

Kokeillen ja kehittäen kohti tulevaisuuden hyvinvointipalveluja

Heikka Helena

30.11.2017 ::

Suomessa ollaan muiden maiden tapaan uudistamassa sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmiä vastaamaan paremmin ihmisten tarpeisiin nyt ja tulevaisuudessa. Terveiden ja toimintakykyisten elinvuosien lisääminen on keskeinen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiskuntapoliittinen tavoite. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan uudenlaisia organisaatorajat ylittäviä palvelukonsepteja ja teknologian monipuolista hyödyntämistä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä sekä asiakaslähtöisten palvelujen tuottamisessa.

Oulu HealthLabs innovaatio-, testaus- ja kehitysympäristö palvelu- ja tuotekehityksen tukena

Innovaatioiden ja uudenlaisten toimintamallien kehitykseen sekä käytäntöön viemiseen tarvitaan osaamista tavoitteellisesti yhdistäviä tutkimus-, kehitys- ja oppimisympäristöjä. Tähän tarpeeseen käynnistyi vuonna 2015 kaksivuotinen EAKR:n tukema Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän, Oulun kaupungin ja Oulun ammattikorkeakoulun yhteinen hanke, Oulu SoteLabs. Hankkeen tavoitteena oli muodostaa sosiaali- ja terveydenhuollon alueelle kansallinen ja verkostomainen innovaatio-, testaus- ja kehitysympäristö, joka palvelisi yritysten kasvua ja julkisen sektorin tuote- ja palvelukehitystä. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli mahdollistaa ammattilaisten työssä syntyneiden ideoiden käytäntöön vieminen. Keskeinen tavoite oli myös kehittää Kontinkankaan hyvinvointikeskuksessa moniammatillisia, organisaatorajat ylittäviä pari- ja tiimityöskentelyä edistäviä toimintamalleja.

Hankkeessa muodostettiin OuluHealth-yhteisöön kuuluva OuluHealth Labs innovaatio-, testaus- ja kehitysympäristö, joka on kansainvälisestikin ainutlaatuinen terveys- ja hyvinvointialan tuotteiden ja toimintamallien testaukseen ja kehittämiseen soveltuva ympäristö. OuluHealth Labs ympäristöön kuuluu Oamk SimLab, Oulu WellfareLab ja OYS TestLab (kuvio 1). Oamk SimLab on monipuolinen ammattikorkeakoulun ylläpitämä simulaatioympäristö, jossa on seitsemän erilaista ympäristöä, joita yritykset ja yhteistyökumppanit ovat käyttäneet testaus- ja kehitysympäristönä, jossa myös opiskelijat ovat osallistuneet tutkimukseen ja tuotekehitykseen asiantuntijaopettajien tuella.



KUVIO 1. OuluHealth Labs ympäristöön kuuluu Oamk SimLab, Oulu WelfareLab ja OYS TestLab

Käyttäjälähtöinen ja kokeileva kehittäminen asiakaslähtöisyyden edellytys

Hankkeen keskeisenä tavoitteena oli käyttäjälähtöinen kehittäminen opiskelijoiden, käyttäjien ja palveluja ja tuotteita kehittävien tahojen kanssa. Käyttäjälähtöinen kehittäminen tarkoittaa kokonaisvaltaista käyttäjän huomioimista ja käyttäjistä inspiroitumista. Siihen liittyy tiiviisti käyttäjien kuunteleminen ja kiinnostus ymmärtää käyttäjää. ^[1] Käyttäjälähtöisyydessä pyritään siihen, että tuote tai palvelu vastaa asiakkaan todellisia tarpeita ja mielikuvia sen hyödyistä ^[2]. Käyttäjälähtöisessä ja osallistavassa kehittämisessä käyttäjät otetaan aktiivisiksi toimijoiksi tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen siten, että he osallistuvat tuotteen tai palvelun kehittämistyöhön tuomalla kehitysideoita, toteuttamalla niitä ja antamalla palautetta ^[2].

