

## Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille (KATI) -ohjelman valtionavustushankkeiden suunnittelutyöpaja 2.9.2020

### Eri sidosryhmien tarve- ja näkökulma-kartoitus palvelulogiikan BMC:tä (Service Logic Business Model Canvas) hyödyntäen

Ikäihmisten teknologia tuettuun kotona asumiseen liittyy useita tahoja ja useita näkökulmia. Jotta kaikki toimisi mahdollisimman saumattomasti yhteen kehitettävässä mallissa, kartoitimme eri tahojen maailmaa ja arvon muodostumista. Tähän valikoitui työkaluksi Ojasalon & Ojasalon (2018, 14) luoma palvelulogiikan BMC (myöhemmin SLBMC). Siinä lähtökohtana on käyttäjän maailma ja arvon muodostuminen, ja se soveltuu ensisijaisesti arvoa tuottavan palvelun suunnitteluun.

<b>7 AVAINKUMPPANIT</b>  Keitä tarvitsemme nyt onnistuaksemme?  Keitä tarvitsemme myöhemmin?	<b>6 AVAINRESURSSIT</b> Mitä pitää osata tehdä, että arvopaus täyttyy?  Mitkä asiat pitää laittaa kuntoon, että onnistumme?  <b>8 KUMPPANIEEN RESURSSIEEN HYÖDYNTÄMINEN</b>  Tieto-taito ja osaajat? Rahallinen tuki? Lait ja ohjeet? Koulutus?	<b>2 ARVOLUPAUS</b>  Apu asiakkaan kipupisteeseen tai tarpeeseen.  Mitä palvelua asiakas odottaa meiltä?	<b>3 ARVON LUOMINEN</b>  Mitä tekemällä voimautamme asiakkaamme?  Mitä tapahtuu kun lupaus on toteutunut?  <b>4 YHTEISTYÖ</b>  Miten voimme tukea yhteistyötä?  Mitä asiakas toivoo ja miten hän haluaa olla yhteydessä?	<b>1 UNELMA ARVOSTA</b>  Millaista palvelua asiakas haluaa saada ideaalitulanteessa?  Mitä hän toivoo, mitä hän arvostaa?  Millaaisia kokemuksia hänellä on?
<b>9 KULURAKENNE</b> Mistä toiminnoista syntyy keskeiset kustannukset? Mitkä ovat muut kuin rahalliset kustannuksemme? Mitä muuta menetämme? Miten asiakas korvaa palvelun: rahallisesti? Miten muuten?		<b>5 TULOVIRTA</b> Mitkä ovat taloudelliset ja hyvinvointivaikutukset? Mistä asiakas (loppukäyttäjä, kunta) on valmis maksamaan, kun arvo toteutuu?		

Palvelulogiikan BMC-mallista käytettiin osia 1-4 ja 6-8 jäsentämään tietoa, jota saatiin KATI-ohjelman valmistelussa touko-elokuun 2020 aikana sekä haastatteluissa että alueellisissa etätyöpajoissa, joissa kartoitettiin alueiden tarpeita ja näkökulmia. Mallin avulla tuotettiin eri sidosryhmien edustajien näkökulmat: Ikäihmisen ja läheisen, sote-ammattilaisen ja kunnan (Taulukko 1).

Taulukko 1. Ikäihmisten ja heidän läheisenä, sote-ammattilaisten ja kunnan näkökulmia teknologian hyödyntämiseen kotona asumisessa palvelulogiikan BMC:n avulla.

Toimija	Näkökulma
<b>1 Unelma arvosta (customer's world and desire for ideal value)</b>	
<b>Ikäihminen ja läheinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologian avulla turvallisuus ja turvallisuuden tunne lisääntyvät sekä ikäihmisellä itsellään että hänen läheisellään.</li> <li>• Antaa toimivat ja helpot työkalut sosiaaliseen kanssakäymiseen eri tahojen, myös ystävien kanssa. Tämä voi olla tärkeämpää, kuin hoidollisten asioiden hoitaminen.</li> <li>• Teknologia tukee itsenäisyyttä, osallisuutta ja toimijuutta asiakkaan kotona. Luottamusta siihen, että teknologian avulla voidaan tasoittaa tietä vanhenemiseen, vahvistuu. Jäljellä oleva toimintakyky ja elämänlaatu lisääntyvät.</li> <li>• Saa keinoja asua kotona pitkään, mikä mahdollisesti pidentää ikää.</li> <li>• Tarjoaa vaihtoehdon sille, että tuntematon ammattilainen tulee omaan kotiin.</li> <li>• Tarjolla juuri hänelle sopivat palvelut ja tekninen tuki tulee kotiin asti.</li> <li>• Kouluttajina myös ikäihmisiä.</li> </ul>
<b>Sote-ammattilainen</b>	<p>Kulttuurin muutos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologian itsenäiseen käyttöön annetaan tarvittava tuki: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oikea aikainen ja riittävä koulutus kaikille, ei vain muutamalle.</li> <li>○ Tiimiin teknologiavastaava, joka sitouttaa ja innostaa muita, hankkii aktiivisesti lisätietoa.</li> <li>○ Luottamuksen vahvistamiseksi jaetaan tietoa todetuista teknologioiden hyödyistä, helppolukuisesti ja reaaliaikaisesti.</li> <li>○ Neuvontapalvelu ja välitön käyttötuki ongelmatilanteisiin.</li> <li>○ Esim. opintojakso oppilaitoksessa koetaan hyväksi. Samoin se, että kouluttajana on vertainen, joka puhuu samaa kieltä kuin ammattilaiset itse.</li> </ul> </li> <li>• Ammattilainen on mukana teknologian valinta- ja käyttöönottoprosessissa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Varmistuu se, että ratkaisu vahvistaa hänen työtään eikä vie voimavaroja.</li> <li>○ Käytännön tarpeesta lähtevä yhteistyö toimii tiiviisti, saadaan integroitavia valmiita paketteja esim. palveluekosysteemeistä (pienet erilaiset ratkaisut vie resursseja).</li> </ul> </li> <li>• Korkea digiosaaminen ja kyky hyödyntää digimahdollisuuksia työssä ja työnkuvassa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ammattilaisella osaaminen hyödyntää teknologiasta saatu tieto toiminnaksi.</li> <li>○ Ammattilaisella on valikoima erilaisia mahdollisuuksia. Näiden avulla hän voi tarjota juuri kyseisen asiakkaan tarvitsemaa tukea. Onnistuneen kohtaamisen kokemus tuo lisäarvoa työlle.</li> <li>○ Teknologia tarjoaa tukea päätöksentekoon, lisää ammattilaisen välittämän tiedon legitimitettä.</li> <li>○ Ammattilainen pystyy luottamaan teknologiaan ja tuomaan turvallisuutta asiakkaalle, esim. asiakkaan voi kotiuttaa sairaalasta tietäen että teknologian tuella hän pärjää.</li> <li>○ Arvoa tuo myös se, että asiakkaan etäkontaktointi on riittävää hänen tarpeeseensa. Tarjoaa mahdollisuuden myös nopeisiin yhteydenottoihin ja tarkistuksiin.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Kunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ympäristön ja kotien infra ja asenteet kuntoon: verkkoyhteydet, saatavuus, tahtotila. Kunnan vastuulla rakentaa infraa tukemaan valtakunnallisia tavoitteita</li> <li>• Pitäisi suosia oman maan sisäisiä pilvi- ja analyysiratkaisuja tietoturvan ja verkkoyhteyksien toimivuuden vuoksi.</li> <li>• Arviointiin selkeät yhtenäiset tavat, jotka ovat verrannollisia.</li> <li>• Olisi luotettava taho, josta hankkia teknologia ja käytön tuki.</li> <li>• Hankintaprosessi on hidas ja työläs, pitäisi saada tehdä minikilpailutus vain vartenotettaville vaihtoehdoille.</li> <li>• Henkilöstön resursointi helpottuu ja työaika voidaan käyttää merkityksellisempään</li> </ul>

- työhön, kun teknologia tukee prosessia.
- Kustannustehokkuus lisääntyy.
- Vahvistaa kunnan modernia imagoa ja houkuttelevuutta.

## 2 Arvolupaus (value proposition)

### Ikäihminen ja läheinen

- Asiakas voi asua turvallisesti kotona ja päättää omista asioistaan.
- Hän odottaa kohtaamista, välittämistä ja ystävällisyyttä.
- Asiakkaan tarpeeseen vastataan palvelulla, jota teknologia tukee. Asiakas saa ratkaisun hänelle itselle tärkeimpään asiaan, esim. ammattilainen saattaa keskittyä lääkehoidon oikeellisuuteen, kun asiakas itse kaipaa kuvayhteyttä ystäviinsä.
- Yksilöllisyyden säilyttäminen: jos teknologialla pystytään seuraamaan miten henkilö toimii kotona, pystytään kohdentamaan palvelu ja käynnit (myös oikea-aikaisuus) paremmin kuin että asia päätetään asiakkaan kertoman (usein kaunistelua) tai omaisen kertoman perusteella, tai varmuuden vuoksi. Palvelut voivat myös ”jäädä päälle” turhaan, tarjotaan käyntejä vaikka asiakkaan toimintakyky parantunut.
- Itsemääräämisoikeuden säilyminen edellyttää omaa rauhaa, sensoridatalla ammattilaiselle yksilöllinen tieto asiakkaan voinnista ja rytmistä, jotta ei varmisteta turhaan esimerkiksi sitä nukkuuko asiakas (tarkistus saattaa herättää asiakkaan). Ammattilaiselle luottamus siitä, että asiakas pärjää.
- Asiakkaalla olisi vain muutama oma hoitaja ja etähoitaja (kaikille etua). Omahoitaja voisi toisinaan ottaa myös etäyhteyden ja osallistua etänä myös lääkärinkäynteihin.
- Oma tieto kulkee luotettavasti olennaisille tahoille: luvitukset ja suostumusten hallinta on selkeää.
- Pelkojen lieventäminen:
  - Asiakkaan henkistä hätää pystytään turvaamaan etäsoittojen avulla.
  - Pelkona kaatuminen, johon on kehitetty teknologisia ratkaisuja. Pelon lieventyminen mahdollistaa mm. ulos lähtemisen ja siten sosiaalisten kontaktien ja toimintakyvyn säilymisen pidempään

### Sote-ammattilainen

- Teknologian tukee ammattilaista:
- Hän näkee asiakkaan palvelukokonaisuuden.
  - Teknologia auttaa vastuunkannossa lähettämällä hoitajalle ajanmukaisia ja luotettavia herätteitä. Hän saa tuen siihen, että osaa reagoida aikaisemmin asiakkaan tarpeeseen.
  - Hän osaa valita ne asiakkaat, jotka hyötyvät kyseisestä palvelusta eniten, esim. asiakkaasta saatu luotettava seurantatieto auttaa nopean lääkärinajan saannissa. Lääkäriajan voi myös toteuttaa etänä niin, että paikalla oleva hoitaja ottaa yhteyden lääkäriin tabletin avulla ja etätapaaminen hoituu ikäihmisen kanssa yhdessä (osallisuuden lisääntyminen).
  - Mahdollistaa oman työn räätälöinnin ja työpäivän rytmityksen mielekkääksi toiminnanohjausjärjestelmien avulla.

### Kunta

- Yhtä palvelua pilotoidaan vain kerran ja samalla se arvioidaan: tuloksille enemmän näkyvyyttä ja paremmin hyödynnettävissä muualla.
- Kerättyä ja kokeiltua tietoa jaetaan kuntien välillä vaivattomasti ja tasapuolisesti.

## 3 Arvon luominen (value creation)

### Ikäihminen ja läheinen

- Tarjotaan sellaisia palveluita voimavaralähtöisesti ja oikea-aikaisesti, että asiakas pystyy halutessaan asumaan kotona.
- Tunnistetaan asiakkaan voimavarat teknologian avulla ja vahvistetaan niitä, näin saadaan asiakas pois turhan palvelun piiristä tai lykättyä palveluntarvetta.
- Tuetaan toimijuutta, asiakkaalle tulee tunne, että hän pärjää ja osaa (teknologian avulla). Teknologian pitää olla helppokäyttöistä ja tarjota onnistumisen tunteita.
- Asiakkaalle tuotetaan parempia, oikea aikalaisia ja ennaltaehkäiseviä palveluita käyttämällä sensoridataa esim. ruokailusta, juomisesta, wc-käynneistä ja nukkumisesta ja siihen että vierailaan hänen kotonaan tarpeen mukaan. Datan

	<p>kerääminen läpinäkyväksi ja yksilöä kunnioittavasti, data esitetään myös asiakkaalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalinen tuki: kulttuuripalvelut ja kommunikointi napin painalluksen takana, yhden luukun periaatteella.</li> <li>• Tulevaisuuden Digi-keskuksen ennaltaehkäisevä toiminta: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ennakoivassa tiedonkeruussa hoitohenkilökunta saa herätteitä kuntalaisista ja ottaa yhteyttä jo ennen mahdollistne ongelmien syntymistä ja sairastumista. Esimerkiksi tietyn tasoisen datan kerääminen kännykän käytöstä toisi esiin alkavan muistisairauden tai älyrannekkeen tietoja analysoimalla, näin seurataan asiakkaan terveyttä jo ennen kuin hän on palveluiden piirissä tai kunto romahtanut.</li> <li>○ Sote suosittelee sopivaa ja luotettavaa teknologiaa ennaltaehkäisemään tilanteen eskaloituminen. Suositellun teknologian voi antaa esimerkiksi lahjaksi ikäihmiselle tai ostaa itse itselleen.</li> <li>○ Chatbot-palvelu, joka ohjaa esimerkiksi Suomi.fi-palveluun tai Helsingin kaupungin Digituki-palveluun.</li> <li>○ Takuuvarma takaisinsoittopalvelu.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sote-ammattilainen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaikutusten arviointi toteutuu teknologioiden käyttöönoton yhteydessä.</li> <li>• Kotona kerätyn datan hyödyntämistä laajennetaan sote-ammattilaisten ja tiedolla johtamisen käyttöön.</li> <li>• Lisäarvoa syntyy kun teknologiaa ja hoitajaa toimii yhteistyössä, resurssit kohdentuvat siihen mihin tarvitaan.</li> <li>• Vapaaehtoistyön monipuolinen organisointi, jotta palvelu olisi säännöllistä.</li> </ul>
<b>Kunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiivis yhteistyö yritysten kanssa, jotta saadaan tarpeen mukaiset teknologiat testaukseen, resurssien jako myös tähän.</li> <li>• Jatkuva yhteistyö toimijoiden välillä, asiakkaan ja ammattilaisen kuunteleminen, eri tahojen tarpeiden ja ongelmien kartoitus.</li> <li>• Teknologia helpottaa häiriötilanteiden hoitoa esimerkiksi COVID19 -tilanteessa.</li> <li>• Arvioidut teknologiat ovat käytössä nopeasti, laadullisesti ja taloudellisesti.</li> <li>• Hankintaprosessi nopeammaksi minikilpailutuksen avulla.</li> </ul>
<b>4 Yhteistyö (interaction and co-production)</b>	
<b>Ikäihminen ja läheinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monta erilaista kanavaa, ikäihmiset ja läheiset haluavat olla mukana monella eri tavalla. Asiakas- ja omaisiltoihin mahdollisuus osallistua paikan päällä, etänä, viestiseinän kautta nimellä tai nimettömänä tai jälkikäteen katsomalla tallenteen tai saamalla tiivistelmän tilaisuudesta.</li> <li>• Asiakasillasta otetaan etäyhteys myös toisen alueen asiakasiltan.</li> <li>• Vanhusneuvosto, käyttäjäraadit esim. Laitetorin asiakasraati.</li> <li>• Asiakashaastattelut selkokielellä ja haastattelumuodossa, esim. Fiilis-mittari.</li> <li>• Etäyhteyksien hyödyntäminen osallistamisessa ja palveluneuvotteluissa.</li> <li>• Matalan kynnyksen menetelmät esitellä teknologioita. Palveluhaku, jossa kaikki tieto koottuna.</li> <li>• Läheisille oma viestiseinä, jonka kautta saa yhteyden ammattilaiseen. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kotihoidon ”Wilma” tulossa: Onervan Omaisviestinnän palvelu: asiakkaan kuulumiset omaiselle, omainen voi kysyä mitä asiakkaalle kuuluu. Terveystietoja tähän ei voi laittaa.</li> <li>○ Apotin Maisa taas vaatii vahvan tunnistautumisen, mutta tähän voi laittaa potilastietoja.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sote-ammattilainen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nopea ja kevyt tapa jättää kehitysidea tai palaute esimerkiksi palautenappi sovelluksen alakulmassa.</li> <li>• Jos ammattilaiselta kysytään jotain esimerkiksi kyselyllä, pitää antaa myös koonti kyselyn tuloksista ja sekin selkokielellä. Ammattilaisillekin tulee tarjota Fiilis-mittari (tulossa).</li> </ul>
<b>Kunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei raskaita raportteja vaan raportointi kevyesti esitysmuodossa esimerkiksi</li> </ul>

	<p>PowerPoint-diaesityksenä, videona tai työpajana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innokylän toimintamalliin voi laittaa videoita, linkkejä ja kuvia, etuna se että eri kunnat näkevät toistensa toiminnan (läpinäkyvyys).</li> </ul>
<b>6 Avainresurssit (key resources)</b>	
<b>Ikäihminen ja läheinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huomioidaan yksilölliset tarpeet. Tarjotaan ikäihmiselle ja läheiselle mahdollisuus ja työkalut kertoa tarpeistaan, ja hyödynnetään tuloksia palvelun kehittämisessä.</li> </ul>
<b>Sote-ammattilainen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön on erittäin tärkeää olla mukana teknologian ja palvelun kehittämisessä alusta asti ja kokea teknologia omaksi.</li> <li>Henkilöstön vertaiskannustus koetaan erittäin tärkeäksi samoin kokemus-webinaarit: <ul style="list-style-type: none"> <li>Eri kunnat pitäisivät vuorollaan muille webinaarin onnistumisista (kevyt, matalan kynnyksen toteutus).</li> <li>Toimintamalli vietäisiin Innokylään ja sen sisäistämistä tuettaisiin webinaarilla.</li> <li>Ammattilaiset saisivat näin hyödyntää osaamistaan laajemmin, alueellisesti tai kansallisesti. Tällä voi olla positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin.</li> <li>Alueellisesti toteutetaan tiedon jakamista, webinaareja, pidetään yllä keskusteluyhteyttä, vertaiskehittämistä ja kokeilukulttuuria. Tämä tuo rohkeutta työskentelytapojen muuttamiseen, esim. NHG:n vertaiskehittämisen toteuttaminen.</li> <li>Työhyvinvointia siitä, että saa hyödyntää omaa ammattitaitoa laajalle foorumille.</li> </ul> </li> <li>Johdon sitouttaminen muutokseen ja johdon toimesta ammattilaisten sitouttaminen. Velvoite mataloittaa kynnystä sitoutua.</li> <li>Ammattilaiset tarvitsevat tiedon siitä, miten kehittäminen kytkeytyy isoon kuvaan esim. Sote-maakuntaudistus ja hallitusohjelma.</li> <li>Yhteistyö alueiden kanssa</li> <li>Tekoäly antaa tukea ammattilaiselle, jotta hänen kyvykkyys arvioida asiakkaan tarvetta vahvistuu.</li> <li>Teknologioiden mahdollisuudet pureskeltuna ja visualisoituna tietona.</li> </ul>
<b>Kunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hankintalaki vaatii päivitystä. Nyt kunta kilpailee yksityisten kanssa, eli laki asettaa julkiset toimijat huonompaan asemaan.</li> <li>Lakiasiat hankalia, pitkittää käyttöönottoa kuukausitolkulla, esim. GPS-paikanninpalvelu: saako muistisairasta seurata ja jos saa, niin kuka saa seurata?</li> <li>Moni teknologiatarjoaja tarjoaa palvelua pilvipalveluna. EU GDPR on ristiriidassa sen kanssa, että pilvipalvelut amerikkalaisia. Koulutuksessa ei vielä ole näkynyt teknologiaa.</li> <li>GDPR:n mukaan pitäisi aukottomasti kuvata datan siirto. Datan täysi hallinta oltava palveluntarjoajalla. Datan pitäisi olla kryptattua, ja avaimet vain palvelun omistajalla. Tämä ei ole joustavaa eikä halpaa.</li> <li>Omakannassa pitäisi saada ihmiset luvittamaan varhaisessa vaiheessa terveysdatan käyttö sote-palveluille.</li> <li>Teknologian käyttöönotto oltava kansallisesti ohjattua.</li> <li>Palkataan kyseisen asian ammattilainen (ei sisällytetä jonkun työn oheen). Kyseinen projektipäällikkö vie hankkeen läpi, kouluttaa ja jää takaamaan juurruttamisen hankkeen päätyttyä. Projektin jälkeen olisi pakollinen seuranta jakso.</li> <li>Teknologian hankintaan varattava aikaa ja varoja.</li> </ul>
<b>7 Avainkumppanit (key partners)</b>	
<b>Ikäihminen ja läheinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyödynnetään olemassa olevia foorumeita.</li> <li>Käyttöönottoa tukevat järjestöt, esimerkiksi Ikäinstituutti, Martat, Muistiliitto, Omaishoitajaliitto, Muistiluotsi, Vanhustyön keskusliitto, Mummon kammari jne.</li> <li>Asiakas- ja omaisillat</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasraati on hyvä, mutta toteutus hankalaa, kotihoidon asiakkaita toisilla alueilla vaikea osallistaa.</li> <li>• Tiedon kerääjinä tuttu kotihoitaja (esim. osana mobiilikirjauksia) ja oppilaitokset: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Onko teknologia hyvää, hankalaa, pelottavaa tai hyödyllistä?</li> <li>○ Tiedonkeruu joko kasvokkain tai etäyhteydellä.</li> <li>○ Tuttu ja lämmin henkilö tukemaan oman kokemuksen kertomiseen.</li> </ul> </li> <li>• Omaisten apu tiedon keruuseen, huomioitava että omaisen oma näkemys korostuu vastauksissa.</li> <li>• Digituki-hankkeen tuki laajennetaan muihinkin teknologioihin (3. sektori ja yksityiset antavat tukea).</li> <li>• Kerätyt ehdotukset ja varoitukset on kuultava ja ne pitää nostaa prioriteeteiksi.</li> </ul>
<b>Sote-ammattilainen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammattilaiset: Tiedonkeruu menetelminä esim. RAI-arvion osaksi, Fiilis-mittari tai NPS-kysely asiakasuskollisuuteen, palautekysely laitteessa tai sovelluksessa itsessään.</li> <li>• Teknologialähteläs: jakaa osaamista toisille ammattilaisille.</li> <li>• Kerätyt ehdotukset ja varoitukset on kuultava ja ne pitää nostaa prioriteeteiksi.</li> </ul>
<b>Kunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien roolina vertaiskehittäminen ja kuntien välisen verkoston ja tiedon jakaminen.</li> <li>• Hyvä kunnan digistrategia ja poliittinen tahtotila, maakunnallinen edistäminen. Esitykset perustetaan tutkittuun tietoon, kumppanina tutkimus- ja asiantuntijaorganisaatiot.</li> </ul>
<b>8 Kumppanien ja resurssien hyödyntäminen (mobilizing resources and partners)</b>	
<b>Ikäihminen ja läheinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kyky kertoa tarpeistaan, mahdollisuus ja työkalut siihen.</li> <li>• Mitä asiakkaat suostuvat maksamaan ja voidaanko tämä yhtenäistää?</li> <li>• Asiakkaiden omien laitteiden itsenäisen käytön tukeminen ja hyödyntäminen sote-palveluissa.</li> </ul>
<b>Sote-ammattilainen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lähitorien ja Kotitorien ammattilaiset, heillä toisen käden tietoa siitä mitä asiakkaat tarvitsevat. Kotitorin sivuilla ”Usein kysytyt kysymykset”. Myös asiakasohjaus tietää, mitä tarvitaan. Kotihoidon ammattilaiset myös soittelevat asiakkaille.</li> <li>• Ammattilaisille mahdollisuus kehittää itse itseään, osallistuminen teknologiataitojen kehittämiseen, eri oppilaitosten koulutuslistaukset löytyvät Hyteairo-sivustolta.</li> <li>• Koulutusten uudistaminen: kaivataan uusia tapoja, videoita, sähköisiä kokeita, opetus on oltava ajasta ja paikasta riippumatonta, mukana demoa ja virikettä.</li> <li>• Käyttöliittymien kehittäminen ja niihin tutustuminen, tietoa siitä miten asiakas käyttää laitteita.</li> <li>• Asiakkuuden hallinta etäyhteysjärjestelmässä ongelma, tarvitsee kumppanin, joka saa tämän toimimaan.</li> </ul>
<b>Kunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaivataan ajantasainen listaus: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Käytössä olevista teknologioista eri kunnissa ja markkinoilla.</li> <li>○ Minkä teknologioiden ja palveluiden käyttöönottoa ollaan suunnittelemassa?</li> <li>○ Kuntien tiedot jakoon Innokylän kautta.</li> </ul> </li> <li>• Digi-HTA -arviointien hyödyntäminen hankinnassa.</li> <li>• Elsa-hankkeessa (yhteistyö yritysten kanssa) tehdään tekniikka-manuaali ja kehitetään toimintaympäristön reunaehdot yrityksille jo ennen tapaamista kunnan kanssa.</li> <li>• Yritykset pilotoivat teknologiaa kotona asuvan ja ammattilaisen todelliseen tarpeeseen.</li> <li>• Pilotointiympäristöjen ylläpito, kumppanien motivointi ja sitouttaminen.</li> <li>• Teknologian koulutusta lisää oppilaitoksiin, eri oppilaitosten koulutuslistaukset löytyvät Hyteairo-sivustolta.</li> <li>• Kunnat/hyödyntäjät jakaisivat toisilleen tietoa mitä ominaisuuksia sovelluksissa on – yritys ei tätä välttämättä ilmoita.</li> <li>• Yritysten motivointi ja sitouttaminen toimintaan. Pyydetään yrityksiä jakamaan tietoa eri kunnissa onnistuneista hankkeista.</li> </ul>