



# TARPEESTA RATKAISUKSI



Yhteiskehittämisen opas sosiaali- ja terveydenhuollossa

# Sisällys

Esipuhe.....	3
Mitä yhteiskehittäminen on?.....	4
Palvelujen yhteiskehittäminen.....	6
Asiakkaat yhteiskehittämisen keskiöön.....	7
Sote-ammattilaiset tarjoavat asiantuntijuuden.....	8
Yritykset innovatiivisina kehittämiskumppaneina.....	9
Yhteiskehittämisen prosessi.....	10
Yhteiskehittämisen orkestroiminen.....	12
Kehittämistarpeiden tunnistaminen, kuvaaminen ja arviointi.....	14
Yhteiskehittämisen kumppanuuksien rakentaminen.....	16
Ratkaisuvaihtoehtojen arviointi.....	18
Kokeilujen suunnittelu, toteutus ja arviointi.....	20
Yhteiskehittämällä parempia sosiaali- ja terveyspalveluja.....	22
Kokeilu 1: Multisensorinen aistihuone palvelutaloympäristöön.....	24
Kokeilu 2: Sydämen vajaatoimintapotilaan painon etäseuranta.....	25
Kokeilu 3: Muistisairaiden asukkaiden itsenäinen liikkuminen.....	26
Kokeilu 4: Mielipäiväkirja masennuksen ja mielialan yksilöllisen seurannan apuna.....	27
Kokeilu 5: Covid19-hengitystesti.....	28
Kokeilu 6: Sosiaalipäivystyksen työtehtävien tilastoinnin mobiilisovellus.....	29
Onko yhteiskehittäminen vaikuttavaa?.....	30

JULKAISIJA: Forum Virium Helsinki ja Laurea-ammattikorkeakoulu (2020) KIRJOITTAJAT: Sami Kauppinen, Elina Kesäniemi, Satu Luojus, Peeter Lange ja Niko Lönn YRITYSESIMERKKIEN KIRJOITTAJAT: Peeter Lange, Jarmo Pääkkönen ja Tiina Hult KANNEN KUVAT: Helsingin kaupungin mediapankki SUUNNITTELU JA TUOTANTO: Kubo Creative Agency YHTEYSTIEDOT: info@forumvirium.fi ISBN: 978-952-331-876-2 TEKSTI CC BY-SA 4.0

COHEWE-HANKKEEN TOTEUTTAJAT: Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Forum Virium Helsinki, Laurea-ammattikorkeakoulu, Oulun Yliopisto, Tampereen kaupunki, Oulun kaupunki ja Vantaan kaupunki.

## Esipuhe

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ovat viime aikoina haastaneet mittavat toimintaympäristön muutokset, kuten taloudelliset paineet ja palvelujärjestelmän käytön massiivinen kasvu, jonka odotetaan kiihtyvän väestön ikääntymisen vuoksi. Jatkuvasti niukkenevat resurssit pakottavat kaupungeja siirtymään raskaiden terveyspalvelujen tuottamisesta kohti laajasti hyvinvointia ja terveyttä tukevien sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoamiseen. Erityisesti digitaalitekniikalta odotetaan uusia mahdollisuuksia vastata sosiaali- ja terveydenhuollon haasteisiin ja parantaa palvelujen laatua ja kattavuutta. Kaupungeilla on harvoin resursseja itse kehittää uusia digitaalisia ratkaisuja, ja sen sijaan yhteistyö muiden julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden kanssa on noussut merkittävään asemaan julkisten palvelujen kehittämisessä. Tavoitteena on tarjota asiakkaille entistä laadukkaampia sosiaali- ja terveyspalveluja. Verkostomainen yhteiskehittäminen on kasvattanut maailmanlaajuisesti suosiotaan julkisten palvelujen suunnittelussa ja tuotannossa. Se tarjoaa myös varteenotettavan lähestymistavan ratkaista yhdessä monimutkaisia sosiaali- ja terveysjärjestelmän haasteita.

Tämä opas on tarkoitettu erityisesti kaupunkien päättäjille, kehittäjille sekä muille julkisen sektorin uudistajille. Opas avaa yhteiskehittämistä myös yrityksille, joita kiinnostaa yhteistyö julkisen

sektorin kanssa. Oppaassa käsitellään yhteiskehittämistä, sen hyötyjä eri toimijoille sekä tarjotaan käytännön kehittämistyön tueksi yhteiskehittämisen prosessimalli ja työkaluja. Lisäksi tarjotaan esimerkkejä, kuinka kaupunkien yhteistyöllä ja yhteisellä toimintatavalla voidaan tukea uusien innovatiivisten sote-palvelujen syntymistä.

Opas perustuu 6Aika Co-Created Health and Wellbeing -hankkeessa (CoHeWe) vuosien 2018-2020 aikana kertyneisiin kokemuksiin ja havaintoihin julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiskehittämisestä eri toimijoiden kanssa. Hankkeen tavoitteena oli edistää ja yhtenäistää julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarvelähtöistä kehittämistä Helsingissä, Vantaalla, Tampereella ja Oulussa sekä luoda edellytyksiä parempaan yritysyritysyritykseen. Julkaisua varten hankkeen yhteiskehittämisen tutkimuksesta vastannut osapuoli, Laurea-ammattikorkeakoulu, on haastatellut hankeyhteistyössä toimineiden yritysten edustajia, asiantuntijoita siihen osallistuneiden kaupunkien sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämissyksiköistä, Pirkanmaan sairaanhoitopiiristä, Oulun yliopistosta ja innovaatioyhtiö Forum Virium Helsingistä, sekä kokeiluihin osallistuneita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Yhteiskehittämisen mallia kehitettiin koko hankkeen ajan yritysyritysyritykseen kertyneiden kokemusten pohjalta ja yhteiskehittämiseen osallistui:

35

Yrityskokeilua

148

Yritystä osallistui yhteiskehitykseen

830

Sote-ammattilaista mukana kehittämässä palveluita

1490

Asiakasta kehittämässä ja testaamassa uusia palveluita



# Mitä yhteis-kehittäminen on?

**Y**hteiskehittäminen tuo kansalaiset, yritykset sekä kolmannen sektorin ja julkisen sektorin toimijat yhteen tunnistamaan ja ratkaisemaan palveluekosysteemiin sekä palveluihin liittyviä tarpeita ja ongelmia. Yhteiskehittäminen haastaa julkista sektoria nostamaan palvelujen käyttäjät eli asiakkaat keskiöön ja toteuttamaan aidosti monen toimijan yhteistyötä palveluiden kehittämiseksi. Yhteiskehittämisen on todettu muun muassa edistävän asiakaslähtöisiä, yksilöllisiä tarpeita huomioivia, sujuvia palveluprosesseja ja julkisen palvelun saatavuutta.

Yhteiskehittäminen on käsitteenä vielä monitulkintainen, ja sillä voidaan viitata erilaisiin asioihin tilanteesta riippuen. Usein julkisen sektorin kontekstissa tapahtuvalla yhteiskehittämisellä tarkoitetaan lähestymistapaa, jossa julkisten palvelujen määrittämiseen, kehittämiseen ja tuottamiseen osallistuvat sekä perinteiset palveluntuottajat (yritykset ja kolmas sektori) että asiakkaat erilaisissa rooleissa. Tarkemmin sitä voidaan kuvata lähestymistavaksi, jonka avulla kaksi

tai useampi julkinen ja yksityinen toimija yrittää ratkaista yhteisen ongelman tai tehtävän vaihtamalla ja jakamalla tietoja, resursseja, osaamista ja ideoita, jotka lisäävät arvon muodostumista julkisen sektorin kontekstissa ja laajemmin yhteiskunnassa.\* Käytännössä yhteiskehittäminen on kehittämistarpeiden tunnistamista ja tavoitteellista työskentelyä niiden ratkaisemiseksi yhdessä. Kaikki toimijat kulkevat kohti samaa suurempaa päämäärää, vaikka kukin lähestyy haastetta omasta näkökulmastaan ja hyötyy sen ratkaisemisesta eri tavoin.

Yhteiskehittämisen toteuttamista voidaan tarkastella vaiheittain etenevänä prosessina, joka tarjoaa välineitä tulokselliseen monen toimijan yhteistyöhön ja asiakaskeskeiseen palvelujen kehittämiseen. Yhteiskehittäminen edellyttää tasavertaista kohtaamista, sinnikkyyttä tutkia ja edetä kohti tuntematonta, tavoitteiden ja resursien oikeudenmukaista yhdistämistä, prosessin ohjaamista ja koordinoitua sekä aitoa asiakasympäristöä ratkaisun kehittämiseen.

## Tasavertainen kohtaaminen

Yhteiskehittäminen perustuu eri toimijoiden tasavertaiseen mahdollisuuteen osallistua, aitoon yhteistyöhön ja dialogiin. Se tarkoittaa sitä, että kaikki osallistujat sitoutuvat toimintaan, antavat ja saavat jotakin. Yhteiskehittämisessä organisaatioiden hierarkian määrittelemät valta-asetelmat siirretään sivuun, ja kaikilla on yhtäläinen oikeus osallistua ja tuoda äänensä kuuluville. Jotta tasavertainen osallistuminen on mahdollista, osallistujien pitää hahmottaa laajempi kokonaisuus, missä he ovat mukana ja miksi heidän panoksensa on tärkeä.

## Yhteiskehittämisen koordinointi

Yhteiskehittämisen ohjauksesta ja koordinoinnista vastaavaa tahoja kutsutaan usein orkestroijaksi. Orkestroija vastaa prosessin suunnittelusta, läpiviemisestä, tulosten raportoinnista sekä vuoropuhelusta sote-organisaation johdon kanssa. Orkestroija voi olla esimerkiksi sote-palvelujen hallinnon kehittämissyksikkö tai orkestrointi voidaan toteuttaa yhteistyössä ulkopuolisen toimijan kanssa.

## Tavoitteiden yhtenäistäminen ja resurssien yhdistäminen

Yhteiskehittäminen vaatii kykyä yhdistää tavoitteita ja resursseja tavalla, josta kaikki osapuolet hyötyvät. Jokaisella prosessiin osallistuvalla tulisi olla jotakin jaettavaa, oli kyse sitten työvoimasta, osaamisesta, tiedosta, ideoista, teknologiasta tai kehittämisympäristöstä. Sopivien toimijoiden saattaminen yhteen ja kaikkien toimijoiden sitoutuminen yhteiskehittämiseen ja sen yhteisiin tavoitteisiin ovat onnistumisen kannalta ratkaisevia tekijöitä.

