



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisu

Tämä on alkuperäisen julkaisun rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original publication. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Xiong, E., Rautio, T., Pietikäinen, A., Keskitalo, N., Viljamaa, S. & Kälviäinen, T. 2023. Eettisyyden ja asiakasosallisuuden ytimessä – KARITA-hankkeen Oulun ammattikorkeakoulun loppuraportti. Oamk Journal 124/2023.

<http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-246-0>

Eettisyyden ja asiakasosallisuuden ytimessä – KARITA-hankkeen Oulun ammattikorkeakoulun loppuraportti

20.9.2023 - Xiong Essi, Rautio Tarja, Pietikäinen Anne, Keskitalo Nina, Viljamaa Sanna, Kälviäinen Terhi

Oulun ammattikorkeakoulu (Oamk) oli yksi Kotona Asumista Rohkeasti ja Itsenäisesti Teknologian Avulla (KARITA) -hankkeen osatoteuttajista. Hankkeessa Oamkin kehittämistarpeena oli ikäihmisten asiakasosallisuuden edistäminen ja eettisyyden tarkastelu kotiin vietävissä palveluissa ja teknologian hyödyntämisessä. ”Teknologiaa käyttävä asiakas tulee olla toimintojen luomisen ehdottomassa keskiössä, meitä ei saa unohtaa missään vaiheessa!” muistuttaa Oulun vanhusneuvoston edustaja Maija Pitkänen alueellisessa loppuseminaarissa.



Ikäihmiset tulee huomioida teknologian käyttöönoton prosesseissa (kuva: geralt/pixabay.com).

Sisällys

[1 Hankkeen tausta ja tavoitteet](#)

[2 Eettisyys ja asiakasosallisuus teknologian hyödyntämisessä](#)

[2.1 Tiedon kerääminen](#)

[2.2 Asiakaslähtöinen tarvekartoitus](#)

[2.3. Eettinen osaaminen ja toiminta teknologian hyödyntämisessä](#)

[3 Toimintamallit](#)

[4 Hanketyön eteneminen](#)

[4.1 Eettisen toiminnan arvioinnin tavoitteet kirkastuivat matkan varrella](#)

[4.2 Monipuolinen verkostoituminen laajensi toimintaympäristö](#)

[4.3 Riskien hallinta ja toteutuminen haastavassa maailmantilassa](#)

[4.4 Viestintä ja tulosten levittäminen](#)

[4.5 Kohderyhmän kokemukset ja henkilöstön osaamisen kehittyminen](#)

[5 Yhteenveto ja johtopäätökset](#)

[Lähteet](#)

1 Hankkeen tausta ja tavoitteet

KARITA-hanke oli osa sosiaali- ja terveysministeriön Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille (KATI) -ohjelmaa. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoimassa KATI-ohjelmassa kehitetään ja otetaan käyttöön kotona asumista tukevaa teknologiaa [1].

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) hallinnoiman KARITA-hankkeen muita osatoteuttajia Oamkin lisäksi olivat Oulun kaupunki, LAB-ammattikorkeakoulu ja Kansallinen HTA-koordinaatioyksikkö (FinCCHTA). Hanke toteutettiin 1.1.2021–31.12.2022. Hankkeessa etsittiin uusia vaikuttavia teknologisia ratkaisuja ja digitaalisia palveluja, joilla voidaan tukea kuntalaisten kotona asumista pidempään. Lisäksi kartoitettiin kotihoidon asiakasta, hänen perhettään ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaista hyödyttäviä ratkaisuja kotiympäristöihin. Tavoitteena oli teknologiaa hyödyntäen vähentää sote-palvelujen tarvetta ikäihmisten palveluissa sekä siirtää säännöllisten palvelujen tarvetta [2].

Oamkin osatoteutuksessa kehittämistarpeena oli asiakasosallisuuden edistäminen ja eettisyyden tarkastelu kotiin vietävissä palveluissa ja teknologian hyödyntämisessä. Hankkeen varsinaisena kohderyhmänä olivat [kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaat](#) ja heidän omaisensa. Tämän lisäksi palvelutarpeen arviointia tekevät palveluohjaajat, kotiin tuotettavien palveluiden henkilöstö, heidän esihenkilönsä sekä johtajat.

Asiakasosallisuutta tarkasteltiin kartoittamalla teemahaastatteluin ikäihmisten käsityksiä itselleen merkityksellisistä ja tärkeistä toiminnoista. Eettisyyden tarkastelu tehtiin monimenetelmäisin tiedonkeruumenetelmin kotiin vietävien palveluiden henkilöstöltä sekä esihenkilöstöltä. Kartoituksissa keskityttiin eettisen osaamiseen ja eettisen toiminnan arviointiin. Hankkeessa luotiin toimintamallit vastaamaan näihin kehittämistarpeisiin.

