

Sanni Partanen

**HILKKA™-TOIMINNANOHJAUSJÄR-  
JESTELMÄN KÄYTTÄJÄKOKEMUS  
PALVELUASUMISKÄYTÖSSÄ**  
Esimerkkinä Attendo Oy

Opinnäytetyö  
Muotoilija YAMK

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Sanni Partanen	Muotoilija (YAMK)	Helmikuu 2018
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjäkokemus palveluasumiskäytössä Esimerkkinä Attendo Oy</p>		
<p><b>Toimeksiantaja</b>  Fastroi Oy</p>		
<p><b>Ohjaaja</b> Sanna Haapanen / ohjaava opettaja, Johanna Tanninen / Markkinointi- ja viestintäjohtaja</p>		
<p><b>Tiivistelmä</b> Työssä tutkittiin Fastroi Oy:n HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä. HILKKA™-ohjelmistosta kehitetään uutta versiota ja ohjelmiston käyttäjäkokemus halutaan huomioida uudessa ohjelmistossa aiempaa paremmin. Lisäksi työn tavoitteena oli luoda esimerkin kautta malli palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä ohjelmistosuunnittelussa.</p> <p>Tutkimus on laadullinen toiminta- ja käyttäjätutkimus, jossa on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä, kuten haastatteluja, hoitajien työn, käyttöympäristön ja ohjelmiston käytön havainnointia sekä yhteiskehittämisen ja testauksen työpajaa. Tutkimuskohteina olivat kaksi Attendon palveluasumisyksikköä ja heidän hoitohenkilökuntansa sekä HILKKA™-ohjelmisto.</p> <p>Teoreettinen osuus käsittelee hoitotyöhön, hoitotyön kirjaamiseen ja ohjelmiston käyttöön liittyviä asioita sekä palvelumuotoilun menetelmien teoriaa tutkimukseen soveltuvien osien. Tutkimuskysymykseni oli: miten käyttäjäkokemusta ja palvelumuotoilua voidaan hyödyntää ohjelmiston suunnittelussa? Alakysymyksissä mietittiin, millainen on HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjäkokemus asumispalveluissa, mitkä ovat käyttäjien tarpeet sekä tavoitteet ohjelmistolle sekä miten ne kohtaavat käytännössä?</p> <p>Tutkimusprosessin aikana muodostettiin palvelupolut hoitajan ohjelmiston käytöstä nyt ja tulevaisuudessa. Polkujen avulla voitiin hahmottaa tuotteen nykyhetken käyttöä, ongelmakohtia ja tulevaisuuden mahdollisuuksia käyttäjille sekä ohjelmistokehittäjille. Tutkimusmateriaaleista nousi esille erilaisia tarpeita, joiden pohjalta suunniteltiin uuteen ohjelmistoon uusia toiminnallisuuksia. Näitä esiteltiin ja testattiin yhteiskehittämisen työpajassa. Prosessin aikana saatiin myös kerättyä tietoa käyttäjistä ja pystyttiin sitä kautta muodostamaan ja täydentämään olemassa olevia käyttäjäpersoonia. Tutkimuksen tuloksena on malli yhdestä tavasta tuoda käyttäjäkokemus osaksi ohjelmistosuunnittelua, miten jatkossa käyttäjäkokemusta voitaisiin kerätä ja hyödyntää ohjelmiston kehittämisessä.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta tutkimusprosessin ja palvelumuotoilun menetelmien tuoneen arvokasta tietoa ohjelmiston käyttäjistä ja heidän toimintaympäristöstään ohjelmistokehitystyön pohjaksi. Palvelumuotoilun menetelmien avulla luotu materiaali toi käyttäjät lähemmäksi suunnittelutyötä ja lisäksi asiakasymmärrystä. Tietoa ei olisi kyetty hankkimaan ilman kontaktia asiakkaisiin tai heidän toimintaympäristöönsä. Monipuolinen menetelmien käyttö vahvisti myös tekijän omaa osaamista palvelumuotoilijana.</p>		
<p><b>Asiasanat</b>  palvelumuotoilu, käyttäjäkokemus, asiakasymmärrys, ohjelmistokehitys</p>		

Author (authors)	Degree	Time
Sanni Partanen	Bachelor of Art and Design	February 2018
<b>Thesis title</b> User experience of Fastroi Real-Time Care™ enterprise resource planning for housing services Case Attendo Oy		71 pages 6 pages of appendices
<b>Commissioned by</b> Fastroi Ltd.		
<b>Supervisor</b> Sanna Haapanen / Senior Lecturer Johanna Tanninen / Marketing and Communication Director		
<b>Abstract</b> <p>This thesis is a qualitative activity and user study of The Fastroi Real-Time Care™ enterprise resource planning (ERP) systems. Fastroi is developing a new version of The Fastroi Real-Time Care™ -software and wants to take into account user experience.</p> <p>The research methods used were interviews, observations and a workshop for co-development and testing. User information was collected about the use of the software, its users and their operating environment, in order to develop software to better serve the needs of the users.</p> <p>The theoretical part of the thesis was concerned with the issues related to nursing and software use. Service Design method were also applied in the research when necessary. The research question was: how can user experience and service design be used in software development? The subquestions discussed what user experience of the Fastroi Real-Time Care™ software for housing services was like and what needs and goals the users of the software have and how they meet in practice?</p> <p>During the research process, customer journeys of a nurse using the software at the present moment and in the future were created. These made it possible to perceive the current use of the product, problems and opportunities. From the observation materials and interviews, different needs emerged, and new perspectives and functionalities were designed for the new software. Based on the collected information from the users, it was possible to supplement existing user personas.</p> <p>In conclusion, the research process and service design methods provided valuable information about software users and their operating environment as a basis for software development. The materials created through service design methods brought the users closer to the development work and thus added a sense of customer insight of the actual use of the current software and its future needs.</p>		
<b>Keywords</b> documentation, model, thesis, report writing		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Opinnäytetyön viitekehys ja rajaus .....	7
1.2	Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset .....	9
2	FASTROI OY .....	12
3	ERP - TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ .....	13
3.1	HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä.....	14
3.2	Uusi HILKKA™ .....	17
4	KÄYTTÄJÄKOKEMUS.....	20
5	HILKKA™-OHJELMISTON KÄYTTÄJÄKOKEMUS VANHUSTEN ASUMISPALVELUKÄYTÖSSÄ.....	21
5.1	Attendo Oy.....	23
5.2	HILKKA™-ohjelmiston käyttö ja käyttäjät Attendon palveluasumisyksikkö .....	24
5.3	Sähköinen kirjaaminen .....	26
5.3.1	Kirjaamisen lähtökohdat ja toteutus tutkimuskohteissani .....	27
5.4	Hoitoprosessi.....	29
6	PALVELUMUOTOILUN MENETELMÄT JA TUTKIMUS .....	31
6.1	Analysointimenetelmät.....	33
6.2	Käyttäjäkokemuksen kerääminen .....	35
6.2.1	Haastattelut.....	35
6.2.2	Havainnointi .....	39
6.2.3	Käytettävyytestaus.....	47
6.3	Palvelupolut .....	48
6.3.1	Palvelupolku 1 – nykytilanne.....	48
6.3.2	Palvelupolku 2 – skenaario tulevaisuuden mahdollisuuksista.....	51
6.4	Mockupit .....	53
6.5	Yhteiskehittäminen .....	56
6.5.1	Työpaja.....	57

6.6	Käyttäjäprofiilit .....	59
6.6.1	Uudet käyttäjäprofiilit.....	61
7	TULOKSET.....	63
7.1	Malli käyttäjäkokemuksen tuomisesta osaksi ohjelmistosuunnittelua .....	65
8	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	66
	LÄHTEET.....	68
	KUVALUETTELO .....	71

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko: Johtajat

Liite 2. Haastattelurunko: Hoitajat

Liite 3. Palvelupolku 1 – nykytilanne

Liite 4. Palvelupolku 2 – skenaario tulevaisuuden mahdollisuuksista

Liite 5. Kutsu työpajaan

Liite 6. Arto Pirosen sähköpostiviesti

## 1 JOHDANTO

Käyttäjälähtöisyyden tuominen osaksi tuotteen tai palvelun suunnittelua, kehittämistä tai testaamista parantaa sen mahdollisuuksia menestyä markkinoilla. Hienoinakin tuote tai palvelu, joka ei kiinnosta tai palvele ihmisten tarpeita, on arvoton (Kortesmäki 2005, 108–110). Palvelumuotoilun menetelmin päästään lähelle käyttäjiä ja saadaan yhdessä heidän kanssaan määritettyä tarpeita, joita voidaan sitten käyttää tuote- tai palvelumuotoilun lähtökohtana (Tuulaniemi 2013, 58).

Omassa opinnäytteessäni tutkin Fastroi Oy:n HILKKA™-ohjelmiston käyttöä vanhusten palveluasumisen yksiköissä. Olen kerännyt tietoa ohjelmiston käytöstä, käyttäjistä ja heidän toimintaympäristöstään, jotta ohjelmistoa voitaisiin kehittää palvelemaan paremmin käyttäjien tarpeita. Tässä työssä tutkimuskohteenani ovat kaksi Attendon asumispalveluyksikköä ja heidän hoitohenkilökuntansa sekä tietenkin HILKKA™-ohjelmisto.

Oma roolini tutkijana ja palvelumuotoilijana tässä projektissa on olla niin sanottu lähettiläs, joka menee kentälle keräämään tietoa tuotteen käyttäjistä, välittää tietoa ohjelmiston suunnittelijoille, yhdistää käyttäjät ja suunnittelijat kehittämään tuotetta yhdessä sekä tekee yhteenvetoja ja esityksiä mahdollisista kehityskohteista. Tavoitteena on ollut päästä tilanteeseen, jossa ohjelmiston käyttäjät pääsisivät testaamaan protovaiheessa olevia tuoteominaisuuksia.

Tämän kaiken konkreettisen tekemisen lisäksi tavoitteena on luoda Fastroille malli asiakaskokemuksen tuomisesta osaksi suunnittelua. Tätä mallia voidaan hyödyntää muissakin tuote- ja palvelukehityksen projekteissa soveltuvien osien. Myös opinnäytteeseen liittyviä palvelupolkuja, käyttäjäprofiileja ja sidosryhmäkartoja voidaan hyödyntää tuotekehityksessä myöhemminkin.

Työn tuloksena on kuvaus hoitajan palvelupolusta HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä asumispalveluissa. Tämän palvelupolkukuvauksen ja käyttäjäkokemusten perusteella tuotetaan myös tietoa tuotekehityksen tueksi kehitettäessä uutta HILKKA™-versiota. Projektin aikana on tutkittu myös HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjäkokemusta ja sitä, mistä ja mi-

ten se muodostuu asumispalveluympäristössä. Käyttäjäkokemuksen tunnistaminen ja parantaminen tuovat kilpailuetua verrattuna muihin vastaaviin tuotteisiin.

Työn laatu on tutkimuksellinen, mutta osaksi kokonaisuutta olen liittännyt visuaalisointeja ja kuvauksia esimerkiksi palvelupoluista ja asiakasprofiileista ja mockup-malleja tuotteen käyttöön liittyvistä toiminnallisista ominaisuuksista. Tutkimuksellisen tiedon ja kehitysehdotusten avulla itse tuotetta pystytään muokkaamaan ja parantamaan niin, että se vastaa paremmin asiakkaiden tarpeita.

Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään jatkossa tuotteen kehityksessä ja yrityksen asiakaskokemuksen kehittämisessä. Nämä kehittämishankkeet kulkevat osin yhtä matkaa opinnäytteen tekemisen kanssa, mutta jatkuvat myös myöhemmin. Kirjallista tuotosta voidaan mahdollisesti hyödyntää yrityksessä ja muissa vastaavissa projekteissa myöhemminkin.

## **1.1 Opinnäytetyön viitekehys ja rajaus**

Alla olevassa käsitekartassa (kuva 1) on kuvattu opinnäytetyöni visuaalinen viitekehys ja tutkimuksen keskeisimmät käsitteet sekä niiden suhde toisiinsa.



Kuva 1. Käsitekartta (Partanen 2017)

Keskiössä on kehitettävä tuote HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä (ERP) (kuva 2) ja tutkimuksen aihe eli HILKKA™-ohjelmiston käyttäjäkokemus. Työhön oleellisesti liittyvät yhteistyötahot, joiden kanssa kehitystyötä tehdään, ovat Attendon palveluasuminen ja tuotetta kehittävä yritys Fastroi Oy. Palveluasumiseen liittyvät ohjelmistotuotteen käyttäjät näkyvät kuvan alaosassa: hoitajat sekä johtaja. Kaiken ympäröi kehittämisen näkökulma eli palvelumuotoilu menetelmien.





Kuva 2. HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä (ERP) (Puhakka 2017)

Kuvasta hahmottaa kaikki HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän eri osa-alueet ja käyttäjäryhmät. Kaikkien käyttäjäryhmien tuottama tieto tallentuu HILKKA™-ohjelmiston kautta ja on jaettavissa sieltä tarpeen mukaan.

## 1.2 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni on laadullinen toimintatutkimus ja käyttäjätutkimus. Toimintatutkimus on aktiivinen tutkimustapa, jossa tutkittavat ihmiset otetaan mukaan tutkimukseen eli osallistetaan. Tällä tutkimustavalla yritetään löytää ratkaisuja ongelmiin ja muuttaa vallitsevia toimintatapoja tai käytänteitä. Ongelmat voivat olla sosiaalisia, eettisiä, teknisiä tai yhteiskunnallisia. (Kuula 2006.)

Opinnäytetyöni tehtiin yhteistyössä Fastroi Oy:n kanssa. Yrityksen puolesta työtä ohjasivat markkinointi- ja viestintäjohtaja Johanna Tanninen sekä uuden ohjelmiston kehittämistä luotsaava teknologiajohtaja Arto Piironen. Tarpeen ja tilanteen mukaan myös muu henkilöstö auttoi ja ohjasi työntekoa tarvittavilta osilta.

Jotta palvelumuotoilun prosessia päästiin konkreettisesti toteuttamaan, tein yhteistyötä yrityksen asiakkaiden kanssa. Fastroi Oy on kehittänyt tuotteitaan aikaisemminkin tiiviisti yhdessä asiakkaidensa kanssa lähtökohtana heidän tarpeensa. Asiakkailta on aktiivisesti kysytty parannusehdotuksia ja toiveita tuotetta koskien. Lisäksi tarvittavia tuoteominaisuuksia on räätälöity käyttäjäkohtaisesti. Tutkimuksen kohdeasiakkaaksi valikoitui Pohjoismaiden suurin terveydenhuollon ja hoivapalvelujen yritys Attendo, joka on yksi Fastroin suurimmista asiakkaista. Tähän päädyttiin, sillä yhteistyötä on tehty aikaisemmin ja tuotetta kannattaa kehittää heille sopivaksi, koska käyttäjiä on paljon. Lisäksi tutkimukseni oli konkreettisesti helppo toteuttaa, sillä Attendolla on toimipisteitä lähellä paikkakuntaa, jolla asun.

Kerätessäni aineistoa työhöni tutustuin kahden Attendon toimipisteen toimintaan vanhusten asumispalveluyksiköissä erityisesti hoitajien näkökulmasta. Kentältä saatua asiakastietoa HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmästä käytetään uuden version kehittämiseen ja parantamiseen, sekä palvelukokemuksen kuvaamiseen ja kehittämiseen.

Työn tuloksena on kuvaus hoitajien palvelupoluista HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjinä asumispalveluissa. Lisäksi tuloksena on käyttäjäkokemuksen keräämiseen liittyvä malli, jota voidaan hyödyntää myös jatkossa. Palvelukokemuksen tunnistaminen ja parantaminen tuovat kilpailuetua verrattuna muihin vastaaviin tuotteisiin. Näiden palvelupolkukuvasten ja käyttäjäkokemusten perusteella tuotetaan myös tietoa tuotekehityksen tueksi kehitettäessä uutta HILKKA™-tuotetta. Tavoitteena on saada kehitettyä tuotteen ominaisuuksia, jotka parantavat hoitajien työskentelyä niin laadullisesti kuin ajallisestikin. Näitä ominaisuuksia testattiin mockupien avulla ja testeistä saatua tietoa voidaan hyödyntää lopullisen tuotteen kehittämisessä.

Työ sisältää niin tutkimuksellista tietoa, toiminnallisen yhteiskehittämispajan kuin visualisointeja palvelupoluista, asiakasprofiileista ja ohjelmistoon suunnitelluista toiminnoista. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään jatkossa tuotteen kehityksessä ja yrityksen asiakaskokemuksen työkalujen kehittämisessä. Nämä kehittämishankkeet kulkevat osin yhtä matkaa opinnäytteen tekemisen

kanssa, mutta jatkuvat myös myöhemmin. Kirjallista tuotosta ja tämän palvelumuotoiluprojektin luomaa mallia voidaan hyödyntää yrityksessä ja muissa vastaavissa projekteissa tulevaisuudessakin.

Digitaalisia palveluita, kuten nettisivuja ja nettikauppoja, on kehitetty palvelumuotoilun keinoin ennenkin. Samoin käyttäjätutkimus ja käytettävyydetutkimus liittyvät vahvasti ohjelmistokehitykseen jo nykyisellään. Toimintatutkimus on sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä tuttu metodi. Tässä omassa työssäni mielestäni yhdistyvät hyvin nämä kaikki osa-alueet palvelumuotoilun tutkimusvälineitä hyödyntäen. Palvelumuotoilussa ydinajatuksena on asiakkaan arvojen ja käyttäjäkokemuksen nostaminen keskiöön unohtamatta yrityksen liiketaloudellisia näkökulmia (Tuulaniemi 2013, 12).

Itsessään tuotteeseen liittyviä eettisiä asioita esimerkiksi potilastiedon ja tietoturvan osalta. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla kerätään, tallennetaan ja välitetään tietoja asiakkaista eri tietolähteisiin ja tällöin potilastietojen käsittely on oltava lainmukaista. Tämä tulee ottaa huomioon myös tutkimusta tehdessä. Olenkin sopinut, että havainnoiteja tehdessä ei asiakastietoja kerätä tai niitä käytetä, vaan keskitytään pelkästään ohjelmiston käytön tutkimiseen.

Toinen eettisiin asioihin liittyvä seikka, koskien digitaalisten tuotteiden käyttöönoton myötä lisääntyneitä resursseja, on se, miten ajan säästöä markkinoidaan ja mihin lisääntyneet resurssit todellisuudessa käytetään. Näen esimerkiksi pohdittavaa siinä, että digitaalisilla tuotteilla saadaan tehostettua työntekoa ja vapautettua aikaa itse hoitotyöhön. Käytetäänkö vapautunut aika todellisuudessa lisäämään asiakasmääriä tai vähentämään henkilökuntaa vai parantamaan hoitotyön laatua ja asiakkaiden kanssa vietettyä aikaa?

Tutkimuksen pääkysymys on: Miten käyttäjäkokemusta ja palvelumuotoilua voidaan hyödyntää ohjelmiston suunnittelussa? Tutkimuskysymykseksi määrittyi tämä kysymys, koska Fastroilla oltiin jo kehittämässä uutta ohjelmistoa, kun hain heille opinnäytetyön tekijäksi. Yhdessä mietimme, miten voisimme hyödyntää palvelumuotoilun osaamista yrityksen prosesseissa tai toiminnassa ja tämä tuntui sillä hetkellä tärkeimmältä kehittämisen kohteelta.

Alakysymyksinä työlle ovat: Millainen on HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjäkokemus asumispalveluissa? Mitkä ovat käyttäjien tarpeet/tavoitteet ohjelmistolle ja miten ne kohtaavat käytännössä?

Koska ohjelmisto on laaja ja sitä voidaan käyttää monella eri sektorilla, rajasimme tutkimukseni aiheen koskemaan asumispalveluihin. Näin ollen myös alakysymykseni liittyvät juuri ohjelmiston käyttöön asumispalveluissa. Koska tutkimuksessani voitiin hyödyntää olemassa olevan ohjelmiston ominaisuuksia, oli mahdollista tutkia, miten ne palvelivat nykyisellään ja sitä kautta kehittää uutta tuotetta vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita.

## **2 FASTROI OY**

Fastroi Oy on vuonna 2003 perustettu joensuulainen ohjelmistoyritys, joka tekee ja kehittää toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmiä hoiva-alalle. Suurimpana asiakasryhmänä yksityisellä sektorilla erilaiset hoivapalveluita tarjoavat yritykset sekä kolmannella sektorilla toimivat yhdistykset. Nämä organisaatiot tarjoavat hoivapalveluita niin kotihoidossa kuin asumispalveluissakin. Lisäksi Fastroin mobiilitoiminnanohjaus on käytössä yli 90 kunnassa julkisella sektorilla ympäri Suomea. Yritys työllistää yhteensä noin 50 henkeä kolmella eri paikkakunnalla: Joensuussa, Tampereella ja Vantaalla. (Fastroi 2017a.)

Fastroi on toiminut Suomessa viisitoista vuotta, ja parhaillaan yritys on ottamassa ensimmäisiä askeleitaan kohti ulkomaiden markkinoita. Koko kehittyvässä maailmassa väestön ikääntymisen tuomat haasteet tarvitsevat keinoja, joilla niitä voidaan helpottaa. Näihin haasteisiin Fastroi tarjoaa digitaalista ohjelmistoratkaisua, jolla hoivatyön resursseja voidaan kohdentaa oikein ja näin saada aikaa enemmän itse hoivatyölle (Fastroi 2017a).

Fastroi uudisti yritysilmeensä ja logonsa helmikuussa 2017 (kuva 3). Ilmettä suunniteltiin yhdessä mainostoimisto Fabrikin kanssa tukemaan yrityksen imagoa ja huomioiden samalla mahdollisuus laajentaa kansainvälisille markkinoille. Alla olevassa kuvassa on esitelty brändin tärkeimmät elementit ja värimaailmaa.

Brändin ydin



Värit



Logovaihtoehdot ja slogan



Kuva 3. Fastroin uudistettu ilme ja värimaailma (Partanen 2017, mukailtu Mainostoimisto Fabrik)

Tämä uusi ilme ja värimaailma tulevat näkymään myös uudessa HILKKA™-ohjelmistossa, jonka kantavana ajatuksena on toteuttaa yrityksen uuden sloganin viestiä "Caring Together".

### 3 ERP - TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ

Enterprise Resource Planning (ERP) kääntyy yleisesti suomen kielessä muotoon toiminnanohjausjärjestelmä. Toiminnanohjausjärjestelmällä pyritään organisoimaan yrityksen toimintaa niin, että siitä tulisi sujuvampaa ja kannattavampaa.

Toiminnanohjausjärjestelmällä yhdistetään mahdollisimman kattavasti kaikki yrityksen toiminnot sinne kertaalleen varastoidun tiedon avulla. Yleensä ne koostuvat erilaisista moduuleista, jotka tukevat yrityksen eri prosesseja. Tällaisia prosesseja hoiva-alalla ovat esimerkiksi työnohjaus, asiakastietojärjestelmän ylläpito, laskutus, raportointi sekä työvuorojen suunnittelu ja optimointi.

Kun kaikki moduulit on yhdistetty yhdeksi järjestelmäksi, voidaan yrityksen prosesseja, resursseja ja informaatiota hallita paremmin. Tästä syntyy kustannussäästöjä. Säästöt syntyvät esimerkiksi tiedon helpon saatavuuden kautta ja reaaliaikaisuuden kautta, mikä vaikuttaa prosessien nopeutumiseen ja tiedon käytettävyyteen. (Rantala 2009, 95–96.)

### **3.1 HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä**

HILKKA™-ohjelmisto pohjautuu alkujaan 90-luvun loppuun ajoittuneeseen, osittain EU:n rahoittamaan hankkeeseen, jossa kehitettiin yksityisille palvelutaloille kirjaamiseen soveltuvaa ohjelmaa. Ennen tätä kirjaamista tehtiin käsin paperille, mutta sähköisiä työkaluja oli otettu käyttöön jo julkisella sektorilla. Sittemmin Fastroi osti ohjelmiston ensimmäisen version ja alkoi kehittää siitä selainpohjaista versiota, johon yhdistyi myös työnohjaus. Aluksi ohjelmisto oli käytössä yksityisillä asumispalveluyksiköillä, mutta liikkuvan työnohjauksen tullessa osaksi ohjelmistoa sitä pystyttiin tarjoamaan myös kotihoidon käyttöön. HILKKA™-ohjelmisto oli käytössä ensin yksityisillä palveluntarjoajilla, mutta vuonna 2010 Lahti otti sen käyttöön ensimmäisenä julkisen kotihoidon palveluiden tarjoajana. (Hassinen 2017a.)

