



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Katja Kinnunen

Videovierailuja koronan aikaan

Helsingin kotihoidon asiakkaiden omaisten kokemuksia omaisliittymästä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi (Ylempi AMK)

Digitaaliset mediapalvelut

Opinnäytetyö

11.11.2020

Tekijä(t) Otsikko	Katja Kinnunen Videovierailuja koronan aikaan: Helsingin kotihoidon asiakkaiden omaisten kokemuksia omaisliittymästä
Sivumäärä Aika	28 sivua + 2 liitettä 11.11.2020
Tutkinto	Medianomi (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Digitaaliset mediapalvelut
Ohjaaja(t)	lehtori Mika Säteri erityissuunnittelija Markitta Karvinen
<p>Opinnäytetyössä tutkittiin Palvelukeskus Helsingin ja Arcturia Oy:n kehittämän omaisliittymän toimivuutta kotihoidon asiakkaiden omaisten näkökulmasta. Videopuheluna toimiva omaisliittymä kehitettiin Helsingin kotihoidon asiakkaiden ja omaisten väliseen yhteydenpitoon koronaviruspandemian ajaksi. Tutkimuksessa selvitettiin omaisten kokemuksia omaisliittymän viestinnästä, teknisestä toimivuudesta sekä vuorovaikutuskokemuksesta.</p> <p>Opinnäytetyössä yhdistyvät videopuheluiden historia, digitalisaatio, ikäihmiset ja viestintä. Videopuheluita on usein tutkittu työelämälähtöisesti, mutta tässä työssä näkökulma on vapaa-ajan henkilökohtaisissa puheluissa.</p> <p>Tutkimusaineisto koostui verkkokyselystä ja teemahaastattelusta. Verkkokyselyssä vastauksia haettiin omaisliittymäpalvelun viestinnästä, palvelun teknisestä toimivuudesta sekä videopuheluiden vuorovaikutuskokemuksesta. Verkkokyselyyn vastasi viisi henkilöä (n = 5) ja kolme (n = 3) heistä suostui teemahaastatteluun.</p> <p>Omaisliittymän viestintään oltiin pääosin erittäin tyytyväisiä, ja teknisiä ongelmia ilmeni vain vähän. Videopuhelun vuorovaikutuskokemuksesta nousi esille näkemisen tärkeys. Omaisille oli tärkeää nähdä kotihoidon asiakas, sillä pelkkä puhelu tai viesti eivät kerro tarpeeksi informaatiota läheisen tilasta. Omaiset kokivat, että omaisliittymä oli helppokäyttöinen viestintäväline, joka auttoi heitä tarkkailemaan iäkkään läheisen vointia ja pysymään heidän elämässään mukana.</p> <p>Omaisliittymän videopuhelu korvasi tavalliset puhelut, muttei fyysistä tapaamista. Palvelun helppokäyttöisyys ja toimivuus yllätti käyttäjät. Palvelukeskus Helsingin ja Arcturia Oy:n kehittämästä omaisliittymästä voi olla valtakunnallista hyötyä, jos se on mahdollista ottaa käyttöön muissakin kunnissa. Käyttäjätutkimusta tarvitaan kuitenkin lisää, sillä tutkimukseni otos oli niin pieni.</p>	
Avainsanat	videopuhelu, digitalisaatio, ikäihmiset

Author(s) Title	Katja Kinnunen Helsinki Service Center video call service experiences of the home care customers' relatives
Number of Pages Date	28 pages + 2 appendices 11 November 2020
Degree	Master of Arts
Degree Programme	Digital Media Services
Instructor(s)	Mika Säteri, Senior Lecturer Markitta Karvinen, Special Planner
<p>This study focused on video call communication between home care clients in Helsinki and their relatives. The video call service was developed by Helsinki Service Center and Arcturia Oy for communication between Helsinki home care clients and their relatives during the corona virus pandemic. The aim of the study was to collect information on the experiences of the relatives of the Helsinki home care clients about the use of a new type of communication tool.</p> <p>The thesis combines the history of video calls, digitalization, the elderly and communication. Video calls have often been studied from a work-life perspective, but in this work the perspective is on leisure time personal calls.</p> <p>The research material consisted of an online survey and a focused interview. Research perspectives included communication, technical and interactive aspects, as well as service usability. The online survey included questions about communication through the video call service, the technical functionality of the service and the interactional experience of video calls. Five people (n = 5) responded to the online survey and three (n = 3) of them agreed to take part in the focused interview.</p> <p>The relatives felt that the video call service was easy-to-use and the material they got before getting started was easy to understand. They faced some technical difficulties, but continued to use the service. The importance of seeing emerged as an important feature of the interactional experience of the video calls. It was important for the relatives to see the home care client, as a mere call or message does not provide enough information about the home care client's condition. The video call service helped them to monitor the well-being of the elderly person and stay in their lives.</p> <p>The video call replaced ordinary calls, but not face-to-face meetings. The ease of use and functionality of the service surprised the users. The video call service developed by the Helsinki Service Center and Arcturia Oy can be of national benefit if it is possible to introduce it in other municipalities as well. However, more user research is needed because the sample of the participants in the study was so small.</p>	
Keywords	video calls, digitalization, elderly

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja teoreettinen viitekehys	2
2.1	Digitalisaatio ja ikäihmiset	3
2.2	Koronaviruspandemian sosiaaliset vaikutukset ikäihmisiin	4
3	Videopuhelin ja videopuhelu käsitteenä	5
3.1	Videopuhelinten ja -puheluiden historiaa	6
3.2	Videopuhelupalvelut Suomessa ja vanhuspalveluissa 2010–2020	7
3.3	Palvelukeskus Helsingin etähoito ja videopuhelupalvelut	7
4	Videopuhelututkimuksen näkökulmia	8
4.1	Videopuhelun haasteet ja mahdollisuudet	9
5	Tutkimuksen toteutus	10
5.1	Verkkokysely	11
5.2	Teemahaastattelu	11
6	Tulokset	12
6.1	Verkkokyselyn tulokset ja analysointi	12
6.2	Verkkokyselyn avoimet vastaukset	16
6.3	Teemahaastattelun tulokset ja analysointi	17
6.4	Aineiston teemoittelua	19
7	Tulosten tarkastelu ja pohdinta	21
7.1	Luotettavuus	21
7.2	Pohdinta	22
8	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	23
9	Lopuksi	24
	Lähteet	26
	Liitteet	
	Liite 1. Tutkimustiedote	
	Liite 2. Verkkokyselylomake	

1 Johdanto

Digitaalinen teknologia on luonut uuden viestintämaailman. Älypuhelimet ja tablettitietokoneet mahdollistavat niin tuttujen kuin tuntemattomien viestimisen ympäri vuorokauden, eivätkä käyttäjät ole enää sidottuina pöytätietokoneisiin, lankapuhelimiin tai edes maantieteellisiin sijainteihin. (Medoff & Kaye 2016, 136.)

Koronaviruspandemian myötä digitaalisista viestintäpalveluista on tullut tutumpia Suomessa yhä useammalle, kun arki muuttui ja hallitus suositti, että työt ja opiskelut tehdään etänä. Epidemian edetessä huomattiin, että koronavirus on erityisen tappava ikäihmisille. Jo ennestään usein yksinäisyydestä kärsivät ikäihmiset saivat suosituksen pysyä sisätiloissa. Täytyy huomioida, että kaikki iäkkäät eivät pääse ulos itsenäisesti tavallissakaan oloissa, kun elämää voivat rajoittaa niin fyysiset kuin kognitiivisetkin esteet.

Ateria-, hyvinvointi- ja puhelinpalveluja seniorikeskuksiin, sairaaloihin ja hoivayksiköihin tuottava Palvelukeskus Helsinki kehitti yhdessä Arcturia Oy:n kanssa poikkeusoloihin kotihoidon etähoidossa olevien asiakkaiden omaisille videopuhelupalvelun. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan näiden omaisten kokemuksia uuden viestintävälineen käytöstä. Tutkimuksessa minua kiinnosti erityisesti videopuhelun vuorovaikutuksellisuuden ja läheisyyden kokemus. Tutkimus tarjoaa uusia näkökulmia videovälitteisen kommunikation mahdollisuuksiin ja haasteisiin.

Palvelukeskus Helsingin ja Arcturia Oy:n kehittämän videopuhelupalvelun nimi on omaisliittymä, jota käytän, kun puhun tutkimusaineistostani. Käytän videopuhelu-sanaa, kun puhun aiheesta ja siihen liittyvästä tutkimuksesta yleisesti. Kotihoidon videopuhelupalveluista puhuttaessa käytän myös sanoja etähoito, näköpuhelin ja kuvapuhelin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa Helsingin kotihoidon asiakkaiden omaisten kokemuksia uudenlaisen viestintävälineen eli videopuheluna toimivan omaisliittymän käytöstä. Työssä selvitettiin Palvelukeskus Helsingin omaisliittymän toimivuutta kotihoidon asiakkaiden omaisten näkökulmasta. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Palvelukeskus Helsingin kanssa.

Tutkimusaineisto koostui verkkokyselystä ja teemahaastattelusta. Kirjoitin myös tutkimuspäiväkirjaa, joka auttoi minua pohdintojen kirjaamisessa tähän työhön. Verkkokyselyssä oli kysymyksiä omaisliittymäpalvelun viestinnästä, palvelun teknisestä toimivuudesta sekä videopuheluiden vuorovaikutuskokemuksesta. Teemahaastattelussa syvennyttiin verkkokyselyn teemoihin. Kysyin millä perustein he valitsivat vastauksensa, ja mitä kukin kysymys tarkoitti heille. Samalla sain tiedonmurusia kotihoidon asiakkaista, mikä oli ensisijainen tutkimuskohteeni ennen koronapandemiaa.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja teoreettinen viitekehys

Alkuperäinen ajatukseni oli tutkia iäkkäiden, esimerkiksi yli 75-vuotiaiden kokemuksia Internetin ja digitaalisten välineiden käytöstä. Kevään 2020 koronatilanne kuitenkin johti siihen, että julkisen puolen sosiaali- ja terveysalan palvelut kuormittuivat enkä voinut mennä tutkimukseni kanssa iäkkäiden pariin. Palvelukeskus Helsinki ehdotti, että tutkisin uutta omaisliittymäpalvelua kotihoidossa olevien asiakkaiden omaisten näkökulmasta. Tartuin aiheeseen, koska se oli koronapandemian vuoksi ajankohtainen ja liittyi ihmisten väliseen kommunikointiin.

Omaisliittymä on kotihoidossa olevan asiakkaan etälaitteessa oleva videopuheluliittymä, jonka käyttö ei vaadi käyttäjältään tietoteknisiä taitoja. Asiakkailla käytettävä etälaitte on usein tablettitietokone, jonka asiakas saa käyttöönsä etähoidon kontakteja varten. Laitte avaa yhteyden automaattisesti eikä vaadi asiakkaalta edes laitteen koskettamista. Se on nykyään kaksisuuntainen yhteydenpitoväline, jota käytetään etähoidossa. Koronapandemian vuoksi yhteys mahdollistettiin myös omaisille, jotta he voivat soittaa videopuheluita kotihoidossa olevalle läheiselleen.

Teoreettinen tutkimusaineisto on koottu tuoreista tutkimus- ja lehtiartikkeleista, raporteista ja tilastotiedoista. Videopuheluita on aiemmin tutkittu muun muassa työelämän tiimityön ja kaukosuhteiden kautta. Lähdin liikkeelle syventymällä videopuhelun historiaan niin käsitteenä kuin tutkimuksen kohteena. Etsin videopuheluista tietoa eri hakusanoilla, joita kokeilin erilaisissa hakupalveluissa, mm. Metropolian MetCat Finna, Theseus, Google Scholar ja Pub Med. Hakusanoina käytin mm. online communication, video communication, video conference, video-mediated communication, Skype.

