

Etäpalvelut ja etäohjaus monipuolistavat palvelutarjontaa sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialoilla

29.6.2023

Videovälitteinen etäohjaus ja sisällöntuotanto -työpajan antia

Digi- ja etäpalveluiden yleistyessä osaksi hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan työkenttää on monella alan organisaatiolla optimaalinen tilanne pohtia ja uudistaa omaa palvelurakennettaan. Tähän tarvitaan innokkaan kehittämismielen lisäksi perusteellista suunnittelua. Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab -hanke on järjestänyt alan ammattilaisille etäohjauksen ja sisällöntuoton työpajoja vastatakseen tähän tuen tarpeeseen.

Digitaalisten palveluiden ja verkossa tapahtuvan asioinnin jatkuvasti yleistyessä, on myös hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalalla otettu käyttöön etäpalveluita eri sektoreilla. Palveluntarjoajilla on ollut tässä murrosvaiheessa kriittinen kohta kehittää organisaatioidensa toimintaa ja muuttaa palvelurakennettaan esimerkiksi työntekijöihin liittyvän resurssipulan myötä (Berghäll ym., 2022). Etäpalveluiden käyttöönotosta on todettu olevan monenlaista hyötyä sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle itselleen. Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja (2015) kertoo hyötyjen olevan asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi joustavuus oman ajankäytön suhteen, säästö kustannuksissa, palveluiden parempi saatavuus sekä palvelun parempi koettu laatu. Palveluntarjoajalle hyötyjä ovat muun muassa työntekijöiden työajan säästö, säästö

matkakustannuksissa sekä mahdollisuus organisoida palvelutuotantoa uudelleen.

Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja (2015) avaa etäpalvelu -termin seuraavasti: se on ”verkkoyhteyden avulla annettavaa palvelua, jossa asiakasta palvelee aina ihminen – palveluneuvoja tai erityisasiantuntija.” Etäpalveluista voidaan käyttää käyttötavan mukaan erilaisia nimityksiä kuten etäasiointi, video-ohjaus tai virtuaalivastaanotto. Hammarin ja Josefssonin (2022) mukaan teknologialla on tulevaisuudessakin runsaasti annettavaa esimerkiksi kotihoidon toiminnalle, ja tästä syystä teknologian ja digipalveluiden kehitystä tulee jatkossakin edistää. Tätä varten tarvitaan kuitenkin lisää tietoa esimerkiksi siitä, mille asiakasryhmälle etäpalvelut soveltuvat, mitä palveluita voidaan toteuttaa etämuotoisena, ja missä tilanteissa teknologiaa kannattaa hyödyntää.

Etäohjauksen ja sisällöntuoton työpajoja alueen toimijoille

Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab -hanke tarttui ajankohtaiseen etäohjauksen teemaan järjestämällä Etelä-Pohjanmaan alueen hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan yrityksille Videovälitteinen etäohjaus ja sisällöntuotto -työpajoja. Hanke on Euroopan aluekehitysrahaston rahoittama, ja hanke toteutetaan ajalla 1.9.2021-31.8.2023. Hanke rahoitetaan REACT-EU-välineen määrärahoista osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

Työpajat olivat keskustelevia tilaisuuksia, joissa myös ammattilaiset itse pääsivät jakamaan ajatuksiaan videovälitteisestä etäohjauksesta. Aihe on monella tapaa ajankohtainen, mutta toimijoiden välillä oli suuriakin eroja: toiset suunnittelivat etäpalveluiden käynnistämistä ja toiset olivat puolestaan toteuttaneet palvelua jo useamman vuoden ajan. Tämä rikastutti keskustelua. Keskustelun herättäjänä toimivat hyvin Suomen itsenäisyyden rahaston (2023) Megatrendikorteista valitut teemakortit. Keskustelua käytiin muun muassa teknologioista. Yhdessä pohdittiin miten ne muuttavat maailmaamme ja työntekoa, miten teknologia ja huoltosuhde liittyvät toisiinsa sekä luoko teknologia todella eriarvoisuutta ja miten se näkyy.

Hankkeessa on tuotettu kevään 2023 aikana Videovälitteisen etäohjauksen opas. Työpajat ja opas tukevat sisällöllisesti toisiaan. Oppaasta voi löytää myös työpajassa hyvänä pidetyt prosessimaiset kuviot videovälitteisen toteutuksen eri vaiheista. Opas löytyy SeAMK Wellbeing Labs verkkosivuilta Hyvinvointiteknologian tietopankista.

Ideointipuu keskustelun herättäjänä ja ajatusten visualisoijana

Työpajoissa kehittämisen työkaluna käytettiin menetelmää nimeltä Ideointipuu (Brainstorming tree). Ideointipuun ajatus on siinä, että se visualisoi näkökulmat ja ideat, lisää ymmärrystä käsiteltävästä aiheesta sekä auttaa hahmottamaan kokonaistilannetta kehittämis- tai ideointiprosessin alkuvaiheessa. Etäohjauksen ja sisällöntuoton työpajoissa Ideointipuuta käytettiin videovälitteisen etäohjauksen innovointiin. Työpajaan

tuotiin paperille tulostettu puu, jonka oksille osallistujat saivat lisätä post it -lapuilla ideoita ja ajatuksia asiakkaan näkökulmasta, runkoon työntekijän näkökulmasta ja juuriin organisaation näkökulmasta. Pohdittavia seikkoja olivat esimerkiksi: mitä ottaa huomioon etäohjausta aloittaessa, mitä mahdollisuuksia tai uhkia etäohjauksella on ja mitä tarvitaan onnistuneeseen etäohjaukseen eri näkökulmista.



Hanke teki työpajojen päätyttyä visuaalisen yhteenvedon työpajoissa esille nousseista ajatuksista. Hankkeen näkökulmasta Ideointipuu oli oikein toimiva menetelmä juuri keskustelun herättämiseen ja siinä esille nousseiden ideoiden ja huomioiden dokumentointiin. Menetelmää on sovellettu myös muissa hankkeen työpajoissa.

Etäpalvelut ajankohtainen teema sote-kentällä

Työpajoista kerättiin anonyymiä palautetta Webropol-kyselyllä, joka lähetettiin työpajoihin osallistuneille sähköpostitse. Työpajoihin osallistuneet kokivat myönteiseksi seikaksi selkeän ja käytännönläheisen lähestymistavan etäohjauksen teemaan. Osallistujat pitivät siitä, että työpajassa sai uusia ideoita ja inspiraatiota aiheeseen, ja työpajan aikana heräteltiin myös etäpalveluihin liittyviin tietoturva-asioihin.

“Iso kiitos, saitte uskomaan että työmme etähoitajina on yhtä tärkeää, kun muu hoitotyö. Uusia vinkkejä ja inspiraatiota tuli. — “Osallistujapalaute.

Erityisen mieleen jäävä palaute oli se, että työpaja vakuutti erään osallistujan kokemukseen oman työn arvostuksesta. Positiivista palautetta nousi lisäksi tiedonjaosta muiden paikallaolijoiden kanssa, vaikka

paikalle olisikin toivottu vielä lisää alan edustajia innovoimaan. Ylipäätään koettiin, että etäpalvelut ovat ajankohtainen aihe, josta on hyvä olla perillä. Kaikki palautekyselyyn vastanneet osallistuisivat vastaavaan työpajaan uudelleen.

Etäpalvelut kasvattavat osuuttaan palvelumuotona. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) (2023a, 2023b, 2023c, 2023d) Avohilmo-käyntien raporteista voidaan huomata, että eri ammattiryhmien tuottamat reaaliaikaiset etäpalvelut ovat kasvaneet koronaa edeltävästä ajasta. Korona-aika vauhditti muutosta, jonka teknologinen kehitys mahdollistaa, ja joka muun muassa huoltosuhteen heikkenemisen myötä on tarpeen tehdä.

Teknologiset innovaatiot muuttavat maailmaamme, jota kohderyhmän eli ihmisten on oltava itse myös suunnittelemassa ja ottamassa käyttöön. Yhteiskehittämällä saamme käyttäjälähtöisesti rakennettuja uusia innovaatioita niin ammattilaisten käyttöön kuin palveluiden ja laitteiden käyttäjille. Työpajoissamme saimmekin todeta, että tiedon ja kokemusten jakaminen sekä yhdessä asioiden pohtiminen mahdollistavat palveluiden ja laitteiden kehittämisen, oppimisen toisilta sekä luo myös uskoa muutoksen edessä.