## Suunnitteluratkaisun kehittäminen aidossa ympäristössä

Kaupungissa tai sairaanhoitopiirissä tyypillisesti paitsi tunnistetaan ja priorisoidaan asiakkailta nousevat kehittämistarpeet myös tarjotaan aito ympäristö asiakkaineen suunnitteluratkaisun yhteiskehittämistä ja testaamista varten. Kehittämisympäristö on autenttinen palveluympäristö, kuten vanhusten palvelutalo tai hyvinvointikeskuksen päivystysvastaanotto. Kehittämisympäristön johdon ja työntekijöiden motivaatio ja sitoutuneisuus on kehittämistyön kannalta tärkeää. Lisäksi on huomioitava, että taustatoimintojen ja prosessien uudistaminen on usein suurin haaste, joka helposti laajentaa pieneltä tuntuva kehityshanketta.

## Sinnikkyys tutkia ja edetä kohti tuntematonta

Yhteiskehittämisen tavoitteena on löytää ratkaisu julkisen sote-organisaation tunnistamaan palvelujärjestelmää koskevaan kehittämistarpeeseen. Tunnistetusta tarpeesta muodostetaan suunnitteluhaaste, johon yhteiskehittämisen hankkeeseen osallistuvat julkisen ja yksityisen sektorin toimijat ideoivat, kehittävät ja testaavat olemassa olevista poikkeavia lähestymistapoja ja suunnitteluratkaisuja. Nämä ovat yleensä uudenlaisia tuotteita palvelukonsepteja tai niiden prototyyppinä. Suunnitteluratkaisu on yhteiskehittämisen kohde, ja se muotoutuu yhteiskehittämisprosessin aikana, minkä takia yhteiskehittämiseen osallistuminen vaatii epävarmuuden sietokykyä. Mikäli suunnitteluhaasteeseen on jo olemassa ratkaisu, yhteiskehittämisen ei todennäköisesti ole tarvetta. Yhteiskehittämisen edellyttää sinnikkyyttä ja joustavuutta kaikilta osapuolilta, jotta prosessin alkuvaihetta leimaava epävarmuus lopputuloksesta ei lannista osallistujia.

\* Torfing, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward. *Administration & Society*, 51(5), 795-825.



# Palvelujen yhteiskehittäminen



Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiskehittäminen haastaa eri toimijat, kuten sote-palvelujen asiakkaat, ammattilaiset ja palveluntarjoajat sekä yritykset yhdessä määrittelemään ja ratkaisemaan sosiaali- ja terveyspalveluihin ja palvelujärjestelmään liittyviä ongelmia ja haasteita. Tässä kappaleessa tarkastellaan sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiskehittämistä sekä sen hyötyjä ja haasteita näiden eri toimijoiden näkökulmasta. Esitetyt kokemukset perustuvat CoHeWe-hankkeeseen osallistuneiden eri toimijoita edustavien henkilöiden haastatteluihin.

## Asiakkaat yhteiskehittämisen keskiöön

**A**siakkaiden rooli julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittäjinä on vahvistunut voimakkaasti viimeisen vuosikymmenen aikana. Taustalla voidaan nähdä laajempi julkisen sektorin roolia ja palvelualaa koskeva muutos, jossa palvelun käyttäjä nostetaan palvelujen suunnittelun ja kehittämisen keskiöön. Suomessa kehitystä on vauhdittanut myös vuoden 2015 kuntalain uudistus, jonka myötä lakiin on ensimmäistä kertaa kirjattu kuntalaisten oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Muutos näkyy myös asiakkaiden odotuksissa. Erityisesti sosiaali- ja terveyspalvelut nähdään tärkeänä, ja yhä useampi haluaa vaikuttaa niihin. Asiakkaat tuleekin ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen. Asiakkaat pystyvät parhaiten kertomaan, mitä arvoa tarjottu palvelu on heille tuottanut. He voivat tuottaa arvokasta tietoa siitä, miten palveluja voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Yhteiskehittäminen tarjoaa perinteisten kansalaisvaikuttamisen kanavien rinnalle uuden tavan osallistua ja vaikuttaa suoraan palveluihin ja toimintatapoihin, joilla on merkitystä ihmisten elämänlaatuun. Yhteiskehittämisessä asiakkaat ovat kokemusasiantuntijoita, jotka ideoivat ja testaavat kehitettäviä ratkaisuja omassa arjessaan. Yhteiskehittämisen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon muun muassa seuraavat asiakkaiden osallistumiseen liittyvät seikat:

*“Asiakkaat ovat kaiken tämän ydin. Ei ole juuri järkeä kehittää sellaista, mikä on vain ammattilaisesta hyvä, jos asiakkaat eivät koe sitä niin.”*

(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT SOTE-ALAN AMMATTILAINEN)

### 1. Miten ja mistä löydät sopivat osallistajat yhteiskehittämiseen?

Sosiaali- ja terveyspalveluita kehitettäessä yhteys asiakkaisiin avautuu usein luontevasti kehittämissympäristön ammattilaisten kautta eli siellä, missä palvelu tuotetaan. Kun asiakkaan kytkös kehitettävään asiaan on vahva, osallistuminen koetaan usein palkitsevana. Myös erilaiset yhdistykset ja asiakasraadit voivat olla hyviä väyliä tavoittaa kokemusasiantuntijoita, jos kehittämissympäristö ei ole vielä tarkasti tiedossa. On tärkeää tunnistaa, millaisia erilaisia asiakasryhmiä kehitettävään palveluun kytkeytyy, jotta saadaan mukaan monet erilaiset näkemykset palvelun tuottamasta arvosta.

### 2. Perustuuko asiakasymmärrys määrälliseen vai laadulliseen tietoon?

Asiakkaan kohtaaminen vaatii empaattista lähestymistapaa ja vuoropuhelua. Kyselyllä saadaan hankittua määrällistä tietoa nopeasti ja kustannustehokkaasti, mutta se ei aina edistä syvällisen ymmärryksen muodostumista asiakkaiden tarpeista ja kokemuksista. Yhdessä tekemiseen perustuvien, laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmien, kuten etnografisen haastattelu, osallistuva havainnointi ja luovat työpajat, on havaittu tukevan hyvin laajan asiakasymmärryksen muodostamista.

### 3. Mikä voi estää osallistumisen?

Yhteiskehittäminen tarjoaa mahdollisuuden ottaa kehittämiseen mukaan myös sellaiset erityisryhmät, jotka eivät esimerkiksi pysty kommunikoimaan sanallisesti tai kirjallisesti. Yhteiskehittämisen työpajoissa voidaan hyödyntää menetelmiä, jotka auttavat osallistujaa ilmaisemaan ajatuksiinsa rakentamalla konkreettisia ja kosketeltavia artefakteja.

### 4. Miten yhteiskehittämistä pitää viestiä?

Asiakkaiden näkökulmasta julkisten palveluiden kehittämisprosessit voivat tuntua pitkiltä. Yhteiskehittämisen vaiheet tulisi olla selvillä kaikille osallistujille, jotta he tietävät, missä vaiheessa ollaan menossa, miten prosessi etenee ja mikä on odotettu lopputulos.



## Sote-ammattilaiset tarjoavat asiantuntijuuden

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten rooli yhteiskehittämisen onnistumisessa on ratkaiseva. Asiakkaiden hoidon ja kuntoutuksen parissa työskentelevät sote-ammattilaiset ovat oman alansa ja kyseisen toimintaympäristön arjen prosessien asiantuntijoita. Usein ammattilaiset ovat myös kehitettävien ratkaisujen loppukäyttäjät ja siten niiden ensisijaisia hyötyjä asiakkaiden ohella. Yhteiskehittämiseen osallistuminen tarjoaa ammattilaiselle mahdollisuuden olla ensi kädessä vaikuttamassa työn tekemisen prosesseihin, käytettäviin työkaluihin sekä tuotettavan palvelun sujuvuuteen ja laatuun. Kun ammattilaiset osallistuvat syvästi prosessiin alusta alkaen, se tukee heidän sitoutumistaan uusiin työtapoihin ja työkaluihin sekä vaikuttavuuden arviointiin.

Ammattilainen voi osallistua yhteiskehittämiseen monin eri tavoin: 1) jakamalla tietoa ammattillisen osaamisensa ja aikaisempien kokemustensa pohjalta, 2) testaamalla kehitettävää ratkaisua osana omaa työtään ja antamalla siitä palautetta, 3) kehittämällä ratkaisun prototyypin eteenpäin kehittäjätiimissä sekä 4) toimimalla yrityksen yhteishenkilönä omissa yksiköissään, huolehtimalla käytännön järjestelyistä sekä viestintätehtävistä niin oman organisaation sisällä kuin asiakkaan ja omaisten suuntaan. Yhteiskehittämisen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon muun muassa seuraavat sote-ammattilaisten osallistumiseen liittyvät seikat:

*“Kehittämisen kulttuuri on ihan siinä päivittäisessä yhdessä olemisen ja toimimisen tavassa. Se on sitä, että ei jäädä jumiin ongelmiin vaan uskotaan, että niihin löytyy aina ratkaisu.”*

(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT SOTE-ALAN AMMATTILAINEN)



### 1. Miten organisaatiossa tuetaan ammattilaisten osallistumista yhteiskehittämiseen?

Kehittämismyönteinen toimintakulttuuri ja organisaatorakenteet luovat edellytykset ammattilaisten onnistuneelle osallistumiselle yhteiskehittämiseen. Kehittämisen tulisi kuulua työntekijän toimenkuvaan, ja se näkyy organisaation ja yhteisön kykyä kohdata ongelmia arjessa ja ratkaista niitä yhdessä. Yhteiskehittämistä tukeva toimintaympäristö rohkaisee ammattilaisia ajattelemaan uudella tavalla, eikä epäonnistumista tarvitse pelätä.

### 2. Miten esimies kannustaa osallistumista yhteiskehittämiseen?

Yhteiskehittämisen tavoitteista ja rooleista sekä prosessin etenemisestä viestiminen sote-alan ammattilaisille tukee hallinnan tunnetta ja edistää yhteiskehittämisen sujuvuutta. Ammattilaisten osallistuminen voi toteutua myös osana heidän perustyötään, kun suunnitteluhaaste perustuu todelliseen kentältä nousevaan tarpeeseen, ja ratkaisu edistää organisaation perustehtävän tavoitteita. Esimiehen tulee tukea ammattilaista niin, että heitä voidaan tarpeen tullen irrottaa yhteiskehittämiseen, vaikka toisinaan se voi olla resurssien vuoksi vaikeaa.

### 3. Mikä motivoi ammattilaisia osallistumaan yhteiskehittämiseen?

Aito pyrkimys tunnistaa kehittämistarpeita ja kehittää sekä organisaatiota, ammattilaisia että asiakkaita hyödyttäviä ratkaisuja tekee yhteiskehittämisen sote-ammattilaisille mielekäästä ja merkityksellistä. Ammattilaista motivoi, kun kehitettävän ratkaisun odotetut hyödyt ovat nähtävissä kehittämisprosessin aikana. Usein kehittämistyöhön osallistuminen tarjoaa onnistumisen kokemuksia ja vaihtelua sekä kehittää ammatillista osaamista. Parhaassa tapauksessa se lisää työhyvinvointia.

