

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelma /
Logistiikkapalveluiden kehittäminen ja markkinointi

Laura Auvinen – Ulla Kokkonen

MOBIILITEKNOLOGIA JA SEN KÄYTTÖNOTTO KOTIKUNTOUTUSTYÖS-
SÄ: CASE KAKSPY RY

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan logistiikka

AUVINEN, L. KOKKONEN, U.

Mobiiliteknologia ja sen käyttöönotto kotikuntoutustyössä:

Case Kakspyy ry

Opinnäytetyö

41 sivua + 4 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori, KTM Eeva-Liisa Kauhanen

Toimeksiantaja

Kaakkois-Suomen Sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry

Kesäkuu 2013

Avainsanat

mobiiliteknologia, mobiililaitteet, kotikuntoutus, käytettävyys, muutosjohtaminen, muutosvastarinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten mobiiliteknologian ja mobiililaitteiden käyttöönotto onnistui Kaakkois-Suomen Sosiaalipsykiatrisessa yhdistyksessä eli Kakspyyssä. Muutos koski Kakspyn kotikuntoutustyötä. Tutkimustyö käsitti kaksi erillistä kyselyä. Ensin tehtiin alkukartoituskysely, joka koostui avoimista kysymyksistä. Alkukartoituskyselyssä selvitettiin työhön liittyviä ongelmakohtia, sisäisen viestinnän toimivuutta ja teknisten apuvälineiden käyttöä. Myöhemmin toteutettiin seuranta-kysely, jossa oli väittämiä ja niihin valmiit vastausvaihtoehdot. Seurantakyselyssä selvitettiin, miten muutos oli onnistunut. Kyselyt lähetettiin sähköpostitse kotikuntoutus-työntekijöille.

Työn teoria koostuu aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta, lehtiartikkeleista, Internet-lähteistä, haastattelusta, sähköpostikeskusteluista ja aikaisemmista tutkimuksista. Teoriaosuudessa esitellään erilaisia mobiiliratkaisuja sekä niistä saatavia hyötyjä, käytettävyyttä sekä mahdollisia ongelmia kuten tietoturvariskejä. Mobiiliratkaisujen hyötyjä ovat esimerkiksi työn nopeutuminen ja helpottuminen, joustavuus, työntehostuminen ja asiakastyytyväisyyden parantuminen. Mobiiliratkaisuista on tehty myös SWOT-analyysi, jonka avulla on havainnollistettu mobiiliratkaisujen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia.

Työssä keskitytään myös muutosjohtamiseen, muutosvastarintaan sekä koulutuksen asemaan tällaisessa muutoksessa. Kakspyllä on todettu, että muutos olisi pitänyt johdattaa paremmin, siitä tiedottaa paremmin ja laitteiden käyttöön olisi pitänyt saada koulutusta. Osalla työntekijöistä esiintyi muutosvastarintaa ja asenteet muutosta kohtaan vaihtelivat. Tutkimuksessa selvisi, että laitteet ovat jo olemassa, mutta niiden käyttö on melko vähäistä. Koska muutos on vielä alkuvaiheessa, kaikki siitä saatavat hyödyt eivät ole vielä nähtävissä. Muutoksen onnistuminen kokonaisuudessaan nähdään vasta jonkin ajan kuluttua. Tämän vuoksi aiheesta olisi hyvä tehdä jatkotutkimus ja toimitaohjeet tulevaisuutta ajatellen, sillä myös muihin Kakspyn yksiköihin aiotaan hankkia mobiilivälineet.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Logistics

AUVINEN, L. KOKKONEN, U.

Mobile Technology and Its Introduction in Psychiatric
Home Rehabilitation: Case Kakspy ry

Bachelor's Thesis

41 pages + 4 pages of appendices

Supervisor

Eeva-Liisa Kauhanen, senior lecturer, MBA

Commissioned by

Kaakkois-Suomen Sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry

June 2013

Keywords

mobile technology, mobile devices, psychiatric home rehabilitation, usability, management of change, change resistance

The purpose of this study was to find out how the introduction of the mobile technology and mobile devices in Kaakkois-Suomen Sosiaalipsykiatrinen yhdistys henceforward Kakspy succeeded. The change of the technology involved the psychiatric home rehabilitation of Kakspy. Study consisted of two separate surveys. First survey contained open questions. Questions dealt with problems surrounding the work, working of inner communication and the use of technical devices. Later, a second survey was made. It had statements and ready-made answer alternatives. This survey clarified how the change was succeeded. Surveys were sent to psychiatric home rehabilitation employees by email.

Theoretical framework of the study consists of literature, journal and newspaper articles, Internet sources, an interview, email communications and previous student and authority made surveys. In theory part different kinds of mobile solutions and their benefits, usability and possible problems like the risks of information security were introduced. The benefits of mobile solutions are for example speeding up of work and making work easier, more flexible, more effective and making customers more satisfied. This study also includes SWOT-analysis which helps to demonstrate strengths, weaknesses, threats and opportunities of mobile solutions.

This study concentrates also in the management of change, change resistance and the role of training in this kind of change. In Kakspy they have noticed that the change should have managed and informed better and there should have been education of devices. Some of the employees had change resistance and attitudes towards the change varied. The study showed that the devices already existed but the use of them was quite random. Because the change is in the early stage, all the benefits are not yet able to be seen. The success of the change will be seen after a while. Because of that it would be good to conduct a further study and directions for the future because the other units of Kakspy will also get the mobile devices.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUS	7
	2.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset	7
	2.2 Teoreettinen viitekehys	7
	2.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston käsittely	8
3	MOBIILIRATKAISUT JA MOBIILI TYÖ	8
	3.1 Mobiiliratkaisujen käytettävyys ja käyttökohteet	9
	3.2 Mobiiliratkaisujen hyödyt	10
	3.3 Mobiiliratkaisujen ongelmat ja haitat	11
	3.4 SWOT-analyysi mobiiliratkaisuista	11
	3.5 Mobiililaitteet ja -ratkaisut	13
	3.5.1 Älypuhelin	13
	3.5.1.1 Nokia Lumia 800	13
	3.5.1.2 Apple iPhone 5	14
	3.5.1.3 Samsung Galaxy S3	15
	3.5.2 Kannettava tietokone ja taulutietokone	15
	3.6 Tietoturva ja asiakastietojen kirjaaminen	16
4	MUUTOKSEN LÄPIVIEMINEN	16
	4.1 Esimiehen rooli muutoksessa	17
	4.2 Muutosvastarinta	18
	4.3 Koulutus	19
5	KOTIKUNTOUTUS	19
6	MOBIILIRATKAISUT KAKSPYSSÄ	20
	6.1 Mobiililaitteet Kakspyssä	21
	6.2 Citrix ja Effic	21

7 MUUTOKSEN LÄPIVIEMINEN KAKSPYSSÄ	21
7.1 Esimiehen rooli muutoksessa	22
7.2 Muutosvastarinta	22
7.3 Koulutus	22
8 ALKUKARTOITUSKYSELY, SEN TULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI	22
8.1 Ongelmakohdat ja työntekijöiden ehdotukset niiden ratkaisemiseksi	23
8.2 Viestintä	25
8.3 Teknisten apuvälineiden käyttö	26
9 SEURANTAKYSELY, SEN TULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI	27
9.1 Kyselyn tulokset	27
9.2 Tulosten analysointi	35
10 POHDINTA	37
LÄHTEET	39
LIITTEET	
Liite 1. Alkukartoituskysely	
Liite 2. Seurantakysely	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry (Kakspy), joka on perustettu vuonna 1998. Yhdistys pyrkii edistämään mielenterveyttä sekä tukemaan ja kehittämään mielenterveystyötä. Toiminnan perustalla on kolme tärkeää tekijää: asiakaslähtöisyys, ammatillisuus ja yhteiset arvot. Yhdistyksen yhteisiin arvoihin kuuluvat avoimuus, suunnitelmallisuus, suvaitsevaisuus, tasa-arvoisuus, turvallisuus ja yhteisöllisyys. Laura Auvinen suoritti paikassa molemmat työharjoittelujaksot, joten hän kysyi loppuvuodesta 2012 yhdistykseltä löytyisikö heiltä myös opinnäytetyölle aihetta. Kakspyn toiminnanjohtaja Vesa Salminen ehdotti aihetta ja Laura kiinnostui heti. Tammikuussa 2013 Ulla Kokkonen liittyi mukaan tekemään työtä. (Kakspyn kotisivut 2012.)

Yksi yhdistyksen toimintamuodoista on kotikuntoutus eli asiakkaiden kotona tapahtuvat käynnit. Se on avohoidossa tapahtuvaa kuntoutusta, jonka tarkoituksena on tukea kuntoutujaa kokonaisvaltaisesti huomioiden psyykkinen, fyysinen ja sosiaalisen hyvinvointi. (Kakspyn kotisivut 2012.)

Kakspyllä oli käytössään vanha ohjausjärjestelmä: paperikalenterit, joihin työt ja tapaamiset suunnitellaan. Tapaamisten kirjaaminen tapahtui Kotkassa Sateenkaaren toimipisteessä kiinteän koneen ääressä. Kun ohjelmassa tapahtui muutoksia, se aiheutti lisätyötä kalentereiden kanssa ja jouduttiin käymään useita puhelinkeskusteluja sekä viestimään tekstiviestein. Tähän haluttiin muutosta. (Salminen 2012.)

Aihe on ajankohtainen, eikä sitä ole aiemmin paljon tutkittu. Yksityisillä kuluttajilla ja yrityksillä on jo käytössään älypuhelimia ja kannattavia tietokoneita. Myös hoitoalalla on huomattu, että niiden käytöllä on etunsa. Lähtökohtana on, että uudenlaisten teknisten sovellusten käyttöönotto vaatii resursseja ja muutos ei välttämättä ole aina helppo. Yhdistyksessä ei ole aiemmin tehty vastaavaa kehittämistyötä. Usein sosiaalialalle tehdyt opinnäytetyöt ovat hoitoalanopiskelijoiden tekemiä. Olemme painottaneet alusta asti, että teemme tutkimuksen liiketoiminnan logistiikan opiskelijoina ja tarkastelunäkökulmamme pohjautuu tähän.

Tekninen kehitys maailmassa on hyvin nopeaa. Yhdistysten kannattaa pysyä siinä mukana, niin kuin yritystenkin, jo senkin takia, että turvallisuussyistä verkkoon kytketty tekniikka tarvitsee säännöllistä uusimista turvapäivitysten saamiseksi. Parhaimmillaan

tekniikka helpottaa työtä ja lisää työn joustavuutta sekä vapauttaa voimavaroja muuhun käyttöön. Kerromme, millaisia mobiiliratkaisut ovat ja mitä yleisiä hyötyjä niistä saadaan. Keskitymme niihin ratkaisuihin, joita yritys on ottamassa käyttöön. Tärkeimmät välineet ovat kommunikointiin ja työnkirjaamiseen liittyvät ohjelmistot, joita käytetään älypuhelimella ja kannattavalla tietokoneella.

Tutkimuksemme kohteena on Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys. Keskitymme työssä informaation kulkuun tarkastelemalla informaatiovirtojen hallintaa. Koska kyse on teknisestä muutoksesta, joudumme perehtymään myös jonkin verran nykyajan viestintäteknologiaan. Tekniikan osalta keskitytään niihin mahdollisuuksiin ja hyötyihin, joita sillä saavutetaan. Teoriaosuudessa tarkastelun pääkohteena on kotikuntoutustyön kehittäminen teknisestä ja ihmisläheisestä näkökulmasta.

2 TUTKIMUS

Tutkimme, miten Kakspy toteutti mobiilijärjestelmän käyttöönoton. Selvitimme, mitä hyötyjä muutoksesta saadaan ja mitä ongelmia muutoksen aikana on ilmennyt.

2.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Kakspyn kotikuntoutustyöntekijöiden uudelleenlaisen mobiilisovelluksen käyttöönottoon liittyviä haasteita. Selvitämme myös miten tällaista muutosta tulisi johtaa siten, että muutosvastarintaa olisi mahdollisimman vähän. Tarkoituksemme on, että yritys hyötyy tekemästämme tutkimuksesta. Tuomme omaa osaamistamme yrityksen käyttöön etsimällä teoriaa, jota voidaan soveltaa käytännössä tähän tapaukseen. Teoriatarkastelu auttaa varmasti muutoksen läpiviemisessä ja sen johdonmukaisessa tarkastelussa. Käytettävyyys, eli se miten uusi mobiilijärjestelmä toimii, on tärkeä tekijä tutkimuksessamme. Tutkimme, saadaanko mobiilijärjestelmien avulla välitettyä kaikki oleellinen tieto niin, ettei vanhaa järjestelmää enää tarvita.

2.2 Teoreettinen viitekehys

Työmme teorian lähtökohtana on tarkastella mobiiliratkaisuja, mobiililaitteita ja mobiilia työtä. Selvitämme mobiiliratkaisujen käytettävyyttä, hyötyjä, ongelmia ja haittoja. Koska tietoturva on erittäin tärkeää kotikuntoutujien asiakastietojen käsittelyssä,

olemme perehtyneet myös siihen. Lisäksi tarkastelemme muutosjohtamista ja sen haasteita, koska se on oleellisessa osassa, kun toimintatapoja uudistetaan.

Kokosimme teoriaa kirjoista, lehtiartikkeleista, internetistä ja alan tutkimuksista. Mobiilitekniikasta löytyi tietoa erityisesti Mertasen *Pane yritys liikkeelle* –teoksesta. (Mertanen 2004.) Hyviä lehtiartikkeleita löysimme muun muassa *Sairaalaviestistä* ja *Sairaanhoitajasta*. Löysimme psykiatrisesta kuntoutuksesta sekä uuden teknologian käyttöönotosta myös englanninkielistä aineistoa. Saimme myös Kakspyltä materiaalia teorianne tueksi.

