

Saara Heikkinen, Hanna Laine, Niko Lankinen,
Pirjo Nieminen, Teemu Rasi & Marja Timperi



KOTIHOITO- PALVELUIHIN

TEKNOLOGIAA JA DIGITALISAATIOTA

KOHOTE-hankkeen loppujulkaisu





LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 68

Vastaava toimittaja: Minna Suutari

Tekninen toimittaja: Sanna Saarinen

Taitto: Oona Rouhiainen

ISSN 2670-1928 (PDF)

ISBN 978-951-827-463-9 (PDF)

Lahti ja Lappeenranta, 2023



KOHOTE-hankkeen loppujulkaisu

KOTIHOITO- PALVELUIHIN

TEKNOLOGIAA JA DIGITALISAATIOTA



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Palvelu Santra



Sisällys

Lukijalle	6
KOHOTE – kotihoitopalveluihin teknologiaa ja digitalisaatiota	7
Kotihoitoyrittäjänä Päijät-Hämeessä	15
Teknologioiden hyödyntämisen nykytila	20
Tarvedatasta polttoainetta ennakointiin	24
Muutosjoustavuutta eli resilienssiä tarvitaan	26
Kohdeorganisaatioiden resilienssi	30
Yhteistyö teknologiatoimittajien ja sote-yrittäjien välillä	35
Työpajojen tuloksia	39
CASE-ESIMERKIT:	
Tunstall - Avaimeton ovenavaus sujuvoittaa arkea	47
Smila - Hoivapalvelu auttaa lääkehuollossa	51
Predicell - Sensoriteknologiasta apua ennakointiin ja seurantaan	55

Tekijät

Saara Heikkonen

liiketalouden lehtori, LAB, Liiketoimintayksikkö

Työhyvinvoinnista ja teknologian mahdollisuuksista kiinnostunut taloushallinnon asiantuntija.

Hanna Laine

fysioterapian lehtori, LAB, Hyvinvointiyksikkö

Toimintakyvyn tukemisesta, työhyvinvoinnista ja positiivisen asiakaskokemuksen kehittämisestä kiinnostunut terveystieteilijä.

Niko Lankinen

Johtava asiantuntija, LAB, Hyvinvointiyksikkö

Hyvinvointia edistävästä digiratkaisuista ja tarvedataohjatuista toimintamalleista kiinnostunut asiantuntija

Pirjo Nieminen

toiminnanjohtaja, Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry PalveluSantra

PalveluSantran palveluntuottajaverkoston vetäjä, hanketoiminnan sekä yksityisen ja kolmannen sektorin ikääntyneille tuottamien palvelujen asiantuntija.

Teemu Rasi

projektisuunnittelija, LAB, Hyvinvointiyksikkö

Visuaalisesta sisällöstä kiinnostunut markkinoinnin yleismies.

Marja Timperi

TKI-asiantuntija, LAB, Hyvinvointiyksikkö

Sote-digitalisaatiosta ja käyttäjälähtöisestä kehittämisestä kiinnostunut sosiaali- ja terveysalan sekä kuntoutuksen asiantuntija.



Lukijalle

Arvoisa lukija,

On kunnia esitellä teille tämä loppujulkaisu, joka tiivistää KOHOTE-hankkeen hyvinvointiteknologian jalkauttamista Päijät-Hämeen sote pk-sektorille. Tämä julkaisu kokoaa tärkeimmät huomiot, käytännöt sekä oivallukset, jotka ovat tulleet esille hankkeen aikana.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) tuo esiin digitalisaation ja teknologian merkitystä työn vaikuttavuuteen. Teknologiaa käyttämällä voidaan parantaa tehokkuutta ja saavutettavuutta ja sillä pystytään ainakin osittain korvaamaan niukkoja henkilöstöresursseja. Teknologian käytön lisääminen vaatii koulutusta ja osaamistason nosta. Lisäksi vaaditaan myös muutoksia lainsäädäntöön, mikä on edellytys digitalisaation kasvulle. STM muistuttaa myös yhteistyön merkityksestä eri toimijoiden välillä, mikä korostui myös KOHOTE-hankkeen toiminnan aikana.

Teknologian rooli on kasvanut sosiaali- ja terveysalalla merkittävästi viime vuosina. Alan pk-yrittäjillä ei ole kuitenkaan ollut mahdollisuuksia testata ja ottaa ratkaisuja käyttöön samalla aikataululla kuin julkisen puolen toimijoiden. KOHOTE-hankkeen tavoitteena oli madaltaa tätä kynnystä ja mahdollistaa teknologiatestauksia pk-yritysten liiketoiminnassa.

Julkaisussa kuvataan hankkeen toimenpiteitä ja huomioita matkan varrelta, mutta tuodaan myös case-esimerkkien kautta käytännön toteutusta.

Antoisia lukuhetkiä!



Kotihoitopalveluihin teknologiaa ja digitalisaatiota

LAB-ammattikorkeakoulun KOHOTE-hankkeen (1.9.2021-31.8.2023) päätavoitteena oli tukea pieniä ja keskisuuria sote-alan yrityksiä koronapandemian aiheuttamissa muutoksissa. Pääpaino oli yrityksissä, jotka tuottavat palveluja asiakkaiden koteihin. Osatoteuttajana mukana oli Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry (Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry). Rahoittajana Euroopan aluekehitysrahasto EAKR. (LAB 2023a). Hankkeen suunnittelussa ja kehittämisessä tehtiin yhteistyötä Päijät-Hämeen alueen kotihoitoyritysten kanssa tarpeiden kartoittamiseksi. Sisarhanke TUULI (Teknologian avulla uutta liiketoimintaa kotihoitoon) toimi Etelä-Karjalan alueella 1.1.2022-31.8.2023 (LAB 2023b). Yhteistyötä hankkeiden välillä tehtiin runsaasti.

Tavoitteena oli tuoda teknologiaa tutuksi Päijät-Hämeen alueen sote-yrityksiin mahdollistamalla heille teknologiakokeiluja sekä lisätä osaamista esimerkiksi tietojohdamisessa sekä teknologian hyödyntämiseen liittyen. Kokeilujen avulla pyrittiin myös selvittämään teknologioiden vaikutuksia kustannuksiin ja liiketoimintaan sekä tukemaan yrityksiä mahdollisesti uuden teknologian käyttöönotossa. Teknologian käyttöönoton (esim. lääkeautomaatit) myötä voidaan vaikuttaa vihreään siirtymään mm. autoilua vähentämällä.

Hankkeen toiminta

Hankkeen toiminta-aikana järjestettiin useita työpajoja sekä erilaisia tapahtumia. Näiden kautta hanke tavoitti runsaasti jo teknologisia ratkaisuja tuntevia ja niistä kiinnostuneita, mutta myös niitä, joille asia oli vielä vieraampi ja oma suhtautuminen ratkaisuihin oli kyseenalainen. Tapahtumiin osallistuivat niin asiakkaat kuin ammattilaiset. Toimintojen tavoitteena oli tuottaa lisätietoa teknologioiden mahdollisuuksista tutustumalla laitteisiin ja ratkaisuihin. Ikäntyneiden joukkoon hanke jalkautui pitämään tietoisuutta mm. tarjolla olevista teknologioista, tietosuojasta ja -turvasta sekä kertomalla, miten ikäihminen voi hyödyntää esimerkiksi älypuhelin tai tablettia. Monista ennakkoluuloista poiketen, ikäntyneet ovat kiinnostuneita teknologisista ratkaisuista ja ovat halukkaita niitä käyttämään.



Kuva 1. Pirjo Nieminen (Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry) haastattelemassa Olli Pirhosta (Diginoste Oy) Hankkeen järjestämässä ”Oman oloinen elämä” -tapahtumassa 2022. (Kuva: Teemu Rasi)

Työpajoihin osallistui pääasiallisesti teknologiakokeiluissa mukana olleiden yritysten henkilöstöä sekä yrittäjiä, mukana oli myös teknologiatoimittajia. Työpajoihin osallistuneet toimivat tiedon tuottajina liittyen kokemuksiin kokeiluista sekä tulevaisuuden suunnitelmiin ja tarpeisiin.

Korona-aika haastoi hanketta erityisesti alkuvaiheessa. Osallistuvien yritysten ja henkilöiden mukaan saaminen tapahtumiin osoittautui ajoittain haasteeksi. Tilaisuuksiin ilmoitauduttiin, mutta kaikki eivät suinkaan tulleet paikan päälle tai edes osallistuneet etäyhteydellä. Sote-yritysten henkilöstön kiire ja resurssointi haastoi myös osallistumista ja osoitti todeksi sote-kentän tämän hetken haasteet. Haasteista huolimatta KOHOTE-hankkeen tapahtumilla ja työpajoilla tavoitettiin useita kymmeniä henkilöitä Päijät-Hämeen alueelta. Kohtaamiset ja keskustelut ihmisten kanssa olivat merkityksellisiä ja antoivat vahvistusta sille, että tiedon ja kokemusten jakamista tarvitaan. Tarvitaan myös tilaisuuksia, joissa puhutaan asioista kielellä, jota asiakkaat ja sote-ammattilaiset ymmärtävät. KOHOTE-hankkeen asiantuntijat toimivat useissa tilaisuuksissa tulkkina ammattilaisten, asiakkaiden ja teknologiatoimittajien välillä.

Teknologiakokeilut

Kokeiluihin osallistui sosiaali- ja terveysalan yrityksiä, joiden tarpeet kohtasivat hankkeessa mukana olevien teknologiatoimittajien tarjonnan kanssa. Sote-yritykset saivat melko pitkälti itse määritellä tarpeitaan ja toiveitaan, kokeilu pyrittiin räätälöimään heille mahdollisimman sopivaksi. Teknologiakokeiluissa oli mukana lopulta neljä sotealan pk-yritystä, jotka tuottavat palveluja asiakkaiden kotiin ja kotona. Teknologiakokeilut sisälsivät käyttöönottokoulutukset lähi- tai etäkoulutuksina. Kokeilut toteutuivat eripituisina jaksoina, kestoiltaan 2-6 kuukautta.

Kaikkiaan kolme teknologia-alan yritystä lähti kokeiluihin mukaan uteliaana ja innokkaana. Teknologiatoimittajissa oli mukana sellaisia, jotka olivat aikaisemmin toimineet vain julkisen sektorin tai suurien sote-alan yritysten kanssa, joten kokeilu antoi myös heille täysin uutta näkökulmaa esimerkiksi markkinointia ajatellen. Kokeilujen aikana ilmeni asioita, jotka tulee huomioida erityisesti toimittaessa yksityisten pk-yritysten kanssa. Näistä nostoina mm. hinnoittelu sekä pk-yritysten teknologiavalmiudet. Esimerkiksi soveltuvat ja toimivat verkkoyhteydet eivät välttämättä ole itsestään selvyyssä kaikissa yrityksissä.

Teknologiakokeiluihin liittyi monenlaista selvittävää. Ennen kokeilujen alkua osallistuvien yritysten kanssa kartoitettiin mm. se, kuinka paljon laitteita kokeiluun otetaan, lisäksi yrityksistä tuli nimetä kokeilun vastuuhenkilöt ja/tai laitteiden pääkäyttäjät. Kokeiluihin soveltuvien asiakkaiden valinta oli tärkeää kokonaisuuden kannalta. Tuloksien ja kokemusten perusteella oli hyvä, että asiakkaat ovat erilaisilla taustoilla, erilaisista lähtökohdista. Näin voitiin todeta myös asiakkaat, joille ko. Ratkaisu tai laite ei ehkä olekaan paras vaihtoehto. Teknologian toimittajalle tiedot antoivat mahdollisuuden ratkaisun kehittämiseen.

Ennen kokeiluja asiakkailta tuli pyytää suostumus. Heidät informoitiin hankkeesta sekä kokeilusta ja sen tarkoituksesta. Tässä yhteisen ymmärryksen löytyminen oli tärkeää, että molemmien puolin tiedetään, mitä oli tulossa. Asiakkaiden omaiset ja läheiset ovat tässä merkittävässä roolissa, he ovat usein kiinnostuneita, mihin heidän omaisensa on osallistumassa tai mitä tai miten asiasta hyödytään. Heidä kiinnostaa myös hyvin usein se, tuleeko lisäkustannuksia. Hankkeen kokeiluissa tuli esiin pääasiassa myönteistä suhtautumista niin omaisten kuin asiakkaiden osalta. Myös kokemukset voimakkaasta vastustuksesta teknologiaa kohtaan tulivat todeksi. Asiaa pyrittiin ratkaisemaan informaation lisäämisellä ja perusteluihin, mutta kielteinen kanta säilyi. Mitään varmaa syytä ei saatu, mistä suorastaan aggressiivinen vastustus johtui. Eräänä oletuksena oli henkilöiden oma asenne sekä tietämättömyys teknologiaa kohtaan. Myös pelot siitä, että teknologialla korvattaisiin kokonaan ihmiskontaktit, lienevät mahdollisia. Jatkossa tulee olla tarkkana siitä, miten asioista kerrotaan, miten asiakkaita ja omaisia lähestytään. On tärkeää huomioida erilaiset lähtökohdat ja asenteet. Tiedon lisääminen teknologiaratkaisuista monesta näkökulmasta on merkittävää.

Kokonaisuutena kokemukset olivat pääasiassa positiivisia. Hankkeen kautta toteutunut kokeilu koettiin tärkeänä mahdollisuutena, sillä todennäköisesti ilman sitä tämä kokemus olisi jäänyt saamatta. Kokeiluissa tuli esiin kehitysideoita ja –tarpeita, joita käytiin yhteisesti läpi yritysten kanssa, lisäksi haasteet pyrittiin ratkaisemaan mahdollisimman sujuvasti ja jokaiselle sopivalla tavalla. Teknologiakokeilujen kokemuksista voi lukea lisää tämän julkaisun CASE-esimerkeistä.

Luvat ja ilmoitukset

Ennen teknologiakokeilujen käynnistymistä selvitettiin teknologiaan liittyviä lupa- ja ilmoitusasioita eri viranomaisten kanssa. Valvira ja Aluehallintovirasto (AVI) olivat tärkeitä yhteistyökumppaneita hankkeelle, sillä vuoropuhelu heidän kanssaan toi asioihin uusia näkökulmia. Aktiivinen yhteydenotto virastoihin oli tärkeää, sillä heräteltiin viranomaisia pohtimaan asioiden eri vaihtoehtoja ja näkemään asioita yksityisen yrittäjän näkökulmasta.

Hankkeen aikana todettiin, että lainsäädäntö sekä ohjeet teknologian käyttöönotossa tulevat joko jälkijunassa nykyvaatimuksiin nähden tai sitten ohjeita ei ole tai niistä ei osaa juuri kukaan sanoa. Etäpalveluihin ohjeistuksia on olemassa, mutta oikeastaan kaikki muu teknologian käyttöönotto ja siinä huomioitavat asiat tulee yrittäjän selvittää itse.

Teknologiakokeilujen aikana havaittiin, että sote-alan yritykset eivät täysin tunne ja tiedä, mitä kaikkea heidän toimilupansa pitää sisällään tai ylipäänsä tarvitsevatko he lupaa teknologian käyttöönottoon. KOHOTE- ja TUULI-hankkeiden yhteistyönä tuotettu teknologian käyttöönoton opas on koottu vastaamaan tähän tarpeeseen.

Kentällä työskentelevät ovat kiinnostuneita asioiden kehittamisestä sekä ohjeistuksien ja lupa-asioiden ajantasaisuudesta ja onkin tärkeää, että nämä kaikki on kerrottu riittävän selkokielisesti viranomaisten taholta. Internetissä olevat ohjeistukset ovat hyvä lisä, mutta tarkennuksia ja selkeyttämistä tarvitaan.

Yhteydenpidon ja prosessin omistajuuden merkitys

Kokeilujen aikana yhteydenpito yrityksiin oli äärimmäisen merkityksellistä. Säännölliset keskustelut loivat turvaa ja pitivät kynnyksen matalana mm. ongelmatilanteiden hoitamiseen. Yrityksiä kannustettiin rohkeasti ottamaan yhteyttä joko hanketiimiin tai laitteisiin liittyvissä ongelmatilanteissa suoraan teknologiatoimittajaan.