Ohjelmiston suurin yksittäinen päivitys tehtiin vuonna 2011, kun sen toimistokäyttöliittymän ulkoasua päivitettiin ja ohjelmisto voitiin ottaa käyttöön myös asennettavana mobiilijärjestelmänä, joka mahdollisti käyttäjien toimimisen mobiilisti myös verkon katvealueella mobiiliverkosta riippumattoman offline-toiminnallisuuden ansiosta. Ajatuksena on ollut, että ohjelmiston ydin eli core olisi sellainen, että ohjelmistoa voitaisiin soveltaa eri toimijoiden tarpeisiin hoivatyön lisäksi, kuten esimerkiksi varhaiskasvatukseen käyttöön. HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä tarjotaan asiakkaille sovellusvuokrauksena Fastroin palvelimelta, jolloin huolehditaan keskitetysti ohjelmiston käytön tietoteknisestä tietoturvasta, päivittäisestä ylläpidosta, varmistuksista sekä päivityksistä.

Nykyisen HILKKA™-ohjelmiston käyttöliittymä on mukautettavissa asiakkaan ja tarpeiden mukaan. Käyttöoikeudet vaikuttavat siihen, mitä käyttöliittymässä näkyy. Alla olevassa kuvassa 4. on esimerkki, millaiselta työpöytänäkymä voi nykyisellään näyttää.

The screenshot displays the HILKKA™-ohjelmiston työpöytä näkymä (Partanen 2018). The main area is a weekly calendar for the week of January 1st to 7th, 2018. The calendar is organized into columns for each day (ma 1.1., ti 2.1., ke 3.1., to 4.1., pe 5.1., la 6.1., su 7.1.) and rows for different time slots. Each cell contains a list of activities with their start and end times and the room number. A sidebar on the left contains navigation buttons like 'Käyttöohje', 'Työvuorosuunnittelu', 'Kirjautu toiseen yksikköön', and 'Kirjautu ulos'. A bottom panel shows a list of activities with columns for 'Aika', 'Tyyppi', and 'Alkue tiedot'.

Kuva 4. HILKKA™-ohjelmiston työpöytä näkymä (Partanen 2018)

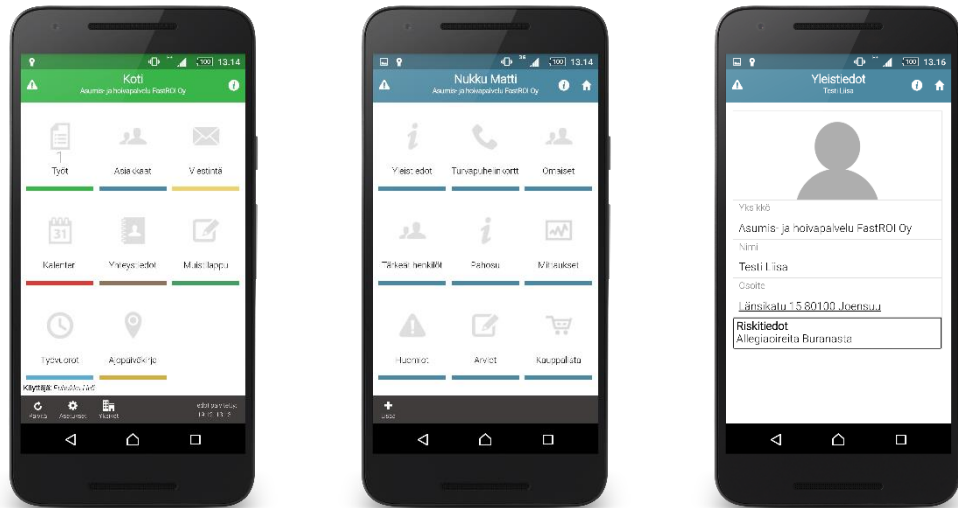
Näytön yläosassa olevassa päävalikossa on päätoiminnot. Alavalikot tulevat näkyviin päävalikon alle, kuten kuvasta 5. voidaan todeta. Alavalikoihin liittyvät eri kategoriat taas sijoittuvat näytön vasempaan reunaan. Näytön alaosa on painikkeet jokaiseen kategorian toimintoon liittyen, kuten tietojen lisäämistä, poistamista tai muokkaamista varten.

The screenshot displays the HILKKA™-ohjelmiston valikot ja kategoriat (Partanen 2017). The main area is a navigation menu with options like 'YHTEENVETO', 'HUOMIOT', 'HOTOSUUNNITTELU', 'YLEISTIEDOT', 'TERVEYSTIEDOT', 'LÄÄKITYS', 'SUUNNITTELU', 'ASIAKASKALenteri', 'SOCIALITY', 'SAURUSKERTOMUS', 'LOMAKKEET', and 'SH-LÄHETE'. The 'HUOMIOT' section is active, showing a list of activities with columns for 'Pvm', 'Tiedot', 'Tyyppi', 'Viim. tallentaja', and 'Viim. tall.'. A sidebar on the left contains navigation buttons like 'Käyttöohje', 'Työvuorosuunnittelu', 'Kirjautu toiseen yksikköön', and 'Kirjautu ulos'. A bottom panel shows a list of activities with columns for 'Aika', 'Tyyppi', and 'Alkue tiedot'.

Kuva 5. HILKKA™-ohjelmiston valikot ja kategoriat (Partanen 2017)

Esimerkiksi etusivulta valitaan päävalikosta asiakas ja sen jälkeen alavalikosta kohta ”Huomio”. Tällöin päästään tekemään asiakkaalle uutta huomiokirjausta näytön alaosan painikkeista ”lisää huomio” tai ”lisää usea huomio”.

Nykyisestä HILKKA™-ohjelmistosta on olemassa myös mobiilissa toimiva versio (kuva 6), jota käytetään paljon julkisen sektorin kotihoidossa ja muissa kotiin annettavissa palveluissa.



Kuva 6. HILKKA™-mobiilikäyttöliittymä (Partanen 2017)

Mobiilikäyttöliittymässä hoitaja pystyy muun muassa aloittamaan ja lopettamaan työtehtävät, näkee asiakkaan tiedot ja kartan sekä pystyy tekemään hoitoon liittyviä kirjauksia suoraan asiakkaan luona. Näin tiedot pysyvät ajantasaisina koko ajan niin hoidettavien kuin työn tekemisenkin osalta. Tulevaisuudessa myös asumispalvelukäytössä nähdään olevan mahdollisuuksia ja hyötyä mobiilin käytöstä.

Ohjelmistoa on koko sen olemassaolon ajan kehitetty ja laajennettu asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Kuluneiden vuosien aikana ohjelmiston ominaisuudet, toiminnot ja käyttöliittymä ovat muokkautuneet ja siihen on tehty lisäominaisuuksia sekä korjauksia aina tarvittaessa. Tämä on johtanut siihen, että ohjelmistosta on tullut raskas, vaikeasti hahmotettava ja toiminnoiltaan varsin laaja ja monisyinen.



Asiakkailta saadun palautteen ja yrityksen oman kokemuksen perusteella, kaikkia ominaisuuksia tai niiden tarpeellisuutta ei enää tiedetä ja käyttäjät eivät itsenäisesti välttämättä hahmota, mistä tarvittavat ominaisuudet löytyvät tai mikä on niiden toimintalogiikka. Tämä näkyy esimerkiksi koulutustilanteissa ja Helpdeskiin tulleissa kontaktipyynnöissä. Ei ole tavatonta, että asiakkaat toivovat jotain ominaisuutta, joka on jo olemassa, mutta sitä ei löydetä tai osata käyttää. (Hassinen 2017a.)

Hassisen (2017a) mukaan HILKKA™-ohjelmiston historian aikana teknologia on mennyt huimasti eteenpäin ja toimialan vaatimukset ovat muuttuneet paljon. Voisikin sanoa, että nykyinen HILKKA™-ohjelmisto on tullut elinkaarensa päähän ja ohjelmiston päivittäminen on suorastaan välttämätöntä, jotta se pystyisi vastaamaan kaikkiin nykypäivän ja käyttäjien tarpeisiin. Järjestelmän ydin on myös alun perin ohjelmoitu käyttäen suomenkielen termistöjä, sekä suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon erikoispiirteitä. Yrityksen tähdätessä vientiin, on helpompaa viedä ohjelmistoa, josta on karsittu maakohtaiset ominaisuudet ja kielen tuomat rajoitteet. Sähköinen hoitotyön kirjaaminen, vuorotyön asettamat haasteet ja henkilöstömäärien niukkeneminen sekä tiedonkulun tärkeys ovat esimerkkejä, joihin hyvällä nykyaikaisella ohjelmistolla pystytään vaikuttamaan positiivisesti.

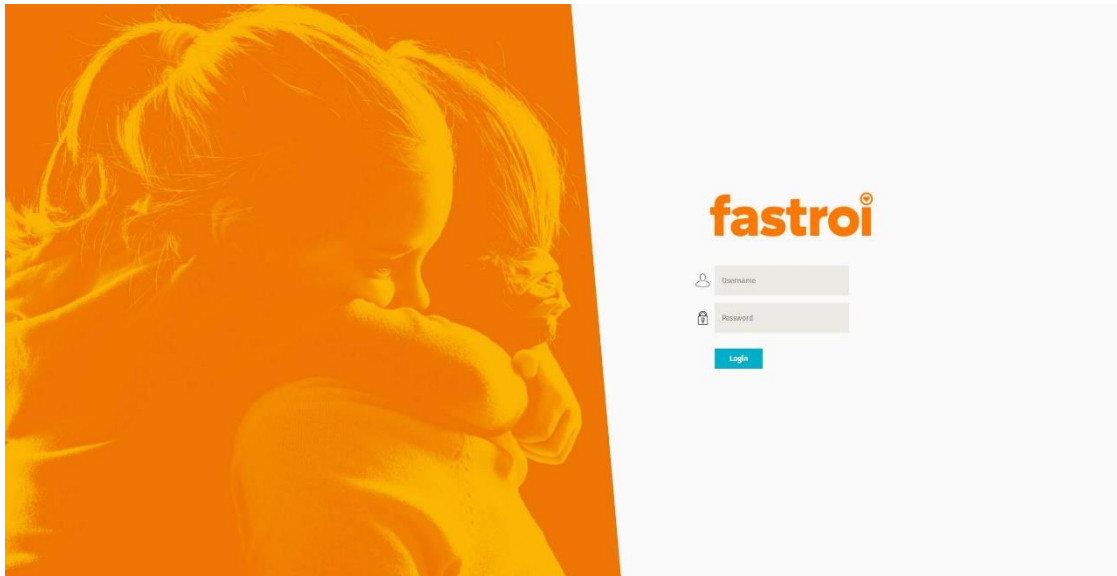
Vuonna 2017 HILKKA™-ohjelmisto oli käytössä yli tuhannessa yksityisen- ja julkisen sektorin toimipisteessä ympäri Suomea ja sen loppukäyttäjien määrä oli yli 35 000 henkilöä. (Fastroi 2017b).

### **3.2 Uusi HILKKA™**

Tämä koko luku perustuu markkinointitiimin ja Fastroin mainostoimiston Uutta HILKKA™-ohjelmistoa koskevaan tuotekoulutukseen (Hassinen 2017b), missä käytiin läpi yksityiskohtaisesti ohjelmiston peruslähtökohtia ja ominaisuuksia.

Uutta HILKKA™-ohjelmistoa on lähdetty rakentamaan kokonaan alusta kooditasolla. Vanhasta ohjelmistosta on otettu mukaan vain käyttötarkoitus ja osa termistöä, eli kyseessä on kokonaan eri ohjelma entiseen verrattuna. Tällä

pystytään varmistamaan uuden ohjelmiston pitkä käyttöikä ja toimivuus. Pääajatuksena on ollut suoraviivaista ohjelmiston ja loppukäyttäjän suorittamia prosesseja, jotta se tukisi hoitotyön arkea paremmin niin hoitajien kuin hallinnon näkökulmasta. Uusi HILKKA™ (kuva 7) on kokonaan selainpohjainen ohjelmisto, joka toimii niin mobiilissa, pöytäkoneella kuin tabletilla samalla tavalla. Erillisiä ja laajoja versiopäivityksiä ei enää tehdä, vaan ohjelmistoa pystytään päivittämään jatkuvasti aina tarpeen mukaan.



Kuva 7. Uuden HILKKA™-ohjelmiston kirjautumissivu (Partanen 2017)

Uuden ohjelmiston pohjana on yksi alusta, jota pystytään muokkaamaan eri käyttäjäsektoreiden tarpeiden mukaisesti (kuva 8). Samalla esimerkiksi käytössä olevat termistöt voidaan valita kyseisen käyttäjäsektorin mukaan. Myös eri käyttäjäroolit vaikuttavat siihen, jotka kukin käyttäjä omassa näkymässään näkee ja pääsee käyttämään.

fastroi Etusivu Asiakkaat Henkilökunta Ajanvaraus Raportointi Testinen Teijo Pääyksikkö

Asiakkaat Asiakkaat x

Näytä asiakkuussuhteettomat:

Henkilötunnus	Sukunimi ↑	Etunimi	Ikä
	Hannonen	Hanne	
	Pouta	Pilvi	
	Saukkonen	Salme	
	Tuppurainen	Tauno	

UUSI ASIAKAS

Asiakkaat

Asiakkaiden tiimit

Kuva 8. Uuden HILKKA™-ohjelmiston testiversiön näkymä (Partanen 2018)

Esimerkiksi hoitajat näkevät vain tietyt asiat, joita he työssään tarvitsevat ja työnjakaja tai johtaja näkee ne asiat, mitkä liittyvät hänen työhönsä. Tällä pyritään selkeyttämään ohjelmiston käyttöliittymän näkymää ja työntekoa.

HILKKA™-ohjelmistoa on aina kehitetty sen käyttäjien kanssa yhdessä ja heidän tarpeensa huomioiden. Uuta tuotetta kehitettäessä tähän on panostettu erityisesti ja käyttäjiltä on kerätty palautetta ja mielipiteitä jo tuotteen varhaisessa kehitysvaiheessa sekä sen ominaisuuksien testauksessa. Palautetta on kerätty erilaisissa uuden tuotteen esittelytilaisuuksissa, asiakaspäivillä, etäyhteyden välityksellä asiakasraadeissa ja asiakkaiden kanssa keskustelemalla. Myös vuosittain toteutetusta asiakastytyväisyyskyselystä on saatu hyvin palautetta ja kehitysideoita koskien tuotetta ja sen käyttöä. Tähän liittyy myös oma työni, joka keskittyy HILKKA™-ohjelmiston käyttäjäkokemuksen keräämiseen asumispalveluyksiköissä ja erilaisten käyttäjäpersoonien tunnistamiseen.

Vaikka sekä uudessa että nykyisessä HILKKA™-ohjelmistossa käytetään samaa ohjelmointitekniologiaa (Java/Spring Framework, JSP, Javascript, PostgreSQL-tietokanta), ovat itse ohjelmointikielet ja teknologia kehittyneet valtavasti kuluneiden vuosien aikana. Uutta HILKKA™-ohjelmistoa tehtäessä on pystytty miettimään kokonaisarkkitehtuuria, eikä vain paikkailemaan ja lisäämään ominaisuuksia entiseen. Näin on päästy aloittamaan puhtaalta pöydältä

ja ohjelmiston käytöstä on mahdollista suunnitella merkittävästi helpompaa ja yksinkertaisempaa entiseen verrattuna.

Lisäksi integraatiokehys, eli kahden eri ohjelmiston liittäminen toisiinsa, perustuu avoimen lähdekoodin Rabbit MQ -viestinvälitysohjelmistoon, joka mahdollistaa erilaisten rajapintojen rakentamisen eri ohjelmistojen välille. Näin kaikkea ei tarvitse rakentaa alusta asti itse, vaan ohjelmistoon voidaan hankkia ulkopuolelta valmiita lisäosia. Tämä vaikuttaa merkittävästi myös ohjelmistokehitykseen käytettävään työaikaan.

Teknisesti suurimpana muutoksena edelliseen HILKKA™-ohjelmistoon on ohjelmointikieli. Aikaisemmin ohjelmointikieli on ollut suomi, mutta uudessa HILKKA™-ohjelmistossa ohjelmointikielenä käytetään pelkästään englantia. Asiakkaalle näkyvä käyttöliittymän kieli on aina sama kuin käytössä olevan verkkoselaimen kieli, eli asiakas voi sen itse valita. Tämä mahdollistaa helpommin vieraskielisten ohjelmistosuunnittelijoiden rekrytoinnin ja on merkittävää myös, koska yrityksellä on tarkoitus laajentaa markkinoitaan ulkomaille.

#### **4 KÄYTTÄJÄKOKEMUS**

Käyttäjäkokemuksella (user experience) on useita eri määritelmiä ja se yhdistetään yleisesti ihmisen ja tietokoneen välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuvaksi. Yhden määritelmän mukaan käyttäjäkokemus koostuu käyttäjän tunteista, uskomuksista, mieltymyksistä, fyysisistä ja psyykkisistä vasteista, käyttäytymisestä, ja aikaansaannoksista, jotka syntyvät ennen käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen (ISO 9241–210).

Virpi Roton mukaan (2013), käyttäjäkokemuksella yksinkertaisimmillaan tarkoitetaan tuotteen, palvelun tai järjestelmän käyttäjän kokemusta tuotteen käytöstä. Se on aina yksilön tilanteeseen sidottu henkilökohtainen kokemus. Näin ollen sitä on mahdotonta toistaa aina samana, mutta siihen voidaan pyrkiä vaikuttamaan ja sen pitäisi olla myös linjassa brändikokemuksen kanssa.

Omassa työssäni tutkin ohjelmiston käyttäjäkokemusta, mutta en pelkästään ihmisen ja tietokoneen välistä vuorovaikutusta, vaan myös laajemmin ohjel-

miston käytön ympäristöä ja sen työhön vaikuttavia ominaisuuksia. Tutkin yksittäisten ohjelmistotuotteen käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia tuotteeseen liittyen, mutta pyrin muodostamaan yksittäisten kokemusten pohjalta laajemmän näkemyksen, jota voidaan soveltaa yleisellä tasolla HILKKA™-ohjelmistoa suunniteltaessa.

## **5 HILKKA™-OHJELMISTON KÄYTTÄJÄKOKEMUS VANHUSTEN ASUMISPALVELUKÄYTÖSSÄ**

Väestön ikääntyessä terveys- ja hoivapalvelut ovat uusien haasteiden edessä. Hoidettavien asiakkaiden määrä kasvaa ja hoitajien määrä pienenee suhteessa hoidettaviin. Samalla hoiva-alan yritysten paineet pitää toiminta kannattavana vaatii uudenlaisia ratkaisuja. Muun muassa uusien teknologiaratkaisujen avulla näihin haasteisiin voidaan vastata ja toimintaa kehittää niin, että resursseja itse hoitotyöhön jää enemmän. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017).

Ikäihmisten hoitoon liittyvää laatua ja henkilöstömitoitusta säädetään vanhuspalvelulaissa sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamassa laatusuosituksessa, joka päivitettiin kesäkuussa 2017. Laki sanoo, että iäkkäille ihmisille tarjottavien palveluiden tulee olla laadukkaita ja henkilöstön määrän sekä koulutuksen turvattava laadukkaat ja turvalliset palvelut (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980).

Laatusuosituksessa on ohjeistettu ikäihmisten hoitoon osallistuvan henkilöstön määrää ja eri työntekijäryhmiä sekä työn määrään vaikuttavaa teknologiaa tarkemmin. Suosituksessa korostetaan teknologian hyödyntämistä resurssien tehostamiseksi ja näin vapautuvan työajan kohdentamista paremmin hoitotyöhön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 28.)

Asiakkaan hoitoisuutta voidaan mitata palvelun laadun mittaamiseen kehitetyillä mittareilla. Tällaisia mittareita ovat esimerkiksi standardoidut RAI- tai RAVA-mittarit, joiden ideana on mitata ja arvioida hoidon tarvetta ja toteutunutta kokonaislaatua yhdessä asiakkaan ja hoitohenkilökunnan kanssa.

Koska HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmää ollaan kehittämässä uudenlaiseksi, sain tehtäväkseni tutkia opinnäytetyössäni ohjelmiston käyttäjäkokemusta. Ohjelmiston käyttäjäryhmän ollessa todella laaja rajattiin tutkimukseni koskemaan asumispalvelukäyttöä ja erityisesti sen kirjaamisominaisuutta.

Opinnäytteeni tuo Fastroille tietoa tuotteen asiakaskokemuksesta ja kokonaispalvelusta. Työn avulla voidaan kehittää tuotetta vastaamaan asiakkaan tarpeita paremmin ja tekemään siitä näin houkuttelevampi. Samalla löydetään merkittävimmät tuoteominaisuudet, joilla on suurin painoarvo käyttäjille. Tämä auttaa yritystä kohdentamaan kehitystyön panokset oikeisiin kohteisiin ja jättämään toissijaiset asiat vähemmälle huomiolle. Tavoitteena on ollut tuottaa liiketoiminnallista lisäarvoa tuotteen ominaisuuksien ja käytettävyyden kautta. Tutkimukseni avulla voidaan luoda myös pohjaa ohjelmiston tulevaisuuden käyttötavoille ja tarpeille.

HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmällä asumispalveluissa on useampia eritasoisia käyttäjiä: hoitaja, johtaja, pääkäyttäjä ja opiskelija. Pääpaino tutkimuksessa on hoitajien käyttäjäkokemuksissa, mutta kuvaan myös johtajan sekä opiskelijan näkökulmia ohjelmiston käyttöön liittyen. Näin saadaan selville palvelun ominaisuuksiin liittyviä asioita eri käyttäjien näkökulmista.

Itselleni työ tuo uuden lähestymiskulman suunnitteluprosessiin aineettomien tuotteiden ja palveluiden maailmassa. Digitaaliset ympäristöt ja ohjelmistokehitys ovat minulle entuudestaan melko tuntemattomia alueita. Olen aikaisemmissa projekteissani työskennellyt enemmän konkreettisten fyysisten tilojen ja tuotteiden parissa. Tämän työn kautta saan paljon uutta tietoa ohjelmistokehityksestä sekä hoivatyön nykytilanteesta ja tulevaisuuden visioista. Pääsen testaamaan, kuinka palvelumuotoilun metodit taipuvat digitaalisten palveluiden kehittämiseen.

Puhtaasti palvelumuotoilun kannalta ei ohjelmistoja ole juurikaan aikaisemmin tutkittu, mutta digitaalisia palveluita, kuten nettisivuja ja nettikauppoja on kehitetty palvelumuotoilun keinoin ennenkin. Samoin käyttäjätutkimus ja käytettävyydetutkimus liittyvät vahvasti ohjelmistokehitykseen jo nykyisellään, mutta puhtaasti ohjelmiston käyttäjäkokemuksen tutkiminen palvelumuotoilua hyö-

dyntäen ei ole niin tavallista. Nousevana trendinä tuntuu olevan kaiken digitaalisen ja varsinkin IoT-maailman kehittäminen palvelumuotoilun avulla, sillä ympäröivä maailmamme digitalisoituu niin valtavaa vauhtia. Niin palvelut kuin esineetkin siirtyvät sähköiseen muotoon ja näiden vuoropuhelusta tulee merkittävä osa palvelun kokonaiskokemusta. Tällöin myös palveluiden muotoilun tulee skaalautua näihin tarpeisiin.

## 5.1 Attendo Oy

Attendo on ruotsalainen, erilaisia yksityisiä terveys- ja hoivapalveluita tarjoava ja Pohjoismaissa toimiva yritys. Sen toimintaan kuuluvat niin erilaiset hoiva-, työterveys-, yksityiset hammaslääkäripalvelut kuin kunnille ja kaupungeille tarjottavat julkiset terveyspalvelut. Tutkimukseni kohteena olevia vanhusten palveluasumisyksiköitä Attendolla on tällä hetkellä Suomessa 167. Palveluasumisyksiköissä tarjotaan senioreille koti ja joko kevyttä palveluasumista tai tehostettua, ympärivuorokautista hoivaa (Attendo 2017). Näissä kaikissa palveluasumisyksiköissä on käytössä HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä.

Yrityksenä Attendo on merkittävä työnantaja niin Suomessa kuin muuallakin Pohjoismaissa. Suomessa Attendo työllistää tällä hetkellä yli 7 500 henkeä, ja ikääntyvien ihmisten lisääntyessä myös hoiva-alan työllistävä vaikutus on kasvussa. (Attendo 2017).

Omassa työssäni pääsin haastattelemaan ja havainnoimaan kahteen Attendon palveluasumisyksikköön hoitohenkilökunnan työtä ja heidän HILKKA™-ohjelmiston käyttöä. Työssä hoitokodit on esitetty jatkossa termeillä hoivakoti 1. ja hoivakoti 2. Yhteistyö Attendon ja molempien hoivakotien henkilöstön kanssa oli helppoa ja mutkatonta.

