

Tämä on rinnakkaistalenne. Sen viitetiedot saattavat erota alkuperäisestä /

This is a self-archived version of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Version: **Publisher's version**

Copyright: © The Author(s) 2019

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä: /
To cite this article please use the original version:

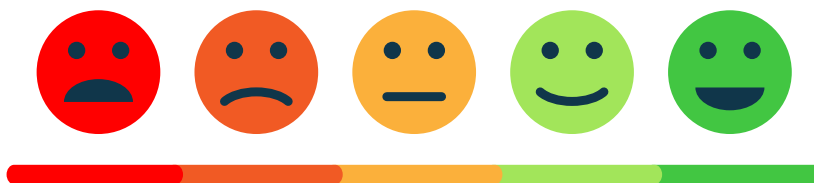
RÄSÄNEN, J., JÄRVIKYLÄ, H. ja SIRVIÖ, K. 2019. Viitteellisen käyttäjätiedon hyödyntäminen virtuaalisten suun terveydenhoitopalveluiden kehittämisessä. Suuhygienisti 30 (4), 35 - 39.

Teksti Jarno Räsänen, TaM, lehtori, Savonia-ammattikorkeakoulu Oy
Henna Järvikylä, muotoilija, projektityöntekijä, Savonia-ammattikorkeakoulu Oy
Kaarina Sirviö, TtT, yliopettaja, Savonia-ammattikorkeakoulu Oy

Kuva iStock ja Savonia-ammattikorkeakoulu Oy

Viitteellisen käyttäjätiedon hyödyntäminen virtuaalisten suun terveydenhoitopalveluiden kehittämisessä

VIRSU-hankkeessa kerättiin viitteellistä käyttäjätietoa virtuaalipalvelujen potentiaalisilta käyttäjiltä palvelumuotoilullisia työkaluja hyödyntäen. Saatua tietoa hyödynnettiin virtuaalisten palvelujen kehittämisessä.



Palveluiden digitalisaatio on yksi tärkeimmistä kehittämiskohteista terveydenhuollossa. VIRSU-hankkeen (Virtuaalinen klinikka – Innovaatiokeskus suun terveydenhoitoon) tarkoituksena on kehittää digitaalisia palveluja suun terveydenhoitoon, digitaalisia osaamisen kehittämispalveluja sekä oppimisympäristöjä erilaisille käyttäjäryhmille Pohjois-Savossa. Digitaaliset palvelujen tuottamismallit muuttavat perinteistä palvelutoimintaa, joka edellyttää toimintatapojen muutosta suun terveydenhuollon ammattilaisilta. Tämä asettaa haasteita henkilöstön osaamisen kehittä-

miselle ja tehtäväkuvien ja työnrakenteiden muuttamiselle niin, että teknologisten sovelluksien käytöstä ja niiden kehittämisestä tulee osa työnkuvaa. Perehtyminen suun terveydenhoitotyöhön, käyttäjien erilaisiin tarpeisiin, toiveisiin ja pelkoihinkin tuottaa välttämätöntä ymmärrystä virtuaalisen palveluympäristön suunnittelua varten. VIRSU-hankkeessa haluttiin huomioida tulevien palvelun käyttäjien mielipiteet ja näkökulmat, sillä aiemmat kokemukset palvelumuotoilullisten työkalujen hyödyntämisestä käyttäjätiedon hankinnassa ja palveluiden kehittämisessä ovat olleet positiivisia.



Ymmärtämällä asiakasta, palvelun suunnittelu osataan kohdentaa oikeisiin asioihin ja palvelun käyttämisestä tulee helppoa ja miellyttävää.

Palvelumuotoilun prosessi

VIRSU-hanke pohjautui nelivaiheiseen palvelumuotoilun prosessiin, jonka vaiheet ovat Järvikylän mukaan ymmärtäminen, ideointi, konseptointi ja prototyyppi sekä käyttöönotto. Käyttäjätiedonhankinnassa hyödynnettiin kahta ensimmäistä vaihetta. Ymmärtäminen-vaiheessa määriteltiin virtuaalisten hammaslääkäripalveluiden käyttäjäryhmät. Ideointivaihe kokosi käyttäjäryhmät työpajoihin, joiden tuloksia hyödynnettiin VIRSU-hankkeen myöhemmissä vaiheissa.

