt ulkopuolelle.

Asiakasvastaava toi haastattelussa esille kuntoutussuunnitelman tärkeyden. Hän korosti sitä tärkeänä toiminnan suunnittelun sekä potilaan hoidon ja hoitoon osallistumisen kannalta. Kuntoutussuunnitelman ensimmäinen osa olisi tehtävä ensimmäisen vuorokauden aikana, ja sen tekee yleensä vastaanottava sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Asiakasvastaavan mukaan osaston asiakasvastaava voisi varmistaa, että kuntoutussuunnitelma tehdään jokaisesta potilaasta.

Hoitokuntoutussuunnitelman osa ykkönen eli tulotilanne, se pitää tehdä ensimmäisen vuorokauden aikana. Jos se jää tekemättä, ei muisteta enää missä tilanteessa potilas tuli ja mikä oli ihan oikeasti se lähtökohta.

Asiakasvastaava korosti hoitosuunnitelman sekä välitavoitteiden asettamisen merkitystä. Haastattelussa asiakasvastaava toi esille, että asiakasvastaavan ei olisi tarkoitus välttämättä tehdä yksittäisiä kuntoutussuunnitelmia, vaan valvoa laajemmin, että nämä tulevat tehdyksi oikeaan aikaan. Asiakasvastaava kuvaili, että asiakasvastaava toimii omassa roolissaan kuntoutussuunnitelman ympärillä. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakasvastaava ottaa selvää taustoista ja ottaa yhteyttä esimerkiksi avoterveydenhuollossa työskentelevään asiakasvastaavaan, mikäli potilas on jo tällaisen asiakkaana. Lisäksi asiakasvastaava selvittää, mitä tapahtuu kuntoutumisen jälkeen, pitäen jatkuvasti mukana ajatusta kotiutumisesta. Tulevaisuudennäkymäksi asiakasvastaava nostaa haastattelussa mahdollisen asiakasvastaavien verkoston ja yhtenäisen kommunikointitavan, jolloin potilaan hoitoketju voisi olla mahdollisimman toimiva ja saumaton.

Haastattelun aikana kävi ilmi, että riskipotilaan tunnistaminen on yksi tärkeimmistä asiakasvastaavan tehtävistä. Asiakasvastaava kertoi haastattelussa, ettei riskipotilaalla ole käsitteenä tarkkaa määritelmää. Potilasta voidaan kuitenkin pitää riskipotilaana jos varsinaisen murtuman lisäksi hänellä on useampi krooninen sairaus. Asiakasvastaavan asiantuntijuus korostuu kyvyssä tunnistaa riskipotilas, muiden potilaiden joukosta. Vastaava asia tuli esille myös sisällönanalyysin tuloksissa. Asiakasvastaava painotti,

että vaikka murtuma olisi fyysisesti täysin parantunut, monisairaus voi vaikeuttaa kotiutumista. Tällainen potilas hyötyisi erityisesti asiakasvastaavan tuesta.

Asiakasvastaava kertoi, että riskipotilaan tunnistamisen lisäksi asiakasvastaavan työtehtäviin kuuluisi varmistaa kuntoutusosaston potilaan kotiutumisen onnistuminen. Asiakasvastaavan mukaan vastuun ei tulisi potilaan kotiutumiseen, vaan varmistukseen siitä, että asiakas on turvallisesti kotona. Haastattelussa asiakasvastaava ehdotti, että potilaaseen olisi hyvä ottaa yhteyttä puhelimitse kotiutumista seuraavana päivänä. Näin olisi mahdollista lisätä potilaan turvallisuuden tunnetta ja varmistaa että potilas pärjää kotona. Yhteydenotolla voidaan tarkistaa, mikäli potilaan luona on käynyt omainen tai kotihoito. Samalla vältetään tiedonkulkuun liittyviä virheitä. Haastattelu korostaa tuloksissa kuvattu hoidon suunnittelu-kategoria. Asiakasvastaavan ja potilaan hoitosuhde voi jatkua myös osaston ulkopuolelle esimerkiksi omahoidon tukemisessa koekotiutuksen aikana.

7 Pohdintaa

7.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tarkoitus oli perehtyä tapaustutkimuksen aineistoon ja rajata keskeisiä käsitteitä siten, että ne kuvailevat niitä tekijöitä, joita asiakasvastaavan toiminta kuntoutusosastolla edellyttää. Opinnäytetyössä käytettiin asiakasvastaavaksi kouluttautuneen henkilön oppimispäiväkirjaa, jossa henkilö kuvailee asiakasvastaavan toiminnan mahdollisuuksia sairaalan kuntoutusosastolla. Aineistoa täydennettiin asiakasvastaavan haastattelulla. Sisällönanalyysin myötä muodostettiin kolme yläkategoriaa: 1) Asiakasvastaavan työtehtävät 2) Potilaan omahoidon onnistuminen ja 3) Moniammatillinen yhteistyö.

