

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Kauppinen, Minna; Immonen, Kati; Kamau, Anu; Hintsala, Heidi; Jämsä, Ulla

Julkaisun nimi: ”Mä haluan lisää näitä Hubletti-juttuja!”

Julkaisuvuosi: 2022

Versio: Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Kauppinen, M., Immonen, K., Kamau, A., Hintsala, H. & Jämsä, U. (2022). ”Mä haluan lisää näitä Hubletti-juttuja!”. Centria Bulletin 15.12.2022.

Haettu 12.1.2023 osoitteesta

<https://centriabulletin.fi/ma-haluun-lisaa-naita-hubletti-juttuja/>

”Mä haluan lisää näitä Hubletti-juttuja!”

Minna Kauppinen
Kati Immonen
Anu Kamau
Heidi Hintsala
Ulla Jämsä



Digitaaliset palvelut muuttuvat ja niitä kehitetään asiakaslähtöisemmiksi, minkä yhteydessä kehitysvammaiset asiakkaat ja heidän tarpeensa voivat jäädä huomioimatta. Kehitysvammaisilla on yksilöllisiä erityistarpeita, jotka vaikuttavat digitaalisten palvelujen käyttämiseen. Digitaalisten palvelujen saavutettavuuden ja käyttäjäystävällisyyden kehittäminen on hedelmällisintä silloin, kun sitä tehdään yhdessä loppukäyttäjien kanssa.

Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen auttaa palvelun räätälöinnissä asiakkaan tarpeisiin sopivaksi. Suomalainen yritys Hublet Oy tarjoaa käyttäjäystävällistä ja turvallista tablettipalvelua erilaisiin toimintaympäristöihin. Artikkelin kertoo vammaispalveluissa toteutetusta kokeilusta, jonka avulla selvitettiin, miten tablettipalvelu vaikuttaa kehitysvammaisen asiakkaan vapaa-aikaan ja työntekijän työhön, sekä miten tablettipalvelua voisi kehittää asiakkaan tarpeisiin sopivammaksi.

Digitaaliset palvelut kehitysvammaisten asiakkaiden tarpeisiin

Sote-uudistuksen tavoite on turvata kaikkien asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuus myös tulevaisuudessa. Tätä pyritään edistämään kehittämällä asiakkaiden tarpeisiin sähköisiä- ja mobiilipalveluita. (Valtioneuvosto 2022.) Käyttäjälähtöistä palvelun kehittämistä yhdessä kehitysvammaisen asiakkaan kanssa ei ole kuitenkaan tasavertaisesti toteutettu. Tutkimukset ovat osoittaneet, että

kehitysvammaiset asiakasryhmänä ovat kokeneet syrjintää erilaisten digitaalisten palveluiden käyttäjinä. (Havrevold, Maurud, Fuglerud & Moen 2022; Yhdenvertaisvaltuutettu 2016, 86-87.) Kehitysvamma vaikuttaa yksilöllisesti asiakkaan käyttäytymiseen ja valmiuksiin käyttää sujuvasti tablettipalvelua (Vernerer 2022). Käyttäjäkokemustieto tulee kerätä yhteistyössä kehitysvammaisen asiakkaan kanssa, jolloin on erityisen tärkeää huomioida asiakkaan eettiset oikeudet ja turvallisuuden tunne (Havrevold ym. 2022; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019; Hyvärinen, Nikander & Ruusuvaori 2017, 288).