Yritysten kanssa käytiin läpi kokemuksia sekä mahdollisia haasteita, lisäksi sovittiin kokeilun etenemisestä. Mukana näissä tapaamisissa vähintään sote-yrityksen sekä hanketiimin edustaja, usein myös teknologiatoimittajan edustaja.

Eräänä tärkeänä huomiona käyttöönottojen aikana nousi esiin se, kuka vastaa teknologian käyttöönotossa prosessin etenemisestä. On oleellista nimetä vastuutaho ja -henkilöt. Ellei näin toimita, prosessin eteneminen hidastuu ja lopputulos voi kärsiä. Varsinkin tilanteissa, joissa käyttöönotossa ei ole mukana hanketta, on tärkeä sopia teknologiatoimittajan ja yrityksen välillä, kuka on vetovastuussa etenemisestä. Tulleiden palautteiden mukaan kokeilujen aikana hanketiimi olisi voinut ottaa vahvemmin roolia vetovastuusta ja se olkoon tärkeänä oppina jatkoa ajatellen.

Muuttuiko mikään?

Hankkeessa toteutettiin kyselyt loppukäyttäjille (asiakkaat) sekä sote-yrityksille. Kyselyjen pohjalta voidaan todeta, että yrittäjien tietoisuus ja sen hyödynnettävyydestä viimeisen vuoden aikana on lisääntynyt. Tähän ovat yrittäjien mukaan vaikuttaneet oma, aito kiinnostus teknologiakehitystä kohtaan sekä hankkeen ja LAB-ammattikorkeakoulun tarjoamat tapahtumat. Esiin oli tullut myös tilanteita, joissa asiakkaat ovat kysyneet mahdollisuuksista ottaa tai saada teknologiaa käyttöön sote-yrityksen kautta. Kyselyn mukaan sote-yritykset ovatkin valmiita ottamaan teknologioita käyttöön, jos asiakkaat niin vaativat. Käyttöönotolla haluttaisiin vastata asiakkaiden odotuksiin, sekä palvelutarjonnan lisäämiseen. Teknologia koetaan hyvänä palveluna.

Kyselyssä selvitettiin, olisiko yritys valmis ottamaan teknologiaa käyttöön, mikäli hyvinvointialue sitä vaatisi. Tässä kaikki vastaajat olivat samaa mieltä, kyllä. Tämä vaatii yh-



Kuva 2. KOHOTE-Roll Up.

teistyötä sekä valmiuksia hyvinvointialueilta. Hyvinvointialueet ovat tässä eri vaiheissa, osassa yhteistyö on jo alkamassa ja osassa sitä vasta valmistellaan. KOHOTE on yhdessä sisarhanke TUULIn kanssa käynyt keskusteluja hyvinvointialueiden kanssa yhteistyön tiivistämiseksi (LAB 2023b). Molemmat hankkeet ovat onnistuneet keskustelun herättämisessä, lopputulos nähtä-
neen hieman myöhemmin.

Suurin osa kyselyyn vastanneista yrityksistä toteaa hyödyntävänsä tällä hetkellä teknologioiden kautta saatavaa tietoa suurimmaksi osaksi asiakkaiden hyödyksi tai resurssoinnissa (mm. työvuorosunnittelu). Tiedon hyödyntäminen johtamisen tueksi tai liiketoiminnan parantamiseksi on vähäisempää. Hankkeen aikana on tullut esiin, että osaaminen tiedon hyödyntämisessä on vielä puutteellista, mikä voinee vaikuttaa kyselyn vastauksiin.

Tulevaisuudessa (5 vuoden kuluttua) teknologioiden hyödyntäminen nähdään selvästi vahvempänä kuin tällä hetkellä. Moni vastaajista ajattelee asenteiden muuttuvan entisestään. Teknologioilla tulee olemaan vaikutusta laatuun, niin asiakkaiden kuin henkilöstön osalta, lisäksi teknologia nähdään kustannustehokkaana vaihtoehtona. Tulevaisuuden näkymiä varten tullaan ehdottomasti tarvitsemaan monialaista yhteistyötä sekä toimia myös ylemmiltä tahoilta asioiden edistämiseksi.

Loppukäyttäjien kysely toteutettiin hyvin yksinkertaisena, että vastaaminen olisi helppoa ja nopeaa. Kyselyssä vastaajat kertovat olevansa pääsääntöisesti kiinnostuneita teknologiasta osana omaa arkea, oli kuitenkin niitä, jotka harkitsevat enemmän omaa mielipidettään. Se, mihin teknologiaa voisi omassa jressaan hyödyntää, oli vielä epäselvää. Vastaajilla oli käytössään ollut teknologioita, sen perustella käyttäminen koettiin helppona.

Näiden kyselyjen perusteella voidaan yhteisesti todeta, että tarvitaan lisää koulutusta ja tiedottamista sekä asiakkaille, että yrityksille.

Mitä KOHOTE-hankkeesta jää elämään?

Tämän tyyppiselle hankkeelle oli ja on edelleen paikkansa. Tulokset sisarhanke TUULIn kanssa olivat samansuuntaiset, vaikka joitakin alueellisia eroja oli. Hankeajkaan osuivat niin koronapandemia kuin sote-uudistus, mitkä osaltaan varmasti vaikuttivat tuloksiin, ainakin osallistujamääriin sekä halukkuuteen ottaa teknologiaa käyttöön. Moni yksityinen odottaa vielä hyvinvointialueiden päätöksiä mm. teknologioiden myöntämisestä yksityisten käyttöön.

Varmaa on, että keskustelu on alkanut ja sitä jatketaan edelleen. Viestikapulaa on siirretty hyvinvointialueille ja yhteistyötä LAB-ammattikorkeakoulun kanssa tehdään jatkossakin. KOHOTE-hankkeessa saatuja kokemuksia ja tuloksia on tarkoitus hyödyntää jatkossa koulutuksen ja testaamisen tukena LAB-ammattikorkeakoulun LABWellTech-testausympäristön kehittämisessä.

Toivottavasti herättelyt viranomaistahojen suuntaan johtavat myös siihen, että entistä tarkempaa tietoa olisi saatavilla ja ohjeistukset alkaisivat vastaamaan todellisia tarpeita. Yksityiset yrittäjät ovat merkittävä ja tärkeä lisä palveluntuottajina. Jokaisen asiakkaan tulee olla tasavertaisessa asemassa teknologian saatavuuden ja käytön osalta riippumatta siitä, kuka palvelun tuottaa.

LISÄAIKAA KOHTAAMISELLE

-Teknologian käyttöönoton opas sote-yrityksille

Jo ennen varsinaisen hankkeen alkua tuli selväksi, että tiedon lisäämistä tarvitaan. Siihen haluttiin vastata myös KOHOTE-hankeella. Keskustelujen, kokemusten ja kyselyjen pohjalta on koottu kaikille vapaasti saatavilla oleva teknologian käyttöönoton opas. Se on suunnattu sosiaali- ja terveysalan pk-yrittäjille, opasta voi kuitenkin hyödyntää jokainen, joka kokee sen tarpeelliseksi. Opas on toteutettu yhteistyössä TUULI-hankkeen kanssa.

Oppaaseen on koottu mm. tietoa käyttöönotossa huomioitavista asioista, esimerkkilaskelmia kustannuksista sekä pieni teknologia-sanasto. Kehityksen ja tiedon päivittymisen ollessa nopeaa, on hyvä muistaa tarkistaa tiedon paikkansapitävyys.

Jatkohankkeet

KOHOTE- ja TUULI-hankkeissa esiin tulleiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta on haettu uusia hankkeita, joiden kautta pyritään vaikuttamaan mm. tietojohdantis- sekä tietoturvaosaamisen kasvattamiseen. Tämän julkaisun kirjoittamisen aikana myönteisistä rahoituspäätöksistä ei ollut vielä tietoa.



LISÄAIKAA KOHTAAMISELLE

-teknologian käyttöönoton opas sote-yrityksille

TUTUSTU!

Muista ainakin nämä



- Selvitä tarpeet, toiveet ja mahdollisuudet.
- Huomioi asiakkaiden sekä yritysten erilaiset lähtökohdat ja valmiudet
- Huolehdi prosessin omistajuudesta
- Lisää osaamista, koulutusta ja tiedottamista
- Tee yhteistyötä

Lähteet:

Heikkonen, S., Ikonen, M., Laine, H., Nieminen, P., Rasi, T., Sirviö, J., Timperi, M. & Velling, K. 2023. Lisäaikaa kohtauselle -teknologian käyttöönoton opas sote-yrityksille. Lahti ja Lappeenranta: LAB-ammattikorkeakoulu. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 64. Viitattu 6.9.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-454-7>

LAB 2023a. KOHOTE, Kotihoitopalveluihin teknologiaa ja digitalisaatiota. Viitattu 28.8.2023. Saatavissa <https://www.lab.fi/fi/projekti/kotihoitopalveluihin-teknologiaa-ja-digitalisaatiota>

LAB 2023b. TUULI, Teknologian avulla uutta liiketoimintaa kotihoitoon. Viitattu 28.8.2023. Saatavissa <https://www.lab.fi/fi/projekti/teknologian-avulla-utta-liiketoimintaa-kotihoitoon>

Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry. PalveluSantra. Viitattu 29.8.2023. Saatavissa <https://palvelusantra.fi/tietoa-toiminnasta/paijat-hameen-hyvinvointipalvelujen-kehitys-ry/>

Rasi, T. 2022. Pirjo Nieminen (Päijät-Hämeen hyvinvointipalvelujen kehitys ry) haastattelemassa Olli Pirhosta (Diginoste Oy) Hankkeen järjestämässä ”Oman oloinen elämä” -tapahtumassa 2022. Viitattu 6.9.2023.

Timperi, M. 2023. KOHOTE Roll-Up. Viitattu 6.9.2023.

Kotihoitoyrittäjänä Päijät-Hämeessä

Kotihoito ja muu kotiin annettava tuki koostuu julkisten ja yksityisten yritysten sekä järjestöjen tuottamista palveluista. Kotihoidolla tuetaan erityisesti iäkkäiden henkilöiden kotona selviytymistä. Eri alojen ammattilaisten, läheisten ja vapaaehtoisten muodostama verkosto mahdollistaa iäkkään ihmisen kotona asumisen.

Hoivayrittäminen eroaa muusta yrittämisestä runsaan säätelyn vuoksi. Säätelyyn kuuluvat luvat ja rekisteröinnit, henkilöstövaatimukset, turvallisuus- ja terveystoimenpiteet sekä valvonta ja valitusmahdollisuudet. Lisäksi säätely voi määrittää, millaisia palveluja kotihoidon palveluntarjoaja voi tarjota ja millaisin hinnoin. Yhteiskunnalliset päätökset palvelujen toteuttamisesta vaikuttavat yritysten toimintamahdollisuuksiin. (Tevameri 2020)

Tyypillinen Päijät-Hämeläinen kotihoitoyritys on pieni- tai keski-suuri yritys, jota työllistää yrittäjän lisäksi kymmenkunta työntekijää koko- tai osa-aikaisesti. Yritysostojen myötä yritysten koko on kasvanut, mutta alueella toimii vain kaksi isompaa kotihoitoyritystä. Kotipalvelujen tukipalveluja tuottavien yritysten koko vaihtelee aina yhden hengen toiminimiyrityksistä suuriin koko maassa toimiviin yrityksiin. (Immonen 2023) Päijät-Hämeläisiä kotihoitoyrityksistä valtaosa toimii Lahden ja sen ympäristökuntien alueella. Yritysten pienestä koosta johtuen myös niiden toiminta-alueet ovat pieniä. Pienemmissä kunnissa asiakaskuntaa ei ole riittävästi, jotta yritystoiminta olisi kannattavaa. Myös pitkät välimatkat ovat hoivayrityksille haasteellisia, kun työ tehdään asiakkaan kotona. (KOHOTE 2023)

Kotihoidon toteuttaminen Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

Kotihoidon toteuttamisessa Päijät-Hämeessä on pitkät perinteet julkisen sektorin, yksityisten yritysten ja kolmannen sektorin yhteistyöstä. Ensimmäinen palvelusetelikokeilu aloitettiin vuonna 2003 viiden kunnan alueella (Kaskiharju & Seppänen 2004). Nykyisin Päijät-Hämeen hyvinvointialue hankkii kotihoitopalvelut ostopalveluna dynaamisena hankintana monituottajamallin mukaisesti. Pienituloisten ikääntyvien on mahdollista saada palveluseteli helpottamaan siivous-, asiointi- ja pyykkipalvelujen hankkimista.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella 34 aktiivista palveluntuottajaa tarjoaa kotihoidon palveluita ostopalvelusopimuksella (2023). Valta osa yrityksistä on pieniä tai keski-suuria yrityksiä,

yhdeällä yrityksellä on keskimäärin 15–25 asiakasta. Kuluneen vuoden (7/2022 - 7/2023) aikana Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle hakeutui 9 uutta hoivayritystä kotihoidon tuottajaksi. (Immonen 2023)

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on kaikkiaan noin 3000 kotihoidon asiakasta, joista 1000 asiakasta saa palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta. Ikääntyneelle asiakkaalle palvelu on palveluntuottajasta riippumatta saman hintaista. Kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksen tekemään palvelutarpeen arviointiin. Palveluntuottajat ilmoittavat asiakasohjaukseen mahdollisuudestaan ottaa asiakkaita ja asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta valita palveluntuottaja vapaista tuottajista. (Immonen 2023)

Päijät-Hämeessä säännöllisen kotihoidon asiakkaista on 5,6 % yli 65-vuotiaista. Koko maan vastaava luku on 8,1 %.

(Tilastokeskus 2023)

Osa pienemmästä kattavuudesta selittyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen poikkeuksellisten tiukoista kotihoidon myöntämiskriteereistä. Tiukkojen kriteereiden vuoksi kotihoidon asiakkaat ovat runsashoitaisia, mikä osaltaan vaikuttaa palvelua tuottavien yritysten toimintaan.

Kotihoitoyritysten toimintamahdollisuudet Päijät-Hämeessä

Valtaosa kotihoitoyritysten asiakkaista ohjautuu palveluun julkisen sektorin kautta. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaus määrittelee asiakkaan palvelutarpeen ja asiakkaalle myönnettävät palvelut. Dynaamisena hankintana toteutetussa ostopalvelussa hyvinvointialue määrittelee myös palvelun hinnan.

Haastateltujen kotihoitoyritysten mukaan nykyinen hinta ei huomioi riittävästi palvelutuotannon kohonneita kustannuksia. Alhainen hinta estää palvelun kehittämisen ja vaikuttaa pitkällä tähtäimellä myös henkilöstön saatavuuteen. Itsemaksavat asiakkaat ovat satunnaisia tai heidän säännöllinen hoidontarpeensa on pienempi kuin säännöllisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden. Itsemaksavat asiakkaat ratkaise eivätkä ratkaise kotihoitoa tuottavien yritysten kannattavuusongelmaa, vaikka ihmiset ovat oppineet käyttämään ulkopuolisia palveluita. (KOHOTE 2023)

Yritysten kannalta on haastavaa, että niiden toimintaedellytykset ovat riippuvaisia hyvinvointialueen linjauksista. Yritystoiminnan kannalta liian alhaiset hankintahinnat ovat riski myös hyvinvointialueelle. Yritysten heikko kannattavuus estää palvelujen kehittämisen ja vaikuttaa henkilöstön saatavuuteen ja työn kuormittavuuteen. (KOHOTE 2023)

Teknologiasta tukea kannattavuuteen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalvelutuottajiksi hyväksytyillä kotihoitoyrittäjillä on mahdollista toteuttaa kotihoidon palveluita kotikäyntien ohella myös digitaalisten ratkaisuiden avulla. Digitaaliset palvelut ovat osa säännöllisen kotihoidon kokonaisuutta. (Päijät-Hämeen hyvinvointialue) Hyvinvointialue ei kuitenkaan tue yrityksiä digitaalisten palvelujen käytössä (esim. Laite- tai sovellushankinnoissa).