2 Eettisyys ja asiakasosallisuus teknologian hyödyntämisessä

2.1 Tiedon kerääminen

Ikäihmisten tarpeita kartoitettiin yksilöhaastatteluin etäkotihoiton asiakkailta COPM-menetelmällä [3]. Etäyhteyksin toteutuneita haastatteluja oli 21 (n = 21) vuonna 2021 ja vuonna 2022 uusintahaastatteluissa kahdeksan (n = 8). Lisäksi kolmannen sektorin järjestötoiminnan ikäihmisille (n = 32) toteutettiin teemoitellut ryhmähaastattelut työpajoissa.

Kotiin vietävien palveluiden esihenkilöiden eettistä osaamista selvitettiin teemoitelluin ryhmähaastatteluin (n = 7) sekä henkilöstölle (n = 14) osoitetulla sähköisellä kyselyllä. Lisäksi johtajien (n = 68) näkemyksiä eettisestä päätöksenteosta, asiakasosallisuudesta ja tiedolla johtamisesta tutkittiin kyselytutkimuksella.

Aineistoa kerättiin palveluohjauksen, kotikuntoutuksen, kotihoidon ja etäkotihoiton henkilöstöltä, palveluesimiehiltä ja palvelupäälliköiltä sekä KATI-ohjelman hankealueiden kotiin vietävien palveluiden johdolta (lähi- tai keskijohto ja palveluista vastaavat johtajat). Oamkin hanketyöntekijät ja Oulun yliopiston asiantuntijatutkijat keräsivät ja analysoivat aineistoa.

2.2 Asiakaslähtöinen tarvekartoitus

Asiakas- ja tarvelähtöisellä aineistolla saatiin tietoa ja näkökulmaa ikäihmisten itsenäistä asumista ja toimintakykyä tukevan sekä elämänlaatua ja turvallisuutta lisäävien palveluiden ja teknologian kehittämiseen. Tietoa voidaan hyödyntää teknologian käyttöönottoprosessiin liittyvän eettisen tiedolla johtamisen ja asiakasosallisuuden tarkastelun rinnalla.

Ikäihmisten haastattelujen tulosten mukaan oma tyytyväisyys arjen sujumiseen ja myös sen hyväksyminen vaikuttavat asenteena jokapäiväisessä elämässä. Voimavarat, kuten hengellisyys, oma koti ja itselle merkityksellisten asioiden tekeminen, lisäävät toiveikkuutta.

Tärkeinä koettiin itsenäisesti suoriutuminen ja omasta terveydestä huolehtiminen, arjen toimintoihin osallistuminen ja liikkuminen sekä sosiaaliset suhteet ja ajan viettämisen mahdollisuudet. Arjen toiminnallisuuden haasteiksi muodostuvat kokemus ulkopuolisuudesta, yksinäisyys ja toimintakyvyn heikkeneminen (kuva 1).



KUVA 1. Minullakin on ääni (kuva: Canva / Sanna Viljamaa & Nina Keskitalo).

Esteettömyys ja saavutettavuus voivat haastaa ikäihmisten osallistumista ja suoriutumista arjen toimintakokonaisuuksissa. Ikäihmiset kaipaavat toisia ihmisiä sosiaalisessa kanssakäymisessä, he haluavat toimia, olla tuottavia ja hoitaa asioita. He haluavat myös osallistua.

Teknologiaan liittyvät kehittämisenäkökulmat 1) arjen teknologiat 2) yhteydenpidon ja sosiaalisen kanssakäymisen teknologiat sekä 3) saavutettavuus vastaavat hyvin ikäihmisten kokemuksiin osallistumisestaan, suoriutumisestaan ja tyytyväisyydestä arjen toimintoihin. Saavutettavuus, asiakasosallisuus ja eettisyys ovat merkityksellisiä teknologian kehittämisessä ikäihmisten tarpeita vastaavaksi, jotta saatu tuki mahdollistaa asiakkaan oman tahdon ja omien valintojen toteutumisen.

Asiakaslähtöisestä tarvekartoituksesta saatujen tietojen pohjalta teknologiaa voidaan kohdentaa oikein sekä kehittää paremmin ikäihmisten tarpeita vastaavaa teknologiaa. Kartoituksen tulosten pohjalta voidaan arvioida, mitkä osa-alueet ovat sellaisia, joihin mahdollisesti löytyy jo olemassa oleva tekninen ratkaisu sekä viedä yrityksille tietoa siitä, millä osa-alueella on kehittämistarvetta. Lisäksi luotua asiakaslähtöisen tarvekartoituksen toimintamallia voi hyödyntää jatkossa muun muassa asiakaspalveluohjauksessa, palvelutarpeen kartoituksessa sekä ennaltaehkäisevässä toiminnassa.

