



# **Kotihoidon mobiiliteknologia ja uudet toimintamallit – mikä muuttuu?**

25.5.2016

Mika Mitikka, hyvinvointiteknologiaohjaaja  
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden  
piiri

# Tekniikka kehitty – työ sen mukana



© Pertti Jarla

# Kotihoidon kehittämisen haastavuus

- Valtakunnallisella tasolla kotihoidon käsite ja sisältö vaihtelevat organisaatioittain – mitä kotihoidon palvelukokonaisuuden tulee sisältää? Miten toimintaa voidaan mitata? Miten mobiiliteknologia-avusteiset toimintamallit soveltuvat eri organisaatioiden käyttöön?
- Kotihoidon työ on hyvin dynaamista ja resurssintarve sekä käytössä olevat resurssit voivat vaihdella merkittävästi lyhyenkin ajan sisällä
- Työntekijät ovat iältään, taustoiltaan ja tietoteknisiltä valmiuksiltaan eritasoisia, mikä asettaa haasteita käyttöönotettaville mobiiliteknologia-avusteisille toimintamalleille
- Perinteisesti kotihoitotyö on ollut hyvin itsenäistä ja yksiköiden vapaasti suunniteltavaa – uuden kontrolloidumman toimintamallin hyväksyminen vie henkilökunnalta aikaa ja vaatii organisaatiolta pitkäjänteistä kehittämistyötä

# Mobiilin monet mahdollisuudet kotihoidossa



- Kotihoidon mobiili työväline: älypuhelin tai tabletti mahdollistaa reaaliaikaisen asiakastiedon kulkemisen mukana aina ja kaikkialla
- Mobiililaitteella voi myös avata sähkölukot, tilastoida, kirjata, viestiä, tehdä kauppatilauksia, toteuttaa hoitajan matkan- ja työajanseurannan sekä soittaa perinteisiä puheluita → yhden päätelaitteen periaate
- Mobiiliteknologian käyttömahdollisuudet lisääntyvät virtuaaliyhteyksien ja asiakkaan luo vietävän turva-/seurantateknologian käyttöönoton myötä
- Uuden tekniikan käyttöönotto edellyttää kotihoidon perinteisten toimintamallien avaamista ja mallintamista uudelleen mobiiliteknologian käyttö huomioiden → henkilökunta mukaan mallinnukseen
- Uusi mobiiliteknologia ja uudet toimintamallit edellyttävät myös yhteisten pelisääntöjen luomista ja noudattamista → puhelimen vieminen kotiin, tietoturva ja -suoja, puhelimen lataaminen kotona (jos lähdetään suoraan asiakkaan luo), toimintamalli puhelimen rikkoutuessa tai kadotessa

# Strategia 2014–2018

## Toimintakykyisenä kotona

- Asiakkamme huolehtivat omatoimisesti toimintakyvystään ja hyvinvoinnistaan.
- Hoito- ja palvelumallimme ovat kevyitä, kuntouttavia ja kotilähtöisiä.
- Asiointi on helppoa käyttämällä sähköisiä ja matalan kynnyksen palveluja.
- Ohjaamme asiakkaat oikeaan paikkaan ja oikeaan aikaan.
- Kiireellinen hoito ja apu elämän kriisitilanteisiin ovat helposti saatavilla.



### Megatrendit

- Väestön ikääntyminen
- Yksilöllisyyden kasvu ja asiakaslähtöisyys
- Sosiaalisten ja henkisten tarpeiden korostuminen