Toistaiseksi hoivateknologian hyödyntämisen mahdollisuudet ovat sidottuja yrityksen kokoon. Yrityksen on mahdollista hyödyntää teknologiaa silloin, kun sen asiakasmäärät ovat riittävän suuria. Esimerkiksi etähoivan käyttö edellyttää, soveltuvia asiakkaita on oltava runsaasti asiakaskunnassa. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tiukkojen kriteerien vuoksi kotihoitoyritysten asiakkaat ovat niin runsashoitaisia, ettei etähoivan käyttö ole mahdollista pienissä yrityksissä. KOHOTE-hankkeen aikana kokeilussa ollut sähköinen oven avaus toi yrityksille selkeitä hyötyjä. Kokeilussa mukana olleen yrityksen mukaan sähkölukot voisivat olla osaratkaisu toiminnan tehostamiseen ja henkilökunnan riittävyteen. Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei kuitenkaan ole nähnyt toiminnan ulottamista yksityisille palveluntuottajille mahdolliseksi. (KOHOTE 2023)

Yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien ammattitaito ja kokemus tulisi hyödyntää hoivateknologian kehittämisessä ja uudet innovaatiot tulisi ottaa käyttöön niin, että ne tukisivat monipuolisen palveluntuottajakentän toimintaa. Usein hoivateknologiaa tuottavat yritykset ovat keskittyneet markkinoimaan ratkaisuja julkiselle sektorille, eikä heillä ole tarjota ratkaisuja pienille yksityisille yrityksille. Pienet ja keski-suuret yritykset voisivat kuitenkin saada hoivateknologian avulla työn tehostamisen lisäksi turvallisuutta sekä asiakkaille että työntekijöille. Tekoälyä hyödyntämällä voisi pienikin yritys ennakoida asiakkaiden hoidontarpeita ja suunnitella työn toteuttamista.

Kotihoitoyritysten tulevaisuus Päijät-Hämeessä

KOHOTE-hankkeen yhtenä tavoitteena oli lisätä kotihoitoyritysten resilienssiä eli taitoja selviytyä ja sopeutua muuttuviin olosuhteisiin ja haasteisiin. Resilienssiin liittyy kyky toimia joustavasti sekä kyky oppia ja kehittää toimintaa vastoinkäymistenkin keskellä.

Asiakkaiden ikääntymisen ja sairastuneisuuden vuoksi kotihoitoyrityksissä on totuttu nopeisiin muutoksiin asiakaskunnassa. Päijät-Hämeen yrityksen on pystyttävä sopeuttamaan toimintansa muuttuvan tilanteen mukaan. Kilpailu osaavasta henkilökunnasta tukkenee entisestään myös Päijät-Hämeessä. Säännelty toimintaympäristö vaikeuttaa yksityisen hoivayrittäjän asemaa kilpailukykyisenä työnantajana. Joustavat toimintatavat, hyvä johtaminen ja ketterä kehittäminen lisäävät yrityksen kilpailukykyä työntekijämarkkinoilla.

Päijätähämäläisien kotihoitoyritysten kehityksen suunta on pitkälti sidoksissa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen suunnitelmiin ja päätöksiin.

Yritysten toiminnan kannalta tärkeitä kysymyksiä ovat mm.:

- Tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankitaanko palvelut yrityksiltä ja miten palvelut hankitaan?
- Mitkä ovat hyvinvointialueen kehittämisen painopisteet?
- Miten kotihoitopalvelut sijoittuvat hyvinvointialueen organisaatioon?

Verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa voi auttaa hoivayritystä selviytymään haastavista tilanteista. Hyvät verkostot voivat tuoda apua ja resursseja. Olisikin tärkeää, että hoivayritysten ääni kuuluisi myös aluehallinnon päätöksenteossa.

“

Tyypillinen päijätähämäläinen
kotihoitoyritys on pieni,
mutta sillä on hyvä kyky
vastata alan muutostarpeisiin.

Päätöksenteossa ja palvelujen
hankinnoissa tulisi huolehtia siitä,
että Päijät-Hämeessä kotihoitoa
tarjoaisi tulevaisuudessakin
monipuolinen yritys kenttä.

”

Lähteet

Immonen, S. 2023. Palvelupääällikkö. Ikääntyneiden asiakasohjaus. Kotiin vietävät ostopalvelut. Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Haastattelu 17.8.2023.

Kaskiharju, E. & Seppänen, M. (toim.) 2004. Vaihtoehtona palvelusetelikokeilu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:8. Viitattu 16.8.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504225436>

KOHOTE. 2023. KOHOTE-hankkeessa mukana olleiden yritysten haastattelut 17.8.2023–25.8.2023.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Kotihoidon palvelujen hankinta. Liite 1 Palvelukuvaus. Viitattu 23.8.2023. Saatavissa <https://pajat-sote.fi/wp-content/uploads/2022/12/kotihoidon-palvelukuvaus.pdf>

Tevameri, T. 2020. Missä mennään sote-toimiala? Sosiaali- ja terveysalan toimialaraportti. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:1. Viitattu 22.8.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-480-8>

Tilastokeskus. 2023. Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto. Yritykset toimialoittain 2018–2021. StatFin. Viitattu 22.8.2023. Saatavissa https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__yrty/stat-fin_yrti_pxt_13vy.px/

Teknologioiden hyödyntämisen nykytila

Suosituksia teknologioiden käyttämiseen alkaa olla runsaasti. Missään ei varsinaisesti vielä vaadita teknologian käyttöä, mutta digitalisaatio on vahvasti esillä mm. hallituksen sekä Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen ohjelmissa. KOHOTE-hankkeessa mukana olleissa yrityksissä ei tiettävästi jäänyt käyttöön kokeilussa ollutta teknologiaa.

Kuka maksaa?

Kiinnostusta teknologian käyttöönottoon on, mutta sosiaali- ja terveysalan mikro- ja pk-yrityksissä törmätään usein siihen, kuka maksaa laitteen kustannukset. Yritykset olisivat halukkaita hyödyntämään enemmänkin teknologisia ratkaisuja, mutta laitteen erilaiset kustannukset (mm. hankinta- ja käyttökustannukset) nähdään vielä suurempina kuin se, mitä hyötyä ratkaisu lopulta tuottaa.

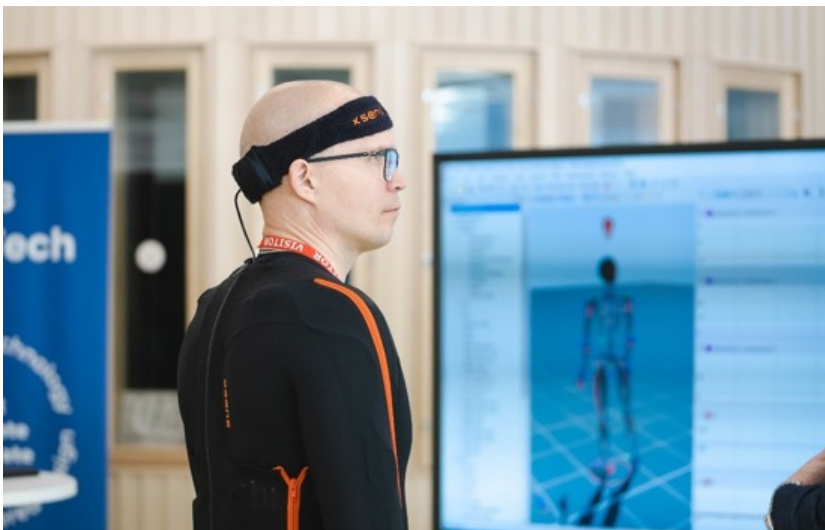
Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista ehkä vain murto-osa voisi olla valmis maksamaan itse maksuja teknologisen ratkaisun käytöstä. Tulevaisuudessa asiakkaat ovat oletettavasti valmiimpia maksamaan laitteista itse, sillä tulevat sukupolvet ovat ”kasvaneet älylaite kädessä” ja he hyödyntävät teknologiaa jo lähes kaikessa ja kaikkialla, myös maksavat siitä. Todennäköisesti he alkavat myös vaatia teknologisten hyvinvointiratkaisujen käyttöä myös pienemmiltä palveluntuottajilta.

KOHOTE-hankkeessa mukana olleet yritykset toivat esille, että yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa on vielä keskeneräistä teknologiaratkaisujen osalta. Kaikki eivät koe olevansa tasa-arvoisessa asemassa hyvinvointialueen kanssa, tässä tapauksessa eivät myöskään asiakkaat. Hyvinvointialueiden asiakkailla on mahdollisuus hyödyntää mm. lääkeautomaatteja tai etäpalveluja hyvinvointialueen lukuun. Näin ei kuitenkaan yksityisillä ole, vaikka heillä on asiakkaina mm. palveluseteliäsiakkaita. Tulevaisuudessa asiakkaiden tulee olla tasavertaisessa asemassa huolimatta siitä, kuka palvelun tuottaa. Tiettävästi joillakin hyvinvointialueilla keskustelu yhteistyöstä ja mahdollisuuksista on jo alkanut, joten tuloksia odotellaan.

Mihin teknologiaa tyypillisesti käytetään?

Tyypillisimmin käytössä ovat älypuhelimet ja tietokoneet sekä niihin liittyviä ohjelmistoja, esimerkiksi asiakastietojärjestelmiä. Myös turvallisuuteen liittyvät laitteet ovat yleisiä. Kun muita teknologisia laitteita mietitään, ei sovi unohtaa liikkumisen tai kuntoutuksen apuvälineitä, mitkä ovat varsin monilla käytössä. Lääkeautomaatit ovat yleistyneet viime aikoina varsinkin hyvinvointialueiden asiakkailta. Todennäköisesti ne tulevat edelleen lisääntymään, sillä kokemukset käytöstä ja hyödyistä ovat hyviä niin hoitajien kuin asiakkaiden näkökulmasta.

KOHOTE-hankeessa lääkeautomaatti- sekä avaimeton ovenavauskokeilu koettiin varsin merkityksellisiksi ja niiden käyttöä olisi pääasiassa haluttu jatkaa, mikäli kustannukset olisivat olleet kohtuullisemmat ja/tai hyvinvointialueet osallistuisivat niihin. Näillä kyseisillä laitteilla on mahdollista tuottaa säästöjä niin kustannuksiin kuin aikaan. Ja aikahan on rahaa. Hankkeen kokeilujen aikana kuitenkin osoitettiin, että hyvin pienillä laitemäärillä ei suuria säästöjä saada vielä aikaan, vaikka tulokset osoittivat suunnan olevan oikea.



Kuva 1. LABin asiantuntija Asko Kilpeläinen esittelemässä mittauspukua LAB WellTech tapahtumassa 30.3.2023 (Kuva: Teemu Rasi)

Asenteet ja osaaminen muuttuvat

Teknologiaan suhtautuminen muuttuu positiivisemmaksi, mitä tutummaksi laitteet ja ratkaisut tulevat. Myös KOHOTE-hankkeen kokeilujen myötä saatiin positiivisia kokemuksia ja suhtautumisen kerrottiin olevan positiivisempaa, kun tieto ja osaaminen lisääntyivät.

Asenteisiin vaikuttaa vahvasti myös se, että teknologinen ratkaisu todella vastaa siihen tarkoitukseen, mihin on tarve. Jos näin ei ole, tai laite tuottaa vain osaan tarpeesta ratkaisun, käy todennäköisesti niin, että laite koetaan tarpeettomaksi. Huomion arvoista on myös laitteen käyttöönoton sekä käytön helppous. Ellei käyttöönotto ole sujuva tai esimerkiksi riittävää tukea ei käyttöönottoon saa, aiheuttaa se turhautumista, usein kaikkia teknologisia ratkaisuja kohtaan.

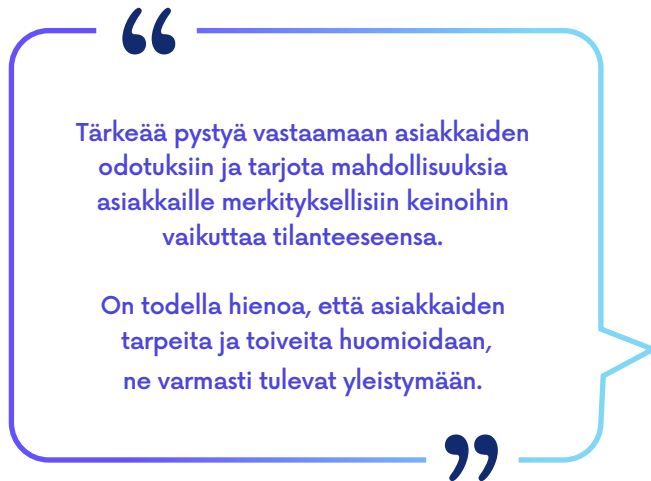
Myös hankkeessa mukana olleilta yrittäjiltä tulleen palautteen mukaan laitteen tulee vastata todelliseen tarpeeseen tai ongelmaan. Tämä viesti on tärkeä myös teknologiatoimittajille ja korostaa vahvaa yhteistyön merkitystä. Yrittäjät ja sote-ammattilaiset tulee ottaa mukaan jo teknologian kehittämisvaiheessa.

Hankkeessa mukana olleiden kotihoidon asiakkaiden asenteet teknologiaa kohtaan olivat pääsääntöisesti positiiviset. Osa kokeilussa mukana olleista asiakkaista ei vaatinut erityisempää suostuttelua mukaan tulemisesta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla vaadittiin enemmän keskustelua hyödyistä sekä kehittämisen kannalta tärkeiden kokemusten saamisesta. Kieltäytymisiäkin tuli, mikä on täysin normaalia vapaehtoisuuteen perustuvassa kokeilussa. Kokeilussa mukana olleilta asiakkailta tuli palautteissa esiin aito kiinnostus teknologiaa kohtaan. Onnistumisen ja innostumisen tunteita tuotiin esille.



Yrittäjien mielipiteet

Kokemusten pohjalta voitaneen todeta, että tietoisuus teknologioiden hyödyntämisestä on kasvanut ja siihen ovat vaikuttaneet mm. viestintä sekä aito, oma kiinnostus teknologiaa kohtaan. Monet haluavat lisätä ja monipuolistaa omaa palvelutarjontaansa sekä hakea vaikutuksia omaan liiketoimintaan. Toisaalta myös asiakkaiden vaatimuksiin halutaan vastata, myös teknologiaa käyttöönottamalla, tai ainakin siihen valmistautumalla. Yrittäjille kohdennetussa kyselyssä todettiin mm. näin:



Muutoksen tiellä ollaan jo vahvasti, mutta epävarmuus hyvinvointialueiden toiminnoista ja yhteistyöstä pohdituttaa vielä. Moni yrittäjä näkee kuitenkin tulevaisuudessa yhteistyön alueiden kanssa vahvempana. Asennemaailma on myös muutoksessa, mutta siihen vaaditaan vielä lisää toimia sekä tukea.

Lähteet

Rasi, T. 2023. LABin asiantuntija Asko Kilpeläinen esittelemässä mittauspukua LAB WellTech tapahtumassa 30.3.2023. Viitattu 6.9.2023.

Tarvedatasta polttoainetta ennakointiin

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja hyvinvointipalvelujen resurssit kuluvat enenevässä määrin kalliisiin pitkäkestoisiin korjaaviin sote-palveluihin, kuten esimerkiksi ympärivuorokautiseen hoitoon ja hoivaan. Kehitys on rapauttanut ennaltaehkäisyn edellytyksiä kaikilta hyvinvoinnin edistämisestä vastaavilta toimijoilta. Kuitenkin kate ennaltaehkäisyyn voidaan ottaa yksinomaan soten korjaavista palveluista, joihin käytetään valistuneen arvion mukaan noin 80-90% hyvinvointialueiden budjetista. Ikärakenteen muutos, huoltosuhteen heikkeneminen ja niukkenevat resurssit pakottavat siirtymään hyvinvointi- ja terveyshaittoihin reagoivasta toimintatavasta niiden ennakointiin.

