



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Minna Sandström

# Hoitajien näkemyksiä etäpalveluun si- toutumisesta hoivakodissa

## HelmiPiste osana innovatiivisia etäpalveluja

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi AMK

Vanhustyön koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2020

Tekijä Otsikko	Minna Sandström Hoitajien näkemyksiä etäteknologiaan sitoutumisesta hoivakodissa: HelmiPiste osana innovatiivisia etäpalveluja
Sivumäärä Aika	34 sivua + 2 liitettä Maaliskuu 2020
Tutkinto	Geronomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Vanhustyön koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Vanhustyö
Ohjaaja	Lehtori Mia Rosenström
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää hoivakodin hoitajien näkemyksiä etäpalveluun sitoutumisesta. Tavoitteena oli saada tietoa työntekijöiden sellaisista osaamistarpeista, jotka mahdollistaisivat etäpalvelun hyödyntämisen ja siihen sitoutumisen hoivakodissa. Työelämäkumppanina ja toimeksiantajana oli Etäpalvelu Helmi, jonka palveluiden kehittämiseen haluttiin saada tietoa. Opinnäytetyöllä tavoitellaan myös yhteiskunnallista hyötyä, sillä etäpalvelulla voidaan edistää kestävä kehitystä.</p> <p>Opinnäytetyö noudattaa laadullisen tutkimuksen periaatteita. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja, joihin osallistui viisi hoitajaa, kahdesta eri hoivakodista. Ennen haastatteluja hoivakodeissa järjestettiin etäpalvelun kokeilujakso, HelmiPiste. Sen tarkoituksena oli orientoida haastateltavia aiheeseen. Teemahaastattelurunko koostui kolmesta osasta, joita olivat etäteknologia hoivakodissa, etäpalveluun sitoutuminen ja osaamistarpeet. Aineisto analysoitiin teemahaastattelulähtöisesti. Teoreettisena viitekehystenä tälle opinnäytetyölle olivat Wallinin (2012) sitoutumisen ulottuvuudet sekä aiheeseen liittyvät taustatutkimukset.</p> <p>Haastatteluista nousi esiin kaksi selkeää kokonaisuutta, joita olivat etäpalveluun sitoutumista edistävät ja estävät tekijät sekä kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen. Kaikki hoitajat olivat etäteknologiamyönteisiä, mutta vanhustyön erityispiirteiden todettiin luovan haasteita etäpalvelun käytölle. Etenkin asukkaiden heikentynyt toimintakyky, aikaresurssit ja hoitajien vähäisyys olivat vaikuttavina tekijöinä. Tulokset osoittivat laaja-alaista tarvetta osaamisen kehittämiseksi. Teknologisen osaamisen lisäksi tarvitaan myös tiedon- ja yksityisyydensuojeluosaamista, muutos-, viestintä- ja ajanhallintaosaamista sekä ympäristöosaamista. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että etäpalvelun käyttöön sitoutuminen on mahdollista, kun huomioidaan osaamistarpeet, sitoutumista edistävät ja estävät tekijät sekä vanhustyön erityispiirteet.</p> <p>Kehittämistyönä Etäpalvelu Helmelle ehdotetaan kokeilujakson tuotteistamista edellä mainitut seikat huomioiden. Kokeilujakson kehittäminen prosessinomaiseksi saattaisi opinnäytetyön tulosten mukaan sitouttaa hoitajia paremmin etäpalvelun käyttöön. Lisäksi kokeilujaksot voisivat luoda hyviä käytänteitä sekä uusia näkökulmia työn organisoinnille.</p>	
Avainsanat	innovatiivinen etäpalvelu, hoivakoti, sitoutuminen

Author Title	Minna Sandström Nurses' Views on the Commitment to Remote Technology in a Care Home: HelmiPiste as Part of Innovative Remote Services
Number of Pages Date	34 pages + 2 appendices March 2020
Degree	Bachelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly care
Specialisation option	Elderly care
Instructor	Mia Rosenström, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to survey the views of nurses about the commitment to remote services. The aim was to provide information about the skills needs of workers, which would allow the exploitation of the remote services and committing to them in the care home. The working life partner and commissioner was <i>Helmi Remote Services</i> that needed new information to develop their services. The thesis also pursues social benefits, as remote services can contribute to sustainable development.</p> <p>The thesis follows the principles of a qualitative study. The data collection method was used for thematic interviews. The interviews involved five nurses, in two different care homes. Before the interviews, a remote service trial period HelmiPiste was carried out. Its purpose was to orient the interviewees to the topic. The theme interview frame consisted of three parts, which were remote technology for the care home, commitment to the remote services and skills needs. The data was analysed in a thematic interview. The theoretical framework of this study was based on Wallin's (2012) theory of the dimensions of commitment and related background studies.</p> <p>The interviews highlighted two clear elements, which were the contributing and blocking factors for the remote services and the holistic approach to skills needs. All the nurses felt positively about technology, but the special features of elderly care were found to create challenges for the use of remote services. In particular, the reduced capacity, time resources and the low number of caregivers of the inhabitants were contributing factors. The results showed a widespread need for competence development. In addition to technological skills, privacy skills, change and communication skills, time management and environmental know-how are also needed. As a conclusion, commitment to the use of the remote service is possible given the skills needs, the contributing and blocking factors and the specificities of the elderly care.</p> <p>The development work for <i>Helmi Remote Services</i> is a suggestion for the trial period to be productised, considering the contributing factors. According to the results of the thesis, the development of the trial period could enhance the nurses' commitment to the use of the remote services. In addition, pilot periods could create good practices and new perspectives for the organisation of work.</p>	
Keywords	innovative remote services, elderly care home, commitment

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	3
3	Sitoutuminen innovatiiviseen etäpalveluun hoivakodissa	4
3.1	Taustatutkimuksia	4
3.2	Sitoutumisen ulottuvuudet	7
4	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	10
5	Opinnäytetyön toteutus	11
5.1	Laadullinen tutkimus	11
5.2	Aineistonkeruun tausta	11
5.3	Teemahaastattelut	12
5.4	Aineiston analyysi	13
6	Tulokset	16
6.1	Etäpalveluun sitoutumista edistävät ja estävät tekijät	16
6.2	Kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen	21
7	Johtopäätökset	24
8	Pohdinta	29
8.1	Eettisyys ja luotettavuus	30
8.2	Jatkokehittämissuositukset Etäpalvelu Helmelle	31
8.3	Lopuksi	33
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Infokirje ja haastattelukutsu	
	Liite 2. Teemahaastattelurunko	

## 1 Johdanto

Vanhustyön toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Ikääntyminen yhteiskunnallisena ilmiönä sekä globaalina megatrendinä yhdessä teknologisen kehityksen kanssa asettaa niin haasteita kuin mahdollisuksiakin tulevaisuudelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Etenkin työvoimapula tuntuu hoiva-alalla olevan jo todellinen haaste, johon tarvitaan hyvinvointiyhteiskuntamme säilyttämiseksi ratkaisuja mahdollisimman pian. Ratkaisujen tulisi olla innovatiivisia sekä eettisesti ja taloudellisesti kestäviä. Palvelurakenteen uudistamisen myötä tarvitaan lisäksi iäkkäiden parissa toimivien osaamisen kehittämistä sekä osaamisen oikein kohdistamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a: 7, 13, 19.)

Kyselytutkimuksissa työvoiman riittämiseksi on selkeästi tunnistettu muun muassa etäteknologian hyödyntäminen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015: 36). Tutkimusta tukee Sitran kansalaisille tekemä Tulevaisuusbarometri 2019 -kysely, jossa teknologian nopeaan kehitykseen liitetään mahdollisuuksia sekä tarvetta monialaiselle yhteistyölle (Dufva & Laine & Lähdemäki-Pekkinen & Parkkonen & Vataja 2019: 3). Yhteistyön edistämistä tukee myös Vanhuspalvelulain 4 §, jossa kuntien on laaja-alaisesti hyödynnettävä yhteistyötä ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 § 4).

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019 lienee yksi tärkeimmistä ohjeistuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton suosituksen tavoitteena on turvata terveyttä ja toimintakykyä sekä laadukkaita palveluja ikääntyneelle väestölle. Laatusuosituksen yhtenä keskeisenä sisältönä on saada ”teknologiasta kaikki irti” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a). Tähän kiteytyy myös opinnäytetyön aiheen merkityksellisyys sekä ajankohtaisuus modernisoituvassa ja ikääntyvässä yhteiskunnassamme.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää hoivakodin hoitajien näkemyksiä etäteknologiaan sitoutumisesta. Tavoitteena on saada tietoa työntekijöiden osaamistarpeista etäpalvelun hyödyntämiseksi ja sen käyttöön sitoutumiseksi. Aikaisempiin tutkimuksiin perehtyminen osoittaa, että etäpalveluja on kohtalaisesti käytetty sosiaali- ja terveydenhoitopalveluissa. Hoivakodin kontekstissa etäteknologiaa on hyödynnetty varsin vähän, vaikka sen hyötyjä esimerkiksi kustannustehokkuudessa on tunnistettu (Tammelin & Tai-

pale & Hirvonen 2018). Näihin peilaten voidaan edelleen vahvistaa hoivakotien työn olevan ainakin osittaisen muutoksen edessä. Aiheeseen liittyvää tutkimustietoa ja kirjallisuutta on niukasti, jonka vuoksi aiheesta tarvitaan lisää tietoa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana ja työelämäkumppanina on Etäpalvelu Helmi Oy. Etäpalvelu Helmi on vuorovaikutteista ja sosiaalista tukea tarjoava etäpalvelukonsepti, niin yksilöiden, ryhmien kuin ammattilaistenkin väliseen terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Etäpalvelu Helmen uusi tuote on HelmiPiste, joka liittyy tähän opinnäytetyöhön orientoivana kokeilujaksona. HelmiPiste toteuttaa hoivaorganisaatioille ohjattua toimintaa etäyhteyttä hyödyntäen. HelmiPisteen avulla voidaan mahdollistaa myös muita monikanavaisia palveluita, esimerkiksi etälääkäriä tai muita ulkoisia verkostoja. (Ks. Etäpalvelu Helmi n.d.)

Tähän kvalitatiiviseen työhön aineisto kerätään teemahaastatteluilla. Haastattelut toteutetaan kahdessa eri hoivakodissa, toisessa ryhmähaastatteluna ja toisessa yksilöhaastatteluina. Haastattelurunko muodostuu kolmesta teemasta, joita ovat etäteknologia hoivakodissa, etäpalveluun sitoutuminen ja osaamistarpeet.

## 2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Työelämäkumppanina ja toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimii Etäpalvelu Helmi Oy. Etäpalvelu Helmen toiminta on alkanut vuoden 2019 alussa, joten se on hyvinkin tuore, kasvuhakuinen yritys. Toiminnan taustalla on vahva gerontologinen osaaminen sekä aikaisempi kokemus etäteknologian mahdollisuuksista. Etäpalvelu Helmen visiona on luoda uudenlaista, arvokasta ja hyvää vanhenemista kunnioittavaa etäpalvelujen toimintakulttuuria senioreille. Laajasta etäpalveluvalikoimasta uusin on HelmiPiste, jonka kokeilujaksoon myös tämän opinnäytetyön toteuttaminen liittyy. HelmiPiste tarjoaa hoivakodille ohjattua toimintaa etäyhteyttä hyödyntäen. Etäpalvelu Helmen konseptissa voidaan hyödyntää myös ulkoisia verkostoja etäyhteydellä. (Ks. Etäpalvelu Helmi n.d.)

Etäpalvelu Helmellä on uutena yrityksenä vahva halu kehittää toimintaansa asiakasläh- töiseksi ja juurruttaa etäteknologisia ratkaisuja osaksi eri sektorien palvelutalojen ja hoi- vakotien toimintaa. Palveluntuottajana sille on kuitenkin tärkeää muodostaa ensin ym- märtämys siitä, millaisia näkemyksiä hoitajilla on etäpalveluteknologiaan sitoutumisesta ja mitä he odottavat siltä. Opinnäytetyöllä haen hyötyä työelämäkumppanin, Etäpalvelu Helmen toiminnan kehittämiseksi ja arvonn luonnille. Turan (2018) mukaan innovaatiotek- nologian myötä on mahdollisuus saavuttaa niin taloudellista, ympäristöllistä kuin sosiaa- listakin arvoa organisaatiolle ja edistää sen myötä myös kestävä kehitystä (Tura 2018). Etenkin fyysisen liikenteen vaihtuminen tietoliikenteeseen lisää etäpalvelujen käytön ekologisuutta (Heinonen 1998: 23). Siten tavoittelen opinnäytetyössäni myös yhteiskun- nallista hyötyä, jossa työnjako ja resurssien uudelleen hyödyntäminen voivat saada etä- teknologian myötä uusia merkityksiä.

Sosiaali- ja terveydenhoitoalan asiantuntijoiden sekä hoivaorganisaatioiden johdolla on oletettavasti vastuu digimyrönteisen esimerkillisyyden edistämisestä vanhustyössä. Yh- teiskuntamme on väistämättä siirtymässä kohti digitalisaatiota, jossa tulevaisuusorien- toituneet organisaatiot ovat edelläkävijöitä. Opinnäytetyön myötä toivon, että aihe herät- täisi keskustelua hoivaorganisaatioissa sekä hedelmällisen kasvualustan hyvien käytän- teiden luomiselle. Myös oman osaamiseni ja ammatillisen kehittymiseni kannalta aihe on houkutteleva, sillä ymmärtämys etäpalveluiden merkityksellisyydestä ja sitoutumisesta osana ikääntyneiden palvelurakennetta ovat ilmeisiä vanhustyön asiantuntijalle. On myös syytä mainita, että ikääntyneen ihmisen hyvinvointi on kaikkein arvokkaimpana ja syvimpänä merkityksenä tämän opinnäytetyön tekemiselle.

### 3 Sitoutuminen innovatiiviseen etäpalveluun hoivakodissa

#### 3.1 Taustatutkimuksia

Hoivakodissa asuminen on tehostettua palveluasumista, jolla tarkoitetaan ikääntyneiden jatkuvaa hoivan ja huolenpidon tarvetta. Tällainen palveluasumisen muoto tulee kyseeseen silloin, kun ikääntynyt asiakas ei selviydy enää kotona runsaankaan avun turvin. Hoivakodissa onkin siksi hoitohenkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden. Oman huoneen lisäksi asukkailla on käytössä myös yhteisiä tiloja. (Ikätalo n.d.; Kuntaliitto 2017.) Hoivakoti sisältää siten ihmisläheisen ja erityislaatuisen työympäristön hoitajille.

Komu (2018) on tehnyt vertailevaa tutkimusta julkisen ja yksityisten hoivakotien organisaatiokulttuureista. Hän toteaa väitöskirjassaan, että henkilöstön toiminta ja näkemykset vaikuttavat keskeisesti ikääntyneiden hyvinvointiin ja koko hoivaorganisaatioon. Hän myös esittää Kanea ym. (2004) mukailleen huomioitavan seikan, jossa hoivakodit voivat vaikuttaa asukkaidensa elämään erilaisten käytäntöjen ja ympäristöjen kautta sekä positiivisesti että negatiivisesti. Tämä huomio yhdistää Komun (2018) tutkimuksen tähän opinnäytetyöhön. Aihe nimittäin koskettaa välillisesti myös asukkaita, joiden hyvinvoinnin havainnointi on etäpalvelun käytössä merkityksellistä. Komu (2018) mainitsee myös henkilöstöintensiivisyyden vanhustyössä. Ajankohtainen keskustelu työntekijöiden riittävästä sekä työn sisällöstä hoivakodeissa korostavat sen merkitystä. (Komu 2018: 13, 21.) Laatusuositus (2017–2019) edellyttää teknologian hyödyntämistä edellä mainittujen haasteiden ratkaisemiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a). Etäpalvelu Helmen tarjoamalla innovatiivisella etäteknologialla pyritään vastaamaan juuri tähän.