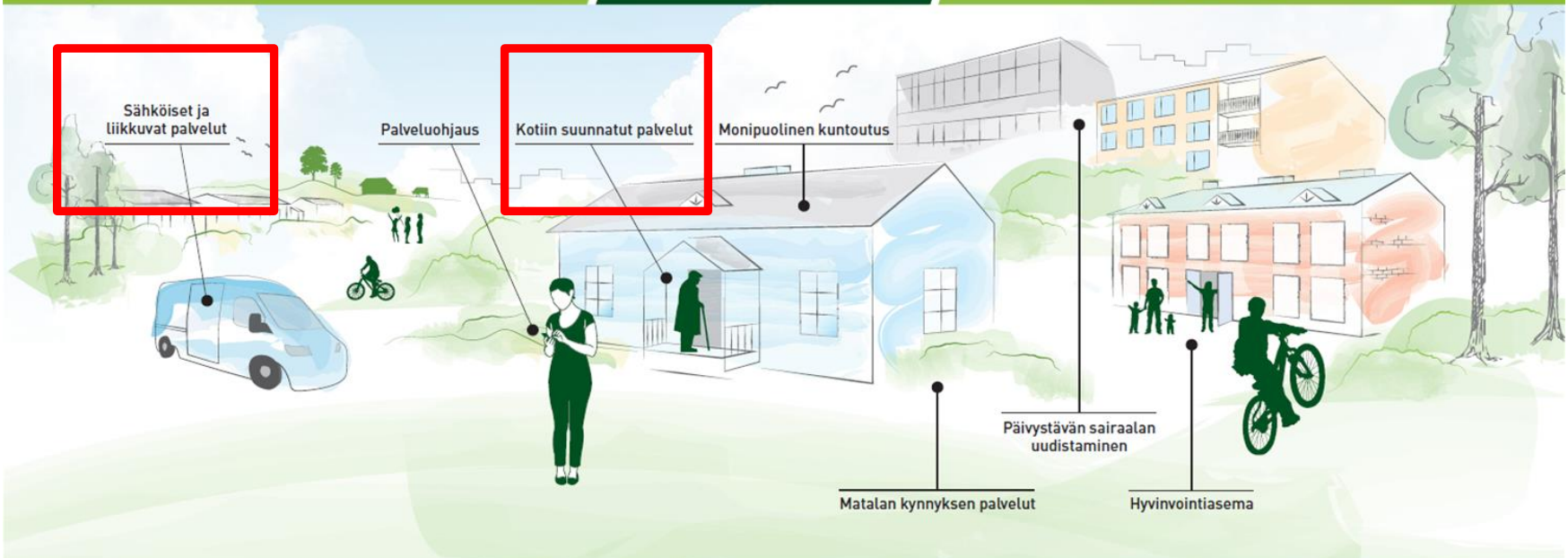
- Älytekniikan käyttö ja virtuaaliympäristöjen yleistuminen arjessa

### Visionne

Toimintakykyisenä kotona

### Tavoitteemme

- Asiakkaan omatoimisuuden tukeminen
- Sosiaalisen osallisuuden lisääminen
- Palvelujen saatavuuden helpottaminen
- Innostava ja vetovoimainen työpaikka
- Tasapainoinen talous



Arvomme



Yhdessä asiakkaan kanssa



Halu ottaa vastuuta



Mutkaton vuorovaikutus



Rohkeus uudistua

# Fokus suunnitteluun

- Myös mobiiliitknologian käyttöönotossa pätee vanha viisaus: hyvin suunniteltu on puoliksi tehty → käyttöönottosuunnitelma
- Ensimmäiseksi on mietittävä mihin tehtäviin mobiiliteknologiaa kotihoidon kentällä tarvitaan ja vasta sitten mitä ja miten sitä käytetään
- On myös mietittävä miten uuden teknologian ja toimintamallien käyttöönotto nivoutuu organisaation perustyöhön ja muuhun kehittämistoimintaan → aikataulutus muun kehittämistyön mukaan
- Kaikkien sidostahojen mukaan ottaminen ja niiden kuuleminen jo suunnitteluvaiheessa mahdollistaa henkilökunnan aidon sitoutumisen uuteen tekniikkaan ja toimintamalleihin – tehdään tästä ”meidän juttu”
- Asiakkaiden, omaisten ja muiden sidosryhmien informoiminen

# Fokus teknisiin kysymyksiin

- Ennen päätelaitteen valintaa tulee vielä kerran miettiä mihin kaikkeen puhelinta/tablettia tullaan käyttämään → valinta sen mukaan
- Uuden työvälineen valinnassa raha ei saa olla ainoa ratkaiseva tekijä
- Yhden päätelaitteen periaate vai kaksi erillistä laitetta (tabletti ja peruspuhelin) → jos päädytään kahteen eri laitteeseen myös käyttöön liittyvät ongelmat saattavat lisääntyä
- Tiedostettava dataliikenteen toimivuus organisaation alueella → toimiiko mobiiliratkaisu kaikkialla → ratkaisevatko dualSIM laitteet ongelman?
- Mobiililaitteen tekniset ja toiminnalliset ominaisuudet
- Elinkaarimalli mahdollistaa mahdollisimman uuden laitekannan
- Mobiililaitteiden etähallinta (MDM) helpottaa sovellusten ylläpitämistä ja parantaa tietoturvaa

