

# Omaishoitajat digiaikaan

Case Pioni

Mia Hiltunen

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2019

Sosiaali- ja terveysalan YAMK  
Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma  
Sosiaali- ja terveysala, YAMK

HILTUNEN, MIA:  
Omaishoitajat digiaikaan  
- Case Pioni

Opinnäytetyö 67 sivua, joista liitteitä 17 sivua  
Huhtikuu 2019

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Pirkanmaan Omaishoitajat ry:lle (PIONI) uusi digitaalisten palveluiden käyttöönottomalli. Tavoitteena oli tehdä asiakaslähtöinen etäpalvelu ja muodostaa PIONILLE uusi palvelu, etävertaistukiryhmätoiminta. Uuden palvelun käyttöönottomalli syntyi palvelumuotoilun projektimallin kautta, joka toteutettiin henkilöstön ja PIONIN asiakkaiden koulutuksena, joka johti pilotin kautta uuden toimintamallin jalkauttamiseen.

Digitaalisten palvelujen käynnistämisessä onnistutaan, kun huolehditaan palvelujen asiakaslähtöisyydestä sekä uuden teknologian perehdyttämisestä kaikille toimintaan osallistuville käyttäjille. Etäpalveluja tarjottaessa pitää lisäksi huomioida työntekijöiden tietoturvaosaaminen sekä heidän taitonsa ohjata palveluun osallistuvaa asiakasta.

Digitaalisia palveluja on tarjolla käyttäjille runsaasti, mutta omaishoitajille niitä on vielä vähän. Etäpalvelut ovat tulleet jokapäiväiseksi osaksi organisaatioiden palveluita. Ne antavat mahdollisuuden tarjota asiakaslähtöisiä palveluja ajasta ja paikasta riippumatta ja lisäävät mahdollisuuksia laajentaa omaa toimintaa organisaatorajojen yli. Logistisesti ei enää tarvitse hakeutua yhteistyökumppanin luo, vaan samat tiedot voidaan vaihtaa etäpalvelun kautta. Yhteistyöllä organisaatioiden välille saataisiin toimintaan lisättyä innovatiivisuutta ja vaikuttavuutta. Julkisten ja yksityisten organisaatioiden väliltä työskentely puuttuu vielä vanhojen toimintamallien vuoksi.

---

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, käyttöönottomalli, etäpalvelu, omaishoitajat

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree in Wellbeing Technology

MIA HILTUNEN  
Digital services for caregivers  
- Case PIONI

Bachelor's thesis 67 pages, appendices 17 pages  
April 2019

---

The purpose of this thesis work was to create a new model to enable digital services for the association Pirkanmaan omaishoitajat ry (PIONI). The aim was to create customer oriented virtual service, ie. virtual peer support service. The new service enabler model was created by conducting a service design project where the staff and the customers of PIONI were trained and that led to piloting a process implementation

Implementation of digital services is successful when the service is customer oriented and all the new users are trained for the new technology. When offering virtual, digital services, we must ensure the personnel understands the information security policy as well as they are capable to support and guide the customers using the service.

Digital services are fairly common now-a-days but specifically for caregivers they are rare. Virtual services are however already a normal part of the organizations' service portfolio. They enable customer-oriented service that is not time or place dependent and they increase possibilities to offer cross-organizational services. There's no need to physically move to the service partner but the information is transferred via a digital platform. Co-operation between the parties increases their ability to innovate and influence. There is lack of co-operation between private and public sector still today due to old-fashioned ways of working.

---

Key words: customer orientation, implementation process, virtual digital service, caregivers

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
2	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	9
	2.1 Omaishoitajat ja digitaaliset palvelut .....	9
	2.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen .....	12
	2.3 Teknologian käyttöönottomalli ja roolit .....	12
	2.4 Palvelumuotoilu ja projektiliiketoiminta .....	14
	2.5 Etäpalvelu ja etäpalvelun toimintamalli .....	15
	2.6 Haasteena tietoturva ja tietosuoja etäpalvelussa .....	17
3	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	19
4	PIRKAMAAN OMAISHOITAJAT ry, PIONI .....	20
5	OPINNÄYTETYÖN PROSESSI .....	21
	5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä .....	21
	5.2 Tutkimuksen toteuttaminen .....	21
	5.3 Opinnäytetyön tiedonkeruu .....	22
6	TULOKSET .....	25
	6.1 PIONIN työpaja .....	26
	6.2 Etävertaistukiryhmä PIONILLE .....	29
	6.3 Koulutus osana PIONIN toimintamallin luomista .....	30
	6.4 Koulutusten sisällöt ja pilotti .....	31
	6.5 Digitaalista työtä organisaatorajojen ylitse etäpalvelun avulla .....	38
	6.6 PIONIN toimintamalli .....	39
7	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	40
	7.1 Tutkimuksen luotettavuus .....	43
	7.2 Tutkimuksen eettisyys .....	43
	LÄHTEET .....	44
	Liite 1. Kyselylomake projektikoordinaattoreille omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan- hanke .....	50
	Liite 2. Kyselylomake omaishoitajille omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan-hanke .....	52
	Liite 3. Kyselylomake hoidettaville omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan-hanke .....	57
	Liite 4. Työpajan kyselylomake .....	58
	Liite 5. Sisällönanalyysi työpajasta .....	60
	Liite 6. Opinnäytetyön suostumuslomake .....	61
	Liite 7. Skypen pikaohje .....	62
	Liite 8. SUS-lomake .....	66

Liite 9. Puhelinhaastattelun kysymykset .....	67
---	----

**LYHENTEET JA TERMIT**

PIONI Pirkanmaan omaishoitajat ry

Sote Julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut

GDPR GDPR tulee sanoista General Data Protection Regulation, joka tarkoittaa yleistä tietosuojaa-asetusta. GDPR on henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki, jota sovelletaan kaikissa EU-maissa 25.5.2018 alkaen

## 1 JOHDANTO

Omaishoitajien arki on raskasta ja yksinäistä. Omaishoitajat tekevät yhteiskunnallisesti merkittävää työtä ja kaipaavat tukiverkostoja työnsä tueksi. Yhteiskunnan pyrkimyksenä on ollut parantaa heidän asemaansa. Yksi osoitus halusta kehittää palveluita on Suomen hallituksen kärkihanke ”Palvelut asiakaslähtöiseksi”. *Palvelut asiakaslähtöiseksi* -kärkihankkeen tavoitteena on, että asiakas saa paremmin tukea toimintakyvyn ylläpitämiseen ja omahoitoon sekä löytää sote - palvelut helpommin. Kärkihankkeen toisena tavoitteena on tarjota palveluja jokaiselle ajasta ja paikasta riippumatta. Suomalaista yhteiskuntaa koskevat rakenteelliset muutokset ovat käynnissä ja digitalisaatio tuo kansalaiset sekä yritykset julkisten palveluiden keskiöön (Valtionvarainministeriö 2018).

Tampereen ammattikorkeakoulussa (TAMK) toteutettiin Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan – hanke (2017-2018), jonka tavoitteena oli luoda maakunnallinen digitaalinen tukimalli omaishoitajalle. Digitalisaatioon perustuvassa tukimallissa tuettiin kotona asuvien omaishoitajien jaksamista ja heidän terveyttään sekä kehitettiin hoidettavan henkilön kognitiivisia valmiuksia digitaalisten laitteiden avulla. Käytössä olleet digitaaliset laitteet olivat tablettitietokone, Memoera muistipeli ja etäohjelmat (Laaksonen & Salin, 2017).

Opinnäytetyöni idea syntyi ”Omaishoitajat ja hoidettavat- digiaikaan”- hankkeen (2017–2018) yhteydessä. Olin opintojeni puolesta hankkeessa mukana tehden omaishoitajille ja hoidettaville sekä hankkeeseen osallistuneille projektikoordinaattoreille kyselylomakkeet digitaalisten laitteiden sopivuudesta omaishoitajille (liitteet 1-3). Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan -hankkeessa mukana yhtenä toimijana oli Pirkanmaan Omaishoitajat ry eli PIONI. Hankkeen jälkeen Pirkanmaan Omaishoitajat ry:ssä (PIONI) havahduttiin kasvavaan digitaalisten palveluiden tarpeeseen ja erityisesti tarpeeseen kehittää toimintamalli digitaalisten palveluiden käyttöönoton selkiyttämiseksi ja helpottamiseksi. Näistä lähtökohdista syntyi ja tarkentui tämän opinnäytetyön aihe.

Pirkanmaan Omaishoitajat ry, PIONI, on yhdistys, joka tarjoaa jäsenilleen tietoa ja opastusta omaishoitajuuteen sekä virikkeellistä toimintaa ja mahdollisuuden

omaishoitajille verkostoitua (PIONI 2018). Jatkossa puhuessani Pirkanmaan Omaishoitajat ry:stä käytän virallista PIONI lyhennettä. Omaishoitajat ovat olleet mukana digitaalisten palvelujen hankkeissa. On todettu, että omaishoitajat ovat teknologiamyönteisiä ja saavat digitaalisista palveluista apua yksinäisyyteen ja vertaistuen tarpeeseen (Yliluoma 2018, 40), joten PIONIN digitaalisten palvelujen kehittäminen osoittautui ajankohtaiseksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin kehittää etäpalvelu Pirkanmaan Omaishoitajat ry, PIONIN palveluntarjontaan ja tarkoituksena on luoda asiakaslähtöinen käyttöönottomalli digitaalisten palveluiden käynnistämiseksi.



## 2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Digitaaliset palvelut ovat hyödyksi sekä ammattilaisille että kansalaisille. Kotihoidon asiakkaiden ja kaiken ikäisten omaishoidon toimintamalleja voidaan tehostaa asiakaslähtöisillä digitaalisilla palveluilla. Digitaalisten palveluiden avulla asiakkaat voivat saada tietoa eduista, palvelujärjestelmistä sekä tarjolla olevista palveluista. Digitaalisten palvelujen tarjoaja antaa asiakkaille uudenlaisen mahdollisuuden osallistua omaan hoitoonsa ja tehostaa asiakkaan ja ammattilaisen välistä vuorovaikutusta (Silius-Miettinen, Noro, Lähesmaa, & Vuokko 2018, 9). Tällä hetkellä on tärkeää huolehtia siitä, että asiakas on digitaalisen palvelukehityksen keskiössä. (Valtiovarainministeriö 2018.)

### 2.1 Omaishoitajat ja digitaaliset palvelut

Omaishoidolla tarkoitetaan sairaan, vanhuksen tai vammaisen henkilön hoitamista omaisen tai muun läheisen ihmisen avulla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Omaishoito mielletään helposti vanhusten hoitamiseksi, vaikka hoidettava voi yhtä hyvin olla lapsi tai työikäinen. Hoitosuhde hoidettavan ja hoitajan välillä voi kehittyä hitaasti tai nopeasti esimerkiksi äkillisen sairaskohtauksen tai onnettomuuden seurauksena. Monet työssäkäyvät hoivaavat läheisiään. Eniten myönnetyksiä tekevät erityislasten vanhemmat ja puolisohoivaajat (Kauppinen & Silver-Kuhlampi 2015, 70.)

Pitkäaikaissairaiden omaishoitajat kokevat usein fyysisiä ja psyykkisiä sairauksia. Heidän on todettu hyötyvän psykososiaalisesta interventtiosta (Sin, Henderson, Spaind, Cornelius, Chenf & Gillard 2018, 109). Psykososiaalisella interventiolla tarkoitetaan väliintuloa, jolla pyritään vaikuttamaan yksilön tai ryhmän fyysiseen tai psyykkiseen terveyteen (Duodecim 2018). Aikaisemmin interventiot on toteutettu henkilökohtaisesti tai ryhmäterapian avulla. Sähköisen terveydenhuollon interventiot tarjoavat uudenlaisen lähestymistavan terveydenhuoltoon ja omaishoitajien interventioihin. Suosituimmaksi lähestymistavaksi on tutkimuksessa huomattu online-verkkoympäristön kautta toimitetut interventiot, joissa oli mukana

verkkotuki. Tutkimuksessa havaittiin kuitenkin, että tarvitaan lisää tutkimuksia ja vahvoja malleja, jotta näyttöä tällaisesta toiminnasta voidaan laajentaa (Sin ym. 2018, 109). Omaishoitajien digitaalisten palvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa on kyse kansanterveydellisestä näkökulmasta. Digitaalisilla palveluilla voidaan edistää omaishoitajien ja hoidettavien hyvinvointia. Etäpalveluja on tarjolla kansalaisille, jotka hoitavat omaa terveyttään (Thomas, Casarez, Mohitea, La Rosa & Iyengar 2018, 109). Omaishoitajille sähköisiä palveluja on olemassa vasta vähän.

Hallituksen kärkihankkeessa *Koti- ja omaishoidon uudistus* (2016-2018) tavoitteena on kehittää ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistaa kaikenikäisten omaishoitoa. Hankkeella tähdätään iäkkäiden sekä omais- ja perhehoitajien palvelujen yhdenvertaistamiseen sekä parempaan koordinoimiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Osana kärkihanketta on mukana ollut Etelä-Savon alue, joka etsii kestäviä ja uusia ratkaisuja omaishoidon ja perhehoidon järjestämiseen Ossi-hankkeella. Ossi-hankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää digitaalisia palveluita omais- ja perhehoidossa, joilla tarkoitetaan etäyhteyksien ja kehittyneen turvateknologian hyödyntämistä esimerkiksi ikäihmisen ja omaisen väliseen kommunikointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Tablettitietokoneella näkö- ja puheyhteys voidaan saavuttaa pitkän matkan päästä. IkäOte-hankkeessa on tutkittu ja kokeiltu hyvinvointiteknologisia ratkaisuja ikääntyvien henkilöiden hyvinvoinnin ja kotona asumisen tueksi. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli vuorovaikutukseen liittyvien teknologisten ratkaisujen kokeilu, (IkäOte 2017). Valkonen (2013) on julkaissut artikkelin ikäihmisten omaishoitoa tukevista teknologisista ratkaisuista ja toteaa, ettei niistä tiedetä tarpeeksi. Hänen mukaansa omaishoitajat suhtautuvat teknologiaan myönteisesti (Valkonen 2013). Hoivatarpeiden kasvun ja sen tuoman vastuun kantamiseksi puuttuu kuitenkin teknologiaratkaisuja omaishoitajien ja yhteistyöverkostojen väliltä (Simanainen 2015, 66).

Monet omaishoitajat kokevat arjen raskaaksi ja yksinäiseksi. Pirkanmaalla sosiaali- ja terveysyhtiö Luona (2017) on mukana kokeilussa, jossa ikääntyneiden omaishoitajien arkea on pyritty helpottamaan tablettitietokoneen avulla. Etätukea annettiin tabletin välityksellä. Tabletilla omaishoitajat saivat säännöllistä keskusteluapua omalta yhteyshenkilöltään (Luona 2017). Seurannassa ilmeni,

että etätuki hyödytti ja innoitti omaishoitajia ja kannusti heitä tapaamaan myös muita omaishoitajia kasvokkain (Luona 2018).

Suomi kuuluu sähköisen hallinnon ja digitalisaation edelläkävijöihin (Valtiovarainministeriö 2018). Digitaaliset teknologiat ovat tuoneet muutoksia ihmisten arkeen ja teollinen internet on muuttanut palveluja sekä vaikuttanut yhteiskunnan ja teollisuuden rakenteisiin (Ilmarinen & Koskela 2015). Teollisella internetillä viitataan asioihin ja esineisiin, jotka ovat yhteydessä maailmanlaajuiseen verkkoon (Collin 2016). Digitaalisella teknologialla tarkoitetaan esimerkiksi analytiikkaa, mobiiliteknologiaa, sosiaalista mediaa ja asioiden internetiä (Valtionkonttori 2015, 11). Ihmisten taidot ja tiedot käyttää digitaalisia palveluja kasvavat koko ajan. Tilastokeskuksen mukaan (2018), 89 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käyttää internetiä ja määrä on nousussa edelleen (Tilastokeskus 2018).

Digitalisaatio on muuttanut yritysten keinoja ja tapaa olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa (Ilmarinen ym. 2015). Tänä päivänä voidaan eri järjestelmien ja yhteistyöalustojen kautta neuvotella, vaihtaa tietoa sekä pitää yhteyttä ilman fyysistä paikallaoloa. Palaveri voidaan järjestää kustannustehokkaasti ja helposti, esimerkiksi Googlen tai Skypen välityksellä ilman liikkumisen tarvetta (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016).