Innovaatio tulee latinan kielisestä sanasta *innovatus*, joka tarkoittaa uusimista tai uudistamista. Innovaatio voidaan määritellä ideaksi, käytännöksi tai tuotteeksi, mikäli se koetaan uutuutena (Rogers 1995). Innovatiivisella tuotteella tai palvelulla on kilpailun kannalta merkittävää arvoa sekä hyötyä hyvinvoinnille ja yhteiskunnalle (Stähle & Grönroos 2004: 11; Työ- ja elinkeinoministeriö n.d.). Etäpalvelulla tarkoitetaan teknologiaväli-teistä, kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista, kuten esimerkiksi ammattilaisen ohjaamaa liikuntaa tai viriketoimintaa. Etäpalvelujen toteuttamisessa käytetyimpiä välineitä ovat tietokone, tablettitietokone ja televisio sekä kuvapuhelin, kuten Etäpalvelu Helmelläkin yleisimmin. Etäpalvelua voidaan tuottaa aikaan ja paikkaan sitoutumattomasti. Sillä voidaan tavoittaa kerralla enemmän ihmisiä, esimerkiksi ohjata useammankin hoivakodin toimintaa samanaikaisesti. (Ks. Salminen & Heiskanen & Hiekkala & Naamanka & Stenberg &



Vuononvirta 2016: 17.) Etäpalvelusta saatuja hyötyjä on tunnistettu esimerkiksi ympäristökuormituksen merkittävällä vähentymisellä (Kahilainen 2000). Innovatiivisella etäpalvelulla tarkoitetaan siten uutta, ekologista, reaaliaikaista ja vuorovaikutteista kohtaamista teknologian välityksellä. Tässä opinnäytetyössä sen osapuolina ovat hoivakotien asukkaat ja Etäpalvelu Helmen tarjoama toiminta.

Tutkimuksiin perehtyminen osoittaa, että etenkin vanhustyön erityispiirteiden vuoksi hoitajien sitoutuminen teknologisiin ratkaisuihin näyttyy vähäisenä. Hoivaorganisaatioissa etäteknologian käyttöönotossa on todettu esiintyvän haasteita, kuten muutosvastarintaa (esim. Ahola 2019; Kervinen, 2018). Myös Kelan (2016) selvityksessä korostuu organisatoristen tekijöiden merkitys. Asenteet ja osaaminen ovat olleet etäteknologian käyttöönottoa hidastavia tekijöitä (Heiskanen 2016: 53). Yksi muutosvastarinnan keskeisimmistä tekijöistä on viestintä, joten sen huomioiminen on olennaista tässä selvityksessä (ks. Laajalahti 2016: 33; Juuti & Virtanen 2009; Karhu 2014).

Koska innovatiivinen etäpalvelu voidaan määritellä uutuutena, on HelmiPisteen kokeilujakso tarkoituksenmukainen tämän kehittämistyön orientaationa. Tutkimuksissa useat teknologiset pilotointijaksot eivät ole tavoittaneet pitkäkestoista toimintaa, vaan ovat hii-puneet usein kokeilun päätyttyä (Viirkorpi 2015: 6). Mielenkiintoista on kuitenkin se, että esimerkiksi Aholan (2019) mukaan teknologian kokeilumahdollisuus voi olla yhtenä tärkeänä tekijänä teknologian käyttöön sitoutumisessa. Ahola (2019) tuo tutkielmassaan esiin myös muutosjohtamisen sekä teknologiaosaamisen merkityksen käyttöön sitoutumiselle. Hänen selvityksensä mukaan teknologia ei tule korvaamaan ihmistyötä, mutta se voi kuitenkin vapauttaa hoitajia toisiin työtehtäviin. (Ahola 2019: 57, 67). Teknologian sosiaalista muokkaantumista tutkinut Panzar (2000) puoltaa osin Aholan (2019) tutkimustietoa kokeilusta. Hänen mukaansa teknologiset laitteet vaativat käyttäjien kokemuksia, jonka kautta määräytyy vasta laitteen todellinen hyöty ja käyttöarvo (Panzar 2000).

Rytkönen (2018) on tutkinut hoivatyöntekijöiden työn kuormittavuutta ja teknologian käyttöä vanhustyössä. Hoivatyö on sen mukaan edelleen kuormittavaa ja teknologian hyödyntäminen siinä koetaan vaihtelevasti. Tutkimuksen mukaan teknologialla pyritään liian kauan korvaamaan vuorovaikutteisuutta, eikä se silti lisää aikaa hoitotyölle. Tutkimuksessa osa hoitajista koki kyllästymistä jatkuviin uusiin kokeiluihin sekä liian nopeaan teknologian tuomiseen työhön. Myös teknologiaan perehdyttämisen koettiin olevan liian vähäistä. (Rytkönen 2018: 147, 162.) Langhan ym. (2015) sekä Petermans ja Piau (2017)

vahvistavat edelleen hoitajien riittävän koulutuksen, tukihenkilön sekä paremman suunnittelun ja arvioinnin merkitystä teknologian käyttöönotossa (Langhan & Riera & Kurtz & Schaeffer & Asnes 2015; Petermans & Piau 2017).

Etäteknologian käyttö vaatii uudenlaista osaamista, kuten tietoturvaan ja soveltuvuuteen liittyvää ymmärrystä ja koulutusta. Hoitajien oppimiseen ja asenteisiin tulisi vaikuttaa uusien palveluprosessien kehittämisellä. (Ks. Mukkala 2018; Salminen ym. 2016.) Koski ym. (2019) painottavat julkaisussaan niin yksilön kuin yhteisönkin tarvetta jatkuvaan elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen. Osaamistarpeet muuttuvat jatkuvasti esimerkiksi juuri digitalisaation myötä. Julkaisussa tuodaan esiin yritysten ja yhteisöjen mahdollista kahtiajakoa menestyjistä ja niistä, joiden toiminta hiipuu edelläkävijöiden varjoon. Valmius nopeisiinkin suunnanmuutoksiin ja sen myötä oppimiseen korreloi heidän mukaansa menestymistä. (Koski & Husso & Kutinlahti & Huuskonen & Nissinen 2019: 57–59.)

Osaamisen ennakointifoorumissa (OEF) on myös arvioitu niin nykyhetken kuin tulevaisuudenkin tärkeimpiä ja kasvavia osaamistarpeita. Arvioinnin mukaan vuonna 2035 Sosiaali- ja terveyspalveluissa korostuvat etenkin etä- ja virtuaalipalveluiden hallintaosaaminen. Myös kestävän kehityksen periaatteiden tuntemusta tarvitaan enenevässä määrin. Perinteisemmät osaamistarpeet, kuten yhteistyö, - vuorovaikutus- ja ammattieettisyysosaaminen ovat yhä tärkeimpien joukossa. (Opetushallitus 2019.) Mönkkönen ja Roos (2010) vahvistavat osaamistarpeiden huomioimisen merkitystä. He käsittelevät teoksessaan hyvän yhteistyön sekä sitoutumisen merkitystä organisaation menestymiselle. (Mönkkönen & Roos 2010: 86–89.)

Teknologisten ja sosiaalisten innovaatioiden käyttöönottoon vaikuttaa ratkaisevasti yhteisön toimintatavat ja organisaatiokulttuuri (Koski ym. 2019: 57–59). Schein (2009) ja Mäkisalo (2003) käsittelevät myös organisaatiokulttuurin merkitystä muutoksissa. He korostavat kuitenkin, ettei organisaatiokulttuuri ole lainkaan yksiselitteinen. Scheinin (2009) mukaan kulttuuri hallitsee ihmistä enemmän kuin ihminen kulttuuria. Lisäksi organisaatiokulttuuri on aina oletettua syvempi, laajempi ja monimutkaisempi, jonka vuoksi huomioin sen tässä opinnäytetyössä vain yleisellä tasolla. (Ks. Schein 2009: 41, 74; Mäkisalo 2003: 74–75.)

Digitalisaatio muuttaa ammattijakaumia sekä työn sisältöä ja rakennetta. Sote-aloilla ei kuitenkaan ole syytä huoleen työpaikkojen menettämisestä, sillä ihmistyö ei sieltä tule

häviämään. Digitaalinen murros tapahtuu muita aloja hitaammin, mutta lienee vaikuttavuudeltaan merkittävä saavuttaessaan päämääränsä. (Pajarinen & Rouvinen 2018: 47–52.) Myös aiemmin mainittu Rytkösen (2018) tutkimus osoittaa, että hoitajat luottavat työpaikan säilymiseen, vaikka teknologia lisääntyy (Rytkönen 2018: 162). Etäpalvelun innovatiivisuutta osoittaa se, että tutkimusnäyttöä vanhustyön toimintaympäristöstä on vielä niukasti ja hyvien toimintakäytäntöjenkin tunnistaminen on haastavaa (ks. Kaasalainen & Neittaanmäki 2018). Tutkimukset ovat keskittyneet enemmänkin muiden hyvinvointiteknologisten ratkaisujen sekä etäterveydenhuollon käyttöönottoon (esim. Hammar & Vainio & Sarivaara 2017; Vuononvirta 2011). Siten perustelen myös taustatutkimusten esittelyn laaja-alaisuutta.

### 3.2 Sitoutumisen ulottuvuudet

Edellisessä alaluvussa kuvattujen taustatutkimusten lisäksi olen valinnut Wallinin (2012) hyvinvointityöhön sitoutumisen teorian, jonka ulottuvuuksista haen merkityksenantoja tähän opinnäytetyöhön. Vaikka sitoutumisen näkökulma kohdistuu siinä työhön, eikä suoraan työtehtävään, perustelen sen soveltuvan tähän toimintaympäristöjen samankaltaisuuksien vuoksi. Wallinin (2012) teorian taustalla vaikuttavat muun muassa Meyer & Allenin (1991) sekä Morrown (1993) sitoutumisen teorit, joiden tarkastelu osoittaa niiden monitulkintaisuutta. (Ks. Wallin 2012.)

Sitoutumista tutkineet Meyer & Allen (1991) kehittivät organisaatiositoutumiselle kolmen komponentin mallin, joka kuvaa sitoutumista kolmen eri ulottuvuuden; affektiivisen eli tunneperäisen, jatkuvaperusteisen sekä normatiivisen ulottuvuuden kautta (Meyer & Allen 1991). Viitalan (2013) näkemyksen mukaan, henkilön sitoutuminen organisaatioon sisältää useimmiten piirteitä niistä kaikista (Viitala 2013: 86–87). Myös Morrow (1993) on luonut teoreettisen perustan sitoutumiselle. Hänen teoreettisissa päätelmissään eettinen sitoutuminen, uraan ja ammattiin sitoutuminen, organisaatioon sitoutuminen sekä työtehtäviin sitoutuminen muodostuivat neljäksi keskeisimmäksi ulottuvuudeksi. (Morrow 1993.) Hänenkin teoriassaan työtehtäviin liittyvä sitoutuminen on osa kokonaisuutta. Jokivuori (2002) kiteyttää sitoutumisen olevan sosiaalipsykologinen ilmiö, jossa korostuu vahvasti yksilön ja organisaation välinen suhde. Hänen mukaansa sitoutuminen voidaan ymmärtää suhtautumistavaksi tai asenteeksi. (Jokivuori 2002: 17–18.)

Tämän opinnäytetyön kannalta Wallinin (2012) tutkimus hyvinvointityöntekijän työhön sitoutumisesta on siis teorioista lähestyttävien. Hänen tutkimuksessaan tutkitut edustavat

hyvinvointityön eri aloja, kuten myös vanhustyötä. Teorian valinnan perusteluna tälle opinnäytetyölle on myös tutkimustiedon tuoreus, jonka yhdistäminen innovatiiviseen etäpalveluun säilyttää nykyaikaisuuden linjan. Lisäksi sen teoreettinen merkitys on edelleen syventää näkökulmaa ja luoda ymmärrystä tarkasteltavasta ilmiöstä (ks. Roivas & Karjalainen 2013: 94). Wallinin (2012) mukaan hyvinvointityöhön sitoutuminen käsittää viisi ulottuvuutta, joita kaikkia tarvitaan sitoutumisen ymmärtämiseksi (Wallin 2012).

1) Keskeisimpänä hän pitää työntekijän henkilökohtaista suhdetta hyvinvointityöhön. Kyse on Wallinin (2012) mukaan työn merkityksellisyydestä ja arvoista, joiden vaikutus työntekijän elämään ja identiteettiin on kokonaisvaltainen. Myös yhteiskunnallisen hyödyn tavoittamisen hyvinvointityössä koettiin tärkeäksi tässä ulottuvuudessa. Tutkimuksessa hyvinvointityöntekijät arvostivat etenkin periaatteita, joiden avulla he saivat parhaiten vastattua niin omiin, työnantajan kuin asiakkaiden tarpeisiinkin.

2) Toinen ulottuvuus käsittää työntekijän suhteen omaan ammatillisuuteensa. Edellytyksenä työhön sitoutumiselle on mahdollisuus toimia työssä asiantuntijana eettismoraalisesti. Tutkimuksen mukaan työntekijät kokevat silti pitkänkin työkokemuksen jälkeen keskeneräisyyttä. Kiinnostuneisuus omaa alaa kohtaan sekä työelämän jatkuva muuttuminen ovat edellytyksiä ammatilliselle kasvulle ja lisäävät siten myös työntekijöiden tuen ja koulutuksen tarvetta. Hyvinvointityöntekijöille keskeinen osa työhön sitoutumista on myös työn reflektiivinen arviointi sekä toiminnan kyseenalaistamisen mahdollistaminen.

3) Kolmanneksi ulottuvuudeksi osoittautui työntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Työntekijät kokevat säilyttävänsä ammattilypeytensä puolustamalla asiakkaan oikeuksia sekä edellytyksiä hyvälle hoidolle. Tämä perustuu asiakaslähtöisyyden odotukseen, jonka organisaatiot sekä institutionalisoitunut hoiva ovat työntekijöilleen asettaneet. Tutkimuksessa työntekijät priorisoivat asiakkaan organisaation edelle painottaen asiakkaan äänen kuuluvuutta. Inhimillisen vuorovaikutuksen sekä kohtaamisaosaamisen merkitys nähtiin tutkimuksessa olennaisena osana laadukkaalle hoivalle. Sen myötä hyvän asiakassuhteen mahdollistamisen Wallin (2012) toteaa olevan merkityksellinen hyvinvointityöhön ja organisaatioon sitoutumisen kolmannessa ulottuvuudessa.

4) Työntekijän ja organisaation välinen suhde on neljäntenä ulottuvuutena. Tutkimuksessa työntekijät konstruoivat organisaation näkökulmasta tavoiteltavan työn laatua, tavoitteellisuutta, toimivuutta, tuottavuutta sekä työn mielekkyyttä ja työhyvinvointia sitoutumiselle merkityksellisinä. Toimiva organisaatio koettiin edellytyksenä laadukkaalle

työlle. Yhteisöllisyys ja vaikuttamisen mahdollisuus koettiin tärkeänä työhön sitoutumiselle.