Tässä artikkelissa kuvaamme tuloksia Minna Kauppisen ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyönä vuonna 2022 toteutetusta kehittämistyöstä ”Kehitysvammaisen asiakkaan etäpalvelun kehittäminen – Hublet- tabletin pilotointi Keski-Pohjanmaan sosiaali -ja terveystieteiden tutkimuskeskus Soite:n asumispalveluyksikössä”, jossa tutkittiin helppokäyttöisen tablettipalvelun soveltuvuutta tuottaa saavutettavia digitaalisia palveluita kehitysvammaisille asiakkaille. Työssä olivat mukana Soiten Toimintakeskus Kompassi, Hublet Oy ja Centria-ammattikorkeakoulun RoboSote-hanke (EAKR), jotka osallistivat Hubletin tablettipalvelun pilotointiin yhdessä Soiten kehitysvammaisten asumispalveluyksikössä. Aiheesta oli vähän aikaisempaa tutkittua tietoa, mikä vahvisti kehittämistyön tarpeellisuutta. Toimintakeskus Kompassi halusi kehittää etäpalveluja ja toisaalta Hublet Oy tarvitsi tietoa, miten tabletti sopii käytettävyydeltään kehitysvammaisten asiakkaiden palveluun ja mitä hyötyä siitä on. Centria-ammattikorkeakoulun hyvinvointi- ja terveysteknologiatietoisuutta lisäävä RoboSote-hanke oli tärkeä yhteistyökumppani tutkimuksen toteuttamisessa.

Tablettipalvelun pilotointi kehitysvammaisten asiakkaiden palveluissa

Tablettipalvelun kokonaisuus toimii Hubletin Manager-pilvipalvelusovelluksen kautta. Tämän avulla ladataan asiakkaan toivomia ohjelmia, hallinnoidaan tabletin käyttäjiä sekä myös suunnitellaan tabletille sopiva käyttöaika. Tabletit säilytetään telakassa, joka huolehtii päivittämisen, lataamisen ja käyttäjätiedon pyyhkimisen. Loppukäyttäjä ei voi tabletista muuttaa asetuksia. (Hublet 2022.)

Tablettipalvelun soveltumista kehitysvammaisten asiakkaiden palveluihin selvitettiin keväällä 2022 pilotoimalla tablettia kahden kuukauden ajan Soiten Toimintakeskus Kompassissa ja yhdessä Soiten kehitysvammaisten asumispalveluyksikössä. Molemmissa yksiköissä oli telakat, joissa oli kolme tablettia. Pilotoinnin aluksi laitevalmistaja perehdytti käyttäjät tablettien käyttöön. Asumispalveluyksikössä työntekijät lainasivat tabletin asiakkaalle asiakkaan QR-koodilla, ja tabletin käyttö oli rajattu kahteen tuntiin.

Pilotin aikana työntekijät keräsivät havainnoiden asiakkaiden käyttökokemuksia ja kirjasivat huomionsa kansioon. Tutkija kävi pilotoinnin aikana asumispalveluyksikössä säännöllisesti ja käytti tablettia yhdessä asiakkaiden kanssa. Tutkija myös keskusteli työntekijöiden kanssa asumispalveluyksikössä tabletin koetuista hyödyistä, haasteista ja kehittämisideoista. Työntekijöiden keskustelu vahvisti kerättyä tabletin käytön arvioimista. Tämän vuoksi kansion kirjauksista ja työntekijöiden keskusteluista koostettiin kehittämistyön aineistoon kirjallinen yhteenveto. Asiakkaita haastateltiin pilotoinnin päätteeksi teemahaastattelumenetelmällä käyttökokemuksista, kehittämisideoista ja tabletin ohjelmien sisällöstä. Lisäksi työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia tabletin hyödyistä asiakkaalle ja työntekijälle kerättiin SWOT-menetelmällä työpajatyöskentelyssä.

Kaikkiaan aineisto koostui käytön havainnoinnin kirjallisesta yhteenvedosta, asiakkaiden teemahaastatteluista ja työntekijöiden SWOT-työpajatyöskentelystä. Aineisto analysointiin teemoittelu-menetelmällä, jonka avulla tutkimuksen tuloksista nousseista teemoista muodostettiin pääteemat liittyen tabletin käyttämiseen, tabletin käyttämisen haasteisiin sekä tabletin käytön vaikutuksiin. Pilotointiin sekä tutkimukseen osallistui viisi aikuista kehitysvammaista asiakasta, joiden kehitysvamma-aste oli keskivaikea, sekä yhteensä 11 työntekijää Toimintakeskus Kompassista ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköstä. Toteutuksessa huomioitiin eettisesti oikea tapa toimia, niin että kehitysvammaisen asiakkaan turvallisuus, sekä oikeudet toteutuivat ja säilyvät. Tutkimuksessa huomioitiin mm. tutkittavien anonymiteetti. Tuetun päätöksenteko-ohjeen mukaisesti asiakas sai ottaa teemahaastatteluun mukaan tutun ohjaajan (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2017).