Aloitin tutkimustyön teoriaa lukemalla maaliskuussa 2020, mutta varsinaisesti oman tutkimustyön kimppuun pääsin vasta syyskuussa 2020. Tämä johtui siitä, että sain vastauksia omaisliittymän käyttäjille suunnattuun kyselyyn viiveellä. Tutkimushaastattelut tehtiin syyskuun lopussa ja lokakuun alussa puhelimitse.

Esittelen aluksi työhöni liittyviä käsitteitä. Käyn läpi digitalisaatiota ja koronapandemian sosiaalisia vaikutuksia iäkkäiden näkökulmasta. Siitä siirryn videopuhelinten ja videopuheluiden historiaan ja tutkimusnäkökulmiin sekä lopuksi oman aineistoni tuloksiin, johtopäätöksiin ja pohdintaan.

Kun jokin aihe kiinnostaa minua, tulen usein kahmineeksi liikaa tietoa, mikä on myös yksi aloittelevan tutkijan kompastuskivistä. Aloittelevalle tutkijalle on usein ominaista halukkuus käsitellä kaikkia tutkimuksen edetessä eteen tulevia mielenkiintoisia asioita. Tähän liittyy hajanaisuuden riski. (Kiviniemi 2015, 77.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat:

- Minkälaisia haasteita ja mahdollisuuksia omaisliittymän videopuheluyhteys tarjosi omaisille ja kotihoidon asiakkaille?
- Millainen vuorovaikutuskokemus omaisliittymän kautta välittyi ja miten se erosi tavallisesta puhelusta tai tapaamisesta?

2.1 Digitalisaatio ja ikäihmiset

Valtiovarainministeriön mukaan digitalisaatio on toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia ja palveluiden sähköistämistä. Määritelmässään Valtiovarainministeriö korostaa julkisten digipalveluiden käyttäjälähtöisyyttä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on sitoutunut Valtiovarainministeriön määritelmään muotoillessaan oman hallintoalansa digitalisaatiolinjaukset. (STM, 2016). Yksi STM:n digitalisaatio-ohjelman linjaus on tehdä digitaaliset ratkaisut esteettömiksi, helppokäyttöisiksi ja erityisryhmillekin sopiviksi. Digitaaliset palvelut ovat saatavilla, vaikka kansalaisella ei olisi omia digitaalisia välineitä tai verkkoyhteyksiä. (STM, 2016.)

Yhteiskuntia muokkaavat erilaiset megatrendit, kuten digitalisaatio ja väestön ikääntyminen. (Pirhonen, Lolich, Tuominen, Jolanki & Timonen 2020). Suomessa väestön ikääntyminen etenee voimakkaasti muihin Euroopan maihin verrattuna. 85-vuotiaiden ja sitä

vanhempien osuus Suomen väestöstä ennustetaan olevan 3,8 % vuonna 2030 ja 6,7 % vuonna 2060. (Pirhonen ym.)

Digitalisaatio nähdään potentiaalisena ja kustannustehokkaana ratkaisuna väestön ikääntymisestä johtuviin, kasvaviin hoito- ja eläkekustannuksiin. Digitaaliseen tekniikkaan liittyy lupaus julkisten palveluiden tehokkaammasta järjestämisestä. Vuonna 2017 10 % Helsingissä julkisen sektorin kotihoidosta tehtiin etäyhteyden välityksellä (Pirhonen ym. 2020).

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 75–89-vuotiaista 60 % ei ollut käyttänyt Internetiä koskaan (Tilastokeskus 2018). Vuonna 2019 Internetin käyttö tässä ikäryhmässä oli kasvanut prosenttiyksikön verran eli 41 % 75–89-vuotiaista suomalaisista käytti Internetiä (Tilastokeskus 2019). Esimerkiksi Leikas tuo esille, että osa ikääntyneistä on jäänyt tai jätetty sivuun digitaalisesta kehityksestä. Heitä ja tietoyhteiskuntaa erottava digitaalinen kuilu voi johtaa teknologiseen syrjäytymiseen ja kokonaisten ihmisryhmien jäämiseen palvelujen ulkopuolelle. Tätä voidaan ehkäistä tiedolla, tiedottamisella, esteettömyydellä ja eri ryhmien huomioinnilla teknologioiden suunnittelussa. Nordlundin mukaan digitaalisten palveluiden kokeilumahdollisuudet edistäisivät ikäihmiselle itselleen sopivien teknologioiden käyttöönottoa. (Sihvo, Jauhiainen & Hämäläinen 2017.)

Aleksi Määttä pro gradussa puhutaan sosiaalisesta teknologiasta ikäihmisiä koskevassa digitalisaatioympäristössä. Erityisesti terveydenhuoltoalalla digitaalinen murros on vasta alkutekijöissä. Yksi tulevaisuuden ennustus on verkossa tapahtuvat palvelut, joissa teknologia ja ennaltaehkäisy nousevat tärkeimmiksi teemoiksi (Määttä 2018, 19).

2.2 Koronaviruspandemian sosiaaliset vaikutukset ikäihmisiin

Jo ennen koronavirusta iäkkäiden kokemaan yksinäisyyteen on etsitty erilaisia keinoja. Esimerkiksi Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan videopuhelut helpottavat iäkkäiden kokemaa sosiaalista eristäytyneisyyden tunnetta (Atabakhsh & Todd 2020).

Tutkijatohtori Jari Pirhosen työryhmän tekemä tutkimus keräsi eläkkeellä olevien ihmisten näkemyksiä heidän yhteiskunnallisesta asemastaan (Pirhonen, Seppänen, Pietilä, Tuominen & Jylhä 2020). Alkuvuodesta 2019 kerätty tutkimusaineisto antoi lohduttoman kuvan iäkkäiden yhteiskunnallisen aseman kokemuksesta jo ennen koronapandemiaa. Osa eläkeläisistä kuvaili olevansa sosiaalisesti kuolleita. Sosiaalisella kuolemalla tarkoitetaan ihmisten liukumista sosiaalisen vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Selkeä esimerkki

on vakavasti muistisairas vanhus, jota ei usein muisteta kohdata yksilöllisesti, kun hänen ajatellaan olevan jo kommunikaation ulottumattomissa. (Pirhonen ym. 2020).

Oman sosiaalisen kuoleman nähtiin siis tapahtuvan joskus tulevaisuudessa, mutta väestöryhmänä ikäihmiset nähtiin jo sosiaalisesti kuolleina. Yhteiskunta nähtiin nuorempien ehdoilla toimivana systeeminä, jossa vanhat jäävät päätöksenteon ulkopuolelle (Pirhonen ym. 2020). Pirhosta haastateltiin Ylen uutisartikkelissa kesäkuussa 2020 ja hän arvioi, että tutkimuksen tulokset olisivat vielä lohduttomampia, jos aineisto olisi kerätty koronapandemian aikana (Koskinen, 2020).

Kun fyysinen vierailu iäkkään läheisen luona ei koronapandemian vuoksi ollut suositeltua, täytyi keksiä muita keinoja yhteydenpitoon. Esimerkiksi hoivakodit kehittivät erilaisia ratkaisuja asukkaiden ja läheisten turvallisille tapaamisille. (Hämäläinen & Hiilloskorpi 2020.) Ikäihmisiä tavattiin esimerkiksi ulkotiloissa turvaetäisyydeltä kasvomaskien kanssa tai rakennettiin jopa erillisiä tapaamiskontteja (Parkkinen & Sjöblom 2020). Teknologia ja digitaaliset palvelut tarjoavat myös monipuolisia sovelluksia yhteydenpitoon ja tapaamiseen etänä.

3 Videopuhelin ja videopuhelu käsitteenä

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteisen KÄKÄTE (Käyttäjälle kätevä teknologia) -projektin julkaiseman ikäteknologiasanaston (2014) mukaan videopuhelu on sosiaalista vuorovaikutusta helpottava laite tai palvelu, joka kuuluu osaksi hyvinvointiteknologiaa. (Forsberg, Intosalmi, Nordlund & Suhonen 2014, 13). Sanastossa videopuhelin ja kuvapuhelin määritellään puhelimeksi tai sitä vastaavaksi laitteeksi, joka äänen lisäksi välittää myös videokuvaa (Forsberg ym. 2014). Videopuhelu tarkoittaa siis viestintävälinettä, jossa äänen mukana on myös elävä kuva eli video.

Videopuhelu- tai videoneuvottelu-sanojen sijaan voidaan puhua myös videopuhelualustoista tulevilla termeillä kuten esimerkiksi FaceTime, Teams-puhelu tai Zoom-neuvottelu. Iäkkäiden parissa videopuhelua voidaan kutsua esimerkiksi kuva- tai näköpuheluksi. Termi tulee käytössä olevasta etälaitteesta, joka on usein tablettitietokone. Tätä laitetta iäkkäät nimittävät kuvapuhelimeksi (Äyväri 2014).

3.1 Videopuhelinten ja -puheluiden historiaa

Yksi tunnetuimmista puhelimen keksijöistä, skotlantilainen tohtori Alexander Graham Bell uskoi videopuhelun fyysisiin mahdollisuuksiin jo vuonna 1891. Hän jatkoi myöhemmin, vuonna 1924 The New York Timesille ennustustaan sanoen: "Tulee päivä, jolloin puhelimesta oleva mies voi nähdä kaukaisen henkilön, jolle hän puhuu." (Andberg 2008.)

Sami Andbergin (2008) mukaan kokeellisia videopuhelinasennuksia ja onnistuneita puheluita tehtiin jo 1920-luvun loppupuolella. Tiedot vievät vuoden 1927 Yhdysvaltoihin, jossa varhaiset kuvanlähettimet perustuivat mm. Ernest Hummelin luomaan teknologiaan. Yhdysvaltojen varhaisessa testissä vuonna 1927 heidän silloinen kauppaministerinsä Herbert Hoover puhui yleisölle New Yorkissa Washingtonista; vaikka ääniosuus oli kaksisuuntainen, video-osa oli yksisuuntainen, mutta vain New Yorkin osavaltiot näkivät Hooverin. (Andberg 2008.)

1960–1980-luvuilla eri yritykset yrittivät tehdä videopuhelimista kaupallisia menestyksiä, mutta hidat, tilaa vievä ja kallis teknologia estivät videopuhelinten kansansuosion. Esimerkiksi 1970-luvulla erään yhtiön tarjoama kuukausiliittymä kotitalouksille maksoi nykyrahassa noin 750 euroa, johon sisältyi puoli tuntia videokuva-aikaa. (Sani 2015.)

Web-kamera keksittiin vuonna 1995 Cambridgen yliopistolla. Yliopiston työntekijät asensivat mustavalkoisen web-kameran kuvaamaan kahvihuoneen kahvipannua, jota seuraamalla he pystyivät arvioimaan, onko kahvihuoneessa kahvia tarjolla vai ei. (Ryan 2010, 116.) Tämän jälkeen yleistyivät esimerkiksi kelikamerat, valvontakamerat ja muut passiiviset, yhtä aluetta jatkuvasti kuvaavat kamerat, joiden avulla ei kommunikoitu, vaan seurattiin yhtä aluetta.

Videopuhelut yleistyivät 2000-luvun alussa digitaalisen teknologian ja välineiden kehittyessä. Parikymmentä vuotta sitten pöytätietokoneisiin ostettiin web-kamerat, joiden avulla oli mahdollista kommunikoida videon välityksellä. Tuolloin kommunikointia kutsuttiin yleisesti videochatiksi. Lopulta kehitys mahdollisti videoyhteyden yhä pienemmissä ja mukana kulkevissa laitteissa. Kamerat kiinnittyivät osaksi puhelimia ja kannettavia tietokoneita, eikä kameraa tarvinnut ostaa laitteeseen erikseen.

