

MITÄ KUVAPUHELINPALVELULLA VOISI VIEDÄ KOTIIN KAINUUSSA?

Henkilöstön osallistaminen
kuvapuhelinpalvelun kehittämiseen

Moilanen, Tuija
Määttä, Virpi

Opinnäytetyö
Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut
Osallisuus ja toimintakyky
Geronomi (AMK)

2022

Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut
Osallisuus ja toimintakyky
Geronomi (AMK)

Tekijä	Tuija Moilanen Virpi Määttä	Vuosi	2022
Ohjaaja(t)	Sari Arolaakso		
Toimeksiantaja	Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä		
Työn nimi	Mitä kuvapuhelinpalvelulla voisi viedä kotiin Kainuussa?		
Sivu- ja liitesivumäärä	44 + 7		

Väestön ikääntyminen, hoidon tarpeen kasvu ja henkilöstön riittävyys haastavat julkisen talouden kestävyttä muun maan tavoin myös Kainuussa. Muutos ei ole ainoastaan ikärakennekysymys, vaan myös palvelurakenteisiin vaikuttava asia. Yhtenä mahdollisuutena uudistaa palveluja ja vastata haasteisiin on kuvapuhelinpalvelun kehittäminen kotihoidossa.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kotihoidon kuvapuhelinpalvelun työntekijöitä osallistamalla vastata organisaatiosta nousseeseen kysymykseen, miten kuvapuhelinpalvelua voisi Kainuussa kehittää. Tavoitteinamme olivat työntekijöiden osallistaminen kuvapuhelinpalvelun kehittämiseen ja työntekijöiden kiinnostuksen herättäminen siihen, millaista sisältöä kuvapuhelimen avulla on mahdollista toteuttaa kotihoidon asiakkaille. Meidän itsellemme asetettu tavoite oli käytännönläheisen ja osallistavan kehittämistyöosaamisen vahvistuminen.

Työntekijöiden vastaukset teemakysymyksiin kuvasivat kuvapuhelinpalvelun olevan Kainuussa ajankohtainen ja kasvussa oleva, tulevaisuuteen sijoittuva palvelu, joka mahdollistaa palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden kustannustehokkaasti välimatkoista huolimatta. Kehittämistarvetta koettiin niin sisällön kuin käytänteiden osalta. Työntekijöillä on mielenkiintoa monipuoliseen sisällön tuottamiseen ja sitä on toteutettukin työntekijöiden taitojen ja mielenkiinnon mukaisesti. Opinnäytetyöstämme saa kuvan kuvapuhelinpalvelun arjesta ja asiakkaiden tarpeiden moninaisuudesta. Vastaavanlaista toimintaa olisi toivottu kuvapuhelinpalvelun alkaessa. Opinnäytetyömme laajensi työntekijöiden ja myös organisaation näkemyksiä verkoston ja organisaatiossa olevan osaamisen hyödyntämisestä sisällön tuottamisessa kuvapuhelinpalvelua käyttämällä. Työntekijät saivat työpajan myötä keinoja ja käytännön vinkkejä esimerkiksi asiakkaiden osallisuutta vahvistavaan viriketoimintaan.

Kehittämistyön tuloksista koostamamme raportti jää organisaation käyttöön palvelun kehittämistä ja työntekeä edistävänä työkaluna.

Avainsanat

Kuvapuhelinpalvelu, kehittäminen, osallistaminen

Northern well-being and services
Participation and functional capacity
Bachelor of social service and
health care

Author	Tuija Moilanen Virpi Määttä	Year	2022
Supervisor	Sari Arolaakso		
Commissioned by	Kainuu Social Welfare and Health Care Joint Municipal Authority		
Subject of thesis	What would videophone service take home in Kainuu?		
Number of pages	44 + 7		

The ageing of the population, the increase in the need for care and the adequacy of personnel challenge the sustainability of public finances, as in the rest of the country, also in Kainuu. Change is not only an age structure issue, but also an impact on service structures. One of the opportunities to renew services and meet challenges is to develop a videophone service in home care.

The purpose of our thesis was to respond to the question raised from the organisation by involving the employees of the home care videophone service, how to develop the photophone service in Kainuu. Our goals were to involve employees in the development of the videophone service and to attract employees' interest in what kind of content the videophone can be used to implement for home care customers. The goal set for ourselves was to strengthen our practical and inclusive development skills.

The employees' answers to thematic questions described the videophone service as a topical and growing service in Kainuu that is in the future, enabling the availability and accessibility of services in a cost-effective manner despite the distances. The need for development was felt both in terms of content and practices. Employees have an interest in versatile content production, and it has been implemented in accordance with the skills and interests of the employees. From our thesis gives us an idea of the everyday life of the videophone service and the diversity of customer needs. Similar action would have been desired at the start of the videophone service. Our thesis broadened the views of employees and, also the organisation on utilising the network and the expertise in the organisation to produce content using the image videophone service. With the workshop, the employees received ways and practical tips for stimulating activities that strengthen customers' inclusion, for example.

The report we compile on the results of the development work will remain at the disposal of the organisation as a tool for promoting the development and work of the service.

Keywords Videophone service, development, inclusion

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KUVAPUHELINPALVELUN SISÄLLÖN KEHITTÄMINEN KOTIHOIDON TYÖNTEKIJÖITÄ OSALLISTAMALLA.....	8
2.1 Kuvapuhelinpalvelu kotihoidossa	8
2.2 Kuvapuhelinpalvelu Kainuussa 2022	10
2.3 Valtakunnallinen ohjaus ja suositukset ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemiseksi.....	11
2.4 Työntekijöiden osallistaminen kuvapuhelinpalvelua kehitettäessä	12
2.5 Teknologian käyttöönottoon liittyvä etiikka sosiaali- ja terveydenhuollossa	13
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	15
4 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN KUVAUS.....	16
4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	16
4.2 Aloitusvaihe	18
4.3 Suunnitteluvaihe	20
4.4 Toteutusvaihe	21
5 TOIMINNAN KUVAUS	22
5.1 Taustatietoa	22
5.2 Ennakkokysely.....	22
5.3 Työpajatoiminta	23
5.4 Aivoriihimenetelmät	25
6 OPINNÄYTETYÖMME TULOS	29
7 JOHTOPÄÄTÖS	33
8 ARVIOINTI.....	34
9 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS	37
10POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITTEET	44

ALKUSANAT

Haluamme välittää kiitokset toiminnallisen opinnäytetyömme mahdollistaneen Kainuun soten työntekijöille, opinnäytetyötä ohjanneille palveluesihenkilöille ja organisaation opinnäytetyökoordinaattorille lämpimästä vastaanotosta ja ohjauksesta.

Kiitos opinnäytetyömme ohjauksesta ohjaavalle opettajalle Sari Arolaaksolle.

1 JOHDANTO

Yhteiskuntamme ikääntymisessä kyse ei ole ainoastaan iäkkäiden määrän kasvusta vaan se käsittää koko ikärakenteen muutoksen. Ikääntymisen taustalla vaikuttaa suurten ikäluokkien tulo vanhuusikään ja syntyvyyden ja kuolevuuden aleneminen. Ennusteiden mukaan vanhimmissa ikäryhmissä iäkkäiden määrä kasvaa ja samalla lasten sekä työikäisten määrä vähenee. Tämä tulee vaikuttamaan seuraavien vuosikymmenten aikana merkittävästi yhteiskuntaan sekä kaikkiin toimijoihin. Tästä aiheutuu hyvinvointiyhteiskunnalle haasteita, jotka edellyttävät varautumista nykyistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin. (STM 2020.)

Viirkorpi (2015, 45) kuvaa koostamassaan raportissaan seuraavasti: Ikäteknologian hyvät käytännöt tulee ottaa huomioon, ettei teknologian käyttöönotto ikääntyvän väestön kohdalla ole vain laitteiden käyttöönottoa vaan toiminnan ja palveluiden kehittämistä teknologiaa soveltuvin osin käyttäen. Viirkorven (2015, 45) mukaan teknologian on palveltava kokonaisuutta ja istuttava osaksi työntekoa, huomioiden myös työajat, osaaminen ja ammatilliset pyrkimykset.

Viimeisen kahden vuoden aikana pandemian aiheuttamat olosuhteet ovat haastaneet yhteiskuntaa luomaan uusia palveluja ja käytänteitä. Pakotetusta laaja-alaisesta kehityksestä digitaaliseen toimintaan, käytetään myös termiä digiloikka. Haasteellinen aika on jouduttanut palveluiden kehittymistä myös hoitoalalla. (LVM 2020, 9–10.) Erilaisilla ratkaisuilla voidaan auttaa seuraamaan hyvinvointia ja terveyttä, ohjata myös omahoitoa. Samanaikaisesti se mahdollistaa fyysisen tuen sitä eniten tarvitseville kotihoitohenkilöstön matkoihin kuluvan ajan vähentyessä (STM 2020, 34).

Kainuun väestö ikääntyy muun Suomen ja Euroopan tavoin. Kainuuseen kuuluu kahdeksan kuntaa, jotka ovat: Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi. Kainuun väkiluku oli vuoden 2020 lopussa 71 664, joista yli 65-vuotiaiden osuus oli 29,2 % ja määrän ennustetaan olevan noususuuntainen vuoteen 2032. Väestöllinen huoltosuhde oli 75,2. (Kainuun liitto 2021.)

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote) vastaa Puolangaa lukuun ottamatta alueen sosiaali- ja terveysterveystoimista. Puolangalla Kainuun sote vastaa erikoissairaanhoidosta ja ympäristöterveydenhuollosta. Soteuudistuksen myötä sosiaali- ja terveysterveystoimien sekä pelastustoimen lakisääteisten tehtävien järjestämisvastuu siirtyi Kainuun hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen (VM 2021).

Tekemämme toiminnallisen opinnäytetyön aihe on noussut työmme toimeksiantajan Kainuun soten ikäihmisten asumista tukevien palveluiden tarpeesta. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen niin teknologian ja digitaitojen kehityksen kuin palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Teknologian käytettävyys ja palveluiden kehittäminen mahdollistuu tulevaisuudessa myös teknologian hintojen alenemisen ja arkipäiväistymisen myötä.

Teknologiaa hyödyntäen voidaan osa kotihoidon käynneistä toteuttaa etähoitona, tässä työssämme kuvapuhelinpalveluna. Palvelun avulla voidaan muun muassa ohjata kuntouttavaa toimintaa, mahdollistaa sosiaaliset suhteet, vahvistaa osallisuutta, tuoda merkitystä ja sisältöä elämään kustannustehokkaasti ja kilpailukykyisesti. Lisäarvona voisi olla ennaltaehkäisevä palvelu.

Opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä ohjaavia käsitteitä ovat olleet kuvapuhelinpalvelu, valtakunnallinen ohjaus ja suositukset, teknologian käyttö, ikäteknologia, etiikka, ideointi ja innovaatio sekä osallisuus oman työn kehittämisessä.

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli kotihoidon kuvapuhelinpalvelun työntekijöitä osallistamalla vastata organisaatiosta nousseeseen kysymykseen, miten kuvapuhelinpalvelua voisi Kainuussa kehittää. Opinnäytetyömme tavoitteina olivat työntekijöiden osallistaminen kuvapuhelinpalvelun kehittämiseen, ja työntekijöiden kiinnostuksen herättäminen siihen millaista sisältöä kuvapuhelimen avulla on mahdollista toteuttaa kotihoidon asiakkaille. Meille itsellemme asetettu tavoite oli käytännönläheisen ja osallistavan kehittämistyöosaamisen vahvistuminen.

2 KUVAPUHELINPALVELUN SISÄLLÖN KEHITTÄMINEN KOTIHOIDON TYÖNTEKIJÖITÄ OSALLISTAMALLA

2.1 Kuvapuhelinpalvelu kotihoidossa

Kuvapuhelinpalvelu on teknologian keinoin tuotettua palvelua ja sen perustana on tietotekninen sovellusohjelmisto. Kuvapuhelinpalvelu ja muut hyvinvointia sekä turvallisuutta tukevat teknologiset ratkaisut ovat jo osa tätä päivää. Erilaiset ratkaisut mahdollistavat uusia tapoja pitää yhteyttä muun muassa omaisiin ja lisätä osallisuutta sekä omatoimisuutta. Teknologian kehittämisessä ja käyttöönotossa on olennaista käydä keskustelua myös kustannuksista ja siitä, kuinka kulut katetaan. Kuvapuhelinpalvelulla voidaan parantaa palveluiden saatavuutta, myös pitkien etäisyyksien maakunnissa. (Hammar, Mielikäinen & Alastalo 2018, 3, 5–26.)