2.3 Eettinen osaaminen ja toiminta teknologian hyödyntämisessä

Toiminnan eettisyyden arvioimista varten tietoa kerättiin, analysoitiin ja raportoitiin monimenetelmäisesti. Tutkimustulosten mukaan asiakasosallisuus, tiedolla johtaminen ja eettisyys toteutuivat ikäihmisten henkilöiden kotiin vietävissä palveluissa vaihtelevasti. Eettinen kypsyyttä näyttävät esihenkilöiden keskusteluissa hallinnon toiminnan, henkilöstön johtamisen sekä kotihoidon asiakkaan tasoilla [4].

Alueellinen taso käsittää tässä yhteydessä lähialueen. Laajempi alueellinen taso ja siihen vaikuttamisen tunnistaminen jäävät kuvailuissa etäisemmäksi. Esihenkilöt toivovat työnsä tueksi eettisen osaamisen koulutusta ja työtä ohjaavia selkeitä raameja, jotka helpottavat eettistä päätöksentekoa ja päätösten perusteltavuutta. Lisäksi selkeä dokumentointi on päätöksenteon edellytys.

Eettisyyttä edistäviä tekijöitä ovat eettinen osaaminen, yhteisvastuullisuus ja moniammatillisuus. Eettisiin teemoihin liittyviä rajoittavia tekijöitä päätöksenteossa ovat henkilöstön saatavuuteen liittyvät ongelmat, palvelujärjestelmän puutteet ja arvostiritoihin liittyvät tekijät. Eettiseen päätöksentekoon liittyvinä riskeinä esihenkilöt tunnistivat muun muassa liian nopeat tai puutteelliseen tietoon tai kirjaamiseen nojaavat johtopäätökset sekä myös käytettävissä olevan dokumentaation alihyödyntämisen päätöksenteon tukena.

Asiakkaan osallisuutta ja omaisten roolia toivotaan edelleen korostettavan päätöksenteossa aiempaa tiedostavammin. Asiakasosallisuuden mahdollistamisessa on kehitettävää sekä resurssoinnissa että toiminnan suunnittelussa ja toimintatavoissa.

Hankkeessa tunnistettiin selkeä tarve organisaatioiden koulutukseen sekä toimintaohjeisiin tietoisuuden suostumuksen hankintaan liittyvissä lainsäädännöllisissä ja eettisissä asioissa. Huomiota tulisi kiinnittää etenkin asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumiseen tietoisuuden suostumuksen varmistamisessa.

Henkilöstön asenne ja motivaatio sekä eettinen osaaminen kotona asumista tukevan teknologian käyttöönoton yhteydessä koetaan pääosin hyväksi. Teknologian käyttöönoton eettisyyden toteutumisen tueksi kaivataan selkeitä ja yhtenäisiä ohjeita, toimintamalleja sekä jatkuvaa koulutusta. Uusia ammattilaisrooleja ei tunnistettu.

3 Toimintamallit

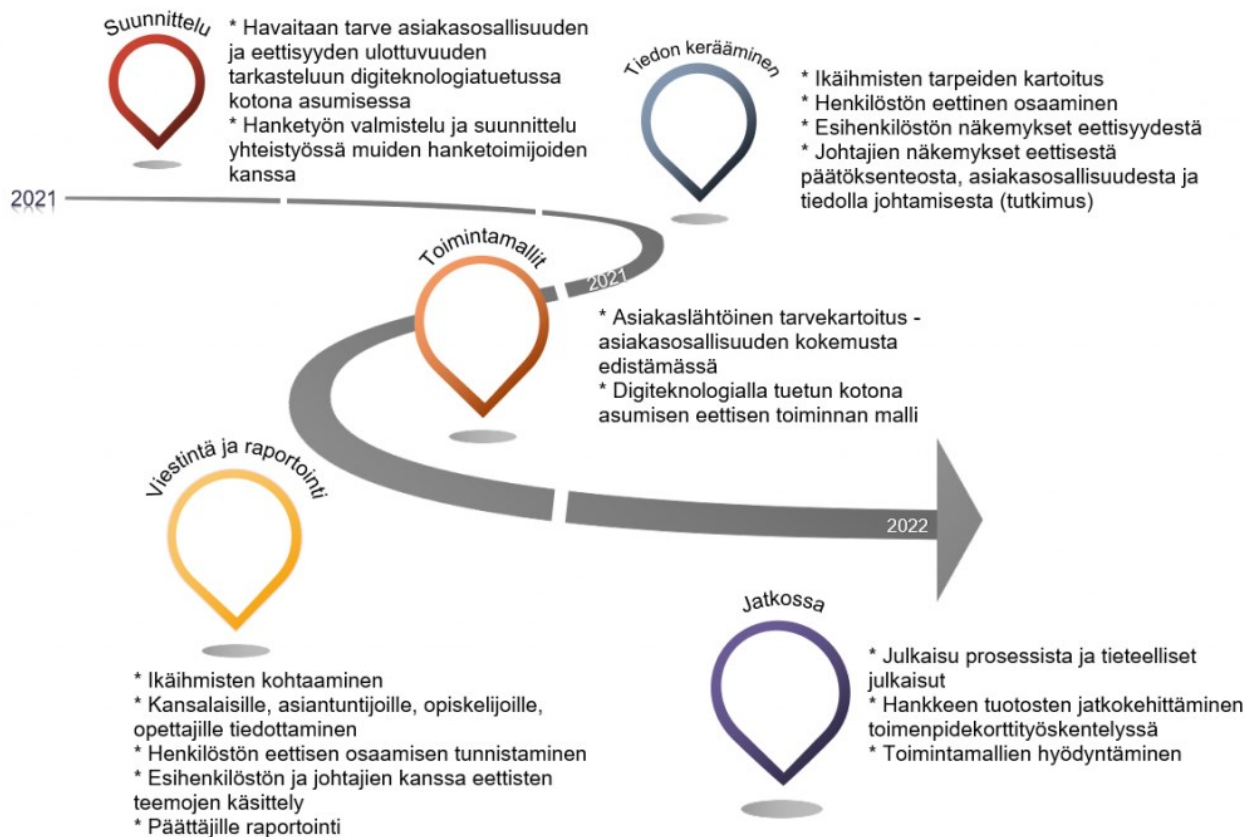
Hankkeen aikana kerättyä ja tuotettua tietoa on hyödynnetty Innokylän toimintamallien rakentamisessa. Tuloksista ja aineistosta on laadittu hankkeen aikana kaksi toimintamallia, jotka ovat asiakaslähtöinen tarvekartoitus – asiakasosallisuuden kokemusta edistämässä ja digiteknologialla tuetun kotona asumisen eettisen toiminnan malli. Toimintamalleja tulisi tarkastella ja ottaa käyttöön rinnakkaisina toimenpiteinä digiteknologian käyttöönoton prosesseissa.