Kuvassa on Hubletin tablettipalvelun kokonaisuus. Telakka, jossa tabletit säilytetään, Hubletin tabletti ja tietokoneella pilvipalvelussa oleva Manager-ohjelma. (Hublet 2022.)

Tabletin käytön hyödyt kehitysvammaiselle asiakkaalle ja työntekijälle

Tabletin käyttö koettiin kaiken kaikkiaan mieluisaksi ja sen nähtiin tuovan hyvää vaihtelua asiakkaiden arkeen. Tabletin sisällön pystyi Hublet Managerin kautta helposti muokkaamaan asiakkaan mielenkiinnon mukaan. Kun tabletissa oli jokaiselle käyttäjälle mielenkiintoista sisältöä, antoi se työntekijöille aikaa muihin työtehtäviin: *“Antaa työntekijälle mahdollisuuden tehdä muuta työtä, kun asukas käyttää itsenäisesti tablettia”*. Tabletin käyttämistä edisti tablettien telakka, jossa tabletit olivat helposti ja turvallisesti saatavilla. Lisäksi tabletissa oli asiakkaan omat suosikkisovellukset helposti saatavilla, mikä edisti tabletin käyttöä. Kehitysvammaisen asiakkaan tabletin käyttöä pystyttiin tarvittaessa rajaamaan, mikä lisäsi tunnetta tabletin käytön turvallisuudesta.

Tabletin käytettävyyteen olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä sekä asiakkaat että työntekijät: *“Varmasti oppii semmoinenki, joka ei ehkä älypuhelinosa käyttää – oppii tällä heti.”*

Asiakkaat kokivat saavansa tabletin sisällöstä paljon hyötyä rauhoittumiseen, rentoutumiseen ja pelkojen vähentämiseen: *“– jos ei oo tablettia nii – muuten – vaellan käytävillä.”* . Pelkojen vähentäminen toteutui pelissä pelaamalla lääkäripelejä, joissa käytettiin neuloja. Lisäksi suunnitelmallinen ja tavoitteellinen tekeminen toi asiakkaalle tyytyväisyyttä: *“Kato sen naamaa nytte – puristin ne mätäpaiseet pois.”* Työntekijöiden mielestä asiakas oli tyytyväinen: *“Asukas on tyytyväisempi, kun on saanut onnistumisen kokemuksia.”* Tablettia käyttämällä asiakas sai myös oppimiskokemuksia *“ – oppii paremmin käsitteet ylös-alas, oikealle-vasemmalle”* ja yhteistä aikaa työntekijän kanssa *“Mukava, kun joku tulee pelaan mun kanssa – ja juttelee muutenkin.”*

Asiakkaan kokemukset tabletin käytön haasteista ja kehittämisisideat

Tabletin käytettävyyden haasteet liittyivät asiakaskohtaisesti hahmottamiseen, painamiseen ja navigoimiseen. Asiakkailla oli yksilöllisiä haasteita tabletin käyttämisessä, joihin vaikutti aikaisempi mobiililaitteen kokemus. Tekstin hahmottaminen näytön etusivulta oli useammalle asiakkaalle haastavaa, kun näytön tausta oli valkoinen “– jos kaikki on valkoisia, nii sitte kestää kauan mieltä, mikä se niistä oli –”. Tabletinhallittavuutta heikensi asiakkaan kokemus eri ohjelmien ja sisältöjen välillä liikkumisesta “En osaa hallita tämmöistä laitetta –”. Mainoksista poispääseminen oli ajoittain vaikeaa “– siinä ei aina tule nuoli tai raksi.”