Nyt erilaisiin sosiaalisiin verkostoihin lähetetään enemmän kuvia päivässä kuin 1990-luvulla kuvattiin vuodessa. Kuvan ja puhelimen liitto onnistui vasta, kun syntyi sukupolvi, joka haluaa näyttää itsensä joka hetki. (Sani 2015.)

3.2 Videopuhelupalvelut Suomessa ja vanhuspalveluissa 2010–2020

Videopuhelupalveluja on kehitetty 10 vuoden aikana Suomessa niin julkishallinnon kuin yritystenkin käyttöön. Myös kansainväliset yritykset tarjoavat videopuhelupalveluita. Ilmaisia videopuhelupalveluita ovat mm. Skype, Zoom, Discord, Googlen HangOuts ja Applen FaceTime. Myös Facebookin, Instagramin ja WhatsAppin kautta on mahdollista soittaa ilmaisia videopuheluita.

Videopuhelupalveluita suunnitellaan erityisesti työelämän neuvottelutarpeisiin, mutta ne ovat jalkautuneet osittain myös asiakaskäyttöön kotihoidon puolelle. Kotimaisia videopuhelupalveluita tarjoavat esimerkiksi Videra, VideoVisit ja Arctic Connect.

Taarin ja Mannisen (2014, 10) tutkimuksen mukaan kuvapuheluteknologioita vanhuspalveluihin on kehitetty varsin erilaisista lähtökohdista. Suunnittelun lähtökohtina ovat olleet niin sosiaaliset kuin hoidolliset tarpeet. Start-up-kokeiluina alkaneet palvelut ovat osittain jääneet heikon ostovoiman jalkoihin. Esimerkiksi vuonna 2014 Taarin ja Mannisen tutkimuksessa tarkastelussa ollut Pieni piiri Oy:n kuvapuheluyritys on Kauppalehden yrityrekisterin mukaan lopettanut toimintansa (Kauppalehti 2020).

3.3 Palvelukeskus Helsingin etähoito ja videopuhelupalvelut

Palvelukeskus Helsingin etähoitopalvelu aloitti toimintansa Helsingin kaupungin kotihoidossa keväällä 2014. Palvelukeskus Helsingin etähoito on kuva- ja äänivälitteistä hoivapalvelua kotihoidon asiakkaan ja Palvelukeskuksessa toimivan etähoitajan välillä. (Vaarala 2016, 14.)

Vuonna 2018 Helsingin kotihoidossa etähoitoa tehtiin n. 10 % kaikista kotikäynneistä (Pirhonen ym. 2020). Palvelukeskus Helsingin erityissuunnittelija Markitta Karvisen mukaan tällä hetkellä Helsingin kotihoidon etähoidossa on 1040 asiakasta. Asiakkaisiin ollaan yhteydessä etälaitteiden kautta päivittäin yli 1100 kertaa. Etälaitteen kautta toteutetaan asiakkaan hoitosuunnitelman mukaan määritellyjä toimenpiteitä. Esimerkiksi valvotaan lääkkeidenottoa, tarkistetaan asiakkaan vointi, muistutetaan ruokailusta tai lääkkeidenotosta. Etäkäynti korvaa kotihoidon työntekijän fyysisen käynnin.

Lisäksi on erilaisia sosiaalisia etäryhmiä, esimerkiksi ruokaryhmä, jossa useampi asiakas lounastaa yhtä aikaa. Etälaitteiden välityksellä ohjataan jumpparyhmiä ja liikkumis-sopimuksen mukaisia yksilöjumppia, tai asiakas voi osallistua fysioterapeutin pitämään etäkuntoutukseen. Etäryhmät ja yksilökohtainen etähoito olivat käytössä jo ennen koronapandemiaa. (Karvinen 2020.)

4 Videopuhelututkimuksen näkökulmia

Työelämään liittyvissä videopuhelututkimuksissa puhutaan usein videoneuvotteluista ja aihetta on käsitelty esimerkiksi sosiaalisen läsnäolon teorialla. Tutkimuskohteina ovat olleet esimerkiksi erilaiset työyhteisöt projekteineen. Työryhmien yhteistyötä ja projektien tuloksia on tutkittu vertailemalla videoneuvotteluja ja kasvokkain tapahtuvia tapaamisia.

Esimerkiksi Eeva Kaarnen puheviestinnän pro gradussa (2017) tutkittiin kokeneiden videoneuvottelijoiden käsityksiä videoneuvotteluista, joita pohjattiin sosiaalisen läsnäolon teoriaan (Theory of Social Presence):

Sosiaalinen läsnäolo teknologiavälitteisessä viestinnässä voidaan määritellä Bioccan, Harmsin & Greggin (2001) mukaan psykologiseksi tunteeksi siitä, että on yhdessä toisen kanssa teknologiavälitteisessä ympäristössä. ---

Sosiaalinen läsnäolo rakentuu 1) yhdessäolosta eli ollaan tietoisia toisesta 2) psykologisesta osallistumisesta eli huomion suuntaaminen yhteiseen asiaan, empatiasta, yhteisymmärryksestä sekä 3) sitoutumisesta käytöksen tasolla eli tehdään yhteistyö, autetaan toista ja ollaan riippuvaisia toisesta.

Lombard & Ditton (1997) määrittelevät läsnäoloa mm. illuusioksi viestintävälineen häviämisestä. Läsnäolon kokemus on voimakkaampi silloin, kun teknologian käyttäjä ei kohdistu huomiotaan ensisijaisesti käyttämäänsä teknologiaan. Tekniset ongelmat heikentävät täten läsnäolon kokemusta. (Kaarne 2017, 14).

Yhden mielenkiintoisen näkökulman videopuheluiden katsekontaktiin ja kehollisiin tunteuksiin antaa psykologi Laura Pönkäsen artikkeli Lähikuva-julkaisussa vuodelta 2018. Pönkänen tuo esille, että digitaalinen maailma on myös paikka ja tila. Esimerkiksi jos elämänpiiri on kaventunut eikä ulkona liikkuminen ole mahdollista, digitaalinen kohtaaminen tarjoaa kohtaamiselle ajan, tilan ja mahdollisuuden. Lisäksi Pönkänen tuo ilmi ajatuksen siitä, että olisi hyvä tutkia miten teknologiaa käytetään toisten ymmärtämiseen, sen sijaan, että ajatellaan että vain käytetty teknologia itsessään tuottaa hyviä tai huonoja vaikutuksia ihmisten sosiaalisuudelle. (Pönkänen 2018).

Skyping the family -raportti vuodelta 2019 kartoittaa videopuhelututkimuksen historiaa eri näkökulmista. Videopuheluita on tutkittu antropologisesta näkökulmasta esimerkiksi Madianoun ja Millerin toimesta. He ovat verranneet videopuhelua perinteiseen kirjeen kirjoittamiseen sosiaalisessa ympäristössä, jossa perheenjäsenet ovat eläneet kaukana toisistaan. Heidän mukaansa videopuhelu on visuaalinen viestintäväline, jossa tärkeämmäksi sisällöksi voi tulla oman läheisen ulkomuodon tunnistaminen kuin kirjeitse kerrotut ajatukset. (Harper, Watson & Licoppe 2019, 5.) Haastatteluaineistoni tukee tätä hypoteesia. Omaisille oli tärkeää nähdä kotihoidon asiakas, sillä pelkkä puhelu tai viesti eivät kerro tarpeeksi informaatiota läheisen tilasta.

Näkeminen ja nähdyksi tuleminen ovat keskeisiä sosiaalisessa kanssakäymisessä (Harper ym. 2019, 9). Toisaalta on uutta, että kommunikoinnin yhteydessä ihminen näkee myös oman peilikuvansa. Tämä voi aiheuttaa joillekin ihmisille epävarmuutta. Voi olla vaikea keskittyä keskusteluun, jos tarkkailee itseään kamerasta. (Harper ym. 2019, 39.)

4.1 Videopuhelun haasteet ja mahdollisuudet

Aiemmissa ikäihmisiä koskevissa videopuhelututkimuksissa videopuheluiden haasteina ovat olleet erilaiset tekniset ongelmat. Varsinkin verkkoyhteydet ovat katkeilleet, mikä ei ole innostanut käyttäjiä jatkamaan videopuheluiden käyttöä. Verkkoyhteydet kuitenkin kehittyvät koko ajan, ja piakkoin käyttöön tuleva 5G-yhteys voi mahdollistaa videopuheluiden arkipäiväistymisen.

Videopuhelut voivat aiheuttaa myös väsymystä. Videopuheluista aiheutuva väsymys on käännetty suomeksi parissa verkkoartikkelissa Zoom-uupumukseksi (engl. Zoom fatigue) (Helsingin Sanomat; MTV Uutiset, 2020). Psykoterapeutti Emilia Kujala kirjoitti aiheesta Ylen verkkosivuille kolumnin, jossa hän selvitti asiaa sosiaalipsykologian näkökulmasta. Videopuheluissa sanaton viestintä, kuten kehonkieli, eleet, ilmeet ja äännähdykset jäävät puuttumaan ainakin työpalavereissa, kun ihmiset laittavat mikrofonit kiinni yhden ihmisen puhuessa kerrallaan. Kun ihmiset eivät jaa vuorovaikutustilanteessa samaa fyysistä ympäristöä, eivätkä pysty lukemaan toistensa mikroilmeitä tai kuulemaan muiden äännähdyksiä, syntyy eräänlainen sosiaalisen hämmennyksen kammio (Kujala 2020.) Tätä omituista tunnetta ei välttämättä synny vapaa-ajan videopuheluissa, kuten omaisten ja kotihoidon asiakkaiden välillä, kun molempien mikrofonit ovat koko keskustelun ajan avoinna.

Videopuheluun osallistuminen vaatii enemmän keskittymistä kuin kasvokkain tapahtuva keskustelu. Videopuhelun aikana ihmisen energiaa kuluu enemmän nonverbaalisten viestien tulkitsemiseen. Ristiriitainen olo syntyy siitä vaikutuksesta, että mielemme ovat yhteyksissä toisiinsa, mutta kehomme eivät. (Jiang 2020.)

Videopuhelu mahdollistaa kotihoidossa olevien ihmisten yhteydenpidon läheisiinsä fyysisen etäisyyden tai poikkeusolojen vuoksi. Videoyhteyden avulla iäkäs voi päästä osaksi ympäristöä, johon hän ei fyysisesti pääse. Etälaitteiden videoyhteyttä on käytetty esimerkiksi Tänään kotona -hankkeessa, jossa iäkkäät kotihoidon asiakkaat pääsivät videoyhteyden avulla opastetulle kierrokselle museoon (Helsingin Sanomat 2019). Samanlaista videoyhteyttä on käytetty myös kouluissa. Esimerkiksi Kilpisjärven koululaiset ovat päässeet videon kautta vierailemaan Kansallismuseossa (Korhonen 2018).

5 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmiksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen sekä kvantitatiivisen tutkimuksen, jolla kerättiin määrällisiä havaintoja. Verkkokyselyssä yhdistyivät molemmat tutkimusmenetelmät. Verkkokyselyn etuja tutkijan näkökulmasta ovat nopeus ja vastausten helppo prosessointi. Verkkokysely saattaa silti rajata vastaajista pois niitä henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää Internetiä tai ihmisiä, joiden tietotekniset taidot ovat heikommat. Tutkimukseni kohdistui kotihoidon asiakkaiden omaisiin, joista tiesin ennalta vain sen, että heillä oli käytössään sähköpostiosoite ja mahdollisesti älypuhelin tai tablettitietokone, jolla he voivat soittaa videopuhelua. Otin silti tutkimuksessani huomioon sen, että kaikki omaiset eivät välttämättä käytä Internetiä tai älylaitteita säännöllisesti. Verkkokyselyn lisäksi tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu, jonka suunnittelin verkkokyselyn pohjalta.