## Yritykset innovatiivisina kehittämiskumppaneina

Julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiskehittämiseen voivat osallistua erilaiset yritykset, aloittelevista startupeista, pk-yrityksiin ja kansainvälisesti toimiviin suuryrityksiin. Yritys voi toimia sosiaali- ja terveysalalla, mutta usein se on jonkin muun, esimerkiksi teknologia-alan yritys. Lähtökohta on, että yritys tarjoaa ratkaisuehdotuksen sote-organisaation julkaisemaan suunnitteluhaasteeseen. Yhteiskehittämisen prosessin aikana kehitetään ja testataan yrityksen ratkaisuehdotusta, joka voi olla alustava tuote- tai palvelukonsepti tai kehitteillä oleva prototyyppi. Yhteiskehittämiseen osallistumalla yritys saa mahdollisuuden testata omaa ratkaisuaan aidossa sote-ympäristössä sekä heidän kehittämistyönsä tueksi tarkoitettua arvokasta palautetta sote-alan ammattilaisilta ja sote-palvelujen asiakkailta.

Yritysyhteistyön edistämiseksi on hyvä ottaa huomioon muun muassa seuraavat seikat:

### 1. Mikä motivoi yrityksiä osallistumaan yhteiskehittämiseen?

Usein yritysten osallistumista julkisten palvelujen yhteiskehittämiseen motivoi ensisijaisesti mahdollisuus kasvattaa liiketoimintaa hankkimalla uusia asiakkaita ja kumppanuuksia, kehittämällä tuotteita ja kasvattamalla osaamistaan, uskottavuuttaan ja mainettaan. Ratkaisun testaaminen autenttisessa palveluympäristössä auttaa kehittämään suunnitteluratkaisua ja ennakoimaan sen odotettuja vaikutuksia. Yhteiskehittämisen on yrityksille tilaisuus kartuttaa sosiaali- ja terveysalaan

liittyvää ymmärrystä, mikä tukee heidän innovaatiotoimintaansa. Lisäksi kumppanuus julkisen sektorin kanssa usein tuottaa myös positiivista näkyvyyttä esimerkiksi mediassa.

### 2. Millainen resursointi tukee yritysyhteistyön toteutumista?

Yhteiskehittämiseen osallistuminen on yrityksille suuri panostus ja siksi saatavan hyödyn varmistaminen on heille tärkeää. Yhteiskehittämisen on ennen kaikkea resurssien tunnistamista, jakamista ja yhdistämistä. Yrityksille arvokkaita julkisen sektorin resursseja ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten antama palaute suunnitteluratkaisusta, heidän yhteiskehittämiseen tuomansa sote-asiantuntijuus sekä arjen työprosesseja ja asiakkaita koskeva tuntemuksensa. Lisäksi aidot palvelujen kehittämissuhteet, verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa, ymmärryksen lisääntyminen kaupungin hankintaprosessista ja julkisen sektorin tuottama avoin data ovat yrityksille merkityksellisiä.

### 3. Miten yrityksen ratkaisun kypsyyssaste vaikuttaa yhteiskehittämisen lopputulokseen?

Parhaassa tapauksessa yhteiskehittämisen lopputuloksena syntyy uusi, asiakkaiden testaama tuote tai palvelu, jonka yritys voi tuoda nopeasti markkinoille. Yrityksen innovaatiotoiminta on yleensä pitkäjänteistä, joten käytännössä yhteiskehittämisen kannattaa rajata selkeästi määritellyn kehittämisvaiheeseen. Yhteiskehittämisen sopii esimerkiksi palvelukonseptin jatkokehittämiseen prototyypiksi, olemassa olevan teknologia-ratkaisun valjastamiseksi toiseen käyttötarkoitukseen tai kokonaan uudelle käyttäjäryhmälle. Jos yhteiskehittämiseen otettu suunnitteluratkaisu on jo hyvin valmis, yritys ei pysty todennäköisesti hyödyntämään yhteiskehittämisen aikana saatuja kehittämisideoita.

### 4. Miten yritykset voivat verkostoitua yhteiskehittämisessä?

Useamman yrityksen osallistuminen yhteiskehittämiseen onnistuu, kun yritysten toiminta tukee toisiaan tai ne hyötyvät toisistaan, ja yritysten roolit kehittämishaasteen ratkaisussa on selkeästi määritelty. Kilpailuasetelma vaarantaa yhteiskehittämisen, sillä kehittämistyö vaatii luottamusta sekä tiedon ja resurssien jakamista. On myös tärkeää sopia etukäteen, kenelle muodostuu omistajuus yhteiskehittämisen mahdollisesti syntyvään uuteen suunnitteluratkaisuun.

# Yhteiskehittämisen prosessi

4 vko

4 vko

3kk–12kk

## 1 TARPEESTA HAASTEEKSI

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat ja ammattilaiset tunnistavat ja määrittelevät palveluihin ja palvelujärjestelmään liittyviä ongelmia ja kehittämistarpeita. Tunnistetuista kehittämistarpeista muotoillaan suunnitteluhaasteita yhteiskehittämällä ratkaistavaksi.



## 2 HAASTEESEEN VASTAAMINEN

Sosiaali- ja terveyspalvelujen eri toimijat, kuten asiakkaat, ammattilaiset ja palveluntarjoajat sekä yritykset määrittelevät ja muodostavat yhdessä ratkaisuehdotuksia sosiaali- ja terveyspalveluihin ja palvelujärjestelmään liittyviin suunnitteluhaasteisiin.



## 3 HAASTEESTA RATKAISUKSI

Aluksi yhteiskehittämiseen osallistuvat toimijat määrittelevät kokeilun tavoitteet ja suunnittelevat kokeilun etenemisen. Tämän jälkeen he ideoivat, kehittävät ja testaavat ratkaisuehdotusta. Lopuksi ratkaisun odotetut vaikutukset arvioidaan ja raportoidaan.



1.1

Kehittämistarpeen tunnistaminen

1.2

Ammattilaisen sitouttaminen

1.3

Suunnitteluhaasteen muodostaminen

2.1

Haasteen näkyväksi tekeminen

2.2

Markkinavuoropuhelu

2.3

Kumppaneiden valinta

3.1

Kokeilun suunnittelu

3.2

Kokeilun toteutus

3.3

Suunnitteluratkaisun ja yhteiskehittämisen arviointi



LOMAKE 1, KATSO S. 15



LOMAKE 2, KATSO S. 17



LOMAKE 3, KATSO S. 18



LOMAKE 4, KATSO S. 20



LOMAKE 5, KATSO S. 21

**1.1** Palveluympäristön ymmärrystä syvennetään ja siitä nousevia kehittämistarpeita pyritään tunnistamaan hyödyntämällä erilaisia asiakkaita ja sote-ammattilaisia.

**1.2** Suunnitteluratkaisun kehittämistä varten tarvittava käyttöympäristö ja siellä toimivat ammattilaiset pyydetään ja sitoutetaan yhteiskehittämiseen mukaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Sote-ammattilaiset osallistuvat vuoropuheluun yritysten kanssa sekä ratkaisuehdotusten arviointiin ja valintaan.

**1.3** Tunnistetuista kehittämistarpeista muodostetaan suunnitteluhaaste kerättyjen, analysoitujen ja priorisoitujen tarpeiden perusteella. Haasteen kuvaus ei saa olla liian rajaava vaan sen tulee jättää tilaa erilaisille ratkaisuvaihtoehdoille.

**2.1** Suunnitteluhaasteesta viestitään mahdollisimman laajasti eri toimialoilla toimiville yrityksille. Viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti erilaisia julkaisukanavia sekä yritysten suoraa kontaktointia. Haasteen taustalla

olevia kehittämistarpeita voidaan avata yrityksille erilaisten asiakkaita kuvaavien visualisointien, yhteistyötaluuksien ja kehittämissympäristöön suuntautuvien tutustumiskäyntien avulla.

**2.2** Vertailemalla yritysten lähettämiä ratkaisuvaihtoehtoja luodaan kuvaa tarjolla olevista mahdollisuuksista. Tavoitteena on löytää erilaisia vaihtoehtoja haasteen ratkaisemiseksi. Markkinavuoropuhelu mahdollistaa tiedon vaihtamisen ja vuoropuhelun sote-ammattilaisten, yritysten, asiakkaiden ja muiden

toimijoiden välillä.

**2.3** Ratkaisuehdotukset arvioidaan ennalta sovittuja arviointikriteereitä hyödyntämällä ja valitaan yritykset yhteiskehittämisen viimeiseen vaiheeseen eli toteuttamaan kokeiluja. Tehdään yrityksen kanssa sopimus kokeilun toteuttamisesta.

**3.1** Kokeilun tavoitteet, käytännön toteutus ja arviointi suunnitellaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Suunnitteluratkaisu kehitetään prototyypiksi, jota voidaan testata ja kehittää edelleen

aidossa toimintaympäristössä yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.

**3.2** Loppukäyttäjät, sote-alan ammattilaiset ja sote-palvelujen asiakkaat, testaavat prototyypin aidossa käyttöympäristössä. Kokeilun aikana kerätyn käyttäjäpalautteen perusteella suunnitteluratkaisua kehitetään edelleen vastaamaan paremmin loppukäyttäjien tarpeita ja sote-organisaation palvelujärjestelmää koskevia toiminnallisia tavoitteita. Testaamisen ja jatkokehittämisen vaiheet vuorottelevat.

**3.3** Suunnitteluratkaisuja arvioidaan kokeilun suunnitteluvaiheessa määriteltyjä arviointikriteerejä vasten (ks. kokeiluraportti s. 21). Arvioinnissa tarkastellaan muun muassa, miten hyvin suunnitteluratkaisun odotetaan edistävän asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia, sekä miten se kytkeytyy sote-organisaation palvelujärjestelmää koskeviin toiminnallisiin ja taloudellisiin tavoitteisiin. Samalla arvioidaan koko yhteiskehittämisen prosessin toteutumista suhteessa siihen käytettyihin resursseihin.



# Yhteiskehittämisen orkestroiminen



12

LAURI ROKKO

Tarpeesta ratkaisuksi

Tarpeesta ratkaisuksi

**S**osiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä on monimutkainen, ja se koostuu useista sidosryhmistä, joilla saattaa olla osin ristiriitaisia intressejä. Monitoimijainen ja moniammatillinen yhteiskehittäminen saattaa lisätä epävarmuutta, mikäli verkoston eri toimijoilla ei ole yhteisesti jaettua näkemystä yhteiskehittämisen prosessista ja sen tavoitteista. Yhteiskehittäminen perustuu eri toimijoiden tasavertaiseen kohtaamiseen, aitoon yhteistyöhön ja dialogiin, mutta sen onnistuminen edellyttää vahvaa koordinaatiota.

