

Nella Boman

# KANTA-PALVELUN KÄYTTÖÖNOTON TUKIPALVELUN KONSEPTOINTI

Opinnäytetyö  
Tuote- ja palvelumuotoilu

2019



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Nella Boman	Muotoilija (AMK)	Lokakuu 2019
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		52 sivua 3 liitesivua
Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelun konseptointi		
<b>Toimeksiantaja</b>		
Kaakkois-Suomen Sosiaaliosaamiskeskus Oy, Socom Oy		
<b>Ohjaaja</b>		
Kai Hämäläinen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Digitalisaatio muuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon laitosten tapaa toimia niin sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa kuin tiedonhallinnassa. Kehittymisen myötä palveluita sähköistään ja muutetaan, mikä vaikuttaa myös organisaation työtapoihin ja rutiineihin. Kanta-palvelu on jo muuttanut yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tapaa toimia.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelun konseptointisuunnitelma. Suunnitelmassa perehdytään siihen, mitä tulevat tukipalvelua käyttävät asiakkaat tarvitsevat palvelulta, jotta Kanta-palvelun käyttöönotosta tehdään mahdollisimman sujuvaa ja riskitöntä. Tutkimuksessa käydään läpi myös, millaisia palveluita tulevan tukipalvelun tulisi sisältää asiakkaan näkökulmasta.</p> <p>Työssä perehdyttiin lähtöaineistona julkisiin Kanta-palvelua käsitteleviin materiaaleihin ja tutkimuksiin, joiden pohjalta lähdettiin toteuttamaan asiantuntijahaastattelu Socomin hanketohtajalle. Olemassa olevien tutkimuksien ja aineistojen sekä asiantuntijahaastattelun pohjalta lähdettiin tutkimaan asiakkaiden tarpeita palvelumuotoilulle ominaisella menetelmällä, työpajalla. Työpaja kohdistettiin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Työpajan avulla ymmärretään asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja mielipiteitä Kanta-palveluun liittymisessä.</p> <p>Työpajan tuloksissa toistuivat selkeästi tietyt käyttöönoton osa-alueet, johon tukea ja tukipalvelua tarvitaan. Suurimmaksi osaksi Kanta-palveluun liittymisen vaatii yrityksiltä aikaa panostaa liittymiseen ja käyttöönoton vaiheiden läpikäyntiin sekä resursseja muun muassa laite hankintoihin. Työpajassa ilmeni myös koulutuksen ja opastuksen tarpeellisuus niin henkilökunnalle kuin yrityksen johdollekin. Saaduista tuloksista määritettiin selkeät palvelun osa-alueet ja palvelupaketit, joita lähdetään tarjoamaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille.</p> <p>Pohjatietojen, asiantuntijahaastattelun ja työpajan tuloksien perusteella tehtiin asiakaslähäinen konseptisuunnitelma, joka on avoin muokkaamiselle ja jatkokehitykselle.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
Kanta-palvelu, konseptointi, palvelumuotoilu, sosiaali- ja terveydenhuolto, pk-yritys, asiakasymmärrys		

Author (authors)	Degree	Time
Nella Boman	Bachelor of Culture and Arts	October 2019
<b>Thesis title</b>		
Support service a concept design for implementation of Kanta services		52 pages 3 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
The Center of Expertise on Social Welfare in South-East Finland, Socom Oy		
<b>Supervisor</b>		
Kai Hämäläinen		
<b>Abstract</b>		
<p>Digitalisation is changing the ways in which social and healthcare institutions act social interaction situations as well as in data management. In this context, services are changing and becoming electric, which also affects the organisation's work methods and routines. Kanta Service has already changed the manner of operating of private and public social and healthcare operators.</p>		
<p>The objective of this thesis was to create a concept design for a support service for the implementation of Kanta services. In the design, it was explored what customers using the support service need from the service, in order to ensure that the implementation of Kanta service will be as smooth and risk-free as possible. The study also review what kind of services the support service should include from the customers' perspective.</p>		
<p>In the thesis, public materials and studies which discuss Kanta service were explored, and based on these, a specialist interview was conducted with Socom's project manager. Based on existing research, materials and the specialist interview, customers' needs were examined with a method typical to service design, a workshop. The workshop was directed for social and healthcare operators. With the workshop, it is possible to understand customers' expectations, needs and opinions when they are joining the Kanta service.</p>		
<p>The results of the workshop clearly replicated certain areas of implementation that require support and the support service. For the most part, joining the Kanta service requires that companies invest time in joining and going through the implementation phases, including equipment purchases. The workshop also highlighted the need for training and guidance for staff as well as for company management. From the results obtained, clear areas of service and service packages were identified, which will be offered to social and healthcare operators.</p>		
<p>Based on the background data, specialist interview and workshop results, a concept design open to elaboration was created.</p>		
<b>Keywords</b>		
Kanta service, concepting, service design, social and healthcare, small and medium-sized enterprises, customer insight		

# SISÄLLYS

## KÄSITTEET

1	JOHDANTO .....	8
1.1	Socom Oy.....	9
1.2	Työn tavoitteet.....	9
1.3	Aikataulu ja työn vaiheet .....	10
2	KANTA-PALVELU .....	10
2.1	Kanta-palvelu kuluttaja-asiakkaalle .....	12
2.2	Kanta-palvelu julkiselle ja yksityiselle toimijalle .....	13
2.3	Kanta-palvelun tilanne tällä hetkellä .....	14
3	MUOTOILU JA YHTEISKEHITTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA .....	14
3.1	Asiakkaan rooli kehittäjänä.....	16
3.2	Muotoilun ja yhteiskehittämisen hyödyt.....	17
4	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	18
4.1	Viitekehys, käsitekartta ja aiheen rajausta .....	19
4.2	Tutkimuskysymykset .....	21
4.3	Tutkimusmenetelmät .....	22
4.3.1	Haastattelu .....	23
4.3.2	Kysely.....	23
4.3.3	Työpaja.....	24
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	24
5.1	Työpajan suunnittelu .....	25
5.2	Valitut työpajamenetelmät .....	26
5.3	Työpajan toteutus.....	27
5.4	Työpajan tulokset ja analysointi.....	29
6	KONSEPTOINTISUUNNITELMA.....	31
6.1	Palvelun käyttäjäryhmät .....	32

6.2	Palvelun osat ja palvelupaketit .....	33
6.2.1	Palvelupaketti 1 .....	35
6.2.2	Palvelupaketti 2 .....	36
6.2.3	Palvelupaketti 3 .....	37
6.2.4	Palvelupakettien räätälöinti asiakaskohtaisesti.....	38
6.3	Swot-analyysi .....	38
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....	40
8	TYÖN LUOTETTAVUUS.....	42
9	POHDINTA.....	43
	LÄHTEET .....	47
	KUVALUETTELO	
	TAULUKKOLUETTELO	
	LIITTEET	

Liite 1. Ennakkokyselyn tulokset

Liite 2. Työpajakutsu

## **KÄSITTEET**

### **Asiakslähtöisyys (customer orientation)**

Asiakslähtöisyys on asiakkaan tarpeiden ja kokemusten kuuntelemista koko suunnitteluprosessin ajan: huomioidaan asiakkaan tarpeet ja edellytykset käyttää palvelua (Lappalainen s.a.).

### **Asiakasymmärrys (customer insight)**

Asiakasymmärrys on asiakkaan arvonmuodostumisen ymmärtämistä. Yrityksien on ymmärrettävä asiakkaidensa todelliset motiivit, mitä odotuksia ja tarpeita heillä on, sekä ymmärtää asiakkaidensa todellisuutta, miten ja missä he toimivat ja elävät. Asiakasymmärrys on yksinkertaisuudessaan tietoa ja tulkin-taa ihmisten käyttäytymisestä. (Tuulaniemi 2011, 142.)

### **Kanta**

Kansallinen terveysarkisto. Kanta tuottaa digitaalisia palveluita, joiden käyttäjiä ovat julkiset ja yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat. (Kanta s.a.c)

### **Kanta-palvelu (Kanta service)**

Useista sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisista palveluista koostuva palvelukokonaisuus (Kanta s.a.c).

### **Konsepti (Concept)**

Konseptissa kerrotaan palvelun keskeinen idea ja menetelmät idean saavuttamiseksi: mitä se tarvitsee toteutuakseen, miten se toteutetaan ja miten se vastaa tarpeeseen (Tuulaniemi 2011,191).

### **Palvelumuotoilu (Service design)**

Palvelumuotoilu on asiakkaan ja yrityksen yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa, jolla saadaan yhdistettyä eri osaamisalojen asiantuntijat yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä käyttäen palvelumuotoilussa käytettäviä prosesseja ja työkaluja (Tuulaniemi 2011, 58–72).

**Pk-yritys (Small and medium-sized enterprises)**

Pk-yritykseksi luokitellaan yritykset, jotka ovat alle 250 työntekijän yrityksiä. Työntekijöiden määrän kasvaessa yli 250:n vaihtuu yritys suuryritykseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon pk-yritykset jakaantuvat kolmeen eri kategoriaan työntekijämäärän mukaan, joita ovat: Mikroyritykset, Pienyritykset ja Keskiuurit yritykset. (Yrittäjät 2019.)

**THL**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, joka kehittää toimenpiteitä väestön hyvinvoinnin ja terveyden tukemiseksi (THL 2019).

**Työpaja (Workshop)**

Asiakasyrityksen tai yrityksen sisäiseen kehittämiseen luotu palvelumuotoilumenetelmä. Työpajan ideana on innovoida uusia ideoita yhteisellä ajattelulla. (Finto.)

## 1 JOHDANTO

Digitalisaatio muuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon laitosten tapoja toimia niin sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa kuin tiedonhallinnassa. Digitaalisen kehittymisen myötä palveluita sähköistetään ja muutetaan, mikä vaikuttaa myös organisaatioiden prosesseihin, työtapoihin ja rutiineihin. Jo käytössä oleva ja pakolliseksi tuleva Kanta-palvelu on digitaalisten palveluiden kokonaisuus, joka hyödyttää kansalaisia sekä sosiaali- että terveydenhuollon toimijoita yksityisellä ja julkisella sektorilla. (Kanta s.a.c)

Kanta-palvelu tarjoaa kuluttaja-asiakkaalle ja sosiaali- ja terveydenhuollon toimijalle erilaisia palveluita sisältävän digitaalisen palvelukokonaisuuden. Kuluttaja voi palvelun kautta muun muassa seurata sähköisesti omia resepti- ja terveystietojaan, lähettää reseptien uusimispyyntöjä sekä kirjata hoito- ja elinluovutuskortin. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille Kanta-palvelun käyttöönottoon sisältyy kuluttajaa enemmän tarvittavia toimenpiteitä, lupia ja yritysten sisäisten toimintatapojen muutoksia. (Kanta s.a.c)

Kanta-palvelun peruspalvelut on otettu vaiheittain käyttöön vuodesta 2010 alkaen, jolloin palveluiden käyttö oli kuluttajille ja sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille vapaaehtoista. Vuosiin 2023 - 2024 mennessä Kanta-palvelun käyttö tulee pakolliseksi julkiselle ja yksityiselle sektorille. (Orava 2019.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelun konseptointi. Tukipalvelun avulla tuetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita Kanta-palvelun käyttöönotossa. Opinnäytetyön avulla saadaan tietoa siitä, mitä tietoa ja palveluita tukipalvelun tulisi sisältää, jotta Kanta-palvelun käyttöönotosta tehtäisiin mahdollisimman riskitöntä ja sujuvaa. Työssä päästään tutustumaan sekä palvelumuotoilun keskeisiin menetelmiin että nähdään, millaisia ratkaisuja palvelumuotoilun menetelmillä saadaan aikaan. Opinnäytetyön ohella pohditaan myös palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen merkitystä ja hyötyä sosiaali- ja terveydenhuollon alalla.



## 1.1 Socom Oy

Socom oy eli Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus oy. Osaamiskeskukset ovat maakuntapohjaisia, joten Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on yksi Suomen yhdestätoista osaamiskeskuksesta. Keskukset ovat toimialueen tarpeista lähteviä yhteistyöverkostoja, jotka edistävät joustavaa ja innovatiivista toimintaa. Sosiaalialan osaamiskeskusten keskeisenä tavoitteena on toimivan ja pysyvän yhteistyörakenteen luominen sosiaalialan käytännön työn, tutkimus- ja opetustoiminnan sekä kuntien ja muiden palveluntuottajien välille. (Socom 2016.)

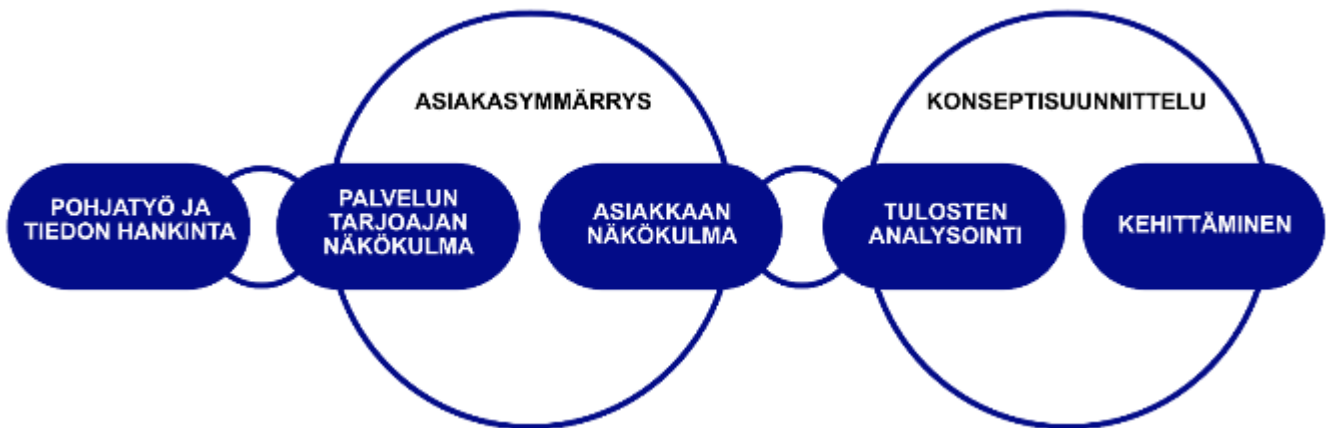
Socomin rooli Kanta-palvelun käyttöönotossa on hyvin pieni verrattaessa Kelan tai THL:län rooliin. Socomin roolina on opastaa ja ohjata yksityisiä ja julkisia organisaatioita kirjaamaan potilastietoja sekä sosiaalihuollon asiakastietoja uudella tavalla ja uuden lainsäädännön mukaan. (Orava 2019.) Vaikka Socomin rooli käyttöönotossa on pieni, on erittäin huomioitavaa ohjaamisen ja opastamisen tärkeys Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheessa. Opastamisen avulla palvelun käyttäjä ei jää yksin ilman apua. Opastaminen ja ohjaaminen tuottavat asiakkaalle asianmukaisen kokemuksen suurien muutoksien edessä.

## 1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, mitä Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelun tulisi sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden näkökulmasta, jotta Kanta-palvelun käyttöönotto olisi mahdollisimman sujuvaa ja vaivatonta. Pää tavoitteen lisäksi opinnäytetyössä on tavoitteena tukipalvelun tarpeen, ajatuksien ja ongelmien kartoittaminen. Valittuja tavoitteita lähdetään kartoittamaan palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen yhdessä Socomin henkilöstön ja sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda ilmi organisaatioiden tarpeet ja odotukset tulevalta Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelulta ja suunnitella niihin yhdessä ratkaisuehdotuksia.