# Fokus käyttöönottoon

- Mobiiliteknologian käyttöönoton osalta merkittävä muutos on paitsi uuden järjestelmän käytön opetteleminen myös perinteisen toimintamallin korvaaminen uudella, työtä tehostavalla mallilla
- Mobiiliteknologiaa hyödyntävien järjestelmien käyttöönotto voidaan toteuttaa joko kerralla koko organisaatiossa tai alueittain/paloittain
- Aikataulutettu käyttöönottosuunnitelma, jota noudatetaan
- Laitteen ja uuden toimintamallin kouluttamiseen tapauskohtaisesti kaikille käyttäjäryhmille tulee varata riittävästi aikaa ja resursseja
- Muutoksen ”markkinoinnissa” voidaan korostaa paitsi sitä mitä asiakas hyötyy myös mitä hyötyä hoitajalle on uuden toimintamallin käytöstä
- Käyttöönoton tulee onnistua kerralla → ongelmat käyttöönottovaiheessa vievät nopeasti henkilökunnan motivaation uutta toimintamallia kohtaan

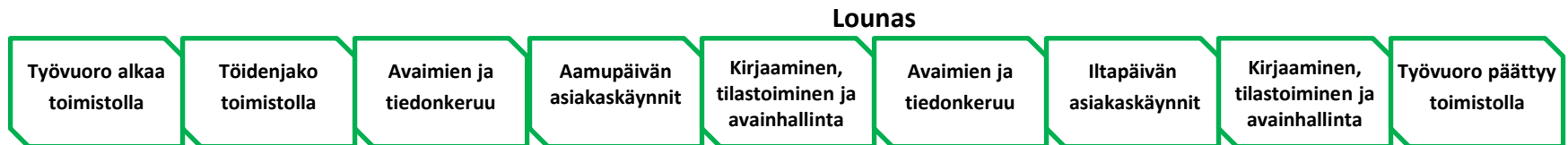


# Fokus haasteiden taklaamiseen

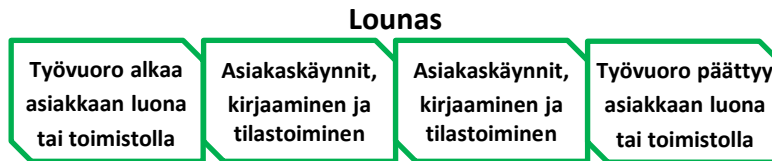
- Mobiiliteknologian käyttöönottoon liittyy eritasoisia haasteita, jotka pahimmillaan viivästyttävät tai jopa estävät käyttöönoton
  - Epäselvät tavoitteet → mitkä ovat mobiiliteknologian käytön tavoitteet – miten niitä mitataan?
  - Resurssien puute → varataan käyttöönottoon ja toimintamallin jalkauttamiseen riittävästi resursseja
  - Epärealistiset aikataulut → aikataulutus muun kehittämistoiminnan ja perustyön mukaisesti
  - Puutteellinen suunnittelu → selkeä budjetointi sekä käyttöönotto- ja viestintäsuunnitelma
  - Toimintamalleihin liittyvät haasteet → toimintamallien purkaminen auki ja mallintaminen uudelleen yhdessä henkilökunnan kanssa
  - Henkilökuntaan ja yksittäisen hoitajan toimintaan liittyvät haasteet → varmistettava, että jokainen hoitaja tuntee toimintaperiaatteet
  - Järjestelmiin, integraatioihin ja tietoliikenneyhteyksiin liittyvät haasteet