Data on välttämätön polttoaine kustannusvaikuttavan sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Hyvinvointi- ja terveyshaittoihin reagoivaa sotea leimaa järjestelmälähtöinen ja reaktiivinen data ja päätöksentekoa ohjaava raportointi. Raportointi on järjestelmälähtöistä koska se kuvaa esimerkiksi lakisääteisiä palveluja, asiakasmääriä, euroja, suoritteita jne. Lisäksi se on reaktiivista indikoiden vähemmän tai enemmän näkyvää terveys- ja hyvinvointihaittaa. Kun peräpeilitieto ohjaa päätöksentekoa, tulokset ovat sen mukaiset ja rahaa palaa.

Peräpeilitiedolla on perinteisesti ylläpidetty professio- ja sektorikeskeistä toimintatapaa, vahvistettu osaoptimointia ja viety edellytyksiä hyvinvointipalvelujen laajalta integraatiolta. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä vastaavat kuitenkin soten lisäksi useat toimijat, joiden dataohjattua yhteistyötä palvelun järjestämisestä vastaavien hyvinvointialueiden tulisi vahvistaa. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä merkittäviä toimijoita ovat ensi sijassa kansalaiset itse sekä eri arkiympäristötoimijat, kuten esimerkiksi päiväkodit, koulut, työpaikat ja vapaa-ajan toiminnoista, digitaalisista ympäristöistä ja kodinomaisesta asumisesta vastaavat tahot.

Kustannusvaikuttavat sote-palvelut edellyttävät tarvedataohjattuja ja kohdennettuja tukitoimia mainituissa arkiympäristöissä. Haasteellista tuen kohdentamisesta tekee kuitenkin se, että hyvinvoinnin ja terveyden kuormitus- ja voimavaratekijät eivät aina ole näkyviä palvelujärjestelmälle, lähiyhteisölle tai edes kohdehenkilölle itselleen.



Reaktiivisen ja yksilönteisen potilas- ja asiakastiedon rinnalle ja sitä rikastamaan tarvitaan uudenlaisia lähdejärjestelmiä, dataa ja raportointia. Moniulotteisen tietopohjan avulla analytiikasta ja tekoälystäkin saadaan enemmän irti. Tarvelähtöisen ja ennakoivan raportoinnin lähdejärjestelmiä ovat esimerkiksi erilaisista sensoreista ja laitteista sekä kohdehenkilön itsearvioinneista hyvinvointi- ja terveysdataa keräävät sovellukset.

Dataohjatun ennaltaehkäisyn kehittäminen on erityisen ajankohtainen meillä Suomessa, jossa toimintakykyrajoitteisia 65 vuotta täyttäneitä on huomattavasti enemmän kuin muissa Pohjoismaissa. Kun hyvinvointiteknologia ja sen tuottama tieto saadaan maksimaalisesti hyötykäyttöön, auttaa se kohdentamaan tukitoimia eri arkiympäristöissä sekä optimoimaan prosesseja hoitoketjun alkupäässä ennen tuen tarpeen kasvua. Erityisenä tavoitteena tulisi olla hyvinvoinnin kokonaisvaltainen edistäminen, elämänlaadun parantaminen ja pitkäkestoisen korjaavan hoidon ja hoivan tarpeen sekä kustannusten kasvun hillitseminen.

Muutosjoustavuutta eli resilienssiä tarvitaan

Mikään ei ole niin varmaa kuin muutos. Uuden asian äärellä oleminen aiheuttaa usein innokkuutta, ihmetystä, myös hämmennystä. Se voi näkyä myös epäluulona, jopa ahdistuksena. KOHOTE-hankkeessa uusien teknologioiden käyttöönotto ja käytön opettelu aiheutti monenlaisia tunteita. Kiire ja niukat resurssit aiheuttivat hieman turhautumista yhdistettynä eteen tulleisiin laiteongelmiin. Edellä mainittuihin asioihin vaikuttavat taustalla myös koko organisaation, yrityksen tai esihenkilöiden muutosjoustavuus ja asenteet uusia teknologioita kohtaan.



Kuva. 1 Resilienssin jäljillä -podcast kansilehti. (Kuva: Teemu Rasi)

KOHOTE ja sisarhanke TUULI toteuttivat yhteistyössä resilienssiin eli muutosjoustavuuteen liittyvän kaksiosaisen podcastin. Siinä käsitellään aihetta sekä yksilön että organisaation näkökulmasta. (LAB Sote-resilienssin jäljillä -podcast 2023)

Yksilö on nimensä mukaisesti yksilö ja tämä on tärkeä asia huomioida muutostilanteissa. Jokainen reagoi omalla tavallaan uusiin tilanteisiin ja muutoksiin. Taustalla vaikuttavat oman persoonan ja temperamentin ohella aikaisemmin opitut ja koetut asiat. Usein niin sanotulla vahvalla resilienssillä varustetut yksilöt ovat luonteeltaan peruspositiivisia ja optimistisia. Nämä yksilöt pystyvät näkemään asiasta hyvät puolet ja vaikutukset, vaikka prosessi ei aina menisi suunnitelmien mukaan.

Tällöin yksilö sietää myös epävarmuutta, pysyy toimintakykyisenä haastavissakin olosuhteissa ja myös palautuu niistä tilanteen rauettua. Uusiin asioihin tai tilanteisiin pessimistisemmin, epäluuloisemmin tai pelokkaammin suhtautuvilla voi olla vaikeampaa.

Ihminen ei kuitenkaan ole vain siihenastisen elämänsä, kokemustensa tai ajatustensa vanki, vaan hän voi myös itse vaikuttaa siihen, miten uuteen tilanteeseen suhtautuu ja miten siihen sen jälkeen reagoi. Omaa resilienssiään voi siis kehittää ja se kannattaa. Muutoksen nostattamien tunteiden keskellä on hyvä pohtia, miksi tunnen näin tai miksi koen asiat näin. Tunteiden ja ajatusten sanoittaminen sekä usein myös asioiden ääneen puhuminen kannattaa, sillä se selkeyttää omia ajatuksia. Tämä voi tuntua hyvinkin ikävältä, mutta resilienssin kehittämisen edellytyksenä voi toisinaan olla pysähtyminen epämiellyttävän äärelle. Muutoksiin ja itselle epämieluisiin tilanteisiin liittyy tyypillisesti vihan, pelon ja surullisuuden tunteita, joita voi olla vaikea sietää itsessä tai kohdata toisessa ihmisessä. Hankalasta tilanteesta eteenpäin pääsemisen kannalta oleellista on löytää ne asiat, joihin itse voi vaikuttaa ja keskittyä niihin.

Tämä ei ole välttämättä mitenkään mieluisaa tämä oman resilienssin kehittäminen alkuunsa, koska usein silloin joudutaan pysähtymään hyvin epämiellyttävien asioiden äärelle.

- Hanna Laine

Yksilön tukena muutostilanteissa on ympäröivä organisaatio. Resilientti organisaatio pystyy muokkaamaan toimintaansa sujuvasti myös kriisitilanteissa ja silti säilyttämään toiminnan laadun korkeatasoisena (Nieminen ym. 2017). Tällaisen organisaation tunnusmerkkejä ovat usein hyvät yhteistyötaidot, ihmistä arvostava johtamis- ja toimintakulttuuri ja hyvä ennakointi ja varautuminen tulevaan. Organisaation kaikki energia ei kulu arjesta selviytymiseen, vaan aikaa ja energiaa jää myös toiminnan kehittämislle, joka usein tukee myös taloudellista kannattavuutta. Näissä organisaatioissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin pysyvyys on yleensä korkea. (Työterveyslaitos 2023a; Työterveyslaitos 2023b)

Suuren muutoksen tai kriisitilanteen hetkellä olennaista on, että organisaatio osaa muutostilanteessa ottaa huomioon erilaiset yksilöt ja varautua siihen, että osa henkilöstöstä tarvitsee muutoksen käsittelyyn enemmän tai erilaista tukea kuin toiset (Työterveyslaitos 2023a). Voi myös olla, että osaa innokkaimmista täytyy vähän toppuutella, jotta hitaammin lämpenevät

Yksilötkin ehtivät samaan vauhtiin mukaan. Organisaation resilienttiyden taustalla onkin usein hyvä vuorovaikutus ja koko organisaation huomioiminen osaamisen ja toiminnan kehittämiseksi. Erityisesti suuremmissa organisaatioissa voi olla ongelmana kokemus siitä, että johto-, esimies- ja työntekijätasot ovat ajautuneet liian kauas toisistaan. Ei tunneta riittävästi toisen tason haasteita tai ymmärretä niitä, eikä toisaalta myöskään tiedetä, mikä työssä motivoi tai kannustaa. Joustavassa, resilienssissä organisaatioissa johto ei ainoastaan kysy, mitä työntekijät voivat tehdä organisaation hyväksi, vaan myös mitä organisaatio voi tehdä työntekijöidensä hyväksi.

KOHOTE-hankkeen työpajapuheenvuoroissa ja kyselyiden vastauksissa resilienssiin liittyvät teemat olivat usein esillä. Mukana olleet henkilöstön edustajat ja yrittäjät kokivat, että oma organisaatio toimii ketterästi ja henkilöstöllä on todelliset mahdollisuudet vaikuttaa omaan työnkuvaansa ja tehtäviinsä. Sillä, oliko organisaatio pieni tai suuri, ei näyttänyt olevan merkitystä. Tämä on hyvä merkki siitä, että niin pienemmissä kuin suuremmissakin rakenteissa resilienssin rakentaminen ja vahvistaminen on mahdollista. Ilahtuttavaa oli havaita, että suuremmissakin yksiköissä oli tilaa ja joustavuutta kokeilla hieman viljelemällä ideoita organisaation toiminnan kehittämiseksi. Joustavuuden kehittämisen teemojakin toki löytyi. Hankkeeseen osallistuneiden kokemuksiin voi tarkemmin tutustua tämän julkaisun osassa ”Kohdeorganisaatioiden resilienssi”.

Tulevaisuudessa digitalisaatio ja teknologisten ratkaisujen määrä tulee kasvamaan sosiaali- ja terveysalalla johtuen muun muassa erilaisten teknologisten ratkaisujen lisääntymisestä markkinoilla ja niiden kehittämisestä entistä paremmin sote-ympäristön tarpeita vastaaviksi. Tämä on myös suunta, johon digitalisaation toivotaan valtakunnallisesti kehittyvän (Valtioneuvosto 2022). Toisena tärkeänä tekijänä näyttävät väestön ikääntyminen, pitkä elinajanodote ja hoitajapula (ks. Dufva & Rekola 2023), joiden ratkaiseminen edellyttää työn ja siihen sisältyvien palveluiden uudelleenmuotoilua. Tämä tulee vaatimaan organisaatioilta ja niissä toimivilta yksilöiltä kykyä ottaa haltuun uusia kokonaisuuksia, halua muotoilla nykyinen työ uudella tavalla ja sekä sitkeyttä että taitoa katsoa luottavaisin mielin tulevaisuuteen myös silloin, kun kaiken tämän uuden opettelu takkuu. Yksilön ja organisaation hyvälle resilienssitaidoille on siten jatkossakin tarvetta.



Podcast:

Resilienssin Jäljillä

- johdatus sote-resilienssin maailmaan

TUTUSTU!

Avaimia vahvaan resilienssiin



- Omaa resilienssiään voi kehittää.
- Organisaation tulee tunnistaa, millaista tukea sen jäsenet tarvitsevat muutostilanteessa.
- Vuorovaikutteisuus on merkittävä resilienssiä vahvistava tekijä.

Lähteet

Dufva, M. & Rekola, S. 2023. Megatrendit 2030: Ymmärrystä yllätysten aikaan. Helsinki: Sitra. Sitran selvityksiä 224. Viitattu 20.8.2023. Saatavissa <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023/>

LAB. Sote-resilienssin jäljillä -podcast. 2023. Viitattu 30.8.2023. Saatavissa <https://soundcloud.com/labfocus/sets/resilienssin-jaeljillae>

Nieminen M., Talja H., Airola M., Viitanen, K., Tuovinen, J. 2017. Muutosjoustavuus: Organisaation resilienssin tukeminen. Espoo: VTT. Viitattu 18.8.2023. Saatavissa <https://publications.vtt.fi/pdf/technology/2017/T318.pdf>

Rasi, T. 2022. Resilienssin jäljillä -podcast kansilehti. Viitattu 6.9.2023.

Työterveyslaitos. 2023a. Resilienssi ja jatkuvuudenhallinta. Johtaminen ja osallistumisen varmistaminen. Oppimateriaalit. Viitattu 18.8.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/resilienssi-ja-jatkuvuudenhallinta/johtaminen-ja-osallistumisen-varmistaminen>

Työterveyslaitos. 2023b. Resilientti organisaatio. Viitattu 20.8.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/resilientti-organisaatio>

Valtioneuvosto. 2022. Suomen digitaalinen kompassi. Valtioneuvoston selonteko. Valtioneuvoston julkaisuja 2022:65. Helsinki Valtioneuvosto. Viitattu 20.8.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:IS-BN:978-952-383-906-9>

Kohdeorganisaatioiden resilienssi

Kohdeorganisaatioiden resilienssiä, eli muutosjoustavuutta tutkittiin innovaatiokyvykkyyden näkökulmasta. Kun organisaatioon ja sen työntekijöihin kohdistuu painetta esimerkiksi uuden teknologisen ratkaisun käyttöönoton myötä, tarvitaan resilienssiä muutoksesta selviytymiseen, kunnes uusi tasapainotila on löytynyt. Yksi resilienssin osa-alue on uudistumiskyky. Uudistumiskyvyn yhtenä keskeisenä tekijänä nähdään innovaatiokyvykkyys. Se kuvaa sitä muutosta, joka koskee kaikkia niitä prosesseja ja systeemeitä, jotka ovat organisaatiolle uusia. Organisaation uudistumisen ehtona on innovaatiokyvykkyys. (Saunila & Ukko 2015)

Kohdeorganisaatioiden innovaatiokyvykkyyttä mitattiin kahdella kyselytutkimuksella. Ensimmäinen ”Innovaatiokyvykkyyden tila kohdeorganisaatiossa” -kysely oli kohdistettu organisaatioiden asiakasrajapinnassa työskenteleville työntekijöille. Kyselyyn pyydettiin vastauksia niiltä työntekijöiltä, jotka toimivat päivätyössään kiinteästi KOHOTE-hankkeen teknologia-kokeilujen parissa. Toinen kysely, ”Esimiehen itsearviointi”, kohdistettiin vain esimiesasemassa toimiville henkilöille. Molemmista kyselyistä oli saatavilla paperinen ja sähköinen versio.

Molempiin kyselyihin tavoiteltiin runsasta vastaajajoukkoa. Erityisesti ”innovaatiokyvykkyyden tila kohdeorganisaatiossa” -kyselyyn odotettiin lukuisia vastauksia, sillä kohderyhmänä oli laaja joukko asiakkaiden hoitoon osallistuvaa henkilöstöä. Kyselyn rakennusvaiheessa tunnistettiin kuitenkin se tosiasia, että hoivatyössä aikaresurssit ovat usein niukat, eikä kyselyn vastaamiseen ehkä löydy kovin helposti aikaa. Lisäksi kotiin vietäviä palveluita tuottavissa organisaatioissa työntekijät ovat usein koko päivän liikkeessä siirtyen paikasta toiseen, ja toimistolla vietetty lyhyt aika täyttyy helposti kaikesta muusta. Ehkä näistäkin syistä johtuen vastaajajoukko jäi vaatimattomaksi molempien kyselyiden osalta (molemmissa $n = 4$). Koska vastauksia saatiin kovin vähän, ei niiden pohjalta voi tehdä johtopäätöksiä laajemmin. Vastaukset kuvaavat yksittäisten, kohdeorganisaatioissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia kysytyistä asioista, eikä niistä tehtyjä tulkintoja voi yleistää koskemaan suurempaa joukkoa.

”Innovaatiokyvykkyyden tila” -kyselyn huomioita

Kysely koostui seuraavista osista, joissa jokaisessa oli kahdesta neljään aiheeseen liittyvää väittämää:

- ideointi ja organisaatorakenteet
- työilmapiiri ja -hyvinvointi
- osallistuva johtaminen
- osaamisen kehittäminen
- uudistuminen
- ulkopuolisen tiedon hyödyntäminen
- työntekijöiden aktiivisuus.