### 1.3 Aikataulu ja työn vaiheet

Opinnäytetyö lähti käyntiin kesällä 2019. Opinnäytetyö koostuu tutkimuksellisesta ja produktiivisesta osasta. Tutkimuksellisessa osassa perehdytään Kanta-palveluun ja sen vaikutukseen ja käyttöönottoon kuluttaja-asiakkaiden ja organisaatioiden näkökulmasta. Tutkimusvaiheessa alustetaan myös muotoilun menetelmien ja yhteiskehittämisen vaikutusta sekä niiden käytön hyötyjä sosiaali- ja terveysalalla. Produktiivinen osa käsittelee palvelun kehittämistä palvelumuotoilun menetelmin. Osiossa käydään läpi työpajan suunnittelu ja toteutus sekä työpajassa saatujen tulosten analysointi. Tulosten perusteella suunnitellaan tulevaa tukipalvelua. Opinnäytetyö eteni palvelumuotoilu-prosessin mukaisesti (kuva 1).



Kuva 1. Opinnäytetyön vaiheet (Boman 2019)

Alkuvaiheessa eli niin sanotussa määrittelyvaiheessa oli tärkeintä pohjatiedon kerääminen Kanta-palvelusta sekä olemassa olevien tutkimuksien ja tietojen koonti. Määrittelyvaiheen tarkoituksena on luoda ymmärrys organisaatiosta ja sen tavoitteista projektissa (Tuulaniemi 2011, 126–133). Toisena vaiheena oli asiakasymmärryksen kerääminen. Asiakasymmärrystä lähdettiin kartoittamaan asiantuntijahaastattelulla Socomin hankejohtajalle sekä osallistavalla työpajalla palvelun tuleville asiakkaille eli sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Työpajassa saadut tulokset analysoitiin ja niistä koottiin tukipalvelun konseptiehdotukset.

## 2 KANTA-PALVELU

Kanta-palvelut eli kansallisen terveysarkiston palvelut ovat julkisen ja yksityisen terveydenhuollon, sosiaalihuollon, apteekkien ja kansalaisten käytössä.

Ne muodostavat yhtenäiseen lainsäädäntöön perustuvan kokonaisuuden, jossa jokainen julkinen ja yksityinen sosiaali- ja terveydenhuollon toimija, maakunnasta riippumatta, tekee lainsäädännölliset asiat samalla tavalla. (Kanta s.a.c) Palveluita rakennetaan yhteistyössä monien kansallisten toimijoiden kanssa. Sellaisia ovat muun muassa Kela, joka toimii reseptikeskuksen rekisterinpitäjänä ja tietoteknisenä ylläpitäjänä, Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, joka koordinoi tiedonhallinnon kehittämistä, Väestörekisterikeskus, joka tuottaa ammattihenkilöstölle varmennekortit Kanta-palveluun, Valvira, joka ylläpitää palvelin- ja ammattihenkilörekisteriä, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Fimea, Apteekkariliitto sekä muut yhteistyökumppanit, jotka ovat mukana Kanta-palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. (THL 2018.)

Kanta-palvelun muodostavat Potilastiedonarkisto ja tiedonhallintapalvelu, eResepti, Lääketietokanta ja Omakanta. Kanta-palveluiden tarkoituksena on parantaa hoidon laatua ja potilasturvallisuutta, helpottaa ja tehostaa lääkkeen määräämistä ja toimittamista asiakkaalle sekä parantaa potilaiden tiedonsaantimahdollisuuksia. (Kanta s.a.c)

Kanta-palvelun avulla kuntien kirjaaminen ja palvelujen tuottaminen yhtenäistyvät, mikä helpottaa palvelujen tuottajien välistä tiedonkulkua ja kuluttaja-asiakkaiden palvelu nopeutta. THL on määritellyt vuosien saatossa tarkasti sen, mitä sosiaalipalveluita tuotetaan ja tarkat käsitteet, jotta eri kunnissa käytettäisiin samoja palveluita ja sanoja. Tällä hetkellä ei saada esimerkiksi sellaista tietoa, kuinka pitkään ikäihminen on keskimäärin vanhainkodissa tai paljonko Kotkassa on sosiaalipalvelun asiakkaita ikäihmisten palveluissa. Kanta-palvelun avulla pystytään vaikuttamaan siihen, että kunnat ja hallitukset pystyvät arvioimaan, millaisia budjetteja jaetaan esimerkiksi vanhus- tai perhepalveluihin. (Orava 2019.)

## 2.1 Kanta-palvelu kuluttaja-asiakkaalle

Kanta-palvelun käyttöönotto ja käyttö kuluttaja-asiakkaalle on erittäin helppoa ja vaivatonta. Kuluttaja-asiakkaan näkyvänä Kanta-palvelun osana toimii sähköinen Omakanta-palvelualusta, johon asiakkaan tarvitsee vain kirjautua. Omakannan käyttö vaatii asiakkaalta suomalaisen henkilötunnuksen ja tunnistautumisen, joko verkkopankkitunnuksella, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla. (Kytömäki 2018.) Omakanta mahdollistaa kuluttaja-asiakkaalle tietoihinsa pääsyn vaivattomasti missä vain. Omakannasta kuluttaja-asiakas pystyy seuraamaan mahdollisia reseptejä sekä uusimaan niitä, tarkastamaan terveystietoihin liittyviä suostumuksia ja kieltoja sekä tarkistamaan ja seuraamaan terveystietojaan muun muassa diagnoosit, potilaskertomukset, sairaalatai hoitokäyntien tiedot, laboratoriolähetteet- ja vastaukset (kuva 2). (Kanta s.a.d)



Kuva 2. Kuvakaappaus Kanta-palvelun toiminnoista kuluttaja-asiakkaalle. (Kanta 2019)

Alati lisääntyvät digitaaliset alustat ja sovellukset, kuten esimerkiksi Kanta-palvelu, mahdollistavat käyttäjien ja palveluntarjoajien uudenlaista yhteistyömuotoa, joka tuottaa arvoa kaikille. Digitalustojen ansiosta kuluttaja-asiakkailla on mahdollisuus saada entistä enemmän tietoa palveluistaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille Kanta-palvelu mahdollistaa tiedon saannin asiakkaiden

tarpeista ja helpottaa asiakkaan ja toimijan välistä kommunikointia. Kanta-palvelu helpottaa ja nopeuttaa asiakkaan toimenpiteitä, kun eri toimijat näkevät samat tiedot, joten mahdollisilta päällekkäistutkimuksilta vältytään. (Hiironmäki 2015.)

## 2.2 Kanta-palvelu julkiselle ja yksityiselle toimijalle

Kanta-palvelun käyttöönotto ja käyttöön tottuminen julkiselle ja yksityiselle toimijalle on suuri ja pitkä prosessi, erilaisine järjestelmä- ja kirjaamismuutoksineen, lainsäädännöllisesti sekä työpaikan asenne- ja tapamuutoksineen. Suurien muutoksien vuoksi palvelun käyttöönotto on vaiheistettu eri osiin, joissa askel askeleelta otetaan käyttöön Kanta-palvelussa tarvittavat toimenpiteet. Palvelun käyttöönottoon vaikuttaa se, kuinka valmis muutokseen organisaatio on prosessin alussa ja käyttääkö organisaatio jo valmiiksi sertifioitua tietojärjestelmää. Myös yrityksen tulee osata huomioida palveluun liittymiseen vaadittavat resurssit ja tarpeet. Jo valmiiksi sertifioidulla järjestelmällä organisaatiolla kestää palvelun käyttöönotto noin 3 - 6 kuukautta, mutta jos järjestelmää ei ole sertifioitu, voi organisaatiolla mennä palvelun käyttöönottoon vähintään vuosi. Sertifioitu tietojärjestelmä on prosessi, jossa todennetaan organisaation tietojärjestelmiin kohdistuvien tärkeimpien vaatimusten täyttyminen Kanta-palveluihin sopivaksi. Sertifioidun järjestelmän lisäksi palveluun liittyvältä toimijalta vaaditaan asiakastietolain mukainen tietoturvan ja tietosuojan omavaltasuunnitelma, johon THL on määrittely tarvittavat selvitykset ja vaatimukset. (Kanta s.a.b)

Kanta-palvelut, joita toimijat tulevat palvelussa käyttämään ovat Omakanta, Lääketietokanta, Resepti-palvelu, potilastiedon arkisto, vanhojen potilastietojen arkisto, sosiaalihuollon asiakastietojen arkisto ja Kelain. **Omakanta** on verkkopalvelu niin ammattilaisille kuin kuluttajille. **Lääketietokanta** sisältää tietoa lääkkeistä, jotka ovat tarpeellisia lääkkeen määräämisen ja toimittamisen kannalta. Lääketietokanta mahdollistaa yhtenäiset toimintatavat lääkehuollossa. **Resepti-palvelun** kautta ammattilaiset pystyvät lähettämään ja uusimaan reseptejä. **Potilastiedon arkisto** on arkisto, jonne terveydenhuollon toimijat tallentavat potilastietoja omista järjestelmistään tietoturvallisesti. **Vanhojen potilastietojen arkisto** on arkisto, jonne tallennetaan jo olemassa ole-

vat asiakkaiden terveystiedot sähköisessä muodossa. **Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto** on paikka, jossa arkistonhoitaja voi tarkastella ja etsiä asiakkaan asiakirjoja. **Kelain** on erityisesti lääkäreiden ja hammaslääkäreiden käyttämä palvelu, jossa pystytään laatimaan ja uudistamaan asiakkaiden reseptejä. (Kanta s.a.e)

### 2.3 Kanta-palvelun tilanne tällä hetkellä

Kanta-palvelun peruspalvelut on otettu vaiheittain käyttöön vuodesta 2010 alkaen, jolloin palveluun osallistuminen oli vielä vapaaehtoista sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Ensimmäisessä vaiheessa yritysten oli määrä sertifioida tietojärjestelmänsä sekä vain osa Kanta-palveluista annettiin organisaatioiden käyttöön, esimerkiksi sosiaalihuollon arkiston perustoiminnallisuudet. Ensimmäiseen vaiheeseen osallistuvilla organisaatioilla on tulevaisuudessa helpompi muutos edessä, kun Kanta-palvelun toinen vaiheistus alkaa, koska organisaatio on jo osaksi tehnyt muutokset yritykseensä. Toinen vaihe sosiaalihuollossa on tarkoitus aloittaa vuonna 2020. Toisen vaiheen tarkoituksena on yhdistää kuntien työtavat ja kirjaamismuodot, jolloin kuntien tilastojen vertailu ja organisaatioiden ja potilaiden välinen viestintä helpottuvat. Vuoteen 2023 - 2024 mennessä Kanta-palvelut tulevat pakolliseksi kaikille Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. (Kanta s.a.a)

## 3 MUOTOILU JA YHTEISKEHITTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Muotoilun tarkoituksena on luoda toimivia, laadukkaita ja kestäviä palveluita tai tuotteita hyödyntämällä palvelujen kehittämisessä asiakasymmärrystä ja -lähtöisyyttä, jotka tuovat lisäarvoa niin kuluttaja-asiakkaalle kuin palvelun tuottajalle. Muotoilun visuaalisen esitystavan, käytännönläheisten menetelmien ja asiakasymmärryksen avulla saadaan luotua syvällistä ymmärrystä siitä, millä tavalla palveluja tulisi kehittää. (Ahonen 2017.) Organisaatiokulttuurissa vallitsevat näkymättömät osa-alueet voivat vaikuttaa työyhteisön päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseen sekä kehittämistoiminnan ja muutoksen onnistumiseen. Muotoilun avulla saadaan käynnistettyä organisaation sisäisiä muutosprosesseja, tuettua työyhteisöä kehityksessä ja haastettua vallitsevia hierarkioita. (Mäkisalo-Ropponen 2007, 97–125.)

Palvelumuotoilun yhtenä menetelmänä toimii yhteiskehittäminen. Yhteiskehittämisellä (co-creation) tarkoitetaan palveluiden tai tuotteiden kehittämistä yhdessä ammattilaisten ja tulevien käyttäjien kanssa panostaen asiakasymmärrykseen ja -lähtöisyyteen. Prosessissa korostetaan tasavertaisuutta, yhteisöllisyyttä ja avointa kehittämistä. Yhteiskehittämisen avulla luodaan mahdollisuus kaikille osallistua kehittämiseen sekä kertoa mielipiteensä ja kehitysehdotuksensa asiasta. (FCG s.a.) Yhteiskehittämistä voidaan pitää yhteisöllisenä oppimisena ja uuden ymmärryksen rakentamisena, jonka tavoitteena on luoda sosiaalinen tila, jossa tietoa, tietämystä ja uutta ymmärrystä jaetaan osallistujien kesken.

Sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä muotoiluun saatetaan myös törmätä nimellä hyvinvoinnin muotoilu. Vaikka muotoilu ja hyvinvoinnin muotoilu kulkevat käsi kädessä, niin hyvinvoinnin muotoilu käsitteenä keskittyy tunnistamaan ja työstämään käytäntöjen, järjestelmien ja ympäristöjen ongelmia ja mahdollisuuksia paremman elämänlaadun saavuttamiseksi. Yksilön hyvinvoinnin, järjestelmien ja infrastruktuurin muutoksen aikaansaamiseksi vaaditaan kokeiluihin, yhteistyöhön, osallistumiseen ja tutkimukseen perustuvia suunnittelumenetelmiä, joita palvelumuotoilun avulla pystytään tarjoamaan. (Keinonen ym. 2013, 11–13.)

Vaikka muotoilusta on puhuttu pitkään, ei sen tuomia menetelmiä vielä sosiaali- ja terveydenhuollon alalla paljonkaan tunneta. Kirjassa *Hyvinvoinnin muotoilu* (Keinonen ym. 2013, 27–39) sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset pohtivat sitä, mitä terveydenhuollolla ja muotoilulla on yhteistä. Vuonna 2013 julkaistun kirjan kommentteissa ilmeni, että terveydenhuollon ammattilaiset pitivät muotoilua aluksi vielä taideteollisena esineisiin kohdistuneena suunnitteluna, vaikka muotoilu on askel lähemmäksi parempaa asiakastyytyvyyttä ja organisaatiomuutosta. Muotoiluprojektien edetessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset alkoivat ymmärtää muotoilua ja muotoilijoita. Muotoilu yllätti sillä, kuinka käytännönläheistä, idearikasta ja silmiä avaavaa se on. Muotoiluprojekti antoi ammattilaisille uusia näkökulmia omaan työskentelyynsä. (Keinonen ym. 2013, 27–39.)

Vuodesta 2013 palvelumuotoilu on käsitteenä ja menetelmänä kehittynyt eteenpäin laaja-alaisesti ja yleistynyt osana yhteiskunnan ja organisaatioiden

kehittymistä niin tuotekehityksen, asiakasymmärryksen kuin sisäisen kehityksen osalta. Nykyään palvelumuotoilun avulla pyritään myös tukemaan organisaatioita muutoksissa tuomalla organisaatioihin uusien ratkaisujen lisäksi tarvittavat työkalut, taidot ja kyvyn jatkaa muutoksen toteuttamista muotoilijan lähdettyä. Palvelumuotoilun menetelmiä käytetään yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemiseksi esimerkiksi hyvinvoinnin muotoilussa sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. (Miettinen 2014, 45.) Silti vieläkin löytyy ihmisiä ja organisaatioita, jotka miettivät mitä palvelumuotoilu tarkoittaa ja mitä hyötyä siitä on organisaatiolle.

### 3.1 Asiakkaan rooli kehittäjänä

Perinteisessä asiantuntijalähtöisessä tuotekehityksessä pyritään asiakaskeikkeeseen lähestymistapaan. *Asiakaskeikkeisessä* kehittämisessä tiedostetaan olemassa olevat asiakkaat ja heidän yksilölliset tarpeensa. Asiakaskeikkeisessä kehittämisessä pyritään selvittämään asiakkaan toiveet ja tarpeet, mutta asiakkaan rooli jää usein kuvitteelliseksi ja asiakasta ei osallisteta aktiivisesti mukaan kehitykseen. (Kangas 2018; Larjovuori yms. 2012, 6–12.)