Hoivakoti 1. on 60 paikkainen tehostetun palveluasumisen hoitolaitos pääasiassa ikäihmisille ja muutamalle nuoremmalle toimintakyvyltään rajoittuneelle asiakkaalle. Hoivakotia ympäröi viihtyisä piha-alue sekä mäntymetsä ja läheltä löytyvät päiväkotiki ja koulu, joiden kanssa tehdään jonkin verran yhteistyötä. Toiminta on aloitettu vuonna 2007 ja laajennus osa otettiin käyttöön vuonna

2009. Tutkimus hetkellä paikoista oli täytetty noin 50 ja henkilöstöä hoivakodissa oli noin 40 henkilöä erityyppisissä työsuhteissa. (Hoivakodin johtaja 1. 2017).

Hoivakoti 2. tarjoaa tehostettua palveluasumista sekä palveluasumista ja pääpaino on tehostetussa palveluasumisessa. Palveluasumisyksikkö muodostuu kahdesta ryhmäkodista, joissa on yhteensä 32 asiakaspaikkaa ja ne kaikki olivat täynnä tutkimushetkellä. Asiakkaista enemmistö oli naisia ja keski-ikä yli 80 vuotta. Henkilöstöä on noin 16, joista kaksi on sairaanhoitajaa, kaksi hoivaavustajaa ja loput lähihoitajia. (Hoivakodin johtaja 2. 2017).

Työtä hoivakodeissa tehdään kolmessa vuorossa. Näiden kahden hoivakodin koko vakituinen henkilöstö oli naisia, mutta keikkatyöläisissä ja harjoittelijoissa oli myös miehiä. Vakituisten henkilöstön lisäksi hoitokodeissa on usein harjoittelijoita osallistumassa hoivatyöhön. Samalla heille opetetaan myös hoitotyön kirjaamista ja näin HILKKA™-ohjelman käyttö tulee tutuksi jo opiskelujen aikana.

## **5.2 HILKKA™-ohjelmiston käyttö ja käyttäjät Attendon palveluasumisyksikkö**

Attendon palveluasumisyksiköissä HILKKA™-ohjelmistoa käyttävät päivittäin hoitajat sekä yksikön johtaja. Lisäksi yksiköissä on usein harjoittelijoita alan oppilaitoksista, ja myös he tutustuvat ohjelmiston käyttöön. Ohjelmiston kautta voidaan tiedottaa kaikkia yrityksen työntekijöitä koskevista asioista. Myös lääkäreiden ja esimerkiksi fysioterapeuttien merkinnät tehdään HILKKA™-ohjelmistoon.

HILKKA™-ohjelmisto on tärkeä osa yksikön johtajan työskentelyä. Yksikön johtaja käyttää ohjelmistoa pääasiassa asioiden viestittämiseen ja tiedottamiseen yksikön sisällä, asukkaiden hoitajaksojen seuraamiseen sekä laskutus-tietojen hallinnointiin. (Hoivakodin johtaja 1. 2017; Hoivakodin johtaja 2. 2017.)

Lisäksi erilaiset raportoinnit ja tilastoinnit tehdään HILKKA™-ohjelmiston kautta tai toimittaan HILKKA™-ohjelmistosta löytyvä tieto automaattisesti erilaisiin raportointi ohjelmistoihin. Tätä kautta yksikön johtajat suorittavat heidän



tarvitsemansa johdon raportoinnin, jossa seurataan esimerkiksi yksiköiden käyttöastetta ja henkilöstömitoituksia.

Hoitajat käyttävät ohjelmistoa päivittäin moneen eri toimintoon: HILKKA™-ohjelmistoon tehdään asukkaiden hoitosuunnitelmat, lääkelistat, kalenterimerkinnot sekä mittaukset, päivittäiset kirjaukset asukkaiden hoitotoimenpiteistä ja kunnosta. Lisäksi tehdään hoidon arviointeja, seurataan hoidon laatua sekä hoidon toteutusta perustuen tietoon, jota syntyy hoitoprosessin eri vaiheissa. HILKKA™-ohjelmisto sisältää näin ollen koko asiakkaan hoitokertomuksen ja se on jäsennellään sekä kootusti saatavilla, koko hoitoa tarjoavan henkilöstön toimesta.

Hoitajina palveluasumisyksiköissä toimivat lähihoitajat, sairaanhoitajat ja lisäksi usein myös alan harjoittelijat. Ohjelmistoon määritellään jokaiselle käyttäjälle tietyt oikeudet, joilla voidaan rajata tiettyihin ominaisuuksiin pääsyä tai näkymistä tarpeen ja valtuuksien mukaan. Jokaisessa yksikössä on HILKKA™-pääkäyttäjä, jolla on laajat oikeudet ohjelmiston käyttöön ja joka osaa ohjeistaa myös muuta yksikön henkilöstöä ohjelmiston käytössä.

HILKKA™-ohjelmisto on todella tärkeä koko toiminnan kannalta ja ensimmäiseksi uusille työntekijöille otetaan ohjelmistoon tunnukset. HILKKA™-ohjelmiston käyttöön opastetaan yksiköissä muiden hoitajien ja johtajan avustuksella. Kun HILKKA™-järjestelmä otetaan käyttöön uudessa hoivayksikössä, Fastroi pyrkii kouluttamaan niin suuren osan henkilöstöä paikan päällä kuin mahdollista. Koska hoivayksiköt ja asiakkaan järjestelmä tarpeet ovat erilaisia koulutussisältö ja painotukset räätälöidään yhdessä asiakkaan kanssa. Fastroi tarjoaa lisäkoulutusta myös etänä sekä verkossa jaettavien webinaarien muodossa

Attendon järjestelmäkoordinaattori Piia Saarinen huolehtii uusista ominaisuuksista tiedottamisesta ja opastaa tarvittaessa niiden käytössä koko Attendon henkilökuntaa. Ohjelmiston pääkäyttäjille järjestetään myös koulutuksia ajoittain ja heidän tehtävänsä on jalkauttaa koulutuksen sisällöt käytäntöön omissa toimipisteissään. Fastroin Helpdesk palvelee kaikkia asiakkaita ongelmatilanteissa arkisin 8-16 ja päivystys on auki 24 tuntia vuorokaudessa tietyille asiakkaille.

### 5.3 Sähköinen kirjaaminen

Hoitotyön kirjaamisella dokumentoidaan asiakkaan hoitoa. Tohtori Mäkisalo-Ropponen (2013) pohtii kirjaamisen olevan hyvän hoidon väline, jonka avulla turvataan yksilöllinen hoito ja asiakkaan omat tarpeet sekä näkökulma hoidossa. Kirjaamisen avulla turvataan myös hoidon jatkuvuus, jolloin työntekijöiden vaihtuvuus ei vaikuta asiakkaan hyvään hoitoon. Kirjattuihin huomioihin voidaan palata milloin vaan, tarkistamaan mitä asiakkaan hoidossa on tapahtunut tai sovittu miten jatkossa pitää toimia. Sähköisellä kirjaamisella dokumentaatio tehdään suoraan sähköiseen tietojärjestelmään, mistä se on helpposti löydettävissä ja hyödynnettävissä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) tuli voimaan heinäkuussa 2007. Laki sisältää säännökset sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisen käsittelyn yleisistä vaatimuksista. Sen tarkoituksena on turvata näiden tietojen käytettävyys, eheys ja säilyminen sekä asiakkaan yksityisyyden suoja. Asiakastietojen käsittelylle asetettavien yleisten vaatimusten avulla luodaan perusta asianmukaiselle sähköiselle tietojenkäsittelylle, jossa edellytetään yhtenäisen tietoturvatason toteutumista kaikissa asiakkaan tietojen käsittelyn vaiheissa. Lain mukaan terveydenhuollon potilastietojen säilyttämistä ja luovuttamista varten perustetaan keskitetyt valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut tietojen arkistointia ja luovutusta varten. Kansaneläkelaitos hoitaa tietojärjestelmäpalveluita, joiden avulla potilastietoja säilytetään, käytetään ja luovutetaan sähköisesti ja tietoturvallisesti yhtenäisin perustein koko Suomessa. (Kansallisen sähköisen potilaskertomuksen vakioidut tietosisällöt 2007,13.)

Suomessa on otettu käyttöön vaiheittain kansallinen potilastietoarkisto Kanta, jonka tarkoituksena keskitetty sähköisten potilastietojen arkistointi ja terveydenhuollon palvelunantajien tiedon välittäminen. Käyttöönotto on aloitettu vuonna 2016 ja sen pitäisi olla kattava vuoteen 2020 mennessä. Tietojen siirrettävyys arkiston kautta järjestelmästä toiseen parantaa tietojen saatavuutta potilaan hoitoon osallistuvissa toimintayksiköissä. Tämä edellyttää että potilastiedot arkistoidaan teknisesti yhtenevässä muodossa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016, 6-7.)

Sähköinen tietojärjestelmä onkin alalla toimiville välttämättömyys ja edellyttää ainakin tietyiltä osin kirjaamisen yhtenäisyyttä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015, 5.) mukaan kirjaamisen yhtenäisyys perustuu terveydenhuollon valtakunnallisten sähköisten palveluiden järjestämisen vaatimukseen. Kirjaamista toteutetaan moniammatillisesti ja rakenteisen kirjaamisen periaatteiden mukaisesti tiedot ovat keskeisiltä osiltaan yhteneviä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmissä. Samoin keskeiset tietorakenteet ovat yhtenevät sekä julkisella, että yksityisellä palvelunantajalla. Potilaskertomuksen tietosisältöä voidaan hyödyntää potilastiedon dokumentoinnin lisäksi esimerkiksi hoidon saavutettavuudessa ja laadun seurannassa, toiminnan vaikuttavuudessa ja vertailtavuuden arvioinnissa sekä valtakunnallisessa tilastoinnissa ja tutkimuksessa.

HILKKA™-ohjelmisto on sähköinen asiakastietojärjestelmä, joka sopii yhteen Kanta-järjestelmän kanssa ja soveltuu hyvin sähköisen kirjaamisen eri muotoihin. Uuden tuotteen tuotekehityksessä painotetaan entisestään kirjausten reaaliaikaisuutta mobiilin käytön kautta ja tiedon jakamisen sekä löydettävyyden helppoutta.

### **5.3.1 Kirjaamisen lähtökohdat ja toteutus tutkimuskohteissani**

Tämän alaluvun sisältö perustuu kokonaisuudessaan hoivakoti 1. ja hoivakoti 2. johtajien ja hoitajien haastatteluihin, joista kerron tarkemmin luvussa 6.2.1.

Haastatteluissa korostui kirjaamisen kuuluminen kiinteänä osana hoitotyöhön. Sen koettiin olevan vahvasti osa potilasturvallisuutta ja sillä voitavan todistaa sekä dokumentoida omaa työtä. Työntekijöiden mielestä on tärkeää että kirjaukset tehdään oikein, tarkasti ja asiakaslähtöisesti. Niiden tulisi olla informatiivisia, niin että tieto välittyy seuraavalle oikein. Tästä syystä on tärkeää, että asiat kirjataan niin, että muut lukijat tietävät, mitä on tehty ja mitä pitäisi seuraavaksi tehdä. Lähtökohta on, että vaikka täysin uuden ihmisen pitäisi pystyä toimimaan kirjatun tiedon perusteella. Vuorotyössä pystytään heti järjestelmästä katsomaan, mitä on tapahtunut muissa vuoroissa tai loman aikana ja sitä kautta saamaan yleiskuvan esimerkiksi omista asukkaista ja siitä, mitä heille kuuluu.

Tehtäessä päivittäisiä kirjauksia asukkaasta kuvaillaan päivittäinen vointi, mittaukset, erityishuomiot, omaisten vierailut, ulkoilut ja viriketoiminta. Hoitajien mielestä on tärkeää merkitä laatupisteisiin vaikuttavat aktiviteettimerkinnät, koska ne siirtyvät ohjelmistosta suoraan Attendon laatu järjestelmään. Laatu järjestelmä laskee aktiviteettimerkinnät kuukausittain.

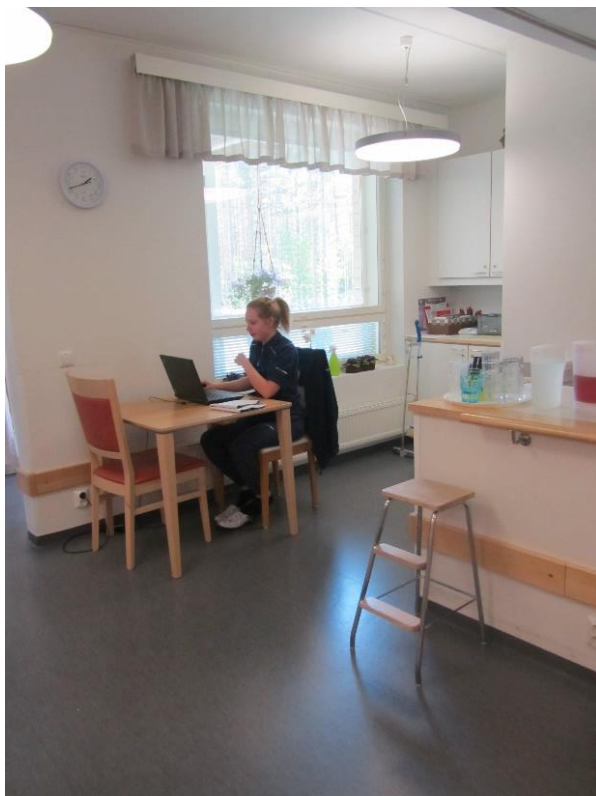
Pääsääntöisesti kirjaukset tehdään muistin perusteella. Mittaukset ja lääkitykset kirjataan paperille tai päiväkalenteriin ja siirretään kerralla HILKKA™-ohjelmistoon. Toisinaan, mittaukset kirjataan heti suoraan HILKKA™-ohjelmistoon.

Kirjaaminen tapahtuu toimistossa (kuva 9) tai ryhmäkodin yhteisissä tiloissa (kuva 10) kannettavalla tietokoneella yleensä työvuoron loppupuolella, jotta seuraava vuoro saa näin hiljaisen raportin päivän tapahtumista. Aina se ei onnistu, jos on kiirettä.



Kuva 9. Hoivakodin toimisto (Partanen 2017)

Jokainen hoitaja kirjaa vuorollaan sen, mitä on itse tehnyt. Jos tehdään yhdessä töitä, niin katsotaan, mitä toinen on kirjannut ja lisätään omat huomiot mukaan. Ei oleteta, että toinen kirjaa toisen puolesta, tai sitten kirjataan yhdessä ja laitetaan toinen havaittajaksi.



Kuva 10. Hoivakodin keittiö (Partanen 2017)

Jokaisesta asiakkaasta täytyy tehdä vähintään yksi kirjaus joka päivä, mutta yleensä kirjauksia tehdään joka vuorossa. Jos on kiire, joka vuorossa ei välttämättä kirjata, vaan pidetään muistilistaa keistä kirjaus on jo tehty ja kirjataan huomiot niille, joilta ne puuttuvat. Johtajat seuraavat kirjaamisia ja hoitosuunnitelmien tilaa lähes päivittäin.

#### **5.4 Hoitoprosessi**

Hoitoprosessi on jaoteltu viiteen eri vaiheeseen (taulukko 1). Siinä määritellään hoitoprosessin aikana asiakkaasta kirjattavat asiakokonaisuudet, jotka muodostavat yhdessä loogisen jatkumon aina tulotilanteesta hoidon suunnittelun ja toteutuksen kautta hoidon arviointiin.

Taulukko 1. Hoitoprosessin vaiheiden alle kirjattavia asiakokonaisuuksia (Kansallisen sähköisen potilaskertomuksen vakioidut tietosisällöt 2007, 24)

Hoitoprosessin vaihe	Esimerkkejä kirjattavista asiakokonaisuuksista
Tulotilanne	Potilaan taustatiedot: hoidon syy, esitiedot, ongelmat, nykytila, lääkehoito, apuvälineet, toimintakyky, terveyteen vaikuttavat tekijät ja riskitiedot. Osa tiedoista voi siirtyä myös lähetteestä merkintöjen pohjaksi.
Hoidon suunnittelu	Terveyden- ja sairaanhoitoon osallistuvien henkilöiden, potilaan ja tarvittaessa myös omaisten kanssa yhteistyössä suunniteltava potilaan hoito: hoidon tarve, hoidon tavoitteet, lääkärin määräämät tutkimukset, toimenpiteet, konsultaatiot, lääkemääräykset ja suunnitellut hoitotyön toiminnot.
Hoidon toteutus	Hoidon tavoitteiden saavuttamiseksi valitut keinot ja menetelmät, kuten tutkimukset, toimenpiteet, hoitotyön toiminnot, lääkehoito ja rokotukset. Lääkärin antama ohjaus ravitsemuksesta ja liikunnasta.
Hoidon arviointi	Potilaan voinnissa tapahtuneet muutokset ja toteutuneen hoidon arviointi suhteessa hoidon suunnitelmassa asetettuihin päätavoitteisiin: tutkimuksiin, toimenpiteisiin, lääkehoitoon, toimintakykyyn ja hoitotyön toimintoihin liittyvät muutokset.
Määrittämätön	Määrittämätöntä hoitoprosessin vaihetta käytetään niissä tilanteissa, joissa ei ole mielekästä hyödyntää mitään määritellyistä vaiheista (esim. todistukset tai rakenteistetut riskitiedot ja diagnoosit.)

Kun asiakkaan tiedot ovat sähköisessä muodossa, kaikkien tietoja tarvitsevien on helppo hyödyntää niitä. Myös hoidon arviointi helpottuu, kun asiakkaan hoitoprosessista on olemassa yhtenäinen historia. Kaikki hoitoprosessin vaiheet ovat kirjattavissa HILKKA™-ohjelmistoon ja hyödynnettävissä sekä jaettavissa jokaisen asiakkaan kohdalla.

Päivittäinen hoitotyön sisällön kirjaaminen hoitoprosessin eri vaiheissa tapahtuu valitsemalla luokitukselta tietty luokka, jota täydennetään vapaalla tekstillä. Hoitotyön kirjaamisessa hyödynnetään hoitotyön ydintietoja ja FinCC-luokituskokonaisuutta (taulukko 2). (Kansallisen sähköisen potilaskertomuksen vakioidut tietosisällöt 2007, 47).

Taulukko 2. Suomalaisen hoidon tarve- ja hoitotyön toiminto -luokitusten komponentit (Kansallisen sähköisen potilaskertomuksen vakioidut tietosisällöt 2007, 47)

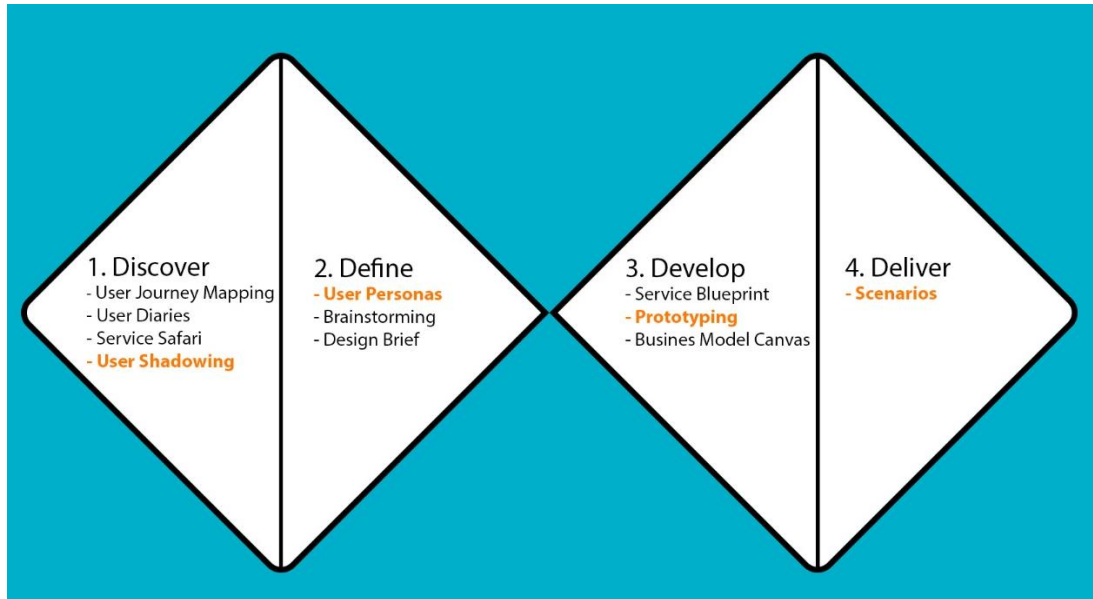
Päivittäiset toiminnot	Ravitseminen	Erittäminen	Kanssakäyminen
Psyykinen tasapaino	Hengitys	Aistitoiminta	Selviytyminen
Terveyspalvelujen käyttö	Verenkierto	Kudoseheys	Aineenvaihdunta
Nestetasapaino	Lääkehoito	Jatkohoito	Elämänkaari
Terveyskäyttäytyminen	Turvallisuus	Aktiveetti	

HILKKA™-ohjelmistossa kirjaamisessa voidaan käyttää valtakunnallisia rakenteisia kirjaamismuotoja tai sitten sinne voidaan luoda omat kategoriat kirjaajille. Kirjaamisen pitäisi olla asiakaslähtöistä ja kuvailevaa. Olisi hyvä, jos päivittäinen hoitotyön kirjaaminen olisi vuoropuhelussa asiakkaan hoitosuunnitelman ja hoitotyön arvioinnin kanssa. Näin välttyttäisiin monenkertaiselta kirjaamiselta ja pystyttäisiin paremmin seuraamaan hoidon onnistumista erilaisin mittarein. Tämä toiminnallisuus on yksi asia, jota on haluttu viedä eteenpäin uutta HILKKA™-ohjelmistoa kehitettäessä.

## 6 PALVELUMUOTOILUN MENETELMÄT JA TUTKIMUS

Työssäni olen tutkinut hoitajien käyttäjäkokemusta käytettäessä Fastroi Oy:n HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmää palveluasumiskäytössä. Tutkimus liittyi vahvasti uuden HILKKA™-ohjelmiston tuotekehitykseen ja käytettävyyden parantamiseen. Lisäksi pohdin palvelumuotoilun näkökulmasta, miten tuotteen käyttäjäkokemusta voitaisiin tutkia, kerätä ja hyödyntää jatkossa ohjelmistoa kehitettäessä.

Prosessina työni noudattaa Design Councilin kehittämään Double Diamond-mallin (kuva 11) neljää vaihetta: Discover (löytää), Define (määrittää), Develop (kehittää) ja Deliver (toimittaa). Jokaisessa vaiheessa olen käyttänyt myös kyseiseen vaiheeseen soveltuvaa tutkimusmetodia ja se on merkitty kuvaan oranssilla.



Kuva 11. Double Diamond-malli (Partanen 2017. Mukailtu Design Council)

Double Diamond -malli kuvaa hyvin sitä, milloin tulee ajatella laajemmin, hankkia tietoa ja visioida, milloin taas pitää kiteyttää ja tarkentaa kohti tavoitteita. Jokaisessa vaiheessa on käytettävänä valikoima muotoilun työkaluja ja metodeita, joista toiset soveltuvat paremmin mietittäessä isoa kuvaa ja toiset keskittyessä enemmän yksityiskohtiin. Näitä metodeja sopivasti sekoittamalla päästään parhaaseen lopputulokseen. (Design Council s.a., 8-9.)

Lähtökohtana työlleni oli olemassa oleva HILKKA™-ohjelmisto ominaisuuksiineen ja käyttäjäkokemuksineen. Näitä tutkimalla ja kartoittamalla voitiin löytää kehityskohteita uutta tuotetta kehitettäessä ja viedä käyttäjäkokemus uudelle tasolle uudessa tulevassa tuotteessa. Asiakkaan käyttäjäkokemuksen tiedostaminen ja esimerkiksi palvelupolkujen kuvaaminen auttavat hahmottamaan tuotteen ja palvelun vaatimuksia ja mahdollisuuksia uudella tavalla verrattuna entiseen. Myös markkinoinnissa ja myynnissä voidaan hyödyntää tästä tutkimuksesta saatua tietoa ja materiaalia.

Olen seuraavaksi esitellyt tutkimusmenetelmät, joilla pyrin löytämään vastaukset kysymyksiini ja kuinka niitä olen työssäni käyttänyt. Työn tulokset esittelen luvussa 7.



## 6.1 Analysointimenetelmät

Olen käyttänyt työssäni laadullisia analysointimenetelmiä. Prosessin aikana syntyi paljon materiaalia: havainnointimuistiinpanoja, videotallenteita, ääninauhoja, haastatteluja ja muita muistiinpanoja. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena löytää aineistosta jotakin uutta ja yllättävää, sellaista jota ei osata ennakoida ja joka määrittää ympäristöä uudella tavalla (Ruusuvuori 2010, 16). Näin aineistoa voidaan jäsentää myös sen mukaan, mitkä teemat sieltä nousevat esiin ja aineiston tulkinnan kautta voidaan löytää käyttäjille merkityksellisiä asioita.