# Miten mobiiliteknologian käyttöönotto muuttaa kotihoidon työprosessia?

Kotihoidon työprosessi (aamuvuoro) ennen mobiiliteknologian käyttöönottoa



Kotihoidon työprosessi (aamuvuoro) mobiiliteknologian käyttöönoton jälkeen



Mobiiliteknologian käyttöönotto mahdollistaa välillisten töiden automatisoinnin niin, että hoitajien toimistolla käymisen tarve vähenee työvuoron aikana → välittömän asiakastyön osuus työvuorosta kasvaa

Työvuoron alun ja ensimmäisen asiakaskäynnin välistä viivettä saadaan lyhennettyä, kun työaikaa ei kulu asiakaskäyntien jakamiseen tai avaimien ja tiedon etsimiseen

# Kotihoidon mobiiliteknologian käyttöönoton hyödyt (Case mobiili toiminnanohjaus)



- Kotihoidon mobiili toiminnanohjaus, sähköinen lukitusjärjestelmä ja hoitajien automatisoitu matkan- ja työajanseuranta otettiin käyttöön Eksotessa Lappeenranta keskusta pohjoisen kotihoidon toimialueella toukokuussa 2013
- Ajanjaksolla 10/2013 – 9/2014
  - Perustyöntekijöiden välitön asiakastyöaika nousi 9 % (44 % → 53 %), samaan aikaan koko Eksoten osalla välitön asiakastyöaika nousi 2 %
  - Sairaanhoidtajien välitön asiakastyöaika nousi 1 % (27% → 28%), koko Eksoten osalla sairaanhoidajan välitön työaika pysyi samana
  - Perustyöntekijöiden palvelutuotanto tasaantui, kun ei-aikakriittisiä käyntejä siirrettiin kotihoidon mobiilin toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton myötä aamun ruuhkahuipusta iltapäivälle

# Kotihoidon mobiiliteknologian käyttöönoton hyödyt (Case mobiili toiminnanohjaus) 2



- Ajanjaksolla 10/2013 – 9/2014
  - Keskimääräinen viive työvuoron alkamisen ja ensimmäisen asiakaskäynnin välillä pienentyi 21 % (5 min), vastaava luku koko Eksoten kohdalla oli 5% (1 min)
  - Perustyöntekijöiden sairauspoissaolot lisääntyivät 2 % (koko Eksote -1%), sairaanhoitajien kohdalla muutosta ei tapahtunut
  - Toiminnanohjauksen avulla asiakaskäynnit saatiin jaettua niin, että sijaisia ei tarvinnut palkata jokaiseen yksittäiseen työvuoroon
  - Vastaava suuntaus on ollut havaittavissa muissakin toimintayksiköissä
- Kotihoidon resurssien tarkoituksenmukainen käytön varmistamiseksi toiminnanohjauksen lisäksi tarvitaan myös resurssipooli, jonka toiminta alkoi Eksotessa marraskuussa 2014

# Mikä siis mobiiliteknologian myötä muuttuu?



- Kotihoidon perinteistä jäykkää toimintamallia saadaan kehitettyä dynaamisempaan suuntaan
- Mobiiliteknologia mahdollistaa kotihoidon resurssien järkevämmän hyödyntämisen (kotihoidon mobiilit toiminnanohjausjärjestelmät)
- Tarvittava asiakastieto ja asikkaiden sähköiset avaimet kulkevat mukana → mahdollistaa työvuoron aloittamisen ja päättämisen suoraan kotoa/kotiin
- Hoitajien välitön työaika lisääntyy ja välillinen työaika vähenee tilastoinnin, avainhallinnan, työ- ja matkaseurannan automatisoinnin myötä
- Hoitajat oppivat hyödyntämään uutta teknologiaa työssään → helpottaa laajemminkin hyvinvointiteknologian käyttöönottoa kotihoidon kentällä
- Käyttöön otettavan (mobiili)teknologian myötä kotihoidosta voi tulla houkuttelevampi työpaikka
- Kotihoidon läpinäkyvyys lisääntyy niin organisaation sisällä kuin asiakas-rajapinnassakin



*Kesää kohti taas...*

*Kiitos!*



**Mika Mitikka**  
Hyvinvointiteknologiaohjaaja  
P. +358400375606  
[mika.mitikka@eksote.fi](mailto:mika.mitikka@eksote.fi)  
[www.eksote.fi](http://www.eksote.fi)