Kuvapuhelinpalvelu voi olla ainoa palvelu tai kotihoidon palveluissa tukena ja vähentää hoitajien tekemien fyysisten käyntien määrää sekä matkoihin kuluva aikaa. Kuvapuhelinpalvelu mahdollistaa asiakaskontaktit useammin ja tehokkaammin. Etäyhteyksiä voidaan hyödyntää myös hoidontarpeen arvioinnissa sekä sosiaalisten suhteiden mahdollistajana, esimerkiksi tarjoamalla ryhmätoimintoja ja monipuolista kulttuuritoimintaa. Kuvapuhelinpalvelu antaa mahdollisuuden tuottaa elämänlaatua lisäävää palvelua kotiin ja sisältää arkeen. Tämä tapahtuu tilanteessa, kun asiakkaan avun tarve ei vaadi hoitajan fyysistä käyntiä ja palvelu perustuu asiakkaan suostumukseen. (STM 2020, 34.)

Lahdenperän vuonna 2019 tekemässä opinnäytetyössä: Ikääntyvien henkilöiden näkemyksiä asiakaslähtöisistä etähoivapalveluista, aihetta on lähestytty asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden kuvapuhelinpalveluun suhtautuminen on ollut myönteisempää, jos se on koettu täydentävänä palveluna fyysiselle käynnille vaihtoehtoisuuden sijaan. Lahdenperän työssä nousee esille muun muassa hoitajien tultuksi tulemisen merkitys ja vuorovaikutustaidot (Lahdenperä 2019, 48). Hoitajien kommentteista nousi esille kotiympäristön tuntemisen merkitys. Molemminpuolinen ymmärrys toiminnasta ja ympäristöstä auttaa vuorovaikutuksessa ja esimerkiksi toimintakyvyssä tapahtuvien muutosten arvioinnissa. (Lahdenperä 2019, 59.)

Lahdenperän työssä tuotiin esille myös palveluun liittyvän varauksellisuuden ja torjumisen lisäksi uteliaisuutta ja kiinnostusta. Palvelun kehittäminen on koettu välttämättömäksi, ja tärkeänä on koettu palvelun aloittaminen, kun toimintakyky ja kognitio on vielä riittävällä tasolla. Kuvapuhelinpalvelun pelätään heikentävän fyysisiä palveluja ja säästöjen olevan ainoa syy kehittämiselle, niin että ikääntyvien todelliset tarpeet jäävät huomioitta. (Lahdenperä 2019, 52–53.)

Ikäteknologian käyttö on lisääntynyt viime vuosina, mutta palvelurobotiikan ja kotiin asennettavien sensorien hyödyntäminen on vielä vähäistä. Teknologiaa voidaan hyödyntää iäkkäiden palveluissa sekä ennalta ehkäisevässä toiminnassa monin eri tavoin. Etäteknologian avulla saadaan parannusta terveys- ja hyvinvointipalveluiden saatavuuteen. Tällä tavoin mahdollistetaan laaja saavutettavuus toimintaan mahdollisimman monelle kustannusten nousematta. Ikääntyvä väestömme on entistä tottuneempaa käyttämään teknologiaa mahdollistaen nykyisten sekä uusien teknologioiden laajamittaisemman käytön. Ikäteknologian hyödyt tulevat esiin, kun ne saadaan osaksi laajempia sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteita. Etäohjausta on käytetty tuloksellisesti liikkumisen aktivoinnissa ja etäkuntoutuksen vaikuttavuudesta on selkeää näyttöä. (STM 2020, 34.)

Käkäte-projektissa selvitettiin ikäteknologian käytännöllisyyttä ja hyödyllisyyttä työntekijöiden näkökulmasta, ja projektissa ilmeni, että kolme neljästä vastaajasta piti ikäteknologiaa helpottavana ja hyödyllisenä asiana. Vastaajat työskentelivät vanhuspalveluissa yksityisellä sekä julkisella sektorilla. Heidän asenteensa teknologiaa kohtaan olivat myönteiset. Heillä oli kiinnostuneisuutta uusiin teknisiin ratkaisuihin ja niiden tuomiin mahdollisuuksiin tukea hoitotyötä. (VALLI ry 2014.)

Aiemmin unenlaatua ja aktiivisuutta mittaavien laitteiden kohderyhmänä olivat ikääntyvät, kun tänä päivänä taas erilaisia aktiivisuutta mittavia laitteita hankitaan jo alle kouluikäisille lapsille. Useat tuotteet mielletään virheellisesti ikäteknologiaan kuuluvaksi terveysteknologian sijaan. Terveysteknologialla vastataan sairauden tai vamman aiheuttaman toimintakyvyn alentumisen (kuulon alenema) tai vaatiman seurannan ja hoidon (verensokerin mittaus, sykkeen seuranta) osalta arkea helpottamaan, kun taas ikäteknologialla pyritään vastaamaan iän tuomien

haasteiden asettamiin rajoitteisiin. Useimmiten ikäteknologiset ratkaisut parantavat turvallisuutta, helpottavat kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä. Ikäteknologiassa esiintyvät erityistarpeet liittyvät laitteiden selkeyteen, loogisuuteen, helppoon käsiteltävyyteen sekä toimintojen säädeltävyyteen. Helppokäyttöinen ja selkeä teknologia tukee kaikkia arjessa. (VALLI ry 2019.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoima kotona asumisen teknologiat ikäihmisille (KATI) -ohjelmassa kehitetään teknologian hyödyntämistä iäkkäiden kotona asumisessa, kotihoidossa sekä kotiin tuotavissa palveluissa. KATI-ohjelma toteutetaan vuosina 2020–2023 ja alueelliset hankkeet, joissa KATI-toimintamallia toteutetaan vuosina 2021–2022. Ohjelman avulla kehitetään toimintamalli, jonka avulla kotona asumisen teknologioiden käyttöönottoa voidaan koordinoida kansallisesti. (INNOKYLÄ 2021a.)

2.2 Kuvapuhelinpalvelu Kainuussa 2022

Kainuun sotessa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan ensisijaisesti erilaisten apuvälineiden ja teknologisten ratkaisujen avulla tarpeeseen vastaamista. Tarvittava kotihoidonkäynti voidaan toteuttaa myös kuvapuhelinpalveluna tai puhelimesta tehtävänä seurantasoittona. Kuvapuhelinpalveluna toteutettu kotihoidon käynti / suojattu videokuvallinen yhteys on asiakkaan tarpeista lähtevää, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaista palvelua. Kuvapuhelinpalveluna toteutettu yhteydenotto edellyttää tablet-laitteen käytön mahdollistavan toimintakyvyn. (Kainuun sote 2021.)

Asiakkaalla voi olla pelkästään kotihoidon kuvapuhelinpalvelu tai se voi olla osana säännöllisen kotihoidon palvelua. Kuvapuhelinpalvelu korvaa asiakkaan luokse tehtäviä fyysisiä kotihoidonkäyntejä. Käynnit voidaan toteuttaa kaksisuunnaltaisesti joko kuva- ja/tai äänivälitteisenä. Käyntiin voi sisältyä lääkkeenoton tai ruokailun muistutusta ja valvontaa, voinnin seuranta tai /ja valvontaa, liikkumiseen ja / tai liikkumiskykyä tukevaan harjoitteluun ohjaamista, suunhoidon ohjaamista sekä muita vastaavia toimintoja. Kuvapuhelinpalvelulla mahdollistuu esimerkiksi voinnin seurantakäynnit monta kertaa vuorokaudessa lisäten asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Kuvapuhelinpalvelussa on mahdollisuus omaisliittymään, joka mahdollistaa omaisten kanssa yhteydenpidon. (Kainuun sote 2021.)

Kuvapuhelinpalvelun lisäksi Kainuun soten ikäihmisten kotona asumista tukeviin palveluihin teknologisista ratkaisuista on otettu käyttöön lääkeautomaatit ja sähkölukot. Kainuun soten ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden sisällössä on maininta, että kuvapuhelinpalveluna voidaan järjestää virikkeellinen, kuntouttava ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta tietyin edellytyksin. (Kainuun sote 2021.)

Kuvapuhelinpalvelua on tarjottu Kainuun sotessa vuoden 2020 heinäkuusta alkaen. Palvelun käynnistymisen alkaessa käyttöön tullut palvelualusta mahdollisti viiden (5) henkilön yhtäaikaisen läsnäolon. Virtuaalikahtila-toimintaa oli pienimuotoisesti ollut tarjolla entisellä alustalla kokeiluvaiheessa. Kotihoidon fysioterapeuteilla on palveluun omat tunnukset, ja he ovat toteuttaneet palvelun välityksellä etäkuntoutusta ja aktivoineet asiakkaita liikkumaan. Vuoden 2022 alkupuolella on otettu käyttöön uusi isomman ryhmän ja näytön jaon mahdollistava palvelualusta. Työntekijät ovat saaneet käyttöön ottoon liittyvää koulutusta. Kokeimuksia Kainuun soten kuvapuhelinpalvelusta meillä opinnäytetyön tekijöillä ei ollut. (Heikkinen 2021; Pyykkönen 2021.)

Kainuun sotessa kuvapuhelinpalvelulla on tähän mennessä tuettu asiakkaan toimintakykyä ja toteutettu toiminta on ollut pääasiassa päivittäisten toimintojen varmistamista ja yksilöllistä arviointia. Työntekijän henkilökohtaiset edellytykset ja kiinnostuksen kohteet sekä asiakaslähtöisyys ovat vaikuttaneet kuvapuhelinpalvelulla tuotettuun sisältöön. Ohjaus on voinut sisältää yksilöllisesti esimerkiksi ohjausta asioinnissa, tuolijumppaa tai lauluhetkiä. Kuvapuhelinpalvelu tuotetaan koko Kainuun sote-alueelle Suomussalmelta ja palveluntarjoajana on VideoVisit Oy. (Heikkinen2021; Kuparinen 2021.)

2.3 Valtakunnallinen ohjaus ja suositukset ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemiseksi

Kansallinen ikäohjelma 2030 kannustaa taloudellisen ja sosiaalisesti kestäväen palvelujärjestelmän rakentamiseen sekä toimintakykyisen ikääntymisen mahdollistamisen sekä turvaamisen. Yhtenä ikäohjelman keskeisinä vaikuttavuustavoit-

teina on edistää ja suunnata ennaltaehkäiseviä ja toimintakykyä parantavia toimia iäkkäälle väestölle sekä nostaa esille suomalaista ikäteknologiaa kehittämisen ja hyödyntämisen näkökulmasta. (STM 2020.)

Ikääntyvien hoitoa ohjaavissa laissa ja suosituksissa sekä organisaation palvelukriteereissä tuodaan esille toimintakyvyn edistäminen. Esimerkiksi ikääntyneen väestön toimintakykyä tukevan ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluita ohjaavan lain yhtenä tarkoituksena on ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 1:1.1 §).

Julkisen hallinnon strategiassa on nostettu yhdeksi kehittämiskohdaksi valtion, kunnan, muun yhteiskunnan sekä yhteistyötahojen välinen työnjako ja yhteistyö. Monipuolisempia vuorovaikutustapoja käyttämällä ja vahvistamalla kumppanuuksia yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa yhteistyöstä tulee sujuvampaa ja toimivalla yhteistyöllä voidaan ratkaista uudet yhteiskunnalliset haasteet sekä varmistaa julkisen talouden kestävyys. Uudet yhteistyömallit mahdollistaisivat eri toimijoiden oman osaamisen tuomisen osaksi julkisen hallinnon toimintamalleja. Esimerkkeinä on nostettu toiminnassa jo olevat eri sektorien yhteiset sähköiset palvelut ja innovatiiviset julkiset hankinnat. (VM 2020, 11.)

Yhteistoiminnan joustavuutta tukevat ja mahdollistavat muun muassa digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto sekä uusien teknologioiden mahdollisuuksien tutkiminen (VM 2020, 14). Yhtenä Julkishallinnon uudistamisen strategian osa-alueena on esimerkiksi palvelujen digitalisointi ja uusien osallistumistapojen kehittäminen (VM 2020, 22). Palveluiden saavutettavuus, esteettömyys ja eri palvelumuodot, digitalisuus huomioiden, edistävät ennaltaehkäisevien ja hyvinvointia edistävien palvelujen käyttöä. (STM 2020a, 21.)

2.4 Työntekijöiden osallistaminen kuvapuhelinpalvelua kehitettäessä

Työntekijä, jos kuka tuntee tekemänsä työn parhaiten, siksi on ensiarvoisen tärkeää, että työntekijä on mukana oman työn ja työympäristön kehittämisessä (Ala-Laurinaho 2017). Työntekijöiden pyrkimystä tehdä työtänsä hyvin voidaan tukea osallisuutta edistävällä johtamisella. Työntekijät työskentelevät lähellä heikossa asemassa olevia ja palveluja tarvitsevia ihmisiä, joten palvelujen vaikuttavuutta

lisätäkseen kannattaa hyödyntää työntekijöille kertynyttä tietoa sekä heidän esittämiään kehittämissuhteita (THL 2022). Työntekijöiden osallistumismahdollisuuksien vähyys on suoraan yhteydessä palvelujen ja toimintatapojen kehittämisen vähyteen. Työtehtävien vaihtelevuus, työtahti ja monipuolisuus pitävät yllä innostuneisuutta ja työmotivaatiota. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 10, 15.)