Tässä opinnäytetyössä puhun palvelujen kehittämisestä digitalisoinnin avulla, jolla tarkoitetaan palvelujen kehittämistä ja tuottamista teknologisten ratkaisujen avulla (Sotedigi 2018). Palvelu on vuorovaikutteinen prosessi, jonka aikana organisaatio ja asiakas yhdessä tuottavat palvelun (Heinonen, Strandvik, Mickelsson, Edvardsson, Sundströmin, Andersson 2010, 54). Toimiakseen digitaalisen palveluprosessin on oltava kokonaisuudessaan digitalisoitu (Valtionkonttori, 2015, 16). Teknologia voi parantaa ikääntyvien elämänlaatua ja luoda mahdollisuuksia itsenäisempään elämään. (Leikas 2014, 17-19). Sote-sektori nähdään mielenkiintoisena kehittämisen kohteena ja monet uudet teknologiset sovellukset suuntautuvatkin sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen (Kuntaliitto 2017.)

## 2.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen

Asiakaslähtöisyys on arvo sosiaali- ja terveydenhuollossa, mutta myös tärkeä yhdenvertaisuutta edistävä hoidon vaikuttavuutta, laatua ja kustannuksia hillitsevä tekijä. (THL 2017, 1). Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa sen rinnalla käytetään myös termiä asiakaskeskeisyys, jolla viitataan siihen, että asiakas on palvelujen keskiössä ja palvelut sekä toiminnot organisoidaan asiakasta varten. Asiakaslähtöisyydessä lähdetään liikkeelle asiakkaan määrittelemistä tarpeista, jolloin asiakkaan resurssia ja hänen voimavarojaan tulee hyödyntää palvelujen implementoisessa (Korhonen & Virtanen 2015, 237). Asiakaslähtöisen kehittämisen ominaisuus on, etteivät palvelut ole pelkästään organisaatiokeskeisiä vaan ne ovat asiakkaan tarpeet huomioivia ja mahdollisimman toimivia palveluja. (Virtanen, Suoniemi, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18).

Palveluiden kehittämisen lähtökohtana asiakaslähtöiseksi tulee huomioida palvelun toteutuminen asiakkaan puolesta, hänen tarpeensa ennakoiden ja olemassa olevia tietoja hyödyntäen (Valtionkonttori 2015, 20). Asiakkaan osallistamisella suunnitteluprosessiin saadaan palvelun käyttäjien tarpeet tietoon ja käyttäjät mukaan suunnitteluun, jolloin prosessia voidaan kutsua asiakaslähtöiseksi (Palvelumuotoilun opas 2014, 3). Toimintamallin asiakaslähtöistämällä saadaan palveluun lisättyä palveluiden kustannustehokkuutta, hoidon vaikuttavuutta, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen on tullut tärkeäksi osaksi kaikille sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut tuottaville sektoreille 2000-luvulla (Virtanen ym. 2011, 8-9).

## 2.3 Teknologian käyttöönottomalli ja roolit

Käyttöönottomallilla tarkoitetaan kehystä, joka auttaa uuden asian käyttöönotossa. Mallin luomisessa kuvataan käyttöönottoprosessi eri vaiheineen ja annetaan ohjeita siihen liittyen. Teknologian käyttöönottosuunnitelmaan sisältyvät tavoitteet, tehtävät, seuranta ja aikaraja määrittämään valmiiksi ennen käyttöönoton aloittamista. Suunnitelmasta viestiminen organisaatiossa on tärkeää ennen prosessin aloitusta, jotta käyttöönottosuunnitelma omaksutaan ja organisaatiossa

tiedetään, kuka on vastuussa käyttöönottosuunnitelman eri vaiheissa ja organisaation eri tasoilla suunnitelman edetessä (Hyvinvointiteknologia Työkalupakki 2017, 57).

Käyttöön otettava teknologia on tärkeää arvioida sopivaksi organisaation käyttöön, koska sen tarvitsee täyttää organisaation tarpeet ja vaatimukset siitä mihin käyttötarkoitukseen sitä on suunniteltu. (Hyvinvointiteknologia Työkalupakki 2017, 45). Käyttöönottosuunnitelmassa ilmaistaan selkeästi, kenen käyttöön teknologia on tarkoitettu ja ketä se palvelee. Tarvittaessa mukaan suunnitteluun sekä käyttöönottoon kannattaa ottaa mukaan teknologian toimittaja (Hyvinvointiteknologia Työkalupakki 2017, 57).

Koulutus on tärkeä osa teknologian käyttöönottoa koskevaa suunnitelmaa. Koulutus suunnataan henkilöstön ja palvelun arvioinnista vastaavien lisäksi mukana oleville kuntalaisille ja heidän omaisilleen. (Hyvinvointiteknologia Työkalupakki 2017, 58). Uutta digitaalista palvelua käyttöönottaessa tulee tunnistaa mitkä asiat aiheuttavat pohdintaa ja mietintää. Muutosvaiheessa kannattaa käyttää yhteistyötä asioiden ratkaisemiseen. Uuden palvelukulttuurin oppiminen vie aikaa organisaatiolta sekä asiakkailta ja siksi käyttöönotossa valitaan organisaatiosta vastuhenkilö, Vastuhenkilö pystyy jatkossa huolehtimaan kysymyksiin vastaamisesta sekä huolehtii käyttöönotetun teknologiamallin jatkokehittämisestä. Tavallisesti hän myös huolehtii uusien työntekijöiden kouluttamisesta (Valtiovarainministeriö 2015, 42-43).

Organisaation sisältä kannattaa valita muutosagentti, jonka tehtävänä on viedä uusia toimintatapoja eteenpäin omalla esimerkillään. Erityisen hyviä muutosagentteja ovat asian kanssa päivittäin työtä tekevät ihmiset. (Valtiovarainministeriö 2015, 42-43). Lisäksi on tärkeää huomioida, että tekniseen ja toiminnalliseen määrittelyyn osallistuvat oikeat henkilöt palveluntarjoajan organisaatiosta (Valtiovarainministeriö 2015, 42) ja suunnitelman takana oleva organisaatio otetaan tarkoin huomioon prosessissa. (Hyvinvointiteknologia, Työkalupakki 2017, 59). Organisaatiolla voidaan tarkoittaa yhtiötä, konsernia, yksityistä tai julkista organisaatiota, yhdistystä, kansalaisjärjestöä tai esimerkiksi perhettä (Artto, Martinsuo, & Kujala 2008, 17). Tässä opinnäytetyössä käytän käsitteenä organisaatiota.

## 2.4 Palvelumuotoilu ja projektiliiketoiminta

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan kokonaisvaltaista suunnittelua, jonka tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä ja relevantteja palveluita, tuotteita, tiloja ja prosesseja. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakasymmärrys, jota saadaan, kun asiakas osallistetaan prosessiin mukaan. Prosessissa käytetään paljon aikaa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden ymmärtämiseen, jonka avulla voidaan luoda asiakkaalle menestyviä palveluita (Turunen 2018). Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilu on osaamisala, joka auttaa eri toimijoita huomaamaan palveluiden strategiset mahdollisuudet toiminnassa, kehittämään olemassa olevia palveluja sekä innovoimaan uusia palveluita. Palvelumuotoilu ei kuitenkaan tarkoita asiakkaiden kokemusten tai tunteiden suunnittelua vaan konkreettista toimintaa, jolla yhdistetään palvelutuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet käyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin ja luodaan palvelu, jossa ihminen on palvelun keskiössä. Asiakas on osa palvelutapahtumaa muodostaen kokemuksensa tapahtumasta joka kerta uudelleen. Palvelukokemuksella tavoitellaan aina mahdollisimman hyvää palvelutapahtumaa, sillä asiakkaalle palvelutapahtuma on aina ainutkertainen ja subjektiivinen kokemus. Hyvässä palvelutapahtumassa optimoidaan asiakkaan saama palvelukokemus keskittymällä kriittisiin pisteisiin parantamalla työtapoja, tiloja, vuorovaikutusta sekä palveluprosesseja huomioiden että, palvelumuotoilu elää jatkuvassa kehittämisen tilassa (Tuulaniemi 2011). Kuviossa 1 kuvataan palvelumuotoilun keskeiset ajattelu- ja toimintamallit.



KUVIO 1. Palvelumuotoilun keskeiset ajattelu- ja toimintamallit (mukaillen Palvelumuotoilun opas 2014, 4, Alkuperäinen lähde Stickdorn 2010)

Ahosen (2017) mukaan soteuudistus tuo sosiaali- ja terveysalalle erilaisen toimintakentän, joka tulee toivon mukaan vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Alan kuumana perunana hän mainitsee ikäihmisten palvelut, joihin syntyy vauhdilla uusia innovaatioita ja palveluntarjonta lisääntyy. Palvelumuotoilun asiakasymmärrys tukee sosiaali- ja terveysalan eettisyyttä. Eettinen palveluntuotanto on tässä päivässä ja asiakkaat odottavat yhteiskunnallisten arvojen noudattamista käyttämiltään palveluilta (Ahonen 2017,13.)

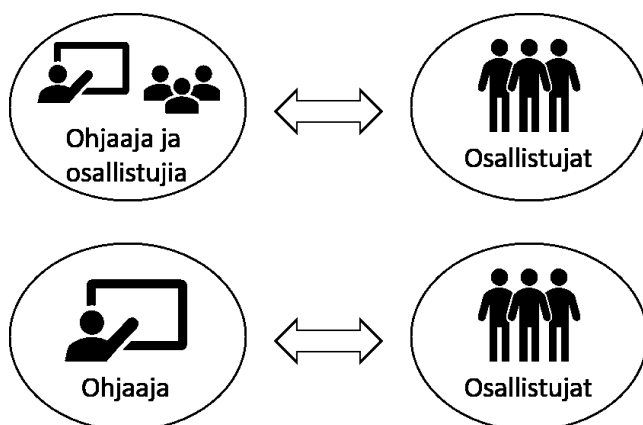
Projektiliiketoiminta tarjoaa organisaatiolle oman liiketoiminnan ratkaisujen kehittämistä, jolloin projekti on työväline kehittämiseen. Kehittäminen tarjoaa organisaation liiketoiminnalle ja asiakkaille arvoa toiminnan uudistamiseen tai tehostumiseen. Organisaation projektin päämäärä voi liittyä asiakkaan lähtökodista liittyviin ratkaisuihin, jolloin voidaan puhua projektiliiketoiminnasta. Projektiliiketoiminnasta puhuttaessa tarkoitetaan tarkoituksellisia, tietoisia ja koordinoituja valintoja, menettelyjä ja käyttäytymisiä. Toiminnalla pitää olla yhteys organisaation strategian toteutumiseen. Tällä voidaan tarkoittaa, että projektin toteutuksessa korostetaan organisaation päämäärien saavuttamista, eikä ainoastaan projektityön tehokasta ja suunnitelman mukaista suorittamista. Tällöin projekti palvelee kehityksen kohteena olevan organisaation päämäärien toteutumista (Artto ym. 2008, 17-19). Tässä opinnäytetyössä on käytetty projektiliiketoiminnan ja palvelumuotoilun projektityökaluja toimintamallin luomiseksi kohteena olevaan organisaatioon.

## **2.5 Etäpalvelu ja etäpalvelun toimintamalli**

Etäpalvelulla tarkoitetaan asiointikanavaa, joka on paikasta riippumatonta ja jättävää palvelua voi käyttää kuvayhteydellä missä ja mistä tahansa: työpaikalta, kotoa tai liikkeellä ollessa (SADe-ohjelman raportti 2015, 16). Etäpalvelun kotikäytöstä puhutaan, kun kuvayhteys korvaa puhelinyhteyden tai kasvotusten tapaamisen. Etäpalvelun peruseriaatteena on, että sen käyttämisen tarvitsee tuoda muutakin arvoa asiakkaalle kuin kustannussäästöt (Valtiovarainministeriö 2019). Etäpalvelun tarjoaminen asiakkaan omalle laitteelle nostaa palvelun saatavuutta ja laatua. Kotikäyttöjen kokeiluun osallistuneet asiakkaat näkivät etäkohtipalvelun tuovan etuja lisäksi ajansäästönä ja tuovan tasavertaisuutta välimatkoista johtuviin tekijöihin ja niistä johtuviin kustannuksiin (Valtiovarainministeriö

2015, 18). Erityisesti etäpalvelun on todettu olevan hyvä valinta silloin, kun liikkuminen on vaikeaa tai välimatkat tuottavat ongelmaa. (Iltanen, Karvinen & Topo 2018, 70). Etävertaistukiryhmä tarjoaa sosiaalisen verkoston, jossa jokaisella osallistujalla tulee olla oma profiili, joka on linkitetty ryhmään. Erilaisia työkaluja verkoston ylläpitämiseen on esimerkiksi Skype, WhatsApp tai Facebook. Verkostoissa on erilaisia yhteistyökaluja, jotka auttavat asiakirjojen, äänen ja videoiden jakamisessa (Gupta 2012).

Valtiovarainministeriö (2015) tukee etäpalvelujen kehittämistä. Etäpalvelujen kehittäminen säästää kustannushyötynä, uudistaa palveluverkkoa ja tuo kansalaisia lähemmäs yhdenvertaisuutta (Valtiovarainministeriö 2015, 9). Etäpalvelun toimittamiseen toimintamalleja on Iltasen ym. (2018) mukaan neljä erilaista yksi- ja kaksisuuntaista mallia. Toimintamallit eroavat toisistaan vuorovaikutuksen suhteen niin onko palvelu yksi- vai kaksisuuntaista ja osallistuuko ryhmän toimintaan yksi ihminen vai ryhmä. Kaksisuuntaisessa mallissa erotetaan kaksi mallia toisistaan. Ensimmäisessä kaksisuuntaisessa toimintamallissa ammattiohjaaja ohjaa reaaliaikaisen lähetyksen työpaikaltaan ja hänen kanssaan samassa paikassa on toimintaan osallistuva ryhmä, joka on mukana lähetyksessä ja toiset osallistujat ovat kotona pystyen kommunikoimaan ohjaajan ja ryhmän kanssa. Toisessa toimintamallissa ohjaaja ohjaa reaaliaikaisen lähetyksen työpaikaltaan ja osallistujat osallistuvat kotoa pystyen kommunikoimaan keskenään ja ohjaajan kanssa laitteiden välityksellä (Iltanen yms. 2018, 12). Kuviossa 2 kuvataan kaksisuuntaisen toimintamalli etäpalveluun:



KUVIO 2. Kaksisuuntaiset mallit (mukaillen Iltanen ym. 2018, 12)



## 2.6 Haasteena tietoturva ja tietosuoja etäpalvelussa

Tietoturvalla tarkoitetaan teknisiä ja hallinnollisia toimia, joiden avulla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. Luottamuksellisuudella tarkoitetaan, että tiedot ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla. Eheydellä puolestaan tarkoitetaan, että tietoja eivät voi muuttaa muut kuin siihen oikeutetut ja käytettävyydellä sitä, että tiedot ja tietojärjestelmät ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen hyödynnettävissä. Tietosuojalla tarkoitetaan kansalaisten yksityisyyden suojaamista henkilötietoja käsiteltäessä (Liikenne- ja viestintäministeriö 2006, 11).

Henkilötietojen käsittely on kasvanut hurjasti viime vuosien aikana. EU:n yleinen tietosuoja GDPR-asetus astui voimaan toukokuussa 2018, josta lähtien GDPR tietosuoja-asetusta tulee soveltaa kaikissa EU:n jäsenvaltioissa. GDPR mukaan henkilöllä on oikeus tietää, käsitelläänkö hänen henkilötietojaan ja mitä osia hänen henkilötiedoistaan käsitellään sekä pyytää itseään koskevat tiedot niitä käyttävältä organisaatiolta tiedoksi itselleen. Henkilöllä on lisäksi oikeus vaatia virheelliset henkilötiedot oikaistavaksi ja pyytää tietojen poistamista kokonaan rekisteristä. (Sallinen 2018).

Henkilötietoja säilytettäessä organisaation on huolehdittava tarkasti tietosuojasta. Henkilötiedoiksi määritellään tiedot, joiden perustella henkilö voidaan tunnistaa välillisesti esimerkiksi yhdistämällä tietoja tai suoraan tiedosta, jolloin esimerkiksi tunnistus käy nimen tai sosiaaliturvatunnuksella perusteella (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2019). Tietosuojalain periaatteiden noudattaminen on tärkeää. Organisaation on käsiteltävä henkilötietoja lainmukaisesti luottamuksellisesti, läpinäkyvästi sekä turvallisesti. Henkilötietoja saa kerätä ainoastaan tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten ja ainoastaan tarpeellisen määrän. Lisäksi organisaation kaikkien tietojen pitää olla ajantasaisia ja oikeita. Epätarkat ja virheelliset tiedot on poistettava käytöstä. Tietojen säilyttämisestä on huolehdittava sellaisessa muodossa, josta asiakas on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan, kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2019).

