

Tämä on rinnakaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Työppönen, L. & Heikkinen, K. 2018. Digitaalisten palveluiden käyttöönoton kasvava merkitys terveydenhuollossa. Teoksessa M. Karppi; J. Koroma; M. Lehti & K. Sivonen (toim.) Verkossa vai kasvokkain? Opas työterveyshuoltojen digitaaliseen tietojen antoon, neuvontaan ja ohjaukseen. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 98. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 55 - 60.

URL: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166913.pdf>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Työppönen, L. & Heikkinen, K. 2018. Matkatyöntekijän työhyvinvoinnin tukeminen. In M. Karppi; J. Koroma; M. Lehti & K. Sivonen (eds.) Verkossa vai kasvokkain? Opas työterveyshuoltojen digitaaliseen tietojen antoon, neuvontaan ja ohjaukseen. Comments from Turku University of Applied Sciences 98. Turku: Turku University of Applied Sciences, 55 - 60.

URL: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166913.pdf>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Digitaalisten palveluiden käyttöönoton kasvava merkitys terveydenhuollossa

Etäpalvelut tuovat työterveyshuoltoon uuden tavan tehdä asiakastyötä

Terveydenhuollon alalla digitalisaatio on muuttanut perinteiseksi miellettyä asiakastyötä, jonka myötä terveydenhuollon etäpalvelut ovat lisääntyneet. Tulevan sote-uudistuksen on ajateltu mullistavan terveydenhuollon digitaalisten palvelujen ulottuvuuksia. Uusia valtakunnallisia sähköisiä palveluja kehitetään koko ajan ja tavoitteena on, että sähköiset palvelut saavuttavat yhä useamman kansalaisen. Erilaiset sähköiset ajanvaraus- ja yhteydenottopalvelut mahdollistavat yhteydenpidon terveydenhuollon ammattilaisiin ajasta ja paikasta riippumatta. (Kuntaliitto 2018.)

Digitalisaatio on myös yksi hallituksen strategisen ohjelman keskeisistä tavoitteista. Ennaltaehkäisevän työotteen painottaminen, sähköisten palvelujen hyödyntäminen neuvonnassa ja ohjauksessa sekä terveysteknologian mahdollisuuksien hyödyntäminen ovat avainasemassa hallituksen laatimissa tavoitteissa. Tavoitteena on, että kansalainen ottaa yhä enemmän vastuuta omasta hoidostaan ja terveydenhuollon ammattilainen toimisi nykyistä enemmän asiakkaan valmentajana, jolloin digitaalisten palvelujen lisääntyminen muuttaa väistämättä myös terveydenhuollon ammattilaisen työnkuvaa. (Valtioneuvoston kanslia 2015; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014.)

Digitaalisten palveluiden tarpeen kasvaessa myös digitaalisen palveluiden kehittämisen merkitys ja kehittämisen osaamisen tarve kasvaa.

Tutkimuksellisessa osiossa selvitettiin haastattelujen avulla digitaalisten palveluiden käyttöönottoa terveydenhuollossa. Tutkimusympäristönä toimi hankkeessa mukana ollut työterveyshuollon palveluja tarjoava yritys, jossa selvitettiin Movendoksen mCoachin käyttöönottoa.

mCoachin avulla kohti tuloksia

Perusterveydenhuollon lisäksi myös työterveyshuollon ehkäisevää toimintaa voidaan toteuttaa digitaalisena etäpalveluna, jolloin palvelujen toteutus tapahtuu viestintäteknologian avulla. Työterveyshuollon käyttöön ottama Movendoksen mCoach-palvelu toimii etävalmennustyökaluna ja sen sisältöä voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan.

***Uudet digitaalisesti testatut
työnteon tavat mahdollistavat
työn tekemisen uudella tavalla.
Se voidaan aluksi kokea
haastavana.***

mCoach oli käytössä työterveyshuollossa kolmen kuukauden ajan, jonka aikana palvelua käytettiin asiakasyrityksen asiakkaiden valmentamiseen heidän tavoitellessaan muutosta liittyen työnteon tapoihin ja työssä jaksamiseen. mCoach-palvelu kohdennettiin ja räätälöitiin asiakkaan tarpeisiin. Valmennuksen aiheena oli työn mielekkyyden lisääminen ja ongelmaratkaisukyvyyn parantaminen. Työterveyshuollon asiantuntijoilla oli mahdollisuus vaikuttaa kohdejoukon valintaan sekä sovelluksen sisältöön. Tällä pyrittiin siihen, että sovelluksen sisältö vastaisi parhaalla mahdolli-

sella tavalla asiakkaan tarpeita. Valmennus toteutettiin kokonaan etänä työterveyspsykologin toimesta. Valmentaja kävi muutaman viikon välein antamassa valmennettaville palautetta.