Osallisuus ja vastuullisuus työelämässä sisältää yhteistoimintaa työnantajan ja työntekijän kesken. On molempien edun mukaista, että työpaikalla on hyvä työpaikkakulttuuri, jossa luottamus, arvostus ja avoimuus näkyvät. Työhyvinvointia, työn mielekkyyttä sekä arvostusta voidaan edistää mahdollistamalla oman työn kehittäminen. (TTK 2018.) Ammattilaisen osallisuus kuvataan mahdollisuutena vaikuttaa omaan työhönsä ja käyttää ammattitaitoaan (THL 2022). Muutoksissa sosiaalinen tuki on työnhallinnan ohella voimavara, jonka merkitys työkavereilta, esimiehiltä ja verkostoilta korostuu. Muutoksessa vaikutusmahdollisuuksien turvaaminen, riittävä viestintä ja osaamisen varmistaminen ovat toimenpiteitä, joilla voidaan vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin. Toimivan ja työuupumusta ennaltaehkäisevän työyhteisön kehittämisessä vaikutusmahdollisuus on olennainen osatekijä. Työpaikan vuorovaikutteinen ja kuunteleva ilmapiiri sekä selkeät ja yhdenmukaiset säännöt edistävät hyvää työilmapiiriä ja kokemusta oikeudenmukaisuudesta myös niissä tilanteissa, kun puhutaan resursseista, organisoinnista tai kehittämisestä. (TTK 2018.)

2.5 Teknologian käyttöönottoon liittyvä etiikka sosiaali- ja terveydenhuollossa

Teknologia on jalkautunut sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja teknologinen ympäristö muuttuu vauhdilla. Teknologiaa pyritään hyödyntämään mahdollisimman laajasti maksimoiden hyödyt ja minimoiden haitat. Teknologian hyödyntäminen lisää riippuvuutta tieto- ja viestintäosaamisesta sekä teknisten taitojen hallitsemisesta. Huolestuttavaa tässä on se, ettei kaikilla kansalaisilla ole informaatio- ja verkkonlukutaitoa tai edellytyksiä ja mahdollisuuksia käyttää Internetiä. Asiakkaat ovat hyvin erilaisia niin persoonaltaan, taustoiltaan ja taidoiltaan, jotka voivat aiheuttaa sen, että mielenkiinto ja tavoitteet voivat olla ristiriidassa keskenään. Käyttäjille palveluita suunnitellessa ja tarjottaessa heidän etunsa ja kuuleminen ovat keskeisiä. Teknologiaa käytettäessä palvelun järjestämisen välineenä tulee huomioida, että käyttöön liittyvät samat eettiset kysymykset kuin hoitoon yleensä.

Ammattilaisia arjessa eettisten kysymysten ja ongelmien äärellä tukee osaaminen, arkielämän kokonaisvaltainen ymmärrys, toimintakyvyn rajoitteiden ja yksilöllisten piirteiden merkitys. Teknologian käyttöönoton suunnittelussa vaadittu ymmärrys ja käyttäjien tarpeet on näin peruste ammattihenkilöstön ja käyttäjien näkökulman kuulemiseen. (ETENE 2010, 26, 28.)

Kuvapuhelinpalvelun käyttö kotihoidon fyysisen käynnin sijaan on puhuttanut muun muassa eettisyyden ja asiakaslähtöisyyden vuoksi. Kuvapuhelinpalvelun käyttöönotto on liitetty keskusteluissa epäeettiseksi keinoksi tuottaa taloudellisesti ja tehokkaasti palveluja, vastauksena väestön ikääntymisen mukaan tuomaan palvelujen tarpeiden kasvuun sekä taloudellisiin haasteisiin. Kuvapuhelinpalvelun tuottamisessa tai laajemmin teknologisia palveluja käytettäessä tulee huomioida, ettei asiakasta suljeta sosiaalisesti eristettyyn hoivutilaan. (Roberts & Mort 2009.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kotihoidon kuvapuhelinpalvelun työntekijöitä osallistamalla vastata organisaatiosta nousseeseen kysymykseen, miten kuvapuhelinpalvelua voisi Kainuussa kehittää?

Opinnäytetyön tavoitteina oli:

1. Työntekijöiden osallistaminen kuvapuhelinpalvelun kehittämiseen.
2. Työntekijöiden kiinnostuksen herättäminen mitä kuvapuhelimella on mahdollista toteuttaa ja viedä kotiin.
3. Oman osaamisemme vahvistuminen käytännönläheisessä ja osallistavassa kehittämistyössä.

4 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN KUVAUS

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme on osa ammattikorkeakouluopintoja ja työn tarkoituksena oli vahvistaa osaamista sekä osoittaa edellytyksiä työskennellä asiantuntijana käytännön työssä. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle (Lapin AMK 2021). Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tietoperusta, toimijat, menetelmät, materiaalit ja aineistot sekä tuotos tai tulos. Se etenee loogisesti aihevalinnan, rajauksen, työskentelyn, suunnittelun ja organisoinnin sekä tuotoksen kautta arviointiin. Toiminnallisessa opinnäytetyössä korostuu keskustelu, arviointi, toiminnan uudelleen suuntaaminen ja palautteen antaminen sekä vastaanottaminen. Se edellyttää eri vaiheissa olevia toimijoita, opiskelijan ollessa kuitenkin keskeinen toimija. Sen lopputuloksena syntyy tuotos vaihteittain vuorovaikutteisesti mukana olevien toimijoiden kanssa. (Salonen 2013, 6.)

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ohjeistamista, opastamista, järjeistämistä tai muun muassa tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee yhdistyä käytännön toteutus ja raportointi tutkimusviestinnän keinoja käyttäen (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen taustalla on ajatus siitä, että aiheidea on yhdistettävissä koulutusohjelman opintoihin ja sen pystyy yhdistämään työelämään. Toimeksiantosopimus on toiminnallisessa opinnäytetyössä suositeltavaa. Osaamisen tuominen työelämään on toimeksiantosopimuksessa näkyvämpää ja voi laajemmin luoda suhteita sekä päästä kokeilemaan ja kehittämään omia taitoja. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16.) Opinnäytetyö on prosessi, joka sisältää suunnittelu-, toteutus- ja viimeistelyvaiheen.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä spiraalimallin kehittäminen kuvataan jatkuvana syklinä eli spiraalina. Kuvaamme meidän opinnäytetyöprosessiamme (Kuvio 1) tekemällämme kuviolla Salosta (2013) ja Toikka & Rantaa (2009) mukailen. Salosen (2013, 14–15) mukaan spiraalimallissa korostuu reflektiivisyys, arviointi ja vuorovaikutus. Spiraalimallissa on tunnistettavissa sen inhimilliset, kulttuuriset ja sosiaaliset piirteet ollen jatkuvasti läsnä osana työskentelyä. Kehittämistoiminnassa tapahtuu aina arviointia, paluuta ja pysähtymistä sekä kehittä-

mistehtävien, toimenpiteiden ja sisältöjen uudelleen suuntaamista sekä tarkentamista. Spiraalimallissa tehtävät, organisointi, toteutus ja arviointi muodostavat kehän, jolloin toiminta jatkuu kehän muodostamisen jälkeen uusilla kehillä, joissa edellisen vaiheen tuotos arvioidaan aina uudelleen. (Salonen 2013, 14–15.) Opinnäytetyömme on muovautunut alkuperäisestä ideasta työnantajan edustajien sekä opettajan kanssa käytyjen keskustelujen ja eri vaiheiden kautta toiminnalliseksi opinnäytetyöksi, jossa keskeisin tavoite oli kuvapuhelinpalvelun työntekijöiden osallistaminen kuvapuhelinpalvelun kehittämiseen.



Kuvio 1. Opinnäytetyötämme kuvaava spiraalimalli. (Salosta 2013 ja Toikka & Rantaa 2009 mukailten).

4.2 Aloitusvaihe

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli Kainuun soten aihepankista poimittu havainnointitutkimus kotihoidon arjesta, ja aiheen sisältö on täsmentynyt prosessin aikana nykyiseen muotoonsa. Salosen (2013, 17) mukaan aloitusvaihe on käynnistävä voima ja merkityksellinen vaihe työskentelyn onnistumisen kannalta. Opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä ohjaavat käsitteet (Kuvio 2) muovautuivat meidän, opinnäytetyömme idean, työelämän ohjaajien ja opinnäytetyömme ohjaajan välisen vuorovaikutuksen myötä.



Kuvio 2. Opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä ohjaavat käsitteet.

Opinnäytetyömme aiheen rajaus tarkentui työntekijöiden osallistamiseen palvelun kehittämisessä opinnäytetyön suunnitteluvaiheen aikana. Emme kyseenalaista työssämme asiakkaan osallisuuden merkitystä palvelun kehittämiseen. Pohdittuamme asiakkaiden osallistamista opinnäytetyömme aiheeseen tulimme siihen tulokseen, että työntekijöiden osallistaminen sekä kiinnostuksen herättäminen kuvapuhelimella tuotettavaa sisältöä kohtaan, saadaan todennäköisesti lisättyä myös asiakkaan kokemaa osallisuutta sekä vaikuttamisen mahdollisuutta. Asiakkaiden mukaan ottaminen opinnäytetyön aloittamisvaiheen jo pitkittyessä

koimme lupa- ja henkilötietojen käsittelyprosessin kohtuuttomasti aikaa vievänä vaiheena tässä työssä niin työelämän ohjaajan kuin meidän mielestämme. Toisaalta ajattelimme työntekijöiden asiantuntijuuden kautta selviävän myös asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Ennakkoon lähetetyssä kyselyssä (Liite 2) oli kysymys aiheeseen liittyen.

Aloitimme opinnäytetyömme toiminnalliseen osuuteen valmistautumisen ja teoriaan perehtymisen tiiviisti syyskuussa 2021, kun opinnäytetyömme muovautui molempien yksin työskentelystä yhdessä työskentelyksi. Samalla vaihtui myös työelämän ohjaajamme. Orientoituminen yhteiseksi muodostuneeseen aiheeseen alkoi kokemusten ja tiedon jakamisella sekä tarttumalla toimeen suunnitelmalla työpajaa, infokirjettä ja ennakkokysymyksiä sekä työpajan teemakysymyksiä. Haimme aktiivisesti tietoa työpajojen järjestämisestä, työpajamenetelmistä ja fasilitoinnista arvioiden niiden käytettävyyttä oma osaamisemme huomioiden. Menetelmiin tutustuessamme arvioimme myös osallistuvien työntekijöiden kokemusta työpajassa toimimisesta sekä huomioimme kysymykset, joihin haimme vastauksia.

Organisaation ohjeen mukaisesti haimme opinnäytetyöllemme luvan opinnäytetyön tekemiseen. Lupahakemuksessa tuli olla oppilaitoksen hyväksyntä allekirjoituksineen sekä meidän (opiskelijoiden) allekirjoitukset. Liitteinä tuli olla hyväksytty opinnäytetyösuunnitelma, työntekijöille osoitettu kysely, infokirje sekä työpajan teemakysymykset.

Kainuun soten opinnäytetyön koordinaattori ohjasi meitä tekemään tarkennuksia eettisyyttä koskevassa kappaleessa siihen, miten käsittelemme aineistoa, infokirjeen sisältöön hän pyysi täsmennystä koskien kyselyyn anonymisti vastamista ja valokuvaamiseen liittyvään informointiin liittyen osallistuvien työntekijöiden mahdollisuuteen kieltäytyä kuvaamisesta. Lupaprosessin läpi vieminen oli yksi työmme aikatauluun vaikuttavista asioista. Opinnäytetyömme toimeksiantajan Kainuun soten ikääntyvien kotona asumista tukevien palveluiden kanssa solmimme kirjallisen toimeksiantosopimuksen.

Kainuussa on kahdeksan kuntaa, joista Kainuun sote tuottaa seitsemälle kunnalle lähes kaikki sosiaali- ja terveystyöt lasten päivähoitoa lukuun ottamatta.

Kainuun sote on maakunnan suurin työnantaja ja organisaatiossa on yli 90 työyksikköä eri puolilla Kainuuta. Kainuun sote on luonut niin sanotun Kainuun mallin jo vuonna 2005, jolloin Kainuussa yhdistettiin perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalityön palvelut. Kainuun sote on sote-palvelujen kehittämisessä ja tuottamisessa valtakunnallisesti arvostettu edelläkävijä. Ikäihmisten kotona asumista tukevia palveluja ovat kotihoito, hyvinvointia tukevat kotikäynnit, muistineuvolatoiminta, omaishoito, ikäihmisten perhehoito ja kotihoidon tukipalvelut. Erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä sekä henkilöstö-, talous- ja tietohallinnon tehtävissä työskentelee noin 3 700 henkilöä. (Kainuun sote 2022.)