Palvelumuotoilullisessa kehityksessä pyritään asiakaslähtöiseen lähestymistapaan. *Asiakaslähtöisen* kehittämisen tarkoituksena on osallistaa asiakkaat aktiivisesti mukaan suunnitteluprosessiin alusta alkaen. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä pyritään selvittämään syvällisesti asiakkaiden tarpeet ja ongelmat ja etsimään niihin ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Ottamalla palvelumuotoilun tavat osaksi kehitystä saadaan tehokkaammin ja onnistuneemmin asiakkaiden kanssa luodut kehitysideoita käytäntöön (kuva 3). (Kangas 2018; Larjovuori yms. 2012, 6–12.)





Kuva 3. Asiakaskeskeinen vs. asiakaslähtöinen kehittäminen (Larjovuori yms. 2012)

Asiakaslähtöinen kehittäminen on parhaimmillaan silloin, kun kehittäjät tuntevat huonosti kohdemarkkinat ja asiakkaat. Palvelun käyttäjät pystyvät opastamaan kehittäjiä omaan työhönsä. Asiakkaat tarjoavat tietoa ja osaamista kaikkiin käytön suunnittelun osa-alueisiin sekä heiltä haetaan ymmärrystä ja kokemusta kehitettävästä palvelusta; mikä toimii ja mikä ei toimi. Asiakasta ei pidä kuitenkaan pitää täysin pääpalvelun suunnittelijana, vaan he toimivat opastajina ja uusien näkökulmien tarkastelijoina. Yksinkertaisimmillaan asiakkaan rooli kehityksessä saattaa olla vain vuoropuhelua mahdollisista ongelmista tai työtapojen ja työympäristön kartoittamisesta. Parhaimmillaan asiakkaan rooli on aktiivinen kehityksen alusta loppuun, jolloin käyttäjän kokemuksia ja havaintoja käytetään jokaisessa tuotannon vaiheessa. (Hyysalo 2009, 94–98.)

### **3.2 Muotoilun ja yhteiskehittämisen hyödyt**

Kuten aikaisemmin mainitsin, yhteiskehittämisen avulla saadaan luotua sosiaalinen tila, jossa käyttäjät ja asiantuntijat pystyvät ilmaisemaan ehdotuksiaan, tunteuksiaan ja kokemuksiaan luottamuksellisesti. Muotoilijan avulla pystytään haastamaan vallitsevia hierarkioita, luomaan yhteisöllinen ilmapiiri ja tukemaan työyhteisöä kehityksessä esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla, jossa hierarkiat ovat vielä näkyvässä roolissa (Mäkisalo-Ropponen 2007, 97–125).

Muotoilija ja muotoilun menetelmät yhdistävät eri alojen ammattilaisia, kuluttajia tai organisaatioiden sisäisiä työryhmiä yhteen yhteisen ongelman edessä. Esimerkiksi jos kuluttaja-asiakkaalla on negatiivisia ennako-odotuksia kyseisen alan ammattilaisesta, voidaan yhteiskehittämisen avulla saada ennako-odotukset murtumaan, kun kuluttaja katsoo palveluita myös työntekijän näkökulmasta. Toisaalta epäonnistumisiakin yhteiskehittämisessä voi tulla vastaan. Esimerkiksi osallistuja-asiakkaille saatetaan luvata olla merkittävänä vaikuttajana palvelun kehityksessä, mutta osallistaja-asiakas kokee roolinsa merkittävästi vähäpätöisemmäksi ja vaikutusmahdollisuudet mitättömiksi. (Häyhtiö 2017.) Sosiaali- ja terveysalalla on vaadittavia säädöksiä ja lakeja, joita on tärkeää huomioida palvelumuotoilun eri vaiheissa esimerkiksi muotoilun menetelmiä valittaessa, koska joitakin menetelmiä ei välttämättä pystytä tietyissä tilanteissa käyttämään (Ahonen 2017). Näin on, vaikka yhteiskehittäminen on

haastavaa ja se ei välttämättä aina tuota toivottua tulosta. Toisaalta epäonnistumisistakin kehitytään kohti parempaa asiakasymmärrystä ja asiakastyytyvyyttä sekä opitaan käyttämään muotoilun menetelmien soveltuvuutta eri paikkoihin ja tapoihin.

Onnistuessaan muotoilun ja varsinkin yhteiskehittämisen avulla sosiaali- ja terveydenhuollon alalla pystytään huomioimaan kohderyhmän erilaiset tarpeet, halut sekä ongelmat ja löytämään toimivia ratkaisuja, jotta todellisiin tarpeisiin voitaisiin vastata mahdollisimman hyvin. Yleensä muotoiluprosessi ei ole vain yhden osa-alueen kehittämistä, vaan se on tapa lähestyä kokonaisuuksia ja löytää ratkaisuja yllättävistäkin paikoista, mitä ei välttämättä projektin alussa ymmärretä huomioida. Muotoilijoiden tai muotoilun menetelmien hyödyntäminen kaikkien hankkeen osapuolten näkökulmien saavuttamiseksi mahdollistaa mitä todennäköisemmin asiakastyytyväisempiä ja toimivimpia palveluita. (Miettinen 2014 62, 85–89.)

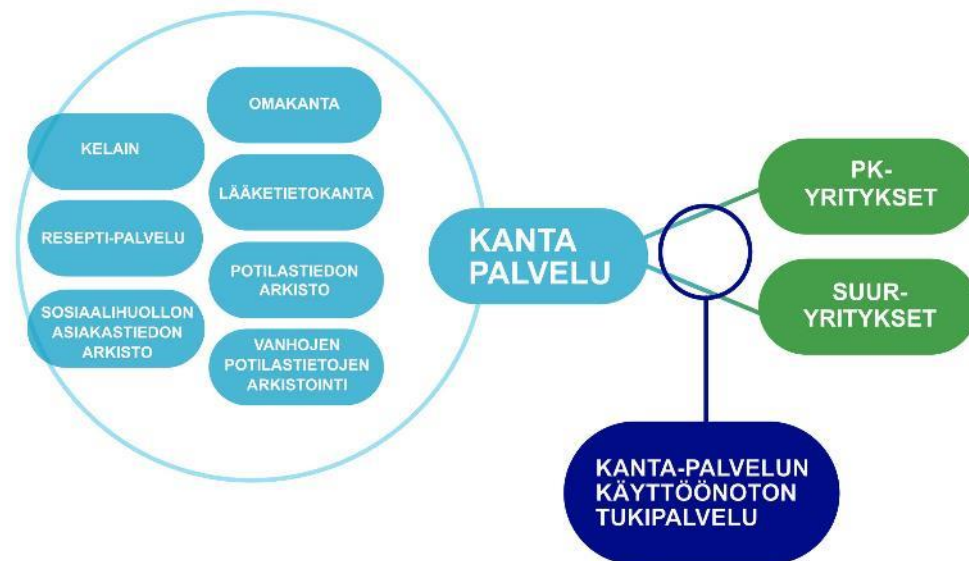
Pohjois-Texasin yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan yhteiskehittämällä on monia liiketoimintaa ja asiakasymmärrystä kasvattavia tekijöitä. Tutkimuksessa selvisi, että voimavarojen ja yhteiskehittämisen avulla saatiin parempaa näkemystä kuluttajien tarpeista ja näin ollen palveluita pystyttiin kehittämään kuluttajaystävällisempään suuntaan ja parantamaan palvelun laatua, sekä yhteiskehittämisen avulla organisaation brändin brändikokemus ja tunnettavuus paranivat. (emerald publishing s.a.) Vuosina 2016 - 2017 soteyrityksen boosteri -hankkeessa kokeiltiin palvelumuotoilun menetelmien soveltuvuutta alalle. Hankkeessa ilmeni, että palvelumuotoilu soveltuu sosiaali- ja terveysalalle toimintaperiaatteiltaan hyvin, koska molemmilla aloilla vaaditaan empatiaa, asiakaslähtöisyyttä ja yhteisöllisyyttä. (Kangas 2018.)

#### **4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT**

Tämä luku perustuu Socomin hankejohtajalle (Orava 2019) tehtyyn haastatteluun Kanta-palvelusta ja sen ympärillä tapahtuvista muutoksista. Tällä hetkellä asiakasasiakirjoja kirjataan hyvin vapaasti. Jokaiseen kuntaan on muodostunut oma erilainen tyyli kirjata sekä tuottaa sosiaalipalveluita, mikä saattaa joutua esimerkiksi kunnan väestöpohjan tarpeesta erilaisille sosiaalipalveluille. Sama palvelu saattaa eri kunnissa olla eriniminen ja jopa palvelun sisältö

saattaa poiketa kunnittain, riippuen siitä, miten kunta on palvelun määritellyt. Tästä syystä johtuen eri kuntien tiedot eivät ole vertailukelpoisia ja näin ollen tilastoja on vaikeampi toteuttaa ja seurata. Kanta-palvelun käytöllä halutaan purkaa nykyinen menetelmä ja luoda tilalle yhtenäinen merkintä- ja kirjaamistapa, esimerkiksi sosiaalihuollon arkisto ja terveydenhuollon arkisto. Yhtenäinen merkintä ja kirjaamistapa tarkoittaa sitä, että kunnat eivät saa enää kirjata ja tuottaa palveluita omilla ehdoilla, vaan ne tehdään THL:n määräysten mukaan.

Tähän muutokseen Socom päätti luoda tukipalvelun. Socomin tukipalvelun tarkoituksena on lähteä opastamaan ja ohjeistamaan pk-yrityksiä ja suuryrityksiä (kuva 4) esimerkiksi potilastietojen ja sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisessa, asiakastietojärjestelmän ja työtapojen muutoksessa sekä toimintakortin ja käyttöoikeuksien käyttöönotossa.



Kuva 4. Kanta-palvelun käyttöönotto tukipalvelun sijoittuminen toiminnallisesti. (Boman 2019)

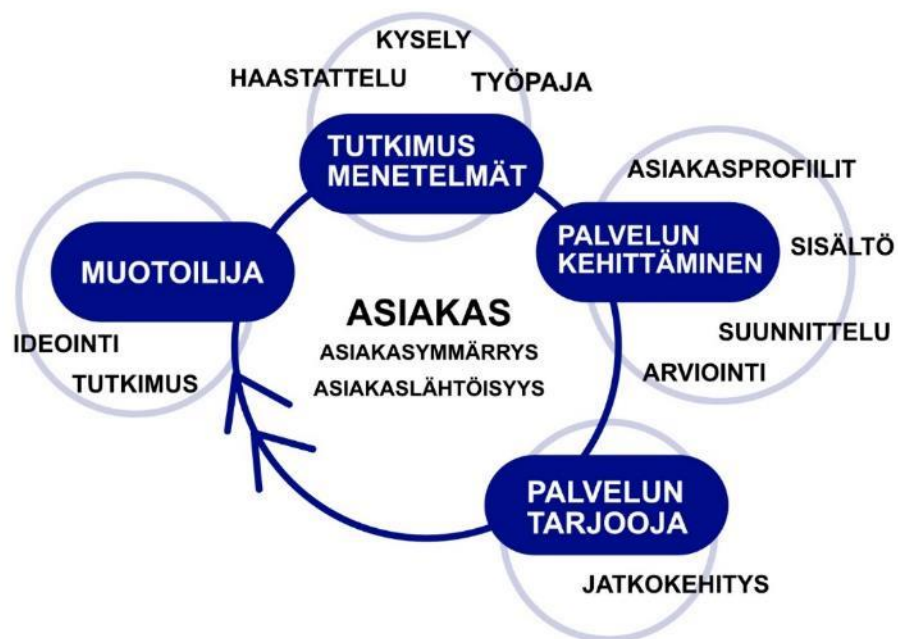
Haastattelussa ilmenneitä mahdollisia käyttöönoton tukipalveluita lähdetään kartoittamaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille suunnatun työpajan kautta.

#### 4.1 Viitekehys, käsittekartta ja aiheen rajaus

Opinnäytetyö keskittyy asiakasyrityksen Kanta-palvelun käyttöönotto tukipalvelun konseptointiin, jossa lähestytään palvelun kehitystä asiakkaan näkökulmasta palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksessa käydään läpi

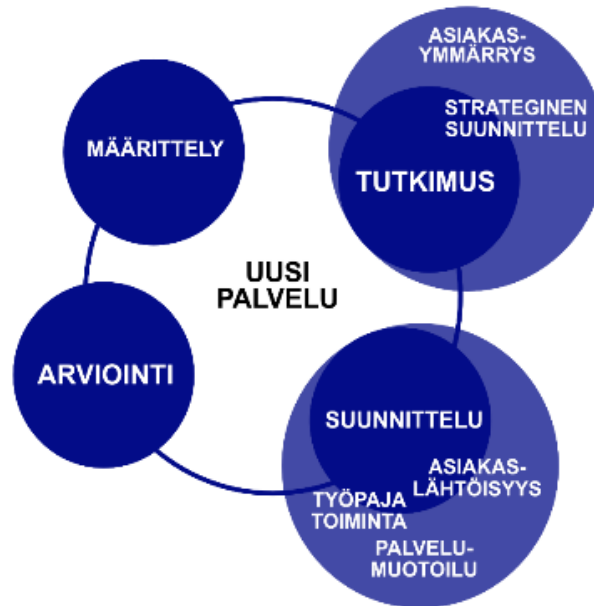
vaadittavia toimenpiteitä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoilta Kanta-palvelun liittymisessä, esimerkiksi vaadittavia järjestelmämuutoksia, lainsäädäntöä tai yrityksen asenteiden ja tapojen muutoksia.

Tutkimuksellisen osuuden käsitekartassa (kuva 5) käydään läpi asiakkaan sekä asiakasymmärryksen ja -lähtöisyyden käyttökohteita palvelun kehityksessä. Käsitekartassa korostetaan niitä palvelun kehityksen vaiheita, joissa asiakas sekä asiakasymmärrys ja -lähtöisyys on tärkeää huomioida, jotta palvelusta saadaan asiakkaan näköinen.



Kuva 5. Tutkimuksellisen työvaiheen käsitekartta (Boman 2019)

Palvelumuotoilu keskittyy asiakasymmärrykseen ja asiakaslähtöisyyteen, jota pääosin tutkitaan ja käytetään tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa. On tärkeää laajentaa asiakasymmärryksen katsantokantaa myös määrittelyvaiheeseen, jotta pystytään ymmärtämään palvelua tuottavan organisaation tavoitteet ja käytettävissä olevat resurssit. (Tuulaniemi 2011, 126–133.) Viitekehyksessä (kuva 6) määritetään uuden palvelun kehittämisen tärkeimmät vaiheet.



Kuva 6. Viitekehys (Boman 2019)

Määrittelyvaiheessa kartutetaan projektin tavoitteet ja luodaan ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta, sekä siitä, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa. Tutkimusvaiheessa etsitään asiakasymmärrystä perehtymällä Kanta-palveluun ja sen tuomiin muutoksiin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoilla sekä kerätään ja analysoidaan kyseisen aiheen ympärille muodostuvia käsitteitä. Produktiivisessa osassa eli suunnitteluvaiheessa toteutetaan asiakaslähtöisyyttä ja yhteiskehittämistä työpajan avulla. On tärkeää myös muistaa käyttäjäasiakkaiden ymmärtäminen määrittelyvaiheesta aina konseptointiin saakka. (Tuulaniemi 2011, 126–133.)

## 4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa käsitellään tulevan Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelun kehittämistä ja konseptointia. Tutkimus toteutetaan yhteiskehittämisellä ostaja-asiakkaiden kanssa, mihin pohjautuen tutkimuskysymykset on suunniteltu.

### Pääkysymys

*Mitä Kanta-palvelun käyttöönotto tukipalvelun tulee sisältää?*

Pääkysymyksen avulla rajataan koko tutkimuksessa käsiteltävä aihepiiri. Kysymys luo selkeän päämäärän niin ostaja-asiakkaille kuin työn tutkimuksen pohjaksi.

