

SeAMK

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

B166

**Merja Hoffrén-Mikkola, Katja Valkama,
& Sami Perälä**

Digitaaliset palvelut ja hyvinvointi- teknologiat Etelä-Pohjanmaalla

**Kysely hyvinvointi-, sosiaali- ja
terveyspalveluorganisaatioille
korona-aikana**



Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja
B. Raportteja ja selvityksiä 166

Merja Hoffrén-Mikkola, Katja Valkama
& Sami Perälä

Digitaaliset palvelut ja hyvinvointi- teknologiat Etelä-Pohjanmaalla

**Kysely hyvinvointi-, sosiaali- ja
terveyspalveluorganisaatioille
korona-aikana**



SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Seinäjoki 2021

Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja
Publications of Seinäjoki University of Applied Sciences

A

Tutkimuksia
Research reports

B

Raportteja ja selvityksiä
Reports

C

Oppimateriaaleja
Teaching materials

SeAMK julkaisut:

Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto
Kalevankatu 35,
60100 Seinäjoki
p. 040 830 0410
kirjasto@seamk.fi

ISBN 978-952-7317-58-7 (verkkojulkaisu)
ISSN 1797-5573 (verkkojulkaisu)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 TAUSTA	11
2 MENETELMÄKUVAUS	15
3 KYSELYN TULOKSET	17
3.1 Vastaajien taustatiedot	17
3.2 Digitaalisten palvelujen nykytila, korona-ajan vaikutukset palveluihin ja näkemykset digitaalisten palvelujen merkityksestä	21
3.2.1 Valtaosalla organisaatioista digitaalisia palveluja	21
3.2.2 Koronavuonna otettu käyttöön uusia digitaalisia palveluja	22
3.2.3 Digitaaliset palvelut erityisesti olemassa olevien asiakkuuksien mahdollistajia poikkeusoloissa.....	24
3.2.4 Kuudesosalla organisaatioista ei digitaalisia palveluja, vaikka hyödyt tunnistetaan	27
3.3 Organisaatioiden digitaalisen osaaminen taso ja koetut esteet digitaalisten palvelujen kehittämiseksi	28
3.3.1 Digitaalinen osaaminen melko hyvällä tasolla	28
3.3.2 Henkilöstöressurit merkittävin este digitaalisten palveluiden kehittämisessä	29
3.4 Hyvinvointiteknologian hyödyntäminen ja koettu tärkeys	30
3.4.1 Yli puolet organisaatioista ei hyödynnä hyvinvointiteknologiaa	30
3.4.2 Hyvinvointiteknologioiden koettu tärkeys hyvin polarisoitunutta.....	31
3.5 Suunnitelmat lisätä digitaalisten palvelujen määrää ja ottaa käyttöön lisää hyvinvointiteknologisia laitteita ja sovelluksia.....	33
3.5.1 Vajaa puolet organisaatioista suunnittelee lisäävänsä digitaalisia palveluitaan vuoden sisällä.....	33
3.5.2 Erityisesti viestintään ja etäyhteyksiin liittyviä palveluita aiotaan kehittää	35
3.5.3 Hyvinvointiteknologioiden käyttöönottoon liittyvät suunnitelmat epäselviä	36
3.6 Tuen tarpeet digitaalisten palveluiden ja hyvinvointiteknologioiden käyttöönottoon ja kehittämiseen	36

3.6.1 Digitaalisten palveluiden kehittämiseen kaivataan moninaista tukea	36
3.6.2 Hyvinvointiteknologioiden käytettävyydestä, toimintavarmuudesta ja kehitysasteesta kaivataan tietoa	38

4 YHTEENVETO, JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET41

4.1 Yhteenveto ja johtopäätökset	41
4.2 Toimenpidesuosituksset	45
4.2.1 Digitaalisista palveluista lisäarvoa organisaatioille	45
4.2.2 Organisaatioiden digiloikkaan tarvitaan tukea	46
4.2.3 Tarvitaan yleistä tukea ja lisäksi organisaatioille kohdennettua henkilökohtaista tukea.....	47
4.2.4 Palveluiden käyttäjien digitaitoja tulee tukea	48
4.2.5 Organisaatioille rinnalla kulkija arvioimaan soveltuvia teknologioita	49

LÄHTEET51

LIITE 1. Kysymyslomake53

TIIVISTELMÄ

Merja Hoffrén-Mikkola, Katja Valkama & Sami Perälä. 2021. Digitaaliset palvelut ja hyvinvointiteknologiat Etelä-Pohjanmaalla: kysely hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysterveyspalveluorganisaatioille korona-aikana. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 166. 62 s.

Korona-aika on lisännyt hyvinvointi-, sosiaali-, ja terveysalojen palveluntarjoajien tarvetta muuttaa palvelurakennettaan sekä yleisesti lisännyt esimerkiksi etäpalveluiden tarjontaa ja hyödyntämistä osana palveluprosesseja. Ei ole ollut tarkkaan tiedossa, miten paljon näin on todellisuudessa tapahtunut Etelä-Pohjanmaalla. Seinäjoen ammattikorkeakoulu toteutti kesällä 2021 Etelä-Pohjanmaan alueella toimiville hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysterveyspalvelujen palveluntarjoajille suunnatun kyselyn heidän digitaalisista palveluistaan ja hyvinvointiteknologioiden käyttöä palveluissaan sekä koronavuoden vaikutuksista niihin. Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin edellä mainittujen osa-alueiden kehittämisajatuksista ja kehittämiseen tarvittavasta tuesta. Kyselyyn vastasi 124 henkilöä tai henkilöryhmää eri puolilta maakuntaa. Vastaajista reilu puolet oli työntekijöitä ja vajaa puolet esimiehiä tai yrittäjiä.

Kysely osoitti, että valtaosa (84 %) palveluntarjoajista tuottaa osan palveluistaan digitaalisina. Selvästi eniten raportoitiin viestintään ja videovälitteisiin etäpalveluihin liittyviä digitaalisia palveluita. 68 % organisaatioista oli ottanut näitä digitaalisia palveluita käyttöönsä korona-aikana. Digitaaliset palvelut olivat toimineet vastaajien mukaan ennen kaikkea merkittävänä olemassa olevien asiakkuuksien mahdollistajina. Kuudesosa vastaajista raportoi, ettei heidän edustamallaan organisaatiolla ollut palveluntarjonnassa digitaalisia palveluita, mutta 80 % kyseisistä vastaajista arvioi, että organisaatiolle olisi hyödyllistä, jos se pystyisi tuottamaan osan palveluista digitaalisina. Vajaa puolet vastaajista arvioi,

että organisaatio tulee kehittämään vuoden sisällä etenkin sähköistä viestintää sekä etävastaanottoihin, -hoivaan, -hoitoon ja -kuntoutukseen liittyviä palveluitaan. Juuri näitä samoja palveluita, joita organisaatioissa oli jo kehitetty koronavuoden aikana. Pidemmän tähtäimen kehittämissuunnista vastaajien keskuudessa ilmeni epävarmuutta. Hyvinvointiteknologioiden käyttöönoton osalta epävarmuus korostui entisestään ja teknologioiden koettu tärkeys jakautui hyvin voimakkaasti vastaajien kesken. Merkittävimmäksi esteeksi digitaalisten palveluiden kehittämiseen vastaajat nimesivät henkilöstöressit. Kehittämiseen kaivattavasta tuesta kyselyssä korostuivat hyvin moninaiset tiedon ja tuen tarpeet mutta erityisesti kaivattiin taloudellista tukea, teknistä tukea sekä tietoa digitaalisten palveluiden ja hyvinvointiteknologioiden ominaisuuksista ja vaikuttavuudesta.

Avainsanat: sote-palvelut, hyvinvointipalvelut, sähköiset palvelut, etäpalvelut, hyvinvointiteknologia

ABSTRACT

Merja Hoffrén-Mikkola, Katja Valkama & Sami Perälä. 2021. Digital services and wellbeing technologies in South Ostrobothnia: a survey to wellness-, social- and health care service organizations during COVID-19 pandemic. Publications of Seinäjoki University of Applied Sciences B. Reports 166. 62 p.

COVID-19 restrictions have increased the need for service providers in the wellness, social and health care sectors to change their service structures and increased the provision and utilization of remote services as part of service processes. It is not clear how much this has happened in South Ostrobothnia. In the summer of 2021, Seinäjoki University of Applied Sciences conducted a survey to wellness, social and health care service providers operating in the South Ostrobothnia region about their digital services and the use of wellbeing technologies as part of their services and the effects of one year with COVID-19 restrictions to their services. In addition, it was investigated about the development views of the above-mentioned areas and the support needed for development. 124 people or groups of people from different parts of the region responded to the survey. Just over half of the respondents were employees and less than half were managers or entrepreneurs.

The survey showed that the majority (84 %) of service providers provided some of their services digitally. Most of these services we related to digital communication and remote services. 68 % of organizations had introduced these services during the year with COVID-19 restrictions. According to the respondents, digital services had, above all, acted as significant enablers for existing customers. One-sixth of the respondents reported their organization did not have digital services, but 80 % of them said that it would be useful for the organization if it could provide some of the services digitally. Just less than half of the respondents estimated that the organization will develop their digital communications

and remote services within a year, i.e. the same ones that the organizations had already developed during the previous year. There was uncertainty among the respondents about the long-term development directions. About the introduction of wellbeing technologies, uncertainty became even more pronounced, and the perceived importance of the technologies was very strongly distributed among the respondents. The most significant barrier to the development of digital services that respondents named was human resources. Regarding the support needed for development, the survey highlighted a wide range of support categories, but especially financial support, technical support and information on the features and effectiveness of digital services and wellbeing technologies were mentioned.

Keywords: health and social services, wellness services, e-services, remote services, wellbeing technology

1 TAUSTA

Korona-aika on lisännyt sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialojen yritysten ja muiden palveluntarjoajien tarvetta muuttaa palvelurakennettaan sekä lisännyt esimerkiksi etäpalveluiden tarjontaa ja hyödyntämistä osana palveluprosesseja. Jormanaisen ym. (2020, s. 135) mukaan syksyyn 2020 mennessä, eli puoli vuotta korona-ajan rajoitusten alkamisen jälkeen, sähköiset yhteydenotot olivat lisääntyneet jo aiemmin käytössä olleissa palveluissa. Lisäksi koronavirusepidemian aikana oli jo tuohon mennessä kehitetty uusia sähköisiä palveluja. Näistä esimerkkeinä julkaisussa listattiin, että asiakas- ja potilastapaamisia on järjestetty enemmän verkossa (esimerkiksi videovälitteisesti) ja sosiaali- ja terveyspalvelujen ryhmätoimintojen tilalla on toteutettu etänä tapahtuvaa ryhmätoimintaa. Raportti keskittyy teknologioiden ja sähköisten palvelujen osalta kuvailemaan muutoksia pääosin suuren sairaanhoitopiirin (HUS) alueella, mikä ei anna täyttä kuvaa muutoksista palvelurakenteessa muualla maassa, kuten Etelä-Pohjanmaalla.

Ennen koronaa sosiaali- ja terveysalan yritysten digitaalinen kehitys oli edennyt eri tavalla eri maakunnissa. Tämä käy ilmi esimerkiksi Hammarin ym. (2018) julkaisusta kotihoidon digitalisaation osalta. Kyseisen selvityksen mukaan kulunseuranta ja -valvontalaitteet sekä ovivahdit olivat vakiintuneet käytäntöön jo monessa maakunnassa, mutta esimerkiksi etä- ja virtuaalihoidon käyttöönotossa oli suuria vaihteluja maakuntien välillä.

Ennen koronaa tehtyjen kyselyjen (SeAMKin HyteAI- ja Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun -hankkeet) perusteella tiedetään, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan pk-yritykset käyttivät vain vähän ja hyvin perustason teknologisia ratkaisuja, suurin osa ei hyödyntänyt uusinta teknologiaa omassa tuote- ja palvelukehityksessään ja yrittäjät kokivat tietonsa hyvinvointiteknologioista heikoiksi (Kettunen ym., 2020; Toivonen

& Vainionpää, 2020). SOTE-polku hankkeen kyselyssä 27 % sote-alan pk-yrityksistä raportoi käyttävänsä virtuaalitapaamisia kuten videopuheluita tai etäkonsultointia, 17 % sähköistä ajanvarausta ja 9 % chat-palvelua kotisivulla (Kettunen ym., 2020, s. 15 - 16). Vain 44 % yrityksistä koki osaamisensa hyväksi tai erittäin hyväksi oman alansa digitaalisten ratkaisujen suhteen (mts. 18). Digitaalinen osaaminen oli selvityksen mukaan pienemmissä, alle 10 henkilöä työllistävissä, yrityksissä hieman heikompaa kuin suuremmissa, vähintään 10 henkilöä työllistävissä, yrityksissä (mts. 19). Suurimpina esteinä digitaalisuuden laajemmalle käytölle yritykset näkivät mm. asiantuntija-avun kalleuden ja löytämisen haasteet/esteet (mts. 19). HyteAI-hankkeen kyselyssä selvitettiin eteläpohjalaisten hyvinvointialojen pk-yritysten käsitteitä ja asenteita kehittyneemmästä hyvinvointiteknologiasta (palvelurobotiikkaa sekä tekoälyn ja mobiilin terveysteknologian eli mHealthin sovellukset) (Toivonen & Vainionpää, 2020). Tulokset osoittivat, että yrittäjät kokivat tietonsa hyvinvointiteknologioista yleisesti heikoksi (mts. 146). Tiedon puutteita oli monilla osa-alueilla, mutta erityisesti yrittäjät kaipasivat tietoa hyvinvointiteknologioiden vaikuttavuudesta ja vaikutuksista sekä ihmisen ja teknologioiden välisestä yhteistyöstä.

Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät ry toteutti keväällä 2021 eli vuosi koronarajoitusten alkamisesta kyselyn (Yrittäjät Etelä-Pohjanmaa, 2021), jossa selvitettiin koronan vaikutuksia alueen yrityksiin. Vastaajista 97 % oli alle viiden hengen yrityksiä. Vastaajista 33 % arvioi, ettei koronalla ollut ollut vaikutusta yrityksen myyntiin tai asiakasmäärään. Kyselyssä ei kuitenkaan selvitetty muutosta palvelujen tuottamistavassa eli palvelutarjonnan muuttamista sähköiseksi. Lisäksi 183 kyselyn vastaajasta vain 10 % edusti sosiaali- ja terveysalaa, joten koronan vaikutuksia kyseiselle toimialalle ei saada arvioitua kattavasti.