[Asiakaslähtöinen tarvekartoitus – asiakasosallisuuden kokemusta edistämässä - toimintamallin](#) avulla tunnistetaan ikäihmiselle merkityksellisiä ja tärkeitä toimintoja ja niiden haasteita. Menetelmä on asiakaslähtöinen ja siinä korostuu asiakaskohtaamisen tärkeys ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Ajan kuluessa tapahtuneen muutoksen arviointiin tarvitaan jatkossa interventio, jonka tuomia muutoksia menetelmällä voidaan mitata. Toimintamallin toimivuutta ei ehditty kokeilla. Jatkossa tarvitaan toimintamallin pilotointia ja jalkauttamista käytäntöön palveluprosessin eri vaiheissa.

[Digiteknologialla tuetun kotona asumisen eettisen toiminnan malli](#) ohjaa sote-alaa eettiseen päätöksentekoon liittyvien tekijöiden sekä osaamistarpeen tunnistamista. Malli tarjoaa edellytyksiä sote-alan organisaatioiden sitoutumiseen eettisesti kestävä teknologian käyttöönoton prosesseihin. Toimintamallissa voidaan soveltaa esimerkiksi Sitran Eettistä kypsyysmallia [4] ja Managerial Ethical Profile (MEP) teoreettista taustaa [5] sekä kohderyhmien itsearviointia. Eettisten teemojen dialogin sekä itsearvioinnin avulla tuetaan eettistä tiedostamista ja tunnistamista johtamisen, henkilöstön osaamisen sekä asiakaslähtöisen työn osana digiteknologian käyttöönoton prosesseissa. Jatkossa tarvitaan toimintamallin jatkokehittämistä, näyttöön perustuvia työvälineitä, pilotointia sekä jalkauttamista ja kouluttamista käytäntöön.

4 Hanketyön eteneminen

Hanketyö eteni tutkimukselliselle kehittämistyölle tyypillisesti ei-lineaarisesti (kuvio 1) ja eri prosessinvaiheita limittäen työstäen. Kehittämistoiminta kulki sykleittäin tutkimuksissa ja selvityksissä esille tulleiden johtopäätösten pohjalta.



KUVIO 1. Hankeprosessin aikajana (kuvio: Terhi Kälviäinen).

4.1 Eettisen toiminnan arvioinnin tavoitteet kirkastuivat matkan varrella

Eettinen toiminta organisaatioissa on erittäin kompleksinen, vaikeasti hahmottuva ja syvällistä pohdintaa edellyttävä ilmiö. Vaikka toimintatavat, käytännöt ja älylliset prosessit muuttuvat, sosiaali- ja terveysalan perusarvot säilyvät [6].

Eettisyyden tarkasteluun tässä kontekstissa ei löytynyt valmiita konkreettisia välineitä tai toimintamalleja. Koko hankekonsortion laajuinen eettisen toiminnan arvioinnin koordinointi osoittautui merkitykselliseksi, mutta aikaa vieväksi. Siksi tehtiin selkeitä rajauksia.