Tärkeä palvelujen kehittämisen lähtökohta on asiakasymmärryksen rakentaminen, jolloin asiakkaan odotukset, tarpeet, vaihtoehdot ja ideat tunnistetaan laaja-alaisesti. Palvelujen kehittämistyössä on tärkeä selvittää asiakkaan käyttäjäkokemus palvelun aikana, jotta saadaan kehitystyön avuksi keskeistä tietoa muun muassa palvelun pullonkauloista. Asiakasymmärryksen avulla voidaan tehdä valintoja, suunnitella ja testata kehittämisen etenemistä. Oleellista on, että pelkkä tiedon keraaminen ei vielä synnytä asiakasymmärrystä, vaan tietoa tulee analysoida ja tulkita yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sekä hyödyntää käytäntöön. ^[1]

Kokeileva kehittäminen on uudenlainen palveluiden ja tuotteiden kehittämisen tapa. Kokeiluille yhteistä on se, että kehitettävä palvelu tai tuote löytää lopullisen muotonsa vasta kokeiluprosessin aikana. Kokeilut kehittämisen välineenä eroaa prosessina perinteisestä palveluiden ja tuotteiden kehittämisestä. Perinteissä kehittämisessä on painottunut prosessi, jossa kehittäminen tehdään pitkälle valmiiksi ilman suoraa kontaktia asiakkaisiin tai käyttäjiin, ja lopussa valmis ratkaisu tuodaan kohdejoukkoon kokeiltavaksi. Tässä kehittämistavassa kokeilu on pääasiassa sitä, että kokeillaan toimiiko kehitetty palvelu tai tuote vai ei. Kokeileva kehittäminen sitä vastoin korostaa sitä, että palvelu tai tuote muokkautuu vasta prosessin aikana

kohti lopullista muotoaan. Kokeilu ei näin ollen ole valmiin ratkaisun kokeilua. Kokeilu on siis ennen kaikkea kehittämisprosessi, ei lopullisen palvelun tai tuotteen toimivuuden testaamista. Kokeilulle tyypillistä on myös se, että kehitettävä palvelu tai tuote tuodaan prosessiin hyvin aikaisessa vaiheessa – jo idea-asteella – kokeiltavaksi käyttäjille ja asiakkaille. Tällä halutaan saada nopeasti tietoa idean toimivuudesta tai toimimattomuudesta. Saadun tiedon pohjalta tehdään tarvittavat muutokset ja parannettu versio tuodaan uudestaan kokeiltavaksi. Iteratiivinen eli vaiheittainen kehittäminen kuuluu oleellisena osana kokeiluihin. Iteratiivisen prosessin kautta hyvät ominaisuudet vahvistuvat ja huonot toimimattomat ominaisuudet karsiutuvat. Palvelu tai tuote elää ja muokkautuu koko kokeiluprosessin ajan. Palvelun tai tuotteen muokkaus kokeilusta saadun palautteen pohjalta on tällöin vielä helppoa ja nopeaa. Näin pystytään paremmin välttämään myös tilanteelta, missä palvelu on kehitetty liian pitkälle ilman kosketusta varsinaisiin käyttäjiin ja vasta lähes valmiin palvelun kohdalla huomataan, että se ei toimi tai oli sopimaton käyttäjien todellisiin tarpeisiin. ^[31]

Kokeileva kehittäminen Oamk SimLabissa

Hankkeen tavoitteena oli edistää moniammatillista yhteistyötä palveluja tuottavien yritysten ja yhteisöjen kanssa tukien heidän kehittämisprosessejaan. Oamk SimLabin yritys yhteistyöhön on sisällynyt palaverit start up-yritysten kanssa, joissa asiantuntijat ovat tuoneet näkemyksensä yrityksen innovaation jatkokehittämiseen. Myös matchmaking-tilaisuus mahdollisti yritysten ja asiantuntijoiden vuoropuhelun. Tuotetestaus eri ympäristöissä mahdollisti uusien tuotteiden kokeilun osana opintoja, jolloin opiskelijatkin pääsivät mukaan tuotekehitykseen. Yritykset ovat olleet kiinnostuneita myös monipuolistamaan simulaatioympäristöjämme tarjoten uusia tuotteita opiskelijoiden, opettajien ja käyttäjien arvioitavaksi. Uudenlainen yhteistyömme on tuonut konkreettista lisäarvoa yritysten jatkotyöskentelylle parempien tuotteiden aikaansaamiseksi.

Oamk SimLab (kuva 2) on erinomainen toimintaympäristö organisaatioiden omien palveluprosessien testaamiseen ja kehittämiseen. Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen ensihoidon simulaatio-ohjaajat olivat testaamassa sisäisiä koulutusmateriaalejaan MedSimissä. Positiivisten kokemusten innoittamana koulutusyhteistyö heidän kanssaan jatkuu tulevaisuudessakin. Oulun yliopistollisen sairaalan (OYS) traumatiimi ja lastenklinikan työntekijät ovat jo aiemmin hyödyntäneet MedSimiä toimintansa kehittämisessä. RadSimissä on päivitetty kuvantamislaitteita ja suunniteltu yhteisiä hankkeita yhteistyökumppaneiden kanssa. Kuntoutuksen simulaatioympäristön laitepäivityksen tiimoilta neuvoteltiin useiden yritysten kanssa erilaisista yhteistyömahdollisuuksista.

