



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SONJA SALLASMAA
PÄIVI SORILA

Funteeraamo - hyvinvointitekno- gialainaamo osana palveluohjaajien työtä

Arkea helpottavaa teknologiaa ikääntyneiden
kotona asumisen tueksi

HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMISEN
TUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Sallasmaa, Sonja & Sorila, Päivi: Funteeraamo - hyvinvointiteknologiaalainnaamo osana palveluohjaajien työtä - Arkea helpottavaa teknologiaa ikääntyneiden kotona asumisen tueksi

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tutkinto-ohjelma

Huhtikuu 2024

Sivumäärä: 79

Elinajanodotteen kasvaessa tulevaisuudessa tarvitaan jatkuvasti kehittyneempää teknologiaa ikääntyvien ihmisten kotona pärjäämisen tukemiseksi. Tarvitaan erilaisia ratkaisuja ja avun saamisen mahdollisuuksia turvaamaan arvokasta elämää mahdollisimman pitkään kotona asuessa. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat tärkeässä asemassa, kun varmistetaan ikääntyneiden arjen tukeminen kotona teknologian mahdollisuuksia hyödyntäen.

Kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää Satakunnan hyvinvointialueen palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää hyvinvointiteknologiaalainnaamo työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi. Tavoitteena oli kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian ja hyvinvointiteknologiaalainnaamon hyödyntämistä osana palveluohjausta.

Tämän tutkimuksellisenä kehittämistyön menetelmänä käytettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun menetelminä käytettiin Learning cafe -oppimiskahvilaa ja yksilöhaastattelua. Learning cafe mahdollisti palveluohjaajia yhdessä ideoimaan ja jakamaan kokemuksiaan hyvinvointiteknologiasta ja hyvinvointiteknologiaalainnaamon Funteeraamon toiminnasta. Yksilöhaastatteluilla saatiin syvällisyyttä ja tarkempia kokemuksia kehittämistyölle ja tutkimuksen tavoitteelle. Kehittämistyöhön osallistui yhdeksän palveluohjaajaa.

Tuloksissa korostui kiinnostus hyvinvointiteknologiaa ja sen kehittämistä kohtaan sekä sen tarpeellisuus osana sosiaali- ja terveyspalveluja tulevaisuudessa. Teknologian hyötyjen lisäksi sen käytössä on myös riskejä ja kehityskohteita. Teknologialla nähtiin olevan tärkeä rooli asiakkaan arjen tukemisessa. Teknologian käyttö lisääntyy myös palveluohjaajien työssä ja luo osaa misvaateita palveluohjaukseen ja asiakkaan kotona asumisen tukemiseen. Teknologian ja palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisyys, käytännöllisyys, sujuvuus ja saavutettavuus ovat keskiössä.

Avainsanat: ikääntyneet, palveluohjaus, hyvinvointiteknologia, Funteeraamo, hyvinvointiteknologiaalainnaamo

Abstract

Sallasmaa, Sonja & Sorila, Päivi: Funteeraamo - a welfare technology library as part of the work of service coordinators - Technology that makes everyday life easier for older people living at home

Master's thesis

Degree programme in Health Promotion (YAMK)

April 2024

Number of pages: 79

As life expectancy increases, more and more sophisticated technology will be needed in the future to support older people to cope at home. Different solutions and possibilities to gain assistance will be needed to ensure a dignified life as long as possible while living at home. Social and healthcare professionals have an important role to play in ensuring that older people's daily lives at home are supported through the use of technology.

The purpose of the development work was to investigate the abilities of the service coordinators of the Satakunta wellbeing services county to use the welfare technology library in their work to support older clients living at home. The objective was to develop the use of technology supporting older people's everyday lives and the use of the welfare technology library as part of service coordination.

The methodology used in this research and development work was service design and the service design methods used were Learning café and individual interviews. Learning café enabled service coordinators to brainstorm together and share their experiences of welfare technology and the Funteeraamo welfare technology library. The individual interviews provided depth and insight into the development work and the research objective. Nine service coordinators participated in the development work.

The results highlighted the interest in welfare technology and its development and the need for it as part of future social and healthcare services. In addition to technology's benefits, there are risks and areas for development in its use. Technology was seen as playing an important role in supporting the client's everyday life. The use of technology is also increasing in the work of service coordinators, creating skills requirements for service coordinating and supporting the client's living at home. The development of technology and services focuses on customer orientation, practicality, ease and accessibility.

Keywords: older people, service coordination, welfare technology, Funteeraamo, welfare technology library

ALKUSANAT

Jonkun vanhan pitää päättyä, että uusi voi alkaa

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASLÄHTÖINEN TEKNOLOGIA ARJEN TUKENA.....	8
2.1 Ikääntyneiden asiakaslähtöiset palvelut	8
2.2 Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen teknologian avulla	9
2.3 Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamo.....	15
2.4 Palveluohjauksen rooli kotona pärjäämisen arvioinnissa ja tukemisessa	16
2.5 Teknologia ja työn tekemiseen kohdistuvat vaikutukset	19
3 TARKOITUS, TAVOITTEET JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄT	21
4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ	21
4.1 Palvelumuotoilu	21
4.2 Kehittämistyön toteutus	24
4.3 Learning Cafe	26
4.4 Haastattelu	27
5 TULOKSET	29
5.1 Learning cafe -työpajassa palveluohjaajien innovointia.....	29
5.2 Yksilöhaastattelut	33
5.2.1 Palveluohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia hyvinvointiteknologiasta sekä hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon toiminnasta.....	33
5.2.2 Ikääntyneiden kotona pärjäämistä ja arkea tukevan teknologian hyödyntämistä palveluohjaajien näkökulmasta	39
5.2.3 Palveluohjaajien ehdotuksia arkea tukevan teknologian ja hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon käytön hyödyntämisestä ikääntyneiden palveluissa osana palveluohjaajien työtä.....	47
6 POHDINTA	53
6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	54
6.2 Eettisyys ja luotettavuus	61
6.3 Kehittämisehdotukset	64
LÄHTEET	66
LIITE 1: HAASTATTELUN RUNKO	71
LIITE 2: LEARNING CAFE -TYÖPAJATYÖSKENTELYN TEEMAT	72
LIITE 3: ALUSTAVA TIEDOTE PALVELUOHJAAJILLE	73
LIITE 4: TIEDOTE JA SUOSTUMUSLOMAKE TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVILLE	75

1 JOHDANTO

Suurten ikäluokkien ikääntyessä palvelujen tarve kasvaa, samalla teknologia kehittyy. Palveluja kehitettäessä asiakas on keskiössä ja hoitoketjujen sujuvuus on taattava. Muutospaineita sosiaali- ja terveysalalle on myös luonut julkisen talouden kestävyysvaje ja kasvavat terveys- ja hyvinvointierot. (Anttila, 2017, s. 8.) Ikääntyneen toimintakyvyn tukeminen on palveluja suunniteltaessa tärkeää ja siihen velvoittaa myös laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (Laki ikääntyneen väestön tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/930, 1. luku). Olisi mahdollistettava, että ikääntynyt voisi kokea elämänsä merkitykselliseksi, arvokkaaksi ja turvalliseksi. Myös sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpito sekä osallistuminen mielekkääseen ja hyvinvointia tukevaan arkeen on keskiössä ikääntyneen hyvän elämän toteutumisessa. (Kan, 2022, s. 20.)

Ihmisten elinajanodotteen kasvaessa tarvitaan jatkuvasti kehittyneempää teknologiaa koteihin, jotta voimme turvata ihmisten arvokasta elämää kotona mahdollisimman pitkään. Ikääntyneiden määrä ja esimerkiksi muistisairaudet tulevat lisääntymään väestön eläessä pidempään. Tarvitsemme ratkaisuja, miten kotona asumista saadaan tuettua mahdollisimman pitkään ja miten siitä saadaan tehtyä mahdollisimman turvallista ja laadukasta. Teknologia kehittyy huimaa vauhtia ja tarjoaa erilaisia ratkaisuja ihmisten koteihin. Markkinoilla on jo laaja valikoima erilaisia hyvinvointia ja kotona asumista tukevia laitteita ja sovelluksia, joita ihmiset voivat hyödyntää käyttöönsä. Laitteet ja sovellukset valitaan yksilöllisesti ja omien tarpeiden mukaan. (Vivago, n.d.). Sovelluksia ja laitteita voisi kuitenkin hyödyntää enemmänkin. Muun muassa etä- ja virtuaalilihoidon käyttö on alueellisesti hyvin vaihtelevaa. Erilaisten teknologiasovellusten hyödyntäminen kotihoidossa ei ole niin kattavaa ja yleistä kuin sen olisi mahdollista olla. Seurabotien ja pelien käyttö on vielä vähäistä, ja on myös

harvinaista, että kodin ulkopuolelle lähtisi suora yhteys palohälytyksestä. (Hii-lamo & Salin, 2020, s. 50.)

Käsitys ikääntyneistä on uudistunut ja laaja-alaistunut. Ikääntymistä ja vanhuutta pidetään omana monimuotoisena elämänsä jaksona, jossa korostetaan yksilöllisyyttä ja voimavaralähtöisyyttä sekä painotetaan valtakunnallisesti ikääntyneen hyvää elämänlaatua ja kotona pärjäämistä. Tärkeimpänä tavoitteena on asiakkaiden hyvinvointi, ja sen varmistamisessa tärkeässä roolissa ovat asiakkaat, työyhteisö ja johtaja yhdessä. Yleinen ikääntyvien ja vanhustyön arvostus näkyy siinä, miten ikääntyville suunnattuja palveluja suunnitellaan, toteutetaan, kehitetään ja resursoidaan. Asiakslähtöisessä organisaatiossa asiakas on tärkeä, tunnustetaan asiakkuudet, oivalletaan kokonaisuutena asiakkaiden tarpeet ja pystytään tuottamaan asiakkaita miellyttäviä palveluja. Palveluvalikoimassa tulisi olla uusia ja erilaisia vaihtoehtoja sekä vallinnan mahdollisuuksia. Asiakkaan parempi elämänlaatu voidaan saavuttaa laajentamalla kapeutunutta ammattirakennetta, hyödyntämällä luovia ja aidosti asiakslähtöisiä menetelmiä, laajempaa ja ennakkoluulottomampaa yhteistyötä sekä teknologisia ratkaisuja. Ikääntyvien toimintakyvyn ja terveyden edistäminen vaatii sosiaali- ja terveysalan ammattilaiselta oikeanlaista asennetta, tietoa ikääntyvien sairauksista, itsenäistä päätöksentekokykyä sekä taitoa motivoida ja tukea ikääntyvää omaan mielekkääseen tekemiseen. (Räsänen & Valvanne, 2017, s. 20-22, 25, 31).

Tämän tutkimusperustaisen kehittämistyön tarkoituksena on selvittää palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää Funteeraamo –hyvinvointiteknologialainaa-moa työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi. Tavoitteena on kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian ja hyvinvointiteknologialainaaamon hyödyntämistä osana palveluohjausta. Kehittämistyössä näkyy palvelumuotoilun näkökulma.

2 ASIAKASLÄHTÖINEN TEKNOLOGIA ARJEN TUKENA

2.1 Ikääntyneiden asiakaslähtöiset palvelut

Asiakaslähtöisissä ikääntyneiden palveluissa korostuneina ovat itsemääräämisoikeus, tasavertainen vuorovaikutus, tiedonsaanti ja osallistuminen. Ikääntyneiden toiveet palveluista ovat hyvin käytännönläheisiä. Toiveena on asua omassa kodissa tai palveluasumisessa turvallisesti ja palvelujen lähettyvillä. Ikääntyneen tulee voida luottaa palvelun laatuun ja palveluntuottajaan. Erityisen tärkeää on huomioida huonokuntoisemmatkin vanhukset, jotka eivät enää kykene esittämään toiveitaan ja laatuvaatimuksiaan palvelujen suhteen. (Räsänen, 2019, s. 36-37.)

Asiakkaiden hyvinvoinnin, sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn lisääminen sekä omatoimisen selviytymisen tukeminen on palvelujärjestelmän tavoitteena. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee olla vaikuttavia ja ne on toteutettava turvallisesti. Asiakasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaan ikä, toimintakyky ja toiminta sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistyö. Lisäksi palveluun, palveluprosessiin ja palveluorganisaatioihin liittyvät tekijät ovat sidoksissa asiakasturvallisuuteen. Asiakasturvallisuuden keskiössä ovat kansalaisten sosiaaliset oikeudet ja palvelun laatu. Asiakkaan turvallisuuden tunnetta kasvattavat oikea-aikaisesti saatavilla olevat palvelut. Jos asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua, hänen hyvinvointinsa ja terveystensä vaarantuu, näin ollen asiakasturvallisuus saattaa olla uhattuna. Asiakasturvallisuus liittyy viime kädessä asiakkaan oikeuksien toteutumiseen, ja olennaista on asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Organisaatiolla ja ammattilaisella on suuri vastuu asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa. (Kurki ym., 2021, s. 24–25, 28, 30, 42, 264.)

Ikääntyneiden asiakasturvallisuuden varmistamiseksi palvelut on suunniteltava asiakkaiden erilaiset tuen tarpeet ja elämäntilanteet huomioiden. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen mahdollisimman itsenäisen elämän saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi, huolenpidon turvaaminen ja arjen

tukeminen ovat palveluiden ja tuen koordinoinnin tavoitteena. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä asiakas- ja palveluohjaus on palveluiden yhteensovittamisessa tärkeässä roolissa. (Kurki ym., 2021, s. 237.)

Ikäihmisten palveluohjausprosessissa asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan ja asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma. Vanhuspalvelulaissa ja sosiaalihuoltolaissa on säädetty ikäihmisten palvelutarpeen arvioinnista. Arviointi on moniammatillista, kattavaa ja luotettavaa arjessa suoriutumisen arviointia ja tukipalveluiden tarpeen selvittämistä. Arviointi tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti, asiakkaan yksilöllistä tilannetta tarkastellen, ottaen huomioon ikäihmisen hyvinvoinnin kannalta olennaiset tekijät, elämäntilanne, voimavarat ja arjessa selviytyminen. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta on tärkeää, että ikäihmiselle tarjottavat palvelut ovat riittäviä ja asiakkaan edun mukaisia sekä turvaavat arjen sujumisen. Teknologia kehittyi ja on myös keskeisessä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Ajantasaisen asiakastiedon seurannassa tärkeässä roolissa ovat erilaiset tietotekniset järjestelmät. (Kurki ym., 2021, s. 37, 238.)

2.2 Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen teknologian avulla

Yksilöllisesti valittu teknologia parhaimmillaan auttaa ikäihmistä toimimaan omassa kodissaan, vahvistaa toimijuuden ja itsemääräämisoikeuden tunnetta ja tukee sosiaalisia suhteita. Tärkeää on aina lähteä valitsemaan ikääntyvälle oikeanlaista teknologiaa ikääntyvän tarpeista lähtien sekä kuullaan, havaitaan ja otetaan huomioon ikääntyneen toiveet. (Kulmala, 2019, s. 14.) Teknologia mahdollistaa sosiaalisen mukanaolon, osallisuuden ja itsensä toteuttamisen. Teknologia palvelee käyttäjänsä, kun sen avulla tuotetaan turvallista elämää ja helpotetaan monia arjen askareita. Tämä integroi iäkkäitä ihmisiä arkeen ja yhteiskunnan aktiivisiksi toimijoiksi. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 170.)

Nykypäivänä teknologiaa löytyy kaikkialta ja tulevaisuudessa tämän merkitys kasvaa entisestään. Monet asiakaslähtöiset teknologiset ratkaisut vaikuttavat turvallisempaan elämään, ja helpottavat sekä vaikuttavat arjen askareisiin

tehdn niistä mukavampia. Tällöin voidaan arvioida, että teknologia palvelee käyttäjänsä. Kun pohditaan teknologisia ratkaisuja ikääntyneille, pitää tarkkailla ikääntyneen toimintakykyä. Teknologian keskeinen osa on kuitenkin helpottaa arkea, tuottaa positiivisuutta arkeen ja ylläpitää elämänlaatua. Käytettävyys pitää olla motivoivaa ja iäkkäälle ihmiselle soveltuvaa sekä mielekästä. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 170-171.) Uusien teknologioiden ja digitalisaation myötä ikääntyneille ja heidän kanssaan työskenteleville voidaan saada aikaiseksi monenlaisia hyötyjä. Toisaalta niihin liittyy myös haasteita, kuten käytettävyys, tietoturvan toteutuminen sekä osaaminen. (Kan, 2022, s. 200.)

Ikäteknologia, toisella nimellä geroteknologia, millä tarkoitetaan teknologian tutkimusta, pohjautuu ikääntymisen tuntemiseen. Tämän tavoitteena on ikääntyneen hyvä elin- ja asuinympäristö tai sopiva hoito. Geroteknologia jaetaan usein viiteen rooliin, mitä ovat ongelmien ennaltaehkäisy, vahvuuksien korostaminen ja hyödyntäminen, heikkenevien kykyjen kompensoiminen, hoivatyön tukeminen ja tutkimuksien edistäminen. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 173.)

Ikäteknologian kehittäminen perustuu hyvän ikääntymisen turvaamiseen ja elämänlaadun ylläpitämiseen sekä parantamiseen. Teknologiaa kehitetään ikäihmisten tarpeisiin, ei vaan teknologian kehittämisen vuoksi. Tämän vuoksi pitääkin nähdä teknologia mahdollistajana ihmisten elämässä. Ihmisen iän ei pidä määrittää tuotteiden kehitystyötä. Ihmisten odotukset teknologiaa, tuotteita ja palveluja kohtaan liittyvät hyvinvointiin, turvallisuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Uuden teknologian suunnittelussa tulisi pyrkiä ymmärtämään ikääntyneen elämää, eri elämänmuotoja, ikääntymisen prosessia, päämääriä ja yksilöllistä toimintaa. Ihmisen tulisi olla suunnittelun keskiössä. Teknologian suunnittelun punaisena lankana on ihmisen elämänlaadun parantaminen. Suunnittelussa on hyvä pysähtyä miettimään, miten teknologiaa voisi hyödyntää hyvän elämän mahdollistajana, mitä ihmiset odottavat ja toivovat teknologialta sekä miten ja minkälaisia palveluja ja tuotteita tulisi kehittää tukemaan hyvinvointia. Tuotteiden ja palvelujen tekninen kehitystyö edellyttää teknologian roolin ymmärtämistä mahdollisena ongelman ratkaisijana ja millaisiin toimintakokonaisuuksiin sitä tarvitaan ja otetaan käyttöön. Onnistunut tuote- ja palvelusuunnittelu vaatii toteutuakseen ihmisen, yhteisön ja

teknologian vuorovaikutusta. Jokaisella tulisi olla tasaveroinen mahdollisuus ja oikeus käyttää teknologiaa, eikä teknologia saa aiheuttaa haittaa tai syrjäytymistä eri palveluista. (Leikas, 2014, s. 103-104, 106.)

Teknologisten ratkaisujen käyttöönottoprosessissa voidaan nähdä olevan kolme toisistaan erottuvaa vaihetta. Ensinnäkin teknologisen ratkaisun valinnan tulee olla yksilölähtöistä sekä ikäihmisen toimintakykyä vastaavaa ja tarpeen mukaista. Tämä edellyttää ikääntyneen toimintakyvyn aktiivista arviointia. Toisena vaiheena on teknologian käytön opettelu, oppiminen ja osaaminen. Ikäihmisen teknologiaosaaminen on tärkeää ikäihmisen oman osaamisen lisäksi myös ammattilaisten ja läheisten osalta. Kolmannessa vaiheessa tärkeinä seikkoina ovat teknologian ja sen käytettävyyden jatkuva seuranta ja arviointi. Arvioinnin avulla voidaan toimimattomaksi todetun teknologian käyttö lopettaa ja tilalle etsiä korvaavia teknologisia toimintakykyä tukevia ratkaisuja. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 174.) Käytön riskejä ja esteitäkin löytyy. Niitä ovat esimerkiksi negatiiviset asenteet teknologiaa kohtaan, käytettävyyden sopimattomuus vastaamaan ikääntyneen tarpeita sekä esimerkiksi käyttöä hankaloittavat seikat, kuten muistitoimintojen, näön, kuulon ja hienomotoriikan heikentyminen. Sama teknologia voi toimia toisen ikääntyneen osallisuutta tukevana, kun taas toisen kohdalla käytön ja osaamisen haasteiden vuoksi teknologia voi toimia yhteiskunnasta eristävänä tekijänä. (Kan, 2022, s. 201.)

Hyvinvointiteknologialla tarkoitetaan teknologiaa, millä on yhteys hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen ja ylläpitoon sekä edistää myös itsenäistä suoriutumista. Hyvinvointiteknologia on laaja-alaista, se pitää sisällään muun muassa tietoteknologian soveltamisen, hoito- ja hoivateknologian sekä apuvälineteknologian. Kun on kyse ikääntyvistä ihmisistä ja heille tarjottavista palveluista, voidaan tavoitteina nähdä terveyden ylläpitäminen, riippumattomuuden turvaaminen, mukavuuden ja elämänhallinnan tunteen säilyttäminen, yksilöllisyys, osallistuminen ja osallisuuden säilyttäminen sekä virikkeellisyys ja liikkumisen edistäminen. Kun tuetaan itsenäistä elämistä ja sen jatkumista, teknologian käyttö liittyy usein päivittäistoimiin kotona, yhteyden pitoon ja kanssakäymiseen esimerkiksi sukulaisten ja ystävien kanssa, liikkumiseen kodin ulkopuolella ja palveluiden pariin pääsyyn. Toimintakyvyn laskua voidaan

hidastaa ja kompensoida ikääntyvän väestön kohdalla teknologian käyttöönotolla. (Immonen ym. 2015, s. 29-30.)

Hyvinvointiteknologian kehittämisessä on tunnistettavissa kaksi päälinjaa, mitkä jakaantuvat hoito- ja hoivateknologiaan ja muilla teknologia-alueilla kehitettyjen teknologioiden yhdistäminen ja sovittaminen hyvinvoinnin kontekstiin. Näitä teknologioita on esimerkiksi tietotekniikka, tietoyhteiskunnan teknologiat muun muassa asiointiprosesseissa tai juuri arkea helpottava teknologia. Arkea helpottavalla teknologialla tarkoitetaan edullisempaa ja kotona asumista tukevaa teknologiaa. Yhtenä vallitsevana kehityssuuntana on ollut ikääntyneenkin väestön kiinnostus ja omaehtoinen terveyden ylläpito, seuranta ja omatoimijuuden roolin korostaminen palveluiden tuotannossa. Tässä kehityssuunnassa on nähtävissä omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimisen kyky ja suoriutuminen itsenäisesti palvelu- ja teknologiatuotteita hyödyntäen. Teknologian soveltamisessa ja käyttöönotossa onkin huomioitava ikäkausien toiminnalliset kyvyt ja yleinen digi- ja teknologiavalveutuneisuus. (Immonen ym. 2015, s. 29-30.)