Tekoälyyn ja teknologiaan liittyviä eettisiä kysymyksiä tarkasteltiin esihenkilöhaastattelussa sekä erityisesti kaikille KATI-hankealueille suunnatussa kyselytutkimuksessa. Oamk kartoitti lisäksi henkilöstön eettistä osaamista kotona asumista

tukevan teknologian käyttöönotossa Oulun kaupungin henkilöstölle kohdennetulla tutkimuskyselyllä. Tämä tutkimuskysely toteutettiin YAMK-opinnäytetyönä.

Ikäihmisten äänen ja tarpeiden esiin tuominen vahvistui keskeiseksi osaksi eettisyyden tarkastelua [7]. Tulevaisuuden teknologian kehittämistyöhön liittyviä tarpeita päädyttiin kartoittamaan yksilöhaastatteluin etäkotihoitoon asiakkailta sekä teemoitelluin ryhmähaastatteluin vanhustyöverkoston toimintaan osallistuvilta ikäihmisiltä. Lisäksi heidän toiveestaan jalkauduttiin myöhemmin kyseisiin ryhmiin tulosten esittelemiseksi.

4.2 Monipuolinen verkostoituminen laajensi toimintaympäristöä

Oamk teki KARITA-hankkeessa tiivistä yhteistyötä muiden alueellisten osatoteuttajien, Oulun kaupungin sekä FinCCHTA:n kanssa muun muassa kohderyhmien kartoittamisessa, seminaarien järjestämisessä sekä alueellisessa verkostoitumisessa. Lisäksi Oamkin hanketiimi verkostoitui Oamkin liiketalouden ja kulttuurialan henkilöstön ja eri projektitoimijoiden kanssa.

Yhteistyö THL:n ohjauksessa sekä asiantuntijayhteistyö Teknologian tutkimuskeskus VTT:n sekä Työterveyslaitoksen toimijoiden kanssa tuki hanketyön näkyvyyttä sekä prosessin jatkuvaa arviointia. Oulun yliopiston asiantuntijatutkijoiden työpanos vahvisti tieteellistutkimuksellista otetta erilaisissa interventioissa sekä synnytti uusia kontakteja muiden toimijoiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. Kansainvälistä yhteistyötä tehtiin MEP-mittarin kehittäjän kanssa Queenslandin teknilliseen yliopistoon.

Yhteistyö Eksoten kanssa vahvisti osaamisen ja tiedon jakamista terveydenhuollon organisaatioiden kehittämisen sekä ammattikorkeakouluyhteistyön näkökulmasta. Kansallisen kyselytutkimuksen myötä yhteistyö laajeni myös KATI-ohjelman eri hankealueille. Aktiivinen osallistuminen toimenpidekorttien valmistelutyöhön laajensi yhteistyötä kansalliselle tasolle.

4.3 Riskien hallinta ja toteutuminen haastavassa maailmantilassa

Sote-toimintaympäristössä tapahtuvat odottamattomat muutokset, kuten koronapandemia ja hyvinvointialueisiin siirtyminen, vaikuttivat esihenkilöiden ja henkilöstön osallistumisaktiivisuuteen. Hankkeessa osallistumiseen kannustettiin viestintää tehostamalla ja tutkimusaluetta laajentamalla.

Etäkotihoiton asiakkaiden haastatteluissa vastaajamäärä jäi kohtuullisen vähäiseksi ja pieneni entisestään uudelleenarvioinnissa. Vanhustyöverkoston kautta ikäihmisiä tavoiteltiin tilaisuuksissa mahdollisimman laajasti mutta teemahaastatteluihin osallistujia saavutettiin kuitenkin odotuksia vähemmän. Tulosten yleistämisessä tulee huomioida pieni ikäihmisten haastatteluaineisto. Korona-pandemian aiheuttamat olosuhteet haastoivat toimintaa ikäihmisten kanssa, mutta eivät estäneet hanketavoitteiden saavuttamista.

Esihenkilöstön haastattelujen ja henkilöstökyselyn osalta saavutettiin laadulliseen tutkimukseen riittävä joukko. Alkuperäisen suunnitelman tavoitteena oli saada haastatteluun suurempi joukko esihenkilöitä, mutta tutkimusajan pidentäminen ei tuottanut laajempaa edustusta. Esihenkilöstön haastattelujen ja henkilöstökyselyn osalta aineiston keruuta tutkimuksen toteutuksen aikaan vaikeutti kotihoidon haasteellinen resurssitilanne, joka sitoi esihenkilöiden työaika tyosuunnitteluun. Suurempi haastateltavien määrä olisi luonnollisesti lisännyt tulosten yleistettävyyttä ja edustavuutta.

Johdolle suunnatun kyselytutkimuksen tutkimusaineistoa kerättiin useista organisaatioista eri puolilta maata, mutta tulosten yleistämiseen tulee suhtautua varauksella.

Vastaajajoukko oli suhteellisen pieni, ja kyselytutkimuksille tyypilliseen tapaan myös tässä tutkimuksessa oli vastauskatoa (vastausprosentti 30). Katoanalyysiä ei ollut mahdollista tehdä.