Tutkimusaineiston analyysi on tapahtunut vaiheittain työn edetessä. Samalla työn suunta ja tutkimusmenetelmät ovat löytäneet paikkansa. Jokaisen prosessin vaiheen jälkeen olen luokitellut aineistoa ja koonnut siitä saadun tiedon yhteen erityyppisiin formaatteihin. Havainnoinneista sekä haastatteluista olen laatinut yhteenvedot eli niin sanotut *kenttäraportit*.

Kenttäraportit ovat tutkijan kuvaus havainnoistaan. Raportit pohjautuvat tutkijan muistiinpanoihin ja muistikuviin ja siksi ne tuleekin tehdä pian havainnoinnin jälkeen. 1-10 sivun mittaisille raporteille kuvataan, mitä on havaittu ja mitkä asiat ovat keskeisimpiä. Lisäksi raporttia voidaan täydentää tutkijan omilla ideoilla ja löydöksillä, jotka liittyvät tuotteeseen tai sen kehittämiseen. Nämä ideat on kuitenkin tarpeen merkitä erikseen, jotta ne eivät sekoitu aitojen havaintojen kanssa. (Hyysalo 2009, 115–116).

Yhteenvedojen pohjalta olen käynyt keskusteluja tuotteen kehitystiimin, tuotepäälliköiden ja työtäni ohjanneen markkinointijohtajan kanssa. Näiden yhteenvedojen ja keskustelujen perusteella on voitu määrittää millaista tietoa vielä tarvitaan, miten sitä olisi järkevintä hankkia tai miten tuotetta ja sen ominaisuuksia voisi suoraan kehittää.

Haastatteluista keräämääni ja tallentamani äänitteet kuuntelin jälkeinpäin ja kirjoitin niistä esiin nousseita asioita haastattelurunkoa apuna käyttäen. En literoinut haastatteluista kokonaan sanasta sanaan, sillä se ei ole tarpeellista, kun kiinnostus kohdistuu haastattelujen asiasisältöihin (Ruusuvuori 2010, 425). Molempien haastattelukierrosten ja haastattelutallenteiden läpikäynnin

jälkeen kokosin niistä nousseet merkittävimmät asiat ja huomiot yhteen jatkoa varten.

Ohjelmiston käytön havainnoinnin analyysin tein katsomalla videotallenteet ja luokittelemalla kaikki päivittäisen kirjaamisen vaiheet taulukkoihin (kuva 12). Janne Pekkalan (2005, 159) mukaan aineiston järjestely on samalla aineiston analysointia sekä tulkintaa, joiden avulla saadaan perusteltavissa olevaa ymmärrystä käyttäjän tarpeista.

	toiminta	välilehti	valikko		klikkaus
Hoitaja 1	Kirjautuu HILKKAAn tietty ryhmäkotiin	Aloitussivu			alaveto+klikkaus
	Tutkii etusivulla tehtävälistaa	Etusivu			vapaa teksti
		Asiakas 1	valitsee nimen		TALLENNA
		Huomiot	lisää usea huomio		Korjaa/täydentää aiempaa huomiota
		Usean huomion lisääminen	tyyppi		
			Kipu		
			A: valitellut edelleen oikean jalan kipua. on tuskainen kivusta. jalan nostot ja kääntelyt sängyssä		
			tyyppi		
			Ulkoiluhuomio		
			A: ulkoilemassa ollut lounaan jälkeen.		
			tyyppi		
			Ravitsemus		
			A: aamupalan syönyt hyvin, mutta lounas ei maistunut.		
			TALLENNA		
		Asiakas 2	katselee listaa ja tekee paperilistan asiakkaista kenet on jo kirjattu		
			valitsee nimen		
		Huomiot	lisää usea huomio		
		Usean huomion lisääminen	tyyppi		
			Hygienia		
			A: suihkussa pesulla käynyt		
			tyyppi		
			Katselee listaa ja miettii mihin luokkaan tekisi kirjauksen --> ei löydy aina sopivaa		
			Erittäminen		
			A: vaihdettu uusi katetri		
			tyyppi		
			Ravitsemus		
			A: ruuat maistuneet huonosti lounaalla		
			TALLENNA		
		Terveystiedot	Fysiologiset mittaukset		
			Lisää mittaus		
		Mittauksen lisääminen	Mittaus		
			Virtsan määrä		
			tulos (500ml)		
			selite (kirkasta, sakkua)		
			TALLENNA		

Kuva 12. Ohjelmiston käytön havainnoinnin analyysi (Partanen 2017)

Näistä taulukoista pystyttiin näkemään esimerkiksi useimmiten toistuvat toiminnot, eniten käytetyt huomiotyyppit, klikkausten määrät ja työskentelyn yksilölliset erot. Luokittelun ja analyysin perusteella voitiin miettiä, miten työskentelyä voitaisiin sujuvoittaa jatkossa.

Hoitajan työpäivän havainnoinnista sekä sen aikana käydyistä keskusteluista ja kysymyksistä sain lisää täydentävää tietoa ja kokonaiskuvan palveluasumisyksikön päivän kulusta palvelupolkuja ja skenaariota varten. Palvelupolun ja skenaarion rakentaminen on myös tutkimusmateriaalin luokittelua ja

analysointia palvelun tai tuotteen käytön kannalta merkittäviin asioihin ja vuorovaikutussuhteisiin (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko, Koski 2003, 61).

## 6.2 Käyttäjäkokemuksen kerääminen

Käyttäjäkokemuksia kerätessä pyritään pääsemään kiinni käyttäjien arvo maailmoihin, toimintaympäristöihin ja aitoihin tilanteisiin (Huotari ym. 2003, 25). Näiden keräämiseen on olemassa erilaisia menetelmiä, ja esittelen tässä niistä ne, joita olen omassa työssäni käyttänyt tai liittyvät HILKKA™-ohjelmiston kehittämiseen oleellisesti muuten.

### 6.2.1 Haastattelut

Erilaiset haastattelut kuuluvat käyttäjätutkimuksen perusmenetelmiin. Haastatteluissa käyttäjät pääsevät kertomaan itse omia tulkintojaan asioista ja kertomaan toimintonsa taustoista. (Hyysalo 2006, 117.)

Teemahaastattelussa käydään läpi tietyt ennakkoon mietityt teemat vapaassa järjestyksessä. Teemahaastattelulla saadaan kerättyä tietoa silloin, kun aihe on tutkijalle tuntemattomampi tai halutaan saada tietoon käyttäjälle olennaisia seikkoja tutkittavasta aiheesta. (Pekkala 2005, 157.)

Puolistrukturoitu haastattelu etenee niin, että kaikille haastateltaville esitetään samat tai likipitään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Joidenkin määritelmien mukaan puolistrukturoidussakin haastattelussa – kuten teemahaastattelussa – voidaan vaihdella kysymysten järjestystä. Täysin yhtenäistä määrittystä osittain strukturoitujen haastattelujen toteutuksesta ei ole olemassa. Osittain järjestelty ja osittain avoin haastattelu sijoittuu formaaliudessaan täysin strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välille. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47.)

Ensimmäiseksi tein strukturoidut teemahaastattelut kahden Attendon palveluasumisyksikön johtajalle ja neljälle hoitajalle. Tarkoituksena oli saada tarkempaa tietoa siitä, miten ja mihin he käyttävät HILKKA™-ohjelmistoa omassa työssään. Hoitajien haastatteluihin yhdistin vielä ohjelmiston käytön havainnointia. Lisäksi olen työtäni varten haastatellut Fastroin työntekijöitä tarpeen mukaan, niin yrityksen vaiheisiin kuin tuotteen teknisiin ominaisuuksiin liittyen.

Haastatteluista sain poimittua hyvin perustietoa siitä, miten eri käyttäjät käyttävät ohjelmistoa. Esille nousi myös joitakin yksikkökohtaisia eroavaisuuksia. Kysyin haastateltavilta myös heidän mahdollisista muista ohjelmiston käyttökokemuksistaan sekä haasteista tai toiveista ohjelmiston kehittämiseksi (liite 1).

Molempien haastattelukierrosten jälkeen koostin yhteenvedot haastateltavien vastauksista ja niihin liittyvistä omista ajatuksistani. Yhteenvedot koettiin hyödyllisiksi ja niistä saatiin tukea ja uusia ajatuksia tuotteen kehitystyölle (Piironen 2017). Kävimme myös uuden tuotteen arkkitehtuurista vastaavan Arto Piironen kanssa keskusteluja, joista yhdessä pohdimme tuloksia ja ideoimme eri mahdollisuuksia ratkaisuksi esille nousseisiin haasteisiin.

#### *6.2.1.1 Johtajat*

Aloitin oman käyttäjätutkimukseni tekemällä teemahaastattelut asumispalvelukotien johtajille (liite 1). Haastattelin heitä yleisellä tasolla esimerkiksi kirjaamiseen liittyvistä käytänteistä, ja asumispalvelun ohjelmistolle asettamista vaatimuksista sekä heidän omista ohjelmiston käyttökokemuksistaan. Halusin saada selville, mitkä ylipäättään ovat lähtökohdat, joihin ohjelmiston käytöllä pyritään ja mitä se merkitsee hallinnollisesta näkökulmasta.

Tärkeimpänä havaintona johtajien haastatteluista nousi ohjelmiston tärkeys viestintävälineenä. Ohjelmiston viestiominaisuutta käytettiin päivittäin yhteisistä asioista tiedottamiseen ja myös viikkokokousten pöytäkirjat jaettiin ohjelmiston kautta. Haastavimpana koettiin hoitajaksojen ja laskutustietojen hallinta ja niihin liittyvät asiat.

Omassa työssään tärkeimpänä asiana johtajat kokivat henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin sekä yhteistyön omaisten kanssa. He kokivat toimivansa esimerkkeinä muille ja halusivat innostaa ja kannustaa muuta henkilöstöä heidän työssään. Tärkeänä koettiin että voisi olla läsnä niin työntekijöille, asiakkaille kuin heidän omaisilleenkin. Myös Attendon arvojen ja ohjeiden välittäminen sekä noudattaminen koettiin tärkeäksi.

Ohjelmistoon liittyen tärkeimpinä asioina esiin nousivat asiakastietojen ja hoitajaksojen oikeellisuus sekä laskutustiedot. Päivittäisessä kirjaamisessa tarkkailtiin sitä, että huomioita kirjataan joka vuorossa. Tietyistä kirjauksista, kuten ulkoilut, omahoitaja huomiot, aktiviteetit ja läheishuomiot, tiedot menevät suoraan Attendon omaan laatujärjestelmään, jota seurattiin myös.

Itselle suurimpana haasteena koettiin laskutuksen käyttöönottoon liittyvien asioiden opettelu. Tämä johtui tietojen repaleisuudesta ja asiakkaiden erilaisista sopimuksista. Kuitenkin johtajat kokivat, että kun asiat oli opetellut kerran, niin ohjelmiston käyttö oli vaivatonta. Toisena asiana esiin nousi ohjelmiston ominaisuuksien määrä: niitä kaikkia ei tiedetty olevankaan tai niitä ei osattu käyttää.

Johtajan näkökulmasta katsottuna hoitajien suurimmat ongelmat HILKKA™-ohjelmiston käytössä liittyivät siihen, että kaikkia viestejä ei lueta ja näin tärkeät asiat eivät aina tavoita kaikkia. Toinen hoitajien työskentelyyn vaikuttava asia on hoitotyön yhteenvetojen päivittäminen, joka laahaa perässä, kun aikaresurssit eivät aina riitä.

Ohjelmiston käytön uhkina esiin nousi ohjelmiston auki jääminen ja se, että joku käyttäisi sitä toisen tunnuksilla. Lisäksi yhteys- tai käyttökatkot nähtiin mahdollisina uhkina tiedon saannin tai kirjaamisen kannalta.

Erilaisia muistutustoimintoja ja varmistustoimintoja kaivattiin lisää. Esimerkiksi silloin, kun hoitaja olisi epähuomiossa tekemässä jotain outoa, ohjelmisto voisi estää sen tai varmistaa, halutaanko kyseinen asia todella tehdä. Tai jos hoitaja ei ole kirjautunut ohjelmistoon tietyn ajan kuluessa, tärkeät viestit voisivat ponnahtaa esille ja näin varmistuisi että tärkeät viestit tulisi luettua.

Muistutus voisi tulla myös silloin, jos tarvittavia kirjauksia puuttuu asiakkaalta. Nykyisin hoitajilla tätä varten pöydillä paperisia muistilistoja, joilta merkitään kirjaukset tehdyiksi.

Haastatteluissa nousi esille myös tarve perusteellisempaan koulutukseen ohjelmiston käyttökoulutukseen. Uusia ominaisuuksia tulee, mutta haaste on, miten niitä saataisiin jalkautettua hoitajille nopeasti ja samassa tahdissa, kun henkilöstö vaihtuu usein ja työ on vuorotyötä.

### 6.2.1.2 Hoitajat

Hoitajille tein (liite 2) strukturoidut teemahaastattelut ennen heidän työkuvaansa tutustumista ja havainnointia pohjatietojen keräämiseksi. Kaikki haastattelemani hoitajat olivat käyttäneet HILKKA™-ohjelmistoa neljä vuotta. Näillä haastatteluilla pyrin saamaan tietoa hoitajien suhtautumisesta digitaalisiin järjestelmiin ja niiden käyttöön, sekä mielipiteitä HILKKA™-ohjelmiston soveltamisesta heidän työhönsä. Samalla tarkoituksena oli myös rikkoa jäätä ennen havainnointia.

Hoitajien työ on pääasiassa vanhusten hoitoa eli siihen kuuluu asukkaiden perushoito, päivittäiset aamutoimet, pyykkihuolto, joskus vähän siivousta, lääkehuolto, viriketoiminta, ulkoilu, ruokahuolto, päivittäisestä hygieniasta huolehtiminen sekä hoidolliset toimenpiteet kuten haavanhoito ja mittaukset. Tärkeimpinä asioina koettiin asiakkaiden kanssa oleminen ja heidän hoitaminen. Tavoitteena on asukkaiden hyvinvointi ja se, että he olisivat tyytyväisiä ja heidän arkensa olisi mieluista. Työn tekemisen kannalta koettiin, että asiat haluttiin tehdä rauhallisesti, tarkasti ja perusteellisesti.

Hoitajien haastatteluista kävi ilmi, että ohjelmistoa käytettiin päivittäin varsinkin kirjausten tekemiseen sekä päiväkalenterin asiakaskohteisten tehtävien seuraamiseen. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle tehdään hoitosuunnitelma ja sitä päivitetään tarpeen mukaan tai ainakin kolmen kuukauden välein. Ajatuksena on, että kaikki asiakkaan hoitoon ja sen seurantaan liittyvä tieto löytyy ohjelmistosta ja se on sieltä käytettävissä, siirrettävissä tai tulostettavissa tarpeen mukaan. Esimerkiksi asiakkaan siirtyessä sairaalahoitoon ohjelmistosta saadaan tulostettua hoitotyön yhteenveto ja lääkelistat asiakkaan mukaan.

Myös hoitajat kokivat HILKKA™-ohjelmiston tärkeänä viestintävälineenä. Näytöltä näkee heti, jos on jotain yleistä viestittävää ja perinteisistä viestivihkoista pyritään eroon. HILKKA™-ohjelmiston kautta hoitajat näkevät niin tiimipalaverien muistiot, johtajan viimeisimmät yksikön huomiot kuin kaikille tiedotettavat asiatkin.

Hoitajista ohjelmiston vahvuuksia olivat yksinkertaisuus, helppokäyttöisyys ja selkeys. Hoitajat kokivat, että kaikki perusasiat on helppo löytää muutaman

klikkauksen takaa. Toisaalta mietittiin selkeyden ja helppouden voivan johtua myös siitä, että on jo oppinut käyttämään ohjelmistoa.

Heikkoutena kirjaamisessa nähtiin, että sopivan kirjaustyypin löytäminen on toisinaan haastavaa. Mahdolliseksi uhkaksi mainittiin ohjelmiston auki jääminen. Tällöin joku toinen hoitaja voisi mennä toisen tunnuksilla sisään ja tehdä kirjauksia. Asukkaita ei koettu uhkana siinä mielessä, että he pystyisivät kirjaamaan ohjelmistoon jotain. Myös tietoturva mietitytti hoitajia välillä. Esimerkiksi joskus fysioterapeutit tekevät kirjauksia HILKKA™-ohjelmistoon, niin silloin tietoturva ja salassapitovelvollisuus saattavat katketa. Tällaisissa tilanteissa on pyritty siihen, että hoitaja on paikalla, etteivät fysioterapeutit pääse katselemaan muiden tietoja, kuin vain sen asiakkaan kenelle he tekevät kirjausta. Mahdollisuutena nähtiin asiakkaiden läheisten kanssa viestittely ohjelmiston kautta.

### **6.2.2 Havainnointi**

Havainnoinnin tarkoitus on syventää käyttäjäymmärrystä ja saada kerättyä niin sanottua hiljaista tietoa tuotteen käyttöön liittyvistä seikoista. Tuotteen suunnittelijalla ja kehittäjillä on omat ennakkokäsityksensä siitä, miten ja mihin tuotetta käytetään ja niitä on hyvä testata havainnoinnin avulla. Kun tutkitaan eri käyttäjäryhmien toimintaa ja palvelukokemusta, voidaan samalla tutkia myös tuotteen eri käyttäjäryhmien keskinäisiä suhteita ja niihin vaikuttavia tekijöitä. (Hyysalo 2006, 100.)

Omassa opinnäytteessäni käytin kahden havainnointimenetelmän yhdistelmää osana suunnitteluprosessia. Havainnoin hoitajien työskentelyä heidän omassa toimintaympäristössään ja keskityin erityisesti kirjaamiseen liittyviin asioihin. Havainnot merkitsin osittain valmiiksi laadittuun pohjaan, jossa oli tilaa myös ennakoimattomille havainnoille Toisella kerralla kirjasin/kirjoitin havaintoni vapaamuotoisesti prosessin aikana. Tuotteen käytön havainnointia dokumentoin myös videolle, jotta aineistoon voidaan palata myöhemminkin ja jotta on myös tuotekehitysryhmän käytössä tarvittaessa. En kuitenkaan tyytynyt pelkästään passiiviseen havainnointiin, sillä tein tarkentavia kysymyksiä aina tarpeen mukaan ja osallistuin hoitokodissa hoitajan kanssa päivän työtehtäviin, eli havainnointini oli osallistuvaa (Hyysalo 2009, 114).

Näiden havainnointien pohjalta saatiin tietoa käyttäjistä, itse tuotteesta ja sen käytettävyydestä sekä tuotteen käyttöympäristöistä. Kun havainnoinneista saatu tieto analysoidaan ja sitä verrataan ennakkokäsityksiin ja jo olemassa oleviin ratkaisuihin, tuotetta voidaan parantaa ja palvelukokemusta suunnata oikeaan suuntaan (Menetelmäblogi 2017a). Havainnointien tuloksista riippuen tämän jälkeen voidaan tehdä vielä yksilö- tai ryhmähaastatteluja, jos ne ovat tarpeen.

Ensimmäistä käyttämäni havainnointimenetelmää kutsutaan ”a Day in the life”-menetelmäksi. Menetelmässä seurataan havainnoinnin kohdetta tietyssä tilanteessa ja ympäristössä kulkemalla mukana hänen normaaleissa rutiineissaan ja tehden reaaliaikaisia muistiinpanoja havainnoista. ”A Day in the life”-menetelmän avulla päästään seuraamaan hoitajien työskentelyä ja toimintaa läheltä heidän omassa työympäristössään. (Menetelmäblogi 2017a.)

Toisena menetelmänä käytin Contextual Inquiry (CI) eli toimintaympäristökartoitusta, joka on yhdistelmä havainnointia ja haastattelua. Siinä tutkija menee todellisiin käyttötilanteisiin ja -ympäristöihin. Tässä menetelmässä käyttäjä on todellinen asiantuntija ja tutkija oppilas. Tutkija havainnoi käyttäjää hänen omassa ympäristössään ja haastattelee tätä samalla. Menetelmän avulla saadaan runsaasti tietoa kohderyhmästä, sen tarpeista ja laitteiden käytöstä. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko, Koskinen 2003, 55.)

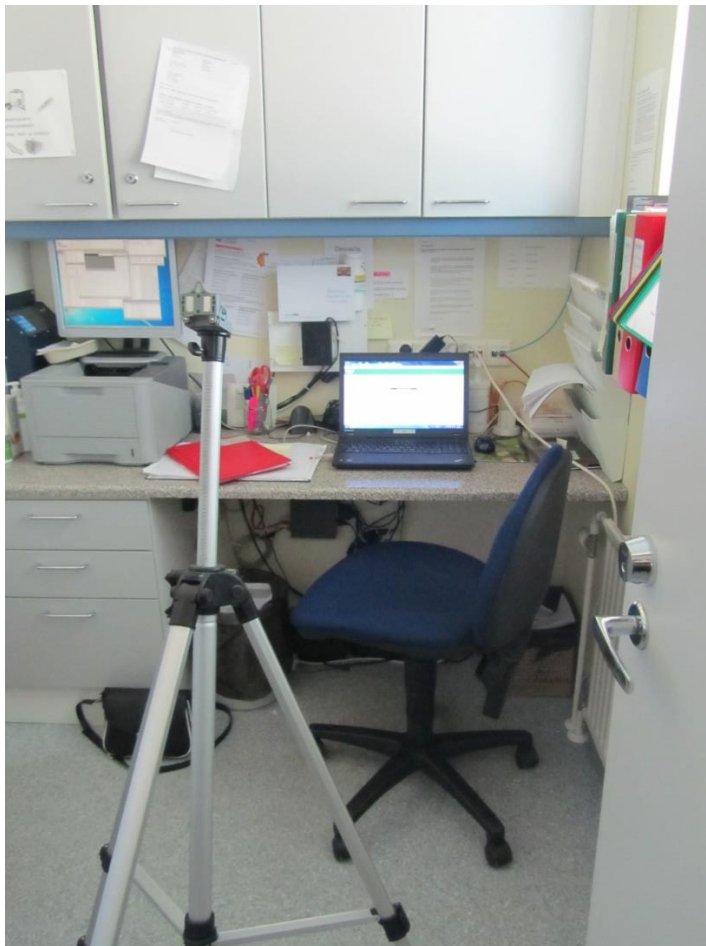
Kaikista havainnoinneista tein yhteenvedot, jotka toimitin uuden tuotteen kehitystiimin vetäjälle Arto Piroselle, joka kävi havaintojani läpi oman tuotekehitystiiminsä kanssa. Hoitotyön kirjaamiseen liittyvän videon ja kategorisointimateriaalin jaoin koko tuotekehitystiimille, jotta he näkisivät, miten kirjaukset oikeasti tehdään vanhalla HILKKA™-ohjelmistolla.

#### *6.2.2.1 Hoitotyön kirjaamisen havainnointi*

Tein ensimmäiseksi haastattelujen yhteydessä tuotteen käytön havainnointia päivittäisten huomioiden kirjaamisesta HILKKA™-ohjelmistoon hoitajittain. Tällä halusin nähdä hoitajakohtaisia kirjaamiseen liittyviä eroja ja tuottaa materiaalia ohjelmistosuunnittelijoille nykyisen ohjelmistoversion käytöstä.