Pohdin välillä, onko verkkokyselyni liian raskas ja aikaa vievä vastaajille. Ratkaisin tilanteen niin, että tein avoimista kysymyksistä vapaaehtoisia, mutta määrällisistä kysymyksistä pakollisia. Kyselyn vastaaja sai siis itse päättää, minkä verran hän jaksaa kirjoittaa ja kuvailla tilannettaan, mutta tärkeintä oli saada määrällisistä vastauksista edes pieni aavistus käyttäjien tunnelmista palvelua kohtaan. Määrällisiä havaintoja

kerättiin myös sen takia, että Palvelukeskus Helsinki voisi jatkaa omaisliittymän käyttäjien tyytyväisyyden mittaamista.

Tein kyselylomakkeen valinnat hyvin optimistisena ajatellen, että saisin määrällisiä havaintoja ainakin 20–30 kappaletta. Lopullinen saalis oli 5 vastausta. Ajattelin, että omaiset tarttuisivat palveluun innokkaammin, mutta oletukseni oli väärä. Etälaitteita on Helsingin alueella kotihoidossa käytössä 1040 kappaletta. Tästä päätelin, että omaisliittymän käyttäjiksi ilmoittautuisi enemmän omaisia.

Lokakuussa 2020 omaisliittymätilejä oli avattu 19 kappaletta 15 eri käyttäjälle. Muutamalla käyttäjällä on siis useampi tili. Esimerkiksi yksi haastateltava kertoi, että hänen ulkomailla asuvalle sisarukselleen on avattu omaisliittymä.

5.1 Verkkokysely

Verkkokyselyn kysymysten pohdintaan ja järjestykseen kului aikaa pari viikkoa. Metropolian verkkokyselyjärjestelmä oli hiukan kömpelö ja oikeiden toimintojen etsimiseen kului aikaa. Omaisille suunnattu tutkimustiedote ja verkkokysely muotoiltiin uudelleen yhteistyössä Palvelukeskus Helsingin ja opinnäytetyöohjaajan kanssa noin kolme kertaa.

Verkkokysely julkaistiin toukokuussa 2020, ja linkki kyselyyn lähetettiin Palvelukeskus Helsingin kautta omaisliittymän käyttäjille. Touko-heinäkuussa 2020 ei tullut ainuttakaan vastausta. Syksyn saapuessa ja parin muistutusviestin jälkeen vastauksia alkoi tulla, ja lopulta sain viisi vastausta.

5.2 Teemahaastattelu

Alun perin suunnittelin, että teen teemahaastattelut kesä-heinäkuussa, mutta verkkokyselyn vastausaikaa täytyi siirtää elokuun loppuun saakka vähäisten vastausmäärien vuoksi. Haastattelut tehtiin syyskuun lopussa ja lokakuun alussa. En ehtinyt suunnittelemaan teemahaastattelua tarpeeksi pitkään, sillä oli kiire saada haastattelut tehtyä ja analysoitua.

Haastatteluiden alussa kävimme tutkimusaiheeni läpi korostaen sitä, että vastauksia raportoidaan työssä niin, ettei niistä käy ilmi yksilöllisiä henkilötietoja. Ensimmäiseksi ky-

syin, millä tavoin he olivat yhteydessä kotihoidon asiakkaaseen ennen koronapandemiaa. Sitten kävimme haastateltavien kanssa läpi verkkokyselyn kysymyksiä, erityisesti väittämiä, joihin he olivat vastanneet Likert-asteikolla.

Asenteita mitataan usein Rensis Likertin (1932) kehittämällä asteikolla, joka järjestää vastaajat "samanmielisyyden" määrän mukaan. Likert-asteikon vastausvaihtoehdot ovat 'täysin samaa mieltä', 'jokseenkin samaa mieltä', 'jokseenkin eri mieltä', 'täysin erimieltä' (Paaso 2007). Lisäksi yksi vastausvaihtoehto verkkokyselyssäni oli 'ei samaa eikä eri mieltä'. Verkkokyselyssä olleita Likert-väittämiä oli helppo syventää haastattelussa, kun kysyi, että mistä arvelet, että tämä asia tai tunne johtuu.

6 Tulokset

6.1 Verkkokyselyn tulokset ja analysointi

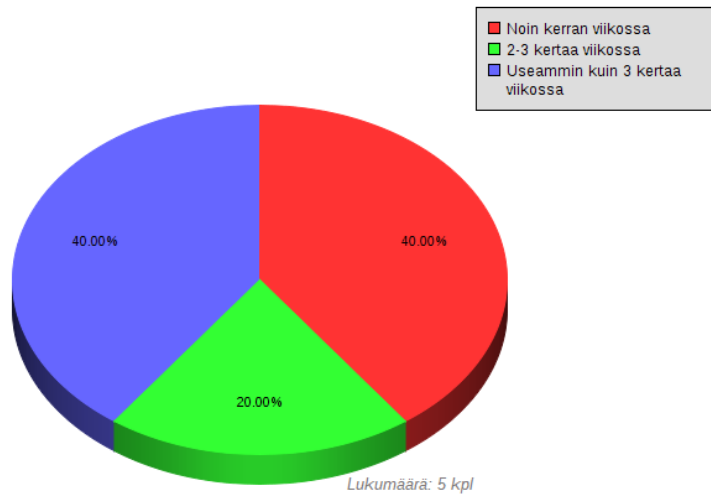
Kirjoitin verkkokyselylomakkeen alkuun ohjeeksi, että kyselyyn olisi hyvä vastata, kun omaisliittymä on ollut käytössä vähintään yhden viikon verran. Lisäksi kerroin, kuinka kauan kyselyn täyttäminen tulee kestämään. Aika-arvio oli puhdas arvaus, sillä kyselylomaketta ei testattu. Minulla ei ollut tietoa vastaajien tietoteknisistä taidoista, joten en halunnut luvata liian lyhyttä vastausaikaa. Kyselylomaketta ei teknisistä syistä voinut lukea kokonaan etukäteen, mikä on saattanut vaikuttaa vastaajien osallistumishalukkuuteen. Verkkokyselystä ei voi tehdä tilastollisia yleispäätelmiä, sillä otos on niin pieni (n = 5).

Vastaajien keski-ikä oli 60 vuotta. Vastaajista 3 oli naisia ja 2 miehiä.

Verkkokysely jakautui viiteen eri osioon: Omaisliittymän käyttö, Internet ja digitaaliset välineet, Viestintä ennen omaisliittymää ja sen jälkeen, Vuorovaikutus videopuhelussa ja Taustatiedot. Kyselyn ensimmäinen osio "Omaisliittymän käyttö" alkoi määrällisillä kysymyksillä, jossa vastaajat arvioivat, kuinka usein he käyttivät omaisliittymää (Kuvio 1.) ja kauanko puhelut keskimäärin kestivät (Kuvio 2.).

1. Kuinka monta kertaa viikossa käytätte omaisliittymää?
Omaisliittymän käyttö

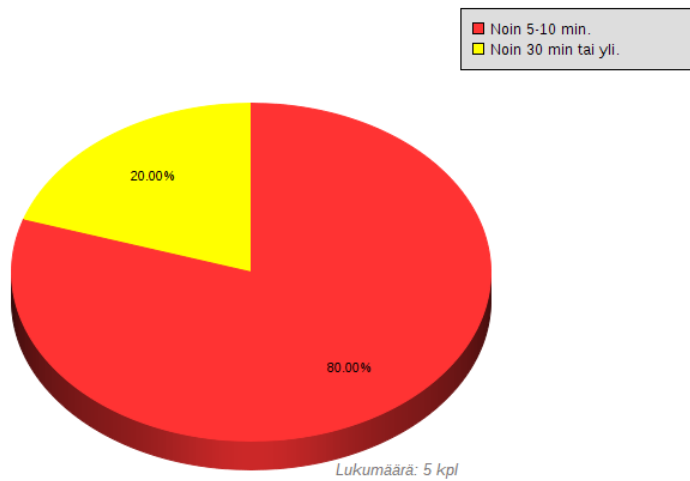
Vastausten suhteellinen jakauma



Omaisliittymän käyttö viikossa.

2. Kuinka kauan puhelu yleensä kestää?
Puhelun kesto

Vastausten suhteellinen jakauma



Puhelun kesto.

Omaisliittymällä soitettiin kotihoidon asiakkaalle vaihtelevin määrin ja puheluiden kestot olivat yleisimmin 5–10 minuuttia. Yksi vastaaja arvioi puheluiden kestoksi noin puoli tuntia tai yli.

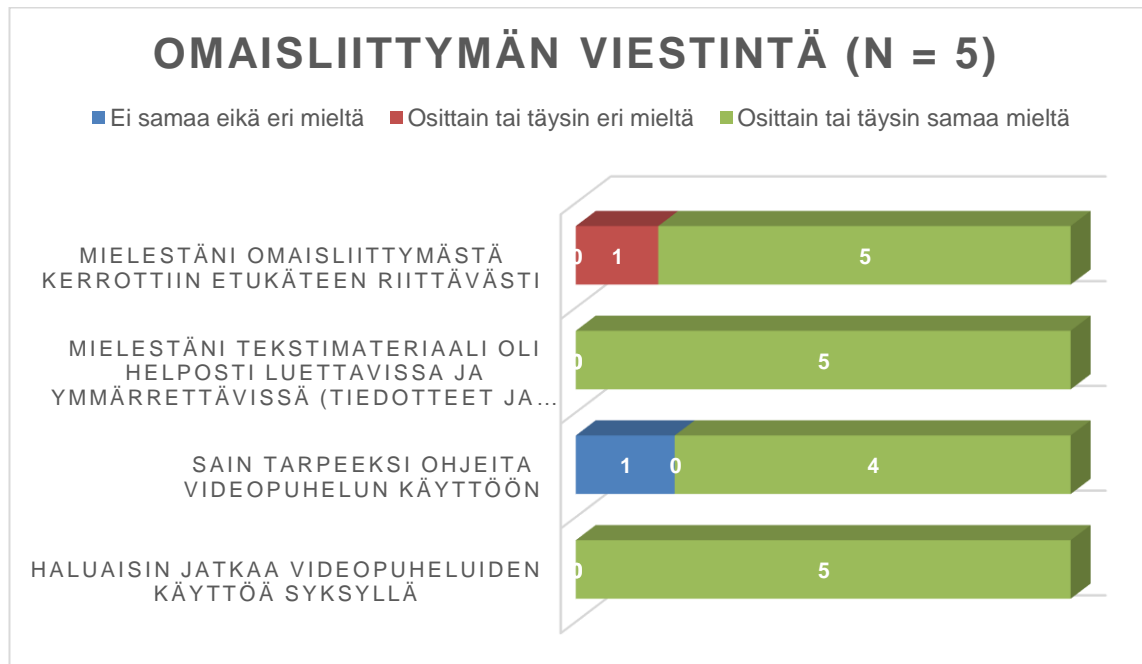
Tämän jälkeen kysyttiin, oliko omaisliittymän käyttäjillä aiempaa kokemusta videopuheluista. Neljällä viidestä oli aikaisempaa kokemusta, teemahaastattelujen mukaan työelämän kautta, mutta yhdelle vastaajista videopuhelu oli aivan uusi kokemus.

Neljäs kysymys oli monivalintainen ja käsitteli omaisliittymän käyttöön liittyviä haasteita. Listassa oli ehdolla etenkin erilaisia teknisiä haasteita, mutta myös arkielämään liittyviä haasteita. Lisäksi avoimena jatkokysymyksenä oli, että saivatko he apua, jos jotain haasteita ilmeni. Palvelukeskus Helsingiltä arvioitiin, että puheluja voi tulla päällekkäin etähoitajien kanssa, joten asiakkaan ja omaisen olisi hyvä sopia soittamisaikataulut etukäteen. Tästä syystä lisäsin haasteisiin myös aikataulujen sopimisen. Yksi ennako-oletukseni oli myös se, että suurin osa käyttäjistä on uuden edessä eikä heillä välttämättä ole kokemusta tietoteknisistä laitteista. Siksi yhtenä haasteena ehdotetaan epävarmuutta laitteen kanssa.