**Apukysymykset ovat:**

*Missä vaiheessa yritys on Kanta-palvelun käyttöönotossa?*

*Millaisissa käyttöönoton tilanteissa yritys tarvitsee asiantuntijoiden apua?*

*Tietävätkö yritykset, mitä edellytyksiä Kanta-palveluun liittyminen vaatii?*

Apukysymysten avulla kartoitetaan tulevien käyttäjäasiakkaiden näkökantaa Kanta-palvelua kohtaan ja pyritään tarkentamaan heidän lähtötilannettansa ja jo vastaan tulleita ongelmia palvelun käyttöönotossa. Saatujen tietojen avulla pystytään kokoamaan asiakkaiden tarpeisiin soveltuvat palvelupaketit.

Näihin jokaiseen kysymykseen vastattiin keräämällä kattavasti tietoa Kanta-palvelusta ja sen vaatimista vaatimuksista alan toimijoille. Vastauksia kerättiin myös työpajassa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Tukipalvelun suunnittelussa ja konseptoinnissa painoarvona toimi asiakasymmärrys, siksi tärkeimpänä tutkimusvaiheena oli työpaja sosiaali- terveydenhuollon toimijoiden kanssa ja siitä syntyneet tulokset.

**4.3 Tutkimusmenetelmät**

Tässä opinnäytetyössä on käytetty pääosin kvalitatiivista eli laadullisia tutkimusmenetelmiä sekä yhtä kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää. Kvantitatiivisena menetelmänä käytettiin kyselyä. Opinnäytetyö painottuu kuitenkin laadullisen tutkimusmenetelmien käyttöön. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tutkimusaineistoa voi kerätä monella eri tavalla. Pääasiana on, että tutkimuksessa selvitetään kokonaisvaltaisesti kohteen kokemuksen ja käsityksen erilaiset näkökulmat tutkittavaan asiaan. Määrällisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena on kerätä tietoa numeraalisesti ja sitä on pystyttävä mittaamaan ja tulkitsemaan tilastoin. Pääasiana määrällisessä tutkimuksessa on löytää säännönmukaisuuksia ja sen avulla usein selitetään, rakennetaan ja täsmennetään aiempia teorioita. (Vilkkä 2015, 66–67, 120–122.)

Opinnäytetyö aloitettiin puolistrukturoidulla haastattelulla Socomin hankejohtajalle. Haastattelun avulla kartoitettiin Kanta-palvelun sen hetkistä tilaa ja kerät-

tiin tietoa tulevaa tukipalvelua varten. Haastattelussa kerätyn tiedon avulla lähdettiin suunnittelemaan tutkimuksen seuraavia vaiheita sekä mitä ja miten halutaan tutkia. Tuulaniemen mukaan (2011, 58–72) palvelumuotoilun keskeisimpänä ajatuksena on palvelun eri osapuolien osallistaminen palvelun kehittämiseen, siksi asiakkaiden näkökulmia ja tarpeita lähdettiin tutkimaan työpajan kautta. Työpajan avulla kartutettiin asiakkaan kokemus, tahto ja mieltymykset sekä kehitettiin tukipalvelua yhdessä heidän tarpeistaan. Työpajaan osallistuville henkilöille lähetettiin ennakkokysely ennen virallista työpajapäivää, jotta työpajan pituus pysyisi siedettävänä. Ennakkokyselyn avulla kartutettiin osallistujien tieto ja kokemus Kanta-palvelusta, mikä mahdollisti työpajan menetelmien kohdistamisen osallistujille epävarmoihin aiheisiin.

#### **4.3.1 Haastattelu**

Yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä tutkimus- ja kehittämistyössä on haastattelu. Haastattelun avulla saadaan nopeasti syvällistä tietoa ja uusia näkökulmia kehitettävästä kohteesta. Haastattelumenetelmiä on monia erilaisia, muun muassa strukturoitu, puolistrukturoitu tai avoin haastattelu. Haastattelut soveltuvat moniin erilaisiin tilanteisiin ja lähtökohtiin, mutta tärkeintä on miettiä sitä, mihin tilanteeseen haastattelua suunnitellaan ja millaista tietoa haastattelusta halutaan saada. (Ojasalo yms. 2010.)

Opinnäytetyössä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, koska se koettiin aiheeseen nähden vapaammaksi ja luovemmaksi tavaksi keskustella aiheesta. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset suunniteltiin ennakkoon, mutta niiden järjestys ja sananmuodot vaihtelivat haastattelun edetessä. Haastattelun tarkoituksena oli tutustua aiheen lähtökohtiin ja sen hetkiseen tilanteeseen sekä tilaaja-asiakkaan toivomuksiin ja näkökulmiin tulevasta tukipalvelusta.

#### **4.3.2 Kysely**

Kysely on muihin menetelmiin verrattuna nopea ja tehokas tapa kerätä tutkimusaineistoa sekä se soveltuu hyvin useiden ilmiöiden ja aiheiden tutkimukseen. Kyselyitä on monia erilaisia, ja tyypillisimpiä kyselyitä ovat postitse ja sähköpostitse lähetettävät tai internetissä täytettävät lomakkeet. Kyselyt tuottavat tyypillisesi numeroihin perustuvia tuloksia, joista saadaan tilastollisia

kaavioita. Menetelmät, jolla tietoa kerätään vaikuttavat siihen, millaisia kysymyksiä esitetään ja mitkä tekijät vaikuttavat tuloksien vastauksiin ja luotettavuuteen. (Ojasalo yms. 2010.)

Määrällisen tutkimusmenetelmän avulla, joka oli tässä tapauksessa kysely, tuettiin laadullisilla tutkimusmenetelmillä saatuja tuloksia. Sähköpostikyselyn tarkoituksena oli tukea työpajassa saatuja tuloksia sekä kartuttaa tietoa osallistujista ennen työpajan aloitusta, jotta työpajan aikatauluun saatiin lisää joustavuutta (ks. liite 1). Kysely kohdistettiin työpajaan osallistuville henkilöille ja se lähetettiin noin muutamaa päivää ennen työpajan aloitusta.

### **4.3.3 Työpaja**

Tärkeänä tehtävänä palvelumuotoilussa on antaa toimivat välineet ja menetelmät yhteiseen kehittämiseen niin käyttäjille kuin muillekin palveluasiantuntijoille. Työpajan tarkoituksena on antaa mukana oleville ihmisille keinoja itseilmaisuun ja kommunikointiin, välineitä luovan ongelmanratkaisukyvyyn vahvistamiseen ja toimintatapoja yhteistyöhön. (Tuulaniemi 2011, 116–118.)

Työpajalla pyritään syventämään tietoa ja ymmärrystä käyttäjästä, jotta työpajalle asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Jotta haluttuihin tuloksiin päästään, vaatii työpajan järjestäminen huolellisen suunnittelun ja selkeän tavoitteen. Työpajan suunnittelussa kannattaa ensimmäisenä huomioida se, millä menetelmillä tietoa lähdetään valitusta käyttäjäryhmästä etsimään ja millaiset resurssit työpajan järjestäminen vaatii. Osallistavassa kehittämisessä rennon ja luovan ilmapiirin luominen on tärkeää, jotta asioista uskalletaan ja jaksetaan keskustella. Koska työpajat ovat intensiivisiä, raskaita ja saattavat kestää useitakin tunteja niin, on myös huomioitava riittävien taukojen määrä, jotta osallistujien keskittymiskyky pysyy riittävänä. (Tuominen ym. 2015.)

## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

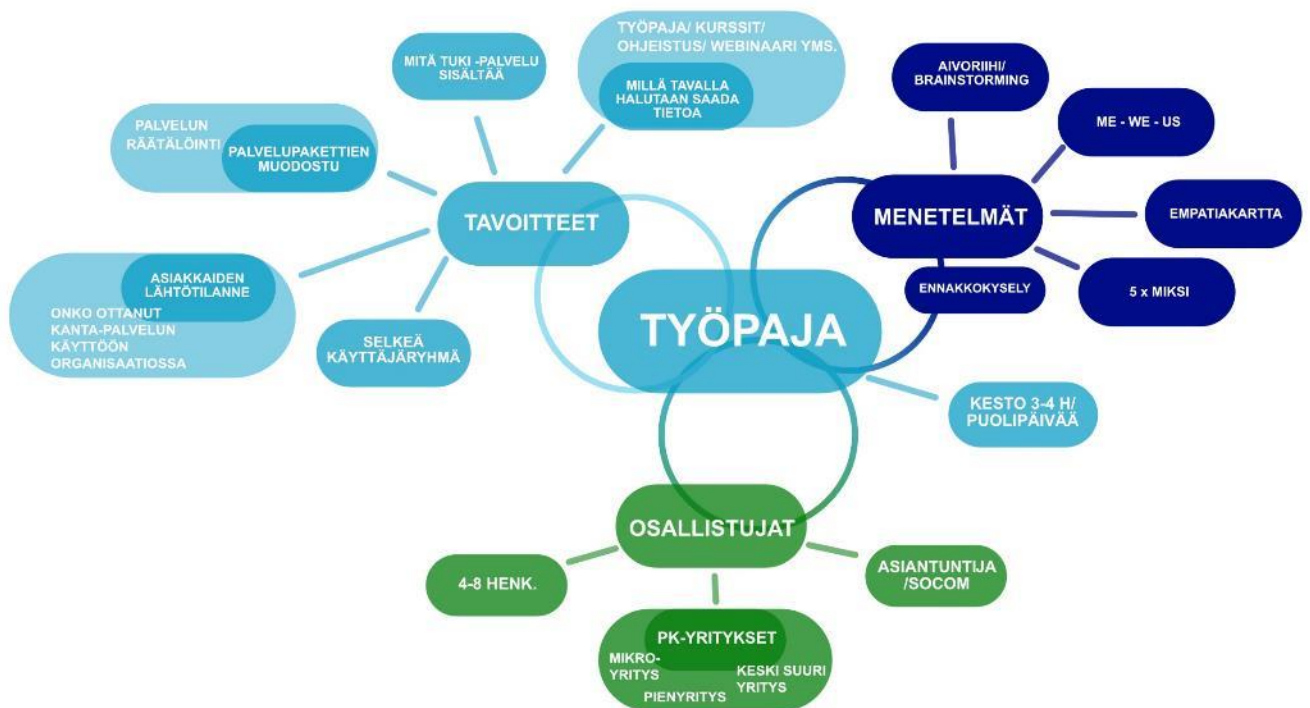
Ennen työpajan varsinaista suunnittelua oli hyvä kartuttaa pohjatietoa Kanta-palvelusta sekä yhteiskehittämisestä sosiaali- ja terveysalalla. Lisäksi oli tärkeää tutustua työpaja toiminnan eri menetelmiin ja niiden käyttöön erilaisissa työpajatilanteissa. Tietoa yhteiskehittämisestä ja työpajamenetelmistä kerättiin



erilaisista kirjallisista lähteistä, opinnäytetöistä ja työpajatoimintaa käsittelevistä nettartikkeleista ja tutkimuksista. Työpajan suunnittelu lähti liikkeelle kyseisen tutkimusvaiheen jälkeen.

## 5.1 Työpajan suunnittelu

Työpajan suunnittelu lähti käyntiin käsittekartan (kuva 7) avulla, johon koottiin työpajaan sisältyvät tavoitteet, aikataulu, kohderyhmä/osallistujat ja menetelmät. Käsittekartan avulla selkeytettiin kuvaa siitä, mitä tavoitteita ja menetelmiä työpajalle asetetaan ja mitä asioita suunnittelussa kannattaa huomioida.



Kuva 7. Produktiivisen työvaiheen käsittekartta. (Boman 2019)

Työpajan päätavoitteeksi tässä vaiheessa asetettiin mahdollisten palvelupakettien sisällön muodostuminen asiakkaiden tarpeista ja selkeiden käyttäjäryhmien syntyminen. Lisäksi työpajan tarkoituksena oli saada lisää asiakasymmärrystä ja tietoa siitä, mitä tulevan tukipalvelun asiakkaat haluavat ja tarvitsevat palvelulta sekä millaiset lähtökohdat asiakkailla on Kanta-palvelun käyttöönotossa. Työpajan teemana oli ymmärtää sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden näkemyksiä, kokemuksia ja tarpeita, ja koostaa niistä yhdessä toimivia asiakaskeskeisiä palvelupaketti-ideoita.

Työpajan sisältöä suunniteltaessa valittiin käytettävät menetelmät. Työpaja menetelmät valittiin sillä perusteella, millaista tietoa kyseisestä käyttäjäryhmästä haluttiin saada. Valitut menetelmät ovat Aivoriihi, Empatiakartta, 5xMiksi ja Me-We-Us, joita avataan enemmän kappaleessa 5.2. Työpaja menetelmien lisäksi käytettiin sähköpostikyselyä tukemaan työpajan etenemistä ja aikataulussa pysymistä. Kysely lähetettiin osallistujille ennen virallista työpajapäivää. Työpajassa käytettiin useita eri metodeja, jotta siitä tulisi monipuolinen ja kaikkien näkökulmat saataisiin avattua.

Työpajan aikataulusuunnitelman avulla koottiin näkyväksi tehtävien tavoitteet ja sisältö sekä tehtävien läpiviennin vaatima aika (kuva 8).



Kuva 8. Työpajan aikataulusuunnitelma (Boman 2019)

Tehtävien eteneminen suunniteltiin systemaattiseen järjestykseen siten, että edeltävän tehtävän tulokset tukivat seuraavaa tehtävänantoa.

## 5.2 Valitut työpajamenetelmät

Tässä kappaleessa kerrotaan työpajaan valituista palvelumuotoilun menetelmistä, jotka soveltuvat yhteiskehittämiseen. Kappaleissa käydään läpi sitä, miksi kyseiset menetelmät valittiin ja millainen niiden toimintaperiaate on. Kaikki neljä menetelmää, jotka valittiin työpajaan, soveltuivat hyvin palvelun kehittämiseen ja loivat avointa keskustelua ongelmista ja päämääristä.

*Aivoriihi (brainstorming)* on hyvin yleinen menetelmä yhteiskehittämisessä. Sen tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon ideoita ilman minkäänlaista kritiikkiä ideoita kohtaan. Menetelmään tarvitaan kokoon joukko ihmisiä esimerkiksi yrityksen johto tai työntekijät, jotka yhdessä lähtevät ratkaisemaan ja ideoimaan ajatuksia valitun teeman ympärille. Aivoriihi herättelee osallistujien luovaa ajattelua ja irrottaa tavanomaisesta näkökulmasta. (Ojasalo yms. 2010.) Aivoriihen käyttö työpajassa kohdistuu niihin kysymyksiin, joista halutaan saada mahdollisimman paljon irti ajatuksia ja ideoita.

*Empatiakartta (empathy map)* antaa osallistujille mahdollisuuden kertoa heidän tuntemuksiaan, ajatuksiaan ja epäilyksiään valittua teemaa tai asiaa kohtaan (Innokylä 2019). Tätä menetelmää käytettiin työpajan alussa herättämään ja valmistelevaan osallistujia luovaan ja vapaaseen ajatteluun. Empatiakartan avulla koottiin tietoa siitä, mitä osallistujat tuntevat tai kokevat Kanta-palvelua kohtaan.

*Yksin-kaksin-kaikki (Me-We-Us)* menetelmällä pohditaan ensin yksin, sitten jutellaan kaksin tai pienessä ryhmässä ja lopuksi koko ryhmän kesken. Menetelmä mahdollistaa hiljaisempien osallistujien mielipiteiden näkyvyyden sekä osallistaa aktiivisesti kaikkia osallistujia. (Innokylä 2019.) Menetelmän käyttö kohdistuu niihin kysymyksiin, joissa halutaan saada tietoa siitä, millaisia asiakkaita tukipalvelun ostajat ovat.

*5xMiksi (5xWhy)* menetelmän avulla nostetaan esiin ongelmat, jotka ovat kehittämiskohteen esteenä. Viisi kertaa miksi -metodin tarkoituksena on selkeyttää aiheen ongelmia ja syitä. (Innokylä 2019.) Menetelmän avulla vahvistettiin syitä tukipalvelun tarpeelle ja etsittiin ongelmia, joita käytettiin palvelun sisällön suunnittelun tukena.