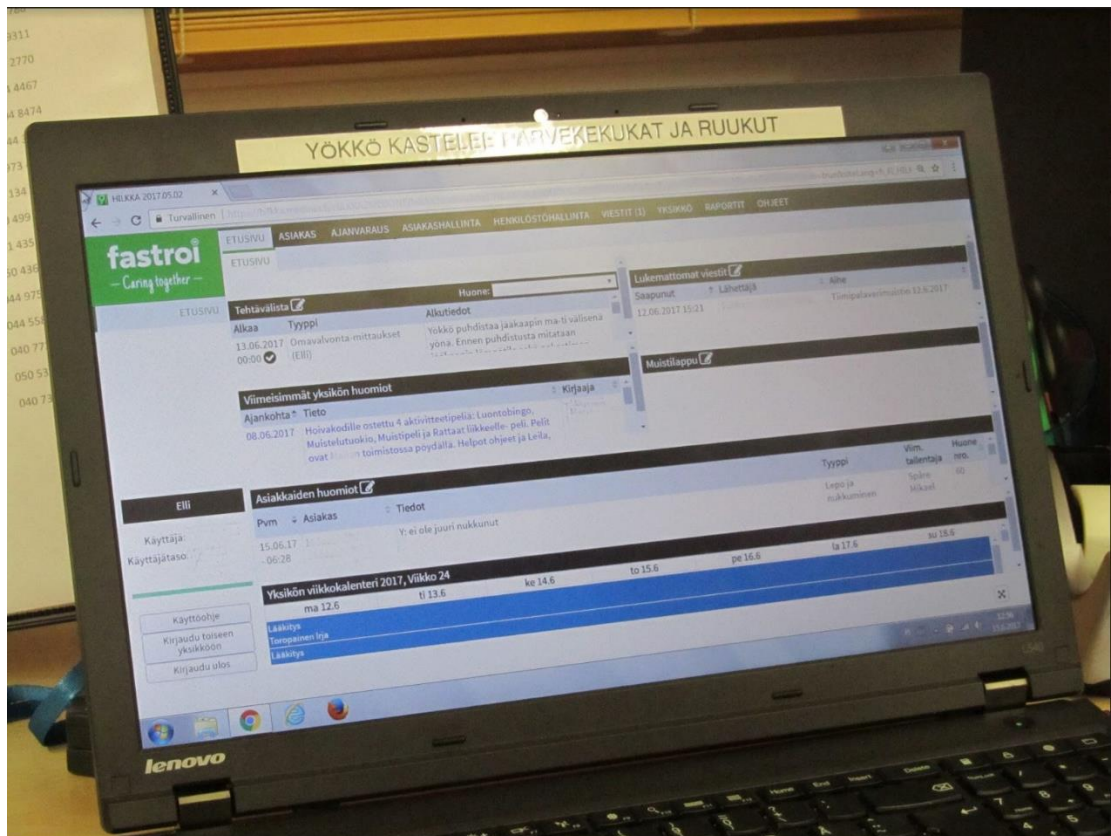


Kirjaamistilanteessa hoitaja tallensi jokaisen hoitamansa asiakkaan tietoihin oman työvuoronsa aikana tekemänsä hoitotoimenpiteet, mittaukset ja muut huomiot HILKKA™-ohjelmistoon. Havainnoidakseni hoitotyön kirjaamista konkreettisesti, halusin tarkkailla, miten se tapahtuu oikeasti ja millaisia vaiheita se sisältää.



Kuva 13. Kirjaustilanteen tallentaminen HILKKA™-ohjelmistoon (Partanen 2017)

Kuvasin päivittäisten kirjausten syöttämisen HILKKA™-ohjelmistoon (kuva 13) ja tein havainnoinnin lomassa muistiinpanoja ja tarkentavia kysymyksiä hoitajille.



Kuva 14. Ruutunäkymä videotallenteesta (Partanen 2017)

Kuvatessa rajasin näkymän niin, että siinä näkyi pelkkä tietokoneen näyttö (kuva 14) ja että tallenteelta pystyi jälkepäin näkemään tarkasti kaikki hoitajan tekemät klikkaukset, kirjaukset ja liikkumisen ohjelmistossa.

Tallenteista hoitajittain tekemäni luokittelut (kuva 15) ja itse tallenteet toimitin uuden tuotteen kehitystiimille tukimateriaaliksi suunnittelutyöhön. Näistä he pystyvät katsomaan, miten kirjaukset hoidetaan nykyisessä ohjelmistossa ja miten ominaisuuksia voitaisiin parantaa uudessa tuotteessa.

	toiminta	välilehti	valikko				klikkaus
Hoitaja 2	Kirjautuu HILKKAan tietty ryhmäkotin	Aloitussivu					alasveto+klikkaus
		Etusivu					vapaa teksti
	Asiakas 1	valitsee nimen					TALLENNA
	Huomiot	lisää usea huomio					Korjaa/tydentää aiempaa huomiota
	Usean huomion lisääminen	tyyppi					
		Hygienia					
		A. Saunassa käynyt avustettuna, hyvin osallistunut pesuihin					
		tyyppi					
		Aktiivteetti huomio					
		A. Avustanut lakanoiden vaihdossa					
		tyyppi					
		Ihohoito					
		A. Iho siistissä kunnossa					
		Palaa edelliseen Aktiivteetti-huomioon ja lisää: Miesten saunapäivä, tervan tuoksuiset löylyt ottanut ja saunoaluon juonut.					
		tyyppi					
		Ihohoito					
		tyyppi					
		(tyhjä)					
		Palaa edelliseen Ihohoito-huomioon ja lisää: Parran ajanut itse.					
		TALLENNA					
	Asiakas 2	valitsee nimen					
	Huomiot	lisää usea huomio					
	Usean huomion lisääminen	tyyppi					
		Hygienia					
		A. Peti pedattu, itse pukenut					
		tyyppi					
		Mieliala ja käyttäytyminen					
		A. Hyväntuulinen ja rauhallinen ollut					
		TALLENNA					
	Asiakas 3	valitsee nimen					
	Huomiot	lisää usea huomio					
	Usean huomion lisääminen	tyyppi					
		Aktiivteetti huomio					
		A. Miesten saunapäivä, tervan tuoksuiset löylyt ottanut.					

Kuva 15. Ohjelmiston käytön havainnoin luokittelua. (Partanen 2017)

Luokittelussa on nähtävillä hoitajan toiminta, välilehti, millä liikutaan sekä valikko, millä operoidaan. Värikoodien avulla voidaan nähdä mitä toimintoja tehdään ja jo yhdellä silmäyksellä pystytään erottamaan, mitä toimintoja tehdään eniten ja mitä vähiten. Myös korjaukset ja työn etenemisen kannalta taaksepäin palaaminen erottuvat selvästi.

Tarkemmassa analyysissä voidaan tarkastella käytetyimpiä huomiotyyppejä tai sitä, tehdäänkö huomiot käyttämällä yksittäisen vai usean huomion lisäämiseen tarkoitettua toimintoa. Vertailtaessa hoitajien tapoja toimia ja heidän latimaansa vapaata tekstiä hoitotoimenpiteistä, saadaan selville yksilökohtaiset eroavaisuudet kirjauksissa ja voidaan ohjelmiston käytön näkökulmasta miettiä, pitäisikö joitakin asioita yhtenäistää.

#### 6.2.2.2 Hoitajan päivän seuraaminen

Vaikka sain haastatteluista ja kirjaamisen havainnoinnista paljon tietoa ohjelmiston käytöstä, niin hoitajien kuin johtajienkin työtehtävissä, minusta tuntui, että tieto oli irrallista ja se olisi hyvä sitoa vielä oikeaan kontekstiinsa eli asumispalveluyksikön arkeen.

Tästä syystä päätin vielä mennä yhden työvuoron ajaksi seuraamaan hoitajien työskentelyä ja asukkaiden elämää hoivakoti 2. yksikköön. Ajatuksena oli kulkea yhden työvuoron ajan yhden hoitajan mukana ja tarkkailla aidoissa tilan-

teissa, miten hoitaja tekee työtään ja mitä kaikkea siihen kuuluu. Samalla havainnoin ympäristöä, asiakkaita, muita hoitajia, tiloja ja kaikkea mitä hoitotyöhön liittyi.

Tämän havainnointikierroksen aikana minulle hahmottui hoitajan päivän kulku eri vaiheineen ja työtehtävineen. Huomasin, että ohjelmiston käyttö päivän aikana normaalitilanteessa rajoittui oikeastaan vain työvuoron lopussa tapahtuvaan kirjaamiseen. Havainnointi korosti sitä, että hoitajan työ on ennen kaikkea asiakkaiden kanssa olemista ja heidän tarpeistaan huolehtimista, ei niinkään tietokoneella roikkumista. Laki kuitenkin edellyttää asiakkaan päivittäisen terveyden tilan seuraamista ja sähköistä kirjaamista niin, että tieto on saatavilla eri käyttäjille paikasta riippumatta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon... 9.2.2007/159).

Kun kirjaukset tehdään vasta vuoron loppuksi, on päivän aikana ehditty tehdä paljon asioita, joita on kirjoitettu ylös erilaisille papereille ja korteille tai luetaan omaan muistiin. Jossain välissä myös tulostettu päiväkalenteri, johon oli merkitty esimerkiksi mittauksia ja asiakkaiden tärkeitä yksittäisiä tapahtumia oli hävinnyt.

Havainnointini aikana pääsin mukaan hoitajan päivittäisiin työtehtäviin ja päivärytmiin, sekä juttelemaan niin hoitajien, harjoittelijoiden kuin asiakkaidenkin kanssa. Näkemykseni palveluasumisesta, siellä työskentelystä ja HILKKA™-ohjelmiston käytöstä pääsi oikeaan kontekstiin ja mittasuhteisiin. Samalla haastattelussa tiukasti ohjelmistoon ja kirjaamiseen liittynyt tieto konkretisoitui ja näin mistä kirjattavat asiat oikeasti tulevat ja mitä ohjelmistoon tehtävät merkinnät todellisuudessa hoitotyössä tarkoittavat.

Oli mielenkiintoista nähdä kuinka hoitajat kommunikoivat keskenään, miten asiakkaille omaiset olivat kovin tärkeitä, kuinka hoitajat juttelivat asiakkaiden kanssa, miten harjoittelijoille opetettiin asioita ja paljon muuta hoitokodin arjesta. Tämä havainnointi oli ideoita herättävää ja antoi viitteitä siihen, miten tulevaisuudessa voisi HILKKA™-ohjelmistolla tai muilla teknologian apuvälineillä helpottaa niin hoitajien työtä kuin parantaa asiakkaiden elämänlaatua ja hoitoa.

Tein paljon muistiinpanoja päivän aikana ja kirjasin ylös systemaattisesti kaikki kirjaamiseen liittyvät asiat, mutta myös kaiken muun mielenkiintoisen, mikä voisi olla merkityksellistä. Näiden muistiinpanojen ja aikaisempien havainnointien ja haastattelujen pohjalta analysoin kokonaisuutta ja rakensin hoitajan päivää kuvaavan palvelupolun (liite 3).

#### 6.2.2.3 Käyttöympäristön havainnointi

Samalla kun havainnoin tuotteen käyttöä, tutustuin myös sen käyttöympäristöön. Tuotetta kehitettäessä ja käyttäjiä tutkittaessa on oleellista tietää myös, millaisessa käyttöympäristössä tuotetta käytetään. Näin nähdään, mihin kaikkien palvelu tai tuote vaikuttaa tai tukeutuu (Hyysalo 2006, 147). Tällä havainnoinnilla pyrin saamaan tietoa siitä, kuinka HILKKA™-ohjelmiston käyttö linkittyy päivittäisiin toimiin, fyysiseen ympäristöön (kuvat 16 ja 17) ja miten usein päivässä tuotetta käytetään. Samalla tutkin mahdollisen mobiilisovelluksen soveltuvuutta asumispalvelukäyttöön Attendon yksiköissä ja sitä, miten sovelusta voitaisiin hyödyntää hoitajien työn sujuvoittamisessa.



Kuva 16. Hoivakodin asiakastila (Partanen 2017)

Ohjelmistoa käytettiin johtajien omissa huoneissa pöytäkoneilta, toimistossa tai asiakastilojen ruokailutilassa kannettavalaa tietokoneelta. Vaikka

hoitokodeissa on käytössä sähköiset järjestelmät, paljon tietoa säilötään ja käsitellään kuitenkin edelleen myös paperisessa muodossa (kuva 17).



Kuva 17. Hoivakodin toimisto (Partanen 2017)

Asiakkaiden huoneet oli sisustettu heidän omilla kalusteillaan ja osassa huoneista oli esillä paljon omaisiin liittyviä kuvia ja muistoja. Eräs asiakas kertoi merkitsevänsä kalenteriin omaisensa seuraavan vierailun ja odotti sitä aina kovasti. HILKKA™-ohjelmisto tai muutkaan teknologiaratkaisut eivät näkyneet asunnoissa ollenkaan. STTInfon (2017) mukaan joissakin Attendon yksiköissä on otettu koekäyttöön jättikokoiset Yetitabletit, joiden avulla voidaan helpottaa yhteydenpitoa läheisiin tai joita voidaan käyttää viriketoimintaan muistipelien ja liikkumisen edistäjänä. Tämä voisi mahdollistaa myös asiakkaan aktiivisemmän osallistumisen oman hoitonsa suunnitteluun, voinnin seuraamiseen ja hoidoin arviointiin.

Toisessa hoivakodissa joidenkin asiakkaiden huoneissa oli turvallisuutta lisäämässä lattia-anturit, joiden avulla pystyttiin seuraamaan asiakkaiden liikkeitä tilassa tietokoneen ruudun kautta. Näin saatiin tietoa, jos asukas oli vaikka kaatunut tai ollut pitkään kylpyhuoneessa, ja voitiin mennä tarkistamaan tilanne nopeasti. Ongelmana tällä hetkellä on kuitenkin vielä eri järjestelmien vaatimat sovellukset, ja olisikin hyvä, jos tulevaisuudessa kaikki tarvittavat ohjelmistot pystyttäisiin liittämään yhteen rajapintojen avulla. Tällöin hoitajien työssä, muistettavien salasanojen tai hälytinalitteiden määrä saataisiin rajattua kohtuullisemmaksi kuin tällä hetkellä.

Kysyin myös johtajien mielipidettä mobiilin kirjaamisen mahdollisuuksista palveluasumiskäytössä ja selvisi, että lähtökohtaisesti se nähtiin hankalana. Ongelmana on laitteiden kuljetus, kun kaikki ylimääräinen on tiellä ja parhaimmillaan tällä hetkellä hoitaja kantaa jo kolmea eri mobiilia mukanaan. Koettiin, ettei mobiilista kirjaamisesta olisi heille hyötyä.

Hoitajien näkemykset asiaa kohtaan olivat myönteisempiä kuin johtajien. Mobiilissa kirjaamisessa nähtiin mahdollisuuksia työn sujuvuuden parantamisen kannalta. Koettiin, että suoraan mobiiliin kirjaaminen tuottaisi reaaliaikaista tietoa ja muistinvarainen kirjaaminen jäisi vähemmälle. Toisaalta ajateltiin, että jo nykyisin on helppo tehdä asukastiloissa olevilla kannettavilla tietokoneilla tarvittaessa kirjaamisia ja paperisen päiväkalenterin käyttö on ihan sujuvaa nyky muodossaan. Lisäksi osa hoitajista ajatteli, että mobiili kirjaaminen hidastaisi päivärytmiä tai voisi olla haasteellista esimerkiksi niille, jotka käyttävät lukula-seja.

Hoitajat myös miettivät miten, omaiset suhtautuisivat siihen, että hoitajat käyttävät mobiileja työpäivän aikana. Tähän ratkaisuksi mietittiin, että asiasta voitaisiin viestiä positiivisesti sekä korostaa tiedon reaaliaikaisuutta ja sitä kautta hoidon laadun paranemista.

### **6.2.3 Käytettävyytestaus**

Käytettävyytestauksella tutkitaan ohjelmistotuotteen käyttöä. Sillä pyritään systemaattisesti tutkimaan muun muassa toimintojen vastaavuutta, ryhmittely, liikkuminen, tuotteen vastaavuus käyttäjän tottumuksiin, graafinen suunnittelu

ja väritys, nimeäminen ja symbolit. Testauksen voi tehdä empiirisesti todellinen loppukäyttäjä tai se voidaan suorittaa erilaisin asiantuntija-arvioinnein. (Hyysalo 2006, 159–161.)

Tuotteesta tehdään käytettävyydestä demo- ja protovaiheissa todellisten asiakkaiden kanssa. Halukkaat testikäyttäjät pääsevät kokeilemaan uutta ohjelmistoa oikeassa ympäristössään ennen tuotteen varsinaista käyttöönottoa. Samalla he lupautuvat kommentoimaan tuotteen toimivuutta ja ominaisuuksia sekä antamaan palautetta ohjelmistosuunnittelijoille. Tässä yhteydessä voidaan testata uusia ominaisuuksia, joita tämän projektin aikana saadaan tuotteeseen ja palveluun mukaan kehitettyä.

### **6.3 Palvelupolut**

Palvelupolulla kuvataan asiakkaan kokema palvelu vaiheittain. Polku koostuu palvelutuokioista, jotka taas sisältävät useita kontaktipisteitä. Kontaktipisteet ovat kohtia, joissa asiakas on kontaktissa palveluun aistiensa kautta. Näitä ovat esimerkiksi ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 79–81.)

Työssäni kuvaan hoitajan nykyisen palvelupolun Attendon asumispalveluyksikössä liittyen HILKKA™-ohjelmiston käyttöön ja lisäksi laadin niin sanotun tulevaisuuden palvelupolun eli skenaarion. Vaikka HILKKA™-ohjelmisto onkin tuote eikä varsinainen palvelu, haluan kuvata näillä palvelupoluilla HILKKA™-ohjelmiston käyttöä ja sen linkittymistä hoitajien päivittäisiin töihin. Näin saadaan tuotua esille kehitettävän tuotteen työtä parantavat ominaisuudet konkreettisesti kaikille eri sidosryhmille. Palvelupolkukuvauksia voidaan hyödyntää myös markkinoinnissa ja myynnissä, kun mietitään argumentteja uuden tuotteen lanseeraukseen. Rakensin palvelupolut haastattelujen ja havaintojeni pohjalta ja testasin ne yhdessä henkilökunnan ja hoitajien kanssa työpajassa.

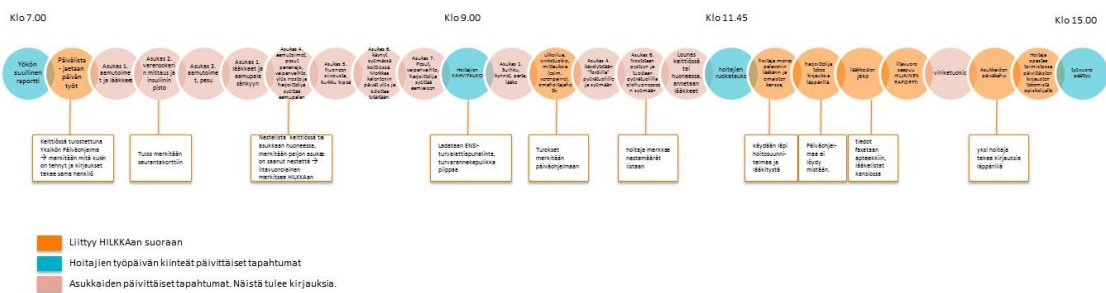
#### **6.3.1 Palvelupolku 1 – nykytilanne**

Muodostin haastattelujen ja hoitajan päivän seuraamisesta saatujen havaintojeni pohjalta palvelupolun (kuva 18 ja liite 3), johon on merkitty kaikki sellaiset kontaktipisteet, joissa muodostuu tietoa, joka kirjataan tai voitaisiin kirjata HILKKA™-ohjelmistoon. Tämä palvelupolku rajoittuu yhteen työvuoroon klo



7.00–15.00, mutta kuvastaa luonteeltaan hyvin asumispalveluyksikössä tapahtuvia perustoimintoja. Palvelupolussa näkyy työpäivän kulun kannalta merkittävät kiinteät päivittäiset tapahtumat, jotka rytmittävät työn kulkua, HILKKA™-ohjelmistoon suoraan liittyvät asiat sekä asukkaiden päivittäiset tapahtumat, joista syntyy kirjauksia. Lisäksi polkuun on merkitty erilaisia toimintoja, jotka nyt tehdään paperille tai jotka liittyvät jotenkin muihin tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön.

## Hoitajan palvelupolku nyt



Kuva 18. Hoitajan palvelupolku (Partanen 2017)

Palvelupolun avulla voidaan hahmottaa hoitajan työnkulkua, siihen liittyviä haasteita, HILKKA™-ohjelman nykyistä käyttöä sekä sen uusia käyttömahdollisuuksia ja selkeitä puutteita. Merkittävimmin asioina palvelupolun kuvauksessa nousee esiin työpäivän kahtia jakautuvat toiminnot. Se alkaa perehtymällä edellisen vuoron tapahtumiin ja töiden jakoon ja loppuu merkitsemällä työpäivän aikana tapahtuneiden asioiden HILKKA™-ohjelmistoon. Toisaalta siinä välissä iso osa ajasta käytetään suoraan asiakastyöhön, ja asukkaiden hoitamiseen ja heidän kanssaan olemiseen.

Aamuvuoro alkaa klo 7.00 yövuorossa olleen hoitajan suullisella raportilla, jossa käydään läpi tärkeimmät asiat illan ja yön ajalta. Samalla mietitään vähän tulevan päivän kulkua ja jaetaan suunta-antavasti työtehtäviä. Mitään tiukkaa työjärjestystä ei ole, vaan tilanteisiin reagoidaan tarpeen mukaan pitkien päiviä ja asioista sovitaan keskustelemalla. HILKKA™-ohjelmistosta on tulostettu ”Yksikön Päiväohjelma”, johon merkitään muistiin esimerkiksi tärkeimpiä mittaustuloksia tai muita huomioita. Yksikön Päiväohjelma-tulostetta säilytetään keittiössä, missä se on kaikkien saatavilla.

Hoitajat sopivat keskenään, kuka hoitaa kunkin asiakkaan ja hoidettavia pyritään vaihtamaan päivittäin. Yleensä sovitaan esimerkiksi, että yksi hoitaja hoitaa tietyn puolen käytävän asukkaista ja tarvittaessa pyytää apua, jos hoitotoimet sitä vaativat. Aamulla asukkaat herätellään, hoidetaan aamutoimet ja tarjoillaan aamiainen tai ohjataan asukas keittiöön aamiaiselle. Kirjattavia huomioita aamulla syntyy erilaisista mittauksista, vatsan toiminnasta, itsenäisestä suoriutumisesta/avustettavuudesta tai vaikka pesuista ja ihon hoidosta tai muista asiakkaan päivittäisiin hoitotoimiin liittyvistä asioista. Joidenkin asukkaiden päivän aikana nautittua nestemäärää tarkkaillaan ja määrät merkitään keittiössä tai asukkaan huoneessa olevaan listaan ja tiedot siirretään HILKKA™-ohjelmistoon myöhemmin.

Hoitajien kahvi- ja ruokataukojen välissä jatketaan asukkaiden hoitotoimenpiteitä, ja pidetään viriketuokioita tai omahoitajahetkiä, ulkoillaan sekä suoritetaan mittauksia. Hoitajat ruokailevat samoissa tiloissa kuin asukkaat ja muutenkin hoitajat pyrkivät olemaan läsnä mahdollisimman paljon asukkaiden kanssa. Myös kirjauksia voidaan tehdä yhteisissä tiloissa toimiston lisäksi.

Lounastauon jälkeen asukkaiden ollessa päivälevolla hoitajilla on aikaa tehdä erilaisia taustatehtäviä, kuten lääkkeiden jakoa, kirjauksia, yhteydenpitoa omaisiin, hoitosuunnitelmia ja muita vastaavia tehtäviä. Hoitajat tarkkailevat ja lataavat kolmea eri mobiililaitetta tauon: turvaranneketta, puhelinta, ENSI-turvallattiahälytintä ja HILKKA™-ohjelmistoa. He kokevat hankalaksi se, että kaikkiin ohjelmistoihin on omat laitteensa ja laitteiden akkujen kesto on surkea.

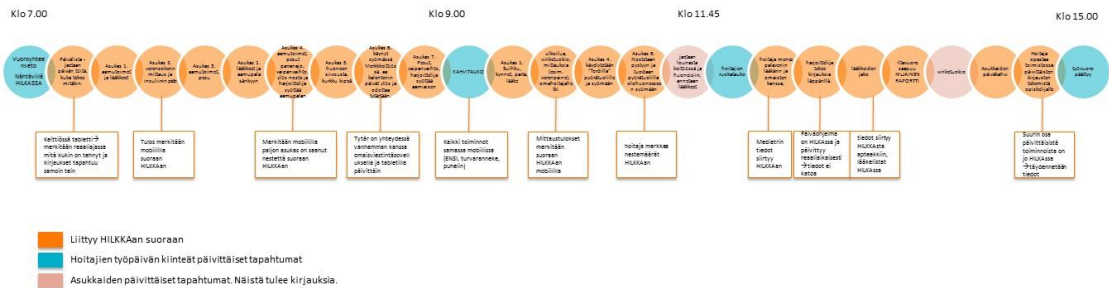
Päivälevon aikaan on myös mahdollista järjestää viriketuokioita asukkaille, jotka eivät lepää. Tällöin on aikaa myös opastaa tarkemmin harjoittelussa olevia opiskelijoita kirjaamisessa ja muissa ohjelmiston käyttöön liittyvissä seikoissa

Päivittäiset kirjaukset tehdään vuoron loppupuolella kukin vuorollaan joko keittiön tai toimiston koneella. Tällöin jokainen hoitaja kirjaa kaikista hoitamistaan asukkaista päivän aikana tekemänsä huomiot HILKKA™-ohjelmistoon. Samalla merkitään ylös myös mittaustulokset ja insuliinien määrät sekä laatupisteisiin vaikuttavat aktiviteetit, kuten ulkoilut, virikehetket ja muut aktiviteetit.

