

**Sosiaalityöntekijöiden kokemukset
InterRAI-CA+HELSEA-välineen käytöstä ikääntyneiden
palvelujen asiakasohjauksessa**

Käytäntötutkimus 2021-2022

Miia Leonsaari ja Kaisa Rahko

Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalityön oppiaine

23.1.2022

Sisällys

1 Johdanto	2
2 Tutkimuksen tausta ja toimintaympäristö	3
2.1 Aikaisempi tutkimus	3
2.2 RAISA-väline osana sosiaalityön standardisoitumista	4
2.3 Palveluohjaus osana ikääntyneiden palveluita	5
3 Tutkimuksen toteuttaminen	6
3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys	6
3.2 Tutkimus käytäntötutkimuksena	6
3.3 Eettisiä näkökulmia	7
3.4 Tutkimusaineisto ja analyysi	8
4 Tulokset	9
4.1 Kokemukset RAISA-välineen vaikutuksesta työn sujuvuuteen	9
4.2 RAISA-väline vuorovaikutustilanteessa	11
4.3 Kokemukset RAISA-välineeseen liittyvästä koulutuksesta	12
4.4 Ehdotukset RAISA-välineen kehittämiseksi	14
4.5 RAISA-välineen kuvailu yhdellä sanalla	16
5 Johtopäätökset ja pohdinta	17
Lähteet	20
Liite 1. Informointikirje, suostumusasiakirja ja kysymyslomake	23

1 Johdanto

Käytäntötutkimuksemme aiheena on ikääntyvien palvelujen asiakasohjauksen sosiaalityöntekijöiden kokemukset InterRAI-CA+HELISA-välineen (Resident Assessment Instrument Contact Assessment) käytöstä. Välineestä käytetään työn arjessa RAISA-nimeä, jota käytämme jatkossa myös tässä tekstissä. Kiinnostuksemme RAISA-välineeseen pohjautuu omaan kokemukseemme ja aikaisempaan tietämykseemme gerontologisesta sosiaalityöstä ja RAISA-välineen käytöstä sekä ikääntyvien palveluista. Tutkimus on tehty yhteistyössä Helsingin kaupungin ikääntyneiden palvelujen asiakasohjaus HelppiSeniorin kanssa.

Tässä käytäntötutkimuksessa tarkastelemme, miten työntekijät ovat ottaneet RAISA-välineen käytön osaksi työarkeaan ja miten sen käyttö vaikuttaa vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Lisäksi kartoitamme työntekijöiden kokemuksia RAISA-välineen koulutuksen riittävydestä ja välineen käytön vaikutuksesta työn sujuvuuteen. Olemme myös kiinnostuneita välineistön käytön vaikutuksista työntekijöiden käsitykseen omasta työstään ja työssä jaksamiseen. Tämä auttaa saamaan lisätietoa sosiaalihuollon työntekijöiden työhyvinvoinnista ja sen tukemisen paikoista.

Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työhyvinvointiin liittyy myös työn kokeminen mielekkääksi ja palkitsevaksi ja työntekijät tuntevat työn tukevan omaa elämänhallintaa. (Työterveyslaitos, 2021.) Toimivien järjestelmien voidaan katsoa olevan oleellinen osa työhyvinvointia, sillä ne muodostavat merkittävän osan käytännön työstä.

Tämän tutkimusraportin aluksi määrittelemme tutkimusaiheeseen liittyvät keskeiset käsitteet. Tämän jälkeen esittelemme tutkimusasetelman, joka sisältää tutkimustehtävän ja -kysymyksen sekä tutkimuksen toteuttamisen kulun ja tutkimukseen liittyvät eettiset puolet. Kerromme myös tarkemmin käytäntötutkimuksen erityispiirteistä ja paikannamme tutkimuksemme käytäntötutkimuksen alalle. Tulosluvussa tarkastelemme kyselystä saamiamme vastauksia, jotka olemme analysoineet sisällönanalyysin avulla. Lopuksi pohdimme tutkimusprosessin onnistumista, tutkimustuloksia sekä niiden hyödyntämistä

käytännön työssä. Lisäksi raportin liitteenä on informointikirje, suostumusasiakirja sekä kysely, jota käytimme tutkimusaineiston hankinnassa.

2 Tutkimuksen tausta ja toimintaympäristö

2.1 Aikaisempi tutkimus

Aikaisempaa tutkimusta RAI-välineistöstä on tehty useilla tieteenaloilla niin kansainvälisesti kuin kotimaassa, mutta RAISA-välineestä, joka kuuluu osaksi kansainvälistä RAI-välineistöä, ei juurikaan ole tutkimuksia. Australialaisen tutkimuksen mukaan RAI-välineistö on mahdollistanut tietojen laadun ja tarkkuuden parantumisen. Välineistön avulla on myös voinut tehdä aiempaa tarkempia asiakaskohtaisia hoitosuunnitelmia sekä saavuttaa hoidolle asetettuja tavoitteita ja vaatimuksia. (Jiang, Yu, Hailey, Ma & Yang 2016, s. 203, 204.)

Belgialaisen tutkimuksen mukaan RAI-välineistö on auttanut ehkäisemään ikääntyneiden laitoshoidon joutumista, sillä välineistö tuo näkyväksi hoidontarpeen sokeita alueita ja vähentää näin eriäviä näkemyksiä palvelujen tarpeesta moniammatillisissa tapaamisissa. Hoidon laatu ja asiakaslähtöisyys on parantunut järjestelmän kielen ja yhteisen mittarin ansiosta. Välineistön on myös koettu antavan rakenteellista tukea organisaation toiminnalle. (Van Durme, Schmitz, Cés, Anthierens, Maggi, Deley, De Almeida Mello, Declercq, Macq, Remmen & Aujoulat, 2015.)

Metsälän (2020) mukaan RAI-välineistön hyödyntäminen Suomessa on vaihtelevaa ja suurimpana esteenä tiedon järjestelmän hyödyntämiselle on puutteellinen RAI-välineistöosaaminen organisaation kaikilla tasoilla. Käytäntötutkimuksellamme pyrimmekin kartoittamaan työntekijöiden tarpeita järjestelmän käytön lisäkoulutukseen liittyen. Koska kyseessä on tutkimustiedon pohjalta luotu osin rakenteinen ja eri vastausvaihtoehtoja sisältävä kysymyslomaketyyppinen väline, se luo oman haasteensa perinteisesti vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen pohjautuvaan sosiaalityön asiakastyöhön.

Käyttäjäkokemuksia RAISA-välineestä on kartoittanut Helsingin kaupungin erityisasiantuntija Katja Kuunsalo (2019). Kartoituksen mukaan sosiaalityöntekijät ovat ottaneet RAISA-välineen terveydenhuoltotautiaisia työntekijöitä hitaammin työvälineekseen.