### **5.3 Työpajan toteutus**

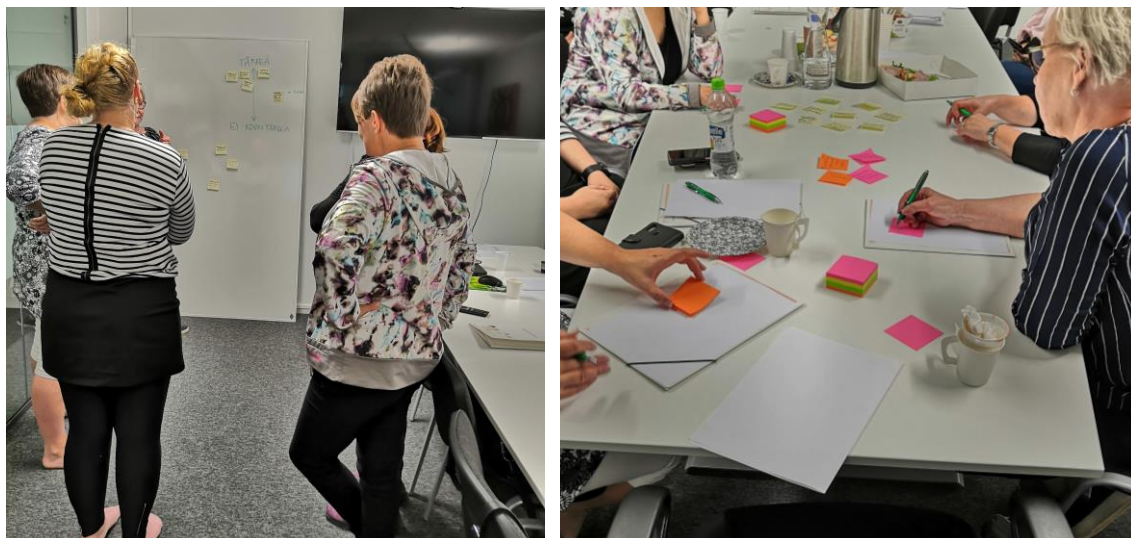
Työpajakutsut (ks. liite 2) lähetettiin noin kolme viikkoa ennen työpajaa ja ne lähetettiin 75 eri yritykselle, joista kuusi yritystä varmisti osallistumisensa. Lisäksi muutama päivä ennen työpajaa lähetettiin ennakkokysely varmistaneille

osallistujille, ainoastaan kaksi yritystä vastasi kyselyyn. Vähäisestä vastausmäärästä huolimatta ennakkokyselyn tulokset tukivat työpajassa käytettäviä menetelmiä.

Työpaja pidettiin torstaina 12.9.2019 kello 13 - 17 Lappeenrannassa, Socomin toimipisteellä. Työpajaan oli ilmoittautunut osallistumaan yhdeksän henkilöä, joista lopulta saapui paikalle viisi. Osallistujia oli kolmesta eri yrityksestä. Kaksi osallistujista oli esimiehenä tai johtajana toimivia henkilöitä, ja loput kolme työskentelivät sairaanhoitajina ja lähihoitajina kyseisissä yrityksissä. Erilaisessa asemassa työskentelevien osallistujien avulla saatiin erilaisia näkökulmia niin työnantajan kuin työntekijän näkökulmasta, jotka lisäsivät keskustelua työpajassa. Kohderyhmäasiakkaiden lisäksi työpajaan osallistui Socomin hankejohtaja ja Tatu-hankkeen projektipäällikkö.

Työpaja aloitettiin hankejohtajan puheenvuorosta, jossa toivottiin osallistujat tervetulleeksi ja kerrottiin Kanta-palvelusta, missä tilanteessa tällä hetkellä ollaan sekä motivoitiin osallistujia työpajan tärkeydestä. Hankejohtajan puheenvuoron jälkeen työpajaohjaaja kertoi työpajan teemasta ja tavoitteista sekä rohkaisi osallistujia luovaan ja avoimeen keskusteluun. Puheenvuorojen jälkeen heräteltiin osallistujia ajatteluun ja vapaan mielipiteen ilmaisuun. Osallistujat pääsivät kertoa kokemuksiaan, odotuksiaan ja mielipiteitään Kanta-palvelusta.

Työpajan ensimmäisessä tehtävässä osallistujat pääsivät pohtimaan mahdollisia asiakasprofiileja tai käyttäjäryhmiä tulevalle tukipalvelulle. Tehtävässä pohdittiin myös syitä sille, miksi kyseinen käyttäjäryhmä tarvitsee palvelua ja millaisia esteitä heillä on. Toisessa tehtävässä käytiin läpi Kanta-palvelun käyttöönoton vaatimuksia. Tehtävässä mietittiin sitä, mitkä vaatimukset osallistujille olivat tärkeimpiä tuen saannin kannalta (kuva 9). Tämän tehtävän avulla saatiin pohjaa seuraavalle eli kolmannelle tehtävälle. Kolmannen tehtävän tarkoituksena oli luoda palvelun sisältö osallistujien tarpeista ja muodostaa niistä mahdolliset palvelupaketit (kuva 10). Lopuksi vielä pohdittiin, miten osallistujat haluaisivat tukipalvelua tarjottavan ja mitä he olisivat valmiita palvelusta maksamaan.



Kuva 9 ja 10. Palvelun sisällön ideointia työpajassa. (Boman 2019)

Kokonaisaikataulussa pysyttiin ja valmiiksi suunniteltujen tehtävien mukaan edettiin, vaikka tehtäväkohtaiset ajat muuttuivat suunnitellusta. Aikataulu muuttui tehtävien osalta, koska osallistujille annettiin tilaa keskustella ja jakaa mielipiteitään. Keskustelujen aikana työpajaohjaaja kirjasi ylös keskusteluissa käytyjä aiheita ja mielipiteitä, joita hyödynnettiin tuloksien analysointivaiheessa. Tarvittaessa keskustelu keskeytettiin ja pyrittiin kehottaa jatkamaan keskittymistä tehtävään.

#### 5.4 Työpajan tulokset ja analysointi

Työpajatulosten analysointimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä- ja teoriaohjaavaa menetelmää. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus ja siinä halutaan korostaa päätelyn logiikkaa. Aineistolähtöisessä analyysissä on tärkeää, että tulokset eivät ole etukäteen sovittuja, vaan ne nousevat aineistosta esiin. Työpajaan oli valittu tietyt aiheet mutta tarkkoja tuloksia ei vielä tiedetty, vaan tulokset nousivat esiin työpajan edetessä. Teoriaohjaavassa analyysissä on tiettyjä etukäteen valittuja aiheita, mutta analyysi ei viittaa suoraan teoriaan. Teoriaohjaava analysointimenetelmä toimii hyvin apuna analyysin etenemisessä. (Tuomi 2007, 129–133.)

Analysointivaiheessa nostetaan tärkeimmät ja puhuttavimmat huomiot esiin, jotka ilmenivät työpajassa saaduista tuloksista ja keskusteluista. Yhtenä tär-

keimpänä huomiona tuloksista ja muistiinpanoista nousi esiin osallistujien tarvitsema resurssiapu Kanta-palvelun käyttöönoton aloittamisessa. Suurimaksi osaksi Kanta-palveluun liittyminen vaatii yrityksiltä aikaa panostaa liittymiseen ja käyttöönoton vaiheiden läpikäyntiin sekä resursseja muun muassa laitehankintoihin. Yritykset kokivat oman ajan ja resurssien panostuksen riittäväksi Kanta-palveluun liittymisessä ja siksi he halusivat valtion organisaatioiden panostavan myös oman osansa Kantaan liittymisen ja yrityksen kehityksen tukemiseksi. Valtion organisaatioilta halutaan näyttöä siitä, että se on valmis tukemaan pieniä yrityksiä suurien muutoksien edessä.

Resurssiavun lisäksi toisena tärkeänä huomiona tuloksissa nousi esiin tarpeellinen asiantuntijan tuki ensimmäisten vaiheiden selvittämisessä ja siihen liittyvissä tiedonhankinnoissa. Kanta-palveluun liittyvää lakipäätöstä ei ole vielä virallistettu, mutta suuntaa antavia vuosilukuja on annettu. Lakipäätöksen venyminen lisää epäselvyyttä yrityksissä. Yritykset kokivat Kanta-palvelun käyttöönoton aloituksen epäselvänä, hieman pelottavana ja laajana projektina, joka jarrutti yritysten innostusta liittyä Kanta-palveluun. Yritykset kaipasivat asiantuntijaa vierelle opastamaan etenemisessä ja neuvomaan tärkeimmät huomiot Kantaan liittymisessä.

Kolmantena tärkeänä huomiona työpajassa ilmeni koulutuksen ja opastuksen tarpeellisuus niin henkilökunnalle kuin yrityksen johdollekin. Osallistajat, jotka työntekijän näkökulmasta katsoivat Kantaan liittymistä, painottivat johtotason henkilöiden vaikuttavuutta muutokseen ja sen käynnistämiseen. Työntekijät toivoivat yrityksen johdon panostavan avoimeen viestintään ja tarpeelliseen koko henkilöstön kattavaan koulutukseen, kun Kanta-palvelun muutokset ovat edessä.

Yritykset tiesivät suurimman osan Kantaan liittymisen vaatimuksista, joita ovat *järjestelmän sertifiointi, omavalvontasuunnitelman päivitys, tietosuojaturvakäytäntöjen vaatimuksien toteutus, henkilökunnan koulutus, projektiin liittyvä tiedotus, toimijakortin hankinta ja opastus, resurssien kartoitus sekä pääkäyttäjän rooli ja tehtävien selvitys*. Tärkeimpänä vaatimuksena, johon tukea uskottiin tarvittavan, nousi esiin projektin sisäinen ja ulkoinen tiedotus sekä tietosuojaturvakäytäntöjen vaatimuksien toteutus. Loput vaatimukset koettiin

myös erittäin tärkeiksi tuen saannin kannalta. Yritykset kokivat tarvitsevansa tukea ja opastusta kaikkiin Kantaan liittymisen vaatimusten osiin.

Opastusta ja koulutusta koettiin tarvittavan myös niihin käyttöönoton osa-alueisiin, joissa muutokset ovat näkyviä ja joissa koko henkilöstö täytyy ohjeistaa uudelleen, esimerkiksi kirjaamis- ja tapamuutokset sekä erilaisten teknisten laitteiden ja ohjelmien hallinta. Yritykset uskoivat asiantuntijapalvelun selkeyttävän muutoksien ohjeistamista ja tuovan sekä henkilöstölle että yrityksen johdolle ajankohtaista tietoa ja opastusta Kantaan liittymisestä ja siihen koulutautumisesta.

Työpajan aikana saatiin selkeitä tuloksia ja asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastattiin onnistuneesti. Tietyt puheenaiheet ja yrityksiä koskevat tarpeet nousivat esiin työpajan edetessä, mikä selkeytti tuloksien ryhmittelyä, sekä työpajassa käytiin tutkimuskysymykset laajasti ja ymmärrettävästi läpi, siten että yritykset ymmärsivät kysymyksen tarkoituksen. Luotujen tutkimuskysymysten ja niihin saatujen vastauksien avulla pystyttiin luomaan toimiva ja tarpeellinen tukipalvelu sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Työpajan tuloksia ja niistä syntyneitä palveluideoita avataan tarkemmin seuraavissa luvuissa.

## **6 KONSEPTOINTISUUNNITELMA**

Konseptointisuunnitelmassa ei täysin määritellä tulevaa palvelua vaan siinä esitetään palvelun keskeisimmät ominaisuudet ja työstetyt tulokset. Tarkoituksena on koota yhteinen ymmärrys asiakkaan ja tuottajan tarpeista, millaisesta palvelusta on kyse, miten se vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja miten sitä tuotetaan. Konseptoinnin kautta voidaan laatia skenaarioita, tutkia tulevaisuutta ja ennakoida kehitystä. (Tuulaniemi 2011, 191.)

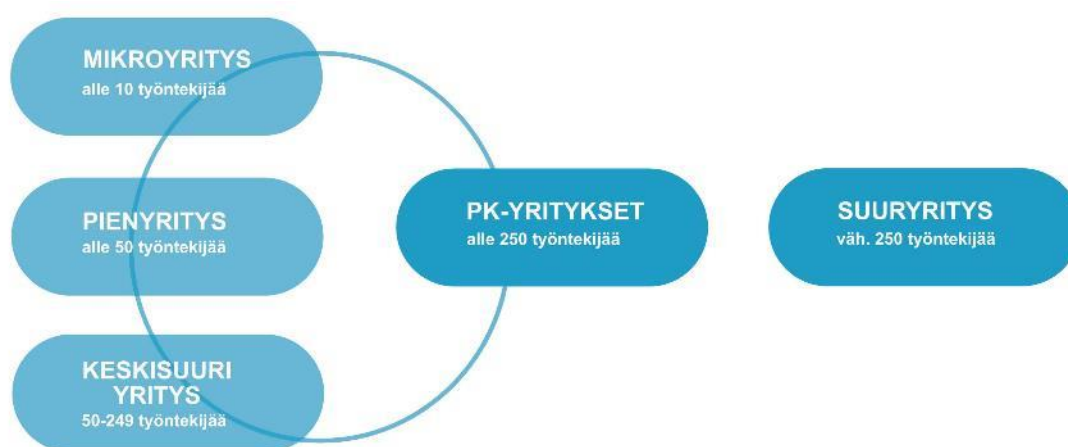
Seuraavissa luvuissa kerrotaan tukipalvelulle muodostuneista mahdollisista käyttäjäryhmistä sekä yhteissuunnittelun tuloksena syntyneistä palvelun osista ja palvelupaketeista.



## 6.1 Palvelun käyttäjäryhmät

Palvelumuotoilussa asiakkaiden ymmärtäminen on tärkeää, siksi asiakasymmärryksen ja asiakastiedon tiivistäminen käyttäjäryhmiksi tukee alati kehittyvää organisaatiota. Selkeiden käyttäjäryhmien tarkoituksena on auttaa organisaatiota ymmärtämään, kenelle palveluita kehitetään, sekä ne ohjaavat palvelun jatkokehitystä (Tuulaniemi 2011, 154–156).

Tukipalvelun käyttäjäryhmänä toimii pk-yritykset, joihin kuuluvat mikro- ja pienyritykset sekä keskisuuret yritykset (kuva 11).

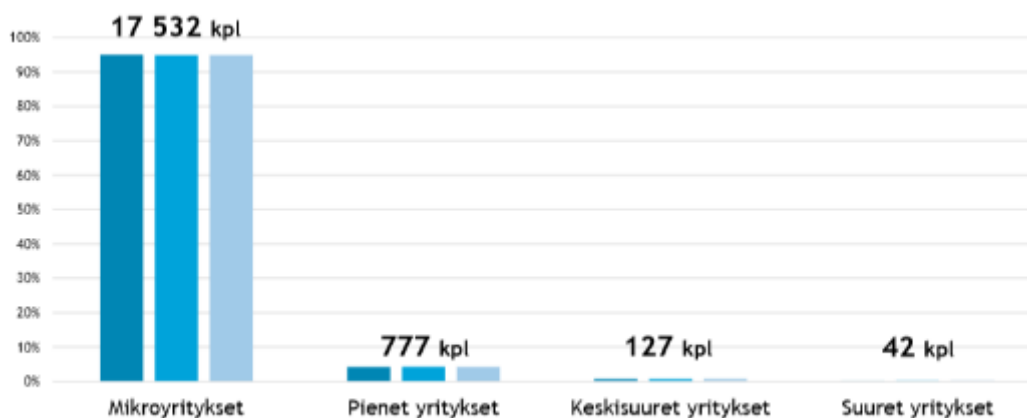


Kuva 11. Tukipalvelun käyttäjäryhmät (Boman 2019)

Pk-yritykseksi luokitellaan yritykset, jotka ovat alle 250 työntekijän yrityksiä. Työntekijöiden määrän kasvaessa yli 250:en vaihtuu yritys suuryritykseksi (Yrittäjät 2019). Suuryrityksille voidaan myös tarjota kyseistä tukipalvelua, mutta tällä hetkellä pääkohderyhmänä toimivat pk-yritykset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon pk-yritykset jakaantuvat kolmeen eri kategoriaan työntekijämäärän mukaan. *Mikroyritykset* ovat alle 10 työntekijän yrityksiä ja niitä on koko sosiaali- ja terveydenhuollon yrityksistä 95 prosenttia. *Pienyritykset* ovat alle 50 työntekijän yrityksiä ja niitä on noin 4 prosenttia kaikista yrityksistä. *Keskisuuret yritykset* ovat 50 - 249 työntekijän yrityksiä ja niitä on vain noin muutama prosentti koko yrityksiensä määrästä. (Yrittäjät 2019.) Taulukosta 1 nähdään selkeästi eri pk-yrityksien määrällinen ero vuosina 2015 - 2017.