5) Työntekijän ja hyvinvointityön institutionalisoituneet rakenteet Wallin (2012) toteaa viidenneksi ulottuvuudeksi. Siinä työntekijöiden kokemus syntyy hyvinvointityön tekemisestä tärkeänä osana yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Työntekijät haluavat ymmärtää ja tiedostaa, kuinka he voivat vaikuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään, työhönsä ja hyvinvointialaan. Rakenteelliset tekijät nähdään kuitenkin usein kuormittavina ja työn tekoa estävinä, sillä työntekijöiden vaikuttaminen työn ehtoihin ja arvostukseen koetaan vähäisenä. (Wallin 2012: 95–98.)

#### 4 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmaksi ja havainnoitavaksi ilmiöksi muodostui se, millaisia erityispiirteitä vanhustyön kontekstissa koetaan olevan etäteknologiaan sitoutumiselle. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää hoivakodin hoitajien näkemyksiä etäteknologiaan sitoutumisesta. Tavoitteena on saada tietoa työntekijöiden osaamistarpeista etäpalvelun hyödyntämiseksi ja sen käyttöön sitoutumiseksi. Ratkaisuja pyritään löytämään seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Millaisia näkemyksiä hoivakodin hoitajilla on etäteknologiasta ja sen käyttöön sitoutumisesta?
2. Millaista osaamista organisaatiossa tarvitaan innovatiiviseen etäpalveluun sitoutumiseksi?

Tutkimuskysymysten johdattamana selvitetään ainoastaan vastaajien omakohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä aiheesta. Suorsa (2014) kuvaa väitöskirjassaan Gagea ja Berlinerä (1998) mukailleen, että kokemukselle luonteenomaista on sen omakohtaisuus. Tavoitteena ei siten ole kyseisen ilmiön ennustaminen, selittäminen tai kontrollointi, vaan nimenomaan kokemuksen ainutkertaisuudelle oikeutta tekevä kuvaus (Suorsa 2014: 77).

## 5 Opinnäytetyön toteutus

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Toteutin opinnäytetyön kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusotteella. Kanasen (2014) mukaan lähestymistapaa käytetään silloin, kun kyseisestä ilmiöstä pyritään saamaan syvempää ymmärrystä eikä siihen ole yleistettäviä teorioita. Laadullisella tutkimuksella kehitetään todellista maailmaa selittäviä malleja. Päättelyn logiikka on usein induktiivista eli yksittäisistä havainnoista edetään tuloksiin, kuten tässäkin työssä. Lisäksi laadullisen opinnäytetyön tekeminen tapahtuu luonnollisessa ympäristössään. (Kananen 2014: 16–20.) Siten tutkimusongelman, tutkimuskysymysten ja tiedonintressin johdattelemana nämä kriteerit vahvistivat menetelmän sopivuutta opinnäytetyöni aiheeseen, merkityksellisten vastausten löytämiseksi.

Vilkan (2015) mukaan laadullisessa tutkimusmenetelmässä lähtökohtana on subjektiivisuus, sillä tarkoituksena on kuvata ja selittää ihmisten antamia merkityksiä omalle toiminnalleen. Tämä tarkoittaa, että tehtyihin valintoihin, tulkintoihin ja johtopäätöksiin vaikuttaa oma ymmärrysmaailmani (Vilkkä 2015: 67). Menetelmäkirjallisuus ohjaa laadullisen tutkimusmenetelmän toteuttamisessa myös objektiivisuuteen, jolla tarkoitetaan kykyä erottaa opinnäytetyön tekijän omat oletukset sekä toimenpiteet tutkimuskohteesta ja tuloksista (Aaltio & Puusa 2011: 153).

### 5.2 Aineistonkeruun tausta

Ennen haastatteluja molemmissa hoivakodeissa suunniteltiin toteutettavan Etäpalvelu Helmen tarjoama HelmiPisteen kokeilujakso. Kolmeksi viikoksi suunniteltuun kokeilujaksoon sisältyi yhden Arctic Touch -merkkisen kuvapuhelimen sijoittaminen hoivakodin tiloihin, josta muodostui HelmiPiste. Etäpalvelu Helmi tarjosi oman sopimuksen mukaan laitteen välityksellä liikuntatuokioita hoivakodin asukkailla. Toisessa hoivakodissa kokeilu haluttiin päättää heti ensimmäiseen sovittuun kertaan, sillä internetyhteys oli hetkellisesti katkennut. Toisessa hoivakodissa jakso toteutettiin onnistuneesti, etukäteen sovittun aikataulun mukaisesti. Kokeilujakson osuus opinnäytetyölle oli ainoastaan aiheeseen orientoiva. Sen toivottiin luovan haastateltaville ymmärrystä innovatiivisesta etäpalvelusta niin käsitteenä kuin toiminnallisenakin. Toisaalta pyrkimyksenä oli myös laadulli-

selle tutkimukselle ominainen emansipatorisuus. Siinä haastateltavat eivät ole ainoastaan tiedon antajia, vaan opinnäytetyön tulisi vastavuoroisesti lisätä heidän ymmärrystään ja mielenkiintoa tutkittavaan aiheeseen (Vilkkä 2015: 125).

Haastateltavien valinnan edellytyksenä oli sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutus tai yli viiden vuoden kokemus vanhustyöstä. Kaikilla haastateltavilla oli kriteerit täyttävä työkokemus, yhdellä heistä ei ollut alan koulutusta. Haastattelukutsussa (liite 1) haastatteluun osallistuvilta toivottiin HelmiPisteen kokeilujaksoon tutustumista. Koska haastateltavat työskentelivät yhdenmukaisesti hoivakodeissa ja nimenomaan vanhustyön erityispiirteiden äärellä, olivat he luontevasti kohdennettu valinta aineiston keruulle. Myös toivomus kokeilujaksoon tutustumisesta perustui tähän. Tuomi ja Sarajärvin (2013) toteavat teoksessaan, että haastateltavien on tärkeää tietää tai tuntea ilmiö mahdollisimman hyvin (Tuomi & Sarajärvi 2013: 85–86). Täten valintaa voidaan pitää harkittuna ja täyttävän asetetun kriteerin.

### 5.3 Teemahaastattelut

Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu, sillä se mahdollistaa haastateltavien puheen sijoittamisen laajempaan kontekstiin (Hirsjärvi & Hurme 2008: 35). Haastattelin hoitajia kahdessa eri hoivakodissa. Ensimmäinen haastattelu toteutui kolmen hengen ryhmähaastatteluna, sillä aikaresursien vuoksi hoitajilla ei ollut mahdollisuutta yksilöhaastatteluihin. Ryhmähaastateltavat eivät osallistuneet HelmiPisteen kokeilujaksoon, sillä he keskeyttivät sen internet-yhteyden hetkellisen toimimattomuuden vuoksi. He olivat kuitenkin olleet organisoimassa sitä, kuten valmistelemassa asukkaita siihen. Haastattelun tekeminen oli siten perusteltua ja uskoin sen antavan arvokasta tietoa opinnäytetyön aiheelle.

Ryhmähaastattelun teoreettinen otanta eli näyte oli varsin pieni, jonka vuoksi puntaroin riittävää tiedonsaantia aiheesta. Myös Eskola ja Suoranta (2008) tuovat teoksessaan esiin aineiston riittävyden kyseenalaistamisen. Haastattelujen sisältö perustui täysin hoitajien persoonallisiin kokemuksiin, jolloin riittävyden mittarina ei voinut käyttää vastausten toistuvuutta. Ryhmähaastattelusta saatua aineistoa päätin kuitenkin rikastuttaa lisähaastatteluilla, jotta työn tuloksellisuus ja ymmärrys ilmiöstä paransi. (Ks. Eskola & Suoranta 2008: 61–64.) Haastateltavakseni sain vielä kaksi hoitajaa toisesta hoivakodista, jossa HelmiPisteen kokeilujakso oli toteutunut sovitusasi. Siellä tein haastattelut yksilöhaastatteluina.



Haastatteluihin liittyvät eettiset periaatteet huomioin kertomalla haastateltaville opinnäytetyön aiheen, tarkoituksen ja tavoitteet ennen haastattelun aloittamista. Lisäksi kerroin tietosuojaan liittyvistä asioista, kuten aineiston asianmukaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä sekä vaitiolovelvollisuudesta. Luottamuksellisuuden ja ymmärryksen osoitukseksi haastateltavat allekirjoittivat haastattelun suostumuslomakkeen. Haastateltavien oikeuksien lisäksi etenkin anonymiteettisuoja painotin vahvasti, jotta haastattelu olisi mahdollistanut syvempää antia heidän omakohtaisesta kokemuksellisuudestaan. (Ks. TENK 2012.) Molemmissa hoivakodeissa toteutin haastattelut Helmi-Pisteen kokeilujakson jälkeen.

Opinnäytetyön haastattelurunko koostui kolmesta toimivasta teemasta, joista esitin haastateltaville kysymyksiä (liite 2). Kokonaisuuksia olivat etäteknologia hoivakodissa, etäpalveluun sitoutuminen sekä osaamistarpeet. Teemat valitsin perehtymällä aiheeseen ja sitä määritteleviin käsitteisiin. Luontevan vuorovaikutteisuuden ilmapiiriä pyrin pitämään yllä, mikä mahdollisti haastateltavien avautumisen aiheelle. Tarkentavia teemaan liittyviä kysymyksiä esitin haastattelussa vastausten syventämiseksi. Kanasen (2014) mukaan juuri tarkentavien ja taitavasti asetettujen kysymysten tekeminen ja keskustelun pitäminen aihealueessa on oleellista. Niillä on merkitystä tiedon laatuun ja syvyyteen (Kananen 2014: 73, 76). Ohjaavina tekijöinä olivat opinnäytetyön tutkimusongelma sekä -kysymykset. Nauhoitin ryhmähaastattelun tietokoneen sisäisellä ääninauhurilla, sillä koekäytössä sen tuottama ääni osoittautui varsin laadukkaaksi. Yksilöhaastatteluissa käytin lisäksi älypuhelimien puheentallenninta.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Haastattelujen jälkeen litteroin kerätyn aineiston eli muutin nauhoitetut haastattelut tekstimuotoon puhtaaksi kirjoittamalla. Kanasen (2014) mukaan litterointia voidaan tehdä eri tarkkuudella, kuten sanatarkasti, yleiskielisesti tai propositio- eli ydinsisältötasolla. Yleiskielinen litterointi tarkoittaa tekstin kirjakielelle kääntämistä, murre- ja puhekielisten ilmaistujen muuttamista yleisempään muotoon. (Kananen 2014: 102.) Päätin purkaa haastattelut yleiskielisesti, sillä se vahvistaa haastateltavien anonymiteettisuoja ja on propositiotasoa tarkempi. Aineiston käsittelyssä ja analyysissä haastateltavista käytän tunnistena merkintöjä H1, H2, H3, H4 ja H5.

Aineiston analyysin toteutin teemahaastattelulähtöisesti. Teemahaastattelurunko antoi valmiin jäsenyyksen analyysille. Haastattelujen aikana esiin tulleista, toistuvista ilmiöistä

tein jo alkuun havaintoja, joten analyysivaihe alkoi siten jo ennen varsinaista työvaihetta (myös Kananen 2014). Teemoittelulla tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä eri teemojen mukaan. Teemat voivat osoittautua haastattelurungon mukaisiksi, mutta myös uusien mielenkiintoisten teemojen löytäminen on mahdollista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Lajittelin haastateltavien alkuperäisilmaisuja ensin haastattelurungossa olleen kolmen teeman alle. Sen jälkeen etsin teemakohtaisesti toistuvia yhdenmukaisuuksia ja pyrin tiivistämään ne mahdollisimman informatiivisesti (taulukko 1).

Taulukko 1. Esimerkki aineiston teemoittelusta.

Etäteknologia hoivakodissa	Etäpalveluun sitoutuminen	Osaamistarpeet
<p>Asukkaat ovat niin huonokuntoisia, eivät he itsenäisesti voi osallistua. H1</p> <p>Aina ei ole mahdollisuutta sitoa hoitajia siihen. Ympärillä tapahtuu niin paljon. Joku kello soi jossain ja taas pitää mennä. H3</p> <p>Se auttaa, kun on vähän henkilökuntaa eikä vaadi omaa suunnittelua. Hoitotyö ylipäättään muuttuu koko ajan. H4</p> <p>Satsaisi mielellään juuri vuorovaiikutteiseen teknologiaan...siihen suuntaan ollaan menossa, vuorovaiikutteinen ja reaaliaikainen kohtaaminen. H4</p> <p>Miten ne asukkaat sitten ottavat vastaan teknologisen ympäristön. H4</p>	<p>Kyllä se sitoutuminen vaatii paljon aikaa. H2</p> <p>Itse innostuin kovasti, mitä muita mahdollisuuksia siinä olisi saada irti aitoon vuorovaiikutteisuuteen liittyvää. H4</p> <p>Kyllä luulen, että kun se paikka olisi sille mietitty ja puitteet kunnossa ja ne aikataulut sitten vielä siihen arkeen rytmittyisi, niin kyllä hoitajat siihen lähtisi sitoutumaan. H5</p> <p>Mitä kaikkea muuta se voisi tarjotaankaan... H5</p> <p>Meillä ei kyllä ole aikaa, kun on niin paljon perustyötäkin ja muutenkin pitäisi olla enemmän hoitajia... H2</p>	<p>En ole perehtynyt siihen, kuinka helppoa on kaapata etäyhteys, että miten se tietosuoja on sitten varmistettu. H4</p> <p>Kun ei me oikein vielä tiedetä tästä. H5</p> <p>Tulee vastarinta, kun ei ole aina sitä osaamista. H4</p> <p>Jos ei mene päälle, niin antaa olla ja se on sitten siinä! H4</p> <p>Avainasemassa on perehdytys käyttöön ja että saatavilla on kohta-kohdalta-ohjeet ja yhteystiedot ongelmatilanteisiin H4</p>
<p>Asukkaiden toimintakyky</p> <p>Avun tarve</p> <p>Henkilöstöresurssit (Haaste sekä mahdollisuus)</p> <p>Aikaresurssit</p> <p>Asukasnäkökulma</p>	<p>Aikaresurssit</p> <p>Mahdollisuudet</p> <p>Asenteet</p> <p>Vähäiset henkilöstöresurssit</p> <p>Kohdennettu etäpalvelu</p> <p>Integroiminen osaksi toimintaa</p> <p>Epävarmuus</p> <p>Tilan huomioiminen</p>	<p>Tietosuoja-asiat</p> <p>Lainsäädäntö</p> <p>Muutosvastaisuus</p> <p>Tietoa hyödyistä ja mahdollisuuksista-koulutus</p> <p>Aikaresurssit</p> <p>Ohjeet</p> <p>Perehdytys</p>
<p>Sitoutumista edistäviä ja estäviä tekijöitä</p>	<p>Sitoutumista edistäviä ja estäviä tekijöitä</p>	<p>Sitoutumista edistäviä ja estäviä tekijöitä</p> <p>Kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen</p>

Esimerkkitaulukon mukaisesti jatkoin olennaisten asioiden etsimistä aineistosta. Tekstimuotoon muutetun aineiston lukeminen oli työlästä, mutta haastateltavien ilmaisujen tiivistäminen loi selkeyttä. Tutkimuskysymykset ohjailivat tietoisina eri merkityskokonaisuuksien etsimistä, jonka takia teemahaastattelurunko näyttäytyi vahvana.