Kotona asumisen tukemista tukeva RehaSim on kodinomainen, esteetön ja turvallinen oppimisympäristö, joka muuntuu erilaisiin käyttötarkoituksiin. RehaSimiin kuuluvassa mahdollistavassa kodissa on esillä nykYTEknologiaa hyödyntäviä ja muuntuvia asumisen esimerkkiratkaisuja, joiden avulla jokainen voi osallistua arjen toimintoihin toimintakykynsä mukaisesti. Ympäristössä harjoitellaan simuloitujen tai aitojen asiakastilanteiden kautta käytännön työssä tarvittavia taitoja. Yritys yhteistyö on mahdollistanut tuotteiden ja palveluiden edelleen kehittämisen ja välineistön uudistamisen. Oamk SimLab toiminta on kiinnostanut myös kansainvälisiä yhteistyökumppaneitamme. Kehitysympäristöstä ja sen toiminnasta viestitettiin monipuolisesti kansainvälisissä verkostoissa, konferensseissa sekä vierailuiden yhteydessä. Verkoston kautta on muodostunut uusia yhteyksiä kansainvälisiin vastaaviin toimintaympäristöihin ja yrityksiin.



KUVIO 2. Oamk SimLab

Moniammatillisella tiimityöllä kohti asiakaslähtöisempiä palveluja

Ammattilaisten keskinäinen vuoropuhelu ja moniammatillinen tiimityö mahdollistavat parhaiten asiakkaiden ja potilaiden turvallisen ja laadukkaan palvelun. Nykyisen koulutusjärjestelmän haasteena on kehittää moniammatillista osaamista lisäävää opetusta, jotta arvoperusteinen ja potilaskeskeinen palvelu parantuisi. Oulun ammattikorkeakoulu kouluttaa tulevaisuuden osaajia, joilla on valmius kehittää teknologiaa hyödyntäviä asiakaslähtöisiä palveluja terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen yhteistyössä kansalaisten ja ammattilaisten kanssa.

Kontinkankaan monialainen hyvinvointikeskus on ollut erinomainen ympäristö yhteistoiminnalliselle kehittämiselle. Hankkeessa on kokeiltu useita uudenlaisia, asiakaslähtöisiä matalan kynnyksen palveluja ja tuotteita yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Erityisenä kehittämiskohteena on ollut moniammatillisten työpari- ja tiimityötaitojen kehittäminen eri korkeakouluopiskelijoiden ja ammattilaisten välisenä yhteistyönä. Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen alueella toteutuneista kokeilusta on saatu hyvää palautetta niin opiskelijoilta kuin ammattilaisilta. Näiden kokemusten perusteella piloteissa luodut hyvät käytänteet ovat jääneet pysyviksi toimintamalleiksi. Palvelujen asiakaslähtöisyyttä kehitettiin Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen opiskelijavastaanotollakin, kun lääketieteen- ja hoitotyön opiskelijat harjoittelivat parityöskentelyä. Uudenlaiseen opiskelijavastaanotto toimintaan sisältyi muun muassa raskaana olevien naisten, lapsipotilaiden ja tyypin 2 diabeetikoiden hoitoon ja ohjaukseen liittyviä toimia. Vastaanotolla tehtiin myös kirurgisia pientoimenpiteitä. Sairaanhoidaja, terveydenhoitaja-, kättilö- sekä lääketieteen opiskelijat oppivat moniammatillista tiimitoimintaa hyödyntäen toistensa osaamista monipuolisesti. Kun opiskelijat harjoittelevat yhteistoiminnallisesti jo opiskeluaikana, tulee toisen ammattilaisen konsultointi ja työparityöskentely luontevaksi työskentelytavaksi myös työelämässä. Asiakkaat antoivat hyvää palautetta opiskelijavastaanotolla saamistaan palveluista, joten hyvän asiakaspalvelun tavoitekin täyttyi.

Kontinkankaan hyvinvointikeskuksessa ja Tuulikellon päiväkodissa sosionomi-, logopedia-, toiminta- ja fysioterapiaopiskelijat järjestivät lasten sosiaalisten ja leikkitaitojen ryhmätoimintaa ammattilaisten ja opettajien kanssa. Yritysyhteistyötäkin tehtiin Ralla-leikinarviointimenetelmän ja satuhieronnan merkeissä. Varhaiskasvatukseen rantautunut satuhieronta on menetelmä, joka johdattelee myönteisen kosketuksen ja voimaannuttavien satujen maailmaan. Kokeilut saivat erinomaisen palautteen niin lapsilta, opiskelijoilta kuin ammattilaisiltakin.