Taulukko 1. Sote-alan yritysten määrän kehitys 2015 - 2017 (Kallama 2018)

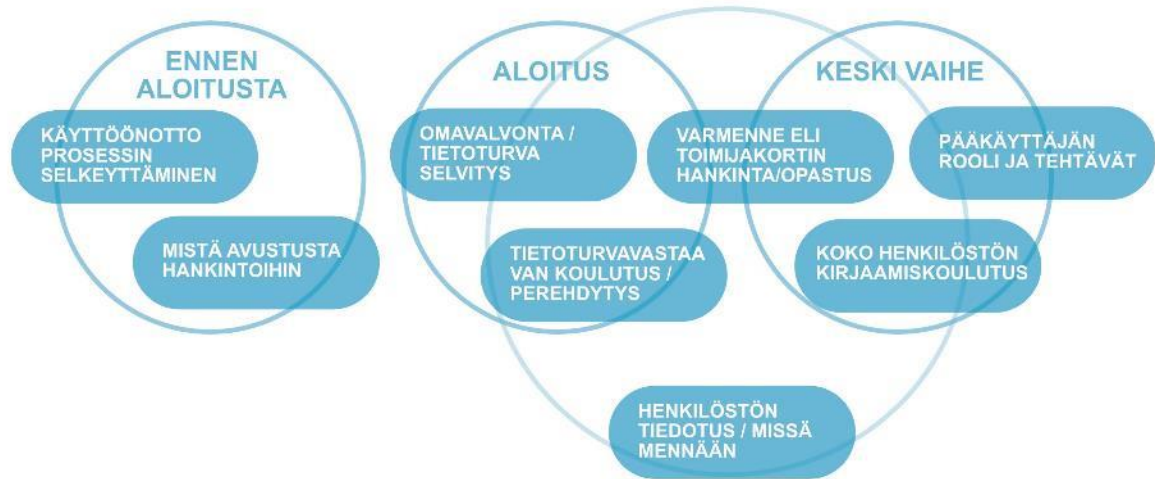
Taulukossa korostuu mikroyritysten huomattava määrä muihin pk-yrityksiin verrattuna. Taulukolla halutaan tuoda ilmi mikroyritysten vaikutettavuutta ja tärkeyttä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoina. Kaikkien pk-yritysten mukana olo kehityksessä auttaa lähipalveluiden säilymisessä ja uusien syntymisessä pienimmillään paikkakunnilla eri puolilla Suomea.

Mikro-, pien- ja keskisuuria yrityksiä yhdistää yrityksiensä vähäiset resurssit liittymiseen ja tästä johtuen haluttomuus aloittaa Kanta-palvelun käyttöä. Yritykset kokevat myös tiedon puutteen ja vaikeuden Kanta-palvelun käyttöönotosta sekä aloituksen vähäisen opastuksen tuen puuttumisen, joka johtaa epävarmuuteen tulevista muutoksista. Nämä asiat nousivat esiin työpajassa yhdessä pk-yrityksien kanssa.

## 6.2 Palvelun osat ja palvelupaketit

Tässä luvussa käydään läpi työpajassa syntyneitä ideoita ja tarpeita Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelulle, joita pk-yritykset ja heidän työntekijänsä yhdessä palvelumuotoilijan avulla työstivät.

Työpajassa käytiin läpi tarvittavat muutokset Kanta-palvelun käyttöönottoon ja pohdittiin sitä, mihin muutoksen vaiheisiin pk-yritykset tarvitsevat ja haluavat tukea. Tuloksissa toistui selkeästi tietyt käyttöönoton osa-alueet, johon tukea ja tukipalvelua tarvitaan. Tukipalvelun tarjonta jakaantui kahdeksaan erilaiseen palvelun osaan, jotka kohdistuivat käyttöönoton eri vaiheisiin (kuva 12).



Kuva 12. Tukipalvelun palvelun osat jaettuna käyttöönoton eri vaiheisiin. (Boman 2019)

Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheiden aloittaminen koettiin epäselväksi ja rahoitukseksi suureksi investoinniksi. Tukipalvelulta halutaan tarpeellinen apu selkeyttämään pk-yrityksiä käyttöönoton aloituksessa ja sen vaiheissa sekä opastamaan yrityksiä etsimään mahdollisia hanketta tukevia rahoituksia.

Tukipalvelun tarjonta jakaantui kolmeen kategoriaan, jotka ovat Kanta-palvelun käyttöönoton *aloituksen tukeminen ja opastaminen*, *henkilökunnan koulutus ja ohjeistaminen* sekä *yrityksen teknisen valmiuden tukeminen ja opastaminen* (kuva 13).



Kuva 13. Tukipalvelun palveluosien jakaantuminen palvelupaketeiksi. (Boman 2019)

Jokainen palvelupaketti koostuu määritellyistä tukiominaisuuksista. Palvelupaketteihin voidaan lisätä asiakkaan tarpeesta haluttuja tukitoimintoja, mikä näin ollen mahdollistaa palveluiden räätälöinnin asiakkaalle sopivaksi. Näistä palvelupaketeiksi muodostuneista tukipalveluista kerron lisää seuraavissa luvuissa.

### 6.2.1 Palvelupaketti 1

Ensimmäinen palvelupaketti kohdistuu Kanta-palvelun käyttöönoton aloituksen tukemiseen ja opastamiseen. Palvelupaketin tarkoituksena on selkeyttää Kanta-palvelun käyttöönoton prosessia ja tuoda yrityksille varmuutta ja uskallusta aloittaa käyttöönotto (kuva 14).



Kuva 14. Aloituksen tukeminen ja opastaminen -palvelupaketin sisältö (Boman 2019)

Palvelupaketti sisältäisi tietoa siitä, missä tällä hetkellä Kanta-palvelun läpivienti lain näkökulmasta on menossa sekä aukaisisi yrityksille alkuvaiheen askeleita, joita suositeltaisiin ryhtyä toteuttamaan. Missä kerrottaisiin mahdollisista avustuksista Kanta-palveluun liittymiseen ja siihen vaadittaviin hankintoihin, jotka lisäisivät yrityksen uskallusta aloittaa liittyminen hyvissä ajoin.

Palvelupaketti kohdistetaan kaikille pk-yrityksille, jotka vielä miettivät Kanta-palveluun liittymistä ja kokevat käyttöönoton vaiheiden tiedon löytämisen ja prosessin haastavaksi. Palvelupakettiin sisältyisi mahdolliset kontaktitapaamiset yhdessä yrityksen johdon ja vastuuhenkilöiden kanssa. Kontaktitapaamisen avulla asiantuntijat saavat laajemman käsityksen siitä, missä vaiheessa ja millaista apua yritys tarvitsee, sekä kontaktitapaaminen luo avointa keskustelua aiheesta. Kontaktitapaamisen jälkeen yrityksille jätettäisiin kirjallinen ohjeisto tai opas, jossa esimerkiksi neuvotaan selkeästi seuraavat askeleet, jota yrityksen tulee huomioida aloittaakseen Kanta-palvelun käyttöönotto.

## 6.2.2 Palvelupaketti 2

Toinen palvelupaketti kohdistuu henkilökunnan koulutukseen ja ohjeistamiseen muutoksissa, jotka vaikuttavat työntekijöiden työnkuvaan (kuva 15).



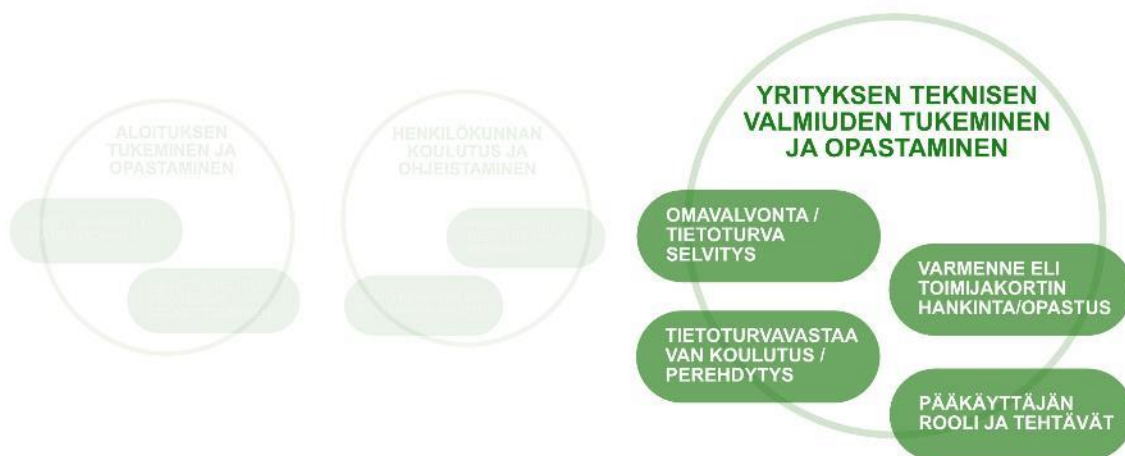
Kuva 15. Henkilökunnan koulutus ja ohjeistaminen -palvelupaketin sisältö (Boman 2019)

Palvelupaketin tarkoituksena on tukea yrityksen johtoa ymmärtämään henkilökunnan vastuu muutoksessa sekä mahdollistaa henkilökunnan tarpeellinen osaaminen ja kouluttaminen muun muassa mahdollisissa tapa- ja kirjaamis-muutoksissa.

Palvelupaketti kohdistetaan niille pk-yrityksille, jotka ovat jo aloittaneet Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheistuksen ja kokevat tarvitsevansa apua kantaan liittymiseen vaadittavissa koulutuksissa ja ohjeistuksissa henkilökunnalle. Palvelupakettiin sisältyisi yhteydenpito yhdessä yrityksen johdon kanssa, jossa käytäisiin läpi tarvittava ohjeistus ja koulutus henkilökunnalle. Palvelupaketin sisältö määräytyisi yrityksen toimialaan ja henkilökunnalle sopivaksi. Koko henkilökunnalle pidettäisiin kompakti koulutuspäivä, johon sisältyisi yrityksen kanssa sovittu koulutuksen sisältö ja kirjalliset ohjeistukset ylläpitämään koulutuksessa saatuja ohjeita. Koulutuspäivän tarkoituksena on myös informoida henkilökuntaa ja yrityksen johtoa viestimään Kantaan liittyvistä muutoksista ja muutoksen edistymisestä yrityksessä.

### 6.2.3 Palvelupaketti 3

Kolmas palvelupaketti kohdistuu yritysten teknisten valmiuksien tukemiseen ja käytön opastamiseen (kuva 16).



Kuva 16. Yrityksen teknisen valmiuden tukeminen ja opastaminen -palvelupaketin sisältö (Boman 2019)

Palvelupaketin tarkoituksena on tukea ja ohjeistaa yrityksen johtoa ja henkilökuntaa erilaisissa teknisissä toimenpiteissä, joita Kanta-palveluun liittyminen vaatii, muun muassa pääkäyttäjän roolin ja tehtävien opastus, toimijakortin hankinnan neuvonta ja käytön opastaminen, yrityksen omavalvonta/tietoturvan selvitys sekä tietoturvavastaavan perehdytys.

Palvelupaketti kohdistetaan niille pk-yrityksille, jotka ovat alkuvaiheessa tai ovat jo aloittaneet Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheistuksen, mutta kaipaavat apua ja opastusta tietoteknisissä asioissa. Palvelupaketin sisältö määräytyisi yrityksen teknisten tarpeiden ja käyttöönoton vaiheiden mukaan, muun muassa pääkäyttäjän roolin ja tehtävien opastus, toimijakortin hankinnan neuvonta ja käytön opastaminen, yrityksen omavalvonta/tietoturvan selvitys ja tietoturvavastaavan perehdytys. Palvelupakettiin sisältyisi mahdolliset kontaktitapaamiset yhdessä yrityksen johdon ja vastuuhenkilöiden kanssa. Tapaamisen avulla asiantuntijat saavat laajemman käsityksen siitä, missä vaiheessa ja millaista opastusta yritys tarvitsee selviytyäkseen Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheista. Kuten aikaisemmissa palvelupaketeissa, myös tässä paketissa koulutuksista ja kontaktitapaamisista osallistujille jäisi käteen kirjallinen ohjeistus jatkaa itsenäisesti.

#### **6.2.4 Palvelupakettien räätälöinti asiakaskohtaisesti**

Palvelun kohderyhmänä ovat pk-yritykset, jotka toimialaltaan ja lähtökohdiltaan mahdollisesti eroavat suuresti, esimerkiksi viiden hengen mikroyritys kuntoutusalalta verrattuna yli 50 työntekijän keskisuureen yritykseen vanhusten hoidon saralta. On mahdollisesti vaikeaa luoda täysin yhtä ja samaa palvelua yrityksille, jotka ovat erilaisia ja eri suuruisia, vaikka toimialtaan samassa verkostossa.

Tukipalvelun perusajatuksena on tarjota mahdollisesti näitä kolmea palvelupakettia, jotka yhteiskehittämällä pk-yrittäjien kanssa koottiin. Vaikka palvelupakettien sisältö ja kokonaisuus määritellään tarkkaan, on tukipalvelu koottava aina asiakaskohtaisesti, asiakkaan toimialan ja tarpeet huomioiden. Tukipalvelun tarkoituksena on mahdollistaa, jokaiselle erilaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon toimijalle asiakaskohtainen tuki.

Kuten aikaisemmin mainittiin, vaikka palvelupakettien sisältö ja kokonaisuus määritellään tarkkaan, on tukipalvelu koottava asiakaskohtaisesti. Tukipalvelun räätälöinnillä tarkoitetaan palvelupakettien muodostamista yhdessä ostaja-asiakkaan kanssa. Palvelupakettien räätälöinnissä tulee huomioida muun muassa asiakkaan yrityksen toimiala, henkilöstön määrä sekä tukea tarvittavat toimenpiteet ja miten niitä tarjotaan tai opastetaan. Räätälöinnin avulla saadaan luotua ymmärrystä asiakkaan tarpeista.

### **6.3 Swot-analyysi**

SWOT-analyysi on yritystoiminnassa yleisesti käytetty analysointimenetelmä. Se on työkalu menetelmä, jonka tarkoituksena on määrittellä yrityksen tai yritystoiminnan osan sisäiset vahvuudet ja heikkoudet, jotka kuvaavat nykytilaa sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat, jotka kuvaavat tulevaisuutta. Tarkastelemalla palvelua SWOT-analyysin kautta saadaan hahmotettua palvelun kehitystä lisäävät vahvuudet tai palvelua hidastavat riskit. (onnistuyrittäjänä.fi s.a.) Tukipalvelun SWOT-analyysi (kuva 17) käsittelee tukipalvelua kokonaisuudessaan. Analyysi pohjautuu teoriaosuudessa läpikäytyihin lähteisiin ja työpassa käsiteltyihin aiheisiin ja keskusteluihin.