### 6.3.2 Palvelupolku 2 – skenaario tulevaisuuden mahdollisuuksista

Tein myös hahmotelman mahdollisesta hoitajan tulevaisuuden palvelupolusta asumispalveluyksikössä (kuva 19 ja liite 4). Ajatuksena oli tehdä visio siitä, miten uusi teknologia, uudistettu HILKKA™-ohjelmisto ja muut digitaaliset välineet voisivat linkittyä työtehtäviin pitkin päivää ja tehdä työskentelystä helpompaa, reaaliaikaisempaa ja joustavampaa.

## Hoitajan palvelupolku tulevaisuudessa - Skenaario



Kuva 19. Hoitajan palvelupolku – skenaario (Partanen 2017)

Hoitajan työvuoro alkaa klo 7.00, ja hän näkee edellisen työntekijöiden tekemän vuoroyhteenvedon uudistetun HILKKA™-ohjelmiston etusivulla. Yhteenvedosta näkee helposti tärkeimmät asiat yhdellä silmäyksellä ja myös muihin edellisiin yhteenvedoihin on helppo palata tarvittaessa.

Palveluasumisyksikön keittiössä on tabletti, josta kaikkien on helppo seurata päivän tapahtumia ja kuitata tekemiään tehtäviä suoraan ohjelmistoon. Myös mittauksia sekä nestemääriä on helppo merkitä suoraan koneelle tai mobiiliin asukkaan luona.

Asukkaille on tarjolla jättitabletteja, joiden avulla he voivat pitää yhteyttä omaisiin tai tuttaviin Omaisviestintä-sovelluksen kautta. Myös hoitajien merkinnät, jotka nyt kirjataan reaaliaikaisesti, siirtyvät tarvittaessa omaisten tietoon saman sovelluksen kautta. Tablettien avulla asiakkaat voidaan myös osallistaa aiempaa helpommin vaikuttamaan omien terveys- ja hoitotietojensa kirjaamiseen sekä arviointiin.

Hoitajien mobiililaitteeseen on integroitu kaikki tarvittavat ominaisuudet ja eri ohjelmistot (turvaranneke, puhelin, ENSI-turvalattiahälytin, HILKKA™-ohjelmisto), jolloin heillä ei ole huolehdittavana kuin yksi ainoa mobiililaitte entisen kolmen sijaan. Myös tiedon siirron rajapinnat potilastietojärjestelmien kanssa on tehty avoimiksi, ja tärkeä tieto siirtyy reaaliaikaisesti ja vaivattomasti eri tietokantojen välillä. Myös tiedot lääkkeiden jaosta tallennetaan HILKKA™-ohjelmistoon, mistä voidaan helposti tehdä uudet lääketilaukset automaattisesti entisen listaamisen ja faksaamisen sijaan.

Päivittäiset kirjaukset hoituvat suurimmaksi osaksi jo työn lomassa, joten niitä ei tarvitse kirjata enää kahteen kertaan tai muistella työvuoron päätteeksi. Tietoihin voidaan kuitenkin edelleen palata ja täydentää niitä tarpeen mukaan. Kokonaisuudessaan tiedon tallentaminen, käyttö ja jakaminen ovat helpottuneet. Hoitajat voivat olla entistä enemmän asiakkaiden kanssa, tieto on reaaliaikaisempaa ja hyödynnettävissä heti niin omaisviestinnässä kuin hoidollis-sakin tarpeissa.

Tulevaisuuden skenaariossa perushoitotyön toimet pysyvät samanlaisina kuin ennenkin, mutta uusien teknologiaratkaisuiden avulla saadaan esimerkiksi mittaustulokset ja päivittäiset rutiinotoimet kirjattua järjestelmään suoraan ilman, että niitä tarvitsee välillä kirjoittaa muistiin erillisille papereille tai muistaa ulkoa.

Merkittävimpana muutoksena arjessa voisi olla mobiililaitteiden käyttö hoitotyön ohessa, jolloin kaikki tiedot saataisiin helposti suoraan muistiin työn lomassa. Tämä tietenkin vaatii ohjelmistolta yksinkertaisia toimintoja ja selkeitä valikoita. Toisena vaihtoehtona töiden kuittaukseen voisi olla NFC-tarrat, joilla saadaan kuitattua tietyt toiminnot helposti tehdyiksi asukaskohtaisesti tarroihin koodattujen tietojen avulla. Vastaavat tarrat ovat käytössä jo nyt kotihoidon puolella esimerkiksi hoitotyön aloittamisen kuittaamiseksi mobiililaitteella.

Skenaarion toteutuminen vaatii myös yhteistyötä eri ohjelmistotoimittajien kanssa, jotta ohjelmistot tukisivat toisiaan ja toimisivat samoissa laitteissa. Tietojen pitäisi siirtyä helposti ja olla käytettävissä kaikilla niitä tarvitsevilla ilman suuria ponnisteluja.

## 6.4 Mockupit

Keräämäni käyttäjätiedon ja niistä kiteyttämieni yhteenvetojen pohjalta (ks. luku 6.2) kävimme keskustelua uuden HILKKA™-ohjelmiston arkkitehtuurista vastaavan teknologiajohtaja Arto Piironen kanssa. Yhdessä mietimme eri ratkaisuja esille nousseisiin tarpeisiin ja siihen, miten ohjelmiston käyttöä voitaisiin helpottaa asumispalvelukäytössä.

Päällimmäiseksi nousi kolme selkeää ominaisuutta, joita haluttiin lähteä kehittämään: 1) seurantalomake (kuva 20), 2) asiakkaan koontinäkyä (kuva 21) ja 3) vuoroyhteenveto (kuva 22). Näistä ominaisuuksista tehtiin mockupit, joiden kautta on helpompi havainnollistaa kyseisiä toiminnallisuuksia. Mockupien kautta pystytään myös miettimään konkreettisesti, miten ominaisuus palvelisi käytännössä ja miten se linkittyisi muihin ohjelmiston toimintoihin parhaalla mahdollisella tavalla. Myös näkymien visuaalisuutta ja käyttökokemusta voidaan miettiä mockupien kautta, vaikka tässä tapauksessa se ei vielä ollutkaan kovin ajankohtaista.


## Followupp

Mockup history | RSS

←  →

---

**Vuorokohtainen seuranta**  
21.8 Iltavuoro



**Martta Puurunen**

**Kokonaisriski** 1/6

Matala

---

**Ravitsemus** →

Syönyt normaalisti (0)  
 Normaalista huonompi ruokahalu (1)  
 Ei syönyt lainkaan (2)

**Huomiot**

**Ravitsemuksen seuranta.** Ruoka ei oikein maistunut tänään. Sanoi johtuvan siitä että ei pidä pinaattiletuista.  
16:38 Pertsa Hoitaja

Ravitsemus ▾
Ravitsemustilan seuranta ▾

Tallenna
Pvm  Klo 
Havaintaja  ▾

---

**Nestetasapaino** →

Juonut normaalisti (0)  
 Ei ole juonut (2)  
 Ei seurattu (0)

**Huomiot**

Lisää huomio...

---

**Aktiviteetti** →

Liikkunut itsenäisesti (0)  
 Liikkunut avustettuna (1)  
 Ei ole liikkunut (2)

**Huomiot**

Lisää huomio...

[Toggle Link Hints](#)
[Image Permalink](#)
[Download Image](#)
[Download BMMML](#)

Kuva 20. Seurantalomake (Piironen 2017)

Seurantalomakkeella voidaan arvioida ja pisteyttää asiakkaan hoitosuunnitelmaan liittyviä tärkeitä asioita. Lisäksi lomakkeelta voi tehdä huomiokirjauksen tarvittaessa. Näkymällä näkyy myös kokonaisriskiarvio.

Hilikka

Yhteenveto

Hoitokertomus

Tutkimukset

Lääkitys

Henkilötiedot

Liitteet

**Tapahtumat**

▶ Aloita

Verenpaine

120/80mmHg

11.12.2016

Paino

90 kg

11.12.2016

Erytystä huomattavaa

Riskitiedot

Allergiat

Tärkeät henkilöt

Pekka

Omatkaja

Edunvalvoja

Lab. tulokset

5

Diagnoosit

2

**Hoitosuunnitelma**

[Placeholder text for treatment plan]

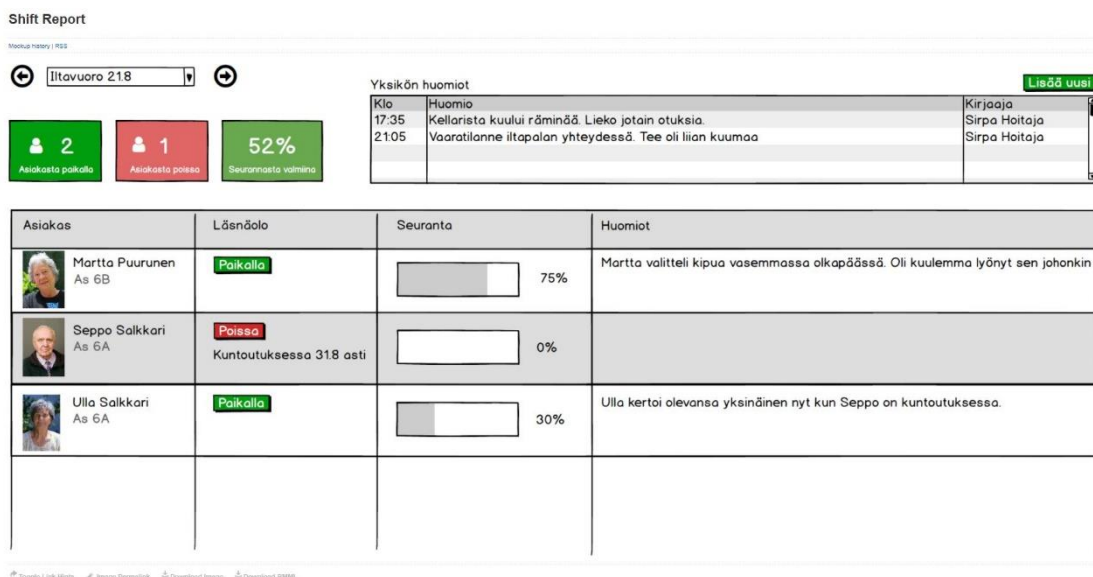
**Historia**

Tänään 12.5

- 📅 12.5.2016 klo 7:28 Pelle Hermanni, Asiakas hyvällä tuulella
- 🏠 12.5.2016 klo 7:20 Pelle Hermanni, Kotikäynti
  - Tuisukat laitettu
  - Tiskit tiskattu ja aamupalaa tarjolle
- 🏠 12.5.2016 klo 7:20 Pelle Hermanni, Kotikäynti
  - Tuisukat laitettu
  - Tiskit tiskattu ja aamupalaa tarjolle
- 📅 Eilen 11.5
- 📅 12.5.2016 klo 7:28 Pelle Hermanni, Kotikäynti
- 🏠 12.5.2016 klo 7:20 Pelle Hermanni, Kotikäynti
  - Tuisukat laitettu
  - Tiskit tiskattu ja aamupalaa tarjolle
- 🏠 12.5.2016 klo 7:20 Pelle Hermanni, Kotikäynti
  - Tuisukat laitettu
  - Tiskit tiskattu ja aamupalaa tarjolle

Kuva 21. Asiakkaan koontinäkömä (Piironen 2017)

Asiakkaan koontinäkömälle on suunniteltu näkömään asiakkaan hoitosuunnitelma, erityishuomiot, tärkeät henkilöt, hoitohistoria, mittaustulokset ja tulevat tapahtumat. Jokaisesta näkömän osasta pääsisi yhdellä klikkauksella tarkemmin kyseisen kohdan tietoihin.



Kuva 22. Vuoroyhteenvedo (Piironen 2017)

Vuoroyhteenvedolla näkyy yksikön asiakkaat ja heidän läsnäolonsa, viimeisimmät asiakaskohtaiset huomiokirjaukset sekä yksikön huomiot ja seurannan mittareita. Vasemmasta yläkulmasta pääsee selaamaan eri vuorojen yhteenvedoja tarvittaessa.

## 6.5 Yhteiskehittäminen

Yksi palvelumuotoilun keskeisimmistä ajatuksista on osallistaa eri osapuolia palvelun kehittämiseen. Kehitystyöhön kannattaa osallistaa niin käyttäjiä kuin yrityksen omaa väkeä heti kehitystyön alusta lähtien. Yhteiskehittäminen sitouttaa eri osapuolet kehitysprojektiin ja luo yhteistä ymmärrystä. Periaatteena on, että eri näkökannat ja asiat tulisivat huomioitua, vaikka ne eivät suoraan kehitettävään palveluun vaikuttaisikaan. Yleensä yhteiskehittämistä tehdään konkreettisissa työpajoissa, mutta niitä voidaan järjestää myös virtuaalisesti verkossa, jolloin kommentointi ja tiedon jakaminen on nopeaa ja helppoa. (Tuulaniemi 2011, 116–118.)

Omaan tutkimukseeni liittyen päätin järjestää yhteiskehittämistyöpajan, jossa hoitajat ja tuotekehittäjät pääsivät yhdessä suunnittelemaan ja hahmottelemaan tulevaan ohjelmistoon liittyviä ominaisuuksia. Työpajassa haettiin ideoita kehitettävän tuotteen ominaisuuksista ja visuaalisuudesta haastattelujen



ja havainnointien avulla kerätyn tiedon pohjalta. Samalla luotiin yhteistä ymmärrystä tuotekehitystiimille todellisista käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja tuotiin heidät suunnitteluprosessin keskiöön.

Menetelmänä pajassa käytettiin palvelupolkujen kuvausten läpikäyntiä yhdessä hoitajien kanssa. Hoitajat saivat myös kommentoida ja korjata palvelupolkuja vastaamaan paremmin heidän omia mielikuviaan kirjaamalla kommentit jokaiselle jaettuun palvelupolkumalliin. Tämän lisäksi hoitajille esitettiin ohjelmistosta tehtyjä varhaisen vaiheen prototyyppejä eli mockupeja, joiden avulla keskusteltiin jo suunnitteilla olevista ominaisuuksista. Näin oli tarkoitus testata sitä mitkä ominaisuudet koettiin sellaisiksi, joita kannattaa viedä eteenpäin.

Lisäksi Fastroin uuden tuotteen kehitystiimi pitää 1–2 kertaa viikossa Storytelling-sessioita, joissa kirjoitetaan käyttötapaustarinoita uuden tuotteen ympärille. Ajatuksena on täsmentää ideoita ja lisätä ymmärrystä niiden eri ulottuvuuksista sekä toimivuudesta käytännössä. Näin pystytään helpommin hahmottamaan kaikki eri vaihtoehdot sille, miten ohjelmistoa voidaan mahdollisesti käyttää ja miettiä samalla, millaisia toiminnallisuuksia tai asioita pitäisi vielä kehittää tai ottaa huomioon. Näihin Storytelling-tapaamisiin osallistuu vähintään kaksi ohjelmistokehittäjää ja yksi testaja, mutta usein paikalla on myös tuotepäällikkö, teknologiajohtaja ja tarpeen mukaan muitakin työntekijöitä.

Storytelling on tapahtumien muuttamista sanoiksi, kuviksi ja ääniksi, niin että sen avulla voidaan ilmentää asioita, syvennetään ymmärrystä ja kommunikoidaan tulkintoja. Tarinallisuus on siis tapa jakaa ja tulkita informaatiota. Se toimii enemmänkin vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen kuin innovoinnin välineenä. (Menetelmäblogi 2017b.)

### **6.5.1 Työpaja**

Kun olin saanut kerättyä tarpeeksi tietoa ja käyttäjäkokemusta hoitajien työstä ja HILKKA™-ohjelmiston käytöstä, sekä luotua niiden pohjalta palvelupolut ja skenaarion ja kun ohjelmistosuunnittelijat olivat saaneet tehtyä mockupit uusista ominaisuuksista, päätimme pitää heille työpajan (liite 5). Suunnittelimme

tuotepäällikkö Mikko Hassisen ja teknologiajohtaja Arto Pirosen kanssa yhdessä työpajan sisällön niin, että se palvelisi opinnäytetyötäni ja samalla pääsisimme keräämään mahdollisimman paljon hoitajien mielipiteitä jo suunnitelluista asioista.

Työpajaan osallistui yhteensä viisi hoitajaa samoista kahdesta Attendon palveluasumisyksiköstä, joissa olin käynyt tekemässä havainnointia ja haastatteluja. Fastroilta työpajaan osallistuivat lisäksi tuotepäällikkö Mikko Hassinen sekä teknologiajohtaja Arto Piironen. Oma roolini oli esitellä aihe ja käydä läpi palvelupolkujen kuvaukset. Ideana oli, että kaikki hoitajat saivat kommentoida palvelupolkua omasta näkökulmastaan ja korjata, jos siinä oli heidän mielestään virheitä. Näin sain testattua, oliko oma näkemykseni oikea asian suhteen vai oliko minulta jäänyt jotain tärkeää huomioimatta. Rakentamani palvelupolku piti suurimmaksi osaksi paikkaansa, muutamaa aikatauluihin liittyvää yksityiskohtaa lukuun ottamatta.

Esittelyn jälkeen Arto Piironen kävi mockupien kautta läpi suunniteltuja uusia ominaisuuksia ja ohjelmiston uudistettua roolipohjaista ajatusta. Hoitajien mielipiteitä ja ajatuksia kyseltiin aktiivisesti ja heitä kannustettiin keskusteluun. Tällä esittelyllä haettiin tietoa siitä, oltiin suunnittelussa oikeilla jäljillä ja tulisiko esille jotain sellaista, mitä ei ollut osattu ottaa huomioon. Itse toimin kirjurina ja esitin tarkentavia kysymyksiä yhdessä Mikko Hassisen kanssa.

Lopuksi kolmannessa vaiheessa, kun uutta tuotetta ja sen toiminta-ajatusta oli jo käyty läpi, esittelin mahdollisen tulevaisuuden skenaarion toisen palvelupolun kautta. Palvelupolkuun on kuvattu, millaiselta hoitajan työvuoro voisi tulevaisuudessa näyttää. Halusin saada hoitajista esiin jonkinlaisen reaktion siihen, miten he ylipäättään suhtautuvat työnsä digitalisaatioon ja uusiin välineisiin sekä kokivatko he teknologian helpottavana vai enemmänkin häiritsevänä tekijänä työssään. Samalla halusin luoda kaikille yhteisen kokonaisnäköyksen siitä, mihin suuntaan tulevaisuudessa voitaisiin mahdollisesti olla menossa.

Työpaja vahvisti näkemyksiämme siitä, että olimme oikeilla jäljillä ohjelmiston suunnittelun suhteen. Samalla myös korostui se, että hoitajien työpäivästä suurin osa menee asiakkaiden hoitamiseen ja vain pieni osa ajasta käytetään





tietokoneella tai muilla laitteilla. Tämän huomioiminen ohjelmiston suunnittelussa ja varsinkin tulevaisuuden tarpeita mietittäessä on olennainen seikka. Mitkä ovat tulevaisuudessa ne työvälit ja tilanteet, joissa hoitaja on tekemisissä eri ohjelmistojen kanssa?

## 6.6 Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilien avulla kiteytetään asiakkaista kerätty tieto ja jalostetaan se helposti esitettävään muotoon. Käyttäjäprofiililla kuvataan tiettyä tutkimusryhmästä esiin nousutta ryhmää ja ryhmän toteuttamaa toimintamallia, jonka perusteella voidaan lähteä kehittämään ratkaisuja ja palveluita tälle ryhmälle. Profiileiden tulisi kertoa toimintamallin lisäksi myös asiakkaan arvoista, toiveista ja peloista. Profiileista tulisi käydä ilmi asiakkaan arvonmuodostus niin, että sitä voidaan käyttää konkreettisesti ohjaamaan suunnittelua. (Tuulaniemi 2011, 154–156.)

Käyttäjäprofiilit määritettiin yhdessä Fastroin henkilökunnan kanssa. Pohjalla toimivat jo valmiit käyttäjäprofiilit, joita täydensin ja laajensin keräämääni aineistoon pohjaten asettumaan myös palveluasumispuolelle.

Jo aikaisemmin olemassa olleet profiilit (kuva 23) oli laadittu uuden tuotteen kehitystiimin toimesta lähinnä kotihoidon näkökulmasta. Pohjana profiileille oli käytetty ajan saatossa kertynyttä asiakastietoa, sekä tätä tarkoitusta varten luotua kyselyä. Kysely oli jaettu uuteen tuotteeseen liittyneen asiakasraatiin osallistuneille. Tämän jälkeen kehitystiimi oli yhdessä miettinyt pohjatiedon valossa selkeimmät käyttäjätyypit ja heidän tarpeensa tuotteelle. Näin pystyttiin rakentamaan yhdessä neljä erilaista käyttäjää tuotteelle kehitystyön tueksi. (Huttunen & Suomalainen 2018.)

<p><b>Kristiina Litmanen</b></p> <p><b>Sex:</b> Nainen <b>Date of birth:</b> 15.12.1975 <b>Occupation:</b> Lähihoitaja <b>Employer:</b> Joen Hellä Hoiva Oy</p>  <p><b>Level of computer expertise:</b> Käyttää päivittäin somea, mutta pelkää tietokoneita. Jos kone kysyy päivityksiä, menee paniikkiin.</p> <p>Naimisissa insinöörin kanssa, kaksi lasta, 14 ja 17 vuotta. Luonteeltaan järjestelmällinen ja vastuuntuntoinen, mutta herkästi ärtyvä. Pitää rutiineista eikä sopeudu muutoksiin kovin hyvin.</p> <p><b>Goals</b> On vastuussa viiden omahoidettavan asiakkaan hyvinvoinnista Tekee asiakkaille viikko-ohjelmat ja hoitosuunnitelmat Ohjaa opiskelijoita</p> <p><b>Frustrations and pain points</b> Kilireestä johtuen aika ei riitä asioiden hyvin hoitamiseen ja stressaava työ aiheuttaa väsymystä Kokee helposti eritasa-arvoisuutta ja tuo nämä asiat esille Ongelmat työvälineiden käytössä aiheuttavat turhautumista</p> <p><b>Narrative</b> Tekee vaihtelevasti aamu-, ilt- ja viikonloppuvuoroja. Tulee aamulla töihin ja alkaa selvittää päivän ohjelmaa. Kerää tarvittavat välineet ja lähtee kiertämään autolla asiakas-käitien luona, jotka asuvat kauempana keskustasta. Tehtävät vaihtelevat asiakkaan tarpeitten mukaan. Hänen työnsä on tyypillisesti päivittäisissä askareissa avustamista, yleistilan seuranta, ravitsemuksesta ja nesteytyksestä huolehtimista sekä lääkityksen valvomista.</p>	<p><b>Sanna-Leena Pulkkinen</b></p> <p><b>Sex:</b> Nainen <b>Date of birth:</b> 23.12.1961 <b>Occupation:</b> Työnjakaja <b>Employer:</b> Joen Hellä Hoiva Oy</p>  <p><b>Level of computer expertise:</b> Tekee päivittäin töitä tietokoneella. Jonkin mennessä vikaan, ei tiedä mitä tehdä.</p> <p>Eronnut, yksi lapsi ja kaksi lastenlasta. Luonteeltaan positiivinen, rauhallinen ja aktiivinen. Harrastaa sauvakävelyä.</p> <p><b>Goals</b> Jakaa seuraavan päivän työt päivän aikana Vastaanottaa puheluita kentältä ja tekee tarvittavia muutoksia päiväohjelmaan Seuraa asiakkaiden ja työntekijöiden paikallaoloa</p> <p><b>Frustrations and pain points</b> Kuuntelee päivittäin valitusta työnjaosta Järjestelmien hitaus ärsyttää Erilaisten järjestelmien määrä vaikeuttaa työn tekemistä</p> <p><b>Narrative</b> Tulee aikaisin viimeistään 7 mennessä töihin. Ottaa vastaan ilmoituksia paikallaoloista ja alkaa suunnittelemaan työnjakoa. Lyhyellä varoitusaajalla on joskus mahdollista saada sijaisia, mutta usein ei. Saatuaan kulumvan päivän ohjelman valmiiksi Sanna alkaa suunnittelemaan tulevia päiviä.</p>
<p><b>Vappu Hirvonen</b></p> <p><b>Sex:</b> Female <b>Date of birth:</b> 19.10.1985 <b>Occupation:</b> Sairaanhoidtaja <b>Employer:</b> Joen Hellä Hoiva Oy</p>  <p><b>Level of computer expertise:</b> On ennakkoluuloton tietokoneen käyttäjä ja käyttää sujuvasti erilaisia päätelaitteita.</p> <p>Kihloissa koripalloilijan kanssa, ei vielä lapsia. Haaveilee keskiluokkaisesta perheidyllistä. On energinen ja jaksaa kiinnittää huomiota pieneltä tuntuvin seikkoihin.</p> <p><b>Goals</b> Suorittaa asiakkaalle sairaanhoidollisia ja muita käynteihin liittyviä tehtäviä kotona On vastuussa asiakkaan terveydentilan seurannasta Ohjeistaa muita erilaisissa toimenpiteissä</p> <p><b>Frustrations and pain points</b> Palkkaus on lähes lähihoitajien tasolla. Kokee, ettei työtä arvosteta tarpeeksi. Joutuu aiitukseen vastaamaan asiakkaan omaisten tiedusteluihin.</p> <p><b>Narrative</b> Tekee säännöllistä päivätyötä. Tulee aamulla töihin ja tarkistaa päivän ohjelman. Kerää tarvittavat välineet ja lähtee käymään käynneillä. Käyntejä on yleensä vähemmän kuin lähihoitajilla. Käynnit painottuvat vaativampiin tehtäviin. Asiakaskäyntien välissä tekee myös hallinnollista toimistotyötä ja suunnittelee omaa toimintaansa.</p>	<p><b>Oili Tähti</b></p> <p><b>Sex:</b> Female <b>Date of birth:</b> 2.8.1965 <b>Occupation:</b> Esimies <b>Employer:</b> Joen Hellä Hoiva Oy</p>  <p><b>Level of computer expertise:</b> Suorittanut ATK-ajokortin kansalaisopistossa. Ehdottaa aktiivisesti parannusideoita.</p> <p>Asuu yksin ja omistaa kolme kissaa. Ei kerro yksityisasiastaan juuri muille ja on hyvin omistautunut työlleen. Harrastaa Tiffany-töiden tekemistä.</p> <p><b>Goals</b> Pyrkii seuraamaan töiden jakamisen onnistumista ja tasapuolisuutta Seuraa tehtävien suorittamista viikko-, kuukausi- ja vuositasolla ja yrittää kehittää toi-mintaa Raportoi omalle johdolle töiden edistymisestä</p> <p><b>Frustrations and pain points</b> Tekemistä on enemmän kuin mihin henkilöstöresurssit riittäisivät Joutuu jatkuvasti sopeutumaan organisaatiomuutoksiin Joutuu vastaamaan sekä ylemmälle johdolle että kuuntelemaan alaisten vaiitusta</p> <p><b>Narrative</b> Tulee aamulla töihin ja joutuu selvittämään juoksevia asioita, kuten henkilöstön poissa-oloja ja erilaisia tiedusteluja. Työvuorojen järjestelyyn kuluu paljon aikaa. Hallinnollis-ten tehtävien määrä on suuri ja keskittymistä vaativat tehtävät keskeytyvät helposti. Aikaa jäädessä tekee myös sairaanhoidollisia tehtäviä.</p>

Kuva 23. Olemassa olleet käyttäjäprofiilit (Partanen 2018, mukailtu H4-tiimi 2016)

Huttusen ja Suomalaisen (2018) mielestä suurin epäkohta aikaisemmissa profiileissa oli käyttäjäpersoonien nimien kuvaamattomuus. Lisäksi he mainitsivat, että persoonia voisi luoda jokaiselle eri toimialalle ja myös loppuasiakkaista, jotta tuotteeseen liittyvät kaikki suorat ja välilliset asiakkaat tulisi paremmin huomioitua.