2.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston käsittely

Työmme tutkimusmenetelmänä oli alkukartoituskyselyssä kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin marraskuussa 2012 (liite 1). Kyselyn kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Kysyimme sisäisestä viestinnästä, yhdistyksen teknisistä ratkaisuista ja ongelmakohdista. Lisäksi selvitimme, minkä asioiden koettiin helpottavan työtä. Seurantakysely oli kvantitatiivinen kysely, jossa jokaiseen kysymykseen oli annettu vastausvaihtoehdot (liite 2). Seurantakysely toteutettiin maaliskuu- ja huhtikuun aikana 2013. Molempien kyselyiden otoksena olivat Kakspyn kotikuntoutustyöntekijät, joita oli yhteensä kuusi henkilöä.

3 MOBIILIRATKAISUT JA MOBIILI TYÖ

Mobiiliratkaisuista puhuttaessa tarkoitetaan toimintatapoja, laitteita ja ohjelmistoja, jotka edistävät työntekijöiden liikkuvuutta. Mobiiliratkaisussa mobiili tarkoittaa liikkuvuutta ja ratkaisu vastausta ongelmaan. (Mertanen 2004, 19–20.)

Mobiililla työntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka liikkuu työnsä vuoksi ja työskentelee monissa eri paikoissa. Työssään hän käyttää sähköisiä viestintävälineitä. Työntekijä työskentelee vähintään kymmenen tuntia viikossa muualla kuin pääasiallisella työpaikallaan. (Koroma, Hyrkkänen & Rauramo 2011, 5-7.) Mobiilissa työssä tarvitaan työn mahdollistavia yhteyksiä kuten Internetiä sekä laitteita ja niiden sisältämiä sovelluksia (Koroma 2009, 59–61).

3.1 Mobiiliratkaisujen käytettävyys ja käyttökohteet

Kun hankitaan ja otetaan käyttöön uutta mobiilijärjestelmää, tarvitaan tietotekniikan osaamista ja tietämystä yrityksen toiminnasta. Aluksi on tärkeää kartoittaa, mihin järjestelmää käytetään ja mitä hyötyjä halutaan saavuttaa. Järjestelmän tulee palvella yritystä, käyttäjiä, tietohallintoa ja asiakasta. Yrityksen tulee tietää nykytilanne ja se, mitä muutoksia siihen halutaan. Tarve, tarjonta ja omat resurssit tulisi kartoittaa. (Nykänen 2007, 29.)

Käytettävyydellä tarkoitetaan niitä ominaisuuksia, jotka tekevät tuotteesta tai palvelusta hyvän tai huonon. Näitä voivat olla esimerkiksi käytön helppous, nopeus ja ymmärrettävyys. Käytettävyttä voidaan arvioida käytettävyystestein ja arvioinnin tulisi pohjautua käyttötilanteisiin. Kun mitataan käytettävyttä, tulisi mitata myös hyödyllisyyttä. Hyödyllisyydellä tarkoitetaan organisaation ja sen toiminnan kokemaa hyötyä tuotteesta. Käytettävyys ja hyödyllisyys yhdessä muodostavat tuotteen kelpoisuuden. (Mäenpää 2004, 22.)

Käytettävyttä suunniteltaessa tulee huomioida seuraavat tekijät: ympäristö, vaikuttavat tekijät, vuorovaikutukset ja toiminnot. Ympäristöön kuuluvat sijainti, maantieteelliset olosuhteet, kirkkaus ja äänentaso sekä laitteiden saatavuus. Vaikuttaviin tekijöihin kuuluu osaaminen, henkilökohtaiset ominaisuudet, terveydelliset tekijät, kiinnostukset ja odotukset. Vuorovaikutuksia ovat ryhmädynamiikka, sosiaaliset tilanteet, käyttäjän suhteet ja ajanjakso. Toimintoihin kuuluu tehtävät ja päämäärät sekä ympärillä tapahtuvat muutokset. (Kingelin 2011, 14–15.)

Viestintä on yleisin mobiiliratkaisujen käyttökohte. Liikkuvan työntekijän tulee pitää yhteyttä toimistoon, työtovereihin ja asiakkaisiin. Matkapuhelimet ja muut mobiiliratkaisut mahdollistavat tämän. Operaattorit tarjoavat myös erilaisia lisäpalveluita, kuten vastaajapalveluita, tekstiviestejä ja datayhteyttä. Tekstiviestin tai vastaajaviestin voi jättää esimerkiksi silloin, kun työntekijä ei ole heti tavoitettavissa. Myös sähköpostit ovat helposti luettavissa älypuhelimilla. (Mertanen 2004, 67–68.)

Toimistoautomaatioon kuuluvat henkilökohtaiseen tiedonhallintaan tarkoitettut sovellukset. Näitä ovat muun muassa sähköinen kalenteri, yhteystiedot ja tehtävälisterit sekä erilaiset toimisto-ohjelmat kuten tekstinkäsittely. Nykyään toimistoissa paperiset kalenterit on korvattu sähköisillä kalentereilla. Sähköinen kalenteri tuo joustavuutta ja

tehokkuutta työntekoon. Siitä on monia etuja paperiseen kalenteriin nähden: tapaamiset on helpompi löytää ja niitä on helpompi muokata ja siirtää, kalenterimerkintöihin voi liittää muistutuksen ja toistuvat tapaamiset on helpompi tallentaa. Myöskään sähköistä kalenteria ei tarvitse paperikalenterin tapaan uusia vuosittain. Sähköisen kalenterin voi jakaa valittujen työtovereiden kanssa siten, että työtoverit näkevät tulevat palaverit ja yhteiset tapaamiset. Näin työn ohjaaminen helpottuu. (Mertanen 2004, 70–71.)

Yritysten lailla myös terveydenhuoltoalalla on huomattu, että teknisessä kehityksessä kannattaa pysyä mukana. Suomessa erityisesti kotikuntoutuksessa on alettu hyödyntää mobiiliteknologiaa. On huomattu, että työ helpottuu, kun aikaa säästyy paperitöiden sijasta asiakkaille. (Mertanen 2004, 83–84.) Kotikuntoutuksessa ei ole aikaa istua toimistossa, jolloin mukana kannettavat tietokone ja älypuhelin ovat tärkeä apuväline. Vaikka laitteita ei ole käytetty kauaa kotikuntoutustyön tukena, on niiden hyödyt jo huomattu. (Kaipainen 2011, 40.) Useiden kaupunkien kuten Helsingin, Turun ja Lahden kotihoidossa on otettu käyttöön erilaisia mobiilisovelluksia. Monet kotisairaanhoidajat näissä kaupungeissa kirjaavat potilastiedot älypuhelimella suoraan järjestelmään kotikäynnin yhteydessä. (Mediuutiset 2011.)

3.2 Mobiiliratkaisujen hyödyt

Tutkimuksen mukaan yhdeksän kymmenestä suomalaisesta kokee mobiilitekniikan tuoneen lisää tehoa ja tuottavuutta työntekoon. Kannettavat tietokoneet ja matkapuhelimet ovat lisänneet joustavuutta ja valinnanvapautta työssä. (Fiilin 2009.) Mobiiliratkaisut tuovat monia hyötyjä yrityksen viestintään, kuten työprosessien nopeutumista, virheiden vähentymistä, asiakastyytyväisyyttä ja turvallisuutta. Kun kirjaaminen helpottuu, on mahdollista tehdä yksi asiakastapaaminen päivässä enemmän. (Mertanen 2004, 67, 84–85.) Mobiililaitteiden avulla asiakkaiden luona käytettävä aika kasvaa ja samalla kotikuntoutustyöntekijöiden kokema kiire vähenee (Palmu 2012, 26). Mobiiliteknologia mahdollistaa uuden toimintamallin, jossa yhdistyy tuottavuus, tehokkuus, palvelun laatu sekä työssä viihtyminen (Porvoo kaupungin tiedotteet 2011). Uuden mobiilitekniikan tulisi auttaa ja nopeuttaa rutiiniasioiden hoitamista. Näin saadaan lisää aikaa muille toiminnoille. (Jauhiainen 2004, 145.)

Mobiiliratkaisuista saadaan paras mahdollinen hyöty, kun niitä kehitetään kokonaisvaltaisesti. Yleisimmin mobiiliratkaisujen valintaa perustellaan asiakaspalvelun paran-

tamisella ja ihmisten välisen viestinnän tehostamisella. Mobiiliratkaisujen avulla pyritään tehostamaan toimintoja työprosessien nopeutuessa ja turhien työvaiheiden jäädes-
sä pois, kun tieto kirjataan suoraan sähköiseen järjestelmään. Työntekijöiden on hel-
pompia liikkua sekä kerätä ja saada tarvittava tieto missä tahansa. On tutkittu, että työn-
tekijöiden työteho paranee jopa 20 % mobiiliratkaisujen avulla. Mobiiliratkaisut vähen-
tävät virheitä erilaisten sisäänrakennettujen tarkistusten, vahvistusten ja ohjeiden avul-
la. Virheitä on myös helpompi jäljittää, kun kaikkea jää jälki. (Heiska 2004.)

Mobiiliratkaisut säästävät aikaa ja matkakustannuksia sekä lisäävät asiakastytyväi-
syyttä. Mobiiliratkaisujen avulla työntekijöitä on helpompi seurata, kun saadaan hel-
posti työhön liittyvää tietoa erilaisten mittareiden avulla. Hyviä mittareita ovat asia-
kaskäyntien määrät ja keskimääräiset käyntien kestot. (Mertanen 2004, 50–56, 64.)

Mobiilijärjestelmät saavat aikaan sen, että tieto on samassa paikassa ja pysyy ajan ta-
salla, kun kirjaaminen tehdään samaan järjestelmään ja tapahtuu välittömästi asiakas-
käyntien yhteydessä (Palmu 2012, 26). Tietojen hallinta ja ohjaus helpottuu sähköisen
kirjauksen ansiosta, kun tieto kirjataan yhden kerran heti sen syntyessä. Tieto on heti
kaikkien sitä tarvitsevien saatavilla. (Saranto 2007, 149.) Kun tieto kirjataan järjestel-
mään, se on heti kaikkien luettavissa, myös yhteistyökumppanit saavat tiedon nope-
ammin ja viestintä helpottuu (Heiska 2004.)

3.3 Mobiiliratkaisujen ongelmat ja haitat

Yrityksessä perusasioiden on oltava kunnossa ennen kuin uusi järjestelmä voidaan ot-
taa käyttöön. Uuden järjestelmän käyttöönotto vaatii tavoitteellista suunnittelua ja
koulutusta. Tekniset ratkaisut pitää osata valita oikein. (Kaipainen 2011, 37–40) Yksi
mobiiliratkaisujen suurimpia ongelmia on se, että laitteiden kehitystä ei osata arvioida.
On vaikeaa suunnitella laiteratkaisuja, kun laitteet kehittyvät joka vuosi. Vaarana on,
että laite niin sanotusti vanhenee nopeasti. Mobiiliprojektia käynnistettäessä liiketoi-
mintaongelma ja tavoiteltavat hyödyt voidaan määritellä väärin, jolloin aletaan tavoit-
tella vääriä asioita. (Mertanen 2004, 238–242.) Projekti tulee nähdä prosessina, johon
tärkeänä osana liittyy henkilökunnan käyttökoulutus (Nykänen 2007, 29).

3.4 SWOT-analyysi mobiiliratkaisuista

SWOT-analyysi on työkalu, jonka avulla voidaan tarkastella jonkin asian sisäisiä vah-
vuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-analyysi kuva-

taan usein nelikenttänä. SWOT tulee sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats.

<p><u>Sisäiset vahvuudet:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - joustavuus, sujuvuus, järjestelmällisyys - sisäisen viestinnän ja tiedonkulun parantuminen - tehokkuuden ja tuottavuuden parantuminen - ajankäytön ja -hallinnan tehostuminen 	<p><u>Sisäiset heikkoudet:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - muutosvastarinta - koulutuksen puute - käyttöönoton hitaus - laitteiston ja ohjelmien yhteensopimattomuus - järjestelmien päällekkäisyys
<p><u>Ulkoiset mahdollisuudet:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakastyölle jää enemmän aikaa - työssä jaksamisen lisääntyminen - yhteistyötahojen välisen viestinnän tehostuminen - suurempien asiakasmäärien hallinnan mahdollistuminen - potilastietojärjestelmien valtakunnallinen yhdenmukaistaminen 	<p><u>Ulkoiset uhat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - järjestelmän kaatuminen - tietoturvariskit - teknologian vanheneminen - potilastietojärjestelmien valtakunnallinen yhdenmukaistaminen

Kuva 1. SWOT-nelikenttä mobiiliratkaisuista kotikuntoutuksessa.

Teimme SWOT-analyysin mobiiliratkaisuista kotikuntoutuksessa. Mobiiliratkaisujen vahvuuksina kotikuntoutuksessa voidaan pitää toiminnan sujuvuutta, joustavuutta ja järjestelmällisyyttä. Mobiiliteknologia tukee sisäistä viestintää ja tiedonkulkua sekä parantaa tehokkuutta ja tuottavuutta. Myös ajankäyttö ja ajankäytönhallinta tehostuvat mobiiliteknologian avulla. Mobiiliratkaisujen heikkouksia voivat olla muutosvastarinta, koulutuksen puute, käyttöönoton hitaus, järjestelmien päällekkäisyys sekä laitteiden ja järjestelmien yhteensopimattomuus. Mobiiliratkaisut mahdollistavat sen, että asiakastyölle jää enemmän aikaa ja työssä jaksaminen lisääntyy. Myös viestintä yhteistyötahojen kanssa tehostuu ja voidaan hallita suurempia asiakasmääriä. Potilastietojärjestelmien valtakunnallinen yhdenmukaistaminen voi olla uhka sekä mahdollisuus. Se mahdollistaisi sen, että esimerkiksi muuton yhteydessä asiakkaan tiedot seuraisivat mukana uudelle paikkakunnalle. Toisaalta yhdenmukaistaminen aiheuttaisi

paljon työtä, kun vanhoista potilastietojärjestelmistä luovuttaisi ja kaikki tiedot pitäisi siirtää uuteen järjestelmään. Uhkina voidaan pitää myös tietoturvariskejä, järjestelmien kaatumista ja teknologian vanhenemista.

3.5 Mobiililaitteet ja –ratkaisut

Tässä kohdassa esittelemme yleisimpiä mobiililaitteita, joita ovat älypuhelin ja kannettava tietokone. Mobiililaitteilla voidaan käyttää sähköinen kalenteria ja sähköpostia. (Tietoja Gmailista 2013.)