## 6 Tulokset

Haastatteluista nousi esiin kaksi selkeää kokonaisuutta, joita olivat etäpalveluun sitoutumista edistävät ja estävät tekijät, sekä kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen. Myönteiset näkökulmat osoittivat haastateltavien mukaan sitoutumista edistäviä tekijöitä ja kielteiset taas estäviä. Kenelläkään haastateltavista ei ollut aikaisempaa kokemusta etäpalvelusta hoivakodissa. Molemmat HelmiPisteen kokeilujaksot olivat odotusten mukaisesti luoneet kosketuspintaa hoitajien kokemuksellisuudelle ja näkemyksille aiheesta. Kaikki hoitajat olivat etäteknologiamyönteisiä, mutta vanhustyön erityispiirteiden koettiin luovan haasteita etäpalvelun käytölle.

### 6.1 Etäpalveluun sitoutumista edistävät ja estävät tekijät

Etäteknologian hyödyntäminen hoivakodissa tulevaisuudessa koettiin realistisena. Kaikkien haastateltavien vastauksista ilmeni ymmärrys siitä, että uusia ratkaisuja tarvitaan työn organisointiin hoivakodissa. Jonkin verran esiintyi myös epäröintiä, etenkin vastaajilla, joiden HelmiPisteen kokeilujakso ei ollut toteutunut alkua pidemmälle. Heidän pohdinnoissaan ilmeni epävarmuutta etäpalvelun tuntemattomuuden takia. Selkeästi myönteisemmät vastaukset kertoivat ennemminkin asenteesta, sillä innovatiivinen etäpalvelu oli kaikille haastateltaville uusi asia. Keskusteltaessa yleisesti etäteknologiasta hoivakodissa, haastateltavat toivat ajatuksiaan esiin muun muassa seuraavasti:

On se osa tulevaisuutta, mutta tuntuu jotenkin vieraalta. En tiedä, jotenkin vaikealta. H1

Kyllä, itse otan kyllä kaikki mahdolliset uudet vastaan. Se on kyllä rikkaus, tarvitaan uusia työkaluja hoitajille ja asukkaille. H5

Kaikki vastaukset osoittivat etäteknologian vastaanottavaisuutta neutraalisti tai myönteisesti. Kukaan haastateltavista ei ollut itse etäteknologiaa vastaan, mutta sen käyttöön sitoutumiseen sisältyi erilaisia näkemyksiä. Jokainen heistä pohti asukkaiden kuntoisuutta etäpalvelun hyödyntämiseksi. Etenkin asukkaiden yhä heikentyneemmän toimintakyvyn ja muistisairauksien koettiin luovan erityishaasteita etäpalveluun osallistumiselle. Haastateltavien mukaan työ yleisestikin sitoo hoitajia aikaisempaa intensiivisemmin. He vahvistivat näkemyksiään seuraavasti:

Suurin erityispiirre on varmaan, kun valtaosa on pahasti muistisairaita...niin toisinaan on haasteita, miten saadaan heidät orientoitumaan siihen. Joudutaan muutenkin supistamaan ryhmiä sen takia. H4

Niin, eivät he yksin voi osallistua. Siinä tarvitaan hoitaja vierelle ohjaamaan ja seuraamaan. Eihän se jumpanvetäjä etänä yksin pysty huolehtimaan niistä asukkaista. Teknologia ei korvaa ihmistä! H2

Kaikkien haastateltavien näkemyksissä tuli esiin suoraan tai välillisesti se, ettei teknologia korvaa ihmistä. Heidän mukaansa ei ollut kyse teknologiavastaisuudesta, vaan siihen liittyi muita tekijöitä. Vastauksissaan hoitajat toivat vahvasti esiin asiakasnäkökulmaa. Yleisimmin sairauksien erityispiirteiden nähtiin asettavan haasteita etäteknologia välittömälle toiminnalle. Etenkin muistisairauksien yleisimpiin oireisiin kuuluvat aistiharhat huolestuttivat haastateltavia. Seuraavin ajatuksin he pohtivat aihetta:

Jäin miettimään vaan sitä, kun asukkaiden päivät vaihtelee...niin harhaisuutta, Miten se vaikuttaa, kun yhtenä päivänä sieltä (vastaanottimesta) joku puhuu heille ja toisena ei...H3

Niin, on vaan se musta ruutu. H2

Ryhmähaastattelussa ajauduttiin väistämättä keskusteluun orientoivasta HelmiPisteestä. Yksi haastateltavista kertoi itsekkin yllättyneensä asukkaiden myönteisestä ja odottavasta ilmapiiristä. Ajatus kokeilujaksosta oli herättänyt hänessä uteliaisuutta ja tuonut valonpilkahduksia työn sisältöön- etenkin asukkaiden näkökulmasta. Etäpalvelun toimimattomuus aiheutti kaikkien ryhmähaastateltavien mukaan välittömän pettymyksen tunteen ja johti luovuttamiseen. Vaikka ohessa olikin ollut teknisen tuen yhteystiedot, sinne ei haluttu ottaa yhteyttä ajankäyttöön ja vähäisiin henkilöstöresursseihin vedoten. Haastateltavien mukaan kiirettä riittää muutenkin, eikä vastaaviin asioihin ole aikaa käytettävissä. Heidän mukaansa sitoutuminen etäpalvelun käyttöön ei ainakaan tällä hetkellä olisi mahdollista. Eräs haastateltavista pohti aihetta seuraavasti:

Meillä käytettiin kyllä valmistautumiseen aikaa, olimme positiivisesti lähteneet kokeiluun...olimme valmistautuneet ja sitouttaneet henkilökuntaa tuokion alkamiseen. Jopa kokki oli lupautunut avustamaan. Huomasin, että olin itse yllättynyt, että asukkaat olivat niin innoissaan siinä odottamassa alkamista. Siinä oli ainakin 15 asukasta...ja kun mitään ei tapahtunut, se oli kyllä tosi kova pettymys. H2

Kun ei se toiminut, niin ei meillä ollut aikaa jäädä siihen enää odottamaan tai soittamaan mihinkään. H2

HelmiPisteen kokeilujakso koettiin erityisen onnistuneena toisessa hoivakodissa. Vastajat olivat erityisen tyytyväisiä kokeilumahdollisuuteen. He kertoivat toiveistaan jatkaa etäpalvelun käyttöä ja ottaa toiminnan osaksi hoivakodin käytäntöä. Hoivayksikön ollessa osa isoa konsernia, joudutaan asiaa heidän mukaansa selvittämään laajemmin. Myös ryhmähaastateltavien vastaukset vahvistivat, että kokeilujaksolle olisi ollut tarvetta.

Heidän vastauksissaan esiin nousi myös mielenkiintoinen seikka, jossa hoivakodin kokonaisuus olisi ollut tarkoitus olla avustajana mukana kokeilussa. Moniammatillinen yhteistyö nähtiin tärkeänä. Etäpalvelun käyttöön sitoutumiseksi haastateltavien vastauksissa painottui suunnitelmallisuuden tärkeys. Ryhmähaastateltavat perustelivat osana turhautumistaan myös sillä, että kokeilujakson aloitus koettiin alkaneen liian nopeasti ja ilman riittävää tiedotusta.

Se täytyy kyllä vähän miettiä, miten se tuodaan. Se ei onnistu, että se tuodaan vaan nurkkaan ja ensi viikolla kokeillaan. H2

Se tilanne vaikuttaa asian vastaanottamiseen. H1

Edellä mainittujen pohdintojen ohessa selvisi, etteivät toisen hoivakodin hoitajat olleet saaneet esimieheltään tietoa HelmiPisteestä, sen tarkoituksesta eikä sen asennuksesta. Myös opinnäytetyön osuus selvisi hoitajille vasta infokirjeen ja tapaamisen myötä, kun HelmiPistettä oltiin asentamassa. He kertoivat kokeneensa laiteasennuksen myös hämmentävänä, varsinkin kun heillä ei ollut aikaa valmistautua tapaamiseen eikä tiedon vastaanottamiseen.

Vastaukset etäpalvelun hyödynnettävyydestä hoivakodista olivat ristiriitaisia. Vaikka teknologiayönteisyys tulikin esiin, hoivakodin kiireisen arjen ei todettu mahdollistavan aikaa uuden oppimiselle. Siten aiheeseen liittyvä kokemattomuus, tiedon, osaamisen ja ajan puute korostuivatkin yhdistäväksi tekijäksi kontekstisidonnaisuuden kanssa sekä estäviksi tekijöiksi etäpalveluun sitoutumiselle. Toisaalta osa vastauksista todensi etäpalvelun tarjoamia mahdollisuuksia, joiden uskottiin tukevan hoitajien työtä ja vapauttavan aikaa perustyöhön. Kaksi kolmesta vastaajasta oli sitä mieltä, että vuorovaikutteiset keskustelutuokiot voisivat liikuntatuokioiden lisäksi olla toivottuja etäyhteydellä. Heidän näkemyksiensä mukaan aidon läsnäolon tarve korostuu muistisairaiden kanssa. Siihen reaaliaikainen etäpalvelu voisi tarjota mahdollisuuden. Askartelu sekä luova toiminta koettiin liian haasteellisina asukkaiden toimintakyvyn takia, mutta myös jokseenkin teennäisenä.

Luulen, että vanhuksat hyötyvät etäpalvelusta. Olisi kiva päästä kokeilemaan niitä keskusteluryhmiä, koska on niitä muutamia, jotka siihen sopisi. H5

Vuorovaikutteisuus on se, joka eniten hyödyttää ja mitä itsekkin edellyttää toiminnalta. H4

Molempien hoivakotien haastateltavat toivat esiin laitteeseen ja tilaan liittyviä näkemyksiä. Niiden huomioiminen toivotulla tavalla edistäisivät heidän mukaansa sitoutumista etäpalveluun. Fyysisenä toimintaympäristönä hoivakodissa koettiin tarvittavan HelmiPisteen kaltaiselle etäpalvelutoiminnalle oma, selkeästi eriytetty tila. Siinä pitäisi olla huomioituna näkyvyys, kuuluvuus ja tilaan sulautuvuus. Paremmaksi ja toimivammaksi kuvayhteydeksi ehdotettiin suurta, seinälle asennettua televisiota tai vastaavaa. Osa haastateltavista oli kuullut Etäpalvelu Helmeltä sellaisen mahdollisuudesta lähitulevaisuudessa. HelmiPisteen kokeilujaksoon tuotu Arctic Touch -kuvapuhelin todettiin liian pieneksi sekä joidenkin asukkaiden kohdalla liian huomiota herättäväksi. Toisen hoivakodin hoitajilla oli vahva epäily siitä, että joku asukkaista olisi kytkenyt laitteen modeemin pois päältä tutustuessaan siihen tarkemmin. Haastateltavat pohtivat:

Eivät he (asukkaat) osaa ajatella, ettei saa koskea. H2

Pitää olla sellainen iso "screeni" seinällä, josta kaikki näkee. H1

Kuvaruutu oli sellainen, etteivät he pysty keskittymään kokoaikaisesti. Eivät he näe kunnolla sitä laitetta. Nytkään meillä ei ollut hoitajaa koko aikaa siinä, niin se katse kyllä herpaantui siitä. Isompi kuvaruutu, kun meillä on sen verran muistisairaita...He kyllä tiesivät, että tuo antaa ohjeita sieltä. Kaikkien pitäisi nähdä se hyvin. H5

Jokaisen haastateltavan vastauksissa aikaresurssit olivat toistuen, tavalla tai toisella sitoutumiseen vaikuttavina tekijöinä. Etäpalveluun sitoutumisen edellytyksenä hoitajat toivoivat mahdollisuutta vaikuttaa itse etäpalvelujen ajankohtaan sekä sisältöön. Vastauksissaan he kertoivat itse tuntevansa parhaiten hoivakodin arjen ja sen vuoksi halusivat osallistua aikataulun suunnitteluun. Se mahdollistaisi myös etäpalvelun integroimisen jatkuvaksi osaksi hoivakodin toimintaa. Haastateltavat kertoivat ajatuksistaan näin:

On tietyt ruoka-ajat ja näin, pitäisi olla sopivimmat aikataulut ja huomioida että ehditään tuoda niitä asiakkaita siihen...Ensin tuli vaan se, että no onpa huono aika, mutta sehän oli vaan se kokeilu. H5

Se lähtisi kyllä juurtumaan käytäntöön ja arkeen. Nytkin oli helppo, kun kalenterissa oli päivät. Se nyt ei meiltä paljoa vaadi...ja paras jos on vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja hoivakodin välillä...että voi esittää toivomuksia aikataulusta. H4

Haastateltavien mukaan johtamisen tai organisaation ei koettu olevan etäteknologian vastaanottamiselle esteenä. Päinvastoin, jälleen teknologiamyönteisyydestä mainittiin erikseen. Eräs vastaajista arveli, että jotkut hoivaorganisaatiot olisivat edellä etäteknolo-

gisten palvelujen käyttöönotossa. Kaksi vastaajista pohti omakohtaisin näkemyksin organisaation taloudellista mahdollisuutta etäpalvelutoiminnan hankkimiselle. Toinen heistä arveli, ettei se olisi este ja toinen pohti sen hyötysuhdetta kustannuksiin verrattuna. Muutosvastaisuudesta kysyttäessä haastateltavat totesivat sitä esiintyvän usein. Sen ei kuitenkaan nähty liittyvän ainoastaan teknologisiin ratkaisuihin, vaan yleisesti kaikkiin organisaatiossa tapahtuviin muutoksiin ja uusiin toimintatapoihin. Varsinaisesta muutosjohtajuudesta heillä ei ollut näkemystä. Haastateltavat totesivat kaikkien hoitajien sopeutuvan ajan kanssa, kun muuta vaihtoehtoa ei olisi. Lisäksi etäpalvelun hyödyt tulisi heidän mukaansa perustella sekä todentaa niiden vaikuttavuus niin asukkaiden, kuin hoitajienkin hyvinvointiin. Haastateltavat ilmaisivat ajatuksiaan muun muassa seuraavasti:

Vastustaja on aina. Ihan sama mikä on kyseessä. Kyllä he sitten sopeutuvat, kun on pakko. H1

Täytyy sanoa, että hoitajista suurin osa reagoi siihen, että voi ei, täytyy olla paikalla, mikä tämän homman nimi nyt on. H5

Vastausten tulkinta vaikutti aluksi yksinkertaiselta, mutta mitä pidemmälle aihetta käsiteltiin, korostui kompleksisuus. Etenkin ryhmähaastateltavat tuntuivat olevan toistensa kanssa yhtä mielisiä asioista, mutta vastauksissa ristiriitaisuutta aiheuttivat myönteisyyden ja sitoutumattomuuden yhdistelmä. Kaikkien viiden haastateltavan vastauksissa selkeimmin tulivat esiin vanhustyön toimintaympäristön erityispiirteet, joissa yhdistyvät ihmisläheinen työ, kiireen tuntu, asukkaiden kuntoisuus sekä henkilöstöressit. Oheiseen taulukkoon olen tiivistänyt niitä vastauksista saatuja tuloksia, joita hoitajat kokivat edistävän ja estävän etäpalveluun sitoutumista hoivakodissa (taulukko 2).