Palvelutarjoajan tulee huolehtia etäpalvelussa turvallisuuteen ja salassapitoon liittyvistä haasteista sekä sähköisen asiakasmateriaalin luottamuksellisesta salassapidosta ja säilyttämisestä (Naamanka 2016, 40, 43) Sähköisen palvelun tietoturvallisuuden kehittäminen ja seuranta eivät pääty palvelun aloittamiseen vaan ne jatkuvat palvelun käyttövaiheessa, jolloin tärkeintä on käytettävyyden turvaaminen. Tällä tarkoitetaan säännöllistä palvelun tietoturvallisuuden mittaamista, toimivaa haavoittuvuuksien ja virheiden käsittelyprosessia sekä selkeitä toimintatapoja virhetilanteissa (Liikenne- ja viestintäministeriö 2006, 53.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi EU 2016/1148 on annettu verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuden varmistamiseksi koko EU:n alueella. Verkko- ja tietoturvadirektiivillä jäsenvaltiot veloitetaan järjestämään tietoturvaaan liittyvää viranomaistoimintaa, mutta myös jäsenvaltioiden yhteiskunnan toiminnan kannalta keskeisten palvelujen tarjoajat sekä digitaalisten palvelujen tarjoajat huolehtimaan tietoturvariskien hallinnasta ja ilmoittamaan siinä ilmenneistä poikkeavuuksista valvontaviranomaisille (Liikenne- ja viestintäministeriö 2017, 3).

Etäpalvelun kotikäytön tietoturva on organisaation lisäksi käyttäjän vastuulla. Käyttäjän tulee varmistaa oman laitteen tietoturvan ajantasaisuus ja päivittää toimiva virustorjunta sekä palomuuuri omaan päätteeseen. Etäpalvelun käyttäjä voi tällä hetkellä tarkistaa virusohjelmiston toiminnan ilmaisella F-Securen palvelulla. Etäpalvelun salauksen tunnistaa internetin selainrivin lukko tunnisteesta ja osoitteen alussa https-tunnisteesta. Etäpalvelun käyttäjien kannattaa panostaa turvalliseen ja rauhalliseen ympäristöön (Valtiovarainministeriö 2019) ja huomioitava se, ketä muita huoneessa on läsnä (Naamanka 2016, 40).

### 3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää etäpalvelu Pirkanmaan Omaishoitajat ry, PIONIN palveluntarjontaan. Tarkoituksena on luoda asiakaslähtöinen käyttöönottomalli digitaalisten palveluiden käynnistämiseksi ja vastata PIONIN asiakkaiden tarpeisiin tarjoamalla sähköisesti etävertaistukea ja mahdollisuutta osallistua virikkeitä sisältävään toimintaan sekä verkostoitua muuttuvissa elämäntilanteissa toisten omaishoitajien kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata tutkimuskysymyksiin:

- Miten omaishoitajat ja hoidettavat kokevat digitaaliset palvelut ja laitteiden käytettävyyden?
- Miten digitaalisia palveluja voidaan kehittää Pirkanmaan Omaishoitajat ry:n eli PIONIN toiminnassa?
- Miten digitaaliset palvelut voivat edistää omaishoitajien tarvitsemaa yhteistyötä yli organisaatorajojen?

Kohderyhmänä opinnäytetyölle on PIONIN henkilökunta ja PIONIN yhdistystoimintaan liittyneet omaishoitajat.

#### 4 PIRKAMAAN OMAISHOITAJAT ry, PIONI

PIONI perustettiin vuonna 2008 auttamaan ja tukemaan omaishoitajien ja heidän läheistensä elämää omaishoitajuuden aiheuttamassa elämänmuutoksessa sekä parantamaan heidän asemaansa Pirkanmaalla. PIONIN arvolutaus ”Onneksi on omaishoitaja- sydämen työtä”, kertoo PIONIN arvoista. Omaishoitaja on hoidettavansa luona, lähellä, läsnä ja tukena. PIONI on puolestaan omaishoitajien ja omaishoidettavien mukana elämässä. Omaishoitajat sekä PIONI tekevät työtä sydämellä, omistautumalla ja rakkaudella. (Alanen 2018, 3).

Omaishoitajat ottivat heti PIONIN omakseen ja tulivat mukaan toimintaan innokkaasti vapaaehtoistyöhön. PIONIN toimesta Pirkanmaalla kokoontuu yli 20 vertaisryhmää. PIONISSA työskennellään omaishoitajien ja heidän hoidettaviensa hyvinvoinnin tukemiseksi ja aseman parantamiseksi samoin kuin omaishoitajuuden näkyville tuomiseksi julkisuudessa. PIONI tiedottaa jäsenistöä, verkostoituu ja huolehtii jäseniensä edunvalvonnasta ja vaikuttaa yhteiskunnallisesti pitämällä yhteyttä päättäjiin sekä kunnallisesti, maakunnallisesti ja valtakunnallisesti (Alanen 2018, 3).

Omaishoidon tukeminen on tärkeää sillä ilman omaishoittoa yhteiskunta ei pysyisi tarjoamaan laadukasta elämää vammaisille ja vanhuksille. (Satonen 2018, 5). Vertaistukiryhmien lisäksi PIONI tarjoaa jäsenistölle suunnuttuja virkistystapahtumia, kursseja sekä tukea ja neuvoa antavaa toimintaa (PIONI 2018). PIONIN jäsenmäärä on noussut alusta asti tasaisesti ollen vuoden 2017 lopussa 463 jäsentä (Levanen 2018, 10). PIONI on järjestötaipaleensa aikana etsinyt vastauksia omaishoidon ajankohtaisiin ongelmiin sekä tulevaisuuden vaatimuksiin. PIONIN tavoitteena on ollut avata tieteen, tutkimuksen ja yhteistyön antamia mahdollisuuksia omaishoitajuuden kehittymiselle (Alanen, Tulva & Salonen 2018, 16).

Omaishoitajan ansiosta hoidettava tarvitsemaansa huolenpitoa ja läheisyyttä. Kotona hän saa lisäksi oman turvallisen kodin sekä yhdessäolon muiden perheenjäsenten kanssa. Hoitosuhteen lisäksi hoidettava voi luottaa siihen, että hänen läheinen tai omainen huolehtii hänen edunvalvonnastaan (Alanen 2018, 3). PIONI tukee asiakkaitaan tällä sydämen työn taipaleella.

## 5 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

### 5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla voidaan tutkia tietoa, joka auttaa merkitysten ymmärtämisessä. Laadullinen tutkimusmenetelmä ei tuota tilastollisia tietoja vaan lähtee tutkimukseen ajatuksella, jolla selitetään subjektiivisia asioita, ei kaikkien ihmisten toimintaa. Laadullisen tutkimuksen erityispiirteenä on tutkijan oma ymmärrys, joka vaikuttaa tutkimuksessa tehtyyn tulkintoihin ja valintoihin sekä tutkimuksen johtopäätöksiin. Laadullinen tutkimus vastaa kysymykseen ”mitä merkitystä kysytään” (Vilkkä 2015). Hankkeen omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan kyselylomakkeet tehtiin määrällisellä kyselylomakkeella, joka toteutettiin informoituna. Informoidulla lomakkeella tarkoitetaan kyselylomaketta, joka on henkilökohtaisen haastattelun ja lomakkeen välimuoto. Kyselylomake on tavallinen määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty metodi (Vilkkä 2015). Tutkimuksessani on käytetty laadullisia, että määrällisiä tutkimusmenetelmiä tuloksien keräämiseksi. Näiden menetelmien yhdistäminen tuntui luontevalta luotettavien tuloksien saamiseksi, koska tarvitsin määrällisten tulosten tueksi myös laadullisella tutkimuksella saatavaa tietoa siitä vastatakseni kysymykseen ”mitä ja miksi”.

### 5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tekemiseen liittyy monia eettisiä kysymyksiä. Eettisesti hyvässä tutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tiedon hankintaan ja julkistamiseen liitetyt tutkimuseettiset periaatteet ovat yleisesti hyväksyttävä. Näiden periaatteiden tunteminen ja niiden mukaan toimiminen on jokaisen tutkijan vastuulla. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 23).

Tieteelliseen hyvään käytäntöön kuuluvat yhteiset tiedeyhteisön tunnustamat toimintatavat, joita ovat: rehellisyys, yleisen huolellisuuden ja tarkkuuden noudattaminen tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja niiden tulosten arvioinnissa (Hirsijärvi ym. 2005, 24). Tutkijan tulee sovel-

taa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tutkimus; tiedonhankinta- sekä arviointimenetelmiä ja toteuttaa avoimuutta tutkimuksensa tulosten julkaisussa. Tutkija ottaa muiden tutkijoiden aikaisemmat saavutukset ja työt huomioon asianmukaisesti ja antaa niille kuuluvan merkityksen sekä arvon. Tutkimuksen lähtökohtana pitää olla ihmisarvon kunnioittaminen ja epärehellisyyden välttäminen (Hirsijärvi ym. 2005, 24-25).

### 5.3 Opinnäytetyön tiedonkeruu

Opinnäytetyöni tietoa kerättiin viiden eri kerran aikana 2018- 2019. Ensimmäinen tiedonkeruu tehtiin ”Omaishoitajat ja hoidettavat- digiaikaan” hankkeen kyselylomakkeiden avulla. Kyselylomakkeista toteutunut otos oli 19 omaishoitajan vastausta. Kyselylomakkeet osallistuneilta keräsi Tampereen ammattikorkeakoulun opettajat. Kasvokkain tehdyssä kyselyssä kaikilta osallistujilta kysyttiin samat kysymykset. Kyselylomake oli informoitu, koska kysely oli lomakkeen ja henkilökoh- taisen haastattelun välimuoto (Vilkkä 2015). Lomakkeella oli kysymyksiä, joihin osallistuja vastasi asteikolla 1-5. Lomakkeella oli varattu vapaalle kommentille ti- laa mahdollisille kokemuksille ja mielipiteille (Liite 2). Hankkeen yhteydessä toi- mineilta projektikoordinaattoreilta kysyttiin digitaalisten laitteiden toimivuudesta sekä laitteiden sopivuudesta kohderyhmälle. Kysymykset seurailivat samaa si- sältöä, kuin omaishoitajille ja hoidettaville tehdyt kysymykset. Molemmat koordi- naattorit vastasivat kaikkiin kysymyksiin sähköpostin välityksellä (Liite 1). Sähkö- postin käyttäminen sopi hyvin, koska molemmat vastaajat työskentelivät eri orga- nisaatioissa. Etukäteen oli tiedossa, että molemmilla vastaajilla oli käytössä in- ternetyhteys ja sähköposti (Vilkkä 2015).

Toinen osa tiedonkeruusta toteutettiin työpajan yhteydessä PIONISSA. Työpaja- työskentelyn pohjaksi oli kyselylomake (Liite 4), joka mukaili palvelumuotoilun keskeisiä ajattelu- ja toimintamalleja (Palvelumuotoilun opas 2014, 4). Työpajaan osallistui PIONISTA kolme työntekijää, joiden vastausten pohjalta sekä työpa- jassa järjestetyn brainstormin tavoitteena oli tunnistaa PIONIN kehitystarpeet di- gitaalisten palveluiden käyttöönottamiseksi. Työpajan tulokset tulkittiin sisäl- lönanalyysillä. Sisällönanalyysia käytettäessä aineistoksi sopii sellaiset aineistot, jotka sisältävät merkityksiä (Vilkkä 2015).

Taulukossa 1. kuvataan esimerkki sisällönanalyysistä, tavasta, jolla tutkimuksen tuloksia analysoitu:

TAULUKKO 1. Esimerkki sisällönanalyysistä

Teema 1	Valmis pelkistys	Aito ilmaus	Kommentti
Koulutuksen tarve	Koulutus	Koulutus Kuka kouluttaa ryhmänvetäjät? Kuinka palvelu käynnistetään? Salassapito on- gelmat? Lait ja pykälät? Mikä on digiryh- män optimi koko, mikä on liian suuri?	

Sisällönanalyysistä saatujen tietojen pohjalta PIONILLE järjestettiin koulutus digitaalisista palveluista ja pilotoitiin etäpalvelua PIONIN työntekijän ja mukaan läheneiden omaishoitajien kanssa.

Kolmas tiedonkeruu toteutui, kun PIONIN koulutuksiin ja pilottiin osallistuneilta asiakkailta ja PIONISSA työskentelevältä työntekijältä kerättiin System Usability Scale (Brooks1986) eli SUS-lomakkeella tietoa siitä, kuinka käyttäjät kokivat etäpalvelussa käytetyn järjestelmän sopivuutta etävertaistukiryhmän pitämiseen (Liite 8). Lomakkeisiin vastasi neljä käyttäjää.

Neljäs tiedonkeruu toteutui organisaatioiden välisen yhteistyötilanteen kartoittamiseksi puhelinhaastatteluna Tampereen kaupungin omaishoidon palveluohjaajalle. Tämä kysely koskee vain tätä opinnäytetyötä ja se tehtiin puhelimitse, mikä on melko tavallista (Vilkka 2015).

Työpajan, koulutuksen sekä pilotin aikana havainnoin keskustellen PIONIN työntekijää ja pilottiin mukaan suostuneita omaishoitajia. Osallistuva havainnointi antaa tietoa ihmisen toiminnasta, joka on silmin havaittua (Vilkka 2015.) On kuitenkin muistettava, että pelkästään havainnon perusteella ei voi tehdä tulkintaa ihmisen kokemuksista tai käsityksistä. Havainnointitapaan vaikuttaa se, ollaanko tutkimassa ihmisten tuottamia kulttuurituotteita, esimerkiksi esineitä vai ihmisten

toimintaa. Havainnointi voi kertoa siitä miltä asiat näyttävät tai mitä ihmiset tekevät (Vilkkä 2015). Opinnäytetyöni kehittämistehtävän aikana käytin koulutuksissa havainnointia työvälineenä. Tuloksia- kappaleessa on kertomuksia koulutuksessa tehdyistä havainnoista, joka oli viides tiedonkeruu tässä opinnäytetyössä.



## 6 TULOKSET

*Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan* (2017-2018) hankkeessa testattiin kolmea digitaalista palvelua omaishoitajilla ja hoidettavilla. Omaishoitajilla oli käytössä tablettitietokoneet ja hoidettavilla Memorea muistipeli. Hankkeen tavoitteena oli edistää digilaitteiden käyttöä, mutta myös edistää omaishoitajien ja heidän läheistensä toimintakykyänsä, osaamista ja hoidollisia valmiuksia sekä kotona asumista (Laaksonen ym. 2018). Hankkeen yhteydessä tehdyssä kyselyissä todettiin (2018), että omaishoitajista 83% suosittelisi digitaalisia palveluja toisille omaishoitajille (Laaksonen ym. 2018).

Hankkeen yhteydessä (2018) omaishoitajille, hoidettaville ja projektikoordinaattoreille tehdyillä kyselylomakkeilla selvitettiin lisäksi digitaalisten laitteiden ja ohjelmien toimivuutta, kysyttiin mielipidettä digitaalisista palveluista ja kerättiin käyttäjien käyttökokemuksia mukana olleista laitteista (Liitteet 1-3). Kyselylomakkeiden tuloksista pystyttiin toteamaan yhteenvetona, että omaishoitajat olivat valmiita käyttöönottamaan digitaalisia palveluja ja digitaalisia laitteita. Tärkeäksi hyödyksi laitteiden kautta koettiin saatu vertaistuki (Laaksonen ym. 2018).

Tärkeimmäksi kehityskohdaksi nousi varmuus siitä, että digitaaliset laitteet toimivat saumattomasti ilman ongelmia (Laaksonen ym. 2018).

*”Olen iloinen tästä projektista. Toivon jatkoa tämänkaltaiselle toiminnalle. Kehittää kannattaa ja laajentaa kuluneen aloitteen pohjalta. Lämpimät kiitokset.”*

*”Vaatii syventymisen, ajan ja innostuksen. Muuten on hyvä. Yksinäiselle erinomainen.”*

*”Mielellään laitetta täytyisi testata ensin, ennen kuin laitetaan markkinoille.”*

*”Paljon on kehitettävää. Erityisesti toimivuudessa. Ehkä liian monta toimijaa ja organisoituminen oli jotenkin hankalaa.”*

Kyselyssä mukana olleet projektikoordinaattorit näkivät, että palveluista olisi oikein kohdennettuna hyötyä.