Hyvinvointiteknologia voidaan vielä jakaa alakategorioihin, mitä ovat viriketeknologia ja etähoito. Näistä viriketeknologialla on tavoitteena tarjota erilaisia aistikokemuksia, elämyksiä ja ajanvietettä kehon ja mielen hyvinvoinnille. Etähoidolla taas tarkoitetaan hoitoa, ohjausta ja tukemista, mikä tarjotaan tietoverkkoa ja muuta tekniikkaa hyödyntämällä. (Kan, 2022, s. 200.)

Ikätekniologian perusajatuksena on käyttäjät huomioiva ja esteetön ympäristö. Viime vuosina on kehitetty erilaisia teknologisia ratkaisuja suurin harppauksin tukemaan toimintakykyä ja varmistamaan turvallisuutta. On myös kehitetty teknologiaa mahdollistamaan aktiivisuutta arjessa kotoa käsin sekä edistämään kognitiivista toimintakykyä sekä mielen hyvinvointia. Teknologian avulla voidaan tukea, kannustaa ja mahdollistaa muun muassa arjen sujuvuutta, itsemääräämisoikeutta sekä itsenäistä liikkumista. Internet, erilaiset mobiilisovellukset, aktiivisuusrannekkeet, pelilliset sovellukset, paikantimet sekä motorisoidut liikkumisen apuvälineet aktivoivat liikkumaan, tuovat turvaa ja luovat mahdollisuuksia itsenäiseen liikkumiseen kotona, omassa elinympäristössä.

Kodin esteettömyys sekä nykyteknologia ovat myös ikääntyneen päivittäistointojen, kuten ruoan laittamisen, syömisen, käden puristusvoiman, heikentyneen tasapainon ja peseytymisen tukena. On saatavilla muun muassa korkeussäädettäviä keittiön kaappeja, erilaisia käden puristusvoimaa tukevaa teknologiaa ja avustinrobotteja, ruoka-automaatteja sekä peseytymisessä tukevaa teknologiaa. (Äijö & Tikkanen, 2019, 175-177.)

Kotona pärjäämisen kannalta yksi keskeinen asia on turvallisuuden tunne. Turvateknologian keskeisenä tavoitteena on parantaa ihmisen turvallisuutta. Turvallisuuden tunnetta voidaan lisätä muun muassa nostamisen apuvälineillä, automaattisesti liikkeestä syttyvillä valoilla, ovenavausautomaatiikalla sekä ihmisen liikkeitä ja oleskelua tai kaatumisen rekisteröivillä sensoreilla, turvapu-helimella ja hälytysrannekkeella sekä ulko-oveen asennetuilla ovihälyttimellä tai sensorilla, mahdollisesti yhdistettynä kameraan. (Äijö & Tikkanen, 2019, 173, 178-179.) Turvallisuuden osa-alueita ovat myös paloturvallisuus ja henkilöturvallisuus sekä ikääntymiseen, muistisairauksiin ja toimintakyvyn laskuun liittyvä tapaturmariski. Kodin turvallisuuden parantamiseksi vaaditaan sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön koulutukselta turvallisuustietoa, työkaluja ja uusia toimintamalleja. (Kurki ym., 2021, s. 250, 253.)

Erilaisia teknologisia ratkaisuja liikkumisen tukemiseksi on viime vuosina kehitetty erittäin paljon. Itsemääräämisoikeuteenkin vaikuttaa itsenäinen ja motivoiva toiminta ja tätä pystytään vahvistamaan erilaisten teknologioiden avulla. Pelillisiä sovelluksia on kehitetty ja testattu ikääntyneiden toiminnassa ja hoidossa. Alkuun on ollut vastustustakin pelillisyyteen ja koettu, ettei pystytä tekemään jotakin harjoitetta, vaikka huomaamattaan itse iäkäs ihminen on tämän harjoitteen tehnyt pelin avulla. Pelaamisen innostus vie usein mensesään ja tällöin voidaan saada huomattavasti enemmän vaikutusta niin ikääntyneiden motivaatioon, hyvinvointiin kuin sosiaaliseen merkitykseenkin. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 175-176.) Saatavilla on myös erilaisia sovelluksia älypuhelimien ja mobiililaitteisiin, jotka voivat motivoida ja kannustaa ikääntynyttä liikkumaan enemmän. Näiden avulla voidaan tukea ja parantaa ikääntyneen toimintakykyä. (Kan, 2022, s. 202.)

Tärkeä osa ikääntyneiden arkea on myös toisen ihmisen kanssa keskustelu, kuulumisten vaihto ja yhteydenpito toisiin ihmisiin, läheisiin ja ystäviin. Puhelin, mobiililaitte, tietokone, teknologiapohjaiset kommunikointimenetelmät sekä virtuaaliset kotikäynnit tukevat iäkkään sosiaalista hyvinvointia ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, vähentävät yksinäisyyttä sekä lisäävät turvallisuuden tunnetta ja mahdollistavat sosiaalisen kontaktin esimerkiksi omaisten ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 179-180.)

Teknologian avulla voidaan tukea mielen hyvinvointia ja positiivisia tunnekokemuksia sekä vähentää rajoitteiden merkitystä, joita ikääntyminen voi saada aikaan. Esimerkiksi heikentyneen kuulon apuna käytettävät langattomat kuulokkeet mahdollistavat lempitelevisio-ohjelman katsomisen. Heikentyneen näön apuna puolestaan voi käyttää muun muassa suurentavaa lukulaitetta. Digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntämällä voidaan osallistaa kotona asuvaa ikääntynyttä, tarjota kotiin sosiaalisia tilanteita, liikunnallisia hetkiä, jumalanpalveluksia, musiikki- ja laulutilaisuuksia sekä taidenäyttelyitä tablettien, etäyhteyksien, erilaisten internetpohjaisten sovelluksien ja terapeuttisten robottien avulla. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 181.)

Teknologiasta voi saada tukea ja harjoitusta kognitiivisiin toimintoihin. Internetissä on tarjolla erilaisia pelejä, joiden avulla voi harjoittaa aivojen toimintaa. Helppokäyttöohjelmat helpottavat tietokoneen käyttöä. Erilaiset muistuttajat helpottavat arkea. Lääkemuistuttajat muistuttavat lääkkeidenottoajoissa tai lääkerobotti voi lääkkeidenottoajan lisäksi muistuttaa esimerkiksi aamujumppasta tai ruokailuajoista. Muistisairaana aikaan ja paikkaan orientoitumista voidaan tukea laitteella, joka ilmaisee ajan, päivän sekä vuorokaudenajan. Vastaavia ominaisuuksia on myös kännykkäsovelluksissa. Saatavilla on myös helppokäyttöisiä tallennusohjelmia omien elämäntarinoiden ja muistojen koaamiseen kuvien, videoiden tai tekstin muodossa. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 182.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 todetaan, että ikääntyneille tarjotaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tietoa digitaalisista

palveluista, teknologioista ja apuvälineistä sekä tietoturvasta. Palvelutarpeita arvioidaan ja teknologian antamia mahdollisuuksia pohditaan vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Ikääntyneen toimintakyvyn muutoksista huolimatta mahdollisimman itsenäinen ja turvallinen asuminen tutussa kotiympäristössä tulee mahdollistaa. Laatusuosituksen mukaan kotiin annettavien palvelujen ja kotihoidon kehittämisessä tulisi pyrkiä hyödyntämään hyvinvointiteknologiaa ja digitalisaatiota. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020, s. 33, 35.)

2.3 Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamo

Kotona asumisen tukemiseksi on pyritty löytämään erilaisia keinoja, joista yhtenä kehitettävänä palveluna on ollut kotona asumista tukevan teknologian lainaamo eli Funteeraamo. Lainaamon toimintaa aloitettiin kehittämään hankkeena. Funteeraamo -hankkeessa oli kehitettävänä erityisesti ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden toimintakyvyn edistämiseen keskittyvä, koko Satakuntaa palveleva, hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon toimintamalli. Funteeraamo –hyvinvointiteknologialainaamo –hankkeen rahoitus tuli Satakuntaliitolta (AKKE-rahoituksesta) ja hanke oli käynnissä 1.9.2022-31.8.2023 välisenä aikana. Hanketta toteuttivat Satakunnan hyvinvointialue ja Satakunnan ammattikorkeakoulu. Funteeraamo oli avoinna kokeilujakson ajan keväällä 2023 Porin Puuvillan tiloissa ja liikkuvana mallina ympäri Satakuntaa osana Funteeraamo –hyvinvointiteknologialainaamo –hanketta. Hankkeen tavoitteena oli mahdollistaa kohderyhmän hyvinvointiteknologian ja digitaalisten palveluiden testaaminen ja kokeileminen matalalla kynnyksellä, lisätä sektori-rajat ylittävää yhteistyötä ja vahvistaa yrityksiä ja palveluntuottajia tukemalla Satakunnan elinvoimaisuutta. (Satakunnan hyvinvointialue, n.d.)

Satakunnan Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille 2022–2023 (TulKoti) -hankkeen loppuraportissa selviää, että Funteeraamon kehittäminen jatkui osana TulKoti –hanketta 1.9. - 31.12.2023. Hyvinvointiteknologialainaamon toiminta on jatkunut tämän jälkeen omana toimintana osana Satakunnan hyvinvointialueen palveluja vuoden 2024 alusta alkaen. (Innokylä, n.d.).

Funteeraamon avulla asiakkaat, omaiset, opiskelijat ja palveluntuottajat pääsevät tutustumaan erilaisiin arkea helpottaviin laitteisiin. Asiakas pääsee Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamossa kokeilemaan helposti lähestyttäviä teknologioita, sovelluksia ja sisältöjä. Asiakas saa myös opastuksen ja käyttöohjeet sekä tarvittaessa asennuksenkin asiakkaalle parhaiten sopivasta yksilöllisestä hyvinvointiteknologiasta. Valikoima kokeiltavien ja tutustuttavien tuotteiden osalta on laaja. Lainaamalla Funteeraamosta laitteen, asiakkaat saavat kokeilun kautta kokemuksen ja ymmärryksen itselle sopivasta tuotteesta, jonka voi sitten hankkia pysyvästi itselleen laitetoimittajalta. Funteeraamossa on esillä tuotteita, joista osaa voi myös testata lyhyen lainajakson ajan kotona, jotta voi varmistua oikeasta ostopäätöksestä ja joita voi sitten itse ostaa tavallisista kaupoista, marketeista tai verkkokaupoista. Välineitä löytyy hyödynnettäväksi muistin tukemiseen, turvallisuuteen, näön ja kuulon avuksi sekä virkistykseen ja oman terveydentilan tarkkailuun. (Satakunnan hyvinvointialue, n.d.)

Hankkeessa toteutettiin hanketyöntekijöiden taholta tavoitteiden saavuttamiseksi tarvekartoitusta kyselyjen ja työpajojen merkeissä. Lainaamon toimintamallista laadittiin kuvaus, hankittiin lainattavaa ja kokeiltavaa laitteistoa. Hankkeen aikana pilotoitiin lainaamotoimintaa sekä arvioitiin sen toimivuutta ja kuvattiin oppilaitos- ja yritys yhteistyön malli osana lainaamotoimintaa. Hankkeessa tehtiin tiivistä yhteistyötä sote-ammattilaisten, yhdistysten ja koulutusorganisaatioiden kanssa. (Satakunnan hyvinvointialue, n.d.)

2.4 Palveluohjauksen rooli kotona pärjäämisen arvioinnissa ja tukemisessa

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista velvoittaa hyvinvointialueita vastaamaan iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista sekä hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien palveluiden selvittämistä. Palvelutarpeiden selvittämistä tehdään yhdessä ikääntyneen henkilön, ja hänen omaisensa, läheisensä tai edunvalvojan kanssa. Palvelutarpeiden selvitystä

hoitaa ikääntyneelle henkilölle tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3§:ssä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 2 §:ssa tarkoitettu ammattihenkilö, kenellä on kattava asiantuntemus. Palvelutarpeista vastaavan työntekijän on toimittava ikääntyneen tarpeita vastaavasti yhdessä muiden tämän lain 10 §:ssä tarkoitettujen asiantuntijoiden kanssa. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/930, 3 luku.)

Palveluiden tarpeen arvioimisen yhteydessä on selvitettävä ikääntyneen toimintakyky monipuolisesti ja luotettavasti. Toimintakykyä arvioidessa on huomioitava, kuinka hyvin ikääntynyt kykenee suoriutumaan elämäänsä kuuluvista tavanomaisista toimista omassa asuin- ja toimintaympäristössä. On myös selvitettävä hyvin, missä asioissa ikääntynyt tarvitsee tukea ja apua. Palvelutarpeen arvioinnissa on otettava huomioon ikääntyneen asiakkaan fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Ikääntyneen henkilön ympäristön esteettömyyteen, asumisen turvallisuuteen ja lähipalveluiden saatavuuteen liittyvät tekijät on otettava myös huomioon. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/930, 3 luku.)

Palveluiden tarve kasvaa, kun fyysinen kunto heikkenee, kuten sairaudet ja toimintakyvyn muutokset tulevat iän myötä. Asuinympäristöllä, hoitavan henkilön puutteella, yksin asumisella ja korkealla iällä on vaikutusta palveluiden tarpeelle. Palvelutarpeen arvioinnilla on tarkoituksena antaa tukea ikääntyneelle kotona asumiseen ja pärjäämiseen edistämällä sitä tukevia mahdollisuuksia. Ympäri vuorokautisen hoidon siirtämisen mahdollisuus myöhemmäksi tulee siinä, että pystytään vastaamaan palveluiden tarpeeseen kotioloissa. Lakisääteinen oikeus palvelutarpeen arviointiin on jokaisella yli 75-vuotiaalla. Kiireellisten tapausten aikaraja on suorittaa palvelutarpeen arviointi viipymättä ja ei-kiireellisten seitsemän arkipäivän sisällä. (Räsänen, 2018, s. 18.)

Palveluohjauksella tarkoitetaan toimintamallia, mikä etenee suunnitelmallisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. On myös huomioitava, mikä on taloudellinen

ja palveluiden lopputulos palvelun tuottajan näkökulmasta. Palveluohjauksen toimintamalli on tapa organisoida sosiaali- ja terveystaloustaloutta enemmän avohoidon suuntaan laitospalveluista. Huomioidaan myös, että toiminta on kysyntälähtöistä tarjontalähtöisyyden sijaan. Palveluohjaus, toisella nimellä, case management on luottamussuhteeseen perustuva asiakastyön menetelmä. Asiakkaalle on nimetty henkilökohtainen vastuhenkilö hoitamaan ja arvioimaan asiakkaan tilannetta ja palveluiden tarpeita. (Laitinen ym., 2020, s. 60-61.)

Toikka (2022, s. 103.) kirjoittaa, että asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoimiseen tarvitaan palveluohjausta. Palveluohjaaja on juuri se, joka kulkee asiakkaan rinnalla hänen palvelupolullaan. Juuri palveluohjauksen osaamista tarvitaan sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamisessa. Palveluohjaus on muutakin kuin palveluiden saannin neuvomista tai palveluiden pariin ohjaamista. Palveluohjaus on todellista kohtaamista asiakkaan kanssa, kuunnellaan huolet ja pyritään tukemaan mahdollisimman itsenäiseen elämään, mutta myös saatetaan asiakas avun piiriin. Asiakkaan ja palvelun tuottajan yhteistyön taso on merkittävässä roolissa palveluohjauksen lähtötilanteessa. On tärkeää arvioida, tarjoaako palvelut mahdollisuuksia asiakkaalla, saatetaanko asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja suunnitelmat käytäntöön ja onko palveluohjaus osallistavaa? (Uusitalo ym., 2023.)

Palveluohjausta onkin kehitetty pitkään Suomessa erilaisten hankkeiden kautta. Nykyään toteutus sekä kehittäminen tapahtuu eri asiakasryhmien lähtökodista käsin. Sote-uudistuksen tarkoituksena onkin heikentää raja-aitoja eri palvelujärjestelmien välillä, jolloin tavoitteena olisi saada parempi kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. (Suominen, 2022, s. 20.)

Ikääntyneiden parissa työskentelevien tehtävänä on tukea ikääntyneen omatoimisuutta, itsemääräämisoikeutta, sosiaalisuutta. Tulee myös pyrkiä poistamaan omatoimisuuden esteitä. Iäkkäiden elämänlaadun ja terveyden edistäminen on mahdollista ja tärkeää. Kun yksilön tarpeet otetaan huomioon ja tarpeisiin vastataan yksilölle parhaiten sopivilla menetelmillä, voidaan elämänlaadua pitää tasapainoisena tilana. Ikääntyneiden parissa työskentely on jatkuvaa

välittämistä, vuorovaikutusta, voimaannuttavaa huolenpitoa sekä ikääntyneen fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojen aktivointia. Toimintakyvyn tukeminen antaa ikääntyneelle kokemuksen omasta elämänlaadustaan sekä hoivan laadusta. On tärkeää kohdata ikääntynyt hänen omine toiveineen ja tarpeineen. Yksilöllinen kohtaaminen mahdollistaa ikääntyneelle häntä tyydyttävän ja omannäköisen elämän. Ikääntyneen lisääntynyt hauraus, toisista riippuvuus, elinajan rajallisuus ja lähestyvä kuolema ovat vakavasti otettavia elämänlaatuasioita palvelujärjestelmässä. Iäkkäiden hyvän elämänlaadun takaamisessa tarvitaan oikeaa asennetta, näyttöön perustuvia toimintamalleja, monialaista osaamista sekä hyvää johtamista. Tärkeintä on tukea kokonaisvaltaisesti ikääntyneen hyvää elämää. (Räsänen, 2019, s. 37-38.)

Liikanen (2015, s. 45-46) on koonnut toimivan palveluohjauksen keskeisiä elementtejä ja tuotoksia yhteen. Palveluohjaukseen liittyvät tuotokset, eli osatekijät, muodostaa hyvän ja toimivan palveluohjauksen ja näiden avulla saavutetaan haluttu tulos. Toimivana palveluohjaus on parhaimmillaan hyvin resursoitua. Tavoitettavuus ja helposti lähestyttävyyys on vaivatonta. Työskentely on asiakaslähtöistä ja asiakkaalle henkilökohtaista. Luottamus ja asiantuntijuuden jakaminen palveluohjaajan ja asiakkaan välillä on vaivatonta. Toimivassa palveluohjauksessa myös lisätään asiakkaan hyvinvointia. Eri toimija- ja auttajatahojen välinen vastuunjako ja sen selkeys vähentävät päällekkäistä työtä. Hyödynnetään monipuolisesti yhteistyöverkostoja ja yhteistyömuotoja.

2.5 Teknologia ja työn tekemiseen kohdistuvat vaikutukset

Työelämäntutkijoiden mukaan työelämässä painotetaan nykyään osaamista ja asiantuntemusta ammattinimikkeiden sijaan. Työ edellyttää jatkuvaa oppimista ja kykyä uudellaan orientoitua. (Tuomela ym., 2017, s. 48.) Kokonaisvaltainen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja ennakoiva työote ovat ammatillinen osaamisperusta sote-palveluissa. Tarkoituksena on hillitä väestön hyvinvointi- ja terveyseroja sekä kustannusten kasvua sosiaali- ja terveydenhuollossa ennakoimalla hyvinvoinnin ja terveyden ongelmia. Tähän haetaan ratkaisuja muun muassa erilaisten älykkäiden digipalvelujen avulla. Asiakkaan

ohjaus ja neuvonta, asiakaspalvelu, toimijoiden välinen yhteistyö sekä toiminnan ja palvelujen markkinointi luovat asiakkaan valinnanvapauden kasvaessa painetta kehittäjätyylisen asenteen sekä uudenlaisen osaamisen kehittämiseen. Digitalisaatio edellyttää ammattilaisilta uudenlaista ”digivalmentajuutta” asiakkaan neuvonnassa ja ohjauksessa. (Tuominen ym., 2017, s. 111, 120.)

Palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden parantaminen ovat tavoitteena toiminnan muutokselle ja tässä digitalisaation nähdään olevan tärkeässä roolissa. Digitalisaation hyötyinä voidaan nähdä parhaimmillaan palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen sekä tasalaatuisuus ja kustannustehokkuuden parantuminen. Asiakastarpeiden tulee olla palveluiden kehittämisen perustana. Toiminnan muutos ei kuitenkaan ole helppoa ja yksinkertaista, vaan tarvitaan eri toimijoiden yhteistyötä sekä jatkuvaa kehittymisen ja uudistumisen kulttuuria. Ammattilaisilla on palveluiden onnistuneessa käyttöönotossa suuri rooli. Ammattilaisten osaamisalueet, ja näin ollen myös osaamisvaatimukset, muuttuvat. (Pakarinen ym., 2017, s. 141-142, 144.)

Erilaiset teknologiset ratkaisut, digitalisaatio ja tekoäly haastavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen osaamista ja osaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi. Sosiaali- ja terveysala muuttuu ja kehittyy, joten ammattilaisilta vaaditaan ajantasaisen tiedon ja osaamisen ylläpitoa. Palvelujärjestelmä ja asiakkaiden käyttämät palvelut sekä työ muuttuvat digitalisaation ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integraation vuoksi. Uusia työtehtäviä syntyy teknologisen kehityksen myötä. Digitalisaation, teknologisten ratkaisujen ja tekoälyn hyödyntäminen, palvelujärjestelmän muutokset, asiakkaiden valinnanvapaus sekä asiakaslähtöisten ja tarkoitustenmukaisten kohdennettujen palvelujen tuottaminen johtavat sosiaali- ja terveysalan ja hyvinvointialan työn muutokseen. Työelämätaidoista mobiilisovellusten hyödyntäminen ja hallinta, etä- ja virtuaalipalveluiden hallinta, avoimen innovaatioympäristön kehittämistaidot sekä digitaalisten alustojen ja ratkaisujen hyödyntämisosaaaminen kasvattavat tulevaisuudessa eniten merkitystään. (Kilkku ym., 2020, s. 148-149.)