Kuten sanottu, korona on pakottanut hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntarjoajat digiloikkaan, mutta osa yri-

tyksistä, todennäköisesti etenkin pk-yrityksistä, ei välttämättä korona-aikanakaan ole pystynyt nopeaan siirtymään etäpalveluissa ja kärsii siten koronan vaikutuksista erityisen paljon. Etäpalveluihin siirtyminen tapahtui organisaatioissa tilanteen pakottamana eikä siirtymä siten ollut suunniteltu, jolloin työprosessien muutostarvettakaan ei välttämättä voitu suunnitella hallitusti. Organisaatiot tarvitsevat tukea muutoksen hallintaan ja prosessien optimointiin. Nyt kun osa yrityksistä on koronan vaikutuksesta ottanut harppauksen etäpalveluissa ja muissa digitaalisissa palveluissa, on aika otollinen kehittää toimintaa edelleen. Tätä ennen pitää kuitenkin muodostaa hyvä ja laaja kokonaiskuva alueellisista kehittämistarpeista eri palveluiden tarjoajien sektoreilla (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäjinä).

Palvelujen järjestäjien koolla ja toimialalla voi olla vaikutusta digitaalisten välineiden käyttöönottomahdollisuuksiin ja tuen tarpeeseen. Kettusen ym. (2020, s. 23) selvityksen mukaan, ennen korona-aikaa, Etelä-Pohjanmaan pk-yrityksissä terveydenhuollossa hyödynnettiin teknologiaa hieman enemmän tuote- ja palvelukehityksessä kuin sosiaalialalla. Hyvinvointi- ja sotepalveluiden järjestäminen tapahtuu Suomessa monien tahojen toimesta (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori). Teknologisoituminen etenee palveluntarjoajilla eri tahdissa, osin toinen toistaan tukien ja innovaatiot leviävät sektorilta toiselle. Hyvinvointi ja sote-alan digitaalisten palvelujen kehittämiseksi Etelä-Pohjanmaalla on tärkeää saada selvitettyä koko sektorin nykytila, koronan vaikutukset palveluihin, kehittämisen ajatukset ja tukitarpeet. Tämän vuoksi laaja samansisältöinen kysely tulee suunnata samanaikaisesti koko sektorille.

Etelä-Pohjanmaan HyTe 2021 -hankkeen tavoitteena oli selvittää eteläpohjalaisten sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialojen palveluntarjoajien digitaalisten palvelujen ja hyvinvointiteknologian käytön 1) nykytilaa, 2) kehittämisajatuksia ja 3) kehittämisen tuentarvetta

tilanteessa, jossa korona-ajan poikkeustilaa oli jatkunut reilun vuoden verran. Hanke tuottaa laajan kokonaiskuvan sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialojen palveluntarjoajien tilanteesta ja tukitarpeista digitaalisten palvelujen ja hyvinvointiteknologian kehittämisessä korona-ajan jälkivaiheessa Etelä-Pohjanmaalla. Tämä auttaa kohdentamaan oikein tulevia kehittämishankkeita, tukemaan palveluntarjoajia parhaalla mahdollisella tavalla ja siten edistämään alan digitaalista kehitystä, teknologian hyödyntämistä ja yritysten edellytyksiä pärjätä koronan jälkeisessä kilpailussa. Kootun tiedon avulla pystytään kohdentamaan tukitoimia palveluiden tilaaja- ja tuottajatahoille toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Täten hankkeen tuottama tieto ja toimenpide-ehdotukset tukevat osaltaan koronan aiheuttaman hoitovelan korjaantumista. Hanketta on rahoittanut Etelä-Pohjanmaan liitto Työ- ja elinkeinoministeriön sille osoittamalla Alueiden kestävä kasvun ja elinvoiman tukeminen (AKKE)-rahoituksella.

2 MENETELMÄKUVAUS

Seinäjoen ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysala toteutti kesällä 2021 Etelä-Pohjanmaan alueella toimiville hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntarjoajille suunnatun kyselyn (Liite 1) heidän tämänhetkisistä digitaalisista palveluistaan ja hyvinvointiteknologioiden käytöstä osana palveluja sekä korona-vuoden vaikutuksista palveluihin. Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin edellä mainittujen osa-alueiden kehittämisajatuksista ja kehittämiseen tarvittavasta tuesta.

Kyselyä varten kerättiin sähköpostilista, johon etsittiin alueella toimivia hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalveluorganisaatioita (yksityisiä (mikro-, pk- ja suuret yritykset) ja julkisia toimijoita sekä säätiöiden tai järjestöjen ylläpitämiä palveluntarjoajia) seuraavilta toimi- ja palvelualoilta:

- Terveyspalvelut (perusterveydenhuolto, lääkäriasemat)
- Lääkäriasemat ym. yksityinen terveydenhuolto
- Sosiaalipalvelut, julkiset ja yksityiset (asumispalvelut, perhehoitajat, kotipalvelu)
- Kuntien liikunta-, nuoriso- ja kulttuuripalvelut
- Fysioterapiapalvelut (yksityiset ja julkiset)
- Kuntoutuspalvelut, julkiset ja yksityiset (puhe- ja toimintaterapia)
- Tulkkipalvelut (kuulo- ja puhevammaispalvelut)
- Psykologipalvelut
- Liikuntapalvelut, kuntosalit, ryhmäliikunta
- Ikääntyneiden palvelut
- Lastensuojelu
- Päihdepalvelut.

Kyselyn ulkopuolelle rajattiin siis erikoissairaanhoidon pääpiirteissään (esim. keskussairaalan erikoissairaanhoidon) sekä kunnallisella puolella hammaslääkäripalvelut, vaikkakin kysely lähti organisaatioille, joissa osassa tätäkin palvelua tarjotaan.

Organisaatioiden yhteystietoja (sähköpostiosoitteita) etsittiin internetistä hakukoneilla ja tiedettyjen organisaatioiden nettisivuilta. Sähköpostiosoitteiden piti siis olla löydettävissä ja saatavilla organisaatioiden nettisivuilla tai muuten löydettävissä internetistä.

Kysely lähetettiin kaikkiaan 1 266 sähköpostiosoitteeseen ja 223 eri organisaatiolle. Kysely meni perille 1 252 sähköpostiosoitteeseen.

Kysely toteutettiin pelkästään sähköisenä kyselynä (Webropol). Pyyntö vastata kyselyyn lähetettiin ensimmäisen kerran 31.5.2021. Kyselyyn vastaamisesta lähetettiin kaksi muistutusviestiä; ensimmäinen 9.6.2021 ja toinen 16.8.2021. Kyselylinkki suljettiin 20.8.2021. Tämä kyselyyn vastaamisen määräpäivä oli tiedossa ja esitetty kyselyyn vastaamisen muistutuksen saateviestissä.

31.5 - 20.8.2021 toteutettuun kyselyyn vastasi 124 henkilöä tai henkilöryhmää. Kyselyn vastausprosentti oli 9,9 %. Muutama vastaus oli useamman henkilön tai koko yksikön ja/tai organisaation näkemys, joten todellisuudessa vastausprosentti on aavistuksen suurempi.

Webropolista kyselyn tulokset vietiin Exceliin ja määrälliset muuttajat lisäksi SPSS-ohjelmaan. Määrällisten muuttajien osalta tulokset esitellään frekvensseinä, suhteellisina frekvensseinä sekä keskiarvoina ja -hajontoina. Avoimet vastaukset analysoitiin soveltamalla induktiivista sisällönanalyysiä. Ensin aineiston aiheita supistettiin yksittäisten käsitteiden listoiksi, jonka jälkeen niitä luokiteltiin kuvaavien yläkäsitteiden alle.

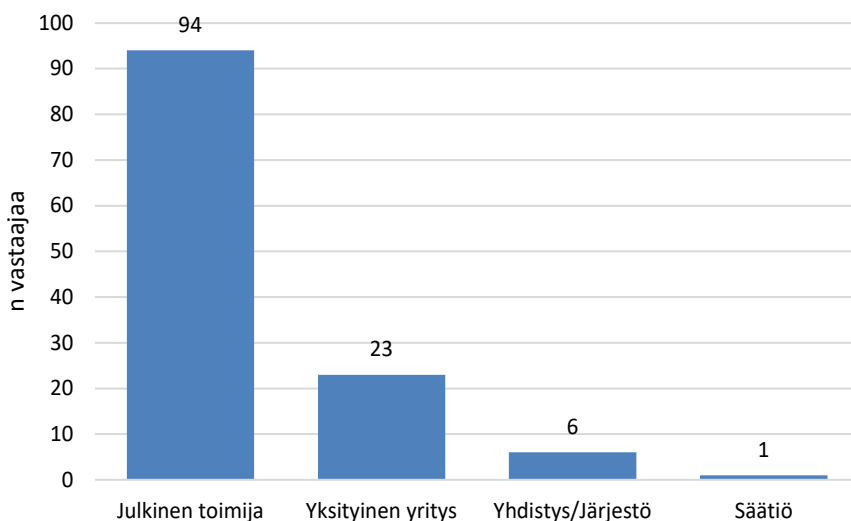
3 KYSELYN TULOKSET

31.5. - 20.8.2021 toteutetun kyselyn tulokset on esitetty kysymyskategorioittain alla. Ensin esitellään vastaajien taustatiedot ja sitten tuloksia digitaalisten palveluiden tämänhetkisistä määristä ja korona-ajan vaikutuksista niihin. Näiden jälkeen kuvataan tuloksia organisaatioiden koetusta digitaalisen osaamisen tasosta, kehittämisiin liittyvistä tulevaisuuden suunnitelmista ja viimeiseksi kehittämiseen liittyvistä tuen tarpeista.

3.1 Vastaajien taustatiedot

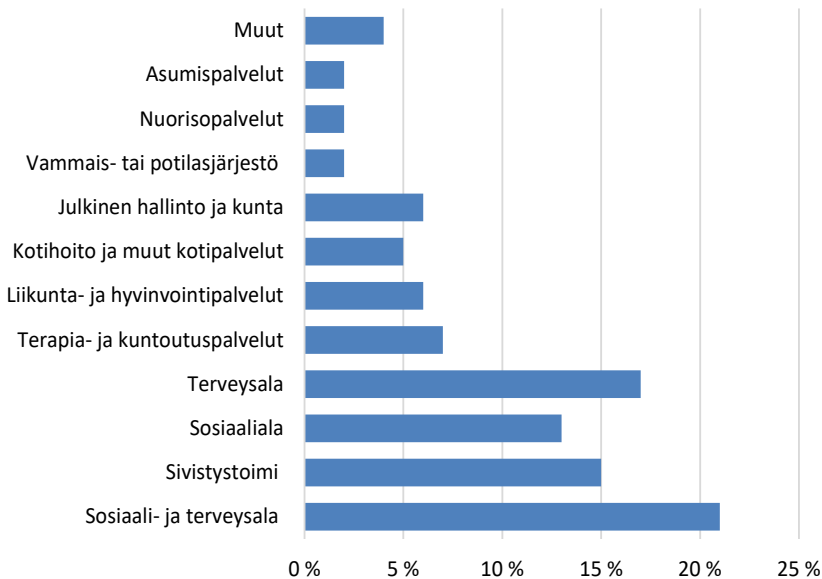
Kyselyyn vastaajista 65 henkilöä (52,4 %) oli työntekijöitä ja 56 henkilöä (45,2 %) esihenkilöitä tai yrittäjiä. Kolme vastausta (2,4 %) oli useamman henkilön tai koko yksikön ja/tai organisaation näkemys.

Vastanneiden organisaatioiden organisaatiomuoto on esitetty kuviossa 1. Suurin osa (75,8 %) vastaajista toimi julkisella sektorilla ja vajaa viidennes (18,5 %) yksityisissä yrityksissä. Yhdistyksistä ja järjestöistä vastaajia oli muutama ja säätiöistä oli yksi vastaaja.



Kuvio 1. Vastanneiden organisaatioiden organisaatiomuoto.

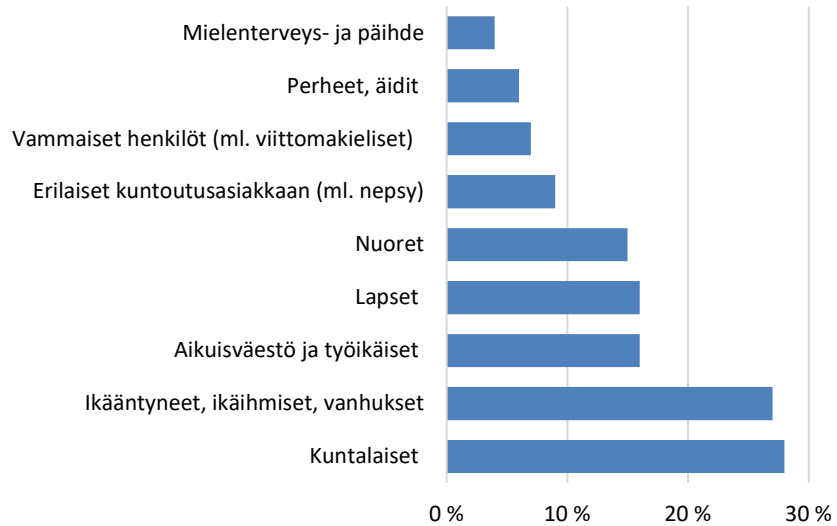
Kuviossa 2 kuvataan vastanneiden toimialakuvauksia. Noin viidennes (21 %) vastaajista määritteli toimialansa sosiaali- ja terveysalaksi, 17 % terveysalaksi ja 13 % sosiaalialaksi tarkemmin kuvaamatta tarjottuja palveluita. Lisäksi reilut 16 % vastauksista voidaan määritellä sosiaali- ja terveystoimen alle. Näitä ovat terapia ja kuntoutuspalvelut 6 %, kotihoito ja kotipalvelut 5 %, asumispalvelut 2 %, ikäihmistenpalvelut 0,8 %, perheneuvola 0,8 % ja työpajatoiminta 0,8 %. Julkishallinnon toimijoiksi (mm. kunta) määritteli itsensä kuusi prosenttia vastaajista ja sivistystoimen edustajiksi 15 %. Vastauksia saatiin myös liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoavilta organisaatioilta (6 %), vammais- ja potilasjärjestöltä (2 %), nuorisopalveluilta tarjoavilta organisaatioilta (2 %) sekä tulkkauspalveluita sekä kommunikaatio-opetusta tarjoavilta organisaatioilta (1 %).



