Yhteiskehittämisen voima sähköisissä palveluissa ja hyvinvointiteknologian käyttöönotossa

21.12.2021

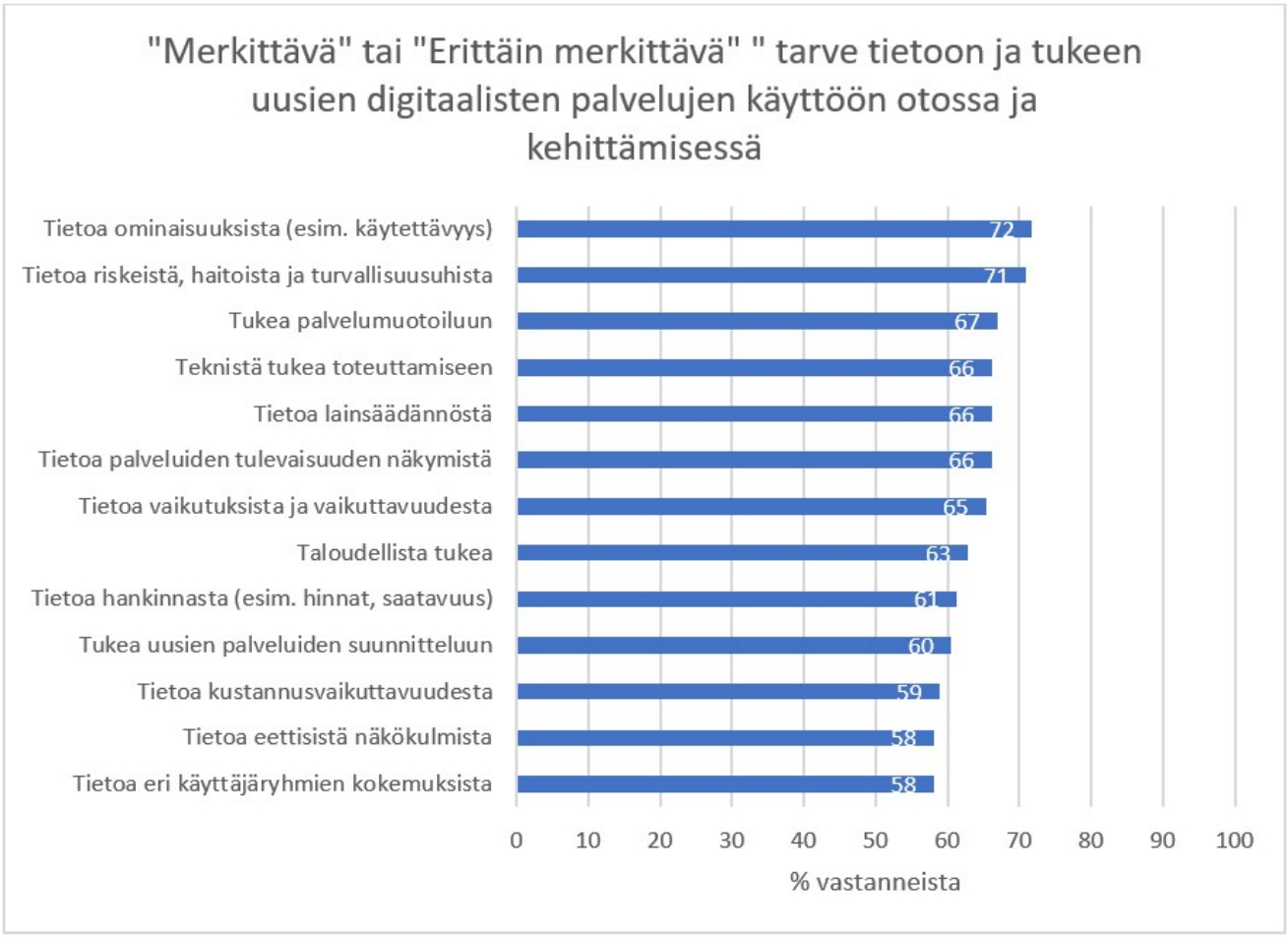
Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysala toteutti kesän 2021 aikana Etelä-Pohjanmaan alueella toimiville hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntarjoajille suunnatun kyselyn heidän senhetkisistä digitaalisista palveluistaan ja hyvinvointiteknologioiden hyödyntämisestä osana palveluja. Lisäksi kyselyssä selvitettiin vastaajien näkemyksiä edellä mainittujen osa-alueiden kehittämisestä ja kehittämiseen tarvittavasta tuesta.

Kyselyä varten kerättiin sähköpostilista alueella toimivista hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalveluorganisaatioita kattavasti erilaisilta toimi- ja palvelualoilta. Sähköinen kysely lähetettiin kaikkiaan 1266 sähköpostiosoitteeseen, joista 1252 meni perille. Kaksi muistutusviestiä lähetettiin kesän 2021 aikana. Kyselyyn vastasi 124 henkilöä tai henkilöryhmää. Kyselyn vastausprosentti oli 9,9 %. Muutama vastaus oli useamman henkilön tai koko yksikön ja/tai organisaation näkemys, joten todellisuudessa vastausprosentti on aavistuksen verran suurempi.

Organisaatioiden tuen tarpeet liittyen sähköisiin palveluihin sekä hyvinvointiteknologian käyttöön

Organisaatiot kaipaavat merkittävästi ja moninaista tietoa ja tukea voidakseen ottaa käyttöön uusia ja/tai kehittää nykyisiä digitaalisia palvelujaan. Vastaajien pyydettiin valitsemaan, millaisiksi he määrittelivät tuen tarpeen liittyen esitettyyn vaihtoehtoon. Vaihtoehdot olivat tuen tarpeen osalta erittäin merkittävä tarve, merkittävä tarve, jonkin verran tarvetta, ei lainkaan tarvetta tai ei osaa sanoa.

Tulosten analysoinnin yhteydessä yhdistettiin ”merkittävä tarve” ja ”erittäin merkittävä tarve” vastaukset (kuvio 1). Yli 70 % vastaajista kaipasi tietoa digitaalisten palvelujen ominaisuuksista (esim. käytettävyys, toimintavarmuus, kehitysaste) sekä digitaalisten palvelujen riskeistä, haitoista ja turvallisuusuhista. Eri tuen tarpeen kategorioiden välillä on melko vähän eroja. Vähiten tietoa ja tukea kaivattiin eri käyttäjäryhmien kokemuksista, mutta sillekin oli yli puolella vastaajista merkittävä tai erittäin merkittävä tarve.



Kuvio 1. Prosenttia vastanneista, jotka vastasivat kaipaavansa “Merkittävästi” tai “Erittäin merkittävästi” tietoa ja tukea kyseisistä asioista kehittääkseen olemassa olevia ja ottaakseen käyttöön uusia digitaalisia palveluja.

Myös hyvinvointiteknologioihin liittyen organisaatioiden tiedontarve on moninainen (kuvio 2). Eniten kaivattiin tietoa hyvinvointiteknologian ominaisuuksista (esim. käytettävyys, toimintavarmuus, kehitysaste) ja seuraavaksi eniten riskeistä, haitoista ja turvallisuusuhista sekä vaikutuksista ja vaikuttavuudesta.



Kuvio 2. Prosenttia vastanneista, jotka vastasivat kaipaavansa “Merkittävästi” tai “Erittäin merkittävästi” tietoa kyseisistä asioista hyvinvointiteknologioihin liittyen.

Vähiten tietoa ja tukea kaivattiin taas eri käyttäjäryhmien kokemuksista, mutta lähes puolet vastaajista koki, että sillekin oli merkittävä tai erittäin merkittävä tarve. Valintoja sai tarkentaa avoimella vastauksella, mutta tähän mahdollisuuteen oli tarttunut vain kaksi vastaajista. On oletettavaa, että kun tuen tarpeet liittyvät niinkin perustavanlaatuisiin asioihin kuin hankintaan liittyviin kysymyksiin, erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen vertailun vaikeuteen sekä niiden käyttöön liittyviä kysymyksiin, voi asiakasnäkökulma jäädä hieman taka-alalle. Samat perusteet todennäköisesti koskevat sekä sähköisiä palveluita että hyvinvointiteknologian hyödyntämistä.

Asiakkaan näkökulman merkitys

Sosiaali- ja terveysala on tehty kansalaisia varten. Perinteisesti alan palvelut kuuluvat julkisen tahon velvollisuuksiin lainsäätämänä. Julkisten palveluiden digitalisoinnissa tulee noudattaa seuraavia yhdeksää periaatetta:

1. Palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti.
2. Turha asiointi poistetaan.
3. Palvelut ovat helppokäyttöisiä ja turvallisia.
4. Asiakas saa hyödyn nopeasti.
5. Palvelu on tarjolla myös häiriötilanteissa.
6. Uutta tietoa pyydetään vain kerran.
7. Jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluja hyödynnetään.
8. Tieto ja rajapinnat avataan yrityksille ja kansalaisille.
9. Palvelulle ja sen toteutukselle on nimetty omistaja (Valtiovarainministeriö 2017).

Palveluiden digitalisoinnin tulisi lähteä asiakkaiden tarpeista. Palveluntarjoajan tulee huolehtia siitä, että palvelu on aina tasavertaisesti kaikkien saatavilla, oli se sitten digitaalisessa tai ei-digitaalisessa muodossa. Digitaalisten palveluiden suunnittelussa tulisi noudattaa kaikille soveltuvan suunnittelun (Design for All) periaatteita, jolloin palveluiden toimivuus varmistetaan kaikille käyttäjille mukaan lukien erityisryhmät. Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen on keskiössä asiakaslähtöisessä palvelusuunnittelussa, joka perustuu asiakkaiden motiivien ja käyttötilanteiden ymmärtämiseen. (Suomidigi 2020; Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Yhteiskehittäminen ratkaisuna

Yhteiskehittäminen nähdään mahdollisuutena huolehtia siitä, että palvelujen kehittäminen kohdistuu asiakkaiden aitoihin tarpeisiin sekä organisaatioiden tunnistamiin pulmiin. Yhteiskehittäminen saattaa yhteen niin palvelun tilaajan, palveluntuottajan sekä palvelunkäyttäjän tunnistamaan palveluihin liittyviä ongelmia sekä kehittelemään niihin ratkaisuja. Tavoitteena on nostaa asiakas keskiöön niin tarpeiden määrittelyssä, kehittämistavoitteiden tunnistamisessa sekä ratkaisujen kehittämisessä. (Kauppinen ym., 2020, s. 4).

Myös digitaalisia palveluja sekä erilaisia hyvinvointiteknologisia ratkaisuja kannattaa kehittää yhdessä. SeAMKin Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab hanke (1.9.2021- 31.8.2023) tarjoaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan toimijoille mahdollisuuden kokeilla yhteiskehittämistä. Hankeen rahoitus tulee Euroopan aluekehittämisrahastosta ja tavoitteena on tukea toimijoita selviytymään koronan aiheuttamista muutoksista. Hankkeen tavoitteena on luoda toimiva, yhteiskehittämistä hyödyntävä ja käyttäjälähtöisyyttä korostava prosessimalli palveluiden kehittämiseen. Kehittämistä voidaan toteuttaa SeAMKin innovaatioympäristöissä. Ympäristöissä voi testata ja pilotoida käyttäjälähtöisiä teknologioita, toimintatapoja ja prosesseja yhdessä eri toimijoiden kanssa. Lisäksi hyödynnetään olemassa olevia verkostoja hyvien käytäntöjen hyödyntämisessä sekä jatketaan verkostoitumista kansallisesti ja kansainvälisesti. Hanke tarjoaa areenan kokeilla yhteiskehittämistä ja testata sitä esimerkiksi sähköisten palveluiden tai hyvinvointiteknologioiden kehittämisessä.

Merja Hoffrén-Mikkola LitT, yliopettaja, Hyvinvointiteknologia ja terveyden edistäminen, SeAMK

Katja ValkamaHTT, YTM, tutkimus- ja kehittämispäällikkö, Sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen yliopettaja, SeAMK

Sami Perälä TtM, kehittämispäällikkö, Hyvinvointiteknologia, SeAMK

Lähteet:

Kauppinen, S., Kesäniemi, E., Luojus, S., Lange, P. & Lönn, N. (2020). Tarpeesta ratkaisuksi – Yhteiskehittämisen opas sosiaali- ja terveydenhuollossa. Forum Virium ja Ammattikorkeakoulu Laurea.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019

Suomidigi. (2020). Digitaalisten palvelujen asiakaslähtöinen suunnittelu. Versio 2.0 / 31.1.2020. https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-03/Digitaalisten%20palvelujen%20asiakasl%C3%A4ht%C3%

B6inen%20suunnittelu.pdf

Valtiovarainministeriö (2017). Digitalisoinnin periaatteet. 03.04.2017. https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf?t=1491289673000