Asiakasvastaavan haastattelussa keskusteltiin sisällönanalyysin tuloksista. Tarkoituksena oli selvittää, mikäli tulokset vastaavat oppimispäiväkirjan kirjoittajan näkemystä asiakasvastaavan toiminnasta kuntoutusosastolla. Haastattelussa kävi ilmi, että tulokset olivat alkuperäisaineistolle uskollisia ja nostivat esiin keskeisiä käsitteitä asiakasvastaavan toiminnan kannalta. Asiakasvastaavakoulutuksen taustalla vaikuttavat Terveystyömallin osa-alueet ja näin ne myös näkyivät oppimispäiväkirjassa, sekä oppimispäiväkirjan tuloksissa.

Sisällönanalyysin taulukossa omahoidon onnistumisen kategoria sisälsi potilaan osallistamisen, tiedon antamisen ja koekotiutuksen seurannan. Oppimispäiväkirjan sisällönanalyysissä ja asiakasvastaavan haastattelussa potilaan osallistaminen oli keskeisessä asemassa. Asiakasvastaavan mukaan on tärkeää että potilas on mukana hoidon eri vaiheissa ja potilaalle annetaan riittävästi tietoa sairauden hoidostaan ja kuntoutumisen tavoitteista. Asiakasvastaava-koulutuksen yhtenäisissä perusteissa (2011: 6-7) linjataan että asiakkaan tulisi osallistua hoidon suunnitteluun ja hoidon toteutukseen. Asiakasvastaavan työssä omahoidon tukeminen voisi näkyä erityisesti asiakkaan motivoinnissa ja osallistumisen tärkeyden korostamisessa.

Kuntoutusosastolla valmennusjaksojen toteuttaminen voi olla haastavaa. Potilaiden kuntoutusjaksot osastolla vaihtelevat pituudeltaan riippuen kuntoutumisen tarpeesta, aikaisemmasta fyysisestä kunnosta sekä kyvystä sitoutua sairaalajaksolle. Näistä syistä omahoidon valmennuksen järjestäminen kuntoutusosastolla ei välttämättä ole tarkoituksenomaista. Yksilöohjaukset vievät aikaa ja vastaan voi tulla mahdolliset ajankäytölliset resurssit. Opinnäytetyön aineistossa ja tutkimustuloksissa korostuu tiedonantamisen merkitys. Bodenheimer (2003: 66) esittää, että pelkkä tiedon antaminen ei itsessään riitä, vaan pitkäaikaisen hyödyn saavuttamiseksi tarvitaan myös pitkäaikaista valmennusta ongelmanratkaisukyvyissä. Bodenheimerin (2003: 65) mukaan potilaan osallistaminen näkyy itsehoidon valmennuksen lisäksi siinä, kun potilas ottaa vastuun hoidostaan ja osallistuu mm. hoitosuunnitelman ja tavoitteiden tekoon.

Asiakasvastaava tukee asiantuntemuksellaan omahoidon kehittymistä, osallistuu hoitopäätösten tekoon sekä on merkittävässä asemassa riskipotilaan tunnistamisen kannalta. Haastattelussa asiakasvastaava toi esille, että potilas voi olla riskipotilas, jos hänellä on murtuman lisäksi useampi krooninen sairaus. Asiakasvastaava kuvasi haastattelussa riskipotilaaksi myös mm. kodittomat potilaat, joiden kuntoutumisen onnistumiseksi on tehtävä yhteistyötä sosiaalipuolen kanssa. Muurinen ja Mäntyranta (2009: 14) ovat esittäneet riskin, sekä hoidon tarpeen ja voimavarojen arvioinnin asiakasvastaavan työtehtäväksi. On tärkeä huomata, että riskiryhmään kuuluva potilas ei välttämättä ole monisairas tai iäkäs, vaan riskiryhmän kehys on hyvin laaja. Riskipotilaan tarkempi määrittely olisi aiheellista asiakasvastaavan työkentän tasolla. Käsitteen määrittely edistäisi riskipotilaan tunnistamista. Julkaisussa myös asiakkaan omahoidon tukeminen ja sen seuraaminen on osa asiakasvastaavan työtä. Asiakasvastaava esitti haastattelussa, että asiakasvastaavan työhön kuuluisi asiakkaan kotiutumisen tukeminen puhelimen välityksellä.

Toiminnassa täytyy ottaa myös huomioon mahdolliset kustannukset ja ajankäyttö. Asiakasvastaavat eivät välttämättä tee täyspäiväisesti asiakasvastaavan töitä, vaan työskentelevät mm. sairaanhoitajana- tai terveydenhoitajana osan ajasta. Hoidon taloudellisuus ilmeni tuloksissa toiminnan suunnittelun yhteydessä. Kirjallisessa aineistossa esiintyi, että resurssien vähäisyydestä johtuen, palveluntuottajien on otettava operatiivinen tehokkuus huomioon. Taloudellinen kannattavuus on laaja aihe, ja tässä opinnäytetyössä ei pääpaino ole kustannusten tarkastelulla.