Käyttäjäprofiilit ovat konkreettisesti esillä ohjelmistokehittäjien ja testaajien huoneiden seinällä. Huttusen & Suomalaisen (2018) mukaan profiileja hyödynnettiin eniten uuden ohjelmiston suunnittelun alkuvaiheessa. Suomalainen on kokeillut myös tehdä tyypittelyjä sarjakuviin, joita voidaan tunnistaa ja käyttää Storytellingin apuna ja kuvittamisessa, mutta näitä ei ole otettu vielä varsinaisesti käyttöön.

### **6.6.1 Uudet käyttäjäprofiilit**

Uudet käyttäjäprofiilit (kuva 24) rakensin ajatellen palveluasumisyksikön henkilökuntaa. Lähdeaineistona näihin profiileihin käytin tämän tutkimuksen aikana keräämääni tietoa kokonaisvaltaisesti. Pohjana käytin samaa esitystapaa, jota ohjelmistokehitystiimi oli aikaisemmin käyttänyt luodessaan käyttäjäprofiilit kotihoidon henkilöstöstä. Tein siihen kuitenkin joitakin muutoksia, jotta profiileista tulisi helpommin luettavia ja kuvaavampia. Otin huomioon myös edellisten käyttäjäprofiilien puutteet kuten nimien kuvaavuuden.

<p><b>Harri Harjoittelija</b></p> <p><b>Sukupuoli:</b> Mies <b>Ikä:</b> 20 <b>Ammatti:</b> Lähihoitaja opiskelija <b>Työnantaja:</b> Attendo Oy</p>  <p><b>Harri Harjoittelija tarvitsee tukea ohjelmiston käyttöön.</b></p> <p><b>Tietoteknisen osaamisen taso:</b> Käyttää päivittäin somea ja osaa käyttää eri ohjelmistoja työn ulkopuolella. Työhön liittyvät ohjelmistot vielä osin vieraita, mutta oppii ne nopeasti.</p> <p>Tyttöstävä toisella paikkakunnalla. Luonteeltaan rauhallinen ja sosiaalinen. Haluaisi palomiehiksi, muttei päässyt vielä opiskelemaan alaa. Aikoo yrittää uudestaan.</p> <p><b>Tavoitteet</b> Oppia käyttämään hoitotyön eri ohjelmistoja Harjoittelee kirjausten tekemistä järjestelmään Ihmettelee tiedon siirtoon ja tallentamiseen liittyvää byrokraatia.</p> <p><b>Turhautumiset ja kipupisteet</b> Hämmennyt erilaisista kirjaustavoista ja vaihtoehdoista Ei ymmärrä kokonaisuutta kovin hyvin ja se luo epävarmuutta Ei tiedä miten toimia ongelmatilanteissa</p> <p><b>Kertomus</b> Tekee vaihtelevasti aamu-, ilta- ja viikonloppuvuoroja harjoittelun puitteissa. Tulee aamulla töihin ja haluaa osallistua kaikkeen mitä hänelle tarjotaan. Toimii usein apuna paria tai voimaa vaativissa töissä. Myös virike toiminta ja asiakkaiden kanssa jutustelu on hänelle mielekästä.</p>	<p><b>Laura Lähihoitaja</b></p> <p><b>Sukupuoli:</b> Nainen <b>Ikä:</b> 32 <b>Ammatti:</b> Lähihoitaja, pääkäyttäjät <b>Työnantaja:</b> Attendo Oy</p>  <p><b>Laura Lähihoitaja haluaa tehdä työt tehokkaasti ja oikein.</b></p> <p><b>Tietoteknisen osaamisen taso:</b> Tekee päivittäin töitä tietokoneella ja opastaa muita ohjelmiston käytössä työpaikallaan. Osallistuu pääkäyttäjäkoulutuksiin ja ymmärtää kokonaisuuden. Pitää yhteyttä järjestelmäkoordinaattoriin ja muihin pääkäyttäjiin.</p> <p>Eronnut, yksi lapsi. Luonteeltaan tarkka ja tunnollinen ja haluaa tehdä asiat oikein ja odottaa sitä myös muita. Hieman tosikko.</p> <p><b>Tavoitteet</b> Tehdä hoitotyö hyvin ja perusteellisesti, tulee jo rutiinilla Huolehtii lääkitystietojen viemisestä HILKKA-ohjelmistoon Olla tehokas ja nopea työssään Ohjaa muita ja opiskelijoita</p> <p><b>Turhautumiset ja kipupisteet</b> Ei saa työstään mielestään tarpeeksi kiitosta työmäärään nähden Haluaisi kehittyä ja edetä työssään, mutta se on haastavaa Erilaisten järjestelmien ehteensovittaminen ei käytännössä toteudu kuten on ajateltu</p> <p><b>Kertomus</b> Tekee kolmivuorotyötä. Perus hoitotyön lisäksi on opastaa toisia ohjelmistojen käytössä. Ottaa itselleen helposti erityistehtäviä ja vastuuta. Tuntee talontavat ja toimii johtajan luottotyöntekijänä.</p>
<p><b>Johanna Johtaja</b></p> <p><b>Sukupuoli:</b> Nainen <b>Ikä:</b> 50 <b>Ammatti:</b> Yksikönjohtaja <b>Työnantaja:</b> Attendo Oy</p>  <p><b>Johanna Johtaja haluaa että työntekijät ja asiakkaat voivat hyvin.</b></p> <p><b>Tietoteknisen osaamisen taso:</b> Osaa käyttää tietokonetta työssään mutkattomasti. Työn puolesta koulutettu eri ohjelmistojen käyttöön ja ohjaa myös muita työpaikallaan Jos ei itse osaa niin tietää mistä saa apua.</p> <p>Naimisissa ja hänellä on kaksi lasta joista toinen on muuttamassa pois kotoa. Kesäisin viettää aikaa mökillä, ja talvisin tykkää hiihtää. Stressaa toisinaan myös vapaalla yksikän asioista.</p> <p><b>Tavoitteet</b> Päästä johdon asettamiin tavoitteisiin On vastuussa yksikön toiminnasta Hoitaa henkilöstöhallinto ja laskutus moitteettomasti, pitää talo täynnä.</p> <p><b>Turhautumiset ja kipupisteet</b> Turhautuu laskutustietojen muutoksista ja siitä ettei resurssija ole aina tarpeeksi jotta kaikki asiat saataisiin hoidettua ajallaan. Joutuu vastaamaan sekä ylemmälle johdolle että kuuntelemaan alaisten valitusta</p> <p><b>Kertomus</b> Tekee säännöllistä päivätyötä. Tulee aamulla töihin ja tarkistaa päivän ohjelman sekä edellisen päivän kirjaukset. Toimii esimerkkinä työpaikallaan. huolehtii töiden organisoinnista ja siitä että hoitajat suoriutuvat työstään.</p>	<p><b>Kerttu Keikkatyöläinen</b></p> <p><b>Sukupuoli:</b> Nainen <b>Ikä:</b> 26 <b>Occupation:</b> Lähihoitaja <b>Työnantaja:</b> Attendo Oy</p>  <p><b>Kerttu Keikkatyöläinen tarvitsee vakiintuneet työkäytännöt ja viimeisimmän informaation helposti.</b></p> <p><b>Tietoteknisen osaamisen taso:</b> Osaa käyttää tietokonetta ja ohjelmistoja työssään ja vapaa-ajallaan. Työssä tarvittavat taidot oppinut muilta hoitajilta, eikä ole aina perillä siitä millaiset käytännöt missäkin toimipisteessä on.</p> <p>Kihloissa rakennusinsinöörin kanssa. Tykkää matkustella, joten keikkatyö sopii hänelle hyvin. Haluaisi plakkoin kuitenkin asettua aloilleen, ssada vakitusien työn ja lapsen.</p> <p><b>Tavoitteet</b> Tekee hoitotyöt moitteettomasti, mutta ei osallistu työpaikan rutiineihin tai yhteisön kehittämiseen. Haluaisi saada vakituksen työpaikan, joten ottaa kaikki annetut keikat mitkä tarjotaan.</p> <p><b>Turhautumiset ja kipupisteet</b> Eri toimipisteiden vaihtelevat käytännöt Joutuu jatkuvasti sopeutumaan vakituksen henkilöstön ohjeisiin eikä tunne itseään tasavertaiseksi Ei aina tiedä kyseisen yksikön tärkeitä asioita</p> <p><b>Kertomus</b> Tekee vuorotyötä ja työt saattavat sijoittua epätasaisesti. Välillä vuorovälit on lyhyitä ja joskus on pidempiä vapaita. Sopeutuu muiden toiveisiin helposti ja myötäilee.</p>

Kuva 24. Käyttäjäprofiilit asumispalveluihin (Partanen 2018)

Esitin luonnokset profiileista kommentoitaviksi koko Fastroin kehitystiimille, tuotepäällikölle ja teknologiajohtajallekin. Heidän kommenttiansa jälkeen tein vielä tarvittavat muutokset profiileihin. Ajatus profiileissa onkin, että niitä tulisi tarkistaa ja päivittää aika ajoin, jotta ne vastaisivat paremmin asiakkaan todellisia toimintamotiiveja ja kuvausta.

## 7 TULOKSET

Luvun 6. Palvelumuotoilun menetelmät ja tutkimus, on jokaisen osion kohdalla esitetty joitakin kussakin vaiheessa saatuja tuloksia. Koska kehitystyö on prosessi, ovat jokaisen vaiheen tulokset aina ohjanneet työtäni eteenpäin ja määrittäneet samalla työn suuntaa ja siinä käytettyjä menetelmiä.

Menetelmä	Hyödyt	Löydökset	Kehitysideoit
haastattelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kattavasti tietoa ohjelmiston käytöstä käyttäjittäin</li> <li>- ohjelmiston merkitys ja käyttö eri käyttäjäryhmille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HILKKA™ on tärkeä viestintä väline</li> <li>- kirjausten oikeellisuus tärkeää</li> <li>- hoitosuunnitelman ja kirjausten vuorovaikutus heikkoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- viestien lukukuittaus tai ajastus jos on ollut pitkään pois</li> <li>- erilaiset mittarit tai prosenttinäkymät suorituksille</li> </ul>
havainnointi / kirjaaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- näki ohjelmiston käyttöä konkreettisesti</li> <li>- paljasti erilaisten muistilappujen käytön</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monta tapaa kirjata</li> <li>- kategoriat eivät aina ole kuvaavia</li> <li>- kahdesta kirjausvaihtoehdosta käytetään oikeastaan vain toista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vain yksi kirjausvaihtoehto</li> <li>- merkki siitä että on pari työ</li> <li>- kategorioiden esivalinta (useimmin käytettävät)</li> </ul>
havainnointi / hoitajan päivä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hahmotti työn, ympäristön ja kontekstin konkreettisesti</li> <li>- luotetaan muistiin paljon</li> <li>- kirjaustapahtumien oikea synty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hoitajan työ on hoitaa asiakkaita, ei olla tietokoneella</li> <li>- opiskelijoita mukana hoitotyössä</li> <li>- vuoronvaihdot ja hiljaiset raportit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vuororaportti</li> <li>- kirjaukset ja kuitattavat tapahtumat erikseen</li> <li>- mittausten vienti heti järjestelmään (mobiili)</li> </ul>
havainnointi / käyttöympäristö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hahmotti ympäristön paremmin</li> <li>- paljasti eri ohjelmistojen ja laitteiden käytön haastavuuden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakkaille omaiset tärkeitä (kuvat, kortit piirroksset, vierailut)</li> <li>- tulostettu päiväohjelma katoksi</li> <li>- laitteiden lataaminen ja kuljettaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tablettien käyttö yhdessä asiakkaiden kanssa</li> <li>- mobiiliin käyttö kirjauksissa</li> <li>- automaattiset mittalaitteet</li> <li>- omaisviestintä</li> <li>- rajapinnat</li> </ul>
palvelupolku	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kokonaisuuden analysointi ja hahmottaminen</li> <li>- ohjelmiston kontaktipisteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pieniä lisäyksiä ja korjauksia</li> <li>- toimipistekohtaisia eroja hie-man</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- palvelupolun käyttö ohjelmistosuunnittelijoille apuna hahmottamaan käyttäjän päivän kulkua</li> </ul>
skenaario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uusien mahdollisuuksia kartoittaminen</li> <li>- tulevaisuuden visiointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suurinta osaa ideoista pidettiin mahdollisina tulevaisuudessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- visioiden edelleen kehittäminen</li> <li>- yhteistyökumppaneiden kartoittaminen</li> </ul>
mockup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tuotteen konkretisointi</li> <li>- ominaisuuksien ja toimintojen näkyväksi tekeminen käyttäjille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- laatuasteet helposti näkyviksi</li> <li>- Asiakkaan tietojen syöttäminen</li> <li>- haavanhoidon dokumentointi näkymien/välilehtien käyttö hankalaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erilaiset mittarit ja kuvat</li> <li>- kuka vaan voi täydentää, kuvien lisäysominaisuus</li> <li>- valittujen näkymien palkki</li> </ul>
työpaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteisen ymmärryksen jakaminen</li> <li>- tekijät ja käyttäjät kohtasivat</li> <li>- mahdollisuus keskusteluun</li> <li>- uusien ideoiden jalkauttaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- keskustelut auttoivat ymmärtämään toimintaa</li> <li>- joitakin asioita voitaisiin jo nyt tehdä helpommin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tiedon lisääminen ohjelmistosta ja sen käyttömahdollisuuksista</li> <li>- työpajojen perusteellisempi suunnittelu tarpeen jatkossa</li> </ul>
käyttäjäprofiilit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteisen ymmärryksen lisääminen</li> <li>- fokus oikeissa asioissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Käyttäjien tarpeiden kiteyttäminen</li> <li>- arvostusten näkyväksi tekeminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erilaisten profiilien tekeminen kohderyhmittäin ja eri tarpeisiin</li> </ul>

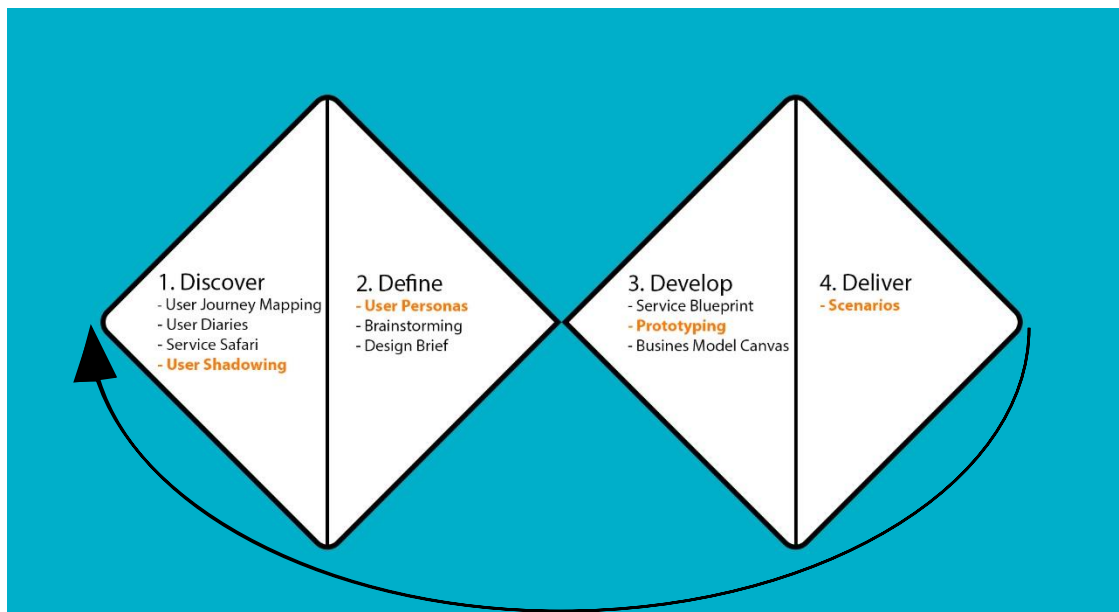
Kuva 25. Tärkeimmät hyödyt, löydökset ja kehitysideoit menetelmittäin (Partanen 2018)

Olen tähän kuvaan (kuva 25) poiminut jokaisen prosessin eri vaiheen tärkeimmät hyödyt, löydökset ja kehitysideat käyttämäni palvelumuotoilun menetelmiin liittyen.

Koko tutkimusprosessini, kuten palvelumuotoiluprojektit yleensäkin, on usean eri menetelmän tuottaman tiedon yhteistulos. Yhtä oikeaa tapaa tehdä ei ole, vaan menetelmät tulee valita tilanteen mukaan. Yhteenvedona tästä, voisi todeta, että vaikka on osoitettavissa konkreettisiakin tuloksia, jotka ilmenevät tuotteen ominaisuuksina tai käyttöliittymän parempana käytettävyytenä, yksi merkittävä tulos on aineeton ymmärrys käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja arvostuksistaan. Näiden näkyväksi tekeminen käyttäjäprofiilein ja yhteisen ymmärryksen jakaminen kehitystiimin ja koko yrityksen sisällä, on mielestäni myös yksi merkittävä tulos.

Nämä tulokset ovat tähän opinnäytteeseen liittyvän tutkimuksen tämän hetkisiä tuloksia. Palvelumuotoilun ja asiakaskeskeisen suunnittelun ajatus kuitenkin on, että kehitystyö on jatkuvaa. Käyttäjien tarpeet ja arvostukset muuttuvat, joten myös ymmärrystä asiakkaasta pitää jatkuvasti päivittää (Tuulaniemi 2013, 245).

Voisikin ajatella että luvussa 6.esittämäni Double Diamond-malli ei päätykään kohtaan Deliver (toimittaa), vaan palaa takaisin alkuun (kuva 26).



Kuva 26. Double Diamond-mallin muunnos (Partanen 2017, Mukailtu Design Council)



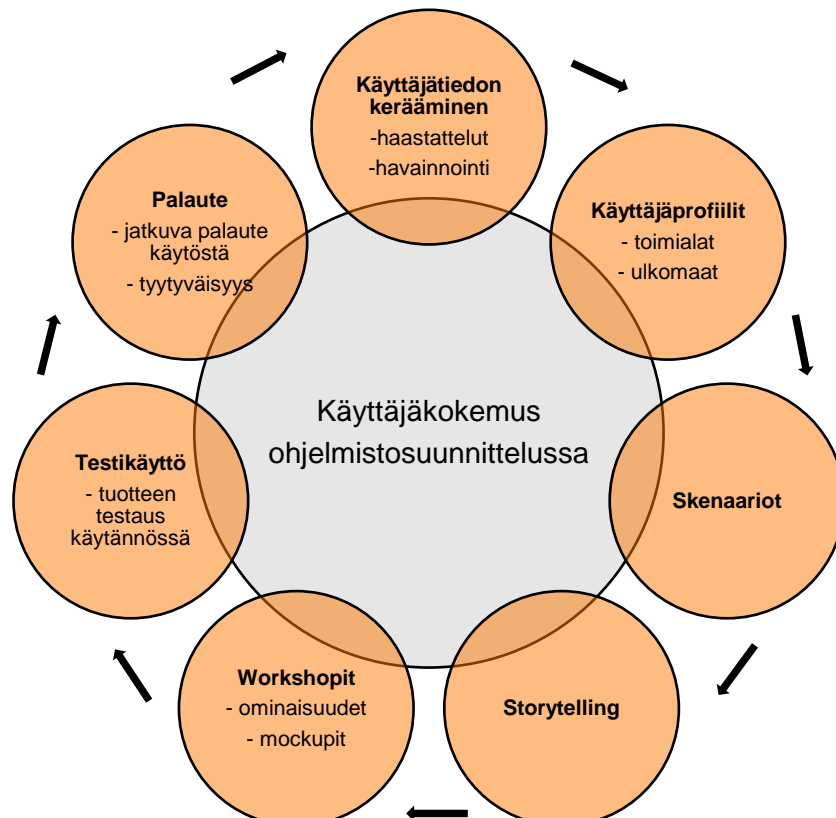
Tällöin, kun yksi kehitysvaihe on saatu päätökseen, aletaan uudestaan keräämään asiakasymmärrystä ja jatketaan siitä tutulla kaavalla eteenpäin.

Tuloksiin liittyy myös mittaaminen ja yrityksen liiketaloudelliset tulokset. Erilaisilla mittareilla voidaan mitata esimerkiksi miten valmistuote palvelee käyttötarkoituksessaan. Tuotteen käyttöön liittyen asiakkaiden palaute voi olla yksi mittari tai se suosittelisiko käyttäjä tuotetta muille. Liiketaloudellisesta näkökulmasta mittareina voidaan pitää asiakkaiden määrän muutosta tai myynnin kasvua (Tuulaniemi 2011, 245).

### 7.1 Malli käyttäjäkokemuksen tuomisesta osaksi ohjelmistosuunnittelua

Oman tutkimusprosessiani apuna käyttäen olen miettinyt Fastroille luonnosta siitä, miten asiakasymmärrys ja käyttäjäkokemus voitaisiin ottaa mukaan tuotesuunnittelun prosessiin ja apuvälineeksi.

Alla olevan kuvan (kuva 27) mukaiset osa-alueet olisi hyvä sisällyttää osaksi tuotesuunnittelua.



Kuva 27. Käyttäjäkokemus ohjelmistosuunnittelussa (Partanen 2018)

Tässä mallissa ajatellaan, että käyttäjäkokemuksen kerääminen on jatkuva prosessi. Kaikki lähtee käyttäjätiedon keräämisestä haastatteluin ja havainnoinnilla kentällä asiakkaita. Tästä saadun materiaalin pohjalta luodaan käyttäjäprofiilit tarpeen mukaan esimerkiksi toimialakohtaisesti tai ulkomaiden käyttäjillä silmällä pitäen.