Itsenäinen työote mCoachin avulla

mCoach mahdollisti työterveyspsykologin toteuttaman asiakastyön tekemisen uudella tavalla. Etäpalveluissa yhteydenpito tapahtuu sähköisesti, jolloin asiakas ja työterveyshuollon asiantuntija eivät kohtaa fyysisesti. Terveysthuollon ammattilaiselta etäpalvelujen käyttö vaatii positiivista asennetta ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn.

mCoach-palvelun käyttöönotossa mukana olleet terveydenhuollon ammattilaiset kokivat positiivisena asiana sen, että he saivat olla mukana suunnittelemassa sisältöä sovellukseen. Myös käyttöönoton eri vaiheissa mukana oleminen ja itsenäinen työskentely vaikuttivat edistävänä asioina onnistuneeseen käyttöönottoon. Moniammatillinen yhteistyö toi uusia näkökulmia käyttöönoton eri vaiheisiin ja sovelluksen sisällön suunnitteluun. Haasteena tutkimukseen osallistuneet näkivät riittämättömän koulutuksen ja käyttöönotettavan palvelun käytön osaamattomuuden.

Digitaalisen palvelun käyttöönotto tulee tehdä suunnitellusti

Uuden digitaalisen palvelun käyttöönotto työterveyshuollossa tulisi aloittaa suunnittelusta. Aikataulun jäsentäminen ja sen tiedoksi saattaminen henkilökunnalle auttaa sisäistämään uudistuksen eri vaiheet. Käyttöönotto on organisaatiossa aina tietynlainen muutosprosessi, jonka vaiheisiin tutustuminen auttaa organisaation johtoa käyttöönoton toteutuksessa. Organisaation johdon tuki onkin merkityksellistä edesauttaen muutoksen syntymistä ja juurtumista.

Tutkimuksissa on todettu, että terveydenhuollon henkilöstön sitoutumista käyttöönottoon edistää perustelut uuden palvelun käytölle. Henkilökunnalle tulisi viestiä, mitä uusia ominaisuuksia ja ulottuvuuksia palvelu tuo käytännön työhön ja kuinka se muuttaa työtehtäviä. Henkilöstön mukaan ottaminen digitaalisen palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen helpottaa uudistustyötä. Henkilökunnan kouluttamisessa puolestaan kannattaa perinteisen lähi- tai vierikoulutuksen lisäksi miettiä erilaisten verkkokoulutusten mahdollisuutta.

Digitaalisen palvelun käyttöönoton yhteydessä tulee miettiä, mikä tarkoitus uudella digitaalisella palvelulla on: tuoko se todellisuudessa työterveyshuollon ammattilaisen työhön tarpeellista muutosta ja minkälaista lisäarvoa se tuottaa palveluihin. Muutos kuormittaa työterveyshuollon henkilöstöä ja organisaatiota, minkä vuoksi käyttöönoton merkitystä ei saa työterveyshuollon yksiköissä väheksyä. Heikosti toteutettuna se vaikuttaa negatiivisesti palvelun varsinaiseen käyttöön, jolloin palvelun käyttäöstä jää pieneksi, eikä se silloin vastaa sitä tarkoitusta, mihin se on hankittu. Suunnitelmallisesti toteutettuna se taas vaikuttaa positiivisesti palvelun käyttöön ja auttaa työntekijöitä sopeutumaan muuttuneeseen tilanteeseen. Digitaaliset palvelut tuovat työterveyshuoltoon uuden tavan tehdä perinteistä hoitotyötä ja luovat mahdollisuuksia työprosessien yksinkertaistamiselle sekä uusien toimintatapojen muodostumiselle.

MUISTILISTA DIGITAALISEN PALVELUN KÄYTTÖNOTON TUEKSI

SUUNNITTELE	HUOMIOI MUU TOIMINTA	KOULUTA	TUE
<ul style="list-style-type: none"> • Perustele uuden palvelun käyttö työyhteisölle • Kerro miten uusi palvelu tulee muuttamaan työtehtäviä • Luo aikataulu ja aseta se työyhteisön nähtäville niin että jokainen työyhteisön jäsen tietää käyttöönoton eri vaiheet • Ota mahdollisuuksien mukaan henkilöstöä mukaan käyttöönoton eri vaiheisiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Työyhteisön muut muutokset vaikuttavat käyttöönottoon, mieti aikataulua niin, ettei päällekkäisiä isoja muutoksia tulisi samaan aikaan • Varmista laitetoinnaltalta, että uudet järjestelmät toimivat vanhojen kanssa • Varmista potilasturvallisuus huolehtimalla siitä, etteivät potilastiedot vaaraannu ja tieto kulkee työyhteisön jäsenten välillä käyttöönoton aikana 	<ul style="list-style-type: none"> • Mieti erilaisia koulutustapoja: verkkokoulutus, vierikoulutus, sähköiset ohjeet ym. • Huolehdi koulutuksen suunnitelmallisuudesta ja siitä, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat mahdollisuuden tutustua uuteen digitaaliseen palveluun • Huomioi mahdollinen vuorotyö • Varmista että henkilöstö tietää, miten mahdollisissa ongelmatilanteissa toimitaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tue työyhteisöä muuttuvassa tilanteessa • Ole kiinnostunut muutoksesta • Jaa tietoa ja huolehdi viestinnästä • Anna mahdollisuus palautteelle ja lupaa reagoida siihen • Huomioi mahdollinen vastarinta ja vastahakoisuus uuden digitaalisen palvelun käyttöä kohtaan