Lisäksi välineen käyttö herätti vastaajissa kysymyksiä sen hyödyllisyydestä ja välttämättömyydestä palvelutarpeenarvioinnissa (mt.). Tulokset tuovat ilmi tarpeen tälle käytäntötutkimukselle, sillä kielteisten kokemusten määrä myönteisiin kokemuksiin on merkittävä

2.2 RAISA-väline osana sosiaalityön standardisoitumista

RAI-välineistön kaltaiset mittarit sekä erilaiset näyttöperustaiset menetelmät ilmentävät suuressa mittakaavassa myös sosiaalityön standardisoitumiskehitystä. Sosiaalityön standardisoitumisella tarkoitetaan pyrkimystä yhdenmukaistaa sosiaalityön käytäntöjä tasavertaisen kohtelun ja palvelujen saamisen takaamiseksi samankaltaisissa tilanteissa eläville asiakkaille. Standardisoitumisen taustalla ovat uuden julkisjohtamisen mallin (New Public Management) tehokkuuden, rationalisoitumisen ja vaikuttavuuden vaatimukset. Työntekijän on näytettävä toteen työnsä tuloksia niin asiakas-, organisaatio- kuin yhteiskuntatasolla. (Evetts, 2010: ref. Skillmark & Oscarsson, 2020, s. 266.)

Sähköinen RAI-välineistö on kansainvälinen tutkimuspohjainen mittaristo, joka on otettu käyttöön Suomessa vuonna 2000. Tätä nykyä RAI-välineistö on lakisääteinen toimintakyvyn arvioinnin väline, joka kattaa useita eri välineitä muun muassa ikääntyneiden palvelujen, mielenterveyspalvelujen sekä terveydenhuollon aloilla. Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) kuntia veloitetaan käyttämään iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-välineistöä (THL, 2021a). Helsingin kaupunki on ottanut InterRAI-CA-välineen osaksi ikääntyvien palvelujen palvelutarpeen arviointia jo vuonna 2018. HELSA-lisäosa (Helsinki Social Assessment) on Helsingin kaupungin käytössä oleva Suomessa kehitetty InterRAI-CA-välineen osa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisaatio pitää sisällään käytetyt tietojärjestelmät, informaatio- ja kommunikaatioteknologian sekä sähköisen tiedonhallinnan ja sähköiset palvelut (THL, 2021b). RAISA-väline on palvelutarpeen arvioinnissa käytettävänä RAI-välineenä osa tätä sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisaatiota. Se on suunniteltu sosiaalihuollon henkilöstön päätöksenteon tueksi, asiakkaan hoidontarpeen ja hoidon

kiireellisyyden tunnistamiseksi sekä sen arvioimiseksi, kuinka laajasti asiakkaan palvelutarve on senhetkisessä tilanteessa arvioitava (RAIsoft, 2017).

RAISA-väline on sähköinen sovellus, joka tehdään tietokoneella lähtökohtaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. RAISA-väline koostuu rakenteisista ja suljetuista kysymyksistä sekä avoimista vastauslaatikoista. Koko mittariston mukana kulkee Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sekä Helsingin kaupungin laatima käsikirjaohjeistus siitä, miten kutakin kysymystä tulisi tulkita ja siihen vastata. RAISA-väline koostuu eri osioista, joiden avulla henkilön toimintakykyä, arjesta suoriutumista ja palvelutarvetta pyritään arvioimaan asiakkaan tilanteen vaatimassa laajuudessa (RAIsoft, 2017). Osioita (A-F) ovat henkilötietojen ja alustavan kartoituksen lisäksi kliininen arviointi, sosiaalisen tilanteen arviointi, läheisapua antavan tilanearviointi sekä yhteenvetotieto-osio. Mittariston kysymykset on laadittu asiantuntijoiden ja tutkijoiden toimesta, ja ne perustuvat tutkimustietoon sekä toistettavuuden ja vertailtavuuden lähtökohtiin.

2.3 Palveluohjaus osana ikääntyneiden palveluita

Vanhuspalvelulaki velvoittaa kunnat huolehtimaan iäkkäiden oikeuksista hyvään hoitoon ja palveluun. Lain tarkoituksena on parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö 2020) tukee ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain toimeenpanoa ja siihen tehtyjä uudistuksia sekä hallitusohjelman linjauksia. RAI-välineistön avulla ikääntyneiden palveluissa työskentelevät ammattilaiset voivat vastata lain velvoittamiin laatuvaatimuksiin (VpL 980/2012; FinneSoveri, 2013).

Helsingin kaupungin ikääntyvien palvelujen asiakasohjauksessa (HelppiSeniöri) hyödynnetään palveluohjauksen toimintatapaa. Siinä asiakas sananmukaisesti ohjataan tarvitsemansa palvelun luo tarvittavassa laajuudessa toteutetun palvelutarpeen arvioinnin tuloksena, ja yksi työntekijä pitää keskitetysti huolen siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja palvelukokonaisuuden. Palveluohjauksen alkuperä on Yhdysvalloissa ja

Isossa-Britanniassa. Näissä maissa se kehittyi ratkaisuksi pirstaloituneeseen auttamisjärjestelmään, jossa mikään taho ei ollut kokonaisvastuussa asiakkaan tilanteesta. (Mönkkönen 2018.) Ikääntyneiden palvelujen asiakasohjauksessa työn lähtökohtana on palvelutarpeen arviointi, josta on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sekä laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012, myöhemmin vanhuspalvelulaki).

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Kartoitamme tutkimuksessamme sosiaalityöntekijöiden kokemuksia RAISA-välineen käytöstä. Erityisesti haluamme tarkastella RAISA-välineen käytön yhteyttä työn sujuvuuteen, kokemuksia koulutuksen riittävydestä ja sitä, miten työntekijät ovat ottaneet RAISA-välineen osaksi työn arkeaan.

Tutkimuskysymyksemme on: Millaisia kokemuksia ikääntyvien palvelujen työntekijöillä on RAISA-välineen käytöstä asiakastyössä?

3.2 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Käytäntötutkimus on sosiaalityön kehittämisestä ja tutkimuksesta rakentuva prosessi, jolle on ominaista monien toimijoiden osallisuus, yhteinen oppiminen ja tiedonmuodostus. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen lähtökohtana ovat asiantuntijoiden tai asiakkaiden toiminnasta tulevat tarpeet. Lisäksi käytäntötutkimukselle ominaista on tiedon tuottaminen yhteistyössä eri toimijoiden kesken niin tutkimusongelman muodostamisen kuin tutkimusmetodisten valintojen osalta. Tutkimusprosessi sisältää neuvotteluja eri osapuolten välillä koko prosessin ajan. Myös tutkimuksesta tiedottaminen on oleellinen osa käytäntötutkimusta. (Satka, Julkunen, Kääriäinen, Poikela, Yliruka & Muurinen, 2016, s. 9-11).