4.3 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheessa tekemämme suunnitelma, jossa näkyi opinnäytetyön tarkoitus sekä tavoitteet ja suunnitellut keinot tavoitteisiin pääsemiseksi, oli työmme perusta, jonka pohjalta aloimme rakentaa varsinaista työskentelyä. Palasimme toistuvasti suunnitelmaan, aikatauluun ja kysymyksiin arvioiden samalla mitä tehdään, miksi tehdään ja miten tehdään opinnäytetyöhön valitun spiraalimallin mukaisesti. Salosen (2013, 17) mukaan suunnitteluvaiheessa työskentely tulee tehdä mahdollisimman huolellisesti huomioiden kuitenkin sen, ettei etukäteen voi tietää miten suunnitelma käytännössä toimii ja mikä onnistuu.

Pohdimme suunnitelmaan palaten työpajan tarkempia tavoitteita, työn etenemistä, työnjakoa ja vastuita. Suunnitelmavaiheessa varmistimme myös tilan käyttöön ja kustannuksiin liittyvät asiat. Pidimme säännöllisin väliajoin keskenämme Teams- palaverieita ja muutamia kertoja kutsuimme palaveriin myös työelämän ohjaajamme. Pyysimme työpajan suunnittelussa mielipiteitä ja ohjausta niin työelämän ohjaajalta kuin ohjaavalta opettajalta.

Sähköpostilla viestiminen opinnäytetyön eri vaiheissa koettiin merkittävänä viestikanavana ja olimmekin säännöllisesti yhteydessä sähköpostitse työelämän ohjaajaamme työhömmme liittyvissä kysymyksissä sekä pitääksemme hänet ajan tasalla opinnäytetyömme etenemisestä. WhatsApp oli toimiva pikaviestisovellus meidän kesken. Prosessia tuki opinnäytetyön suunnitelman lisäksi työpajatyöskentelyä varten tehty suunnitelma.

4.4 Toteutusvaihe

Toteutusvaiheessa teimme opinnäytetyön suunnitelmasta poikkeaviakin ratkaisuja, koska esimerkiksi työpajaa suunnitellessamme ja tehtyä suunnitelmaa arvioidessamme huomasimme, ettemme saavuta tavoitteitamme ilman muutoksia. Palasimme toistuvasti suunnitelmaan, aikatauluun ja kysymyksiin arvioiden samalla mitä tehdään, miksi tehdään ja miten tehdään opinnäytetyöhön valitun spiraalimallin (Kuvio 1) mukaisesti. Samalla saimme sopeutua ja tehdä myös suunnitelmassa esitettyyn aikatauluun muutoksia, mutta kuitenkin pysyen kohtuullisesti asettamassamme aikataulussa. Toteuttamisvaiheeseen siirtyessä emme tienneet työntekijöiden aikaisempia kokemuksia työpajatyöskentelystä.

Salosen (2013, 17) mukaan toteuttaminen on oppisen näkökulmasta ammatillisesti merkittävä, jota saatu ohjaus, vertaistuki ja palaute tukee ja vahvistaa. Tässä vaiheessa konkretisoitui myös vuorovaikutus työntekijöiden kanssa sekä epävarmuuden sietokyky. Suunnitelmamme muuttui toiminnaksi. Kehittämistoinnassa tiedonhankintamenetelmät ovat samoja kuin tutkimuksessa. Niiden käyttö on kuitenkin joustavampaa kuin tutkimustyössä. Työpajan suunnitteluvaiheessa päädyimme käyttämään tiedonkeruumenetelmänä ennakkokyselyä työpajassa käyttämiemme aivoriihimenetelmien lisäksi.

5 TOIMINNAN KUVAUS

5.1 Taustatietoa

Työn taustalla oli tietona kuvapuhelinpalvelun palvelualustan tarjoaja VideoVisit Oy ja tulossa oleva uusi, isomman ryhmäkoon ja enemmän mahdollisuuksia tarjoavan alustan päivittyminen. Tiedossamme oli myös henkilöstön koko (6 henkilöä), kuvapuhelimen käyttöönoton ajankohta 7/2020 sekä kuvapuhelinpalvelun pääasiallinen käyntien sisältö. Sisältöä työntekijät ovat tuottaneet omien kiinnostusten kohteiden ja taitojen mukaan sekä ajankäytön puitteissa.

Kuvapuhelinpalveluun on käyttäjätunnukset myös fysioterapeuteilla ja he ovat ohjanneet esimerkiksi toimintakykyä ylläpitäviä harjoitteita. Asiakkaille on tuotettu kuvapuhelinpalvelun avulla pienimuotoisesti myös päivätoimintaa. Palvelun käynnistyessä oli käytössä ollut myös niin sanottu kahvilatoiminto. Kuvapuhelinikäntien tavoite on vuoden 2021 alussa asetusta 5 %:sta nostettu vuoden aikana 7 %:iin. Paikkakuntakohtaisia eroja on, alueellisesti tavoite on ylitetty ja paikoin jääty alle tavoitetason, koko Kainuu huomioiden on päästy 5,0–5,3 %:iin (Heikkinen 2022).

Kainuun sotella on käytössä kuvapuhelinpalvelun lisäksi sähköiset lukot, lääkeautomaatit, turvapuhelinjärjestelmä (uusiutumassa), hoitajien käytössä Hilkkamobiilisovellus ja RAI-arvioinnin tekemiseen mahdollisuus myös puhelimesta olevalla sovelluksella.

5.2 Ennakkokysely

Ennen työpajaa tehdyn ennakkokyselyn (Liite 2) tavoitteena oli herättää työpajaan osallistuvien työntekijöiden motivaatiota ja mielenkiintoa sekä kerätä alustavaa tietoa työpajatyöskentelyä varten. Kyselyn avulla kartoitettiin osallistujien ajatuksia ja käsityksiä työpajan aiheeseen liittyen ja tavoitteena oli saada osallistujat virittäytymään tulevan työpajan teemoihin. (Tevere Oy 2020.)

Toteutimme ennakkokyselyn Webropolilla. Kyselyssä osallistujia pyydettiin vastaamaan yhteensä kuuteen kysymykseen, joista kolme avointa kysymystä, kaksi

puoliavointa kysymystä ja yksi strukturoitu kysymys. Kyselyssä kartoitettiin työkokemusta kuvapuhelinpalvelusta, perehdytyksen saamista, asiakkaiden esittämistä toiveista, kehittämismyönteisyydestä, kokemuksesta nousevasta palvelusisällön tarpeesta sekä visioista palveluista.

Ennen kyselyn lähettämistä testasimme kyselyn kahdella luokkakaverillamme ja saimme heiltä palautetta. Pyysimme palautetta kyselylomakkeesta myös työelämän ohjaajalta ennen kyselyn toteuttamista. Palautteen perusteella teimme muutoksia esimerkiksi kysymyksen laajuuden rajaukseen sekä kysymysten järjestykseen. Muutosten jälkeen hän hyväksyi kyselyn.

Ohjaajamme lähetti ennalta lukemansa infokirjeen (Liite 1) 7.1.2022 kuudelle kuvapuhelinpalveluntyöntekijälle. Infokirje sisälsi linkin kyselyyn (Liite 2). Kyselyyn vastausaikaa työntekijöillä oli noin kaksi viikkoa. Kyselyyn vastasi viisi työntekijää kuudesta. Vastauksista saimme Webropolista yhteenvedon, jonka kävimme läpi ennen työpajan toteutusta. Kyselyn tuloksista nousi esille palvelun lyhyt historia, tarve ja kiinnostus kehittämiseen sekä se kuinka monipuolisin tavoin työtä kuvapuhelinpalvelussa tehdään.

5.3 Työpajatoiminta

Työpajatoiminta toteutui neljän tunnin mittaisena iltapäivänä. Palveluesihenkilö alusti työpajaa alussa omin sanoin, käsitellen muun muassa työpajatyöskentelyä, opinnäytetyömme ohjaamista ja yhteistyötämme sekä odotuksiaan työmme lopputuloksesta. Palveluesihenkilö oli läsnä työpajan aloituksessa, johdannossa sekä päätöksessä. Palveluesihenkilön läsnäoloa pohdimme laaja-alaisesti, keskustellen myös hänen kanssaan asiasta. Otimme tietoisien riskien arvioinnin laadullisesta toteutumisesta jättäessämme ohjaajan työpajatyöskentelyn ulkopuolelle. Pyysimme, että hän kysyy palautetta työntekijöiltään työskentelystämme arviointia varten. Kyseiseen ratkaisuun päädyimme johtamisen opinnoissa muodostuneista ajatuksista esihenkilön vaikutuksesta ryhmän toimintaa tahtomattaan oman työnkuvansa vuoksi. Halusimme työpajan olevan mahdollisimman avoin ja jännitteetön ilmapiiriltään. Työskentelyn alussa kävimme keskustelua työpajan aiheesta ja ohjaajina painotimme, ettei ideoidessa lähdetä tuomitsemaan tai ar-

vostelemaan sisältöä tai miettimään sisällön toteuttamista. Kannustimme työntekijöitä huomioimaan ideoinnissa mahdollisimman laajasti eri verkostot kuten seurakunnat, kolmannen sektorin, kulttuuritoimen ja koulut.

Työpajan ohjaajina rohkaisimme ja kannustimme työntekijöitä ideointiin. Ideoinnin tueksi ja rohkaisuun annoimme käytännön esimerkkimalleja mahdollisuuksista, miten kuvapuhelinpalvelua voitaisiin toteuttaa. Työpajassa käydyssä keskustelussa nousi esille mielenkiintoa työntekijälähtöisesti tuottaa osallistavaa ja palveluohjauksellista sisältöä, jota työntekijän omien edellytysten mukaan oli jonkin verran käytännössä toteutettu. Asiakkaan osallistumismahdollisuus esimerkiksi ohjattuun jumppaan on myös kuvapuhelinpalvelua toteuttavalle työntekijälle mielihyvää aiheuttava tekijä.

Ideoinnissa ja innovaatioissa tarvitaan koko organisaatiota taustalla. Kehitysmuonteisyyttä ei pidä yllä pelkästään yksittäinen työryhmä tai johto, jos toiminta ei ole luovaa. Luovan toiminnan esteenä voi olla esimerkiksi huono ilmapiiri, perustehtävää ei ole ymmärretty tai selkeän työnjaon puute (Vehkaperä, Pirilä & Roivas 2013, 49). Innovaatiokyvykkyys muodostuu yksilötasolla kyseenalaistamisesta, toiminnan havainnoinnista, kokeilemisesta, verkostoitumisesta sekä erilaisten asioiden yhdistämisestä. Pienten arkisten asioiden muutos voi olla innovatiivinen teko. (Vehkaperä, Pirilä & Roivas 2013, 42.)

Palvelun sisällön kehittämisessä tulee olla ymmärrystä käyttäjäkokemuksesta ja erilaisten toimintatapojen kehittämisen lisäksi ideoinnista. Hyvän idean ominaisuuksia ovat käyttökelpoisuus, kiinnostuksen herättäminen, ja sen voi toteuttaa. Varhaisessa suunnitteluvaiheessa ei arvioida tai tuomita, kaikki ideat ovat hyviä (Miettinen 2010). Työpajatoiminnassa ja yleisemmin työpaikoilla työryhmien toiminnassa, jokainen työntekijä on vastuussa ryhmän toiminnasta, omien tunteidemme ja toimintamme kautta. Ryhmän jäsenten välinen luottamus ja salliva ilmapiiri on innovatiiviselle toiminnalle ja ideoinnille otollinen. (Vehkaperä, Pirilä & Roivas 2013, 49.)

5.4 Aivoriihimenetelmät

Aivoriihimenetelmät ovat luovan ongelmanratkaisun menetelmiä, joiden tavoitteena on kehittää luovia ideoita, johon kaikki ryhmän jäsenet osallistuvat (INNO-KYLÄ 2021). Työpajassa käytettiin erilaisia aivoriihimenetelmien muunnoksia esimerkiksi ideakävelyä tuumatalkoot-periaatteella ja SWOT-analyysiä. Näiden menetelmien avulla haettiin vastauksia seuraaviin kolmeen teemakysymykseen.

1. Mitä mieltä olet teknologisten ratkaisujen hyödyntämisestä Kainuun sotien kotihoidossa?

Osallistujat ohjattiin itsenäiseen työskentelyyn kirjoittamaan ajatuksia ja mielipiteitä A4-paperille. Tämän jälkeen keräsimme vastaukset, jotka on koottu yhteenvedona opinnäytetyömme tulos kappaleessa. Janalla kuvaten koettua kehittämisen tarvetta asteikolla 0–10, työntekijät asettuivat välille 7–10.

2. Millaisia palveluja on mahdollista ja tarpeellista tuottaa kuvapuhelinpalvelulla teknologiaa hyödyntäen? Kenelle palveluiden tuottaminen kuuluisi?