Yhteiskehittämisen koordinaatiota vastaavaa tahoa kutsutaan usein orkestroijaksi. Orkestroija vastaa yhteistyöverkoston muodostamisesta ja ylläpitämisestä. Orkestroija koordinoi yhteiskehittämisen prosessin suunnittelua, toteuttamista ja arviointia. Siihen kuuluvat muun muassa seuraavat tehtävät:

- eri toimijoiden välisen vuoropuhelun ylläpitäminen,
- kehittämistarpeiden kartoittaminen ja arviointi,
- suunnitteluhaasteen muodostaminen ja siitä viestiminen,
- ratkaisuehdotusten arviointi ja valinta,
- sopimusten tekeminen ja kokeilun suunnittelu sekä
- yhteiskehittämisen tulosten raportointi.

CoHeWe-hankkeessa on kehitetty erilaisia työkaluja yhteiskehittämisen orkestroinnin tueksi. Niitä esitellään seuraavilla sivuilla.

13





KIM ÖHMAN

## Kehittämistarpeiden tunnistaminen, kuvaaminen ja arviointi

Orkestroijalla on keskeinen rooli yhteiskehittämissprosessin käynnistämässä, ammattilaisten osallistamisessa ja kehittämistarpeiden jalostamisessa suunnitteluhaasteeksi. Ymmärrys asiakkaiden ja ammattilaisten sote-palveluja koskevista kehittämistarpeista ja toiveista sekä palvelujärjestelmää luovat perustan yhteiskehittämiselle.

Yhteiskehittäminen aloitetaan Tarpeesta haasteeksi -vaiheessa yleensä keräämällä ajatuksia sote-palveluja koskevista kehittämistarpeista organisaation työntekijöitä ja asiakkaita osallistavilla (esimerkiksi etnograafinen haastattelu, fokusryhmä, havainnointi) tai perinteisillä tiedon-

keruumenetelmillä (kysely, palaute). Toisaalta voidaan tarttua myös toimintaympäristön muutokseen liittyvään haasteeseen tai organisaatiossa aikaisemmin tunnistettuun kehittämistarpeeseen. Nykyisen toimintaympäristön ja siinä tunnistettujen ongelmakohtien kuvaaminen avaa kehittämistarvetta (ks. Kehittämistarpeen kuvaaminen).

Tunnistettuja kehittämistarpeita arvioidaan sen mukaan, miten hyvin niiden odotetaan edistävän ihmisten hyvinvointia ja miten ne kytkeytyvät sote-organisaation palvelujärjestelmää koskeviin toiminnallisiin tavoitteisiin. Arvioinnin ja priorisoinnin avulla voidaan edistää merkityksellisen, motivoivan sekä realistisen suunnitteluhaasteen muodostamista.

### LOMAKE 1

## Kehittämistarpeen kuvaaminen

### TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Toimintaympäristön ja toimijoiden lyhyt kuvaus

Nykyisen toimintatavan kuvaus

### ONGELMAN KUVAUS

Nykyisen toimintatavan puutteiden tai ongelmien sekä niiden vaikutusten kuvaus

Kuvaus uudistukseen kohdistuvista odotuksista ja toiveista

Moniammatillinen työryhmä muodostaa suunnitteluhaasteen kehittämistarpeen pohjalta:

1

Suunnitteluhaaste määrittelee minkälaisia vaikutuksia tulevalta ratkaisulta odotetaan. Tässä vaiheessa määritellään myös arviointikriteerit ratkaisuehdotusten valintaa varten sekä ratkaisuehdotusten odotettujen vaikutusten arvioimiseen (ks. ratkaisuehdotusten arviointikriteeristö s. 18).

2

Suunnitteluhaasteen tulee olla selkeä ja yksiselitteinen, sote-palvelujärjestelmään kytkeytyä sekä ratkaistavissa yhteiskehittämiseen varatun ajan ja resurssien puitteissa. Epämääräiseen tai vaikeasti tulkittavaan suunnitteluhaasteeseen voidaan tarjota ratkaisuksi kehittämisideoita, jotka eivät ole palvelujärjestelmän tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia tai niiden odotetut vaikutukset ovat vaikeasti arvioitavia.

*“Yhteiskehittämisen malli tuo ryhtiä prosessiin. Nyt voimme oikeasti näyttää hoitajille ja yritykselle, miten yhteiskehittäminen meillä etenee vaihteittain.”*

(YHTEISKEHITTÄMISEN ORKESTROIJA)

*“Kun on huomioitu arjesta nousevat tarpeet, niin asiakkaat ja hoitajat ovat saaneet tästä selkeän hyödyn.”*

(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT SOTE-AMMATTILAINEN)





## Yhteiskehittämisen kumppanuuksien rakentaminen

**S**uunnitteluhaasteen julkaisemisen jälkeen yritykset vastaavat siihen omilla ratkaisuehdotuksillaan. Haasteeseen vastaamisen vaiheessa keskitytään parhaiden kehittäjäkumppanien löytämiseen prosessin viimeiseen eli Haasteesta ratkaisuksi -vaiheeseen. Vaiheen lopuksi arvioidaan suunnitteluhaasteeseen tarjotut ratkaisuehdotukset. Orkestroijan tehtävänä on potentiaalisten kehittäjäkumppanien löytäminen sekä eri toimijoiden välisen vuoropuhelun käynnistäminen ja ylläpitäminen.

Suunnitteluhaasteen julkaisemisen tavoitteena on löytää useita erilaisia yrityksiä, joilla on tarvittavaa tietoa, resursseja, osaamista ja ideoita uudenlaisen suunnitteluratkaisun kehittämiseen ja toteuttamiseen. Haasteesta viestitään mahdollisimman laajasti eri toimialoilla toimiville yrityksille hyödyntämällä monipuolisesti erilaisia viestintäkanavia sekä yritysten suoraa kontaktointia. Hyvä tapa kartoittaa yhteiskehittämisestä kiinnostuneita yrityksiä on julkaista avoin tietopyyntö esimerkiksi HILMA:ssa.

Tietopyyntö on ennakkoilmoitus, jolla kaupunki pyytää yrityksiä ilmoittamaan kiinnostuksestaan osallistua suunnitteluhaasteen ratkaisemiseen ja markkinavuoropuheluun. Tietopyyntö eroaa tarjouspyynnöstä siinä, että se ei sido kumpakaan osapuolta vaan on luonteeltaan tiedusteleva. Hyvästä tietopyynnöstä käy ilmi kehittämistarve

ja suunnitteluhaaste sekä mahdolliset toiminnallisuksia tai muuta toteutusta koskevat reunaehdot. Valintaprosessin vaiheiden, aikataulun sekä yhteiskehittämisen ratkaisuehdotusten arviointikriteerien (ks. Ratkaisuehdotusten arviointikriteerit s. 18) julkaiseminen lisää yhteiskehittämisprosessin läpinäkyvyyttä. Ratkaisuehdotusten kuvaamista ja esittämistä sekä niiden tasavertaista vertailua voidaan tukea tarjoamalla yrityksille ohjeistusta tai valmis mallipohja niiden oman ratkaisuehdotuksen kuvaamiseksi (ks. Yrityksen ratkaisuehdotuksen kuvaus).

Kumppaneiden valintaa voidaan edistää eri tavoin. Haasteen taustalla olevia kehittämistarpeita voidaan avata yrityksille esimerkiksi erilaisten asiakkaita kuvaavien visualisointien, yhteistyötilaisuuksien ja kehittämissympäristöön suuntautuvien tutustumiskäyntien avulla.

Tietopyynnön perusteella vastaanotettuja ratkaisuehdotuksia ja niissä esitettyjä tietoja arvioidaan alustavasti. Sen perusteella kaikki tarkoituksenmukaisia ratkaisuehdotuksia tarjonneet yritykset kutsutaan markkinavuoropuheluun. Orkestroija koordinoi markkinavuoropuhelun, joka voidaan toteuttaa tarpeen mukaan joko yksittäisenä tilaisuutena tai laajemmin eri toimijoita osallistavana tapahtumakokonaisuutena. Markkinavuoropuhelun tavoite on edistää vuoropuhelua ja kasvattaa ymmärrystä sote-ammattilaisten, yritysten, asiakkaiden ja muiden toimijoiden välillä.

### LOMAKE 2

## Yrityksen ratkaisuehdotuksen kuvaus

Ratkaisun kuvaus	Kuvauksen tarkennukset
YRITYKSEN PERUSTIEDOT	Yrityksen nimi / Yhteyshenkilön nimi, sähköposti ja puhelinnumero / Y-tunnus / Yrityksen toimiala
PALVELUN / TUOTTEEN KUVAUS	Palvelun tai tuotteen nimi / Lyhyt kuvaus ratkaisusta, joka vastaa tarpeeseen / Jos palvelua/tuotetta ei ole vielä julkaistu, milloin valmis palvelu/tuote olisi saatavilla?
PALVELUN / TUOTTEEN OMINAISUUDET	Pyydä yritystä kuvailemaan palvelun/tuotteen ominaisuuksia (katso s. 18 arviointikriteerit-taulukosta haasteeseen soveltuvat kriteerit, miten yrityksen ratkaisuehdotuksia ja niiden soveltuvuutta tullaan arvioimaan).

### Hyviä käytäntöjä markkinavuoropuhelun järjestämiseen:

1

Markkinavuoropuhelu tulee suunnitella etukäteen huolellisesti: tarkoitus, eteneminen, eri toimijoiden roolit, tarvittavat materiaalit ja tavoiteltu lopputulos.

2

Vuoropuheluun tulisi osallistua sote-alan ammattilaisia, joiden työhön ratkaistava suunnitteluhaaste kiinteästi liittyy, sekä mahdollisesti myös sote-palvelujen asiakkaita. Lisäksi voidaan hyödyntää myös asiakasraatien tai potilasjärjestöjen asiantuntemusta.

3

Yrityksille on hyvä tarjota mahdollisuus hioa alkuperäistä ratkaisuehdotusta vuoropuhelussa opitun pohjalta.

*“Prosessina tämä on helpompi kuin kilpailutus. Markkinavuoropuhelu ei velvoita kumpaakaan osapuolta niin tiukasti toteutuksen osalta. Tämä on kevyempi tapa päästä sisään julkiselle sektorille. On myös hyvä ajoissa keskustella yhteisistä tavoitteista.”*

(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT YRITYKSEN EDUSTAJA)



# Ratkaisuvaihtoehtojen arviointi

Yritysten suunnitteluhaasteeseen tarjoamat ratkaisuehdotukset arvioidaan haasteen muodostamisvaiheessa määritellyillä ja julkaistuilla arviointikriteereillä (ks. Ratkaisuehdotusten arviointikriteeri). Ratkaisujen arviointiin on tärkeää osallistaa sote-alan ammatillaisia organisaation eri tasoilta, jotta ryhmässä on tarvittavaa alan erikoisosaamista sekä koke-

musperäistä osaamista arvioida eri ratkaisuvaihtoehtojen oletettua toimivuutta osana koko palvelujärjestelmää ja arjen prosesseja. Orkestroija koordinoi ratkaisujen arvioinnin ja koostaa sen tuloksista yhteenvedon. Kumppanin valinnan jälkeen yrityksen kanssa tehdään sitova sopimus kokeilun toteuttamisesta kaupungin käytäntöjen mukaisesti.

LOMAKE 3

## Ratkaisuehdotusten arviointikriteerit

Arviointikriteerit	Arviointikriteerien tarkennukset
PALVELUN VASTAAVUUS HAASTEeseen	Palvelu / tuote vastaa haasteessa asetettuihin vaatimuksiin, ja se sisältää lisäksi muita todennäköisesti hyödyllisiä toimintoja.
PALVELUN UUTUUSARVO	Palvelu / tuote mahdollistaa uudenlaisia käytäntöjä tai näkökulmia.
PALVELUN SKAALAUTUVUUS	Palvelun / tuotteen liiketoimintamalli on vastuullinen ja kestävä. Palvelulla / tuotteella on mahdollisuus kehittyä pysyväksi ratkaisuksi organisaatiossa.
PALVELUN TIETOTURVALLISUUS JA TIETOSUOJA	Tiedon saatavuudesta, luottamuksellisuudesta ja eheydestä on huolehdittu. Tietosuojasetus (GDPR) on huomioitu palvelussa / tuotteessa.
PALVELUN TEKNINEN TOIMIVUUS	Palvelun / tuotteen tekninen toimivuus on varmistettu testaamalla, ja se on dokumentoitu. Mahdollisten häiriöiden varalle on olemassa suunnitelma.

PALVELUN SAAVUTETTAVUUS	Palvelun / tuotteen kehittämisessä on huomioitu WCAG 2.1 -standardin mukaiset saavutettavuusvaatimukset, ja siitä on saatavilla saavutettavuusseloste.
PALVELUN KÄYTETTÄVYYS	Palvelun / tuotteen kehittämisessä on huomioitu esimerkiksi Nielsenin ( <a href="http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/">www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/</a> ) käytettävyyshuristit vuorovaikutuksen suunnitteluun.
PALVELUN MAHDOLLISET HAITTAVAIKUTUKSET	Palvelun / tuotteen käyttöön liittyy oletettavasti vähän mahdollisia haittavaikutuksia tai ne ovat vähäisiä (sis. myös virheellisen käytön aiheuttamat)
PALVELUUN LIITTYVÄT EETTISET SEIKAT	Palvelun / tuotteen kehittämisessä, testaamisessa ja tuottamisessa on huomioitu eettiset näkökulmat.
PALVELUN VAIKUTUS ASIAKKAAN TERVEYTEEN JA HYVINVOINTIIN	Palvelu / tuote oletettavasti vaikuttaa positiivisesti yksittäisen käyttäjän elämänlaatuun ja elinikaan (verrattuna nykykäytäntöön) ja siitä on tutkimusnäyttöä. Palvelu / tuote oletettavasti vaikuttaa positiivisesti yksittäisen käyttäjän autonomiaan ja ihmisarvoon ja siitä on tutkimusnäyttöä.
PALVELUN VAIKUTUS LÄHEISIIN	Palvelu / tuote vähentää oletettavasti läheisten ja omaishoitajien kuormitusta.
PALVELUN VAIKUTUS YHTEISKUNTAAN	Palvelulla / tuotteella on oletettavasti positiivinen (kansan-/kunnallis-) taloudellinen merkitys, eikä se lisää oletettavasti muun yhteiskunnan kuormitusta organisaation ulkopuolella. Palvelu / tuote oletettavasti vaikuttaa positiivisesti hoidon tasa-arvoisuuteen.
PALVELUN VAIKUTUS SOTE-ORGANISAATIOON	Palvelun / tuotteen käyttöönotto vaikuttaa oletettavasti positiivisesti organisaation työprosesseihin, ja se on yhteensopiva olemassa olevien laitteiden tai tietojärjestelmien kanssa eikä vaadi muutoksia niihin. Palvelun / tuotteen käyttöönotto vähentää oletettavasti organisaation työntekijöiden kuormitusta eikä vaadi huomattavaa koulutusta.
PALVELUN VAIKUTUS KUSTANNUKSIIN	Käyttöönotto- ja ylläpitokustannukset eri osapuolille (organisaatio, yritys, loppukäyttäjä) on arvioitu etukäteen, ja niitä on helppo verrata nykykäytäntöön. Siitä on puolueetonta näyttöä.
YRITYSYHTEISTYÖN HYÖTY YRITYKSELLE	Yritykset pystyvät testaamaan palvelun / tuotteen teknistä toimivuutta, saavutettavuutta ja käytettävyyttä yhteiskehittämisprojektin aikana. Samalla he pystyvät syventämään ymmärrystään sote-alasta ja sen toimintaprosesseista.



# Kokeilujen suunnittelu, toteutus ja arviointi

**Y**hteiskehittämisen kolmannessa eli Haasteesta ratkaisuksi -vaiheessa orkestroija koordinoi kokeilun suunnittelua, toteuttamista, arviointia ja raportointia. Suunnitelmassa määritellään muun muassa kokeilun tavoitteet, tavoiteltavat vaikutukset, dokumentointikäytännöt ja arviointi (ks. kokeilusuunnitelma). Orkestroija seuraa yhteisesti hyväksytyyn kokeilusuunnitelman toteutumista sekä huolehtii säännöllisestä viestinnästä eri toimijoiden suuntaan (sisäinen ja ulkoinen). Yhteiskehittämissuunnitelman hyvä hallinto ja selkeä viestintä sitouttaa eri toimijoita yhteiskehittämiseen sekä auttaa heitä kohtaamaan yhteiskehittämissuunnitelman iteratiivisen luonteen, jossa suunnittelu ja testaaminen vuorottelevat.

Eri toimijat arvioivat kokeilua ratkaisuehdotusta suunnitelman mukaan kokeilun ajan. Kokeilun huolellinen raportointi on erittäin tärkeää. Arviointi liitetään osaksi kokeilun loppuraporttia. Yhteiskehittämiseen osallistuneet yritykset voivat käyttää sopimuksen mukaan raporttia referenssinä omassa liiketoiminnassaan. Toisaalta se on väline, jonka avulla voidaan kommunikoida kokeilun tuloksista laajemmin organisaation johdolle ja päättäjille. Raportin pohjalta voidaan esimerkiksi valmistella mahdollisia jatkotoimenpiteitä ja päätöksiä. Ilman yksiselitteistä ja johdonmukaista raportointia yhteiskehittämisen arvo julkiselle sektorille jää vähäiseksi.

## LOMAKE 4

### Kokeilusuunnitelma

KOKEILU	Kokeilun lyhyt kuvaus	
	Yrityksen tavoitteet kokeilulle	Kaupungin tavoitteet kokeilulle
	Kokeilun ennakoitavat vaikutukset (esim. vaikutus terveyteen ja hyvinvointiin, vaikutus kustannuksiin, vaikutus loppukäyttäjien ja omaisiin, vaikutus organisaatioon)	
OSALLISTUJAT	Mahdolliset riskit ja uhkat sekä niihin valmistautuminen (esim. kliininen turvallisuus, tietoturva, tietosuoja)	
	Osallistujat (esim. käyttäjät, yritysten edustajat, sote-ammattilaiset, muut mahdolliset toimijat)	
	Tärkeimpien toimijoiden työnjako	Tutkimusluvut (Tarvittavat luvat, lupien hankkiminen)
TOTEUTUKSEN SUUNNITTELU	Testaajien rekrytointi (Kuka rekrytoi, miten rekrytoidaan)	Viestintä (Päälinjat ja työnjako)
	Aikataulu (Ml. väliarviointi ja tarkistuspisteet)	
	Palautteenkeruu ja kokeilun dokumentointi (Testaussuunnitelma, tutkimusmenetelmät, tulosten yhteenveto)	
	Tietosuojailmoitus / henkilötietojen keräys kokeilussa (Millaista tietoa kerätään, mihin tiedot rekisteröidään ja mikä on niiden käyttötarkoitus)	
Kokeilun resurssit (Budjetti, materiaalit, prototyypit, sovellukset, laitteet, data, tilat, fasilitointityö ym.)		

## LOMAKE 5

### Kokeiluraportti

KOKEILU	Kokeilun nimi	Kokeilun kuvaus (Miksi kokeiltu, kokeilun vaiheet ja aikataulu)			
KUMPPANUUS-VERKOSTO	Kokeilun kumppanit (Eri toimijoiden roolit kokeilussa)	Kokeiluun osallistuneet henkilöt kuten asiakkaat, sote-ammattilaiset ja yrityksen edustajat (Lukumäärä, kokeilun kannalta keskeiset taustatiedot)			
DOKUMENTOINTI	Kuvaus kokeilun seurannasta, dokumentoinnista ja arvioinnista (Mitä tutkittu, käytetyt palautteenkeruu-, testaus- ja tutkimusmenetelmät)				
TULOKSET	Kuvaus kokeilun tuloksena syntyneestä uudesta palvelusta, tuotteesta, prosessista tai toimintamallista				
ARVIOINTI	Kokeilulle asetettujen tavoitteiden toteutuminen (Yritysten näkökulma ja kaupungin näkökulma)				
	Kokeilun ratkaisun vaikutukset:				
	Terveys ja hyvinvointi	Loppukäyttäjät ja omaiset	Työntekijät ja organisaatio	Yhteensovittaminen ja teknologia	Talous ja skaalautuvuus
	1	2	3	4	5
	Muu merkittävät arvioinnin havainnot (Yllätykset, todetut haittavaikutukset, havaitut uhkat)				
JOHTOPÄÄTÖKSET	Kokeilussa ratkaisussa hyvää		Kokeilussa ratkaisussa havaitut puutteet		
	Jatkokehitystarpeet, -ideat ja -suunnitelmat (Mitä seuraavaksi?)				
YHTEYSTIEDOT	Raportin täyttäjät ja päiväys		Lisätietoja / liitteet		

1. Verrattuna nykykäytäntöön: Elämänlaatuvaikutus yksittäiselle käyttäjälle ja elinaikavaikutus yksittäiselle käyttäjälle

2. Soveltuvuus käyttäjäryhmälle (ml. saavutettavuus ja käytettävyys), vaikutukset loppukäyttäjän elämään ja päivittäisiin toimintoihin, vaikutukset omaishoitajien ja omaisten kuormitukseen

3. Soveltuvuus organisaation työprosesseihin (ml. käytettävyys), vaikutukset työntekijöiden kuormitukseen, vaikutukset työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen suhteeseen ja vuorovaikutukseen

4. Yhteensopivuus olemassa olevien laitteiden tai tietojärjestelmien kanssa, yhteensovittamisen edellytykset ja merkitys käyttäjän kannalta, vaikutukset tietoturvaan

5. Kustannusvaikutukset vrt. nykykäytäntöön (käyttöönotto, jatkuvat ja loppukäyttäjälle aiheutuvat kustannukset), laajemmat taloudelliset vaikutukset, skaalautuvuus, onko mahdollista tulla pysyväksi ratkaisuksi



# Yhteiskehittämällä parempia sosiaali- ja terveyspalveluja

Kuusi esimerkkiä yritysyhteistyöstä, jossa on  
hyödynnetty tämän oppaan yhteiskehittämismallia.