Käytäntötutkimuksemme on tehty yhteistyössä Helsingin kaupungin ikääntyvien palvelujen asiakasohjauksen kanssa. Yhteinen suunnittelumme alkoi syyskuussa 2021. Tutkimuksen alussa keskustelimme tutkimuksen tarpeesta ja teemoista tarkemmin yhteisessä alkutapaamisessa. Tämän jälkeen ehdotimme käytäntötutkimuksemme tarkempaa

tutkimustehtävää ja tutkimuskysymystä tutkimuksen tarpeen ja kirjallisuuden pohjalta. Lisäksi pohdimme yhdessä, mikä aineistonkeruumenetelmä olisi sopivin juuri tälle tutkimukselle. Laatimamme kyselylomake lähetettiin sähköpostitse yhteyshenkilöömme kautta asiakasohjauksessa työskenteleville sosiaalityöntekijöille. Pidimme säännöllisesti yhteyttä yhteyshenkilöömme koko käytäntötutkimuksen ajan.

Sovimme, että palautamme valmiin tutkimusraportin sekä tutkimuksesta tehdyn posterin tammikuussa 2022. Esittelemme käytäntötutkimuksemme tuloksia työyhteisölle keväällä 2022. Posterin esittelemme 1.3.2022 Helsingin yliopiston Minervatorin posteripäivässä.

3.3 Eettisiä näkökulmia

Etiikka moraalisisina valintoina ja päätöksinä kattaa koko tutkimusprosessin aiheen valinnasta tutkimustulosten vaikutuksiin asti. Haimme käytäntötutkimustamme varten tutkimusluvan Helsingin kaupungilta. Muokkasimme kyselylomakkeen avoimet kysymykset vastaamaan tutkimustehtäväämme ilman henkilöllisyyttä paljastavia taustatietoja. Kerroimme sekä kyselyyn liittyvässä viestissä että kyselyn alussa tutkimuksen tarkoituksesta, yhteistyökumppaneista sekä yhteystiedot lisätietoja varten. Kyselyyn vastaaja ei ollut tunnistettavissa kyselyn datasta eikä lopullisesta raportista, jonka tuloksissa käytimme kyselystä poimittuja sitaatteja. Keräsimme aineiston ainoastaan tätä tutkimusta varten.

Noudatamme tutkimuksessamme Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK, 2021) hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus sekä tarkkuus niin tutkimustyössä, tulosten hyödyntämisessä ja esittämisessä kuin tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa (mt.). Tutkimusetiikan pohtiminen ja reflektointi kuului olennaisena osana työskentelyymme läpi käytäntötutkimusprosessin eikä se rajoitu vain tutkimuksen suunnitteluvaiheeseen.

Käytäntötutkimuksen luonteeseen kuuluu yhteistyö tutkimusaiheen tilaajan kanssa, jolloin on tärkeää pohtia sitä, miten eri osapuolten odotukset ja vaatimukset tutkimukselta vaikuttavat tutkimuksen riippumattomuuteen ja objektiivisuuteen. Tavoitteenamme on, että tutkimuksen tieteellisen tavoitteen lisäksi tutkimustuloksemme olisivat myös käytännöllisesti hyödynnettävissä. Pyrkimyksemme on, että tutkimuksemme avulla olisi mahdollista kehittää sosiaalityön käytäntöjä ja menetelmiä siten, että ne entistä paremmin vastaisivat pyrkimystä

yhteiseen, yhteiskunnan ja yksittäisten kansalaisten, hyvään. Tämä edellyttää kriittistä otetta tutkimuskohteemme ja aineistomme, mutta myös oman roolimme osalta.

Olemme molemmat gerontologisesta sosiaalityöstä kiinnostuneita opiskelijoita, joilla on kokemusta iäkkäiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä tutkimuksen ja käytännön saralla. Tämä tuo myös omat erityispiirteensä tämän käytäntötutkimuksen tekemiseen. Toinen tutkijoista (Rahko) työskenteli käytäntötutkimuksen teon aikaan itse sosiaalityöntekijänä asiakasohjauksessa. Tämä mahdollisti informaation jakamisen tutkimukseen liittyen asiakasohjausten sosiaalityöntekijöiden yhteisissä kokouksissa, mikä mahdollisesti madalsi osan vastaajista kynnystä osallistua kyselyn täyttämiseen. Toisaalta pyrkimyksenä oli välttää tutkimuksesta ja RAISA-välineestä keskustelemista työyhteisössä muuten kuin yleisellä tasolla tutkimusprosessin ajan, jotta vaikutus vastaajien mielipiteisiin olisi mahdollisimman pieni.

Edellä kuvatun kaltaisessa kaksoisroolissa tutkijan on erityisen tärkeää tiedostaa ja tunnistaa omat tutkimuskohteeseen liittyvät kokemuksensa, näkemyksensä ja ennakkoluulonsa. Vaikka tutkijan rooli ei risteäisikään tutkimuskohteen suhteen yhtä voimakkaasti, tulisi tutkijan noudattaa refleksiivistä tutkimusotetta aiheesta riippumatta läpi tutkimusprosessin (ks. esim. Aaltonen & Högbacka, 2015). Käytäntötutkimuksen tekoprosessin aikana huomiota kiinnitettiin erityisesti siihen, etteivät oma positio, mielipiteet ja kokemukset RAISA-välineestä ja sen käytöstä vaikuttaisi tutkimusentekoon missään prosessin vaiheessa.

3.4 Tutkimusaineisto ja analyysi

Keräsimme aineiston sähköisellä kyselylomakkeella ikääntyvien asiakkaiden parissa työskenteleviltä, palvelutarpeen arviointeja tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä (liite 1).

Yhteyshenkilömmme jakoi kyselylinkin asiakasohjauksen sosiaalityöntekijöille, joita Helsingin kaupungin kaikissa asiakasohjausyksiköissä oli yhteensä 29. Kyselylomake oli auki 1.-15.11.2021 ja siitä lähetettiin kaksi muistutusta ennen vastausajan sulkeutumista. Kyselyyn vastasi yhteensä 12 sosiaalityöntekijää eli vastausprosentiksi tuli 41 prosenttia.

Kyselylomakkeen taustakysymyksenä kysyimme työvuosien määrän sosiaalityöntekijänä. Tällä halusimme kartoittaa, onko sosiaalityöntekijän pitkällä työhistorialla ja tottumuksella muihin järjestelmiin yhteyttä siihen, miten vastaaja on ottanut RAISA-välineen osaksi

käytännön työtä. Avoimilla kysymyksillä kartoitimme kolmea eri näkökulmaa. Kysyimme RAISA-välineen käytöstä osana työtä, käytön sujuvuudesta sekä välineen käyttöön liittyvästä koulutuksesta ja kehitysideoista. Lopuksi vielä pyysimme vastaajaa kuvailemaan RAISA-välinettä yhdellä sanalla. Tällä pyrimme tavoittelemaan intuitiivisia assosiaatioita, jotka pelkistäisivät vastaajan kokemukset RAISA-välineestä.

