

Uudenlaista digiosaamista tulevaisuuden hoitotyöhön

Sari Kujala, etunimi.sukunimi@aalto.fi



COPE-digiosahanke: Sote-ammattilaisten tukeminen digitalisaatiossa

- Tavoitteena oli tutkia, miten ammattilaisia voidaan tukea digitalisaatiossa ja palveluita hyödyntää tehokkaasti:
 - 45% uusista palveluista epäonnistuu
- Uusi DigilN-hanke (Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan) jatkaa digiteemasta



COPE-digihankkeen kyselyt

ODA-kyselyt 2-4/2017

- 2943 ammattilaista ja 472 esimiestä 14:ssa organisaatiossa ennen käyttöönottoa
- Odotukset omahoito-palveluista ja käyttöönotosta, muutosjohtaminen

Potilaskyselyt 2-4/2017

- 65 syöpä-, 89 diabetes- ja 244 sydänpotilasta
 - Digikokemukset, ammattilaisten antama tuki ja potilaiden toiveet

Digiosaamiskysely 6-8/2017

- 1000 ammattilaista ja esimiestä Essotessa ja Sosterissa
- Digiosaaminen, sähköisten palvelujen hyväksyntä

Digiosaamisen osa-alueet (Gugerty ym. 2009, Kivelä 2011, Sihvo ym. 2014)

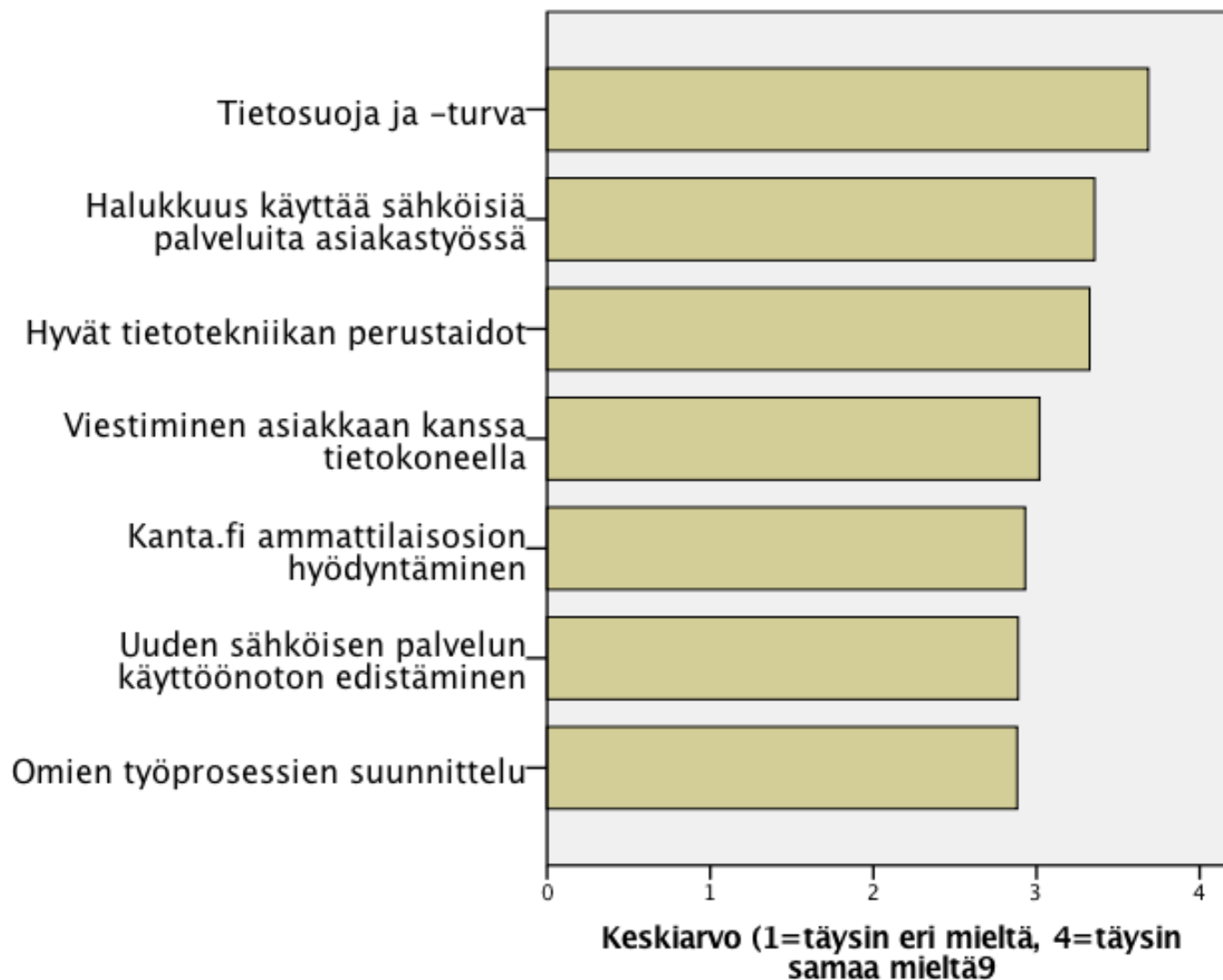
- Tieto- ja viestintätekniset taidot
 - Tiedonlukutaito ja tiedon hallinta
 - Tietosuoja ja –turvan osaaminen
- 
- Perinteiset
- Myönteinen asenne palvelujen ja tietotekniikan käyttöön
 - Monikanavainen terveystalvammennus ja ohjausosaaminen
 - Laaja-alainen palvelukokonaisuusajattelu
 - Verkkoviestinnän ja – vuorovaikutuksen taidot
 - Palvelujen asiakaslähtöinen ja moniammatillinen kehittämisen ja käyttöönoton osaaminen

Ammattilaisten odotukset Omaolo-palveluista

- 7% vastustaa käyttöönottoa (esimiehet 2%)
- 9% ei usko esimiehensä tukevan käyttöönottoa (esimiehet 5%)
- 13% uskoo palveluiden vähentävän heidän ammatillisia vaikutusmahdollisuuksia
- 32% ei usko yli puolen asiakkaista haluavan käyttää palveluita (esimiehet 30%)
- 39% ei usko yli puolen asiakkaista osaavan käyttää palveluita (esimiehet 35%)

Ammattilaisten oman digi-osaamisen arviointi

Kujala, S., Rajalahti, E., Heponiemi, T. 2018. Health Professionals' Expanding eHealth Competences for Supporting Patients' Self-Management.



Ammattilaisten kokemat koulutus- ja tukitarpeet

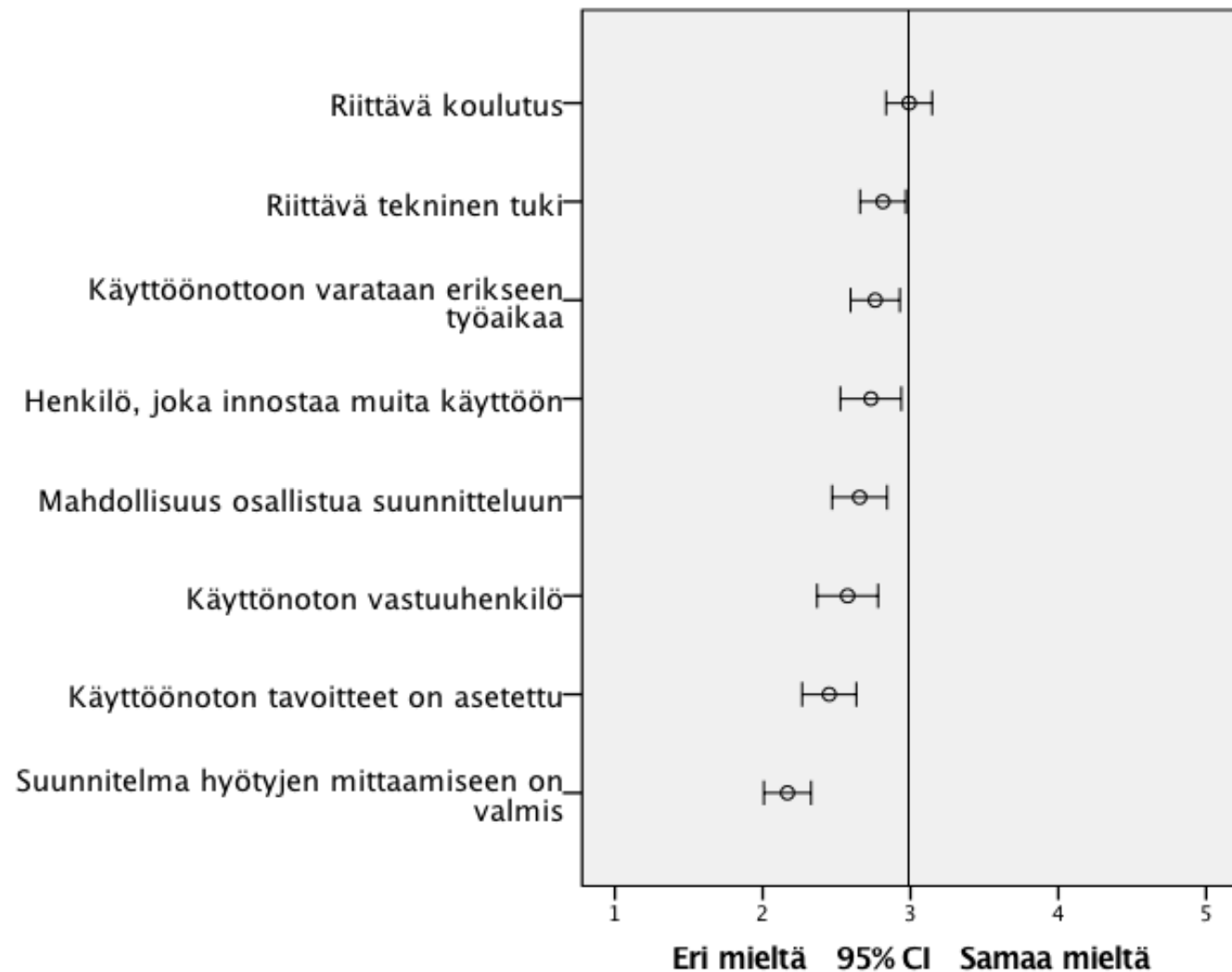
- Ammattilaisia vaivaa tiedon pirstaleisuus ja hajanaisuus
 - Tarjolla olevia palveluita ja niiden mahdollisuuksia ei tunneta
 - Ohjeet ja tieto halutaan selkeässä ja tiiviissä muodossa
- Asiakkaiden ohjaamiseen ja motivointiin kaivataan apua
 - Selkeät oppaat asiakkaille
 - Toisaalta valtaosa ei usko asiakkaiden haluavan tai osaavan käyttää palveluita
- Sähköisessä viestinnässä asiakkaan kanssa tietosuojan rajoissa on kehitettävää
- Uusien palveluiden käyttöönotto ja muutokset
- Perehdytys uuteen ja vanhan kertaus

Esimiesten oman digiosaamisen arviointi

Kujala, S., Heponiemi, T., Hilama, P. (2019) Clinical Leaders' eHealth Competences in the Implementation of new eHealth services.



Esimiesten arvio käyttöönoton hyvistä käytännöistä ennen Omaolon käyttöönottoa



Käyttöönoton johtamisen hyvät käytännöt

1. Viesti selkeä visio ja tavoitteet käyttöönotolle
 - Tiedota ratkaisun hyödyistä ja lisäarvosta
2. Osoita johdon tuki
 - Varaa riittävästi resursseja
3. Perusta moniammatillinen käyttöönottoprojekti
 - Määritä selkeät vastuuroolit
4. Anna henkilökunnalle mahdollisuus osallistua ja huomioi tarpeet
 - Ota eri osapuolet mukaan suunnittelun ja käyttöönoton aikana
5. Suunnittele työprosessien ja vastuiden muutos
 - Nykyisten työprosessien analyysi ja uudelleensuunnittelu

Käyttöönoton johtamisen hyvät käytännöt

6. Tarjoa koulutusta ja tukea

- Tekninen tuki ongelmatilanteissa

7. Varaa erikseen työaika käyttöönottoon

- Tai järjestä käyttöönotto rauhalliseen aikaan, jolloin ei muita muutoksia

8. Hyödynnä innostavia digiagentteja tai pääkäyttäjiä

- Tunnista ja kouluta eri ammattiryhmien edelläkävijät

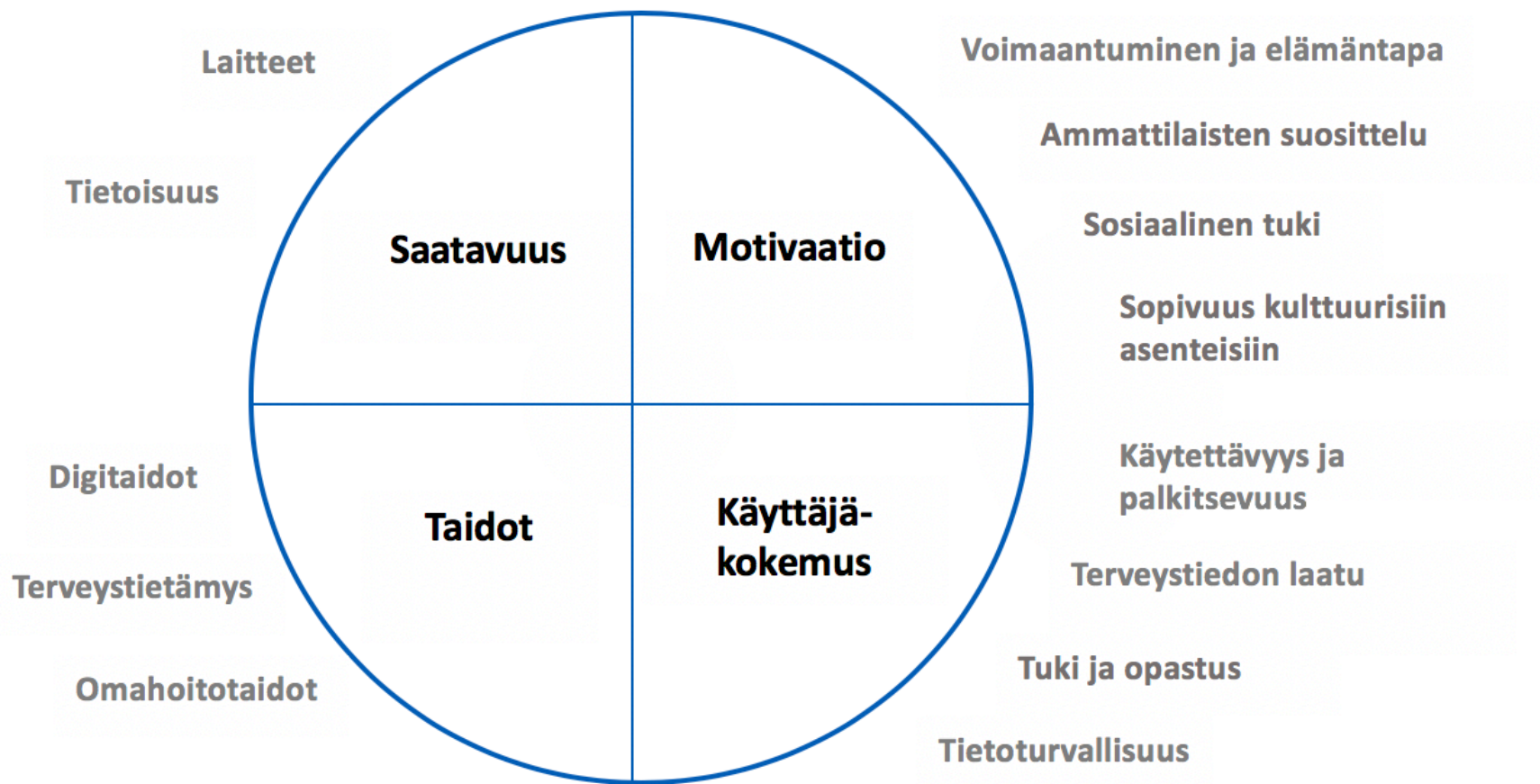
9. Pilotoi muutoksia

- Kokeile muutoksia pienimuotoisesti

10. Seuraa käyttöönoton onnistumista ja vaikutuksia toimintaan

- Mittaa käyttöönoton toteutumista esim. käytön aktiivisuutta
- Mittaa vaikutuksia toimintaan

DigiIN-hankkeessa tavoitteena saada kaikki mukaan digipalveluihin



Johtopäätökset

- Uusien sähköisten asiointi- ja omahoitopalveluiden käyttö ja käyttöönotto vaatii uudenlaista digiosaamista
- Ammattilaisilla on tärkeä rooli asiakkaiden ohjaamisessa ja tukemisessa
- Esimiehet tärkeässä roolissa ammattilaisten tukemisessa, käyttöönoton ja toiminnanmuutoksen suunnittelussa
 - Hyvät käyttöönoton johtamisen käytännöt tukevat ammattilaisia muutoksessa

Kiitos!

- Lisätietoa löytyy COPE-hankkeen sivuilta www.stncope.fi
 - Julkaisuissa linkkejä artikkeleihin