4.4 Viestintä ja tulosten levittäminen

Kohderyhmälle hanketta tehtiin näkyväksi jalkautumalla ikäihmisten ryhmiin ja kertomalla kehittämistyön tuloksista messutapahtumissa. Sisäiselle kohderyhmälle osatoteutuksen ajankohtaisista asioista ja edistymisestä tiedotettiin säännöllisesti ohjausryhmän ja hankkeen osatoteuttajien kokouksissa. Ulkoiselle kohderyhmälle hankkeesta tiedotettiin julkaisujen, tutkimuksellisen kehittämistyön, raporttien, sosiaalisen median ja verkkosivujen kautta.

Oamkin osatoteutus toi hanketta näkyviin omien verkkosivujen lisäksi blogin kautta, johon tuotettiin sisältöä säännöllisesti. Blogikirjoitukset (9 kappaletta) jaettiin Oamkin sosiaalisessa mediassa (LinkedIn ja Facebook). Hankeryhmän artikkeleita sekä blogitekstejä julkaistiin lisäksi Oamk Journalissa (4 kappaletta) (taulukko 1).

TAULUKKO 1. KARITA-hankkeen Oamkin julkaisut ja julkaisuajankohta.

Julkaisun tiedot

Rautio, T. & Xiong, E. 2021. [Ikäihmisten arjessa suoriutumisen kartoitusta KARITA-hankkeessa – lähtökohtana asiakaslähtöisyys ja toiminnan mahdollistaminen](#). Oamkin blogi 18.11.2021.

Keskitalo, N. & Viljamaa, S. 2021. [YAMK opiskelijana KARITA-hankkeessa](#). Oamkin blogi 24.11.2021.

Koivikko, S. & Rautio, T. 2021. [KARITA-hanke mukana Oulun ammattikorkeakoulun kampu tapahtumissa](#). Oamkin blogi 1.12.2021.

Viljamaa, S., Keskitalo, N., Pietikäinen, A., Rautio, T. & Xiong, E. 2022. [Ikääntyneiden kotona asumista tukevia teknologisia ratkaisuja on etsittävä eettisyys ja asiakkaan ääni edellä](#). Oamk Journal 13/2022.

Keskitalo, N. & Viljamaa, S. 2022. [Oamk:n hanketiimissä vankkaa ja monipuolista osaamista](#). Oamkin blogi 1.3.2022.

Keskitalo, N., Viljamaa, S., Xiong, E., Rautio, T. & Pietikäinen, A. 2022. ["Sydämeen ottaa, kun meitä kuunnellaan" – Asiakasosallisuus ikääntyneiden kotiin vietävien palvelujen kehittämisessä](#). Oamkin blogi 1.4.2022.

Viljamaa, S. & Keskitalo, N. 2022. ["Toistaiseksi hoidan kaikki itse" – webinaarin onnistumistarina](#). Oamkin blogi 21.6.2022.

Rautio, T., Xiong, E., Viljamaa, S., Keskitalo, N., & Pietikäinen, A. 2022. [Master-opiskelija syventää osaamistaan hanketoiminnassa](#). Oamk Journal 134/2022.

Kälviäinen, T. 2022. [Syksyn kuulumiset](#). Oamkin blogi 26.9.2022.

Pietikäinen, A., Viljamaa, S., Keskitalo, N., Xiong, E. & Rautio, T. 2022. [Saavutettavuus eettisenä arvona ikääntyneiden digitaalisissa palveluissa](#). Oamk Journal 170/2022.

Viljamaa, S., Keskitalo, N., Rautio, T., Pietikäinen, A., Kälviäinen, T. & Xiong, E. 2022. [Arvokas tutkimuksellinen kehittämistyö hankkeessa ei saa jäädä näkymättömiin](#). Oamk Journal 192/2022.

Rautio, T. 2022. [Ikäihmisten tarpeita ja toiveita tulevaisuuden teknologian kehittämiseen](#). Oamkin blogi 15.12.2022.

Xiong, E., Rautio, T., Viljamaa, S., Keskitalo, N., Pietikäinen, A. & Kälviäinen, T. 2022. [KARITA -hanke päättyy, tulokset toimintamalleina Innokylässä](#). Oamkin blogi 20.12.2022.

Lisäksi HTTS-konferenssiin tuotettiin ePosterit, HIMSS-konferenssiin esityksiä sekä Seniorimessuille posterijuliste. Hankkeelle saatiin näkyvyyttä messuilla ja tapahtumissa, kuten Kehittyvä vanhustyö, Muistiluotsi-verkostopäivät, Seniorimessut ja HTTS2022.

Tulosten levittämiseksi järjestettiin Oamkin kevätwebinaari sekä muiden KARITA-hankkeen Oulun alueen osatoteuttajien kanssa alueellinen loppuseminaari. Jatkossa kyselytutkimuksien tuloksia raportoidaan artikkeleina tieteellisissä sekä ammattisissa lehdissä.