Kyselyn väittämät käsittelivät nimenomaisesti organisaation resilienssiä, ei vastaajan omaa henkilökohtaista resilienssikyvykkyyttä. Työntekijöihin liittyvät kysymykset kohdistuivat koko työntekijöiden joukkoon, eivätkä pyrkineet selvittämään yksittäisten henkilöiden ominaisuuksia.

Ideointi- ja organisaatorakenteiden osalta koettiin, että esitetyistä uudistuksista ja ideoista annetaan palautetta. Kehitettävää kuitenkin oli tavoissa ja käytänteissä, miten esitettyjä ideoita käsitellään ja jatkojalostetaan. Työtehtäviä ei ole vastaajien mukaan määrällisesti sopivasti.

Työilmapiirin ja -hyvinvoinnin vastauksissa näkyi hyvä viihtyvyys organisaation palveluksessa. Kuitenkin myös kokemus työntekijöiden eriarvoisesta kohtelusta nousi vastauksissa esille.

Esimiestyössä tunnistettiin **osallistuva johtaminen**: aloitteellisuuteen kannustetaan ja esimiehet antavat työntekijöille positiivista palautetta. Sen sijaan ideoiden siirtyminen organisaation läpi ylemmille tasoille ja esimiesten osallistuminen ideointiin ja kehittämiseen oli vastaajille tuntemattomampi aihealue. Kohdeorganisaatioiden organisaatorakenteet ovat varsin matalat, jolloin tiedon siirtymisen arviointia organisaation portaalta toiselle voi olla vaikea tehdä.

Omaehtoista oppimista ja **osaamisen kehittämistä** tuetaan kohdeorganisaatioissa. Vastaajat eivät kuitenkaan osanneet arvioida, onko kaikilla organisaation työntekijöillä samanlainen mahdollisuus koulutukseen. Myös organisaation suhtautuminen oppimiseen investointina, ei kuluna oli jäänyt vastaajille epäselväksi.

Uudistumiskyvyn osalta koettiin, että uusia toimintatapoja kokeiltaessa virheet ovat sallittuja ja niistä opitaan. Sen sijaan vastaajat eivät osanneet arvioida, etsikö organisaatio aktiivisesti uusia tapoja tehdä asioita tai uskalletaanko uusia toimintatapoja aina kokeilla käytännössä.

Ulkopuolisen tiedon hyödyntämisessä organisaatioiden arvioitiin kannustavan tiedon hankkimiseen organisaation ulkopuolelta. Sen sijaan toimintatapoja ei kehitetä vertaamalla omaa toimintaa muiden organisaatioiden toimintaan tai yhteistyössä sidosryhmien, kuten asiakkaiden kanssa.

Työntekijöiden koettiin osaavan olla tarvittaessa kriittisiä vallitsevia toimintatapoja kohtaan. Toisaalta kuitenkin todettiin, etteivät työntekijät halua osallistua toiminnan kehittämiseen, eikä heidän ole helppo omaksua uusia toimintatapoja.

Jotta organisaatiossa olisi innovaatiokyvykkyyttä tukeva ilmapiiri, tulisi tähän kyselyyn vastanneiden organisaatioiden keskittyä erityisesti siihen, että jokaiselle organisaatiolle löytyisi sille sopiva, selkeä tapa, miten työyhteisöstä nousseita ideoita käsitellään ja jatkajalostetaan. Myös työtehtäviä tulee olla määrällisesti sopivasti jokaisella työntekijällä. Liian suuri työkuorma täyttää arjen niin, ettei innovaatiolle jää aikaa. Liian pieni työkuorma taas voi aiheuttaa tyhjäkäyntiä, jolloin ideoita ei synny tai niiden eteenpäin viemiseen ei löydy motivaatiota. Hyvin pienellä työkuormalla työntekijä voi myös ajautua niin kauan organisaation arjesta, että innovaatiokyvykkyys kärsii tai se ei kohdistu organisaation ajankohtaisiin tarpeisiin.

Kyselyn perusteella innovaatiokyvykkyyttä tukeviin ja jo nyt varsin hyvällä mallilla oleviin teemoihin kuuluvat esimiesten kannustus aloitteellisuuteen, tarvittaessa kriittinen suhtautuminen toimintatapoihin, omaehtoisen oppimisen tukeminen, virheiden salliminen ja niistä oppiminen sekä tiedon hankkiminen myös muualta kuin organisaation sisältä. Palautteen anto esimiesten suunnasta työntekijöille vaikuttaa toimivan, mutta vaikuttamisen mahdollisuudet toiseen suuntaan voisivat vielä olla kehittämisen kohteena. Erittäin tärkeää on myös parantaa kokemusta kaikkien työntekijöiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Innovaatiokyvykkyiden vauhdittajina toimivat työntekijöiden ja sidosryhmien aktiivinen osallistuminen kehittämistöimintaan ja myös tähän osa-alueeseen tulisi jatkossa panostaa nykyistä enemmän.

Esimiehen itsearviointi -kyselyn huomioita

Kyselyssä oli neljä aihealuetta, joista jokaiseen sisältyi kolmesta viiteentoista väittämää.

Aihealueet olivat:

- työhyvinvointia tukevat työolot
- selkeyden, tavoitteellisuuden ja merkityksellisyyden vahvistaminen
- kehittyminen esimiehenä
- vuorovaikutustaidot

Kyselyllä pyrittiin selvittämään, millaisena kohdeorganisaatioiden esimiesten oma innovaatiokyvykkyyttä tukeva toiminta näyttäytyy. Kysely perustui osin Tampereen yliopiston työhyvinvoinnin tutkimusryhmän tuottamaan Esimiehen itsearviointi -työkaluun (Tampereen yliopisto 2023). Kokonaisuutena arvioituna kyselyyn vastanneet esimiehet arvioivat oman toimintansa varsin korkealle.

Työolot olivat kaikkien vastaajien mukaan työhyvinvointia tukevia. Esimiehet eivät oman arvionsa mukaan aseta kohtuuttomia aikapaineita, antavat vaihtelevia, työntekijöiden taitoja monipuolisesti hyödyntäviä tehtäviä, selkiyttäjät jatkuvasti työn tavoitteita ja tekevät päätöksiä avoimesti ja läpinäkyvästi. Myös työntekijöiden vastuuttamisen, työn ja muun elämän joustavan yhteensovittamisen, rakentavan palautteen antamisen, toisten kannustamisen ja työssä kehittymisen tukemisen arvioitiin olevan hyvällä tasolla. Erityisen hyvin esimiehet kokivat suorituneensa työntekijöiden osallistamisessa työn suunnitteluun, toteutukseen ja arvioitiin, työhön liittyvien ongelmien ratkaisemisessa, luottamuksen vahvistamisessa ja hyvinvoinnista huolehtimisesta kannustamisessa niin työssä kuin sen ulkopuolellakin.

Selkeyden, tavoitteellisuuden ja merkityksellisyyden vahvistamisessa esimiehet arvioivat onnistuvansa hyvin. Heidän arvionsa mukaan työntekijät tietävät työn tarkoituksen, työn lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet ja odotukset, joita heitä kohtaan on asetettu. Sen sijaan vastauksissa, miten hyvin työntekijät tietävät, miten tähän mennessä on onnistuttu suhteessa tavoitteisiin, oli enemmän epävarmuutta. Kokonaistulos oli silti tässäkin kysymyksessä keskitason yläpuolella.

Kehittyminen esimiehenä -osion vastausten mukaan esimiehet tietävät, mistä he voivat saada tukea omaan esimiestyöhönsä. Palautuminen ja irroutautuminen työstä onnistuu hyvin. Itsensä aktiivinen kehittäminen esimiehenä toteutuu kohtuullisesti.

Vuorovaikutustaitonsa esimiehet arvioivat hyväksi. Vastausten perusteella he pyrkivät tietoisesti luomaan kuvaa myönteisestä tulevaisuudesta, kohtelevat työntekijöitä yksilöllisesti ja mahdollistavat heidän kehityksensä, kannustavat ja huomioivat onnistumiset, rakentavat luottamusta ja yhteistyötä työyhteisön sisällä, kannustavat työntekijöitä aktiiviseen osallistumiseen ja kunnioittavat ja osoittavat kiitollisuutta työntekijöilleen.

Kokonaisuutena tarkasteltuna innovaatiokyvykkyyttä tukevista teemoista erityisen hyvin organisaatioissa toteutuivat mahdollisuus työn itsenäiseen muotoiluun ja esimiehen työntekijöille osoittama luottamus ja tuki ongelmatilanteissa. Innovaatiokyvykkyyttä tukevaa ilmapiiriä olisi mahdollista vielä vahvistaa selkiyttämällä etenemistä tavoitteiden suuntaan.

Kyselyiden tulosten perusteella esimiesten ja työntekijöiden näkemykset poikkeavat joissakin kysymyksissä toisistaan. Esimiehet esimerkiksi kokevat toimivansa oikeudenmukaisesti ja

reilusti sekä kohtelevansa työntekijöitä yksilöllisesti, kun taas työntekijöiden mukaan kohtelu voi olla eriarvoista, eikä kaikilla välttämättä ole samat mahdollisuudet kouluttautua ja kehittää osaamistaan. Esimiehet myös kokevat, etteivät aseta kohtuuttomia aikapaineita ja osallistavat työntekijät työn muotoiluun, mutta työntekijöiden kokemus on, että työtä on määrällisesti liikaa. Vastausten tulkinnoissa on kuitenkin otettava huomioon, että niitä on kerätty eri organisaatioista, eivätkä ne kuvaa yhden yksittäisen organisaation tilannetta.

Lisää joustavuutta työhön



- Kysy ja kuuntele työyhteisöä ja vie sitä vahvistavia asioita eteenpäin.
- Mitoita työtehtävät määrällisesti ja laadullisesti sopiviksi.
- Selkiytä työn tavoitteet.
- Paranna jokaisen vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä muotoiluun.
- Kohtele jokaista tasa-arvoisesti.
- Osallista ja osallistu työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Lähteet

Saunila, M. & Ukko, J. 2015. Kohti parempaa suorituskykyä : työkalupakki innovaatiokyvykkyyden mittaamiseen ja johtamiseen. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Tutkimusraportit no. 47. Viitattu 9.6.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN%20978-952-265-914-9>

Tampereen yliopisto. 2023. Kehitä työhyvinvointia! Esimiehen itsearviointi. Viitattu 9.6.2023. Saatavissa <https://sites.tuni.fi/kehitatyohyvinvointia/arvioi-oletko-jo-tyohyvinvointia-tukeva-esimies/>

Yhteistyö teknologia-toimittajien ja soteyritysten välillä

Hankkeen jokaisessa teknologiakokeiluissa oli kolme aktiivista toimijaa: teknologiaratkaisut toimittanut yritys, sote-alan yritys ja taustalla toiminut hanketyöryhmä. Teknologiyritykset toimivat pääasiassa suoraan yhteistyössä sote-alan yritysten kanssa muun muassa teknologisten ratkaisujen käyttökoulutusten ja tuotetuen osalta. Hanketyöryhmä seurasi ja tuki käyttöönottoprosessia sekä keräsi talteen sote-yritysten kokemukset prosessin eri vaiheissa.

Teknologiyritysten näkökulma

Useammille hankkeeseen osallistuneille teknologiyrityksille yksityinen sektori toimintaympäristönä oli varsin uusi. Esimerkiksi ympärivuorokautisessa hoivassa toimiminen oli täysin uutta. Prosessin aikana vahvistui ajatus siitä, että teknologiatoimittajan on tärkeää tuntee ja tietää, miten aidossa toimintaympäristöissä työtä tehdään. Lisäksi tulee ymmärtää mahdolliset haasteet ja rajoitteet sekä tietenkin kyseisen toimintaympäristön mahdollisuudet. Näin varmistetaan molemminpuolinen hyöty yhteistyöstä. Teknologiyrittäjät olivat tyytyväisiä, että hankkeessa heidän oli mahdollista päästä toimimaan suoraan asiakkaiden kanssa ja testaamaan nykyisiä ratkaisujaan heille uudelleenlaisessa, aidossa ympäristössä. Kokemukset uusissa toimintaympäristöissä osoittautuivat tärkeiksi oman toiminnan jatkokehittämisessä.

Sote-alan yritysten näkökulma

Teknologisten ratkaisujen kokeilu antoi sote-alan yrityksille konkreettista tietoa ratkaisujen hyödyistä ja haasteista sekä kokemusta käyttöönottoprosessin vaiheista. Kokeilut lisäsivät tietoa ja käytännön osaamista ja niiden pohjalta voi syntyä uusia ideoita, käytäntöjä ja mahdollisuuksia nykyisen liiketoiminnan kehittämiseksi. Uudet teknologiset ratkaisut voivat luoda jopa kokonaan uusia palvelukokonaisuuksia. Kun ymmärrys ja osaaminen teknologisten ratkaisujen käyttötavoista ja hyödynnettävyydestä lisääntyy, on yrittäjän mahdollista saada teknologiainvestoinneistaan myös taloudellista hyötyä.

Kokeilujen aikana havaittiin, että teknologisia ratkaisuja on tärkeää kokeilla mahdollisimman erilaisille asiakkaille ja asiakasryhmille. Sote-alan yritys saa silloin mahdollisimman laajan kuvan teknologisen ratkaisun käyttömahdollisuuksista ja sopivuudesta yrityksen asiakaskunnalle. Kokeilun aikana saatiin hyviä kokemuksia laitekokeilusta esimerkiksi muistisairailta ja vahvistettua sitä oletusta, että laitteet voivat sopia monenlaisille asiakkaille heidän taustoistaan riippumatta. Yritystoiminnan kehittämisen ja laajentamisen näkökulmasta kokeiluja voisi olla hyödyllistä tehdä myös sellaisille asiakasryhmille, jotka eivät vielä tässä vaiheessa ole kyseisen sote-alan yrityksen omaa asiakaskuntaa, mutta jotka voisivat olla potentiaalisia kohderyhmiä tulevaisuudessa. Onkin tärkeää, että yhteistyötä tehdessään sote-alan yritys ja teknologiayritys keskustelevat hyvin avoimesti siitä, millaisia tarpeita ja toiveita sote-alan yrityksellä on nyt ja tulevaisuudessa ja toisaalta, mihin kaikkeen teknologiayrityksen tarjoamat ratkaisut voisivat sopia.

Osalle sote-alan yrityksistä kokeilu toi mukanaan jopa hieman aiempaa tiiviimpää kanssakäymistä yrityksen asiakkaiden kanssa, sillä osa laitteiden toiminnoista vaati sitä. Näin oli ainakin käyttöönottoprosessin alkuvaiheessa, kun laitteiden käyttöä vasta yhdessä opeteltiin. Koska asiakkaiden toimintaa kokeilun aikana seurattiin ja mitattiin ja saatuja tuloksia pystyttiin tuottamaan konkreettisesti näkyviksi myös asiakkaille itselleen, saattoi kokeilu sitouttaa asiakasta entistä paremmin mitattuihin ja seurattuihin arjen toimintoihin.

Vuoropuhelun merkitys

Vuoropuhelu sote- ja teknologia-alan yrityksen välillä oli todella merkityksellistä molemmille osapuolille. Keskusteluja käytiin paljon, mutta niitä olisi kaivattu vielä lisää. On tärkeää tunnistaa tämä, sillä mm. teknologiatoimittajan tulee saada tarkka käsitys siitä, mitä soteyritys kokeilulta odottaa ja haluaa ja millaisia ratkaisuja heidän toimintaympäristössään on mahdollista hyödyntää. Yrityksiä tulee kannustaa keskinäiseen vuoropuheluun toistensa kanssa ja tämän onnistumisessa myös hanketyöryhmällä on oma vastuunsa.