Asiakkaat toivat esille kehitysideoita. He toivoivat tablettimuotoa, jossa olisi nappi alarungossa tai näytössä pysyvä nuoli. Lisäksi heidän mielestään tekstin hahmottamista edistäisivät värit ja kuvat otsikoissa “Kaikki ei osaa lukea, kuvatkin voisi olla hyvä.”. Myös mobiilikynä oli koettu hyväksi ohjelmien valinnassa “Pieni kynä auttaa vähän.”



Kuvassa on työntekijä ja kaksi kehitysvammaista asiakasta käyttämässä yhdessä Hubletin tablettipalvelua. (Kuva: Thao Le 2022)

Työntekijöiden kokemukset tabletin käytön haasteista ja kehittämisisideat

Työntekijät kokivat hankalana, ettei tablettipalvelussa ollut valmista sovellusta live-lähetyksiä varten. Tablettiin ladattiin live-yhteyttä varten Teams-sovellus, jonka kautta lähetykset toteutuivat Toimintakeskus Kompassista kerran viikossa. Yhteyden onnistuminen oli melko haasteellista, ja todettiin, että myös työntekijät tarvitsevat lisäkoulutusta digilaitteiden käyttöön. Pilotoinnin lopussa onnistuneita live-lähetyksiä saatiin jo tuotettua yhden napin painalluksella. Haasteista huolimatta live-lähetysten tuoma hyöty oli merkittävä. Työntekijät toivat esille, että live-lähetykset lisäisivät yhteenkuuluvuuden tunnetta: “Yhteys Kompassiin on mukavaa asukkaille, jotka eivät pääse paikalle.”

Haasteita toi ajoittain myös Hublet-Managerin käyttäminen: “Manager välillä temppuillut – useaan kertaan epäonnistunut.” Mikäli laite olisi pysyvämmässä käytössä, olisi tärkeää, että useampi henkilö yksikössä osaa käyttää laitetta ja muokata sisältöjä: “Vaikka helppo lisätä sovelluksia, asiakas joutuu odottamaan työntekijää, jolla tunnukset, oikeudet ja osaaminen.”

Kehitysideana työntekijät toivat esille, että tablettipalvelussa pitäisi olla tehokasta etäpalvelun toteutusta varten valmiina sovellus live-ohjelman lähettämiseen. Näytön etusivulle olisi hyvä lisätä kuvat otsikoihin, jotta laitteen itsenäinen käyttö asiakkailla onnistuisi. “Asiakas ei osaa lukea – ei ole kuvia ohjelmiin.”. Myös mobiilikynä voi helpottaa tabletin käyttämistä: “Oppinut käyttämään näyttökynää.”

Hubletin tablettipalvelu osana kehitysvammaisen asiakkaan ja työntekijän arkea

Kehitysvamma vaikuttaa asiakkaan tabletin käyttämiseen, mutta lisäksi käyttöön vaikuttaa asiakkaan aikaisempi kokemus mobiililaitteista. Kehitysvammaisilla, kuten muillakin ihmisillä, on suuret yksilölliset erot osaamisessa digilaitteiden käyttöön liittyen. Tabletti kuitenkin toi merkittävää hyötyä asumispalveluyksikön työntekijälle ja asiakkaalle. Arjen toimintojen koettiin sujuvan paremmin ja tabletti toi asiakkaalle vapaa-aikaan tekemistä, itsenäisyyttä ja mahdollisuuden oppia uutta. Asiakkaat viettivät vapaa-aikaansa mielellään tabletin parissa. Tabletti antoi työntekijälle mahdollisuuden suunnitella ja toteuttaa työvuoronsa paremmin. Tabletin avulla jatkuva kiireen tunne väheni työssä, kun työntekijä tiesi asiakkaalla olevan mielekästä tekemistä.