Kuvio 2. Vastaajat toimialan mukaan.

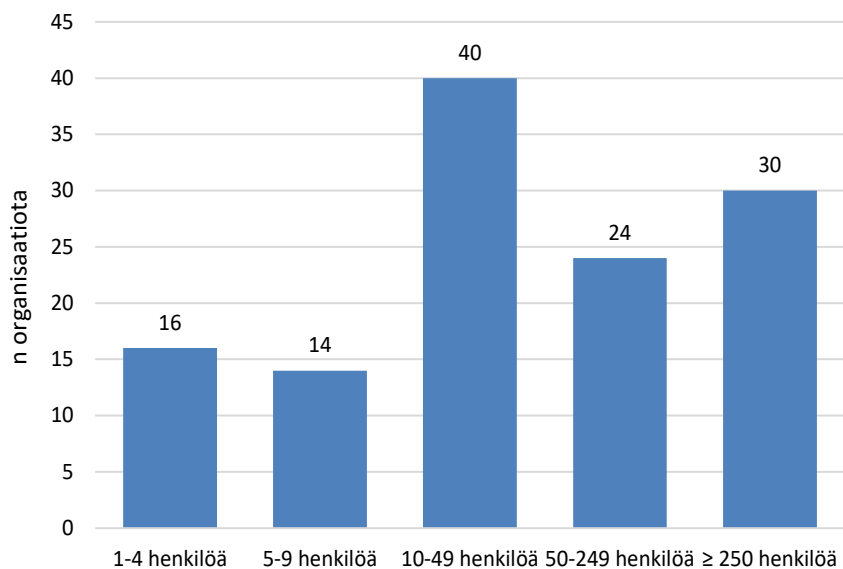
Vastaajia pyydettiin myös määrittelemään, millaisille asiakkaille heidän edustamansa organisaatio palveluja tarjoaa. Organisaatioiden asiakasryhmät on esitetty kuviossa 3. Lähes kolmannes

organisaatioista tarjoaa palveluja kaikenikäisille kuntalaisille ja saman verran tarjoaa palveluja erityisesti ikääntyneille henkilöille.



Kuvio 3. Organisaatioiden asiakasryhmät, jolle palveluja tarjotaan.

Vastanneiden organisaatioiden henkilöstömäärät vaihtelivat suuresti (Kuvio 4). Noin kolmannes (32,3 %) vastaajista työskenteli organisaatiossa, jonka henkilöstömäärä oli 10 - 49 henkilöä. Seuraavaksi eniten, noin neljännes (24,2 %), oli organisaatioista, joissa työskenteli yli 250 henkilöä.



Kuvio 4. Vastanneiden organisaatioiden henkilöstömäärä.

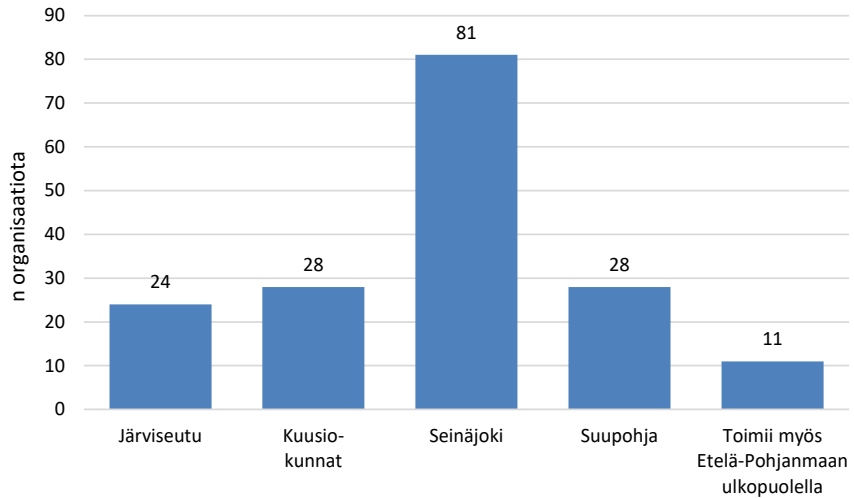
Organisaatioiden toiminta-alueita kysyttiin seutukunnittain. Kysymyksessä haluttiin selvittää, minkä kaikkien seutukuntien alueelle organisaatio tuottaa palveluita Etelä-Pohjanmaan alueella sekä lisäksi, tuottaako organisaatio palveluita myös Etelä-Pohjanmaan maakunnan ulkopuolelle. Seutukuntiin sisältyvät kunnat on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Etelä-Pohjanmaan seutukunnat ja kunnat niiden sisällä.

Etelä-Pohjanmaan seutukunta	Kunnat seutukunnan sisällä
Järviseu	Alajärvi, Evijärvi, Lappajärvi, Soini, Vimpeli
Kuusiokunnat	Alavus, Kuortane, Ähtäri
Seinäjoki	Seinäjoki, Ilmajoki, Kurikka, Kauhava, Lapua, Isokyrö
Suupohja	Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Teuva

Vastanneiden organisaatioiden toiminta-alueet on esitetty kuviossa 5. Reilusti yli puolet (65,3 %) organisaatioista tuotti palveluita

Seinäjoen seutukunnan alueella. Muiden seutukuntien alueella toimi noin viidennes (19,4 - 22,6 %) organisaatioista kussakin. 8,9 % vastanneista organisaatioista tuotti palveluita myös Etelä-Pohjanmaan maakunnan ulkopuolelle.



Kuvio 5. Vastanneiden organisaatioiden toiminta-alue seutukunnittain.

3.2 Digitaalisten palvelujen nykytila, korona-ajan vaikutukset palveluihin ja näkemykset digitaalisten palvelujen merkityksestä

3.2.1 Valtaosalla organisaatioista digitaalisia palveluja

83,9 % vastaajista (n=104) ilmoitti, että osa edustamansa organisaation palveluista on tällä hetkellä digitaalisina/sähköisinä. Tarkka kysymys, jota kysyttiin, oli: "Onko osa palveluistanne digitaalisina/sähköisinä?" Vastaavasti noin kuudennes (16,1 %) (n=20) vastaajista vastasi, ettei edustamallaan organisaatiolla ole tällä hetkellä digitaalisia/sähköisiä palveluja. Kysymyksessä tarkennettiin, että digitaalisia palveluja voivat olla esim. sähköinen ajanvaraus, chat-palvelu kotisivuilla, etävastaanotto, -kon-

sultaatio, -jumppa tai muu etäpalvelu, videovälitteinen palvelu, sähköinen viestinvälitys asiakkaalle tai sensoripohjaisen datan hyödyntäminen palvelun tukena.

Vastaajien käytössä oli seuraavia sähköisiä palveluja:

- 1) Viestintään liittyviä (90 mainintaa), esimerkiksi sähköinen ajanvaraus ja sähköiset lomakkeet, sähköposti, nettisivu ja sosiaalinen media
- 2) Videovälitteisiä palveluja (70 mainintaa), esimerkiksi etävastaanotto, -kuntoutus ja -terapia, erilaiset etäpalaverit, -kokoukset ja -koulutukset sekä työnohjaus videovälitteisesti
- 3) Toiminnanohjaukseen liittyviä (31 mainintaa), esimerkiksi asiakastietojärjestelmä, henkilöstöhallintoon liittyvät järjestelmät ja laskutus
- 4) Asiakkaan oman terveydentilan seurantaan liittyviä digitaalisia palveluja (10 mainintaa) esimerkiksi Hyvis, Omakanta ja Klinik
- 5) Kotona asumista tukevat sähköiset palvelut (7 mainintaa) esimerkiksi Gillie ja turvapuhelimet.

Lisäksi yksittäisiä kertoja mainittiin verkkokauppaan, palvelutarjottimeen, kyselyihin sekä toimintakyvynarviointiin liittyvistä palveluista.

3.2.2 Koronavuonna otettu käyttöön uusia digitaalisia palveluja

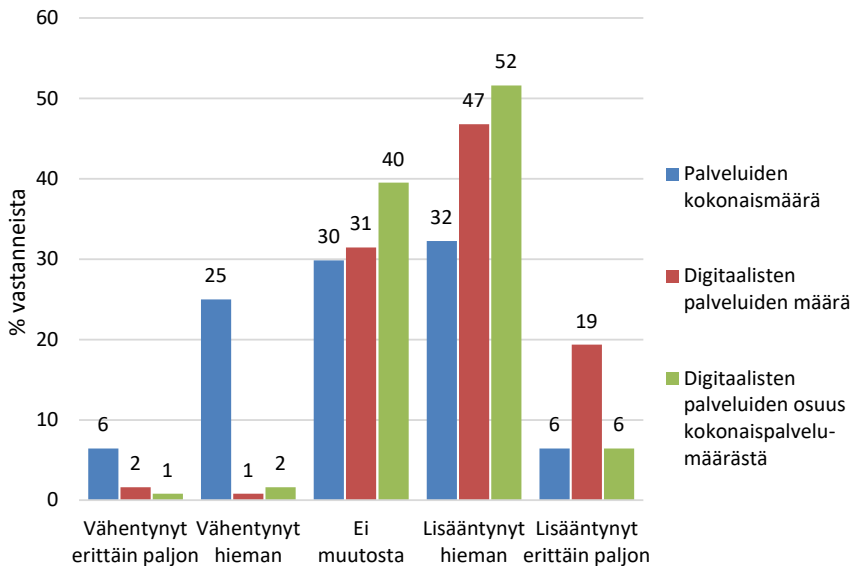
Organisaatioista, joilla osa palveluista oli digitaalisina/sähköisinä, suurin osa (61,5 %) oli ottanut osan näistä palveluista käyttöön edeltävän vuoden aikana (koronavuosi). Vastaavasti 38,5 % vastaajista, joilla oli digitaalisia/sähköisiä palveluja, ilmoitti, että näitä palveluja ei ollut otettu käyttöön edeltävän vuoden aikana, eli ne oli siinä tapauksessa otettu käyttöön jo ennen poikkeustilaa.

Koronavuoden aikana oli muutettu joitakin toimintoja sähköisiksi, esimerkiksi palavereja ja kokouksia sekä erilaisia kuntoutusterapia-, vastaanotto- ja ajanvarauspalveluja. Organisaatioiden koulutuksia ja kursseja on tarjottu etäyhteyksien kautta. Lisäksi yksittäiset vastaajat mainitsivat aloittaneensa Suvanto Care -palveluiden käytön, itsenäisen oirearvioinnin ja sähköisen rekrytinnin. Tässä yhteydessä mainittiin myös lääkerobottien käyttöönotto.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan organisaationsa tarjoamia palveluja edeltävän vuoden aikana ja miten edeltävä vuosi on vaikuttanut palvelujen määrään. Kuviossa 6 on esitetty koronavuoden vaikutukset palvelujen kokonaismäärään, digitaalisten palvelujen määrään sekä digitaalisten palvelujen osuuteen kokonaispalvelumäärästä. Palvelujen kokonaismäärässä tapahtuneet vaihtelut jakaantuivat melko voimakkaasti: noin kolmanneksella palveluiden kokonaismäärä oli kasvanut, vajaalla kolmanneksella määrä oli pysynyt ennallaan ja neljänneksellä vähentynyt hieman. Pienellä osalla vastaajista palvelut olivat joko vähentyneet tai lisääntyneet erittäin paljon. Täten palvelujen kokonaismäärän muutokset ovat melko polarisoituneet organisaatioiden välillä.

Selvityksen mukaan eteläpohjalaisten hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan palveluntarjoajien digitaalisten palvelujen määrä on keskimäärin kasvanut koronavuoden aikana. Digitaalisten palveluiden määrässä eniten vastauksia sai ”lisääntynyt hieman” -vaihtoehto, jonka valitsi vajaa puolet (47 %) vastanneista. Digitaalisten palveluiden osuus kokonaispalvelumäärästä oli kasvanut hieman reilulla puolella (52 %) kyselyyn vastanneista. Noin viidennes vastaajista arvioi, että edustamansa organisaation digitaalisten palvelujen määrä oli lisääntynyt erittäin merkittävästi. Huomionarvoista on kuitenkin myös se, että vajaa kolmannes arvioi, ettei edustamansa organisaation digitaalisten palvelujen määrässä ole tapahtunut muutosta koronavuoden aikana ja 40 % arvioi, ettei digitaalisten palvelujen osuus kokonaispalvelumää-

rästä ollut muuttunut. Kyselyn mukaan siis 30 - 40 % yrityksistä ei todennäköisesti ole joko pystynyt, halunnut tai heidän ei ole tarvinnut muuttaa palveluitaan digitaalisiksi.

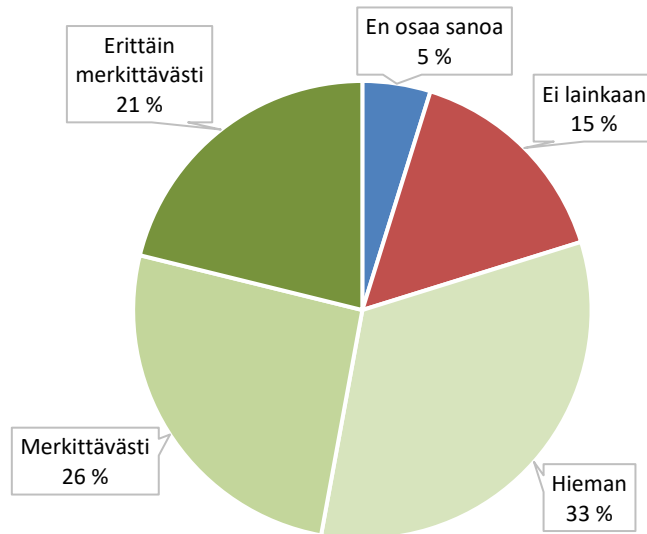


Kuvio 6. Koronavuoden vaikutus organisaatioiden palvelujen kokonaismäärään, digitaalisten palvelujen määrään sekä digitaalisten palvelujen osuuteen kokonaispalvelumäärästä. Y-akseli kuvaa prosentteja (%) vastanneista.