Taulukko 2. Yhteenveto etäpalvelun käyttöön sitoutumisen edistävästä ja estävästä tekijöistä.

Sitoutumista edistäviä tekijöitä	Sitoutumista estäviä tekijöitä
Teknologiamyönteisyys	Aikaresurssit
Asukkaiden etu	Asukkaiden toimintakyky ja avun tarve
Integroiminen osaksi toimintaa	Kielteiset asenteet
Vaikutusmahdollisuudet	Määritelty palveluntarjonta
Tarpeenmukaiset tilat ja välineet	Huonot puitteet
Asenteet ja esimerkillisyys	Epävarmuus
Kokeilumahdollisuus	Tiedon puute



Suunnitelmallisuus: viestintä	Hoitajien muutosvastaisuus
Hyötysuhde: muut mahdollisuudet	Kustannukset
Vähäiset henkilöstöresurssit: korvaa	Vähäiset henkilöstöresurssit: sitoo
Osaamistarpeiden kokonaisvaltainen huomiointi	Koulutustarpeet

Vastauksista saadut tulokset muodostuivat käsiteltäessä teemahaastattelurungon kahta ensimmäistä osiota, etäteknologiaa hoivakodissa ja etäpalveluun sitoutumista.

## 6.2 Kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen

Haastattelurungon kolmannessa osiossa käsiteltiin osaamistarpeita, jotka mahdollistaisivat etäpalvelun hyödyntämisen. Haastateltavien vastauksista ilmeni, että etäpalveluun sitoutumiseksi tarvitaan etenkin kohdennettua ja paikallista koulutusta. Irralliselle koulutukselle haastateltavat eivät nähneet tarvetta. Koulutusta toivottiin nimenomaan yhdistettäväksi suoraan esimerkiksi HelmiPisteeseen tai vastaavaan etäpalveluun. Sen koettiin siten antavan parhaimman mahdollisen hyödyn.

En näe sillä lailla mitään erillistä koulutusta tarpeellisena. Suoraan käytännön kautta yhdistettynä vain...ei tarvitse erikseen miettiä, mitä jossain koulutuksessa puhuttiin. H4

Koulutukseen ja etäpalvelun käyttöönottoon liittyen toivottiin vastuuhenkilöitä. Syyksi mainittiin vähäiset henkilöstöresurssit sekä intensiivisempi koulutus. Muutama haastateltava toi esiin ehdotuksen, että vastuuhenkilöt saisivat koulutuksen ja veisivät sitten osaamistaan eteenpäin työyhteisössä. Vastauksissa tuotiin esiin myös vastuuhenkilöiden valintakriteereitä. Sellaisten henkilöiden valitsemista toivottiin, joilla olisi innostusta ja motivaatiota aiheeseen. Sen uskottiin lisäävän muidenkin sitoutumista. Myös palveluntarjoajan tärkeää roolia korostettiin, etenkin perehdytysvaiheessa.

Niin, jos se laite tulee, niin se opastus tulee olla sitten. Sain hirveän hyvän opastuksen Helmikoneeseen siltä yrittäjältä. Hän kertoi ja näytti tosi hyvin. Ja sitten kun minä yritin kertoa sitä eteenpäin, niin ei minua kyllä kukaan täällä kauhean hyvin kuunnellut. H5

Kyllä vastuuhenkilönä tulisi olla sellainen, joka on innostunut aiheesta...Haasteellista on saada koko henkilökuntaa kerralla paikalle. Puhe lähtee rönsyilemään ja kohta mietitään mistä olikaan kyse. Yksilöidysti muutamalle vastuuhenkilölle... H4

Tietosuoja-asiat sekä lainsäädännön merkityksellisyys korostuivat kaikissa vastauksissa. Haastateltavien pohdinnoista voitiin havaita epävarmuutta niin oman osaamisen kuin asukkaidenkin näkökulma huomioiden. Heille ei ollut lainkaan yksiselitteistä se, miten tietosuojaa tulisi huomioida. Yksi haastateltavista totesi pohtineensa vasta kokeilujakson päätyttyä, että asukkaiden näkymiseen etäyhteydessä tulisi kiinnittää jatkossa tarkemmin huomiota.

Todennäköisesti kun pelataan etäyhteyksien kanssa, olen miettinyt mitenkähän ne tietosuojat toteutuvat...palvelukohtaisesti joutuu jatkossa valmistelemaan tilan ja asukkaat niin, ettei kukaan joudu tahtomattaan näkyville...joku onkin päättänyt siinä lähteä ilkosillaan...ettei mitään sellaista epäasiallista. Tilat ratkaisevat. Joutuu huomioimaan, että yhteys on nyt auki, että seurataan ympäristöä tarkemmin. Täytyy turvata se ihmisen...se eettisyys. H4

Hoitajat olivat kiinnostuneita myös etälääkärin mahdollisuudesta, mutta sekin herätti kysymyksiä arkaluonteisten asioiden käsittelyn vuoksi. Osa haastateltavista kertoi muutenkin epävarmuudestaan tietoturvallisuuteen liittyen. Aihetta pohdittiin seuraavasti:

Mietityttää, kuka kuulee, jos esimerkiksi etälääkäri-palvelua käytetään...miten asukkaan oikeudet siinä huomioidaan. H3

Osa haastateltavista tunnisti tietoteknisiä koulutustarpeita, jos eivät itselleen, niin ainakin muille. Heidän mukaansa perus-digitaitojen kertaaminen toisi varmuutta käyttämiseen. Myös selkeiden, helposti saatavilla olevien ja yksinkertaisten käyttöohjeiden koettiin olevan tarpeellisia. Hoitajien vastauksissa tietotekniseen osaamiseen liittyen näkyi eroja:

Ei kuitenkaan tässäkään yksikössä kauhean moni ole tietokoneen kanssa muuten tekemisissä vapaa-ajalla...niin varmaan se tuo sitä ennakkoluuloa, että kaikki on niin vaikeaa..." H5

Kyllähän meillä nyt kaikilla se tietokone on ja sitä osataan käyttää. H3

Kaiken kaikkiaan aihe koulutuksen ja osaamisen tarpeesta herätti keskustelua. Useampi arveli, että tieto etäpalvelun hyödyistä ja mahdollisuuksista lisäisivät kiinnostusta. Lähes kaikki vastaajista kokivat jonkinlaista epävarmuutta etäpalvelun käyttöön liittyen. Selkeimmin ilmeni koulutuksen tarvetta etäpalvelun hallinnalle. Asenteilla koettiin olevan merkitystä uuden vastaanottamiselle. Erityisen tärkeänä haastateltavat kokivat työyhteisöstä saadun tuen oppimiselle ja toimintatapojen muutokselle. Kokeilujakson mahdollisuus nousi uudelleen esiin osaamistarpeista keskusteltaessa. Jokainen vastaajista näki mahdollisuuden kokeiluun myönteisenä, nekin, joilla se jäi alkuodotukseen. Toisen hoivakodin onnistuneessa kokeilujaksossa saatua tukea kuvattiin seuraavasti:

Siis varmaan on osaamistarpeita. Olen niin aataminaikainen, mutta kun on selkeästi laitettu ohjeet, niin sitten ei mitään. Mutta niin kuin sanoin, laitteeseen saatiin hyvä perehdytys. Ja se oli kyllä tärkeä. H5

Perehdytyksen merkitys korostui toistuvasti kaikissa vastauksissa. Lisäksi jotkut haastateltavista toivat esiin seurannan merkityksen, joka sitouttaisi paremmin käyttämiseen. Seurannan koettiin mahdollistavan jatkuvuutta. Eräs haastateltavista toi esiin, että palveluntarjoajan olisi hyvä tiedustella välillä onnistumisia ja haasteita etäpalvelun käytössä. Hänen mukaansa se mahdollistaa palvelun kehittämisen ja estää luovuttamista ongelmien ilmaantuessa.

No seurantaa esimerkiksi, onko käytetty tai onko ollut ongelmia...ainahan, jos tulee, ongelma on tärkeää saada joku kiinni...ettei tarvitse luovuttaa. H5

Oheiseen taulukkoon olen tiivistänyt haastateltavien vastauksista saatuja osaamistarpeita ja merkityksenantoja, joiden huomioimisella voidaan vaikuttaa hoitajien sitoutumiseen etäpalvelun käytössä.

Taulukko 3. Hoitajien osaamistarpeita etäteknologiaan sitoutumiseksi.

<b>Tunnistettuja osaamistarpeita</b>
Tieto etäteknologian hyödyistä ja mahdollisuuksista
Lainsäädäntö ja tietoturvallisuus: eettisyys
Kokeilujakson hyödyntäminen
Perehdytyksen merkitys
Vastuuhenkilöiden valitseminen perusteisesti
Kohdennettu ja paikallinen koulutus
Etäpalvelun integroiminen osaksi käytäntöä
Yhteistyön hyödyntäminen: moniammatillisuus
Tietotekninen koulutus: digitaidot

Kokonaisvaltainen koulutus- ja osaamistarpeiden huomioiminen voidaan myös liittää sitoutumista edistäviin, ja huomioimattomina taas estäviin tekijöihin. Osaamisen tarpeet ilmenivät haastateltavien vastauksissa niin konkreettisina, että ne olivat luontevin esittää omana kokonaisuutena.

## 7 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin hoitajien näkemyksiä etäteknologiaan sitoutumisesta sekä siihen liittyvää osaamisen ja tuen tarvetta. Aineisto kerättiin teemahaastatteluin, joihin vastasi viisi hoivakodin hoitajaa. Kaikissa haastatteluissa tuli esiin niin etäteknologiaan sitoutumista edistäviä kuin estäviäkin tekijöitä. Lisäksi osaamistarpeiden kokonaisvaltainen huomioiminen näyttäytyi konkreettisena. Siten muodostui kaksi, tuloksia selkeimmin kuvaavaa teemaa: 1) sitoutumista edistävät ja estävät tekijät sekä 2) kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen.

Haastattelujen rikastuttavin anti lienee se, että yleinen teknologiamyönteisyys näyttää hieman lisääntyneen tämän aineiston perusteella (vrt. esim. Heiskanen 2016; Rytönen 2018). Teknologisen arjen jatkuva läsnäolo sekä digitalisaation vauhdikas kehittyminen ovat todennäköisesti osittain selittäviä tekijöitä sille. Hoivakoteja etäteknologia ei vielä ole juurikaan tavoittanut, mutta tuloksista päätellen muutoksen ymmärretään ja osittain myös toivotaan tapahtuvan.

Wallinin (2012) sitoutumisen teorian viisi ulottuvuutta näyttäytyivät haastateltavien vastauksissa. Teorian valinta tulkinnoille osoittautui ensin mutkikkaaksi, sillä siinä tarkastelukulma kohdentuu organisaatioon, eikä suoraan työtehtävään sitoutumiseen, kuten tässä selvityksessä. Kuitenkin sen kontekstisidonnaisuus tämän opinnäytetyön kanssa vahvasti lopulta oikeaa valintaa, ja sen voitiin todeta antavan syvempää ymmärrystä hoitajien näkemyksille. Taustalla olivat hoivakodin toimintaympäristöön liittyvien erityispiirteiden selvittäminen, joka oli tutkimusongelmana tälle opinnäytetyölle. Yleisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että mikäli erityispiirteitä ja hoitajien osaamistarpeita ei huomioida, on etäpalvelun käyttöön sitoutuminen haasteellista. Merkitysten tulkinta edellyttää ymmärrystä siitä, ettei kyse ole yksittäisistä tulkinnoista vaan niiden suhteuttamisesta toisiin asioihin (Moilanen & Rähä 2015: 52–53).

Huomioitava seikka osaamistarpeiden selvittämisessä oli se, että etenkin etäteknologiaan liittyviä konkreettisia koulutustarpeita tunnistettiin kaikissa vastauksissa. Se vastaa myös Osaamisen ennakointifoorumin (OEF) näkemystä siitä, että digiosaamisen merkitys korostuu tulevaisuuden muutostrendinä (Opetushallitus 2019). Tulokset osoittivat myös tarpeita tiedon- ja yksityisyyden suojeleusaamisessa sekä viestintä- ja ajanhallintataidoissa. Kestävän kehityksen periaatteet eivät suoraan esiintyneet tuloksissa, mutta

tietoa etäpalvelun hyödyistä ja mahdollisuuksista kaivattiin. Siten voidaan päätellä olevan tarvetta myös ympäristöosaamiselle, johon etäpalvelun ekologisuudella voidaan vastata (ks. Kahilainen 2000).

Aikaisempien tutkimusten mukaan (esim. Ahola 2019; Kervinen 2015) etäteknologiaan sitoutumisessa on esiintynyt muutosvastarintaa. Tämän työn tulokset todentavat osin samaa, mutta eroavat haastateltavien kertoessa muutosvastarintaa esiintyvän aina. Siten se ei kytkeydy yksinomaan etäteknologiaan, vaan sen todettiin olevan tavallinen reaktio uusien asioiden vastaanottamiselle. Vastauksia analysoidessa syntyi ymmärrys siitä, että muutosvastarinta syntyy useiden eri tekijöiden vaikutuksesta.

Scheinin (2009) mukaan ennalta arvaamattomat, jopa kaottiset tilanteet aiheuttavat työyhteisössä ahdistusta sekä vastarintaa. Se kertoo siitä, että organisaation kulttuurisista merkityksistä halutaan pitää kiinni. Toisessa hoivakodissa HelmiPisteen keskeytettyä kokeilujaksoa voidaan peilata Scheinin (2009) näkemykseen. Kokeilujakso oli hoitajille suunnitteleman ja aiheutti siten turhautumisen reaktion. Schein (2009) toteaaakin, että mikäli halutaan muuttaa kulttuurisia elementtejä, täytyy ymmärtää sen olevan hyökkäys organisaation syvimpään (Schein 2009: 41). Myös Mäkisaloon (2003) teoksessa todennetaan organisaatiokulttuurin merkitystä silloin, kun työyhteisö on vastaavassa muutostai kehittämissitilanteessa (ks. Mäkisalo 2003: 74–75). Koska organisaatiokulttuuri itsessään on syvä, eivätkä sen kaikki tasot näyntyädy ulkopuoliselle, on sen merkitystä jopa mahdoton tulkita tässä opinnäytetyössä (ks. Schein 2009).

Edellä mainittua tapahtumaa voidaan kuitenkin tarkastella Wallinin (2012) teorian ensimmäiseen ulottuvuuteen kietoutuneena. Siinä on kyse hyvinvointityöntekijöiden kokemasta työn merkityksellisyydestä. Hoitajille on tärkeää työn vaikuttavuus, jonka kokemuksellisuus taasen vaikuttaa sitoutumiseen tai sitoutumattomuuteen. Kaikilla haastateltavilla ei ollut ymmärrystä etäpalvelun hyödyistä, joten he eivät voineet kokea työtä sen osalta merkityksellisenä. Näin ollen myöskään sitoutuminen ei ollut mahdollista, vaan aiheutti ennemminkin muutosvastaisuutta. (Ks. Wallin 2012: 96.) Aineistossa esiintulleelle muutosvastaisuudelle oman näkökulmansa antaa myös työ- ja elinkeinoministeriön (2018) tulevaisuuskaatsaus. Sen mukaan uudet työnteon muodot, kuten tässä etäpalvelu, ovat ennemminkin uusi sosiaalinen kuin teknologinen kysymys. Sen hyväksymiseen tarvitaan niin kulttuurista kuin sosiaalistakin sopeutumista ja muutosvalmiutta, joka voitiin havaita myös aineistosta. (Ks. Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Hoitajien kokeilujakson keskeytyspäätöstä voidaan peilata myös suoraan Wallinin (2012) sitoutumisen kolmanteen ulottuvuuteen, asiakaslähtöisyyteen, jossa asiakkaiden etua puolustetaan (ks. Wallin 2012: 97). Kovasti odotetun liikuntatuokion onnistumattomuus aiheutti välittömän turhautumisen, jota selitettiin aikaresurssien lisäksi myös asukkaiden pettymyksellä. Siten sitoutumista ei nähty myöskään mahdollisena. Vastaavasti toisessa hoivakodissa kokeilujakson onnistumisen nähtiin tuovan lisäarvoa asukkaiden arkeen, joten sitoutuminen koettiin mahdollisena.