Kuva 17. Tukipalvelun SWOT-analyysi (Boman 2019)

Tukipalvelun vahvuutena on palvelun tarpeellisuus markkinoilla sekä vahva ja luotettava asiantuntijayritys sekä tukipalvelun soveltuvuus jokaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon toimijalle. Työpajassa käytyjen keskusteluiden ja tuloksien myötä vahvistettiin tukipalvelun tarpeellisuus ja soveltuvuus Kanta-palvelun käyttöönotossa. Palvelun mahdollisuuksina on luoda koko Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita auttava ja tukeva palvelu. Tukipalvelu mahdollistaa pienten yritysten uskalluksen ja tarpeellisen tuen saannin liittyä kehitykseen, ja näin ollen saattaa nopeuttaa Kanta-palvelun käytön yleistymistä koko Suomessa.

Palvelun heikkoudeksi asetettiin huono tunnettavuus, koska kyseessä on täysin uusi palvelu vaikkakin kirjaamiskoulutusta on markkinoilla ollut. Jotta palvelu saavuttaa sille asetetut tavoitteet on asiantuntijayrityksen panostettava tukipalvelusta mainostamiseen ja viestimiseen. Palvelun ulkoisina uhkina saattavat olla poliittinen päätäntä, mahdolliset resurssivajeet ja yritysten ennakoasenteet tukipalvelua kohtaan.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Opinnäytetyössä käsiteltiin Kanta-palvelun käyttöönoton tukipalvelun kehittämistä ja konseptointia. Valitut tutkimuskysymykset loivat selkeän päämäärän niin tutkimuksen pohjaksi kuin työpajan suunnitteluun. Tukipalvelun suunnittelussa ja konseptoinnissa painoarvona toimi asiakasymmärrys ja -lähtöisyys, siksi tärkeimpänä tutkimusvaiheena oli työpaja sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa ja siitä syntyneet tulokset. Tutkimuskysymykset muodostuivat asiakasymmärryksen ympärille.

Tutkimuksen pääkysymyksenä toimi: *Mitä Kanta-palvelun käyttöönotto tukipalvelun tulee sisältää?* Työpajan tuloksissa toistui selkeästi tietyt käyttöönoton osa-alueet, johon tukea ja tukipalvelua tarvitaan. Yritykset kokivat Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheiden aloittamisen epäselväksi ja rahallisesti suureksi investoinniksi. Suurimmaksi osaksi Kanta-palveluun liittyminen vaatii yrityksiltä aikaa panostaa liittymiseen ja käyttöönoton vaiheiden läpikäyntiin sekä resursseja muun muassa laite hankintoihin. Yritykset kaipasivat asiantuntijaa vierelle opastamaan etenemisessä ja neuvomaan tärkeimmät huomiot Kantaan liittymisessä.

Työpajassa ilmeni myös koulutuksen ja opastuksen tarpeellisuus niin henkilökunnalle kuin yrityksen johdollekin. Opastusta ja koulutusta koettiin tarvittavan niihin käyttöönoton osa-alueisiin, joissa muutokset ovat näkyviä ja joissa koko henkilöstö täytyy ohjeistaa uudelleen, esimerkiksi kirjaamis- ja tapamuutokset sekä erilaisten teknisten laitteiden ja ohjelmien hallinta. Työpajassa saatiin koottua asiakaslähtöinen tukipalvelu. Tukipalvelun sisältö jakaantuivat kolmeen kategoriaan, jotka ovat Kanta-palvelun käyttöönoton *aloituksen tukeminen ja opastaminen, henkilökunnan koulutus ja ohjeistaminen* sekä *yrityksen teknisen valmiuden tukeminen ja opastaminen*. Tukipalvelun perusajatuksena on tarjota mahdollisesti näitä kolmea palvelupakettia, mutta niitä muokataan asiakaskohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon toimialasta, koosta ja tarpeista riippuen.

Työpajassa pohdittiin myös sitä, millä tavoin kyseisiä palvelupaketteja tarjotaan yrityksille ja miten aiheita käydään läpi organisaation johdolle ja henkilökunnalle. Keskusteluissa päädyttiin selkeisiin menetelmiin tarjota tukipalvelua.



Palvelua haluttiin tarjottavan kompaktina koulutuspäivänä, josta saisi selkeän kirjallisen ohjeistuksen, millä henkilökunta pystyy ylläpitämään annettuja ohjeita ja neuvoja. Osallistujien mielestä koulutuspäivät luovat mahdollisuuden keskustella asiantuntijan kanssa ja ovat helppoja suurenkin henkilökunnan kouluttamisen kannalta. Työpajan osallistujille oli myös erittäin tärkeää, että koulutuspäivästä saadaan kirjallinen ohjeistus koulutuksessa läpi käydyistä aiheista.

Osallistujien mielipiteistä ilmeni, että mahdolliset koulutuspäivät koottaisiin lyhyisiin noin muutaman tunnin tai puolenpäivän kestäviin koulutuksiin. Koulutuksien tarkoituksena on kouluttaa, informoida ja kehittää. Muotoilun menetelmien käyttäminen koulutuksissa herättäisi avointa keskustelua sekä avaisi osallistujien mielipiteitä ja tunteuksia Kanta-palvelun käyttöönotosta yrityksessä. Koulutuksissa ilmenneiden ongelmakohtien ja positiivisten kokemusten avulla pystyttäisiin kehittämään niin asiakasyrityksen toimintaa käyttöönotossa kuin lisäämään tukipalvelun tarjoamaa uusissa ongelmatilanteissa ja vahvistamaan palvelun positiivista ja onnistunutta tulosta.

Tutkimuksen täydentävinä apukysymyksinä toimivat: *Missä vaiheessa yritys on Kanta-palvelun käyttöönotossa?, Millaisissa käyttöönoton tilanteissa yritys tarvitsee asiantuntijoiden apua? ja Tietävätkö yritykset mitä edellytyksiä Kanta-palveluun liittyminen vaatii?* Työpajassa saatiin selville, että pk-yritykset ovat hyvin varhaisessa vaiheessa Kanta-palvelun käyttöönotossa tai eivät ole lainkaan aloittaneet suunnittelemaan käyttöönottoa. Käyttöönoton aloittamisen haluttomuus ja aloittamattomuus, johtuu pääosin pk-yrityksien vähäisistä resursseista ja epätietoisuudesta, milloin laki menee läpi. Lakipäätöstä ei olla vielä virallistettu, mutta suuntaa antavia vuosilukuja on annettu. Lakipäätöksen venyminen luo haluttomuutta Kantaan liittymisessä.

Osallistajat tiesivät suurimman osan Kantaan liittymisen vaatimuksista, mutta kokivat tarvitsevansa tukea niiden toteuttamiseen. Kantaan liittymisen vaatimuksia ovat *järjestelmän sertifiointi, omavalvontasuunnitelman päivitys, tietosuoja/-turvakäytäntöjen vaatimuksien toteutus, henkilökunnan koulutus, projektiin liittyvä tiedotus, toimijakortin hankinta ja opastus, resurssien kartoitus sekä pääkäyttäjän rooli ja tehtävien selvitys*. Tarpeellisen tuen saannin kannalta osallistajat korostivat Kanta liittymisen vaatimuksista projektiin liittyvää

tiedotusta ja tietosuojaturvakäytäntöjen vaatimuksien toteutusta. Jokaista Kantaan liittymisen vaatimusta pidettiin kuitenkin erittäin tärkeänä tuen saannin kannalta.

Kokonaisuudessaan työn teoreettinen osuus tuki työpajan suunnittelua ja valittujen menetelmien käyttöä palvelun kehittämisessä sekä työssä perusteltiin yhteiskehittämisen hyötyä. Perusteellisen teoreettisen tutkimuksen ja palvelumuotoilun oppien avulla työpajasta saatiin selkeitä tuloksia ja työpajalle asetetut tavoitteet saavutettiin.

## **8 TYÖN LUOTETTAVUUS**

Opinnäytetyön teoriaosuuteen valittiin tutkimuksia, jotka käsitelivät palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen käyttöä kehittämissä sekä niiden hyötyjä sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Teoriaosuuden lähdemateriaali oli tutkimukselle relevanttia ja lähdemateriaalit tukivat hyvin produktiivisen osan tutkimusta ja siitä saatuja tuloksia. Lähdemateriaalina käytettiin THL:n ja Kanta-palveluiden omia materiaaleja sekä sosiaali- ja terveydenhuollon alan ja palvelumuotoilun kirjallisuutta ja tutkimuksia. Lähdemateriaaleissa pyrittiin käyttämään uusimpia tutkimuksia ja kirjallisuutta, jotta tutkimuksessa saadut tulokset olisivat ajankohtaisia ja relevantteja. Työssä käytettiin monipuolisesti kvantitatiivisia kuin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, joiden käyttö tiedonhankinnassa oli tarkoituksenmukaista ja perusteltua. Tutkimukselle asetettiin selkeät tavoitteet ja tutkimuskysymykset, jotka rajasivat tutkittavan aiheen tarkasti ja ohjasivat prosessia oikeaan suuntaan.

Produktiivisessa osassa työpajan ennakkokysely suunniteltiin huolellisesti tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten pohjalta. Ennakkokyselyn kysymykset täyttivät kyselylle asetetut tavoitteet, joita siinä oli tarkoitus selvittää. Kyselyn vähäinen vastausmäärä ei vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen, koska kyselyn tarkoituksena oli ennakoida osallistujien tietoa ja kokemuksia aiheesta. Ennakkokyselyn aiheet käytiin läpi vielä laajemmin työpajassa. Työpaja suunniteltiin tarkasti ja siihen valittiin relevantit osallistujat, sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoista. Työpajassa käytettiin useita eri metodeja, jotta siitä tulisi monipuolinen ja kaikkien osallistujien näkökulmat saataisiin avattua. Työpajan tehtävien eteneminen suunniteltiin systemaattiseen järjestykseen, siten

että edeltävän tehtävän tulokset tukivat seuraavaa tehtävänantoa. Työpajassa saaduissa tuloksissa ilmeni selkeät aihealueet, jotka työpajan keskusteluissa nousi alati esiin.

Työpajan tuloksien analysoinnissa oli tärkeää pohtia tuloksiin vaikuttavia tekijöitä kuten työpajan ajankohtaa, paikkaa ja osallistujia. Työpaja ovat täysin osallistujasidonnaisia, mikä vaikuttaa tuloksien syntymiseen ja luotettavuuteen, jos osallistujien sopivuutta työpajassa käsiteltävään aiheeseen ei ole osattu huomioida suunnitteluvaiheessa. Opinnäytetyössä toteutettuun työpajaan valitut osallistajat valittiin käsiteltävälle aiheelle relevanteiksi, mikä vahvisti syntyneiden tuloksien luotettavuutta. Muotoilu on kuitenkin enemmän tai vähemmän tulkintojen tekemistä ja ymmärtämistä ja siksi on tärkeää, että ollaan tulkitsemassa aiheeseen kohdistettujen henkilöiden kokemuksia, tunteita ja mielipiteitä, jotta tulokset ovat luotettavia. Opinnäytetyöstä voidaan todeta, että tutkimuksen teoria- ja produktiivinen osuus on luotettavaa ja perusteltua.

## **9 POHDINTA**

Opinnäytetyön aihe antoi minulle tilaisuuden tutkia sosiaali- ja terveydenhuollon kehittymistä ja kehittämistä digitaalisessa murroksessa. Lähtökohtaisesti koin aiheen hyvin ajankohtaisena ja mielenkiintoisena, ja sen avulla pystyin kehittämään omaa osaamistani palvelumuotoilijana. Tärkeintä aiheen valinnassa itselleni oli, että pääsin suunnittelemaan ja toteuttamaan työpajan ja kehittämään itseäni yhteiskehittämisen saralla. Tietämykseni Kanta-palvelusta ja sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteistä perustuivat vain omakohtaisiin kokemuksiin ja sitä kautta saatuihin tietoihin. Oli odotettavissa, että työn pohjatiedon kerääminen eri lähteistä ja kirjallisuudesta sekä Kanta-palveluun tutustuminen veisi aikaa ja vaatisi opettelua. Kuitenkin aiheen kokonaisvaltainen ymmärtäminen oli erittäin tärkeää työn etenemisen ja palvelun kehittämisen kannalta. Aiheen kokonaisvaltaisella ymmärtämisellä olen perehtynyt Kanta-palvelun toimintaan niin kuluttaja-asiakkaan kuin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden näkökulmasta sekä tutkin tulevia muutoksia sosiaali- ja terveydenalan yritysten toiminnassa.

Opinnäytetyön aihe oli rajattu yhteistyöyrityksen kanssa selkeästi ja tiedettiin tarkasti, mitä tutkimuksessa haluttiin käsitellä. Aiheen selkeä rajausta helpotti

tutkimuksen suunnittelua ja etenemistä sekä aikataulussa pysymistä. Tutkimuksen aloitin tutustumalla Kanta-palvelua käsitteleviin aiheisiin ja aikaisempiin tutkimuksiin. Aikaisempia tutkimuksia Kanta-palvelusta löytyi vain muutamia, mikä loi haastetta oman tietämyksen kartuttamiselle, mutta onneksi Kanta-palvelun omat sivut olivat hyvin informatiiviset niin kuluttaja-asiakkaan kuin yritysasiakkaan näkökulmasta. Tutkimusvaiheessa kävin läpi myös sosioli- ja terveydenhuollon sekä palvelumuotoilun yhteiskehittämistä.

Ennen opinnäytetyötä en ollut konkreettisesti työpajoja suunnitellut tai ohjannut, mutta palvelumuotoilun opintojen avulla tiesin työpajamenetelmien periaatteet ja käytön, mikä helpotti työpajamenetelmien suunnittelua. Yhteistyöyrittäjä hoiti tilan varauksen ja ruokatarjoilun, joka helpotti aikataulullisesti oman ajan käyttöä. Työpajan etenemisen ja tehtävien keston olin suunnitellut tarkkaan, jotta työpajasta saataisiin kaikki haluttu tieto vaaditun ajan puitteissa. Kuitenkin työpajan aloituksen jälkeen kävi ilmi, että tarkka aikataulu oli jo muuttunut suunnitellusta. Mielestäni oli hauska huomata, että vaikka tarkkaan suunnittelee ja ajoittaa etenemisen, on työpajassa annettava aikaa keskustelua herättäviin aiheisiin ja mielipiteisiin. Keskustelujen ja osallistujien omien mielipiteiden esiintuonnin seurauksena tehtäväkohtaiset aikataulut muuttuivat, mutta se ei vaikuttanut työpajassa saatuihin tuloksiin vaan pystyimme pureutumaan paremmin niihin aiheisiin, missä osallistujat kokivat keskustelua ja mielipiteitä syntyvän.

Työpajalle asettamani tavoitteet, jotka olivat palvelun sisällön ja palvelupaketin koonti, mahdolliset käyttäjäryhmät ja asiakasymmärryksen selvitys, saavutettiin työpajan aikana. Vaikka käyttäjäryhmien koonti oli hieman haastavaa osallistujien kanssa, sain koottua selkeät käyttäjäryhmät työpajan jälkeen lähdemateriaalin avulla. Valitsemani menetelmät soveltuivat mielestäni hyvin kyseiseen työpajaan, vaikka menetelmiä jouduttiin soveltamaan vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Menetelmien soveltaminen eri tilanteisiin onkin hyvin yleistä, kun kyseessä on luova prosessi, jossa pyritään nostamaan mielipiteitä, näkemyksiä, kokemuksia ja keskusteluita. Keskustelun suuntaa ei voi täysin hallita, joten oli tärkeää, että huomioin työpajan suunnitteluvaiheessa menetelmien soveltuvuuden erilaisiin tilanteisiin ja mietin muutaman varavaihtoehdon tiettyihin aiheisiin. Valitsemani menetelmät antoivat tilaa jokaiselle osallistujalle jakaa mielipiteensä ja kokemuksensa.

Työpajasta sain positiivista ja hyvää palautetta. Palautteessa keuhuttiin onnistumistani työpajaohjaajana ja osallistujat kokivat saavansa tarpeeksi tilaa keskusteluille ja omille mielipiteillensä, mikä näkyi positiivisena palautteena. Työpajan ilmapiiri koettiin rentona ja sallivana, mikä edesauttoi osallistujien omien mielipiteiden ja tunteiden esiin tuomista. Pajan menetelmät etenivät osallistujien mielestä järjestelmällisesti ja selkeästi vaikka tehtävien ohjeistukset koettiin hieman epäselviksi ja sekaviksi. Koin myös itse tehtävien tarkoituksen ja etenemisen avaamisen osallistujille hieman hankalaksi. Tiedostamalla ongelmat omassa ohjauksessani pystyn kehittämään taitojani seuraavia työpajoja varten.