3 TARKOITUS, TAVOITTEET JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää hyvinvointiteknologialainaamoa työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asuminen tukemiseksi. Tavoitteena on kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian ja hyvinvointiteknologialainaamon hyödyntämistä osana palveluohjausta.

Kehittämistehtävät:

1. Kuvata palveluohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia hyvinvointiteknologiasta sekä hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon toiminnasta.
2. Kuvata palveluohjaajien näkökulmasta kotona asuvien ikääntyneiden kotona pärjäämistä ja arkea tukevan teknologian hyödyntämistä.
3. Kuvata palveluohjaajien ehdotuksia arkea tukevan teknologian ja hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon käytön hyödyntämisestä ikääntyneiden palveluissa osana palveluohjaajien työtä.

4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ

4.1 Palvelumuotoilu

Menetelmänä on tutkimusperustainen kehittämistyö, missä käytetään palvelumuotoilun näkökulmaa. Tutkimusperustaisiin kehittämistöihin kuuluvat erilaiset projektit, kehittämis- ja kehityshankkeet, ja yksi yleisimmistä kehittämistyötyypeistä opinnäytetöissä on palvelumuotoilu. Tutkimusperustainen kehittämistyö ei ole niin tarkkarajainen kuin tutkimustyyppinen työ. (Vilka, 2021, s. 31.)



Kuvio 1. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (Toikko & Rantanen, 2009, s. 10.)

Koimme palvelumuotoilun istuvan työhön parhaiten, jotta palveluohjaajat voitiin osallistaa mukaan kehittämään arkea tukevan teknologian hyödyntämistä osana ikääntyneiden palveluohjausta. Suoraa asiakasnäkökulmaa emme saaneet, vaan palveluohjaajien välittämänä kokemuksena saatiin asiakkaan roolin myös kehittämistyöhön. Palvelumuotoilussa asiakas on kuitenkin suurimmassa roolissa. Eri tahojen ja sidosryhmien näkemyksiä on hyödyllistä nostaa esille kehittämistarpeiden tunnistamisessa. (Palvelumuotoilu Palo, n.d.) Tässä tukena toimivat muun muassa osallistavana ja keskustelua edistävänä välineenä Learning cafe sekä kokemuksellisia pohdintoja avaavat yksilöhaastattelut.

Palvelumuotoilu on ajattelu- ja toimintatapa, prosessi ja työkaluvalikoima eri osaamisalojen palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu (service design) on suhteellisen uusi osaamisala. Palvelumuotoilu sopii palveluiden systemaattiseen innovointiin, merkitykselliseen kokemusten tuottamiseen sekä brändin ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta huolehtimiseen. Asiakaskeskeisyys on palveluiden kehittämisen keskiössä. (Tuulaniemi, 2011, s. 59, 61.)

Asiakkaalla on suomalaisessa yhteiskunnassa oikeus osallistua ja vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelumuotoilun kokonaisvaltainen lähestymistapa, osallistava kehittämisprosessi ja -kulttuuri sopivat eettiseen ja inhimilliseen toimintaan perustuvalla alalla. Niinpä palvelumuotoilu sopii hyvin sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen. (Aalto & Toivonen, 2020, s. 229.)

Palvelumuotoilun menetelmiä on olemassa lukuisia, eikä niistä ole tarkkaa määritelmää. Palvelumuotoilija voi valita menetelmistä tarpeisiin sopivan ja menetelmiä voi myös yhdistellä. Palvelumuotoilussa on sallittua kehittää sopivia menetelmiä. Sopivan menetelmän löytymisen avuksi on kehitetty myös menetelmäpakkeja, joita voi hyödyntää. (Innanen, 2019.)

Hyvällä palvelumuotoilun menetelmällä voidaan nähdä tietyt kriteerit. Asiakasnäkökulman kartoittamisessa hyvä menetelmä synnyttää empatiaa palvelun käyttäjiä kohtaan ja auttaa näkemään palvelun asiakkaan näkökulmasta. Hyvä menetelmä antaa syvällistä ymmärrystä käyttäjien arjesta ja palvelun käyttöön liittyvistä haasteista. Luovat ja toiminnalliset menetelmät auttavat ihmisiä ilmaisemaan sellaisia ajatuksia, joita eivät osaisi suoraan kysyttäessä sanoa. Hyvät menetelmät myös tukevat ihmisten osallistamista palveluiden kehittämisprosessiin. Menetelmät tukevat ratkaisujen syntymistä luovasti ja etsien uusia ajatuksia. Palvelumuotoilun menetelmät auttavat kuvaamaan asiakkaan näkökulman ja aineettoman palvelun. Kuvaaminen luo yhteistä ymmärrystä ja auttaa eri osapuolia ottamaan kantaa kehitettävään asiaan. (Innanen, 2019.)

Yksi keskeinen ajatus palvelumuotoilussa on palvelun eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Ihminen on palvelun keskiössä, palvelun käyttäjä, oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija. Palvelussa puolestaan mukana on useita ihmisiä asiakaspalvelussa, palvelutuotannossa, järjestelmäylläpidossa sekä muissa palveluun liittyvissä organisaatioissa palveluntuottajan puolelta. Asiakkaan lisäksi nämä muutkin palveluun kuuluvat ihmiset on tarkoituksenmukaista osallistaa alusta asti palvelun suunnitteluprosessiin.

Kaikkien osapuolien vahva sitoutuminen niin kehittämiseen kuin palvelun tuottamiseenkin on yhteiskehittämisen etuna. (Tuulaniemi, 2011, s. 116.)

Palvelumuotoilun tehtävänä on antaa käyttökelpoiset välineet ja menetelmät yhteiseen kehittämiseen käyttäjille ja muillekin palveluasiantuntijoille. Ihmiselle on annettava itseilmaisuuksiin keinoja, luovan ongelmanratkaisukykyyn vahvistamiseen välineitä, menetelmiä kommunikointiin sekä toimintatapoja vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Palvelumuotoilussa on keskeistä ymmärtää loppukäyttäjän eli esimerkiksi kotona asuvien iäkkäiden ihmisten tarpeet ja toiminnan motiivit kehitettävään palveluun. Asiakkaan ottaminen mukaan palvelun kehittämiseen edistää suunnittelua, parantaa tiedon kulkua ja arvon rakentamista. (Tuulaniemi, 2011, s. 117-118.)

Palvelumuotoiluprosessi lähtee siitä, kun kehitystarve tunnustetaan. Kun ongelma-alue on selvillä, lähdetään tekemään käyttäjätutkimuksia. On tärkeää selvittää erilaiset haasteet palvelun tai tuotteen luomisessa ja kehittämisessä käyttäjän näkökulmasta. Palvelumuotoiluprosessissa on tärkeää ottaa asiakas mukaan kehittämisprosessin eri vaiheisiin ja kysyä palvelua käyttävältä asiakkaalta mielipidettä, kehittämisajatuksia ja ideoita. Tämän jälkeen voidaan toimia paremmin ja asiakaslähtöisemmin. Mikäli kehitettävää huomataan, niin palvelua on hyvä kehittää ja parantaa. (Ojala, 2022.)

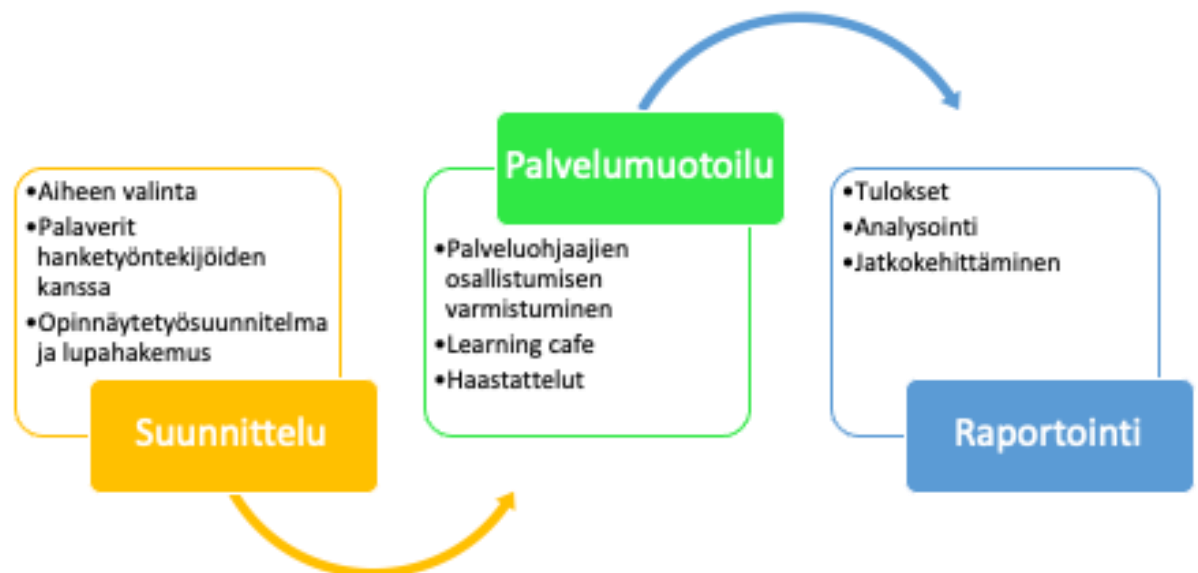
Palvelumuotoilussa tärkeänä voimavarana asiakaslähtöiselle kehittämiselle ja lähtökohtana palvelumuotoiluprojektille ovat asiakkaiden tarpeiden, arjen ja elinpiirin tuntemus, näitä selvitetään asiakasymmärrystutkimuksen avulla. Asiakasymmärrystutkimuksen avulla asiakkaista kerätään tietoa ja muodostetaan syvällistä ymmärrystä. Tavoitteena on auttaa organisaatioita asiakaslähtöisesti ratkaisemaan erilaisia haasteita. (Innanen, 2021.)

4.2 Kehittämistyön toteutus

Tätä kehittämistyötä lähdettiin toteuttamaan, kun saimme Funteeraamo – hankkeen projektipäälliköltä hyvän aihe-ehdotuksen. Aihetta muokattiin

yhdessä hanketyöntekijöiden kanssa tarpeelliseksi hankkeen kannalta ja suunniteltiin sopivaa tutkimuskohdetta. Alkuun ideoitiin laajemman ammattikuntaotannan mukaan ottamista, mutta otanta rajattiin palveluohjaajiin. Mukaan otettavien palveluohjaajien määrästä keskusteltiin sekä hankkeen työntekijöiden kuin ohjaavan opettajan kanssa. Lopulliseen osallistujamäärään vaikutti palveluohjaajien kiinnostus ja mahdollisuudet osallistua kehittämistyöhön. Mukaan otettiin yhdeksän Satakunnan hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden palveluohjaajaa kehittämistyön avulla osallistamaan Satakunnan alueella uudeksi toiminnaksi suunnitteilla olevaa hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon toimintaa. Keskiössä ovat ikääntyneet kotona asuvat asiakkaat.

Lähestyimme aluksi motivoivalla tiedotteella käsitellen kehittämistyötämme palveluohjauksen esihenkilöitä. He keskustelivat työyhteisöissään työntekijöiden kanssa kiinnostuksesta kehittämistyötä kohtaan. Saimme esihenkilöiltä kiinnostuneiden osallistujien sähköpostiosoitteet ja lähetimme jokaiselle vielä tiedotteen sekä suostumuslomakkeen Learning cafe -työpajaan ja yksilöhaastatteluun.



Kuvio 2. Työn eteneminen

4.3 Learning Cafe

Palvelumuotoilun työkaluna kehittämistyössä käytettiin Learning cafe eli oppimiskahvila -menetelmää. Tämä menetelmä antaa yhdellä kerralla enemmän tietoa siitä, mitä monella tutkimukseen osallistuvalla on kehittämistyöhön liittyvistä asioista. Oppimiskahvila -menetelmässä voi jakaa tutkimusongelmat ja kehittämistehtävät useampaan kysymykseen. (Vilkkä, 2021, s. 88.)

Learning cafe -menetelmä on tapa tuottaa uusia ideoita ja keskustelua. Menetelmää oikein käyttämällä saadaan aikaiseksi keskustelua, uuden tiedon luomista ja sen jakamista toisten osallistujien kesken. Menetelmä avaa keskustelun avuin ryhmän mielipiteitä ja auttaa luomaan yhteneviä ratkaisuja. Keskustelussa voi myös kyseenalaistaa toisten ajatuksia ja mielipiteitä, päämääränä on kuitenkin yhteisen sävelen löytyminen. Menetelmä toteutuu niin, että osallistujat jaetaan ryhmiin, ryhmiä tulisi olla yhtä monta kuin käsiteltäviä kysymyksiä tai teemoja on. Jokainen ryhmä pohtii saamaansa kysymystä/teemaa, ajatuksia voidaan laittaa ylös esimerkiksi papereihin tai post it -lappuihin. (Innokylä, n.d.)

Jaoin kolmeen ryhmään työn kehittämistehtäviin pohjautuvat kysymykset. Osallistavalla yhteistoimintamenetelmällä palveluohjaajat ideoivat ja saivat mahdollisuuden oppia keskustelemalla sekä luoda ja siirtää tietoa. Keskustelu on tärkeä osa menetelmää, ja olikin tärkeää kehittämistyön kannalta saada ammattilaiset keskustelemaan keskenään ja jakamaan ajatuksia, kuinka hyvinvointiteknologiaalainaan toiminta sopisi omaan työhön palveluohjauksessa. Jokaisella oli mahdollisuus tuoda esille alueellisia kokemuksia ja muutenkin asiakastyössään kohtaamia tilanteita.

Työpajassa oli kolme pöytää ja palveluohjaajat jaettiin myös kolmeen ryhmään. Pöytiin jaettiin jokaiseen oma keskusteluteemansa sekä paperia ja kyniä. Palveluohjaajien ryhmät keskustelivat teemoista ja kirjoittivat ajatuksiaan, huomioitaan ja ideoitaan paperille. Työpajaan oli varattu 15 minuuttia jokaista käsiteltävää teemaa kohden. Ryhmä sai aina uuden teeman 15 minuutin jälkeen, kunnes olivat keskustelleet ja pohtineet kaikki kolme teemaa omille

papereilleen. Lopuksi paperille kirjoitetut keskustelujen muistiinpanot kerättiin hyödynnettäväksi opinnäytetyön aineistoa. Työpajan lopussa myös aihe herätti paljon keskustelua, ja ammattilaiset jakoivat ideoitaan sekä ajatuksia kaikkien kesken. Työpajasta saadut materiaalit kirjoitettiin yhtenäisiksi tuloksiksi Learning cafeessa käytettyjen teemojen alle suojattuun kehittämistyön tekijöiden yhteiseen tiedostoon SAMK:n suojatun verkon sisälle.

4.4 Haastattelu

Learning cafeesta seuraavana askeleena oli palveluohjaajien yksilöhaastattelut. Haastattelulla saatiin tarkempaa ja sisällöltään laadullisempaa aineistoa opinnäytetyölle ja tätä kautta myös hankkeelle. Haastattelu on myös ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelussa on mahdollista nähdä vastaajan ilmeet ja eleet. Haastateltava voi kertoa aiheesta ja itsestään enemmän, mitä haastatteli osaa ennalta odottaa. Mahdollistettiin selventävät kysymykset saaduista vastauksista ja pystyttiin syventämään tietoa. (Hirsjärvi ym., 2014, s. 204-206.)

Tutkimushaastatteluksi valittiin puolistrukturoidun haastattelu (LIITE1). Teema-haastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään etukäteen suunniteltujen ja sovittujen teemojen ja niiden pohjalta tarkentuvien kysymysten varassa. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymyksiä voi syventää ja tarkentaa haastateltavien vastauksiin perustuen. Metodologisesti tällaisessa haastattelussa ihmisten tulkinnat asioista, heidän asioilleen antamista merkityksistä ja kuinka merkitys syntyy vuorovaikutuksesta, korostuu. Tutkija voi itse päättää laadullisen tutkimuksen perinteisiin kuuluvia kysymyksiä, eli esittääkö kaikille osallistujille suunnitellut kysymykset, esittääkö kysymykset samassa järjestyksessä ja onko sanamuodot jokaisen kysymyksen kohdalla samalla tavalla. Nämä vaihtelevat jokaisessa tutkimuksessa. Puolistrukturoidussa haastattelussa ei voida kysellä mitä tahansa, vaan tarkoitus on saada merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimusongelmaan. Teemat on

valittu etukäteen ja nämä perustuvat tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87-88.)

Haastattelusta luotiin keskustelunomainen tilanne, jossa ennalta suunniteltuja kysymyksiä käytiin läpi. Haastattelu toteutettiin lomakkeelle valmiiksi asetettujen kysymysten pohjalta yksilöhaastatteluna, kysymysten järjestystä oli mahdollisesti muuttaa, ja osassa haastatteluissa näin tehtiin. (Tietoarkisto, n.d.) Haastattelun kysymysten asettelu vaati selvää rajausta, ja kehittämistehtävien sekä tutkimuksen tarkoituksen tuli toimia kaikessa tausta-ajatuksena, jotta tuloksilla pystyttiin löytää vastauksia tavoitteiden mukaisesti. Haastattelussa vastaajilla oli mahdollisuus muotoilla asiansa ja ajatuksensa vapaamuotoisesti sekä vapaus tuoda esiin juuri se, mitä he halusivat sanoa. (Hyvärinen ym. n.d.).

Haastattelut litteroitiin ja niistä saatu tieto analysoitiin käyttäen sisällönanalyysia. Sisällönanalyysissa keskityttiin tarkastelemaan, mitä asioita, aiheita ja teemoja vastaajat nostivat kyselyssä esille. Huomiota kiinnitettiin aineistoyksiköiden välisiin eroihin ja samanlaisuuksiin, etsittiin samoja seikkoja ja käytiin aineisto huolella läpi. Analyysissa aineisto järjestettiin selkeään ja tiiviiseen muotoon kadottamatta sen tarjoamaa informaatiota. Sisällönanalyysin tavoitteena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston sisällöistä pyritään tekemään johtopäätöksiä, jotka kertovat tutkittavasta aiheesta tutkimuksellisesti yleisemmin kiinnostavaa. (Kallinen & Kinnunen, n.d.).



Kuvio 3. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123.)

Jokainen haastateltava antoi kirjallisen suostumuksen osallistumisesta tutkimukseen. Saimme haastattelut sopimaan hyvällä aikataululla peräkkäisille päiville jokaisen kanssa. Kaikki haastattelut toteutettiin Teams-yhteyden välityksellä. Osassa haastatteluja vastaajat olivat innokkaampia vastaamaan ja pohtimaan laaja-alaisestikin omaa työtään ja sen mahdollisuuksia.

5 TULOKSET

5.1 Learning cafe -työpajassa palveluohjaajien innovointia

Satakunnan hyvinvointialueen yhdeksän palveluohjaajaa kutsuttiin Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloihin Learning cafe -työpajaan. Työpajaan osallistui lopulta kahdeksan palveluohjaajaa. Osallistujat olivat saaneet ennalta alustavan tiedotteen kehittämistyöstämme sekä sen suunnitelmasta ja etenemisestä sekä kutsun, joka sisälsi myös suostumuksen tutkimukseen

osallistumisesta. Palveluohjaajat olivat kaikki ikääntyneiden palveluista ja heidän työskentelynsä sijoittuu eri puolille Satakuntaa.

Learning cafe -työpaja toteutettiin rauhallisessa tilassa. Tarkoituksena oli luoda avoin, turvallinen ja keskusteleva ilmapiiri ja tarjota mahdollisuus tuottaa monipuolisesti ideoita. Palveluohjaajat jakoivat pienryhmissä näkemyksiään ja kokemuksiaan arkea helpottavasta teknologiasta ja hyvinvointiteknologiasta kolmen eri teeman innoittamana.

Teemoina työpajoissa olivat:

- Minkälaisia näkemyksiä ja kokemuksia palveluohjaajilla on arkea helpottavasta teknologiasta/hyvinvointiteknologiasta?
- Miten palveluohjaaja tunnistaa hyvinvointiteknologiaalainaan asiakkaat?
- Miten palveluohjaajat voivat hyödyntää Funteeraamon tarjoamaa toimintaa kotona asuvien ikääntyneiden arjen tukemisessa? Miten asiakkaat ohjataan Funteeraamon palveluiden pariin?

Alla oleva aineisto saatiin työpajoissa kirjoitetuista pohdinnoista. Työpajoissa nousi esiin monia yhteneväisiä ajatuksia. Palveluohjaajat tunnistivat ja tiesivät hyvin turvapuhelimen, Evondos -lääkeautomaatin, ovihälyttimet, sähkölukot, kaatumisesta ilmoittavan lattiatunnistimen ja liesivahdin. Etähoidon tabletti oli myös kaikille tuttu. Jonkin verran ovat tutustuneet hyvinvointiteknologiaan ja kokevat tämän muun hoidon tukena hyväksi.

Ryhmissä oli yhteneväinen linja siitä, että kaikille ikääntyneille teknologia ei sovellu. Kun otetaan käyttöön etähoito tabletin avulla, pitää asiakas tuntea hyvin. Pitää huomioida asiakkaan omatoimisuus, kyky hoitaa asioita ja muistin tila. Teknologian käyttöönotto vaatii myös asioiden sisäistämistä, ja olisikin hyvä, jos esimerkiksi tabletin välityksellä tehtävät etähoidon käynnit aloitettaisiin kuitenkin konkreettisella hoitajan tai palveluohjaajan käynnillä. Asiakkailla on tärkeää olla tarpeeksi aikaa teknologiaan tutustumiseen. Monelle ikääntyneelle tulee haasteita, kun pitää käyttää monia erilaisia välineitä. Työryhmät

nostavatkin esille, että mahdollisimman helppokäyttöinen ja yksinkertainen teknologia palvelee ikääntyneitä asiakkaita parhaiten. Lääkeautomaatit koetaan myös samalla tavalla, vaaditaan hyvää sisäistämistä ja rauhallista opettelua. Lääkeautomaatin käyttöönottoon myös vaikuttaa asiakkaan lääkemyönteisyys. Positiivinen ja avoin lähestyminen on tärkeää missä tahansa hyvinvointiteknologian käyttöönotossa. Asiakkaan pitää olla myötämielinen uuden asian opetteluun ja hyväksyntään.