Moniammatillisuus näkyy kuntoutusosastolla esimerkiksi yhteistyönä sosiaalipuolen, lääkäreiden sekä fysioterapeuttien kanssa. Aineistosta ilmeni myös, että myös johdon sitoutuminen on olennaista asiakasvastaavatoiminnan kannalta. Oppimispäiväkirjassa moniammatillinen työryhmä mainitaan muutamaa otteeseen ja siihen viitataan kuvailemalla, että asiakasvastaavan työssä asiakasvastaava kommunikoi eri toimijoiden kanssa ja osallistuu osastolla palavereihin. Moniammatillisen yhteistyön laatua ei kuvailta kovin yksityiskohtaisesti. Asiakasvastaavan haastattelussa pohdittiin kuitenkin tulevaisuuden näkymiä ja asiakasvastaavan mahdollisuutta kehittää toimijoiden yhteistyötä toimimalla avoterveydenhuollon ja kuntoutusosaston välillä tietoväylänä. Asiakasvastaava ehdotti, että tulevaisuudessa kuntoutusosaston asiakasvastaava voisi ohjata potilaita oman terveysaseman asiakasvastaavalle ja että kuntoutusosaston merkitys hoidon kannalta on luoda hoitosuhde niin sanotun riskipotilaan kanssa.

7.2 Luotettavuus ja Eettisyys

Opinnäytetyön prosessi alkoi tiedonhaulla keskeisistä käsitteistä sekä tutkimuksista, joiden avulla opinnäytetyöntekijöillä oli mahdollisuus tutustua aiheeseen. Tutkimuksia tarkasteltiin lisäksi sisällönanalyysin tulosten rinnalla. Keskeisistä käsitteistä ja toiminnan yhtenäisistä periaatteista kertovat lähteet olivat pääasiassa suomenkielisiä. Vastaavasti tutkimusartikkelit ja muut tutkimus-julkaisut olivat lähes poikkeuksetta englanninkielisiä.

Opinnäytetyön luotettavuus perustuu tarkkaan dokumentointiin, eli työvaiheiden systemaattiseen kirjaamiseen niin tiedonhaussa, kuin lähdemerkinnöissä. Työ koostui monista eri vaiheista, yhdessä ja erikseen työskentelystä sekä henkilökohtaisten lähtökohtien pohtimisesta yhteydessä sisällönanalyysin tuloksiin. Tutkimustyössä pyritään välttämään virheitä ja siksi yksittäisessä tutkimuksessa on arvioitava sen

luotettavuutta. Tämä voidaan toteuttaa tarkastelemalla tulosten todenmukaisuutta ja objektiivisuutta. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 134–136.)

Aineisto johon sisällönanalyysi kohdistettiin, oli suppea ja vaikka tulokset vaikuttavat luotettavilta, niiden perusteella on haasteellista kehittää yleistävää toimintamallia. Aineiston kieliasu saattoi toisinaan jättää tulkinnanvaraan joitakin ilmaisuja. Näiden ilmaisujen kohdalla jouduttiin pohtimaan, mikäli ilmaisu oli työn aiheen kannalta merkittävä. Tällaisessa tilanteessa opinnäytetyön tekijät vertasivat omaa ymmärrystään ilmaisusta ja mikäli ne kohtasivat, ilmaisu päätettiin kirjata tekijöiden tulkinnan mukaan. Tulokset vastaavat aiempaa tietoa asiakasvastaavan työstä, joten näin tarkasteltuna tulokset vastaavat myös todellisuutta.

Objektiivisuutta tarkasteltaessa on pystyttävä erottamaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuudella tarkoitetaan tutkijan kykyä kuunnella tiedonantajia itsenään sen sijaan että kertomus suodattuisi tutkijan omien kokemusten ja sen hetkisen ymmärryksen läpi. Opinnäytetyön tekijöillä ei ollut työtä tehdessä aiempaa tietoa ASVA- hankkeesta tai asiakasvastaavan työnkuvasta. Tutkittavaan aiheeseen suhtauduttiin ennakkoluulottomasti. Laadullisessa tutkimuksessa on kuitenkin lähes väistämätöntä, että tutkijan lähtökohdilla on vaikutus myös tuloksiin, koska tutkija on tutkimusasetelman luoja ja tulkitsija. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 136.)

Henkilösuojan takaamiseksi opinnäytetyössä ei paljasteta tapaustutkimuksen tekijää, tai kyseessä olevan osaston yksityiskohtia. Salattavat tiedot eivät ole opinnäytetyön ja siihen kuuluvan sisällönanalyysin kannalta tärkeitä. Sen sijaan aineiston yleistettävyyden kannalta on mainittava, että oppimispäiväkirjan sisältö perustuu sairaalan kuntoutusosastolla tehtyihin havaintoihin. Tämä on tärkeää siksi, että ASVA- toiminta on suunniteltu sairaalaympäristön sijaan terveyskeskuksen käyttöön. Tapaustutkimuksesta ei ole mahdollista tunnistaa yksityishenkilöitä.

Opinnäytetyöhön ei tarvinnut hakea erillisiä lupia. Oppimispäiväkirjan kirjoittanut henkilö ilmoittautui vapaaehtoisesti osaksi opinnäytetyötä ja antoi suostumuksensa oppimispäiväkirjan käyttöön sekä haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelun nauhoite on ainoastaan opinnäytetyötä kirjoittavia opiskelijoita varten ja kaikki tallenteet ja aineisto tuhoetaan opinnäytetyön ollessa valmis.

Tiedonhaun prosessissa yhdistettiin tietokantahaku EbscoHost tietokannasta ja käsihaku Scholar- palvelusta. EBSCOhost- tietokanta hauissa on huomioitu Academic Search Elite- ja CINAHL with Full Text- julkaisut. EbscoHost-tietokannan hakutulokset

rajattiin siten, että tulokset olisivat kokotekstimuodossa, englanninkielisiä ja tutkimukset ovat julkaistu 2005–2015 aikavälillä. Scholar – palvelusta haettiin suomenkielisiä julkaisuja englanninkielisten julkaisujen rinnalle.

EBSCOhost –haulla 'case mana* AND chronic care model' saatiin 34 tulosta, joista tiivistelmän perusteella valittiin 7 tutkimusta ja tutkimusten lukemisen jälkeen opinnäytetyössä käytettiin kolmea (3) tutkimusta. Hakusanoilla 'chronic care model AND self care AND case manag' saatiin kolme tulosta, joista opinnäytetyössä käytettiin yhtä (1) tutkimusta. Käsihauilla Scholar- palvelussa käytettiin opinnäytetyönprosessin aikana seuraavia sanahakuja: asiakasvastaava, terveyshyötymalli, asiakasvastaavatoiminta, monisairas ja paljon palveluja käyttävä.

Tiedonhakuja on kuvattu tiedonhakutaulukossa (Liite 1) ja opinnäytetyössä käytetyt tutkimukset on kirjattu tutkimusaineiston analyysikehykseen (Liite 2).

7.3 Päätelmä

Opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet siltä osin, että työn tulokset kuvailevat yleisesti osa-alueita, joita asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolla sisältää. Mallin luomisesta ei kuitenkaan voida puhua. Tuloksissa muodostuneet neljä osa-aluetta: 1) Asiakasvastaava asiantuntijana, 2) Potilaan omahoidon onnistuminen ja 3) Moniammatillinen yhteistyö kuvailevat yleisesti Terveystyömallin ja ASVA-mallin mukaisia toimintaperiaatteita. Opinnäytetyön alkuvaiheessa olimme opiskelijoina käsittäneet työn tavoitteeksi toimintamallin luomisen. Opinnäytetyön aineiston rajallisuus asetti kuitenkin haasteita toimintamallin kehittämiseksi, joten tuloksista mallinnettiin havainnollistava taulukko (Taulukko1). Asiakasvastaavatoiminta kehittyi jatkuvasti ja olisi kunnia voida olla osana sitä kehitystä.

Aiheemme 'Asiakasvastaavatoiminnan soveltaminen kuntoutusosastolle' oli odotettua laajempi tehtävä. Mitä enemmän tutustuimme tutkimusjulkaisuihin sekä virallisiin ohjeistuksiin toiminnan määrittämisestä, sitä nopeammin totesimme että tutkimustehtävä olikin hyvin laaja. Asiakasvastaavatoiminnassa on otettava huomioon niin monta tekijää että sen kokonaisuuden hallitseminen ja lisäksi sen soveltaminen kuntoutusosastolle muuttui pian uskottua haastavammaksi. Jatkossa aiheesta voidaan tehdä vielä muitakin opinnäytetöitä esimerkiksi:

- 1) Lääkärin ja asiakasvastaava työparin kuvaileminen kuntoutusosastolla

2) Riskipotilaan määrittäminen käsitteenä

3) Asiakasvastaavan asiantuntijuuden määrittäminen. Mitkä asiat vaikuttavat ja edesauttavat asiakasvastaavan kykyä arvioida, ohjata ja seurata asiakkaan hoitoa

Opinnäytetyön prosessinomainen työskentely sekä runsas tutkimustiedon tarkastelu on opettanut paljon. On ollut hienoa todeta oman oppimisen vaiheita. Aluksi asiakasvastaavatoiminta tuntui vaikeasti ymmärrettävältä käsitteeltä. Opinnäytetyön vaiheiden myötä käsite on käynyt tutuksi ja olemme huomanneet, että mitä enemmän lue aiheesta, sitä enemmän asiakasvastaavatoiminnan ulottuvuuksia käy ilmi. Tulemme jatkossakin seuraamaan asiakasvastaavatoiminnan kehittymistä ja toivon mukaan saamme pian nähdä miten se toimii myös kuntoutusosastolla.

8 Lähteet

Acma 2014. American Case Management Association. Verkkodokumentti. <<https://www.acmaweb.org/acm/default.aspx>>. Luettu 19.9.2014.

Anttila, Pirkko 1998. Metodix- Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Verkkodokumentti. <http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/30_sisallanalyysi>. Luettu 2.11.2014.

Asiakasvastaava 2014. Asiakasvastaava-toiminnan kehittäminen. Verkkodokumentti. Päivitetty 26.6.2014 <<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=74908276>>.

Luettu 15.6.2014

Asiakasvastaava-täydennyskoulutus 2014. Verkkodokumentti. Päivitetty 18.6.2014. <<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=77695199>>, Luettu 17.9.2014.

STM 2011. Asiakasvastaava-koulutuksen yhtenäiset periaatteet Työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkodokumentti. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-15515.pdf>. Luettu 24.12.2014.

Bodenheimer, Thomas, M.D. 2003. Interventions to Improve Chronic Illness Care: Evaluating Their Effectiveness. Disease Management. Volume 6, Number 2. Verkkojulkaisu.

<<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=664fa308-b759-48ca-8abb-1c5215d18abb%40sessionmgr4003&vid=1&hid=4109>>. Luettu 14.3.2015.

Case Study. University of Strathclyde. Humanities & Social Sciences. Verkkodokumentti. <<http://www.strath.ac.uk/aer/materials/2designstrategiesineducationalresearch/unit3/casestudy/>>. Luettu 29.9.2014.

Case-tutkimus. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. Virtuaali ammattikorkoeakoulu. Verkkodokumentti.

<<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>>. Luettu 26.9.2014.

Chakraborty, Bibhas 2011. Dynamic treatment regimes for managing chronic health conditions: a statistical perspective. American Journal Of Public Health. Verkkodokumentti. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3000720/>>. Luettu 5.2.2015.

Coleman, Katie – Austin, Brian T. – Brach, Cindy – Wagner, Edward H. 2009. Evidence On The Chronic Care Model In The New Millenium. Health Affairs. Volume 28. Number 1. Verkkodokumentti. <<http://content.healthaffairs.org/content/28/1/75.full.pdf+html>>. Luettu 1.4.2015.

Elola, Laura 2013. Theseus. Perusterveydenhuollon vastaanoton toimintamallin kehittäminen- Case Laukaa. Verkkodokumentti<<https://publications.theseus.fi/handle/10024/65473>>. Luettu 10.11.2014.

Eklund, Kajsa - Wilhelmson, Katarina 2009. Outcomes of coordinated and integrated interventions targeting frail elderly people: a systematic revuew of randomised controlled trials. Health and Social Care in the Community. Verkkodokumentti. <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/detail/detail?sid=bb0269ff-9584-4458-8787->

b3a31cccd3d5%40sessionmgr111&vid=0&hid=128&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3Qtb
GI2ZQ%3d%3d#db=c8h&AN=2010374095

>. Luettu 5.4.2015.

ERS Asiakasvastaava-hanke 2014. Verkkodokumentti. <
[http://www.metropolia.fi/tutkimus-ja-kehitys/hankkeet/terveys-ja-hoitoala/esr-
asva/](http://www.metropolia.fi/tutkimus-ja-kehitys/hankkeet/terveys-ja-hoitoala/esr-
asva/)>. Luettu 16.4.2015

Ham, Chris 2009. Chronic Care In The English National Health Service: Progress
And Challenges. Health Affairs - Volume 28, Number 1. Verkkodokumentti.
<[http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/detail/detail?sid=44eabe8
0-b943-42cb-927c-
0b20a63495a0%40sessionmgr198&vid=0&hid=128&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3Qtb
GI2ZQ%3d%3d#db=c8h&AN=2010153618](http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/detail/detail?sid=44eabe8
0-b943-42cb-927c-
0b20a63495a0%40sessionmgr198&vid=0&hid=128&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3Qtb
GI2ZQ%3d%3d#db=c8h&AN=2010153618)>. Luettu 25.3.2015.

Hendrix, Cristina C. – Wojciechowski, Colleen W. 2005. Chronic care management
for the Elderly: an opportunity for gerontological nurse practitonrest.Journal of the
American academy of nurse practitioners. Verkkodokumentti.
<[http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=
0e62109f-c073-436b-b859-57f3dbd54b6b%40sessionmgr110&vid=1&hid=128](http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=
0e62109f-c073-436b-b859-57f3dbd54b6b%40sessionmgr110&vid=1&hid=128)>.
Luettu 17.3.2015.

Innokylä 2014. Asiakasvastaava-toiminnan kehittäminen.
<[https://www.innokyla.fi/web/hanke455489/etusivu?p_p_id=projects_WAR_projectsportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-
1&p_p_col_count=1&_projects_WAR_projectsportlet_projectId=636022&_projects_WA
R_projectsportlet_action=viewGoals](https://www.innokyla.fi/web/hanke455489/etusivu?p_p_id=projects_WAR_projectsportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_projects_WAR_projectsportlet_projectId=636022&_projects_WAR_projectsportlet_action=viewGoals)>. Luettu 17.9.2014.

Innokylä 2014. Verkkodokumentti.
<<https://www.innokyla.fi/web/malli795854/toimintamalli/-/kommentointi/muokkaa/1/0/0>>.
Luettu 2.4.2015.

Terveyshyötymalli 2014. Verkkodokumentti <<https://www.innokyla.fi/web/malli795854>>
Luettu 21.9.2014.

Kapiainen, Satu - Seppälä, Timo T. - Häkkinen, Unto - Lauharanta, Jorma - Roine, Risto P. - Korppi-Tommola, Marja 2010. Pääkaupunkiseudun erittäin kalliit potilaat. Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos. Verkkodokumentti. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/80171>>. Luettu 3.4.2015.

Kajaanin Ammattikorkeakoulu. Haastattelu. Verkkodokumentti. <<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>>. Luettu 1.4.2015.

KASTE 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Verkkodokumentti. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf>. Luettu 1.1.2015.

Koivunen, Sini 2013. Theseus. Asiakasvastaavatoiminta osaksi ikäihmisten päiväkeskusmallia. Verkkopublication <<https://publications.theseus.fi/handle/10024/68830>>. Luettu 10.11.2014.

Leskelä, Riikka-Leena - Komssi, Vesa - Sandström, Saana - Pikkujämsä, Sirkku - Haverinen, Anna - Olli, Sirkka-Liisa - Ylitalo-Katajisto, Kirsti 2013. Paljon sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävät asukkaat Oulussa. Terveydenhuoltotutkimus. Suomen lääkäri-lehti 48/2013 vsk 68. Verkkodokumentti. <http://www.laakarilehti.fi/files/nostot/2013/nosto48_3.pdf>. Luettu 1.4.2015.

Muurinen, Seija – Mäntyranta, Taina 2009. Asiakasvastaava -toiminta pitkäaikaissairauksien terveyshyötymallissa. Verkkopublication <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-15516.pdf>. Luettu 3.4.2015.

Metropolia AMK 2014. Asiakasvastaava, 30op - perusterveydenhuollon hoito- ja sosiaalityöhön. Verkkodokumentti. Päivitetty. 21.8.2014. <<http://www.metropolia.fi/koulutukset/taydennyskoulutus/sosiaali-ja-terveysala/asiakasvastaava-syksy-2014/>>. Luettu 16.9.2014.

Tapaustutkimus. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Verkkodokumentti. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategia/tapaustutkimus>>. Luettu 24.9.2014.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus.

Otavan opisto. Verkkodokumentti
<http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/fi/fi3/3_totuus/01_totuusteoriaat?C:D=gjgH.exMY&m:selres=gjgH.exMY>. Luettu 17.2.2015.

Vierula, Hertta 2013.Lääärilehti. Mihin jäivät asiakasvastaavat? Verkkojulkaisu

http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news_id=13407/type=1 Luettu 3.4.2015

Virsta. Virtual Statistics. Teemahaastattelu. Verkkodokumentti.
<<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>>. Luttu 1.4.2015.

Liite 1. Tiedonhakutaulukko

Tietokanta	Hakusanat	Rajaus	Hakutulos	Valitut	Tutkimusten nimet
EBSCOhost	case mana* AND chronic care model	full text English language 2005-2015	34	3	Outcomes of coordinated and integrated interventions targeting frail elderly people: a systematic review of randomised controlled trials
					Chronic care in the English National Health Service: progress and challenges
					Chronic care management for the elderly: an opportunity for gerontological nurse practitioners
EBSCOhost	chronic care model AND self care AND case manag*	full text English language 2005-2015	3	1	Interventions to Improve Chronic Illness Care: Evaluating Their Effectiveness
Scholar					Dynamic Treatment Regimes for Managing Chronic Health Conditions: A Statistical Perspective
					Evidence on the Chronic Care Model In The New Millenium
					Pääkaupunkiseudun erittäin kalliit potilaat
					Paljon sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät asukkaat Oulussa

Liite 2. Tutkimusaineiston analyysikehys

Tutkimuksen nimi	Tekijä(t), vuosi, maa	Tarkoitus	Kohderyhmä (otos)	Aineiston keruu ja analysointi	Päätulokset	Huomattavaa
Outcomes of coordinated and integrated interventions targeting frail elderly people: a systematic review of randomised controlled trials	Eklund, Kajsa - Wilhelmson, Katarina, 2008, Ruotsi	arvioida satunnaistettujen kontrolloitujen tutkimuksen käsittelemiä interventiomenetelmiä	9	Kirjallisuuskatsaus PubMed, AgeLine, Cinahl ja AMED tietokannoista	integroitu ja koordinoitu hoito on hyödyllistä ikääntyneiden kohdalla ja vähentää terveyspalvelujen tarpeetonta käyttöä	
Chronic care in the English National Health Service: progress and challenges	Ham, Chris, 2009, Englanti	Tarkoituksena on selittää Englannin monisairauksien hoitoperiaatteita, mitä on saavutettu tähän asti ja mitä voidaan jatkossa kohentaa.	ei mainita	kirjallisuuskatsaus, tietokantahaku	omahoito on saanut jalansijan, sairauksien hallittavuus on palvelunohjauksen myötä parantunut	
Chronic care management for the elderly: an opportunity for gerontological nurse practitioners	Hendrix, Cristina - Wojciechowski, Colleen, 2005, yhdysvallat	tarkastella sairaanhoitajan roolia monisairaiden vanhusten sairauksien hallinnassa	22	kirjallisuuskatsaus monisairauden hoidoista, kirjoittajan henkilökohtaiset kokemukset ja case study	tutkimuksen mukaan sairaanhoitajat ovat päteviä huolehtimaan monisairaiden vanhusten hoidosta	ikäntyneiden osuus kokonaisväestöstä kasvaa maailmanlaatuisesti. Asiakasta tulee hoitaa kokonaisuutena ja sairauskeskeisyys on unohdettava
Interventions to Improve Chronic Illness Care: Evaluating Their Effectiveness	Bodenheimer, Thomas, M.D. 2003, Yhdysvallat	Kroonisten sairauksien huolenpidon kohentaminen	ei mainita	Kirjallisuuskatsaus	CCM:n kehittäminen on parantanut kroonisten sairauksien huolenpitoa	jatkossa tarvitaan enemmän näyttöön perustuvaa tietoa CCM:n kehittämiseksi

Dynamic Treatment Regimes for Managing Chronic Health Conditions: A Statistical Perspective	Chakraborty, Bidhas, 2011, Yhdysvallat	pohdintaa nykyäiskaisten menetelmien käytöstä kroonisten sairauksien hoidossa		SMART= sequenial, multiple, assignment, randomized, trial	dynaaminen hoitomuoto tarjoaa tärkeän metodologisen toimintakehikön näyttöön perustuvan hoitotyön interventioiden kehittämiseksi ja kroonisten sairauksien hallitsemiseksi	
Evidence on the Chronic Care Model In The New Millenium	Coleman, Katie – Austin, Brian T. – Brach, Cindy – Wagner, Edward H. 2009, Englanti	tutkia CCM:n vaikuttavuutta tutkimustietokantojen julkaisuista	82	Tietokanta haku	CCM:n vaikuttavuudesta löytyi näyttöä. CCM toimintaa hyödyntävien keskuksien vaikuttavuus ja hoidon laatu oli parantunut	
Pääkaupunkiseudun erittäin kalliit potilaat	Kapiainen, Satu - Seppälä, Timo T. - Häkkinen, Unto - Lauharanta, Jorma - Roine, Risto P. - Korppi-Tommola, Marja 2010, Suomi	tutkimuksessa kartoitetaanpk-seudun erittäin kalliiden potilaiden erityispiirteitä ja mahdollisia karakterisoivia tekijöitä	n= 984591 (Pk-seudun kuntien asukkaa t vuonna 2006)	Kansaneläkelaitoksen rekisteri,	Merkittävä osa terveydenhuollon kustannuksista syntyy erittäin kalliiden potilaiden hoidoista	Kaikissa kunnissa mielisairauksista kärsivät olivat suurin kalliiden potilaiden sairausryhmä
Paljon sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät asukkaat Oulussa	Leskelä, Riikka- Leena - Komssi, Vesa - Sandström, Saana - Pikkujämsä, Sirkku - Haverinen, Anna - Olli, Sirkka- Liisa - Ylitalo- Katajisto, Kirsti 2013, Suomi	Selvittää mistä asiakasryhmistä paljon palveluja käyttävät asiakkaat muodostuivat ja miten heidän ja muun väestön palveluiden käyttö poikkeavat toisistaan.	n=1524 94, (Oulun asukkaa t vuonna 2011)	Potilas ja asiakastietojärjestelmä. T-testit yms. Tilastolliset menetelmät	10% asukkaista kerryttää 81% kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaiskustannuksia	muu väestö tarvitsee vuodessa keskimäärin vain yhtä kunnan palvelukokonaisuutta, kallein kymmenes-osa neljää

Liite 3. Sisällönanalyysi

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
"...omahoidon tukeminen tarkoittaa sitä, että yhdessä potilaan kanssa tehdään potilaan tilanteseen parhaiten sopiva hoito- ja kuntoutussuunnitelma..."	Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä potilaan kanssa			
"On todella tärkeää, että nimenomaan potilas ottaa vastuun omasta hoidosta ja ratkaisustaan."	Potilas ottaa vastuun hoidostaan.			
"...tärkein on nimenomaan se potilaan oma aktiivinen osallistuminen..."	Potilaan aktiivinen osallistuminen on tärkeää.	Potilaan osallistaminen hoitoon		
"...asiakasvastaava auttaa potilasta asettamaan itselleen saavutettavissa olevat tavoitteet..."	ASVA auttaa potilasta asettamaan realistiset tavoitteet		Potilaan omahoidon onnistuminen	Asiakasvastaavan toiminta kuntoutusosastolla
"Asiakasvastaava tarjoaa ns. kohdennettua valmennusta ja informaatiota itse- ja omahoidon tuesta."	Asiakasvastaava valmentaa omahoitoon liittyvissä asioissa.			
"Koekotiutus on mahdollista järjestää maksimissa 2 viikkoa. Nimenomaan siinä kahden viikon aikana koen tärkeänä, että asiakasvastaavalla on mahdollisuus hieman tarkkailla kotona pärjäämistä..."	Asiakasvastaava voi seurata potilaan pärjäämistä koekotiutuksen aikana.	Koekotiutuksen seuranta		