3.5.1 Älypuhelin

Älypuhelin on matkapuhelin, jolla on hyvät tietojenkäsittelyominaisuudet sekä muutenkin normaalia matkapuhelinta paremmat ominaisuudet kuten mahdollisuus käyttää Internetiä. Kun pohditaan yrityksen älypuhelintarvetta, kannattaa kiinnittää huomiota näyttöön, toiminta-aikaan, kestävyYTEEN, näppäimistöön, sovellutuksiin ja käytön laajennettavuuteen. Älypuhelin tarjoaa matkapuhelinta monipuolisemmat ja tehokkaammat käyttömahdollisuudet. Älypuhelin sisältää kalenterin, kontaktilistan, tehtävälisan ja sähköpostin. Vaikka älypuhelimet maksavat enemmän kuin tavalliset matkapuhelimet, niihin kannattaa sijoittaa, koska ne ovat liikkuville työntekijöille lähes ehdoton työväline nykypäivänä. (Mertanen 2004, 97–98.)

3.5.1.1 Nokia Lumia 800

Nokia Lumia 800:ssa on Windows-käyttöjärjestelmä ja kosketusnäyttö, joka on kooltaan 3,7 tuumaa. Älypuhelimessa on langaton Internet-yhteys, sähköposti ja kamera. Nokia Lumia 800:ssa on GPS ja siihen voi ladata karttoja. (Nokia Lumia 800 2013.) Kuvassa 2 on Nokian Lumia-sarjan tuoteperheen älypuhelin 800.



Kuva 2. Nokia Lumia 800 (Nokia Lumia 800 2013).

Nokian Lumia 800 –älypuhelin painaa 142 grammaa. Sen ulkoiset mitat ovat 116,5 x 61,2 x 12,1 millimetriä. Älypuhelimella on sisäistä käyttömuistia 16 gigatavua. (Nokia Lumia 800 2013.)

3.5.1.2 Apple iPhone 5

Apple iPhone 5:ssä on käyttöjärjestelmänä iPhone OS ja 4 tuumainen LED-taustavalaistu kosketusnäyttö. Puhelimessa on kamera, langaton internet-yhteys, GPS ja sähköposti. (Apple iPhone 5 2013) Kuvassa 3 on Apple iPhone 5 –älypuhelin.



Kuva 3. Apple iPhone 5 (Apple iPhone 5 2013).

Älypuhelimessa on 16 gigatavun sisäinen muisti ja kosketusnäyttö, joka hylkii sormenjälkiä. Apple-älypuhelin on kooltaan 123,8 x 58,5 x 7,6 millimetriä ja se painaa 112 grammaa. (Apple iPhone 5 2013.)

3.5.1.3 Samsung Galaxy S3

Samsung Glaxy S3:ssa on Android-käyttöjärjestelmä, kalenteri ja sähköposti. Älypuhelimessa on GPS, Internet-yhteys ja 4,8 tuumainen kosketusnäyttö. (Samsung Galaxy S3 2013.) Seuraavassa kuvassa on Samsung Galaxy S3 –älypyhelin.



Kuva 4. Samsung Galaxy S3 (Samsung Galaxy S3 2013).

Samsung Galaxy S3 –älypyhelin on 13,66 senttimetriä korkea, 7,06 senttimetriä leveä ja 0,86 senttimetriä syvä. Se painaa 133 grammaa. Myös tässä älypuhelimessa on 16 gigatavuinen sisäinen muisti. (Samsung Galaxy S3 2013.)

3.5.2 Kannettava tietokone ja taulutietokone

Kannettavalla tietokoneella työntekijä pääsee helposti lukemaan sähköpostia ja käyttämään yrityksen ohjelmia ja sovellutuksia ajasta ja paikasta riippumatta. Joidenkin ohjelmien käyttäminen sujuu helpommin ja on miellyttävämpää tietokoneella kuin älypuhelimella näytön ollessa suurempi. Taulutietokoneessa on kosketusnäyttö, jota ohjataan sormin tai osoitinkynällä. Siinä ei ole erillistä näppäimistöä, joka taas kannettavasta tietokoneesta löytyy. Taulutietokoneet ovat kannettavia tietokoneita kevyempiä, mutta erillisen näppäimistön puuttuminen jakaa laitteiden käyttäjät kahteen koulukuntaan. (Mertanen 2004, 117–121)

3.6 Tietoturva ja asiakastietojen kirjaaminen

Henkilötietolaki suojaa potilastietoja ja tämä asettaa kirjaamiselle erityisvaatimukset. Henkilötietolaki suojaa yksityiselämää ja on takaamassa jokaisen oikeutta yksityisyyteen henkilötietoja käsiteltäessä. Henkilötietoja tulee käsitellä hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen ja vain siinä tarkoituksessa, johon ne on luovutettu. (Henkilötietolaki 1999.) Kotikuntoutuksessa tietoturva on erittäin tärkeässä roolissa, sillä työssä käsitellään luottamuksellisia asiakastietoja. Asiakastiedot eivät saa missään tapauksessa joutua väärin käsiin. (Mertanen 2004, 84.) Kotikuntoutuksessa korkea tietoturvasävy ja salausten menetelmät korostuvat, ja yrityksen kaikkien yksittäisten laitteiden suojaus tulee olla kunnossa. (Kaipainen 2011, 38–39.) Esittelemme seuraavaksi erilaisia vaihtoehtoja laitteissa olevien tietojen suojaamiseksi.

Uusien laitteiden käyttöönotto asettaa uudenlaisia vaatimuksia tietoturvalle. Sähköiset kalenterit ja älypuhelimet täytyy pystyä suojaamaan siten, että niissä olevat tiedot eivät joudu väärin käsiin. Yrityksen jokaisen työntekijän tulee olla perillä tietoturvaohjeistuksesta ja pystyttävä tunnistamaan riskit. Kun ohjeistusta mietitään, tulee pohtia, millaista turvaa millekin laitteelle vaaditaan sekä tiedostaa, mitä vastaan turvaudutaan. Työntekijöiden tulee tietää ja tuntea laitteiden kustannukset, laitteilla olevat luottamukselliset tiedot, tietomurron mahdollisuudet sekä virukset ja muut haittaohjelmat. Laitteet tulee suojata fyysisesti esimerkiksi suojakoteloin sekä niiden sisältävän tiedon takia. Laitteen käyttäjän tunnistamiseen on olemassa monta tapaa: PIN-koodi, käyttäjätunnus, salasana, toimikortti ja sormenjälkitunnistin. Yleisin tapa suojata laitteissa olevia tietoja on salanasuojaus. Laitteissa olevista tiedoista on hyvä pitää varmuuskopioita jossakin muualla, jotta tietojen säilyvyys pystytään varmistamaan. Laitteen automaattinen lukittautuminen tuo lisää turvaa siltä varalta, jos laite unohtuu vahingossa esimerkiksi autoon. (Mertanen 2004, 192–206.)

4 MUUTOKSEN LÄPIVIEMINEN

Yritys ei välttämättä osaa varata riittävästi aikaa uuden järjestelmän käyttöönottoon eikä tajua sitä, että kehitys on jatkuva prosessi. Yrityksen henkilöstön toimintakulttuurin muuttuminen vie aikansa. Vaarana on, että henkilökunta ei omaksu uutta tekniikkaa, vaan pysyy vanhassa. (Palmu 2012, 28)

Muutoksen tärkein vaihe on suunnittelu. Suunnitteluvaiheen aikana asetetaan tavoitteet ja mietitään, miten muutos etenee. Muutos voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat alkukartoitus, koulutus ja kokemusten kerääminen ja analysointi. Alkukartoituksessa kerätään tietoa henkilökunnan odotuksista, ajatuksista ja tunteista, joita muutosprosessi aiheuttaa. Alkukartoitus luo pohjan muutokselle ja sen vuoksi se on tärkeää. Alkukartoituksen aikana voidaan huomata mahdollisia riskejä ja ongelmakohtia, joihin voidaan varautua. Koulutuksessa on tärkeää sen ajoitus ja suunnittelu. Palauteen avulla voidaan selvittää muutokseen liittyvät positiiviset asiat sekä ongelmat ja kehitysehdotukset. (Sundvik 2006, 128–149.) Tärkeimmät asiat, jotka tukevat uuden tekniikan käyttöönottoa ovat esimiehen ja henkilökunnan asenne, järjestelmän käytettävyyden ja luottamus siihen, että muutos onnistuu (Park & Chen 2007, 1349–1365).

4.1 Esimiehen rooli muutoksessa

Johtoporras voi omalla esimerkillään näyttää mallia henkilökunnalle (Park & Chen 2007, 1349–1365). Kun johtaja valitsee tiedotuskanavaa muutokselle, täytyy olla huolellinen. Sähköinen viestintä on hyvä väline, mutta asioista on myös hyvä tiedottaa kasvotusten. Hyvä johtaja muistaa myös kuunnella alaisiaan ja heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään muutoksesta. Johtajan tulee olla selvillä alaisten koulutustarpeesta. (Harvard Business School Press 2005, 111–114.) Johtaja voi tarvittaessa käyttää asiantuntija-apua. Asiantuntijana voi olla joku yrityksen sisältä tai kokonaan ulkopuolinen henkilö. Asiantuntija voi toimia hankkeen vetäjänä tai olla vain osittain mukana siinä. (Kosonen & Co 2002, 41–43.)

Kun uudet toimintatavat ja laitteet on otettu käyttöön, esimiehen tulee huolehtia, että niitä käytetään, eikä niin sanotusti taannuta vanhoihin toimintamalleihin. Työyhteisön kannalta on erityisen tärkeää, että toimintatavat ovat yhdenmukaiset. Uudet toimintatavat omaksutaan helpommin silloin kun muutos on riipeä. Muutos kestää useimmiten muutamasta kuukaudesta noin puoleen vuoteen. Esimiehen tehtävänä on tarkkailla ja varmistaa muutoksen edistymistä sekä olla selvillä muutoksen positiivisista sekä negatiivisista seurauksista. Esimies puuttuu tarvittaessa tilanteeseen ja tarkkailee kaiken aikaa uusia kehitystarpeita. (Kosonen & Co 2002, 72–75.)

4.2 Muutosvastarinta

Muutosvastarinta on ihmisen luonnollista reagoitua muuttuviin tilanteisiin. Muutosvastarinnan vaarana on, että uudistusten läpivienti vaikeutuu, jopa muuttuu mahdottomaksi. Muutosvastarintaa voidaan kitkeä ottamalla henkilökunta heti muutoksen alusta alkaen mukaan muutoksen läpiviemiseen. (Kosonen & Co 2002, 59.)

Muutosvastarinnasta puhuttaessa ihmiset voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat ihmiset, jotka kokevat, että heillä ei ole tarpeeksi tietoa muutoksesta. Tämä ryhmä tarvitsee koulutusta, jossa heille välitetään tietoa ja faktoja muutoksesta. Toiseen ryhmään kuuluvat sellaiset ihmiset, jotka kokevat oman osaamisensa puutteelliseksi. Heille tulisi koulutuksen avulla opettaa käyttämään uusia taitoja ja menetelmiä. Kolmannessa ryhmässä ovat ihmiset, jotka eivät halua muutosta. Apuna asenteiden muuttamisessa ovat tavoitteiden asettaminen, ohjaaminen, valmentaminen, palautteen antaminen ja palkitseminen. (Honkanen 2006, 370-372.)

Muutosvastarintaa voidaan ehkäistä jakamalla tietoa, auttamalla kohtaamaan tunteet ja luomalla luottamuksellista ilmapiiriä (Muutosvastarinta työyhteisössä 2004). Asiaa ovat tutkineet myös Chen ja Park vuonna 2007 julkaistussa tutkimuksessaan, joka käsittelee älypuhelimien käyttöönottoa lääkäreiden ja hoitajien keskuudessa. (Park & Chen 2007, 1349–1365.)

Tekniset muutokset on yleensä helpompi viedä läpi työyhteisössä kuin henkilöstöön liittyvät muutokset. Tekniset muutokset koetaan helpommiksi, koska ne ovat konkreettisempia kuin organisaatiotason muutokset. Teknistä muutosta voidaan vastustaa, koska joudutaan luopumaan tutuista tottumuksista ja uudet laitteet vaativat totuttelua ja opettelua. Usein uudistukset aiheuttavat myös pelon tunnetta, eikä henkilökunta välttämättä näe uuden järjestelmän tai laitteiden hyötyjä tai ymmärrä, miksi toimintatapoja tulisi vaihtaa. (Kosonen & Co 2002, 61–62.) Pelko voi johtua yksinomaan siitä, että koetaan, ettei oma osaaminen riitä. Kun uudistuksesta annetaan riittävästi informaatiota kouluttamalla ja perehdyttämällä, asenteet usein muuttuvat myönteisemmiksi ja usko omaan oppimiseen kasvaa. Oppiminen onnistuu vain, jos laitteita uskaljetaan rohkeasti käyttää. (Mattila 2007, 171.)

4.3 Koulutus

Koulutuksen avulla edistetään kehittämistä ja luodaan henkilöstölle edellytykset muutoksen läpiviemiselle. Koulutuksen sisältö pitää määritellä sen mukaan, kenelle se on suunnattu ja mistä muutoksesta on kyse. Tärkeää on myös miettiä tarvitaanko yrityksen ulkopuolinen kouluttaja ja millaista koulutusta tarvitaan hankkeen eri vaiheissa. (Kosonen & Co 2002, 55–59.) Muutoksen läpiviennissä koulutus ja muutostuki ovat tärkeässä roolissa. Kun muutosta tehdään, on tärkeää huomioida, että uusien laitteiden käytön opettelu vie aikaa ja aluksi työ voi sujua hitaammin kuin ennen. Työ kuitenkin nopeutuu, kun uusista toimintatavoista tulee rutiinia. (Aro 2002, 100.)

Henkilökunnan taustatekijät vaikuttavat siihen, kuinka he oppivat uusia asioita. Taustatekijöitä voivat olla erilaiset oppimiskyvyt, oppimistyylit, lähtövalmiudet ja kokemukset, motivaatiot, arvot ja asenteet sekä ikäänymisen vaikutukset oppimistyyliin. Oppimisen kannalta on tärkeää tiedostaa, mikä on paras keino itselle oppia. Toiset tarvitsevat oppimisen tueksi ryhmän ja toiset voivat olla itseohjautuvampia. (Mattila 2007, 171.)