Lähde: Työppönen 2018.

Lopuksi

Suurelle osalle työikäisistä suomalaisista digitaaliset palvelut ja sovellukset ovat arkipäivää. Asioita voi niiden avulla hoitaa mihin vuorokaudenaikaan tahansa ja palveluita räätälöidään työn ja muun elämän sujuvoittamiseksi. Terveystuollon digitaaliset palvelut ovat tähän verrattuna vasta kehityskaaren alussa. Näin ollen myös työterveyshuollon digitaalisten tietojen annon, neuvonnan ja ohjauksen palveluiden tarjonta on vasta alkutaipaleella.

Työterveyshuollon TANO-palveluita on mahdollista toteuttaa hyvin erilaisin menetelmin sekä verkossa että kasvokkain. Palvelun kehittämässä tuleekin arvioida toiminnan tavoite, jotta välineeksi valikoituu siihen parhaiten soveltuva ratkaisu. Lyhyisiin tiedon annon tarpeisiin soveltuu esimerkiksi asiakastyöpaikan intranet, henkilökohtaisempaa neuvontaa voidaan toteuttaa muun muassa chat-palvelussa ja Yammer-keskusteluissa. Pidempiaikaisen ohjauksen tarpeisiin voidaan hyödyntää erilaisia etäohjaussovelluksia. Huomioitavaa on kuitenkin se, että digitaalisen kanavan ja sisällön valinta on vain osa tietojen annon, neuvonnan ja ohjauksen prosessia.

DigiTANO-hankkeeseen osallistuneet havaitsivat verkko-ohjaustaitojen nousevan keskeiseen rooliin. Perinteisen kasvokkain kohtaamisen ja vuorovaikutuksen rinnalle nousee uudenlaisen verkossa tapahtuvan yksilöllisen ja motivoivan ohjauksen osaamisvaatimus. Tämä tulee ottaa huomioon työterveyshuollon henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnittelussa ja koulutusorganisaatiossa niin perus- kuin täydennyskoulutuksenkin suunnittelussa. Verkko-ohjauksen taitoja tarvitaan jo tänään eikä vasta joskus tulevaisuudessa.

Digitaalisen tietojen annon, neuvonnan ja ohjauksen tutkimushankkeessa oli mukana kolme motivoitunutta edelläkävijää työterveyshuollon kentältä. Tutkimukseen osallistuneet työterveyshuoltojen tiimit kokivat suomalaisen työelämän arkea kii-reen, työn sisältöjen pirstaleisuuden, työtiimien vaihtuvuuden ja isojen organisatoristen muutosten keskellä. Matka tuntui ajoittain kuoppaiselta, mutta oivallukset, onnistumiset ja positiivinen asiakaspalaute rohkaisivat meitä kaikkia jatkamaan digitaalisten työterveyspalveluiden tutkimista ja kehittämistä. Terveystalan ammattilaiset ovat työssään taitavia kohtaamaan erilaisissa tilanteissa olevia ihmisiä, asiak-

kaita ja potilaita ja näihin erilaisiin asiakaskohtaamisiin valmennetaan jo terveysalan perusopinnoista lähtien. Digitaalisuus asettaa työterveyshuollon ammattilaisille uudenlaisia haasteita tarjoamalla erilaisen, digitaalisen ympäristön asiakastyön vuorovaikutustilanteisiin.

DigiTANO-hankkeessa pystyttiin tutkimaan interventioissa, miten asiakkaan ohjaus onnistuu ja asiakas kohdataan henkilökohtaisesti verkossa. Tutkimuksen aikana nousi esiin asiakkaiden toive saada myös ennaltaehkäiseviä palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. Aktiivisia ja uteliaita työterveyshuoltoja tarvitaan osallistumaan tutkimushankkeisiin ja niiden myötä uudistamaan alaa ja vastaamaan työntekijöiden kohtaamiin työkyvyn haasteisiin muuttuvassa työelämässä.