Aineiston analyysimenetelmänä käytimme induktiivista sisällönanalyysiä, jossa keskeinen lähtökohta tutkimukselle on aineistolähtöisyys. Tutustuimme analyysiprosessissa aineistoon lukemalla sen läpi. Tämän jälkeen alkuperäiset ilmaukset pelkistettiin ja koodattiin sisällön mukaan. Pelkistetyistä ilmauksista muodostimme yhtenevät alaluokat ja samantapaiset alaluokat yhdistettiin yläluokiksi. Lopulta yläluokat yhdistettiin pääluokiksi, jotka ohjasivat tulosluvun kirjoittamista. (Elo, Kääriäinen, Kanste, Pölkki, Utriainen & Kyngäs, 2014.)

Tuloksista nousi esille neljä ulottuvuutta: (1) kokemukset RAISA-välineen vaikutuksesta työn sujuvuuteen, (2) RAISA-väline vuorovaikutustilanteessa, (3) kokemukset RAISA-välineeseen liittyvästä koulutuksesta ja (4) ehdotukset RAISA-välineen kehittämiseksi. Näiden lisäksi vastaajat kuvailivat RAISA-välinettä yhdellä sanalla, jotka painottavat RAISA-välineeseen liittyviä haasteita.

4 Tulokset

4.1 Kokemukset RAISA-välineen vaikutuksesta työn sujuvuuteen

Kokemukset RAISA-välineestä herättivät vastaajissa sekä myönteisiä että kielteisiä näkemyksiä. Vastaajat kokivat RAISA-välineen hyödylliseksi erityisesti palvelutarpeen arvioinnissa, jossa se tukee ja ohjaa oikeanlaisen tiedon ja kokonaiskuvan saamisessa sekä hyvin täytettynä asiakasdokumenttien (palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma) laatimisessa ja palvelujen myöntämisen kriteerien selkeyttämisessä. RAISA-väline nähtiin sekä pakollisena että merkittävänä osana palvelutarpeen arviointia.

RAISA-välinettä käytetään palvelutarpeen arviointia tehtäessä, välttämätöntä on tehdä RAISA hakiessa asiakkaalle ympärivuorokautista hoitopaikkaa. (V8)

On iso osa työtä, koska tehdään/päivitetään arviointien yhteydessä. Merkitys korostuu ympärivuorokautisen hoidon hakemiseen liittyvässä prosessissa ja tämä myös iso osa työtä. (V3)

RAISA-välineen vahvuutena eräs vastaajana näki sen tuoman mahdollisuuden “yhteisen kielen” käyttämiseen sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Väline on käytössä molemmilla sektoreilla, joiden yhteistyö on usein asiakastyössä hyvinkin tiivistä. Toisaalta RAISA-välineen nähtiin auttavan myös yhteisen kielen löytämisessä asiakkaan kanssa, sillä sen kysymykset helpottavat keskustelun avaamista asiakkaan kanssa.

Vaikka yksittäisiltä vastaajilta RAISA-väline sai kiitosta selkeydestään ja helppokäyttöisyydestään, kävi vastauksista myös ilmi se, ettei RAISA-mittari mahdollista sujuvaa työntekoa, pikemminkin päinvastoin. Osa vastaajista koki RAISA-välineen kuormittavana ja epäsovivana välineenä, jonka hyöty on vähäinen. Välineen koettiin tarjoavan vain niukasti lisäinformaatiota ja sen täyttäminen perusteellisesti nähtiin tämän takia turhana. Vastaajat myös epäilivät, onko mittareilla mahdollista huomioida asiakkaiden tilanteiden yksilöllisyyttä. Sosiaalityöntekijän työvuosien määrällä ei ollut merkitystä siinä, miten vastaaja koki RAISA-välineen hyödyllisyyden ja toimivuuden käytännön työssä.

RAISA-välineen nähtiin pitkittävän ja hidastavan työntekoa ja olevan päällekkäistä työtä muiden asiakastyössä vaadittavien tehtävien lisäksi. RAISA-välineen ei nähty olevan sujuvasti osana työtä sen tarkoituksen mukaisesti, vaan sen velvoitettu käyttö pakotti työntekijää priorisoimaan muita asiakastilanteessa vaadittuja tehtäviä, kuten reaaliaikaista kirjaamista. Asiakasohjauksen työn ydintä on iäkkäälle henkilölle tehtävä palvelutarpeen arviointi, ja erään vastaajan mukaan RAISA-väline ei juuri ole siinä hyödyksi.

RAISA on käytännössä yksi lisävelvoite, joka lähinnä kuormittaa ja hidastaa palvelutarpeen arviointiprosessin loppuunsaamista. Sen hyöty itse palvelutarpeen arvioinnille on hyvin vähäinen. (V11)

Raisa välinettä on käytettävä, jotta asiakkaat saisivat tarvitsemansa palvelun, vaikka itse väline ei tunnu sopivalta asiakaskuntaa ajatellen. Väline kuormittaa ja heikentää ammatillista työn merkityksellisyyttä. (V2)

En saa sitä kotikäynneillä hyödynnettyä tarkoituksen mukaisesti vaikka olen yrittänyt ja en koe olevani edes teknisiltä taidoilvani niin huono, että johtuisi siitä. En vain keksi, miten saisin tarvittavat tiedot raisaan käynnin aikana ja toteuttaisin samalla realliaikaisen kirjaamisen tavoitetta eli tiedot pitäisi olla myös mahdollisimman pian Apotissa. Käynnillä pitää yleensä valita jompi kumpi. (V3)

4.2 RAISA-väline vuorovaikutustilanteessa

Valtaosa vastaajista koki RAISA-välineen hankaloittavan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ja haittaavan asiakkaan kohtaamista. Erityisesti välineen kysymyksenasettelu koettiin hajanaiseksi ja kysymyspatteriston koettiin vievän tilaa asiakkaan kohtaamiselta. Vastaajat kokivat RAISA-välineen rakenteen hankalaksi, sillä oikeita kohtia asiakkaan vastauksille ei ole helppoa löytää, jos asiakas puhuu spontaanisti. Väline saattaakin jäädä lopulta taka-alalle ja asiat kirjoitetaan muistiin esimerkiksi Apottiin, johon kirjaaminen käy RAISA-välinettä nopeammin. RAISA-välineen koettiin myös pitävän sosiaalityöntekijän katseen koneessa, mikä hankaloittaa luonnollista dialogia asiakkaan kanssa. Vaikka käyttökokemuksen kertyminen mahdollistaa kysymysten ujuttamisen osaksi luontevaa keskustelua asiakkaan kanssa, vastaajat kokivat, että asiakaskohtaaminen muuttuu silti helposti asiakaslähtöisesti keskustelusta haastatteluksi laajan ja jäykän rakenteen takia.

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus prosessiin nähtiin keskeisinä osatekijöinä sosiaalityössä (Kempainen ja Ojaniemi, 2012, s. 59–61). Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen (2018) kysyvätkin, voiko palveluohjausprosessin vaikuttavuutta tarkasteltaessa toiminta olla vaikuttavaa, jos se ei ole asiakaslähtöistä. Vaikuttavuudella tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan hyvinvointiin tai elämäntilanteeseen liittyviä muutoksia (mt.). Asiakaslähtöisyyteen liittyvät ongelmat korostuvat myös sosiaalityöntekijöiden vastauksissa.

Raisa väline on liukuhihna kysymyspatteristo. Hengästyttävä tykitys, joka ei jätä tilaa ikääntymiseen liittyvään hidastumiseen ja rauhallisen kohtaamisen tärkeydelle. Moni muistisairaskin asiakas kyllä vastailee mielellään, vaikka kognitiota ei olisikaan. Mutta moni myös väsyä ja osa menee vuoteeseen - tai on jo valmiiksi vuoteessa. Suurimpaan osaan kysymyksistä etsitään vastauksia ihan muulla tavoin kuin vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (V2)

RAISAn käyttö tekee vuorovaikutustilanteesta hyvin keinotekoisien. Sosiaalityössä vuorovaikutustaidot ovat merkittävä osa ammatillisuutta ja asiantuntemusta. Vuorovaikutustaidot ovat myös osa sosiaalityön koulutusta. RAISAn käyttö taas ei mahdollista aitoa vuorovaikutustilannetta, jos välinettä käyttää asiakaskontaktin aikana. Erityisesti muistisairaahan kohtaaminen on hyvin hankalaa RAISAn kanssa. (V10)

RAISA-välineen myönteisinä puolina vastaajat näkevät välineen yhtenäisyyden, selkeyden ja olennaisen tiedon saamisen asiakkaalta. Valmiit kysymykset eivät myöskään vaikuta asiakastilanteissa liian henkilökohtaisilta, mikä tekee vaikeista asioista keskustelun helpommaksi. Toisaalta välineen laajuus ja päällekkäisyys muiden välineiden kanssa nähtiin resurssien tuhlaamisena.

Auttaa uutta työntekijää tasalaatuisten, laaja-alaisten palvelutarpeenarviointien tekemisessä, sillä Raisassa on valmis struktuuri. Vaatii työntekijältä tilannetajua. Yksilöllinen tarve voi jäädä piiloon, jos kaikilta kysytään samat kysymykset ja asiakas taivutetaan samaan muottiin. Itse "ongelma" voi jäädä läpikäymättä, koska Raisan työstämiseen menee koko käyntiaika, noin 2 tuntia. (V4)

4.3 Kokemukset RAISA-välineeseen liittyvästä koulutuksesta

Helsingin kaupungin asiakasohjauksissa RAISA-välineeseen liittyvä pakollinen koulutus on jaettu kahteen kolmen tunnin mittaiseen osioon. Niiden käymistä edellytetään, jotta työntekijä saa tunnukset ja oikeuden käyttää RAISA-välinettä työssään. Vastaajat näkivät jokaiselle työntekijälle pakollisen koulutuksen olevan paitsi hyvä asia, myös uuden työntekijän työn aloittamisen hidastaja.

On hyvä, että työntekijältä edellytetään koulutuksen käymistä ennen mittarin käyttämistä. (V11)

Pidän hyvin ikävänä sitä, että uusi työntekijä ei pääse kovin nopeasti tekemään palvelutarpeen arviointeja, koska RAISA-koulutus puuttuu, ja sen vuoksi työntekijän työpanosta ei saada käyttöön. (V10)

Vastaajien näkemykset koulutuksesta jakautuivat. Siinä missä toiset vastaajat kuvailivat välineestä saatavilla olevaa koulutusta “pääosin tasokkaana” (V10), “yksityiskohtaisena ja kattavana” (V6) ja “riittävänä” (V4), oli koulutus toisten mielestä “lyhyt ja suppea” (V7) tai “liian pitkä ja perusteellinen” (V1).

Koulutuksia on järjestetty ja myös pienemmistä mittaristoista on ollut koulutusta. Eli opastusta on ollut mahdollista saada hyvin. (V3)

Koulutuksessa hyvää on se, että jokainen tekee samalla omaa arviointia raisa harjoitusympäristössä eli ei tarvitse vain kuunnella kouluttajaa. (V6)

Eräs vastaaja kuvasi mielenkiintoisella tavalla koulutuksen aiheuttamaa painetta työntekijälle. Kyseisen vastaaja koki koulutuksen ahdistavana sen vuoksi, että jokainen kysymys eri näkökulmineen käydään koulutuksessa yksi kerrallaan läpi. Lisäksi vastaaja koki, että RAISA-välineen tärkeyttä ja merkitystä korostetaan koulutuksessa niin paljon, ettei siinä huomioida muita työn vaatimuksia esimerkiksi työtehtävien tai kirjaamisen osalta.

*Riittämättömyyden tunne on aika lievä ilmaisu koko arvioinnin käytön osalta. (- -)
Raisan muutama huonosti täytetty kohta ei vaaranna asiakkaan palvelujen saamista mutta jos käytän ajan raisan täyttämiseen sen sijaan että tekisin turvapuhelintilauksen tai aktivoisin muita oleellisia palveluja esimerkiksi, niin silloin asiakas kyllä vaarantuu. Ja seuraava asiakas jo odottaa omaa arviota. (V3)*

Lisäksi koulutuksen järjestelmäkeskeinen näkökulma sai mainintoja usealta vastaajalta. Vastaajat toivoivat välineen tärkeyttä painottavassa koulutuksessa huomioitavan työn realiteetit nykyistä paremmin. Lisäksi eräs vastaaja toivoi koulutuksessa käsiteltävän sitä, millä tavalla RAISA-väline on tarpeellinen nimenomaan sosiaalityössä.

Koulutus on ollut pääosin tasokasta, mutta siitä huomaa, että koulutus on koottu täysin järjestelmän näkökulmasta, ei millään tapaa asiakaslähtöisesti. Koulutuksista puuttuu ymmärrys käytännön työstä ja kotikäyntien luonteesta. (V10)

Yksittäiset vastaajat toivat myös esiin ehdotuksia lisäkoulutukselle. Eräs vastaaja toivoi koulutusta erityisesti RAISA-välineen mittariarvojen tulkintaan, jotta työntekijöiden ymmärrys siitä, mitä tietoa mittarilla tuotetaan, lisääntyisi. Toinen vastaaja pohti, olisiko pakollinen kertauskoulutus toimiva, sillä hän koki ainoan pakollisen koulutuksen olevan lyhyt ja suppea.

4.4 Ehdotukset RAISA-välineen kehittämiseksi

RAISA-välineen kehittämisen osalta vastaajat toivoivat työntekijöille enemmän mahdollisuuksia harkintaan välineen käytössä. Jokainen asiakastilanne on yksilöllinen, minkä johdosta vastaajat toivoivat, että mittariston osioita voisi täyttää tarpeenmukaisella laajuudella. Toisaalta toiveet välineen kysymysten karsimisesta sekä yksiselitteisemmistä kysymyksistä nousivat esiin vastauksista, vaikka kysymykset sinänsä nähtiinkin tärkeinä. Välineen arviointikysymykset perustuvat kansainvälisten tutkijoiden ja asiantuntijoiden kehitystyöhön, ja keskeisinä lähtökohtina kysymyksille on ollut yleisestikin tieteen peruseriaatteet kuten (kliininen) uskottavuus ja toistettavuus. Lisäksi arviointikysymyksiä on kehittämisvaiheessa verrattu muihin samaa asiaa mittaaviin kysymyksiin. (Finne-Soveri ym. 2020, s. 15.)

Vastaajat nostivat myös esille mittariston rakenteen ja kysymysten uudistamisen. Erityisesti he toivoivat lisää vapaatekstikenttiä vastausmahdollisuudeksi, sillä kyllä/ei -tyyppisten vastausten osalta työntekijä koki joutuvansa “arvaamaan” asiakkaan vastauksen, mikäli tämä on esimerkiksi syvästi muistisairas. Tämä puolestaan nähtiin mahdollisesti vääristävän

arviointia. Lisäksi työntekijän ja asiakkaan jaksamisen rajat nostettiin vastauksissa esiin. Vastaajien näkemysten mukaan kysymykset olisi hyvä erotella niihin, joiden täyttäminen tulisi tehdä asiakkaan kanssa sekä niihin, jotka työntekijä voi täydentää järjestelmään etu- tai jälkikäteen.

Jos voisi keskittyä tiettyihin osioihin herkemmin, eikä aina tarvitsisi tehdä se kokonaan. (V1)

Nyt varsinkin C-osiossa on monta kysymystä johon pitää vastata vaikka ei olisi tietoa (esim asiakas niin muistisairas ettei pysty vastaamaan eikä ole omaisia jolta kysyä), mikä taas vääristää arviointia. (V4)

Yksiselitteisempiä kysymyksiä. Vähemmän kysymyksiä. Vaikka tärkeitä aiheita on kaikki mutta silti, jos välinettä halutaan oikeasti täytettävän asiakkaan tapaamisen aikana, ei näin pitkän kaavakkeen läpikäyminen yleensä onnistu. Ei asiakkaatkaan yleensä jaksa. (V3)

RAISA-välineen ja asiakasohjauksessa vuoden 2021 huhtikuussa käyttöön otetun Apotti-asiakastietojärjestelmän välille vastaajat toivoivat vuoropuhelua. Tällä hetkellä Apotti ja RAISA-väline ovat erillisinä sovelluksina, joiden välillä työntekijän on luovittava paitsi toimistotyössä, myös asiakastilanteessa. Apottiin tehtävän palvelutarpeen arvioinnin ja RAISA-mittariston kysymykset ovat osin päällekkäisiä, mitä vastaajat kritisoivat ja toivoivat kehitettävän.

Integraation nähtäisiin helpottavan paitsi sovelluksen käytön helpottumisessa, myös molempien tietojärjestelmien käyttöön asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Apotin tulisi ainakin teoriassa mahdollistaa reaaliaikainen kirjaaminen asiakastilanteissa ja toisaalta RAISA-välineen täyttämisen tulisi tapahtua mahdollisimman pitkälti yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen. RAIssoft uutisoi vuonna 2017 yhteistyösopimuksesta Apotin kanssa kaksisuuntaisen integraation toteuttamisesta, jotta InterRAI-järjestelmään pohjautuva tieto olisi kokonaisuudessaan käytettävissä myös Apotissa (InterRAI, 2017), mutta vielä loppuvuonna 2021 integraatiota ei oltu toteutettu.

Ja tietysti jos ihan mitä vaan saisi toivoa epärealistisestikin, niin tietysti, että raisa ja Apotti keskustelisivat enemmän keskenään eli tietoja kopioituisi järjestelmästä toiseen. Silloin reaaliaikainen kirjaaminen ja raisan täyttö molemmat onnistuisivat paremmin. (V3)

Lisäksi vastaajat toivat esille välineen käyttöliittymän saavutettavuuden kehittämisen. Vastaajat pohtivat myös paljon sitä, miten RAISA-välineen tarkoitus ja tavoite vastaavat asiakastilanteiden ja asiakkaiden tilanteiden realiteetteja. Työntekijän on käytännössä pakko käyttää asiakastilanteissa kannettavaa tietokonetta, jolloin käytössä olevien ja vaadittujen tietojärjestelmien tulisi sopia erilaisille käyttäjille.

Pienellä läppärin näytöllä kyselyn näkymä on sekava ja epäkäytännöllinen. (V9)

4.5 RAISA-välineen kuvailu yhdellä sanalla

Kyselyn lopussa pyysimme vastaajia kuvailemaan RAISA-välinettä yhdellä sanalla. Lähes kaikki vastaajat (n=10) tiivistivät RAISA-välineeseen liittyvät kokemuksensa yhteen sanaan. Nämä sanat näkyvät kuviossa 1.

Sanapilvessä korostuivat RAISA-välinettä kriittisesti arvioivat kuvailut. RAISA-koetaan haastavaksi, teennäiseksi, työlääksi ja turhauttavaksi. Järjestelmänä väline nähtiin pakollisena, epäkäytännöllisenä ja kalliina. Toisaalta väline nähtiin myös tasalaatuisuutta tuottavana, kattavana, ja yksi vastaaja mainitsikin välineen olevan PTA-renki. Voidaan siis todeta, että RAISA-väline herättää käyttäjissään sekä kielteisiä että myönteisiä tunteita.



Kuvio 1. Sanapilvi RAISA-välineestä.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Käytäntötutkimuksessamme kartoitimme sosiaalityöntekijöiden kokemuksia RAISA-välineen käytöstä. Kyselytutkimuksella keräämästämme aineistosta nousi esille neljä välineen käyttöön liittyvää ulottuvuutta. Kokemukset käytön sujuvuudesta paljastivat välineen hankaloittavan sujuvaa työntekoa. Vastaajat kokivat välineen hyödyn vähäiseksi, vaikkakin se nähtiin myös merkittävänä osana palvelutarpeenarviointia. Vuorovaikutustilanteessa välineen koettiin vievän tilaa asiakkaan kohtaamiselta. Välineen kysymykset antoivat mahdollisuuden kysyä arkojakin kysymyksiä asiakkaalta, mutta toisaalta se esti vapaan keskustelun ja dialogin asiakkaan kanssa.

RAISA-välineeseen liittyvästä koulutuksesta vastaajat antoivat kahtalaisia näkemyksiä.

Koulutus koettiin yhtäältä liian pitkänä ja perusteellisena, suppeana ja lyhyenä, järjestelmäkeskeisenä ja sosiaalityölle epärelevanttina, kun taas toisten näkemyksen mukaan koulutus oli riittävää, kattavaa ja yksityiskohtaista. Välineen kehittämisen osalta vastaajat toivoivat pääasiassa kysymysten karsimista ja uudelleenorganisointia sekä harkinnan mahdollisuuksia siihen, kuinka laajasti työntekijä välineen kohdat kunkin asiakkaan tilanteessa täyttää. Lisäksi vastaajat toivat esille, etteivät koulutus ja välineen käyttötarkoitus

huomioi työn realiteetteja tai asiakkaan ja työntekijän jaksamisen rajoja saati saavutettavuutta työntekijän kannalta.

Useat vastaajat toivoivat lisää harkinnan mahdollisuuksia RAISA-välineen käyttöön. Harkinta kytkeytyy osaltaan työntekijän kokemukseen työhönsä liittyvästä autonomiasta eli kokemuksesta mahdollisuudesta tehdä työtä itselle sopivalla tavalla. Se puolestaan lisää Martelan ja Pessin (2018) mukaan työn merkityksellisyyttä eli kokemusta siitä, että työ itsessään on arvokasta ja henkilökohtaisesti merkittävää. Näiden psykologisten perustarpeiden täytyminen työssä lisää työntekijöiden hyvinvointia, työssä jaksamista ja motivaatiota, jotka Decin ja Ryanin (2017) mukaan vaikuttavat positiivisesti organisaatioiden menestykseen ja kilpailukykyyn. (Ryynänen, Simola & Karkkola, 2020, s. 247.)

Mikäli työntekijät kokevat RAISA-välineen kahlitsevan heidän työntekoaan liikaa, voi välineellä olla negatiivinen vaikutus työntekijän työssä jaksamiseen ja motivaatioon. Vaikka standardisoidut työvälineet mahdollistavat ainakin teoriassa asiakkaille yhdenmukaisen kohtelun ja standardit palvelujen saamiseksi, tulee työntekijöillä olla myös vapautta käyttää ammattitaitoaan ja ammatillista harkintaansa yksilöllisten tilanteiden tunnistamiseksi ja kuvaamiseksi palvelutarpeen arvioinnissa.

Vastaajat toivat lisäksi esiin, ettei RAISA-välineen tarkoitus ole heille täysin selkeä. Koulutuksen osalta vastaajat toivoivat, että siinä käsiteltäisiin enemmän sitä, miten RAISA-väline on relevantti nimenomaan sosiaalityölle. Mittareiden käytön tulisikin aina olla perusteltua, jotta työntekijät ymmärtävät, miksi lakisääteisellä välineellä on niin vahva rooli heidän työssään. Korteniemi ym. (2012, s. 97-98) mukaan työntekijät eivät koe arviointimittareiden käyttöä mielekkäänä osana työtään, jos niiden merkitys jää epäselväksi (Räsänen, 2019, s. 116.). Tulokset vastaavat Kuunsalon (2019) kartoitusta, jossa kyselyyn vastaajat totesivat RAISA-välineen teknisesti hankalaksi ja raskaaksi.

Tuloksista käy ilmi, että suhtautuminen RAISA-välineeseen herättää sen käyttäjissä kielteisiä mielikuvia. Rakenteen ja mittariston epäsojivuus kuormittaa työntekijöitä ja hankaloittaa työn sujuvuutta. Myös asiakaskohtaamisen muuttuminen vapaasta keskustelusta haastatteluksi herätti kysymyksiä työn toteuttamisesta omien ja ammatillisten periaatteiden

mukaan. Vaikka RAISA-välineen yhteys työhyvinvointiin jäi tutkimuksessa selkeästi osoittamatta, työn sujuvuuteen ja välineen vaikutus vuorovaikutukseen voidaan nähdä yhteydessä työhyvinvointiin, joihin puuttuminen esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuuden estämiseksi on ensiarvoisen tärkeää.

Käytäntötutkimustamme voi hyödyntää RAISA-välineeseen liittyvien koulutustarpeiden kartoittamisessa, koulutuksen sisältöjen kehittämisessä sekä RAISA-välineen kehittämisessä. Tulokset paljastavat, että erityisesti työn sujuvuuteen ja vuorovaikutukseen liittyviä kokemuksia olisi hyvä tutkia tarkemmin tulevaisuudessa. Välineen kehittäminen käyttäjäystävälliseksi ja myös sen asiakaslähtöisyyden ottaminen huomioon voivat lisätä myönteisiä käyttäjäkokemuksia ja edistää työssä jaksamista. Konkreettisina esimerkkeinä voisivat olla harkinnan mahdollisuudet välineen täyttämisen laajuudessa sekä kysymysten uudelleenryhmittely.

Käytäntötutkimuksen tavoitteena on usein, että tutkimuksessa saatu tieto palautetaan takaisin siihen ympäristöön, mistä tutkimuksen aihe ja aineisto ovat lähtöisin (Satka ym., 2016, s. 11). Tämän takia jatkamme keskustelua RAISA-välineen kehittämisestä ikääntyneiden palvelujen kentällä. Jatkotutkimus edellyttääkin laajaa yhteistyötä asiantuntijoiden, sosiaalityön ammattilaisten ja päättäjien välillä.

Lähteet

- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K. & Kyngäs, H. (2014). Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness. *SAGE Open*, 4, 1-10. <https://doi.org/10.1177/2158244014522633>
- Finne-Soveri, H. (2015). Tarpeisiin vastaamalla laatua vanhuspalveluihin. Teoksessa Rauha Heikkilä & Matti Mäkelä (toim.) *Onnistuminen – RAI-vertailukehittäminen 15 vuotta Suomessa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. RAPORTTI 9 /2015, 24-42.
- Högbacka, R. & Aaltonen, S. (2015). Refleksiivisyyden ulottuvuudet. Teoksessa Högbacka & Aaltonen (toim.) *Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa* (s. 9-34). Tampere University Press.
- Jiang, T., Yu, P., Hailey, D., Ma, J. & Yang, J. (2016). The impact of Electronic Health Records on risk management of information systems in Australia resident aged care homes. *Journal of Medical Systems*, 40 (90), 1-7.
- Kempainen, T., & Ojaniemi, P. (2012). Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. In A. Pohjola, T. Kempainen, & S. Väyrynen (Eds.), *Sosiaalityön vaikuttavuus* (pp. 43-64). Lapland University Press.
- Kuntaliitto (2020). Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) muutokset 1.10.2020 alkaen. Haettu osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2020/lain-ikaantyneen-vaeston-toimintakyvyn-tukemisesta-seka-iakkaiden-sosiaali-ja>. Viitattu 28.9.2021.
- Kuunsalo, K. (2019). Kokemuksia sosiaalisen tilanteen arvioinnista RAISA-välineellä. RAI-vertailukehittämisen seminaari 3.10.2019, Vantaa.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012). <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>. Viitattu 6.12.2021.

Metsälä, A. (2020). Vaikuttavuustiedon hyödyntäminen vanhuspalvelun päätöksenteossa. Vaikuttavuustietona RAI-arviointijärjestelmä. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu-tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

RAIsoft (2017). Mikä RAI CA? 2.5.2017. Haettu osoitteesta <https://www.raisoft.com/fi/nyt/ajankohtaista/uutinen-1/mik%C3%A4-rai-ca.html>. Viitattu 4.10.2021.

RAIsoft (2017). Raisoft mukaan Apotin ekosysteemiin. Haettu osoitteesta <https://www.raisoft.com/fi/nyt/ajankohtaista/uutinen-1/raisoft-ja-apotti.html>. Viitattu 3.12.2021.

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

Ryynänen, J., Simonen, A. & Karkkola, P. (2020). Psykologiset perustarpeet työelämässä - autonomian edistämällä kohti työn imua. *Työelämän tutkimus* 18(3). 246-260.

Räsänen, J-M. (2019). Toimintakyvyn arviointimenetelmien käytön ja arkityön tasapainottelua kotiin vietävissä palveluissa. *Janus* 27(2). 111-126.

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (2016). Johdanto - Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa M. Satka, I. Julkunen, A. Kääriäinen, R. Poikela, L. Yliruka ja H. Muurinen (toim.) *Käytäntötutkimuksen taito* (s. 8-33). Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet.

Mönkkönen, Kaarina (2018) *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Skillmark, M., & Oscarsson, L. (2020). Applying standardisation tools in social work practice from the perspectives of social workers, managers, and politicians: a Swedish case study. *European Journal of Social Work*, 23:2, 265–276.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 6.12.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2020). Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 : Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. Haettu osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162455>. Viitattu 28.9.2021.

TENK (2021). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Haettu osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. Viitattu 5.10.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021a). RAI-välineistö. Haettu osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/tietoa-rai-jarjestelmasta/rai-valineisto>. Viitattu 28.9.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021b). Sote-digitalisaation seuranta. Haettu osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-digitalisaation-seuranta>. Viitattu 28.9.2021.

Työterveyslaitos (2021). Työhyvinvointi. Haettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> Viitattu 14.10.2021.

Van Durme, T., Schmitz, O., Cés, S., Anthierens, S., Maggi, P., Deley, S., De Almeida Mello, J., Declercq, A., Macq, J., Remmen, R. & Aujoulat, I. (2015). A comprehensive grid to evaluate case management's expected effectiveness for community-dwelling frail older people: results from a multiple, embedded case study. *BioMedCentral Geriatrics*. 15 (67), 1-13.

Liite 1. Informointikirje, suostumusasiakirja ja kysymyslomake

Kysymyslomake asiakasohjausten sosiaalityöntekijöille InterRAI-CA+HELSEA-välineen käyttöön liittyen

Olemme sosiaalityön opiskelijoita Helsingin yliopistosta ja tällä kyselyllä kerätään aineistoa käytäntötutkimus-opintojakson tutkimustamme varten. Kyselymme tarkoituksena on kartoittaa asiakasohjauksen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia InterRAI-CA+HELSEA-välineen käytöstä työn arjessa (jatkossa käytämme nimeä RAISA). Olemme kiinnostuneita siitä, millaisena työntekijät kokevat RAISA-välineen osana työarkeaan, miten RAISA-väline vaikuttaa työntekoon sekä millaisena työntekijät kokevat RAISA-välineestä saatavilla olevan koulutuksen ja toisaalta siihen liittyvät kehittämiskohteet.

Kyselyssämme RAISA-välineellä tarkoitetaan ikääntyvien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnissa käytettävää toimintakykymittaristoa sen kaikkine osineen ja raporteineen, joita asiakasohjauksen työn arjessa hyödynnetään. RAISA-välineen tavoitteena on toimia henkilöstön päätöksenteon tukena, asiakkaan palvelutarpeen ja palvelujen kiireellisyyden tunnistamiseksi sekä sen arvioimiseksi, kuinka laajasti asiakkaan palvelutarve on tarpeen arvioida. Vastaajana voit pohtia, kuinka hyvin edellä mainitut tavoitteet toteutuvat sinun työssäsi. RAISA-välineen käytön kontekstina voit ajatella laajasti paitsi asiakastilanteen vuorovaikutustapahtumana, myös siihen valmistautumisen ja toisaalta kirjallisen työn varsinaisen vuorovaikutustilanteen jälkeen.

Vastaaminen tapahtuu anonymisti Helsingin kaupungin suomen- ja ruotsinkielisten asiakasohjausten sosiaalityöntekijöiden parissa eikä vastausten käsittelijöillä ole mahdollista yhdistää vastaajaa annettuihin vastauksiin. Tarvittaessa anonymisoimme vastausten sisältöjä käytäntötutkimustamme varten. Vastaaja saa halutessaan jättää vastaamatta osaan kysymyksistä tai keskeyttää vastaamisen milloin tahansa. Voit vastata suomeksi tai ruotsiksi. Vastauksia käytetään aineistona ainoastaan käytäntötutkimuksessamme ja sen valmistuttua aineisto tuhoetaan maaliskuuhun 2022 mennessä. Tietoja ei siirretä kolmansille osapuolille. Vastauksia käsittelevät sellaisenaan vain käytäntötutkimuksen tekijät Kaisa Rahko ja Miia Leonsaari Helsingin yliopiston sosiaalityön oppiaineesta.

Tutkimusraportti valmistuu helmikuussa 2022, esitellään esihenkilöstölle ja mahdollisesti Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen RAI-välineistön kehityksestä vastaaville henkilöille. Raportti on myös saatavilla pyydettäessä.

Kiitos vastauksestasi! Lisätietoja kaisa.rahko@helsinki.fi tai miia.leonsaari@helsinki.fi

Taustakysymys:

- Työkokemuksen määrä sosiaalityöntekijänä (vuosina)

Avoimet kysymykset:

RAISA-väline osana työtä

- Kerro, millainen rooli RAISA-välineellä on työarjessasi?
- Miten koet RAISA-välineen käytön vaikuttavan vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa?

RAISA-välineen käyttö

- Mitä hyviä ja mitä huonoja puolia RAISA-välineen käytössä on asiakastyössä?
- Millä tavalla RAISA-väline mahdollistaa sujuvan työnteon?

Koulutus ja kehittäminen

- Millaisena koet RAISA-välineestä saatavana olevan koulutuksen?
- Miten kehittäisit RAISA-välineen käyttöä niin, että se helpottaisi työtäsi ja palvelisi sitä?

[klikattava] Suostun, että vastaukseni rekisteröidään ja niitä hyödynnetään tutkimuksessa.

Kiitos vastauksestasi! Halutessasi voit kuvailla RAISA-välinettä yhdellä sanalla.