*”Tilausta ja tarvetta sellaiselle kokonaisuudelle, jota hankkeessa tavoiteltiin selkeästi olisi. Eli kokonaisuus, jossa olisi mahdollista saada etäyhteys esim. palveluohjaajaan tms. läheisiin/ystäviin, osallistua etänä luennoille, ryhmiin, liikuntaharrastukseen, keskustella etänä vertaisten kanssa ja löytää mielekästä tekemistä omaishoidettavalle.”*

*”Itse olen myönteisesti näihin palveluihin suhtautuva ihminen, joten näen paljonkin mahdollisuuksia.”*

*”Ehdottomasti laitteiden ja ohjelmien tulee olla kuitenkin selkeitä, helppokäyttöisiä, suomenkielisiä, tekstit riittävän suurella, hyvät ja selkokieliset ohjeet käyttäjille myös kotiin. Vaikka ihan kuvien kera.”*

*”Itselläni on tavoitteena, että ainakin muutaman zoomin kaltaisen vertaistukiryhmän haluaisin kokeilla miesomaishoitajille”*

Vastauksista ilmeni, että verkostoituminen ja toimivat etäyhteydet olivat tärkeimpiä kyselyistä ilmenneitä kehityskohteita (Liitteet 1-3). PIONIN projektikoordinaattorin vastauksista ilmeni lisäksi toiminnan pohjalta noussut tarve kehittää etävertaistukiryhmä ja uusi etäpalvelu PIONILLE (Laaksonen ym. 2018).

## 6.1 PIONIN työpaja

Asiakkaan ja kohderyhmän tarpeiden määrittämiseksi ja ymmärtämiseksi PIONISSA järjestettiin työpaja tammikuussa 2019. Työpajassa mallinnettiin havainnoiden ja haastatellen asiakaspolun eri kontaktipisteitä sekä organisaation tapahtumaketjuja, joiden kautta tunnistettiin kehityskohdat ja pystyttiin priorisoimaan tarpeet etäpalvelun luomiseksi (Palvelumuotoilun opas 2016, 16). Työpajan kautta voitiin kohdentaa kehittäminen oikeisiin asioihin, jotka vaikuttavat siihen,

miten digitaalisia palveluja voidaan kehittää PIONIN palveluntarjonnassa (Liite 4,5). PIONIN henkilökunnan työpaja toteutettiin mukaillen palvelumuotoilun projektimallia (Palvelumuotoilun opas 2016, 16). Kuviossa 3 kuvataan palvelumuotoilun projektimalli:



KUVIO 3. Palvelumuotoilun projektimallin kulku (mukaillen Palvelumuotoilun opas 2016, 16.)

Työpajan kyselyjen vastausten kautta visioitiin palvelua PIONILLE. Vision muodostaminen on tärkeää, sillä hyvä visio toimii ohjenuorana organisaation johdolle ja henkilöstölle ja varmistaa, että kaikki toimivat saman päämäärän eteen. Vision asettamisen avulla voitiin ymmärtää toiminnalle syy ja hahmottaa se mitä teknologian avulla haluttiin saavuttaa sekä asettaa toiminnalle tavoite ja päämäärä (Hyvinvointiteknologia Työkalupakki 2017, 15).

Henkilökunnan työpajaan osallistui kolme toiminnassa keskeisesti työskentelevää työntekijää. Työpajan alkuun keskustelua johdatteli sitä varten tehty lomake (Liite 4). Lomakkeen pohjalta keskusteltavista kysymyksistä ilmeni etäpalvelujen kehittämisen hidasteeksi asenteiden ja pelkojen lisäksi tietoliikenneyhteyksien toimimattomuuden pelko sekä teknologian vierastaminen. Omaishoitajat ja hoidettavat -digiaikaan hankkeessa (2017-2018) tehdyssä kyselyssä (Liitteet 1-3) esiin nousi myös toimintaa hankaloittavaksi tekijäksi tietoliikenneyhteyksien toimimattomuus (Laaksonen ym. 2018).

*”Ei toiminut ollenkaan.”*

*”Valitettavasti toimi vain osalla käyttäjistä.”*

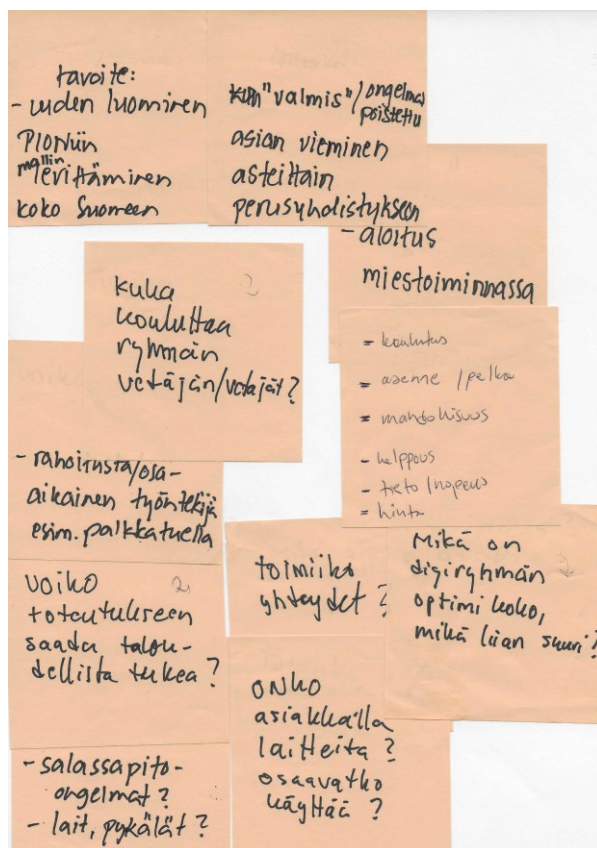
*”Valitettavasti yhteydet eivät muina kertoina (3 kertaa osallistui) toimineet.”*

”Loistava idea. Alussa yhteydenotto-ongelmia. Monilla se vei keskusteluaikaa.”

”Kyllästyin kun ei toiminut.”

Työpajan keskustelussa nousi esiin ajankohtaisena tarpeena etäpalvelun mallin luominen ja toiminnan käynnistäminen, koska etäpalvelu nähtiin PIONISSA tulevaisuuden työkaluna, sekä tämän ajan tuotteena. Pohdittiin myös kuinka digitaalinen palvelu voisi edistää työtä organisaation ulkopuolelle (Liite 4.)

Lopuksi työpajassa pidettiin lyhyt viiden minuutin brainstorm siitä, miten PIONIN työntekijöiden mielestä olisi hyvä edetä ja mitä ajatuksia tai kokemuksia etäpalvelusta nousee mieleen PIONIN työntekijöille (Kuva 1).



KUVA 1. PIONIN työpajan brainstorm-tuloksia

Työntekijöiden antamista vastauksista työpajassa voitiin teemoittaa neljä kehitettävää osa-aluetta (Taulukko 2).

TAULUKKO 2. Työpajan brainstormin tulokset

Työpajan tulokset
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutuksen tarve</li> <li>• Taloudelliset resurssit</li> <li>• Asenteet teknologiaa kohtaan</li> <li>• Tarve uuden palvelun luomiseksi</li> </ul>

PIONIN etäpalvelun avulla toivottiin toimintaan omaishoitajien parempaa tavoitettavuutta, tiedon saannin nopeuttamista sekä myöhemmässä vaiheessa etämallin laajentamista toiminnassa laajemmalle yhdistyksessä (Liite 5).

## 6.2 Etävertaistukiryhmä PIONILLE

Organisaation päämäärä projektissa voi liittyä asiakkaiden, omistajien tai muiden sidosryhmien odotusten täyttämiseen, kasvuun, kannattavuuteen tai arvojen toteutumiseen. (Artto ym. 2008, 17). PIONIN toimintaan liittyvää etävertaistukiryhmää voidaan pitää arvoihin liittyvänä toimintana, josta hyötyvät PIONIN asiakkaat sekä työntekijät (Liite 4.). Vertaistuki on samantyyppisessä elämäntilanteessa olevien ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta ja asioiden jakamista, josta monet kokevat saavansa tukea ja ymmärrystä. Vertaistukea voi antaa ja saada epävirallisesti tuttavien välityksellä tai sitä varten järjestetyissä vertaistukiryhmissä (Mönkäre, 2016). Etävertaistukiryhmän toimintamallin muodostamiseksi PIONILLE suunniteltiin projekti, jonka tavoite on aloittaa etävertaistukiryhmän toiminta säännöllisenä toimintana kerran kuukaudessa tapahtuvana yhteydenpitona yhdistyksen asiakkaille (Liite 4.).

Aluksi etäpalvelun toimintamallin suunnittelussa kaikki tarvittavat uudet asiat ja uhat eivät ole tiedossa, joten tietoa ja ymmärrystä haetaan kokeilujen kautta (Valtiovarainministeriö 2015, 41). PIONIN työpajassa päätettiin aloittaa nopeaan kokeilukulttuuriin nojaava etäpalvelupilotti helmikuussa 2019. Työpajassa sovittiin PIONIN valmiin asiakasryhmän rekrytoimisesta mukaan kokeiluun ja ajallisesta rajauksesta toiminnalle. Työpajan tuloksista nousseen koulutustarpeen vuoksi toiminta käynnistettiin koulutusiltapäivillä ja etävertaistukiryhmän koesoitolla,

joka samalla toimi työntekijöiden toisena koulutuksena. Taloudelliset kustannukset pidettiin matalana PIONIN pilotin alkuvaiheessa prosessia käyttämällä etävertaistukiryhmän muodostamiseen Skype kuluttajaversiota (Liite 5).

Skypen kuluttajaversioon tietoturva nojaa käyttäjän omaan tietoturvaan käytettävässä laitteessa. Skypestä Skypeen siirtyvät tiedostot, ääni tai videopuhelut salataan, jolloin luvaton Skypen käyttäjän tietojen kuuntelu estetään (Skypen ohje 2018). Skypessä käytettiin etätoimintamallina Iltasen ym. havaitsemaa (2018) kaksisuuntaista mallia missä etävertaistukiryhmän vetäjä voi kommunikoida osallistujien ja osallistujat ryhmän vetäjän kanssa sekä toistensa kanssa (Iltanen ym. 2018).

### **6.3 Koulutus osana PIONIN toimintamallin luomista**

Koulutus on tärkeä osa teknologian käyttöönottoa. Koulutukseen otetaan mukaan palvelua toimittava sekä arvioinnista vastaava henkilöstö (Hyvinvointiteknologia työkalupakki 2017, 58). Asiantuntijuuden kehittyminen on prosessi, jolle koulutus luo pohjan ja osaaminen syventyy työskentelyn kautta. Perehdyttämiseen kuuluu useita eri toimintoja, joiden avulla työntekijä pystyy sopeutumaan uusiin työtehtäviinsä. Perehdytystä tapahtuu tietoa vaihtamalla (Tossavainen 2016, 59-60). PIONIN koulutus rakentui kahdesta koulutuskerrasta ja pilotoinnista. Pilotoinnin kautta oli tarkoitus jalkauttaa etäpalvelu osaksi PIONIN toimintaa (Palvelumuo-  
toilun opas 2016, 16).

Koulutuksia valmisteltiin PIONISSA pidetyllä infotilaisuudella helmikuussa 2019. Tilaisuudessa oli mukana työpajassa olleet työntekijät sekä infotilaisuuteen kutsuttu ennalta sovittu omaishoitajaryhmä. Infotilaisuuden tarkoituksena oli rekrytoida kyseisestä ryhmästä koulutukseen ja koepilottiin mukaan omaishoitajia työntekijöiden lisäksi sekä löytää PIONISTA etävertaistukiryhmän vetäjä eli muutosagentti tulossa olevaan etäpalveluun. Tilaisuudessa esiteltiin etäpalvelun sekä etävertaistukiryhmän aloitus omaishoitajille ja henkilökunnalle. Omaishoitajille kerrottiin PIONIN olleen mukana omaishoitajat ja hoidettavat- digihankkeessa ja sitä kautta syntyneestä tarpeesta kehittää uusi etäpalvelu. Tilaisuudessa kartoiti-

tettiin lisäksi, olisiko omaishoitajilla käytössä Skype-tiliä. Alkukartoituksen mukaan pilottiin löytyi 4-6 henkilöä mukaan, joista kolmella osallistujalla oli ennestään Skype käytössä.

#### **6.4 Koulutusten sisällöt ja pilotti**

Koulutusten sisällöt rakentuivat työpajassa havaittuihin ongelmakohtiin ja tarpeisiin organisaatiossa. Ensimmäinen koulutus järjestettiin kolme viikkoa myöhemmin rekrytointitilaisuudesta mukaan ilmoittautuneille omaishoitajille sekä PIONIN henkilökunnalle. Koulutukseen osallistui kolme omaishoitajaa ja yksi PIONIN työntekijä. Koulutuksen aluksi osallistujat tunnistettiin tietoturvan ja tietosuojan toteuttamiseksi (Valtiovarainministeriö 2015, 30), lisäksi omaishoitaja osallistujat allekirjoittivat suostumuksen etäpalvelun koulutukseen ja koepilotointiin osallistumisesta (Liite 6).

Koulutuksen ensimmäinen osa rakentui etäpalvelun esittelystä ja etäpalvelun sisällön kertauksesta. Osallistujille informoitiin, että tarkoituksena oli aloittaa uusi palvelu ja pilotoida etävertaistukiryhmää kaksisuuntaisella Skypeen pikaviestinohjelman avulla. Uusi etävertaisryhmä on pilotti, jonka on tarkoitus jatkaa myöhemmin muissakin omaishoitajaryhmissä. Koulutuksessa oli tukena kirjallinen pikaohje Skypeen käytöstä (Liite 7).

Koulutusiltapäivä sisälsi käytännön harjoituksia tietokoneella ja mobiililla Skypeen käytöstä. Alussa kouluttaja kartoitti koulutukseen osallistujien aikaisempia tietotaitoja ja kokemuksia digitaalista palveluista suullisesti. Koulutukseen osallistuva omaishoitaja ”Ikiäijät” ryhmä oli käyttänyt aikaisemmin WhatsAppin viestiominaisuutta kommunikointiin ryhmänä, joten etävertaisryhmään jatkaminen oli heille luontevaa. Etäpalvelu ja etävertaisryhmä oli osanottajille uusi kokemus.

Käytännön harjoittelun aloittamiseksi kouluttaja avasi kannettavalta tietokoneelta Skype-yhteyden ja soitti kahdelle ennalta sovitulle yhteyshenkilölle, jotta koulutukseen osallistuvat näkivät, miltä kotona olevat osallistujat näyttävät tietokoneen ruudulla ja miltä kuvayhteys näyttää PIONIN toimistolta käsin. Toisena harjoituksena kouluttaja etsi koulutukseen osallistujat Skypestä ja soitti kuvapuheluja

osallistujien mobiiliin. Mobiili valittiin koulutukseen mukaan, koska sellainen jokaiselta osallistujalta löytyi sekä sen käyttäminen oli helppoa (Filenius 2015) ja ennestään tuttua osanottajille. Mobiilin käytön heikomman tietosuojan vuoksi (Naamanka 2016,42) sekä yleisesti tietoturvan varmistamiseksi sovittiin, että kokeiluryhmässä puhutaan ainoastaan yleisistä asioista. Koulutuksen jatkuessa osallistujat harjoittelivat mobiilissa videopuheluun vastaamista sekä Skype-videopuhelun soittamista pikaohjeen avulla (Liite7). Alkuun Skype-videopuheluun vastaaminen tuotti hankaluuksia lähinnä ohjelmaan kirjautumisongelmien vuoksi. Kirjautumisongelmien selvittyä sekä vastaaminen että puhelut onnistuivat nopeasti harjoittelulla, vain yhdellä osanottajalla kirjautumistunnusten selvittely jäi koe-soitto päivään.

Osallistujat kertoivat saaneensa koulutuksesta riittävästi rohkeutta vastataksaan tulevaan pilottisoittoon. Koulutuksessa oli mukana PIONISTA etävertaistukiryhmän työntekijä, joka on organisaation muutosagentti, hän käytti myös mobiilia. Mobiilin käytön kautta muutosagentti osaa tulevissa etävertaistukiryhmissä opastaa mobiilin välityksellä osallistuvia omaishoitajia ongelmatilanteissa yleisellä tasolla. Koulutuksen lopussa sovittiin ensimmäinen etävertaistukiryhmän pilottisoitto viiden päivän päähän harjoituksista.

Omaishoitajat ja PIONIN muutosagentti kommentoivat koulutusiltapäivän jälkeen:

*”Ei tämä vaikeata ollut”*

*”Kyllä minä osallistun ensi kerralla”*

*”ID on sinun sormenjälkesi”*

*”Minä selvitän mikä Skype tilini on”*

Toisessa koulutuspäivän ohjelmassa oli PIONIN tarpeiden pohjalta nousseet aiheet. Koulutus alkoi muutosagentin perehdyttämällä ryhmän vetämiseksi sekä hänen tietotaitojensa kartuttamisella etäpalvelutoiminnasta fyysisenä ympäris-



tönä sekä tietoturvasta. Koulutuspäivän toisena tehtävä oli huolehtia PIONIN asiakkaiden onnistuneesta yhteyden saannista etäryhmään. Koulutus tapahtui PIONIN kannettavalla tietokoneella ja muutosagentin mobiililla, joten koulutukseen sisältyi myös tekniikan toimivuuden opettelua ja testausta.