## Kokeilu 1

### Multisensorinen aistihuone palvelutaloympäristöön



#### ► Suunnitteluhaaste

PITKÄAIKAISHOIDOSSA olevista vanhuksista kolme neljästä sairastaa muistisairautta. Sairauteen liittyy usein levottomuutta sekä nopeutuvaa fyysistä rappeutumista, jota on mahdollista hidastaa liikunnalla ja virikkeillä. Hoitohenkilökunnan resurssit ovat kuitenkin rajallisia, eikä muistisaira-an asiakkaan viriketoiminta ja ulkoilu ole aina mahdollista, kun asiakas sitä toivoisi.

Haaste oli kartoittaa uusia teknologioita asiakkaille suunnatun aistihuoneen luomiseen. Aistihuoneen tarkoituksena on toimia asukkaiden henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin päivittäisenä tukena stimuloimalla useita eri aisteja. Ratkaisulla pyritään vähentämään muistisairauden aiheuttamaa ahdistuneisuutta ja passiivisuutta sekä antamaan asukkaalle arkea piristäviä yksilöllisiä elämyksiä.

Multisensorisissa ratkaisuissa tulisi huomioida aisteista vähintään näkö, kuulo ja tunto sekä asukkaiden korkea ikä ja terveydentila. Aistihuoneen odotetaan tarjoavan ratkaisua jokaiseen seuraavista osa-alueista: viihtyminen, fyysinen kuntoutuminen sekä muistikuntoutuminen.

#### ► Yhteiskehittämisen opit

- TARPEESEEN** kohdennettu ratkaisu tuo merkittäviä tuloksia, jotka tuovat näkyvyyttä myös mediassa ja herättävät kiinnostusta muuallakin.
- HYVIN** toteutunut yhteiskehittäminen yrityksen ja aktiivisten ammattilaisten kanssa auttaa ratkaisujen kokeilujen monistamista ja kokemuksia uusissa kaupungeissa eri toimintaympäristöissä.
- YHTEISEN** toiminta- ja arviointimallin avulla onnistunut yritysratkaisu skaalautui useampaan kaupunkiin.

#### ► Toimintaympäristö

Kustaankartanon Eeden on muistisairaiden palveluasumisen yksikkö Helsingin Oulunkylässä. Yksikössä on 45 pitkäaikaishoivaan suunniteltua asuinhuoneistoa sekä yhteisiä tiloja ruokailuun ja yhdessäoloon. Tampereella aistihuonekokeilu toteutettiin kehitysvammaisten päivätoimintakeskuksessa Tuomikalliossa, jossa asiakasmäärä on noin 40. Oulussa vastaava kokeilu toteutettiin vammaisten ja kehitysvammaisten päivätoimintakeskuksessa Hanhilehdossa, jossa käy noin 60 asiakasta päivittäin.

#### ► Ratkaisu ja tulokset

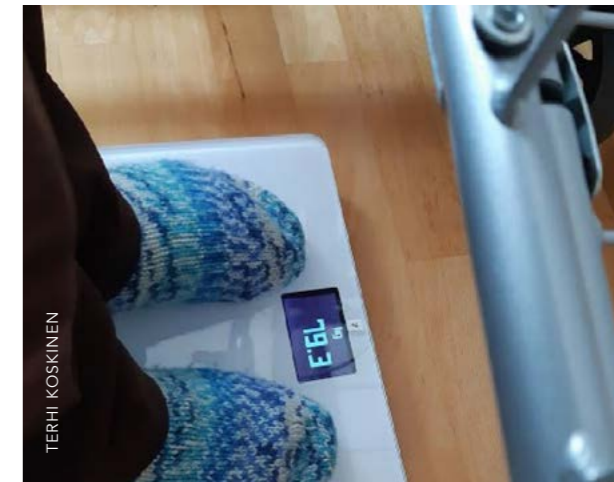
HANKKEESEEN valitun OiOi Collective Oy:n ratkaisussa Aistihuoneeseen on rakennettu interaktiivinen seinä, jossa asiakkaat pääsevät nauttimaan luontoretkestä, tekemään taidetta tai ihan vain hassuttelemaan. Aistihuone tuo suuren valikoiman erilaisia mahdollisuuksia löytää ilon aiheita, hymyä ja onnistumisia, herättää muistoja ja rauhoittaa mieltä.

Pilotin aikaisista RAI-toimintakykyarvion tuloksista on nähtävissä, että psykelääkkeiden käyttö aistihuonekokeilun aikana on hieman vähentynyt, samoin masennuksen ja ahdistuneisuuden mittarit näyttivät vähenemistä. Kognitiivinen kyky on säilynyt koeryhmän asiakkailla ennallaan (aistihuone on sairauden etenemistä hidastavaa aktiviteettia) ja terveydentilan vakaus hieman parantunut (CHES).

Aistihuonekokeilu monistettiin Helsingin lisäksi Tampereelle ja Ouluun. Aistiseinällä on ollut rauhoittava vaikutus ja esim. asiakkaat, jotka aikaisemmin eivät ole pysähtyneet rentoutumaan tekevät sen nyt aistihuoneessa. Oulussa on havaittu samanlaisia vaikutuksia.

## Kokeilu 2

### Sydämen vajaatoimintapotilaan painon etäseuranta



#### ► Suunnitteluhaaste

TAMPEREEN kaupunki ja TAYS Sydänsairaala kehittävät yhdessä sydämen vajaatoimintapotilaan avohoitopainotteista, potilaslähtöistä hoitopolkua, jossa hyödynnetään teknologiaa omahoidon tukena. Painon seuranta on oleellinen osa sydämen vajaatoimintapotilaan käypähoitosuosituksen mukaista omahoitoa.

Painon muutosten etäseurannalla voidaan tehostaa hoitoa aikaisessa vaiheessa ja parantaa potilaiden elämänlaatua sekä vähentää sairaalahoidon tarvetta. Pitkät sairaalahoitajaksot laskevat ikääntyneen ihmisen toimintakykyä pitkäksi aikaa. Usein iäkkäät sydämen vajaatoimintapotilaat sinnittelevät kotona pitkään eivätkä hakeudu riittävän ajoissa hoidattamaan sydämen vajaatoiminnan pahenemista.

#### ► Yhteiskehittämisen opit

- YHTEISKEHITTÄMÄLLÄ** onnistuttiin yhdessä ammattilaisten, asiakkaiden ja yrityksen kanssa kehittämään uudenlainen toimintamalli sekä ratkaisu eli käyttöliittymä etäseurantaan.
- ASIAKKAAT** kokivat, että painon systemaattinen etäseuranta kannustaa oman voimien ja omien elintapojen seurantaan. Reaaliaikainen seuranta mahdollistaa varhaisen puuttumisen asiakkaiden ja potilaiden sydänterveydessä tapahtuviin muutoksiin.
- SYDÄMEN** vajaatoimintapotilaan hoitoprosessin laatu paranee, kun painon seuranta on digitaalista ja systemaattista. Yhteiskehittämällä ja reaaliaikaisella etäseurannalla voidaan vaikuttaa hoidon sujuvuuteen.

#### ► Toimintaympäristö

Kokeilu toteutettiin Tampereen kaupungin kotihoidossa (Tesoma, Pispa, Tammerkoski) sekä TAYS Sydänsairaalan sydänpoliklinikalla. Kokeiluun osallistui myös Sydänosasto B5 TAYS Hatanpäällä. Etäseurannassa oleva kotihoidon asiakas punnitsee itsensä kotona vaa'alla päivittäin (laittekapasiteetti 34 laitetta), ja punnitustulos siirtyy digitaalisesti sydänpoliklinikan hoitajille. Mikäli todetaan ennalta määritetyn raja-arvon ylittävä painonmuutos, hoitaja ottaa yhteyttä kotihoitoon, jossa tehdään päätökset jatkotoimenpiteistä, ja tarvittaessa neuvotellaan Sydänosaston kanssa.

#### ► Ratkaisu ja tulokset

HANKKEESEEN valitun Benete Oy:n ratkaisussa sydämen vajaatoimintapotilaan painon etäseurannassa hyödynnetään digitaalisia vaakoja, joilla mitattu paino voidaan siirtää automaattisesti ja reaaliaikaisesti yrityksen palvelualustaan. Käyttöliittymä mahdollistaa yksilöllisten raja-arvojen asettamisen, poikkeamista syntyvät hälytykset sekä tiedon automaattisen siirtymisen ammattilaisen käyttöliittymään.

Kokeilun aikana luotiin etäseurannan digitaalinen toimintamalli ja kehitettiin tarkoitukseen soveltuva käyttöliittymä yhdessä ammattilaisten kanssa. Kokeilu tuotti ratkaisun, joka on nopeasti kaupallistettavissa. Kokeilu antoi lupaavia viitteitä siitä, että painon etäseurannalle asetetut hoidon laatua parantavat sekä kustannushyödyn tavoitteet olisivat saavutettavissa. Digitaalinen etäseuranta mahdollistaa painon lisäksi myös monien muiden terveyteen ja toimintakykyyn liittyvien tietojen seuraamisen.



## Kokeilu 3

### Muistisairaiden asukkaiden itsenäinen liikkuminen

#### ► Suunnitteluhaaste

KUSTAANKARTANON seniorikeskuksen pitkäaikaisena tavoitteena on ollut löytää ratkaisu, joka mahdollistaisi muistisairaille asukkailla itsenäisen ja turvallisen liikkumisen palvelutalon ympäristössä.

