

Teknologia palveluasumisen uudistajana

Anne-Marie Hovi, Microsoft

Jouko Kuisma & Sauli Hyväri, Nordic Healthcare Group

Tässä dokumentissa esille tuodut näkemykset perustuvat marras-joulukuussa 2022 tehtyihin yksityisten ja julkisten organisaatioiden palveluasumisen palvelutuotannosta vastaavien johtajien haastatteluun, eivätkä ne edusta haastattelijoiden tai heidän edustamien yritysten kantaa asiasta. Haastatteluun osallistuivat Attendo Finland Oy, Hoivatie Oy, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Mainiokodit / Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

Tehostettu palveluasuminen on jäänyt jälkeen teknologisesta kehityksestä

Sosiaalihuollon teknologinen transformaatio on jäänyt huomattavasti jälkeen terveydenhuollon ja useiden muiden toimialojen transformaatiota. Julkisella ja yksityisellä puolella ei ole tämän suhteen merkittäviä eroja, ongelmat ja haasteet ovat samat. Kuitenkin markkinoilla on käytettävissä laaja-alaisesti teknologiaa, joka parantaisi palveluiden laatua ja tehostaisi toimintaa. Tämä dokumentti keskittyy tarkastelemaan palveluasumisen tilaa, jossa modernia teknologiaa ei juurikaan hyödynnetä.

Jälkeenjääneisyydellä on merkittävät vaikutukset palvelutuotantoon

Tällaisen teknologisen jälkeenjääneisyyden vaikutukset palveluasumisessa heijastuvat suoraan palvelun laatuun ja kustannuksiin. Toimintoja, joita voitaisiin automatisoida, tehdään käsin ja turvallisuutta lisäävää valvontaa ei riittävästi edesauteta teknologian keinoin. Esimerkiksi yövalvontaa suoritetaan pääosin henkilötyövoiman kautta eikä täydennetä esim. herkällä sensorteknologialla, jolla saataisiin tarkempi näkemys asiakkaan yönaikaisesta hyvinvoinnista ja kohdennettua palvelu asiakkaan tarpeenmukaisesti.

Teknologiaa edistävien ajurien puute on suurin syy nykytilaan

Syy nykytilanteeseen on teknologiaa edistävien ajureiden puute. Lainsäädäntö ja alan ohjeistus ei velvoita tai tue modernin teknologian hyödyntämistä palveluissa tai teknologisia investointeja. Palveluntuottajilla on halu vahvasti tuoda modernia teknologiaa palveluiden kehittämisen tueksi, mutta palvelutuotannon matala tai negatiivinen kate sekä korkeat tuotantokustannukset estävät tällä hetkellä teknologiainvestoinnit. Mikäli palveluasumiseen luotaisiin normatiiviset ohjeet ja tavoitteita tuettaisiin, palveluidentuottajien motiivi kehittää palveluita vahvistuisi merkittävästi ja alan transformaatio käynnistyisi.

Teknologia tulisi huomioida mm. osana resurssimitoitusta, mikäli sillä voitaisiin suoraan parantaa palvelun laatua. Tällä hetkellä asiakkaan hyvinvointia halutaan varmistaa lainsäädännöllisesti erityisesti hoitajamitoituksella, joka ottaa kantaa hoitajien määrään. Mikäli voidaan osoittaa, että teknologisin keinoin suoritettuna jokin toimenpide esim. lääkkeiden koneellinen annostelu tai yökainainen teknologia-avusteinen valvonta, on laadukkaampaa ja tehokkaampaa, tulisi teknologian käyttö huomioida osana mitoitettua resusointia. Mikäli eri toimenpiteistä syntyisi normeja, jotka hyväksyttäisiin osaksi mitoitusta, palveluntuottajat investoisivat mielellään teknologiaan.

Henkilökunta on tällä hetkellä lainsäädännön vuoksi kiinnitettynä tiettyyn yksikköön, eikä henkilökunnan joustava ja tehokas hyödyntäminen ole mahdollista. Teknologian hyödyntäminen toiminnanohjauksessa ja resurssoinnin optimoinnissa edellyttäisi, että olemassa olevaa henkilöresurssia ja teknologista resurssia voitaisiin hyödyntää optimaalisimmalla tavalla, niin, että lainsäädäntö ei tulisi esteeksi resurssien hyödyntämisessä

Ikääntyneiden hoivaan liittyvien palveluiden osalta saattaa ilmetä myös muutosvastarintaa teknologisia innovaatioita kohtaan, kun teknologian pelätään korvaavan ihmiskontaktit. Hoiva-alalla työskenteleviltä ei edellytetä vahvaa teknologista osaamista, eikä sitä välttämättä korosteta koulutuksessa. Tästä voi olla seurauksena, että teknologiaan ei mielellään aina hyödynnetä työssä, vaikka sitä olisi mahdollisuus käyttää.

Mitä teknologiaa on otettu käyttöön tehostetussa palveluasumisessa?

Kotihoidossa teknologisia innovaatioita on testattu ja hyödynnetty jonkin verran, mutta palveluasumisessa hyvin vähän. Yleisimmin palveluasumisessa on käytössä tällä hetkellä:

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu
- Aktiivisuuden seuranta eri muodoissa – rannekkeet ja liikesensorit, joilla mm. tunnistetaan kaatumisia tai eksymisiä
- Tabletit, joilla pidetään yhteyttä läheisiin ja näytöt yleisissä tiloissa, joilla voidaan tuoda esim. tapahtumia laajalle yleisölle
- Sopimusten sähköinen allekirjoitus

Kaikki tulevaisuuden palvelutuotannon teknologia olisi jo käytettävissä

Haastateltavat kuvailivat ihanteellisinta tulevaisuuden palveluasumista 2050-luvulla. Kävi ilmi, että kaikki kuvatut tulevaisuuden palveluasumista tukevat teknologiset innovaatiot ovat jo olemassa. Ne eivät vaan ole käytössä.

- Haastatellut henkilöt näkivät tulevaisuuden palveluasumisen huomattavasti nykyistä monipuolisempana. Asumisyhteisöt muodostavat korttelimaisesti hyvin erityyppistä palvelua tarvitsevan asukkaiden yhteisön. Palvelut voivat sijaita esim. kauppakeskuksen yhteydessä tai hajallaan erityyppisissä asumismuodoissa. Asunnossa voi asua koko loppuelämän, eikä puolison tarvitse muuttaa pois toisen puolison menettämisen kautta. Asunnon rakenteissa ja huoneistossa olisi modernia teknologiaa, joka lisäisi asunnon viihtyvyyttä ja tukisi asiakkaan hyvinvointia ja lisäisi sosiaalisuuta.
- Asiakkaat haluavat elää oman näköistä elämäänsä elämänsä loppuun saakka. Palvelutuotannossa on kuitenkin välttämätöntä tuottaa palveluita jollain tavoin palvelumuotoiltuna. Avainasemassa näiden tarpeiden yhdistämisessä on asiakassegmentointi ja palveluohjaus, joka voidaan toteuttaa moderneilla teknologisilla ratkaisuilla.
- Asiakkaan hyvinvointi ja turvallisuus on palvelun keskiössä. Mitä monipuolisemmin saamme tietoa asuinrakennuksessa olevien tai puettavien sensoreiden kautta asiakkaan hyvinvoinnista ja tekemisestä, sen paremmin voimme ennakoida asiakkaan tarpeet ja olla apuna tarvittaessa. Tämä tarkkailu voidaan toteuttaa asiakkaan yksityisyyttä suojaten. Esim. yön aikainen asiakkaan liikkumisen tarkkailu kertoisi milloin asiakas on hereillä, eikä häntä turhaan herätettäisi yökäynnillä.
- Kommunikointi ympäröivän yhteiskunnan ja ihmisten kanssa on terveen ihmisen arkipäivää. Sairaus ei välttämättä vie tätä tarvetta pois ja haastateltavat toivat vahvasti esiin, että tulevaisuuden hoivapalvelun tuottajat ovat asiakkaan elämässä taka-alalla, aina tarvittaessa apuna, mutta

asiakkaan kontaktit muodostuvat suurelta osin myös muun yhteiskunnan ja ympäristön kontakteista. Asiakkaan liikkumatila ja elinpiiri voivat olla nykyistä laajempia, vaikka muistihäiriö olisi jo edennyt. Älyranneke voi sallia kulun tietyillä sisäalueilla sekä ulkona, riippuen vuodenaikasta ja vuorokaudenaikasta. Kohtaamisia syntyy läheisten kanssa virtuaalisten kanavien avulla avustettuna ja keinotodellisuus tuo mahdollisuuksia laajentaa kokemuksia ympäröivästä yhteiskunnasta.

- Hoitotyötä tekevien osalta puheentunnistus ja sitä kautta kirjaamisen helpottuminen vapauttaisi merkittävästi työaikaa. Koska alalla työskentelee vieraskielistä työvoimaa myös simultaanikäänös lisäisi viestinnän ymmärrettävyyttä.
- Tiedolla johtaminen on palvelutuotannon keskiössä. Organisaation reaaliaikainen tilannekuva palvelutuotannosta sekä asiakkaasta on välttämätön tehokkaan ja laadukkaan palvelutuotannon johtamiseksi. Älykäs ennakoiva resurssihallinta edesauttaisi oikea-aikaista palvelutuotantoa.

Teknologian käyttöönnoton kustannus- ja laatuvaikutuksia voidaan mitata

Valtaosa hoivapalveluiden kustannuksista muodostuu työvoimakustannuksista. Jokaisen työvuoro voidaan kuvata ja siitä voidaan tunnistaa ne tehtävät, joissa voidaan hyödyntää modernina teknologiaa. Mikäli tämä teknologia voi automatisoida työtehtävän esim. lääkejakelun, voidaan työtehtävästä säästynyt työaika mitata ja sen kustannusvaikutus laskea.

Palveluasumisessa käytetään tällä hetkellä mm. seuraavia mittareita: henkilökunnan sairaspöissaolat, henkilökunnan tyytyväisyys ja pysyvyys, asiakkaan kaatumiset, lääkevirheet ja muut potilasturvallisuuden vaarantavat tilanteet sekä asiakkaan unen laatu. Teknologialla voidaan eksponentiaalisesti lisätä palvelusta ja sen vaikutuksista saatavaa dataa. On selvää, että mittavan datamäärän kautta saadaan huomattavasti nykyistä tarkempi näkymä palvelun laatuun ja käytettävien mittareiden tarkkuuteen.

Mitä tulee tehdä palveluasumisen teknologisen transformaation käynnistämiseksi ja johtamiseksi

1. Tarvitsemme kansallisen yhteisen vision

Vision tehostetusta palveluasumisesta mahdollistaa palveluntuottajien kehitystoimenpiteiden kohdistamisen yhtenäisesti saman tavoitteen eteen. Visio voisi esim. olla palveluasumisen monimuotoinen kortteli, jossa erityyppiset palveludentuottajat tarjoaisivat asiakkaille tarpeenmukaisia palveluita palvelupoolista, ja jossa teknologiaa olisi hyödynnetty kaikessa, missä se parantaisi palvelun laatua, lisäsi asiakkaan ja läheisen tyytyväisyyttä, tekisi palvelusta kustannustehokkaampaa ja lisäsi työntekijän tyytyväisyyttä.

2. Tarvitsemme transformaatiolle taloudelliset ajurit ja lainsäädännön tarkastelua

Lainsäädäntö ei tällä hetkellä edesauta teknologian hyödyntämistä palvelutuotannossa, vaikka teknologia todistetusti tehostaisi palvelutuotantoa ja parantaisi palvelun laatua. Mahdolliset lainsäädännölliset ajurit ja teknologian käyttöönottoa ohjaavat standardit liitettyinä taloudellisiin ajureihini edesauttaisivat teknologian hyödyntämistä palveluasumisessa. Hoitajamitoitusta voitaisiin tarkastella yhdistettynä teknologisiin apuvälineisiin.

Palvelua tulisi voida tarjota yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Haastateltavat toivat esille, että tämänhetkinen hankintalaki tekee kilpailutuksista kankeita ja monimutkaisia, ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja ketterä kehittäminen vaatisi joustavampaa ja yksinkertaisempaa

hankintamahdollisuutta. Myös erityyppisen osaamisen hyödyntämistä ja velvoitetta henkilöstöresurssin allokoinnista tiettyyn yksikköön, tulisi tarkastella teknologian tuomien muutosten vaikutusten kautta.

3. Tarvitsemme tietoa ja kokemusta

Koska alan teknologian kehitysaste on vielä hyvin matala, ei alalla ole riittävästi kokemuksellista ja tutkittua tietoa teknologian optimaalisesta hyödyntämisestä. Alalle tarvitaan pilotteja ja kokeiluja sekä tutkimusta, millä tavoin teknologia voidaan tuoda palveluasumisen osaksi parantamaan asiakkaan ja läheisen kokemusta, lisäämään työntekijätyytyväisyyttä sekä tehostamaan toimintaa.

Esimerkiksi palveluidentuottajia voitaisiin tukea testiyksiköiden perustamisessa. Testiyksikön tavoitteena voisi olla palveluasumisessa käytettävän teknologian testaaminen, jatkokehittäminen, toimintamallien uudistaminen, akateeminen tutkimus ja teknologiavienti.

4. Tarvitsemme henkilökunnan teknologisten kykyjen hyödyntämistä ja osaamisen kehittämistä

Teknologian kehittyessä, tulee teknologiset valmiudet huomioida myös alan koulutuksessa sekä johtamisessa. Suuri osa alalla työskentelevistä henkilöistä käyttää vapaa-ajallaan tehokkaasti modernia teknologiaa ja tämä osaaminen jää suurelta osin käyttämättä tällä hetkellä. Alalla on myös henkilöitä, joille teknologian laaja-alainen käyttö työssä on vierasta, ja he tarvitsevat tukea ja koulutusta oman osaamisen kehittämiseen.

Henkilökunnan sitouttaminen mahdollisiin kokeiluihin ja mahdollisuus kehittää palvelua teknologian keinoin, lisää työn mielekkyyttä ja monipuolistaa työnkuvaa. Nykyistä laajempi teknologian käyttö voidaan nähdä myös rekrytointia helpottavana ja henkilöstön pitovoimaa lisäävänä tekijänä.

Miten palvelua tuottavat organisaatiot voivat lähteä liikkeelle?

Mikäli teknologisen transformaation edellytykset toteutuvat, organisaatiot voivat:

1. Lähteä **kasvattamaan oman organisaationsa henkilökunnan teknologiakyvykkyyttä** ja käynnistää määrätietoisen muutosjohtamisen. Ketterän kehittämisen kulttuuri tukee teknologiavalmiuksia.
2. **Tunnistaa kehityskohteita avaamalla palveluprosessit ja tunnistamalla niistä teknologiset mahdollisuudet.** Organisaatiot voivat lähteä testaamaan ja pilotoimaan tarvelähtöisesti. Esim.:
 - a. Yöaikainen hoito, voi olla monen organisaation ensimmäinen kehittämiskohde (sensoreknologia, videoyökäynnit)
 - b. Hoitajaresurssien kohdistaminen järkevästi, hyödyntäen esim. älykästä logistiikkaa
 - c. Tiedolla johtamisen ja toiminnanohjauksen ratkaisut
 - d. Asiakkaan aktiivisuutta ja turvallisuutta lisäävän teknologian hyödyntäminen
3. **Vastuuttaa organisaatiosta henkilöitä**, joiden tehtävänä on tunnistaa organisaation teknologisia tarpeita ja toimivia ratkaisuja ja viedä niitä organisaatiossa eteenpäin kehityskohteiksi.
4. Mikäli palveluidentuottajalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelurakenteeseen ja palveluympäristöön, voidaan lähteä **tarjoamaan monimuotoisempia asumismahdollisuuksia** esim. kimppekämppejä ja kauppakeskusten yhteydessä olevia asumisyhteisöjä. Uusissa rakennuksissa voidaan huomioida edistyneen teknologian hyödyntäminen.

Lopuksi

Teknologian hyödyntäminen tulevaisuuden palveluasumisessa on väistämätöntä ja transformaation johtamisen on oltava ohjattua ja suunnitelmallista. Ikääntyneiden parempi asuminen vaatii myös yhteiskunnallista asennemuutosta – ikääntyneet, myös muistisairaat, eivät ole turvallisuuden nimissä vuoteeseen hoidettavia, vaan yksilöitä, joita tuetaan ”elämän makuisessa elämässä.” Teknologia toimii taustalla varmistamassa turvallisuuden ja mahdollistamassa aktiivisen arjen.

Meillä on halutessamme mahdollista toteuttaa sote-sektorin merkittävin teknologinen transformaatio muutamien vuosien aikana, ja nostaa suomalaiset hoivapalvelut ylpeyden aiheeksi. Transformaatio vaatii visionääriset selkeät tavoitteet, vahvat ajurit ohjaamaan kehitystä, tietoa ja näkemyksellistä muutosjohtamista sekä mummon ja papan hyvästä hoivasta innostuneet ihmiset.