Koulutuksen alkuun PIONIN muutosagentin kanssa refleктоitiin edellisen kerran etäkuvapuheluja. Keskustelu jatkui siitä, kuinka etäkuvapuhelut olivat sujuneet ja oliko mieleen noussut kysyttävää. Muutosagentille aiheutti iloa se, kuinka innokkaita osallistuneet omaishoitajat olivat olleet. Skypeen avaaminen tietokoneelta käynnisti keskustelun tietoturvasta sekä PIONIN että ryhmiin osallistuvien näkökulmasta. PIONIN muutosagentti sai perehdytystä asiakkaiden tietojen keräämistä ja säilyttämisestä sekä heidän yhteystietojen näkymisestä toisille osanottajille. Koulutukseen ja pilottiin osallistuneet olivat aikaisemmin jo jakaneet yhteystiedot keskenään. Jatkossa asiakkailta pitää kysyä, saavatko yhteystiedot näkyä muille tietoturvan toteutumiseksi.

Skype käynnistettiin, mukana oli PIONIN muutosagentti sekä kouluttaja ja ennakoon oli ilmoittanut kolme osallistujaa. Muutosagentti perehtyi Skypeen ja huomasi siinä uusia toimintoja. Skypeissä oman näytön voi jakaa toisille käyttäjille. Tämä todettiin hyödylliseksi työvälineeksi jatkossa. Perehdytyksen jälkeen yhteydet toimivat moitteettomasti ja muutosagentti, soitti osallistujille. Yhdellä neljästä osallistujasta oli hankaluuksia päästä mukaan ryhmään. PIONIN muutosagentti yritti ratkaista asiaa osallistujan kanssa mobiilin avulla ohjeistamalla, mutta osallistuja ei onnistunut pääsemään mukaan ryhmän aikatauluun. Osallistujalla oli todennäköisesti yhteys auki sekä tietokoneella että mobiilissa, mistä ongelmat johtuivat. Toinen osallistuja onnistui vastaamaan kotoa mobiilin välityksellä ongelmitta. Keskustelu sujui hyvin. Kuva oli selkeä ja ääni kuului hyvin. Kolmas onnistui osallistumaan ryhmään mobiililla, hän istui omassa autossa parkkiruudussa osallistuen keskusteluun. Epäonninen osallistuja numero kaksi sai yhteyden myöhemmin toimimaan, kun toiset olivat jo poistuneet ryhmästä, mutta tärkeimpänä asiana pidettiin pilottisoitossa yhteyden saamista ja seuraavaan ryhmään mukaan kutsumista.

Koulutuksen jälkeen muutosagentille järjestettiin mahdollisuus keskustella kokemuksestaan. PIONIN muutosagentti pohti mikä olisi puheenvuorojen jaon kannalta sopiva etävertaistukiryhmän koko. Pilottiryhmän kokemuksella voitiin todeta, että keskustelu sujui neljän osallistujan kesken, mutta suuremmissa ryhmissä saattaa tulla ajankohtaiseksi jakaa puheenvuoroja. Keskustelua aiheutti myös ”ikiäijien” taidot teknologian käytössä. PIONIN muutosagentti ja kouluttaja havainnoivat sitä, kuinka paljon ”ikiäijillä” oli olemassa olevia perustaitoja mobiilin käytössä. Ryhmän toiminta oli tuntunut luontevalta ja keskustelu etävertaistukiryhmässä oli ollut välitöntä.

Pienien teknisten ongelmien sävyttämä koesoitto oli kuitenkin jättänyt innostuneen ilmapiiiriin kaikkiin osallistujiin.

*”Ensi kerralla paremmin”*

*”Kaikki saivat kokeilla ja opetella”*

*”Uskon, että tämän pohjalta onnistuu paremmin ensi kerralla”*

*”Harjoittelua”*

Muutosagentin perehdytys ja pilotti jatkui sovitulla etävertaistukiryhmän kuvapuhelulla PIONIN muutosagentin aikaistaessa ryhmää. Kuvapuhelut Skypeä sujuivat hyvin ja osanottajien määrä etävertaistukiryhmässä oli hiukan noussut edellisestä kerrasta. Muutosagentin työskentely ryhmän kokoamiseksi oli tuottanut tulosta. Osallistujia oli seitsemän.

Ryhmä harjoitteli Skypen käyttöä ahkerasti etävertaistukiryhmän aikana. Skypeä katsottiin eri näkymiä ja ihmeteltiin mitä tapahtuu, kun kuvasta painaa puhelimen tai tietokoneen näytöltä. Osallistujia kehoitettiin rohkeasti kokeilemaan eri toimintoja. Rohkaisusta seurasi havainto, ryhmässä näytti selkeästi olevan niitä osanottajia, jotka olivat edistyneempiä käyttäjiä ja neuvoivat toisia. Kuvapuhelun aikana vaihdettiin kuulumia ja keskusteltiin omaishoitajien vierailusta paloasemalla. Lopuksi sovittiin seuraava ajankohta etävertaistukiryhmälle:

*”Aprillipäivä”*

*”Kuka keksii parhaimman aprillipilan?”*

Etävertaistukiryhmän loputtua käytiin läpi PIONIN muutosagentin kanssa ryhmän rakennetta, sisältöä ja keskityttiin siihen, kuinka puheenvuorot ryhmässä tulisi jakaa, sekä mikä olisi sopiva ajallinen pituus etäryhmälle. Lisäksi pääteltiin, kuinka ryhmiä jatketaan. Puheissa ilmeni toimintamallin jalkauttaminen perustoimintaan. Toimintamallia visioitiin jatkuvaksi kerran kuukaudessa. Samalla keskusteltiin siitä, että etävertaistukiryhmässä voisi olla vieriosaja opastamassa niitä osanottajia, jotka tarvitsevat neuvoa teknologian suhteen.

Viimeisellä yhteisellä pilotointi kerralla etävertaistukiryhmään osallistui kolme omaishoitajaa sekä PIONIN muutosagentti. Muutosagentin osalta teknologian käyttö sujui melko luontevasti. Yhdellä omaishoitajalla oli mobiiliin käytössä haastetta, sillä hän oli ostanut uuden puhelimen ja käyttöliittymä oli mobiilissa erilainen, kun aikaisemmin. Toiset osanottajat yrittivät antaa neuvoja uuteen tilanteeseen. Keskustelun aiheena oli aprillipäivä. Aamulehti oli jäänyt ryhmään osallistuvilta lukematta eikä aprillipila uutisankkaa vielä tiedetty. Ryhmässä näkyi selkeästi edistyminen videopuhelun käytössä. Ryhmässä huomattiin osanottajien rentoutuminen ja rohkea kokeilukulttuuri mobiiliin sekä tietokoneen käytön kanssa. Lisäksi havainnoitiin, että riittävän ajan antaminen käytettävään teknologiaan tutustumiseksi on tärkeä osa perehdytystä.

Etävertaistukiryhmän lopuksi käytiin PIONIN muutosagentin kanssa keskustelua etävertaistukiryhmän ajallisesta rajaamisesta. Todettiin, että videopuhelu on intensiivistä työskentelyä ja osallistujamäärän mukaan ryhmän kesto voi hieman vaihdella 30-60 minuuttiin. Selkeästi ryhmän aikana näkyi tarve päättää ryhmälle aihe etäryhmän sisällöllisestä merkityksestä ja omaishoitajia kiinnostavasta toiminnasta ja tiedoista. Reflektoinneissa nousi esille asiantuntijoiden luennot, joita voisi kutsua toimintaan mukaan. Todettiin, että palvelun avulla palvelun voisi jakaa suuremmalle joukolle. Taulukosta kolme näkyy koulutusten ja pilotin sisällöt:

TAULUKKO 3. PIONIN ja omaishoitajien koulutus ja pilotointi

1. koulutus-päivä	2. koulutus-päivä	Pilotti	Pilotti
Osanottajien suostumuslomakkeet, koulutusaiheen esittely.	Koesoitto etävertaistukiryhmän jäsenille, jotka vastasivat tietokoneella ja mobiililla.	Etävertaistukiryhmä soitto: sisälsi harjoituksia sekä ryhmälle että muutosagentille	Etävertaistukiryhmä soitto aiheena aprillipäivä
Omaishoitajat ja muut osagentti yhdessä kaksisuuntaiseen malliin perehdytys	Muutosagentin lisäperehdytys Skypeen sekä tietoturvaan.	Kaikkien osallistujien perehdytystä etäpalvelun avulla.	Jatkotyöskentelyä ja reflektointia.
Koulutus Skype ympäristöstä ja käytöstä.	Muutosagentin perehdytys; valo ääni, tila etäpalvelussa.	Muutosagentin perehdytystä ja sitouttamista etäpalveluun.	Käyttökokemusten ja pilottitiedon kerääminen avoimella keskustelulla
Koulutus Skypeen soittamisesta ja vastaamisesta mobiililla ja tietokoneella, pikaohjeen avulla.	Reflektio: Mikä oli haastavaa uuden etäpalveluryhmän vetämisessä.	Reflektio etäpalvelun sujuvuudesta. Käyttökokemusten kerääminen SUS-lomakkeiden avulla.	SUS-lomake palaute PIONIN muutosagentin kanssa.

Koulutusten ja pilotin lopuksi kerättiin osallistujilta kokemuksia kaksisuuntaisesta etäpalvelumallista. Yhteenvedon PIONIN pilotin etävertaistukiryhmistä voitiin todeta (Taulukko 4):

TAULUKKO 4. PIONIN koulutuksen ja pilotin tulokset

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaksisuuntainen etäpalvelumalli toimii hyvin etävertaistukiryhmän pitämiseen</li> <li>• Teknologiaan perehtymiseksi pitää olla riittävästi aikaa</li> <li>• Etäpalvelussa pitää huolehtia kaikkien tietoturvasta</li> <li>• Etäryhmän pitäminen on intensiivistä, sopiva kesto ryhmälle on 45-60 minuuttia</li> <li>• Etäpalveluryhmän vetäjällä tulee olla valmis teema etävertaistukiryhmän pitämiseen</li> <li>• Ryhmänvetäjän tulee huolehtia osallistujien puheenvuoroista tasapuolisesti</li> <li>• Etäpalvelun tilan tulee olla rauhallinen</li> <li>• Etäpalvelu ei ole aikaan ja paikkaan sidottua</li> <li>• Kaksi suuntaisessa palvelussa tietokoneen, tabletin tai puhelimen valon lähteen paras paikka on näytön takana</li> </ul>
--

Käytetyn pikaviestinohjelma Skypen käytettävyyttä yhteydenottovälineenä kysyttiin kaikilta mukana olleilta SUS-lomakkeella (Liite 8). SUS-malli on kehitetty mitaamaan järjestelmän käytettävyyttä ja sen avulla voidaan todentaa useita käytettävyysskohtia kuten käyttäjien koulutuksen ja tuen lisätarvetta sekä järjestelmän kompleksisuutta (Brooke 1986).

PIONIN pilotissa mukana olleet vastaajat arvoivat SUS-mittarilla vastaamalla väittämiin Likert-asteikolla 1-5, täysin eri mieltä- täysin samaa mieltä. Tuloksia tulkittiin parittomien kysymysten ollessa positiivisia väittämiä ja parillisten ollessa negatiivisia väittämiä. Positiivisen väittämän arvosta vähennettiin SUS-lomakkeen ohjeen mukaan yksi (-1) arvo ja parillista vastauksista vähennettiin -5 arvoa eli vastauksessa annettu arvo (esimerkiksi 5-3=2), josta saadaan SUS-arvo käytettävyydelle. Mittarin lopputulos on 0-100. PIONIN vastauslomakkeista SUS-arvojen keskiarvo oli erinomainen ollen 70 pistettä. Kyselyn tuloksista voitiin todeta, että yhteydenottovälineenä Skype oli helppokäyttöinen (Taulukko 5):

#### TAULUKKO 5. SUS-lomakkeen tulokset

- Skypen pikaviestin ohjelman käyttö koettiin helpoksi yhteydenottovälineeksi
- Kaikki osallistujat kokivat oppineensa järjestelmän käytön nopeasti
- Käyttäjät tunsivat itsensä varmaksi järjestelmän käytössä
- SUS-lomakkeen tulos 70/100 pisteestä

PIONISSA pidetyissä työpajassa ja koulutuksissa tähdättiin uuden toimintamallin eli etäpalvelun synnyttämiseen asiakaslähtöisesti sekä organisaation toimintatapaa muuttamalla. Asiakaslähtöisyyttä lisättiin ottamalla mukaan omaishoitajia pilottiin. Koulutus ja pilotti olivat tärkeä osa uutta toimintamallia. Organisaation tarpeet pilottiin saatiin kartoitettua työpajassa (Liite 4). Työkaluina toimintamallin luomiseen käytettiin palvelumuotoilua ja projektiliiketoiminnan työkaluja, joiden pohjalta luotiin koulutus ja pilotti.

Koulutuksiin sisältyi aina jälkeinpäin reflektio esiin tulleista asioista ja mahdollisuus keskustella tapahtumista. Koulutus ja kehittäminen ovat tärkeä osa uutta toimintamallia ja etäpalvelun jalkauttamista organisaatioon. Organisaatiot pitkin maailmaa ovat päättäneet saada menestystä ja kilpailuetua. Sen tavoitteen saavuttamiseksi organisaatioiden on pidettävä henkilöstönsä ajan tasalla. Koulutusta

ja kehitystä pidetäänkin tärkeimpänä tehtävänä monien henkilöstöhallinnon tehtävien joukossa (Butt, Nawab & Zahid 2018, 6).

## 6.5 Digitaalista työtä organisaatorajojen ylitse etäpalvelun avulla

PIONILLA järjestetyssä työpajassa nousi tarve tiedottaa omasta toiminnastaan organisaation ulkopuolelle ja tiivistää yhteistyötä, sillä olemassa olevia ja uusia yhteistyökuvioita halutaan kehittää entisestään (Liite 4). Pilotin aikana huomattiin, että uusi etäpalvelu oli syntynyt ja sillä pystytään lisäämään arvoa asiakkaille sekä työntekijöille ja yhteistyökumppaneille.

PIONIN asiakkaiden ”Ikiäijät” pilottiryhmä jatkuu kokoontuen etävertaistukiryhmään kerran kuukaudessa. ”Ikiäijät” ryhmä saa etävertaisryhmän kautta tietoa PIONIN tulevista tapahtumista muutosagentin kautta ja lisäksi he saavat tavata vertaisiaan etäpalvelun avulla. Tarkoituksena on ensivaiheen jälkeen jatkaa etäpalvelua eteenpäin erilaisille asiakasryhmille ja yhteistyökumppaneille. PIONIN työpajassa yhtenä tarpeena esiin nousi tiedottaminen omasta toiminnasta organisaation ulkopuolelle. Tiedottaminen on tärkeä osa päivittäistä toimintaa ja verkostoitumista, jotta mahdollisimman moni saataisiin mukaan yhdistyksen toimintaan. Yhteistyötä pyritään kurkottamaan organisaatiosta toiseen (Liite 4).