5 KOTIKUNTOUTUS

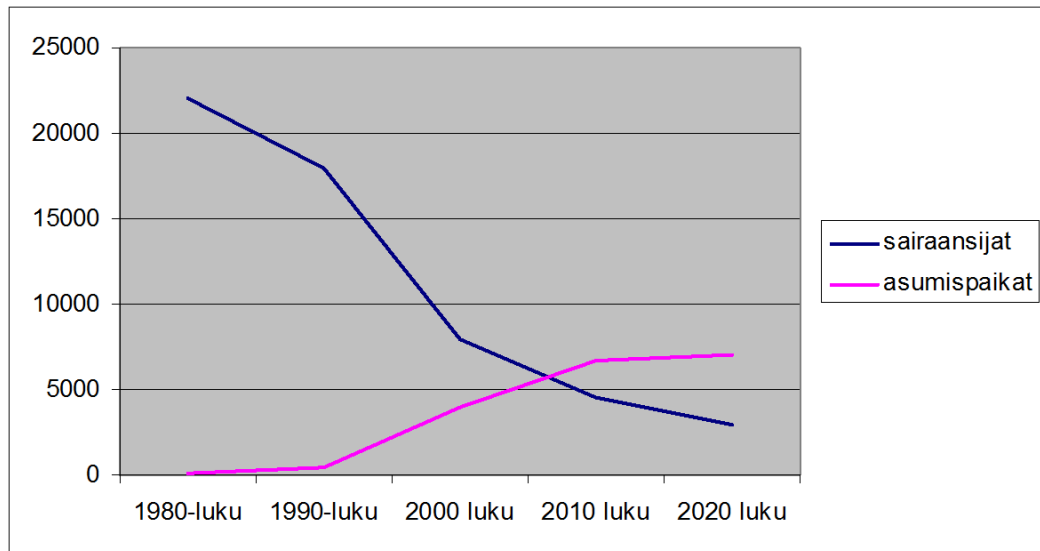
Kotikuntoutuksella tarkoitetaan Sosiaali- ja terveysministeriön antamaa mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuosituksen mukaista tuettua asumista. Kotikuntoutustyötä tehdään mielenterveyskuntoutujien omissa kodeissa ja arjessa. Mukana on myös muita auttavia yhteistyötahoja asiakkaan suostumuksella. Jokaisen asiakkaan kanssa pyritään rakentamaan verkostoa, joka tukee asiakkaan kuntoutumista. (Kurttila 2013.)

Kotikuntoutuksella pyritään asiakkaiden parempaan hyvinvointiin, tasapainoisempaan elämään ja parantuneeseen elämänlaatuun. Kotikuntoutus tukee asiakasta selviytymään päivittäisessä arjessa. Kuntoutus on yksilöllistä tavoitteiden asettelua. Toisilla kuntoutuminen kestää pidemmän aikaa ja toisilla kuntoutuminen on nopeampaa. (What are the treatments in Mental Health Rehabilitation? 2006–2011.)

Kotikuntoutus on yksilöllistä eri toipumisen vaiheessa olevilla asiakkailla. Kotikuntoutusohjaaja voi tukea asiakasta eri tavoin esimerkiksi keskustelemalla, asioimalla vierastoissa ja täyttämällä lomakkeita. Asiakasta voidaan auttaa myös arkipäivän aska-

reissa kuten kaupassa käymisessä ja siivoamisessa. Asiakasta voidaan ohjata myös sellaisten harrastusten pariin, joihin asiakkaan voi olla yksin vaikeampi lähteä. Kotikuntoutusohjaaja voi myös jakaa asiakkaille lääkkeitä. (Kurttila 2013.)

Seuraavassa kuvassa esitetään laitoshoidon purkamista mielenterveyskuntoutujilla Suomessa.



Kuva 5. Laitoshoidon purkaminen mielenterveyskuntoutujilla Suomessa. (Salminen 2013)

Vanhus- ja vammaispalveluissa tuen määrä on hoidon aikana lisääntyvää, kun kotikuntoutuksessa pyritään tuen tarpeen vähentymiseen ja lopulta täysin itsenäiseen asumiseen. Nykyajan suuntauksena on, että sairaalapaikat vähenevät ja potilaita pyritään siirtämään avohoitoon. (Salminen 2013.)

6 MOBIILIRATKAISUT KAKSPYSSÄ

Kakspyllä on käytössään Gmail, joka on Googlen tarjoama maksuton sähköpostipalvelu. Gmailissa on myös kalenteriominaisuus, jonne käyttäjä voi perustaa yhden tai useamman kalenterin ja jakaa kalenterin muiden käyttäjien kanssa niin halutessaan. (Tietoja Gmailista 2013.)

Kakspyn tavoitteena oli hankkia edullinen laitekokonaisuus, joka palvelisi kotikuntoutustyöntekijöitä mahdollisimman hyvin. Laitevalinnoilla tavoiteltiin joustavuutta ja sujuvuutta työkäytäntöihin. Tarkoituksena oli lisätä työntekijöiden työssä jaksamista ja

työnhallinnan tunnetta. Tärkeimpänä tavoitteena oli lisätä asiakastyöhön kohdistuvaa aikaa. Kun kirjaaminen tehdään jo asiakkaan luona, tulee asiakkaan näkökulma paremmin esille. (Salminen 26.2.2013.)

6.1 Mobiililaitteet Kakspyssä

Kakspy on valinnut älypuhelimeksi Nokian Lumia 800 –mallin. Valintaan vaikuttivat älypuhelimien koko, melko edullinen hinta ja käyttöjärjestelmän yhteensopivuus jo olemassa olevien järjestelmien kanssa. Tärkeänä valintakriteerinä pidettiin sitä, että älypuhelimessa olisi kalenteri ja navigaattori. Kakspy vertaili älypuhelimia ja koki, että Lumia 800 oli käytettävyydeltään sopivin. (Salminen 26.2.2013.)

Kakspy on ottanut käyttöön kotikuntoutustyöntekijöille Lenovon kannettavat tietokoneet. Osalla Kakspyn työntekijöistä on käytössään taulutietokoneet. (Salminen 26.2.2013.)

6.2 Citrix ja Effic

Citrix on IT-alan yritys, jonka tuottamien palveluiden avulla pystytään etäkäyttämään muun muassa suojattua Effic-potilastietojärjestelmää. Kun kotikuntoutustyöntekijä kirjaa potilastietoja Effican, myös yhteistyötahot näkevät tiedot asiakkaan luvalla. Kakspyn toiminta-alueella ainoastaan Kotkan alueen asiakkaiden tiedot kirjataan Effican. Tämän vuoksi Kotkassa saadaan paras mahdollinen hyöty uusista mobiililaitteista. (Salminen 26.2.2013.)

7 MUUTOKSEN LÄPIVIEMINEN KAKSPYSSÄ

Tässä kappaleessa kerromme, miten muutos on viety läpi Kakspyssä ja miten muutos on onnistunut. Käsittelemme esimiehen sekä työntekijöiden ja koulutuksen roolia muutoksessa. On huomioitava se, että muutos on vielä kesken ja siksi tässä kappaleessa esitetyt asiat ja näkemykset voivat tuntua melko jyrkiltä. Mielipiteet voisivat olla neutraalimpia jos muutoksesta olisi kauemmin aikaa.

7.1 Esimiehen rooli muutoksessa

Kakspyllä on koettu, että esimiehen rooli ei ole ollut muutoksessa tarpeeksi voimakas. Selkeä suunnitelma ja järjestys laitteiden käyttöönotosta ovat puuttuneet eikä aikataulutusta muutokselle ole tehty tarpeeksi hyvin. Koulutustarvetta muutokselle ei ole tutkittu eikä muutokselle ole valittu vastuuhenkilöä, joka veisi muutosta läpi. Koettiin, että esimies ei ole tiedottanut riittävästi muutoksesta. Tiedottamiselle ei oltu valittu selkeää kanavaa ja ajankohtaa, vaan tieto tuli sirpaleisena eikä sitä ollut helppo tavoittaa. (Kurttila 2013.)

7.2 Muutosvastarinta

Kun vierailimme Kakspyn toimistolla helmikuussa 2013, Vesa Salminen kertoi, että laitteet on otettu käyttöön vaihtelevasti. Osalle oli jaettu käyttöön kannettavat tietokoneet, mutta kaikki eivät olleet alkaneet käyttää niitä ja kirjaukset tehtiin yhä toimistolla pöytäkoneen ääressä. Sekä alkukartoituskyselyn että seurantakyselyn vastauksista kävi ilmi, että muutosvastarintaa esiintyi joillakin työntekijöillä. Osa työntekijöistä kokee muutoksen ahdistavaksi, koska he eivät välttämättä osaa käyttää laitteita. Työntekijät pelkäävät sitä, että uudet laitteet vain hidastavat varsinaista työtä. (Kurttila 2013.)

7.3 Koulutus

Kakspy suunnittelee järjestävänsä kotikuntoutustyöntekijöille koulutusta, jonka tarkoituksena on alentaa kynnystä ottaa käyttöön uudet mobiililaitteet. Pyritään myös siihen, että vanhoista toimintatavoista päästäisiin eroon eikä niitä käytettäisi uusien rinnalla. (Salminen 26.2.2013) Koulutustarve olisi pitänyt ennakoida ja koulutus suunnitella jo samalla kun laitteita alettiin hankkia eikä vasta sitten kun laitteet olivat jo työntekijöiden käytössä. Nyt älypuhelimet ovat kaikilla, vaikka kaikki eivät osaa niitä käyttää. Sähköistä kalenteria ei vielä käytetä, koska sen käyttämiseen ei ole saatu vielä mitään opastusta. (Kurttila 2013.)

8 ALKUKARTOITUSKYSELY, SEN TULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI

Kotikuntoutustyöntekijöille tehtiin marraskuussa 2012 taustakysely yhdessä Kakspyn toiminnanjohtaja Vesa Salmisen kanssa. Kyselyssä selvitettiin työn ongelmakohtia,

työyhteisön sisäistä viestintää ja teknisten apuvälineiden käyttöä. Kysely lähetettiin kuudelle kotikuntoutustyöntekijälle sähköpostitse, ja kaikki kotikuntoutustyöntekijät vastasivat siihen. Näin vastausprosentiksi tuli sata. Kaikki vastanneet olivat naisia. Vastaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja. Kaksoylyllä he toimivat kotikuntoutusohjaajina.

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa alkutilannetta, saada selville työntekijöiden kehitysehdotuksia ja helpottaa muutoksen läpiviemistä. Pyrittiin selvittämään työntekijöiden asenteita ja ennakko-odotuksia muutokseen liittyen sekä koulutustarvetta laitteiden käyttämiseen muutoksen aikana. Kyselyn avulla löydettiin ongelmakohtia, joihin mobiililaitteet voisivat olla ratkaisu.

Selvitimme, mitä kanavia työntekijät tällä hetkellä käyttävät viestinnässä yhdistyksen sisällä, asiakkaiden kanssa sekä yhteistyötahojen kanssa. Vastauksista selvisi, että mobiilitekniikan välineiden avulla viestintä helpottuisi, ja tämänhetkiset ongelmat voisivat vähentyä.

8.1 Ongelmakohtat ja työntekijöiden ehdotukset niiden ratkaisemiseksi

Tiedusteltaessa työtä vaikeuttavia tekijöitä kuten aikatauluihin liittyviä ongelmia ja kiireen tuntua työssä saatiin selville, että moni työntekijä kokee, että tämä on sellainen asia, joka vaatii parannusta. Työntekijät kuvasivat ongelmia näin:

”Kaupungin tiukat määräykset kotikuntoutukseen käytettävästä ajasta asettavat ison haasteen. Tämä ongelma korostuu erityisesti, kun kotikuntoutujalla on jokin isompi kriisi tai hän on juuri muuttanut omaan asuntoonsa.”

”Kotikuntoutustyötä vaikeuttavat lisääntyneet asiakasmäärät, mikä tuo kiirettä ja aikataulut on haastavampaa.”

”Siirtymiset: Välillä välimatka käynniltä toiselle voi olla pitkä, ja liikenteestä ei ikinä voi olla varma sujuuko se niin kuin pitää.”

”Pääsääntöisesti aikataulut toimivat hyvin niin kauan kuin yllättäviä tilanteita ei ilmaannu.”

Suurimmaksi ongelmaksi nousi selkeästi kiire, joka syntyy liian tiukoista aikatauluisista. Työntekijät kokivat, että aikatauluttamisissa ei ollut huomioitu yllättäviä ja normaalia poikkeavia tilanteita kuten asiakkaan kunnan huononemista, asiakkaiden muuttoa, virastoissa asioimista, kasvavia asiakasmääriä, asiakasaikojen muutokset, henkilökunnan sairauslomia, ylimääräisiä kirjaamisia, pitkiä siirtymiä, hakemusten täyttämistä ja kuntoutussuunnitelmien tekemistä. Työntekijät kokivat, että palaverit ja koulutukset vievät aikaa varsinaiselta asiakastyöltä. Kiireen tuntu vähenisi jos kalenterissa olisi vähän löysää. Näin myös yllättäville tilanteille kuten ongelmille liikenteessä ja ylimääräisille puheluille voisi jäädä tilaa, jota kalenterissa muuten ei olisi.

Samassa yhteydessä tiedustelimme työntekijöiden ratkaisuehdotuksia ongelmiin:

”Mikäli kaupungin puolelta saisimme ääritilanteessa muutaman lisäkäynnin, voisi tuottaa.”

”Ratkaisuehdotuksia: Toimivat, nopeat tietokoneet, autoja käytössä tarpeeksi, työntekijöitä tarpeeksi. Niillä saadaan perusta työnteon mahdollistamiseksi.”

”Aikataulusuunnittelu auttaa, käynnit tasaisesti pitkin viikkoa jo oman työssä jaksamisenkin takia. Jokaiselle kotikuntoutustyöntekijälle työpari.”