Hoitajien näkemykset etäteknologiasta kahdessa eri hoivakodissa voidaan todeta vaihteleviksi tulosten perusteella. Tulosten mukaan innovatiivisen etäteknologian hyödyt ovat vain osittain hoitajien tunnistamia. Useimmat vastaajista toistivat aikaisempia tutkimuksia siinä, ettei teknologia korvaa ihmistyötä (esim. Ahola 2019: 67; Rytönen 2018: 147). Siten voidaan päätellä, että hoitajat ovat hyvinkin sitoutuneita perustyöhönsä. Uusien työtapojen kyseenalaistaminen näkyi vastauksissa. Wallinin (2012) toinen sitoutumisen ulottuvuus todentaa samaa. Teknologisten ratkaisujen, kuten etäpalvelun käyttöön sitoutuminen vaatii perusteluja sen hyödyistä sekä koulutustarpeiden selvittämistä. Tässä sitoutumisen ulottuvuudessa ilmenee myös hoitajien eettismoraalinen toiminta, kuten haastateltavien pohtiessa asukkaiden tietosuojaa etäyhteydessä. Lisäksi pitkänkin työkokemuksen jälkeen tunnetaan keskeneräisyyttä. (Ks. Wallin 2012: 96–97.) Myös Heiskanen (2016) vahvistaa tämän opinnäytetyön tuloksia siitä, että etäteknologian käyttöön sitoutumista hidastaa osaamisen puute (Heiskanen 2016: 53). Nämä näkökulmat selittävät osaltaan tarvetta kokonaisvaltaisen osaamisen huomioimiselle.

Tälle opinnäytetyölle orientaationa ollut HelmiPisteen kokeilujakso otettiin myönteisesti vastaan molemmissa hoivakodeissa. Vaikka toisessa hoivakodissa HelmiPisteen kokeilujakso päätettiin keskeyttää, ei kuitenkaan voida väheksyä sen merkitystä. Langhan ym. (2015) nimittäin toteavat, että teknologian menestyksestä käyttöönottoa edellyttää ymmärrys sen epäonnistumisesta. Ajatus voi antaa HelmiPisteen kokeiluyrityksen kautta mahdollisuuden onnistua seuraavassa, vastaavassa tilanteessa. Käyttöönotto on myös sitoutumisen kanssa osin päällekkäin näyttäytyvä vaihe. (Ks. Langhan ym. 2015: 44.)

Organisaatiossa viestinnän merkitys onnistuneelle toiminnalle on tärkeää. Toisessa hoivakodissa ryhmähaastateltavat toivat esiin viestinnän heikkoutta keskeytettyyn kokeilujaksoon liittyen. Oletettavasti hoivakotiympäristössä tiedonkulun haasteisiin voi vaikuttaa johtaminen, mutta myös erityispiirteenä ympärivuorokautisen työn luonne. Juuti ja Virtanen (2009) käsittelevät teoksessaan jatkuvan dialogin ja avoimuuden merkitystä. He

esittävät myös tulevaisuudentutkija Mannermaan mielenkiintoisen ilmiön, instantismin, joka korostuu usein työn muutoksissa. Instantismi tarkoittaa nykyajan ilmiötä, jossa odottamiseen ei ole aikaa. Siinä halutaan kaikki heti, ilman viivytyksiä. Tämä oli havaittavissa hoitajissa, joiden turhautuminen ja päätös kokeilujakson lopettamisesta tehtiin välittömästi. Organisaatioiden muutostilanteissa viestinnän merkitystä ei siten voi korostaa liikaa. Tieto on aina sosiaalisesti konstruoitua eli se saa merkityksensä sosiaalisessa todellisuudessa, kun asioita ja ilmiöitä suhteutetaan toisiinsa. (Ks. Juuti & Virtanen 2009: 104, 150.)

Wallinin (2012) sitoutumisen neljäs ulottuvuus sitoo edellä mainitun näkökulman teorian ja empirian yhteen. Siinä työntekijän ja organisaation välinen suhde on sitoutumiselle merkityksellinen. Hoitajat tavoittelevat työn toimivuutta laadukkaasti, mutta siihen ei päästä, mikäli viestinnässä ja yhteistyössä on häiriöitä. Siten tiedonkulun katkeamista voidaan perustella etäpalvelun käyttöön sitoutumattomuudelle. (Wallin 2012: 97–98.) Muutoksen tarpeiden ja tavoitteiden selkeä perustelu työyhteisölle ovat ymmärryksen ja mahdollisen onnistumisen lähtökohtana (Karhu 2014: 180–181). Täten voidaan päätellä työyhteisössä olevan tarvetta viestintä- ja muutososaamiselle.

Aikaresurssit olivat kaikkien haastateltavien vastauksissa huolena, josta päätellen hoivakodeissa tarvitaan ajanhallintaosaamista. Kiireen koettiin ennen kaikkea estävän etäpalveluun sitoutumista. Työn rakenteelliset tekijät, esimerkiksi työvuoroon kuuluvat tehtävät ja vähäiset henkilöstöresurssit osoittivat etäpalveluun sitoutumattomuutta. Wallin (2012) vahvistaa viidennessä sitoutumisen ulottuvuudessaan samaa johtopäätöstä. Työn kuormittavuus estää sitoutumista etenkin silloin, kun työn ehtoihin ei pysty vaikuttamaan. Haastatteluissa esiintyi myös käänteinen näkökulma, jossa etäteknologian nähtiin tuovan ratkaisuja kiireeseen ja henkilöstövajeeseen. Sen taas voidaan todeta lisäävän sitoutumista. (Ks. Wallin 2012: 98.)

Etäteknologista koulutusta suunniteltiin vietävän organisaatiossa eteenpäin vastuuhenkilöiden voimin, tiedon jakamisella ja opettamisella. Vastauksissa toivottiin vastuuhenkilöiltä myönteistä otetta teknologiaa kohtaan. Myös tutkimukset osoittavat, että etäteknologiahankkeissa vastuuhenkilön aikaisemmalla taustalla, koulutuksella tai työkokemuksella on merkitystä. Sen huomioiminen voi edistää hankkeen menestymistä ja työyhteisön sitoutumista sen käyttöön. (Ks. Ahola 2019: 50; Petermans & Piau 2017: 281–282.) Tiedon myös muuttuessa jatkuvasti olisi tärkeää huomioida osaamisen kokonaisvaltaisuus. Mönkkönen ja Roos (2010) ovat kiinnittäneet samaan seikkaan huomiota. Tiedon

muuttuessa työntekijöiltä odotetaan uudenlaista ajan hallintaa. Tarvitaan aikaa myös ajattelulle ja suunnittelutyölle. Työyhteisön muutosprosessi, kuten esimerkiksi tässä opinnäytetyössä etäpalvelun käyttöönotto, vaatii kokeilun lisäksi kypsyyttä oivaluksiksi. Myös aito sitoutuminen toiminnan yhteiseen kehittämiseen, voisi mahdollistaa organisaatiolle kilpailukykyä edelläkävijänä. (Ks. Mönkkönen & Roos 2010: 86–89.) Tämä vahvistaa edelleen ajanhallintaosaamisen tarvetta hoivatyön muutoksessa.

Viirkorven (2015) mukaan teknologiset kokeilut ovat usein hiipuneet (Viirkorpi 2015: 6). Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset osoittavat osin samaa, mutta antavat myös selkeitä vastauksia sille miksi näin on. Tämän aineiston perusteella syitä voivat olla esimerkiksi sitoutumista estävät tekijät sekä osaamiseen liittyvät kokonaisvaltaiset tarpeet (taulukko 1; taulukko 2). Haastateltavien vastauksista pystyi tulkitsemaan tarpeen prosessinomaiselle kokeilujaksolle, jossa juuri edellä mainittuihin haasteisiin olisi mahdollisuus vastata. Tulkinta todentaa yhtäläisyyttä myös taustatutkimusten kanssa (esim. Mukkala 2018). Tämä osoittaa palveluntuottajalle todellista tarvetta huomioida käyttäjien toimintaympäristöä. Palveluprosessin kehittäminen vaatii myös yhteistyön huomioimisen, sillä taloudellinen päätöksenteko uusista tuotteista tai palveluista on useimmiten irrallinen hoitajien arjesta. Siten voidaan todeta kokeilujen mahdollisen jatkumattomuuden syyksi myös ulkoiset tekijät.

Tulokset osoittivat hoitajien laaja-alaisen osaamisen ja tuen tarpeen etäpalveluun sitoutumisessa. Haastateltavilla esiintyi toisistaan poikkeavia asenteita, kokeilujaksot olivat hoivakodeissa eri tavoin onnistuneita ja organisaatiokulttuurit olivat mitä todennäköisimmin erilaisia. Niistä huolimatta tuloksista voidaan päätellä molemmissa hoivakodeissa olevan tarvetta samanlaiselle osaamisen kehittämiselle. Johtopäätöksen taustalla ovat tulosten ohella toimintaympäristöjen samankaltaisuus sekä yhtenäiset tulevaisuuden haasteet. Se, miten hoivakodit vastaavat näihin tarpeisiin, on organisaatiokysymys. Lopullista päätöstä voi peilata Wallinin (2012) sitoutumisen viidenteen ulottuvuuteen, jonka mukaan työntekijät haluavat myös ymmärtää omaa vaikuttavuuttaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Toisin sanoen, oli organisaatioiden ratkaisu osaamishaasteisiin mikä tahansa, vaatii se ratkaisujen perusteluja edellytyksenä niihin sitoutumiselle. (Ks. Wallin 2012: 98.)



## 8 Pohdinta

Sosiaali- ja terveysministeriön raportin (2017) mukaan 85 vuotta täyttäneiden ikääntyneiden määrän ennustetaan 2,6-kertaistuvan vuoteen 2040 mennessä. Lukuina se tarkoittaa kyseisen ikäryhmän määrän nousevan 136 000 hengestä 360 000:een. Vanhempien ikääntyneiden määrä tulee lisäämään ympärivuorokautisen hoivan tarvetta huomattavasti, ellei palvelurakennetta ja palveluiden sisältöä kehitetä. Uusien palveluinnovaatioiden kehittämisen ja teknologian hyödyntämisen nähdään olevan yhtenä ratkaisuna. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b: 17.) Aikaisemman tutkimustiedon ohella myös tämä vahvisti tarvetta opinnäytetyön toteuttamiselle.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa hoitajien osaamistarpeista etäpalvelun hyödyntämiseksi ja sen käyttöön sitoutumiseksi hoivakodissa. Tutkimusongelmana olivat vanhustyön erityispiirteet, jonka tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Opinnäytetyö oli luonteeltaan kvalitatiivinen, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Laadullinen tutkimusote valikoitui tähän työhön siksi, että kyseisestä ilmiöstä pyrittiin saamaan syvempää ymmärrystä subjektiivista kokemustietoa keräämällä. Laadullisessa tutkimuksessa, kuten tässäkin työssä tuloksia ei voida yleistää (ks. Kananen 2014: 19). Työelämäkumppanina ja toimeksiantajana oli Etäpalvelu Helmi, jonka palveluiden kehittämiseen haluttiin saada tietoa. Ennen haastatteluja hoivakodeissa järjestettiin etäpalvelun kokeilujakso, HelmiPiste, jonka tarkoituksena oli orientoida haastateltavia aiheeseen. Haastatteluun osallistui yhteensä viisi hoitajaa, kahdessa eri hoivakodissa.

Analysissa teemahaastatteluista identifioitui kaksi selkeää kokonaisuutta, joita olivat etäpalveluun sitoutumista edistävät ja estävät tekijät sekä kokonaisvaltainen osaamistarpeiden huomioiminen. Wallinin (2012) sitoutumisen viisi ulottuvuutta antoivat teoreettisen merkityksen haastateltujen hoitajien näkemyksille. Teorian valinta ei ollut yksiselitteinen, sillä sen taustalla on organisaatiositoutuminen, eikä työtehtävään sitoutuminen, kuten tässä opinnäytetyössä. Perehtyneisyyteni kuitenkin osoitti, etteivät sitoutumisen teoriat aina ole kohteen mukaan määriteltäviä. Tai vaikka aluksi olisivatkin, ilmenee niissä kuitenkin organisaatiositoutumisen piirteet vahvana. Myös Heiskanen ym. (2017) pohtivat artikkelissaan sitoutumisen eri kohteiden epäselvyyttä (Heiskanen & Leinonen & Otonkorpi-Lehtoranta 2017). Wallinin (2012) teorian tutkimusympäristön samankaltaisuus sekä tutkimustiedon uutuus vahvistivat lopulta oikeaa valintaa.

Haastatteluissa oli aistittavissa myös organisaatiokulttuurisia tekijöitä. Niihin syventymisen Scheinia (2009) mukailleen vaatisi aikaa ja organisaation menneisyyteen perehtymistä (Schein 2009). Tuloksien tarkastelussa riittänee kuitenkin ymmärrys siitä, että organisaatiokulttuurilla voidaan selittää erilaisten asioiden ja tapahtumien ilmentymistä työyhteisössä. Kulttuuri muotoutuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, niin arvojen kuin erilaisten tulkintojenkin jakamisessa. Siten myös etäpalveluun sitoutumiseen vaikuttaa hoivakodin organisaatiokulttuuri. (Ks. Komu 2018: 22.)

Haastattelujen yhdeksi keskeisimmäksi tulokseksi aineistosta nousi teknologiamyönteisyys. Se oli odottamaton siihen nähden, että aikaisemmat tutkimukset antavat yleisen mielikuvan teknologian vastaanottamisesta neutraalimpana, osin jopa negatiivisena. Haastateltavat olivat havainneet muutosvastaisuutta, mutta sen voitiin todeta liittyvän ennemminkin vanhustyön toimintaympäristön erityispiirteisiin kuin itse etäteknologiaan. Työn sisällölliset haasteet, kuten esimerkiksi aikaresurssit ja asukkaiden kuntoisuus sekä hoitajien vähäisyys voitiin aineiston perusteella todeta siihen syyksi. Aholan (2019) tutkimuksen tulokset taas osoittivat muutosvastarinnan taustalla olevan pelkoa ammatillisuuden heikentymisestä sekä työpaikan menettämisestä teknologian myötä (Ahola 2019: 55–56). Sellaista ei tämän opinnäytetyön aineistossa, kuten Rytkösenkään (2018) väitöskirjassa tullut lainkaan esiin (ks. Rytkönen 2018).