Teknologiatoimittajan tulee olla erityisen tarkkana siinä, että tehdessään tiivistä yhteistyötä sote-alan yrityksen kanssa, he myös puhuvat sote-yritykselle tuttua kieltä. Kerätyistä palauteista on käynyt esiin, että usein käytetään sanoja ja termejä, jotka ovat vieraita suurelle osalle sosiaali- ja terveysalan yrityksistä ja työntekijöistä. Yhteinen, molemmin puolin ymmärrettävä kieli asettaa yhteistyökumppanit tasavertaiseen asemaan toistensa kanssa. Tällöin asiat etenevät sujuvasti ja haasteidenkin ratkaiseminen yhdessä helpottuu.

Uuden teknologisen ratkaisun käyttöönotossa yhteistyökumppanin, henkilöstön ja asiakkaiden koulutus on tärkein ja ehkä aikaa vievin osa prosessia. Se tulee tehdä parhaalla mahdollisella tavalla, jotta lopputuloksesta tulee odotusten mukainen ja siksi siihen tulee varata myös riittävästi aikaa. Ei ole myöskään sanottava, että sote-alan yrityksissä olisi valmiina esimerkiksi toimivat tai riittävät verkkoyhteydet tai riittävän ajantasaiset laitteet. Kaikilla

asiakkaillakaan ei ole älypuhelimia tai henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita käytössään. Onkin tärkeää, ettei mitään asioita oleteta tai pidetä itsestään selvinä, vaan selvitetään ja ihmetellään niitä ajan kanssa yhdessä.



Kuva 1. Hankkeen yrittäjiä 17.1.2023 järjestetyssä seminaarissa (Kuva: Teemu Rasi 2023)

Mitä jäi käteen yhteistyöstä?

Kokonaisuudessaan kokeiluista saatiin puolin ja toisin merkityksellisiä, hyviä kokemuksia. Kokeilujen myötä teknologiayrityksissä on lähdetty mm. rakentamaan entistä tarkempia ja monipuolisempia käyttöönottoprosesseja, jotta sekä yritysasiakkaat että teknologisten ratkaisujen loppukäyttäjät saavat parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen teknologiatiomittajan tukemana. Lisäksi käyttäjäkokemuksia on lähdetty systemaattisemmin keräämään laadun parantamiseksi.

Kokeilut ovat lisänneet ymmärrystä niistä tarpeista ja odotuksista, joita sote-alan yrityksillä on teknologisia ratkaisuja kohtaan ja käytännön yhteistyö on osoittanut sekä teknologiayrityksille että sote-alan yrittäjille, mihin käyttöönottoprosessin vaiheisiin heidän tulee vielä kiinnittää erityistä huomiota. Kokeilut vahvistivat myös teknologiayritysten luottamusta omaan tekemiseen ja kehittämiseen.

Kokeilujen myötä yhteistyö teknologiayrittäjien ja sote-alan yrittäjien välillä on aiempaa mutkattomampaa. Sote-alan ollessa kyseessä yhteistyö myös hyvinvointialueen kanssa on tärkeää, sillä se on usein yhteistyökumppanina sote-alan yrittäjälle, vaikei teknologiayritys suoraan hyvinvointialueen kanssa asioisikaan. Toisena merkittävänä alueellisena yhteistyö-

kumppanina varsinkin työelämän kehittämisen suuntaan nousi keskusteluissa ja palautteissa LAB-ammattikorkeakoulu. Hankeyhteistyön avulla kynnys teknologian kokeiluun ja käyttöön on madaltunut ja verkostot voivat olla saavutettavissa aiempaa helpommin.

Herkällä korvalla kuuntelu on investointi, joka kannattaa!



- Ymmärrys erilaisista toimintaympäristöistä sekä niiden mahdollisuuksista ja haasteista on lisääntynyt.
- Yhteistyö vaatii usein yksilöllisesti muotoiltuja ratkaisuja.
- Yhteistyöhön on tärkeää löytää yhteinen kieli ja ymmärrys käsiteltävistä asioista.
- Sujuva uuden teknologian käyttöönottoprosessi vaatii aikaa ja yhteistyötä.

Lähteet

Rasi, T. 2023. Hankkeen yrittäjiä 17.1.2023 järjestetyssä seminaarissa. Viitattu 6.9.2023.

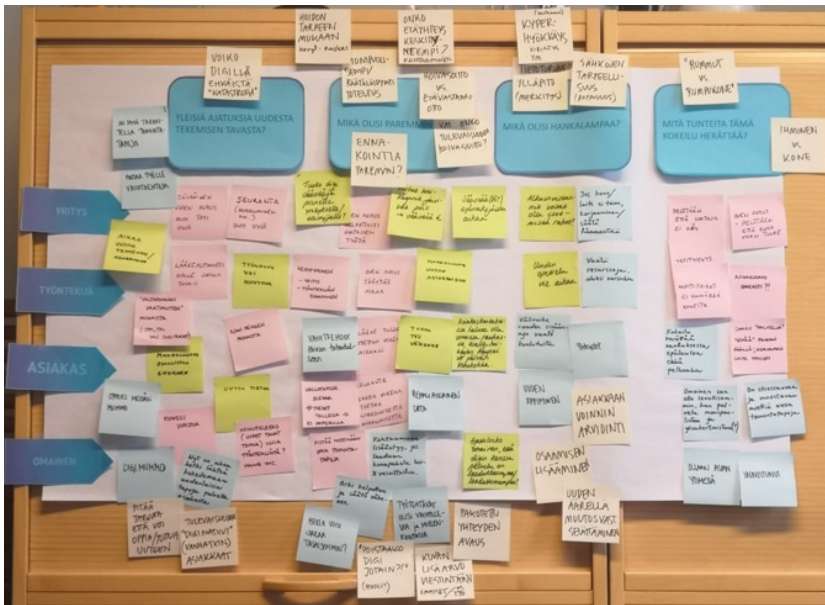
Työpajojen tuloksia

KOHOTE – kotihoitopalveluihin teknologiaa ja digitalisaatiota –hankkeessa järjestettiin osallistavia ja vuorovaikutteisia työpajoja, joissa asiantuntijoiden johdolla perehdyttiin eri teemoihin. Työpajojen teemoja olivat teknologisten ratkaisujen mahdollisuudet pienyrityksille, asiakasohjaajien näkökulma, digitaalisten ratkaisujen kokeilujen eteneminen ja sujuminen sekä datan käyttö ympärivuorokautisessa hoivassa. Työpajoja pidettiin yhteensä kuusi, joista yksi pidettiin Teamsin kautta. Työpajoissa oli mukana hankkeeseen osallistuvia yrityksiä ja hanketiimiläisiä. Työpajojen vetäjänä toimi kokenut fasilitaattori.

Osallistavan ja vuorovaikutteisen työpajan etuna on, että yhdellä kertaa pystytään hyödyntämään osallistujien asiantuntemusta monipuolisesti (Laamanen ym. 2016). Tämä edellyttää sitä, että jokainen osallistuu asian työstämiseen ja jokainen tulee kuulluksi yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Ryhmän toimintaa ohjaa fasilitaattori, joka valitsee ryhmän toimintaan ja tavoitteeseen sopivat ryhmätyömenetelmät. Fasilitaattori voi auttaa ryhmää esimerkiksi kehittämään erilaisia ratkaisuja uuteen tilanteeseen tai tuottamaan uusia ideoita. (Sipponen-Damonte 2020.) Fasilitaattorin tehtävänä on tukea ryhmän toimintaa vaikuttamatta kuitenkaan ideoinnin sisältöön tai päätöksentekoon (Franco & Nielsen 2018). Koska näkökulmia ja mielipiteitä on useita, on tärkeää, että työpajan fasilitaattorille on selkeää, mitä työpajalla pyritään saavuttamaan ja hänen on osattava ohjata ryhmää oikeaan suuntaan työskentelyn aikana (Lainis ym. 2010).

Pienyrityksien näkökulma

Ensimmäisen työpajan tavoitteena oli kartoittaa kotiin vietäviä palveluita tuottavien pienyrityksien näkemyksiä, odotuksia ja huolia teknologisten ratkaisujen käyttöönotosta. Suhtautuminen teknologisiin ratkaisuihin oli tässä ryhmässä kiinnostunutta ja teknologioiden käyttöönottoon nähtiin liittyvän enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia. Ryhmässä pohdittiin myös sitä, että itse näppärästi teknologiaa hyödyntävät ikäihmiset saattavat hyvinkin pian ja vaatia näitä palveluita yritysiltä. Mahdollisten pelkojen ja epäilevän suhtautumisen taustalla arveltiin olevan tiedon ja käyttötottumuksen puutetta. Työpajassa toimineen ryhmän yhtenä ideoina ja toiveena olikin keskitetty tietopankki, josta saisi helposti ajantasaisia tietoja erilaisista teknologisista ratkaisuista ja opastusta niiden hankintaan ja käyttöön. Tällä hetkellä tiedon haaliminen kasaan on aikaa vievää ja työlästä.



Kuva 1. Työpajan ideointitaulu (Kuva: Marja Timperi 2022)

Teknologisten ratkaisujen käyttöönoton hyvinä puolina nähtiin mahdollisuudet ajansäästöön ja työajan optimointiin, nykyistä monipuolisempaan yhteydenpitoon, läsnäolon lisääntymiseen, oikea-aikaisempaan hoitoon, työntekijöiden kasvaneeseen työhyvinvointiin ja kulujen hallintaan. Huolia aiheuttivat alkuinvestoinnit ja sijoituksen kannattavuus, laitteiden toimintaan liittyvät kysymykset, työntekijöiden, asiakkaiden ja omaisten suhtautuminen, tietoturva, toimintavarmuus kriisitilanteissa ja viranomaisten suhtautuminen. Hoiva-alalla ei myöskään ole ehkä totuttu investoimaan tai rakentamaan määrätietoisesti tuottavaa liiketoimintaa, mikä osaltaan hidastaa teknologioiden käyttöönottoa. Kokonaisuutena ryhmä kuitenkin suhtautui positiivisesti teknologisiin ratkaisuihin osana tulevaisuuden työtä ja koki, ettei teknologisten ratkaisujen tavoitteena ole korvata inhimillistä hoivaa, vaan vapauttaa hoivaa antavan henkilön aikaa ihmisen kohtaamiselle.

Datan käyttö ympäri vuorokautisessa hoivassa

Työpajat tuottivat tietoa myös teknologisten ratkaisujen tuottaman datan hyödyntämisestä ympäri vuorokautisessa hoidossa. Kuten aina teknologisten ratkaisujen käyttöönoton suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, myös ympäri vuorokautisen hoivan kohdalla korostui asiakkaan kuuleminen ja huomiointi ratkaisuja tehtäessä. Yhteistyö asiakkaan, omaisten ja muiden asiakkaan elämänpiiriin kuuluvien tahojen kanssa on tärkeää. Siten pystytään rakentamaan luottamusta ja lisäämään turvallisuuden tunnetta.

Datan käsittelyssä ja tulkinnassa tulee edelleen huomioida asiakkaan näkökulma. Tulosten tulkintaan ja niistä seuraaviin toimiin vaikuttavat lisäksi asiakkaan sairaudet, eletty elämä, työhistoria, fyysinen aktiivisuus ja apuvälineiden käyttö. On mietittävä, mikä tieto on oleellista ja merkityksellistä. Lisäksi tietosuoja-asiat on otettava huomioon.

Mikäli unelma maailman upeimmasta hoivasta toteutuisi, olisi se työpajan osallistujien yhteenvetona sellainen, jossa teknologiaa hyödynnettäisiin laajasti, koneet eivät tempuilisi ja asiakkaat voisivat hyvin. Kaikki suhtautuisivat myönteisesti liikkumiseen ja kuntoutukseen. Elämä olisi oman näköistä, turvallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuisivat. Hoitajat olisivat enemmän valmentajia kuin hoivaajia ja hierarkkisuus ja byrokratia olisivat vähentyneet.

Asiakasohjaajien näkökulma

Kunnallisessa asiakasohjauksessa teknologisiin ratkaisuihin suhtaudutaan myönteisesti ja mielenkiinnolla. Myös asiakaskunnassa on asiakasohjaajien kokemuksen perusteella kiinnostusta teknologisia ratkaisuja kohtaan: asiakkaan ikä ei nykyisin enää määritä asennetta. Joskus esteenä teknologisen ratkaisun käyttöönotolle ovatkin omaiset.

Ne teknologiset ratkaisut, joiden koetaan tuovan lisää turvaa, otetaan yleensä hyvin vastaan. Ei ehkä edes enää ajatella, että kyse on teknologisesta ratkaisusta (esim. turvapuhe-
lin). Haasteena voi olla, että teknologioiden käyttöönotossa koetaan, että jotakin otetaan pois tai että asiakas saa vähemmän jotakin (esimerkiksi ihmiskontaktia, inhimillisyyttä) kuin aiemmin. Teknologinen ratkaisu nähdään tällöin menetyksenä. Teknologisen ratkaisun sopivuutta arvioitaessa onkin tärkeää puntaroida ratkaisusta seuraavia hyötyjä ja haittoja. On myös asiakkaita, jotka haluavat olla omassa rauhassa, eivätkä kaipaa seuraa. Heille hoitajakäyntien väheneminen teknologisen ratkaisun käyttöönoton myötä voi olla parannus palveluun.

Tietoa erilaisista teknologisista ratkaisuista on tarjolla paljon, mutta se on hajanaista ja sitä voi olla vaikea löytää. Voi olla vaikea myös tunnistaa, kenelle ratkaisut on kohdistettu ja ketkä niitä voivat hankkia. Asiakasohjaajilla ei ole resursseja tutustua olemassa oleviin ratkaisuihin tai päivittää tietoaan niin, että ne olisivat aina ajan tasalla. Erityisesti julkisten palveluiden ulkopuolelle jääville ei ole antaa tietoja, millaisia ratkaisuja voisi hankkia omakustanteisesti.

Asiakasohjauksessa olisikin tarve ajantasaiselle ”Teknologioiden työkalupakille”, jonka avulla eri ratkaisuista kertominen onnistuisi helposti niin palveluiden piiriin pääsevälle kuin palveluiden ulkopuolelle jäävällekin. Silloin poistuisi tai ainakin lievittyisi epävarmuus siitä, tietääkö ohjaajana itse tarpeeksi aiheesta, osaako suositella oikeita ratkaisuja ja toimiko tasapuolisesti eri palveluntarjoajien suuntaan. Toinen vaihtoehto voisi olla teknologia-asiantuntija, jonka työ olisi pysyä ajan tasalla sekä julkisen että yksityisen sektorin teknologisista

ratkaisuista ja mahdollisuuksista ja joka olisi tukena sekä asiakasohjaajille että suoraan asiakkaille. Tällainen toimija voisi löytyä esimerkiksi järjestösektorilta, vaikkakin tarve tällaisen aukon paikkaajalle on ilmeinen myös julkisen sektorin arjessa.

Julkisen sektorin palveluiden ulkopuolelle jäävien asiakkaiden olisi myös tärkeä saada ajantasaista tietoa teknologisiin ratkaisuihin liittyen. Erilaisiin palveluihin ja laitteisiin pitäisi päästä konkreettisesti tutustumaan ja saada opastusta laitteiden valintaan ja käyttöön niihin perehtyneiltä asiantuntijoilta. Kokeilupiste voisi toimia niin ohjaajien, kotiin vietävien palveluiden työntekijöiden, asiakkaiden kuin omaistenkin apuna.

Kokemukset laitekokeiluista

Kolmessa työpajassa käytiin läpi pääasiassa digitaalisten ratkaisujen kokeilujen etenemistä. Kokeiltavia ratkaisuja olivat Tamron Smila-hoivapalvelu, Tunstallin avaimeton ovenavaus ja Predicellin hyvinvointiteknologian ratkaisut.