Kun uusia digitaalisia palveluja otetaan käyttöön, on tiedossa usein myös ongelmia. Aiempien videopuhelututkimusten perusteella oletin, että omaisliittymän käytössä törmätään varsinkin teknisiin haasteisiin. Hieman yllättäen käyttäjät eivät kohdanneet teknisiä ongelmia juuri lainkaan. Parilla vastaajalla oli ollut aluksi vaikeuksia saada yhteys kotihoidon asiakkaaseen, mutta ongelma ratkaistiin nopeasti. Kyseessä oli tietotekninen virhe, jonka vuoksi kaupungin palomuurit eivät päästäneet käyttäjiä läpi. Myös avoimissa vastauksissa vastaajia oli yllättänyt omaisliittymän toimivuus ja helppous. Kenties yleinen mielipide varsinkin julkisen puolen digitaalisista palveluista on monilla kovin kielteinen, joten helppous ja toimivuus yllättivät.

Toinen verkkokyselyn osio oli nimeltään ”Internet ja digitaalisten välineiden käyttö”. Siinä kysyttiin, kuinka usein omaisliittymän käyttäjät käyttävät Internetiä ja mitä välineitä heillä on käytössään. Kaikki vastaajat kertoivat käyttävänsä Internetiä päivittäin, ja heillä kaikilla oli käytössään älypuhelin ja kannettava tietokone. Lisäksi osalla vastaajista oli myös tablettitietokone ja pöytätietokone. Tämän osion viimeinen kysymys oli, kasvoiko kiinnostus digitaalisia välineitä kohtaan omaisliittymän myötä. Vastausvaihtoehtoina oli kyllä, ei ja en osaa sanoa. Neljä vastasi, etteivät he osaa sanoa, ja vain yksi vastasi kyllä. Kysymys oli ehkä liian abstrakti, joten siihen oli vaikea vastata.

Kolmas verkkokyselyn osio koski omaisliittymän viestintää. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Omaisliittymän viestintään liittyviä väittämiä.

Pääosin käyttäjät olivat hyvin tyytyväisiä omaisliittymän viestintään. Ainoastaan yksi vastaaja koki, että viestintä omaisliittymästä oli riittämätöntä. Teemahaastattelussa vastaaja kertoi, että hän koki epävarmuutta siitä, olisiko hän saanut tietoa omaisliittymästä lainkaan, ellei olisi itse aktiivisesti kysellyt sen mahdollisuutta. Vastaaja oli tottunut käyttämään videopuheluita työssään, joten hän arveli, että kotihoidolla on jo valmiiksi olemassa helppo järjestelmä, johon liittyä. Omaisliittymän valmisteluun kului kuitenkin aikaa noin pari kuukautta koronapandemian alkamisen jälkeen. Jokainen vastaaja halusi jatkaa videopuheluiden eli omaisliittymän käyttöä.

Neljäs osio käsitteli videopuheluiden vuorovaikutuskokemusta. Aluksi vastattiin Likertasteikolla viiteen eri väittämään (Kuvio 4.), jonka jälkeen sai halutessaan vastata kahdeksaan avoimeen kysymykseen.



Kuvio 4. Väittämät videopuheluiden vuorovaikutuskokemuksesta

Kaikki vastaajat kokivat, että videopuhelut tuntuivat läheisiltä etäisyydestä huolimatta. Teemahaastatteluissa kysyin, mistä vastaajat arvelevat läheisydentunteen johtuvan. Kaikki kolme vastaajaa yhdistivät videopuhelussa syntyvän läheisydentunteen näkemiseen. Kun tavallisen puhelun kuulemisen lisäksi vielä näemmekin meille läheisen ihmisen, se tuntuu läheisemmältä. Verkkokyselyn vastaajilla oli videopuhelun jälkeen hyvä olo, ja he kaikki suosittelivat videopuhelua yhteydenpitoon.

6.2 Verkkokyselyn avoimet vastaukset

Verkkokyselyssä oli avoimia kysymyksiä yhdeksän kappaletta. Avoimiin kysymyksiin ei ollut pakollista vastata, mutta sain kaikkiin yhdeksään kysymykseen yli kaksi vastausta. Vastausten pituus vaihteli yhdestä tai parista sanasta yhteen lauseeseen.

Yleisin syy omaisliittymän käytölle oli odotetusti koronapandemia, jonka vuoksi omaisliittymä myös kehitettiin. Kaksi vastaajaa ilmoitti ottaneensa palvelun käyttöön, koska sitä tarjottiin ja se oli mahdollista. Vastaajilla ei ollut juurikaan odotuksia palvelua kohtaan, mutta heitä oli yllättänyt palvelun toimivuus sekä kotihoidon asiakkaan innostus palvelua kohtaan. Kaksi vastaajista nimesi videopuhelun ja normaalin vierailun eroavaisuuksiksi läheisyyden puutteen ja yksi vastaaja mainitsi lyhyemmän keston. Yksi vastaaja kertoi keskustelewansa videopuhelun kautta enemmän kotihoidossa olevan läheisensä

kanssa, kun vieraillessa keskitytään syömiseen tai muuhun. Tätä hypoteesia testattiin myös verkkokyselyn vuorovaikutusta kysyvissä väittämissä (kuvio 4.). Siinä toinen väite oli ”Keskityin videopuhelun aikana enemmän keskusteluun kuin normaalisti tavattaessa”, johon kolme vastaajaa viidestä kertoi olevansa osittain tai täysin samaa mieltä väittäjästä.

Videopuhelu mahdollisti keskustelun lisäksi myös asioiden näyttämisen ja yhdessä tekemisen. Avoimissa vastauksissa vastaajat kertoivat, että he näyttivät videon välityksellä kotihoidon asiakkaalle muun muassa maisemavalokuvia matkoiltaan, lastensa todistuksia, pihapiiriä ja kukkia. Yksi vastaaja kertoi, että he lukivat yhdessä videopuhelun välityksellä.

Viimeinen avoin kysymys oli ”Millä tavalla omaisliittymä vaikutti elämääsi?”. Omaisten vastaukset tähän kysymykseen antoivat jo pienen vihjeen siitä, mikä tämän tutkimuksen teemaksi nousee. Vastaukset liittyivät näkemisen tärkeyteen ja turvallisuuden tunteeseen. Kaksi vastaajaa koki omaisliittymän vaikuttaneen heidän elämäänsä positiivisesti ja helpottavasti. Omaisliittymä antoi mahdollisuuden nähdä missä kunnossa kotihoidon asiakas on. Omaisliittymän vaikutukseksi sanoitettiin turvallisuuden tunne. Tätä teemaa tarkastellaan yksityiskohtaisemmin luvuissa 6.3. Teemahaastattelun tulokset ja 6.4. Omaisliittymän teemoittelua.

6.3 Teemahaastattelun tulokset ja analysointi

Kaikki kolme haastateltavaa olivat aikuisia, työelämässä olevia henkilöitä. Yksi haastateltava oli nainen ja kaksi haastateltavaa miehiä. Kotihoidon asiakas oli kaikilla haastateltavilla oma, iäkäs äiti. Kaksi haastateltavaa asuivat lähellä äitiään ja vierailivat äitiensä luona myös korona-aikana, turvavälit huomioiden. Yksi haastateltava asui 400 kilometrin päässä äidistään, joten hän vieraili vain kerran kuussa, mutta koronapandemian aikana ei kertaakaan. Ennen korona-aikaa haastateltavat olivat olleet yhteyksissä äitiinsä tavallisin puheluin sekä käymällä paikan päällä viikoittain tai kuukausittain maantieteellisen sijainnin mukaan.

Haastateltavien äideillä eli kotihoidon asiakkailla oli etähoitoon tarkoitettu tablettitietokone kotona jo ennen korona-aikaa, johon etähoitajat olivat soitelleet aiemmin. Näin olleen videopuhelut eivät tulleet kotihoidon asiakkaille täysin uutena kokemuksena. Erona oli vain se, että nyt he pystyivät juttelemaan omien läheistensä kanssa eivätkä laitteeseen soittaneet pelkästään etähoitajat.

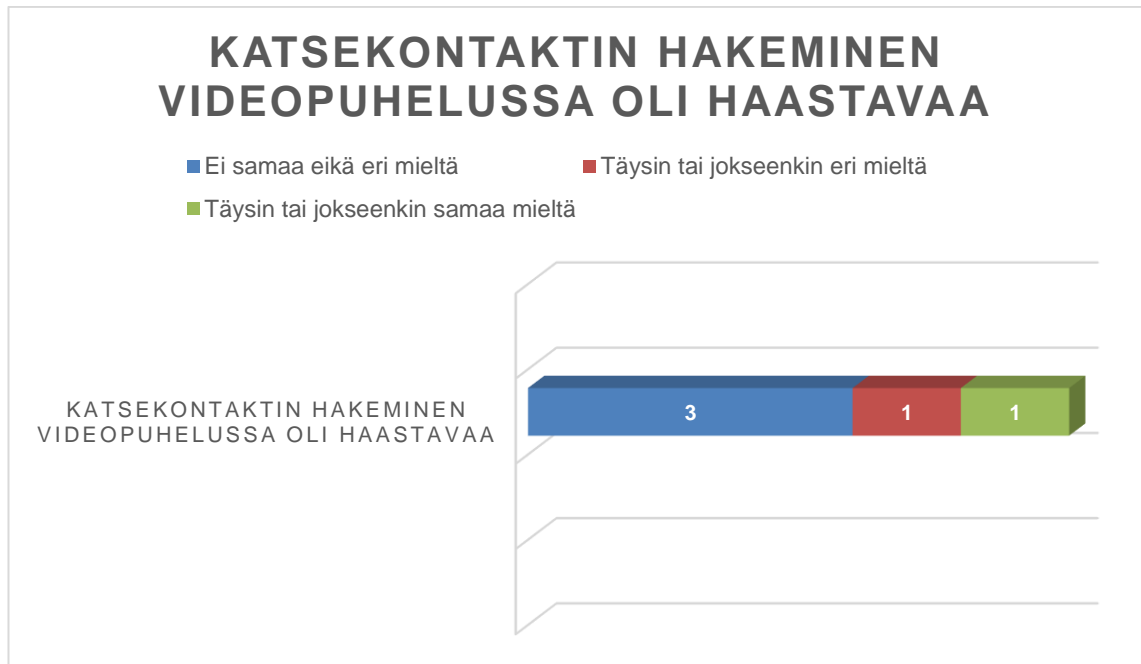
Etälaitteen puhelinyhteys on nykyään kaksisuuntainen eli kotihoidossa oleva asiakas pystyy soittamaan laitteen kautta etähoitajalle (Karvinen, Markitta 2020). Vaaralan tutkimuksessa (2016) kotihoidon asiakkaat olivat toivoneet, että he voisivat tarvittaessa hälyttää apua tai soittaa hoitajalle etälaitteella, jos mieltä painaa jokin huoli. Helsingin kotihoidon asiakkaiden mielipiteet on siis otettu huomioon. Omaisliittymässä yhteys on kuitenkin toistaiseksi yksisuuntainen, mitä haastateltavani omaiset pitivät hyvänä asiana. Vastauksista kävi ilmi, että jos kotihoidon asiakas kaipasi juttuseuraa, hän soitti tavallisen puhelun omaiselle ja pyysi häntä soittamaan ”näköpuhelun” omaisliittymän kautta.

Palvelukeskus Helsinki ja minä arvelimme etukäteen, että videopuhelun soittaminen ei välttämättä ole spontaani tapahtuma vaan sovittu, erityinen asia. Teemahaastattelun mukaan vastaajat soittelivat kuitenkin melko spontaanisti eikä soittamisaiakatauluja tehty. Yleisimmin soiteltiin illalla töiden jälkeen. Yksi haastateltavista kertoi, että hänellä on äitinsä kanssa säännöllinen iltapuhelu.

Me soitellaan iltasella sen takii, koska mä oon töissä, niin se on samalla hänelle semmonen hyvän yön soitto, että hän voi sitten levollisin mielin käydä nukkumaan.

Eniten ei samaa eikä eri mieltä -vastauksia tuli väittämään ”Katsekontaktin hakeminen videopuhelussa oli haastavaa” (Kuvio 5.). Kolme vastaajista (n= 5) ei ollut väitteestä eri eikä samaa mieltä. Olisin voinut muotoilla kysymyksen tarkemmin tai antaa tilaa myös avoimelle vastaukselle. Ajattelin, että arvo 3 (ei samaa eikä eri mieltä) viittaa vaihtelevuuteen ja tarkoittaa hieman samaa kuin ”silloin tällöin se oli vaikeaa.”

Teemahaastattelusta kävi ilmi, että katsekontaktikysymys (Kuvio 5.) koettiin eri tavoin. Kaksi vastaajaa ajatteli tätä kysymystä teknisestä ja toiminnallisesta näkökulmasta. Väliällä iäkkään piti neuvoa omaista vaihtamaan asentoa tai kuvakulmaa ja väliällä heikko kuvanlaatu heikensi katsekontaktin saamista. Yksi vastasi, että katsekontaktin hakemisen vaihtelevuuteen vaikutti iäkkään läheisen virkeystila. Oli siis päivästä kiinni, milloin katsekontakti onnistui ja kuinka kauan kotihoidossa oleva asiakas jaksoi katsoa etälaitteen kautta silmiin.



Kuvio 5. Katsekontaktin haasteet videopuhelussa.

Riitta Vaaralan tutkimuksessa (2016) kotihoidon asiakkaat (n = 12) arvioivat, että etähoi-
dossa yhteydenottoajat heittelivät ja tabletin ääressä odottelu sitoi heitä liikaa (Vaarala
2016, 50). Hänen tai minun tutkimuksestani ei kuitenkaan voi tehdä yleistäviä johtopää-
töksiä, vaan kyse on aina asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja toiveista. Omasta aineis-
tostani nousi esille se, että yhden vastaajan mukaan hänen äitinsä odotteli mieluummin
täsmälliseksi kokemaansa etäpuhelua kuin fyysistä käyntiä.

Se on ilmeisesti täsmällisempi yhteydenotto tässä virtuaaliympäristössä kuin se
kotihoidon käynti. Hän ainakin kyllästy odottelemaan sitä kotihoidon käyntiä, kun
sillä ei kuitenkaan ollut mitään akuuttia tarvetta eikä välitöntä hoivantarvetta siinä,
että hän koki, että ne käynnit oli osittain ainakin turhia.

6.4 Aineiston teemoittelua

Yhdistin aineiston teemoittelussa verkkokyselyn avoimia vastauksia ja teemahaastatte-
luiden vastauksia. Teemahaastatteluissa omaisliittymää kuvailtiin useimmiten kivaksi,
arvokkaaksi ja tärkeäksi palveluksi, jota käytettiin mielellään. Omaisliittymän käytön tee-
maksi nousi turvallisuuden tunne. Turvallisuuden tunne linkittyi vahvasti näkemiseen.
Omaisille tuli turvallinen olo siitä, että hän näkee, minkälaisessa kunnossa kotihoidon
asiakas on (Taulukko 1.). Vastaajien mukaan tavallisen puhelun pelkkä äänihavainto jät-
tää epävarmemman olon läheisen tilasta.

Taulukko 1. Turvallisuuden tunteeseen liittyviä lauseita omaisliittymästä.

Turvallisuuden tunne
Helppotti ja antoi mahdollisuuden nähdä, missä kunnossa äitini on.
Tavallisessa puhelussa jäisi epävarmemmaksi se että, mikä hänen vointinsa nyt olikaan.
Mulla on varmempi olo siitä, että mikä hänen vointinsa on.
Tuo turvallisuudentunnetta.

Teemahaastatteluissa omaisliittymän vuorovaikutuksesta puhuttiin usein näkemisen kautta. Näkemiseen liittyviä lauseita nousi kolmen haastattelun litterointimateriaalista 33 kappaletta. Osa lauseista on esillä Taulukossa 2. Haastatteluaineisto litteroituna oli viisitoista (15) A4-arkkia Arial-fontilla koossa 11 ja rivivälillä 1,5. Näkemisestä tehdyt havainnot liittyvät olennaisesti videopuhelun toimintaympäristöön sekä tutkimusajankohtaan, joka tehtiin koronaviruspandemian aikana, jolloin ihmisten näkeminen vähentyi. läkkäät, etenkin kotihoidossa olevat asiakkaat voivat kärsiä sosiaalisten kontaktien puutteesta ilman poikkeusolojakin.

Taulukko 2. Näkemiseen liittyviä lauseita omaisliittymästä.

Näkeminen
Häntä ilahduttaa se näkeminen.
Äitiki on kokenu tän tosi kivana, että me nähdään toisiamme.
Nää on ollu äidille tosi merkityksellisiä, että hän näkee meitä.
Vanhalle ihmiselle on aika tärkeitä nähdä ihminen.
Mä nään hänet, mä nään, että minkälainen tilanne hänellä minäkin päivänä on.
Uskoisin, että vanukset mielellään näkevät kuka soittaa.

Haastateltavat löysivät omaisliittymän videopuheluyhteydestä luovan käytön, kuvallisuuden ja sanattoman viestinnän mahdollisuudet. Omaisliittymää hyödynnettiin näyttämällä eri ihmisiä, esineitä ja maisemia. Teoriaosiossa kävi ilmi, että työelämän palaverissa sanaton viestintä jää usein uupumaan. Tähän vaikuttaa olennaisesti palaverien osallistujamäärä. Mitä enemmän ihmisiä on etävideoyhteydessä, sitä enemmän se aiheuttaa hämmennystä. Hämmennys liittyy epätietoisuuteen siitä, kenen vuoro on puhua, kun ihmiset eivät saa vihjeitä toisten ilmeistä, eleistä ja kehonkielestä. Puheenvuorokin voi tuntua oudolta, kun puhuukin yksin, kuulematta toisten läsnäoloa.

Kahdenkeskisissä videopuheluissa mikrofoni ja videoyhteys voidaan pitää yhtä aikaa päällä. Henkilökohtaisissa videopuheluissa lienee myös sosiaalisesti sallitumpaa tarkkailla toisen ilmeitä ja eleitä syvällisemmin. Ihminen poimii vihjeitä toisten ihmisten eleistä ja ilmeistä tiedostamattaankin.

Taulukko 3. Luovaan käyttöön ja viestintään liittyviä lauseita omaisliittymästä.

Luova käyttö ja viestintä
Saa kuvallisesti puhella ja nähdä vähän ympäristöjä tarvittaessa.
Kyllä ne kuvat just kertoo enemmän.
Siinä välittyy kuitenkin sitten semmosta sanallisesti viestimätöntä.
Siinä voi välittää paljon enemmän informaatiota kuvalla kuin pelkästään puheella.

7 Tulosten tarkastelu ja pohdinta

7.1 Luotettavuus

Työn tutkimuskysymys jätettiin alussa laajaksi, koska oli vaikea ennustaa etukäteen, mitkä asiat verkkokyselyssä ja teemahaastatteluissa erityisesti nousevat pinnalle. Yllättävää oli, että teknisiä haasteita oli niin vähän. Vastaajien puheista nousi esille myös jokaisen ihmisen yksilöllinen elämäntilanne, johon omaisliittymä kuitenkin sopi.

Haastattelun idea perustuu siihen, että haluttaessa tietoa ihmisten elämästä, on toisinaan viisasta kysyä asioita ihmisiltä itseltään (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Haastattelin kolmea eri omaisliittymän käyttäjää, jotka kertoivat myös kotihoidon asiakkaan käsityksiä omaisliittymästä. En voi olla varma, kokeeko kotihoidon asiakas asiat juuri niin kuin omainen kertoo. Kyseessä on kuitenkin perhesuhde, josta voidaan olettaa, että omainen tuntee ja tunnistaa läheisensä tunteet ja olotilat. Silti haastattelusakin on ongelmansa – etenkin, jos haastatteluihin suhtaudutaan realistisesti olettaen, että ihmiset kertovat asioista niin kuin ne todella ovat, eikä muisteta huomioida esimerkiksi erilaisia haastattelijasta ja haastateltavasta aiheutuvia virhelähteitä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

7.2 Pohdinta

Tutkimuksen aikana olen kamppailut eettisten ja moraalisten kysymysten äärellä, vaikka aihe on äkkiseltään ajateltuna melko viaton. Tutkin ihmisten vuorovaikutusta ja viestintää, joka tapahtuu uudella välineellä poikkeusaikana. Kyse on kuitenkin perhesuhteista ja vastaajieni perusteella lapsi-vanhempisuhteesta, johon liittyy monenlaisia tunteita. Huomasin, että minua ujostutti kysyä tunteisiin liittyviä kysymyksiä. Taustalla oli jonkinlainen ”mikä oikeus minulla on kysyä näitä asioita ja viedä ihmisten aikaa?” -ajatus. Ihmiset olivat suostuneet haastatteluun, mutta silti epäröin.

Haastattelu on vuorovaikutustilanne ja huomasin usein ”auttavani” haastateltavaa. Oli vaikeaa pysyä neutraalina kysymysrobotina. Kerroin itse esimerkkejä, vaikka tarkoituksena oli antaa haastateltavalle tilaa ajatella ja kuvailla. Välillä huomasin, että kun hiljainen vain kuuntelemaan, niin hiljaisuus saikin haastateltavan kertomaan enemmän.

Olisi ollut hyvä päättää tarkemmin etukäteen jokin tunne tai teema, jota tutkia videopuheluiden yhteydessä. Valitsin vuorovaikutuksen, mutta en saanut haastatteluissa jättää särkymään haluamallani tavalla. Puhelut olivat kohteliaita, eivät täysin avoimia. Jos olisin tavannut haastateltavat kasvotusten, olisin voinut päästä syvemmälle. Kun työskentelin toimittajana ja dokumentaristina, minun oli helppo saada ihmisiin yhteys kasvotusten tavattaessa. Puhelimessa ei yllä samalle tasolle ja taajuudelle. Emme käyttäneet videota haastatteluiden yhteydessä, mikä olisi voinut luoda syvemmän kontaktin. Ajattelin, että puhuminen on helpompaa ilman kuvaa.

Teemahaastattelun suunnitteluun ei jäänyt tarpeeksi aikaa, jonka vuoksi huomaan muutamia tekemiäni virheitä näin jälkikäteen. Yhdeltä haastateltavalta unohdin kysyä yhden kysymyksen, jonka esitin kahdelle muulle. Olisi kannattanut analysoida verkkokyselyn vastaukset ennen teemahaastatteluja, koska varsinkin avoimista vastauksista olisi voinut muodostaa tarkentavia kysymyksiä. Nyt kysyin tarkentavia kysymyksiä vain verkkokyselyssä olleista väittämistä. Minulla oli kiire saada aineisto kasaan. Ajattelin, että kun koko aineisto on kasassa, on myös analyysin tekeminen helpompaa. Huomasin, että verkkokyselyn analyysia tehdessäni mieleeni tuli uusia, syventäviä kysymyksiä.

Teemoittelun tekeminen oli todella haastavaa ja se jäi aivan opinnäytetyön palauttamisen viime metreille. Opinnäytetyön toimintaympäristö oli minulle melko vieras,

mikä vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Minulla ei ole kokemusta kotihoidosta tai sosiaali- ja terveysalalta. (Ikä)ihmiset kiinnostavat minua humanistisesta ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Alkuperäinen ideani oli tutkia yli 75-vuotiaiden kokemuksia digitaalisista palveluista. Koronapandemia kuitenkin tuhosi tämän idean ja minun oli oikeastaan pakko valita omaisliittymätutkimus, jotta valmistun.