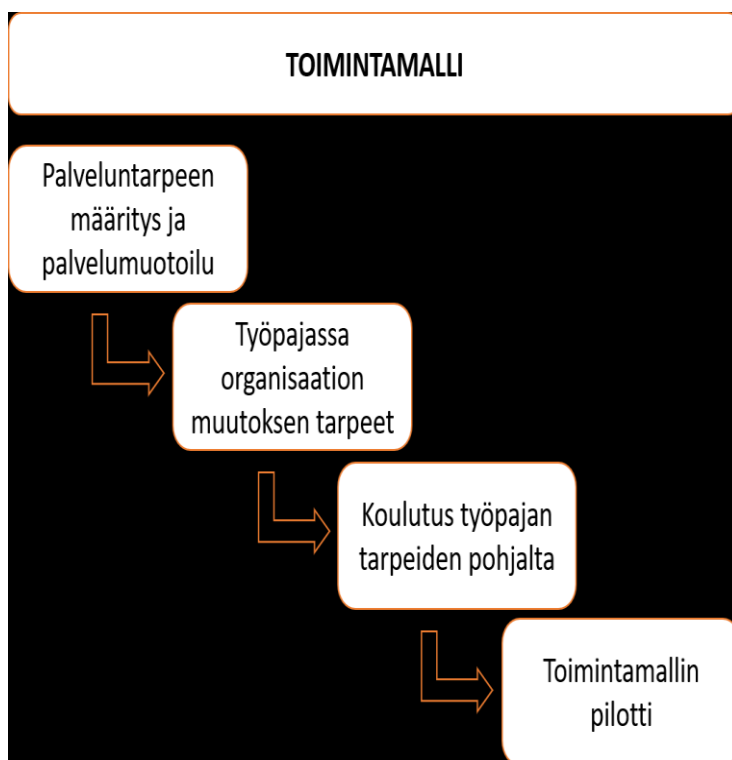
Yhteistyötilanteen tilanteen kartoittamiseksi suoritettiin puhelinhaastattelu. Puhelinhaastattelun tavoitteena oli selvittää, millaista organisaatioiden välistä yhteistyötä on olemassa, kuinka yhteydenpito sujuu ja kenen vastuulla yhteydenpito on. Lisäksi haluttiin kartoittaa, millaisia toiveita yhteistyötä koskien on eri organisaatioissa. PIONIN verkostoituminen koettiin hyväksi ja sujuvaksi. Esteeksi verkostoitumiseen tulee helposti resurssit ja hektinen työskentely (Sinijärvi 2019). Mielessä oli päällimmäisenä tasapuolisuus kaikkia toimijoita kohtaan:

*”Kaikkien toimijoiden tarvitsee olla tasapuolisia kaikille ja yhteistyö on kaikkien vastuulla. Kannattaa ehdottaa audienssia kertoakseen mitä uutta on tulossa ja mitä PIONISSA tapahtuu” (Sinijärvi 2019).*

## 6.6 PIONIN toimintamalli

PIONIN toimintaan synnytettiin organisaation tarpeiden pohjalta uusi toimintamalli, joka luotiin palvelumuotoilun projektimallia apuna käyttäen. PIONIN tarpeet kartoitettiin työpajassa, jossa tärkeimmiksi asioiksi nousivat koulutus, rahoitus, pelot teknologian toimivuudesta sekä tarve uuden palvelun käynnistämiseksi (kuva 1).

Koulutuksen aikana nousi esille asioita, jotka vaikuttivat etäpalvelumallin muodostamiseen. Pilotin aikana havaittiin kaksisuuntaisen etäpalvelumallin sopivan hyvin etävertaistukiryhmän pitämiseen. Käytettävän teknologian pitää olla helpokäyttöistä ja teknologian perehtymiseksi on oltava riittävästi aikaa. Tärkeään rooliin nousivat myös tietoturvesta huolehtiminen sekä rauhallisen etäpalvelutilan järjestäminen. Kuviosta 4 näkyy PIONIN toimintamallin muodostumisen rappuset:



KUVIO 4. PIONIN etäpalvelun toimintamallin syntymisen rappuset

## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Omaishoitajat ovat valmiita käyttöönottamaan digitaalisia laitteita ja palveluja. Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan-hankkeen kyselyn vastauksista ilmeni, että omaishoitajat pitivät mahdollisuutta kokeilla erilaisia digitaalisia laitteita ja palveluita hyvänä asiana (Laaksonen ym. 2018). PIONIN uusi etäpalvelu on ajan-kohtainen, koska etäpalvelujen määrä on kasvussa ja niiden hyödyt on huomattu.

Etäpalvelua tarjotessa PIONIN tulee huomioida erityisen hyvin henkilöstön tietoturvaosaaminen, koska digitaalinen turvallisuus on osa riskienhallintaa (Ympäristöministeriön raportteja 2017, 90). Henkilöstön on tärkeää osata arvioida etäpalvelutilan rauhallisuus ja turvallisuus (Valtiovarainministeriö. 2019) sekä tilan fyysinen ympäristö. Fyysisellä ympäristöllä tarkoitetaan sitä, kuinka kuva ja ääni kulkee, mistä päin valo tulee käytettävään laitteeseen sekä millainen tausta etä vastaanoton ryhmänvetäjän takana on. Asiakkaiden ohjaaminen etäpalvelun käyttöönotossa on tärkeä osa palvelua. PIONILLA pidetyssä pilotissa muutosagentin antama ohjaus asiakkaille oli merkityksellistä teknologian käyttämisessä sekä palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi, mutta myös asiakkaiden rohkaisemiseksi palvelun käyttöön jatkossa. Pilotin aikana ryhmässä todettiin myös olevan teknologian käytössä edistyneempiä käyttäjiä, jotka voisivat jatkossa toimia vertaistukena toisille omaishoitajille. Vertaistuki toimii sosiaalisena tukena ja sen avulla oppimista pystytään säätämään oppijan tarpeista lähteväksi ja tekemään teknologiasta sitä kautta helpommin lähestyttävää (Niemi 2016, 67).

PIONILLA järjestetyt koulutukset ja pilotti edistivät PIONIN digitaalisten palvelujen käyttöönottoa. PIONIN käyttöönottomallia suunniteltaessa nousi esiin organisaatiossa tarvittavat muutokset digitaalisten palveluiden kehittämiseksi. Tärkeimmiksi asioiksi nousivat koulutuksen tarve, uuden palvelun tarve, talousnäkökulma sekä ennakoon heränneet pelot teknologian toimivuudesta (Liite 5). Koulutuksissa nousivat tärkeään rooliin tietoturva, teknologian helppo käytettävyys, etävertaistukiryhmän ja henkilökunnan perehdytys käytettyihin laitteisiin ja käytetyn ohjelman ominaisuuksiin (Liite 5). Koulutuksen lopuksi pystyttiin toteamaan, että mitä paremmin kaikki toimintaan osallistuvat saavat tutustua käytettävään



teknologiaan ja sen käyttötarkoitukseen, sitä paremmin käyttöönotto onnistuu (Hyvinvointiteknologia työkalupakki 2017, 60).

Koulutuksen jälkeen toimintaa jatkettiin pilottina, jonka aikana huomattiin etäpalvelun hyödyllisyys käytännössä. Pilotissa todettiin etäpalvelun nostavan PIONIN palveluiden saatavuutta ja näkyvyyttä sekä tuovan PIONIN arvoja näkyväksi organisaatorajojen ulkopuolelle. Uuden etäpalvelun kautta PIONI saa uutta arvoa toiminnalleen sekä voi tarjota asiakkailleen omiin arvoihin sisältyvää palvelua ajasta ja paikasta riippumattomana sekä hyödyntää etäpalvelua organisaation näkökulmasta. Etäpalvelua voidaan käyttää PIONILLA apuna tiedottamiseen organisaation ulkopuolelle organisaatiosta toiseen, esimerkiksi järjestämällä audienssi tai kokoukseen osallistuminen etäpalvelun avulla. Etäpalvelun käyttö säästäisi asiantuntijoiden aikaa ja logistiikkaresursseja molemmiin puolin (Valtiovarainministeriö 2015, 19-21).

Etäpalvelu tarjoaa PIONILLE mahdollisuuden sähköisten palveluiden avulla parantaa asiakkaidensa tiedonsaantia ja tietoja omaishoitajuudesta, tarjota asiakkaille asiantuntijapalveluita sekä tarjota vertaistukea ja apua verkostoitumiseen. Digitaalisten palvelujen on todettu voivan parantaa ihmisten mahdollisuutta huolehtia omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään sekä tarjoavan uusia palveluita sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelunantajasta tai asuinpaikasta riippumatta (Salminen, Hiekkala, & Stenberg 2016, 5). Sähköinen vertaistuki on keino vastata nykypäivän tarpeisiin. Sähköisten palvelujen avulla verkostoja voidaan monipuolistaa ja laajentaa maantieteellisesti ja tuoda palvelut helposti saataville ja lähelle tukea tarvitseville (Karisalmi, Tyllinen & Kaipio 2015, 1). Seuraava askel etävertaistukiryhmä toiminnassa PIONILLA voisi olla ryhmien luominen työssäkäyville omaishoitajille tai pienten lasten vanhemmille, joilla on hankaluutta saada korvaavaa hoitajaa kotiin. PIONI voisi toimia myös yhteyspaikkana ja avustaa asiakkaita verkostoitumaan etävertaistukiryhmän luomisessa. Tavoitteena olisi, että ryhmä toimisi myöhemmin itsekseen ja osallistuisi harvakseltaan PIONIN ryhmänvetäjän kanssa kohdennettuihin etätapaamisiin.

Etävertaistukiryhmiä on tutkittu vasta vähän ja ne ovat edelleen kehittämisvaiheessa (Karisalmi yms. 2015). Terveystieteiden huollossa sähköinen asiointi on lisääntynyt merkittävästi ja varmasti etäpalvelut lisääntyvät tulevaisuudessa kaikilla

sektoreilla. Tutkimustulosten mukaan ammattilaisten tulisi tukea paremmin ja enemmän asiakkaita palveluihin tutustumisessa niiden aloittamisessa (Karisalmi, Koipio & Kujala 2018, 2).

Opinnäytteeni kautta synnytettiin Pionille uusi etäpalvelun toimintamalli etävertaistukiryhmä toiminta. Uusimman tutkimuksen mukaan on todettu, että yhteisöissä asuvien aikuisten hoitoverkostot edellyttävät eri toimijoiden välistä yhteistyötä mukaan lukien terveys- ja sosiaalihuollon, avustajat, omaishoitajat ja epävirallisten hoitajat, joilla viitataan sukulaisiin ja ystäviin (Rocha, Queirós, Martins, Sousa, Arieira, Damasceno, Duarte & Urbauer 2019, 1), joten voidaan päätellä, että yhteistyön aloittaminen on tärkeää kaikilla sektoreilla asiakaslähtöisten palveluiden tuottamiseksi. Organisaatioiden välinen yhteistyö vaatii vielä työstämistä. Toivottavasti sähköiset mallit lisäävät myös organisaatorajojen välistä työtä. Sosiaali- ja terveysyhtiö Luona liputtaa yhteistyön ja kyvykkyyksien jakamista julkisen ja yksityisen sektorin välillä. Saksin mukaan (2019), yhteistyöllä saataisiin lisättyä työhön innovatiivisuutta, vastuullisuutta sekä vaikuttavuutta, mutta toteaa, että tällä hetkellä vanhat toimintamallit ja ennakkoluulot estävät yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyön rakentamista (Sosiaali- ja terveysyhtiö Luona, 2019). Informaatiokuilun kaventaminen on sekä organisatorinen että teknologinen haaste palveluissa (Rocha ym. 2019, 2).

Omaishoitajat ovat tutkimuksen mukaan teknologiamyönteisiä (Laaksonen, ym., 2018). Etäpalveluiden kehittäminen ja tutkiminen on mielenkiintoinen ja kiinnostava asia. Kasanterveydellisesti etäpalvelujen avulla voidaan palvelujen onnistuessa vähentää omaishoitajien yksinäisyyttä ja masennusta, joten omaishoitajien jaksamista voidaan katsoa myös kansantaloudellista näkökulmasta (Thomas ym. 2018, 109). Etäpalvelujen onnistuessa teknologia voi tuoda ihmiset lähelle toisiaan ja vähentää yksinäisyyttä, stressiä ja masennusta. Sen vuoksi jatkotutkimus asiasta on tärkeää. Olisi mielenkiintoista tutkia myös, kuinka organisaatorajoja rikkova työ edesauttaisi kaikkia osapuolia kehittämään sähköisiä palveluja paremmiksi asiakkaille. Toisaalta kiinnostaa myös kuinka paljon sähköisten palvelujen käyttö kolmannella sektorilla edesauttaisi asiakasta käyttämään erilaisia digitaalisia palveluja luontevasti myöhemmin.

## 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen uskottavuutta ja luotettavuutta lisää opinnäytetyön laadullinen tutkimusote, joka luo jatkuvuutta tutkimukseen. Opinnäytesopimus tehtiin ja opinnäytetyön tutkimusluvut haettiin asianmukaisesti. Toin esille kaikki tutkimustulokseni mahdollisimman tarkasti ja rehellisesti ja käytin mahdollisimman aitoja ilmauksia saadakseni tutkimuksessa asian oikean luonteen esille. Lähteet olen merkinnyt mahdollisimman rehellisesti, antaen aikaisemille tutkijoille sen arvon joka heille kuuluu.

Tutkimustekstissäni pääpaino on argumentoinnissa, joten laadukkailla lähteillä ja auktoriteetteihin perustuvalla kuvauksilla ja selityksillä on myös tärkeä rooli. Argumentointi on lisäksi esitetyn tiedon varmuusastetta ja antanut tukea väitteelle, jolloin selitys tekee selitettävän asian ymmärrettäväksi (Vilkkä 2015). Tutkimukseni eteni lähteiden kautta kehittämiseen ja sitä kautta takaisin asian ymmärtämiseksi.

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys

Tämän tutkimuksen rajoitteena voin mainita, että kyselyjen otos pilotin ajalta oli pieni. Pilotin osanottajat olivat aktiivisia sekä ennakkoluulottomia. Tutkijalla ei ollut vastaajiin henkilökohtaista sidettä eikä tutkija tuntenut PIONIN työntekijöitä eikä pilottiin osallistuneita omaishoitajia ennestään ennen projektin alkamista. Tämä asetelma säilyi työni loppuun asti. Tutkimuksessa oli mukana iäkkäitä henkilöitä, joten informoin heitä itsemääräämisoikeudesta sekä luottamuksellisuudesta. Haastateltavien henkilöiden anonymiteetti taattiin koko tutkimuksen ajan ja heitä informoitiin oikeudesta olla osallistumatta tutkimukseen tai keskeyttää mukana olo, milloin haluavat.

## LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Painokiila Oy.

Alanen A., Tulva, T., Salonen, A. 2018. Tieviittoja omaishoitajuuteen. PIONI jäsenlehti nro 18. PIONI 10-vuotta julkaisu. Viitattu 15.4.2019.

Alanen. A. 2018. Kunniapuheenjohtajan palsta. PIONI jäsenlehti nro 18. PIONI 10-vuotta julkaisu. Viitattu 15.4.2019.

Alanen. A. 2018. Kunniapuheenjohtajan palsta. PIONI jäsenlehti nro 19. Viitattu 6.5.2019.

Artto, K., Martinsuo, M & Kujala, J., 2008. Projektiliiketoiminta. Viitattu 25.12.2018. [http://pbgroup.aalto.fi/en/the\\_book\\_and\\_the\\_glossary/projektiliiketoiminta.pdf](http://pbgroup.aalto.fi/en/the_book_and_the_glossary/projektiliiketoiminta.pdf)

Brooks, J., 1986. SUS - A quick and dirty usability scale. Viitattu 2.3.2019. [http://www.tbistafftraining.info/smartphones/documents/b5\\_during\\_the\\_trial\\_usability\\_scale\\_v1\\_09aug11.pdf](http://www.tbistafftraining.info/smartphones/documents/b5_during_the_trial_usability_scale_v1_09aug11.pdf)

Butt, F. Nawab, S., Zahid, M. 2018. Organizational Factors and Individual Effectiveness: Moderating Role of Change Management. Pakistan Journal of Psychological Research. Summer 2018, Vol. 33 Issue 1, s. 75-100.

Collin, J., Saarinen, A. 2016. Teollinen internet. Liettua. Talentum media Oy.

Duodecim. 2018. Lääketieteellinen sanasto. Viitattu 20.4.2019. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=ltt01376](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt01376)

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Viitattu 7.3.2019.

Gupta, P. 2012. Web 2.0. technologies. Department of Mathematics and Computer Science, DeSales University, Center Valley, Pennsylvania. Tulostettu 19.1. 2019. Viitattu 19.1.2019. <https://www-accessscience-com.libproxy.tuni.fi/content/web-2-0-technologies/YB120357>

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K-J., Edvardsson, B., Sundströmin, E., Andersson, P., 2010. A customer dominant logic of service. Journal of Service Management, Vol. 21 Issue: 4, pp.531-548. Viitattu 10.1.2019.

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., 2005. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hyvinvointiteknologia Työkalupakki. 2017. Pohjoismainen hyvinvointikeskus. Viitattu 14.11.2018. <https://docplayer.fi/46853886-Hyvinvointiteknologia-tyokalupakki.html>

Hämäläinen, V., Maula, H., Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Alma talent Oy.

IkäOte.2017. Teknologia ikäihmisen tukena- ketterän kokeilukulttuurin ytimessä. Viitattu 15.9.2018. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-2410-0/urn\\_isbn\\_978-952-61-2410-0.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2410-0/urn_isbn_978-952-61-2410-0.pdf)

Ilmarinen, V., Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Alma Talent.Oy. Viitattu 25.12.2018.