4.5 Kohderyhmän kokemukset ja henkilöstön osaamisen kehittyminen

Voidaan olettaa, että hankkeen interventioiden vaikutuksesta työyhteisöissä, organisaatioissa eri tasoilla sekä aiheesta kiinnostuneiden tutkijoiden parissa aiheen ympärillä on käyty keskustelua. Esihenkilöiden, johtajien ja kotihoidon työntekijöiden on ollut mahdollisuus saada lisää tietoa asiakasosallisuuden, eettisyyden ja tiedolla johtamisen teemoista. Osaamisen karttumista ei arvioitu.

Kevätwebinaariin osallistuneet kokivat webinaarin teemojen vastanneen odotuksia hyvin ja osa piti sitä positiivisena yllätyksenä. Osallistujat arvioivat webinaarin antoisaksi. Mieleen olivat jääneet muun muassa eettiset näkökulmat, ikäihmisten monimuotoisuus ja se, että ikäihmisten vaikuttamismahdollisuuksia tulisi tukea.

Keväällä 2022 ikäihmisten haastattelutyöpajojen tilaisuuksiin osallistuneilta kerättiin asiakaspalautetta työpajan toteutumisesta. Palautteita saatiin 65. Palautteen antajista työpajan arvioi erittäin hyväksi 29 ja hyväksi 30 osallistujaa. Kuudessa palautteessa tilaisuutta pidettiin kohtalaisena. Lisäksi ikäihmiset kertoivat kokevansa tärkeänä, että heidät kuullaan ja huomioidaan.

Tarvekartoituksen tuloksia esiteltiin ikäihmisille syksyllä 2022 neljässä eri tilaisuudessa. Esittelytilaisuuksiin osallistui yhteensä 53 ikäihmistä, joista 20 oli osallistunut aikaisempaan haastattelutyöpajaan. Palautteen perusteella ikäihmiset pitivät tuloksien esittämistä heille pääosin tärkeänä tai erittäin tärkeänä (n = 33). Vain yksi ei kokenut sitä tärkeäksi. Loput 19 eivät osanneet sanoa tai jättivät vastauksen tyhjäksi.

Hankealueilla suhtauduttiin myönteisesti tutkimuskyselyyn omalla alueella, ja hanketoimijat tukivat sen markkinoinnissa sekä kontaktien luomisessa. Esihenkilöhaastatteluihin osallistuneet pitivät haastattelua tärkeänä ja merkityksellisenä. Eettisen toiminnan sekä

asiakasosallisuuden kiinnittäminen hankkeen toiminnan ytimeen saivat toistuvasti myönteistä palautetta sekä herättivät kiinnostusta hankkeen ohjausryhmässä. Näiden teemojen nähtiin yhteisesti olevan tärkeitä, ajankohtaisia ja interventioita edellyttäviä teemoja.

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Teknologiaan keskittyvissä kehittämis- ja käyttöönottoprosesseissa voi olla riskinä, että asiakasosallisuus, eettisyys ja saavutettavuus jäävät marginaaliin. Keinoja tai työvälineitä tarvitaan tämän ehkäisemiseksi.

Asiakaslähtöisen tarvekartoituksen toteuttaminen on tarpeen sisällyttää digiteknologian käyttöönottoon liittyviin palveluprosesseihin asiakasosallisuuden vahvistamiseksi.

Toimintamallia voidaan hyödyntää jatkossa muun muassa asiakaspalveluohjauksessa, palvelutarpeen kartoituksessa sekä ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Ikäihmisten esille tuomia tulevaisuuden teknologian tarpeita ja toiveita voidaan luokitella kolmeen pääluokkaan: 1) arjen helpottamisen teknologiat, 2) sosiaalisen kanssakäymisen tarpeet ja teknologiat sekä 3) teknologioiden saavutettavuus.

Eettisen toiminnan arvioinnissa osaamisen kehittäminen on avainasemassa palvelujen laadun, sujuvuuden ja asiakashyödyn sekä palvelujärjestelmän kehittämisessä. Dialogin ja itsearvioinnin avulla tuetaan eettistä tiedostamista ja tunnistamista johtamisen, henkilöstön osaamisen sekä asiakaslähtöisen työn osana teknologian käyttöönottamisen prosesseissa (kuvio 2). Organisaatioissa tarvitaan koko henkilökunnan laaja-alaista koulutusta sekä selkeitä toimintaohjeita ja käytäntöjä asiakasosallisuuteen, tiedolla johtamiseen ja eettisyyteen liittyen. Osaamisen varmistaminen on edellytys asiakaslähtöiselle ja eettisesti kestäväälle toiminnalle.



KUVIO 2. Digiteknologialla tuetun kotona asumisen eettisen toiminnan tarkastelu (Canva / Nina Keskitalo & Sanna Viljamaa).