Oulu SoteLabs -hanke on palvellut erinomaisesti oppimis-, testaus- ja kehitysympäristön uudistamisessa sekä monialaisen toimintamallien kehittämisessä. Monialainen yhteistoiminta julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden kanssa on edellytys tulevaisuuden asiakaslähtöisille sosiaali- ja terveysalan palveluille. Hankkeen

tuloksena syntyneet yhteistoimintaverkostot jatkavat toimintaansa innovoiden uudenlaisia tuotteita ja palveluratkaisuja, jotka tukevat kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia.

Lähteet

1. ^^{ab}Heikkanen, S. & Österberg, M. (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hanke. Vantaa: Multiprint. Hakupäivä 21.8.2017.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53414>
2. ^^{ab}Lammi, M. 2005. Toimintatapoja markkina-, asiakas- ja käyttäjälähtöisyyteen. Teoksessa M. De Mooij, T. Kortesmäki, M. Lammi, S. Lautamäki, J. Pekkala & I. Sinkkonen (toim.) Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia asiakaslähtöisyydestä. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
3. ^^{ab}Poskela, J., Kutinlahti, P., Hanhike, T., Martikainen, M. & Urjankangas, H-M. 2015. Kokeileva kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja 67. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. Hakupäivä 21.8.2017.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-061-9>

Metatiedot

Nimeke: Kokeillen ja kehittäen kohti tulevaisuuden hyvinvointipalveluja. Teoksessa K. Koivisto, A. Henner & L. Kiviniemi (toim.) Hoitotyön koulutus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta – ajankohtaisia ja tulevaisuutta ennakoivia haasteita

Tekijä: Heikka Helena

Aihe, asiasanat: hankkeet, hyvinvointipalvelut, innovaatiot, kehittäminen

Tiivistelmä: Terveiden ja toimintakykyisten elinvuosien lisääminen on keskeinen sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite. Tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan uudenlaisia organisaatorajat ylittäviä palvelukonsepteja ja teknologian monipuolista hyödyntämistä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä sekä asiakaslähtöisten palvelujen tuottamisessa.

Innovaatioiden ja uudenlaisten toimintamallien kehitykseen ja käytäntöön viemiseen tarvitaan osaamista tavoitteellisesti yhdistäviä tutkimus-, kehitys- ja oppimisympäristöjä. Tähän tarpeeseen käynnistyi vuonna 2015 kaksivuotinen EAKR:n tukema Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän, Oulu kaupungin ja Oulun ammattikorkeakoulun yhteinen hanke. Hankkeessa muodostettiin OuluHealth-yhteisöön kuuluva OuluHealth Labs innovaatio-, testaus- ja kehitysympäristö, johon kuuluu Oamk SimLab, Oulu WelfareLab ja OYS TestLab. Oamk SimLab on monipuolinen ammattikorkeakoulun ylläpitämä simulaatioympäristö, jota yritykset ja yhteistyökumppanit ovat käyttäneet testaus- ja kehitysympäristönä. Myös opiskelijat ovat osallistuneet tutkimukseen ja tuotekehitykseen asiantuntijaopettajien tuella.

Tavoitteena oli myös monialainen käyttäjälähtöisen kokeilukulttuurin mukainen kehittäminen. Kontinkankaan hyvinvointikeskuksessa ja Tuulikellon päiväkodissa pilotoitiin useita uudenlaisia, asiakaslähtöisiä matalan kynnyksen palveluja ja tuotteita. Hankkeessa toteutuneista kokeilusta on saatu hyvää palautetta asiakkailta, opiskelijoilta ja ammattilaisilta. Piloteissa saatujen kokemusten perusteella hyvät käytänteet ovat jääneet pysyviksi toimintamalleiksi.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2017-11-30

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2017101850129>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: Julkaisu on tekijänoikeussäännösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Näin viittaat tähän julkaisuun

Heikka, H. 2017. Kokeillen ja kehittäen kohti tulevaisuuden hyvinvointipalveluja. Teoksessa K. Koivisto, A. Henner & L. Kiviniemi (toim.) Hoitotyön koulutus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta – ajankohtaisia ja tulevaisuutta ennakoivia haasteita. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 43. Hakupäivä xx.xx.20xx. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2017101850129>.