”Oma valmistautuminen ja ennakointi ovat tärkeitä tekijöitä aikataulujen toteutumisessa. Kalenteroinnin suunnittelu etukäteen helpottaa omaa työtä ja auttaa työn toteutumisessa ajallaan. Tärkeää on myös muista pitää huoli, että kirjaamiselle yms. ”näkyvämmälle työlle” jää aikaa. Saman alueen käyntejä täytyy suunnitella samoille päiville mahdollisuuksien mukaan.”

Työntekijät ovat oman työnsä asiantuntijoita ja heiltä löytyi hyviä kehittämissideoita, joita uuden mobiiliteknologian avulla voidaan ratkoa. Osa työntekijöistä koki jo tässä vaiheessa, että mobiililaitteet ratkaisisivat joitakin työstä suoriutumiseen liittyviä ongelmia. Ongelmien ratkaisuehdotukseksi tarjottiin sitä, että toimivia ja nykyaikaisia tietokoneita, autoja ja työntekijöitä olisi riittävästi. Mobiilijärjestelmä ja uudet tietokoneet omalta osaltaan mahdollistavat työn sujuvuutta. Aikataulujen ja reittien suunnittelu asiakkaiden sijainnin mukaan järkevöittäisi työskentelyä.

8.2 Viestintä

Kyselyssä tiedusteltiin, miten työhön liittyvä oleellinen tieto välittyy työntekijöille ja kuinka hyvin tieto kulkee yhdistyksen sisällä. Lisäksi kysyttiin, mitä kautta tieto parhaiten saavuttaa työntekijät ja mitkä ovat tiedonkulun ongelmia.

”Olen onnellisessa asemassa ja työryhmämme on pieni ja toimiva. Saan todella hyvin tiedon ja se välittyy kaikilla ryhmän jäsenillä. Myös yhteistyötahojen välillä tieto siirtyy ... Tieto saavuttaa minut parhaiten raportointi suullisesti tai oma kotikuntoutus kirjaus. Puhelimen välityksen hoidamme murtoosan.”

”Oleellinen tieto välittyy hyvin raporteilla suullisesti ja kirjauksissa asiakkaista. Yhdistyksen sisäinen tieto hieman hitaammin, mutta se ei ole haitannut työtä, tarpeellinen tieto on ainakin toistaiseksi tullut ajoissa ... Asiakkaiden kotikuntoutusasioissa käytän paljon puhelinta ja mikäli en saa yhteyttä asiakkaaseen – tekstiviestiä, mikäli tiedän että vastaanottaja osaa avata viestin. Tiedonkulussa harvoin ongelmia, joskus, kun sijaistustilanteissa saattaa käynnin kirjaus unohtua. Tietokoneella joskus ruuhkaa, minkä vuoksi kirjaus saattaa unohtua, jos ei pääse heti hoitamaan asiaa.”

”Kotikuntoutuspalaverit on joka viikko, niissä tiedotetaan hyvin asioista. Yhdistykseltä saa tietoa viikkotiedotteen muodossa, ja koko Sateenkaaren henkilökunta palaverissa joka toinen viikko. Muuten tiedotteita tulee tarpeen mukaan sähköpostitse. Parhaiten tieto välittyy sähköpostilla ja puhelimitse. Tosin puhelimeen ei voi vastata jos on kotikäynnillä. Tekstiviesti ihan ok.”

”Mielestäni työhön liittyvä oleellinen tieto välittyy melko hyvin, sen mahdollistaa asiakkaan luvalla yhteistyö muuhun verkostoon.”

Työntekijöillä on erilaisia tapoja viestiä. Viestintätavan valintaan vaikutti se, kenen kanssa viestitään. Työpaikan sisäinen informaatio saavutettiin parhaiten palavereissa, puhelimitse ja sähköpostein, etenkin palaverit koettiin tärkeiksi. Asiakastiedot yhdistyksen sisällä työntekijältä toiselle kulkevat Effican kautta. Työntekijät kokivat, että pääsääntöisesti sisäinen viestintä yhdistyksessä on toimivaa ja tieto saavuttaa työntekijät. Asiakkaisiin yhteyttä pidettiin pääosin puhelimitse ja tekstiviestein.

Yhteistyötahojen kanssa viestimistä ja informaation kulkua kuvattiin ajoittain hankalaksi. Mobiilijärjestelmä varmasti helpottaa tätäkin ongelmaa, ja tieto yhteistyökumppaneiden välillä kulkee entistä paremmin. Yhteistyötahojen välistä tiedonkulkua voi hankaloittaa myös se, että asiakas ei ole antanut lupaa tietojensa luovuttamiseen.

8.3 Teknisten apuvälineiden käyttö

Kyselyn avulla on kartoitettu työntekijöiden käyttämiä apuvälineitä ennen uudistusta. Työntekijöiltä kysyttiin, mitä teknisiä apuvälineitä he olisivat valmiit käyttämään tulevaisuudessa, miten ne voisivat helpottaa työtä ja mikä niiden käytössä mahdollisesti askarruttaa.

”Puhelin ja pöytätietokone ovat ainoat ja toimivat apuvälineet. En ole innokas tarttumaan ns. muotivirtauksiin...”

”Tällä hetkellä käytössä auto, verenpainemittari, puhelin, intranetti. En koe tarvetta lisätä tekniikkaa, koska kotikuntoutujat tällä hetkellä lähirapuissa. Mikäli kotikuntoutus laajenee ja asiakkaiden luo mentävä autolla, jokin sähköinen kirjausväline helpottaisi työtä ja muistamista, jos voisi tehdä kirjaukset heti käynnin jälkeen esim. läppäri. Tarvitsen aikaa ja ohjausta uusien teknisten laitteiden opetteluun, jotta ne palvelisivat työtäni, eikä toisinpäin.”

”Käytössäni on kännykkä ja kotikuntoutustoimistolla tietokone. Kakspyn auto on pääasiassa kotikuntoutuksen käytössä. Tulevaisuudessa kannettava tietokone/tabletti on mahdollinen, samoin älypuhelin kunhan niihin saisi kunnollisen käyttöopetuksen. Jos liikkuu pitkin päivää ympäri Kotkaa, on kätevää esim. kirjata jossain autossa, eikä tarvitse odottaa että ehtii toimistolle ja siellä vasta kirjaa. En osaa sanoa mitä haittaa tekniikan lisäämisestä olisi. Nehän on tehty työtä helpottamaan.”

”Epäilen, että sähköisen kalenterin rinnalla täytyisi kuitenkin pitää ”paperikalentteria”, jos sähköinen versio esim. jumittuu tai laitteen akku loppuu tms.”

”Voisin käyttää auton lisäksi älypuhelin, sähköistä kalentteria, kannettavaa tietokonetta tai tablettia. Uskon että ne voisivat helpottaa, ja erittäin avoimin mielin suhtaudun uusiin apuvälineisiin.”

Vastauksissa ilmeni jonkin verran muutosvastarintaa. Vastanneiden joukossa oli työntekijöitä, jotka eivät kokeneet tarvitsevansa eivätkä halunneet uusia mobiililaitteita. Työntekijät eivät välttämättä ymmärtäneet, kuinka suuri apu laitteista voisi olla. Työntekijöille ei ehkä ole selvää se, että kyseessä ei ole lyhytaikainen kokeilu vaan pysyvä muutos työnteon tueksi.

Valtaosa vastanneista koki, että laitteet helpottaisivat työnteoa. Työntekijöillä oli selkeä käsitys siitä, miten tekniikka auttaisi työssä. Koettiin, että asiakastietojen kirjaaminen helpottuisi ja nopeutuisi, kun kirjaaminen voitaisiin tehdä heti asiakaskäynnin yhteydessä eikä vasta toimistolla pöytäkoneella. Vastauksissa korostui perehdytyksen ja koulutuksen merkitys. Työntekijät toivoivat, että laitteiden opetteluun annettaisi aikaa ja ohjausta. On tärkeää, että laitteet palvelevat työtä, jotta niistä saadaan kaikki hyöty irti. Osa työntekijöistä oli huolissaan siitä, mitä tapahtuisi, jos laitteet eivät toimitaisikaan.

9 SEURANTAKYSELY, SEN TULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI

Toteutimme maaliskuussa 2013 seurantakyselyn. Kysely koostui kahdestatoista myönteisestä väittämästä, joihin oli viisi eri vastausvaihtoehtoa. Kysely lähetettiin kuudelle alkukartoituskyselyyn vastanneelle kotikuntoutustyöntekijälle. Lisäksi Vesa Salminen lähetti kyselyn muutamalle uudelle kotikuntoutustyöntekijälle. Saimme vain neljä vastausta, vaikka muistutimme kotikuntoutustyöntekijöitä vastaamisen tärkeydestä. Jos vastausprosentti olisi ollut korkeampi, olisimme saaneet kattavamman aineiston tulosten käsittelyyn. Odotimme enemmän vastauksia, koska kyselyyn vastaaminen olisi ollut nopeaa ja alkukartoituskyselyyn vastasivat kaikki, joille kysely oli lähetetty.

9.1 Kyselyn tulokset

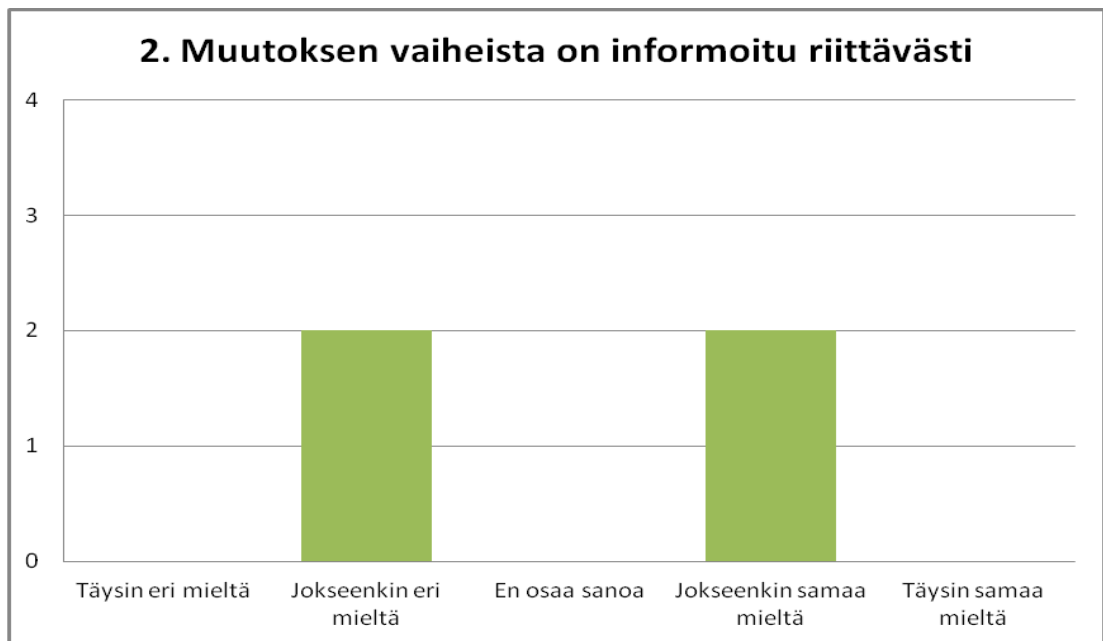
Tässä esittelemme kyselyn tulokset kaavioin. Jokaisen kuvan yhteyteen on kirjoitettu lyhyt selostus tuloksesta. Ensimmäisessä kuvassa nähdään, kuinka riittävän koulutuksen laitteisiin vastaajat ovat kokeneet saaneensa.



Kuva 7. Koulutus ja laitteiden käytössä opastaminen on ollut riittävää.

Puolet vastaajista koki, että laitteiden käyttöopastus ei ole ollut riittävää. Toisaalta toinen puoli vastanneista koki, että koulutusta ja opastusta oli saatu ainakin jonkin verran.

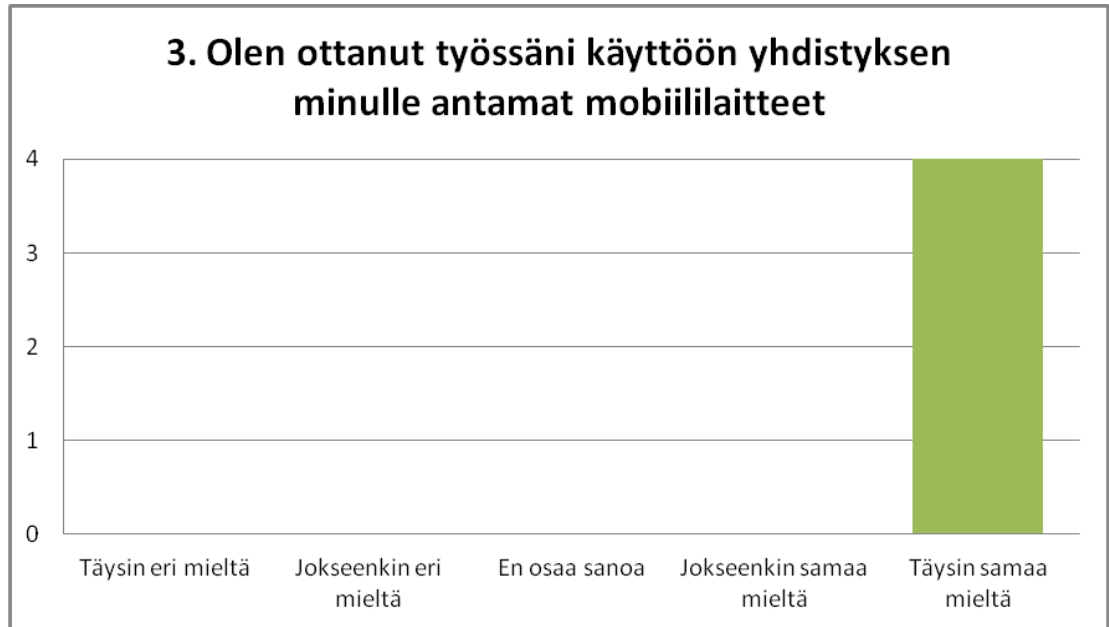
Seuraavassa kuvassa nähdään, miten vastaajat ovat kokeneet muutoksesta informoinnin.