Iltanen, S., Karvinen, E., Topo, P. 2018. Kokemuksia iäkkäiden etäohjausta terveysliikunnasta - virtuaalisin keinoin. Voimaa vanhuuteen hankkeen kartoitus. Viitattu 13.1.2018. [https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2018/02/Virtuaalisesti-voimaa-vanhuuteen-raportti\\_www.pdf](https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2018/02/Virtuaalisesti-voimaa-vanhuuteen-raportti_www.pdf)

Karisalmi, N., Koipio, J., Kujala, S. 2018. The role of healthcare personnel in motivating and guiding patients in the use of eHealth services. Finnish Journal of EHealth and eWelfare Vol 10 No 2-3 (2018). Viitattu 15.4.2019. <https://journal.fi/finjehew/article/view/69145>

Karisalmi, N., Tyllinen M., Kaipio, J. 2015. Kohti vertaistuen sähköisiä palveluita: Kyselytutkimus erityislapsipotilaiden vanhemmille. Finnish Journal of EHealth and eWelfare Vol 7 No 2-3 (2015). Viitattu 15.4.2019. <https://journal.fi/finjehew/article/view/50901>

Kauppinen, K., Silfver-Kuhalampi, M. 2015. Työssäkäynti ja läheis- ja omaishoiva-työssä jaksamisen ja jatkamisen tukeminen. Helsingin yliopisto. Sosiaali-tieteiden laitoksen julkaisuja 2015:12. Viitattu 1.11.2018. [https://omaishojat.fi/wp-content/uploads/2017/11/T%C3%B6ss%C3%A4k%C3%A4ynti-l%C3%A4heis-ja-omaishoiva\\_Kaisa-Kauppinen.pdf](https://omaishojat.fi/wp-content/uploads/2017/11/T%C3%B6ss%C3%A4k%C3%A4ynti-l%C3%A4heis-ja-omaishoiva_Kaisa-Kauppinen.pdf)

Korhonen, M., Virtanen, T. 2015. Digitaalisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa- kansalaisten omat tiedot hyötykäyttöön. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 7 (2015). 4, s.237- 239. Viitattu 19.1.2019.

Leikas, J. (toim.) 2014. Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2017. Verkko- ja tietoturvadirektiivi. Kansallista täytäntöönpanoa tukevan työryhmän loppuraportti. Julkaisuja 9/2017. Viitattu 19.4.2019. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79770/LVM\\_09\\_2017\\_Verkko\\_%20ja\\_tietoturvadirektiivi.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79770/LVM_09_2017_Verkko_%20ja_tietoturvadirektiivi.pdf?sequence=1)

Liikenne- ja viestintävirasto. 2006. Luoti- julkaisuja 8/2006, Helsinki. Viitattu 15.15.2018. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78515/8\\_2006.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78515/8_2006.pdf?sequence=1)

Luona. 2018. Kokeilu: etätuki hyödytti omaishoitajia, myös teknologian käyttö koettiin helpoksi. Viitattu 15.8.2018. <https://www.luona.fi/uutiset/kokeilu-etatuki-hyodytti-omaishoitajia-myo-tek-nologian-kaytto-koettiin-helpoksi/>

Luona.2017. Pirkanmaalla luodaan malli omaishoitajien etätukeen. Viitattu 5.10.2018. <https://www.luona.fi/uutiset/pirkanmaalla-luodaan-malli-omaishoitajien-etatukeen/>

Mönkäre. R. 2016. Muistisairaankuntouttava työ. Duodecim kustannus. Viitattu 3.2.2019. <https://www.terveysportti.fi.elib.tamk.fi/dtk/pit/inf04549>

Naamanka, J. 2016. Teknologia ja turvallisuus etäkuntoutuksessa. Teoksessa Salminen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg J-H. (toim.) Etäkuntoutus. Helsinki.

Niemi, H. 2016. ”Ikäihmiselläkin on oikeus oppia vielä uutta, kasvaa”- Tieto ja viestintäteknologia oppimisen tukena. Pro- Gradu- tutkielma, Helsingin yliopisto. Viitattu 21.4.2019. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/168191/Pro\\_gradu\\_kasvatustiede\\_Mia\\_Niemi.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/168191/Pro_gradu_kasvatustiede_Mia_Niemi.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Palvelumuotoilun opas. 2014. ED Design Oy. Kurssimateriaali Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.11.2018

Palvelumuotoilun opas. 2016. ED Design Turku & Protopaja. Helsinki. Viitattu 1.4.2019. <https://www.ed-design.fi/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu/>

Pirkanmaan omaishoitajat. 2018. Toiminta. Viitattu 5.5.2018. <http://pioniry.fi/>

Rocha, N., Queirós, A., Martins, A., Sousa, M., Arieira, L., Damasceno, A., Duarte, F., Urbauer, P. 2019. The Social Platform: Profiling FHIR to Support Community-Dwelling Older Adults. Journal of medical Systems (2019) 43:86, 1-9.

SADe- ohjelman etäpalvelun loppuraportti. 2015. Valtiovarainministeriön raportti 49/2015. Viitattu 10.10.2018. <https://vm.fi/dms-portlet/document/0/468233>

Saksi, M. 2019. Vastuulliset hankinnat perustuvat kumppanuuden rakentamiseen, Viitattu 15.4.2019. <https://www.luona.fi/blogi/vastuulliset-hankinnat-perustuvat-kumppanuuden-rakentamiseen/>

Sallinen, J.2018. Tietosuojakoulutus GDPR. Tampereen ammattikorkeakoulu, luennot 3-4.5.2018.

Salminen, A-L; Hiekkala, S., Stenberg, J-H E. 2016. Etäkuntoutus. Viitattu 25.12.2018. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Satonen, A. 2018. Sote uudistuu- omaishoitoa tuettava, Viitattu 15.4.2019. PIONI jäsenlehti nro 18. Kesä 2018. PIONI 10-vuotta julkaisu. Viitattu 15.4.2019.

Silius-Miettinen, P., Noro, A., Jukka Lähesmaa, J., Riikka Vuokko, R. 2018. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Sosiaali- ja terveysministeriönraportteja ja muistiota 2018:55. Viitattu 8.4.2108. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161263/R\\_55\\_2018\\_Osallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161263/R_55_2018_Osallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Simanainen. R. 2015. Pro gradu. Hoivaa tukeva teknologia työssäkäyvän omaishoitajan resurssina. Viitattu 7.10.2018. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47542/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201511023576.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sin J., Henderson C., Spaind D., Cornelius V., Chen T., Gillard S. 2018 eHealth interventions for family carers of people with long term illness: A promising approach? Clinical Psychology Review 60 (2018) 109-125. Viitattu 10.4.2019.

Sinijärvi. R. 2019. Mikä on esteenä yhteistyössä organisaatioiden välillä. Tampereen kaupunki, sosiaali- ja terveystoimen palvelut. Puhelinhaastattelu 6.2. 2019. Haastattelija Mia Hiltunen.

Skype. 2018. Skypen ohje. Tietosuoja asetukset. Viitattu 10.2.2019. <https://support.skype.com/fi/faq/FA31/kayttaako-skype-salausta>

Sosiaali- ja terveys yhtiö Luona. 2017. Pirkanmaalla luodaan malli omaishoitajien etätukeen. Viitattu 15.8.2018. <https://www.luona.fi/uutiset/pirkanmaalla-luodaan-malli-omaishoitajien-etatukeen/>

Sosiaali- ja terveys yhtiö Luona. 2019. Vastuulliset hankinnat perustuvat kumppanuuden rakentamiseen. Viitattu 14.4. 2019. <https://www.luona.fi/blogi/vastuulliset-hankinnat-perustuvat-kumppanuuden-rakentamiseen/>

Sosiaali- ja terveys yhtiö Luona. 2018. Etätuki hyödytti omaishoitajia, myös teknologian käyttö koettiin helpoksi. Viitattu 15.8. 2018. <https://www.luona.fi/uutiset/kokeilu-etatuki-hyodytti-omaishoitajia-myo-tekno-logian-kaytto-koettiin-helpoksi/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Kehitetään kaikenikäisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisen omaishoitoa. Viitattu 4.11. 2018. <https://stm.fi/hankkeet/koti-ja-omaishoito>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Palvelut asiakaslähtöiseksi. Viitattu 4.11.2018. <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/hankkeen-kuvaus>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Etelä-Savo etsii kestäviä ratkaisuja omais- ja perhehoitoon. Viitattu 15.7.2018. [https://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/etela-savo-etsii-kestavia-ratkaisuja-omais-ja-perhehoitoon](https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/etela-savo-etsii-kestavia-ratkaisuja-omais-ja-perhehoitoon)

Sosiaali ja terveysministeriö.2018. Omaishoito. Viitattu 18.9.2018. <https://stm.fi/omaishoito>

Sotedigi. 2018. Kehitämme palveluja käyttäjien ehdoilla. Viitattu 25.12.2018. <https://sotedigi.fi/sotedigi/mita-digitalisaatio-tarkoittaa-sote-palveluissa/>

STM.2018.Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 18.9.2018. [https://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/etela-savo-etsii-kestavia-ratkaisuja-omais-ja-perhehoitoon7-9.2018](https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/etela-savo-etsii-kestavia-ratkaisuja-omais-ja-perhehoitoon7-9.2018)

THL. 2017. Terveystieteiden asiakaslähtöisyys. Viitattu 5.11.2018. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN\\_ISBN\\_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN_ISBN_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1)

Thomas D., Casarez R., Mohite S., La Rosa N., Iyengar M. 2017. Novel technology as platform for interventions for caregivers and individuals with severe mental health illnesses: A systematic review. Journal of Affective Disorders Volume 226 15 January 2018, Pages 169-177. Viitattu 10.4.2019.

Tietosuojavaltuutetun toimisto.2019. Tietosuojatietoa. Viitattu 9.3.2019. <https://tietosuojatietoa.fi/mika-on-henkilotieto>

Tilastokeskus. 2018. Internetiä käytetään yhä yleisemmin matkapuhelimella myös ostostentekemiseen. Viitattu 25.12.2018. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018-12-04\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018-12-04_tie_001_fi.html)

Tossavainen, J. 2006. Työhön perehdytys siantuntijaorganisaatiossa. Pro-Gradu tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 24.3.2019. <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94007/gradu01421.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Turunen, S. 2018. Mitä on palvelumuotoilu. Lamia. Viitattu 16.9.2018. <https://lamia.fi/blog/mita-on-palvelumuotoilu>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media.

Valkonen L. 2013. Ikäihmisten omaishoitoa tukevista teknologisista ratkaisuista ei tiedetä tarpeeksi. Vanhustyönkeskusliitto. Viitattu 6.10.2018. <http://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/2013/06/ikaihminen-omaishoitoa-tukevista-teknologisista-ratkaisuista-ei-tiedeta-tarpeeksi/>

Valtionkonttori. 2018. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Sosiaali- ja terveysministeriönraportteja ja muistiota



2018:55. Viitattu 1.12.2018. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161263/R\\_55\\_2018\\_Osallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161263/R_55_2018_Osallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valtionkonttori.2015. Valmiina digikiriin. Valtionkonttorin selvitys. Digitalisaatio ja virastojen tuottavuuspotentiaali. Viitattu 10.1.2019. Loppuraportti on julkaistu pdf-muodossa.

Valtiovarainministeriö. 2015. Etäpalvelun käyttöönoton käsikirja. Valtiovarainministeriön julkaisu -44/2015. Viitattu 3.2.2019. <https://vm.fi/documents/10623/360844/Et%C3%A4palvelu-jen+k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6noton+k%C3%A4sikirja/6644b47c-3b1f-4d80-9629-12d0e0a2b394>

Valtiovarainministeriö. 2018. Digitalisaatio. Viitattu 4.11.2018. <https://vm.fi/digitalisaatio>

Valtiovarainministeriö. 2019. Asioi turvallisesti etäpalvelun kautta. Viitattu 30.1.2019. <https://vm.fi/documents/10623/360844/Et%C3%A4palvelun+tietoturvaohje/bdeb0077-1cd5-463b-a709-78e3f681b3de/Et%C3%A4palvelun+tietoturvaohje.pdf>

Valtiovarainministeriö. 2019. Kotikäyttökokeilu. Viitattu 10.2.2019. <https://vm.fi/kotikayttokokeilut>

Vilka. H., 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä. Tekijä ja PS-kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen kehittämiseen. Teke-sin katsaus 281/2011. Helsinki. Viitattu 17.3.2019. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Yliluoma, S. 2018. Ikääntyneen omaishoitajan kokemus videovälitteisestä etä-teknologiasta neuvonnasta. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.4.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151026/Yliluoma\\_Sanna.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151026/Yliluoma_Sanna.pdf?sequence=1)

Ympäristöministeriön raportteja. 2017. Älyteknologiaratkaisut ikääntyneiden koto-na asumisen tukena 7/2017. Viitattu 14.4.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79348>

#### Julkaisemattomat lähteet

Laaksonen H., Salin, S. 2017. Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan hanke-suunnitelma. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Laaksonen, H., Salin, S., Hiltunen. M. 2018. Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan. Tampereen ammattikorkeakoulu. Seminaari 23.8.2018. Viitattu 2.11.2018.

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake projektikoordinaattoreille omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan- hanke

## Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan –hanke

Kysely projektikoordinaattoreille palvelusta ja laitteiden teknisestä toiminnasta

1. Miten Pieni Piiri laite toimi?
  - käyttökelpoisuus; vaatiiko laite lisäkehittämistä?
  - käytettävyys; oliko laite helppokäyttöinen?
  - tekninen laatu; ohjelmien laatu ja sisältö?
2. Miten Zoom –palvelu toimi
  - käyttökelpoisuus; vaatiiko palvelu kehittämistä?
  - käytettävyys; oliko helppokäyttöinen?
  - tekninen laatu; ääni, kuva, käytetty kieli?
3. Oletko saanut omaishoitajilta palautetta, kuinka Memoera muistipeli toimi
  - käytettävyydestä
  - teknisestä laadusta
  - pelin kiinnostavuudesta
4. Käyttivätkö omaishoitajat laitteita säännöllisesti?
5. Miten tässä hankkeessa käytetyt laitteet mielestäsi soveltuvat omaishoitajille?

6. Oppivatko omaishoitajat käyttämään laitetta helposti (ohjauksen tarve)?
7. Minkälainen oli oma roolisi palvelun toteutuksessa?
8. Miten digitaaliset palvelut sopivat teidän toimintaanne?
9. Miten tätä palvelua voisi kehittää toimintaanne sopivammaksi?
10. Suositteisiko palvelua ikäihmisille/omaishoitajille?

Vapaa palaute ja mahdolliset kehitysajatukset!

Kiitos!