Työpajan käyttäminen yhtenä tutkimusmenetelmänä toimi tässä opinnäytetyössä erittäin hyvin. Tukipalvelun kehittämisen tarkoituksena oli asiakasymmärryksen ja asiakaslähtöisyyden selvittäminen ja tutkiminen, joten työpajan ja yhteiskehittämisen käyttö oli toimivin ratkaisu. Koin yhteiskehittämisen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöiden kanssa erittäin positiivisena kokemuksena. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa ja muotoilussa on hieman samoja piirteitä, koska sosiaali- ja terveydenhuollon alan ammattilaiset kuin muotoilijatkin käyttävät työssään asiakasymmärrystä ja empatiakykyä saavuttaakseen asiakkaan tarpeet.

Lisäksi haluan muistuttaa siitä tosiasiasta, että Kanta-palvelu tulee jossain vaiheessa pakolliseksi kaikille sote-alan toimijoille niin suuryrityksille kuin pk-yrityksille. Sote-palveluiden kysynnän kasvamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa väestön ikääntyminen ja ihmisten yleinen kiinnostus omaan hyvinvointiin ja terveyteen. Markkinoiden ja kehittymisen myötä on tärkeää, että yritykset pitävät huolta omasta osaamisestaan ja kilpailukyvystään. Pk-yrityksien vähäiset resurssit ylläpitää oman yrityksen kehittymistä ja kilpailukykyä hidastavat koko sote-alan muutosta. Olisi tärkeää, että sosiaali- ja terveysalan työyhteisöjä tulisi vahvistaa ja rakentaa yhdessä oppimisen, yhteisöllisyyden ja avoimen vuorovaikutuksen suuntaan. (Mäkisalo-Ropponen 2007, 97–125; Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.) Mäkisalo-Ropponen (2007, 97–125) toteaa: ”*Työyhteisössä on paljon viisautta, joka ei koskaan pääse esille, ellei ole halua, aikaa tai mahdollisuutta pysähtyä keskustelemaan.*”

Jotta työyhteisöjä pystytään vahvistamaan ja rakentamaan yhdessä oppimisen ja yhteisöllisyyden suuntaan on muutosjohtamisen tärkeyttä nostettava esiin yritysmaailmassa. Muutosjohtamisessa tuodaan esiin mahdolliset ratkaisut olemassa oleviin ongelmiin, mutta tärkeimpänä ratkaisujen lisäksi tuodaan työkaluja ja taitoa jatkaa muutoksen toteuttamista organisaatiossa (Miettinen 2014, 85–89). Miettinen (2014, 85–89) toteaa, että muutosprosessia voidaan organisaatiossa viedä eteenpäin vain organisaation ylempien tasojen päättäjien tahdosta. Ylimmän johdon asenne muutokseen heijastuu siihen, kuinka laajasti lähdetään toteuttamaan muutosta ja kuinka laajasti henkilökunta sitoutetaan muutokseen. On tärkeää, että palveluja kehitetään yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja organisaation johdon kanssa. Yhteisöllisyys ja kokemuksista keskustelu on huomioitavaa muutoksien kannalta. Tämä ilmeni myös työpajassa syntyvissä keskusteluissa ja tuloksissa. Osallistujat kokivat johtajien suuren vaikutuksen Kanta-palveluun liittymiseen ja siitä viestimiseen koko henkilökunnalle.

Opinnäytetyössäkin selvisi, pk-yritysten vähäisten resurssien tukeminen ja tarpeellisen tuen saanti ovat isossa osassa toimivaa ja sujuvaa kehitystä ja Kanta-palveluun liittymistä. Tukipalvelun jatkokehitystä ajatellen on tärkeää muistaa myös pitää asiakkaat mukaan palvelun kehittämässä ja arvioinnissa, jotta palvelun asiakaslähtöinen periaate säilyisi.

## LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. 2. painos. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.

Emerald publishing. s.a. What is co-creation and how can i help your business? Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.emeraldgroup-publishing.com/promo/what-is-co-creation-and-how-can-it-help-your-business.htm> [Viitattu 4.7.2019].

FCG. s.a. Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen tuottavat mitattavaa lisäarvoa. Yhteiskehittäminen. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fcg.fi/fin/palvelut/palvelumuotoilu\\_ja\\_yhteiskehittaminen/](http://www.fcg.fi/fin/palvelut/palvelumuotoilu_ja_yhteiskehittaminen/) [Viitattu 4.7.2019].

Hiironmäki, T. 2015. Kanta-arkiston 1.vaiheen käyttöönotto ja tulevaisuuden näkymät. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittely koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91653/Hiironmaki\\_Taneli.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91653/Hiironmaki_Taneli.pdf?sequence=2&isAllowed=y) [viitattu 4.7.2019].

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. E-kirja. Helsinki. 94–98. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11826/isbn9789515583017.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 7.8.2019].

Häyhtiö, T. 2017 Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilulla. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf> [viitattu 11.7.2019].

Innokylä. 2019. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/guest> [viitattu 2.9.2019].

Kangas, E. 2018. Kokemuksia palvelumuotoilun käytöstä sosiaali- ja terveysalan pk-yrityksissä. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://fixui.fi/palvelumuotoilu/kokemuksia-palvelumuotoilun-kaytosta-sosiaali-ja-terveysalan-pk-yrityksissa/> [viitattu 11.7.2019].

Kanta. s.a.a Ammatilaiset. Käyttöönotto. Www-dokumentti. Päivitetty 14.05.2019. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/kayttoonotto> [viitattu 27.6.2019].

Kanta s.a.b Järjestelmänkehittäjät. Sertifiointi, olennaiset vaatimukset ja oma-valvonta. Www-dokumentti. Päivitetty 20.06.2019. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/jarjestelmakehittajat/sertifiointi> [viitattu 27.6.2019].

Kanta. s.a.c Kanta – Tietoa kansalaisille. Esite. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kanta.fi/documents/20143/141748/Kanta\\_esite\\_FI\\_148x210\\_LOW.pdf/82071a29-6bf2-047c-0648-a24e85573fd2](https://www.kanta.fi/documents/20143/141748/Kanta_esite_FI_148x210_LOW.pdf/82071a29-6bf2-047c-0648-a24e85573fd2) [Viitattu 27.6.2019]

Kanta. s.a.d Mitä Kanta-palvelut ovat? Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat> [viitattu 27.5.2019].

Kanta. s.a.e Yhteistyökumppanit. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/yhteistyokumppanit> [viitattu 24.6.2019].

Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu; Otavan kirjapaino Oy. 11–13, 27–39.

Kytömäki, M. 2018. Kanta-palvelut lisäävät potilasturvallisuutta. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://sydan.fi/kanta-palvelut-lisaavat-potilasturvallisuutta/> [viitattu 27.6.2019].

Lappalainen, N. s.a. Asiakaslähtöisyys – yhtäaikainen helppous ja vaikeus. Blogi. Saatavissa: <https://proinnodesign.fi/blogi/asiakaslahtoisuus-yhtaaikainen-helppous-ja-vaikeus> [viitattu 27.5.2019].

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. PDF-dokumentti. 6–12. Saatavissa: <https://docplayer.fi/3574806-Asiakkaat-kuntapalveluiden-kehittajiksi-opas-tehokkaan-osallistumisen-tyokaluihin.html> [viitattu 21.9.2019].



Miettinen, S. (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki; Teknologiainfo Teknova Oy. 45, 62, 85–89.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2007. Tarinat työn tukena. Jyväskylä; Gummerus. 97–125.

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoiminnassa. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Onnistuyrittäjänä.fi s.a. Nosta yrityksesi seuraavalle tasolle swot-analyysillä. Blogi kirjoitus. Saatavissa: <https://www.onnistuyrittajana.fi/nosta-yrityksesi-seuraavalle-tasolle-swot-analyysilla> [viitattu 23.9.2019].

Orava, Marjo, Hankejohtaja. Socom Oy, Kouvola. Skype haastattelu 6.6.2019, haastattelijana Nella Boman. Tallenne kirjoittajan hallussa.

Socom. 2016. Organisaatio. Socom Oy. Www-dokumentti. Saatavissa: [www.socom.fi/organisaatio/](http://www.socom.fi/organisaatio/) [viitattu 27.5.2019].

THL. 2019. Mikä on THL?. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/thl/mika-on-thl> [viitattu 27.5.2019].

THL. 2018. Roolit ja vastuut. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/mita-tiedonhallinta-on-roolit-ja-vastuut> [viitattu 27.6.2019].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-14-1688-0> [viitattu 27.5.2019]

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja – Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. E-kirja. Helsinki; Unigrafia Oy. Saatavissa: <https://aalto-doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 15.7.2019].

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi. 129–133.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Toimialaraportti. Sosiaali- ja terveyspalvelualan yritykset – epävarmoista tulevaisuuden näkymistä hyvinvoinnin kasvuun? PDF-raportti. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161154/TEMjul\\_38\\_2018\\_Sote.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161154/TEMjul_38_2018_Sote.pdf) [viitattu 1.10.2019].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 66–67, 120–122.

Yrittäjät. 2019. Yrittäjyys Suomessa. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/yrittajyys-suomessa-316363> [viitattu 16.9.2019].

## KUVALUETTELO

Kuva 1 – Opinnäytetyön vaiheet (Boman 2019).

Kuva 2 – Kuvakaappaus Kanta-palvelun toiminnoista kuluttaja-asiakkaalle. Kanta twitter tili. 2019. Saatavissa: <https://twitter.com/kantapalvelut?lang=fi> [viitattu 1.10.2019].

Kuva 3 – Asiakaskeskeinen vs asiakaslähtöinen kehittäminen. Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/3574806-Asiakkaat-kuntapalveluiden-kehittajiksi-opas-tehokkaan-osallistumisen-tyokaluihin.html> [viitattu 1.10.2019].

Kuva 4 – Kanta-palvelun käyttöönotto tukipalvelun sijoittuminen toiminnallisesti. (Boman 2019)

Kuva 5 – Tutkimuksellisen työvaiheen käsitekartta. (Boman 2019)

Kuva 6 – Viitekehys (Boman 2019)

Kuva 7 – Produktiivisen työvaiheen käsitekartta. (Boman 2019)

Kuva 8 – Työpajan aikataulusuunnitelma (Boman 2019)

Kuva 9 – Palvelun sisällön ideointia (Boman 2019)

Kuva 10 – Palvelun sisällön ideointia (Boman 2019)

Kuva 11 – Tukipalvelun käyttäjäryhmät (Boman 2019)

Kuva 12 – Tukipalvelun palvelun osat jaettuna käyttöönoton eri vaiheisiin. (Boman 2019)

Kuva 13 – Tukipalvelun palvelu osien jakaantuminen palvelupaketeiksi. (Boman 2019)

Kuva 14 – Aloituksen tukeminen ja opastaminen -palvelupaketin sisältö (Boman 2019)

Kuva 15 – Henkilökunnan koulutus ja ohjeistaminen -palvelupaketin sisältö (Boman 2019)

Kuva 16 – Yrityksen teknisen valmiuden tukeminen ja opastaminen -palvelupaketin sisältö (Boman 2019)

Kuva 17 – Tukipalvelun SWOT-analyysi (Boman 2019)

## **TAULUKKOLUETTELO**

Taulukko 1. Kallama, S. 2018. Mitä uusi sote tarjoaa palveluntuottajalle. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/09/29124845/20182310soteuttamosjokikallama.pdf> [viitattu 16.9.2019].

## Työpajanennakkokysely

### Vastaus:

10.09.2019, 09:54 - 10.09.2019, 09:56

1. Millaista palvelua yrityksenne tarjoaa?	yhdistyksemme tarjoaa palveluasumista ikääntyneille.
2. Kuinka hyvin tiedät Kanta-palvelun?	7
3. Kuinka hyvin tiedät vaadittavat toimenpiteet Kanta-palvelun käyttöönotossa?	6
4. Onko Kanta-palvelu jo käytössä yrityksessäsi?	Ei
5. Miksi Kanta-palvelua ei ole vielä aloitettu yrityksessänne?	Ei olla vielä haluttu liittyä.
6. Missä vaiheessa olet(te) Kanta-palvelun käyttöönotossa?	No answers
7. Millaisessa käyttöönoton tilanteessa uskot tarvitsevasi asiantuntijoiden apua?	Sertifoidun järjestelmän selvitys Hallinnollisten vaatimusten selvitys ja opastus
8. Miten toivoisit asiantuntijapalvelua tarjottavan?	Ajanmukaista tietoa Kantapalvelun tilasta.

## Työpajanennakkokysely

### Vastaus:

11.09.2019, 13:50 - 11.09.2019, 14:17

1. Millaista palvelua yrityksenne tarjoaa?	Yrityksemme tarjoaa palveluasumista sekä tehostettua palveluasumista. Myöstukipalvelut ja fysioterapia kuuluvat toimenkuvamme.
2. Kuinka hyvin tiedät Kanta-palvelun?	5
3. Kuinka hyvin tiedät vaadittavat toimenpiteet Kanta-palvelun käyttöönotossa?	No answers
4. Onko Kanta-palvelu jo käytössä yrityksessäsi?	Ei
5. Miksi Kanta-palvelua ei ole vielä aloitettu yrityksessänne?	Ei tietoa mistä aloittaa ja miten. Miten, mitä, milloin...? Luultavasti johtajamme ei ole perillä käytännön toteutuksesta.
6. Missävaiheessa olet(te) Kanta-palvelun käyttöönotossa?	No answers
7. Millaisessa käyttöönoton tilanteessa oskot tarvitsevasi asiantuntijoiden apua?	Varmenne- eli toimijakortin hankinta ja opastus Henkilökunnan perehdytys uusiin kirjaamistapoihin Miten projektista tiedotetaan (sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen) Sertifoidun järjestelmän selvitys Omavalvonta suunnitelman tarkistus Hallinnollisten vaatimusten selvitys ja opastus Kartoittaa tarvittavat resurssit muutokseen Perehdytys toimintatapojen muutokseen työpaikalla
8. Miten toivoisit asiantuntijapalvelua tarjottavan?	Kontaktitapaaminen, jotta saisimme koko henkilökunnalle tietoa laajasti asiasta ja käytäntöönpanosta.

# Kutsu Työpajaan!

Kehitetään yhdessä - Työsi tueksi ja avuksi

**Torstaina 12.9 klo 13-17**  
**Socomin toimipisteellä**  
**Kauppakatu 32, 2. krs**  
**53100 Lappeenranta**

Tervetuloa kehittämään **Kanta-palvelun käyttöönotto tukipalvelua**. Tukipalvelun tarkoituksena on lähteä opastamaan ja ohjeistamaan mikro- ja pk-sotelalan yrityksiä sekä heidän työntekijöitään Kanta-palvelun käyttöönoton vaiheissa. Tukipalvelun avulla mahdollistamme teille tarpeellisen tuen ja avunsaannin jokaisessa käyttöönoton vaiheessa.

**Nyt on mahdollisuus vaikuttaa!** Työpajassa pääset vaikuttamaan tulevan palvelun kehitykseen ja sisältöön. Luomaan uutta ja tuomaan omia näkemyksiä ja mielipiteitä esiin.

## Työpajan tavoitteena on;

- Yhteinen näkemys palvelun sisällöstä
- Toimenpiteitä ja tavoitteita yhteiselle palvelulle
- Kehittää yhdessä ja luoda uusia näkökulmia
- Tehdä palvelu teidän tarpeista teille

## Tule mukaan kehitykseen

Lisätiedot ja ilmoittautuminen 9.9 mennessä osoitteeseen ;

Helena Puolakka, projektipäällikkö, Tatu II-hanke

helena.puolakka@socom.fi

p. 044 7485305