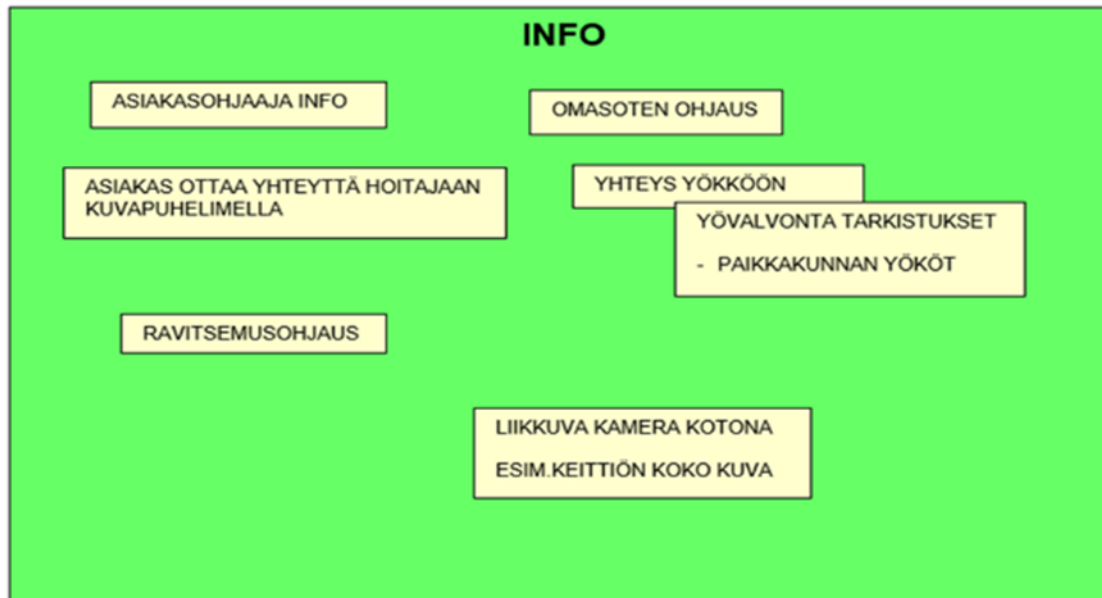
Menetelmänä käytettiin ideakävely tuumatalkoot-periaatteella. Jokainen osallistuja kirjoitti itsenäisesti omia ideoita post-it lapuille 1 idea / lappu. Kun omat ideat ehtyivät, osallistujat ohjattiin lähtemään liikkeelle, jolloin he kiinnittivät omat syntyneet ideansa seinälle ja ryhtyivät lukemaan toisten osallistujien seinälle kiinnitettyjä ideoita, jatkojalostaen tai kirjaten uuden syntyneen idean tai ajatuksen alkuperäisen viereen.

Työpajan loppuvaiheessa työntekijät kokosivat ideoimansa asiat yhdessä laatimiansa otsikoiden alle eri värisille kartongeille (Kuvat 1–3). Alkuperäisistä tuotoksista teimme itse kuvat, koska otetut valokuvat eivät antaneet oikeutta tuotoksille. Työpajan tuloksena syntyneistä ideoista suurin osa asettui työntekijöiden laatiman otsikoinnin mukaisesti virikkeisiin (Kuva 1).



Kuva 1. Virike

Toiseksi eniten ideoita syntyi informointiin (Kuva 2) ja kolmanneksi ryhmätoimintaan (Kuva 3).



Kuva 2. Info

Kolmanneksi otsikoksi ideoinnissa muodostui ryhmätoiminta, jossa työntekijät ajattelivat toiminnan ryhmässä tapahtuvaksi (Kuva 3).



Kuva 3. Ryhmätoiminta

Kolmannessa teemakysymyksessä menetelmänä käytettiin SWOT-analyysiä, jonka avulla osallistujat arvioivat kuvapuhelinpalvelun kehittämisen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia.

3. Mitkä tekijät mahdollistavat ja haastavat teknologian lisäämisen sekä kuvapuhelinpalvelun kehittämisen tulevaisuudessa Kainuussa?

Jokainen kirjasi arviointia ensin itsenäisesti erillisille papereille ja sen jälkeen arvioinnit yhdistettiin yhdeksi kokonaisuudeksi (Kuva 4). Koostetta kirjoitettaessa osallistujat keskustelivat ja pohtivat ryhmänä aihetta. SWOT-analyysissä kaikki neljä kenttää täyttyi huomion arvoisista asioista.

SWOT	
VAHVUUDET Hoitajat (kokemus), asiakkaan kuuleminen, tukeminen, kannustaminen, asiakas näkee ihmisen, kotona asumisen tuki, saa kauas perukkaan useasti yhteyden esim. lääkkeenotto, matka ei ole este, persoonat töissä, osaava henkilökunta, tulevaisuuden asiakkaat teknologia tietäväisempiä, uskaliaisuus uuteen, teknologiaa käytetään enemmän kaikkialla, kustannustehokasta	HEIKKOUEDET Vähän aikaa asiakkaalle, asiakas ei tule kuulluksi-ei ehdi kertoa, mitä ajattelee, asiakkaan kokonaisvaltainen arviointi ei ole aina mahdollista, liian vähän työntekijöitä, resurssit, matkapuhelinverkon heikkous syrjäkylillä, paljon asiakkaita
MAHDOLLISUUDET Myös 3.sektorin mukaan otto Teknologia kehittyy, robotit, virtuaaliset näytöt, matka ei este, voidaan hyödyntää harrastuksia / kiinnostuksen kohteita, taataan asiakkaille mielen virkeyttä yksinäisiin päiviin	UHAT Ennakkoluulo mahdollisesti, resurssit eivät kasva asiakasmäärän mukaan, ajan riittämättömyys, syrjäyttää asiakkaan luona mahdollisen ainoa ihmiskontaktin, yksipuolisuus, kuvapuhelinpalvelun vähättely

Kuva 4. SWOT-analyysi

Ideatarha (Kuva 5), joka oli työpajan sisällöstä poikkeavia asioita varten, sai myös omalle alustalleen kuvapuhelinpalvelun käytäntöihin sekä arkityön kehittämiseen liittyviä ideoita ja asioita.

IDEATARHA
❖ PAIKKAKUNNILLE KUVAPUHELINPALVELU TUTUKSI
❖ PUHELIMEEN VASTAAMINEN esim. kotihoidon kuvapuhelinpalvelu kotihoito kuvapuhelinpalvelu
❖ TIIMIN YHTEINEN PALAVERI
❖ TILARATKAISUT
○ omat huoneet soittajille
○ erillinen toimistohuone
❖ SOITTOAIKA / YHTEYDENOTTOAIKA esim. klo 11-13 →uudet asiakkaat ja koesoitot

Kuva 5. Ideatarha

6 OPINNÄYTETYÖMME TULOS

Ennakkokysely (Liite 2) ja työpajatoiminta olivat vastaavuuksiltaan yhdenmukaisia. Kehittäminen koettiin työntekijöiden keskuudessa tarpeelliseksi. Keskustelimme sisällön kehittämisestä ja verkostoitumisen tuomista mahdollisuuksista sisällön tuottamiseen sekä asiakkaan arjen mielekkyydestä ja osallisuuden vahvistamisesta. Työntekijät ymmärsivät, ettei opinnäytetyömme tuloksen tarkoituksena ole lisätä heidän työmääräänsä perustehtävän lisäksi, vaan tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja ja työkaluja kuvapuhelinpalvelun kehittämiseen. Työnkuvan vaihtelevuus luo työhön mielekkyyttä ja lisää työhyvinvointia sekä palvelun vaikuttavuutta asiakkaalle, kun työntekijöillä on mahdollisuus käyttää vahvuuksiaan ja osaamistaan sisällön tuottamisessa. Palvelujen oikea-aikaisuuden arvioinnin tärkeys, asiakkaan ymmärrys ja edellytykset käyttää palvelua nousivat esille toistuvasti.

Työpajassa muodostui työntekijöiden kesken ja heidän kanssaan hyvää ja antoisaa sisällöltään ammatillista ja asiantuntijuutta kuvaavaa keskustelua muun muassa käytänteistä, asiakkuuksista, asiakkaiden tarpeista ja eri tasoista taidoista sekä ymmärtämisen merkityksestä kuvapuhelinkäynnin onnistumiseen että vaikuttavuuteen. Vastaavanlaista työpajaa olisi toivottu kuvapuhelinpalvelun alkaessa. Tällä hetkellä palvelussa ajankäytönhallinta koetaan haasteellisena henkilöstöressurssien niukkuuden sekä kiireisen aikataulun vuoksi. Työpajan edetessä keskustelussa nousi esille tilanteita ja asioita, johon asiakkaat ovat pyytäneet ja saaneet ohjausta, apua ja neuvontaa. Työntekijät toivat esille kehittämisideoita, joista asiakkaat voisivat hyötyä. Keskusteluihin nousivat myös työntekijöiden kuormituksen kokemusta lisäävät tilanteet kuten hoidon tarpeen arviointi ja hoidon tarpeen lisääntyminen.

Kuvapuhelinkäynti on vuorovaikutukseltaan fyysisen käynnin kanssa yhdenvertainen, rajaten pois haju- ja tuntoaistin käytöstä. Kuvapuhelinpalvelua toteutettaessa siihen liittyy erityisiä osaamisvaateita, kuten läsnäolo ja kohtaaminen asiakaskäynnillä. Paljon tunteita ja keskustelun tarvetta huomattiin työnluonteen huomioinnista ja tunnistamisesta. Kuvapuhelimella tehty asiakaskäynti vaikuttaa saaneen virheellisen kuvan työn luonteesta sekä tarpeellisuudesta. Ympäristöstä tulevat signaalit koettiin kiusallisina ja jopa leimaavina.

Ideoinnin aikana havaittiin, että perustehtävä ja siihen käytössä oleva aika sekä resurssien puute koettiin esteenä osallisuutta ja virikkeellisyyttä mahdollistavalle toiminnalle. Sisällön tuottamisen ja kuvapuhelinpalvelulla eri mahdollisuuksien tarjoaminen vaikutti aluksi asialta, jonka työntekijät kokivat haasteellisena toteutettavan perustehtävän lisänä.

Keskustelun ja työpajan edetessä työntekijöille selkiytyi sisällön tuottamisen monipuoliset mahdollisuudet sekä erilaisten verkostojen tuomat mahdollisuudet kuvapuhelinpalvelun sisällön tuottamiseen. Tarkoituksena ei ole luoda painetta ja taakkaa työntekijöille heidän jo tekemänsä hyvän työn lisäksi vaan avartaa näkemyksiä ja tuoda tietoisuuteen mahdollisuuksia sekä välineitä, joita voi käyttää omassa työssään.

Saimme huomata, että vaikka ennakkokyselyssä saatu kuva työntekijöiden tekemästä työstä jäi perustehtävän oletukseen, niin tehdyt kuvapuhelinkäynnit sisälsivät paljon muutakin. Asiakkailta on noussut myös erilaisia palveluohjaustarpeita ja keskustelussa syntyi idea asiakasohjaajan infon järjestämiseen kuvapuhelinpalvelussa. Kainuun sotessa on paljon eri alojen osaajia ja asiantuntijoita, joten näiden osaamisalojen ja kuvapuhelinasiakkaiden tarpeiden kohdistaminen, voisi olla molempia osapuolia palvelevaa.

Kuvapuhelinkäynnillä tilan hahmottaminen käytännön ohjaamistilanteissa, kuten ruuan lämmittäminen, voi muodostua haasteeksi, ellei työntekijällä ole tietoa missä asiakkaan mikroaaltouuni tai jääkaappi sijaitsee. Tästä nousi työpajassa esille ajatus ohjattavasta kamerasta. Kääntyvän kameran / 360°- näkymä kotoa voisi auttaa ohjaamista. Työ on puhetyötä ja vaatii tarkkaavaisuutta sekä keskittymistä. Keskittymisen ja työn vaatiman havainnoinnin vuoksi työn tiivis aikataulu ja lyhyet vapaajaksot vuorojen välissä aiheuttavat sen, ettei tunne palautuvansa ja ääni kuormittuu. Keskustelun tarve käytännön asioista ja perustiimityöhön liittyvistä asioista korostui.

Päivitetty palvelualusta mahdollistaa isomman ryhmän osallistumisen mahdollisuuden, kalenterin käytön ja myös näytön jaon. Palvelualustan muututtua oli herännyt erilaisia kokemuksia toimivuudesta. Kuvan koon koettiin pienentyneen, mutta näkymän asiakkaan kotiin laajentuneen. Osalle asiakkaista tämä on sopinut hyvin ja osalla vienyttä aikaa totutteluun. Työpajassa esittelimme muutamia

nettisivuja, joissa on materiaalia viriketyöhön ja näitä linkkejä toivottiin meiltä myös käyttöön.