Smila-hoivapalvelu

Tamron Smila-hoivapalvelussa yhdistyvät lääkeautomaatti ja etähoivamahdollisuus. Palvelun toimintoihin kuuluu koneellisen lääkejakeleen lisäksi mahdollisuus lääkkeiden käytön etäseurantaan sekä kuvavälitteinen etäyhteys. (Tamro 2023)

Smila oli käytössä kahdessa yrityksessä. Ensimmäisessä yrityksessä asiakkaiden ja heidän omaistensa suhtautuminen laitteen käytön onnistumiseen oli hieman epäileväistä, mutta käytön aikana saatiin onnistumisen kokemuksia, kun laitteen käyttäminen sujui hyvin. Lääkeautomaatin käyttö koettiin helpoksi ja pulmatilanteissa tukea oli hyvin saatavilla. Työntekijät ja organisaatio suhtautuivat uuteen teknologiaan ja kokeiluun positiivisesti ja lopulta sekä asiakkaat että työntekijät olivat kokeiluun tyytyväisiä. Tämän tyyppisen hoivapalvelun käyttöönotto saattaisi laajentaa yrityksen palvelukonseptia niihin asiakkaisiin, jotka haluavat omaa tilaa ja etähoivaa, eivätkä kaipaa kotiinsa vierasta ihmistä. Uuden palvelukonseptin käyttöönoton ja markkinoinnin koettiin olevan helpompaa kokonaan uusille asiakkaille. Olemassa olevien asiakkaiden palveluiden sisällön muuttaminen saattaisi olla haastavampaa.

Toisessa yrityksessä Smila-hoivapalvelun kokeiluihin oli alkuun vaikea saada mukaan asiakkaita. Erityisesti asiakkaiden omaisten taholta koettiin yllättävän paljon vastustusta. Kun sopivat asiakkaat löytyivät, palvelun käyttöönotto sujui hyvin. Käytön aikana esiintyi kuitenkin turhia hälytyksiä, jotka aiheuttivat epävarmuutta asiakkaissa ja yrityksen työntekijöissä. Osa asiakkaista luopui laitteesta jo ennen kokeilujen päättymistä. Koska lääkeautomaatti oli käytössä vain harvoilla asiakkailla, jäi se hoitajille melko vieraaksi ja aiheutti ylimääräistä jännitystä erityisesti toimintahäiriöiden tapahtuessa. Kokemus hoivapalvelun käytöstä, hyödyistä ja haasteista jäi yrityksessä varsin vähäiseksi. Kokeilun aikana kuitenkin kirkastui, että onnistuneen lopputuloksen

varmistamiseksi uuden teknologisen ratkaisun käyttöönottoon perehtymiseen tulee varata riittävästi aikaa ja resursseja.

Tunstall avaimeton ovenavaus

Tunstallin avaimeton ovenavaus perustuu mobiilisovelluksen digitaalisten avainten käyttöön perinteisten avainten sijaan. Palveluun sisältyy matkapuhelimeen asennettava sovellus ja sen taustajärjestelmä sekä oveen kiinnitettävä Carelock-lukko. (Tunstall 2023.)

Palvelu oli kokeilussa kahdessa eri yrityksessä. Molemmissa yrityksissä avaimeton kulku otettiin käyttöön erittäin innostuneesti, eikä sen käyttöönotossa ollut juuri mitään haasteita. Sovellusta oli helppo käyttää. Avaimeton ovenavaus toi yrityksille kustannushyötyjä, mutta kustannussäästöt jäivät kuitenkin melko pieniksi. Laajemmalle alueelle levittäytyneellä asiakaskunnalla tilanne voisi olla toinen. Suurimpana hyötynä avaimettomassa kulussa oli yrityksen työntekijöiden arjen sujuvoituminen, kiireen väheneminen sekä työhyvinvoinnin paraneminen. Työntekijöillä säästyi aikaa, asiakkaiden vaihdos kesken päivän onnistui helposti ja lisäkäyntejä oli helppo järjestää.

Predicell – hyvinvointiteknologian ratkaisut

Predicellin hyvinvointiteknologian ratkaisuihin sisältyy useita eri menetelmin hyvinvointitietoa kerääviä laitteita, joiden avulla asiakas itse, hänen omaisensa tai muut asiakkaan hyvinvointiin ja hoitoon osallistuvat tahot voivat seurata asiakkaan vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia. Laitteiden tuottaman tiedon avulla asiakkaan oikea-aikainen hoito ja hoitoon liittyvät päätökset voivat nopeutua ja helpottua. (Predicell 2023.)

Predicellin ratkaisut olivat kokeilussa yhden yrityksen kahdessa eri toimintayksikössä. Kokeiltavana olivat ranneke verenpaineen ja unen seurantaan, älyvaaka, kuumemittari ja GPS-älykellot. Näiden teknologisten ratkaisujen käyttöönottovaihe koettiin varsin työlääksi johtuen muun muassa siitä, että yrityksen verkkoinfrastruktuuria jouduttiin aluksi muokkaamaan, jotta mitattu data saatiin siirtymään hyödynnettäväksi. Kaikille kokeiluun osallistuneilla asiakkailla ei myöskään ollut valmiina omia, kokeilussa tarvittavia sähköpostitilejä ja he tarvitsivat apua niiden perustamisessa ja käytön opettelussa. Yrityksen työntekijöiden aikaa kului myös laitehuoltoon, sillä kaikki asiakkaat eivät osanneet tai muistaneet huolehtia itse GPS-rannekkeiden lataamisesta. Yrityksessä oli kuitenkin ennakolta varauduttu siihen, että alkuvaiheessa uusien teknologioiden käyttöönotto vie aikaa ja siksi kokeiluun oli myös erikseen varattu työaikaa. Sujuvuutta asiakkaiden ja työntekijöiden arkeen saatiin verenpaineen ja painon seurannasta. Seurannan ansiosta asiakkaan terveydentilan muutokseen pystyttiin myös reagoimaan nopeammin kuin aiemmassa tilanteessa, jolloin tällaista seuranta ei ollut käytössä.

Lopuksi

Työpajojen avulla saatiin jaettua tietoa ja asiantuntemusta kotiin vietäviä palveluita tuottavien toimijoiden, digitaalisia ratkaisuja tuottavien organisaatioiden ja hanketyöryhmän välillä. Työpajatyöskentelyn ja laitekokeilujen tulokset hanketyöryhmä kokosi hankkeen lopputuloksena syntyneeseen teknologian käyttöönoton Lisääiikaa kohtaamiselle –oppaaseen (ks. Heikkonen ym. 2023). Opas on tarkoitettu teknologisten ratkaisujen käyttöönottoa harkitsevien tai jo niiden käyttöönotosta päättäneiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden konkreettiseksi työkaluksi ja avuksi käyttöönoton alkumetreille.

Tärkeät täripit ja oivat opit



- Älä sorru ennako-oletuksiin, vaan ota selvää, tutki ja kokeile rohkeasti!
- Hajanainen tieto teknologisista ratkaisuista tulisi saada helposti haettavaan ja ymmärrettävään, ajantasaiseen muotoon.
- Uuden teknologisen ratkaisun käyttöönotto ei varmasti ole mutkatonta, mutta tiiviillä yhteistyöllä mahdolliset haasteetkin voitetaan.
- Työpajatyöskentely toimii hyvin eri näkökulmien yhteensovittajana ja ajatusten jakamisen alustana.

Lähteet

Franco, L. A. & Nielsen, M. F. 2018. Examining Group Facilitation In Situ: The Use of Formulations in Facilitation Practice. Group decision and negotiation. Viitattu 24.5.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1007/s10726-018-9577-7>

Heikkinen, S., Ikonen, M., Laine, H., Nieminen, P., Rasi, T., Sirviö, J., Timperi, M. & Velling, K. 2023. Lisäaikaa kohtaamiselle –teknologian käyttöönoton opas sote-yrityksille. Lahti ja Lappeenranta: LAB-ammattikorkeakoulu. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 64. Viitattu 20.8.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-454-7>

Laamanen, K., Räsänen, T. & Juutilainen, A. 2016. Innostava uudistuminen - kestävä kasvu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Launis, K., Schaupp, M., Koli, A. K. & Ravas-Huhtanen, S. 2010. Muutospajaohjaajan opas. Helsinki: Tekes.

Predicell. 2023. Rakennamme tiedosta hyvinvointia. Viitattu 8.6.2023. Saatavissa <https://predicell.com/>

Sipponen-Damonte, M. 2020. Varmuutta fasilitointiin. Helsinki: Alma Talent.

Tamro Oyj. 2023. Smila-hoivapalvelu. Viitattu 8.6.2023. Saatavissa <https://www.tamro.fi/fi/palvelut/sosiaali-ja-terveydenhuollolle/smila-hoivapalvelu>

Timperi, M. 2022. Työpajan ideointitaulu. Viitattu 6.9.2023.

Tunstall. 2023. Avaimeton ovenavaus. Viitattu 8.6.2023. Saatavissa <https://www.tunstall.fi/palvelut/avaimeton-ovenavaus/>

CASE-ESIMERKIT

Tunstall

- Avaimeton ovenavaus sujuvoittaa arkea



Kuva 1. Tunstall esittelemässä ratkaisujaan KOHOTE-hankkeen seminaarissa 17.1.2023. (Kuva: Teemu Rasi)

Avaimeton ovenavaus on digitaalinen ratkaisu, joka helpottaa ikäihmisen kotihoidon toteuttamista. Tunstallin avaimettomassa ovenavauksessa kotihoidon henkilökunta pääsee asiakkaiden luokse mobiilisovelluksen digitaalisilla avaimilla. Ratkaisuun kuuluvat matkapuhelimeen asennettava sovellus ja taustajärjestelmä sekä lukkomoduuli, joka avaa lukon. Tutkimuksissa on todettu, että avainten käsittelyyn kuluu noin kuusi prosenttia kotihoidon henkilökunnan työajasta. Mikäli välimatkat ovat pitkiä, voi avainten käsittelyyn mennä jopa 15 prosenttia työajasta, mikä tarkoittaa 30–60 minuuttia hoitohenkilöä kohden päivässä. (Tunstall. 2022a.)

Turvallisuus paranee ja aikaa säästyy

Avaimeton ovenavaus parantaa turvallisuutta, kun ei tarvitse kuljettaa avainnippua mukana. Ei ole riskiä avainten häviämisestä tai varastamisesta. Lisäksi kaikki käynnit rekisteröidään, jolloin lokitiedoista on mahdollista tarkistaa, kenen asiakkaan luona on käyty, kuka kävi ja kuinka kauan käynti kesti. Asiakkaan kannalta on hyvä, että yllättävissä tilanteissa lähinnä oleva hoitaja saadaan nopeasti paikalle, kun asiakkaan avaimia ei tarvitse erikseen noutaa toimistolta.

Tunstall keräsi syksyllä 2022 käyttäjäkokemuksia avaimettomaan ovenavaukseen liittyen. Kyselyssä kartoitettiin, miten palvelun käyttäjät kokevat avaimettoman ovenavauksen hyödyt. Vastaajat olivat perus- ja lähihoitajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutteja ja opiskelijoita. Vastaajat käyttivät avaimetonta ovenavausta lähes päivittäin. Kyselyn vastauksissa korostui selvästi palvelun hyödyllisyys.

Neljäksi avaimettoman ovenavauksen tärkeimmäksi ominaisuudeksi vastaajat nimesivät:

- lisääntyneen turvallisuuden ja mielenrauhan (82 %),
- työn mielekkyyden lisääntymisen ylimääräisen avainlogistiikan jäädessä pois (78 %),
- helppokäyttöisyyden (76 %) sekä
- ajansäästön (60 %). (Tunstall. 2022b.)

Kokeilujen tuloksia

Hankkeessa Tunstall oli kokeiltavana kahdessa yrityksessä Lahdessa. Toisella yrityksellä se oli käytössä 15 asiakkaalla ja toisella yrityksellä 92 asiakkaalla. Kokeilut kestivät noin kolme kuukautta. Ennen kokeilujen aloittamista molemmat yritykset odottivat erityisesti turvallisuuden paranemista ja avainten odottelun vähenemistä. Molemmissa yrityksissä avaimeton kulku otettiin käyttöön erittäin innostuneesti, eikä sen käyttöönotossa ollut juuri mitään haasteita. Aivan kokeilun alussa hoitajat eivät aina muistaneet avaimettoman ovenavauksen mahdollisuutta, vaan ajoivat vanhasta tottumukselta toimistolle hakemaan avaimia.

Käytön aikana ajallista säästöä tuli esimerkiksi ruokataukojen ja vuorojen vaihtojen yhteydessä, kun ei tarvinnut jäädä odottelemaan avaimia. Jos hoitajalla oli tarvetta jäädä pidemmäksi aikaa jonkun asiakkaan luokse, niin avaimeton ovenavaus mahdollisti tämän helposti. Toinen hoitaja pääsi seuraavan asiakkaan luokse ilman avainten hakemista. Avainten hakuun voi mennä aikaa puolikin tuntia, vaikka asiakkaat ovat lähellä.

Hoitajakohtaisesti päivätasolla ajansäästö oli kuitenkin pientä, mutta toisaalta työtehon kannalta jokainen minuutti on tärkeä. Avaimettomaan ovenavaukseen pitäisi saada riittävän monta asiakasta, että siitä olisi hyötyä. Toisessa yrityksessä kuukausitasolla aikaa säästy yhteensä 30–60 tuntia. Ajokilometreissä molemmissa yrityksissä säästö jäi melko pieneksi, koska asiakkaat olivat lähellä. Avaimeton ovenavaus toi siis kustannushyötyjä, mutta kustannussäästöt jäivät kuitenkin melko pieniksi. Suurimpana hyötynä avaimettomassa kulussa oli arjen sujuvoituminen, kiireen väheneminen sekä työhyvinvoinnin paraneminen. Jos työpäivä alkaisi aina asiakkaan luota ja päättyisi asiakkaan luokse, säästöjä tulisi enemmän.

Ainoana haasteena avaimettomassa ovenavauksessa ilmeni roskakatoksiin pääsy. Digitaalisilla avaimilla asiakkaan luokse taloon pääsee, mutta roskakatoksiin ei useinkaan pääse, koska roskakatoksissa ei ole yleensä sähkölukkoja. Tämän takia hoitajat joutuivat kускаamaan asiakkaiden roskia autossa mukana tai sitten piti käydä erikseen viemässä roskat asiakkaan avaimilla ja palauttaa avaimet takaisin asiakkaalle. Roskakatoksiin on hankala asentaa sähköisiä lukkoja, koska akkujen kesto on ongelma ulkolämpötilojen suurien vaihteluiden takia.

Kaikkiaan Tunstallin avaimeton ovenavaus vastasi erittäin hyvin odotuksia molemmissa yrityksissä. Hoitajat olivat tyytyväisiä ja lukot toimivat jopa odotuksia paremmin. Loppuhaastatteluissa esille tulleet hyödyt vastasivat Tunstallin tekemän kyselyn tuloksia. Avaimeton ovenavaus toi helpoutta, joustoa ja varmuutta työpäivään sekä minimoi riskejä, kun ei avainnippua tarvinnut kuljettaa mukana. Mikäli avaimeton ovenavaus olisi käytössä riittävän monella asiakkaalla ja työpäivät suunniteltaisiin ilman toimistolla käymisiä, aikaa vapautuisi enemmän.

Molemmilla yrityksillä olisi kiinnostusta avaimettoman ovenavauksen käytön jatkamiseen, mikäli kustannukset pysyisivät kohtuullisina. Sähkölukkojen asennukseen ei yksityisillä hoivayrityksillä ole yleensä mahdollisuutta, koska niiden asentaminen tulisi liian kalliiksi.

Kokeilujen kokemukset olivat erittäin positiivisia

Avaimettoman ovenavauksen hyötyjä:



- turvallisuuden paraneminen
- ajansäästöt
- kustannussäästöt
- ajokilometrien väheneminen
- kiireen väheneminen
- työhyvinvoinnin paraneminen

Lähteet

Rasi, T. 2023. Tunstall esittelemässä ratkaisujaan KOHOTE-hankkeen seminaarissa 17.1.2023. Viitattu 6.9.2023.