<p>“Todella hyvä olisi, että koekotiutuksen aikana on kotoa päin mahdollisuus ottaa yhteyttä asiakasvastaavaan ja pyytää hänet seurantakäynnille...”</p>	<p>Asiakas voisi tarvittaessa ottaa yhteyttä asiakasvastaavaan koekotiutuksen aikana.</p>			
<p>“... aina täytyy olla mahdollisuus kysyä ja saada lisätietoa.”</p>	<p>Asiakkaalla mahdollisuus saada lisätietoa</p>	<p>Tiedon antaminen potilaalle</p>		
<p>“... keskustelun avulla muutosprosessin käynnistyminen on aktivoitunut ...”</p>	<p>Keskustelu käynnistää muutosprosessin</p>			
<p>“Tärkeintä on, että löydetään nimenomaan se potilasryhmä, kenelle asiakasvastaava saa olla maksimaalisesti avuksi ja hyödyksi.”</p>	<p>ASVA:sta hyötyvän potilasryhmän löytäminen</p>	<p>Riskipotilaan tunnistaminen</p>	<p>Asiakasvastaavan työtehtävät</p>	
<p>“...pitkäaikaissairaat ja paljon palveluja käyttävät asiakkaat ovat myös useita kertoja kuntoutusosastoilla, heillä on paljon toistuvia sairaala- ja kuntoutusjaksoja. Mielestäni se on nimenomaan se asiakasryhmä, kenelle voisi olla paljon apua ja hyötyä, jos kuntoutusosastolla on mahdollisuus tarvittaessa käyttää ASVA-mallia ja asiakasvastaava toimintaa.”</p>	<p>Toistuvilla kuntoutusjaksoilla olevat asiakkaat hyötyisivät ASVAN toiminnasta osastolla.</p>			

<p>“Se on juuri tärkeä alue asiakasvastaavalle, joka vastaa sitä että eniten hoitoa tarvitsevat potilaat saavat tarvitsemansa avun..”</p>	<p>ASVA vastaa siitä, että eniten hoitoa tarvitsevat saavat apua.</p>			
<p>“Tärkeä on tunnistaa kuntoutusosastolla ns “riskipotilaat” ...”</p>	<p>Kuntoutusjaksolla on tärkeä tunnistaa riskipotilas</p>			
<p>“Liikkeelle mennään kuitenkin ihan samanlaisesta lähtökohdasta, kuin perusterveydenhuollossa: asiakasvastaavan toiminta kohdistuu monisairaille ja paljon palveluja käyttävielle asiakkaille”</p>	<p>ASVAn toiminta kohdistuu paljon palveluja käyttäville asiakkaille.</p>			
<p>“...iäkkäiden kohdalla liiankin nopeasti tulee päätös kotona pärjäämättömyydestä.”</p>	<p>Kotona pärjäämisen arviointi</p>			
<p>“Todella tärkeä on, että asiakasvastaavalla on riittävästi aikaa potilaalle”</p>	<p>Asva:lla tulisi olla riittävästi aikaa potilaalle</p>	<p>Hoitopäätösten tekeminen</p>		
<p>“On todella tärkeä, että kotiinpaluu on alusta lähtien tavoite...”</p>	<p>Kotiutuminen on lähtökohtainen tavoite.</p>	<p>Kotiutumisen tukeminen</p>		

<p>“...tärkeää on tarjota potilaalle tietoja ja varmistusta siitä, ettei ketään jätetä yksin murheiden kanssa ja asiakasvastaava on se turvallinen henkilö, kenen avulla sujuvasti kuntoutusosaston potilaasta tulee kotihoidon asiakas.”</p>	<p>ASVAn on mukana siirtymävaiheessa kuntoutusjaksolta kotihoidon asiakkaaksi</p>			
<p>“Enemmän kyllä tapahtuu näin, että joku murtuma, sairaus tai psyykinen selviytyminen laukaisee pitkän kuntoutusjakson ja ainakin alkuvaiheessa edellyttää lisä avun järjestämisen kotiutumisessa.”</p>	<p>Kotiutuminen pitkän kuntoutumisjakson jälkeen edellyttää lisäapua</p>	<p>Hoidon suunnittelu</p>		
<p>“Tärkeintä on ensiksi tunnistaa hoidon tarve ja sen jälkeen saa suunnitella tavoitteet ja keinot...”</p>	<p>Hoidon tarve määrittelee tavoitteet ja keinot</p>			
<p>“Väestön ikääntyminen lisää palveluiden tarvetta. Resurssien vähäisyydestä johtuen terveydenhuollon palveluntuottajat ovat velvollisia tarkastelemaan operatiivista tehokkuutta koko terveydenhuollon toiminnassa.”</p>	<p>Operatiivinen tehokkuus on tärkeää palveluja tarvitsevien lisääntyessä ja resurssien ollessa rajallisia.</p>	<p>Eri toimijoiden yhteistyö</p>	<p>Moniammatillinen tiimityöskentely</p>	

<p>“Asiakasvastaavan työmallin käyttöönotto sairaalassa edellyttää johdon vahvaa sitoutumista”</p>	<p>ASVAn toiminta edellyttää johdon sitoutumista.</p>			
<p>“...parantaa perusterveydenhuollon, kotihoidon ja erikoissairaanhoidon kanssa tehtävää yhteistyötä.”</p>	<p>Kehittää eri tahojen yhteistyötä</p>			
<p>“Osaston asiakasvastaava voi ohjata tarvittaessa terveyskeskuksen asiakasvastaavan vastaanotolle”</p>	<p>Osaston ASVA voi ohjata terveyskeskuksen ASVA:lle</p>			