Kuva 8. Muutoksen vaiheista on informoitu riittävästi

Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että muutoksesta ei ole informoitu riittävästi, ja toinen puoli vastaajista koki, että informaatio on ollut ainakin osittain riittävää.

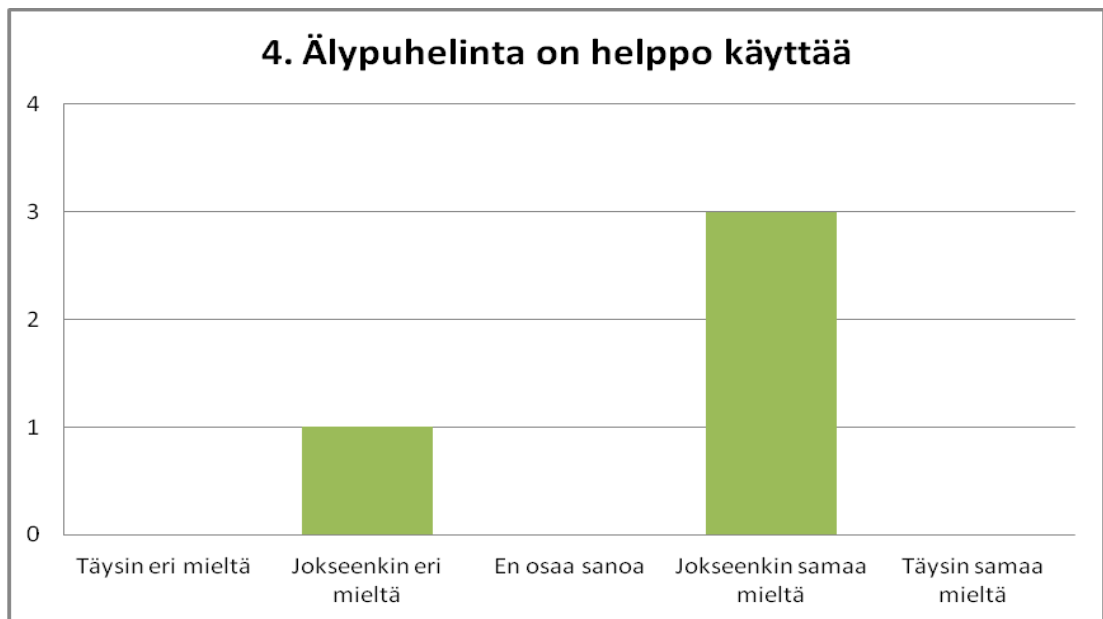
Seuraavassa kuvassa nähdään, miten hyvin laitteet on otettu käyttöön.



Kuva 9. Olen ottanut työssäni käyttöön yhdistyksen minulle antamat mobiililaitteet.

Vastauksissa käy ilmi, että kaikki vastaajat ovat ottaneet käyttöönsä mobiililaitteet. Myöhemmissä vastauksissa huomataan kuitenkin ristiriitoja näiden vastausten kanssa.

Alla kuvassa 10 on esillä vastaajien mielipiteet älypuhelimien helppokäyttöisyydestä.



Kuva 10. Älypuhelinta on helppo käyttää.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että älypuhelin on mobiililaitteista se, joka on otettu parhaiten vastaan. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että älypuhelinta on helppo käyttää. Yhdellä vastaajalla voisi olla koulutustarvetta älypuhelimien käyttöön.

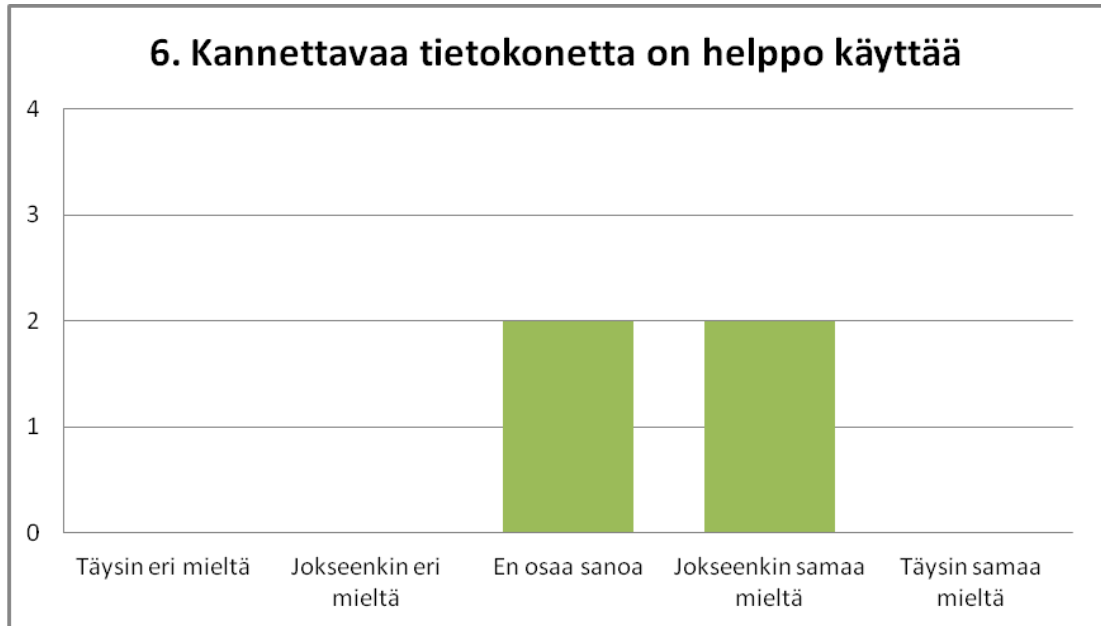
Seuraavassa kuvassa näkyy vastaajien mielipiteet sähköisen kalenterin käytettävyydestä.



Kuva 11. Sähköistä kalenteria on helppo käyttää.

Väittämässä 3 vastaajat kertovat ottaneensa käyttöön yhdistyksen antamat mobiililaitteet, mutta tässä väittämässä suurin osa vastaajista ei osaa sanoa, onko sähköistä kalenteria helppo käyttää. Tämä voi kertoa siitä, että todellisuudessa sähköistä kalenteria ei ole vielä otettu käyttöön. Yksi vastaaja kuitenkin on vastauksensa perusteella ottanut sähköisen kalenterin käyttöönsä.

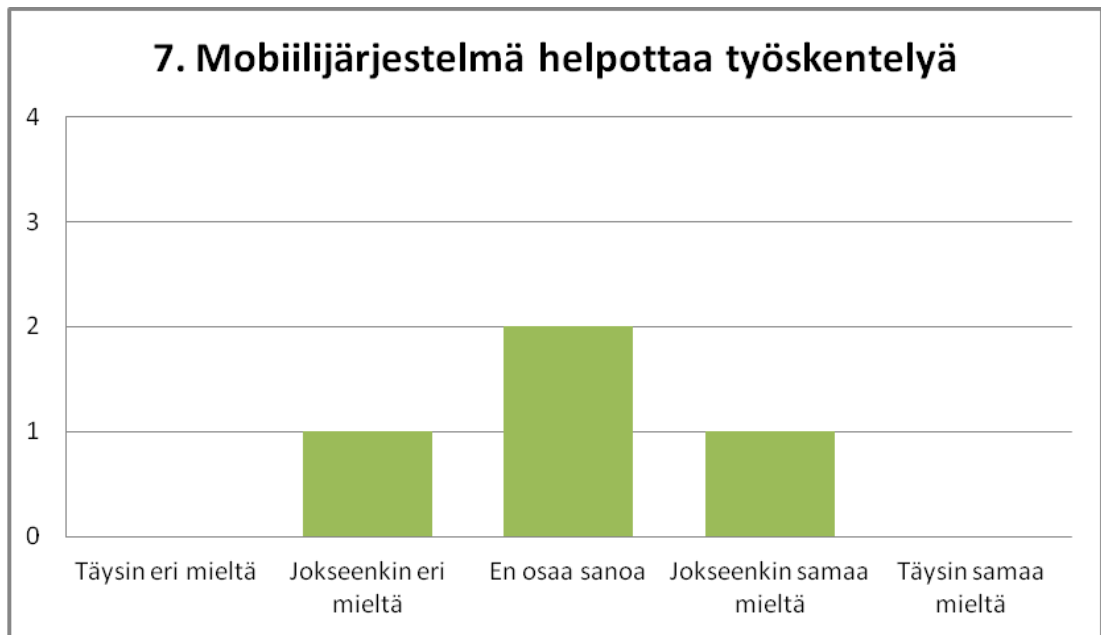
Kuussa 12 nähdään vastaajien mielipiteet kannettavan tietokoneen käytettävyydestä.



Kuva 12. Kannettavaa tietokonetta on helppo käyttää

Puolet vastajista kertoo, että kannettavaa tietokonetta on helppo käyttää, ja toinen puoli ei osaa sanoa. Ne keillä ei ole selvää mielipidettä kannettavan tietokoneen käytettävyydestä, eivät luultavasti vielä käytä kannettavia tietokoneita.

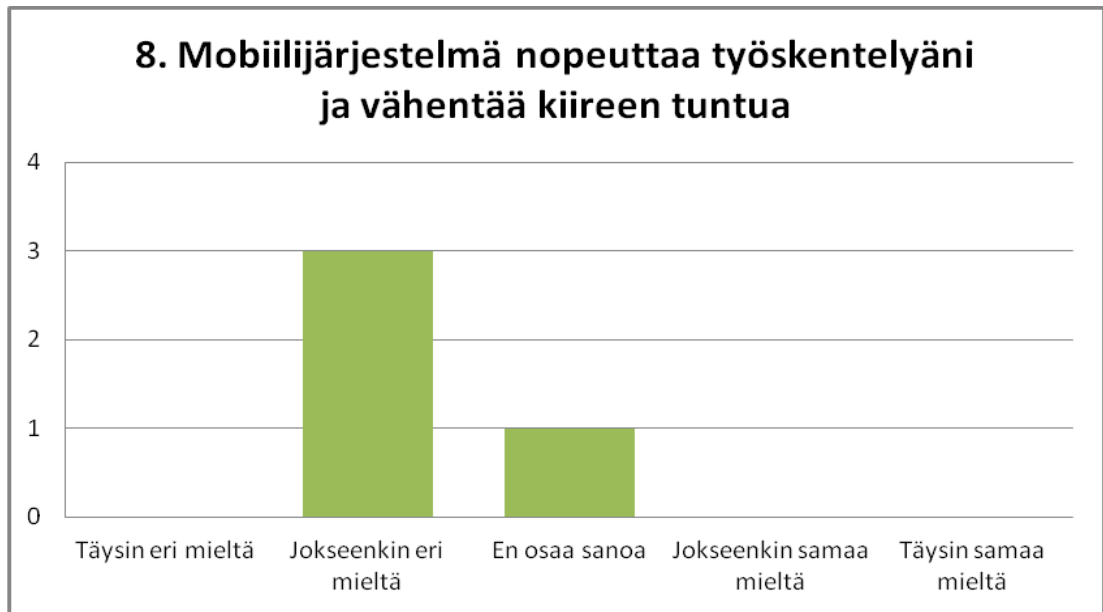
Seuraavassa kuvassa nähdään, ovatko vastaajat kokeneet mobiilijärjestelmän helpottavan työskentelyä.



Kuva 13. Mobiilijärjestelmä helpottaa työskentelyä

Tässä väittämässä oli selkeästi havaittavissa hajontaa. Puolella vastaajista ei ollut selkeää mielipidettä siitä, helpottaako uusi mobiilijärjestelmä työskentelyä. Ovatko vastaajat todellisuudessa ottaneet mobiililaitteita käyttöönsä? Vastaajilla pitäisi olla joku mielipide laitteiden käytettävyydestä, koska kaikki vastaajat kertoivat väittämässä 3 ottaneensa käyttöön mobiililaitteet. Yksi vastaaja ei kokenut, että mobiilijärjestelmä helpottaisi työskentelyä. Hän ehkä kaipaisi lisäopastusta ja koulutusta laitteiden käyttöön. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että järjestelmä on jo nyt helpottanut työskentelyä.

Kuvassa 14 nähdään, miten vastaajat ovat kokeneet mobiilijärjestelmän helpottaneen työskentelyä.

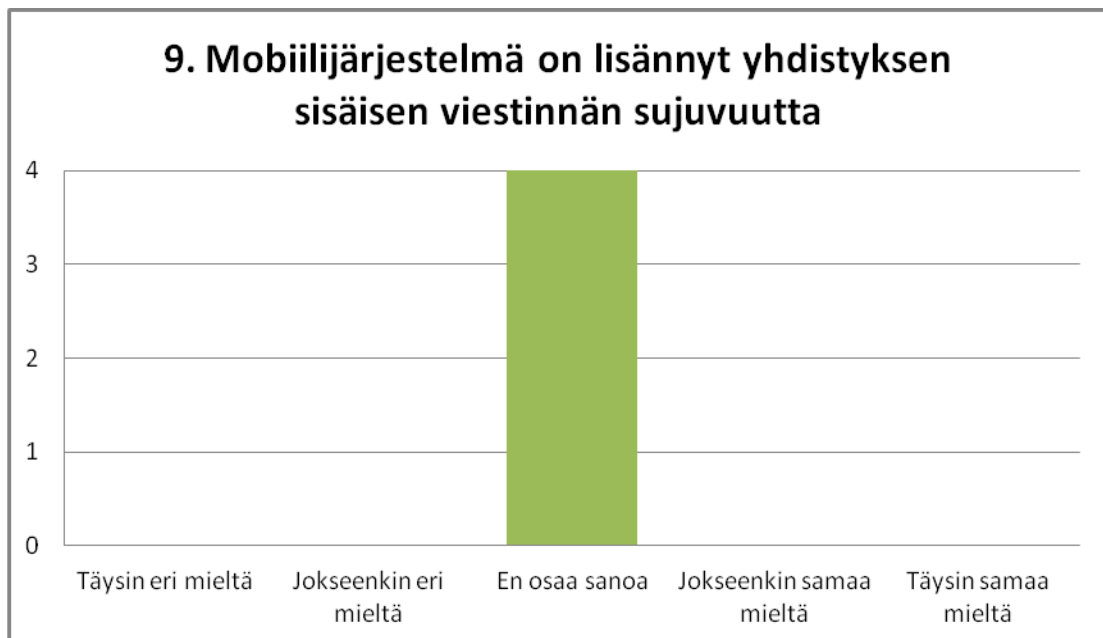


Kuva 14. Mobiilijärjestelmä nopeuttaa työskentelyäni ja vähentää kiireen tuntua

Vastaajat olivat selkeästi sitä mieltä, että mobiilijärjestelmä ei vielä ainakaan helpota työskentelyä eikä vähennä kiireen tuntua.

Kysyimme mobiilijärjestelmän vaikutuksista sisäisen viestinnän sujuvuuteen.

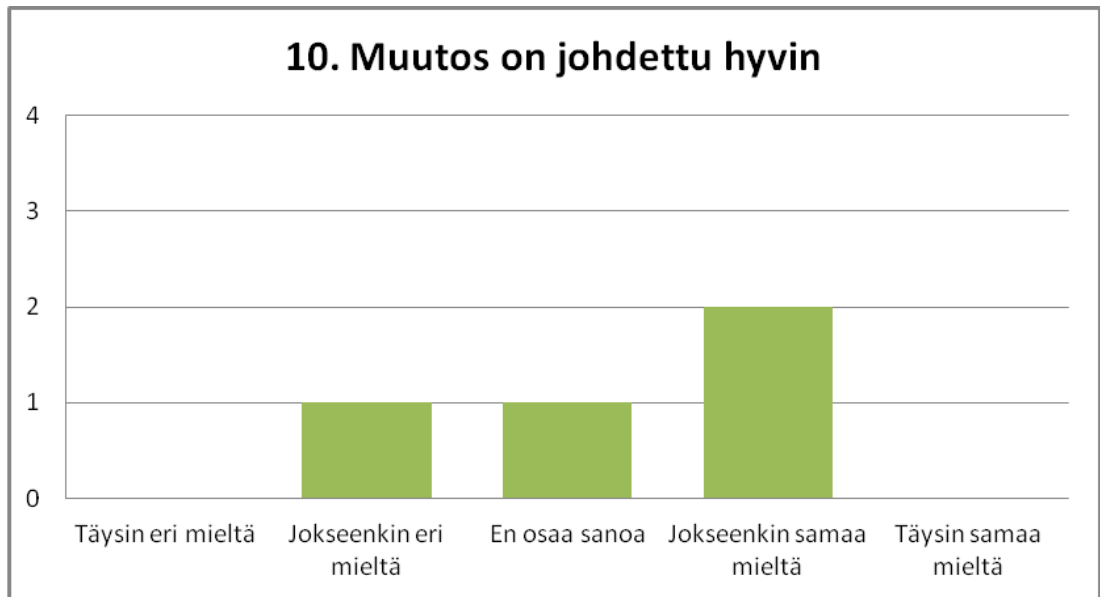
Seuraavassa kuvassa nähdään vastaukset.



Kuva 15. Mobiilijärjestelmä on lisännyt yhdistyksen sisäisen viestinnän sujuvuutta.

Vastaajilla ei ollut mielipidettä sisäisen viestinnän sujuvuuden muutoksesta. Kukaan vastanneista ei osannut sanoa onko sisäinen viestintä sujuvampaa kuin ennen.

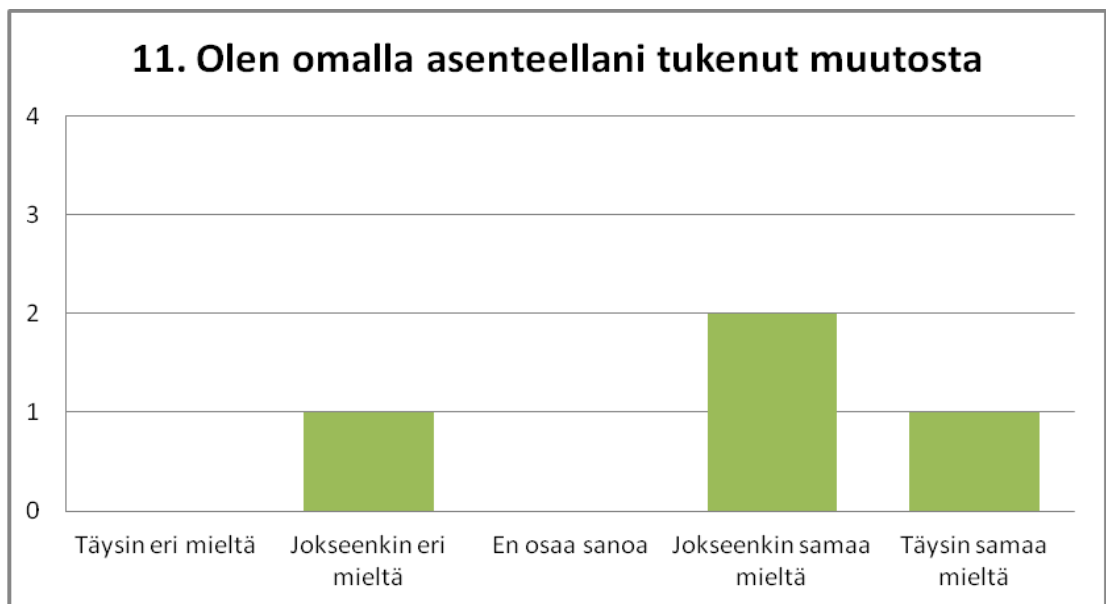
Seuraavassa kuvassa nähdään vastaajien mielipiteet muutosjohtamisen sujuvuudesta.



Kuva 16. Muutos on johdettu hyvin

Vastauksissa oli selkeästi havaittavissa hajontaa. Yksi vastaaja ei ollut tyytyväinen siihen, miten muutos oli johdettu, yksi ei osannut sanoa ja kaksi vastaajaa koki muutoksen johtamisen onnistuneen.

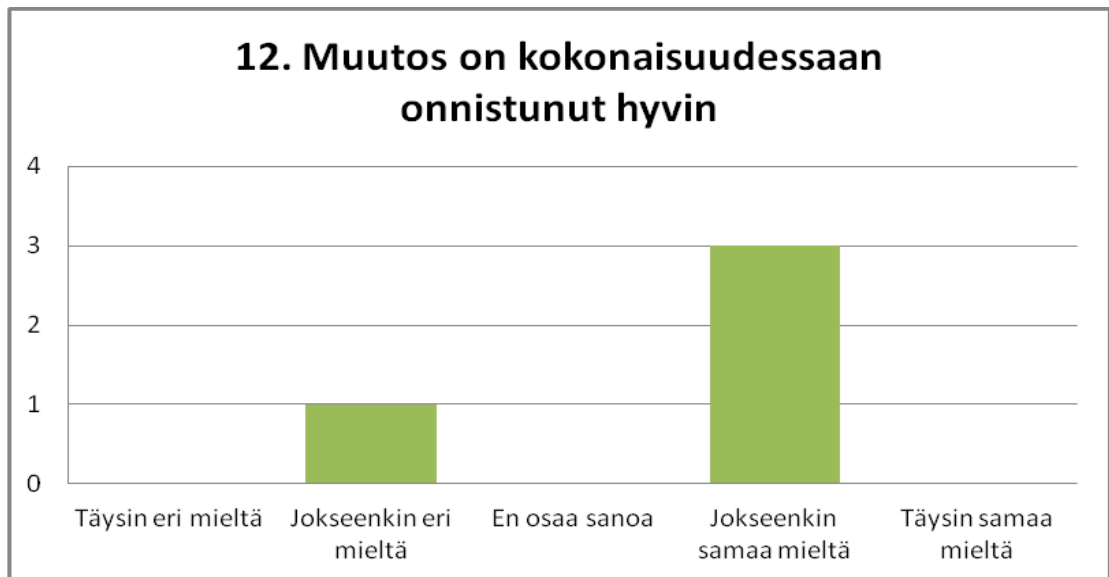
Kysyimme vastaajilta, ovatko he itse omalla asenteella tukeneet muutosta. Seuraavassa kuvassa on vastaukset kysymyksen.



Kuva 17. Olen omalla asenteellani tukenut muutosta

Vastauksissa on hajontaa. Yksi vastaaja myöntää, että hän ei ole omalla asenteellaan tukenut muutosta, ja muut vastaajat kokivat edesauttaneensa muutosta omalla aktiivisuudellaan.

Lopuksi kysyimme, mitä mieltä vastaajat ovat muutoksen onnistumisesta kokonaisuudessaan. Seuraavassa kuvassa nähdään vastaukset.



Kuva 18. Muutos on onnistunut kokonaisuudessaan hyvin.

Yksi vastaaja ei ollut tyytyväinen muutoksen onnistumiseen. Muut vastaajat kokivat, että muutos oli onnistunut melko hyvin.

9.2 Tulosten analysointi

Yhteenkään väittämään ei oltu vastattu vaihtoehtoa yksi eli täysin eri mieltä toisaalta täysin samaa mieltä –vastauksia oli vähän. Meitä yllätti ei osaa sanoa –vastausten määrä, koska kaikki vastaajat kuitenkin ilmoittivat ottaneensa mobiililaitteet käyttöön. Onko niin, että laitteet ovat olemassa, mutta todellisuudessa niitä ei kuitenkaan käytetä? Älypuhelin tuntui olevan eniten käytetty laite ja sen käytettävyydestä oli vastaajille muodostunut selkeä mielipide. Puhelin on välttämätön työväline kotikuntoutusohjaajalle. Kun ei ole muuta puhelinta kuin älypuhelin, laite tulee väkisinikin tutuksi ja puhelimella on helppo päästä myös sähköiseen kalenteriin.

Vaikka vastaajilla on käytössään kannettavat tietokoneet, silti on mahdollista, että kirjaaminen tapahtuu vasta pöytäkoneella toimistolle saavuttaessa eikä asiakkaan luona. Vastaajat eivät ehkä ole vielä huomanneet kaikkia niitä hyötyjä, joita voidaan saavuttaa kannettavan tietokoneen avulla. Varmasti koulutus lisäisi tietokoneen käyttöä, kun vastaajille esiteltäisiin kaikki kannettavan tietokoneen hyödyt ja mahdollisuudet, jotka sitä käyttämällä voidaan saavuttaa. Yksi suurimmista tavoiteltavista hyödyistä on työskentelyn nopeutuminen ja kiireen väheneminen. Laitteiden käyttämisen opettelu on vielä näin alussa kuitenkin hidasta eikä tätä hyötyä siksi vielä voi nähdä.

Tarve koulutukseen ja perehdytykseen tuli selkeästi esille kyselyn vastauksissa. Havaittavissa oli kuitenkin yksilöllisiä eroja. Toiset vastaajat tuntuivat tarvitsevan enemmän opastusta laitteiden kanssa, ja toisten mielestä opastaminen oli jo tässä vaiheessa ollut melko riittävää. Muutokseen liittyvästä informoinnista oli eriäviä mielipiteitä ja osa vastaajista koki, että muutoksen informointi ei ollut täysin onnistunut. Vastauksista voi huomata, että vastaajien yksilölliset erot vaikuttavat koulutusmäärän tarpeeseen esimerkiksi aikaisempi kokemus mobiililaitteista ja vastaajien ikä ovat voineet vaikuttaa laitteiden omaksumiseen.

Se että vastaajilla ei ole syntynyt mielipidettä siitä, miten mobiilijärjestelmä on vaikuttanut sisäisen viestinnän sujuvuuteen, on hämmentävää. Vastauksiin vaikuttaa varmasti se, että laitteet ovat olleet vasta vähän aikaa käytössä eikä ole huomattu vielä kaikkia niitä mahdollisuuksia, joita sisäisessä viestinnässä voidaan laitteiden avulla saavuttaa. Kun sähköisen kalenterin käyttö lisääntyy, voidaan huomata, kuinka sen avulla yhdistyksen sisäistä tietoa voidaan helposti jakaa.

Tällaisessa muutoksessa tarvitaan selkeää ja määrätietoista muutosjohtamista, jotta muutos saadaan vietyä läpi. Vastauksissa oli selvää hajontaa, ja osa vastanneista koki, että muutos olisi pitänyt johtaa paremmin. Kakspyn toiminnanjohtaja itsekin myönsi, että muutos olisi pitänyt viedä läpi johdonmukaisemmin ja järjestää työntekijöille koulutusta ennen kuin laitteet otetaan käyttöön. (Salminen 2013.) Johtaja voi omalla esimerkillään ja aktiivisella osallistumisellaan helpottaa muutoksen läpiviemistä.

Asenne on tärkeässä roolissa, kun tämänkaltaista muutosta viedään läpi. Yhdellä vastaajista oli havaittavissa selkeää muutosvastarintaa. Tämänkaltaiset uudistukset voivat myös aiheuttaa epävarmuutta, kun tulevista muutoksista ei välttämättä ole

selkeää käsitystä. Muut vastanneet ovat mielestään omalla asenteellaan edesauttaneet muutoksen läpiviemistä ja ovat selkeästi innostuneet muutoksesta ja haluavat omaksua uusien laitteiden käytön osaksi työtään.

Kun kysyimme muutoksen onnistumisesta kokonaisuudessaan, yksi vastaaja oli sitä mieltä, että muutos olisi voinut onnistua paremmin. Hän ei ehkä ollut kokenut saaneensa riittävästi tietoa ja koulutusta laitteista ja muutoksesta. Vastaajalla on voinut alun alkaen olla ennakkoluuloinen asenne muutokseen ja kun muutos ei välttämättä ole mennyt niin hyvin kuin on toivottu, se on voinut lisätä negatiivista asennetta. Osaltaan muutosjohtaminenkin on voinut vaikuttaa siihen, miten muutos kokonaisuudessaan on onnistunut. Muutos on kuitenkin kokonaisuutena onnistunut hyvin, koska suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että muutos oli onnistunut melko hyvin.

Seurantakyselyn tuloksiin vaikuttaa se, että opinnäytetyömme aikataulu oli melko tiukka ja mobiililaitteet olivat olleet vasta vähän aikaa käytössä Kakspyllä. Ainakin muutamiin väittämiin olisi varmasti tullut erilaisia vastauksia, mikäli kysely olisi toteutettu myöhemmin. Saavutettavat hyödyt tulevat esille vasta tulevaisuudessa.

10 POHDINTA

Kun tehdään tällaista mobiilitekniä muutosta, muutoksen läpiviennin hyvä suunnittelu korostuu. Kakspyssä myönnetään, että tehtiin virhe, kun laitteet annettiin kotikuntoutustyöntekijöille ennen kunnan opastusta ja koulutusta. Kotka oli hankkeessa pilotti, eikä Kakspyllä ollut mallia siitä, miten olisi kannattanut toimia. Kun muutos etenee muihin Kymenlaakson kuntiin, voidaan toimia toisella tavalla. Muutoksen suunnittelu ja tarpeiden määrittely on tärkeää sen läpiviemisen ja onnistumisen kannalta. Laitteiden hankkimisen ajankohta on tärkeää valita oikein, ja henkilökunnan koulutukselle on jätävä aikaa.

Henkilökunnan asenne ja ennako-oletukset ovat tärkeässä asemassa muutoksia tehtäessä. Alkukartoituskyselyssä ilmeni, että osa työntekijöistä suhtautui uuteen mobiiliteknologiaan positiivisesti ja osa koki uuden teknologian turhaksi. Seurantakyselyssä ilmeni, että työntekijöiden asenteet vaihtelivat. Muutokseen positiivisesti suhtautuvat ihmiset voisivat omalla esimerkillään muuttaa negatiivisempien ihmisten suhtautumista positiivisempaan suuntaan.

Valtakunnallisesti on käytössä useita Effican kaltaisia potilastietojärjestelmiä. Kun on monta erilaista järjestelmää, tämä voi aiheuttaa ongelmia esimerkiksi silloin, kun potilas muuttaa paikkakunnalta toiselle, ja potilastiedot eivät seuraakaan perässä. Järkevintä olisi, että valtakunnallisesti olisi käytössä vain yksi potilastietojärjestelmä. Toisaalta, jos valtakunnallinen järjestelmä yhdenmukaistuisi ja Efficasta luovuttaisiin, tästä aiheutuisi Kakspylle lisäkustannuksia.

Kotikuntoutus on koko ajan lisääntyvä toiminta-alue Kakspyssä. Asiakkaita on Kotkassa 60–80, Imatralla 40–60 ja joitakin kymmeniä Haminassa ja Kouvolassa. Kotkassa on keskimäärin neljä kotikuntoutustyöntekijää ja muualla yksi paikkakuntaa kohden. (Salminen 2013.) Viime aikoina uutisissa on ollut esillä myös Kuusankosken psykiatrisen sairaalan kohtalo lääkäripulan takia. Jos sairaala jouduttaisiin tyhjentämään asteittain, tämä tarkoittaisi avohoitopotilaiden määrän kasvua. (Rönkkö 2013.) Toimiva mobiilijärjestelmä tukisi suurempien asiakasmäärien hallintaa tällaisessa tilanteessa. Avohoidon kehittäminen kasvattaa kuntien menoja. Mobiilijärjestelmien kehittäminen voisi parhaimmillaan hillitä kustannuksia ajankäytön ja toiminnan tehossuudessa. Toivottavasti kuitenkin ei mennä täysin siihen, että kotikäynnit hoidetaan mobiilisti.

Mikä työssämme onnistui ja missä olisi parantamisen varaa? Etenimme työmme kanssa nopeasti ja järjestelmällisesti. Käytimme monipuolisesti lähteitä ja pyrimme käyttämään myös englanninkielisiä lähteitä. Lähteitä oli helppo löytää, sillä aihe on ajan-kohtainen. Aiheemme oli mielenkiintoinen ja siksi sitä oli helppoa, mukavaa ja mielekästä työstää. Tosin työmme sisälsi joitakin aihealueita, jotka olivat meille vieraampia ja siksi niihin ei tuntunut syntyvän tarpeeksi sisältöä. Ensimmäisen kyselyn olisi voinut toteuttaa eri tavalla, jolloin tulosten käsittely olisi ollut helpompaa ja selkeämpää. Toisen kyselyn purkaminen oli paljon helpompaa ja nopeampaa, koska kysymyksiin oli valmiit vastausvaihtoehdot.

Työmme aikataulu oli nopea, koska tavoitteemme oli valmistua kesäkuussa 2013. Tämän vuoksi meillä ei ollut aikaa seurata mobiililaitteiden käyttöönottoa pidempään. Siksi uusi seurantakysely voisi olla jossakin vaiheessa paikallaan, kun laitteita on käytetty pidemmän aikaa ja niistä on enemmän käyttökokemuksia. Ehkä siinä on jollekin kiinnostuneelle hyvä opinnäytetyön aihe. Mobiilijärjestelmille voisi tehdä myös käyttöönottosuunnitelman, johon tästä tutkimuksesta voisi olla apua.

LÄHTEET

Apple iPhone 5. 2013. Saatavissa:

<http://www.verkkokauppa.com/fi/product/4674/dhxrr/Apple-iPhone-5-16GB-multimediapuhelin-musta-lukitsematon> [viitattu: 17.3.2013]

Aro, A. 2002. Yritän vain hoitaa omaa tehtävääni. Helsinki: Edita Prima Oy.

Fiilin, P. 2009. Mobiili ei hiosta. Fakta 26.8.2009.

Harvard Business School Press. 2005. Työntekijöiden motivoiminen. Helsinki: Art-Print Oy.

Heiska, K. 2004. Mobiilitekniikalla läpimurtoja julkishallinnon arkisiin palveluihin. Kotihoidon asiakastiedot paperivihon sijasta kätevästi palvelintietokoneelle. Saatavissa: <http://www.tiedetoimittaja.com/sivut/kotihoido.html>. [viitattu: 24.2.2013]

Henkilötietolaki. 1999. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523> [viitattu: 17.3.2013]

Honkanen, H. 2006. Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Jauhiainen, A. 2004. Tieto- ja viestintätekniikka tulevaisuuden hoitotyössä. Asiantuntijaryhmän näkemys hoitotyön skenaarioista ja kvalifikaatioista vuonna 2010. Kuopio: Kopijyvä.

Kaakkois-Suomen Sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry. Kotisivu. Saatavissa:

www.kakspy.com [viitattu 5.12.2012]

Kaipainen, A. 2011. Siirtyminen terveydenhuollon mobiilimaailmaan. Sairaalaviesti 1-2/2011.

Kingelin, M. 2011. Mobiilitekniologia potilaan ja sairaalan välisessä viestinnässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.

Koroma, J. Hyrkkänen, U. Rauramo, P. 2011. Mobiili työ. Työhyvinvointi liikkuvassa ja monipaikkaisessa tietotyössä. Työturvallisuuskeskus. Tampere: Tammerprint Oy.

Kosonen, K. Buhani, P. Kesäjärvi, S. Kymäläinen, P. Lehtonen, T. Salonen, J. Tanskanen, T. 2002. Muutoksen etulinjassa. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Kurttila, M. Palvelujohtaja. 30.1.2013. Sähköposti.

Mattila, P. 2007. Johdettu muutos. Avaimet organisaation hallittuun uudistumiseen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Medi uutiset. Mobiiliratkaisut tulevat vauhdilla kotihoitoon. Saatavissa:

<http://www.medi uutiset.fi/tapahtumat/mobiiliratkaisut+tulevat+vauhdilla+kotihoitoon/a580107?service=mobile&page=3> [viitattu 21.1.2013]

Mertanen, J. 2004. Pane yritys liikkeelle. Mobiiliratkaisut liiketoiminnan tukena. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Muutosvastarinta työyhteisössä. 2004. Saatavissa:

http://www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/YY/artikkelit/2004-4_muutosvastarinta.php [viitattu 9.2.2013]

Mäenpää, T. 2004. Kotihoidon mobiili – tietojärjestelmän käytettävyyden arviointi. Pro gradu –tutkielma. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Nokia, Lumia 800. 2013. Saatavissa: <https://www.expert.fi/Tuotteet/Puhelimet-ja-GPS/Puhelimet/Nokia--Lumia-800,-Musta> [viitattu: 23.2.2013]

Nykänen, K. 2007. Tietojärjestelmän hankinta, ongelma vai haaste? Logistiikka 8/2007.

Palmu, T. 2012. Mobiiliteknologia muuttaa kotihoitoa. Sairaanhoitaja 9/2012.

Park, Y., Chen, J, V. Acceptance and adoption of the innovative use of smartphone. Industrial Management & Data Systems. 9/2007.

Porvoon kaupungin tiedotteet. 11.05.2011. Saatavissa:

<http://www.porvoo.fi/fi/porvoo-tietoa/uutiset/?itemid=6771&a=viewItem> [viitattu: 21.1.2013]

Rönkkö, J. 2013. Sairaala uhkaa alasajo. Kymen Sanomat. 22.2.2013.

Salminen, V. 31.10.2012–15.3.2013. Sähköpostit.

Salminen, V. 26.2.2013. Keskustelu.

Salminen, V. 2013. Asumispalvelut ja kotikuntoutus Suomessa –diasarja.

Samsung Galaxy S3. 2013. Saatavissa: http://www.gigantti.fi/product/puhelimet-ja-gps/matkapuhelimet/I9300BLUE/samsung-galaxy-s3-i9300-alypuhelin-sini-nen?scid=EXT_SEM_GOOGLE_IH_PRODUCT_GALAXYS3&gclid=CLLHuNelg7YCFeV8cAodWUIA9A [viitattu 17.3.2013]

Saranto, K., Ensio, A., Tantt, K. & Sonninen, A.L. 2008. Hoitotietojen systemaattinen kirjaaminen. Helsinki: WSOY.

Sundvik, L. 2006. Toimiva työyhteisö. Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tietoja Gmailista. 2013. Saatavissa:

[https://mail.google.com/mail/help/intl/fi/about.html#_utma=72592003.952937943.1358265160.1361882569.1361882595.5&_utmb=72592003.3.10.1361882595&_utmc=72592003&_utmx=-&_utmz=72592003.1361882595.5.2.utmcsr=google|utmccn=\(organic\)|utmcmd=organic|utmctr=gmail&_utmv=-&_utm=102373255](https://mail.google.com/mail/help/intl/fi/about.html#_utma=72592003.952937943.1358265160.1361882569.1361882595.5&_utmb=72592003.3.10.1361882595&_utmc=72592003&_utmx=-&_utmz=72592003.1361882595.5.2.utmcsr=google|utmccn=(organic)|utmcmd=organic|utmctr=gmail&_utmv=-&_utm=102373255) [viitattu: 26.2.2013]

Vastaukset kyselyyn. Sähköpostit kotikuntoutustyöntekijöiltä. 8.–26.11.2012.

What are the treatments in Mental Health Rehabilitation? 2006–2011. Saatavissa:

<http://www.innovateus.net/print/health/what-are-treatments-mental-health-rehabilitation> [viitattu: 18.2.2013]

Arvoisa kotikuntoutusohjaaja

Laura Auvinen tekee opinnäytetyötä kotikuntoutuksen logistiikasta ja sen kehittymismahdollisuuksista. Laura aloittaa varsinaisen työskentelyn vuoden 2013 alkupuolella, mutta pohjatiedon kerääminen aloitetaan nyt.

Tässä joitain kysymyksiä, joihin toivotaan kotikuntoutusta tekeviltä ohjaajilta vastauksia ja näkemyksiä. Toivon, että voitte vastata marraskuun aikana niin saadaan asia eteenpäin.

Annan lisätietoja asiasta mielelläni

terv. Vesku

Voit vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti, lyhyesti tai pidemmin. Kokoan niistä pohjatietoja, joiden pohjalta varsinainen työ ja kehittämishanke käynnistyvät.

1. ONGELMAKOHTIA

- Mitkä tekijät vaikeuttavat nykytyötäsi?
- Minkälaisia aikatauluihin liittyviä ongelmia kohtaat työssäsi?
- Mitkä tekijät aiheuttavat kiirettä?
- Minkälaisia ratkaisuehdotuksia sinulla olisi näihin pulmiin?

2. SISÄINEN VIESTINTÄ

- Kuinka hyvin työhösi liittyvä olennainen tieto välittyy sinulle?
- Kuinka hyvin työhösi liittyvä yhdistyksen sisäinen tieto välittyy sinulle?
- Mitkä ovat ne kanavat joiden kautta tieto välittyy sinulle parhaiten (esim. suullinen viestintä, puhelut, sähköposti, tekstiviesti, yhteinen tietojärjestelmä jne.)
- Kohtaatko ongelmia tiedonkulkuun liittyen ja minkälaisia?

3. TEKNISETN APUVÄLINEIDEN KÄYTTÖ

- Mitä teknisiä apuvälineitä sinulla on käytössä tällä hetkellä (esim. auto, navigaattori, älypuhelin, sähköinen kalenteri, kannettava tietokone, tabletti-tietokone jne.)
- Mitä teknisiä apuvälineitä olisit valmis käyttämään tulevaisuudessa?
- Miten ajattelet, että ne voisivat helpottaa työtäsi?
- Onko teknisten ratkaisujen käyttöönotossa jotain, joka askarruttaa mieltäsi?

Kiitos vastauksistasi

terv. Laura A.

Vastaukset voi toimittaa joko kirjallisena Kakspyn toimistoon tai sähköpostilla allekirjoittaneelle: laura.auvinen@student.kyamk.fi

Hyvä kotikuntoutusohjaaja,

Vastasit marraskuussa 2012 taustakyselyyn, joka koski Kakspyn mobiilijärjestelmään siirtymistä. Kiitos vastauksestasi. Nyt kun ainakin osa laitteista on otettu käyttöön, olemme kiinnostuneita kuulemaan, miten muutos on onnistunut ja kuinka laitteet toimivat. Teimme uuden kyselyn, jossa kysytään kokemuksistasi liittyen uuteen mobiilijärjestelmään. Kyselyyn vastaaminen vie vain hetken, ja sinun vastauksesi on meille tärkeä.

Olemme kaksi liiketoiminnan logistiikan opiskelijaa Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä Kakspyn mobiilijärjestelmän käyttöönotosta. Opinnäytetyömme aikataulu on melko tiukka ja toivomme, että vastaat kyselyyn mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään **31.03.2013**. Kiitos tuestasi!

Keväisin terveisin

Laura Auvinen ja Ulla Kokkonen