Skenaarioiden avulla voidaan visioida tulevaa ja mahdollisia uusia toimintamalleja ohjelmiston käytölle. Samalla rakennetaan yhteistä ymmärrystä siitä, mitä ollaan tekemässä. Storytelling osuudessa mennään jo enemmän käytännön tasolle ja mietitään tarinoiden kautta erilaisia käyttötapauksia käyttäjäprofiilien kautta. Näin voidaan kehittää tuotetta edelleen ja huomata mahdollisia virheitä.

Käyttäjien mukaanotto suunnittelu ja kehitystyöhön on tärkeää tuoteominaisuuksien jalkauttamisen ja palautteen kuulemisen kannalta. Keskustelujen ja mockupien avulla käyttäjien ja suunnittelijoiden on helpompi löytää yhteinen näkemys ohjelmistotuotteen vaatimuksista, lopputuloksesta ja toiminnoista.

Tämän jälkeen tuote voidaan antaa testikäyttöön oikeassa toimintaympäristönsään. On tärkeää että tuotetta testataan ja sen toimintoja kokeillaan todellisissa tilanteissa, jotta siinä olevat heikkoudet löydetään ja voidaan korjata ennen virallista julkaisua. Tähän liittyen palautteen antaminen ja kerääminen on tärkeää. Parasta olisi jos käyttäjä pystyisi antamaan palautetta helposti ohjelmiston sisältä jatkuvaa kehittämistä varten. Tämän lisäksi tarvitaan myös laajempia tyytyväisyystutkimuksia, jotta pystytään mittaamaan käyttäjätyytyväisyyttä koskien koko ohjelmistoa ja saadaan vertailukelpoista tietoa pidemmällä aikavälillä.

## **8 YHTEENVETO JA POHDINTA**

Johdannossa asetin itseni tutkijana ja palvelumuotoilijana lähettilään rooliin, joka menee kentälle keräämään tietoa tuotteen käyttäjistä, välittää tietoa ohjelmiston suunnittelijoille, yhdistää käyttäjät ja suunnittelijat kehittämään tuotetta yhdessä sekä tekee yhteenvetoja ja esityksiä mahdollisista kehityskohteista. Tavoitteena oli päästä tilanteeseen, jossa ohjelmiston käyttäjät pääsisivät testaamaan protovaiheessa olevia tuoteominaisuuksia.

Tällä hetkellä ensimmäisiä uusia HILKKA™-ohjelmistoja otetaan testikäyttöön pienissä kotihoito yrityksissä. Seuraavaksi ovat vuorossa asumispalvelut ja julkisen sektorin toimijat. Uudella tuotteella lähdetään aktiivisesti pyrkimään myös ulkomaiden markkinoille. Ollaan siis vaiheessa, missä nähdään pian onko uusi ohjelmisto lunastanut paikkansa.

Palvelumuotoilu on ollut pinnalla viime vuosina ja on havaittavissa miten myös ohjelmistotalot palkkaavat alan ammattilaisia riveihinsä. On huomattu, ettei pelkkä käyttöliittymän toimivuus ole enää kilpailuvaltti digitalisoituvassa maailmassa. Tarvitaan myös aitoa tietoa tuotteiden ja palveluiden käyttäjistä, heidän arvoistaan ja motiiveistaan.

Käyttäjäkokemuksen kerääminen ja työskentely tuotteen käyttäjien sekä ohjelmistosuunnittelijoiden kanssa on ollut mielenkiintoista ja antoisaa. Olen pystynyt tuomaan uuteen ohjelmistotuotteeseen konkreettisia uusia toimintoja keräämäni aineistoon pohjaten, mutta ennen kaikkea Fastroille ja sen henkilöstölle ymmärrystä heidän tuotteidensa käyttäjistä. Oma tutkimusprosessiani mukailen on voitu suunnitella malli siitä miten Fastroi voi hyödyntää käyttäjäkokemusta jatkossakin. Koen onnistuneeni tuomaan ohjelmiston suunnittelu-työhön omalla panoksellani sellaista lisäarvoa, joka olisi ilman tutkimustani jäänyt puuttumaan. Päätän työni katkelmaan tuotantojohtaja Piironen sähköpostiviestistä (liite 6) viime kesältä:

*"Terve,*

*kiitoksia tästä! Aivan mahtavaa materiaalia kehitykseen! Juuri tällaista kaipaammekin...*

*Terveisin,  
Arto"*

## LÄHTEET

- Attendo. 2017. Tämä on Attendo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.attendo.fi/t%C3%A4m%C3%A4-on-attendo> [viitattu 27.11.2018].
- Design Council s.a. Design methods for developing services. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/as-set/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf> [viitattu 13.1.2018].
- Fastroi. 2017a. Yritys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://fastroi.fi/yritys> [viitattu 25.8.2017].
- Fastroi. 2017b. Ratkaisumme. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://fastroi.fi/ratkaisumme> [viitattu 6.1.2018].
- Hassinen. M. 2017a. Tuotepäällikkö. Henkilökohtainen tiedonanto. 22.11.2017. Fastroi Oy.
- Hassinen, M. 2017b. Tuotekoulutus markkinoinnille ja mainostoimistolle: Uusi HILKKA™-ohjelmisto. Joensuu 22.11.2017. Fastroi Oy. Video saatavilla yritykseltä.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hoivakodin johtaja 1. 2017. Haastattelu 8.6.2017. Hoivakoti 1., Attendo Oy.
- Hoivakodin johtaja 2. 2017. Haastattelu 9.6.2017. Hoivakoti 2., Attendo Oy.
- Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J., Koski, I. 2003. Käyttäjakeskeinen tuotesuunnittelu. Helsinki: Gummerus.
- Huttunen, A. Team Leader & Suomalainen, M. Ohjelmistosuunnittelija. 2018. Haastattelu 9.1.2018. Fastroi Oy.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.
- ISO 9241-210. 2009. Kansainvälinen vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjakeskeisen suunnittelun standardi.
- Kansallisen sähköisen potilaskertomuksen vakioidut tietosisällöt. Versio 3.0. 2007. Suomen Kuntaliitto, Kuopion yliopisto ja Kuopin yliopistollinen sairaala. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.kanta.fi/documents/10180/3441111/Ydintiedot\\_otsikot\\_nakymat\\_opas\\_uusi.pdf](http://www.kanta.fi/documents/10180/3441111/Ydintiedot_otsikot_nakymat_opas_uusi.pdf) [viitattu 7.1.2018].
- Kortesmäki, T. 2005. Käyttäjälähtöisyys tuotekehityksen kulmakivenä. Teoksessa Lammi, M. (toim.). Kompassina asiakas. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 108–123.

Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html) [viitattu 5.6.2017].

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L4P20> [viitattu 31.12.2017].

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.

Menetelmäblogi. 2017a. A day in the life. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kpamk.wordpress.com/testi-3/a-day-in-the-life/> [viitattu 3.6.2017].

Menetelmäblogi. 2017b. Tarinallisuus eli storytelling. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kpamk.wordpress.com/testi-1/tarinallisuus/> [viitattu 8.1.2018].

Mäkisalo-Ropponen, M. 2013. VirtuaaliAMK-verkosto DIGMA. Julkaistu 3.6.2013. Youtube-video: <https://www.youtube.com/watch?v=4eiclUXec7o> [viitattu 13.6.2017].

Pekkala, J. 2005. Käyttäjätutkimus käytännössä. Teoksessa Lammi, M. (toim.). Kompassina asiakas. Helsinki: Teknologiateollisuus ry. 145–163.

Piironen, A. 2017. Teknologijaohtaja. Sähköpostikeskustelu 13.–14.6.2017. Fastroi Oy.

Rantala, J. 2009. ERP-järjestelmä kokoavana oppimisalustana. Teoksessa Kairisto-Mertanen, L., Kanerva-Lehto, H. & Penttilä, T. (toim.) Kohti innovaatiopedagogiikkaa. Uusi lähestymistapa ammattikorkeakoulujen opetukseen ja oppimiseen. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 92. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 93-101. <http://julkaisut.turkuamk.fi/ISBN9789522161192.PDF> [viitattu 21.11.2017].

Roto, V. 2013. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kokemuksenkautta.blogspot.fi/2013/09/mita-tarkoittaa-kayttajakokemus.html> [viitattu 9.1.2018].

Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 424–431.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1) [viitattu 31.12.2017].

STTInfo. 17.7.2017. Suomalainen innovaatio tekee televisiot tarpeettomiksi Attendon hoivakodeissa. Tiedote. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/suomalainen-innovaatio-tekee-televisiot-tarpeettomiksi-attendon-hoivakodeissa?publisherId=4368&releasId=62437168> [viitattu 14.1.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Potilastiedon arkisto - Arkiston käyttöön liittyvät yleiset toimintamallit terveydenhuollon ammattihenkilöille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kanta.fi/documents/12105/4091841/Potilastiedon+arkiston+toimintamallit/caeda813-673e-4c78-8426-786e1b195cda> [viitattu 7.1.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Terveydenhuollon rakenteisen kirjaamisen opas. Keskeisten kertomusrakenteiden kirjaaminen sähköiseen potilaskertomukseen. Osa I, Versio 2015. Mäkelä-Bengs, P. Virkkunen, H. & Vuokko, R. (toim.) Verkkojulkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-479-3> [viitattu 7.1.2018].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

**KUVALUETTELO**

Kuva 1. Käsitekartta. Partanen, S. 2017

Kuva 2. HILKKA™-toiminnanohjausjärjestelmä (ERP). Puhakka, H. 2017.

Kuva 3. Fastroin uudistettu ilme ja värimaailma. Partanen, S. 2017, mukailtu Mainostoimisto Fabrik.

Kuva 4. HILKKA™-ohjelmiston työpöytänäkymä. Partanen, S. 2018.

Kuva 5. HILKKA™-ohjelmiston valikot ja kategoriat. Partanen, S. 2017.

Kuva 6. HILKKA™-mobiilikäyttöliittymä. Partanen, S. 2017.

Kuva 7. Uuden HILKKA™-ohjelmiston kirjautumissivu. Partanen, S. 2017.

Kuva 8. Uuden HILKKA™-ohjelmiston testiversion näkymä. Partanen, S. 2018.

Kuva 9. Hoivakodin toimisto. Partanen, S. 2017.

Kuva 10. Hoivakodin keittiö. Partanen, S. 2017.

Kuva 11. Double Diamond -malli. Partanen, S. 2017. Mukailtu Design Council.

Kuva 12. Ohjelmiston käytön havainnoin analyysi. Partanen, S. 2017.

Kuva 13. Kirjaustilanteen tallentaminen HILKKA™-ohjelmistoon. Partanen, S. 2017.

Kuva 14. Ruutunäkymä videotallenteesta. Partanen, S. 2017.

Kuva 15. Ohjelmiston käytön havainnoin luokittelua. Partanen, S. 2017.

Kuva 16. Hoivakodin asiakastila. Partanen, S. 2017.

Kuva 17. Hoivakodin toimisto. Partanen, S. 2017.

Kuva 18. Hoitajan palvelupolku. Partanen, S. 2017.

Kuva 19. Hoitajan palvelupolku – skenaario. Partanen, S. 2017.

Kuva 20. Seurantalomake. Piironen, A. 2017.

Kuva 21. Asiakkaan koontinäkymä. Piironen, A. 2017.

Kuva 22. Vuoroyhteenveto. Piironen, A. 2017.

Kuva 23. Olemassa olleet käyttäjäprofiilit. Partanen, S. 2018, mukailtu H4-tiimi 2016.

Kuva 24. Käyttäjäprofiilit asumispalveluihin. Partanen, S. 2018.

Kuva 25. Tärkeimmät hyödyt, löydökset ja kehitysideat menetelmittain. Partanen, S. 2018.

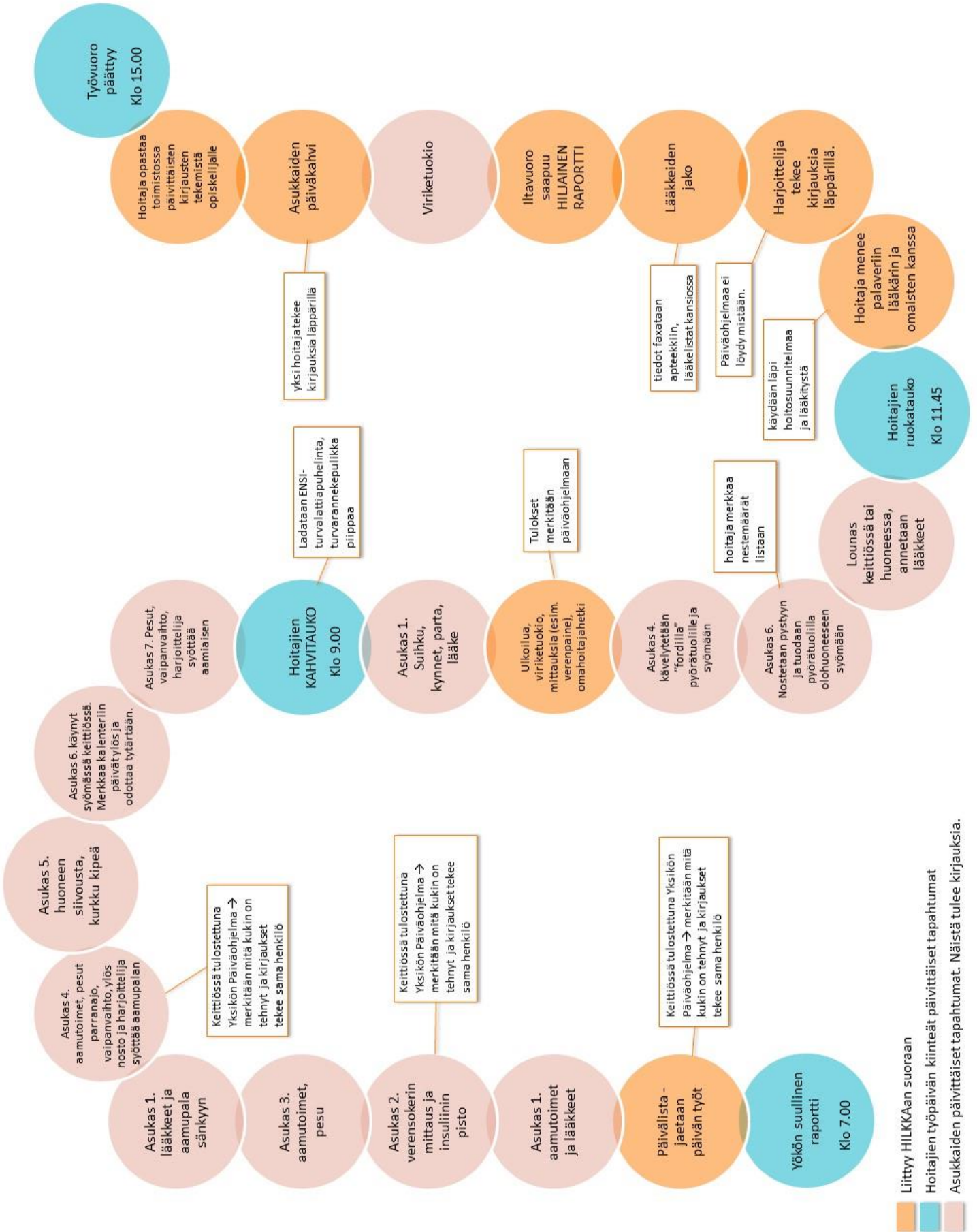
Kuva 26. Double Diamond -mallin muunnos. Partanen, S. 2017, Mukailtu Design Council.

Kuva 27. Käyttäjäkokemus ohjelmistosuunnittelussa. Partanen, S. 2018.

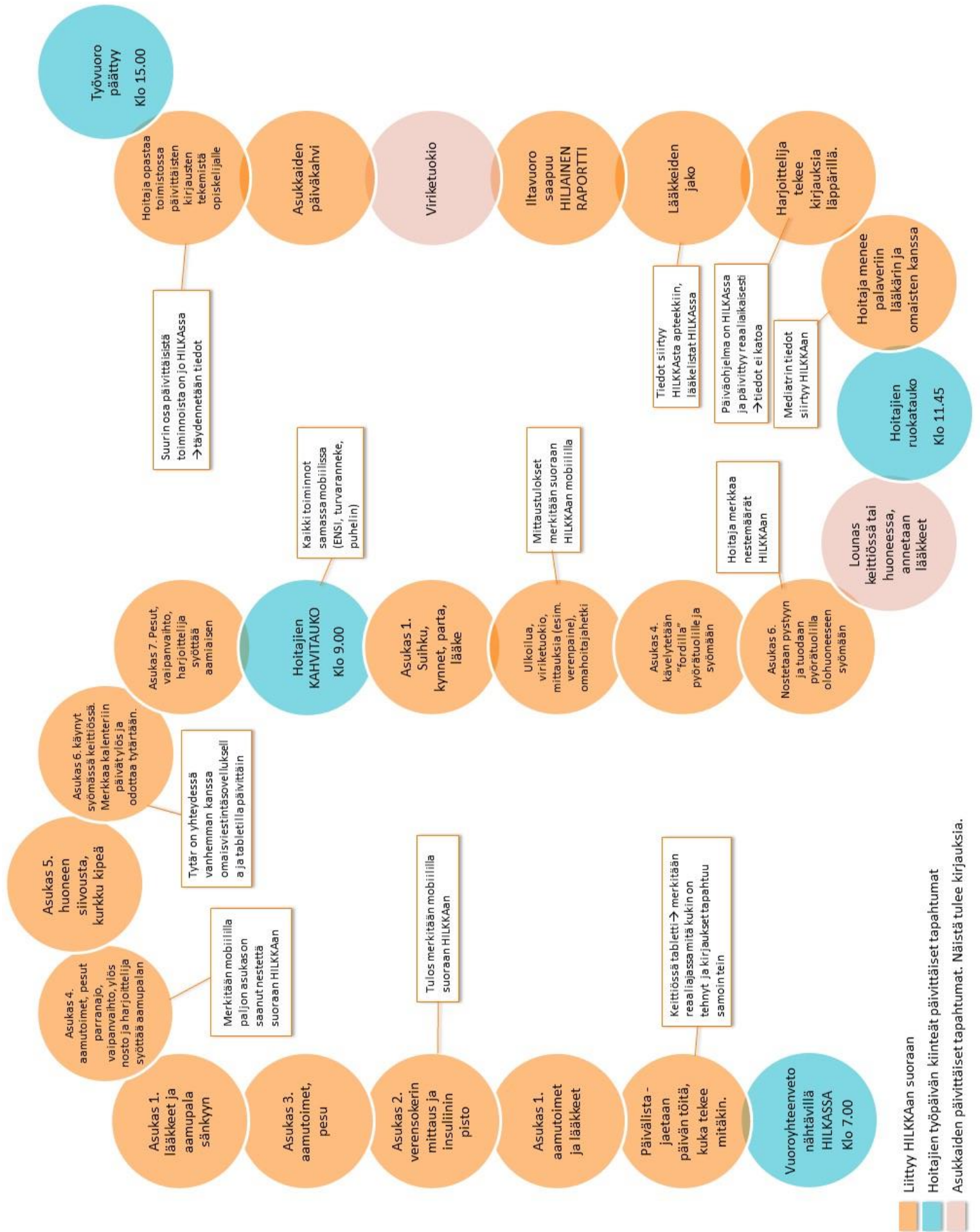
1. Kerro mitä johtajan työhön kuuluu?
2. Mikä on tärkeintä työn (tekemisen) kannalta?
3. Mikä on työssä tärkeintä itsensä kannalta?
4. Millaiset ovat tarpeet toiminnanohjausjärjestelmälle on asumispalveluyksikössä?
5. Mihin HILKKAa käytetään yksikössä?
6. Mihin käyttää itse Hilkkaa (johtaja)?
7. Millaisia haasteita ohjelmiston käytössä on itselle?
8. Millaisia haasteet ovat hoitajille ohjelmiston käytössä?
9. Mitkä ovat mielestäsi HILKKA-ohjelmiston käytön vahvuudet?
10. Mitkä ovat mielestäsi HILKKA-ohjelmiston heikkoudet?
11. Mitkä ovat mielestäsi ohjelmiston käyttöön liittyviä uhkia?
12. Mitkä ovat mielestäsi ohjelmiston käytön mahdollisuudet?
13. Onko kokemuksia muista vastaavista tuotteista?
14. Mitkä ovat kirjaamisen lähtökohdat oman työn näkökulmasta?
15. Kerro vapaasti miten kirjaaminen hoidetaan yksikössäsi konkreettisesti?
16. Mitä mieltä olet mobiilista kirjaamisesta?
17. Tuleeko mieleen vielä muuta aiheeseen liittyvää?



1. Kerro työtehtäväsi
2. Mikä on tärkeintä työssäsi?
3. Mihin HILKKAa käytetään?
4. Mitkä ovat mielestäsi HILKKA-ohjelmiston käytön haasteet?
5. Mitkä ovat mielestäsi Hilikka-ohjelmiston käytön vahvuudet?
6. Mitkä ovat mielestäsi Hilikka-ohjelmiston käytön heikkoudet?
7. Mitkä ovat mielestäsi Hilikka-ohjelmiston käytön uhkat?
8. Mitkä ovat mielestäsi Hilikka-ohjelmiston käytön mahdollisuudet?
9. Onko kokemuksia muista vastaavista tuotteista?
10. Muiden ohjelmistojen erot HILKKAan
11. Mitkä ovat kirjaamisen lähtökohdat oman työn näkökulmasta?
12. Miten kirjaaminen hoidetaan palveluasumisyksikössä?
13. Mobiili kirjaaminen. Miten mobiili voisi mielestäsi palvella palveluasumisympäristössä?
14. Muita huomioita



Liittyy HILKKAan suoraan  
 Hoitajien työpäivän kiinteät päivittäiset tapahtumat  
 Asukkaiden päivittäiset tapahtumat. Näistä tulee kirjauksia.



- Liittyy HILKKaan suoraan
- Hoitajien työpäivän kiinteät päivittäiset tapahtumat
- Asukkaiden päivittäiset tapahtumat. Näistä tulee kirjauksia.

KUTSU!

**fastroi**<sup>®</sup>  
— Caring together —

## Tervetuloa HILKKA-työpajaan!

Nyt sinulla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan uuden HILKKA-ohjelmiston ominaisuuksiin ja kertomaan mielipiteesi tämän hetkisistä suunnitelmista.

Työpaja kuuluu osaksi palvelumuotoilun opinnäytetyönä tehtävää uuden HILKKA-ohjelmiston toiminnallisuuden kehittämistä. Työpajaa ja ohjelmiston kehittämistä varten on kerätty ennakkoon käyttäjäkokemuksia ja tietoa mm.havainnoimalla ja haastatteleamalla hoitajia Attendon toimipisteissä.

**Aika:** 30.8.2017 klo 13-16

**Paikka:** Länsikatu 15, Joensuun Tiedepuisto  
Kokoustila Ukko (rakennus 1, 4.kerros)

**Agenda:** Käymme läpi mm. erilaisten demo-versioiden avulla jo suunniteltuja ominaisuuksia ja näkymiä, keskustellaan niistä ja mietitään yhdessä kuinka uusi HILKKA palvelisi parhaiten hoitajia heidän työssään.

**HILKKA-työpaja**

30.8. klo 13-16

Ilmoita osallistumisestasi yksikkösi johtajalle. Tarjolla on välipalaa, joten ilmoitathan samalla myös mahdollisista allergioista.

Yhteistyöterveisin,

Sanni Partanen  
p. 050 567 6027  
sanni.partanen@fastroi.fi

Tuotantojohtaja Arto Pirosen sähköpostiviesti 14.6.2017:

*"Terve,*

*kiitoksia tästä! Aivan mahtavaa materiaalia kehitykseen! Juuri tällaista kaipaamme-kin.*

*Tästä tuli paljon vahvistusta asioille mitä on mietittykin. Esimerkiksi tuo hoivakodin mobiilikäyttö vaatii oikeat argumentit jotta se saadaan myytyä asiakkaille. Asiakkaat ajattelevat oletuksena että taas tulee yksi kapula lisää kun todellisuudessa tuossakin saataisiin yksi puhelin pois taskuista kun hoitajakutsut, hälytykset, kirjaaminen ja puhelut saataisiin yhdellä puhelimella. Ja lisäksi vino pino muistilappuja jaloista pyörimästä sekä purettua kirjaamisjonot toimistosta. Tilanne siis aika pitkälle sama kuin kotihoidossa ennen mobiilikirjaamisen käyttöönottoa.*

*Toinen selkeä asia mikä on hyvä ottaa huomioon on tuo järjestelmän oikea käyttö. Porukka vaihtuu tiheään ja on koulutustaustaltaan vaihtelevaa joten esimerkiksi hoitosuunnitelman tekoon tarvittaisiin meidänkin puolelta hyvin tarkat ohjeet siitä miten asiat kirjataan. Tätä on mietittykin kyllä mutta osataan ehkä nostaa prioriteettiä.*

*Terveisin,  
Arto"*