Palveluohjaajat kokivat kaikin puolin hyvinvointiteknologian positiivisena asiana ja muun hoidon tukena tarpeellisena. Ryhmissä nousi esille esimerkiksi juuri tabletin välityksellä tapahtuva hoito, kuinka tarpeellinen tämä on, mutta pitää tarkasti arvioida kenelle tämä sopii. Omaisten tyytyväisyys tablettia ja etähoitoa kohtaan on näkynyt, koska näin heille tulee varmuus siitä, että hoidettava omainen pärjää kotona. He pystyvät itsekin soittamaan tablettiin ja nähdä onko kaikki kunnossa, ja reagoimaan asioihin, jos huomaavat jotain poikkeavaa. Ryhmissä olikin juuri pohdintaa siitä, että hyötyykö tabletista sellainen asiakas paremmin, kenellä ei ole niin sanotusti fyysistä tarvetta hoitajan käynnille, vaan enemmänkin juuri hoidon tarpeen varmistukselle.

Yhdessä teemassa käsiteltiin sitä, miten palveluohjaajat voisivat hyödyntää Funteeraamon tarjoamaa toimintaa kotona asuvien ikääntyneiden arjen tukemisessa. Samassa teemassa myös pohdittiin, miten asiakkaat ohjattaisiin lainaamon palveluiden pariin. Ryhmille syntyi kehitysideoita, koska Funteeraamon toiminta oli vielä työpajan aikaan hankkeena, eikä ollut vielä liitettyä hyvinvointialueen palveluihin. Esille nousi moniakin asioita, mitkä linkittyvät siihen, kuinka palveluohjaajat voivat hyödyntää toimintaa työssään. Eräässä ryhmässä toiveena oli, että ammattilaisilla olisi mahdollisuus tutustua teknologian tarjoamiin mahdollisuuksiin. Näitä voisi olla esimerkiksi kehittämispäivät tai työpaikkakokoukset. Koetaan myös tärkeäksi, että palveluohjaajilla on teknologiaa kohtaan innostusta ja ovat saaneet tarpeeksi tietoa tarjottavista palveluista. Jokaisella ryhmällä oli toiveena selkeä esite, mikä kattaa kaikki Funteeraamon palvelut ja hyvät yhteystiedot. Palveluohjaajilla olisi selkeä kiinnostus ja halukkuus jakaa mahdollisia esitteitä kotikäynneillä asiakkaille ja omaisille. Tarjottavien laitteiden ja palveluiden hinnat halutaan myös esille, sekä

paikkasuositukset, mistä mahdollisia arjen tukemiseen käytettäviä välineitä voi hankkia.

Arkea helpottavasta teknologiasta toivotaan niin sanottuja näytekappaleita, mitä voisi esitellä kotikäyntien yhteydessä. Tässä yhteydessä voisi olla myös tietoa kaupoista tai toimipisteistä, mistä tuotteita voi hankkia itselleen. Kehittämisideana pohdittiin liikkuvaa mallia ”Funteeraamo Fiatia”. Toiveena olisi saada tällainen liikkuva auto käymään eri kunnissa tarpeiden mukaisesti. Autossa olisi mahdollisuus tutustua hyvinvointi- ja arkea helpottavaan teknologiaan, ja täältä saisi myös informaatiota teknologian hankinnasta. Yhdessä ryhmässä ehdotettiin auton liikkumista säännöllisinä ajankohtina eri kunnissa, kun taas toisessa ryhmässä pohdittiin mahdollisuutta soittaa tämä paikalle.

Ryhmissä pohdittiin, miten asiakkaita voi ohjata Funteeraamon toiminnan pariin. Palveluohjaajat kokivat haastavaksi tässä tilanteessa tämän innovoinnin, koska konkreettista Funteeraamon toimitilaa ei työpajan aikaan ollut. Ammatillaiset kokivat, että on hankalaa mainostaa asiakkaille palvelusta, kun ei tiedetä toiminnan jatkosta hankkeen jälkeen. Yhdessä ryhmässä koettu erityisen haasteelliseksi ottaa tämä työvälineenä käyttöön asiakastyöhön tämän vuoksi, eikä voida kertoa vielä juuri mitään konkreettista asiakkaille.

Aiheena oli myös keskustella yhdessä siitä, kuinka palveluohjaaja tunnistaa hyvinvointitekniologialainaamon asiakkaat. Jokaisessa ryhmässä nousi esille asiakkaan oma kiinnostus teknologiaa kohtaan ja myönteisyys sekä mahdollisuus uuden opetteluun. Kun asiakkaan kotona tehdään kartoituskäyntiä, pysytään näkemään mahdollisuudet erilaiselle teknologialle ja huomioimaan voidaanko lainaamon palveluita tarjota. Jos pystyy myös omaisten kanssa arvioimaan ja keskustelemaan, on mahdollisuus saada laajempi näkymä arkea helpottavan teknologian mahdollisuuksista. Ryhmissä pohdittiin myös, että palveluohjaajan pitää osata kartoittaa voiko asiakas hyötyä teknologiasta, vai aiheuttaako tämä esimerkiksi vain ahdistusta.

Yhdessä ryhmässä pohdittiin juuri kodin ja asiakkaalle tutun ympäristön näkemistä ennen hyvinvointitekniologialainaamon palveluiden tarjoamista. Jos on

esimerkiksi hyvin pienet tilat, niin pystytään hahmottamaan laitteen koko. Myös samaan aikaan asiakkaan kognitiiviset kyvyt ja mahdollisuudet huomioidaan laitteiden käyttöön. Tässä samassa muistisairaudet ja niiden tuomat haasteet uuden opetteluun nostettiin esille.

5.2 Yksilöhaastattelut

Yhdeksän Satakunnan hyvinvointialueen palveluohjaajaa ikääntyneiden palveluista haastateltiin Teams-sovelluksen välityksellä. Haastateltaville esitettiin ennalta suunniteltuja kysymyksiä, mutta kuitenkin niin, että heillä oli mahdollisuus mahdollisimman vapaasti ja haluamassaan järjestyksessä kertoa ajatuksiaan. Haastattelut olivat vaihtelevan pituisia, lyhyimmillään alle puoli tuntia ja pisimmillään 50 minuuttia. Tässä luvussa käsitellään haastattelujen tuloksia ja tuodaan esille palveluohjaajien kertomana heidän pohdintojaan ja näkemyksiään kehittämistehtävittäin. Tulokset on analysoitu ja tekstiosuus on muodostettu palveluohjaajien haastatteluista muuttamatta niiden asiasisältöä. Teksti on muodostettu haastattelujen tuloksista kerronnalliseen muotoon ja ryhmitelty teemoittelun avulla etsien yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

5.2.1 Palveluohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia hyvinvointiteknologiasta sekä hyvinvointiteknologialainaamo Funteeraamon toiminnasta

Palveluohjaajat toivat esiin kokemuksia erilaisista teknologisista ratkaisuista ennen kotihoidon asiakkuutta tai kotihoidon asiakkuuden aikana. Esille tulleita kokemuksia oli esimerkiksi lääkeroboteista, etähoivan tableteista ja kotihoidon Hyvinvointi-TV:stä. Turvapuhelimien koettiin olevan erittäin tuttuja, ja esille nousikin, että näiden avulla voidaan seurata esimerkiksi nukkumista erillisen palvelun kautta. Koettiin, että turvapuhelimet ovat hyvin perustason hyvinvointiteknologiaa.

Konkreettiset kotona tehdyt asiakaskäynnit koetaan tärkeiksi. Haastateltavat korostivat tiedonsaantia erilaisista mahdollisuuksista tukea asiakkaan kotona asumista teknologian avulla, jotta tietoa voidaan antaa asiakkaille ja heidän

omaisilleen. Suurin osa haastatelluista palveluohjaajista kokivat kaipaavansa enemmän tietoa hyvinvointiteknologiasta ja sen tuomista mahdollisuuksista tukea asiakasta kotona asumisessa. Koettiin myös, että hyvinvointiteknologian tarjoamista laitevaihtoehtoista ja laitteiden hankintapaikoista on liian vähän tietoa. Jotkut kertoivat saaneensa tietoa erilaisista mahdollisuuksista asiakailta ja mainoksista. Osa haastateltavista toivat esiin, että kaikilla ammattilaisilla hyvinvointiteknologian osaaminen ei ole samalla tasolla, osa kokee hyvinvointiteknologian hyvin vieraaksi. Tietoa hyvinvointiteknologisista laitteista ja niiden käytöstä kaivataan tällöin enemmän.

Kaikkia ammattilaisia hyvinvointiteknologia ei kiinnosta yhtä paljon. Tällaisessa tilanteessa nähdään, että työnantajan tulisi huolehtia, että jokainen työntekijä, omasta kiinnostuksestaan riippumatta, luo asiakkaille tasavertaisesti mahdollisuuksia teknologisiin ratkaisuihin ja palveluihin. Nyky-yhteiskunta luo paineita siihen, että ihmisten pitäisi osata käyttää teknologiaa, erilaisia laitteita ja sovelluksia. Kiinnostuksen vähäisyydestä johtuen nykypäivän paine osata hallita teknologiaa voidaan nähdä ahdistavana. Eräskin palveluohjaaja kokee olevansa teknologiavastainen, mutta pyrkii silti pysymään kehityksessä mukana.

Teknologia kehittyi koko ajan ja tieto vanhenee nopeasti. Jos teknologiaa ei käytä aktiivisesti, eikä samalla saa ajantasaista tietoa, koetaan, että asiat unohtuvat. Kaikista hyvinvointiteknologiaan liittyvistä vaihtoehtoista ja sen kehityksessä on vaikea pysyä mukana. Haastatteluissa toivotaan koko ammattikunnalle tasavertaista ja samaa tietotasoa. Tällä hetkellä koetaan, että itsellä voi olla jokin tieto hyvinvointiteknologisista ratkaisuista, mutta tämä onkin nopeasti vanhentunutta tietoa.

“Kaikki teknologiaan liittyvät laitteet, joilla voidaan tukea asiakkaan kotona asumista, on erittäin tärkeitä”

Koulutuksen tarve hyvinvointiteknologiasta nousi esille haastatteluissa. Koetaan, että palveluohjaajillakaan ei ole tasapuolisesti koulutuksia tai mahdollisuuksia tutustua kaikkiin mahdollisiin tarjottaviin palveluihin. Osa

palveluohjaajista koki, että heidät on unohdettu hyvinvointiteknologiaa koskevasta kehittämistyöstä ja koulutuksista. Koettiin myös, että palveluohjaajien mielenkiintoa ja kiinnostusta ei huomioida tarpeeksi. Uuteen kouluttautuminen vaatii aikaa.

Palveluohjaajille toivotaan enemmän tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja hyvinvointiteknologiasta sekä eri laitevaihtoehtoista, joiden avulla asiakkaan kotona asumista voidaan tukea. Laitteiden ja yhteyksien puolestaan toivotaan olevan takuuvarmoja ja helppoja käyttää. Palveluohjaajille toivotaan riittävää osaamisen tasoa, jotta he kykenevät mahdollisimman hyvin ohjaamaan asiakkaita oikeanlaisen teknologian valinnassa sekä sen käytössä. Eräs palveluohjaaja kertoo tiedon Funteeraamo-hyvinvointiteknologiaalainaanomasta tavoittaneen huonosti. Funteeraamon toiminnasta ja sen kautta tarjolla olevista laitevaihdoista kaivataan enemmän tietoa. Koetaan tärkeäksi, että palveluohjaaja osaa tunnistaa lainaamoon ohjattavat asiakkaat ja osaisi neuvoa asiakasta arkea tukevan teknologian hankinnassa.

Haastatteluista kiinnostus hyvinvointiteknologiaa kohtaan oli ilmeinen, ja se nähdään suurena mahdollisuutena. Hyvinvointiteknologian koetaan olevan ehdottomasti hyvä asia, kunhan löydetään oikea teknologia, oikea laite, oikealle henkilölle. Yhdeksästä haastateltavasta kaksi olivat muita hieman epävarmempia yleisesti käyttämään teknologiaa ja siitä johtuen myös hieman varautuneempia teknologiaa kohtaan. Kaikilta palveluohjaajilta löytyy kuitenkin innostusta teknologiaa kohtaan ja hyvinvointiteknologian kehityksessä halutaan olla mukana. Nähdään hyväksi, että hyvinvointiteknologia kehittyy koko ajan, ja siihen liittyvä toiminta on tulevaisuutta. Kaikki teknologia, ja millä pystytään tukemaan asiakkaan kotona asumista, koetaan tarpeelliseksi, hyväksi ja erittäin tärkeäksi. Kaiken kaikkiaan haastatteluista kävi ilmi suhtautumisen teknologiaa kohtaan olevan myönteistä, vaikka kehitettävää löytyykin.

Yksi palveluohjaajista kertoi haastattelussa palveluohjaajille järjestetyssä Teams-kokouksessa saaneensa hieman tietoa Funteeraamo-hyvinvointiteknologiaalainaanomasta ja joistakin sieltä lainattavista laitteista. Osa ammattilaisista pääsi tutustumaan Funteeraamon toimintaan sen pilotoinnin aikana Porin

Puuvillan tiloissa. Koetaan, että pilotoinnin aikaisella käynnillä saatu sen hetkinen tieto Funteeraamosta ja sen toiminnasta oli riittävää. Käynti Funteeraamossa koettiin erittäin positiiviseksi ja lainaamon toiminta todella hyväksi ja tarpeelliseksi. Vierailulla oli ollut hienoa päästä konkreettisesti näkemään erilaisia esimerkkejä kotona asumista tukevasta teknologiasta. Tutustumalla Funteeraamon toimintaan, havahduttiin siihen, että hyvinvointiteknologian ei tarvitse olla mikään kovin teknologinen tai erikoinen laite, vaan yksinkertaisesta tai pienestäkin laitteesta voi olla suurikin apu asiakkaan arkeen. Vierailun yhteydessä oli myös havaittu, kuinka Funteeraamon henkilökunta oli hienosti osannut ohjata siellä vierailutta asiakasta olemaan yhteydessä oikeaan tahoon tarvitsemansa teknologisen laitteen hankkimiseksi, tai lainaamiseksi ihan apuvälinelainaamosta. Funteeraamon henkilöstön toivotaankin olevan mukaansa tempaavaa ja asiasta innostunutta. Henkilökunnan tulisi olla ajan hermolla ja valveutunut kehityksestä ja erilaisista hyvinvointiteknologisista vaihtoehdoista, joita vietäisiin innolla eteenpäin ja ammattilaisten sekä asiakkaiden ja omaisten tietoisuuteen. Ohjaus ja neuvonta nähtiin hyvänä ja kehitettävänä seikkana osana Funteeraamon toimintaa. Hyvinvointiteknologian sekä palvelujen kentän ja verkostojen osaaminen koettiin tärkeäksi.

Kaivataan selvyyttä ja tietoa siitä, mikä ja missä Funteeraamo on, mitä sieltä on mahdollista saada, minkä hintaisia laitteet ovat. Tietoa pitäisi tulla ammattilaisten keskuuteen. Yksi haastateltavista toikin esille, että kaikki Funteeraamon toimintaan liittyvä on hänelle vierasta, eikä hän ole päässyt tutustumaan Funteeraamon toimintaan.

Haastateltavat kertovat kaipaavansa lisää tietoa Funteeraamon toiminnan edetessä ja muokkautuessa. Nähdään myös, että Satakunnan alueen palveluohjaajat ovat hyvinvointiteknologiasta ja Funteeraamon toiminnan kehittämistä innostuneita ja uskotaan, että siihen halutaan sitoutua. Hyvinvointiteknologialainaamon toiminnan osalta positiivisena asiana nähdään, että teknologiset laitteet ja apuvälineet on koottu yhteen paikkaan, jonne voi asiakkaan ohjata tai viedä tutustumaan tarjolla olevaan teknologiaan. Tärkeää on myös se, että asiakas ja omainen tietävät, mistä lainattavat apuvälineet ja laitteet löytyvät. Osa palveluohjaajista näkee yleisesti teknologian sekä

Funteeraamon toiminnan hyvänä lisänä omaan työhön asiakkaan kotona asuminen tukemisessa. Funteeraamon toiminta nähdään tulevaisuuden palveluna, vaihtoehtona asiakkaille ja toiminnan koetaan olevan tervetullutta.

“Nykyään on asiakaskuntaa enemmän kuin hoitajia, jolloin varmasti teknologialle on paikkansa”

Hyvinvointiteknologia nähdään mahdollistajana erilaisille hoitopoluille, ja mahdollisesti välttämään sen avulla paremmin laitoshoidtoa. Haastateltavat kokevat, että nykypäivänä palveluita pitäisi monipuolistaa, koska on tarkoitus mahdollistaa ikääntyneen kotona asuminen pidempään. Teknologiset ratkaisut voivat toimia ennaltaehkäisevänä välineenä jo esimerkiksi ennen kotihoidon asiakkuutta. Koetaan, että hyvinvointiteknologia turvaa asiakkaiden kotona asumista ja teknologian hyödyntäminen on tätä päivää. Haastatteluissa pohditaan asiakaskunnan lisääntymistä tulevaisuudessa, mutta hoitohenkilöstön määrä ei lisäänty samassa suhteessa, joten teknologisille ratkaisuille on varmasti tarvetta. Hoitavien robottien ei kuitenkaan haluta osallistuvan kotona asuvien asiakkaiden hoitoon. Eräs haastateltava tuo esiin pitkän työuransa aikana digitalisaation lisääntyneen huomattavasti. Toinen haastateltava pohtii jatkuvan kehityksen mukana pysymisen luovan haasteita hallita kaikkia teknologisia vaihtoehtoja. Hyvinvointiteknologia kehittyy koko ajan ja laitteita kehitetään. 10-20 vuoden kuluttua tulevaisuusnäkymän kaavaillaan olevan jo hyvin erilainen. Hyvinvointiteknologia ja teknologia nähdään olevan osa tulevaisuutta.

Taulukko 1. Teemoittelu

Pelkistetyt ilmaukset	Alateema	Yläteema
Turvapuhelimet tuttuja ennestään Teknologian helppo käyttöönotto Tarvitaan lisää tietoa hyvinvointiteknologiasta ja arkea helpottavasta teknologiasta Ei tietoa mitä laitteita voi hankkia asiakkaille Tiedontarve kasvaa, kun ei osaa itse käyttää teknologisia laitteita	Aiempi kokemus hyvinvointiteknologiasta Tietotaso teknologiasta	Monipuolisten teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen Teknologiakehityksen tuomat haasteet työelämään ja ammatilliseen osaamiseen

<p>Kotihoidon käyntien korvaaminen kokonaan teknologialla ei ole hyvä asia</p> <p>Osa ammattilaisista voi kokea ahdistavana, kun jatkuvasti tulee liikaa ja uutta tietoa</p>	<p>Epäluuloisuus ja epävarmuus</p>	<p>Esteet teknologian hyödyntämiselle palveluohjauksessa</p>
<p>Havahtuminen, kun ei itse asiaa tee niin asiat unohtuvat</p> <p>Mahdotonta sisäistää ja säilyttää itsellä kaikki tieto ja vaihtoehdot</p> <p>Tieto vanhenee nopeasti, kun kehitys on nopeaa</p> <p>Koko ammattikunnalle tasavertain tietotaso</p>	<p>Tiedonhallinta</p> <p>Tasavertainen tietotaso</p>	<p>Tiedon tarpeen lisääntyminen teknologian kehittyessä</p>
<p>Kattavasti ja enemmän tietoa hyvinvointiteknologiasta ja eri laitevaihtoehdoista</p> <p>Enemmän saisi olla kokemusta itsellä ja asiakkailla</p> <p>Positiivinen suhtautuminen hyvinvointiteknologiaa kohtaan</p> <p>Suuri kiinnostus hyvinvointiteknologiaa kohtaan</p> <p>Hyvinvointiteknologia nähdään mahdollisuutena</p> <p>Hyvä, että teknologia kehittyy koko ajan</p> <p>Kaikki laitteet, millä voidaan tukea asiakkaan kotona asumista, on erittäin tärkeitä</p>	<p>Toiveita teknologiaa kohtaan</p> <p>Kiinnostus ja innostus</p>	<p>Myönteellinen asenne teknologiaa kohtaan</p>
<p>Funteeraamon toiminta on vierasta</p> <p>On hyvä, että on paikka mihin on apuvälineet koottu yhteen</p> <p>Hyvä lisä työhön ja hyvä, että tämänkaltaisen toiminta lisääntyy</p> <p>Käynti Funteeraamossa positiivinen</p> <p>Kaivataan tietoa, mitä Funteeraamolla on tarjota</p>	<p>Hanke ja pilotointi</p> <p>Vierailu Funteeraamossa</p>	<p>Funteeraamo-hyvinvointiteknologia-lainaamo -hanke</p>

<p>Hyvinvointiteknologia kehittyä koko ajan ja tulee hyödyllisempiä laitteita</p> <p>Teknologia mahdollistaa erilaiset hoitopolut</p> <p>Laitoshoitoon siirtyminen kestää pidempään</p> <p>Palveluita pitääkin monipuolistaa</p> <p>Hyvinvointiteknologian koetaan olevan tätä päivää</p> <p>Vain ihmisten tarjoama hoito ei riitä ikääntyneiden hoitamiseen</p>	<p>Väestön ikääntyminen</p> <p>Digitalisaatio</p> <p>Monipuolistuva teknologia</p> <p>Tulevaisuutta</p>	<p>Teknologia arjen mahdollistajana tulevaisuudessa</p>
--	---	---

5.2.2 Ikääntyneiden kotona pärjäämistä ja arkea tukevan teknologian hyödyntämistä palveluohjaajien näkökulmasta

Palveluohjaajien kokemuksen mukaan asiakkaista suuri osa on sellaisia, jotka ovat tottuneet käyttämään sähköisiä palveluja, kuten esimerkiksi verkkopankkia, tai yleisesti teknologiaa. Hyvinvointiteknologisia ratkaisuja on palveluohjaajien mielestä helppo ehdottaa asiakkaille, jotka ovat, tai joiden omaiset ovat, innostuneita ja kiinnostuneita teknologiasta. Jos asiakas ei innostu teknologiasta, läheisellä on tärkeä rooli saada heidät innostumaan. Palveluohjaajat pohivat omaisten olevan pääasiassa jo kovin kiinnostuneita teknologian kehityksestä ja mahdollisuuksista.

Hyvinvointiteknologialle tulisi palveluohjaajien mielestä löytää asiakkaista oikea kohderyhmä. Nähdään, että hyvinvointiteknologia ei välttämättä sovellu kaikille. Toiset asiakkaat saattavat ahdistua esimerkiksi erilaisista äänistä, joita laitteista voi tulla. Erään palveluohjaajan kokemuksen mukaan asiakas voi ahdistua turvapuhelimen tai tabletin äänistä, kun hoitajat ovat heihin näiden laitteiden avulla yhteydessä. Kokemuksesta on havaittu myös, että jotkut asiakkaat kuvittelevat teknologisten laitteiden seuraavan heitä esimerkiksi jonkun muun maan satelliitin avulla. Laitteet voivat saada asiakkaan epäluuloiseksi teknologiaa kohtaan ja ne voivat joissakin tilanteissa aiheuttaa myös pelkoa. Näissä tilanteissa pitää tarkkaan harkita hyvinvointiteknologian käyttöä, ja voidaan sellaista asiakkaalle mahdollisesti tarjota. Suurin osa palveluohjaajista on havainnut, että yhä tänä päivänä osalla ihmisistä ei ole vielä teknologiaa

millään tavalla käytössä. Heidän kohdallaan hyvinvointiteknologian hyödyntäminen voi olla vastahakoisempaa ja hankalampaa. Eräs vastaajista toi esiin huomion, että osa kotona asuvista asiakkaista saattaa olla jo kovin huonokuntoisia, jolloin palveluohjaajan mielestä teknologisten laitteiden käyttöönotto voi olla liian vaikeaa. Koetaan, että asiakkaiden keskuudessa voi olla vielä jonkin verrankin vastarintaa hyvinvointiteknologiaa kohtaan; on paljon ikääntyneitä, joilla ei ole kokemusta teknologiasta, se voidaan nähdä vieraana, vaikeana ja ehkä pelottavanakin asiana.

“Vastaus kysymykseen miten tunnistaa ei ole helppoa. Monet ovat niin muistisairaita, niin heillä lisääntyy mahdolliset harhat tarkkailusta ja seurannassa”

Muistisairaudet nousivat esille haastatteluissa. Palveluohjaajat pohtivat, että muistisairas asiakas voi helposti sekoittaa laitteen asetuksia, kun ei osaa käyttää hyvinvointiteknologiaa. Palveluohjaaja kokee, että vaikeasti muistisairalle lääkerobotti ei toimi. On hyvä, että lääkerobotti ilmoittaa hoitavalle tiimille, jos robotti ei toimi; näin varmistetaan, ettei lääkkeitä jää ottamatta laitteen toimimattomuuden vuoksi. Lääkerobotin hälytystoiminto nähdään hyvänä, jotta asiakkaan kotona pärjäämistä ja lääkehoidon toteutumista voidaan tukea. Osalla asiakkaista lääkkeet käydään antamassa kotihoidon toimesta, vaikka asiakkaalla olisikin lääkerobotti. Lääkerobotti alkaa vilkkumaan, kun asiakkaan tulisi ottaa lääkeannos ja asiakkaan tulisi silloin painaa nappulaa. Tällöin laitteen käytössä saattaa olla hankaluuksia, eikä asiakas saa painettua laitteesta lääkeannosta itselleen.

Jo ensikontakti voi tuoda ammattilaiselle ymmärryksen siitä, että asiakas voisi hyötyä jostain tietyistä teknologiasta ja pärjäisi selkeästi paremmin ja itsenäisemmin sen avulla. Näin mahdollisesti jo asiakasohjauksen yhteydessä havaittujen seikkojen avulla voitaisiin välttyä turhilta palvelutarpeen arvioinneilta tai etenkin kotiin tarjottavilta palveluilta. Palveluohjaaja on usein ensimmäinen kontakti kotona asuvaan asiakkaaseen avun tarpeen kasvaessa. On myös hyvin yleistä, että omainen lähestyy palveluohjaajaa, kun kotona asuvan asiakkaan lääkkeitä huolehtimisessa, ruokailussa tai pukemisessa ja riisumisessa

on ongelmaa. Asiakkaan kotona vierailun yhteydessä palveluohjaaja näkee asiakkaan kodin ja asiakkaan toimintakyvyn. Asiakkaan tarpeiden arviointi on tärkeää ja asiakkaan kanssa pitää keskustella sekä samalla havainnoida avun tarpeita, jotta löydetään oikea laite tukemaan arjessa pärjäämistä kotona, ja sitten kertoa eri hyvinvointiteknologisista vaihtoehdoista. Palveluohjaaja pystyy arvioimaan asiakkaan potentiaalia teknologian käyttöön; olisiko asiakas halukas hyödyntämään teknologiaa, osaisiko asiakas käyttää teknologiaa ja sopisiko teknologia tukemaan asiakkaan kotona asumista. Palveluohjaajilla on käytössä RAI-arviointivälineistö. Tämän avulla saadaan käsitys asiakkaan toimintakyvystä ja kotona pärjäämisestä. Myös asiakkaan tuntemisesta on hyötyä. Yksi haastateltavista toi esille, että osa asiakkaista “skarppaa” palveluohjaajan käynnin aikana, joten ammattilaisen tulee tarkoin arvioida asiakasta ja hänen toimintakykyään. Palveluohjaaja tarkkailee samalla käytössä olevia apuvälineitä ja kodin olosuhteita.

Koetaan, että nimenomaan asiakkaan kotona pystytään tekemään paremmin arviota asiakkaan avun tarpeesta. Puhelimessa asiakkaan kokonaistilanteesta ei saa tarpeeksi kattavaa kuvaa. Kotona pystytään näkemään, miten asiakkaan arki siellä sujuu. Nähdään, onko asiakkaalla jo käytössä teknologiaa; käyttääkö asiakas sujuvasti esimerkiksi älypuhelinta, onko hänellä robottimuri tai ulkona robottiruohonleikkuri, onko asiakas siis jo tottunut käyttämään teknologiaa ja onko asiakkaalla positiivinen suhtautuminen teknologiaan. Näin palveluohjaaja pääsee käsitykseen siitä, millaista hyvinvointiteknologiaa asiakkaalle voitaisiin lähteä miettimään. Kotona nähdään myös yleisesti olosuhteet; keitetäänkö asiakkaan luona pannukahvia, onko mikroaaltouunia tai yli päänsä laitteita, mihin asiakas olisi jo tottunut. Havaintojen perusteella nähdään, miten ja minkälaista teknologiaa asiakkaalle voidaan ehdottaa. Palveluohjaajan tehtävä on tarkkailla ja selvittää, onnistuuko asiakkaalta teknologisen laitteen käyttäminen kotona.

Palveluohjaajan tehtävänä koetaan olevan madaltaa asiakkaan kynnystä teknologiaa kohtaan. Voidaan kertoa esimerkiksi, että yhdelläkin apuvälineellä voi kotona asuminen olla turvallisempaa. Asiakkaita halutaan ohjata palvelujen ja teknologisten ratkaisujen pariin, koska konkreettiset asiakaskäynnit

vähenevät. Tällöin teknologialla voi olla suuri rooli kotona pärjäämisessä. Koe-
taan, että palveluohjaajat ovat niitä, jotka vievät tietoa kotiin asiakkaille, min-
käläistä teknologiaa ja apua kotiin voi olla saatavissa, ja mistä sitä voi hankkia.
Tällä hetkellä tiedottaminen on onnistunut niin, että palveluohjaaja on netistä
tulostanut joidenkin laitteiden, esimerkiksi seurantalaitteiden ja turvapuheli-
men esitteitä ja vienyt niitä asiakkaalle. Jos asiakkaalla ei ole omaa kiinnos-
tusta, häntä ei helpolla saakaan innostumaan hyvinvointiteknologiasta.

Haastattelussa palveluohjaajat pohtivat, kuinka tunnistaa, ketkä hyötyisivät
teknologiasta ja ketkä voidaan ohjata Funteeraamo – hyvinvointiteknologia-
naamoon. Osa ammattilaisista kertoo tunnistavansa asiakkaat työssään am-
mattitaitoa ja kokemusta hyödyntämällä, jotka tulisi ohjata Funteeraamon pal-
veluihin. Kokenut palveluohjaaja tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja sen, mistä
asiakas voisi hyötyä. Asiakkaan kotona havainnoidaan ja kuunnellaan asiak-
kaan tarpeita ja ongelmakohtia. Tämän jälkeen lähdetään miettimään, minkä-
läistä hyvinvointiteknologiaa asiakkaalle voisi tarjota kotona asumisen tueksi.

Palveluohjaaja tuo esiin, että jos asiakkaalla ei ole käytössä ennestään tietö-
konetta, tablettia tai muuta teknologiaa, tällaisille asiakkaille hyvinvointitekno-
logiaratkaisuja tai Funteeraamon toimintaa ei kannattaisi lähteä edes esitteli-
mään tai ehdottamaan. Lainaamoon voidaan palveluohjaajien näkemyksestä
ohjata asiakkaat, jotka ovat omatoimisia, toiminnallisia, jo aiemmin tottuneita
käyttämään jotain teknologista palvelua sekä kykeneväisiä liikkumaan Funtee-
raamon tiloihin. Jos asiakas puolestaan osoittaa kiinnostusta teknologiaa koh-
taan, voidaan asiakkaan kanssa yhdessä pohtia sopivaa vaihtoehtoa. Näh-
dään, että Funteeraamon toiminnan pariin on helppo ohjata asiakkaita, joilla
on omaa intoa teknologiaa ja lainaamon toimintaa kohtaan, ja jotka tiedostavat
laitteen tarpeellisuuden. Yksi palveluohjaajista toi esiin vaikeuden tunnistaa
Funteeraamoon ohjattavan asiakkaan. Hän koki erityisesti muistisairauksien
hankaloittavan asiakkaan ohjaamista uusien palveluiden pariin.

Palveluohjaajat korostivat näkemyksiään teknologian käytettävyydestä ja sen
kuuluvan osaksi tulevaisuutta. Nykyään ihmiset oppivat teknologian käyttöä
niin omassa arjessaan kuin työelämässä, joten väestön ikääntyessä,

teknologia tulee enemmän ja enemmän olemaan osa ihmisten elämää ja sitä osataan paremmin käyttää. 50-luvulla syntyneiden keskuudessa teknologian nähdään olevan jo enemmän osana ihmisten arkea, ja heidän ikäluokkansa ikääntyessä hyvinvointiteknologia tulee olemaan luonnollisena osana heidän arkeaan.

“Laitteiden pitää olla pomminvarmoja mitä ei voi unohtaa ja heittää roskii, muistisairaille asiakkaille, jos kokee turvattomuutta kotona“

“Ja jos ei ole esim vielä kotihoidon palveluita, niin omaisille olisi hyvä turva tai seuranta siitä, mitä omainen touhoo kotonaan”

Eräällä palveluohjaajalla oli kokemus koteihin toteutetuista erilaisista kokeiluista ja hankkeista, missä esimerkiksi kotiin on tarjottu laite, jonka avulla asiakas on ollut yhteydessä läheisiinsä. Kokeilut ovat saattaneet kaatua siihen, että nettiyhteydet eivät toimineet. Ikääntyneet eivät osaa älypuhelimesta jakaa nettiyhteyttä, jos yhteys katkeaa. Palveluohjaajat tuovatkin esiin, että asiakkaat pohtivat, miksi niin moni palvelu on sähköisessä muodossa. Asiakkaille ei välttämättä ole kykyä opetella uusia asioita, vaikka ne eivät olisikaan monimutkaisia.

Osan asiakkaiden läheisistä teknologia on jo normaalina osana omaa arkea. Näitä läheisiä voisi hyödyntää hyvinvointiteknologian juurruttamisessa osaksi asiakkaiden arkea. Heistä voisi olla hyötyä etenkin sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka ovat teknologiaa kohtaan epäluuloisia ja kokevat teknologian pelottavana tai hankalana käyttää. Koetaan, että osa omaisista alkaa olemaan enemmän kiinnostuneita teknologiasta ja teknologisista laitteista. Osa hallitsee hyvin muun muassa älypuhelimien käytön ja maksaa laskut netissä. Omainen voi myös hyötyä asiakkaan laitteesta, jos omainen pystyy esimerkiksi saamaan tietoa asiakkaasta sovelluksen avulla ja näin omaiset pystyvät varmistumaan asiakkaan turvallisuudesta ja siitä, että kaikki on hyvin.

Palveluohjaajat näkevät, että yksilöllisiin tarpeisiin valittu teknologia voi hyvin-kin tukea asiakkaan kotona asumista ja pärjäämistä pidempään sekä vähentää kotihoidon ja erilaisten ulkopuolisten apujen tarvetta. Hyvinvointiteknologian avulla voidaan tukea ikääntyneiden toimintakykyä sekä lisätä turvallisuutta. Kotihoidon kriteerit tiukkenevat, joten teknologiasta kaivataan apua. Yhteiskunnan tavoitteena on se, että asiakkaat kykenisivät asumaan kotona mahdollisimman pitkään, joten teknologiaa on tärkeä hyödyntää mahdollisuuksien mukaan.

Palveluohjaajat mainitsevat kotona asumista tukevan teknologia ratkaisuisista esimerkkeinä etähoivan ja lääkerobotin. Näiden avulla pystytään muun muassa kotihoidon fyysisiä käyntejä asiakkaan luona vähentämään, näin syntyy myös taloudellista säästöä. Etäyhteyden avulla asiakasta voidaan ohjata erilaisessa toiminnassa, esimerkiksi ottamaan ruokaa jääkaapista ja lämmittämään sen. Palvelun pitää olla mahdollisimman yksinkertaista toimiakseen.

Palveluohjaajat pohtivat Funteeraamon toiminnan hyödyntämistä kotona asuvien ikääntyneiden tukemisessa. Asiakkailla on kova huoli kotona pärjäämisestään, joten nähdään, että Funteeraamon kautta kotiin voisi löytyä turvallisuuden tunnetta kasvattavia laitevaihtoehtoja, joiden avulla asiakkaat kokisivat olonsa kotona turvallisemmiksi. Funteeraamon toiminnan hyvänä puolena nähdään muun muassa se, että tuotteita saa ottaa lainaan ja rauhassa kotona kokeilla todellisessa ympäristössä, jotta oikeanlainen laite löytyisi ja nähtäisiin, onko laitteesta todellista hyötyä asiakkaalle. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ostopäätös kokeilun jälkeen. Koetaan, että harva asiakas tai omainen suostuu hankkimaan esimerkiksi vähänkään hintavampaa laitetta, jos sen tarpeellisuutta ei ole ensin päässyt kokeilemaan käytännössä. Iäkkäiden eläkkeet ovat pieniä, joten Funteeraamon toiminnan avulla laiteita ei kokeilematta tarvitse heti ostaa. Tämän nähdään olevan myös tekijä, mikä voi saada asiakkaat ja omaiset kiinnostumaan Funteeraamon toiminnasta. Positiivisena asiana koetaan lainaamoon kootut esimerkit eri kotona asumista tukevista laitteista. Asiakas ei välttämättä tule ajatelleeksi, mistä kaikista laitteista hän voisi hyötyä. Oikeanlainen laite voi vähentää eri hoitajaksojen tarvetta, ja lisätä asiakkaiden itsenäistä pärjäämistä ja turvallisuutta kotona asumiseen. Näin ollen

nähdään myös, että Funteeraamon toiminta saattaisi lykätä kotihoidon tarvetta. Koetaan, että Funteeraamosta hankitun arkea tukevan teknologian avulla myös omaisten tunne heidän läheisensä turvallisuudesta kasvaisi.

Hinta, laatu ja käytännöllisyys yhdessä on tärkeää. Laitteiden tulisi olla järkevän hintaisia. Ihmiset eivät hanki kalliita laitteita, vaikka se voisikin tuoda turvallisuutta kotona asumiseen. Toisaalta osa asiakkaista ja omaisista ei välitä lähes lainkaan, kuinka paljon kustannuksia tulee siitä, että pystytään takaamaan turvallinen ympäristö. Osalle puolestaan kustannukset tuovat erityisiä haasteita.

Tuotteiden toivotaan olevan saatavilla matalalla kynnyksellä ja helposti saavutettavissa. Positiivinen huomio on ollut, että laitteiden ei tarvitse olla kovinkaan ihmeellisiä ja monimutkaisia, kun niistä voi saada suuren avun kotona asumiseen. Hyväksi koettiin myös, että tarvittavia laitteita saa tavallisistakin liikkeistä, joissa asiakas voi muutenkin asioida.

Palveluohjaajilta nousi esille tarpeita ja toiveita muistisairaiden arkea helpottavan teknologian osalta. Muistisairaus lisääntyy, joten turvateknologisia ratkaisuja tarvitaan. Erilaisia seurantalaitteita, kameroita, hälyttimiä ja lukkoja kivaattaisiin. Funteeraamon lainattavien laitteiden toivottaisiin lisäävän muun muassa enemmän mahdollisuuksia muistisairaiden liikkumisen turvallisuuden varmistamiseen. Esimerkiksi oviseurantalaitteen avulla voitaisiin tarvittaessa seurata, jos asiakas keskellä yötä poistuu asunnostaan, ja näin tilanteeseen voidaan reagoida. Turvateknologisten ratkaisujen roolin nähdään olevan hyvin tärkeä muistisairaiden kotona asumisen tukemisessa.

Taulukko 2. Teemoittelu

Pelkistetyt ilmaukset	Alateema	Yläteema
-----------------------	----------	----------

<p>Hyvinvointiteknologisia ratkaisuja helppo ehdottaa, jotka ovat innostuneita ja kiinnostuneita</p> <p>Omaisten kiinnostus tärkeää</p> <p>Muistisairaudet</p> <p>Asiakkaan pelko ja ahdistus uudesta asiasta</p> <p>Asiakkaan luona käydessä näkee ja voi havainnoida tarpeet teknologialle</p> <p>RAI-arvioinnit toimintakyvyn tilasta</p> <p>Palveluohjaajalla hyvä näkemys, osa asiakkaista voi yrittää "skarpata"</p> <p>Palveluohjaaja voi madaltaa asiakkaan kynnystä teknologiaa kohtaan</p> <p>Tutusta asiasta puhuminen on helpompaa</p> <p>Konkreettisten asiakaskäyntien väheneminen</p> <p>Lainaamoon helppo ohjata asiakkaita, jotka ovat jo edes vähän tottuneet teknologiaan.</p> <p>Esim. turvarannekkeet tai älypuhelin</p> <p>Omatoimiset ja kykenevät asiakkaat</p>	<p>Teknologian soveltuvuus</p> <p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Palveluohjaus</p> <p>Asiakkaan motivointi</p> <p>Läheisten rooli</p> <p>Funteeraamoon ohjaus</p>	<p>Asiakkaan yksilöllisyys teknologisten tarpeiden huomioimisessa</p>
<p>Osalla asiakkailla teknologia on jo osana arkea</p> <p>Omaiset voi hyötyä laitteesta, että saa yhteyden kotona asuvaan ikääntyneeseen ja voivat seurata vointia</p> <p>Paljon palautetta miksi kaikki on sähköisessä muodossa tai internetissä</p> <p>Osa ei käytä teknologisia laitteita ollenkaan</p>	<p>Kokemuksia teknologiasta</p> <p>Käytettävyys</p> <p>Pelko</p>	<p>Teknologian käytettävyys ja tuttuus</p>
<p>Hyvinvointiteknologian avulla voidaan lisätä asiakkaan turvallisuutta kotona asumiseen</p> <p>Pystytään tukemaan kotona asumista ja pärjäämistä pidempään</p> <p>Osa asiakkaista haluaa valita vain etähoidon, millä voidaan vähentää myös hoitajien fyysisiä käyntejä</p> <p>Kymmenen vuoden kuluttua tilanne on jo erilainen, kun ihmiset ovat tottuneet lisääntyvään teknologiaan</p>	<p>Erilaiset teknologiset ratkaisut</p> <p>Itsenäinen asuminen</p> <p>Etähoito</p> <p>Toimintakyvyn tukeminen</p>	<p>Kotona asumisen tukeminen ja tulevaisuus</p>
<p>Asiakkailla on huoli kotona pärjäämisestä ja tässä Funteeraamon toiminta on tarpeeseen</p> <p>Omaisten apu tärkeässä roolissa, kun suunnitellaan arkea helpottavan teknologian käyttöönottoa</p> <p>Tuotteet olisivat saatavilla matalalla kynnyksellä ja edullisesti</p>	<p>Laitevaihtoehdot</p> <p>Lainaaminen</p> <p>Laitteen hinta</p> <p>Saavutettavuus</p>	<p>Lainaamon tarjonta</p>

5.2.3 Palveluohjaajien ehdotuksia arkea tukevan teknologian ja hyvinvointitekniikkalainaanamo Funteeraamon käytön hyödyntämisestä ikääntyneiden palveluissa osana palveluohjaajien työtä

Palveluohjaajat pohtivat haastattelussa monipuolisesti Funteeraamon toimintaa, sen mahdollisuutta osana asiakasohjausta ja esittivät kehittämisideoita. Toiminnan hyvä tunteminen koetaan tärkeäksi, koska muuten ohjaus ja tiedot asiakkaalle jäävät pintapuoliseksi. Nähdään myös, että palveluohjaaja voisi olla se, joka toisi asiakkaille kotiin tietoa Funteeraamon toiminnasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Laittevaihtoehtojen esittely voisi olla myös osana palveluohjaajan työtä. Tässä olisi tärkeää varmistaa palveluohjaajien osaaminen ja hyvä tietämys lainattavista laitteista.

Palveluohjaajille toivotaan lisää perehdytystä hyvinvointitekniikkaan ja sen hyödyntämiseen asiakkaan kotona asumisen tukemisessa, jotta asiakas pärjäisi mahdollisimman pitkään kotona itsenäisesti ja kotihoidon tarvetta voitaisiin lykätä. Koetaan, että tulisi paremmin huomioida se, että usein palveluohjaaja on kotona asuvan asiakkaan ensimmäinen kontakti. Koulutuksen tarve hyvinvointitekniikasta nousi esiin ja Funteeraamosta tulisi saada enemmän tietoa, jotta asiakkaille osataan ehdottaa erilaisia mahdollisuuksia kotona asumisen tukemiseksi. Kun ammattilainen tietää hyvin palvelusta ja erilaisista tarjolla olevista välineistä, on helpompi pohtia sopivaa asiakasta, kenet voi ohjata lainaamoon.

Palveluohjaajat näkevät mahdollisena, että he voisivat toimia yhteistyössä ja olla aktiivisesti yhteydessä Funteeraamon kanssa. Koetaan, että tiivis yhteistyö olisi hyväksi, jolloin asiakasta saataisiin paremmin tuettua. Palveluohjaajat ideoivat, että heillä voisi olla muutamia mallilaitteita mukana, joita voisi esitellä asiakaskäynnillä. Näin he voisivat samalla jakaa tietoa Funteeraamon toiminnasta. Palveluohjaajat pystyvät arvioimaan, minkälaisia laitteita asiakkaan kotiin sopisi. Osa palveluohjaajista kokee, että heidän työhönsä voisi liittyä laitteiden esittelyn lisäksi myös muun muassa Funteeraamon lainaussopimuksen teko. Jos heillä olisi aina mukanaan jonkin verran erilaisia kotona asumista tukevia laitteita, heillä olisi mahdollisuus jättää laite käynnin yhteydessä

asiakkaalle kokeiluun. Esiin nousee myös pohdintaa työmäärän lisääntymisestä, mikä tulisi huomioida muutoksena heidän työnkuvassaan työn sujuvuuden varmistamiseksi.

Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamon toiminnasta toivotaan selkeää ja ajantasaista tiedottamista. Toiminnalle toivotaan näkyvyyttä muun muassa lehtimainonnan, paperisten esitteiden, sosiaalisen median eri kanavien sekä ikääntyneille suunnattujen tapahtumien ja teemapäivien avulla. Tiedottamisessa tulisi ilmetä tietoja yleisesti Funteeraamon toiminnasta sekä osoite, puhelinnumero ja tietoa tarjolla olevista arkea helpottavista ratkaisuista. Pohdittiin asiakaspalvelun ja neuvonnan tärkeyttä, ja tähän liittyen tuotiin esiin ideaa palvelevasta puhelinnumerosta. Täältä asiakas ja omainen pystyisi tavoittamaan asiantuntevan henkilön, joka osaisi neuvoa ja ohjata hyvinvointiteknologiaan, arkea helpottaviin teknologisiin ratkaisuihin ja Funteeraamon toimintaan liittyen. Kaikki eivät osaa etsiä tietoa internetistä, joten sen vuoksi puhelinnumero on tärkeä. Yleisesti tietoa lainaamon toiminnasta ja laitteista tulisi olla saatavilla sellaisessa muodossa, josta omaiset ja asiakkaat saavat ja ymmärtävät helposti kaikki tarvittavat tiedot ja näin ollen osaavat hakeutua palvelun pariin. Etenkin hyväkuntoisten ikääntyneiden nähtäisiin hakeutuvan konkreettiseen palvelupisteeseen tutustumaan laitteisiin ja saamaan tietoa. Toimintakyvyltään heikompi kuntoisten asiakkaiden kohdalla Funteeraamossa käynti tulisi mahdollisesti enimmäkseen jäämään omaisen tehtäväksi. Toivotaan, että omaiset saisivat lainata asiakkaille laiteita Funteeraamosta, ettei asiakkaan itse tarvitse olla paikan päällä sitä lainaamassa.

Palveluohjaajat kaipaavat myös konkreettista esitettä, mistä löytyisi paikka, aikataulu ja yhteistietojen lisäksi kattava listaus saatavilla olevista laitevaihtoehdoista. Konkreettinen asiakkaille ja läheisille jaettava materiaali koetaan tärkeäksi, mutta sen lisäksi nähdään sähköisen version olevan hyödyllinen. Paperiseen tiedotteeseen sekä sähköiseen materiaaliin toivotaan kattavaa listausta laitteista, kuvia tuotteista sekä niiden hintoja ja tietoa, mistä tuotteen tai laitteen saa hankittua ja keneen pitää olla yhteydessä sen hankkimiseksi lainaan tai omaksi. Tarvittaisiin kattavaa tietoa eri laitevaihtoehdoista. Haastatteluissa

palveluohjaajat ideoivat salkkumallia, minkä voi ottaa mukaan asiakaskäynnille ja tämä sisältäisi näytekappaleita Funteeraamon tarjoamista laitteista. Laitteet kulkisivat tällöin aina palveluohjaajan mukana asiakaskäynneillä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että osa palveluohjaajista oli päässyt Funteeraamon toimintaan tutustumaan pilotointijakson aikana. He, jotka eivät olleet käyneet tutustumassa, kokivat ettei heillä ole yhtä hyvä tietämys Funteeraamon toiminnasta. Palveluohjaajat korostivat halukkuutta päästä konkreettisesti tutustumaan Funteeraamoon. Tämän lisäksi esille nousi juuri, että tällöin kaikilla olisi yhtäläiset tiedot ja mahdollisuudet kertoa asiakkaalle lainaamon palveluista. Koetaan helpommaksi puhua lainattavista välineistä, kun on saanut itse ensin tutustua näihin.

Ammattilaisille toivotaan kattavaa tietoutta Funteeraamon toiminnasta. Toivotaan esimerkiksi Teams-kanavan välityksellä informaatiotilaisuuksia. Tilaisuuksien toivotaan toteutuvan muutaman kuukauden tai esimerkiksi puolen vuoden välein, jotta ammattilaiset saisivat ajantasaista tietoa toiminnasta. Näissä palavereissa toivotaan olevan myös hyvinvointiteknologisten ratkaisujen esittelyä ja käytön opastusta. Toiveena esitettiin myös kehittämispäivä palveluohjaajille Funteeraamon tiloissa, missä olisi helppo tutustua myös konkreettisesti laitteisiin ja toimintaan. Toivotaan Funteeraamon henkilökunnan tulevan tasaisin väliajoin kertomaan toiminnasta ja laitteista palveluohjaajille, esimerkiksi ammattilaisille tarkoitettuihin kokouksiin. Ammattilaiset kokevat, etteivät kykene hyvin tunnistamaan ja ohjaamaan asiakasta, ellei itse tiedä hyvin välineistä ja lainaamon toiminnasta. Osa haastateltavista nosti esille Funteeraamon toiminnan mahdollisuutena omassa työssä. Tällöin olisi hyvä saada lainaamon toiminta mukaan osaksi uusien palveluohjaajien perehdytystä.

Palveluohjaajat toivovat Funteeraamon toiminnalle pysyvää ja konkreettista paikkaa, jonne asiakkaita voisi ohjata, ja missä he pääsevät tutustumaan saatavilla oleviin laitteisiin. Aukioloaikoihin esitettiin myös toiveita mitkä palvelisivat parhaiten ikääntyneitä asiakkaita. Koetaan, että asiakkaan tai omaisen olisi helpoin tulla paikalle aamupäivän tai iltapäivän puolella. Eräessä

haastattelussa pohdittiin Funteeraamolle etäpistettä ja ehdotettiin paikaksi esimerkiksi lähikirjastoa.

Funteeraamon kehittämiskohtana nähdään sen saavutettavuus. Koetaan, että parasta olisi, jos palvelu tulisi asiakkaan luo. Palvelu lähelle ihmistä, eikä ihminen lähelle palvelua. Jos asiakkaalla on jonkinlaisia rajoitteita, hänen voi olla hyvin hankala itse hakeutua konkreettisesti paikanpäälle, esimerkiksi Puuvillassa sijaitsevaan lainaamoon.

“Aika liikkuva voisi olla Funteeraamon toiminta “

“Mikä ettei sellainen auto, mikä kiertelee eri paikkakunnilla ja olisi eri palvelupisteillä ja siellä olisi mahdollisuus tutustua”

Koko Satakunnan alueelle ulottuva lainaamon saavutettavuus korostui erittäin paljon haastatteluissa. Ammattilaiset kertoivat, että asiakkaita asuu myös paljon syrjäisemmillä seuduilla. Johonkin yhteen tiettyyn fyysiseen paikkaan asiakkaalla voi olla hyvinkin pitkä matka. Kaikilla ei myöskään syystä tai toisesta ole mahdollisuutta poistua kotoaan. Kaikilla pitäisi olla samat mahdollisuudet päästä osaksi lainaamon palveluja. Satakunta on laaja alue ja asiakkaita on paljon eri puolella, hyvin syrjässäkin ja kaukana palveluista. Etäisyydet voivat olla hyvinkin pitkiä. Syrjäisillä seudulla asuvien asiakkaiden nähdään liikkuvan vähäisesti pois kotoaan ja siksi pidetään tärkeänä, että palvelu olisi mahdollisimman helposti saavutettavissa. Funteeraamon pitää tulla lähelle ihmistä, eikä voida ajatella, että iäkäs ihminen lähtisi kauas kotoaan, jotta pääsisi tutustumaan lainattaviin laitteisiin. Toivotaan pysyviä ja tiedotettavia päiviä, jolloin Funteeraamon piste on eri paikkakunnilla, jotta tietoa voidaan viedä asiakkaille ja omaisille.

Liikkuva yksikkö nähtäisiin hyväksi ratkaisuksi. Väläyteltiin ideaa hyvinvointiteknologian mallikappaleilla varustetusta ”Funteeraamon Fiatista”, jolla eräänlainen ”Futeeraamon lähettiläs tai agentti” voisi käydä asiakkaiden kotona miettimässä erilaisia yksilöllisiä ratkaisuja kotona asumisen tukemiseksi. Pohdintana tuotiin esiin myös esimerkki, missä pakettiauto menisi aina tiettyinä

päivänä ja tietynä aikana sovittuun paikkaan lähelle ihmisiä. Ihmisillä olisi tietoa ajankohdasta ja paikasta ja he voisivat suunnitella käyvänsä siellä ja saavansa neuvoja, ohjausta ja apuja. Pohdittiin myös vaihtoehtoa, missä Funteeraamon voisi tarvittaessa tilata jollekin paikkakunnalle, kun palveluohjaaja olisi kerännyt tietoa asiakkaiden tarpeista.

Eräs haastateltava ideoi liikkuvaa säännöllistä palvelua, mikä voisi tulla eri alueille ja syrjemmillekin seuduille esimerkiksi joka toinen viikko. Näin palveluohjaaja voisi sopia asiakkaan kanssa tuovansa laitteen kokeiluun käynnillä ja sopia palauttavansa sen lainaamoon jälleen esimerkiksi kahden kuukauden kokeilun jälkeen. Eli Funteeraamon säännölliset ja pysyvät päivät alueilla kiertävässä systeemissä helpottaisivat myös palveluohjaajia oman työn suunnittelussa. Jatkumo toiminnalle toisi helppoutta ammattilaisille ja asiakkaille. Säännölliset aikataulut toisivat helpotusta myös asiakkaille ja omaisille lainaamossa käynnin suunnittelemiseksi.

Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamo -hanke on koettu erittäin tarpeelliseksi ja hyväksi. Funteeraamon toiminta nähdään erittäin tärkeänä. Palveluohjaajat toivat esiin myös halukkuutta olla mukana kehittämässä Funteeraamon toimintaa. Lainaamon toiminnan toivotaan olevan jatkuvaa toimintaa. Jos Funteeraamon toiminta olisi pysyvää ja säännöllisesti toimivaa, nähdään, että sitä hyödynnettäisiin varmasti. Eräs haastateltava pohti myös, että hanke on toteutettu vaikeassa vaiheessa, koska uusi hyvinvointialue on juuri aloittanut toimintansa.

Taulukko 3. Teemoittelu

Pelkistetyt ilmaukset	Alateema	Yläteema
-----------------------	----------	----------

<p>Funteeraamon toiminta voisi olla osa asiakasohjausta</p> <p>Pitäisi tietää toiminnasta enemmän, vaikuttaa asiakasohjaukseen, kuinka hyvin pystyy kertomaan laitteista ja toiminnasta</p> <p>Kun tietää mitä välineitä on tarjolla, pystyy näkemään paremmin kenelle asiakkaalle näitä voi ehdottaa</p> <p>Ammattilaisille toivotaan selkeää opastusta hyvinvointiteknologian käyttöön</p> <p>Ammattilaiset voisivat toimia yhteistyössä Funteeraamon kanssa</p> <p>Laitteita voisi kulkea asiakaskäynneillä mukana</p> <p>Työmäärä tulee lisääntymään</p> <p>Tasapuolisten palveluiden tarjoaminen</p> <p>Hyvinvointiteknologian parempi hyödyntäminen asiakkaan kotona pärjäämisen tukemisessa, toisi säästöjä ja vähentäisi kotihoidon/laitoshoidon tarvetta</p>	<p>Palveluohjaajan työn suunnitelmallisuus ja sujuvuus</p> <p>Hyvinvointiteknologiaosaaminen</p> <p>Tiedon lisääminen</p>	<p>Teknologia osana palveluohjausta</p>
<p>Tiedottaminen ja näkyvyys lehtimainonnalla, paperisilla esitteillä ja sosiaalisen median kautta</p> <p>Tarkat yhteystiedot tärkeät ja helposti saatettavat asiakkaalle ja omaisille</p> <p>Konkreettinen esite paperisena tai sähköisessä muodossa, mitä voi tarjota asiakkaalle asiakaskäynnin yhteydessä</p> <p>Kustannusten tietoja esille ja tiedoksi asiakkaalle</p> <p>Palveluohjaajille kehittämispäiviä Funteeraamon tilassa</p> <p>Jokaisella ammattilaisella samanlaiset tiedot ja mahdollisuudet</p> <p>Ei tunnista toiminnasta hyötyviä asiakkaita, ellei tunnista toimintaa</p> <p>Asiakkaan huonon toimintakyvyn vuoksi voi olla usein omaisen tehtävä käydä lainaamossa</p> <p>Olisi hyvä olla konkreettinen paikka lainaamolle</p> <p>Funteeraamolla voisi olla etäpiste esim. lähikirjastossa</p> <p>On tärkeää, että asiakas pääsee omatoimisesti tutustumaan lainaamoon ja laitteisiin</p> <p>Palvelun pitää olla helposti saavutettavissa</p> <p>Halutaan ulottuvan koko Satakunnan alueelle</p> <p>Huoli, pääseekö asiakas tutustumaan jos asuu syrjäseudulla</p>	<p>Näkyvyys, mainonta ja tiedotus</p> <p>Palveluohjaajien työ ja "työvälineet"</p> <p>Omaisat</p> <p>Pysyvä toimipiste/liikkuva palvelu</p> <p>Saatavuus</p> <p>Tulevaisuus</p>	<p>Funteeraamon toiminnan muotoutuminen asiakaslähtöiseksi palveluksi ja osaksi palveluohjaajien työtä</p>

<p>Toiminta voisi olla liikkuvan palvelun muodossa, esim. pakettiauto mikä kiertää maakunnissa</p> <p>Toivotaan että lainaamon toiminta vakiintuu ja jää pysyväksi</p> <p>Palveluohjaajat halukkaita kehittämään toimintaa</p>		
--	--	--

6 POHDINTA

Hanketyöntekijöiden kanssa yhteistyössä pohdimme sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osallistamista mukaan kehittämään tarvelähtöisesti asiakaslähteisten palvelujen sekä työelämän kehityskohteita. Ammattilaisten keskuudesta innovaatioprosessiin haluttiin palveluohjaajat, koska he ovat usein asiakkaiden ensimmäinen kontakti, kun toimintakyky alenee ja kotiin pärjäämiseen tarvittaisiin apua ja neuvontaa. Palveluohjaaja osaa arvioida asiakkaan tilannetta, jonka jälkeen lähdetään yhdessä asiakkaiden ja omaisten kesken miettimään yksilöllisiä ratkaisuja. Haluttiin lähteä miettimään Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamon roolia ja mahdollisuutta asiakkaan kotona mahdollisimman pitkään asumisen tueksi. Funteeraamo -hanke oli käynnissä ja palvelun tarpeellisuutta ja sen tuomia erilaisia mahdollisuuksia haluttiin lähteä selvittämään palveluohjaajien näkemyksestä. Tärkeässä osassa pohdintoja oli koko ajan tiiviisti mukana kulkeva ajatus yleisesti teknologisten ratkaisujen mahdollisuuksista. Tausta ajatuksena oli luonnollisesti myös yhteiskunnallinen tilanne ikääntyneiden lisääntymisen osalta.

Voisiko yksinkertaisillakin teknologisilla ratkaisuilla parantaa kotona pärjävyyttä ja mahdollisesti siirtää muiden, esimerkiksi kotihoidon, palvelujen piiriin joutumista? Minkälainen palvelu olisi mahdollisimman sujuvaa, kaikkia tavoitettavaa ja sopivaa niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin tarpeisiin nähden? Minkälainen palvelu olisi palveluohjaajien mielestä hyvää? Minkälaiseksi pilotointivaiheessa olevan Funteeraamon toimintaa pitäisi kehittää, jotta se olisi

mahdollisimman sujuvaa ja toimivaa työntekemisen ja asiakkaan tukemisen kannalta? Tavoitteena oli, että voitaisiin parantaa asiakkaiden arkea ja toimintakykyä sekä kotona pärjäämistä tukevaa palvelua. Kehittämistyön isossa roolissa on Funteeraamon toiminnan ideoiminen hyödylliseksi palveluksi, mutta myös yleinen arkea tukevan teknologian hyödyntäminen asiakkaan ollessa palvelujen suunnittelun keskiössä. Koska palvelumuotoilu on palvelujen ihmislähtöistä kehittämistä, työssä lähdettiin palvelumuotoilun menetelmin eteneeseen sidosryhmää osallistamalla uusien näkökulmien esiin nostamiseksi ja hyödyntämiseksi.

Aihetta ja aiheenrajausta tarkastellessamme, koimme myös hieman haastavaksi asian tarkastelun useammasta näkökulmasta. Koska työmme käsittelee ikääntyviä ja heidän kotona asumisen tukemista teknologian avulla, mutta toisaalta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten, tässä tapauksessa palveluohjaajien, roolia ikääntyneiden palveluohjauksessa sekä kotona pärjäämisen arvioinnissa ja tukemisessa, tarvitsee asiaa lähestyä eri suunnista. Näin ollen koimme tärkeäksi avata aihetta niin ikääntyneiden, palveluohjaajien kuin ikääntyneille suunnatun teknologian osalta. Samalla koimme tärkeäksi lähestyä asiaa uuden palvelun muotoilun ja kehittämisen tarpeista käsin. Työssä haluttiin ottaa palveluohjaajien ammattitaidon ja kokemuksen hyödyt mukaan innovointiprosessissa kehitettäessä ikääntyneille suunnattua palvelua. Koska aiheessa on tietyllä tavalla mukana monta osapuolta, aihetta ei ollut mahdollista lähteä tämän syvällisemmin avaamaan esimerkiksi vain ikätekniikan näkökulmasta.

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää hyvinvointitekniikalainaa työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi. Tavoitteena oli palveluohjaajilta saadun tiedon avulla kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian ja hyvinvointitekniikalainaa hyödyntämistä osana palveluohjausta. Tulosten tarkastelu

rakentuu Learning cafe -työpajan ja haastattelun pohjalta. Molemmista nousi esille hyvin samoja teemoja ja pohdintoja palveluohjaajien kesken.

Tekijöinä koemme, että saimme tuloksilla hyvin vastauksia kehittämistyön tavoitteisiin. Kehittämistyön tarkoitus, tavoitteet ja kehittämistehtävät säilyttivät hyvin oman paikkansa ja tarpeensa läpi koko työn. Palveluohjaajat olivat hyvin innostuneita aiheesta ja kehittämisestä. Innostus ottaa lainaamon toiminta mukaan omaan työhön välittyi selkeästi. Hyvinvointialueen toiminnan ollessa vielä uutta, onkin mahdollista löytää uusia työmenetelmiä ja yhteistyökuvioita helpottamaan palveluohjaajien työtä sekä ikääntyneiden kotona asumista.

Learning cafe -työpajaa ja haastatteluja toteutettaessa Funteeraamon toiminta oli vasta suunnitteluvaiheessa, eikä varmuutta toiminnan vakiinnuttamisesta ollut. Toiminta herätti palveluohjaajien mielenkiintoa ja haastatteluissa he pääsivät innovoimaan ja ideoimaan toimintaa niin palveluohjaajien kuin ikääntyneidenkin näkökulmista. Innostus palvelua kohtaan oli kiitettävää, palvelua haluttiin tarvepohjaisesti kehittää käytännön kokemuksiin pohjautuen ja selvästi palvelu koettiin tärkeäksi ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa. Hyvinvointiteknologialainaamon toiminta nähtiin tulevaisuuden asiana. Näkemykset Funteeraamosta olivat kuitenkin osittain eroavaisia. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että näkemykset lainaamon toiminnasta oli suurimmaksi osaksi positiivisia, kaiken kaikkiaan toiminta koettiin hyödylliseksi ja nähtiin oleelliseksi sekä tulevaisuuteen sijoittuvaksi palveluksi. Osa kuitenkin koki, ettei ole saanut tarpeeksi tietoa itselleen ja toiminta oli jäänyt vieraaksi.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat, jotka ovat myötämielisiä teknologiaa kohtaan, ovat niitä, kenelle palveluohjaaja helpommin tarjoaa teknologisia ratkaisuja arjen helpottamiseksi. Palveluohjaajien kautta voidaan todeta, että osa ikääntyneistä ovat valveutuneempia sähköisten palveluiden ja teknologian käytössä, mutta osa taas vastustaa ja vierastaa enemmänkin. Onkin tärkeää muistaa, että läheisen rooli on tärkeä teknologiaa tarjottaessa ja hyödyntäessä arjen apuna. Palveluohjaajien äänellä voidaan todeta myös, että on asiakkaita, jotka ahdistuvat ja pelkäävät uusia asioita, mitä ei osata käyttää tai ymmärretä. Kiuru ym. (2022, s. 350) mukaan tutkimuksissa on löydetty

merkityksiä, joilla on vaikutuksia teknologian käyttöön. Näitä ovat korkea ikä, kognitiivinen toimintakyky, sosiaalinen integraatio, sosioekonominen asema, asenteet ja asumisjärjestelyt. Lisäksi merkitystä on teknologian saatavuudella, teknisellä tuella ja terveydenhuollon ammattilaisen työntekijän antamalla suosituksella. On myös havaittu, että miehet käyttävät teknologiaa naisia enemmän. Ammattilaisilta tarvitaan aikaa ja tukea. Hoivateknologian käyttöön-otossa on tärkeää huomioida ja ottaa mukaan myös läheiset.

Muistisairaat olivat osan ammattilaisen mielessä. Muistisairaus koetaankin helposti esteenä teknologisten ratkaisujen aloittamiselle. Hyvinvoinnin lähtökohtana muistisairautta sairastavalle ikäihmiselle ja hänen läheiselleen on oikeus tulla kuulluksi ja saada päättää omista asioistaan, elää omannäköistä elämää. Tavoitteena on tukea ja ohjata muistisairautta sairastavaa aktiiviseen elämään ja hyvän arjen toteutumiseen. Hänelle pitää antaa mahdollisuus osallistua aidosti omaan elämäänsä ja hoitoonsa niin kauan kuin se vain on mahdollista. Sairaudesta huolimatta on tuettava mahdollisuutta elää sisältörikasta ja hyvää elämää, kokea itsensä arvostetuksi ja kunnioitetuksi, huomioiden hoidon suunnittelussa yksilöllisyys sekä omat toiveet ja elämäntavat. Arkeen tulee tarjota oman toimintakyvyn mukaista tekemistä ja sisältöä. Ammattihenkilöstön osaaminen on laadukkaan muistityön perustana. Hoitoa ohjaavat lait ja suositukset sekä tutkimukselliseen näyttöön perustuva tieto. Muistisairaalle ja hänen läheisilleen järjestetyistä turvallisista, oikein kohdennetuista ja ennakoivista palveluista ja hoidosta sekä monialaisesta osaamisesta muodostuu hyvän hoidon kokonaisuus. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 206-207.)

Sosiaali- ja terveystalouden digitalisaatio on paljon puheissa. Digitalisaatiolla nähdään paljon mahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveystaloudella kehittyvän digitalisaation erityispiirteinä pidetään hyvää yksityisyyden suojaa asiakkaille eettisten kysymysten ja heikon aseman huomioimista. Tästä johtuen mikä tahansa digitaalista palvelua ei voida hyödyntää tällä alalla. Palveluiden vaatimukset ovat hyvin erilaisia siitä, onko ne ammattilaisten vai asiakkaiden käytettävissä. Asiakasryhmiä on hyvin erilaisia. Toiset haluavat ottaa käyttöön ja hyötyvät teknologiasta ja digitaalisista palveluista, kun taas toiset ei halua tai pysty näitä

hyödyntämään ilman apua. Väestöstä osa on myös niitä, jotka eivät vain ollenkaan halua käyttää digitaalisia palveluja. (Kettunen, 2019.)

Palveluohjaaja on usein ensimmäinen, joka ryhtyy arvioimaan asiakkaan toimintakykyä. Tässä vaiheessa on helpompi huomata asiakkaan mahdolliset tarpeet arjen helpottamiseksi ja voidaanko tilanteessa tarjota teknologisia laitteita. Haastatteluissa korostettiin myös asiakkaan tuntemisen tärkeyttä. Kokemuksesta haastateltavat toivat esille, kuinka asiakkaat pystyvät tilanteessa toimimaan hieman paremmin kuin normaalissa arjessa. Toimintakykyä onkin tärkeä arvioida juuri asiakkaalle tutussa ympäristössä ja fyysisesti läsnä. Asiakkaan kynnystä teknologian käyttöönotolle pystytään madaltamaan palveluohjauksen avulla. Tuloksissa nähdäänkin, että asiakkaan yksilöllisyys teknologisten tarpeiden huomioimisessa. Pelko ja vähäiset kokemukset ovat niitä, mitkä saavat asiakkaat tai läheisetkin vierastamaan teknologian käyttöönottoa.

Ikääntyneiden parissa työskentelevien tulee vahvistaa ikääntyneen mahdollisuutta olla aktiivisena toimijana sekä oman yhteisönsä ja yhteiskunnan arvostettu jäsen. On tärkeää tukea ikääntyneen itsenäistä selviytymistä omassa arjessaan ja ottaa ikääntynyt mukaan omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin omine rajoituksineen ja voimavaroineen. Tehtävänä on pyrkiä poistamaan tai minimoimaan omatoimisuuden esteitä sekä tukea omatoimisuutta ja sosiaalisuutta. Yksilön tarpeet huomioimalla ja tarpeisiin vastaamalla tuetaan hyvää elämänlaatua. (Räsänen, 2019, s. 19, 37.)

Ikäihminen on aina asiakaslähtöisen palvelun keskipisteessä omista lähtökohdistaan käsin. Lähtökohtana on ikäihmisen lakisääteinen oikeus toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan sekä osallistua ja vaikuttaa omia palveluja arvioidessaan. Ikääntyneen palvelutoiveet ovat usein hyvin vaatimattomia ja käytännönläheisiä. Toiveiden taustalla on toive asua omassa kodissa turvallisesti ja tarvittavien palvelujen ympärillä. (Räsänen, s. 18-19.)

Kotona mahdollisimman pitkään asumisen ja arjessa pärjäämisen tukeminen teknologian avulla helpottuu koko ajan ja mahdollistuu yhä useammalle. Uusia teknologisia ratkaisuja tulee koko ajan lisää, niiden käytettävyyden helpottuu ja

hinta kohtuullistuu. Teknologiaa kehitetään tavoitteena löytää erityisesti ikääntyville ihmisille käyttäjälähtöistä teknologiaa ja sitä hyödynnetään koko ajan enemmän kotona asumisen apuna. Ikäihmiset ja heidän läheisensä osaavat etsiä ikääntyville sopivia teknologisia ratkaisuja ja valmiudet teknologian käyttöön kasvavat, uudet ikääntyvät sukupolvet ovat teknologiatietoisempia. Teknologia luo mahdollisuuksia, ikääntymisen tuomista haasteista huolimatta, asua omassa kodissaan turvallisesti, jatkaa vanhoja harrastuksia sekä liikkua ja ulkoilla turvallisemmin. Haasteita on tietoliikenneyhteyksiin perustuvan teknologian käytössä, koska yhteydet eivät välttämättä yllä aivan syrjäisemmille seuduille. (Äijö & Tikkanen, 2019, s. 183.)

Aikaisempien tutkimusten mukaan teknologian avulla voidaan edistää terveyttä ja elämänlaatua sekä itsenäisyyttä ja itsevarmuutta. Hoivateknologian on todettu voivan lisätä turvallisuuden tunnetta ja helpottaa läheisten huolta. Teknologian helppokäyttöisyys ja luotettavuus sekä kontrollin tunne teknologian käytössä vaikuttavat positiivisesti hoivateknologian käyttöönottoon. Teknologian on todettu myös lisäävän osallisuutta yhteiskuntaan tarjoamalla mahdollisuuksia palveluiden ja harrastusten tavoittamiseen sekä tiedon hankkimiseen ja jakamiseen. Teknologian koettu tarpeellisuus vaikuttaa olennaisesti sen käyttöön; kiinnostusta ei välttämättä ole, jos se ei tunnu ajankohtaiselta. Haasteita käyttäjälle voivat aiheuttaa teknologian puutteellinen opastus, kustannukset, tekniset ongelmat sekä vähäinen tieto olemassa olevista laitteista, niiden saavutettavuudesta ja hyödyistä. (Kiuru, Outila & Valokivi, 2022, s. 349)

Tulokset lisäsivät ymmärrystä siitä, että Funteeraamon toimintaa halutaan kehittää ja sisällyttää osaksi palveluohjaajien työtä. Laitteista ja toiminnasta halutaan kertoa konkreettisia esimerkkejä. Palveluohjaajat ovat hyvin tärkeässä roolissa viemässä viestiä hyvinvointiteknologialainaamon ja asiakkaiden välillä.

Kehittämistyön tulosten perusteella voidaan todeta, että Funteeraamon toiminnan linkittyminen palveluohjaajien työhön ja lainaamon toiminnan vakiinnuttaminen osaksi hyvinvointialueenpalveluita tulee tarpeeseen. Ammattilaiset haluavat hyvin selkeästi olla mukana lainaamon toiminnan kehittämisessä, mitä

tapahtuikin jo tämän kehittämistyön toteutuksessa. Tuloksissa huomattiin, että palveluohjaajat ovat kiinnostuneita yhteistyöstä lainaamon toiminnan kanssa ja kokevat teknologian osaksi palveluohjausta.

Kettunen ym. (2020, s. 38) ovat todenneet myös, että teknologian käyttöönotolle suuri ongelma on ollut yhteensopimattomuus järjestelmien kesken. Ammatillaiset eivät koe hyötyvänsä uudesta digiteknologiasta, kun tämä on taas uusi järjestelmä vanhojen päälle. Tällöin vaivattomuus ja helppokäyttöisyys ei toteudu. Kun ammattilaisia on osallistettu kehittämään ja suunnittelemaan enemmän erilaisia digitaalisia ratkaisuja, on näkökulma muuttunut ja arvostusta tullut myös teknologisiin järjestelmiin. Osallistamisen mahdollistaminen on nähty lisääntyvänä hyväksyntänä ja luottamuksena uusiin järjestelmiin.

Kehittämistyön tuloksissa palveluohjaajat antoivat arvokasta tietoa ja kehittämisideoita Funteeraamon toimintaan ja palvelukonseptiin. Tuloksien pohjalta voidaan todeta, että toiminnalle on tarvetta ja sen nähdään hyvin toimiessaan olevan hyvä lisä palveluohjaukseen ja asiakkaan kotona pärjäävyyden lisäämiseen. Funteeraamon toimintaa tulee varmasti vielä käyttökokemuksien jälkeen hioa ja kehittää. Tuloksista tärkeänä seikkana esiin nousi palvelun mahdollisimman tasavertainen saavutettavuus, joten toiminnan eri muotoja tulee miettiä yksilön näkökulmasta ja kehittää niin, että palvelu olisi kaikkien helposti saatavilla. Hyvänä kehittämisideana esiteltiin auto, mikä kiertäisi eri alueilla ja missä olisi lainattavat välineet saatavilla jokaiselle helposti. Auton liikkumiselle oli jo monia ehdotuksia ja ajankohtia. Palveluohjaajat itse ovat kiinnostuneita kuljettamaan salkkumallia mukanaan, jotta laitteiden ja välineiden esittely olisi helpompaa. Tämä kuitenkin edellyttää, että asiakas menee itse Funteeraamoon tai mahdollisesti voisi mennä kiertävälle autolle lainaamaan tämän tuotteen.

PirKATI toimintamalleihin liittyvä laitelaukku toimintamallista löytyy yhtäläisyyksiä Funteeraamon toimintaan. Toimintamallissa ideoitiin Laitelaukku, joka sisältää ikäihmisille teknologiaa. Mallin tarkoituksena on motivoida ikääntyneitä hankkimaan teknologiaa, josta olisi hyötyä arjessa. Keskiössä ovat sekä muistiin että hyvinvointiteknologiaan liittyviä laitteita. Tarkoituksena on

laitelaukun avulla mahdollistaa ikääntyneille mahdollisuuden matalalla kynnyksellä tutustua arkea helpottaviin teknologisiin laitteisiin ja palveluihin. Laukkua lainataan alueen palvelupisteisiin ja ammattilaiset ja vertaisohjaajat opastavat asiakkaita laitteiden käytössä. (Innokylä, n.d.)

Tulokset lisäsivät ymmärrystä siitä, millaisia tiedon tarpeita palveluohjaajilla on, ja miten he voivat linkittää toiminnan osaksi omaa työtä. Koulutuksen ja tiedon saannin tasapuolisuus nähdään tärkeänä. Kehittämispäivät ja kokoukset, mihin vaikuttaa työnantaja myös, voidaan nostaa kehittämisideana esille omassa työssä. Työnantajan panostamisella palveluohjaajien kehittyvään ja laadullisesti hyvään työhön lisätään asiakastytyvyyttä ja vaikutetaan positiivisesti asiakaskokemuksiin esimerkiksi teknologian käyttöön liittyen.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa teknologian käyttöön liittyen tulisi kiinnittää huomiota sen hyväksyttävyyteen sekä tulisi kuunnella asiakkaan näkemyksiä siitä. Iäkkäiden omien tavoitteiden, kriittisten huomioiden sekä mieltymyksen kuuntelu auttaa käyttämään teknologiaa jokaiselle yksilöllisesti parhaalla tavalla. Ikääntyneitä tulisikin ottaa enemmän mukaan uusien laitteiden ja palveluiden kehittämisessä. Myös työntekijöiden tulee saada tietoa iäkkäiden yksilöllisistä tarpeista ja toiveista saavutettavuuden parantamiseksi. Työntekijöillä tulee olla mahdollisuus päivittää ja ylläpitää ammattitaitoaan teknologian osalta, jotta he osaavat hyödyntää sitä ikääntyneiden hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukemisessa. (Topo ym., 2022, s. 468-469.)

Hyvinvointialueuudistuksessa onkin nyt hyvä aika tarkastella palvelujärjestelmän toimintaa julkisessa hallinnossa. Tasavertaisuutta tarvitaan lisää palveluihin ja asiakkaan omaa kokemusta korostamalla voidaan ottaa asiakas paremmin huomioon. Kaikki palvelut eivät voi soveltua kaikille. Pitää pystyä oppimaan huonommin sujuneista kuin myös paremmin toimivista palveluprosesseista, ja tämän myötä voidaan taas toimia paremmin jatkossa. Julkisessa hallinnossa pitää myös huomioida työntekijöiden tietotaso esimerkiksi työmenetelmien kehittämisessä. Tällainen jää usein palvelujärjestelmän johdolta huomioimatta. Tähän vaaditaan ammattilaisten roolin laajentamista ja

vaikuttamismahdollisuuksien lisäämistä. Järjestelmälle tulee säästöä rahassa ja resursseissa, kun palveluiden vaikuttavuus lisääntyy. (Uusitalo ym., 2023.)

Nykyajan yhteiskunnassa ja muuttuvassa ympäristössä, organisaatioiden jatkuva kehittäminen on välttämätöntä. Olemassa olevia työskentelytapoja tulee kehittää sekä konkretisoida organisaation strategian tavoitteita ja tuoda niitä työyhteisön tietoisuuteen. Hyvä johtamisosaaminen on myös muutoksen edellytyksenä. Tavoitteena on palveluiden korkea laatu, asiakastyytyväisyys ja kustannustehokkuus. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tämä tarkoittaa muun muassa oikeaa hoitoa ja palvelua, oikeaan aikaan ja oikealle asiakkaalle. (Laaksonen & Ollila, 2017, s.122–124.)

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Eettinen pohdinta on huomioitava kehittämistyötä suunnitellessa ja tehdessä. Tätä ohjaa Suomessa myös laki. TENK eli tutkimuseettinen neuvottelukunta edistää hyvää tieteellistä käytäntöä ja ennaltaehkäisee tutkimusvilppiä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta edistää myös tutkimuseettisiä koskevia keskusteluja ja tiedotusta Suomessa sekä ulkomailla ja seuraa kansainvälistä kehitystä. Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama asetus 1347/1991 on pohjana tutkimuseettisen neuvottelukunnan toiminnalle. (TENK, 2023.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta uudistanut tutkimuseettisen HTK-ohjeen eli ohjeistuksen hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä yhdessä suomalaisen tiedeyhteisön kanssa. HTK-ohje antaa jokaiselle tieteen ja tutkimuksen harjoittajalle mallia hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Ohjeen tarkoitus on varmistaa, että mahdolliset epäoikeudenmukaisuudet, loukkausepäilyt ja vilpittävät voidaan käsitellä asiantuntevasti ja mahdollisimman nopeasti. (TENK, 2023.)

Aineiston keruun yhteydessä tutkimukseen osallistuvilla tulee kertoa tutkimuksen tausta ja tarkoitus sekä siitä mahdollisesti saatavasta hyödystä, jotta he

tietävät, mihin ja miksi he ovat vastaamassa. Annettu tieto ei kuitenkaan voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Lisäksi vastaajille on tuotava esiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää koska tahansa, eikä tietoja voida käyttää heidän vahingokseen. Tutkimukseen osallistuvilta pyydetään tutkimukseen osallistumisesta myös suostumus. Tutkimustuloksia julkaistessa tulokset tulee raportoida avoimesti ja rehellisesti. Tutkijan tulee noudattaa suurta objektiivisuutta. (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen, 2006, s. 27–29, 31.)

Osallistujat saivat tiedotteen ennen osallistavaa työpajaa ja haastatteluja, missä kerrottiin kehittämistyön taustasta ja tavoitteista. Learning cafe -työpajassa osallistujat ideoivat keskenään ja jakoivat ajatuksia ammattilaisten kesken. Kehittämistyön toteuttajina olimme läsnä, ohjasimme aina seuraavan aiheen aloituksesta ja kelloimme teemojen käsittelyajan. Aihe herätti paljon keskustelua vielä työpajan lopussa, kun kaikki teemat oli käsitelty, ja tällöin tutkijan roolissa annoimme tilaa osallistujille keskusteluun ja neutraalilla otteella emme osallistuneet itse kantaa ottaviin aiheisiin. Tällöin pystyimme takaamaan sen, ettei tutkijan omat mielipiteet tai asenteet tule näkyviin tuloksissa. Palveluohjaajat olivat kuitenkin kiinnostuneita taustastamme omilla työurillamme. Halusimme pysyä mahdollisimman neutraaleina ja olla korostamatta tutkijan roolin ulkopuolelta asioita. Mainitsimme kuitenkin omaavamme taustaa ikääntyneiden parissa työskentelystä usean vuoden ajalta, sen kummemmin avaamatta asiaa enempää. Ilmeisesti ajatus siitä, että teemme tutkimusta, mistä meillä on jo näkemystä, ja meillä on ymmärrystä ikääntyneiden parissa työskentelystä sekä palveluohjaajien työskentelykentästä, loi tavallaan avoimempaa, rennompaa ja luottavaisempaa ilmapiiriä.

Haastattelumme on suora aineisto ja tähän liittyy eettisiä kysymyksiä informaatiosta, haastateltavan kohtaamisesta ja tutkimustilanteista. Tutkiminen ja kehittäminen suorissa aineistoissa horjuttaa kohdetta ja ihmisen luonnollista arkea. On siis eettisesti tärkeää pohtia itse tutkimuksen toteuttajina, miten asetamme haastattelujen kohteille osallistumisen turvalliseksi. Tarkastelimme myös eettisesti, miten minimoidaan haitat haastateltaville ja maksimoidaan mahdolliset hyödyt kehittämistyön aineiston kokoamisessa. (Vilkkä, 2021,

s.122-123.) Ennen aineiston keruuta jokaisen kehittämistyöhön osallistuvan kanssa sovittiin etukäteen aineistojen omistus- ja käyttöoikeuksista, käsittelystä ja säilyttämisestä. Noudatimme voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja salassapito, vaitiolovelvollisuus ja luottamus saatiin näin toteutumaan. (TENK, 2023.) Kaikkiin kehittämistyön menetelmiin osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistumisen sai keskeyttää. Tästä tiedotimme jokaista osallistujaa etukäteen tiedotteessa ja suostumuslomakkeella.

Kaikille opinnäytetöille yhteistä on, että ne ovat kokonaisuutena luotettavia. Luotettava tutkimus ei ole ristiriitainen eikä anna satunnaivaraisia tuloksia tai keittämisehdotuksia. Valitsemallamme aineistolla ja lähteiden laadulla on merkitystä ja huolellisella suunnittelulla sekä toteutuksella voimme lisätä luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidaan myös sillä, että koko kehittämistyöprosessin ajan korostuu järjestelmällinen ja johdonmukainen työskentely. Kehittämistyön toteuttajina arvioidaan itseä ja tutkimustaitoja realistisesti. (Vilkka, 2021, s. 185-186.)

Kehittämistyön luotettavuuden arviointiin vaikuttavat kehittämisprosessi, opinnäytetyö ja tämän suunnittelu sekä toteutus. Kohteena on myös osallistujat eli haastateltavat ja yhteistyötilanteet sekä tulokset ja niistä saatu tieto tavoitteiden saavuttamiseksi. (Vilkka, 2021, s. 188-189.)

Kehittämistyön menetelmät eli Learning cafe ja haastattelut toteutettiin rauhallisissa tiloissa. Haastattelu toteutettiin Teams-yhteyden välityksellä eikä kehittämistyön toteuttajina pystytty vaikuttamaan haastateltavan paikkaan. Kehittämistyön toteuttajina järjestimme häiriöttömän tilan. Learning cafe -työpaja ja haastattelut saatiin toteutettua aikataulullisesti hyvin jatkuvana. Aineiston keräämistä oli aloitettu jo heti opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessä ja kehittämismenetelmistä saatujen tuloksien analysointia aloitettiin toteutuksien jälkeen litemoimaan ja kirjoittamaan auki. Analyysiä tehtiin yksin ja yhdessä. Kahden kehittämistyöntoteuttajan yhteistyö luo luotettavuutta, koska koko ajan on toinen, joka pystyy huomioimaan mahdollisia kehittämiskohteita työn loppuun saattamiseksi. Pääasiassa työtä kirjoitettiin yhdessä, ja asiat on tuotu lopulliseen työhön yhteistyössä. Loppu vaiheessa työn toteutusta, säännölliset työn

tarkastelut yhdessä toteuttajien ja opinnäytetyöohjaajan kanssa veivät työtä eteenpäin.

Tulokset tuotiin esille kerrontana palveluohjaajien haastatteluista ja Learning cafe aineisto koottiin työpajassa käytettyjen teemojen mukaisesti. Learning cafe -työpajoissa syntyi runsaasti keskustelua ja ideoita, mutta tulokset eivät tuoneet haastatteluihin nähden juurikaan lisäarvoa. Työpajatyöskentely saattoi motivoida ja innostaa palveluohjaajia kehittämistyön aiheen tiimoilta. Teoria ja vertailu aineistoa etsimme ammattikorkeakoulun tietokannoista kirjallisuutta ja tutkimuksia, sekä esimerkiksi Google scholarilla. Hakusanoina käytettiin muun muassa ikääntyneet, palveluohjaus, hyvinvointiteknologia, kotona asuminen. Löysimme hyvin kirjallisuutta sekä erilaisia jo tehtyjä tai käynnissä olevia hankkeita. Aineistoa kerätessä ja tulosten jälkeen moni ajatus ja idea muokkaantui. Tuloksista nousikin tiettyjä teemoja ja tämä rajasi jälleen tiedonhakua. Aihe oli mielenkiintoinen, mutta aiheen rajaus vaati aikaa ja ymmärrystä, koska tietoa löytyy paljon. Tämä on kuitenkin hyvä huomata, koska vastaaville kehittämiskohteille on kysyntää. Erilaiset tutkimukset ja hankkeet luovat monipuolisuutta kehittämistyöhön, koska tämäkin on osana jo päättynyttä Funteeraamo – hyvinvointiteknologia –hanketta. Kehittämistyön raportoinnilla koetaan olevan silti vaikutusta ja arvoa Funteeramoon toiminnan jatkumiselle, vaikka hanke ehti päättyä ennen kehittämistyön valmistusta. Kehittämistyön avulla on tarkoitus kehittää asiakaslähtöistä palvelua, vaikka varsinaista asiakasnäkökulmaa työhön ei saatu palveluiden kohteelta eli ikääntyneiltä.

6.3 Kehittämisehdotukset

Voidaan todeta, kuten myös HYVÄKSI-hankeessa todetaan, sosiaali- ja terveyspalveluissa halutaan hyödyntää hyvinvointiteknologiaa, kunhan sen käyttö on miellyttävää, helppoa ja palvelu onnistuu tarjoamaan lisäarvoa käyttäjälleen. Teknologiakehityksen nähdään olevan entistä asiakaslähtoisempää ja käyttäjiä kuuntelevaa. Asiakkaiden ajatuksia, toiveita ja tarpeita onkin tärkeää kuunnella erityisen tarkkaan teknologiapalveluita kehitettäessä.

Avainroolissa ovat käyttäjien arjen sekä terveyteen tai toimintakykyyn vaikuttavien rajoitteiden ymmärtäminen. (Holappa, 2018, s. 16-17.)

Teknologisten ja digitaalisten palveluiden käyttöön ja niiden käytön tukemisessa nähdään ammattilaisen rooli tärkeänä. Kotimaisessa tutkimuksessa todetaan, että ammattilaisten tulee enemmän tukea asiakkaita palveluihin tutustumisessa ja käyttöönotossa. Tämä tarkoittaaakin ammattilaisille uusia vastuualueita ja tehtäviä omalla osaamisalallaan. (Kettunen ym., 2020, s. 40.)

Jatkokehittämissuhteena voisi olla mielenkiintoista, Funteeraamon toiminnan vakiintuessa, pysähtyä tarkastelemaan toiminnan toteutumisen sujuvuutta. Onko toiminta oikeasti tukenut ikääntyneiden kotona pärjäämistä? Onko palvelu siirtänyt ikääntyneiden kotihoidon asiakkuutta? Onko palvelu kehittynyt sopivaksi työkaluksi palveluohjaajille? Miten haja-asutusalueiden ikääntyneille varmistetaan palvelun saatavuus? Onko liikkuvamalli osana toimintamallia?

LÄHTEET

Aalto, A. & Toivonen, M. (2020). Palvelumuotoilu sote-palveluiden kehittämisessä. Teoksessa M. Salminen-Tuomaala, J. Hallila, S. Saarikoski & T. Tapio (toim.), Tietoa, taitoa ja teknologiaa: kehittämisspolkuja sosiaali- ja terveysalalla. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 157, 227-241. <http://urn.fi/URN:NBN:fife2020092575810>

Anttila, K., Hirvelä, M., Jaatinen T., Polviander, M. & Puska, E-L. 2016. Sairaanhoido ja huolenpito. 10.-12. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Anttila, S-L. (2017). Sosiaali- ja terveydenhuoltouudistuksen strategiset lähtökohdat. Teoksessa L. Salminen, M. Stolt & R. Suhonen (toim.), Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Turun yliopisto.

Hiilamo, H. & Salin, S. (2020). Uudistuva palvelujärjestelmä. Teoksessa H. Laaksonen, H. Laitinen & H. Hiilamo (toim.), Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Sanoma Pro.

Hiltunen, P. (2017). Palvelusta tuotteeksi – Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy, Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2014). Tutki ja kirjoita. Tammi.

Holappa, N. (2018). Prizztech osana HYVÄKSI-verkostoa: teknologian käyttäjälähtöisen tuotetestaus- ja tuotekehitysyhteistyön mahdollistaja. Teoksessa A. Sirkka & N. Holappa (toim.), Osallistaminen on hyväksi - Kokemuksia ja näkemyksiä monialaisen teknologiakehityksen ja tiedonsiirron arjesta HYVÄKSI-hankkeessa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Prizztech Oy.

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. (n.d.) Haastattelut. Teoksessa J. Vuori (toim.), Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampereen yliopisto. Haettu 1.3.2024 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Immonen, M., Koivuniemi, J. & Laasonen, K. (2015). Ikäihmiset palvelujen käyttäjinä muuttuvassa yhteiskunnassa. Teoksessa T. Mikkola, K. Matinheikki-Kokko & K. Korkalainen (toim.), Hyvinvointia ja energiatehokasta asumista ikäihmisten ehdoilla. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja. TAITO-työelämäkirjat. https://www.researchgate.net/profile/Mika-Immonen/publication/274916502_Hyvinvointia_ja_energiatehokasta_asumista_ikaihmis-ten_ehdoilla/links/552cb51b0cf21acb0920e569/Hyvinvointia-ja-energiatehokasta-asumista-ikaeihmisten-ehdoilla.pdf#page=38

Innanen, P. Palvelumuotoilumenetelmät. Julkaistu 16.4.2019. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat/>

Innanen, P. Asiakasymmärrystutkimus luo pohjaa palveluiden muotoilulle. Julkaistu 17.2.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/asiakasymmarrystutkimus-luo-pohjaa-palveluiden-muotoilulle/>

Innokylä. (n.d.) Laitelaukku – kiertävällä teknologiakokoelmalla hyvinvointiteknologia tutuksi ikäihmisille. Haettu 3.3.2024 osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/laitelaukku-kiertavalla-teknologiakokoelmalla-hyvinvointiteknologia-tutuksi/kehittamisen-polku>

Innokylä. (n.d.) Satakunta: Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut – hanke. Haettu 20.2.2024 osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/satakunta-tulevaisuuden-kotona-asumista-tukevat-palvelut-hanke>

Innokylä. (n.d.) Työkalu - Learning cafe eli oppimiskahvila. Haettu 12.4.2023 osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>

Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa J. Vuori (toim.), Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 12.4.2023 osoitteesta: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Kan, S. (2022). Ikääntyneiden osallisuus ja kuntoutuminen. Sanoma Pro.

Kettunen, S., Joensuu-Salo, S., Mäntysaari, P-P., Aalto, A. & Katajavirta, M. (2020). Digitaalisuus muuttaa sosiaali- ja terveysalaa: osaamisen taso eteläpohjalaisissa pk-yrityksissä sekä esimerkkejä uudesta liiketoiminnasta. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. SeAMK julkaisut. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/310056/B150.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kilkku, N., Laitinen, H., Saarni, L., Vänni, K. & Himanen, S. (2020). Osaaminen ja innovatiivisuus. Teoksessa H. Laaksonen, H. Laitinen & H. Hiilamo (toim.), Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Sanoma Pro.

Kiuru, H., Outila, M. & Valokivi, H. (2022). Vanhan ihmisen haavoittuvuus ja hoivateknologia kodissa. Teoksessa S. Raitakari, K. Günther & J-M. Räsänen (toim.), Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus. Tampere University Press.

Kulmala, J. (2019). Aktiivinen arki on onnistuneita kohtaamisia ja mielekästä tekemistä. Teoksessa J. Kulmala (toim.), Hyvä vanhuus - Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. PS-Kustannus.

Kunnonkoti. (2021). Turun ammattikorkeakoulu. Haettu 11.4.2023 osoitteesta <https://www.turkuamk.fi/fi/tyoelamapalvelut/palvelut/neuvontakeskus-kunnonkoti/>

- Kurki, T., Jylhä, V. & Kekoni, T. (toim.), (2021). Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. Tallinna.
- Laaksonen, H. & Ollila, S. (2017). Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. Keuruu: Otava. 3. uudistettu painos.
- Laitinen, H., Wallin, O. & Kilku, N. (2020). Asiakas palvelujärjestelmän lähtökohtana. Teoksessa H. Laaksonen, H. Laitinen & H. Hiilamo (toim.), Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Sanoma Pro.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, 1. luku, Yleiset säädökset. Haettu 1.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, 3. luku, läkkään henkilön palvelun tarpeet ja niihin vastaaminen, 15 § palvelun tarpeiden selvittäminen. Haettu 4.2.2024 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2>
- Laitetori. (n.d.) Pirkanmaan kotitori. Haettu 11.4.2023 osoitteesta <https://www.pirkanmaankotitori.fi/laitetori>
- Leikas, J. (2014). Ihmislähtöinen kokonaisvaltainen suunnittelu. Teoksessa J. Leikas (toim.), Ikäteknologia. VTKL.
- Liikanen, S-L. (2015). Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa P. Näkki & T. Seyed (toim.), Asiakastyön menetelmiä sosiaali- ja terveysalalla. Edita.
- Nokelainen, P., Asplund, R., Juujärvi, S. & Kovalainen, A. (2018). Muutokset haastavat ammatillisen koulutuksen. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 20(1), 4–8. Haettu 11.4.2023 osoitteesta: <https://journal.fi/akakk/article/view/84713/43723>
- Ojala, T. (2022). Palvelumuotoilu – Mitä se käytännössä tarkoittaa ja miten palvelumuotoiluprosessi etenee? Haettu 3.10.2023 osoitteesta <https://essee-pankki.proakatemia.fi/palvelumuotoilu-mita-se-kaytannossa-tarkoittaa-ja-miten-palvelumuotoiluprosessi-etenee/>
- Pakarinen, M., Peltoniemi, J. & Salakoski, M. (2017). Digitaaliset palvelut sotessa. Teoksessa L. Salminen, M. Stolt & R. Suhonen (toim.), Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Turun yliopisto.
- Palvelumuotoilu Palo. (n.d.) Palvelumuotoilu. Haettu 1.3.2024 osoitteesta <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>
- Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. (2006). Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. 1.–4. painos. WSOY.

Räsänen, R. (2018). Hyvää elämänlaatua ikääntyneille – Käytännönläheistä tietoa vanhusten hoito- ja palvelutyöhön. Printek.

Räsänen, R. (2019). Elämänlaadun monipuolinen huomiointi ja tukeminen käytännön vanhustyössä. Teoksessa J. Kulmala (toim.) Hyvä vanhuus - Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. PS-kustannus.

Räsänen, R. & Valvanne, J. (2017). Vanhustyö tarvitsee uudenlaista johtamista – tavoitteeksi asiakkaan hyvä elämänlaatu. Teoksessa J. Kulmala (toim.), Parempi vanhustyö - Menetelmiä johtamisen kehittämiseen. PS-Kustannus.

Satakunnan hyvinvointialue. Arkea helpottavaa teknologiaa. Haettu 11.4.2023 osoitteesta: <https://satakunnanhyvinvointialue.fi/tietoa-meista/kehittamishankkeet/funteeraamo/>

Suominen, S. (2022). Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen (toim.), Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Suomen palveluohjausyhdistys, SPO ry.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2020). Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 : Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>

Tietoarkisto. (n.d.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Haettu 11.4.2023 osoitteesta: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Toikka, I. (2022). Palveluohjaus ammattilaisen kasvutarinassa. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen (toim.), Puheenvuoroja palveluohjauksesta. (2022). Suomen palveluohjausyhdistys, SPO ry.

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellisen kehittämistoiminta. 3. painos. Tampereen yliopisto. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf

Topo, P., Taipale, S. & Iltanen, S. (2022) Teknologia. Teoksessa T. Rantanen, K. Kokko, S. Sipilä & A. Viljanen (toim.), Gerontologia. Duodecim.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Haettu 11.4.2023 osoitteesta https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Tuomela, K., Heikkilä, K. & Salminen, L. (2017). Moniammatillisuus osana sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistusta. Teoksessa L. Salminen, M. Stolt & R. Suhonen (toim.), Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohdat. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Turun yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (uudistettu laitos). Tammi.

Tuominen, M., Nyqvist, L., Korja, R., Heikkinen, K., Kortekangas-Savolainen, O. & Salminen, L. (2017). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen edellyttämät koulutustarpeet. Teoksessa Salminen, L., Stolt, M. & Suhonen, R. (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Turun yliopisto.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. E-kirja: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/BABBGXETEB#kohta:Sis\(\(e4\)\)llysluettelo/piste:tOm](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/BABBGXETEB#kohta:Sis((e4))llysluettelo/piste:tOm)

Uusitalo, I., Turja, M. & Halonen, H. (2023). Toimiva palveluohjaus sote-alalla on asiakkaan ja ammattilaisen hyvää yhteistyötä. Talk-verkkolehti. Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231113145539>

Vivago. (n.d). Ainutlaatuiset turvallisuuden ja hyvinvoinnin ratkaisut ennalta koivaan hoitoon. Haettu 23.1.2024 osoitteesta <https://www.vivago.fi>

Vilka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä – ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PK-Kustannus

Äijö, M. & Tikkanen, P. (2019). Teknologia iäkkään ihmisen arjessa. Teoksessa J. Kulmala (toim.), Hyvä vanhuus - Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. PS-Kustannus.

LIITE 1: HAASTATTELUN RUNKO

Miten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen kokee Funteeraamon toiminnan osana omaa työtään ja asiakasohjausta?

Mitä näkemyksiä ammattilaisilla on hyvinvointiteknologiasta?

Tarvitsevatko ammattilaiset enemmän tietoa Funteeraamosta?

Tarvitsevatko ammattilaiset enemmän tietoa tarjolla olevasta kotona asumista tukevasta teknologiasta?

Miten ammattilaiset tunnistavat työssään Funteeraamon toiminnasta hyötyvät asiakkaat?

Kokevatko ammattilaiset hyvinvointiteknologiaalainaan toiminnan tärkeäksi?

Mitä kehitettävää ammattilaiset kokevat Funteeraamon toiminnassa olevan?

LIITE 2: LEARNING CAFE -TYÖPAJATYÖSKENTELYN TEEMAT

Minkälaisia näkemyksiä ja kokemuksia palveluohjaajilla on arkea helpottavasta teknologiasta/hyvinvointiteknologiasta?

Miten palveluohjaaja tunnistaa hyvinvointiteknologiaalainaan asiakkaat?

Miten palveluohjaajat voivat hyödyntää Funteeraamon tarjoamaa toimintaa kotona asuvien ikääntyneiden arjen tukemisessa? Miten asiakkaat ohjataan Funteeraamon palveluiden pariin?

LIITE 3: ALUSTAVA TIEDOTE PALVELUOHJAAJILLE

Hyvät palveluohjauksen esihenkilöt!

Olisi mukava kuulla, onko teillä kiinnostusta lähteä kehittämään uudenlaista hyvinvointiteknologialainaamotoimintaa.

Olemme Satakunnan ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelijoita Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tutkinto-ohjelmasta ja olemme tekemässä opinnäytetyötä Funteeraamo – hyvinvointiteknologialainaamo -hankkeeseen. Hankkeen toteuttavat yhdessä Satakunnan hyvinvointialue ja Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kehittämistyö toteutetaan hankkeesta nousseiden kehittämistarpeiden pohjalta. Hanke ja Funteeraamosta lainattava teknologia on suunnattu ensisijaisesti ikääntyneille sekä henkilöille, joilla on toimintakyvyn rajoitteita. Tarkoituksena on löytää asiakkaalle sopivaa ja kotona asumista tukevaa teknologiaa. Hanke on ajankohtainen ja pyrkii etsimään ratkaisuja iäkkäiden kotona asumisen tueksi. Kehittämistyön avulla pyritään osallistamaan palveluohjauksen ammattilaisia kehittämään Funteeraamon tarjoaman arkea helpottavan teknologian asiakasohjausta.

Tavoitteena olisi saada mukaan yhdeksän (9) palveluohjaajaa innovoimaan ja kehittämään toimintaa. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää hyvinvointiteknologialainaamo työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi. Tavoitteena on palveluohjaajilta saadun tiedon avulla kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian asiakasohjausta. Lopputuloksena Funteeraamo -hyvinvointiteknologialainaamon tekeminen näkyväksi osaksi palveluohjaajien työtä, niin että he osaavat hyödyntää lainaamoasiakasohjauksessa.

Kehittämistehtävinä kuvataan

- palveluohjaajien näkemyksiä/kokemuksia hyvinvointiteknologiasta

- kotona asuvien ikääntyneiden arkea tukevan teknologian hyödyntämistä palveluohjauksen näkökulmasta
- palveluohjaajien ehdotuksia arkea tukevan teknologian käytön hyödyntämisestä ikääntyvien palveluissa

Tarkoituksenamme on kutsua palveluohjaajat Learning cafe -työpajaan alkukesän aikana (Porin alueella, paikka tarkentuu myöhemmin). Osallistavalla yhteistoimintamenetelmällä palveluohjaajien kanssa ideoidaan ja voidaan oppia keskustelemalla, sekä luodaan ja siirretään tietoa. Keskustelu on tärkeä osa menetelmää, ja onkin tärkeää kehittämistyön kannalta saada ammattilaiset keskustelemaan keskenään ja jakamaan ajatuksia, kuinka hyvinvointitekno-
gialainaamon toiminta sopisi omaan työhön asiakasohjauksessa. Learning cafeesta seuraavana askeleena on syventää kehittämistyötä haastattelemalla ammattilaisia. Haastattelulla saadaan tarkempaa ja sisällöltään laadullisempaa aineistoa opinnäytetyölle ja tätä kautta myös hankkeelle. Haastattelujen toteutus yksi haastattelukerta/ammattilainen. Haastattelut voidaan toteuttaa etänä.

Olisi mahtavaa saada palveluohjaajia kanssamme kehittämään tärkeää toimintaa ja ikääntyneiden palveluita!

Yhteistyöterveisin,

Sonja Sallasmaa

Päivi Sorila

LIITE 4: TIEDOTE JA SUOSTUMUSLOMAKE TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVILLE

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Funteeraamo hyvinvointiteknologialainaamo osana palveluohjaajien työtä

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydämme teitä mukaan tutkimukseen, jossa selvitetään palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää hyvinvointiteknologialainaamo työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi. Tavoitteena on palveluohjaajilta saadun tiedon avulla kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian asiakasohjausta.

Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska työnkuvanne vastaa opinnäytetyöaiheitamme ja uskomme teillä olevan paras näkemys Funteeraamon hyödyntämisestä työssänne asiakkaiden kotona asumisen tukemisessa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta/opinnäytetyötä ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä vastuutaholle. Perehtymisen jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen/opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Voitte myös keskeyttää osallistumisen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana opinnäytetyötä.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää omaishoidon palveluohjaajien valmiuksia hyödyntää hyvinvointiteknologialainaamo työssään ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi. Tavoitteena on

palveluohjaajilta saadun tiedon avulla kehittää ikääntyneiden arkea tukevan teknologian asiakasohjausta.

Tutkimuksen toteuttajat

Toteuttajina opinnäytetyössä ovat Satakunnan ammattikorkeakoulun Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tutkinto-ohjelman YAMK-opiskelijat Sonja Sallasmaa ja Päivi Sorila. Opinnäytetyö tehdään Funteeraamo -hyvinvointiteknologialainaamo -hankkeelle. Hankkeen projektipäällikkönä toimii Taina Jyräkoski. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Funteeraamo -hanke. Hanke toteutetaan yhteistyössä Satakunnan ammattikorkeakoulun ja Satakunnan hyvinvointialueen kanssa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Opinnäytetyöhön osallistumalla, olet velvoitettu osallistumaan Learning cafe -työpajaan sekä yksilöhaastatteluun Teams-yhteyden välityksellä.

Opinnäytetyömme menetelmänä on tutkimusperustainen kehittämistyö, missä käytetään palvelumuotoilun näkökulmaa. Palvelumuotoilun työkaluna kehittämistyössä käytetään Learning cafe eli oppimiskahvila -menetelmää. Learning cafe -työpaja järjestetään Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa. Työpajassa on kolme pöytää ja teidät jaetaan myös kolmeen ryhmään. Pöytiin jaetaan jokaiseen oma keskusteluteemansa sekä paperia ja kyniä. Ryhmät keskustelevat teemoista ja kirjoittavat ajatuksiaan, huomioitaan ja ideoitaan paperille. Työpajoihin on varattu 15 minuuttia jokaista käsiteltävää teemaa kohden. Ryhmä vaihtaa työpajaa 15 minuutin jälkeen, kunnes on käynyt jokaisessa työpajassa. Lopuksi paperille kirjoitetut keskustelujen muistiinpanot kerätään hyödynnettäväksi opinnäytetyön aineistona.

Haastattelu toteutetaan Teams-yhteyden välityksellä lomakkeelle valmiiksi asetettujen kysymysten pohjalta yksilöhaastatteluna. Haastattelussa vastaajilla on mahdollisuus muotoilla asiansa ja ajatuksensa vapaamuotoisesti sekä vapaus tuoda esiin juuri sen, mitä he haluavat sanoa. Haastattelun kesto on arviolta noin tunti. Haastattelut litteroidaan ja niistä saatu tieto analysoidaan käyttäen sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin tavoitteena on luoda sanallinen

ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston sisällöistä pyritään tekemään johtopäätöksiä, jotka kertovat tutkittavasta aiheesta tutkimuksellisesti yleisemmin kiinnostavaa.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Palveluohjaajilta saadun tiedon avulla, Funteeraamo – hyvinvointiteknologia-lainaamo pystytään kehittämään niin, että siitä saadaan mahdollisimman suuri hyöty asiakkaille ja ammattilaisille asiakasohjauksessa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään.

Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään kehittämistyöhön liittyviä kysymyksiä opinnäytetyössä vastaaville henkilöille.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyötekijät

Nimi: Sonja Sallasmaa

Nimi: Päivi Sorila

Opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori, Satakunnan ammattikorkeakoulu

Nimi: Elina Liimatainen-Yläne

SUOSTUMUS

Minua on pyydetty osallistumaan opinnäytetyöhön Funteeraamo -hyvinvointi-teknologialainaamo osana palveluohjaajien työtä.

Olen lukenut yllä olevat tiedot ja ymmärtänyt ne. Olen saanut tarpeeksi tietoa opinnäytetyöstä. Opinnäytetyöntekijät ovat kertoneet minulle tutkimuksesta myös suullisesti, ja vastannut kaikkiin kysymyksiini tutkimuksesta.

Ymmärrän, että tähän osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa keskeyttää opinnäytetyöhön osallistuminen eikä siitä aiheudu minulle mitään seuraamuksia.

Kyllä haluan osallistua tutkimukseen

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus

Tutkittavan nimen selvennys

Opinnäytetyöntekijöiden allekirjoitukset

Opinnäytetyöntekijöiden nimen selvennykset