Sonja Lammi
Asiantuntija, TKI
Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab -hanke
SeAMK

Marika Kääriäinen
Projektipäällikkö, TKI
Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab -hanke
SeAMK

Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab -hanke on Euroopan aluekehitysrahaston rahoittama, ja se rahoitetaan REACT-EU-välineen määrärahoista osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia. Hanke toteutetaan ajalla 1.9.2021 – 31.8.2023. Lue lisää hankkeen verkkosivuilta.

Lähteet:

Berghäll, J., Hiitola, J., Määttä, S., Nederström, H., Packalen, P., Pohjola, P., Railavo, J., Rikama, S., Salminen, M., Varanka, J. & Voipio-Pulkki, L-M. (2022). *COVID-19-kriisin yhteiskunnalliset vaikutukset Suomessa. Keskipitkän aikavälin arvioita.* Valtioneuvoston julkaisuja 2022:14. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-634-1

Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja. (2015). *Valtiovarainministeriön julkaisu – 44/2015.* https://vm.fi/documents/10623/360844/Et%C3%A4palvelujen+k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6noton+k%C3%A4sikirja/6644b47c-3b1f-4d80-9629-12d0e0a2b394

Hammar, T. & Josefsson, K. (2022). *Kotihoidon etäpalveluissa on vielä kehittämisen varaa.* THL. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144174/URN_ISBN_978-952-343-854-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Innokylä. (i.a.). *Ideointipuu (Brainstorming tree).* https://innokyla.fi/fi/tyokalut/ideointipuu-brainstorming-tree

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. (2023). Megatrendikortit: Tunne tulevaisuutesi. Sitra. https://www.sitra.fi/app/uploads/2023/01/megatrendikortit-2023.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023a). Toteutuneet Avohilmo-käynnit viimeisen puolen vuoden ajalta viikoittain: Kaikki palveluntuottajat: 2019. Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ym. Kotihoito. Reaaliaikainen etäasiointi. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/avopika/pikarap01/summary_kaynnitkkvko?vuosi_0=340847&viikko_0=64&palveluntuottaja_0=26624&ammatti_0=109990&palvelumuoto_0=120878&yhteystapa_0=340908&mittari_0=2&mittari1_0=3#

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023b). Toteutuneet Avohilmo-käynnit viimeisen puolen vuoden ajalta viikoittain: Kaikki palveluntuottajat: 2023. Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ym. Kotihoito. Reaaliaikainen etäasiointi. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/avopika/pikarap01/summary_kaynnitkkvko?vuosi_0=835338&viikko_0=64&palveluntuottaja_0=26624&ammatti_0=109990&palvelumuoto_0=120878&yhteystapa_0=340908&mittari_0=2&mittari1_0=3#

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023c). Toteutuneet Avohilmo-käynnit viimeisen puolen vuoden ajalta viikoittain: Kaikki palveluntuottajat: 2019: Fysioterapeutit, toimintaterapeutit ym. Kaikki palvelumuodot. Reaaliaikainen etäasiointi. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/avopika/pikarap01/summary_kaynnitkkvko?vuosi_0=340847&viikko_0=64&palveluntuottaja_0=26624&ammatti_0=110134&palvelumuoto_0=33780&yhteystapa_0=340908&mittari_0=2&mittari1_0=3#

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023c). Toteutuneet Avohilmo-käynnit viimeisen puolen vuoden ajalta viikoittain: Kaikki palveluntuottajat: 2019: Fysioterapeutit, toimintaterapeutit ym. Kaikki palvelumuodot. Reaaliaikainen etäasiointi. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/avopika/pikarap01/summary_kaynnitkkvko?vuosi_0=835338&viikko_0=64&palveluntuottaja_0=26624&ammatti_0=110134&palvelumuoto_0=33780&yhteystapa_0=340908&mittari_0=2&mittari1_0=3#