Tämän opinnäytetyön aineisto osoitti laaja-alaista tarvetta osaamisen ja koulutustarpeen huomioimiselle. Konkreettisimpana esiintyi tarve teknologiselle osaamiselle. Sen ohella tärkeimmiksi osaamistarpeiksi osoittautuivat tiedon- ja yksityisyydensuojeluosaaminen, muutos- ja viestintä- sekä ympäristöosaaminen. Lisäksi ajanhallintataidot vaativat kehittämistä, kun työn sisältö muuttuu tulevaisuuden myötä. Jotta etäpalvelun hyödyntäminen ja sen käyttöön sitoutuminen olisivat mahdollisia, osaamistarpeiden lisäksi tulee huomioida sitoutumista edistävät ja estävät tekijät, kuten vanhustyön erityispiirteet.

## 8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä johdattelivat Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaiset eettiset periaatteet, jotka olivat läsnä koko toteutuksen ajan. Haastatteluille hain asianmukaiset tutkimusluvut hoivakodeilta, joissa ne toteutettiin. Opinnäytetyöstä tiedotettiin sähköpostitse, puhelimitse sekä erillisellä infokirjeellä, joka sisälsi myös haastattelukutsun (liite 1). Siinä tuotiin esille haastatteluun osallistuvien vapaaehtoisuus, tunnistamatto-

muus sekä suojeleminen vahingoittumiselta. Vaitiolovelvollisuuden sekä aineiston asianmukaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä huolehtiminen osoitettiin tiedotteessa sekä toteutuksessa hyvän käytännön mukaiseksi. Opinnäytetyössä huomioitiin myös tietosuoja-asetuksen (Gdpr) asettamat vaatimukset. (Ks. TENK 2012.)

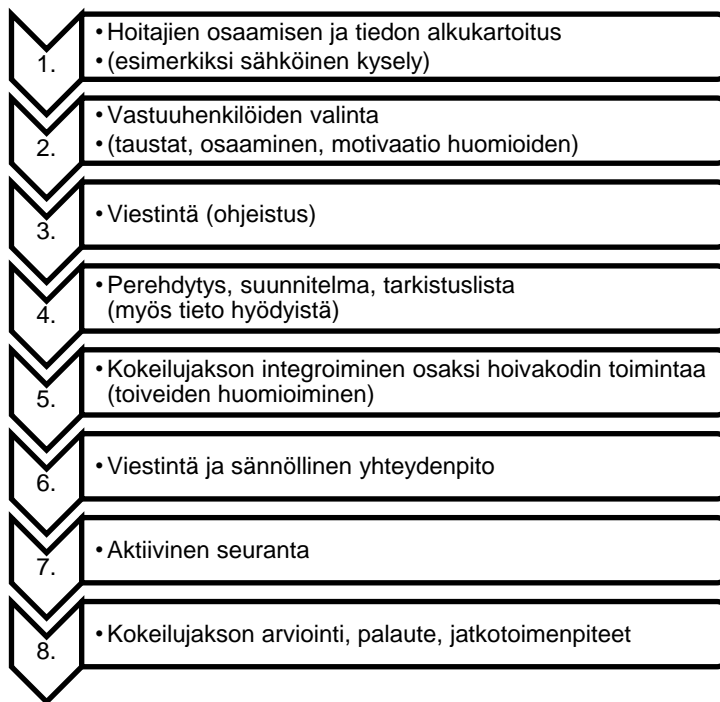
Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt lähdekriittisyyteen eli mahdollisimman luotettavien lähteiden käyttöön. Teknologinen kehitys on ollut viime vuosina huimaa, eikä etenkin vanhustyön yhteisöllisissä konteksteissa etäpalveluja ole käytetty eikä siten myöskään tutkittu. Tällä perustelen laaja-alaisten, mutta relevanttien lähteiden valitsemista tutkimusongelman selvittämiseksi. Työn tekemisessä olen noudattanut rehellisyyttä, tarkkuutta ja huolellisuutta. Metodikirjallisuudella olen pyrkinyt argumentoimaan tehtyjä valintoja. Olen parhaani mukaan pyrkinyt tekemään lähdeviitteet asianmukaisiksi ja vastaamaan ne lähdeluetteloa luotettavuuden osoittamiseksi.

Haastattelujen aikana pohdin vastausten syvyyttä, etenkin ryhmähaastattelussa. Tiedonkeruumenetelmänä haastattelussa on haasteita, kuten haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia tai haastattelijan kokemattomuus. Nämä seikat huomioiden on hyvä tarkastella tuloksia kriittisesti. (Ks. Kananen 2014: 35.) Luotettavuuspohdinnat ovat olleet lähtökohtana opinnäytetyöni tekemiselle. Kun etiikka nähdään kykynä perustella ja analysoida päätöksiä, prosesseja opitaan tiedostamaan paremmin (Clarkeburn & Mustajoki 2007: 25). Työn reliabiliuteen on voinut vaikuttaa pitkä työkokemukseni vanhustyöstä, vaikka kaikissa työn vaiheissa olen pyrkinyt neutralisoimaan omat ajatukseni. Toisaalta objektiivisen luotettavuuden saavuttaminen laadullisessa tutkimuksessa on lähes mahdotonta, etenkin kun itse tuntee kontekstin ja tekee valinnat työn toteuttamisen eri vaiheissa (ks. Kananen 2014: 151). Oma työkokemukseni on kuitenkin helpottanut haastateltavien kertomien kuvailujen ja termistöjen ymmärtämistä, jolla on voinut olla myönteinen vaikutus työn luotettavuuteen. Kananen (2014) toteaa teoksessaan lohdullisesti, ettei yhteiskuntatieteissä mikään tutkimus, tai tässä tapauksessa opinnäytetyö kuitenkaan ole täydellinen (Kananen 2014: 52).

## 8.2 Jatkokehittämissuositus Etäpalvelu Helmelle

Haastattelujen konkreettisimpana tuloksena nousi Etäpalvelu Helmelle jatkokehittämissuositus, jossa kokeilujakso olisi kokonaisvaltaisesti huomioitu. Kokeilujakso sellaisenaan on jo merkittävä, kuten aikaisemmat tutkimuksetkin todentavat (esim. Panzar 2000; Ahola 2019; Langan ym. 2015). Aineistosta saadut tulokset kuitenkin osoittavat, että

sitoutuminen etäpalveluun vaatii enemmän, mikäli sille halutaan jatkuvuutta (ks. Viirkorpi 2015: 6). Prosessinomainen kokeilujakso saattaisi opinnäytetyön tulosten mukaan sitouttaa hoitajia paremmin etäpalvelun käyttöön. Ehdotuksena on HelmiPisteen kokeilujakson tuotteistaminen, jonka loppuarviointi voisi tuottaa arvokkaita kehittämissuhteita varsinaiselle HelmiPisteelle. Seuraavassa kuviossa on esitetty saatujen tulosten pohjalta sisältöehdotus kokonaisvaltaisemmalle kokeilujaksolle (kuvio 1).



Kuvio 1. Ehdotus HelmiPisteen kokeilujakson sisällöksi.

Hoivakodille kohdennettu alkukartoitus antaisi perustietoa kokeilujakson toteuttamiselle. Kartoitukseen voisi sisältyä esimerkiksi sähköinen kysely hoitajille. Anonyymisti toteutettuna se saattaisi mahdollistaa aidommat havainnot innostumisesta tai muutosvastaisuudesta. Siinä olisi hyvä selvittää organisaatiossa jo olevaa osaamista ja kiinnostusta aiheeseen. Myös alustavia vastuuhenkilöitä voisi selvittää kyselyn avulla, joista sopiminen kaksisuuntaisesti on tärkeää. Niin haastateltavien vastauksissa, kuin Aholan (2019), Petermansin ja Piaun (2017) tutkimuksissakin todetaan, että kokeilujakson onnistumista edistää selkeästi nimetty vastuuhenkilö. Lisäksi käyttäjien osallistaminen teknologiseen suunnitteluun ja kehitystyöhön olisi tärkeää, mikä mahdollistuisikin hyvällä kokeilujakson suunnittelulla ja sisällöllä. (Ks. Ahola 2019: 50; Petermans & Piau 2017: 281–282.)

Kuten tutkimuksetkin osoittavat, onnistuneen muutoksen takana on avoin tiedonkulku (ks. esim. Laajalahti 2016: 33). Sekä suullisen että kirjallisen viestinnän yhdenmukaisuus kannattaisi varmistaa luottamuksen vahvistumiseksi. Pehdytys kokeilujaksoon nähtiin haastateltavien vastauksissa tärkeänä (myös Rytönen 2018: 162). Pehdytyksen etäpalvelukokeilujaksoon voisi toteuttaa vaiheistetuksi ja esimerkiksi tarkistuslistaa hyödyntäen (esim. mukailen Työturvallisuuskeskus n.d.). Kokeilujakson aikana säännöllinen yhteydenpito olisi tärkeää palvelun toimivuuden varmistamiseksi. Kokeilun integroiminen selkeäksi osaksi muuta toimintaa olisi tärkeää. Se mahdollistaisi havainnot todellisesta käyttöarvosta ja saattaa luoda hoitajille uusia oivalluksia. Seurannan ja arvioinnin merkitys on oleellinen. Etenkin palautekysely saattaisi tuoda oivaa tarttumapintaa etäpalvelun jatkuvuudelle hoivakodissa. Palautekyselystä saatuja vastauksia voisi hyödyntää myös ”välikkappaleena” palvelun hankkimispäätöksestä vastaavalle taholle. Myös jatkotoimenpiteistä olisi tärkeää kertoa hoitajille.

### 8.3 Lopuksi

Työ- ja elinkeinoministeriön (2018) tulevaisuuskatsauksen mukaan uudet työnteon muodot ovat enemminkin uusi sosiaalinen kuin teknologinen kysymys. Tarvitaan niin kulttuurista kuin sosiaalistakin sopeutumista ja muutosvalmiutta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.) Opinnäytetyön tuloksia ja antia voidaan Etäpalvelu Helmen lisäksi hyödyntää suunnitelmassa edelläkävijyyttä vanhustyön organisaatioissa, kuten juuri hoivakodeissa. Vanhustyön konteksti on niin perustavanlaatuista, ihmistyön läheisyydestä riippuvaista ja siten erityisen arvokasta, että teknologian väliintulo vaatii perusteluja. Myönteisempää asennoitumista voidaan luoda kuitenkin relevantilla tiedolla, että hoivaorganisaatiot ja niiden pysyvyys on muuttumassa. Etäteknologian hyödyntäminen osana työn uudelleen organisointia on nähty yhtenä mahdollisuutena työvoiman riittämiseksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015: 36). Siten sillä voidaan tarjota mahdollisuuksia ajankäytön hallintaan, joka tämän työn myötä paljastui yhdeksi haasteeksi.

Koska opinnäytetyössäni painotetaan innovatiiviseen etäpalveluun viitaten tulevaisuusorientoituneisuutta, on syytä esittää myös eräs kansainvälinen näkökulma. Niemen (2019) mukaan EU- innovaatiotutkimus selvitti, että tutkituista suomalaisyrityksistä joka neljäs toi markkinoilleen täysin uusia tuoteinnovaatioita vuosina 2014–2016. Suomessa innovaatiotoiminnan todetaan olevan selkeästi yleisempää ja yhteistyötä hyödyntävämpää kuin EU-maissa keskimäärin (Niemi 2019). Tämä antanee edelleen ymmärrystä siitä, että elämme uusien ratkaisujen muutoksen äärellä. Tutkimustulos osoittaa myös

yhteistyömyönteisyyttä, jota tarvitaan yhä enemmän myös vanhustyössä laadukkaiden toimintojen saavuttamiseksi.

Pohdinnan lopuksi voin todeta vanhustyön olevan yksi sensitiivisyyttä vaativimmista toimintaympäristöistä. Etäteknologian tulee osoittaa myös eettisyys ja ihmisseläisyys, jotta ymmärrys sen käytettävyydestä lisääntyy. Tarvitaan syvällisempää keskustelua sekä näyttöön perustuvaa tietoa enenevässä määrin. Aholan (2019) tutkimuksessa tulee esiin organisaatioiden eri muutosvauhti teknologian suhteen. Toiset yritykset ja yhteisöt ovat selkeästi edistyneempiä ja haluavat brändätä itsensä edelläkävijöiksi ja suunnan näyttäjiksi teknologisessa kehityksessä. (Ahola 2019: 48.) Teoreetikkojen mukaan nyt ja tulevaisuudessa voittajia ovat ne työyhteisöt ja organisaatiot, joilla on kyky uudistua ja muuttua (Urponen 2014: 177). Kirjallisuuteen sekä moniin tutkimuksiin nojautuen toivon tämän opinnäytetyön vahvistavan ymmärrystä siitä, että tulevaisuusorientoituneisuudella on merkitystä. Toisaalta kriittisyyttäkään ei tule väheksyä, sillä se luonee tasapainon arvokkaan vanhustyön toteutumiselle. Etäteknologian monipuoliset mahdollisuudet tarjoavat kustannussäästöjä, ekologisuutta ja ratkaisuja hyvään ikääntymiseen. Tarvitaan lempeyttä, uteliaisuutta, rohkeutta sekä poikkisektoriaalista yhteistyötä, jotta palvelurakenne saadaan kestäväksi. Kaikkein tärkeimpänä on kuitenkin ikääntynyt ihminen itse, jonka kunnioitus tulee olla kaiken lähtökohtana.

## Lähteet

Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: JTO, Johtamistaidon opisto. 153–166.

Ahola, Laura 2019. ”Kotona asumisesta kotona elämiseen” –sosiaali- ja terveystalve- luiden digitaalisen muutoksen johtaminen. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen Yliopisto. Saatavana osoitteessa: <[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20190409/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20190409.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20190409/urn_nbn_fi_uef-20190409.pdf)>. Luettu 1.12.2019.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Dufva, Mikko & Laine, Paula & Lähdemäki-Pekkinen, Jenna & Parkkonen, Pinja & Vataja, Katja. Tulevaisuusbarometri 2019. Millaisena suomalaiset näkevät tulevaisuuden? Sitran selvityksiä 147. Saatavana osoitteessa: <<https://media.sitra.fi/2019/02/28132718/sitraselvityksiätulevaisuusbarometriversioon.pdf>>. Luettu 26.11.2019.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Etäpalvelu Helmi n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://www.etapalveluhelmi.fi/yritys/>>. Luettu 28.11.2019.

Hammar, Teija & Vainio, Suvi & Sarivaara, Sofia 2017. Kotihoidossa käytettävän teknologian kirjo on laaja, mutta kaikkia mahdollisuuksia ei vielä hyödynnetä. Tutkimuksesta tiiviisti 27, syyskuu 2017. Helsinki: Terveystalve ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135240/URN\\_ISBN\\_978-952-302-912-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135240/URN_ISBN_978-952-302-912-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 30.11.2019.

Heinonen, Sirkka 1998. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. Kestävä kehitys, etätoiminnot ja liikenne. Helsinki: Sitra. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://media.sitra.fi/2017/02/27172624/sitra169-2.pdf>>. Luettu 25.2.2020.

Heiskanen, Tuija 2016. Hallinnolliset ja eettiset kysymykset etäkuntoutuksessa. Salmi- nen, Anna-Liisa & Hiekkala, Sinikka & Stenberg, Jan-Henry (toim.): Etäkuntoutus. Kela tutkimus. Helsinki: Kela. 51–59. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>>. Luettu 3.12.2019.