Liite 2. Kyselylomake omaishoitajille omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan-hanke

# Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan –hanke

Kysely omaishoitajille palvelun teknisestä toimivuudesta

**1. Monivalintakysymyksiä Zoom –palvelun käytöstä. Ympyröikää mieleisenne vaihtoehto.**

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei kokemusta
Videoneuvotteluohjelma toimi hyvin	5	4	3	2	1
Ohjelmaan sisäänkirjautuminen oli helppoa	5	4	3	2	1
Ohjelma oli helppokäyttöinen	5	4	3	2	1
Kuvat olivat selkeitä	5	4	3	2	1
Ääni kuului hyvin	5	4	3	2	1
Tarvitsin ohjeita zoomin käyttöön	5	4	3	2	1

**2. Montako kertaa osallistuit Zoom –videotapaamisiin?** Osallistuin noin \_\_\_\_\_ kertaa

**3. Vapaat kommentit Zoom –palvelusta**

---

**4. Monivalintakysymyksiä Pieni Piiri –laitteesta. Ympyröikää mieleisenne vaihtoehto.**

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei kokemusta
Pieni piiri videopuhelu toimi hyvin	5	4	3	2	1
Pieni piiri puheluun vastaaminen oli helppoa	5	4	3	2	1
Pieni piiri puhelun kuva oli selkeä	5	4	3	2	1
Olin yhteydessä läheisiini kuvapuhelulla	5	4	3	2	1
Olin yhteydessä toisiin omaishoitajiin kuvapuhelulla	5	4	3	2	1
Kuvapuhelun soittaminen oli helppoa	5	4	3	2	1
Live-ohjelmien ääni oli riittävä	5	4	3	2	1
Live-ohjelmien kuva oli selkeä	5	4	3	2	1
Live-ohjelmien aikataulut olivat selkeät	5	4	3	2	1
Ohjelmamuutoksista tiedotettiin riittävästi	5	4	3	2	1
Tabletin käyttö oli kokonaisuudessaan helppoa	5	4	3	2	1
Tarvitsin ohjeita Pieni piiri palvelun käyttöön	5	4	3	2	1

**5. Vapaat kommentit Pieni Piiri –laitteesta ja sen toimivuudesta**

---

**6. Monivalintakysymyksiä videotallenteista. Ympyröikää mieleisenne vaihtoehto.**

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei koke-musta
Videolinkit toimivat hyvin	5	4	3	2	1
Videolinkkien katselu onnistui helposti	5	4	3	2	1
Videotallenteiden ääni oli riittävä	5	4	3	2	1
Videotallenteiden kuva oli selkeä	5	4	3	2	1
Videotallenteet olivat riittävän hitaasti eteneviä	5	4	3	2	1
Videotallenteet olivat pituudeltaan sopivia	5	4	3	2	1

**7. Montako videotallennetta katsoit?** Katsoin noin \_\_\_\_\_ kpl videotallennetta.

**8. Vapaat kommentit videotallenteista**

**10. Pelasitteko Memoera muistipeliä?**

- ☐ kyllä  
☐ en

**11. Jos pelasitte pelilaitetta, niin miten usein pelasitte?**

- ☐ lähes joka päivä      ☐ viikottain      ☐ joka toinen viikko  
☐ kuukausittain      ☐ harvemmin

**12. Monivalintakysymyksiä Memoera –pelilaitteesta. Ympyröikää mieleisenne vaihtoehto.**

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei kokemusta
Peli toimi moitteettomasti	5	4	3	2	1
Peli oli helppokäyttöinen	5	4	3	2	1
Pelin vaikeustaso oli sopiva	5	4	3	2	1
Pelin näyttö oli sopivan kirkas	5	4	3	2	1
Pelin ohjeet olivat selkeät	5	4	3	2	1
Pelasin peliä yhdessä omaiseni kanssa	5	4	3	2	1
Pelaaminen on mukavaa	5	4	3	2	1

### 13.Vapaa palaute pelilaitteesta

---

**14. Suositteletsin näitä palveluja toisille käyttäjille?**

☐ Kyllä

☐ En

**15. Vapaa palaute**

---

**Kiitos!**



## Liite 3. Kyselylomake hoidettaville omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan-hanke

# Omaishoitajat ja hoidettavat digiaikaan –hanke

## Kysely hoidettaville palvelun teknisestä toimivuudesta

### 1. Pelasitteko Memoera muistipeliä?

- ☐ kyllä  
☐ en

### 2. Jos pelasitte pelilaitetta, niin miten usein pelasitte?

- ☐ lähes joka päivä      ☐ viikottain      ☐ joka toinen viikko  
☐ kuukausittain      ☐ harvemmin

### 3. Monivalintakysymyksiä Memoera –pelilaitteesta. Ympyröikää mieleisenne vaihtoehdot.

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei koke-musta
Peli toimi moitteettomasti	5	4	3	2	1
Peli oli helppokäyttöinen	5	4	3	2	1
Pelin vaikeustaso oli sopiva	5	4	3	2	1
Pelin näyttö oli sopivan kirkas	5	4	3	2	1
Pelin ohjeet olivat selkeät	5	4	3	2	1
Pelasin peliä yhdessä omaiseni kanssa	5	4	3	2	1

### 4. Vapaa palaute pelilaitteesta

---

#### Liite 4. Työpajan kyselylomake

Lomake Workshopin kyselylomake mukaillen Palvelumuotoilun opas (2014, 8)

Mikä on Pionin arvolupaus?

Ketä ovat Pionin kumppanit?

Miten asiakassuhteet nyt toimivat? Mikä on kulmakivi?

Mitä kohtaamispisteitä asiakkaalla on nyt Pionissa?

Millaisia kohtaamisia haluatte jatkossa? (Kehittäminen)

- Kriittiset pisteet
- odotukset alittavia kohtia
- odotukset ylittäviä kohtia

Kuinka paljon on resursseja käytettävissä (aika, ihmiset)?

Mitä asiakkaat hakevat pionilta? (asiakassuhteet, millaisia asiakkaita)

Millaisia kanavia käytätte? (Facebook, Instagram, Skype?)

Miksi etäpalveluja ei ole aikaisemmin aloitettu?

Miksi tarve on nyt ajankohtainen?

Mitä hyötyä etäpalveluista odotatte? Tai on jo saatu?

Mitä hyötyä etäpalveluista odotetaan/ on jo saatu ja miten vähennetään etäpalvelun käytön esteitä?

Mitä/ millaista lisäarvoa palvelu antaa?

Brainstorm: siitä, miten olisi hyvä PIONIN mielestä edetä? Mitä pitää olla, mitä hyvä olla ja voisi olla?

Prosessin kesto, seuranta, kuka toimii?

## Liite 5. Sisällönanalyysi työpajasta

## Työpajan teemat

Teema 1	Valmis pelkistys	Aito ilmaus	Kommentti
Koulutuksen tarve	Koulutus	Koulutus Kuka kouluttaa ryhmänvetäjät? Kuinka palvelu käynnistetään? Salassapito ongelmat? Lait ja pykälät? Mikä on digiryhmän optimi koko, mikä on liian suuri?	
Teema 2			
Talous	Rahoitus	Hinta  Voiko toteutukseen saada taloudellista tukea?  Rahoitus, osa-aikainen työntekijä esim. palkkatuella	
Teema 3			
Uusi palvelu	Tavoitteena uuden luominen	Uuden luominen Pionin mallin levittäminen koko Suomeen Tieto/nopeus Epävirallisten omaishoitajien tavoitettavuus/ löytäminen kun "valmis" vieminen asteittain perusyhdistykseen Helppous Mahdollisuus Aloitustilastoiminnassa	
Teema 4			
Pelot	Asenteet	Asenne/Pelko Toimiiko yhteydet? Onko asiakkaila laitteita?	

## Liite 6. Opinnäytetyön suostumuslomake

### OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVILTA PYYDETTÄVÄ KIRJALLINEN SUOSTUMUS

Etävertaistuki ryhmä koeponnistus- Case PIONI

Mia Hiltunen

Tampereen ammattikorkeakoulu, TAMK,

Hyvinvointiteknologia, YAMK

Tutkimuksen tulokset julkaistaan Pirkanmaan omaishoitajat Ry, PIONI ja OPINNÄYTETYÖ Omaishoitajat digiaikaan- Case PIONI

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Pirkanmaan omaishoitajat, Ry eli PIONILLE digitaalisten palveluiden käyttöönotto malli. Tarkoituksena on tuottaa kaksi erillistä koulutusta, joista toinen koulutus on digitaalisen palvelun käytöstä 20.2.2019 ja toinen koulutus 25.2.2019 on koesoiton koeponnistus. Koesoitosta on tarkoituksena kerätä kokemuksellista tietoa siitä, kuinka koette digitaalisen palvelun SUS-lomakkeella.

Minulle on selvitetty yllä mainitut tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät menetelmät. Olen tietoinen, että tutkimuksen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimus ei aiheuta minulle kustannuksia. Henkilöllisyyteni jää vain tutkijan ja PIONIN tietoon. Tutkimuksesta tulevaa tietoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen.

Suostun siihen, että, minua havainnoidaan/haastatellaan\_\_\_\_\_

Tuloksia käytetään vain tutkimuksen tarpeeseen.

Voin halutessani keskeyttää tutkimuksen osallistumisen, milloin vain ilman, että minun tarvitsee perustella asiaa mitenkään.

Päiväys

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Ohjaava lehtori on Jussi Ylänen  
Tampereen ammattikorkeakoulu  
[jussi.ylanen@tuni.fi](mailto:jussi.ylanen@tuni.fi)

## Liite 7. Skypen pikaohje

- Kirjaudu omilla tunnuksilla Skypeen.

# Tervetuloa, Mia



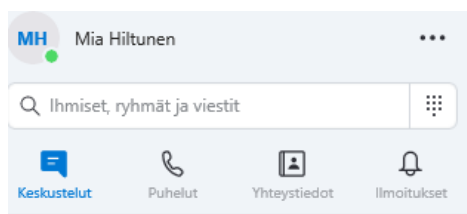
Kerro kavereillesi mitä puuhaat



**Aloita keskustelu**

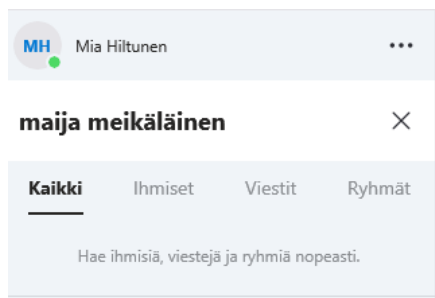
Hae keskustelukumppania tai katso yhteystiedoista  
ketkä ovat tavoitettavissa.

- Hakutoiminnolla voit hakea yhteystietokontakteja.



- Hae oikea henkilö syöttämällä nimi hakukenttään.

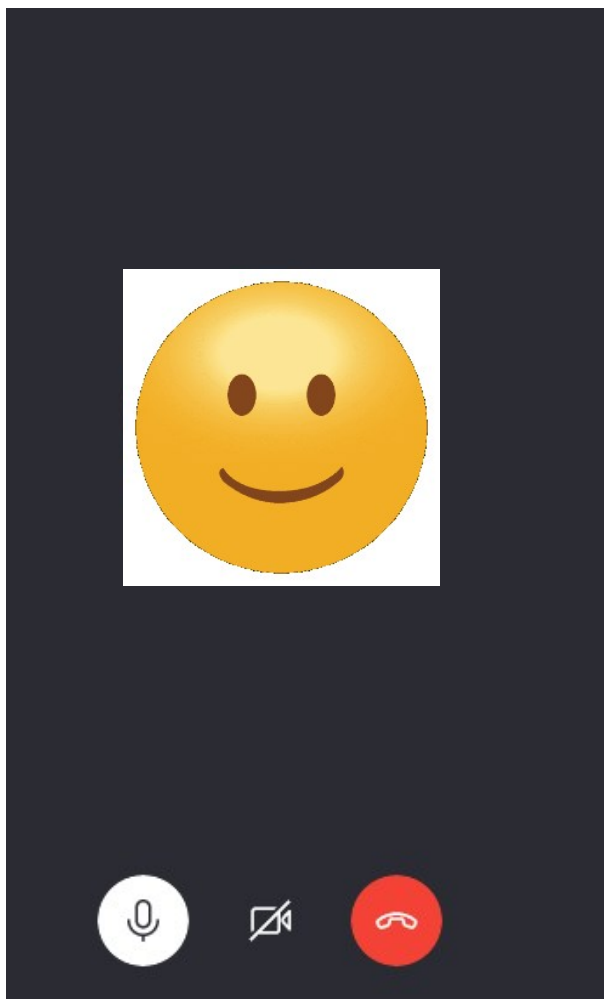
(Tunnista oikeaksi)



- Skpe käyttäjien välillä puhelut ja videoyhteydet ovat ilmaisia. Valitse kumpaa käytät.



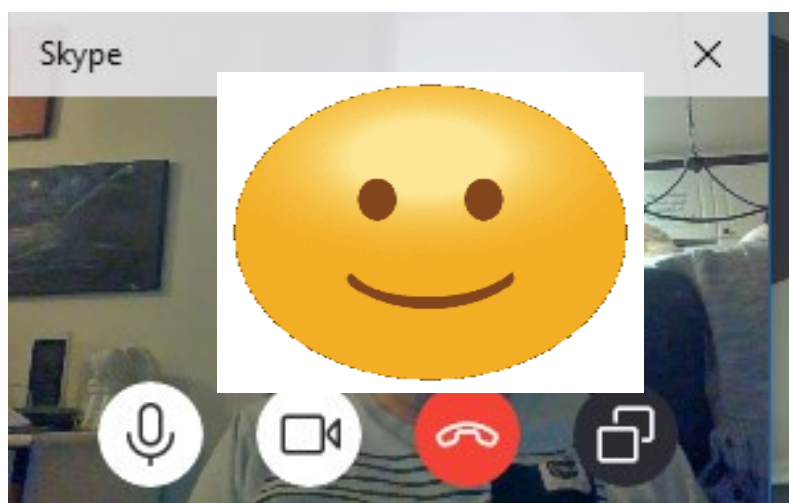
- 
- Ensimmäinen pallo kuvastaa videopuhelua.
  - Toinen pallo puhelua.
  - Kolmannesta pallosta voit luoda ryhmän lisäämällä siihen jäseniä omista yhteystiedoista.
  - Valitse puhelu, videopuhelu tai ryhmä, jonka olet luonut klikkaamalla kuvakkeesta, jossa on henkilön kuva.



- Videopuhelussa aukeaa yhteys missä näyt ensin itse kameran kuvassa.

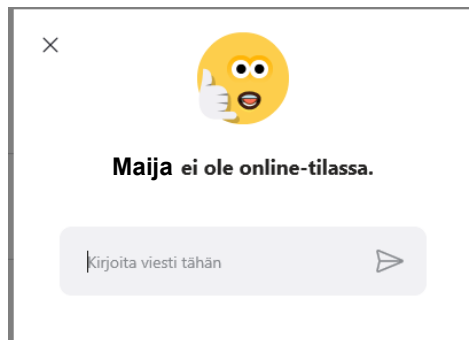


- Lopulta henkilö vastaa ja tulee näkyviin, voitte aloittaa keskustelun.
- Näyttöön avautuu mikrofoni, videopuhelupallo, luuripallo sekä näytön jakava pallo, joista voit hallinnoida puhelusi.

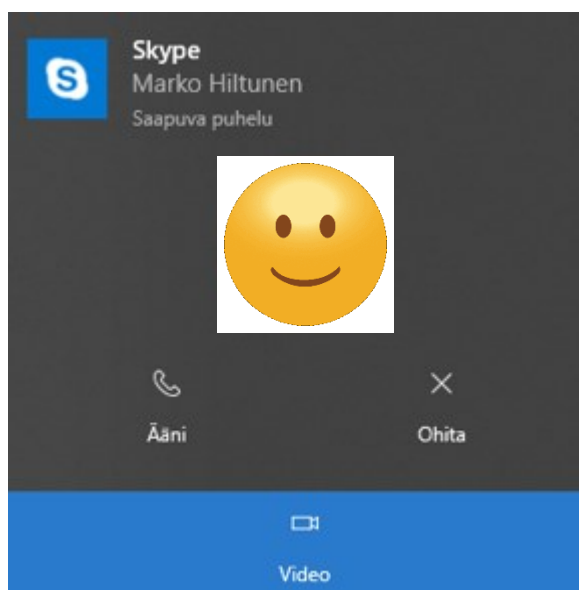




- Tai voi olla, ettei yhteyshenkilö ei ole kirjautuneena Skypeen-



- Punainen luurikuva katkaisee yhteyden, jolloin puhelu tai videopuhelu loppuu.
- Puhelimen tai tietokoneen näytössä näkyy tuleva Skype puhelu



- Voit valita puheluun vastattaessa joko puhelun tai videopuhelun, jossa tulee kamera näkymä puolin ja toisin.
- Puhelun voit lopettaa milloin itse haluat punaisesta luurin kuvasta.

## Liite 8. SUS-lomake

System Usability Scale John Brooke, Digital Equipment Corporation, 1986.

Käännös: Timo Jokela

	Täysin eri mieltä				Täysin samaa mieltä			
	V1	V2	V3	V4				
1. Luulen, että käyttäisin tätä järjestelmää mielelläni usein	3	4	4	3				
2. Mielestäni järjestelmä oli tarpeettoman monimutkainen	2	1	2	2				
3. Pidin järjestelmän käyttämistä helppona.	4	4	5	4				
4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää tätä järjestelmää	4	1	1	4				
5. Mielestäni järjestelmän eri osat toimivat hyvin yhteen.	5	4	4	5				
6. Mielestäni järjestelmässä on liian paljon eri lailla toimivia asioita.	2	4	4	2				
7. Luulen, että useimmat oppivat järjestelmän käytön erittäin nopeasti.	5	5	5	5				
8. Mielestäni järjestelmän käyttö oli hyvin konstikasta	2	2	2	2				
9. Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin järjestelmää	2	4	4	2				
10. Minun piti opetella paljon asioita, ennen kuin järjestelmän käyttö alkoi sujua.	4	1	1	4				
SUS-arvo	65	72,5	80	62,5				

## Liite 9. Puhelinhaastattelun kysymykset

Puhelinhaastattelu 6.2.2019

Haastateltavana palveluohjaaja Ritva Sinijärvi

Haastattelija Mia Hiltunen

### Omaishoitajien organisaatioiden välinen työskentely

1. Millaista yhteistyötä teillä on PIONIN kanssa?
2. Kuinka pidätte yhteyttä?
3. Millaista yhteistyötä tarvitaan/toivotaan?
4. Kuka yhteistyötä ylläpitää ja millaisin keinoin?
5. Millä keinoin yhteistyötä voidaan parantaa?