Ratkaisulla pyritään vähentämään muistisairauden aiheuttamaa ahdistuneisuutta, lisäämään asukkaiden aktiivisuutta sekä antamaan asukkaalle arkea pirstäviä yksilöllisiä elämyksiä. Muistisairauteen liittyy usein myös nopeutuva fyysinen rappeutuminen, jota voidaan hidastaa lisäämällä aktiviteetteja. Kyse on myös hoitokulttuurin muutoksesta, jossa asiakkaalle pyritään turvaamaan mahdollisimman itsenäinen elämä vielä palveluasumisessakin.

Ratkaisulta vaadittiin seuraavia ominaisuuksia:

- Mahdollistaa asukkaiden itsenäisen liikkumisen sisä- ja ulkotiloissa (määritellyt alueet).
- Tunnistaa ja hälyttää vaaratilanteissa sisä- ja ulkotiloissa (esimerkiksi kaatuminen, pihaluoteelta poistuminen)
- Ensisijaisesti haetaan ratkaisua, johon ei liity päälle puettavia elementtejä, kuten rannekkeita.

#### ► Yhteiskehittämisen opit

- 1 **YHTEISKEHITTÄMISEN** menetelmää hyödyntämällä on mahdollista löytää terveydenhuollon sektorin haasteisiin ratkaisuja teknologioista, jotka on kehitetty toisenlaisen ympäristön tarpeisiin. Kuvatussa esimerkissä elintarvikesektorille suunniteltu ratkaisu valjastettiin ikäihmisten elämän laadun parantamiseen.
- 2 **YHTEISKEHITTÄMINEN** ja uudet teknologia tuovat uusia mahdollisuuksia sisäisten toimintamallien tarkasteluun ja kehittämiseen.



#### ► Toimintaympäristö

Kustaankartanon seniorikeskus on Helsingin kaupungin hallinnoima palveluasumisen yksikkö, joka tarjoaa sekä lyhyt- että pitkäaikaishoivaa ikääntyville. Kustaankartano on Suomen toiseksi suurin palvelukoti, josta löytyvät erikoisyksiköt muistisairaille, liikuntarajoitteisille ja psykogeriatrasta hoitoa tarvitseville ikäihmisille. Kustaankartano käsittää kokonaisuudessaan viisi puistomaisemaan sijoittuvaa asuinrakennusta.

#### ► Ratkaisu ja tulokset

**YHTEISKEHITTÄMISKUMPPANIKSI** valikoitui Empirica Finland Oy, joka on aiemmin rakentanut keinoäly- ja IoT-ratkaisuja muun muassa Arlalle elintarviketeollisuuden sektorilla. Yhtiön aikaisemmin kehittämä keinoälyyn ja kameroihin perustuva teknologia valjastettiin yhteiskehittämällä palveluasumisen toimialalle. Teknologia mahdollistaa muistisairaiden ikäihmisten itsenäisen ja turvallisen liikkumisen palvelutalojen ulkoalueilla ilman hoitohenkilökunnan läsnäoloa. Ratkaisun toiminnallisuuksia ovat:

- Palvelutalon asiakkaat tunnistetaan sisätiloissa, jolloin järjestelmä avaa asukkaille ovet, tilaa hissin sekä varmistaa asiakkaan pääsyn oikeisiin kerroksiin.
- Puhelinsovelluksesta hoitohenkilöstö näkee päivittyvän reaaliaikaisen tilanteen siitä, ketkä asukkaat ovat ulkoilemassa, ja kuinka pitkään he ovat siellä olleet. Sovellus hälyttää erikseen, mikäli asiakas esimerkiksi kaatuu tai poistuu sallitulta alueelta.
- Järjestelmä ei käytä tai tallenna henkilötietoja eikä videokuva.

## Kokeilu 4

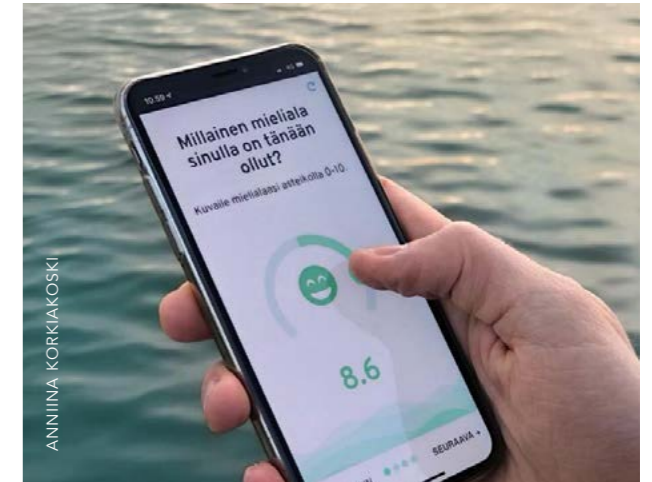
### Mielipäiväkirja masennuksen ja mielialan yksilöllisen seurannan apuna

#### ► Suunnitteluhaaste

MATALAN KYNNYKSEN mielenterveyspalvelujen kehittämiseksi kaivattiin apuvälineitä masennuksen oireista kärsivän asiakkaan mielialan ja toimintakyvyn tukemiseen ja haluttiin tunnistaa digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia niin omaseurataan kuin ammattilaistenkin hyödynnettäväksi. Mielialan vaihteluiden seuranta, oireiden kirjaamista ja itsearviointia piti kyetä tekemään mobiilisovelluksessa niin, että asiakkaan hyväksynnällä tiedot olivat jaettavissa ammattilaisille. Omahoidon lisäksi tiedot voivat toimia apuna kahdenkeskisissä kohtaamisissa, kun muun muassa keskustellaan mielialan muutoksista tai oireista, tai mahdollisessa etäseurannassa.

#### ► Yhteiskehittämisen opit

- 1 **KAUPUNKIEN** välinen yhteiskehittämismalli ja avoin keskusteluyhteys jo suunnitteluvaiheessa avaa uusia näkökulmia, parantaa tuloksia ja tehostaa palveluita.
- 2 **YHTEISKEHITTÄMINEN** tuo mielekkyyttä työhön ja toimivat palvelut tarjoavat mahdollisuuden asiakkaan tukemiseen myös poikkeusolosuhteissa – esimerkiksi koronan aikaan omahoidossa ja jopa etäseurannan apuna.
- 3 **PALVELUIDEN** akatemiataason tutkimusyhteistyötä on helpompi suunnitella yhteiskehittämisen ja kokeilun kautta saadun lisätiedon avulla.



#### ► Toimintaympäristö

Digitaalisella, kännykkään asennettavalla applikaatiolla mielenterveyspalveluiden asiakkaat saavat tilanteesta riippumatta laadukasta ja yksilöllistä hoitoa ja tukea. Aluksi käytettävyyttä arvioitiin Tampereen Mielenterveys- ja päihdepalveluissa, jossa yhteiskehittämiseen osallistui 12 asiakasta ja kuusi ammattilaista, ja heiltä saadun palautteen perusteella Mielipäiväkirjan parannettu versio koulutettiin Oulun Hyvinvointipalveluiden avohoidon viidelle ammattilaiselle, jotka jalkauttivat palvelun 14 asiakkaan kokeiltavaksi.

#### ► Ratkaisu ja tulokset

**YHTEISKEHITTÄMISEEN** valitulla Medified Oy:n Mielipäiväkirjalla asiakkaan voinnin etäseuranta onnistuu ilman varsinaista tapaamista tai vaikkapa muun asiakastapaamisen peruuntuessa tai työn niin salliessa. Sovellus auttaa ymmärtämään, mitkä asiat voivat vaikuttaa mielialaan alentavasti ja mitkä positiivisesti. Sovellus antaa realistista tietoa millainen psyykinen vointi on oikeasti ollut. Masentunut voi nähdä kaiken vain synkkänä ja huonona, mutta sovellus antaa informaatiota, että hyviäkin päiviä mahtuu mukaan. Kokeilujen tekeminen Oulussa ja Tampereella on auttanut yritystä saamaan palvelun markkinoille ja Mielipäiväkirjan sovelluskauppoihin. Lisäksi havaittiin, että asia vaatii lisätutkimuksia, ja akateeminen yhteistyö jatkuu kokeilun jälkeen.



## Kokeilu 5

### Covid19- hengitystesti

#### ► Suunnitteluhaaste

SARS-COV-2-viruksen diagnosointi tehdään nenänielusta otettavan näytteen, PCR-testin eli geenimonistustestin avulla. Testitulokset saadaan noin vuorokaudessa, ja se havaitsee noin 60-80 prosenttia tartunnoista. Haaste oli kartoittaa uusia teknologioita, jotka mahdollistaisivat näytteenoton ja diagnoosin nykyistä nopeammin ja edullisemmin, lisäten samalla diagnoosin luotettavuutta. Tällainen uusi teknologia mahdollistaisi antaisi mahdollisuuden pitää yhteiskuntaa avoinna ja turvaisi sen perustoiminnot.

#### Teknologian kriteerit

- Teknologian oltava turvallinen ja skaalattavissa
- Teknologia tarjoaa mahdollisuuden reaaliaikaisen diagnoosin tekemiseen
- Teknologia voi perustua esimerkiksi näytteenottoon hengitysilmaasta

#### ► Yhteiskehittämisen opit

- 1 **YHTEISKEHITTÄMISEN** menetelmää voidaan menestyksekkäästi käyttää äkillisesti syntyneisiin ja koko yhteiskuntaa koskettavien haasteiden ratkaisemiseen.
- 2 **YHTEISKEHITTÄMINEN** nopeuttaa uusien teknologioiden kehitystä ja integrointia terveydenhuoltoon.



#### ► Toimintaympäristö

Koronaviruksiin kuuluva SARS-CoV-2 aiheutti maailmalla ja Suomessa keväällä 2020 koronaviruspandemian. Kyseinen tauti on määritelty Suomessa yleisvaaralliseksi tartuntataudiksi, ja se on hengenvaarallinen eritoten iäkkäille ja pitkäaikaissairaille. Pandemian vaikutukset yhteiskuntaan olivat mittavat. Koulut, ravintolat ja julkiset tilat suljettiin, ja ihmisten liikkumisvapautta rajoitettiin.

#### ► Ratkaisu ja tulokset

**YHTEISKEHITTÄMISEN** tuloksena Deep Sensing Algorithms Oy on kehittänyt covid19-puhallustestin. Laitteen nanosensorit havainnoivat hengitysilmaasta lyhytaikaisia orgaanisia yhdisteitä (Volatile Organic Compounds), jotka ovat ihmisen aineenvaihdunnan synnyttämiä biomarkkereita. Näytteenotto vaatii 20 sekunnin puhallusnäytteen, jonka jälkeen laite antaa diagnoosin noin viidessä sekunnissa. Potilaskierto saadaan näin noin kahteen minuuttiin.