Ajastetun ohjelman ja yleensä sisällön jako asiakkaalle, käytettäessä valmista materiaalia tai ulkopuolelta tuotettua sisältöä vaatii myös kalenterointia eli suunnitelmallisuutta. Suunnitelmallisuus koettiin haasteeksi ja siinä mietitytti mikä olisi taho, joka toteuttaisi ajastukset ja sisällöt sekä toimisi verkossa. Suunnitelmallisuus ja toteuttaminen erityisesti niissä tilanteissa, joissa toimintaa ajatellaan kehitettävän huomioiden eri toimialat, esimerkiksi jumalanpalveluksen striimaus omasta kirkosta tai ”ystävävierailu etänä”.

Käytännön työssä koettiin olleen jonkin asteista epäselvyyttä ohjeistuksissa. Kävimme keskustelua muun muassa laitteiden etäohjaukseen ja uudelleen käynnistämiseen liittyvistä ongelmatilanteista. Käytännön arkityötä häiritseviä ongelmia on tullut muun muassa ajanvarauskirjoihin sekä resurssointiin liittyvissä asioissa. Yhtenä haasteena on koettu yhteistyö kentällä työskentelevien kanssa. Tällainen tilanne on ollut esimerkiksi silloin, kun asiakasta ei ole tavoitettu kuvapuhelimella tai puhelimella. Kuvapuhelimella tehdyn käynnin toteutumatta jäämistä, jos asiakasta ei tavoiteta esimerkiksi puhelimitse, voisi verrata turvapuhelinkäyntiin eli kotona tulisi käydä asiakkaan vointi tarkastamassa joko sovitulla tavalla läheisen / naapurin tai kotihoidon. Ymmärrystä työn vaativuudesta kentällä tehtävään työhön on, koska jokaisella kuvapuhelinpalvelussa työskentelevällä työntekijällä on kokemusta kotihoidon fyysisistä käynneistä. Työntekijöillä on odotuksena ymmärrys myös vastavuoroisesti.

Teemakysymyksiin vastaaminen kuvasti työntekijöiden ajattelevan kuvapuhelinpalvelun olevan ajankohtainen ja voimakkaasti lisääntyvä sekä tulevaisuuteen sijoittuva palvelu, joka mahdollistaa palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden välimatkasta huolimatta kustannustehokkaasti. Työntekijöiden vastauksista nousi esille erilaisia ideoita ja näkemyksiä. Mielenkiintoa herätti työntekijälähtöisesti tuottaa osallistavaa ja palveluohjauksellista sisältöä. Työpajan lopuksi esitimme erilaisia lähteitä, joita on mahdollista käyttää kuvapuhelinpalvelussa näytönjaon kautta esimerkiksi asiakasta aktivoivaan ja osallistavaan toimintaan. Lähetimme työntekijöiden pyynnöstä linkit A4-arkille koostettuna palveluesihenkilön

kautta heidän käyttöönsä. Asiakkaan osallistumismahdollisuus esimerkiksi ohjattuun jumppaan on myös kuvapuhelinpalvelua toteuttavalle työntekijälle mielihyvää tuottava tekijä. Teknologian ja palveluiden kehittämisessä koettiin tärkeänä pysyä mukana ja Kainuun soten todettiin olevan kehityksestä hyvin tietoinen.

7 JOHTOPÄÄTÖS

Kuvapuhelinpalvelu on vielä verrattain uusi ja esihenkilöiden vaihtuminen on muutos, joka on vaikuttanut heikentävästi työntekijöiden kokemuksiin tuen saamisesta arkityöhönsä. On ymmärrettävää, että toiminnassa on vielä kehitettävää ihan arkisessa toiminnassa, resurssien kohdentamisessa ja käytänteiden hiomisessa sekä luomisessa. Meille opiskelijoille nousi ajatuksia hallitusta asiakkuudesta sekä verkostoitumisesta muiden toimijoiden kanssa. Myös omaisten osallistaminen ja yhteistyö heidän kanssaan koettiin tärkeäksi. Omaisyhteyksiä on kuitenkin käytössä paljon.

Opiskelijoina kiinnitimme huomiota siihen, että kuvapuhelinpalvelussa on ollut alkuvaiheessa enemmän virikkeellistä ja osallistavaa toimintaa ja siihen, että ympäristön merkitys työn mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokemisessa on merkittävää. Tarjotut palvelut, ovat ne sitten etänä tai fyysisiä, emme näe niitä kilpaillevina vaan toisiaan täydentävinä ja tukevinä palveluina. Sama näkemys tulisi olla koko organisaatiossa.

Kun miettii tablet-laitteen käyttöastetta kotona ja niin sanottua mustan ruudun aikaa, niin ehkä pelkoja ja ennakkoluuloja voisi hälventää voimaannuttavaa ja osallistavaa käyttökokemusta lisäämällä. Voitaisiin luoda mahdollisuuksia verkostoitua omaisten ja eri toimijoiden kanssa valtakunnallisten suositusten ja ohjauksen mukaisesti, miksi ei jopa niin, että omatoimisetkin ikääntyvät voisivat omilla laitteillaan hyötyä erilaisesta tuotetusta sisällöstä sekä yhteydenottamisesta ennaltaehkäisevänä toimintana siirtäen kotihoidon fyysisten käyntien kasvavaa tarvetta.

Työpajassa aihe rönstyli, mutta mielestämme asettamamme tavoitteet toteutuivat. Meille ei tullut yllätyksenä, että hoitotyössä on myös keskustelun tarvetta. Työntekijät haluavat tulla kuulluksi ja kohdatuksi. Tiimi- tai työyhteisöpalaverin käytäntöön työpajamenetelmien luova käyttö voisi olla myös osallisuutta lisäävä tekijä. Toivottavasti kohtaaminen auttoi myös saamaan jotakin uutta alulle.

8 ARVIOINTI

Kuvapuhelinpalvelun työntekijöille suunnattu työpaja konkretisoi meille tekemämme suunnitelman toimivuuden ja ehkä koko opinnäytetyöhön käytetyn ajan käytännössä. Kokonaisuutena olemme työhömmä tyytyväisiä ja koemme onnistuneemme. Käytimme runsaasti aikaa perehtymällä erilaisiin työpajamenetelmiin sekä käytettävyyden arviointiin. Keskustelimme yhdessä sekä ohjaajien kanssa menetelmistä, teemakysymyksistä, omista taidoistamme sekä arvioimme ennakkoiden työntekijöiden kokemuksia työpajassa toimimisesta. Pohdimme ja arvioimme, saammeko suunnittelemillamme menetelmillä vastauksia esittämiimme kysymyksiin, ja teimme myös aiemmasta suunnitelmasta poiketen luovia ratkaisuja. Työpajaan tehty tarkka sisältö-, menetelmä- ja ajankäyttösuunnitelma (Liite 3) oli tarpeellinen ja merkittävä tuki.

Saimme vastauksia esittämiimme kysymyksiin ja opimme kuvapuhelinpalvelusta paljon. Yllätyimme työntekijöiden tarpeesta keskustella kuvapuhelinpalvelutyöhön liittyvistä asioista, jotka koskivat muun muassa ympäristön ennakkoluuloja ja oletuksia palvelua kohtaan. Mielestämme ennakkokysely ja työpaja olivat hyvin toimivat käytänteet työssämme. Ennakkokyselyn avulla onnistuimme motivoimaan, herättämään mielenkiintoa ja pohdintaa työntekijöissä.

Työpajassa toimiminen oli mielestämme alun jännityksen jälkeen luontaista ja mukaansa tempaavaa ja aihe vei mukanaan. Kykenimme asioiden rönsyillessä keräämään ydinasiat työpajan aiheeseen liittyen. Työpajassa oli erilaisia menetelmiä, kuten liikkumista ja keskustelua, joten se piti hyvää virettä sekä positiivista tunnelmaa yllä. Mielestämme onnistuimme asettamiemme tavoitteiden saavuttamisessa vähintäänkin hyvin. Ymmärsimme työpajassa tilanteen, jossa työntekijät olivat sinne tullessaan. Osa tuli työvuorosta suoraan ja osa ennen työvuoroa.

Alussa koimme, että työntekijöillä oli vaikeuksia irrottautua arkityön toteuttamisen ajatuksesta, vaikka he olivat selvästi pohtineet työpajan aihetta ja arvioineet omaa työtään. Työpajatoiminnan alustus, eri esimerkit, materiaalivinkit sekä avoin keskusteleva ilmapiiri mahdollisti ajatusvirran vapautumisen ja näkemyk-

sen laajentumisen työssä verkostoitumiseen. Työntekijöille muodostui käsitys toiminnasta, jossa kuvapuhelinpalvelun sisältöä ei tarvitse tehdä yksin tai toteuttaa alusta loppuun saakka itsenäisesti.

Opinnäytetyömme merkitys on keskeisille henkilöille osallisuuden vahvistuminen ja ammattitaidon käyttäminen palvelun kehittämisessä. Organisaatiolle työmme antoi mahdollisuuden työntekijöiden osallistamisen palvelua kehitettäessä ja samalla saada kattavasti tietoa kuvapuhelinpalvelun käytännöstä, vaikuttavuudesta ja toteuttamiseen liittyvistä onnistumisista sekä haasteista. Meille opiskelijoille työmme mahdollisti käytännönläheisen ja työntekijöitä osallistavan osaamisen vahvistumisen eri menetelmiä käyttäen. Erityisesti ideoinnin ja innovoinnin menetelmien käyttämisessä, palvelun kehittämiseen liittyvän työn suunnittelussa ja siinä huomioitavissa asioissa.

Yhteistyömme sujui hyvin ja saumattomasti työn alkuvaiheen kompasteluista ja muutoksista huolimatta. Opinnäytetyöprosessin muutoksissa toisiamme ja työhömmme sidoksissa olevien henkilöiden ymmärtämistä auttoi tieto muutos- ja kehittämispörosessin etenemisestä ja sisäistämisestä. Kun itse on ison aallon harjalla, täytyy tähtyä eteen ja katsoa taakse arvioiden millainen muiden aaltojen voima. Materiaalihankinnoista keskustelimme yhdessä ja kustannuksia jaettiin.

Kehitettävänä asioina koimme omassa ja yhteisessä toiminnassa näkyvämmän toiminnan. Keskustelun merkitystä ei koskaan voi korostaa liikaa. Keskustelua ja sopimista olisi voitu tehdä vielä tarkemmin työpajan toteuttamiseen liittyen. Selviydyimme kyllä katseilla ja vuoron antamisella toiselle joko puhuen tai pään nyökäytyksellä, mutta roolit esimerkiksi muistiinpanojen tekemiseen olisi tukenut työtämme. Työpajan toteuttamisessa huomasimme, että ainakin loppuyhteenvedon koostamiseen olisi ollut hyvä varata hetki aikaa.

Työpajan päätteeksi keräsimme osallistujilta palautetta kirjallisella palautekyselyllä. Kuvapuhelinpalvelun työntekijät olivat innostuneita ja selkeästi kiinnostuneita työpajasta. He eivät olleet osallistuneet aikaisemmin työpajaan, joten kokemus oli heille uusi, kuten meille ohjaajillekin. Osallistajat kokivat työpajan mukavaksi, virkistäväksi, toiveita sekä uusia ajatuksia ja ideoita herättäväksi. Työpajan

ilmapiiriä kuvailtiin rennoksi ja osallistajat arvostivat työpajan avointa keskustelukulttuuria. Työelämänohjaajan arviointia olemme pyytäneet ja saamme sen myöhemmin.

9 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS

Meidän opinnäytetyön tekijöiden vastuulla oli noudattaa tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä sekä Kainuun soten eettisiä sääntöjä, jotka toteutuivat mielestämme hyvin. Hyvän tieteellisen käytännön ja Kainuun soten ohjeen mukaisesti me haimme tutkimusluvan opinnäytetyöllemme.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön perustuvasta opinnäytetyöstä on tunnistettavissa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, joita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus (TENK 2021, 6), jotka ohjasivat toimintaamme läpi koko opinnäytetyöprosessin. Opinnäytetyössämme huomioimme myös eettisiä periaatteita, kuten itsemääräämisoikeutta ja yksityisyydensuojaa (ARENE 2019, 9). Me emme keränneet henkilötietoja ja vastaaminen kyselyyn tapahtui luottamuksellisesti. Työpajaan osallistuville työntekijöille osoitetussa infokirjeessä tiedotimme, että työpajan materiaalien ja kuvien käyttämisessä sekä käsittelyssä kunnioitamme työntekijöiden yksityisyydensuojaa ja kuvaamisesta oli mahdollista kieltäytyä. Kysyimme työpajan lopussa lupaa työpajassa ottamiemme kuvien käyttöön opinnäytetyöseminaarissa työmme esityksessä.

Koko opinnäytetyön prosessin ajan noudatimme rehellisiä toimintatapoja, huolellisuutta, tarkkuutta ja avointa vuorovaikutusta prosessin eri vaiheissa toimijoiden kanssa. Opinnäytetöissä tutkimusasetelma tulee suunnitella niin etteivät ne vaadi lakisääteisen eettisen toimikunnan lausuntoa eikä niissä puututa tutkittavan fyysiseen tai psyykkiseen koskemattomuuteen (Kainuun sote 2021).