Tunstall. 2022a. Avaimeton ovenavaus. Viitattu 6.6.2023. Saatavissa <https://www.tunstall.fi/palvelut/avaimeton-ovenavaus/>

Tunstall. 2022b. Joustavuutta ja helppoutta kotihoidon arkeen avaimettoman ovenavauksen avulla. Fastroi vierasblogi 4.11.2022. Viitattu 6.6.2023. Saatavissa <https://fastroi.com/fi/blogi/joustavuutta-ja-helppoutta-kotihoidon-arkeen-avaimettoman-ovenavauksen-avulla/>

Marja Timperi

Smila

- hoivapalvelu auttaa lääkehuollossa



Kuva 8. Smilan edustaja jakamassa tietoa ständillä LAB WellTech hyvinvointiteknologiaviikolla 2023, taustalla Smila-laite. (Kuva: Teemu Rasi)

“Lääkkeesi on tulossa” -ääni havahduttaa asiakkaan kotona. Ääni tulee Smila-hoivapalvelulaitteesta, joka huolehtii osaltaan asiakkaan lääkehoidosta. Smila-hoivapalvelussa yhdistyvät lääkeautomaatti ja etäpalvelu (Tamro Oyj 2023).

KOHOTE-hankkeen myötä kaksi kotihoitoyritystä lähti kokeilemaan Smila-hoivapalvelua omassa toiminnassaan. Kokeiluun haluttiin lähteä mukaan mm. seuraavista syistä: halu ottaa teknologiaa käyttöön ja/tai kokeilun halu sekä halu pysyä aallonharjalla digitalisoituvassa sotemaailmassa. Kokeiluun mukaan lähteneet yritykset ilmaisivat itse halukkuutensa osallistumisesta. Kokeilussa oli lopulta yhteensä 9 laitetta kolmessa eri yksikössä, kaikki eri paikkakunnilla Päijät-Hämeen alueella. Kokeilu kesti noin kuusi kuukautta.

Ennen kokeilua yrityksistä kartoitettiin halukkaat pääkäyttäjät (7 hlöä) ja heille järjestettiin koulutus LAB ammattikorkeakoulun tiloissa Tamro Oyj:n toimesta. Pääkäyttäjät ohjeistettiin muun henkilökunnan opastamiseen ja verkkokoulutukseen. Lisäksi pääkäyttäjät huolehtivat laiteasennuksista Smila-tuen avulla. Smila-tuki oli apuna 24/7.

Kokeiluun soveltuvat asiakkaat

Smila-yhteistyön alkumetreiltä saakka oli käyty keskustelua kokeiluun soveltuvista asiakkaista, myös pääkäyttäjäkoulutuksessa vaihdettiin tästä ajatuksia. Tavoitteena oli saada kokeiluun mukaan toimintakyvyllään erilaisia asiakkaita, sellaisia, jotka eivät ole ns. itsestään selviä. Itsestään selvällä tarkoitettiin asiakasta, joka varmasti osaa, tietää ja kykenee käyttämään laitetta. Kokeilussa asiakkaiksi valikoitui mm. muistisairaita. Kaikille asiakkaille jaettiin kokeilusta ja laitteesta tietoa, lisäksi heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus kokeiluun osallistumisesta.

Kokemuksia kokeiluista

Vaikka yrityksiä oli loppujen lopuksi mukana vain kaksi, kokemuksia saatiin kartoitettua hyvin. On hyvä huomioida, että yritykset käyttivät lähes poikkeuksetta vain Smila-laitteen lääkeannostelumahdollisuutta. Etäyhteyspalvelusta ei mainittavia kokemuksia tässä saatu.

Laittekoulutus koettiin hyvänä ja varsin helppona. Yleisesti ottaen laitteen käyttäminen oli helppoa eikä vaatinut erityisosaamista. Henkilökunnan osalta suhtautuminen oli pääasiassa positiivista. Kokeiluun osallistuvan yrityksen näkökulmasta tuotiin esille sitä, että halutaan olla mukana digiajassa ja olla valmiita kokeilemaan uutta sekä etsimään vaihtoehtoja liiketoiminnan uudistamiseksi.

Alkuvaiheessa törmättiin yhdellä paikkakunnalla vahvaan omaisten vastukseen laitekokeilua kohtaan. Yrityksen hoitajat pyrkivät parhaalla mahdollisella tavalla kertomaan ja perustelemaan kokeilun merkityksestä. Tästä huolimatta vastustus oli voimakasta. Tarkkaa syytä vastustukselle ei saatu selvitettyä. Suurin osa omaisista suhtautui kokeiluun neutraalisti; "voihan sitä kokeilla". Oli myös epäilyä siitä, että oma läheinen ei osaa laitetta käyttä.

Smila-kokeilussa koettiin haasteita, jotka aiheuttivat turhautumista. Näitä olivat mm. laitteen ns. turhat hälytykset sekä hetimitään liian korkeaksi nousset lämpötila (lääkkeiden kannalta). Toimintahäiriöt aiheuttivat jopa laitteesta luopumisen kokeilun loppuvaiheilla. Luopuminen koettiin helpottavana sekä asiakkaan, että mukana olleelle yrityksen puolelta.

Toisaalla Smila-kokeilu koettiin lähes poikkeuksetta positiivisena. Asiakkaat ja yritys olisivat mielellään jatkaneet laitteiden käyttöä kokeilun jälkeen, mikäli siihen olisi ollut mahdollisuus (haasteena kustannukset). Yritys sekä asiakkaat kokivat innostusta sekä uudenoppimista, mielipiteen muuttumista epäroinnista kiinnostukseen. Yrityksen näkökulmasta merkityksellisenä esiin nousi asiakasvalinta. Ennakkoluuloista poiketen muistisairas asiakas oppi laitteen käytön helposti ja oli todella tyytyväinen siihen. Smila mahdollisti itsenäisyyden ja pystyvyyden kokemukset asiakkaalle. Kokeilussa tuli esiin myös tilanne, että laitteella voitiin korvata lisäkäynnin tarve (pelkkä lääkkeenotto) ja näin ollen voitiin kohdentaa resursseja sellaisille asiakkaille, joiden lääkkeenotto vaatii konkreettista läsnäoloa.

Mitä opittiin?

Kokeilujen aikana ja niiden jälkeen hanketiimi kävi vuoropuhelua niin Tamron kuin kokeilussa mukana olleiden yritysten kanssa. Avoin keskustelu hyödyistä ja haasteista on tärkeää. Tuen merkitystä teknologisten laitteiden käyttöönotossa ei voine liikaa korostaa. Aktiivinen yhteydenpito myös teknologiatoimittajan puolelta on merkittävää, yhteydenoton kynnyksen madaltamiseksi yrityksen puolelta.

Riittävät ja selkeät materiaalit tuovat apua mm. laitteen markkinointiin asiakkaalle ja omaisille. Ajatus siitä, että laite korvaa ihmisen, on edelleen vahva ja tämän näkemyksen hälventämiseen tarvitaan yhteistyötä. Laite ei saa korvata aitoa ihmiskontaktia, mutta laitteella voidaan vapauttaa aikaa niille toimenpiteille, joissa läsnäoloa todella vaaditaan tai vaihtoehtoisesti aikaa yhdessäololle.

Kokeilussa oli mukana melko vähäinen määrä laitteita/yritys, minkä vuoksi varsinaisten kustannusten ja säästöjen laskeminen ei täysin mahdollistunut kuin suuntaa-antavina ajatuksina ja laskelmina.

Kokeilun tärpit



- Käy läpi hyödyt ja haasteet
- Tiedota, varaudu vastustukseen
- Kokeile rohkeasti

Lähteet

Rasi, T. 2023. Smilan edustaja jakamassa tietoa ständillä LAB WellTech-hyvinvointiteknologiaviikolla 2023, taustalla Smila-laite. Viitattu 6.9.2023.

Tamro Oyj. 2023. Smila-hoivapalvelu. Viitattu 18.8.2023. Saatavissa <https://www.tamro.fi/fi/palvelut/sosiaali-ja-terveydenhuollolle/smila-hoivapalvelu>

Predicell

- Sensoriteknologiasta apua ennakointiin ja seurantaan

Predicell tuottaa apua hyvinvoinnin seurantaan ja ennakointiin. Ratkaisuihin kuuluvat erilaiset dataa keräävät sensorit ja laitteet, joiden avulla asiakkaan hyvinvointitietoja voidaan yhdistää ja saatua tietoa hyödyntää asiakkaan tilanteen seurannassa, oikea-aikaisen avun saamisessa tai palvelujen suunnittelussa (Predicell 2023).

Predicellin ratkaisuja kokeiltiin yhdessä sote-alan yrityksessä, joka tuottaa eritasoisia asuin- ja hoivapalveluita Päijät-Hämeessä. Sote-yritys koki laitteet mielenkiintoisina ja monipuolisina, mikä johti yhteistyöhön hankkeessa. Tavoitteena oli selvittää, miten Predicellin tarjoamia ratkaisuja pystytään parhaiten hyödyntämään sote-yrityksen omissa toimintaympäristöissä ja heidän asiakaskuntansa piirissä.

Kokeilun suunnittelu alkoi yhteistyötapaamisella. Siinä kartoitettiin kokeiluun sopivia asiakkaita ja yritykselle sopivia Predicell-ratkaisuja. Tapaamisessa sovittiin myös kokeilun etenemisestä, mukaan lukien koulutuksista, kokeilun kestosta sekä siitä, ketkä sote-yrityksen työntekijät osallistuvat kokeiluun. Predicellin ratkaisuihin kokeiluun valikoituivat paikantavat turvakellot, älykellot, älykkäät vaa'at, verenpainemittarit ja kuumemittarit. Tiedot siirtyivät näistä mittareista langattomasti sovelluslustalle, jossa niitä pystyi seuraamaan ja analysoimaan. Teknologisten ratkaisujen avulla sote-yritys pystyi seuraamaan asukkaidensa aktiivisuutta, verenpainetta ja kehon lämpötilaa päivän aikana, sekä kehonkoostumuksen kehittymistä kokeilujakson aikana. Kokeilu kesti kaikkiaan noin kahdeksan kuukautta.

Käyttöönottoprosessin läpikäyminen tässä kokeilussa osoitti, millaisiin asioihin sote-alan yrityksen tulee muun muassa varautua ottaessaan käyttöön uusia teknologisia ratkaisuja. Teknologiyritys Predicell puolestaan sai esimerkiksi arvokasta tietoa ja kokemusta suoraan sote-alan yrittäjän kanssa toimimisesta sekä asuin- ja hoivapalveluita tuottavasta organisaatiosta toimintaympäristönä ja sen asiakkaista. Kokeilun edetessä vastaan tuli muuan muassa kysymyksiä sopivista tai riittävästä järjestelmästä liittyen langattomiin verkkoihin ja niiden hankintaan, tietoja keräävien sovellusten ja järjestelmien kielestä ja sen ymmärtämisestä, henkilöstön ja asukkaiden digitaatioista, aikaresurssista, sekä tiedon siirrosta ja hyödynnettävyydestä eri järjestelmien ja ihmisten välillä.

Kokeilun alkuvaiheessa laitteiden käyttöönottoprosessi vei aikaa. Eteen tuli muun muassa verkko-ongelmia sekä haasteita tiedon siirtymisessä. Myös käyttöönottoon meni enemmän aikaa kuin siihen oli resursoitu, vaikka kokeiluun valikoitunut henkilöstön ydinryhmä olikin motivoitunut laitteiden käyttöön ja uuden opetteluun. Kun kokeilu saatiin kunnolla käyntiin ja laitteiden käyttö kävi tutummaksi, sen ei koettu työllistävän työntekijöitä kohtuuttomasti. Sote-yrityksen työntekijöiden oli kokeilun aikana aiempaa helpompaa seurata esimerkiksi asukkaiden verenpainetta ja painoa. Vaikka tietojen siirtymisessä ja laitteiden ja sovelluksen käytön opettelussa oli kokeilun aikana vielä joitakin haasteita, nopeutti seuranta yhden kokeiluun osallistuneen asukkaan hoitoon lähtöä, kun havaittiin verenpaineen olevan pysyvästi koholla.

Kokeilussa mukana olleet asukkaat olivat pääsääntöisesti innostuneita ja kiinnostuneita uusien teknologioiden tuomista mahdollisuuksista oman hyvinvoinnin seurannassa. Kokeiluihin pyrittiin ottamaan mukaan mahdollisimman eri kuntoisia asukkaita. Itsenäisesti toimivat asukkaat saivat eniten hyötyä kokeilusta, kun taas esimerkiksi muistamattoman asukkaan oli vaikeampi ymmärtää tai muistaa, mikä esimerkiksi ranteeseen kiinnitetty laite oli ja mitä tietoja sen avulla kerättiin. Mittareiden käytössä oli myös joitakin haasteita. Esimerkiksi toispuolihalvaantuneella asukkaalla mittari oli kiinnitetty halvaantuneen käden ranteeseen, jolloin sen avulla ei pystytty mittaamaan kaikkea toivottua toimintaa, ja rollaattoria työnnettäessä ranteeseen kiinnitetty mittari ei laske otettuja askeleita. Myös laitteiden pienet näytöt olivat haaste joillekin heikkonäköisille asukkailla. Näitä haasteita pyrittiin ratkaisemaan parhain mahdollisin keinoin kokeilun aikana. Asukkaiden ohella myös heidän läheistensä suhtautuminen kokeiluun oli pääosin positiivista. Tietoturvaan tai yksityisyydensuojaan liittyviä huolia ei esiintynyt asukkailla eikä heidän läheisillään.

Ennen kaikkea kokeilu osoitti, miten tärkeää asiaan perehtyminen ja perehdyttäminen on. Laitteita tulee osata käyttää ja niiden antamaa dataa tulee osata tulkita, jotta ratkaisuis- ta saadaan suurin mahdollinen hyöty irti. Teknologiyrityksen antaman tuen ei tarvitsisi rajoittua pelkästään vain yhteistyökumppanina toimivaan yritykseen, vaan hyötyä saataisiin myös siitä, että teknologiyritys olisi mukana kouluttamassa myös niitä henkilöitä, joiden hyvinvointia laitteiden avulla seurataan. Erityisesti prosessin alkuvaiheessa teknologiyrityksen tiivis ja saavutettavissa oleva tuki on äärimmäisen tärkeää teknologisia ratkaisuja käyttöön ottavalle yritykselle, varsinkin, jos yrityksellä ei ole entuudestaan juuri kokemusta samantyyppisten ratkaisujen kanssa toimimisesta. Yhteistyö sote-yrityksen ja Predicellin välillä toimi hyvin, jolloin vastaan tulleet haasteetkin pystyttiin ratkaisemaan yhdessä.

Ennen kaikkea kokeilu osoitti,
miten tärkeää asiaan perehtyminen ja
perehdyttäminen on.

Tästä kokeilusta valmistuu kaksi opinnäytetyötä. Opinnäytetöistä jo valmis Anna Mäkelän **”Predicell-alustan pilotointi Jyränkölän Settlementti ry:n asumis- ja hoivayksiköissä -henkilökunnan ennakonäkemyksiä tekoälyalustan käyttöönotosta”** käsittelee teknologian käyttöönottoon liittyviä ennako-odotuksia ja -näkemyksiä sekä kehittämisideoita (Mäkelä, 2023). Toinen opinnäytetyö **”Älylaitteiden käyttöönotto ja käytettävyys ikäihmisillä palveluasumisessa”** (Anni Nymalm ja Hanna Vähä-Antila) keskittyy teknologisten ratkaisujen käyttöönottoon ja siihen, miten ammattilaiset voivat hyödyntää ratkaisuja asumisyksikössä asuvien ikääntyneiden toimintakyvyn arvioinnissa. Jälkimmäinen opinnäytetyö valmistuu syksyn 2023 aikana.

Kokeilun jyvät ja akanat

- Selvitä edellytetyt ja käytettävissä olevat järjestelmät ja niiden käytettävyys.
- Varaa perehdytykselle ja käyttöönotolle riittävästi aikaa.
- Varmista riittävällä osaamisella saavutettavissa olevat hyödyt.
- Muista, että jokainen yhteistyökuvio on omanlaisensa ja ainutkertainen.

Lähteet

Mäkelä, A. 2023. Predicell-alustan pilotointi Jyränkölän Setlementti ry:n asumis- ja hoivayksiköissä. Henkilökunnan ennakkonäkemyksiä tekoälyalustan käyttöönotosta. YAMK-opinnäytetyö. LAB-ammattikorkeakoulu, Lahti ja Lappeenranta. Viitattu 23.8.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023060321013>

Predicell. 2023. Viitattu 22.8.2023. Saatavissa <https://predicell.com/>