Puhallustesti on tällä hetkellä testikäytössä Helsingin Laakson epidemiaterveysasemalla, jossa asiakkaat voivat vapaaehtoisesti osallistua uuden teknologian testaukseen lääkärin tai hoitajan arvon pohjalta tehtävän PCR-testin yhteydessä. Kokemukset laitteen käytöstä ovat olleet positiivisia, ja uusi testimuoto on saatu helposti integroitua terveyskeskuksen prosesseihin. Lähtulevaisuuden tavoitteena on puhalluttaa asiakkaat terveyskeskuksen ovella. Näin reaaliaikainen diagnoosi antaa mahdollisuuden ohjata asiakkaat joko "puhtaalle" tai "kontaminoidulle" puolelle, jossa on tehokkaampi suojaus käytössä. Näin säästetään resursseja ja minimoidaan taudin tarttuminen edelleen.

## Kokeilu 6

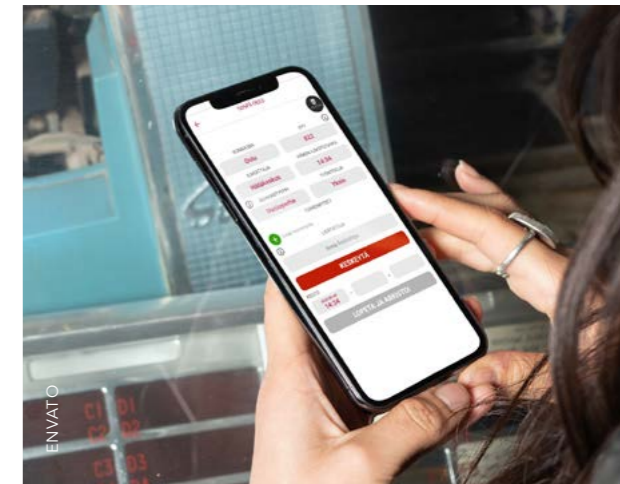
### Sosiaalipäivystyksen työtehtävien tilastoinnin mobiilisovellus

#### ► Suunnitteluhaaste

**TAVOITTEENA** oli helpottaa ja nopeuttaa usean eri kunnan alueella toimivan Oulun alueellisen sosiaalipäivystyksen tehtävien kirjaamista sekä saada reaaliaikaista tietoa tehtävien sisällöstä ja ajankäytöstä koostetusti raportointinäkyymiin. Työajan jälkeen tapahtuvan manuaalisen taulukkoraportoinnin aika oli ohi, ja tilalle haluttiin digitaalinen lähestymistapa. Ratkaisun helppokäyttöisyyttä pidettiin tärkeänä kenttätöitä ajatellen, ja ratkaisun tuli soveltua erityisesti liikkuvaan työhön, niinpä tarvittiin mobiiliratkaisu. Työtehtävien reaaliaikainen tilastointi ja raportointi eteenpäin oli taattava ratkaisulla, joka on laajennettavissa ja muokattavissa.

#### ► Yhteiskehittämisen opit

- 1 **YHTEISKEHITTÄMISESSÄ** ketterän kehittämismallin käyttäminen auttaa onnistumista sekä tehostaa etäyhteistyötä, ja näin osapuolet pystyvät toteuttamaan kaiken etänä näkemättä koskaan toisiaan.
- 2 **SITOUTUNUT** aktiivinen henkilöstö ja todellinen tarve auttavat oikean ratkaisun synnyttämisessä, ja digitaalisuuden tuomat hyödyt palautuvat henkilöstölle sekä parantavat tilastotietojen luotettavuutta.
- 3 **HELPPOKÄYTTÖISYYTEEN** panostamalla saadaan tehokkaita palveluja, ja räätälöivät alustaratkaisut tarjoavat etuja jatkokehittämistä ja -hankintoja ajatellen kaikille toimijoille.



#### ► Toimintaympäristö

Yhteiskehitetyn palvelun kokeiluun osallistui Oulun alueellisessa sosiaalipäivystyksessä noin 30 työntekijää. Palvelua varten hankittiin älypuhelimet, joihin sovellukset asennettiin tehtävien kirjaamista varten neljän kuukauden kokeiluajaksi. Sosiaalipäivystyksen työtehtäviä voi olla päällekkäin, ja osa tehtävistä voi olla tauolla tai ne voivat siirtyä seuraavalle työvuorolle. Tietoja raportoidaan kootusti eteenpäin työvuorojen ja -tehtävien suunnittelun sekä laskutuksen avuksi, koska niitä ei saada asiakastietojärjestelmistä.

#### ► Ratkaisu ja tulokset

**YHTEISKEHITTÄMINEN** Wallasvaara Engage Oy:n kanssa tapahtui poikkeuksellisesti koronatilanteen vuoksi kokonaan etäyhteyden välityksellä. Ketterän kehittämismallin avulla markkinoille syntyi täysin uusi palvelu, Keino liikkuva työ, ja samalla yritys paransi Keino Core™ -sovelluskonettaan. Keino liikkuva työ -palvelun kokeilu aloitettiin alle kahdessa kuukaudessa.

Tehtäviä raportoidaan palvelulla ajankohdan, keston, luonteen, ilmoittajan, syyn ja asiakastyypin mukaan sekä tehtyjen toimenpiteiden osalta, ja niitä tilastoidaan muun muassa päivä-, viikko- ja kuukausitasolla kunnittain tai tehtävätyypeittäin. Automaattinen raportointi hoituu toimistoympäristössä tietokoneen selaimen käyttöliittymässä. Tarpeeseen vastaavan palvelun ketterä yhteiskehittäminen auttoi palvelun hankkimista sosiaalipäivystyksen käyttöön sekä herätti kiinnostusta myös muissa yksiköissä.



# Onko yhteis-kehittäminen vaikuttavaa?

**V**aikuttavuuden arvioinnissa kuvataan, kuinka hyvin tunnistettu kehittämistarve pystyttiin ratkaisemaan yhteiskehittämisen prosessin avulla. Jotta vaikuttavuutta voidaan arvioida, tulee tavoitteen olla tarkkaan määriteltä. \* Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiskehittämisen arvioinnissa voidaan käyttää työkaluna muun muassa vaikutusketjua\*\*, joka muodostetaan yhteiskehittämisen prosessin alussa ja sitä täydennetään prosessin aikana. Yhteiskehittämisen prosessin edetessä toiminnan tuottamia muutoksia dokumentoidaan ja mitataan, jotta voidaan todentaa syntyneet vaikutukset. Joskus voi olla vaikea osoittaa, että muutos on aiheutunut juuri tästä toiminnasta. Siksi vaikuttavuuden arvioinnissa on hyvä säilyttää reflektio ja keskusteleminen. Vaikutusketju voidaan muodostaa kuvaamalla:

## 1. Yhteiskehittämisen tarve ja tavoite

Mihin palveluympäristöstä nousevaan haasteeseen vastataan? Vaikuttava tarve on riittävän yleinen, jotta sen ratkaisemisesta voi seurata positiivisia sosiaalisia, kansanterveydellisiä tai -taloudellisia vaikutuksia. Tavoite puolestaan on konkreettinen ja realistinen, vaikka sen taustalla olisikin suuri yhteiskunnallinen haaste. Tavoite kertoo mihin toiminnalla pyritään, keitä se koskee ja millä aikavälillä. Tavoitteeseen pääseminen tulee olla todennettavissa. Tavoitteen tulee olla tarkkaan määriteltä.

## 2. Resurssit

Mitä resursseja prosessiin kohdistetaan toimenpiteiden toteuttamiseksi? Resursseihin voidaan kuvata erillisen rahoituksen lisäksi muuta työaikaa ja osaamista, materiaaleja, oikeuksia, sopimuksia, ideoita ja verkostoja.

## 3. Toimenpiteet, kohderyhmä ja tuotokset

Mitä käytännössä tehdään tavoitteeseen pääsemiseksi? Kuka yhteiskehittämisestä hyötyy? Mitä välittömiä seurauksia yhteiskehittämisellä on eli mitä tuotoksia sen tuloksena syntyy? Yhteiskehittäminen on konkreettista ja mitattavaa tekemistä, joka saa aikaan muutosta ja vie kohti asetettuja tavoitteita.

## 4. Vaikutukset

Minkälaisia muutoksia yhteiskehittäminen ja sen tuotokset saavat aikaan kohderyhmien osaamisessa ja kyvykkyydessä, mahdollisuuksissa, tilanteissa, toiminnassa, ihmissuhteissa tai hyvinvoinnissa? Vaikutukset ovat muutoksia esimerkiksi julkisen sektorin organisaatiossa: miten ne vaikuttavat organisaation työprosesseihin, työntekijöiden kuormitukseen tai organisaation kustannuksiin? Ne voivat olla myös muutoksia yksilötasolla: parantako toiminta yksittäisen käyttäjän/ihmisen/asiakkaan elämänlaatua tai lisääkö se hänen elinaikaansa?

\* Kettunen, P. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveysalan palveluissa. Turun kaupunki. Tutkimusraportteja 2/2017.

\*\* Valovirta, V. 2017. 6Aika-strategian vaikuttavuusmalli. VTT.



*“Kun on uskaltanut kertoa mielipiteensä ja antanut kehittämiselle aikaa, niin jossain vaiheessa tulee se piste, että vau mitä onkaan saatu aikaiseksi.”*

(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT SOTE-ALAN AMMATTILAINEN)

## Toimintamallin kehittämiseen osallistuneet

Niko Lönn, Peeter Lange, Tiina Inki, Mette Hiltunen, Jarmo Pääkkönen, Niina Keränen, Sami Kauppinen, Elina Kesäniemi, Satu Luojus, Kaisla Saastamoinen, Tiina Hult, Tiina Karttunen, Terhi Koskinen, Anna Ahokangas, Jaana Kokko, Anna Herukka, Ulla Hakola, Jenni Konttila, Sari Helenius, Heini Koskensalo-Kleemola, Kirsi Grym, Nansy Mass



**”Monialainen vuoropuhelu on yhteiskehittämisen tärkein anti. Ollaan pitkään oltu omissa poteroissamme, mutta väitän, että yhdessä löydetään parempia ratkaisuja.”**

*(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT YRITYKSEN EDUSTAJA)*

**”Yrityksellä oli käytännössä tyhjä paperi, josta lähdimme palvelumuotoilijan kanssa liikkeelle. Hän kävi hoitajien kanssa tutustumassa meidän arkeen: näki ihan käytännössä millaisia asiakkaat ovat ja mihin he pystyvät.”**

*(YHTEISKEHITTÄMISEEN OSALLISTUNUT SOTE-ALAN AMMATTILAINEN)*

**6 Aika**



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020