Hankkeen aikana kerätyn aineiston perusteella voidaan todeta, että eettisen toiminnan mallien käyttö näyttyy keskeneräisenä iäkkäiden digiteknologialla tuetuissa kotiin vietävissä palveluissa. Yhdeksi riskiksi on tunnistettu asiakassosialisuuden ohittaminen, joka on yhteydessä teknologiaan sitoutumiseen. Organisaatioiden johtamiseen, esihenkilötyöhön ja henkilöstön toimintaan ei ole yhteisesti käytössä eettistä päätöksentekoa eikä toimintaa ohjaavia toimintamalleja tai mittareita. Lisäksi eettinen kuormittuminen heikentää työhyvinvointia ja sitoutumista digiteknologisoituvissa työympäristöissä.

Yhtenä ratkaisukeinona työstettiin ”Digiteknologialla tuetun kotona asumisen eettisen toiminnan malli” -toimenpidekortti. Se oli mukana ikätekniikan kansallisessa koordinaatiomallin suunnitelmassa, joka luovutettiin sosiaali- ja terveysministeriölle vuoden 2022 lopussa.

Essi Xiong

lehtori

KARITA-hankkeen Oamk-osatoteutuksen projektipäällikkö

Hyvinvointi ja kulttuuri

Oulun ammattikorkeakoulu

Tarja Rautio

projektikoordinaattori

TKI-yksikkö

Oulun ammattikorkeakoulu

Anne Pietikäinen

lehtori, projektikoordinaattori

Hyvinvointi ja kulttuuri

Oulun ammattikorkeakoulu

Nina Keskitalo

Toiminut projektisuunnittelijana KARITA-hankkeessa

Sanna Viljamaa

Toiminut projektisuunnittelijana KARITA-hankkeessa

Terhi Kälviäinen

Toiminut projektisuunnittelijana KARITA-hankkeessa

Lähteet

[1] Innokylä. 2021. Kotona asumisen teknologiat ikäihmiselle (KATI) -ohjelma. Hakupäivä 27.10.2022. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/kotona-asumisen-teknologiat-ikaihmisille-kati-ohjelma>

[2] Innokylä. 2021. KARITA-hanke. Hakupäivä 8.12.2022. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/karita-hanke>

[3] Kantanen, M. 2023. COPM. TOIMIA-mittarit. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 21.6.2023. https://terveysportti.mobi/dtk/hpt/avaa?p_artikkeli=tmm00095

[4] Sitra. 2021. Reilun datatalouden sääntökirja. Dataverkoston sääntökirjamalli. Versio 1.3 fi. Hakupäivä 12.1.2023. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2021/06/reilun-datatalouden-saantokirja.pdf>

[5] Casali, G. L. 2011. Developing a Multidimensional Scale for Ethical Decision Making. Journal of Business Ethics 104 (4), 485–497. Hakupäivä 12.1.2023. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0923-9>

[6] Hallamaa, J., Leikas, J., Malkavaara, M. & Vesterinen, O. 2020. Tulevaisuuden teknologiat ja tekoälyn etiikka. Julkaisussa P. Sihvo & A. Koski (toim.) Eettinen toimintamalli. – osaamista tulevaisuuden koulutukseen ja sote-alan työhön. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:65, 83–94. Hakupäivä 12.1.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-314-4>

[7] Peiponen, A. 2018. Palveluiden tuottaminen, hoivateknologia ja etiikka. Julkaisussa Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE (toim.) Sosiaali- ja terveysalan eettiset periaatteet – ovatko ne valideja tulevaisuudessa? Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2014–2018, 41–51. Hakupäivä 12.1.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4033-8>

METATIEDOT

Tyyppi: Raportti

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 124/2023

Julkaisuvuosi: 2023

ISBN: 978-951-597-246-0

Tekijätiedot: Xiong Essi, Rautio Tarja, Pietikäinen Anne, Keskitalo Nina, Viljamaa Sanna, Kälviäinen Terhi

Oikeudet: [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-246-0>

Tiivistelmä: Kotona Asumista Rohkeasti ja Itsenäisesti Teknologian Avulla (KARITA) -hankkeen tavoitteena oli teknologiaa hyödyntäen vähentää sote-palvelujen tarvetta

ikäihmisten palveluissa sekä siirtää säännöllisten palvelujen tarvetta. Hankkeessa Oamkin kehittämiskohteena oli asiakasosallisuuden edistäminen sekä eettisyyden tarkastelu kotiin vietävissä palveluissa ja teknologian hyödyntämisessä. Toteutettujen kartoitusten ja tutkimusten perusteella luotiin kaksi toimintamallia. Asiakaslähtöinen tarvekartoitus – asiakasosallisuuden kokemusta edistämässä ja Digiteknologialla tuetun kotona asumisen eettisen toiminnan malleja tulisi käyttää yhtäaikaisesti kehittämistoiminnassa. Oamk oli yksi hankkeen osatoteuttajista.