Käyttäjätiedon kerääminen

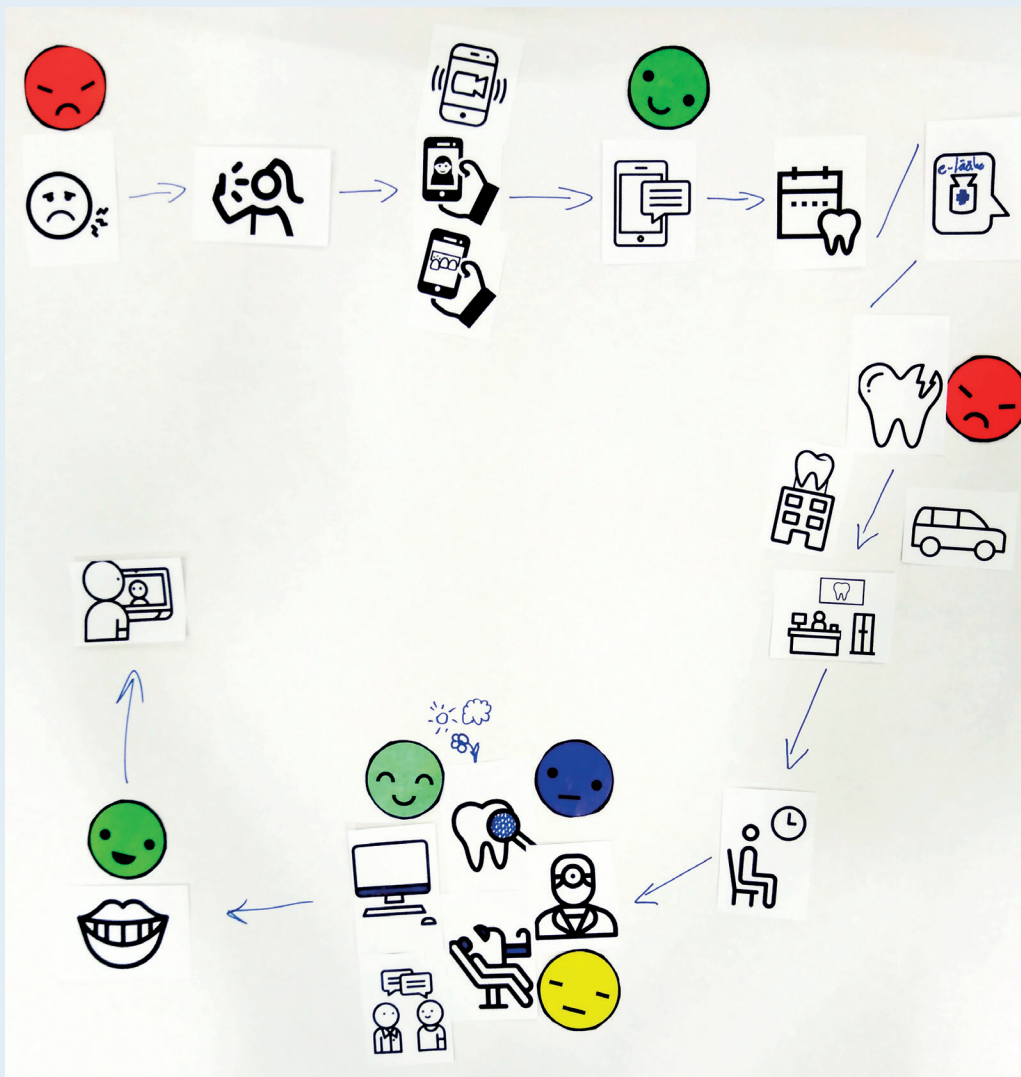
Uusien ja jo olemassa olevien palveluiden kehittäminen niin, että palvellaan loppukäyttäjiä parhaiten, vaatii tietoa ja ymmärrystä kohderyhmästä ja sen tarpeista. Ymmärtämällä asiakasta, palvelun suunnittelu osataan kohdentaa oikeisiin asioihin ja palvelun käyttämisestä tulee helppoa ja miellyttävää. Hankkeen tavoitteena oli ymmärtää asiakkaan tarpeita ja kuinka saavuttaa miellyttävä asiakaskokemus.

Kohderyhmistä potilaat ja opiskelijat osallistettiin innovatiivisiin pajoihin ja suun terveydenhuollon ammattilaisille laadittiin sähköinen kyselylomake.

Unelmien palvelupolku

Perinteisiä ja innovatiivisia tutkimusmenetelmiä yhdistelemällä hankkeessa järjestettiin suunnittelupajoja, joiden avulla käyttäjätietoa hankittiin. Osallistavat työpajat, joissa hyödynnetään visuaalisia ja innovatiivisia menetelmiä aktivoivat osallistujia. Työpajojen

ryhmähaastattelut toteutettiin puolihojattuina, jotta osallistajat toivat esille mahdollisimman laajasti uusia ajatuksia ja joita voitiin hyödyntää kehitystyössä. Ryhmähaastatteluisissa apuna toimivat myös visuaaliset apuvälineet kuvaamaan tunteita ja toimintoja.





Työpajassa päälimmäisinä nousivat esille sähköisen ajanvarauksen helppous, videoiden ja kuvien avulla tapahtuva etädiagnosointi, hoitohistorian tarkastelu sekä tulevaisuuden hoitosuunnitelma.

Käytetyt menetelmät ja menetelmien valinta

Käyttäjätiedon kerääminen toteutettiin viiden portaan menetelmällä, missä osallistujat pääsivät vaikuttamaan virtuaalisten hammaslääkäripalveluiden toteuttamiseen.

Käyttäjätiedon keräämismenetelmäksi valittiin työpajat, koska ne mahdollistavat yhdessä ideoimisen ja ovat menetelmänä osallistava. Luovien aktiviteettien käytön avulla osallistuja voi kertoa täsmällisempiä tarpeita kuin pelkällä kyselylomakkeella tai haastattelussa. Suun terveydenhuollon palveluiden käyttäjät ideoivat hyödyntäen työpajoja ja visuaalisia menetelmiä.

Opiskelijoille järjestettiin työpaja virtuaalisuuden hyödyntämisestä opiskelun tukena. Projektiryhmän työpaja oli hankkeen hallinnollisten elementtien apuna, esimerkiksi aikataulutus, vastuut ja tehtävät. Suun terveydenhuollon ammattilaisilta kerättyä käyttäjätietoa hyödynnettiin työntekijäympäristön kehittämiseen.

Osallistujien valinta työpajoihin

Työpajoihin valittiin osallistujia eri kohderyhmien edustajista. Palveluiden käyttäjät edustivat asiakkaita. Opiskelijat ovat virtuaalisten oppimismateriaalien yksi kohderyhmä ja terveydenhuollon ammattilaisten osaaaminen ja kokemukset ovat tärkeitä tulevaisuuden palveluiden kehittämisessä. Projektiryhmä osallistui heille järjestettyyn työpajaan.

Palveluiden käyttäjien, opiskelijoiden ja projektiryhmän työpajoissa käytettiin innovatiivisia visuaalisia menetelmiä osallistujien tarpeiden, toiveiden ja tunteiden selvittämiseen. Opiskelijoiden työpajassa kartoitettiin mitä he kaipaisivat lisää opintoihinsa. Osallistujat ideoivat virtuaalisuuden mahdollisuuksia ja loivat unelmiensa opetussuunnitelman.

Tulokset ja niiden tulkinta

VIRSU-hankkeessa järjestettiin keväällä 2018 yhteensä kolme erilaista työpajaa hankkeesta vastaavalle projektiryhmälle sekä virtuaalisen alustan suunnitelluille käyttäjäryhmille. Työpajoista saadut vastaukset koottiin yhteen, jonka jälkeen ne teemoiteltiin ja analysoitiin. Näin tuloksista saatiin selville eri käyttäjäryhmien tarpeet virtuaaliklinikan toiminnoille.

Projektiryhmälle toteutettu työpaja tarjosi mahdollisuuden suunnitella hankkeen toteutuksen vaiheita sekä aikataulua. Työpajassa määriteltiin myös vastualueet ja paljonko resursseja oli käytettävissä.

Virtuaaliympäristön käyttäjäryhmille, eli asiakkaille ja suun terveydenhuollon opiskelijoille pidettiin erilliset työpajat. Asiakkaat, eli ihmiset, jotka tulevat käyttämään virtuaalikklinikkaa tulevaisuudessa, pääsivät osallistumaan käyttäjätiedon keräämiseen ja virtuaalisten palveluiden ideoimiseen. Työpajassa päällimmäisinä nousivat esille sähköisen ajanvarauksen helppous, videoiden ja kuvien avulla tapahtuva etädiagnosointi, hoitohistorian tarkastelu sekä tulevaisuuden hoitosuunnitelma. Virtuaalinen hammasklinikka herätti kiinnostusta ja sai työpajaan osallistujilta positiivista palautetta.

Suun terveydenhoidon opiskelijoiden työpajassa opiskelijat pääsivät ideoimaan, miten virtuaalisuus voisi tukea oppimista, ja miten lisääntyvää virtuaalitekniologiaa voisi hyödyntää erilaisten asioiden opiskelussa. Työpajassa kerättiin myös havaintoja, miten opiskelijat kokevat virtuaalisuuden. Käytetyt visuaaliset menetelmät osallistivat työskentelemään tässäkin työpajassa sekä itsenäisesti että ryhmissä.

Virtuaalikklinikka

Päällimmäisenä nousi esille, että lähitunteja ei haluta vähentää nykyisestä, mutta teoriaopiskelun tukena voisi käyttää erilaisia VR-tekniikoita esimerkiksi anatomian opiskelussa. Toisena kohtana opinnoissa nousi esille esimerkiksi asiakkaan kohtaamiseen valmentavat kurssit, joissa yhdistettynä VR-tekniikka, teoria ja käytäntö toisivat harjoitteisiin lisää mahdollisuuksia. Myös virtuaalisten aineistojen käytettävyyttä nousi keskustelun aiheeksi. Aineistojen täytyisi olla käytettävissä monipuolisesti selainpohjaisesti sekä mobiililaitteissa VR- ja AR-laitteiden lisäksi. Virtuaalikklinikka nähtiin mahdollisuutena opiskelun tukena ja toiveena nousi esille aineistojen saatavuus ajasta, paikasta tai vuosikurssista riippumatta. Opiskelijoiden osallistaminen ja kurssien pelillistäminen koettiin tärkeäksi tiedon passiivisen vastaanottamisen sijaan.

Suun terveydenhuollon ammattilaiset olivat kolmas käyttäjäryhmä. Heille suunnattiin sähköinen kysely täytettäväksi. Heiltä tiedusteltiin, mitä vaatimuk-

sia virtuaalisten palvelujen tarjoaminen toisi heidän työhönsä. Päällimmäisinä esille nousivat toimiva internetyhteys ja työpisteiden riittävä määrä. Virtuaalikklinikan käytettävyyttä ja toimivuuden seuranta erilaisten mittarien avulla olivat myös huomioitavia asioita. Virtuaalikklinikan käyttäjien palaute koettiin tärkeäksi, jotta käyttöliittymään voitaisiin tarvittaessa tehdä parannuksia ja kehittää virtuaaliympäristöä.

Suun terveydenhuollon ammattilaiset nostivat tärkeänä asiana virtuaalivastaanoton käyttökoulutuksen. Käyttöönottoon toivottiin lähiopetusta tai verkkokoulutusta. Työntekijä voisi joustavasti perehtyä verkossa olevaan materiaaliin ajasta ja paikasta riippumatta.

Virtuaalikklinikka tarjoaisi suun terveydenhuollon työntekijöille täydennyskoulutusta ja sen hyödyntämistä tiedusteltiin myös kyselylomakkeessa. Aseptiikka- ja hygieniakäytänteet, välinehuolto ja toimenpiteiden opiskelu koettiin tärkeiksi. Niihin liittyviä opetusvideoita tai muunlaista sähköistä toiminnallista harjoittelua kaivattiin osaamisen tueksi.

Yhteenveto

Tulevaisuuden terveysalan ammattilaisten kehittämistarvetta kuvattaessa nostetaan esille tiedonlukutaito ja tiedonhallintaprosessit, asiakkaiden ohjaaminen sähköisissä palveluissa sekä keskeinen rooli sähköisten palvelujen kehittämisessä. Virtuaalikklinikan perustaminen ja rakentaminen on ollut tavoitteellinen ja kunnianhimoisen hanke. Virtuaalisten hammasklinikoiden puute ja uusien toimintojen luominen on ollut haastavaa alalla, jonka käytänteet ovat juurtuneet ja uuden kehittämiselle on tarve. Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen ja loppukäyttäjien osallistaminen kehitystyössä antaa monipuolisen ja käyttäjälähtöisen lopputuloksen. VIRSU-hanke on onnistunut kokoamaan yhteen alan ammattilaiset, virtuaalitekniologian toteuttajat ja loppukäyttäjät kehittämään uusia suun terveydenhuollon palveluita, mikä antaa positiivisen signaalin oikeasta kehityssuunnasta. Savonia-ammattikorkeakoulu ja Itä-Suomen yliopisto ovat suun terveydenhoidon kouluttajina tärkeä alueellinen vaikuttaja ja Pohjois-Savon suun terveydenhuollon palvelujen kehittämisessä ja digitalisoinnissa. ■

LÄHTEET SAA PYYDETTÄESSÄ TOIMITUKSESTA.