Heiskanen, Tuula & Leinonen, Minna & Otonkorpi-Lehtoranta, Katri 2017 Artikkelit Lehdessä: Työelämän tutkimus. 2017, 15 (1) 66-80. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101059/sitoutumistutkimuksen\\_suunnat.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101059/sitoutumistutkimuksen_suunnat.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 26.2.2020.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Ikätalo n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://www.terveyskyla.fi/ika-talo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/koti-ja-asuminen/palveluasuminen-ja-tehostettu-palveluasuminen>>. Luettu 3.1.2020.

Jokivuori, Pertti 2002. Sitoutuminen työorganisaatioon ja ammattijärjestykseen. Kilpailevia vai täydentäviä? Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla osoitteessa: <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13345/9513913503.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 21.1.2020.

Juuti, Pauli & Virtanen, Petri 2009. Organisaatiomuutos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Kaasalainen, Karoliina & Neittaanmäki, Pekka 2018. Terveys- ja hyvinvointiteknologian sovelluksia ikääntyneiden terveyden edistämiseksi ja kustannusvaikuttavien palvelujen kehittämisessä. Informaatioteknologiatiedekunnan julkaisuja 63/2018. Saatavana osoitteessa: <[https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/tekes-raportteja/terveys\\_ja\\_hyvinvointiteknologia\\_mahdollisuudet\\_verkkoversio.pdf](https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/tekes-raportteja/terveys_ja_hyvinvointiteknologia_mahdollisuudet_verkkoversio.pdf)>. Luettu 1.12.2019.

Kahilainen, Juha 2000. Kohti kestävästä verkostoyhteiskunnasta: Kestävä kehitys ja tietoyhteiskunta. Suomen ympäristö 409. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40527/SY\\_409.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40527/SY_409.pdf?sequence=1)>. Luettu 2.3.2020.

Kananen, Jorma. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja 176. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Kervinen, Elina 2015. Vanhusten palvelutalo videolääkäripalvelun käyttöympäristönä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma. Saatavana osoitteessa: <[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/112696/Kervinen\\_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/112696/Kervinen_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 2.12.2019.

Komu, Hannele 2018. Organisaatiokulttuuri hoivakodissa – julkinen ja yksityinen hoivapalvelu toimintaympäristön ja henkilöstön vertailuna. Väitöskirja. Itä-Suomen Yliopisto. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <[https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-2294-6/urn\\_isbn\\_978-952-61-2294-6.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2294-6/urn_isbn_978-952-61-2294-6.pdf)>. Luettu 17.2.2020

Koski, Olli & Husso, Kai & Kutinlahti, Pirjo & Huuskonen, Mikko & Nissinen, Sampsa 2019. Innovaatiopolitiikan lähtökohdat. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019: 18. Saatavana osoitteessa: <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161437/TEM\\_Innovaatiopolitiikan\\_lahtokohdat\\_tavoitteet\\_ja\\_keinot\\_2020-luvulle.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161437/TEM_Innovaatiopolitiikan_lahtokohdat_tavoitteet_ja_keinot_2020-luvulle.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 3.1.2020.

Kuntaliitto 2017. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihoito/iakkaiden-palvelut/asumispalvelut-ja-laitoshoido>>. Luettu 2.1.2020.



Laajalahti, Toni 2016. Paha, pahempi, muutos. Miksi muutosta vastustetaan? Kirjallisuuskatsaus ja survey-tutkimus muutosvastarinnan tekijöistä. Yhteisöviestinnän maisteritutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49026/URN:NBN:fi:ju-201603081789.pdf?sequence=1>>. Luettu 29.1.2020.

Laatusuositus 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 24.11.2019.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980. Annettu Helsingissä 1.7.2013. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>>. Luettu 26.11.2019.

Langhan, Melissa L. & Riera, Antonio & Kurtz, Jordan C. & Schaeffer Paula & Asnes Andrea G. 2015. Implementation of Newly Adopted Technology in Acute Care Settings: A Qualitative Analysis of Clinical Staff. *Journal of Medical Engineering & Technology*, 39 (1), 44–53.

Meyer, John P. & Allen, Natalie. J. 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.

Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka 2015. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja tutkimusmenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 52–73.

Morrow, Paula C. 1993. *The Theory and Measurement of Work Commitment*. London: Jai Press Inc.

Mukkala, Leila 2018. Turva- ja hyvinvointiteknologia -hankkeen selvityksiä 11/2018. Toimiva kotihoito Lappiin -hanke. Saatavana osoitteessa: <<http://www.sosiaalikellega.fi/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/hankkeen-tulokset/selvitys-turva-ja-hyvinvointiteknologiasta-kunnissa>>. Luettu 30.11.2019.

Mäkisalo, Merja 2003. *Yhdessä onnistumme: Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin*. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu 2010. *Työyhteisötaidot*. 2.painos. Helsinki: UNIpress.

Niemi, Mervi 2019. Suomessa toimivat yritykset sijoittuvat edelleen innovaatiotoiminnan kärkeen Suomessa. Artikkelit. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/suomessa-toimivat-yritykset-sijoittuvat-edelleen-innovaatiotoiminnan-karkeen-euroopassa/>>. Luettu 4.1.2020.

Opetushallitus 2019. Osaamiskorttipakka. Saatavana osoitteessa: <<https://www.oph.fi/fi/uutiset/2019/tulevaisuuden-osaamistarpeita-arvioitu-aloittain>>. Luettu 2.3.2020.

Pajarinen, Mika & Rouvinen, Petri 2018. Teoksessa Michelsen, Torsten & Reijula, Kari & Ala-Mursula, Leena & Räsänen, Kimmo & Uitti, Jukka (toim.): Työelämän perustietoa. 1. Painos. Helsinki: Duodecim. 47–52.

Pantzar, Mika 2000. Tulevaisuuden koti. Arjen tarpeita keksimässä. Helsinki: Otava.

Petermans, Jean & Piau, Antoine 2017. Gerontechnology: Don't miss the train but which is the right carriage? European Geriatric Medicine 8. 281–283.

Rogers, Everett 1995. Diffusion of Innovations. 4.edition. New York: Free Press.

Roivas, Marianne & Karjalainen, Anna Liisa 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Helsinki: Edita.

Rytkönen, Arja 2018. Hoivatyöntekijöiden työn kuormittavuus ja teknologian käyttö vanhustyössä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Saatavana osoitteessa: <<https://repo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104482/978-952-03-0829-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 17.2.2020.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (ylläpitäjä ja tuottaja). Saatavana osoitteessa: <<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 2.12.2019.

Salminen, Anna-Liisa & Heiskanen, Tuija & Hiekkala, Sinikka & Naamanka, Johanna & Stenberg, Jan-Henry & Vuononvirta, Tiina 2016. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa & Hiekkala, Sinikka & Stenberg, Jan-Henry (toim.): Etäkuntoutus. Kelan tutkimus. Helsinki: Kela. 11–18. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>>. Luettu 24.11.2019.

Schein, Edgar H. 2009. Yrityskulttuuri-selviytymisopas. Tietoa ja luuloja kulttuurimuutoksesta. Espoo: Suomen Laatukeskus Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavan myös sähköisesti osoitteessa: <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 24.11.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b. Iäkkäiden pitkäaikaisen laitoshoidon perusteiden alatyöryhmän muistio: Iäkkäiden laitoshoidon perusteet Helsinki 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:30. Valtakunnallisen hoidon saatavuuden

ja yhtenäisen hoidon perusteiden työryhmä. Saatavana osoitteessa: <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80238/Rap\\_2017\\_30.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80238/Rap_2017_30.pdf)>. Luettu 3.1.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d. Megatrendit. Saatavana osoitteessa: <<https://stm.fi/megatrendit>>. Luettu 25.11.2019.

Ståhle, Pirjo & Grönroos, Mauri 2004. Knowledge Management - tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä. Helsinki: Wsoy.

Suorsa, Teemu 2014. Todellisinta on mahdollinen: Systeminen ja subjektitieteellinen näkökulma kasvatuspsykologiseen kokemuksen tutkimukseen. Väitöskirja. Oulun yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526206226.pdf>>. Luettu 7.1.2020.

Tammelin, Mia & Taipale, Sakari & Hirvonen, Helena 2018. Artikkel. Vanhustyölehti 4/2018: Työn muutos ja henkilöstö. Saatavana osoitteessa: <<https://www.sttinfo.fi/tiedote/vanhustyolehti-vanhustyon-digitalisaatio---tyontekijat-teknologian-kehittajiksi?publisherId=64021107&releaseId=69842712>>. Luettu 3.12.2019.

TENK 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavana osoitteessa: <[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/fi-les/HTK\\_ohj\\_e\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/fi-les/HTK_ohj_e_2012.pdf)>. Luettu 26.11.2019.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tura, Nina 2018. Value creation for sustainability-oriented innovations: Challenges and supporting methods. Lappeenranta teknillinen yliopisto. LUT Yliopistopaino 2018. Saatavana osoitteessa: <[https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/158244/Nina%20Tura%20A4\\_ei%20artik.pdf?sequence=1&isAllo-wed=y](https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/158244/Nina%20Tura%20A4_ei%20artik.pdf?sequence=1&isAllo-wed=y)>. Luettu 26.11.2019.

Työ- ja elinkeinoministeriö n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://tem.fi/tyoelaman-innovaatiot>>. Luettu 5.1.2020.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Hoito- ja hoivapalvelualan tila ja tulevaisuudennäkömät Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja 3/2015. Saatavana osoitteessa: <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75084/TEM-rap\\_3\\_2015\\_web\\_15012015.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75084/TEM-rap_3_2015_web_15012015.pdf)>. Luettu 26.11.2019.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Murroksesta uuteen kasvuun. Työ- ja elinkeinoministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisusarja 20/2018 Saatavana osoitteessa: <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160902/20\\_TUKA\\_TEM\\_WEB.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160902/20_TUKA_TEM_WEB.pdf)>. Luettu 2.2.2020.

Työturvallisuuskeskus n.d. Saatavana osoitteessa: <[https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)>. Luettu 26.2.2020.

Urponen, Ville 2014. Teoksessa Pakarinen, Terttu & Mäki, Tiina 2018 (toim.): Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen-uudistumisen sykettä palveluihin. Helsinki: Edita. 177–178.

Viirkorpi, Paavo 2015. Ikätekniikan hyvät käytännöt. KÄKÄTE -raportteja 7/2015. Saatavana osoitteessa: <[https://www.valli.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_\\_pdf/Raportit\\_\\_pdf/HK-raportti\\_nettiin-3.pdf](https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/HK-raportti_nettiin-3.pdf)>. Luettu 2.12.2019.

Viitala, Riitta 2013. Henkilöstöjohtaminen-strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuononvirta, Tiina 2011. Etäterveydenhuollon käyttöönotto terveydenhuollon verkostoissa. Oulun yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297175.pdf>>. Luettu 3.12.2019.

Wallin, Outi 2012. Hyvinvointityöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto. Tampere. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66905/978-951-44-8818-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 30.11.2019.

## Infokirje ja haastattelukutsu

Arvoisa hoivakodin hoitotyöntekijä,

Olen Metropolia ammattikorkeakoulun geronomiopiskelija vanhustyön koulutusohjelmassa. Toteutan opinnäytetyötä, jossa työelämän yhteistyökumppanina on Etäpalvelu Helmi. Opinnäytetyöni aiheena on

”Hoitajien näkemyksiä etäteknologiaan sitoutumisesta hoivakodissa -HelmiPiste osana innovatiivisia etäpalveluja”

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää hoivakodin hoitajien näkemyksiä etäteknologiaan sitoutumisesta. Tavoitteena on saada Etäpalvelu Helmelle tietoa hoitajien osamistarpeista etäpalvelun hyödyntämiseksi ja sen käyttöön sitoutumiseksi.

Kerään haastatteluaineistoa opinnäytetyöhöni sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutuksen saaneilta työntekijöiltä, Vaihtoehtoisesti työkokemusta vanhustyöstä tulisi olla yli viisi vuotta. Lisäksi toivoisin haastateltavien tutustuneen HelmiPisteen kokeilujaksoon. Haastateltaviksi tarvitsisin kolme tai neljä henkilöä. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluja. Yhden haastattelun arvioitu kesto on noin tunti. Haastattelut tehdään mahdollisimman rauhallisessa tilassa, jos mahdollista, ja työajan puitteissa.

Haastattelut toteutetaan nimettöminä, täysin luottamuksellisesti vaitiolovelvollisuutta noudattaen. Haastatteluaineisto tallennetaan nauhoittamalla ja puhtaaksi kirjoitetaan analyysiä varten. Äänitallenteet ja muu aineisto säilytetään ja hävitetään käytön jälkeen asianmukaisesti. Suostumuslomake allekirjoitetaan ennen haastattelua. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja siitä on mahdollista kieltäytyä tai keskeyttää se missä vaiheessa tahansa.

Jos ystävällisesti haluat kertoa ajatuksistasi aiheeseen liittyen, niin olethan yhteydessä minuun sähköpostitse 16.1.2020 mennessä. Osallistumisesi on arvokasta, sillä etäteknologia tarjoaa uusia keskustelunaiheita tulevaisuuden vanhustyölle. Olisin hyvin kiitollinen avustasi!

Yhteistyöterveisin

*Minna Sandström*

Orientoivana osana opinnäytetyötä Etäpalvelu Helmi tarjoaa kolmen viikon kokeilujakson hoivakodille sisältäen

- Testikäyttöön palvelutalolle yhden Arctic Touch -merkkisen kuvapuhelimen (HelmiPiste), jonne Etäpalvelu Helmi tuottaa ohjelmaa sovitusti. Hoitohenkilökunta kannustaa asiakkaita mukaan etäryhmään, kokeilee laitteita itse tai osallistuu liikunta- tai virikeryhmän seuraamiseen.
- Kokeilujakson päätyttyä haastatellaan HelmiPisteeseen tutustuneita työntekijöitä osana opinnäytetyötä.

## Teemahaastattelurunko

Haastattelun päivämäärä: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2020

Haastateltavan havaintotunnus: \_\_\_\_\_

Haastattelu nauhoitetaan.

Haastattelun näkökulmana ovat haastateltavan kokemukset ja omakohtaiset näkemykset.

Taustatiedot: Kuinka monta vuotta olet työskennellyt vanhustyössä?

### Teema 1. Etäteknologian käyttö palvelutalossa

- Millaisena koet ajatuksen etäteknologian käytöstä palvelutalossa?
- Millaisia mahdollisuuksia siinä voisi mielestäsi olla?
- Millaisia haasteita siinä voisi mielestäsi olla?
- Millä tavoin etäpalvelu voisi mielestäsi muuttaa tulevaisuuden työtä palvelutalossa?
- Minkälaisia havaintoja teit itsessäsi ja työtovereissa HelmiPisteeseen liittyen?

### Teema 2. Etäpalvelun käyttöön sitoutuminen

- Koetko itselläsi olevan joitakin tekijöitä, jotka voisivat vaikuttaa etäpalvelun käyttöön sitoutumiseen?
- Edistää?
- Estää?
- Minkälaista tukea tarvitsisit, jotta voisit sitoutua etäpalvelun käyttöön?
- Miten koet edellä mainitut asiat työyhteisön näkökulmasta? Entä koko organisaation?

### Teema 3. Osaamistarpeet

- Minkälaista etäteknologiaan liittyvää osaamista koet itseltäsi puuttuvan?
- Entä työyhteisöltä?
- Minkälaisen koulutuksen uskoisit lisäävän sitoutumista etäteknologian käyttöön?