8 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Haastateltavani omaiset kokivat, että omaisliittymä on helppokäyttöinen viestintäväline, joka auttaa heitä tarkkailemaan iäkkään läheisen vointia ja pysymään heidän elämässään mukana. Omaisliittymän videopuhelu korvasi tavalliset puhelut, muttei fyysistä tapaamista. Omaisten mukaan osa kotihoidon asiakkaista koki, että omainen kävi videon välityksellä heidän luonaan. Yksi kotihoidon asiakas muisti paremmin videopuhelun aikana kerrotut ja sovitut asiat. Toinen kotihoidon asiakas kuuli paremmin omaisliittymän välityksellä kuin tavallisella puhelimella puhuttaessa.

Vastaajat arvioivat, että omaisliittymäpalvelu on erityisen tärkeä kotihoidon asiakkaille, joilta sosiaaliset kontaktit vähentyivät koronan myötä. Palvelun helppokäyttöisyys ja toimivuus yllätti omaiset. Palvelukeskus Helsingin ja Arcturia Oy:n kehittämästä omaisliittymästä voi olla valtakunnallista hyötyä, jos se on mahdollista ottaa käyttöön muissakin kunnissa. Käyttäjätutkimusta tarvitaan kuitenkin lisää, sillä tutkimukseni otos oli niin pieni. Otos antaa kuitenkin positiivisen kuvan omaisten kokemuksista.

Aineistosta nousi kokemuksia, joita olisi hyvä tutkia tarkemmin. Esimerkiksi erään haastateltavan vastauksista nousee kokemus siitä, että muistihäiriöinen henkilö muistaa paremmin videopuhelussa käyty keskustelut kuin tavallisella puhelulla hoidetut keskustelut. Voiko olla niin, että kuva auttaa muistihäiriöistä muistamaan paremmin käsitellyt asiat, eli videopuhelusta voisi olla merkittävää hyötyä muistihäiriöisen arjessa? Toinen merkittävä havainto oli se, että yhden haastateltavan mukaan hänen huonokuuloinen läheinen onnistui pysymään paremmin keskustelussa mukana videopuhelun kautta lukemalla sanoja huulilta.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan arvioida, että iäkkäiden parissa käytettävät digitaaliset palvelut ovat kehittyneet kymmenen vuoden aikana huomattavasti. Vaikuttaa

siltä, että iäkkäiden käytössä olevia digitaalisia laitteita ja palveluja on vihdoin suunniteltu palvelemaan juuri ikäihmisten tarpeita. Karvisen mukaan (2020) etähoidossa käytettävät tablettitietokoneet ja Internet-yhteydet ovat nykyään halvempia vuonna 2016 tehtyyn Vaaralan tutkimukseen verrattuna.

9 Lopuksi

Koronapandemia osoitti, että julkinen sektori on valmis panostamaan ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin poikkeusaikoina. Palvelukeskus Helsingin ja Arcturia Oy:n yhteistyö omaisliittymän avaamiselle kesti reilu kaksi kuukautta, jota voidaan pitää julkisen ja usein kovin byrokraattisen sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristössä menestyksellisenä. Omaisliittymä oli helppokäyttöinen ja toimiva videopuhelupalvelu, joka innosti ihmisiä käyttämään sitä säännöllisesti.

Omaisliittymälle ei kuitenkaan löytynyt kuin 15 käyttäjää. Pohdimme syitä tähän Palvelukeskus Helsingin erityissuunnittelija Markitta Karvisen kanssa. Yksi syy voi olla viestinnän vanhoissa rakenteissa, jotka näyttävät näin ulkopuolisin silmin hiukan monimutkaisilta. Viesti omaisliittymästä kulki esitteen muodossa kotihoidon ohjaajille, joiden tehtävänä oli kertoa aiheesta omissa tiimeissään oleville henkilöille ja näiden henkilöiden tuli kertoa omaisliittymästä etälaitetta käyttävän kotihoidon asiakkaalle ja omaisille. Olisi ollut hyvä suunnata viesti suoraan etälaitetta käyttävän iäkkään omaisille. En tiedä kuinka paljon erilaista viestintää kotihoito käy asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. En tunne kotihoidon järjestelmiä tarpeeksi hyvin.

Toinen syy voi olla kiire, joka on korostunut yhteiskunnassa kaikilla toimialoilla. Koronavirustilanne aiheutti paineita sosiaali- ja terveysalalle, etenkin kun virus osoittautui vaaralliseksi iäkkäille ja perussairauksista kärsiville. Viesti omaisliittymästä saattoi yksinkertaisesti unohtua, kun tehtiin hoidollisesti tärkeämpiä töitä. Ylhäältä alas putoava viesti saatetaan myös ohittaa, varsinkin jos työntekijät ovat jo valmiiksi kuormittuneita.

Digitalisaatiosta haetaan kuitenkin kustannustehokasta ratkaisua väestön ikääntymisestä johtuviin ja alati kasvaviin hoito- ja eläkekustannuksiin, kuten työn alussa kerroin. Yhteiskunnan tulisi pian ratkaista miten sote-alalle saadaan työvoimaa lisää ja kuinka

työntekijät saadaan sitoutettua uusiin toimintamalleihin. Tulevat digitaaliset mahdollisuudet voivat lisätä alalle kouluttautumisen houkuttelevuutta.

En ole itse sosiaali- ja terveysalalla, mutta olen työskennellyt ikäihmisille suunnattujen viestintäprojektien parissa. Ikäihmisiin liitetään monenlaisia ennakkoluuloja ja yksi ajatusharha lienee se, että iäkkään ei odoteta innostuvan uusista asioista, varsinkaan digitaalisista välineistä. Aineistosta kävi ilmi, että omaiset olivat yllättyneitä siitä, että kotihoivon asiakas oli niin innostunut ja ilahtunut videopuhelusta. Miksi emme tarjoaisi elämän loppupuolella oleville ihmisille enemmän yllätyksiä, jotka voivat parantaa heidän elämänlaatuaan?

Lähteet

Andberg, Sami, 2008. Video Conferencing in Distance Education, Department of Computer Science, University of Helsinki, December 5, 2008. Luettavissa <<https://old.andberg.net/sami/pub/VideoConferencing.pdf>> (10.10.2020).

Atabakhsh, Victoria & Todd, Joe, 2020. Video chats can ease social isolation for older adults during coronavirus pandemic. E-artikkeli, julkaistu 14.4.2020. Luettavissa <<https://theconversation.com/video-chats-can-ease-social-isolation-for-older-adults-during-coronavirus-pandemic-135890>> (20.4.2020).

Forsberg, Kristina, Intosalmi, Hennariikka, Nordlund, Marika & Suhonen, Sirpa, 2014. Ikkätekniologiasanasto. KÄKÄTE-projektin raportti 3/2014. Luettavissa https://www.vahvike.fi/sites/default/files/perussivu-pdf/ikateknologiaSanasto_netti.pdf (30.10.2020).

Hall, Elizabeth, 2020. Maintaining Relationships While Practicing Social Distancing. E-artikkeli, julkaistu 13.3.2020. Luettavissa <<https://www.psychologytoday.com/ca/blog/conscious-communication/202003/maintaining-relationships-while-practicing-social-distancing>> (20.4.2020).

Harper, Richard, Watson, Rod & Licoppe, Christian 2019. Skyping the Family. Interpersonal video communication and domestic life. E-julkaisu. Luettavissa <<https://www.jbe-platform.com/content/books/9789027262240#overview>> (22.4.2020).

Helsingin Sanomat, 2019. Helsingissä viedään taidetta kotihoidon asiakkaille suoraan kotiin. Pääkirjoitus. Luettavissa <https://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000006271903.html> (31.10.2020).

Helsingin Sanomat, 2020. Zoom on korvannut perinteisen kokouspöydän, johon on kietytynyt työpaikan nokkimisjärjestys. Miksi etäkokoukset uuvuttavat meidät? Luettavissa <https://www.hs.fi/talous/art-2000006531632.html> (28.10.2020).

Hämäläinen, Veli-Pekka, Hiilloskorpi, Henriikka 2020. Milloin uskaltaa taas? Asiantuntijat kertovat, mitä ajattelevat lähitöistä, sukujuhlista ja kättelystä Suomen koronavirustilanteessa. Ylen verkkouutinen. Luettavissa <https://yle.fi/uutiset/3-11393846> (30.10.2020).

Jiang, Manyu, 2020. The reason Zoom calls drain your energy. BBC:n verkkoartikkeli. Luettavissa <https://www.bbc.com/worklife/article/20200421-why-zoom-video-chats-are-so-exhausting> (31.1.2020).

Kaarne, Eeva, 2017. Kokeneiden videoneuvottelijoiden käsityksiä työelämän videoneuvotteluista. Pro Gradu. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/53712> (29.10.2020).

Karvinen, Markitta, 2020. Sähköpostihaastattelu. (5.11.2020).

Kiviniemi, Kari, 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. (19.10.2020).

Korhonen, Hanna, 2018. Opinto- ja kulttuuriministeriön järjestämän Unelmia ja digihommia -seminaarin esitys 27.8.2018. Luettavissa <https://minedu.fi/documents/1410845/9577129/Korhonen.pdf/8e38e2d3-4636-4d1c-87ff-367a840251e0/Korhonen.pdf> (31.10.2020).

Koskinen, Anu Leena, 2020. Moni vanhus kokee olevansa sosiaalisesti kuollut – tutkija: "Jos haastattelut tehtäisiin nyt, kuva voisi olla vielä lohduttomampi". Ylen e-artikkeli. Luettavissa <<https://yle.fi/uutiset/3-11423729>> (20.10.2020).

Medoff, Norman J. & Kaye, Barbara, 2016. Electronic Media: Then, Now, and Later. Taylor & Francis. Luettavissa <https://books.google.fi/books/about/Electronic_Media.html?id=OZmiDQAAQBAJ&redir_esc=y> (18.5.2020).

MTV Uutiset, 2020. Kärsitkö sinäkin Zoom-uupumuksesta? Tästä syystä videopuhelut viemät voimasi. MTV Uutisten verkkoartikkeli. Luettavissa <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/karsitko-sinakin-zoom-uupumuksesta-tasta-syysta-videopuhelut-vievat-voimat/7806348#gs.jiu9oi> (28.10.2020).

Määttä, Aleks, 2018. Sosiaalisen teknologian hyödyntäminen kotihoidossa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103635/1527768673.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (30.10.2020).

Teo, Alan R., Markwardt, Sheila & Ladson Hinton, 2019. Using Skype to Beat the Blues: Longitudinal Data from a National Representative Sample. E-julkaisu. Luettavissa <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1064748118305359?via%3Dihub>> (20.4.2020).

Paaso, Eija, 2007. Mittaaminen: Muuttajien ominaisuudet. KvantimOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Luettavissa <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html> (7.11.2020).

Parkkinen, Jaakko & Sjöblom, Petri, 2020. Hoivakoti avasi tapaamiskontin piristämään iäkkäiden korona-arkea – "Kyllä näki, että äiti oli liikuttunut ja iloinen". Ylen verkkouutinen. Luettavissa <https://yle.fi/uutiset/3-11333571> (30.10.2020).

Pirhonen, J.P.T. & Komulainen, Pasi, 2020. Tutkimus: ikäihmiset vaarassa luisua sosiaaliseen kuolemaan. E-artikkeli, julkaistu 29.6.2020. Luettavissa <<https://www.helsinki.fi/uutiset/hyvinvointiyhteiskunta/tutkimus-ikaihmiset-vaarassa-luisua-sosiaaliseen-kuolemaan>> (10.10.2020).

