

## Dialogia ja digiä kotihoidon ammattilaisten työhön

Tikkamäki Kati (TAU), Syvänen Sirpa (TAU) & Loppela Kaija (Seamk)

”Digitalisaatio muuttaa maailmaa nopeissa sykleissä luomalla täysin uudenlaisia vaihtoehtoja vanhoille ja tutuille toiminnoille.” (STM 2016) Kotihoito, niin kuin moni muukin tämän päivän työ, muuttuu digitalisaation, teknologian yleistymisen ja robotisaation seurauksena. Vanhuspalveluiden asiakkaiden kotona asumista painotetaan niin kuntien ja sote-kuntayhtymien kehittämisessä kuin myös Suomen hallituksen politiikassa. Ratkaisuja haetaan esimerkiksi kasvaviin asiakasmääriin ja palvelujen laadun parantamiseen. Tällä hetkellä vanhuspalveluiden parissa työskentelevän henkilöstön määrä koetaan liian pieneksi ja hoidon laadun koetaan heikentyneen (Kröger, van Aerschot & Puthenparambil 2018). Teknologian avulla palveluja halutaan uudistaa ja kustannuksia vähentää. Vanhuspalveluissa suositetaan hyödyntämään teknologiaa täysimääräisesti (STM 2017). Se, mitä täysimääräinen hyödyntäminen voisi olla, on vielä epäselvää. Vastakkain saattavat asettua ihminen ja teknologia.

Uutta teknologiaa on otettu käyttöön vanhuspalveluissa viime aikoina yhä enenevässä määrin. Aiemmin teknologiaa on hyödynnetty lähinnä asiakasturvallisuuden lisäämisessä (turvarannekkeet, anturit ym.), mutta nykyisin teknologian hyödyntäminen on monipuolistunut ja sitä käytetään esimerkiksi etäkänneissä ja virtuaalikuntoutuksessa. Yksinäisyyden kokemuksiin ja turvattomuuteen on teknologian avulla haettu ratkaisuja myös robottien avulla. Robotteja käytetään muun muassa antamaan virikkeitä, seurusteluun, nostojen ja siirtojen avustamisessa, liikuntatuokioiden pitämässä ja lääkkeiden annostelussa (Kataja 2016).

SoteDialogit muutoksessa - johtaminen, työhyvinvointi, tuloksellisuus -hankkeen (<https://projects.tuni.fi/sotedialogit/>) tavoitteena on kehittää työntekijöiden ja esimiesten metakompetensseja ja dialogiosaamista, työprosesseja, työhyvinvointia ja asiakkaan saaman palvelun laatua yhteistoiminnassa vanhuspalveluja sekä lastensuojelualan ja lasten, nuorten ja perheiden palveluja tarjoavien organisaatioiden ammattilaisten kanssa useissa eri organisaatioissa Suomessa. Kehittämistyön aikana teknologian osalta haetaan vastauksia esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin; Kun tavoitteena on edistää dialogia, niin millaisia mahdollisuuksia teknologia ja digitalisaatio avaavat tai millaisia esteitä ne asettavat? Koetaanko teknologian lisäämisen parantavan palvelujen laatua? Entä millaiset vaikutukset käytössä olevalla teknologialla on työntekijöiden osaamiseen, ajankäyttöön, vuorovaikutukseen ja työhyvinvointiin?

Tässä esityksessä pohditaan erityisesti vanhuspalvelujen ja kotihoidon kehittämistyössä ja kyselyssä esiin nousseita teknologiaan ja dialogiin liittyviä kysymyksiä. Mielenkiintoisia esimerkkejä kotihoidon henkilöstön käyttämistä teknologioista ovat muun muassa asiakaspalautteen kerääminen Happy or Not -sovelluksen avulla sekä asiakastietojen kirjaaminen digitaalisesti kotikäynnin aikana. Kiinnostavaa on pohtia teknologiavälitteisyyden vaikutuksia vuorovaikutukseen, ja sen laatuun, työntekijöiden välisessä sekä työntekijöiden ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Tosiasia kun on, että digitalisaatio ja teknologia ovat jo muuttaneet ja tulevat yhä edelleen muuttamaan kotihoidon henkilöstön työn tekemisen tapoja ja asiakkaiden saamia palveluja monin eri tavoin.

### Lähteet:

Kataja, MP. (2016) Robotiikka tarvitsee lisää osaajia. Teoksessa Hoitotyön vuosikirja 2016. Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Fioca Oy, 57–71.

Kröger, T., van Aerschot, L. & Puthenparambil, J.M. (2018) Hoivatyö muutoksessa : suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7372-8>

STM (2016) Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025, Luettu 27.8.2019: JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf

STM (2017) Laatusuositus. Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Julkaisuja 2017:6.