Toimintamme on voinut tiedostamattamme ja tahtomattamme vaikuttaa lopputulokseen, koska aihe on rajautunut tietyin perustein ja olemme rajanneet käyttämämme materiaalin tavoitteellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 18.) Toiselle meistä opinnäytetyömme organisaatio ja työntekijät olivat entuudestaan tuttuja, siksi tuli tiedostaa vielä tarkemmin oma rooli ja kohdata työpajaan osallistuvat ammattitilaisesti ja tasavertaisina työntekijöinä. (Metsämuuronen 2008, 22.)

10 POHDINTA

Kuvapuhelinpalvelussa on paljon hyvää ja sillä voidaan tukea ja ohjata asiakasta useasti päivässä pitkienkin etäisyyksien päähän. Palvelun jo ollessa asiakkaalla käynnissä ja tablet-laitteen kotona, pimeään ruudun ajan tai laitteen sekä palvelu-alustan luomien mahdollisuuksien hyödyntäminen tai käytön mahdollistaminen asiakkaan osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistamisessa vaikuttaa järkevältä kehittämiseltä. Kehittämiseen vaikuttavat yleinen käsitys ikääntyvistä, heidän asemastaan ja tarpeistaan, organisaation tahtotila ja työntekijöiden taidot sekä osaaminen.

Erilaisia teknologisia ratkaisuja, kuten kuvapuhelinpalvelua tulee tarjota asiakkaan todellisen tarpeen mukaisesti, huomioimalla asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky. Tällä tavoin saadaan selville, millaisesta palvelusta asiakas hyötyy. Teknologisten taitojen hallinta on tätä päivää ja sitä vaaditaan myös kotihoidon fyysisiä käyntejä toteuttavilta työntekijöiltä.

Osaamisen vaatimukset lisääntyvät tulevaisuudessa myös työntekijöille. Työntekijöiden arviointiosaamista tarvitaan tablet-laitteen käytön edellytyksiä arvioitaessa. Toimintakyvyn ja terveydentilan arvioinnissa sekä turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa kuvapuhelinpalvelu välineenä ei ole aukoton.

Opinnäytetyömme merkitys on keskeisille henkilöille osallisuuden vahvistuminen ja ammattitaidon käyttäminen palvelun kehittämisessä. Organisaatiolle työmme antoi mahdollisuuden työntekijöiden osallistamisen palvelun kehittämiseen ja samalla saada kattavasti tietoa kuvapuhelinpalvelun käytännöstä, vaikuttavuudesta ja toteuttamisen onnistumisista sekä haasteista. Meille opiskelijoille työmme mahdollisti oman osaamisen vahvistumisen ideoinnin ja innovoinnin menetelmien käyttämisessä ja palvelun kehittämiseen liittyvän työn suunnittelussa ja huomioitavissa asioissa.

Ennaltaehkäisevä työ voitaisiin lisääntyvässä määrin ajatella Viirkorven (2015) sanoja lainaten lisäarvona. Arvon mittaaminen ja käyttöönotto ovat haaste, kun tehty työ ei tuota suoraa ja näkyvää, rahallisesti mitattavissa olevaa arvoa, vaan arvo on inhimillisyyttä ja ihmisyyttä sekä oikeus osallistua ja olla osallinen yhteiskunnassa.

Kuvapuhelinpalvelu työnä ja kehittämisen kohteena kuten jo johtopäätöksissä toimme esille, on suhteellisen uusi palvelu Kainuussa. Työntekijöiden palautteeseen asiakkuuksia koskien, toimimattomiin käytäntöihin ja palvelun vaikuttavuuteen tulisi reagoida sekä arvioida asiakkaan palvelutarve herkästi uudelleen. Palvelun oikea-aikaisuus sekä yksilöllinen vaikuttavuuden arviointi luo luottamusta palvelua kohtaan ja palvelutarpeeseen vastaamiseen.

Kuvapuhelinpalvelun sisällön kehittämiseen ja asiakastarpeisiin vastaamiseen tarvitaan verkostoitumista, olemassa olevan osaamisen hyödyntämistä sekä toimintamallien että resurssien kartoittamista. Suomessa on kuvapuhelinpalvelun avulla järjestettävistä palveluista hyviä toimintamalleja, joita kannattaa hyödyntää palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Vanhuspolitiikka tähtää siihen, että ikääntyneet asuisivat kotona mahdollisimman pitkään, joten kotona asumisen tueksi tarvitaan joustavia palveluja, jotka vastaavat yksilöllisesti heidän tarpeisiinsa. Kuvapuhelinpalvelun tuomia monipuolisia mahdollisuuksia tulee hyödyntää, koska se edistää kokonaisvaltaista hyvinvointia tuoden elämään merkityksellisyyttä ja mahdollistaen osallisuutta. Kuvapuhelinpalvelulla toteutettava virkistystoiminta edistää ikääntyvien ja pitkäaikaissairaiden terveyttä ja toimintakykyä mahdollistaen samalla mielekkään arjen kotona. Tällaisen palvelun kehittämistarve on Kainuussa hyvin ajankohtainen, koska etäisyydet ovat pitkiä ja ikääntyvät asuvat usein yksin. Palvelun avulla parannetaan saavutettavuutta, joka tuo samalla kustannussäästöjä. Teknologiasta on hyötyä esimerkiksi ihmisten ja toimintojen yhdistämisessä.

Kuvapuhelinpalvelusta muodostunut vääristynyt kuva helposta ja yksinkertaisesta työstä, sai aikaan pohdintaa, mitä kuvapuhelinpalvelutyö on ja mitä se vaatii. Kyse on työstä, jolloin aistit ovat rajallisesti käytössä, huomioiden myös rajallisen havainnointialueen. Kyseessä on tiivistähtinen ja intensiivinen puhetyö, jolloin asiakkaalle optimoidut ajat ovat suhteellisen lyhyitä ja käynnit nopeita.

Ryhdyttäessä käynnistämään uutta tai kehittämään olemassa olevaa palvelua työntekijöiden osallistaminen on ainutlaatuinen tiedonlähde, koska heillä on käytännön kokemusta palvelun käyttäjistä ja palvelun käyttöön liittyvistä inhimillisistä tekijöistä. Kuvapuhelinpalvelun sisältöä kehitettäessä on otettava huomioon eettisyys, joka on yhtä tärkeää kuvapuhelinpalvelussa kuin fyysisessä kontaktissa

tapahtuvassa kohtaamisessa. Eettisyys tulee huomioida myös tilanteessa, jolloin mietitään asiakaslähtöistä ja asiakkaan hyväksymää palvelua.

Opinnäytetyön aiheita jatkoa ajatellen voitaisiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä siitä, mitä he haluaisivat kuvapuhelinpalvelun tarjoavan sekä tietoa kuvapuhelinpalvelun työntekijöiden työnkuvasta ja ergonomiasta.

LÄHTEET

Ala-Laurinaho, A. 2017. Työn kehittäminen yhdessä tuo tuloksia. TTL. Viitattu 23.7.2021 <https://www.ttl.fi/blogi/tyon-kehittaminen-yhdessa-tuo-tuloksia/>.

ARENE. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 19.4.2022 https://www.arena.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382.

ETENE. 2010. Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa. Viitattu 6.3.2022 <https://etene.fi/documents/1429646/1559062/ETENE-julkaisu+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a>.

Hammar, T., Mielikäinen, L. & Alastalo, H. 2018. THL – Tutkimuksesta tiiviisti 44/2018. Viitattu 22.7.2021 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN_ISBN_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1.

Heikkinen, J. 2021. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Palveluja apulaispalveluesimies. Videoneuvottelu. 14.4.2021.

Heikkinen, S. 2021. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Palveluesimies. Videoneuvottelu 4.1.2022.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus HYY Yhtymä.

INNOKYLÄ. 2021. Aivoriihi. Viitattu 29.8.2021 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriihi>.

–2021a. Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille (KATI)-hanke. Viitattu 9.3.2022 <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/kotona-asumisen-teknologiat-ikaihmisille-kati-ohjelma>.

Kainuun sote. 2020. Ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden sisältö ja myöntämisperusteet. Viitattu 10.2.2021 <https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2021-01/ik%C3%A4ihmisten%20kotona%20asumista%20tukevien%20palveluiden%20sis%C3%A4lt%C3%B6%20ja%20my%C3%B6nt%C3%A4misperusteet%201.1.2021%20alkaen.pdf>.

Kainuun sote. Mikä Kainuun sote. Viitattu 11.2.2022 <https://sote.kainuu.fi/mika-kainuun-sote>.

Kuparinen, A. 2021. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Apulaispalveluesimies. Sähköpostikeskustelu. 21.5.2021.

Lahdenperä, E. 2019. Ikääntyvien henkilöiden näkemyksiä asiakaslähtöisistä etähoivapalveluista. Viitattu 22.5.2021 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/179310/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6_Lahdenper%c3%a4%20%282%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystal-
veluista 980/2012 1:1.1 §.

Lapin AMK. 2021. Viitattu 16.7.2021 [https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opis-
kelu/Opinnäytetyö](https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opis-
kelu/Opinnäytetyö).

LVM.2020. Digiloikasta vauhtia uuteen kasvuun ja hyvinvointiin. Viitattu
28.9.2021 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/han-
dle/10024/162459/LVM_2020_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/han-
dle/10024/162459/LVM_2020_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu pai-
nos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Miettinen, S. 2010. Muotoiluajattelu. Viitattu 30.5.2021 [https://www.sli-
deshare.net/samietti/muotoiluajattelu](https://www.sli-
deshare.net/samietti/muotoiluajattelu)

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Työter-
veyslaitos. Helsinki. Viitattu 22.7.2021.

Pyykkönen, J. 2021. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Fysio-
te-rapeutti. Keskustelu. 2.7.2021.

Roberts, C. & Mort, M. 2009. Reshaping what counts as care: Older people, work
and new technologies. Viitattu 22.5.2021 [https://doi.org/10.1016/j.al-
ter.2009.01.004](https://doi.org/10.1016/j.al-
ter.2009.01.004).

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyö-
hön. Suomen yliopistopaino – Juvenes Print Oy. Tampere. Viitattu 16.8.2022
<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>.

STM. 2020. Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs
Suomi. Viitattu 18.3.2022 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/han-
dle/10024/162462/STM_2020_31_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/han-
dle/10024/162462/STM_2020_31_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

–2020a. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen paranta-
miseksi 2020–2023. Viitattu 25.7.2021 [https://julkaisut.valtioneu-
vosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?se-
quence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneu-
vosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?se-
quence=1&isAllowed=y).

TENK. 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen
Suomessa. Viitattu 19.4.2022 [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/fi-
les/HTK_ohje_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/fi-
les/HTK_ohje_2012.pdf).

Tevere Oy 2020. Ennakkokysymykset. Viitattu 15.2.2022 [https://tevere.fi/mene-
telmat/ennakkokysymykset/](https://tevere.fi/mene-
telmat/ennakkokysymykset/).

THL. 2022. Ammattilaisten osallisuus edistää palvelujen vaikuttavuutta. Viitattu 2.2.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/ammattilaisten-osallisuus-edistaa-palvelujen-vaikuttavuutta>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittäminen. 3. korjattu painos Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Viitattu 29.8.2021 https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TTK. 2018. Osallisuus ja vastuullisuus. Viitattu 18.4.2022 https://ttk.fi/op-paat_ja_ohjeet/digijulkaisut/keinoja_tyon_kuormittavuuden_hallintaan.

VALLI ry. 2019. Ikäteknologiaa – vai teknologiaa kaiken ikää? Viitattu 7.3.2022 <https://www.valli.fi/ikateknologiaa-vai-teknologiaa-kaiken-ikaa>.

–2014. KÄKÄTE selvitti: Teknologia on hyödyllistä hoitotyössä. Viitattu 9.3.2022 <https://www.valli.fi/kakate-selvitti-teknologia-on-hyodyllista-hoitotyossa/>.

Vehkaperä, U., Pirilä, K. & Roivas, M. 2013. Innostu ja Innovoi. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 29.5.2021 https://www.metropolia.fi/sites/default/files/publication/2019-11/2013_vehkapera_pirila_roivas_innostu_ja_innovoi_OIVA.pdf.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino OY.

Viirkorpi, P. Ikäteknologioiden hyvät käytännöt. 2015. Viitattu 5.3.2022 https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/12/HK-raportti_nettiin-31.pdf

VM. 2020. Julkisen hallinnon uudistamisen strategia. Viitattu 21.5.2021 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162571/Julksen_hallinnon_strategia_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

VM. 2021. Sote-uudistus–Mikä on hyvinvointialue. Viitattu 8.2.2022 <https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>.

LIITTEET

- Liite 1 Infokirje työntekijöille
- Liite 2 Ennakkokysely kuvapuhelinpalvelun työntekijöille
- Liite 3 Työpajasuunnitelma

Liite 1

INFOKIRJE

XX.XX.2022

Tervehdys sinulle kuvapuhelinpalvelussa työskentelevä!

Olemme viimeisen vuoden geronomiopiskelijoita Lapin ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyömme Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän ikäihmisten asumista tukeville palveluille. Opinnäytetyömme tarkoituksena on luoda kuvapuhelinpalvelun työntekijöille mahdollisuus ideoida, miten kuvapuhelinpalvelua voisi Kainuussa kehittää. Ideoiden esille tuominen tapahtuu kyselyyn vastaamalla sekä osallistamalla työpajatoimintaan. Kyselyn avulla kartoitamme ajatuksianne ja käsityksiänne työpajan aiheeseen liittyen ja samalla teillä on mahdollisuus virittäytyä tulevan työpajan teemoihin. Työpajan kesto tulee olemaan noin neljä tuntia ja ajankohta sekä tarkempi aikataulu toteutukselle lähetetään teille myöhemmin.

Työpajatoiminnan tarkoitus on mahdollistaa osallisuus ja vahvistaa osallistumista oman työnne kehittämiseen. Tulemme tallentamaan työpajatoimintaa ja siinä syntyneitä tuotoksia kuvaamalla. Kuvat ja muu materiaali ovat osa opinnäytetyömme kirjallista osuutta. Kunnioitamme kuvien käyttämisessä ja käsittelemisessä yksityisyydensuojaa ja kuvauksesta voi myös kieltäytyä. Kaikki materiaalit käsitellään luottamuksellisesti ja emme kerää henkilöityviä tietoja. Tuotos koostuu kyselystä sekä työpajatyöskentelyssä syntyneestä ja tuotetusta materiaalista. Koostettu tuotos osoitetaan Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kuvapuhelinpalvelun esimiehille ja työntekijöille.

Opinnäytetyötämme ohjaa tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön keskeiset lähtökohdat sekä Kainuun soten eettiset säännöt. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä kehittämistyön missään vaiheessa tule esille kenenkään vastaajan henkilökohtaiset vastaukset. Aineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön tulosten esittelyn jälkeen.

Pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan kyselyyn alla olevan linkin kautta XX.XX.2022 mennessä. Mikäli sinulla on kysyttävää opinnäytetyöstämme, kyselystä tai työpajasta ethän epäröi ottaa yhteyttä meihin.

Linkki: Tähän tulee linkki kyselyyn Webropolilla toteutettu

Työpajapäivänä tarjoamme kahvia/teetä, mehua ja pientä syötävää. Erityisruokavaliosta pyydämme laittamaan viestiä!

Tervetuloa!

Ystävällisin terveisin:

Tuija Moilanen

tuija.moilanen@edu.lapinamk.fi

Virpi Määttä

virpi.maatta@edu.lapinamk.fi

Liite 2

KYSELY KUVAPUHELINPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ KAINUUSSA.



1. Kauanko olet toiminut kuvapuhelinpalvelussa? (Merkitse aikayksikkö, kuukausi tai vuosi)
2. Onko sinut perehdytetty kuvapuhelinpalvelun käyttöön?
Kyllä
Ei
3. Oletko kiinnostunut kehittämään kuvapuhelinpalvelun sisältöä?
Kyllä
En, miksi?
4. Onko asiakkailta tullut toiveita koskien kuvapuhelinpalvelun sisältöä?
Kyllä, mitä?
Ei
5. Millaista sisältöä kuvapuhelinpalvelun pitäisi kokemuksesi mukaan sisältää?
6. Millaisia visioita sinulla on palveluista, joita voitaisiin kuvapuhelinpalvelulla tulevaisuudessa toteuttaa?

Liite 3 1(5)

29.1.2022

KUVAPUHELINPALVELUN IDEOINTITYÖPAJA

Päivä 3.2.2022
 Aika klo 11:00-15:00
 Paikka [REDACTED]

ALOITUS: Tervetulleeksi työpajaan toivottaminen ja esittelykierrros. Opinnäytetyön ja tavoitteiden esittely sekä työpajan sisällön ja aikataulun läpikäyminen PowerPoint – esityksen avulla. (10 min)
 Palveluesimiehen pitämä alustus työpajaan. (10–15 min)

VIRITTÄYTYMINEN TEEMAAN: (aiheen esittely ja määrittely)

Tavoitteena on, että osallistujat irtautuvat rutiineista sekä totutuista tavoista toimia auttaen heitä keskittymään ja inspiroitumaan työpajan teemaan.

Opiskelijat johdattelevat teemaan PowerPoint-esityksen avulla. Kehittämistarve valtakunnallisesti/ paikallisesti, jossa sisältönä esim. valtakunnallinen ohjaus ja paikallinen tarve. Työntekijöiden osallisuuteen sekä ideointiin liittyvä tiivistetty alustus. (15 min)

Jäänrikkoja Janalla selvitetään kuinka tarpeelliseksi osallistujat kokevat kuvapuhelinpalvelun kehittämistarpeen. Tämä toteutetaan, niin että huoneen seinät nimetään janan ääripäiksi (asteikko 0–10). Osallistujat kävelevät parhaiten mielipidettään vastaavaan kohtaan janalle seisomaan. Valinnan perustelu muutamalla sanalla (janalle asettuminen kokemansa kehittämistarpeen mukaisesti — koen tarpeelliseksi — en koe tarpeelliseksi). (10 min)

Perinteisen ajattelumallin rikkominen:

Nämä voi olla ideoinnin välillä, jos näyttää, että ideointi ehtyy.

- a. Yksi vaihtoehto on lähestyä ongelmaa omana itsenään, mutta merkittävin muutoksin: miten 12-vuotias sinä ongelman ratkaisisi? Entä 72-vuotias? Entä, jos olisit eri sukupuolta tai kotoisin jostain toisesta maanosasta?

Liite 3 2(5)

29.1.2022

- b. Liike kehossa tuottaa liikettä myös aivoissa, aktivoiden niitä. Ryhmä asettuu ringiin. Henkilö menee kyykkyyyn ja pongahtaa esiin vierustovereiden muodostamasta leivänpaahtimesta.
- c. Ääni ja liike > Seisotaan ringissä, jokainen tekee vuorollaan yhden äänen ja yhdistää siihen yhden liikkeen, joita tuntuu tarvitsevänsä juuri nyt.

PROSESSOINTI: Työpajan eri työpajamenetelmillä haetaan vastauksia teemakysymyksiin. Työpajatoiminnan aloittaminen. Menetelmät esitellään kysymys kohtaisesti. Kerrotaan osallistujille työpajan ensimmäinen kysymys ja ohjataan aloittamaan työskentely. Motivoidaan ja kannustetaan ennakkokyselyn vastaukset huomioiden. (5–10 min)

Ensimmäinen teemakysymys: (10min)

Mitä mieltä olet teknologisten ratkaisujen hyödyntämisestä Kainuun Soten kotihoidossa? Itsenäistä työskentelyä (ohjataan kirjoittamaan A4 arkille omia ajatuksia/mielipiteitä aiheesta, ei nimiä) > paperi nurinpäin pöydälle. /kerätään pois. Mielipiteet teknologisten ratkaisujen hyödyntämisestä tällä hetkellä ja kyselyn tulokset kirjoitetaan työskentelyssä nousseiden huomioiden kanssa yhteenvetona raporttiin?

Toinen teemakysymys: (10 min +30min+30min)

Millaisia palveluja on mahdollista ja tarpeellista tuottaa kuvapuhelinpalvelulla teknologiaa hyödyntäen? Kenelle palveluiden tuottaminen kuuluisi?

→ Menetelmänä ideakävely tuumatalkoot-periaatteella. Jokainen kirjoittaa itsenäisesti omia ideoita post-it lapuille 1 idea / lappu. Kun omat ideat ehtyvät osallistajat lähtevät liikkeelle, kiinnittävät omat syntyneet ideansa seinälle, ja lähtevät lukemaan toisten seinälle kiinnitettyjä ideoita, jatkojalostaen ja/tai kirjaten uuden syntyneen

29.1.2022

idean tai ajatuksen. (Omien ideoiden tyrehtyessä siirrytään luontevasti muodostuvien parien tai pienryhmän kanssa ideoiden jatkotyöstämiseen ajan niin salliessa). Ideoita ei arvostella tai toteutumisen todennäköisyyttä arvioida.

Tauko klo 13:00–13.15

Toisen teemakysymyksen käsittely jatkuu ideoiden teemoittamisella, osallistujia ohjataan luomaan otsikot ja ryhmittelemään (sekä yhdistelemään) ideat. Lopuksi käydään keskustelua ryhmänä ja keskustellaan kenelle palvelun tuottaminen kuuluisi. (Ideoiden yhdistelystä luovutaan, jos aika ei tunnu riittävän). Ideat kootaan teemoittain erivärisille kartongeille.

Tässä vaiheessa ideat ja ajatukset kirjataan ja tallennetaan huolellisesti ylös jatkotyöskentelyä ajatellen.

Kolmas teemakysymys: 30 min

Mitkä tekijät mahdollistavat ja haastavat teknologian lisäämisen sekä kuvapuhelinpalvelun kehittämisen tulevaisuudessa Kainuussa? Kysymys ohjataan käsittelemään aivoriihimenetelmää mukaillen SWOT-analyysinä, jossa arvioidaan kuvapuhelinpalvelun kehittämisen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Jokainen kirjaa ensin yksin ja sitten yhdistetään ne yhdeksi kokonaisuudeksi keskustellen ryhmänä ja kirjataan yhteiseen nelikenttään.

Ideatarha

Työpajassa on myös ideatarha, johon voi käydä kirjaamassa mieleen juolahtavia ideoita, jotka eivät suoraan liity työpajan aiheeseen mutta ne voivat olla esim. ratkaisuja käytännön toteutuksessa.

YHTEENVETO JA PÄÄTÖS:

Työpaja tuloksista tiivistetty yhteenveto yhdessä osallistujien ja palveluesimiehen kanssa. Osallistujilta voi tulla vielä lisää ajatuksia, jotka kannattaa kirjata ylös. Keskustelua työpajatyöskentelyyn asetettujen tavoitteiden täyttymisestä ja työpajan tarpeellisuudesta. Opiskelijat keräävät palautetta kirjallisesti.

Liite 3 4(5)

29.1.2022

Kerrotaan työn etenemisestä ja kiitetään osallistumisesta. Työpaja päättyy! (30–35 min).

Työskentelystä kirjoitetaan muistio, jonka sisältö on soveltuvin osin osa opinnäytetyön raporttia. Työyhteisön käyttöön tehdään kooste iltapäivän aikana nousseista ideoista, ajatuksista, kehittämiskohteista ja yleisesti työntekijöiltä esille tulleita kuvapuhelinpalvelun kehittämistyössä huomioon otettavia asioita. (Esitetäänkö vielä PP myöhemmin?)

Opiskelijoiden ohjaamassa työpajassa ei tehdä päätöksiä tai oteta kantaa, miten kehittämisen prosessi työyhteisössä etenee jatkossa, vaan se on toimeksiantajan organisaation päätettävissä oleva asia.

Tarvittavat välineet:

- ❖ Kamera/puhelimen kamera
- ❖ Kannettava tietokone
- ❖ Videotykki
- ❖ Fläppipaperia
- ❖ Erivärisiä ja kokoisia tarralappuja
- ❖ Kyniä, erivärisiä tusseja
- ❖ A4 kopiopaperia
- ❖ Teippiä muutama rulla
- ❖ Erivärisiä A3 kartonkeja

Liite 3 5(5)

29.1.2022

Tarjottavat:

- ❖ Kahvi/tee
- ❖ Virvokkeet
- ❖ Kahvileipää suolaista/makeaa
- ❖ Kahviin maito, sokeri jne.

Kirjalliseen palautteeseen liittyviä kokoavia kysymyksiä:

1. **Mielipiteesi työpajasta.** (risut /ruusut)
2. **Vastasiko työpajatyöskentely odotuksiasi?**

Exelillä laskettu aikataulu.

Kuvapuhelinpalvelun työntekijöiden työpaja		
Päivä 3.2.2022		
Aloitusaika	11:00	
Aloitusaika	Kesto	Vaihe
11:00	0:25	Aloitus+Palveluesimiehen alustus
11:25	0:25	Virittäytyminen teemaan
11:50	0:05	Työpajatoiminnan aloittaminen
11:55	0:15	Teemakysymys 1
12:10	0:40	Teemakysymys 2
12:50	0:15	Kahvitauko
13:05	0:30	Teemakysymys 2 jatkuu
13:35	0:30	Teemakysymys 3
14:05	0:10	tauko (liikkumavaraa)
14:15	0:30	Yhteenveto ja palauteen kerääminen
14:45	0:05	Päätös
Päätymisaika	14:50	