Kehitysvammaiset asiakkaat ja vammaisalan työntekijät löysivät myös kehittämideoita tabletin käytettävyyden parantamiseksi. Painikkeet tabletissa olisivat joillekin asiakkaille hyödyllisiä, mutta kaikki asiakkaat eivät niitä halua. Tabletin kotisivulla oli nuoli, joka poistui siirryttäessä sovelluksiin. Liikkuminen tapahtui tämän jälkeen tavanomaisen mobiililaitteen symboleilla, jotka pyyhkäistiin näytön alareunasta esille. Asiakkaat toivoivat näytölle pysyvää liikkumissymbolia. Värien käyttäminen näytön taustalla ja otsikoissa, sekä otsikon kuvat voisivat helpottaa kehitysvammaisen asiakkaan sovelluksen valintaa etusivulta. Kuvien käyttö on hyödyllistä myös Selkokeskuksen mukaan (Selkokeskus 2021). Värien käyttämisestä on ohjeet saavutettavaan palvelun käyttämiseen (Saavutettavasti 2022).

Tabletin käyttö koettiin hyödylliseksi asumispalveluyksikön ja Toimintakeskus Kompassin palveluissa. Tulosten avulla laitevalmistaja voi kehittää tabletin käytettävyyttä ja sisältöä kehitysvammaiselle asiakkaalle paremmin saavutettavaksi. Työssä toteutettu palvelun pilotointi uudelle käyttäjäryhmälle laitevalmistajan, palveluntuottajan ja TKI-toimijoiden yhteistyönä auttaa Centria HealthLabia toimintamallien kehittämisessä.

Artikkeli pohjautuu Minna Kauppisen opinnäytetyön ”Kehitysvammaisen asiakkaan etäpalvelun kehittäminen – Hublet- tabletin pilotointi Keski-Pohjanmaan sosiaali -ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite:n asumispalveluyksikössä” kypsyysnäytteeseen, joka osoittaa opiskelijan perehtymisen alaan Opiskelija opiskelee Oulun ammattikorkeakoulussa Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija-ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja opintojen valmistumisen ajankohta on arvioitu 12/2022.

Lähteet

Havrevold, S., Sigurd, M., Fuglerud, K. & Moen, A. 2022. *The Experiences, needs and barriers of people with impairments related to usability and accessibility of digital health solutions, levels of involvement in the design process and strategies for participatory and universal design: a scoping review.* BMC Public Health 35 (22). Saatavissa: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-021-12393-1>. Viitattu 23.11.2022.

Hublet. 2022. *Hublet sairaaloissa ja terveydenhuollon palveluissa.* Saatavissa: <https://gethublet.com/fi/tyoskentelen-terveydenhuollossa/>. Viitattu 26.11.2022

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. *Tutkimushaastattelun käsikirja.* Tampere: Vastapaino.

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2017. *Tuettu päätöksenteko.* Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/tuettu-paatoksenteko/>. Viitattu 28.11.2022.

Saavutettavasti. 2022. *Värit ja kontrastit*. Saatavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/kuva-ja-aani/varit-ja-kontrastit/>. Viitattu 26.11.2022.

Selkokeskus. 2021. *Selkokuva*. Saatavissa: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokuva/>. Viitattu 24.10.22.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019:3. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot>. Viitattu 28.11..2022.

Valtioneuvosto. 2022. *Sote-uudistus*. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- ohjelma. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>. Viitattu 28.11.2022.

Vernerit. 2022. *Kehitysvammainen henkilö asiakkaana*. Ammattilaisille. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/kehitysvammainen-henkilo-asiakkaana>. Viitattu 17.11.2022.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. 2016. *"Vammaisena olen toisen luokan kansalainen."* Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa. Oikeusministeriö ja syrjinnän seurantajärjestelmä. Saatavissa: <https://syrjinta.fi/vammaisselvitys>. Viitattu 23.9.2022.

Kuvat: Thao Le ja Hublet

Minna Kauppinen

opiskelija, YAMK
Oulun ammattikorkeakoulu
p. 050 432 9299

Kati Immonen

yliopettaja
Oulun ammattikorkeakoulu
p. 044 270 4340

Anu Kamau

TKI-asiantuntija
Centria-ammattikorkeakoulu
p. 040 624 7952

Heidi Hintsala

TKI-koordinaattori
Centria-ammattikorkeakoulu
p. 040 185 6259

Ulla Jämsä

tuntiopettaja
Oulun ammattikorkeakoulu
p. 040 501 7789