3.2.3 Digitaaliset palvelut erityisesti olemassa olevien asiakkaiden mahdollistajia poikkeusoloissa

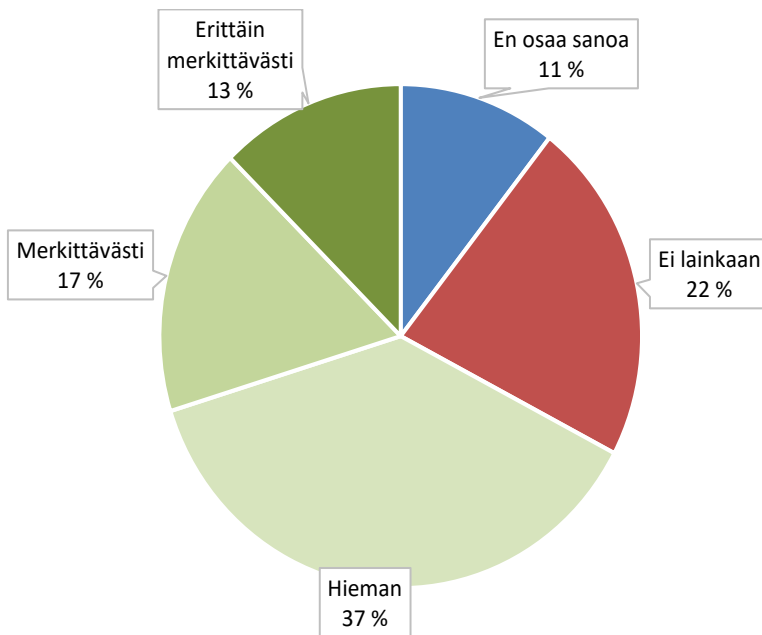
Heiltä, joilla osa palveluista oli digitaalisia/sähköisiä, kysyttiin ovatko nimenomaan organisaation digitaaliset palvelut heidän näkemyksensä mukaan 1) mahdollistaneet asiakkuudet korona-aikana ja 2) tarjonneet organisaatiolle mahdollisuuden tavoittaa uusia asiakkaita. Tulokset näistä näkemyksistä on esitetty kuvioissa 7 ja 8. Vastajien näkemysten mukaan organisaation digitaalisilla/sähköisillä palveluilla on ollut merkittävä rooli etenkin asiakkaiden mahdollistajana korona-aikana (Kuvio 7). Lähes puolet vastaajista (46 %) koki, että nimenomaan nämä palvelut

olivat mahdollistaneet asiakkuudet koronan aikana joko erittäin merkittävästi tai merkittävästi. Viidennessä vastaajista arvioi, ettei näillä palveluilla ole ollut lainkaan roolia asiakkuuksien mahdollistajina tai eivät osanneet sanoa kantaansa.



Kuvio 7. Vastaukset kysymykseen: "Ovatko nimenomaan digitaaliset palvelunne mielestänne mahdollistaneet asiakkuudet koronan aikana?" Luvut ovat prosentteja (%) niistä vastanneista, joilla osa palveluista oli digitaalisia/sähköisiä.

Uusien asiakkuuksien tavoittajina digitaalisilla/sähköisillä palveluilla on ollut vastaajien näkemyksen mukaan keskimäärin pienempää roolia kuin olemassa olevien asiakkuuksien mahdollistajina ja vastauksissa oli suurempaa hajontaa vastaajien välillä. Vajaa kolmannes vastaajista (30 %) arvioi nimenomaan näiden palvelujen tarjonnan mahdollisuuden uusien asiakkuuksien tavoittamiseen joko erittäin merkittävästi tai merkittävästi (Kuvio 8). Toisaalta suunnilleen saman verran vastaajista (33 %) vastasi, etteivät digitaaliset/sähköiset palvelut ole toimineet lainkaan tässä roolissa tai eivät osanneet määritellä kantaansa.



Kuvio 8. Vastaukset kysymykseen: "Ovatko nimenomaan digitaaliset palvelunne mielestänne tarjonneet teille mahdollisuuden tavoittaa uusia asiakkaita?" Luvut ovat prosentteja (%) niistä vastanneista, joilla osa palveluista oli digitaalisia/sähköisiä.

Erityisesti seuraavat digitaaliset palvelut koettiin asiakkuuksien mahdollistajina ja tavoittajina:

- 1) Sähköinen ajanvaraus, verkkokauppa ja erilaiset sähköisesti täytettävät lomakkeet
- 2) Etävastaanotto ja erilaiset etäneuvottelut, -palaverit, -konsultaatiot ja -koulutukset sekä harrastemahdollisuudet etäyhteyden kautta
- 3) Toiminnanohjausjärjestelmä, jonka käyttö onnistuu mobiilisti
- 4) Yhteydenpito omaisiin ja asiakkaisiin.

3.2.4 Kuudesosalla organisaatioista ei digitaalisia palveluja, vaikka hyödyt tunnistetaan

Kaikkiaan siis 20 vastaajaa (16,1 % vastaajista) ilmoitti, ettei heidän edustamallaan organisaatiolla ole tällä hetkellä digitaalisia/sähköisiä palveluja. Vastaajia pyydettiin arvioimaan syitä, miksi organisaatiolla ei ole käytössä digitaalisia palveluja. Joissakin organisaatioissa näille ei koettu tarvetta tai vaihtoehdot koettiin liian kalliina. Joissakin organisaatioissa ei oltu edes mietitty asiaa. Tietoturvaan liittyvät asiat huolettivat jonkin verran vastaajia. Lisäksi mainittiin asiakkaisiin ja työhön liittyviä syitä. Asiakkaisiin liittyvinä syinä mainittiin, ettei asiakkailta ole taitoa tai kykyä käyttää digitaalisia palveluita (esim. kun asiakkaina on yli 80-vuotiaita) tai etteivät ikäihmiset halua käyttää digitaalisia palveluita. Työhön liittyvinä syinä mainittiin näkemykset, ettei työtä voi tehdä ilman suoraa asiakaskontaktia tai etteivät tarjolla olevat vaihtoehdot sovellu kyseessä olevaan palveluun. Muutamassa vastauksessa viitattiin siihen, että digitaalisia palveluja on kehitteillä tai valmistelussa mutta niistä ei ollut tarkempaa kuvausta.

Heiltä, joilla ei ollut käytössä digitaalisia palveluja, tiedusteltiin myös näkemystä siitä, olisiko organisaatiolle hyödyllistä, jos se pystyisi tuottamaan osan palveluista digitaalisina (vastausvaihtoehdot: ”kyllä” ja ”ei”). Vastaajista 80 % (n=16) vastasi, että tämä olisi organisaatiolle hyödyllistä ja 20 % (n=4), että tämä ei hyödyttäisi organisaatiota. Perusteluiksi digitaalisten palvelujen hyödyllisyydelle esitettiin seuraavia näkökulmia:

- 1) Etäpalvelut voisivat olla asiakkaan näkökulmasta toivottavia.
- 2) Asiakkaiden tarpeisiin pystyittäisiin vastaamaan monipuolisemmin ja mahdollisesti laajentamaan asiakaskuntaa.
- 3) Sähköinen ajanvaraus sekä erilaiset etävastaanotot mainittiin esimerkkeinä hyvistä digitaalisista vaihtoehdoista.

- 4) Resurssienkäytön näkökulmasta digitaaliset palvelut nähtiin positiivisena mahdollistajana.
- 5) Digitaalisten palveluiden arvioitiin tehostavan ajankäyttöä, lisäävän työnteon tehokkuutta sekä alentavan kustannuksia.

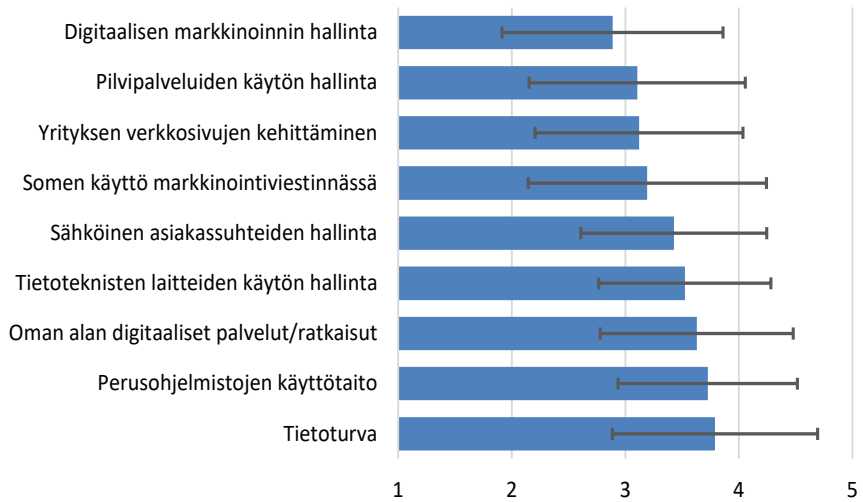
Vastaajat, jotka kokivat, etteivät digitaaliset palvelut toisi lisäarvoa palvelutarjontaan, perustelivat vastaustaan asiakkaiden toimintakykyyn liittyvillä rajoitteilla, toteutettavien toimenpiteiden soveltumattomuudella sekä erilaisten laitteiden ja ohjelmistojen kalleudella.

3.3 Organisaatioiden digitaalisen osaaminen taso ja koetut esteet digitaalisten palvelujen kehittämiselle

3.3.1 Digitaalinen osaaminen melko hyvällä tasolla

Vastaajia pyydettiin arvioimaan edustamansa organisaation digitaalisen osaamisen tasoa useiden eri osa-alueiden suhteen (Kuvio 9). Vastausten mukaan keskiarvallisesti paras osaamisen taso liittyy tietoturvaan (asteikolla 1 - 5 keskiarvo $3,8 \pm 0,90$) ja seuraavaksi paras osaamisen taso koettiin perusohjelmistojen käyttöön sekä oman alan digitaalisiin palveluihin/ratkaisuihin liittyen. Heikointa osaaminen oli vastaajien mukaan digitaalisen markkinoinnin hallinnassa (asteikolla 1 - 5 keskiarvo $2,9 \pm 0,97$) ja seuraavaksi heikointa pilvipalveluiden käytössä ja yrityksen verkkosivujen kehittämisessä. Keskihajonnat digitaalisen osaamisen tasossa kaikkien digitaalisen osaamisen osa-alueiden kohdalla olivat melko suuria.

Organisaatioiden digitaalisen osaamisen taso

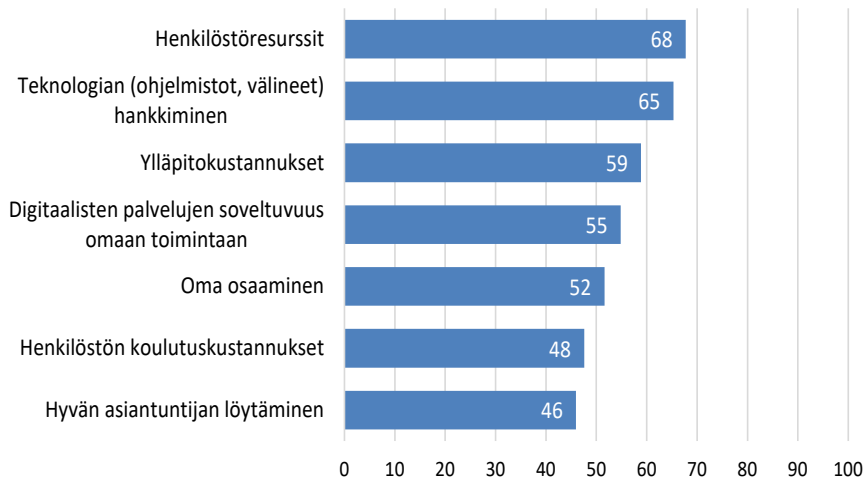


Kuvio 9. Organisaatioiden digitaalisen osaamisen taso eri osa-alueilla. Pylväät kuvaavat keskiarvoja ja virhepalkit keskihajontoja. X-akseli: 1=Erittäin huono, 2=Huono, 3=Ei hyvä eikä huono, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä.

3.3.2 Henkilöstöresurssit merkittävin este digitaalisten palveluiden kehittämisessä

Merkittävimmäksi esteeksi digitaalisten palveluidensa kehittämiseen vastaajat nimesivät henkilöstöresurssit, jonka koki joko ”merkittäväksi” tai ”erittäin merkittäväksi” esteeksi enemmän kuin kaksi kolmesta (68 %) vastanneesta (Kuvio 10). Muiksi merkittäviksi tai erittäin merkittäviksi esteiksi vastaajat nostivat teknologian hankkimisen (ohjelmistot, välineet) ja ylläpitokustannukset. Pienin merkittävä tai erittäin merkittävä este oli vastaajien näkemyksen mukaan hyvän asiantuntijan löytyminen, jonka senkin nimesi kuitenkin erittäin merkittäväksi tai merkittäväksi esteeksi lähes puolet (46 %) vastaajista.

Koettu "merkittävä" tai "erittäin merkittävä" este digitaalisten palveluiden kehittämiseen (% vastanneista)



Kuvio 10. Organisaatioiden digitaalisten palveluiden kehittämisen merkittävimmät esteet. % vastanneista.

3.4 Hyvinvointiteknologian hyödyntäminen ja koettu tärkeys

3.4.1 Yli puolet organisaatioista ei hyödynnä hyvinvointiteknologiaa

Hyvinvointiteknologiaan kyselyssä johdateltiin siten, että sen kerrottiin tarkoittavan tietoteknisiä ja teknisiä ratkaisuja (laitteita ja sovelluksia), joilla ylläpidetään tai parannetaan ihmisen toimintakykyä, terveyttä, hyvinvointia, elämänlaatua tai itsenäistä suoriutumista. Hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysteknologiassa näitä voivat olla esim. turvateknologiat (rannekkeet, hälyttimet yms.), fyysistä aktiivisuutta mittaavat rannekkeet, sensorit ja sovellukset, kommunikaatiota ja arjen selviytymistä tukevat teknologiset ratkaisut sekä kuntouttamista, toimintakyvyn ylläpitoa ja virkistystoimintaa pelillistävät teknologiat.