Pirhonen, J. P. T., Lolich, L., Tuominen, K., Jolanki, O., & Timonen, V. 2020. "These devices have not been made for older people's needs" – Older adults' perceptions of digital technologies in Finland and in Ireland. *Technology in Society*, 62. Luettavissa <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101287> (10.10.2020).

Pönkänen, Laura, 2018. Kasvot ja katse digiajan vuorovaikutuksessa: aivotutkimuksen näkökulmia mediakasvatukseen. Lähikuva – Audiovisuaalisen Kulttuurin Tieteellinen Julkaisu, 31(2), 50–57. Luettavissa <<https://journal.fi/lahikuva/article/view/75049>> (28.10.2020).

Ryan, Johnny 2010. A History of the Internet and the Digital Future, s.116. Lontoo. Reaktion Books. (20.8.2020).

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna, 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa < https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html>. (31.10.2020).

Sani, Ilari, 2015. Kuvapuhelimen historia: kehitettiin vuonna 1964, söi miljardeja ja ajoi suomalaisfirman konkurssiin. Mikrobitti-lehden verkkoartikkeli. Luettavissa <https://www.mikrobitti.fi/uutiset/kuvapuhelimen-historia-kehitettiin-vuonna-1964-soi-miljardeja-ja-ajoi-suomalaisfirman-konkurssiin/5cf839e8-9c10-38ca-87c1-329187f03979> (31.10.2020).

Sihvo, Päivi, Jauhiainen, Annikki & Hämäläinen, Susanne, 2017. Ikädigi edistää hyvinvointia. Karelia-ammattikorkeakoulun verkkojulkaisu. Luettavissa <<https://vanha.karelia.fi/ikanyt/2017/03/22/ikadigi/>> (20.10.2020).

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena – Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan digitalisaatiolinjaukset 2025. Verkkojulkaisu. Luettavissa <<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=37071767>> (30.10.2020).

Taari, Emma & Manninen, Liisa, 2014. Pieni piiri -kuvapuhelupalvelun käyttäjätutkimus. AMK-opinnäytetyö. Metropolia. Luettavissa <<https://www.theseus.fi/handle/10024/74442> > (12.5.2020).

Tilastokeskus, 2019. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö. Verkkojulkaisu. Suomalaisten internetin käyttö 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html (30.10.2020).

Vaarala, Riitta, 2016. Kotihoidon asiakkaiden kokemuksia ja kehittämistoiveita Palvelukeskus Helsingin etähoidosta. YAMK-opinnäytetyö, Metropolia. Luettavissa <<https://www.theseus.fi/handle/10024/118665>> (20.10.2020).

Valli, Raine & Aaltola, Juhani, 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Kirja. PS-kustannus. (20.8.2020).

Äyväri, Heikki, 2014. Kuvapuhelimet – opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuisista. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteishankkeen julkaisu. Luettavissa <https://www.vahvike.fi/sites/default/files/perussivu-pdf/KA-KATE_Kuvapuhelinopas.pdf> (10.10.2020)

Tutkimustiedote

Hyvä omaisliittymän käyttäjä!

Haluaisin sinun osallistuvan palvelua koskevaan kyselyyn sekä mahdollisuuksien mukaan puhelinhaastatteluun opinnäytetyötäni varten.

Opiskelen ylempää tutkintoa Metropoliasa viestinnästä ja opintoni ovat suuntautuneet digitaalisiin mediapalveluihin.

Opinnäytetyön työnimi: **Videovierailuja koronan aikaan: Kotihoidon asiakkaiden omaisten kokemuksia Palvelukeskus Helsingin tarjoamasta videopuhelupalvelusta**

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa Helsingin kotihoidon asiakkaiden omaisten kokemuksia uudenlaisen viestintävälineen, eli videopuheluna toimivan omaisliittymän käytöstä. Työssä selvitetään Palvelukeskus Helsingin videopuheluiden toimivuutta kotihoidon asiakkaiden omaisten näkökulmasta.

Tutkimusaineisto koostuu verkkokyselystä ja teemahaastattelusta. Verkkokyselyssä on kysymyksiä omaisliittymäpalvelun viestinnästä, palvelun teknisestä toimivuudesta sekä videopuheluiden vuorovaikutuskokemuksesta.

Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Palvelukeskus Helsingin kanssa.

Tutkimukseen kuuluu verkossa täytettävä lomake, sekä halutessanne puhelimitse tehtävä haastattelu. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit osallistua myös pelkästään verkkokyselyyn. Kyselyn lopussa on paikka, johon voit jättää yhteystietosi, jos sinua saa haastatella tutkimusta varten.

Jos osallistut puhelinhaastatteluun, sinulta kerätään nimi ja puhelinnumero. Näitä tietoja käsittelee ainoastaan tutkimuksen tekijä, eli Katja Kinnunen. Kyselyn ja haastatteluiden tulokset raportoidaan opinnäytetyössä. Tutkimustulokset julkaistaan nimettömänä ja siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi tutkimuksesta tunnistaa. Haastatteluaineisto yhteystietoineen hävitetään, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

Haastattelut toteutetaan puhelimitse kesä- ja heinäkuun aikana 2020. Verkkokysely on auki 31.7.2020 saakka. Saat linkin kyselyyn sähköpostitse kesäkuun puolella välissä.

Mikäli sinulla herää kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, voit missä vaiheessa tahansa ottaa yhteyttä lisätietojen merkeissä.

Ystävällisin terveisin,

Katja Kinnunen

Liite 2 - Verkkokysely omaisliittymän käyttäjille

Tähän verkkokyselyyn vastaamalla vahvistan, että olen lukenut tutkimustiedotteen ja ymmärrän, että kyselyssä kerättyä tietoa käytetään Katja Kinnusen Metropolian yamk-opinnäytetyössä ”**Videovierailuja koronan aikaan: Kotihoidon asiakkaiden omaisten kokemuksia Palvelukeskus Helsingin tarjoamasta videopuhelupalvelusta.**” (työnimi)

Mikäli sinun on mahdollista osallistua myös videopuhelua käsittelevään teemahaastatteluun, voit jättää yhteystietosi kyselyn loppuun.

Kyselyn ja haastatteluiden tulokset raportoidaan opinnäytetyössä. Tutkimustulokset julkaistaan nimettömänä ja siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi tunnistaa tutkimuksesta.

Vastaathan kyselyyn sen jälkeen, kun olet käyttänyt omaisliittymää vähintään viikon verran.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15-25 minuuttia.

Kaikkiin avoimiin kysymyksiin ei ole pakollista vastata.

Lämmin kiitos ajastasi!

Omaisliittymän käyttö

1. Kuinka monta kertaa viikossa käytätte omaisliittymää?

Noin kerran viikossa

2-3 kertaa viikossa

Useammin kuin 3 kertaa viikossa

2. Kuinka kauan puhelu yleensä kestää?

Noin 5-10 min.

Noin 15 min.

Noin 20-25 min.

Noin 30 min tai yli.

3. Oliko sinulla aikaisempaa kokemusta videopuheluista? (Esim. Skype, FaceTime?)

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

4. Minkälaisia haasteita palvelun käytössä on ollut? Voit valita useampia vaihtoehtoja.

Ääni kuuluu huonosti
Ääni kiertää ja/tai kaikuu
Yhteys pätkee
Kuva ei näy
Aikataulujen sopiminen
Oma epävarmuus laitteen kanssa
Ei haasteita
Jokin muu, mikä?

5. Tarvitsitko apua joissakin tilanteissa?

Kyllä ja sain apua
Kyllä, mutten saanut apua
En
Kyllä, mutta en pyytänyt apua

Internet ja digitaaliset välineet

6. Kuinka usein käytät Internetiä? (Esimerkiksi tietokoneella, tabletilaitteella tai älypuhelimella)

Päivittäin
Pari kertaa viikossa
Pari kertaa kuussa
Harvemmin

7. Mitä laitteita sinulla on käytössäsi?

Älypuhelin
Tablettitietokone
Kannettava tietokone
Pöytätietokone

8. Kasvoiko kiinnostuksesi digitaalisia viestintävälineitä kohtaan omaisliittymän myötä?

Kyllä
Ei
En osaa sanoa

Viestintä ennen omaisliittymää ja sen jälkeen

Tässä osiossa vastataan väitteisiin sekä annetaan palautetta omaisliittymästä.

Voit kertoa mielipiteesi asteikolla 1-5 sekä lopussa vastata avoimeen kysymykseen.

Arvo 1 tarkoittaa, että olet täysin eri mieltä väitteestä ja 5 että olet täysin samaa mieltä väitteestä.

- 1 täysin eri mieltä
- 2 jokseenkin eri mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 4 jokseenkin samaa mieltä
- 5 täysin samaa mieltä

Vastaa väitteisiin asteikolla 1-5.

1. Mielestäni omaisliittymästä kerrottiin etukäteen riittävästi.

Erittäin eri mieltä

Eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Samaa mieltä

Erittäin samaa mieltä

2. Mielestäni tekstimateriaali oli helposti luettavissa ja ymmärrettävissä.

(Tiedotteet ja lupa omaisliittymää varten)

Erittäin eri mieltä

Eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Samaa mieltä

Erittäin samaa mieltä

3. Sain tarpeeksi ohjeita videopuhelun käyttöön

Erittäin eri mieltä

Eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Samaa mieltä

Erittäin samaa mieltä

4. Haluaisin jatkaa videopuheluiden käyttöä syksyllä

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

5. Miten omaisliittymää voisi kehittää? (Avoin kysymys)

Vuorovaikutus videopuhelussa

Tässä osiossa tutkitaan videopuheluiden vuorovaikutusta. Vastaa alussa väitteisiin asteikolla 1-5.

Arvo 1 tarkoittaa, että olet täysin eri mieltä väitteestä ja 5 että olet täysin samaa mieltä väitteestä.

1 täysin eri mieltä

2 jokseenkin eri mieltä

3 ei samaa eikä eri mieltä

4 jokseenkin samaa mieltä

5 täysin samaa mieltä

Väitteiden jälkeen voit kirjoittaa kokemuksistasi tarkemmin, jos haluat. Suuret kiitokset!

Vastaa väitteisiin asteikoilla 1-5

1. Videopuhelu tuntui läheiseltä etäisyydestä huolimatta
2. Keskityin videopuhelun aikana enemmän keskusteluun kuin normaalisti tavattaessa
3. Katsekontaktin hakeminen videopuhelussa oli haastavaa
4. Videopuhelun jälkeen minulla oli hyvä olo
5. Voin suositella videopuhelua muillekin yhteydenpitoon

Avoimet kysymykset

1. Mikä sai sinut käyttämään omaisliittymää?
2. Minkälaiset odotukset sinulla oli videopuhelua kohtaan?
3. Mikä sinua yllätti videopuhelussa?
4. Millä tavalla videopuhelu erosi normaalista vierailusta?
5. Mitä teitte videopuhelun aikana? (Pelkästään juttelua, ehkä kahvittelua tai jotain muuta, mitä?)
6. Mikä omaisliittymän käytössä oli helpointa ja mikä vaikeinta?
7. Oletteko pystyneet muilla tavoin tapamaan ja olemaan yhteyksissä? Millä tavalla? (Esim. ulkona, ikkunan läpi tai parvekkeelta näkeminen, tavalliset puhelut)
8. Millä tavalla omaisliittymän käyttö vaikutti elämääsi?

Taustatiedot

Olen

Nainen

Mies

Muu

Suhteeni kotihoidon asiakkaaseen

Puoliso

Lapsi

Huoltaja

Ystävä

Vävy tai miniä

Jokin muu suhde, mikä?

Ikä vuosina _____

Kiitos ajastasi!

Kirjoita tähän halutessasi nimesi, puhelinnumerosi ja sähköpostiosoitteesi, jos sinua saa haastatella puhelimitse opinnäytetyötä varten:
