

IMPROVED ACCESS TO WELFARE SERVICES BY DIGITAL SOLUTIONS

Hankeraportti III – Loppuraportti

MALIN ANDTFOLK, VIVEKA ÖLING-WÄRNÄ , ANN BACKMAN, TOMI NIEMI, RIKU NIEMISTÖ, SANNA SAIKKONEN

other publikations c38



JULKAISIJA:

Vaasan ammattikorkeakoulu | University of Applied Sciences

ISSN 2489-4400 (C, other publications, 38)

ISBN 978-952-5784-74-9 (verkkojulkaisu)

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-74-9>

Copyright © Vaasan ammattikorkeakoulu ja tekijät



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Ulkoasu: VAMK | Satu Aaltonen

Taitto: Tritonia | Merja Kallio

Vaasa 2024



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Wolffintie 30, 65200 Vaasa

julkaisut@vamk.fi

[VAMK.fi](https://vamk.fi)

Hankeaika III | Projektperiod III: 28.2.2023-28.02.2024.



Yhteistyökumppanit | Projektpartners: Åbo Akademi, Vaasan yliopisto, Yrkeshögskolan Novia, VAMK Vaasan ammattikorkeakoulu.

Projektsivu | Projektsida (ÅA): <https://www.abo.fi/projekt/improved-access-to-welfare-services-by-digital-solutions/>

Ensimmäisen jakson raportti | Första periodens rapport: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-63-3>

Toisen jakson raportti | Andra periodens rapport: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-65-7>

Rahoittaja | Finansjär: Vaasan Kaupunki, Vasa Stad.



Mukana tutkimusprojektissa oli Vaasa Welfare Technology Ecosystem:in toimijoita.

Forskningsprojektet involverar aktörer inom ramen för Vaasa Welfare Technology Ecosystem.

SISÄLLYS

Om projektet	4
Hankkeesta	4
Abstrakt	6
Tiivistelmä	6
1. Teoreettinen kehys	7
2. Utveckling och utvärdering av DeMoDi-modellen	14
3. Tuloksiin liittyvät tulevaisuuteen suuntautuvat pohdinnat	22
Projektets publikationer och synlighet 2023–2024	23
Lähteet. Källor	25
Liitteet. Bilagor	26

OM PROJEKTET

Projektet "Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions" genomfördes över en treårsperiod från 2021 till 2024 och delades upp i tre perioder. Under det första året (2021–2022) låg fokus på barnfamiljer, där behov, erfarenheter, förmåga och motivation till digitala tjänster utforskades. Samtidigt studerades unga vuxnas framtids tänkande om välfärdstjänster och kartläggning av digitala tjänster för barnfamiljer. Under den andra perioden (2022–2023) riktades uppmärksamheten mot personal, ledare, direktörer och beslutsfattare inom social- och hälsovården samt småbarnspedagogiken. Även utvecklare och leverantörer av digitala tjänster involverades i projektet. Forskningslov beviljades av Österbottens välfärdsområde och Vasa stad. Data samlades in på både svenska och finska. I denna slutrapport framförs sammanfattning och utveckling av modellen med syftet att bidra till utveckling av framtidens digitala tjänster.

Projektets syfte var att utforska digitala lösningar för grundläggande tjänster riktade mot barn och familjer i Österbottens välfärdsområde. Det övergripande målet var att utveckla en evidensbaserad modell som stöd för utvecklingen av digitala välfärdstjänster för barnfamiljer på ett etiskt, säkert och transparent sätt utan att kompromissa med kvalitet och patientsäkerhet. Projektet genomförde studier med olika nyckelgrupper inom social- och hälsovården och har delat resultaten genom olika plattformar och publicerade rapporter.

Under projektets tredje period (2023–2024) har fokus varit på att arrangera workshops, sammanfatta resultatet och utveckla en modell för att bidra till utvecklingen av framtidens digitala tjänster. Familjer och professionella från kommuner, välfärdsområdet och tredje sektorn involveras i projektaktiviteterna. Följande workshoppar genomfördes:

- Workshoppar riktad till företag och ledare om samordning, specifika krav och önskemål för utveckling av digitala tjänster riktade till familjer med barn.
- Workshoppar med yrkesverksamma kring införandet av digitala tjänster och digital kompetens.
- Workshoppar med familjer där modellen presenterades och diskuterades.

Enligt befintlig forskning finns utmaningar för familjer gällande digitala vårdlösningar (Macheroni et al., 2018; Malhotra et al., 2022). Projektets aktiviteter och resultat förväntas stödja utvecklingen, planeringen och ledningen av digitala välfärdstjänster för familjer i regionen, inklusive det digitala familjecentret. Resultaten förväntas också användas vid utformningen av kommunernas och välfärdsregionernas välfärdsplaner för familjer, barn och unga. Projektpartners har samarbetat och skapat möjligheter för nya innovativa lösningar för digitala tjänster för barnfamiljer genom delade idéer, färdigheter och erfarenheter. Projektet har under perioden även fortsatt nätverk inom ramen för Vasa välfärdsteknologis ekosystem och stärkt kontakter med det internationella nätverket ECHAlliance

HANKKEESTA

Hankkeen tavoitteena oli tutkia digitaalisia ratkaisuja Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsille ja perheille suunnattuihin peruspalveluihin. Yleistavoitteena oli kehittää näyttöön perustuva malli, joka tukee lapsiper-

heille suunnattujen digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehittämistä eettisesti, turvallisesti ja läpinäkyvästi laadusta ja potilasturvallisuudesta tinkimättä.

Hanke "Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions" toteutettiin kolmivuotiskaudella 2021–2024, ja se jakautui kolmeen kokonaisuuteen. Ensimmäisenä vuonna (2021–2022) keskityttiin lapsiperheisiin, joissa selvitettiin digitaalisten palvelujen tarpeita, kokemuksia, kykyjä ja motivaatioita. Samalla tutkittiin nuorten aikuisten tulevaisuuteen suuntautuvia hyvinvointipalveluja ja lapsiperheiden digitaalisten palvelujen kartoitusta. Toisella jaksolla (2022–2023) keskityttiin sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen henkilöstön näkemyksiin digitaalisten palveluiden tilasta ja palveluiden tarpeesta. Hanketyö keskittyi sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä varhaiskasvatuksen esihenkilöihin johtajien ja päättäjien näkemyksiin. Lisäksi hankkeessa huomioitiin laajasti digitaalisten hyvinvointipalveluiden tarjontaan liittyvien toimijoiden näkemykset julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin suunnalta.

Hankkeen kolmannella jaksolla (2023–2024) keskityttiin järjestämään työpajoja, tekemään yhteenvetoa tuloksista ja kehittämään malli, jolla voidaan edistää tulevien digitaalisten palvelujen kehittämistä. Perheet ja ammattilaiset kunnista, hyvinvointitoimialalta ja kolmannelta sektorilta olivat mukana hankkeen toiminnassa.

Työpajat järjestettiin seuraavasti:

- Yrityksille ja johtajille suunnatut työpajat, joissa käsiteltiin koordinoitua, erityisvaatimuksia ja toiveita lapsiperheille suunnattujen digitaalisten palvelujen kehittämiseksi.
- Ammattilaisille suunnatut työpajat digitaalisten palvelujen käyttöönotosta ja digitaalisista taidoista.
- Työpajat perheille, joissa esiteltiin mallia ja keskusteltiin siitä.

Olemassa olevien tutkimusten mukaan perheillä on haasteita digitaalisiin hoitoratkaisuihin liittyen (Macheroni et al., 2018; Malhotra et al., 2022). Hankkeen toimien ja tulosten odotetaan tukevan perheille suunnattujen digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehittämistä, suunnittelua ja hallintaa alueella, mukaan lukien digitaalinen perhekeskus. Tuloksia odotetaan hyödynnettävän myös kuntien ja hyvinvointialueiden perheiden, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmien suunnittelussa. Hankekumppanit ovat tehneet yhteistyötä ja luoneet mahdollisuuksia uusiin innovatiivisiin ratkaisuihin lapsiperheiden digitaalisten palvelujen alalla jakamalla ideoita, taitoja ja kokemuksia. Kauden aikana hanke on myös jatkanut verkostoitumista Vaasan hyvinvointiteknologiaekosysteemin puitteissa ja vahvistanut yhteyksiä kansainväliseen ECHAlliance-verkostoon.

Hanke rahoitettiin Vaasan kaupungin juhlarahalla. Tutkimusluvan myönsivät Pohjanmaan hyvinvointialue ja Vaasan kaupunki. Aineisto kerättiin sekä ruotsiksi että suomeksi. Hankkeessa toteutettiin tutkimuksia sosiaali- ja terveydenhuollon eri avainryhmien kanssa ja tuloksia on jaettu eri alustoilla ja julkaistuissa raporteissa.

Loppuraportti esitetään alueen kaksikielisyyttä tukevan käytännön mukaisesti molemmilla kotimaisilla kielillä. Loppuraportti koostaa digitaalisten palvelujen kehittämiseen tähtäävän DeMoDi (Development Model for Digital Solutions) -mallin yhteenvetona edellisten hankekausien tuloksista.

ABSTRAKT

Projektet *Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions*, finansierat av Vasa stad, har genomförts i tre delar under en period på tre år (1.6.2021–28.2.2024). Projektet har genomförts av Åbo Akademi, Vaasan Yliopisto, Yrkehögskolan Novia och Vaasan ammattikorkeakoulu. Syftet med projektet var att utforska digitala lösningar för bastjänster som riktas till barn och familjer i Österbottens välfärdsområde, samt att utarbeta en evidensbaserad modell som stöd för utvecklingen av digitala välfärdstjänster för barnfamiljer.

Familjer och professionella från kommuner, välfärdsområdet och tredje sektorn involverades i projektaktiviteterna och genomfördes i tre delar; Den första perioden (2021–2022) var projektets fokus på barnfamiljer (behov, erfarenheter, förmåga, motivation till digitala tjänster), unga vuxna (framtidinriktade välfärdstjänster) samt kartläggning av digitala tjänster för barnfamiljer. Under projektets andra period (2022–2023) har fokus varit på personal, ledare, direktörer och beslutsfattare inom social- och hälsovården och småbarnspedagogiken, samt utvecklare och leverantörer av digitala tjänster. Under projektets tredje period (2023–2024) har fokus varit på att arrangera workshops, sammanfatta resultatet och utveckla samt utvärdera en modell för att bidra till utvecklingen av framtidens digitala tjänster. Familjer och professionella från kommuner, välfärdsområdet och tredje sektorn involverades i projektaktiviteterna.

I slutrapporten framförs sammanfattning av modellen för att bidra till utveckling av framtidens digitala tjänster.

TIIVISTELMÄ

Vaasan kaupungin rahoittama hanke *Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions* on toteutettu kolmessa osassa kolmen vuoden aikana (1.6.2021–28.2.2024) Åbo Akademin, Vaasan Yliopiston, Novia ammattikorkeakoulun ja Vaasan ammattikorkeakoulun yhteistyönä. Hankkeen tarkoituksena oli selvittää digitaalisia ratkaisuja Pohjanmaan hyvinvointialueen lasten ja perheiden peruspalveluihin ja kehittää näyttöön perustuva malli lapsiperheiden digitaalisten hyvinvointipalveluiden kehittämisen tueksi.

Hankkeen toimintaan osallistui perheitä ja ammattilaisia kunnista, hyvinvointialueelta ja kolmannelta sektorilta, ja se toteutettiin kolmessa osassa; Ensimmäisellä jaksolla (2021–2022) hanke keskittyi lapsiperheisiin (tarpeet, kokemukset, kyvyt, motivaatio digitaalisiin palveluihin), nuoriin aikuisiin (tulevaisuuteen suuntautuvat hyvinvointipalvelut) ja lapsiperheiden digitaalisten palveluiden kartoittamiseen. Hankkeen toisella jaksolla (2022–2023) keskityttiin sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen henkilöstöön, esimiehiin, johtajiin ja päättäjiin sekä digitaalisten palvelujen kehittäjiin ja tarjoajiin. Hankkeen kolmannella jaksolla (2023–2024) keskityttiin työpajojen järjestämiseen, tulosten yhteenvetoon sekä sellaisen mallin kehittämiseen ja arviointiin, jolla voidaan edistää tulevien digitaalisten palvelujen kehittämistä. Hankkeen toiminnassa oli mukana perheitä ja ammattilaisia kunnista, hyvinvointialalta ja kolmannelta sektorilta.

Loppuraportissa esitetään yhteenveto mallista, jolla osallistutaan tulevien digitaalisten palvelujen kehittämiseen.

1. TEOREETTINEN KEHYS

Digitaalisten palveluiden tarkasteluun ja kehittämiseen keskittyneen Improved access to welfare services by digital solutions -hanketyön lähtökohtana oli uudistuvien teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tueksi. Julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto kohtaa niin sektorin sisäisten kuin ulkoisten syiden takia kasvavaa painetta toimintaprosessien ja palvelutarjonnan jatkuvalla arvioinnille ja kehittämiselle. Rajalliset resurssit sekä lisääntyvä kysyntä ohjaakin toimijat etsimään tehokkuutta, tuottavuutta ja vaikuttavuutta tarjoavia ratkaisuja, joihin digitalisaation ja sähköisen palvelutarjonnan odotetaan antavan vastauksia. (ks. Stenvall & Virtainen 2021; Greve 2015; Bekkers 2012.)

Ihmisten hyvinvointiin keskittyvä sosiaali- ja terveydenhuollon ala koostuu lukuisista toisiinsa vaikuttavista tekijöistä, jotka yhteisvaikutuksensa kautta luovat sektorin toiminnasta hyvin monimuotoisen kokonaisuuden (Vartiainen 2005). Hyvinvointipalveluiden järjestäminen liittyy yhteen asiakkaiden tarpeet, organisaation infra- ja toimintakulttuuriin liittyvät ulottuvuudet, koulutuksen näkökulmat sekä alaan kohdistuvan poliittishallinnollisen ohjauksen. Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvien tekijöiden näkökulmasta palvelutarjoajien kokonaisuuteen kytkeytyy lukuisia eri alojen ammattilaisia ja toimijoita niin julkisen, yksityisen, kolmannen sektorin kuin myös vapaaehtoisen kansalaistoiminnan suunnista. (ks. Vartiainen & Raisio 2020.) Toimialan kehittämistyön tulee sisältää alan erityispiirteiden vuoksi monialainen näkemys toimijoiden tarpeista ja vaatimuksista, sekä huomioida toiminnan erityispiirteet niin palvelutarjonnan oikeudenmukaisen kuin laadukkaankin tarjonnan varmistamiseksi (Lehtonen, Saarni, Kinnunen, J. & Kinnunen, M. 2023).

Digitalisaatiotematiikkaan sisältyvien jatkuvasti kehittyvien teknologioiden hyödyntäminen tarjoaa lupaustensa puolesta tehokkuutta, tuottavuutta ja laatua lisäävän potentiaalain organisaatioiden toiminnan ja palvelutarjonnan kehittämiseksi (Mergel, Dickinson, Stenvall & Gasco 2023). Digitalisaation potentiaalain huomioiva kehittäminen hyödyntää internetin ja mobiiliteknologioiden kiihdyttämän teknologisen kehityksen osa-alueet osaksi organisaatioiden prosesseja sekä tuote- ja palvelutarjontaa. Teknologia mahdollistaa tehostetun tiedon muodostamisen, uusien yhteistyön ja päätöksenteon muotojen, työvaiheiden automatisoinnin ja kehittyneen robotiikan hyödyntämisen sellaisten toimintojen kohdalla, missä ihmisten rajallisuudet muuten tulevat vastaan (Kaivo-oja, Roth, & Westerlund 2017).

Yhteenvedona voi todeta digitalisaation lisäävän uuden ulottuvuuden muutenkin jo kompleksisen sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuuteen (Kruszyńska-Fischbach ym. 2022; van Gemert-Pijnen ym. 2011). Digitalisaatiota ja sähköisiä palveluita hyödyntävä kehittäminen edellyttääkin kokonaisvaltaista kokonaisuuteen sisältyvien näkökulmien huomioimista. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio tuo yhteen teknologiainfrastruktuurin, organisaation toimintaprosessit ja -kulttuurin sekä asiakkaiden ja toimintaan liittyvien sidosryhmien tarpeet. Digitaalisten palveluiden kehittämisen tuleekin perustua kaikki osatekijät huomioivaan kokonaisvaltaisen lähestymistavan hyödyntämiseen. (van Gemert-Pijnen ym. 2011.)

CEHRES-tiekartta

Hyvinvointipalveluihin suunniteltavien digitaalisten palveluiden vaatimusten mukaisesti palveluiden kehittäminen edellyttää laajaa erilaisten näkökulmien huomioimista, jolloin esiin nousevat eri toimijoiden sekä käyttötärpeiden huomioiminen. Improved access to health services by digital solutions -hankkeen toteutukset lähestyivät asiakasnäkökulma edellä laajasti hyvinvointipalveluiden järjestämiseen liittyviä tahoja

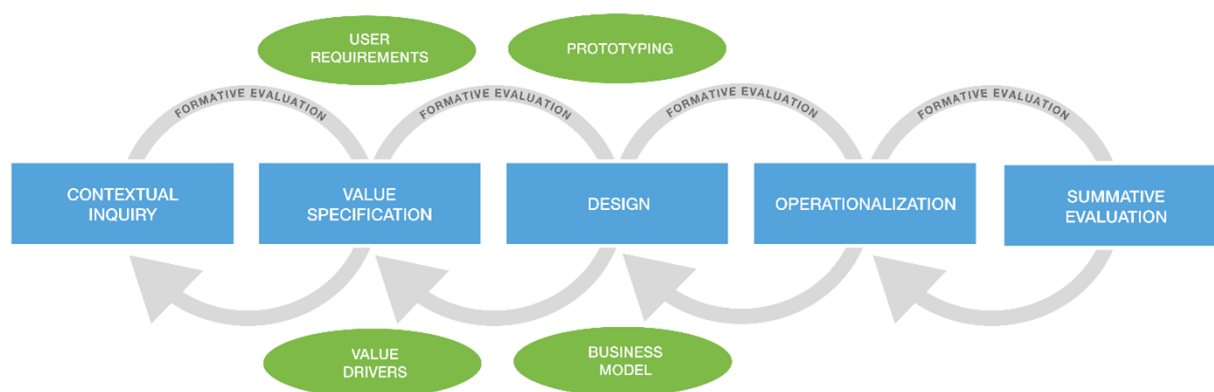
asiakkaista työntekijöihin. jaLisäksi hankkeessa huomioitiin sidosryhmien edustajien sekä ylimmän johdon näkemykset digitaalisesta kehityksestä, kuten hankkeen aiempien vaiheiden raportit osoittavat (ks. Nyholm ym. 2023; Nyholm ym. 2022).

Pohjanmaan lasten ja perheiden digitaalisiin hyvinvointipalveluihin keskittyvä hanketoteutus lähestyi sähköisten terveyspalveluiden kehittämistä kokonaisvaltaisen tarkastelun kautta. Kehittämistyön taustalla hyödynnettiin Center for eHealth Research and Disease Management tutkijoiden (van Gemert-Pijnen ym. 2011) kehittämää CEHRES-tiekarttaa, joka tarjosi teoreettisen tuen sähköisten terveyspalveluiden kehittämisessä huomioitavaksi. Kokonaisvaltaiseen digitaalisten hyvinvointipalveluiden kehittämiseen johdettava viitekehys esittelee eTerveyspalveluiden kehittämisperiaatteet sekä viisiportaisen kehittämissuunnitelman digitaalisten terveyspalveluiden käyttöönottoon.

Sähköisten terveyspalveluiden kehittämisessä huomioitavat periaatteet van Gemert-Pijnen ym. 2011 mukaan:

1. Digitaalisten terveyspalveluiden kehittämistä tulee lähestyä osallistavien prosessien kautta.
2. Digitaalisten terveyspalveluiden kehittäminen muodostuu dynaamisesti kehittyvästä prosessista, mihin sisältyy eri vaiheiden jatkuva arviointi.
3. Digitaalisten terveyspalveluiden kehittäminen ja käyttöönotto tulee huomioida toisiinsa kytkeytyneenä toimintana.
4. Digitaalisten terveyspalveluiden kehittäminen muokkaa koko organisaatiokulttuuria.
5. Digitaalisten terveyspalveluiden sisältämien teknologioiden tulee tukea ratkaisujen helppokäyttöisyyttä ja käytön miellyttävyyttä
6. Digitaalisten terveyspalveluiden kehittäminen edellyttää kokonaisvaltaisen vaikuttavuuden jatkuvaa arviointia.

Edellä esitettyihin kehittämisperiaatteisiin tukeutuva CEHRES-tiekartta varmistaa aiheeseen sisältyvien näkökulmien laajaa huomioimista ja ohjaa kokonaisvaltaisesti toteutetun ratkaisun saavuttamiseen (kuvio 1).



CEHRES ROADMAP

Center for eHealth Research and Disease Management
<http://www.ehealthresearchcenter.org>

KUVIO 1. CEHRES-tiekartta (van Gemert-Pijnen ym. 2011, 9.)

Digitaalisten terveystalveluiden kehittämiseen kehitetty tiekartta muodostaa kehittämisen kehän, missä prosessin eri vaiheet tukeutuvat edellisen vaiheen tuloksiin. CEHRES-tiekartan nimeämät kehittämisprouessin vaiheet keskittyvät seuraavien näkökulmien huomiointiin prosessin kuluessa.

- | | | |
|----------------------|--------------------|------------------------|
| • Ympäristö | Omgivning | (Contextual inquiry) |
| • Arvot | Värderingar | (Value specification) |
| • Design | Design | (Design) |
| • Operationalisaatio | Operationalisering | (Operationalization) |
| • Arviointi | Utvärdering | (Summative evaluation) |

Kuvion 1. mukaisesti kehittämisprouessi etenee vaiheesta toiseen mutta prouessi sisältää periaatteen tiedon iteratiivisuudesta, jolloin vaiheiden välillä toteutettava arviointi johdattaa tarkentamaan edellisen vaiheen ratkaisuja uusien havaintojen myötä.

Ympäristö (Contextual Inquiry)

Kehittämisprouessin käynnistävä ympäristön (Contextual Inquiry) näkökulma muistuttaa tiedon monialaisuudesta. Näkökulma johdattaa huomioimaan sekä toimintaympäristöön kytkeytyvien käyttäjien näkemykset mutta myös ympäristöön itseensä sisältyvät tarjonnan ja vaatimusten piirteet. Ympäristötekijän huomiointi varmistaa digitaalisen ratkaisun soveltuvuutta sekä käyttöympäristössään että valikoidun käyttäjäryhmän keskuudessa.

Näkökulma korostaakin teknologian käyttöympäristöön liittyvien tekijöiden huomioimista yhdessä käyttäjien esittämien näkemysten kanssa. Digitaalisten terveystalveluiden kohdalla käyttäjien keskuudessa vallitsevat näkemykset, osaaminen, resurssit ja käytettävyyteen liittyvät tekijät ovat kaikki merkittävässä asemassa mahdollisimman toimivan ja käyttäjäystävällisen ratkaisun aikaansaamiseksi. Samalla toimintaympäristöön liittyvät rajoitteet ja mahdollistavat tekijät myös tuottavat reunaehdoja ratkaisujen toimivuudelle. Toimintaympäristö muistuttaa muun muassa maantieteelliseen sijaintiin liittyvistä erityispiirteistä ja infrastruktuuriin liittyvien tekijöiden vaikutuksesta palveluiden suunnitteluun.



Arvot (Value Specification)



Käyttäjien ja toimintaympäristön arvioinnin kautta palveluihin sisältyvä arvokeskustelu (Value Specification) nousee seuraavaksi huomioitavaksi. Arvojen määrittäminen muodostaa perustan palvelusuunnittelulle, jolloin toimintaan liittyvien tekijöiden arvostamat näkökulmat tulisi saada tunnistettua ja huomioitua lopullisessa toteutuksessa. Arvoperustan huomiointi nostaakin esille palveluihin liittyvän arvojen moninaisuuden ja näkökulma on tiiviisti liitoksissa sekä kehittämissivaihetta edeltävään ympäristönäkökulmaan mutta myös seuraavaan palveluiden suunnitteluun perustuvaan design-vaiheeseen.

Toimintaan liittyvien tahojen periaatteet ja näkemykset muodostavat prosessiin sisältyvän arvokeskustelun, jonka yhteydessä tulee tunnistaa toimijoiden merkittäväksi kokemat tavoitteet, periaatteet ja arvot. Kehittämissivaihe pyrkii huomioimaan laajasti toimintaan sisältyvät eri ulottuvuudet, kuten talouteen, organisaatiokulttuuriin ja toimintaprosesseihin liittyvät tekijät, joiden pohjalta pyritään muodostamaan palveluiden noudattama arvoperusta kehittämisen taustalle.

Arvoperustan määrittäminen johtaa nimettyjen tekijöiden priorisointiin, jonka seurauksena tavoitellaan parhaan kompromissipäätösten aikaansaamista. Arvokeskustelun ohjaama keskustelu ja päätöksenteko tuovat näkyväksi toimintaan liittyviä riskitekijöitä, toimijoiden välisiä konflikteja ja auttaa luomaan yhteistä toimintakulttuuria palvelutarjontaan liittyvien toimijoiden keskuuteen.

Design

Palvelusuunnittelu (Design) on monitahoinen teema, joka toisaalta keskittyy palvelutarjonnan muotoilemiseen siten, että prosessi vastaa organisaation tavoitteita ja tuottaa laadukkaan tarjonnan asiakkaalle. Design-elementti sisältää palveluprosessin lisäksi kuitenkin myös tekniseen toteutukseen sekä sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja osaamiseen liittyvien tekijöiden määrittämisen. Design hyödyntääkin kehittämissivaihe edeltävissä vaiheissa kerättyä tietoa käyttäjien tarpeista, toimintaympäristön mahdollisuuksista ja toiminnan vaatimuksena olevista arvoista suunnittelun pohjana toimivan palvelutarjonnan räätälöimiseksi.

Näkökulma sisällyttää arvot, tavoitteet, ja toiminnallisuudet osaksi kokonaisuuden toteutusta. Edellisten lisäksi palvelutarjonnan käytettävyys sisältyy myös ratkaisevana tekijänä palveluiden suunnitteluun, mitä usein lähestytään prototyyppien muotoilemisen ja testaamisen kautta. Palvelumuotoilu liittyy käyttäjät osaksi tuote- ja palvelukehitystä. Ja käyttäjien osallisuus korostaakin kehittämissivaihe iteratiivista luonnetta siinä, missä käyttäjäarviot hyödynnetään suunnitteilla olevien palveluratkaisujen uudelleen muotoilemiseen. Prosessi noudattaa usein osallistamisen ja yhteiskehittämisen periaatteita, jolloin laajat näkemykset saadaan moniammatillisten ryhmien kautta tuotua näkyväksi lopulliseen ratkaisuun.



Monitahoista design-näkökulmaa voidaan hahmottaa esimerkiksi systeemisen, sisältöön tai palveluun keskittyvän ulottuvuuden kautta. Systeeminen näkökulma tähtää toimivan kokonaisuuden aikaansaamiseen, jolloin palvelutarjonta vastaa sekä organisaation että käyttäjän tarpeisiin ja on toteutettu hyvää käytettävyyttä noudattaen. Sisällön ulottuvuus keskittyy palveluiden yhteydessä tarjottavan tiedon, kuten oikeellisuuden, uskottavuuden, oikea-aikaisuuden ja yhtenäisyyden arviointiin. Näiden lisäksi palvelu-ulottuvuuden tarkasteleminen huomioi palveluihin sisältyvän vuorovaikutuksen laatua mm. empaattisuuden, oikea-aikaisuuden ja responsiivisuuden näkökulmista.

Operationalisaatio (Operationalization)



Operationalisaatio (käyttöönotto) kuvastaa digitaalisten palveluiden kehittämisen vaihetta, jolloin viimeistelty palveluprototyyppi esitellään ja integroidaan käytäntöön. Palvelutarjonnan käyttöönotto näyttäytyy kehittämissyklinä, mikä koostuu käyttöönottoa tukevista ja vahvistavista tekijöistä, kuten osaamisen kehittämisestä, käytön harjoittelusta ja ratkaisun arvioinnista osana todellista päivittäistoimintaa. Digitaalisten palveluiden käyttöönoton toteuttaminen koskettaa monia organisaation osa-alueita. Palvelutarjonnan yhteydessä esiteltävään teknologiaan liittyy taloudellisia kysymyksiä, teknologia ekosysteemiin liittyy yhteensopivuus ja tietoturva tekijöitä, ja palveluun kytkeytyy niin laatuun kuin osaamiseen liittyviä tekijöitä, jotka kaikki edellyttävät koko-

naisvaltaista lähestymistä palvelun käyttöönoton yhteydessä.

Operationalisaation osana kehittämisvaiheen hallinta edellyttääkin hyvää suunnitelmallisuutta, jolloin kaikki käytäntöön liittyvä osa-alueet tulevat huomioituksi. Käyttöönottoon ohjaava suunnitelma, joka sisältää vaiheittaisen ja kaikki osa-alueet huomioivan toimintaprotokollan onkin hyödyllinen apuväline turvallisen ja laadukkaan toteutuksen varmistamiseksi.

Arviointi (Summative Evaluation)

CEHRES-tiekartan aiheet tuottavat kehämäisesti tietoa ja näkemyksiä toimivien digitaalisten terveystalvaiden aikaansaamiseksi, jolloin kunkin vaiheen yhteydessä sekä eri vaiheiden välillä tietoa arvioidaan ja ratkaisuja muotoillaan jatkuvasti kehittyvän tietämyksen mukaisesti. Tiekartan kehittämisperiaatteen mukaisesti prosessi nähdään päättymättömänä kehänä, jolloin toimijoiden tulee sisäistää valmius palvelumuotoilun ja -tarjonnan jatkuvaan kehittämiseen. Prosessin viimeisenä vaiheena arviointi (Summative Evaluation) alleviivaa kehittämisprosessin jatkuvasti käynnissä olevaa luonnetta ja muistuttaa prosessiin sisältyvien tekijöiden kokonaisvaltaisesta huomioinnista.



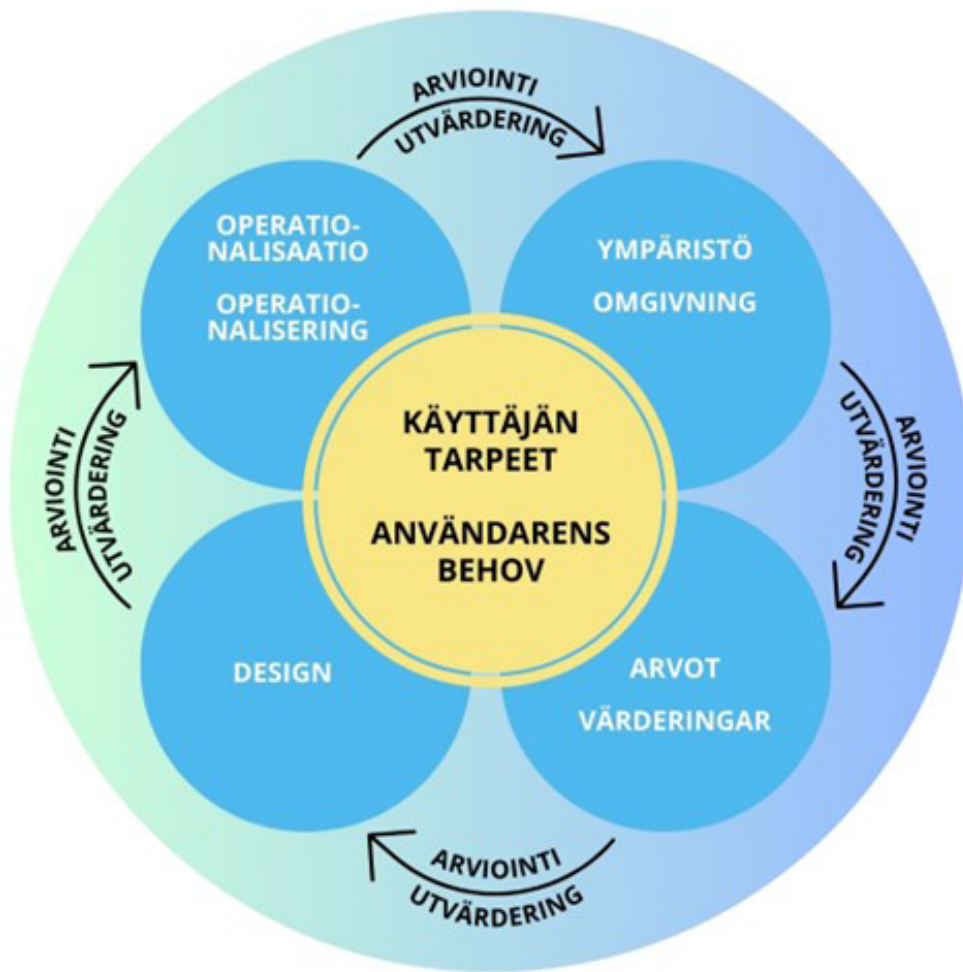
Kokonaisen kehittämissyklin päätteeksi on mahdollista koota saatu tieto prosessin eri vaiheista sekä vaiheittaiseen arviointiin että osaksi kokonaisuutta. Loppuarviointi pyrkii hahmottamaan toiminnan seurausten vaikutuksia, seurausten yhteisvaikutuksia ja tunnistamaan sekä negatiivisten että positiivisten seurausten syyt ja seuraukset. Kehittämisprosessin kokonaisvaltainen vaikuttavuuden arviointi tähtää eri vaiheiden hienosäätämiseen parhaan toimivuuden takaamiseksi ja pyrkii optimoimaan palvelutarjonnan kestävän kehityksen ja kustannustehokkuuden.

CEHRESin etenemissuunnitelmaan perustuva mallin kehittäminen

Perusymmärrys tärkeimmistä ajureista luotiin edellisen hankekauden (2022–2023) aikana haastatteleamalla asiaankuuluvia osallistujia. Viimeisellä hankekaudella (2023–2024) keskityttiin kehittämään näitä keskeisiä tekijöitä edelleen tiiviissä yhteistyössä asianomaisten osallistujien kanssa. Yhdistämällä nämä tulokset CEHRES:n etenemissuunnitelmaan saimme kattavamman käsityksen perheiden tarpeista digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä.

CEHRES:n etenemissuunnitelmasta saamamme ymmärryksen ja aiemmista hankkeista saatujen havaintojen perusteella projektiryhmä kehitti perhekeskeisten digitaalisten palvelujen kehittämismallin; DeMoDi - Development Model for Digital Solutions (ENG) perhekeskeisten digitaalisten palvelujen kehittämismalli (ks. kuva 2). Malli on johdettu CEHRES:n etenemissuunnitelmasta, josta projektiryhmä nivoi sekä edellisen hankekauden haastatteluaineiston tulokset että työpajoista saadun palautteen oman mallinsa suunnitteluun. Mallin tavoitteena on edistää lapsiperheille suunnattujen digitaalisten palvelujen tulevaa kehittämistä terveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa. Tavoitteena on myös kehittää mallia yhdessä asianomaisten osallistujien kanssa niin, että malli heijastaa heidän tarpeitaan ja toiveitaan. CEHRES:n tiekartan tavoin hankkeen omassa mallissa korostetaan edelleen viittä vaihetta: ympäristö, arvot, suunnittelu, toteutus ja arviointi tärkeinä suuntaviivoina digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä.

Hankekaudella 1.3.2023–28.2.2024 on pyritty kehittämään omaa mallia yhdessä lapsiperheiden ja asiaankuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Tavoitteena on ollut myös arvioida mallia yhdessä samojen toimijoiden kanssa mallin ja ymmärryksen edelleen kehittämiseksi. Samana hankeaikana on keskitytty myös levittämään aiempia hanketuloksia ja kokemuksia yhteiskunnallisen tietämyksen lisäämiseksi alalla. Seuraavassa luvussa kuvataan tarkemmin mallin kehittämis- ja arviointivaihetta.



KUVIO 2. DeMoDi-malli

2. UTVECKLING OCH UTVÄRDERING AV DEMODI-MODELLEN

För att utveckla och utvärdera DeMoDi-modellens steg och nyckelfaktorer samordnade projektteamet workshoppar och samarbetstillfällen med relevanta deltagare inom social- och hälsovårdsområdet mellan april 2023 och november 2023. Följande tillfällen ordnades för att utveckla och evaluera modellen:

- Workshoppar med yrkesverksamma kring införandet av digitala tjänster och digital kompetens.
- Workshoppar riktade till företag och ledare kring samordning, specifika krav och önskemål för utveckling av digitala tjänster riktade till barnfamiljer.
- Workshoppar med barnfamiljer kring modellpresentation och diskussion.
- Övriga samarbetstillfällen med relevanta deltagare kring projekt- och modellpresentation.

Workshopparna behandlade ämnen så som; önskemål, samordning och införande av digitala tjänster för barnfamiljer, samt presentation och utvärdering av modellen. Workshopparna inleddes med en bakgrundsdel om både projektet samt relevant forskning inom digitala tjänster för barnfamiljer. Workshopparna innehöll även presentation kring DeMoDi- modellen. Under presentationen fick deltagarna insikt i modellens fem steg för lyckad utveckling av digitala lösningar (omgivning, värderingar, design, operationalisering, utvärdering). Deltagarna organiserades antingen i mindre grupper eller som en helhet för att diskutera ämnen relaterade till modellen. Samarbetstillfällena å andra sidan hade olika upplägg med mindre strukturerat innehåll. Trots variationen hade de gemensamt att de fokuserade på att presentera DeMoDi-modellen. Sammanlagt ordnades fem workshoppar och tre samarbetstillfällen (Tabell 1). De arrangerade workshopparna presenteras noggrannare i nästa avsnitt medan samarbetstillfällen beskrivs i tabell 1 samt som bilagor.

TABELL 1. Arrangerade workshoppar och samarbetstillfällen..

DELTAGARE/ OSALLISTUJAT	WORKSHOP OCH SAMARBETS- TILLFÄLLEN/TYÖPAJA JA YH- TEISTYÖTILAISSUUDET	KONTEXT/ KONTEKSTI	DELTAGARANTAL/ OSALLISTUJA- MÄÄRÄ
Deltagare i vetenskapskarnava- len i Vasa/ Vaasan tiedekarne- vaali osallistujat	Samarbetstillfälle/Yhteistyötilaisuus	Öppet evenemang för allmänheten/ Avoin yleisötilaisuus	25
Klientrådet/ Asiakasraati	Workshop/Työpaja	Österbottens välfärdsområdes klientråd för barn, unga och familjer /Pohjanmaan hyvinvoin- tialueen asiakasraati lapset, nuoret ja perheet	10
Familjecenternätverk/ Perhekes- kusverkosto	Workshop/Työpaja	Virtuellt eftermiddagskaffe i familjecentrets nätverk /Perhekeskusverkoston virtuaaliset iltapäiväkahvit	50
VWTE-nätverk/verkosto (två gångar / kaksi kertaa)	Workshoppar/Työpajat	Vaasa Welfare Technology Ecosystem- nät- verksträff/ verkostotapaaminen	40
Magisterstuderande/ Maisteri- opiskelijat	Workshop/Työpaja	Kursdeltagare i en välfärdsteknologikurs/ Hyvinvointiteknologia-kurssin osallistujat	15
E-health konferens/ E-health konferenssi	Samarbetstillfälle/Yhteistyötilaisuus	Internationell konferens, offentligt abstrakt och posterutställning (bilaga 3) / Kansainvälinen konferenssi, abstrakti julkinen, posterinäyttely (liite 3)	200
Slutseminarium/ Loppuseminaari	Samarbetstillfälle/Yhteistyötilaisuus	Projektets slutseminarium med temat "Ledars- kap och implementering av digitala tjänster inom social- och hälsovården" (bilaga 4) / "Digi- taalisten palveluiden johtaminen ja käyttöönot- to sosiaali- ja terveysalalla" (liite 4)	150

Utveckling av modellen tillsammans med yrkesverksamma och framtidens yrkesverksamma inom social- och hälsovård

Workshopparna som arrangerades i samarbete med nuvarande yrkesverksamma och blivande yrkesverksamma, inriktades på att fördjupa kunskapen om införande och implementering av digitala tjänster och digital kompetens. Utöver dessa ämnen utforskades även DeMoDi-modellen och dess potential.

Workshopen, i samarbete med familjecenternätverk, genomfördes online i form av ett virtuellt eftermiddagskaffe. Familjecenternätverket ordnar regelbundet online möten med aktuella tema och når ut till 200 professionella. I familjecenternätverket ingår professionella från offentliga sektorn (social- och hälsovård samt bildningen) och tredje sektorn samt församlingar. Inledningsvis presenterades projektet och DeMoDi-modellen. Under workshopen skapades utrymme för interaktion där deltagarna diskuterade aktuell användning av digitala tjänster för barnfamiljer och framtidsaspekter inom området. Deltagarna fick även tillgång till en Webropol-enkät för att besvara frågor och ge anonym feedback.

För att beakta framtidens yrkesverksamma inom social- och hälsovårdsområdet ordnades en workshop tillsammans med magisterstuderande vid universitet. Workshopen ordnades inom ramen för en pågående kurs i etik och välfärdsteknologi. Kursdeltagarna ansågs kunna ge insyn i framtidsperspektiv som rör digitala lösningar inom social- och hälsovården. Kursdeltagarna fick ta del av projektinformation och tidigare resultat innan de delades in i mindre grupper för att diskutera frågor som berörde vad de ansåg viktigast vid planering av digitala tjänster. Ytterligare framfördes DeMoDi-modellen och kursdeltagarna fick diskutera användbarhet och önskade tillägg till modellen.

Utveckling av modellen tillsammans med företag och ledare inom social- och hälsovård

Workshopparna som samordnades med företag och ledare inom social- och hälsovård, inriktades på att fördjupa kunskapen om samordning, krav och önskemål för utveckling av digitala tjänster riktade till barnfamiljer. Utöver dessa ämnen utforskades även DeMoDi-modellen och dess potential

Medlemmar från projektteamet deltog i två separata nätverksträffar för Vaasa Welfare Technology Ecosystem (VWTE). VWTE strävar efter att förena akademi, offentlig sektor, näringsliv och icke-statliga organisationer för att gemensamt utveckla människocentrerade, smarta och effektiva välfärdsteknologilösningar i Österbotten. Vid dessa nätverksträffar deltog ledande personer inom Österbottens välfärdsområde och offentliga sektorn, samt företagsrepresentanter. Under den första nätverksträffen presenterades projektets tidigare resultat gällande erfarenheter av digitala tjänster bland ledare, direktörer och beslutsfattare inom social- och hälsovården. Samma träff inkluderade även diskussioner kring önskemål och krav för digitala tjänster riktade till barnfamiljer. Vid en senare nätverksträff introducerades DeMoDi-modellen och deltagarna hade möjlighet att ställa frågor samt ge feedback via *Webropol*-frågeformulär.

Utveckling av modellen tillsammans med barnfamiljer

Workshopparna som arrangerades i samarbete med barnfamiljer, inriktades på att få feedback kring DeMoDi-modellen samt ha en öppen dialog om möjligheter och utmaningar med digitala lösningar för barnfamiljer.

Två workshops/samarbetstillfällen ordnades med fokus på familjer och allmänheten. Genom att inkludera dessa deltagare strävade projektet efter att få deltagarnas bekräftelse på hur de tidigare projektresultaten hade implementerats på ett tillgängligt sätt. Samtidigt kunde projektgruppen verifiera modellens användbarhet. Det första tillfället ägde rum under Vetenskapskarnevalen, ett populärvetenskapligt, mångspråkigt evenemang i Österbotten. Vetenskapskarnevalen inkluderade högskolor, universitet och andra intressenter som höll diskussioner, intervjuer, föredrag och presentationer på tre scener i centrala Vasa. Medlemmar från projektteamet presenterade modellen och dess användbarhet i utvecklingen av digitala tjänster för barnfamiljer i Österbotten. Österbottens välfärdsområde arbetar med att utveckla en digital plattform som samlar tjänster för barnfamiljer i regionen, inom ramen för PrimaBotnia-projektet och det övergripande arbetet med att skapa ett digitalt familjecenter. Presentationen, en dialog där DeMoDi-modellen visades och relaterades till arbetet med Österbottens digitala familjecenter. Evenemanget spelades in och är tillgängligt för allmänheten på [YouTube](#). Modellen fick positiv respons från välfärdsområdet och bedömdes som användbar i det pågående utvecklingsarbetet. Under evenemanget hade publiken möjlighet att ställa frågor och delta i diskussionen.

Det andra tillfället ordnades i samband med klientrådets möte för barn, unga och familjer inom Österbottens Välfärdsområde. Medlemmar från projektteamet höll en presentation kring projektet och modellen. Även här var responsen angående modellen positiv. Efter presentationen fick deltagarna även diskutera i par kring frågan: Vilka aspekter anser ni vara mest betydelsefulla vid planering av digitala tjänster?

Utvärdering av modellen tillsammans med berörda deltagargrupper

För att utvärdera DeMoDi-modellen tillsammans med deltagarna ordnades olika utvärderingssätt under workshopparna. Feedback samlades in genom både muntliga diskussioner och frågeformulär. Frågeformuläret skapades via Webropol för att samla in anonym feedback (Se bilaga 1). De specifika frågorna som ingick i både muntliga diskussioner och formulär var följande

1. Bedöm på en skala 1–5 användbarhet av modellen vid utveckling av digitala tjänster? 1=inte alls användbar 5=mycket användbar.
2. Vad tycker du är viktigast när man planerar digitala tjänster? Nämn 3 saker:
3. Är det något du vill tillägga i modellen?

DeMoDi-modellens användbarhet och önskade tillägg till modellen

Totalt 26 deltagare svarade på frågan kring DeMoDi-modellens användbarhet. DeMoDi-modellen fick en sammantagen användbarhetsbedömning på 4 på en skala från 1 till 5 (1= inte alls användbar, 5= mycket användbar). Bland deltagare från gruppen framtidens yrkesverksamma (magisterstuderande) betonades även behovet av dylika utvecklingsmodeller och mallar inom social- och hälsovårdssektorn för att användningen av digitala tjänster för barnfamiljer ska kunna vara lyckad. En deltagare påpekade dock behovet av att tydligt definiera målgruppen för modellen. Det framstod som otydligt om modellen avsågs för användning av personal inom social- och hälsovården eller för utvecklare av digitala tjänster.

Viktiga beståndsdelar vid planering av digitala tjänster

På frågan Vad tycker ni är viktigast när man planerar digitala tjänster? lyfte yrkesverksamma främst användbarhetsrelaterade frågor kring digitala tjänster, såsom behov av; tillgänglighet, funktionalitet på olika språk, användarvänlighet och användarorientering. Dessutom bör digitala tjänster medföra praktiska fördelar och mervärde. Tjänsterna ska vara säkra och skalbara, de ska vara tillgängliga via både telefon och dator. I svaren lyftes också behov av utvärdering och samutveckling i utveckling av digitala tjänster. Gällande DeMoDi- modellen betonades att användarens behov ska vara centrala.

Framtidens yrkesverksamma betonade också vikten av användbarhet, användarvänlighet, att tjänsten är lätt att förstå och använda samt att tjänsten ska vara lätt att ta i bruk. Att tekniken uppdateras planenligt ansåg deltagarna också var av stor vikt. Ytterligare framkom behovet att det tydligt ska framgå för vem en ny tjänst är ämnad för och vad tjänsten kan ersätta.

Deltagare från klientrådet lyfte slutligen beståndsdelar så som vikten av användarvänlighet vid planering av digitala tjänster. Deltagarna poängterade att åldern på användarna för den digitala tjänsten bör beaktas. Ytterligare framhövdes behov kring tydlig information och hjälp kring tekniskt stöd när tjänsten inte fungerar som den ska. Deltagarna lyfte behovet av personliga chatt möjligheter och att flera digitala tjänster från olika organisationer kunde samlas på en gemensam plattform. Respondenterna framhöll slutligen att det fortsättningsvis bör finnas möjlighet att kontakta social- och hälsovården den traditionella vägen, genom människa-till-människa kontakt.

Vidareutveckling av DeMoDI-modellen genom feedbackanalys

En grundläggande förståelse för nyckelfaktorer etablerades under den tidigare projektperioden (2022–2023), där intervjuer genomfördes med relevanta deltagare inom social- och hälsovårdssektorn. Feedbacken från workshopparna användes sedan för att ytterligare förbättra förståelsen för viktiga nyckelfaktorer för DeMoDi-modellen. De nya, identifierade nyckelfaktorerna, integrerades med de fem stegen: omgivning, värderingar, design, operationalisering och utvärdering (se Tabell 2).

Feedbacken från workshopparna visade att nyckelfaktorer så som datasäkerhet, flerspråkighet, funktionalitet, lätt tillgänglighet, mervärdet av en ny tjänst, samutveckling och utvärdering var i likhet med tidigare

projektresultat. I likhet med tidigare projektresultat framkom även under workshopparna att användarnas behov ska vara i fokus samt att modellens olika steg behöver ha en helhetsbild över användare, situation och syfte. Under workshopparna understöddes nyckelfaktorer så som möjlighet till tekniskt stöd, samt gemensam plattform för olika intressenter.

I feedbacken från workshopparna framkom dock en hel del nya nyckelfaktorer så som behovet av användarvänlighet, vilket inkluderades till designfasen. Likaså poängterades att det tydligt bör framgå för vem en ny tjänst är ämnad för, vilket projektteamet beaktade som en nyckelfaktor inom ramen för omgivning. Slutligen visade resultatet från workshopparna att deltagarna hade behov av att få ge respons för vidareutveckling av digitala tjänster, vilket beaktades som nyckelfaktor för operationalisering. I nästa avsnitt förklaras mera ingående de olika stegen som ingår i DeMoDi-modellen, samt stegens nyckelfaktorer som föräldrar och relevanta deltagare från social- och hälsovårdsområdet framhäver som väsentliga (Se bilaga 2). De fem stegen och deras nyckelfaktorer bör ses som centrala behov att ta i beaktande när digitala välfärdstjänster utvecklas för barnfamiljer.

Omgivning



Ympäristö / Omgivning

- Yhteiskehittäminen / Samutveckling
- Palveluiden monikäyttöisyys / Tjänster med flera gränssnitt
- Resurssit suunnitteluun / Resurser för utveckling
- Tietoturva / Datasäkerhet
- Kohdeyleisö / Fokus på målgruppen

När digitala tjänster utvecklas är det viktigt att först utforska den omgivning inom vilken tjänsten skall tas i bruk. Det innebär att användarna av tjänster behöver bekanta sig med tjänsten, vilket bäst görs genom att involvera användarna i samutvecklande processer och genom att behålla fokus på målgruppen. Samutveckling kräver även resurser av användaren och därför behövs det resurser för utvecklingen t.ex. i form av allokerad tid för utveckling. Digitala tjänster behöver kunna kommunicera och samverka med andra program eller applikationer. Det här ställer krav på både datasäkerhet och informationsöverföring mellan olika gränssnitt. Dessa nyckelfaktorer är viktiga att beakta och omfatta när en digital tjänst skall formos.

Värderingar



Arvot / Värderingar

- Ihmiskeskeiset ratkaisut / Personcentrerade lösningar
- Saatavuus / Tillgänglighet
- Mukautettavuus / Anpassningsbar
- Saavutettavuus / Tillgång
- Kestävä kehitys / Hållbar utveckling
- Monikielisyys / Flerspråkighet
- Avoimuus uuteen / Villig att vara öppensinnad
- Hyvinvoinnin edistäminen ennaltaehkäisevän työn kautta / Främjande av välmående genom förebyggande arbete

Värderingar är med och styr utvecklingen av digitala välfärdstjänster på olika sätt och kräver ett öppet sinne för att pröva på nya lösningar som människan inte känner till från förut. Digitala tjänster ses som en metod för att kunna skapa en hållbar framtid med personcentrerade lösningar som är tillgänglig för alla. Digitala lösningar anses öka tillgången på service och kunna anpassas enligt användarens behov. Samtidigt behövs kunskap och kännedom om de användare som behöver extra stöd för att kunna utnyttja digitala tjänster och att även hitta lösningar som passar dem. Med en ökad diversitet i samhället behövs olika lösningar för olika språk och dialekter, vilka kan underlättas med olika digitala hjälpmedel. Många digitala tjänster fungerar bra i förebyggande syfte och kan stöda främjande av välmående.

Design



Design

- Lisäarvo palveluille / Mervärde av tjänsterna
- Toimivuus / Funktionalitet
- Yhteinen alusta eri toimijoille / Gemensam plattform för olika intressenter
- Järjestelmäintegraatio / Systemintegrering
- Räätelöidyt palvelut / Anpassade tjänster
- Helppokäyttöisyys / Användarvänlighet

Under design-fasen påbörjas omvandlingen från idén till en digital tjänst samt skapandet av en testplattform. I det här steget inleds testning av tjänsten tillsammans med användargruppen och fokus är på frågan "Hur fungerar tjänsten i relation till andra system?". Syftet under det här steget är att testa funktionaliteten, användarvänligheten och mervärdet av tjänsten. Eventuella korrigeringar och förbättringar av tjänsten kan göras för att försäkra att tjänsten är, t.ex. kompatibel med andra system eller kan integreras i redan existerande system.

Operationalisering



Operationalisaatio / Operationalisering

- Käyttäjäosallisuus / Användarens deltagande
- Perehdytyskoulutus toimijoille / Introduktionsutbildning för intressenter
- Sopeutuminen / Adaption
- Aikaa oppia uusia järjestelmiä / Tid för att lära sig nya saker
- Strategiset järjestelmävalinnat / Val av strategiskt system
- Automaattinen tiedonsiirto / Automatisk dataöverföring
- Tekninen tuki / Tekniskt stöd
- Mahdollisuudet antaa palautetta jatkokehitykselle / Möjlighet att ge respons för vidareutveckling

När användarnas behov är utredda och användarnas önskemål är beaktade, är det lättare att avgöra vilket mervärde den digitala tjänsten ger användaren. I det här steget är det viktigt att få användarna nyfikna och intresserade av att använda tjänsten och skapa en positiv "hype". Det kan behövas introduktionsutbildningar i användningen i en del tjänster/system beroende på omfattningen eller alternativt olika former av tekniskt stöd som handledning, manualer eller videon. Det kan även behövas tid att lära sig nya system och kan krävas en tid av adaption för att lära sig att agera på ett nytt sätt. Organisationer som vill utveckla sin verksamhet genom olika digitala tjänster behöver göra strategiska val och beakta faktorer som automatisk dataöverföring till sina system för att få största möjliga nytta.

Utvärdering



Arvionti / Utvärdering

- Tarpeiden tunnistaminen / Identifiera behov
- Toimijoiden sitouttaminen / Engagera intressenter
- Kokeilualustat / Försöks- och testplattform
- Käyttäjäkokemus / Användarens upplevelser
- Vaikuttavuus / Effektivitet

Utvärdering ska ske kontinuerligt i alla steg och faser. Några centrala faktorer som stöder en lyckad digital tjänst är att genom utvärdering kunna identifiera de behov användarna har. Om användarnas behov har identifierats möjliggörs att hitta en lösning på behoven vilket skapar en grund för en effektiv tjänst. För att kunna identifiera behoven behövs engagemang av användarna. Ytterligare behövs tester som utförs genom försöks- och testplattformar samt att användarnas upplevelser beaktas. Behoven och upplevelsen av en digital tjänst kan förändras under utvecklingsprocessen och därför är det viktigt att ha en kontinuerlig utvärdering med användarna under utvecklingen av digitala tjänster. En digital tjänst kan även kräva uppdateringar och därför behövs även möjlighet för användaren att ge respons på färdiga produkter så att utvecklingen kan uppdateras enligt användarens behov.

3. TULOSSIIN LIITTYVÄT TULEVAISUUTEEN SUUNTAUTUVAT POHDINNAT

Tulevaisuudessa keskitytään entistä enemmän lapsiperheiden yksilöllisiin tarpeisiin ja olosuhteisiin räätälöityjen digitaalisten ratkaisujen luomiseen. Tähän hankkeeseen osallistujat korostavat selkeitä tarpeita, jotka liittyvät yksilöllisiin alustoihin, joilla voidaan tarjota räätälöityä tietoa, tukea ja resursseja. Käyttämällä kehittyneitä digitaalisia välineitä, kuten mobiilisovelluksia, verkkoalustoja ja virtuaalisia hoitokokouksia, palveluista voi tulla helpommin saavutettavia ja käyttäjäystävällisempiä lapsiperheille heidän maantieteellisestä sijainnistaan riippumatta. Tulevaisuus on dynaaminen prosessi, jossa digitaalisia ratkaisuja arvioidaan ja mukautetaan jatkuvasti käyttäjäpalautteen, näyttöön perustuvien käytäntöjen ja teknologian kehityksen perusteella. Hankkeen DeMoDi-mallin kaltainen näyttöön perustuva malli voi tukea arviointia, täytäntöönpanoa ja levittämistä.

Jotta tällä alalla olisi myönteinen tulevaisuus, lapsiperheiden, eri toimijoiden, kuten terveydenhuollon ja sosiaalihuollon, teknologiayritysten ja tutkimuksen, olisi tehtävä tiiviimpää yhteistyötä. Tämän hankkeen tulokset osoittavat, että erilaisten järjestelmien ja alustojen yhdistäminen voi luoda käyttäjille myönteisemmän kokemuksen. Tulokset osoittavat myös, että digitaaliset ratkaisut on tulevaisuudessa määriteltävä selkeämmin, ja niissä on asetettava etusijalle turvallisuus ja eettisyys lasten ja heidän perheidensä yksityisyyden suojaamiseksi. Hankkeen tulosten mukaan tähän voisivat sisältyä vankat tietosuojatoimenpiteet ja eettiset ohjeet teknologian käytöstä.

Jatkotutkimuksessa olisi tutkittava ja integroitava näyttöön perustuvia interventiomenetelmiä digitaalisten alustojen yhteydessä. Tähän kuuluu myös sellaisten erilaisten psykososiaalisten interventioiden ja terveysohjelmien tehokkuuden arviointi, joita voidaan tarjota lapsiperheille digitaalisesti. Jotta lapsiperheet saisivat yhdennetympiä kokemuksia heille tarjottavista digitaalisista palveluista, jatkotutkimuksessa olisi tutkittava mahdollisuuksia yhteistyöhön ja integrointiin terveydenhuollon ja sosiaalihuollon eri digitaalisten järjestelmien ja alustojen välillä. Jatkotutkimuksessa voitaisiin keskittyä digitaalisen kuilun kaventamiseen ja teknologian saatavuuden lisäämiseen kaikille perheille sosioekonomisesta asemasta tai maantieteellisestä sijainnista riippumatta.

Keskittymällä näihin näkökohtiin hankkeen tulokset osoittavat, että tulevaisuuden digitaaliset ratkaisut lapsiperheille terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltoalalla voivat vaikuttaa myönteisesti terveyteen, hyvinvointiin ja yhteisölliseen sitoutumiseen.

Seuraavat suositukset perustuvat hankkeen tuloksiin:

1. Lapsiperheille suunnattujen digitaalisten palvelujen on oltava vuorovaikutuksessa muiden ohjelmien tai sovellusten kanssa. Tämä edellyttää sekä turvallisuutta että eri rajapintojen välistä viestintää. Yhteiskehittämistä olisi edistettävä tarjoamalla työntekijöille resursseja osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen. Tämä voi tarkoittaa sitä, että käyttäjät voivat osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen työaikana.

2. Digitaalisten palvelujen kestävä kehitystä helpottavat niiden ihmiskeskeisyys ja mukautuvuus. Samalla tarvitaan tietoa ja tietoisuutta käyttäjistä, jotka tarvitsevat lisätukea voidakseen käyttää digitaalisia palveluja ja löytää heille sopivia ratkaisuja. Yhteiskunnan monimuotoisuuden lisääntyessä tarvitaan erilaisia ratkaisuja, joilla voidaan vastata yhteiskunnan monikielisyteen.
3. Digitaalisten palvelujen olisi tuotava käyttäjille lisäarvoa. Lisäarvoa lisätään integroimalla palvelut käyttäjille yhteisiksi alustoiksi.
4. Käyttöönoton aikana käyttäjien osallistuminen on tärkeää. Käyttäjille olisi annettava säännöllistä koulutusta ennen palvelun käyttöönottoa, sen aikana ja sen jälkeen. Lisäresurssien, kuten palvelun opeteluun tarkoitettun ajan ja teknisen tuen, lisääminen olisi oltava olennainen osa lapsiperheille suunnattujen digitaalisten palvelujen toteuttamista.
5. Jotta lapsiperheille suunnattujen digitaalisten palvelujen käyttö onnistuisi myös pitkällä aikavälillä, palveluja on seurattava jatkuvasti. Tarpeet ja kokemukset digitaalisesta palvelusta voivat muuttua kehitysprosessin aikana, joten on tärkeää, että digitaalisten palvelujen kehittämisen aikana tehdään jatkuvaa arviointia käyttäjien kanssa. Digitaalinen palvelu voi myös vaatia päivityksiä, ja siksi käyttäjien mahdollisuus antaa palautetta valmiista tuotteista on myös tarpeen, jotta kehitystä voidaan päivittää käyttäjien tarpeiden mukaan.

PROJEKTETS PUBLIKATIONER OCH SYNLIQHET 2023–2024

Publikationer

- Backman A, Öling-Wärnå V, Niemistö R, Saikkonen S. (April, 2023) Vilka är erfarenheterna av digitaliserade välfärdstjänster för barnfamiljer? Svängrum-e. Tillgängligt: <https://svangrum.sofuk.fi/66-2023/april/406-vilka-ar-erfarenheterna-av-digitaliserade-valfardstjanster-for-barnfamilj>
- Niemistö, R., Saikkonen, S., Backman, A. & Öling-Wärnå, V. (2023) Vanhempien ja asiantuntijoiden kokemuksia lapsiperheiden digitaalisista palveluista Pohjanmaan alueella. Julkaisussa: Vest, M-R., Martin, E., Niemistö, R. Yhdessä edelläkäyden. Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta 2023. Other Publications c36. Vaasan ammattikorkeakoulu. Tillgänglig: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-71-8>
- Niemi, T. & Pernaa, H-K. (Maj 2023). Käyttäjät tulevaisuuden digitaalisten hyvinvointipalveluiden tekijöinä. Abstrakt och muntlig presentation, Social- och hälsovetenskapsdagarna i Vasa. Tillgänglig: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/wp-content/uploads/2023/05/Terveystieteen-paivat-kirja-6.pdf>
- Rydgren, M. & Nyholm, L. (Maj 2023). På väg mot mer digitaliserade välfärdstjänster för barn och familjer i Österbottens välfärdsområde - en kvalitativ studie av ledares uppfattningar. Abstrakt och muntlig presentation, Social- och hälsovetenskapsdagarna i Vasa. Tillgänglig: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/wp-content/uploads/2023/05/Terveystieteen-paivat-kirja-6.pdf>
- Backman, A., Niemistö, R., Saikkonen, S. & Öling-Wärnå, V. (Maj 2023). Vad anser föräldrar och personal om digitala välfärdstjänster för barnfamiljer? Abstrakt och muntlig presentation, Social- och hälsovetenskapsdagarna i Vasa. Tillgänglig: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/wp-content/uploads/2023/05/Terveystieteen-paivat-kirja-6.pdf>
- Niemistö, R., Saikkonen, S., Backman, A. & Öling-Wärnå, V. (Oktober 2023). Development model of

digital wellbeing services for families DeMoDi. Abstrakt och poster, E-Health konferens i Tikkurila. (Se bilaga 3a, 3b samt 4).

- Andtfolk, M., Rydgren, M. & Nyholm, L. (2024). Ledares syn på digitala utvecklingsbehov för barnfamiljer. Artikel inskickad till Vård i fokus.
- Rydgren, M., Andtfolk, M. & Nyholm, L. (2024). Towards more digitalized welfare services for children and families in western Finland - a qualitative study of leaders' perceptions. Abstrakt godkänt för muntlig presentation, Nordic College of Caring Science conference i Stavanger 24 april 2024.

Synlighet genom projektets slutseminarium 7 februari 2024:

Projektet *Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions* ordnade tillsammans med projektet Professional Digital Leadership seminarie på Åbo Akademi den 7 februari 2024 kl 8.30-12.30 (se bilaga 5). Titeln för evenemanget var Ledarskap och implementering av digitala tjänster inom social- och hälsovården/ Digitaalisten palveluiden johtaminen ja käyttöönotto sosiaali- ja terveystalalla. 140 deltagare deltog i seminariet genom hybridformat. Seminariet har fokus på digitala tjänster inom social- och hälsovården. Experter från både Finland och Sverige diskuterade bland annat det etiska perspektivet på digitalisering av sociala tjänster, digitalisering i den nordiska välfärdsmodellen, samt beteendedesign och tillgänglighet i relation till digitala lösningar. Seminariet hölls på svenska och finska. Inbjudna huvudtalare var professor Mari Kangasniemi (hoitotieteen laitos, Turun yliopisto), projektledare Bengt Andersson (Nordens välfärdscenter) samt omställningsledare Helena Post Mårtensson.

Mari Kangasniemis presentation kretsade kring etiska perspektiv på digitalisering inom social- och hälsovården. Tillsammans med Bengt Andersson fick deltagarna möjlighet att utforska framtida välfärdsteknologi och den digitala omvandlingen inom den offentliga sektorn. Anderssons presentation fokuserade på att skapa och implementera innovativa digitala lösningar inom välfärden. Helena Post Mårtensson avslutade huvudtal med betoning på att stärka förmågan till omställning inom offentlig verksamhet. I sitt föredrag med titeln "Beteendedesign för digitala transformationer inom vårdsektorn" delade hon insikter. *Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions* projektet presenterade kort DeMoDi-modellen. Det fullständiga programmet finns som bilaga (se bilaga 5).

LÄHTEET. KÄLLÖR

- Bekkers, V. (2012). Why Does E-government Looks as It Does? Looking Beyond the Explanatory Emptiness of the E-government Concept. *Information Polity* 17: 3-4, 329 – 342. <https://doi.org/10.3233/IP-2012-0279>
- Greve, C. (2015). Ideas in Public Management Reform for the 2010s. Digitalization, Value Creation and Involvement. *Public Organiz Rev.* 15, 49–65. <https://doi.org/10.1007/s11115-013-0253-8>
- Kaivo-oja, J., Roth, S. & Westerlund, L. (2017). Futures of robotics. Human work in digital transformation. *International Journal of Technology Management.* 73:4, 176-205. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2017.083074>
- Kruszyńska-Fischbach, Agnieszka, Sylwia Sysko-Romańczuk, Tomasz M. Napiórkowski, Anna Napiórkowska, and Dariusz Kozakiewicz. 2022. "Organizational e-Health Readiness: How to Prepare the Primary Healthcare Providers' Services for Digital Transformation" *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19, no. 7: 3973. <https://doi.org/10.3390/ijerph19073973>
- Lehtonen, O-P., Saarni, S., Kinnunen, J. & Kinnunen, M. (2023). Johtaminen hyvinvointialueella: miten ratkaista henkilöstöpula? Alma Talent.
- Macheroni, G., Ponte, C., & Jorge, A. (2018). Digital parenting- the challenges for families in the digital age. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1265024/FULLTEXT02.pdf>
- Malhotra, R., Azman, N., Goh, V., & Visaria, A. (2022). Use of digital technology solutions to support caregiving by family caregivers of older adults. *Innovation in Aging.* 6. 88-88. <https://doi.org/10.1093/geroni/igac059.349>
- Mergel, I., Dickinson, H., Stenvall, J. & Gasco, M. (2023): Implementing AI in the public sector, *Public Management Review.* <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2231950>
- Nyholm, Linda; Rydgren, Melanie; Backman, Ann; Niemistö, Riku; Saikkonen, Sanna; Öling-Wärnä, Viveka; Niemi, Tomi; Perna, Hanna-Kaisa (2023). Improved access to welfare services by digital solutions: Hankeraportti II. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-65-7>
- Nyholm, Linda, Backman, Ann, Niemi, Tomi, Niemistö, Riku, Perna, Hanna-Kaisa, Rydgren, Melanie, Saikkonen, Sanna, & Öling-Wärnä, Viveca. (2022). Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions Slutrapport/Loppuraportti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-63-3>
- Stenvall, J. & Virtanen, P. (2021). Ihmiskeskeinen hallinnon uudistaminen. Hallintoreformien toteutus monimutkaisessa yhteiskunnassa. Tietosanoma: Helsinki.
- van Gemert-Pijnen JE, Nijland N, van Limburg M, Ossebaard HC, Kelders SM, Eysenbach G, Seydel ER, A Holistic Framework to Improve the Uptake and Impact of eHealth Technologie *J Med Internet Res* 2011;13(4):e111. <https://doi.org/10.2196/jmir.1672>
- Vartiainen, P. (2005) Wicked Health Care Issues: An Analysis of Finnish and Swedish Health Care Reform. Teoksessa *International Health Care Management (Advances in Health Care Management, Vol. 5)*, 159-182. Savage, G.T., Chilingirian, J.A., Powell, M. and Xiao, Q. (Toim.) Emerald Group Publishing Limited: Leeds. [https://doi.org/10.1016/S1474-8231\(05\)05006-8](https://doi.org/10.1016/S1474-8231(05)05006-8)
- Pirkko Vartiainen & Harri Raisio (toim.) (2020). Johtaminen kompleksisessa maailmassa. Viisautta pirullisten ongelmien kohtaamiseen. Gaudeamus: Helsinki.

LIITTEET. BILAGOR

Bilaga 1. Enkätfrågorna


Utveckling av digitala tjänster - enkät till professionella
Digipalveluiden kehittäminen - kysely ammattilaisille
Developing digital services - survey to professionals

1. Yrke / Ammattinimike / Profession

2. Bedöm på en skala 1-5 användbarhet av modellen vid utveckling av digitala tjänster? 1=inte alls användbar 5=mycket användbar

Arvioi asteikolla 1-5 mallin hyödyllisyyttä kehitettäessä digitaalisia palveluita? 1=ei lainkaan hyödyllinen 5=erittäin hyödyllinen

Assess on scale 1-5 the usefulness of the model for developing digital services? 1=not useful at all 5=very useful



3. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät elementit digitaalisten palvelujen suunnittelussa? Nimeä 3 asiaa.

Vad tycker du är viktigast när man planerar digitala tjänster? Nämn 3 saker.

What do you consider as the most important elements when designing digital services? Name 3 things.

4. Puuttuuko esitetystä mallista mielestäsi jotain?

Saknar du något i den presenterade modellen?

Do you find any missing factors in the proposed model?

Lähetä



Bilaga 2. DeMoDi-modellens steg och nyckelfaktorer

YMPÄRISTÖ/ OMGIVNING	ARVOT/ VÄRDERINGAR	DESIGN	OPERATIONALISAATIO/ OPERATIONALISERING	ARVIINTI/ UTVÄRDERING
Yhteiskehittäminen/ Samutveckling	Ihmiskeskeiset ratkaisut/ Personcentrerade lösningar	Lisäarvo palveluille/ Mervärde av tjänsterna	Käyttäjäsallisuus/ Användarens deltagande	Tarpeiden tunnistaminen/ Identifiera behov
Palveluiden monikäyttöi- syys/ Tjänster med flera gränssnitt	Saatavuus/ Tillgänglighet	Toimivuus/ Funktionalitet	Perehdytyskoulutus toimi- joille/ Introduktionsutbildning för intressenter	Toimijoiden sitouttaminen/ Engagera intressenter
Resurssit suunnitteluun/Re- surser för utveckling	Mukautettavuus/ Anpassningsbar	Yhteinen alusta eri toimi- joille/ Gemensam plattform för olika intressenter	Sopeutuminen/ Adaption	Kokeilualustat/ Försöks- och testplattform
Tietoturva/ Datasäkerhet	Saavutettavuus/ Tillgång	Järjestelmä-integraation/ System-integrering	Aikaa oppia uusia järjestel- miä/ Tid för att lära sig nya saker	Käyttäjäkokemus/ Användarens upplevelser
Kohdeyleisö/ Fokus på målgruppen	Kestävä kehitys/ Hållbar utveckling	Räätälöidyt palvelut/ Anpassade tjänster	Strategiset järjestelmäva- linnat/ Val av strategiskt system	Vaikuttavuus/ Effektivitet
	Monikielisyys/ Flerspråkighet	Helppokäyttöisyys/ Användarvänlighet	Automaattinen tiedonsiirto/ Automatisk dataöverföring	
	Avoimuus uuteen/ Villig att vara öppensinnad		Tekninen tuki/ Tekniskt stöd	
	Hyvinvoinnin edistäminen ennaltaehkäisevän työn kautta/ Främjande av välmåen- de genom förebyggande arbete		Mahdollisuudet antaa pa- lautetta jatkokehitykselle/ Möjlighet att ge respons för	

Bilaga 3a. Projektet flyer

Publications

The results of the project have been compiled in VAMK's publication series:

Nyholm, L. et al. 2022.
Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions.
Loppuraportti 2022
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-63-3>

Nyholm, L. et al. 2023.
Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions.
Hankeraportti II.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-65-7>



<https://link.webropol.com/s/surveyprofessionals>

Use the QR code / link and give us feedback on the model. We use it to further develop the model.







IMPROVED ACCESS TO WELFARE SERVICES BY DIGITAL SOLUTIONS

Riku Nieminen, Principal Lecturer, Vaasa University of Applied Sciences
 Sanna Salkkunen, Senior lecturer, Vaasa University of Applied Sciences
 Ann Backman, Project researcher, Nova University of Applied Sciences
 Viveka Öling-Wärmlid, Project researcher, Nova University of Applied Sciences
 Heidi Andrius, University Lecturer, University of Jyväskylä
 Tami Niemi, Postdoctoral Researcher, University of Vaasa

Bilaga 3b. Projektets flyer

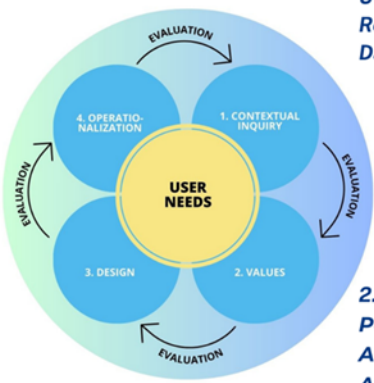
DEMODI: KEY FACTORS IN DEVELOPING DIGITAL WELLBEING SERVICES FOR CHILDREN AND FAMILIES.

4. OPERATIONALIZATION

- User participation
- Intro-education for stakeholders
- Adaptation
- Time to learn new systems
- Strategic system choice
- Automatic data transmission
- Technical support

1. CONTEXTUAL INQUIRY

- Co-creation
- Utilize multi-interface services
- Resources for development
- Data Security



3. DESIGN

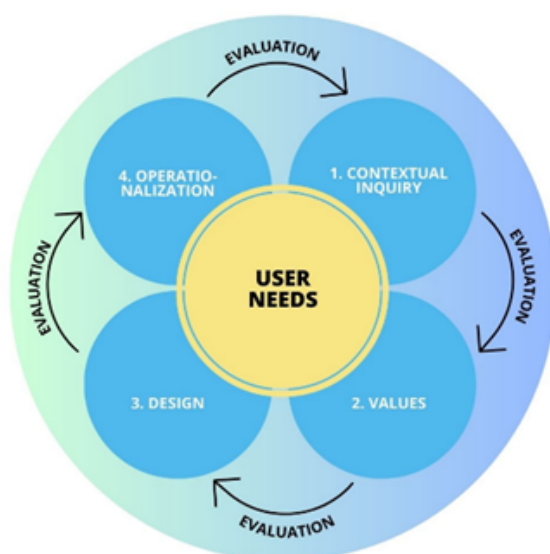
- Add value to the services
- Functionality
- Mutual platform for different stakeholders
- System integration
- Customized service

2. VALUES

- Person-centered solutions
- Accessibility
- Adjustability
- Open-availability
- Sustainability
- Multilingual
- Willing to be open-minded
- Preventative approach to promote wellbeing

Bilaga 4. Improved access to welfare services by digital solutions poster

IMPROVED ACCESS TO WELFARE SERVICES BY DIGITAL SOLUTIONS



DEMODI: KEY-FACTORS IN DEVELOPING DIGITAL WELLBEING SERVICES FOR CHILDREN AND FAMILIES.

The project was funded by the city of Vaasa (2021-2024). The objective of the project was to gather data about different digital solutions used in welfare services aimed to provide support for children and families. The purpose of the study was to attain information about the service users' and professionals' experiences in order to produce ideas for development regarding digital family services. DeMoDi (Development model of digital wellbeing services for families) was created based on the results in co-operation with stakeholders.

The results of the project have been compiled in VAMK's publication series:

- Nyholm, L. et al. Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions. Loppuraportti 2022 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-63-3>
- Nyholm, L. et al. 2023. Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions. Hankeraportti II. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-65-7>

Riku Niemistö, Principal Lecturer, Vaasa University of Applied Sciences
 Sanna Salikkonen Senior lecturer, Vaasa University of Applied Sciences
 Ann Backman, Project researcher, Novia University of Applied Sciences
 Viveka Öling-Wärnå, Project researcher, Novia University of Applied Sciences
 Malin Andtfolk, University Lecturer, University of Åbo Akademi
 Tomi Niemi, Postdoctoral Researcher, University of Vaasa

1. CONTEXTUAL INQUIRY

Co-creation
 Utilize multi-interface services
 Resources for development
 Data Security

2. VALUES

Person-centered solutions
 Accessibility
 Adjustability
 Open-availability
 Sustainability
 Multilingual
 Willing to be open-minded
 Preventative approach to promote wellbeing

3. DESIGN

Add value to the services
 Functionality
 Mutual platform for different stakeholders
 System integration
 Customized service

4. OPERATIONALIZATION

User participation
 Intro-education for stakeholders
 Adaptation
 Time to learn new systems
 Strategic system choice
 Automatic data transmission
 Technical support



Bilaga 5. Projektets slutseminarium 7.2.2024

Ledarskap och implementering av digitala tjänster inom social- och hälsovården/Digitaalisten palveluiden johtaminen ja käyttöönotto sosiaali- ja terveysalalla

Tidpunkt/Ajankohta: 7.2.2024 kl. 08.30–12.30

Plats/Paikka: Akademisalen, Åbo Akademi, Strandgatan 2/Rantakatu 2,

Vasa/Vaasa. Med möjlighet att delta på distans/Mahdollisuus osallistua etänä

Anmälan/
Ilmoittautuminen



Mari Kangasniemi



Bengt Andersson



Helena Post Mårtensson

08.30–09.00	Frukost/Aamiainen
09.00–09.15	Välkomstord/Tervetuliaissanat Lisbeth Fagerström, professor i vårdvetenskap och rektor vid Åbo Akademi, Vasa
09.15–09.55	Etiikan näkökulma sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisointiin Mari Kangasniemi, professori hoitotieteen laitos, Turun Yliopisto
09.55–10.35	Digitala servicetjänster i den nordiska välfärdsmodellen – utmaningar och möjligheter vid implementering Bengt Andersson, projektledare välfärdsteknologi, Nordens välfärdscenter
10.35–11.00	Paus/Tauko
11.00–11.20	Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions Malin Andtfolk, universitetslektor i vårdvetenskap, Åbo Akademi Tomi Niemi, tutkijatohtori, Sosiaali- ja terveyshallintotiede, Vaasan yliopisto
11.20–12.00	Beteendedesign för digitala transformationer inom vårdsektorn Helena Post Mårtensson, omställningsledare
12.00–12.30	Kvalitet i utvecklingen av digitala tjänster inom social- och hälsovården/Laatu osana digitaalisten palveluiden kehittämistä sosiaali- ja terveysalalla, paneeldiskussion/paneelikeskustelu Ann-Sofie Silvennoinen, Bengt Andersson, Helena Post Mårtensson, Lisbeth Fagerström, Mari Kangasniemi
12.30	Avslutningsord/Päätöissanat



Utbildningen har finansierats av Europeiska unionens facilitet för återhämtning och resiliens (ERFF), vilket är det viktigaste instrumentet inom EU:s återhämtningssatsning (NextGenerationEU). Finansieringen har beviljats av Servicecentret för kontinuerligt lärande och systemutveckling. Servicecentrets syfte är att befärd utveckling av färdigheter hos befolkning i arbetsför ålder och tillgång till kunskap, samt snabbt reagera på och besvara oväntade omstruktureringar av arbetslivet. Servicecentrets verksamhet styrs av undervisnings- och kulturministeriet i samarbete med arbets- och näringsministeriet.