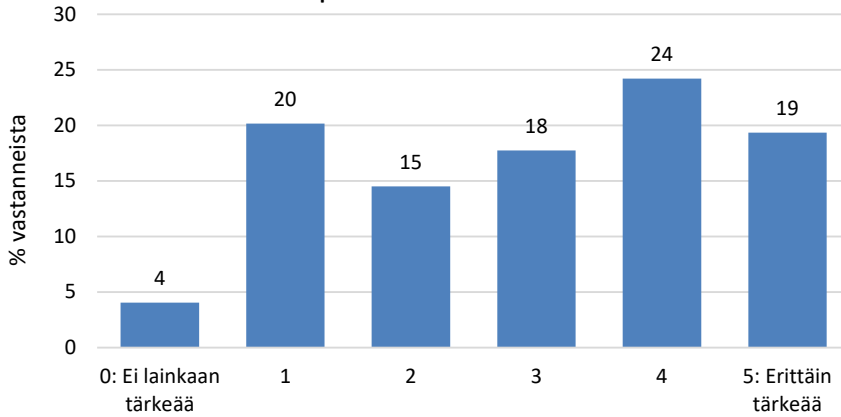
Yllä määritellyllä johdannolla kyselyyn vastanneista 44 % vastasi hyödyntävänsä hyvinvointiteknologiaa työssään ja vastaavasti 56 % vastasi, ettei hyödynnä hyvinvointiteknologiaa työssään. Vastaajilta tiedusteltiin, millaista hyvinvointiteknologiaa heillä on käytössä. Seuraavia ratkaisuja mainittiin vastauksissa:

- 1) Etäohjausta ja -seurantaa mahdollistavat teknologiat (turvateknologia esim. turvapuhelin, ovihälytin, hella-vahti, sängynvierusmatto ja GPS/Yepson paikannuslaite)
- 2) Kommunikointia tukeva teknologia
- 3) Oman hyvinvoinnin seurannan mahdollistavat teknologiat (mm. askelmittari, sykemittari, älykellot)
- 4) Pelilliset sovellukset/teknologiat virtuaalitodellisuudessa.

3.4.2 Hyvinvointiteknologioiden koettu tärkeys hyvin polarisoitunutta

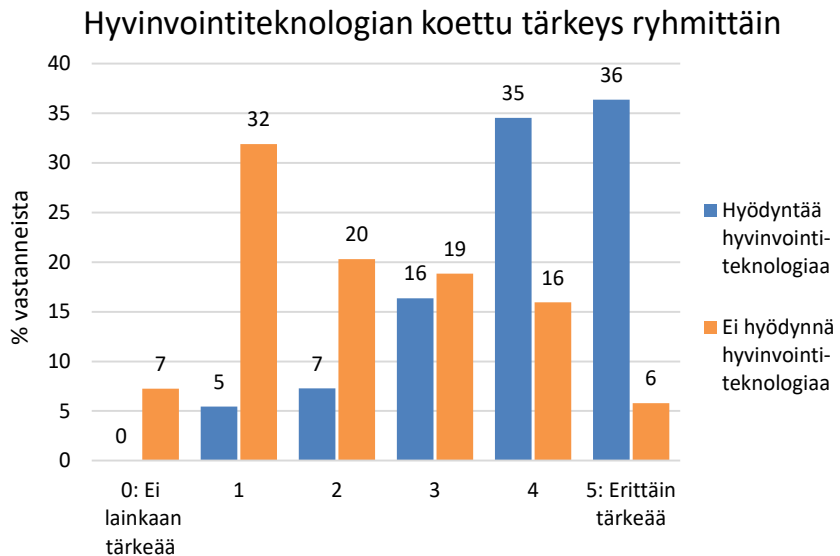
Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka tärkeäksi vastaajat kokivat hyvinvointiteknologian hyödyntämisen osana palvelujaan. Koko vastaajajoukosta vain 4 % ilmoitti, ettei hyvinvointiteknologian hyödyntäminen ole lainkaan tärkeää edustamansa organisaation palveluissa, mutta muiden tärkeyskategorioiden osalta vastaukset jakautuivat hyvin voimakkaasti. Noin viidennes piti hyvinvointiteknologiaa erittäin tärkeänä, mutta kaikki muutkin tärkeyskategorioiden asteikolla 1 - 4 saivat lähes yhtä paljon vastauksia (Kuvio 11).

Kuinka tärkeää hyvinvointiteknologian hyödyntäminen on/olisi mielestänne palveluissanne?



Kuvio 11. Hyvinvointiteknologian koettu tärkeys hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaatioissa. n=124. Y-akseli: % vastanneista. Vastauskategoriat: 0=ei lainkaan tärkeää, 5=erittäin tärkeää. Ääripäiden välille asteikoille 1 - 4 ei annettu sanallisia määritelmiä.

Hyvinvointiteknologian koettu tärkeys vaihteli sen mukaan, hyödyntääkö henkilö hyvinvointiteknologiaa työssään vai ei (Kuvio 12). He, jotka hyödynsivät hyvinvointiteknologiaa työssään, kokivat hyvinvointiteknologian tärkeämmäksi palveluissaan kuin he, jotka eivät hyödyntäneet hyvinvointiteknologiaa.



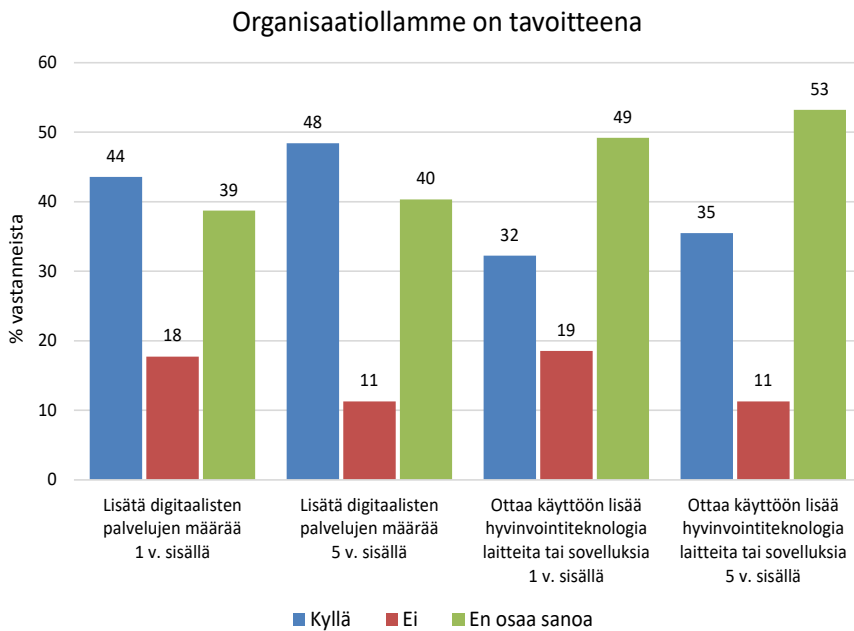
Kuvio 12. Hyvinvointiteknologian koettu tärkeys ryhmittäin heillä, jotka hyödyntävät (sininen) ja heillä, jotka eivät hyödynnä (oranssi) hyvinvointiteknologiaa työssään. n=55 ”hyödyntää hyvinvointiteknologiaa”, n=69 ”ei hyödynnä hyvinvointiteknologiaa”. Y-akseli: % vastanneista ryhmittäin. Vastauskategoriat: 0=ei lainkaan tärkeää, 5=erittäin tärkeää. Ääripäiden välille asteikoille 1 - 4 ei annettu sanallisia määritelmiä.

3.5 Suunnitelmat lisätä digitaalisten palvelujen määrää ja ottaa käyttöön lisää hyvinvointiteknologisia laitteita ja sovelluksia

3.5.1 Vajaa puolet organisaatioista suunnittelee lisäävän- sä digitaalisia palveluitaan vuoden sisällä

Vastaajilta tiedusteltiin näkemystä organisaation tavoitteista ottaa käyttöön uusia digitaalisia palveluita ja hyvinvointiteknologioita seuraavan vuoden ja viiden vuoden aikana. Hieman vajaa puolet vastanneista arvioi edustamansa organisaation ottavaan käyttöön uusia digitaalisia palveluja viiden vuoden aikana ja lähes

yhtä paljon jo vuoden sisällä (Kuvio 13). Hyvinvointiteknologisten laitteiden ja sovellusta osalta vastaukset olivat maltillisempia, sillä noin kolmannes vastaajista arvioi organisaationsa lisäävän niiden määrää palveluissaan vuoden ja viiden vuoden sisällä. Vastauksissa korostuu myös vastaajien epätietoisuus näihin asioihin liittyen, sillä digitaalisten palvelujen osalta noin 40 % ja hyvinvointiteknologioiden osalta noin puolet vastaajista ei osannut arvioida, tuleeko organisaatio lisäämään niitä vai ei.



Kuvio 13. Organisaatioiden suunnitelmat lisätä digitaalisten palvelujen määrää ja ottaa käyttöön uusia hyvinvointiteknologisia laitteita ja sovelluksia seuraavan vuoden ja viiden vuoden sisällä. Y-akseli kuvaa prosentteja (%) vastanneista.

3.5.2 Erityisesti viestintään ja etäyhteyksiin liittyviä palveluita aiotaan kehittää

Vastaajien näkemyksen mukaan seuraavan vuoden aikana on tavoitteena ottaa käyttöön seuraavia digitaalisia palveluita:

- 1) Viestintä mm. chat, sosiaalinen media, sähköinen yhteydenotto ja lomakkeet
- 2) Etävastaanotto, etähoiva, etähoito, etäkuntoutus
- 3) Lääkeannostelijarobotti
- 4) Kodinturvallitteet
- 5) Sähköinen henkilöstön rekrytointi
- 6) Televisiot
- 7) Toimintakyvyn mittaukseen soveltuvat palvelut mm. Ainone
- 8) Etäluennot, etäkoulutukset
- 9) Sovelluksia omatoimiseen liikkumiseen.

Vastauksissa mainittiin, että palveluvalikoimaa tulisi pystyä keventämään ja sen vuoksi arvioidaan palveluntarpeita. Sähköisten palveluiden tulee hyödyttää erityisesti asiakkaita.

Seuraavan viiden vuoden aikana yrityksissä aiotaan ottaa käyttöön muun muassa seuraavia palveluita:

- 1) Sähköinen ajanvaraus ja asiakastietojärjestelmä
- 2) Etäseurantalaitteita mm. lääkebotteja ja kodinturvateknologiaa
- 3) Viestintään liittyviä palveluita, sosiaalinen media, e-aineistot
- 4) Yhteys Kantaan
- 5) Etävastaanotto, etäkotihoito ja etäkuntoutus.

3.5.3 Hyvinvointiteknologioiden käyttöönottoon liittyvät suunnitelmat epäselviä

Vastaajat arvioivat, että edustamassaan organisaatiossa otetaan käyttöön seuraavan vuoden sisällä erilaisia hyvinvointiteknologioita, jotka tukevat itsenäistä kotona-asumista, etäohjausta ja -seurantaa. Joissakin vastauksissa toiveet olivat hyvin perustaisia, sillä toiveissa oli edes toimiva nettiliittymä. Joissakin vastauksissa ei arvioitu hyvinvointiteknologialle olevan tarvetta tai ilmoitettiin, ettei teknologioiden hankkimiseen ole varoja.

Kovinkaan moni vastaajista ei arvioinut, mitä mahdollisia hyvinvointiteknologioita otettaisiin käyttöön viiden vuoden kuluttua. Epävarmuutta aiheuttavana tekijänä mainittiin sote-rakenne- ja -maakuntauudistus. Yksittäinen vastaaja arvioi, ettei teknologialle ole organisaation tarjoamissa palveluissa tarvetta ja toinen puolestaan vastasi, ettei organisaatiossa osaaminen riitä teknologioiden hyödyntämiseen. Yksi vastaaja arvioi, että on vaikea ennakoida viiden vuoden päähän, mitä silloin on edes tarjolla. Useammassa vastauksessa ilmaistiin mielenkiintoa ja tiedontarvetta kotona-asumista tukevaan teknologiaan sekä etähoitoon ja kuntoutukseen.

3.6 Tuen tarpeet digitaalisten palveluiden ja hyvinvointiteknologioiden käyttöönottoon ja kehittämiseen

3.6.1 Digitaalisten palveluiden kehittämiseen kaivataan moninaista tukea

Organisaatiot kaipaavat merkittävästi ja moninaista tietoa ja tukea voidakseen ottaa käyttöön uusia ja/tai kehittää nykyisiä digitaalisia palvelujaan (Kuviot 14 ja 15). ”Erittäin merkittävää” tukea kaivattiin etenkin taloudellisesti näiden uusien palvelujen kehittämiseen sekä teknistä tukea niiden toteuttamiseen (Ku-

vio 14). Seuraavaksi eniten ”erittäin merkittävä tarve” -vastauksia saivat ”Tietoa digitaalisten palveluiden ominaisuuksista (esim. käytettävyys, toimintavarmuus, kehitysaste)” -kohta sekä tukea kaivattiin palvelumuotoiluun eli siihen, miten nykyiset palvelut toteutetaan digitaalisina.

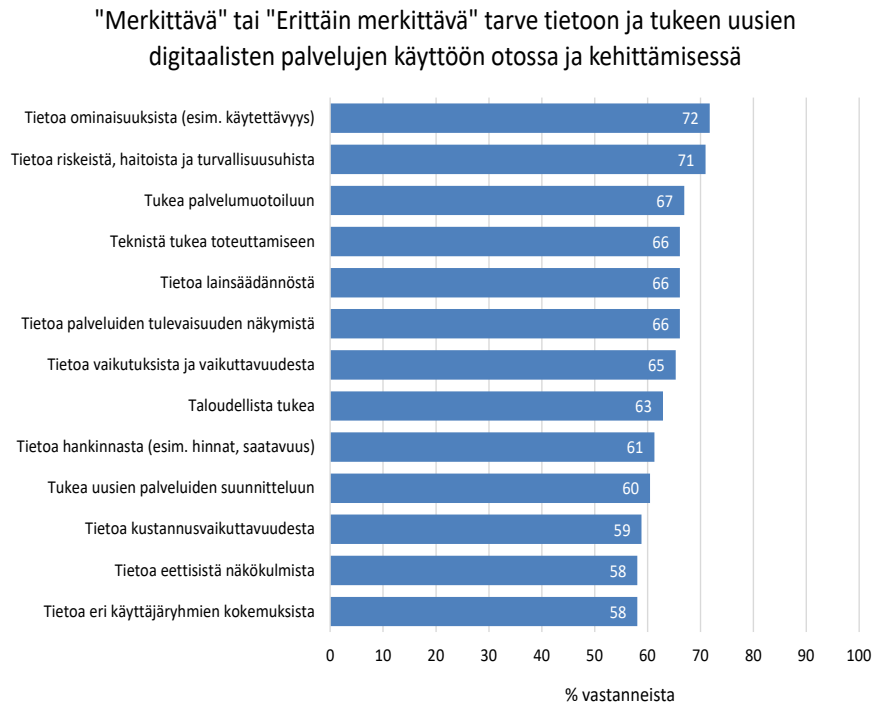
”Erittäin merkittävä” tarve tietoon ja tukeen uusien digitaalisten palvelujen käyttöön otossa ja kehittämisessä



Kuvio 14. Prosenttia vastanneista, jotka vastasivat kaipaavansa ”Erittäin merkittävästi” tietoa ja tukea kyseisistä asioista kehittääkseen olemassa olevia ja ottaakseen käyttöön uusia digitaalisia palveluja.

Kun yhdistettiin vastaukset ”merkittävästä tarpeesta” ja ”erittäin merkittävästä tarpeesta”, muuttui kokonaiskuva tuen tarpeista vain hieman (Kuvio 15). Yli 70 % vastaajista kaipasi edelleen tietoa digitaalisten palvelujen ominaisuuksista (esim. käytettävyys, toimintavarmuus, kehitysaste) sekä digitaalisten palvelujen riskeistä, haitoista ja turvallisuushista. Eri tuen tarpeen kategorioiden

välillä oli melko vähän eroja. Vähiten tietoa ja tukea kaivattiin eri käyttäjäryhmien kokemuksista, mutta sillekin oli yli puolella (58 %) vastaajista merkittävä tai erittäin merkittävä tarve.



Kuvio 15. Prosenttia vastanneista, jotka vastasivat kaipaavansa "Merkittävästi" tai "Erittäin merkittävästi" tietoa ja tukea yhteisistä asioista kehittääkseen olemassa olevia ja ottaakseen käyttöön uusia digitaalisia palveluja.

3.6.2 Hyvinvointiteknologioiden käytettävyydestä, toimintavarmuudesta ja kehitysasteesta kaivataan tietoa

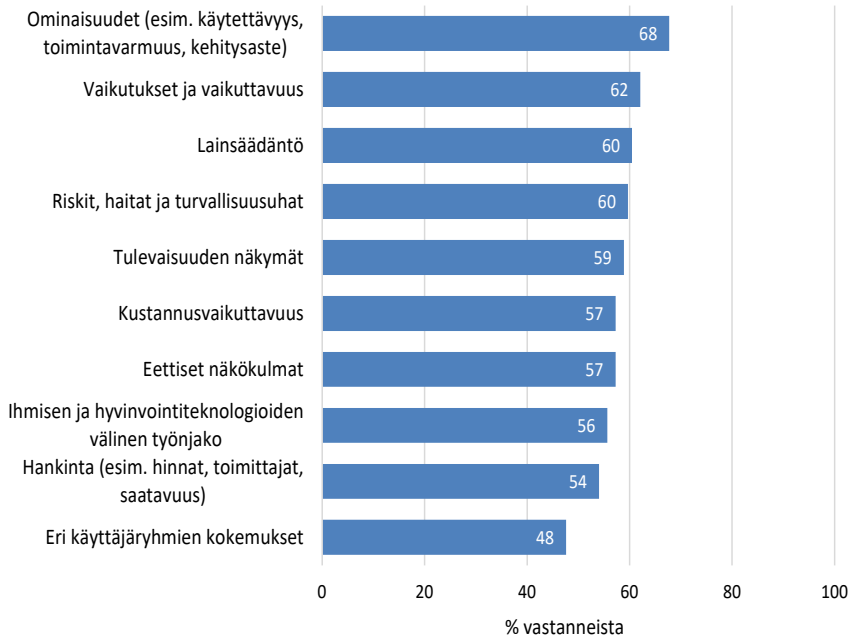
Organisaatioiden tiedon- ja tuentarve myös hyvinvointiteknologioihin liittyen on moninainen (Kuviot 16 ja 17), mutta digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyvään tuentarpeeseen verrattuna se on kuitenkin hiukan pienempi. Eniten kaivattiin tietoa hyvinvointiteknologioiden ominaisuuksista (esimerkiksi käytettävyys, toimintavarmuus, kehitysaste) ja seuraavaksi eniten riskeistä,

haitoista ja turvallisuushista sekä vaikutuksista ja vaikuttavuudesta. Lainsäädäntö sai vähiten "erittäin merkittävä tarve"-vastauksia (Kuvio 16), mutta se nousi ylöspäin tarveluokittelussa, kun mukaan otettiin "merkittävä tarve"-vastaukset (Kuvio 17). Tämä voi johtua siitä, että hyvinvointiteknologioihin liittyvästä lainsäädännöstä tiedetään jo paljon, mutta siihen liittyvää tiedontarvetta ei voi missään tilanteessa sivuuttaa hyvinvointi-, sosiaali- ja terveystieteiden organisaatioissa.



Kuvio 16. Prosenttia vastanneista, jotka vastasivat kaipaavansa "Erittäin merkittävästi" tietoa kyseisistä asioista hyvinvointiteknologioihin liittyen.

"Merkittävä" tai "Erittäin merkittävä" tiedontarve hyvinvointiteknologioihin liittyen



Kuvio 17. Prosenttia vastanneista, jotka vastasivat kaipaavansa "Merkittävästi" tai "Erittäin merkittävästi" tietoa kyseisistä asioista hyvinvointiteknologioihin liittyen.

Vain kahdessa vastauksessa tarkennettiin organisaatioiden tuen tarpeita digitaalisten palveluiden käyttöönottoon ja kehittämiseen liittyen. Näissä kuvattiin tietoa tarvittavan saatavilla olevista mahdollisuuksista. Ala kehitty nopeasti ja arjen työn keskeltä voi olla vaikea irrottaa aikaa erilaisten vaihtoehtojen vertailuun. Erityisenä tarpeena mainittiin tietoa siitä, miten digitaalisia palveluja ja hyvinvointiteknologiaa voitaisiin käyttää ikäihmisten ja muistisairaiden palvelujen tarjonnassa. Tarkennettujen vastausten mukaan tietoa tarvitaan myös sähköisten palveluiden ja hyvinvointiteknologioiden hinnoista ja saatavuudesta. Julkisella puolella teknologiset ratkaisut ja palvelujen käyttöönotto koetaan hintavina. Lisäksi tarvitaan selkeitä ohjeita ja käyttökoulutusta.

4 YHTEENVETO, JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Hankkeen tavoitteena oli selvittää eteläpohjalaisten hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalojen palveluntarjoajien digitaalisten palvelujen ja hyvinvointiteknologian käytön 1) nykytilaa, 2) kehittämissajatuksia ja 3) kehittämisen tuentarvetta. Lisäksi selvitettiin korona-ajan vaikutuksia palvelumääriin ja mahdollisiin muutoksiin digitaalisissa palveluissa.

Tilannekuvan avulla on mahdollista kohdentaa oikein tulevia kehittämishankkeita, tukea palveluntarjoajia parhaalla mahdollisella tavalla ja siten edistää alan digitaalista kehitystä, teknologian hyödyntämistä ja yritysten edellytyksiä pärjätä koronan jälkeisessä kilpailussa.

Alla kootaan kyselyn päätulokset johtopäätöksiksi ja pohditaan niihin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi tulosten perusteella esitetään toimenpide-ehdotuksia, joilla pystytään tukemaan hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysterveyspalveluorganisaatioita.

4.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan palveluntarjoajille laajalla otannalla tehty kysely osoitti, että valtaosalla (84 %) alan palveluntarjoajista osa organisaation palveluista oli kesällä 2021 digitaalisina/sähköisinä. Kysely toteutettiin siten, ettei voida sulkea pois sitä mahdollisuutta, että monta eri henkilöä on vastannut kyselyyn samasta organisaatiosta, joten kyselyssä saatu luku digitaalisten palveluiden määrästä saattaa olla hiukan vääristynyt. Se voi olla yliarvioitunut myös siksi, että kyselyyn vastaaminen on voinut kiinnostaa enemmän henkilöitä, joiden edustamassa organisaatiossa on digitaalisia palveluita. Vastaajista saadut taustatiedot, kuten heidän edustamiensa organisaatioiden koko, asiakaskunta ja seutukunta, viittaavat

kuitenkin siihen, että vastaajat edustavat melko hyvin alueen organisaatioita.

Selvästi eniten alueen organisaatioilla on viestintään ja videovälitteisiin etäpalveluihin liittyviä digitaalisia palveluita. Näistä korostuivat sähköinen ajanvaraus ja sähköiset lomakkeet, sähköposti, nettisivu ja sosiaalinen media, etävastaanotto, -kuntoutus ja -terapia, erilaiset etäpalaverit, -kokoukset ja -koulutukset sekä työnohjaus videovälitteisesti. Selvästi yli puolet (68 %) organisaatioista oli ottanut näitä digitaalisia palveluita käyttöönsä korona-aikana eli edeltävän reilun vuoden aikana. Kyselyn perusteella voidaan siis tulla siihen johtopäätökseen, että Etelä-Pohjanmaan alueen hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan palveluntarjoajat ovat kehittäneet palvelujaan merkittävästi korona-aikana. Digitaaliset palvelut ovat toimineet vastaajien mukaan ennen kaikkea erittäin merkittävinä tai merkittävänä olemassa olevien asiakkuuksien mahdollistajina mutta jossain määrin myös uusien asiakkuuksien tavoittajina poikkeusoloissa.

Kyselyn mukaan noin kuudesosalla organisaatioista ei ollut palveluntarjonnassaan digitaalisia palveluita. Joko näille ei ollut koettu tarvetta, ne koettiin liian kalliina tai syyt liittyivät huoliin tietoturvasta, palvelujen soveltumattomuudesta asiakkaille tai palvelujen soveltumattomuudesta kyseiseen työhön. 80 % kyseisistä vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että organisaatiolle olisi hyödyllistä, jos se pystyisi tuottamaan osan palveluista digitaalisina, joten todennäköisesti kyseiset organisaatiot voisivat olla halukkaita kehittämään palveluitaan tarjolla olevien vaihtoehtojen kehittyessä, saadessaan tukea kehittämiseen ja/tai mahdollisesti, jos asiakkaiden digitaitoja voidaan tukea.

Korona-aika on kuormittanut hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan organisaatioita suuresti, joten ei olekaan yllättävää, että vastaajat nimesivät merkittävimmäksi esteeksi digitaalisten palveluidensa kehittämiseen henkilöstöresurssit. Tämä on todennäköisesti

korostunut korona-aikana, sillä Kettusen (2020, s. 20) ennen koronaa eteläpohjaisille sosiaali- ja terveysalan pk-yrityksille teettämän kyselyn mukaan tuolloin esteinä korostuivat etenkin ulkopuolisen asiantuntija-avun kalleus ja hyvän asiantuntijan löytyminen. Nyt koronan tuomissa paineissa voi olla mahdotonta irrottaa henkilöitä kehittämään palveluita yhtään enempää kuin on pakko. Toisaalta erot kyselyiden tuloksissa voivat johtua myös siitä, että tässä Etelä-Pohjanmaan HyTe 2021 -kyselyssä mukana on myös suurempia organisaatioita, joilla voisi olla mahdollisuus kehittää itsekin palvelujaan, jos niiden kehittämiseen olisi aikaa (eli henkilöresursseja). Pk-yrityksissä kehittäminen vaatii todennäköisemmin lähes aina ulkopuolisen asiantuntijan.

Vastaajien näkemyksissä organisaatioiden tulevaisuuden suunnitelmista digitaalisten palveluiden ja hyvinvointiteknologioiden käyttöönottoon ja kehittämiseen palveluissaan korostui epävarmuus. Vajaa puolet vastaajista arvioi, että organisaatio tulee kehittämään edelleen etenkin sähköistä viestintää sekä etävastaanottoihin, -hoivaan, -hoitoon ja -kuntoutukseen liittyviä palveluitaan. Nämä ovat samoja, joita organisaatioissa oli jo kehitetty paljon edeltävän vuoden aikana. Täytyy huomioida, että sote-rakenneuudistus on käynnissä ja vastausten epävarmuus voi liittyä pitkälti siihen, kuten joissain vastauksissa nostettiin esille. On tiedossa, että uudistus voi tuoda mukanaan uusia toimintaohjeita, jotka voivat vaikuttaa kehittämisen suuntiin ja todennäköisesti organisaatioissa ollaan siksikin epävarmalla pohjalla kehittämiseen liittyen. Toisaalta kyselyyn vastanneista hieman yli puolet oli työntekijöitä, joilla ei välttämättä ole tietoa edustamansa organisaation kehittämissuunnasta, mikä voi näkyä vastauksissa.

Hyvinvointiteknologioiden käyttöönoton osalta epävarmuus korostui entisestään, mikä viittaa siihen, että teknologiat ovat alan organisaatioille todennäköisesti vielä melko abstrakteja. Tämä näkyi siinäkin, että niiden koettu tärkeys jakautui hyvin

voimakkaasti vastaajien kesken. Tämän vuoksi tietoisuutta ja mahdollisuuksia hyvinvointiteknologioista pitää levittää laajasti ja siten lisätä organisaatioiden tietämystä niihin liittyen. Vasta tällöin organisaatioiden on mahdollisuus arvioida teknologioiden tuomista mukaan omiin palveluihinsa. Toisaalta vastauksista on havaittavissa, että kaikkea jo tälläkin hetkellä organisaatioissa olevaa teknologiaa ei välttämättä tunnisteta hyvinvointiteknologiaksi. Organisaatioiden voi olla helpompaa miettiä teknologioita digitaalisten palveluidensa kehittämisen kautta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan organisaatiot kaipaavat merkittävästi ja moninaista tietoa ja tukea voidakseen ottaa käyttöön uusia ja/tai kehittää nykyisiä digitaalisia palvelujaan sekä ottaa käyttöön hyvinvointiteknologioita. Erilaiset esitellyt tukimuodot saivat kaikki runsaasti kannatusta mutta niistä korostuivat digitaalisten palveluiden kehittämisen osalta etenkin taloudellinen tuki uusien palvelujen kehittämiseen sekä tekninen tuki niiden toteuttamiseen. Nämäkin tarpeet ovat voineet korostua koronan takia, kun osa organisaatioista on taloudellisesti kovilla ja on jo pistetty varoja korona-aikana tarvittujen palvelujen kehittämiseen. Lisäksi kaivattiin tietoa digitaalisten palveluiden ominaisuuksista, kuten käytettävyydestä, toimintavarmuudesta ja kehitysasteesta sekä riskeistä, haitoista ja turvallisuushista. Tukea kaivataan myös palvelumuotoiluun eli siihen, miten nykyiset palvelut toteutetaan digitaalisina. Voidakseen ottaa käyttöön hyvinvointiteknologioita osana palveluitaan, kaivataan tukea etenkin olemassa olevien teknologioiden ominaisuuksista sekä riskeistä, haitoista ja turvallisuushista. Nämä tarpeet ovat siis samoja kuin mitä kaivataan digitaalisiin palveluihin liittyen. Kuten sanottu, hyvinvointiteknologiat ja digitaaliset palvelut kehittyvätkin käsi kädessä ja linkittyvät toisiinsa. Lisäksi hyvinvointiteknologioiden vaikutuksista ja vaikuttavuudesta kaivataan paljon tietoa, mikä on ymmärrettävä toive, ja valtakunnallisesti on tiedostettu tämän tiedon vähäisyys tai puuttuminen kokonaan (ks. esim. Uusitalo, 2021, s. 83).

4.2 Toimenpidesuositukset

4.2.1 Digitaalisista palveluista lisäarvoa organisaatioille

Kysely osoitti, että digitaalisiin palveluihin kannattaa panostaa. Monet vastaajat kokivat, että korona-aikana digitaalinen palvelutarjonta oli mahdollistanut merkittävästi olemassa olevien asiakkaiden asiakkuuden ja jossain määrin myös uusien asiakkaiden tavoittamisen.

Vuodesta 2013 lähtien etäasioinnin trendi terveydenhuollossa on ollut nousujohteinen (Kyytsönen ym., 2021, s. 1). Vuonna 2020 etäasiointikontakteja kirjattiin Avohilmoon¹ 10,7 miljoonaa kappaletta, joka on 30 % kaikista avoterveydenhuoltoon eritavoilla tehdyistä asioinneista. COVID-19-pandemian alkuvuonna 2020 etäasioinnin kontaktien lukumäärä lähti voimakkaaseen kasvuun. Etäasioinnin kasvua on raportoitu esimerkiksi Oma kanta -palveluissa ja monissa muissa etäpalveluvaihtoehtoissa (Jormanainen ym., 2020, s. 136 - 137). Pandemian aikana jouduttiin kehittämään monenlaisia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluja sekä tavoittaa asiakkaita (Rissanen ym., 2021, s. 7). Palveluiden digitalisaatio mahdollistaa niiden tarjoamisen etäyhteyksien kautta. Esimerkkinä mainittakoon, että koronapandemian vuoksi asetettujen rajoitusten myötä kuntoutusalan toimijat ovat ottaneet todellisen loikan digitaalisten palveluiden hyödyntämisessä. Vuonna 2020 julkaistun selvityksen mukaan 86 % terapeuteista on ottanut etäkuntoutuksen käyttöön vähintään joidenkin asiakkaiden kanssa ensimmäisen koronakevään aikana (Heiskanen ym., 2020).

Palveluiden digitalisointi sekä uudenlaisten sähköisten palvelujen kehittäminen voi laajentaa organisaatioiden liiketoimintamahdollisuuksia sekä lisätä mahdollisia asiakkuuksia, kun fyysiset etäisyydet eivät rajoita palveluiden saatavuutta.

¹Avohilmo-rekisteriin kirjataan ammattilaisten ja asiakkaiden välistä etäasiointia terveydenhuollossa.

4.2.2 Organisaatioiden digiloikkaan tarvitaan tukea

Kyselyn tulosten mukaan tukea tarvitaan erityyppisen osaamisen tukemiseen organisaatioissa. Digitaalisten palveluiden käyttöönottoa estäviä tekijöitä olivat kyselyyn vastanneiden mukaan erilaisten vaihtoehtojen tunnistaminen tai käytön hyötyjen ymmärtäminen. Palveluntarjoajan voi olla vaikea tunnistaa, mikä hyöty hänelle itselleen sekä palvelunkäyttäjälle on digitaalisesta palveluvaihtoehdosta. Sen vuoksi tarvitaan lisää tietoa erilaisista vaihtoehdoista, niiden sovellusmahdollisuuksista sekä konkreettisista hyödyistä. Näiden lisäksi organisaatiot tarvitsevat taloudellista tukea palveluiden kehittämiseen.

Etelä-Pohjanmaan HyTe 2021 -selvityksen alustavien tulosten perusteella valmisteltiin syksyllä 2021 SeAMKin ja Sedun toimesta hankehakemus, jonka tavoitteena olisi lisätä mikro- ja pk-yritysten ja niiden henkilöstön digitaitoja. Valmistelun yhteydessä lähestyttiin kyselyyn vastanneita toimijoita ja kysyttiin heidän kiinnostustaan osallistua hankkeeseen. Pääasiassa yksinyrittäjät allekirjoittivat sitoumuksia ilmaisten mielenkiintonsa hankkeeseen osallistumista kohtaan, joten tarve tällaiselle tuelle on erityisen ilmeinen yksinyrittäjien parissa. Pienten toimijoiden digituen tarve käy ilmi myös Digi- ja viestintäviraston raportista (2020), jossa todetaan, että suurin digituen tarve on pienissä, paikallisissa yrityksissä ja yhdistyksissä, jotka painivat yksin digihaasteiden kanssa. Vaikka tahtoa digi-osaamisen kehittämiseen olisi, osaamisen kehittäminen jää vähäiseksi resurssien puutteen vuoksi. Alueellisesta näkökulmasta on tärkeää varmistaa, että myös pienimmillä yrityksillä ja muilla toimijoilla on mahdollisuus päästä mukaan palvelutarjontaa monipuolistavaan digiloikkaan.

4.2.3 Tarvitaan yleistä tukea ja lisäksi organisaatioille kohdennettua henkilökohtaista tukea

Vastanneissa organisaatioissa on merkittävä tai erittäin merkittävä sekä tietoon että toimintoihin liittyvä tuen tarve. Yksi yksittäinen tieto- tai tukikategoria ei nouse selvästi ylitse muiden vaan tuen tarpeet ovat hyvin monenlaisia. Tietoa kaivataan sähköisten palveluiden käytettävyydestä, riskeistä, haitoista ja turvallisuushista, lainsäädännöstä, palveluiden tulevaisuuden näkymistä, hankinnasta, eettisistä näkökulmista sekä asiakkaan kokemuksista reilusti yli puolessa vastanneista organisaatioista. Lisäksi tukea tarvitaan palvelumuotoiluun ja sähköisten palveluiden tekniseen toteuttamiseen. Hyvinvointiteknologian käyttöönottoon ja hyödyntämiseen tarvitaan myös tukea erittäin merkittävästi tai merkittävästi yli puolessa vastanneista organisaatioista. Moninaiset tuen tarpeet vaativat tuen kohdentamista organisaatiokohtaisesti, minkä lisäksi tukea tulee tarjota kaikille saataville erittäin laajasti, jolloin organisaatioiden on voitava valita juuri heitä hyödyttävä kokonaisuus.

Tarvittavaa tietoa tulisi olla toimijakentän saatavilla ymmärrettävässä ja helposti hyödynnettävässä muodossa. Lisäksi tulisi kehittää sellaisia tukimuotoja, jotka mahdollistaisivat toimijoiden monipuolisen ja toimintaa hyödyttävän täysipainoisen kehittämisen ja käyttöönoton.

Organisaatioille on suunnitelmissa kehittää etenkin viestintään ja etäyhteyksiin liittyviä palveluja, joten näihin kannattaa kohdentaa tukea erityisesti. On huomioitava, että etäpalveluiden lisääntyminen tulisi huomioida nykyistä enemmän myös sosiaali- ja terveysalan koulutuksissa, sillä etäpalvelut vaativat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta uudenlaisia taitoja.

4.2.4 Palveluiden käyttäjien digitaitoja tulee tukea

Huoli asiakkaiden eli palveluiden käyttäjien digitaidoista oli yleinen syy olla kehittämättä digitaalisia palveluita heidän keskuudessaan, joilla niitä ei vielä ollut palveluntarjonnassa. Näin oli etenkin iäkkäiden asiakkaiden kohdalla. Huoli on ymmärrettävä, aito ja tunnistettu. Jormanaisen ym. (2020, s. 141) mukaan kriittisiksi kysymyksiksi nousevat sähköisten palvelujen saatavuus sekä palveluja käyttävien henkilöiden taidot, kyvyt ja mahdollisuudet käyttää niitä. Jos digipalveluiden käyttäjiä ei tueta, lisääntyy riskiä haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden palveluista syrjäytymiseen ja hyvinvoinnin heikkenemiseen.

Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston yhteisen maaliskuuhuhtikuussa 2020 toteutetun digitaitokartoituksen (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto, 2020) mukaan digitaalisista palveluista yleisimmin hallitaan sähköpostin käyttäminen, lehtien lukeminen verkossa sekä tiedonhaku ja internetin selaaminen. Kartoituksen mukaan suurimmalla osalla suomalaisista digitaidot ovat hyvällä tasolla mutta huolena ilmeni, että moni käyttää nyt vain itselleen tuttuja digipalveluja. Uusien palvelujen käyttö vaatisi lisää digitaitoja etenkin tietoturvaan liittyen. Huolena on siis, että digitaalisten palvelujen käyttäjät eivät löydä esim. uusia sosiaali- ja terveysalan digitaalisia palveluja. Kartoituksen mukaan viranomaispalveluiden parempi tuntemus kannustaisi digitaalisten palvelujen käyttöön. Digilaitteiden ja palveluiden käyttöön liittyen peräänkuulutettiin helppokäyttöisiä digipalveluita sekä matalan kynnyksen maksutonta opastusta. Digitaitokartoituksen avovastauksissa nousi muun muassa esiin huoli ikääntyneemmän ja ikääntyvän väestön digitaitojen puutteesta (mt.). Tämä sama huoli nousi esille myös nyt toteutetun Etelä-Pohjanmaan HyTe 2021 -kyselyn vastaajilla. Useat Valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto (2020) kyselyyn vastanneet kertoivat asioivansa esimerkiksi omien vanhempiansa puolesta tai läheisten, joilla on fyysisiä tai muistiin liittyviä toimin-

tarajoitteita. Heidän kohdallaan palvelujen saavutettavuus ei siis toteudu. Tämä huoli asiakkaiden digitaidoista näyttää rajoittavan joidenkin organisaatioiden kohdalla palvelujen kehittämistä. Huomionarvoista siis onkin, että hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden tukemisen lisäksi pitää yhtä lailla tukea näiden organisaatioiden digitaalisten palveluiden käyttäjiä eli asiakkaita ottaen huomioon kaikki mahdolliset asiakasryhmät.

4.2.5 Organisaatioille rinnalla kulkija arvioimaan soveltuvia teknologioita

Hyvinvointiteknologiat ovat kyselyyn vastanneille vielä selvästi abstraktimpi käsite kuin digitaaliset palvelut. Usein ne myös saatettiin sekoittaa keskenään. Tämä näkyi siten, että esimerkiksi televisiot olivat joissakin vastauksissa digitaalisia palveluita, mikä toki pitääkin paikkansa, jos niiden kautta välitetään palveluita. Hyvinvointiteknologioista kaivataan kyselyn mukaan vielä hyvin perustason tietoa. Ongelmana on teknologioiden suuri määrä ja se, että niiden kehitysasteet vaihtelevat suuresti. Tällöin organisaatioiden on vaikea päästä niihin sisälle. Valmistajien ja myyjien markkinapuheita voi olla vaikea arvioida puolueettomasti. Organisaatioiden halutessa ottaa teknologioita osaksi palvelujaan, niillä olisi hyvä olla rinnalla kulkija, joka tuntee kyseisen alan teknologioita ja siten pystyy auttamaan organisaatioita arvioimaan soveltuvia teknologioita. Pieniä helposti toteutettavia ja organisaatioille edullisia pilotointimahdollisuuksia olisi hyvä olla, jotta teknologioiden soveltuvuus voitaisiin testata välittömästi aidossa käyttöympäristössä. Teknologioiden yhteiskehittäminen olisi myös hyödyksi, jolloin kehitetyt teknologiat vastaisivat nykyistä paremmin yritysten tarpeita. Ongelma usein on, että sekä yhteiskehittäminen että jossain määrin myös pilotointi vaativat henkilöstöresursseja, joita organisaatioille ei kyselynkään perusteella ole. Tämä haastaa laitteiden hinnan ja vaikuttavuustiedon puuttumisen lisäksi hyvinvointiteknologioiden leviämisen hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan organisaatioihin. Puolueeton

teknologioita arvioiva rinnalla kulkija voisi kuitenkin olla yksi väylä lisätä organisaatioiden mahdollisuuksia teknologioiden hyödyntämiseen.

LÄHTEET

Digi- ja väestövirasto. (2020). *Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen. Digi-tuen tarve vuonna 2020*. <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen+2020+verkkoon+fin.pdf/db23e8fc-76cd-378e-b4fc-13e5254a3fd8/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen+2020+verkkoon+fin.pdf?t=1607062070840>

Hammar, T., Mielikäinen, L., & Alastalo, H. 2018. *Teknologia tukee kotihoidon asiakkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta – eroja käytönotossa maakuntien välillä* (Tutkimuksesta tiiviisti 44). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-252-9>

Heiskanen, T., Rinne, H., & Salminen, A.-L. (2020). *Koronakriisin aikana kuntoutus keskeytyi monesta syystä*. Kelan tutkimusblogi 31.8.2020. <https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/5523>

Jormanainen, V., Heponiemi, T., Henriksson, M., Jolkkonen, J., Kahri, P., Kaikkonen, R., Kujala, S., Lahdensuo, K., Rotonen, M., Salovaara, T., & Saranto, K. (2020). *Teknologiat ja sähköiset palvelut*. Teoksessa L. Kestilä, V. Härmä & P. Rissanen (toim.), *Covid19-epidemiaan vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen: Asiantuntija-arvio syksy 2020* (s. 135 - 143). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-578-0>

Kettunen, S., Joensuu-Salo, S., Mäntysaari, P.-P., Aalto, A., & Katajavirta, M. (2020). *Digitaalisuus muuttaa sosiaali- ja terveysalaa: osamisen taso eteläpohjalaisissa pk-yrityksissä sekä esimerkkejä uudesta liiketoiminnasta* (Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 150). Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202002125327>

Kyytsönen, M., Vehko, T., Jormanainen, V., Aalto, A., & Mölläri, K. (2021). *Terveydenhuollon etäasioinnin trendit vuosien 2013 - 2020 Avohilmon aineistossa* (Tutkimuksesta tiiviisti 13/2021). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-639-8>

Rissanen, P., Kestilä, L., Härmä, V., & Jokela, M. (2021). Johdanto. Teoksessa L. Kestilä, M. Jokela, V. Härmä & P. Rissanen (toim.), *COVID-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen. Asiantuntija-arvio, kevät 2021* (s. 17 - 20). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-649-7>

Toivonen, M., & Vainionpää, J. (2020). Hyvinvointialan yrittäjien tiedot ja käsitykset hyvinvointiteknologiasta – kysely eteläpohjalaisille yrittäjille. *Finnish journal of eHealth and eWelfare*, 12(2), 139 - 157. <https://journal.fi/finjehew/article/view/87711>

Uusitalo, A. 2021. *Hyvinvointiteknologia, työhyvinvointi ja tuottavuus sosiaali- ja terveysalalla* [Diplomityö, Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT]. LUTPub. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202104079594>

Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto. 31.8.2020. *Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely*. <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf/52d627ca-89a0-605d-5003-a0eff0248898/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf?t=1598850515996>

Yrittäjät Etelä-Pohjanmaa. 28.5.2021. *Koronakriisin vaikutukset yrityksiin Etelä-Pohjanmaalla*. <https://www.yrittajat.fi/etela-pohjanmaan-yrittajat/a/uutiset/651947-koronakriisin-vaikutukset-yrityksiin-etela-pohjanmaalla>

LIITE 1. KYSYMYSLOMAKE

KYSELY DIGITAALISISTA PALVELUISTA JA TEKNOLOGIOIDEN HYÖDYNTÄMISESTÄ OSANA HYVINVOINTI-, SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA

Korona-aika on mahdollisesti muuttanut palveluorganisaatioiden toimintatapoja. Digitaalisten palveluiden määrä on mahdollisesti lisääntynyt. Ei ole tarkkaan tiedossa, missä määrin näin on tapahtunut Etelä-Pohjanmaalla.

Tässä kyselyssä selvitetään eteläpohjalaisten sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialojen toimijoiden digitaalisia palveluja sekä hyvinvointiteknologian hyödyntämistä. Lisäksi kartoitetaan kehittämisajatuksia ja tuentarpeita, joihin SeAMK hankkeilla ja koulutuspalveluille tulee jatkossa vastaamaan.

Kyselyyn vastaaminen kestää n. 15-20 min.

TAUSTATIEDOT

1. Vastaajan taustatiedot *

Vastauksia toivotaan niin esimiehiltä kuin työntekijöiltäkin. Vastaaminen on mahdollista myös koko organisaation tai yksikön tasolla. Määrittele tähän, kuka on tässä tapauksessa kyselyn vastaajana.

Esimies tai yrittäjä

Työntekijä

Vastaus on useamman henkilön tai koko yksikön ja/tai organisaation näkemys

2. Organisaatiomuoto *

Julkinen toimija

Yksityinen yritys. Minä vuonna yritys on aloittanut toimintansa? _____

Yhdistys/Järjestö

Säätiö

3 Organisaation toimiala *

Organisaation toimiala: _____

Mitkä ovat tärkeimmät palvelujanne käyttävät asiakasryhmät? _____

4. Paljonko organisaatiossanne on henkilökuntaa? *

1-4 henkilöä

5-9 henkilöä

10-49 henkilöä

50-249 henkilöä

250 henkilöä tai enemmän

5. Organisaation toiminta-alue *

Voit valita useamman vaihtoehdon.

Järviseutu (Alajärvi, Evijärvi, Lappajärvi, Soini, Vimpeli)

Kuusikunnat (Alavus, Kuortane, Ähtäri)

Seinäjoki (Seinäjoki, Ilmajoki, Kurikka, Kauhava, Lapua, Isokyrö)

Suupohja (Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Teuva)

Organisaatiomme tarjoaa palveluja myös Etelä-Pohjanmaan ulkopuolelle

OSA-ALUE I

Digitaalisten palvelujen nykytila

Digitaalisia palveluja voivat olla esim. sähköinen ajanvaraus, chat-palvelu kotisivuilla, etävastaanotto, -konsultaatio, -jumppa tai muu etäpalvelu, videovälitteinen palvelu, sähköinen viestinvälitys asiakkaalle tai sensoripohjaisen datan hyödyntäminen palvelun tukena.

6. Onko osa palveluistanne digitaalisina / sähköisinä? *

Kyllä

Ei

7. Tarkentakaa, millaisia digitaalisia palveluja kuuluu palvelutarjontaanne tällä hetkellä. *

8. Oletteko ottaneet osan näistä digitaalisista palveluista käyttöön edeltävän vuoden aikana (koronavuosi)? *

Kyllä. Tarkentakaa, mitä palveluja: _____

Ei

9. Ovatko nimenomaan digitaaliset palvelunne mielestänne *

	Ei lainkaan	Hieman	Merkitävästi	Erittäin merkittävästi	En osaa sanoa
mahdollistaneet asiakkuudet koronan aikana?	1	2	3	4	5
tarjonneet teille mahdollisuuden tavoittaa uusia asiakkaita?	1	2	3	4	5

10. Tarkentakaa, mitkä digitaaliset palvelunne koette erityisen merkittäviksi asiakkuuksien mahdollistajina ja tavoittajina?

11. Arvioikaa, miksi teillä ei ole käytössä digitaalisia palveluja? *

12. Olisiko teille hyödyllistä, jos pystyisitte tuottamaan osan palveluista digitaalisina? *

Kyllä

Ei

13. Perustelkaa vastauksenne.

14. Arvioikaa organisaationne tarjoamia palveluja edeltävän vuoden aikana: Miten edeltävä vuosi on vaikuttanut palveluihinne? *

	Vähentynyt erittäin paljon	Vähentynyt hieman	Ei muutosta	Lisäntynyt hieman	Lisäntynyt erittäin paljon
Palveluiden kokonaismäärä	1	2	3	4	5
Digitaalisten palveluiden määrä	1	2	3	4	5
Digitaalisten palveluiden osuus kokonaispalvelumäärästä	1	2	3	4	5

15. Arvioikaa organisaationne digitaalisen osaamisen tasoa seuraavien asioiden osalta? *

	Erittäin huono	Huono	Ei hyvä eikä huono	Hyvä	Erittäin hyvä
Perusohjelmistojen käyttötaito (esim. microsoft office)	1	2	3	4	5
Oman alan digitaaliset palvelut/ ratkaisut	1	2	3	4	5
Pilvipalveluiden käytön hallinta	1	2	3	4	5
Tietoturva	1	2	3	4	5
Tietoteknisten laitteiden käytön hallinta	1	2	3	4	5
Sähköinen asiakassuhteiden hallinta	1	2	3	4	5
Yrityksen verkkosivujen kehittäminen	1	2	3	4	5
Somen käyttö markkinointiviestinnässä	1	2	3	4	5
Digitaalisen markkinoinnin hallinta	1	2	3	4	5

16. Miten merkittäviksi esteiksi digitaalisten palveluidenne kehittämisessä koette seuraavat asiat? *

	Ei lainkaan	Ei merkittävä	Merkittävä	Erittäin merkittävä este	En osaa sanoa
Henkilöstöressurit	1	2	3	4	5
Digitaalisten palvelujen soveltuvuus omaan toimintaan	1	2	3	4	5
Hyvän asiantuntijan löytäminen	1	2	3	4	5
Oma osaaminen	1	2	3	4	5
Henkilöstön koulutuskustannukset	1	2	3	4	5
Ylläpitokustannukset	1	2	3	4	5
Teknologian (ohjelmistot, välineet) hankkiminen	1	2	3	4	5

OSA-ALUE II

Hyvinvointiteknologian hyödyntämisen nykytila

Hyvinvointiteknologialla tarkoitetaan tietoteknisiä ja teknisiä ratkaisuja (laitteita ja sovelluksia), joilla ylläpidetään tai parannetaan ihmisen toimintakykyä, terveyttä, hyvinvointia, elämänlaatua tai itsenäistä suoriutumista.

Hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalveluissa näitä voivat olla esim. turvateknologiat (rannekkeet, hälyttimet yms.), fyysistä aktiivisuutta mittaavat rannekkeet, sensorit ja sovellukset, kommunikaatiota ja arjen selviytymistä tukevat teknologiset ratkaisut sekä kuntouttamista, toimintakyvyn ylläpitoa ja virkistystoimintaa pelillistävät teknologiat.

17. Hyödynnättekö hyvinvointiteknologiaa työssänne? *

Kyllä

Ei

18. Mitä teknologioita teillä on käytössä osana palvelujanne? *

19. Kuinka tärkeää hyvinvointiteknologian hyödyntäminen on/olisi mielestänne palveluissanne? *

Liukukytkin: 0=ei lainkaan tärkeää 5=erittäin tärkeää

OSA-ALUE III

Digitaalisten palvelujen ja hyvinvointiteknologian käyttöön liittyviä kehittämisajatuksia

20. Organisaatiollamme on tavoitteena *

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Lisätä digitaalisten palvelujen määrää vuoden sisällä. Jos mahdollista, tarkentakaa millaisia palveluja: _____	1	2	3
Lisätä digitaalisten palvelujen määrää vuoden sisällä. Jos mahdollista, tarkentakaa millaisia palveluja: _____	1	2	3
Ottaa käyttöön lisää hyvinvointiteknologia laitteita tai sovelluksia vuoden sisällä. Jos mahdollista, tarkentakaa millaisia palveluja: _____	1	2	3
Ottaa käyttöön lisää hyvinvointiteknologia laitteita tai sovelluksia seuraavan viiden vuoden sisällä. Jos mahdollista, tarkentakaa millaisia palveluja: _____	1	2	3

21. Voitte kuvata suunnitelmianne tarkemmin:

Ei pakollinen

OSA-ALUE IV

Digitaalisten palvelujen ja hyvinvointiteknologian käyttöön ja kehittämiseen liittyviä tuen tarpeita

22. Millaista tietoa ja tukea koette tarvitsevanne, jotta voisitte ottaa käyttöön uusia ja/tai kehittää nykyisiä digitaalisia palvelujanne?

	Ei lainkaan tarvetta	Jonkin verran tarvetta	Merkitävä tarve	Erittäin merkitävä tarve	En osaa sanoa
Tietoa eri käyttäjäryhmien kokemuksista digitaalisista palveluista	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden vaikutuksesta ja vaikuttavuudesta	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden kustannusvaikuttavuudesta	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden ominaisuuksista (esim. käytettävyys, toimintavarmuus, kehitysaste)	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden tulevaisuuden näkymistä	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden riskeistä, haitoista, turvallisuusuudesta	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden lainsäädännöstä	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden eettisistä näkökulmista	1	2	3	4	5
Tietoa digitaalisten palveluiden hankinnasta (esim. hinnat, toimittajat, saatavuus)	1	2	3	4	5
Tukea palvelumuotoiluun (miten nykyiset palvelut toteutetaan digitaalisina)	1	2	3	4	5
Tukea uusien digitaalisten palvelujen suunnitteluun	1	2	3	4	5
Teknistä tukea digitaalisten palveluiden toteuttamiseen	1	2	3	4	5
Taloudellista tukea	1	2	3	4	5

23. Mitä tietoa erityisesti kaipaatte hyvinvointitekno­logioista? *

	Ei lain- kaan tarvetta	Jonkin verran tarvetta	Merkit- tävä tarve	Erittäin merkit- tävä tarve	En osaa sanoa
Eri käyttäjäryhmien kokemuksista hyvinvointi- tekno­logioiden käytöstä					
Hyvinvointitekno­logian käytöstä ja käytettä- vyydestä					
Kustannusvaikutta- vuudesta					
Hyvinvointitekno­logian ominaisuuksista (esim. käytettävyys, toiminta- varmuus, kehitysaste)					
Tulevaisuuden näkymistä					
Ihmisen ja hyvinvointi- tekno­logioiden välisestä työnjaosta					
Riskeistä, haitoista, turvallisuushista					
Lainsäädännöstä					
Eettisistä näkökulmista					
Hyvinvointitekno­ logioiden hankinnasta					

24. Voitte kuvata tiedon ja tuen tarpeitanne tarkemmin:
Ei pakollinen.

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUSARJA – PUBLICATIONS OF SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

A. TUTKIMUKSIA - RESEARCH REPORTS

B. RAPORTTEJA JA SELVITYKSIÄ - REPORTS

C. OPPIMATERIAALEJA - TEACHING MATERIALS

Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarjojen aiemmin ilmestyneet julkaisut löytyvät SeAMKin verkkosivuilta

<https://www.seamk.fi/yrityksille/julkaisut/>

ja Theseus-verkkokirjastosta **<https://www.theseus.fi>**

Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto

Kalevankatu 35, 60100 Seinäjoki

p. 040 830 0410

kirjasto@seamk.fi

ISBN 978-952-7317-58-7 (verkkojulkaisu)

ISSN 1797-5573 (verkkojulkaisu)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES