

Natalia Molodtsova

IKÄÄNTYNEILLE IHMISILLE
TEKNOLOGIALAINAAMO
Käyttäjälähtöistä innovointia

Opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
YAMK


Huhtikuu 2016




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 14.4.2016
Tekijä Natalia Molodtsova	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen, YAMK
Nimeke IKÄÄNTYNEILLE IHMISILLE TEKNOLOGIALAINAAMO – Käyttäjälähtöistä innovointia	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja.</p> <p>Opinnäytetyö liittyi Kotiturva-hankkeeseen, joka on Vanhustyön keskusliitossa 2015–2017 toteutettava Raha-automaattiyhdistyksen tukema käytännönläheinen hanke. Kotiturva-hankkeen tarkoituksena on edistää kotona asumista tukevan teknologian käyttöönottoa ja käyttöä siten, että teknologia auttaa ikääntynyttä ihmistä päivittäisessä arkielämässä ja edistää kotona selviytymistä.</p> <p>Toimeksiantajan toiveena oli saada kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja. Teknologialainaamon ideana on mahdollistaa erilaisiin teknologisiin laitteisiin tutustuminen ja laitteiden lainaaminen kotiin kokeiltavaksi matalan kynnyksen periaatteella. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Mikkelissä yli 65-vuotiaat kotona asuvat ikääntyneet ihmiset.</p> <p>Opinnäytetyön lähestymistapana oli palvelumuotoilu. Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessi koostui kolmesta vaiheesta: määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheesta. Tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa työskentelytapana oli innopaja, johon osallistui toimeksiantaja ja sidosryhmät. Innopajan tavoitteena oli innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Innopajan työkaluna ja aineistokeruumenetelmänä oli palvelupolku. Innopaja sisältyi Kotiturva-hankkeeseen, ja innopajassa kerätty tieto oli osa tätä opinnäytetyötä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena oli ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallit, jotka Kotiturva-hanke voi jatkossa hyödyntää ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon käynnistämiseksi Mikkelin kaupungissa.</p>	
Asiasanat (avainsanat) ikääntyneet ihmiset, ikäteknologia, teknologialainaamo, palvelumuotoilu, innopaja	
Sivumäärä 48 s. + liitteet 25	Kieli suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteet 25	
Ohjaavan opettajan nimi Merja Reunanen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Vanhustyön keskusliitto, Kotiturva-hanke

DESCRIPTION

	<p>Date of the master's thesis</p> <p>14.4.2016</p>
<p>Author Natalia Molodtsova</p>	<p>Degree programme and option Master's Degree Programme in Development and Leadership in Health Care and Social Services</p>
<p>Name of the master's thesis Technology lending service for elderly people – User-driven innovation</p>	
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to examine the opportunities of technology use by elderly people living at home using a service design method. The purpose of the thesis was to produce technology lending service models for elderly people living at home by using service design information collection methods.</p> <p>The thesis relates to the Home Safety Project Kotiturva, which is a hands-on project that is implemented in the Finnish Association for the Welfare of Older People during 2015-2017 and supported by Finland's Slot Machine Association. The project aims at promoting the use of technology to support elderly people living at home in their daily life and to improve their capability to take care of themselves while living at home.</p> <p>The assignment by the project contracting authority was to generate technology lending service models for elderly people living at home. The idea behind the technology lending service is to enable familiarization with different technological devices and enable renting of such equipment for home use on a low threshold basis. The target group of the thesis consists of over 65 - year - old elderly people living at home.</p> <p>The thesis approach was focused on service design. The service design process consisted of three phases: identification, research and planning. The research and planning phase work comprised an innovation workshop attended by the contracting authority and the interest groups. The aim of the innovation workshop was to innovate technology lending service models for elderly people from the perspective of service users and providers and to collect the users' opinions during the development process. A customer journey map was the tool and information collection method in the innovation workshop. The innovation workshop was a part of the Home Safety Project Kotiturva and the collected information is included in the thesis.</p> <p>The thesis resulted in technology lending service models for elderly people that the Home Safety Project Kotiturva can utilize in the launch of a technology lending service in the City of Mikkeli.</p>	
<p>Subject headings, (keywords) Elderly people, age-specific technology, technology lending service, service design, innovation workshop</p>	
<p>Pages 48 p. + appendices 25</p>	<p>Language Finnish</p>
<p>Remarks, notes on appendices Appendices 25</p>	
<p>Tutor Merja Reunanen</p>	<p>Master's thesis assigned by The Finnish Association for the Welfare of Older People, Home Safety Project Kotiturva</p>

ALKUSANAT

Tämän opinnäytetyön tein Vanhustyön keskusliiton Kotiturva-hankkeen (2015–2017) toimeksiannosta keväällä 2016.

Haluan kiittää opinnäytetyön ohjaavaa opettajaa tuesta ja työn ohjauksesta.

Haluan osoittaa kiitokseni myös Kotiturva-hankkeen toimijoille tuesta ja avusta sekä antoisasta ja kiinnostavasta yhteistyöstä.

Kiitän Teknologialainaamo-innopajaan osallistujia mukavasta ja mielenkiintoisesta innopajatyöskentelystä.

Kiitän myös sidosryhmien edustajia neuvoista ja yhteistyöstä.

Hollolassa 12.3.2016

Natalia Molodtsova

SISÄLTÖ

ALKUSANAT

1	JOHDANTO	1
2	KOTITURVA-HANKE	3
3	IKÄÄNTYNEET IHMISET JA IKÄTEKNOLOGIA.....	5
4	APUVÄLINEPALVELUT	8
5	PALVELUMUOTOILU	11
6	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	13
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	13
7.1	Opinnäytetyön käynnistäminen, aiheen löytäminen ja tarkentaminen	14
7.2	Palvelumuotoilu opinnäytetyön lähestymistapana.....	14
7.2.1	Määrittelyvaihe	15
7.2.2	Tutkimus- ja suunnitteluvaiheet.....	24
8	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	33
8.1	Innopajan tuotoksista jäsennetty aineisto	34
8.2	Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaanon mallit	34
9	POHDINTA	37
	LÄHTEET	44

LIITTEET

- 1 Koko opinnäytetyöprosessin vaiheet ja aikataulu
- 2 Palvelumuotoiluprosessi
- 3 Sopimus opinnäytetyön tekemisestä
- 4 Lupa opinnäytetyön aineistokeruuta varten
- 5 Tiedotekirje opinnäytetyöstä Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston jäsenille
- 6 Saatekirje
- 7 Kutsu Teknologiaalainaanon-innopajaan
- 8 Suostumus aineiston ja kuvien käyttöön
- 9 Innopaja - miellekartta
- 10 Työkalu - Tarkistuslista innopajan järjestäjälle
- 11 Teknologiaalainaanon-innopajan järjestäjän tarkistuslista
- 12 Työkalu - Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi
- 13 Teknologiaalainaanon-innopajan suunnittelu ja arviointi
- 14 Palvelupolku
- 15 Innopajan arviointi- ja palautelomake
- 16 Innopajan palautteet
- 17 Tiedottaminen-aihealue
- 18 Teknologiaalainaanon-aihealue

- 19 Teknologiset laitteet -aihealue
- 20 Lainaus- ja palautusjärjestelmä -aihealue
- 21 Ylläpitäminen-aihealue
- 22 Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malli 1
- 23 Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malli 2
- 24 Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malli 3
- 25 SWOT-analyysit oman tilanteen tunnistamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä
opinnäytetyöprosessin aikana

1 JOHDANTO

Teknologia on mahdollisuus, jos ja kun me haluamme hyödyntää sitä. Elämme keskeillä jatkuvaa kehitystä ja muutosta. Nykyään teknologiassa on entistä suurempi rooli arjessamme. Se antaa meille uusilla yhteydenpitovälineillä sisältöä elämään, luo turvaa ja helpottaa arkea. Teknologian tarpeet nousevat ihmisten pyrkimyksistä, tarpeista ja toiveista. Teknologian tarpeisiin ja käyttöön vaikuttavat arvot, asenteet, hyöty, ihmisten elämään liittyvät mahdollisuudet ja rajoitukset. Teknologian tulee tukea hyvää elämää, ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta, inhimillistä hoitoa ja huolenpitoa. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 5, 26; Karjalainen 2014, 5; Vasankari 2014, 2.)

Väestön ikääntyessä teknologiaan kohdistuu kovia odotuksia. Toivotaan, että teknologia parantaa ikääntyneiden ihmisten elämänlaatua, luo ja antaa mahdollisuuksia monipuoliseen, terveellisempään ja itsenäisempään elämään sekä parantaa vanhustyön tuotavuutta ja tekee palvelutuotannosta entistä virtaviivaisempaa. (Leikas 2014, 21; Karisto 2014, 237.) Ikätekniologialla tarkoitetaan hyvän ikääntymisen tukemiseen suunnattuja tuotteita, laitteita, palveluja ja ympäristöjä. Ikääntyneille ihmisille suunnattu teknologia tukee heidän toimintansa päivittäisten toimintojen, liikkumisen, näkemisen ja kuulemisen alueilla sekä palvelee ikääntyneiden ihmisten ja heitä hoitavien tai tukevien omaishoitajien ja muiden sidosryhmien monimuotoisia tarpeita monenlaisista näkökulmista. (Sixsmith & Gutman 2013, Forsbergin ym. 2014, 13 mukaan.)

Ikätekniologian kehittämisessä, arvioinnissa, hankinnassa ja hyödyntämisessä edellytetään monipuolista asiantuntemusta ja yhteistyötä. Ikätekniologian tuotteiden ja palveluiden suunnittelemisessa tulee ottaa huomioon kokonaisvaltaisesti ikääntyneiden ihmisten elämää, erilaisia elämäntilanteita ja -muotoja. Kotona asumisen mahdollistaminen ja itsenäistä suoriutumista tukevan teknologian kehittäminen on keskeinen tavoite ikäpoliittisten strategioiden näkökulmasta. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 5, 26; Leikas 2014, 18.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Kotiturva-hanke, joka on Vanhustyön keskusliitossa 2015–2017 toteutettava Raha-automaattiyhdistyksen tukema käytännönläheinen hanke. Kotiturva-hankkeen tarkoituksena on edistää kotona asumista tukevan teknologian käyttöönottoa ja käyttöä siten, että teknologia auttaa ikääntynyttä ihmistä

päivittäisessä arkielämässä ja edistää kotona selviytymistä. Kotiturva-hankkeen projektipäällikön Tarja Ranteen mukaan käyttäjälähtöisesti suunniteltu hyvin toimiva teknologia palvelee kaikenikäisiä. (Rantee 2016; Kettunen 2015, E14; Kotiturva-hanke 2015–2017.)

Toimeksiantajan toiveena oli saada kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja. Teknologialainaamon ideana on mahdollistaa erilaisiin teknologisiin laitteisiin tutustuminen ja laitteiden lainaaminen kotiin kokeiltavaksi matalan kynnyksen periaatteella. Opinnäytetyön kohderyhmä on rajattu ja määritelty toimeksiantajan mukaan. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Mikkelissä yli 65-vuotiaat kotona asuvat ikääntyneet ihmiset. (Rantee 2015a.)

Opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen määritin ottaen huomioon toimeksiantajan toiveen. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja.

Opinnäytetyön lähestymistapana oli palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun avulla luodaan uusia palveluita ja kehitetään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on konkreettinen toiminta, joka yhdistää sekä palvelun käyttäjän tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimivaksi palveluksi. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2013, 24–25, 28; Reunanen 2014.)

Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessi koostui kolmesta vaiheesta: määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheesta. Määrittelyvaiheessa keskustelimme toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön osuudesta Kotiturva-hankkeessa, opinnäytetyön aiheesta, toimeksiantajan toiveesta, opinnäytetyön kohderyhmästä ja sidosryhmistä, aloitimme Teknologialainaamo-innopajan valmistelemisen ja suunnittelemisen sekä lainasimme innopajapäiväksi Jelppisalkku-kannettavan teknologianäyttelyn. (IkäOTE-hanke 2014–2020.) Konsultoin palvelumuotoilijaa palvelumuotoilusta, sen menetelmistä ja työkaluista, työpajatyöskentelystä ja sen toteutukseen liittyvistä asioista. Rajasin opinnäytetyön aiheen, määritin opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen, valitsin innopajan

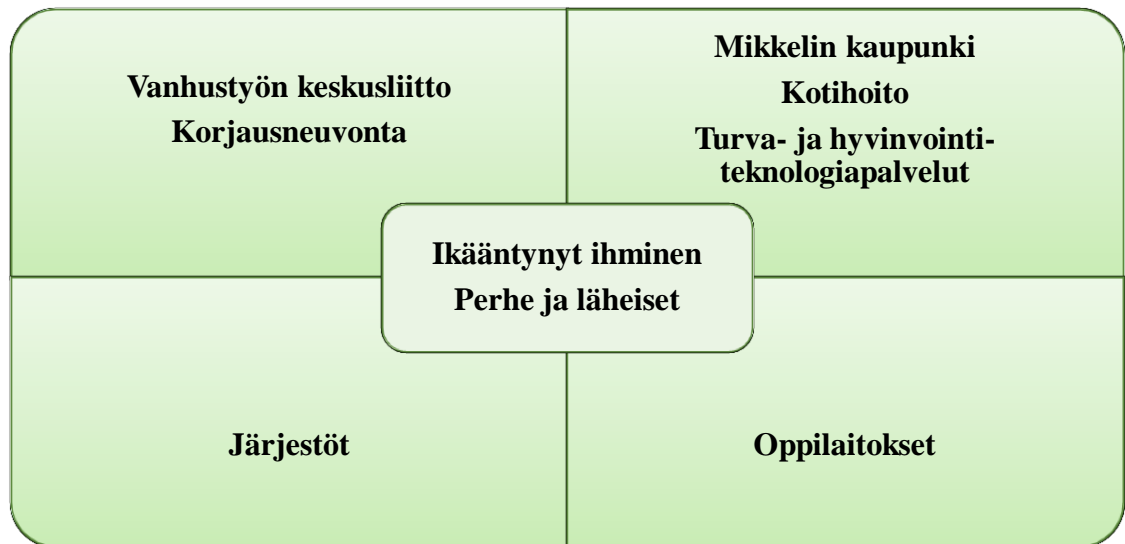
työskentelytavaksi ja palvelupolun innopajan työkaluksi ja aineistokeruumenetelmäksi.

Tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa toteutimme toimeksiantajan kanssa Teknologialainaamo-innopajan Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustilassa, innopajassa keräsimme aineistoa palvelupolku-aineistokeruumenetelmällä. Innopajan tavoitteena oli innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Innopajaan osallistui Vanhustyön keskusliitosta Kotiturva-hankkeen toimijat, korjausneuvoja ja kokemusasiantuntija sekä Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston jäseniä ja edustajia seuraavista sidosryhmistä: Mikkelin Turva- ja hyvinvointipalveluyksikkö, Mikkelin ammattikorkeakoulu, Etelä-Savon ammattiopisto, Mikkelin seudun Omaiset ja Läheiset ry sekä Mikkelin kaupungin Lupaus 2016 -kehittämishjelma. Teknologialainaamo-innopaja sisältyi Kotiturva-hankkeeseen, ja innopajassa kerätty tieto oli osa tätä opinnäytetyötä. Innopajan jälkeen kerätyn aineiston jäsenin ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon kolmeksi malliksi, jotka Kotiturva-hanke voi jatkossa hyödyntää ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon käynnistämässä Mikkelin kaupungissa.

Opinnäytetyön aihe, sen lähestymistapa ja aineistokeruumenetelmä soveltuivat hyvin osaksi minun ylemmän AMK-koulutuksen kehittämisen ja johtamisen opintoihini. Opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessin toteuttaminen, innopajan järjestäminen ja toteuttaminen sekä uusien työkalujen ja -menetelmien käyttäminen on syventänyt minun ammatillista tietotaitoani, osaamistani ja kehittymistäni.

2 KOTITURVA-HANKE

Kotiturva-hanke on Vanhustyön keskusliitossa 2015–2017 toteuttava Raha-automaattiyhdistyksen tukema käytännönläheinen hanke (Kettunen 2015, E14). Kotiturva-hankkeen avulla luodaan uusia yhteistyötapoja kaupungin, Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonnan, järjestöjen, oppilaitosten ja myös muiden yhteistyökumppaneiden välillä (kuva 1). Hankkeen pilottikaupunkina toimii Mikkeli. (Kotiturva-hanke 2015–2017.)



KUVA 1. Kotiturva-hankkeen yhteistyötahot (Kotiturva-hanke 2015–2017)

Kotiturva-hankkeen keskeisenä tavoitteena on kehittää valtakunnallisesti sovellettavissa oleva yhteistyömalli teknologian käyttöönottamisen siten, että teknologia auttaa ja tukee ikääntyneitä ihmisiä päivittäisessä arkielämässä ja edistää heidän kotona asumistaan. Matalan kynnyksen periaatteella toimivien lainaus- ja ohjaamispisteiden toimintamallien luominen ja lisääminen on yksi väylä ja keino parantaa ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa ja ottaa sitä tarkoituksenmukaisesti käyttöön. (Kettunen 2015, E14; Rantee 2015c; Rantee 2016.)



KUVA 2. Kotiturva-hanke yhdistää, kehittää ja vahvistaa (Kettunen 2015, E15; Rantee 2016)

Kotiturva-hanke yhdistää ikääntyneitä ihmisiä, teknologiaa ja ikääntyneiden ihmisten kanssa toimivia ammattilaisia ja myös muita toimijoita, kehittää kotona asumista tukevan teknologian käyttöönottamista ja ikääntyneiden ihmisten ohjausta sekä vahvistaa tiedollista ja taidollista ammatillista osaamista teknologiassa, teknologian käyttöä ja sen käyttöönottamista (kuva 2) (Kettunen 2015, E15; Rantee 2016).

Kotiturva-hankkeessa jatketaan KÄKÄTE-projektin (Käyttäjälle kätevää teknologiaa -hanke 2010–2014) kehittämistyötä ja hyödynnetään sen tuottamaa tietoa ja tuotoksia. KÄKÄTE-projektin tuottamien tietojen mukaan ikääntyneet ihmiset suhtautuvat myönteisesti ikäteknologiaan ja ovat valmiita kokeilemaan laitteita, jos siihen tarjotaan mahdollisuutta. (Rantee 2015c; Rantee 2016; Kettunen 2015, E14.)

3 IKÄÄNTYNEET IHMISET JA IKÄTEKNOLOGIA

Suomen vanhuspalvelulain 1. luvun 1. §:n mukaan on tuettava ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista (Vanhuspalvelulaki 980/2012). Ikääntyneet ihmiset elävät omaa elämänsä, arkeaan ja aikaansa mutta ei tyhjiössä vaan omaa arkeaan ja aikaansa elävässä ympäristössä ja yhteiskunnassa (Jyrkämä 2014, 60). Omassa kodissa asuminen on tärkeä asia ikääntyneille ihmisille, ja heidän halunsa kotona asumiseen mahdollisimman pitkään on vahva. Sitä pyritään tukemaan monilla tavoilla. Ikäteknologialla on tässä merkittävä rooli. (Leikas 2014, 23; Vanhustyön keskusliitto 2015.) Ikäteknologia sisältää nykyaikaisia teknologisia ratkaisuja, jotka edistävät ja ylläpitävät ikääntyneiden ihmisten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja myös mahdollistavat harrastamisen ja osallistumisen sekä tukevat heidän yksilöllisyyttään erilaisista näkökulmista (Leikas 2014, 17).

Ikääntyneiden ihmisten elämässä ja arjessa teknologialla on avustava, kompensoitava ja mahdollistava rooli (Leikas 2014, 24). Teknologian tulee soveltua luontevasti ikääntyneiden ihmisten elämään ja arkeen. Sen käytön haitat ja riskit tulee arvioida, käyttäjiä tulee ohjata ja tukea tarpeen mukaan. Teknologiaan liittyy myös eettiset kysymykset ja ongelmat, jotka ovat perustaltaan samantyyppisiä kuin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Teknologian tarkastelun arvoperustana on ihmisarvo ja sen haavoittuvuus. Teknologian hyödyntämisen keskeisiä eettisiä periaatteita ovat hyvän tekeminen, vahingon välttäminen, itsemääräämisoikeus, yksityisyyden suoja ja oikeu-

denmukaisuus sekä turvallisuus. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 5, 10.)

Ikääntyminen on elämäkulullinen muutosprosessi, jossa ikääntyvät ihmiset elävät arkeaan erilaisen teknologian kanssa ja myös kohtaavat uutta ja erilaista teknologiaa matkansa varrella. Ikääntyminen voidaan nähdä myös ikääntyneiden ihmisten ja heidän teknologisen ympäristönsä välisenä vuorovaikutuksena, jossa tapahtuu jatkuvasti suuria ja pieniä muutoksia. Voidaan sanoa, että teknologia on osa ihmisten arkielämää ja ikääntymistä, ja teknologia voidaan saada elämään ja inhimillisyyden palveleminen. Ikäteknologia lisää turvallisuutta ikääntyneiden ihmisten elämään ja arkeen, tukee heidän toimintakykyään, päivittäistä suoriutumistaan, itsenäistä ja mielekästä elämäänsä sekä tarjoaa mahdollisuuksia uusien asioiden oppimiseen. (Jyrämä 2014, 59–62; ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 3.)

Ikäteknologia kehittyy nopeasti ja tarjoaa ikääntyneille ihmisille uusia teknologisia mahdollisuuksia ja ratkaisuja. Perinteisten liikkumisen, aistitoimintojen ja päivittäisten toimintojen apuvälineiden lisäksi ikääntyneille ihmisille tarjotaan erilaisia teknologisia laitteita ja tuotteita, jotka auttavat ikääntyneitä ihmisiä arkielämässä, tukevat ja edistävät heidän toimintakykyään, parantavat kotona itsenäistä selviytymistä sekä myös auttavat oppimisessa, tiedonsaannissa ja myös sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. (Rodeschini 2011, 521; Schulz ym. 2014; Kettunen 2015, 14; ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 14.) Ikäteknologian avulla pyritään myös vastaamaan ikääntymisen mukanaan tuomiin haasteisiin: havaitsemisen, aistien, hienomotoriikan, lihaskunnan ja liikkumis- ja toimintakyvyn heikkenemiseen (Mäki 2011, 5). Ikääntyneet ihmiset voivat kuntoutua, heidän kykyjään voidaan tukea, aistien heikkenemistä hidastaa, erilaisia puutteita korvata ja parantaa heidän turvallisuuttaan monilla eri tavoilla (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 3–4).

Erilaisten teknologisten laitteiden ja tuotteiden avulla voidaan hidastaa ikääntyneiden ihmisten toimintakyvyn heikkenemistä sekä tukea jo heikentyntä toimintakykyä vaikuttamalla joko toimintakykyyn tai toimintaympäristöön. Ikääntyneille ihmisille on kehitetty teknologisia laitteita ja tuotteita, jotka ovat parhaassa tapauksessa helppokäyttöistä ja integroitu jo käytössä olevaan tuttuun laitteeseen tai tuotteeseen. Heikkokuntoisimmat ikääntyneet ihmiset hyötyvät eniten näkymättömistä teknologisista laitteista ja tuotteista, jotka eivät vaadi käyttäjältään toimenpiteitä. (Verma & Hätönen 2011, 9.)

Teknologisten laitteiden, tuotteiden ja ympäristön avulla voidaan luoda tilanne, jossa ikääntyneiden ihmisten aktuaalinen toimintakyky lähestyy heidän parasta mahdollista toimintakykyään. Silloin kysymys ei ole pelkästään yksilöllisesti sovitetuista laitteista tai tuotteista, vaan myös esteettömyyden toteutumisesta sekä fyysisessä että virtuaalisessa ympäristössä. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 15.)

Ikäteknologian avulla vahvistetaan ja tuetaan ikääntyneiden ihmisten sosiaalista verkostoa (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 8). Ikääntyneiden ihmisten elämässä ja arjessa yhä enemmän korostuu sosiaalisen vuorovaikutuksen alueella yhteydenpidon tarve sukulaisiin ja ystäviin. Ikääntyneille ihmisille suunnattujen Internet-portaalien avulla ikääntyneet voivat jakaa kokemuksiaan erilaisissa keskusteluryhmissä, saada vertaistukea, kommunikoida eri puolilla maata tai maapalloa olevien ystävien kanssa. (Leikas 2014, 23.)

Ikääntyminen ja asuminen 2012 -kyselytutkimuksen mukaan ikääntyneet ihmiset haluavat asua kotona niin pitkään kuin on mahdollista ja suhtautuvat myönteisesti uuteen teknologiaan arjen apuna ja tukena. Heitä kiinnostaa eniten turvallisuuteen, ruokaan ja viihtymiseen liittyvät teknologiset laitteet ja tuotteet, kuten esimerkiksi turvapuhelin, lääkekello, ovipuhelimet ja erilaiset tunnistimet. Sosiaalista elämää tukeva teknologia ja sovellukset myös kiinnostavat ikääntyneitä ihmisiä. Tutkimuksen mukaan 75–80-vuotiaiden luottamus yhteiskunnan apuun on melko vähäistä. Eniten ikääntyneet ihmiset luottavat saavansa apua lapsiltaan ja lähiomaisiltaan. Teknologisten laitteiden ylläpidosta ja käytön opastuksesta vastuu on omaisilla. Nykyään lapset elävät etäällä vanhemmistaan. Teknologisten laitteiden ja tuotteiden kehittämisessä on tärkeä miettiä, minkälainen teknologinen ratkaisu voisi olla hyvä tällaisissa tilanteissa sekä omaisille että ikääntyneelle ihmiselle. (Ikääntyminen ja asuminen 2012, 1–2.)

Teknologian käyttö ja asenteet 75–89-vuotiailla -kyselytutkimuksen mukaan ikääntyneet ihmiset uskovat teknologian olevan heille hyödyllistä, ja samaan aikaan tutkimus osoittaa, että tämän päivän teknologian mahdollisuuksia ei kuitenkaan hyödynnetä niin kuin olisi mahdollista. Ikääntyneille ihmisille suunnatun teknologian on oltava helppokäyttöistä ja varmasti toimivaa, muuten sen käyttö ei tuo turvaa ja helpotusta arkeen ja elämään. Lisäksi tutkimuksen tulokset osoittavat, että tiedonpuute ja epävarmuus näkyivät teknologian hyödyllisyyttä koskevissa kysymyksissä. Teknologisista laitteista ja tuotteista ei olla kiinnostuneita, jos niistä tai niiden käytöstä ei tiedetä

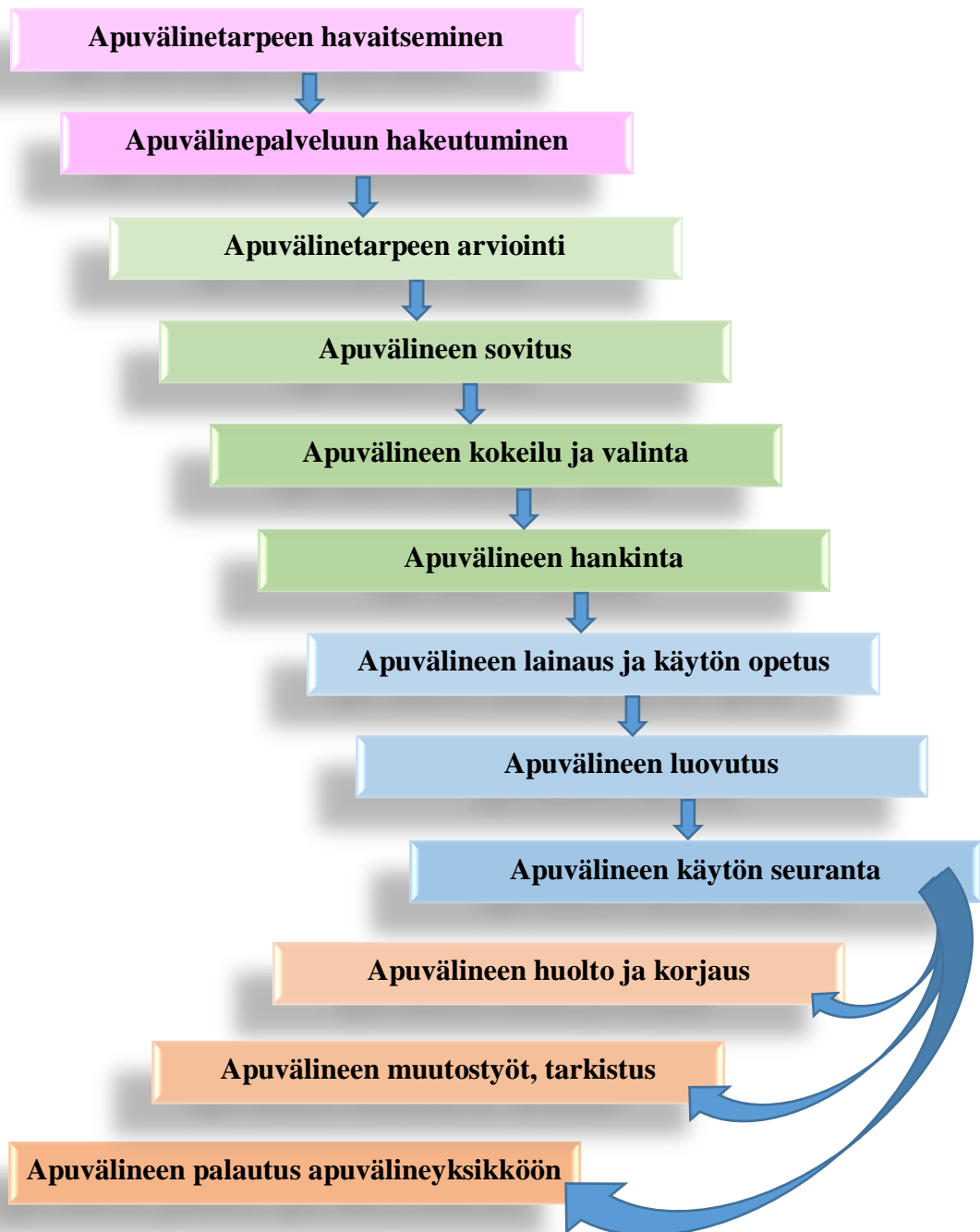
riittävästi. Tieto lisäisi myös valmiutta maksaa arkea ja elämää helpottavasta teknologiasta. Tutkimuksen tuloksien mukaan teknologiaa, sovelluksia, laitteita ja tuotteita tulisi suunnitella nykyistä enemmän yksin kotona ilman läheisten apua asuville ikääntyneille ihmisille. (Intosalmi ym. 2013, 17–19.)

4 APUVÄLINEPALVELUT

Tässä luvussa käsittelen sosiaali- ja terveysministeriön toimialan apuvälinepalveluiden lainsäädäntöä ja asetuksia, apuvälinepalveluiden laatusuosituksia, terveydenhuollon apuvälinepalveluprosessin sisältöä ja kulkua. Nämä käsittelevät asiat koskevat myös teknologisten laitteiden ja tuotteiden lainaamista, luovuttamista, huoltoa ja korjausta sekä palauttamista.

Suurin osa apuvälinepalveluista kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön toimialaan. Sosiaali- ja terveysministeriö valmistelee sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä sekä ohjaa ja seuraa sen toteutumista. Apuvälinepalveluista säädetään monissa laeissa ja asetuksissa. (Hurnasti ym. 2010, 29.) Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto julkaisivat vuonna 2003 Apuvälinepalveluiden laatusuosituksen, joka ohjaa kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollon apuvälinepalveluiden järjestämistä (Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 2003, 1–3). Terveydenhuoltolain 3. luvun 29. §:n mukaan kunnan on järjestettävä apuvälinepalvelujen tuottaminen (Terveydenhuoltolaki 1326/2010).

Terveydenhuollossa apuvälinepalveluprosessi on yksilöllinen, moniportainen, monitahoinen ja hyvää yhteistyötä vaativa prosessi. Apuvälinepalveluprosessi (kuva 3) koostuu seuraavista vaiheista: apuvälinetarpeen havaitseminen, apuvälinepalveluun hakeutuminen, apuvälinetarpeen arviointi, apuvälineen sovitus, kokeilu ja valinta, apuvälineen hankinta, lainaus, käytön opetus ja luovutus, apuvälineen käytön seuranta, mahdolliset muutostyöt ja tarkistus, huolto ja korjaus sekä apuvälineen palautus. (Hurnasti ym. 2010, 38; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)



KUVA 3. Apuvälinepalveluprosessi (Hurnasti ym. 2010, 38; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 1. §:n mukaan lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineinä luovutettavien välineiden, laitteiden, tarvikkeiden, tietokoneohjelmien sekä muiden ratkaisujen tarkoituksena on edistää asiakkaan kuntoutumista, tukea, ylläpitää ja parantaa toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta 1363/2011). Terveydenhuollon lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat mm. näön, kuulon, kommunikoinnin apuvälineet, liik-

kumisessa ja päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat apuvälineet (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a).

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 2. §:n mukaan apuvälineen tarve on arvioitava käyttäjälähtöisesti, oikea-aikaisesti ja yksilöllisesti. Apuvälineen tarpeen arvioinnissa on otettava huomioon asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne ja elinympäristön apuvälineen toimivuudelle asettamat vaatimukset. Apuvälineen valinta on tehtävä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Ennen apuvälineen valintaa asiakkaalle on annettava tietoa apuvälineen valintaan liittyvistä vaihtoehtoista ymmärrettävällä tavalla. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta 1363/2011.)

Apuvälineen tai laitteen hankinnassa tulee kunnioittaa asiakkaan mielipidettä. Apuvälineen soveltuminen asiakkaalle varmistetaan apuvälinesovituksen ja ohjauksen aikana. Kun asiakas kokee apuvälineensä käytännölliseksi ja tarpeelliseksi, se herättää hänessä positiivisia tunteita, ja hän käyttää sitä mielellään ja ahkerasti. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 9, 15.) Apuvälineen käytön opetuksella varmistetaan, että asiakas ja hänen tukiverkostonsa hallitsevat lainatun apuvälineen tarkoituksenmukaisen ja turvallisen käytön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 221).

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 5. §:n 7. kohdan mukaan terveydenhuollon lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet sekä niiden sovitukset, tarpeellinen uusiminen ja huolto ovat asiakkaille maksuttomia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992). Apuvälinepalveluissa apuvälineiden ja laitteiden huoltokäytännöt ja ajat vaihtelevat alueittain ja laitteittain (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 15).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015a) mukaan Valtioneuvoston asetuksen 1. luvun 1. §:ssä on säädetty, että hoitotakuu ja hoitoon pääsyä koskevia aikarajoja on noudettavissa myös apuvälinepalveluissa (Valtioneuvoston asetus hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä 1019/2004). Joskus asiakas voi joutua odottamaan hänen käyttöönsä tarkoituksenmukaisempaa apuvälinettä, mutta silloin odotusajaksi on annettava välttämätön korvaava apuväline. Erittäin kiireellisissä tilanteissa apuväline luovutetaan asiakkaalle välittömästi tai se korvataan vastaavalla apuvälineellä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a.) Sekä apuvälineet että teknologiset

laitteet ja tuotteet vaativat myös seurantaa ja huoltoa. Niiden toimivuus tulee aina varmistaa. Teknologisten laitteiden ja tuotteiden sekä niihin liittyvien palvelujen tarjoajan tulee varautua myös sellaisiin tilanteisiin, joissa teknologinen laite tai tuote ei toimi. Tämä on erityisen tärkeää esimerkiksi silloin, kun yksin asuvan ikääntyneen ihmisen asumista tuetaan monimuotoisen teknologian avulla. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 8–9.)

Ikääntyneen väestön hyvän elämän kannalta apuvälinepalveluiden toimivuus ja teknologisten laitteiden ja tuotteiden saatavuus liittyvät keskeisesti oikeudenmukaisuuteen ja itsemääräämisoikeuteen. Mitä heikompi on ikääntyneen ihmisen itsenäinen toimintakyky ja suoriutuminen ja mitä riippuvaisempi hän on ulkopuolisesta avusta, sitä enemmän hän tarvitsee monipuolisia apuvälineitä, teknologisia laitteita ja tuotteita oman toimintansa ja toimijuutensa tueksi elämässä ja arjessa. (ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 15.)

5 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia samanaikaisesti sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Analyyttinen lähestymistapa tarkoittaa loogiseen päättelyketjuun, olemassa oleviin tosiasioihin, asiakastutkimukseen ja -ymmärrykseen ja dataan liittyvää tietoa. Intuitiivinen lähestymistapa tarkoittaa taitoa, kykyä ja kokemusta nähdä, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista; hahmottaa ja nähdä sellaista, mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2013, 10–11.)

Palvelumuotoilu on konkreettinen toiminta, joka yhdistää sekä palvelun käyttäjän tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimivaksi palveluksi. Palvelumuotoilun avulla luodaan uusia palveluita ja kehitetään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden, toiveiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä sekä myös tuo uuden, käyttäjälähtöisen näkökulman palvelujen kehittämisen keskiöön. Asiakas- ja käyttäjymmärryksen pohjalta voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2013, 24–25, 28; Miettinen 2011, 11, 13; Reunanen 2014.)

Ihminen on keskeinen osa palvelua. Palvelumuotoilussa puhutaan palvelun käyttäjän palvelukokemuksesta. Palvelun käyttäjä on aina osa palvelutapahtumaa, ja hän muodostaa kokemuksensa saadusta palvelusta joka kerta palvelutapahtumassa henkilökohtaisesti uudestaan ja uudestaan. Palvelukokemusta ei voida suunnitella, koska se on henkilökohtainen ja subjektiivinen asia, ja tässä palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida palvelun käyttäjän palvelukokemus. Se tapahtuu keskittymällä palvelun käyttäjän kokemuksen kriittisiin pisteisiin, säätämällä palveluprosessi, työtavat, tilat, vuorovaikutus ja poistamalla palvelua häiritsevät asiat. Tarkoituksena siinä on, että palvelun käyttäjälle muodostuu mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. (Tuulaniemi 2013, 26.)

Palvelumuotoilu on jatkuvaa palvelun kehittämistä (Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013). Palvelun kehittäminen on aina uuden luomista ja sitä kautta ainutkertaista. Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmaratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi, joka koostuu sarjasta loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Kun toistuvat tapahtumat kuvataan prosessiksi, niin silloin tapahtumaketjua ei tarvitse kehittää joka kerta uudelleen. Tällä tavalla prosessi säästää voimavaroja ja vapauttaa aikaa rutiineista luovaan toimintaan ja työhön. Yleinen palvelumuotoiluprosessi toimii palvelumuotoilun toimintarunkona, johon tutustumalla voidaan hahmottaa palvelun kehittämisen kokonaiskuva. Yleinen palvelumuotoiluprosessi (liite 2) koostuu seuraavista osista: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. (Tuulaniemi 2013, 126–128.)

Palvelumuotoiluprosessin osat:

- ✓ Määrittely: Tavoitteena on luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. Etsitään vastausta siihen, mitä ongelma ollaan ratkaisemassa.
- ✓ Tutkimus: Haastatteluilla, työpajoilla ja keskusteluilla rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Tässä osassa tarkennetaan palvelun tuottavan organisaation tavoitteita.
- ✓ Suunnittelu: Ideoidaan ja kuvataan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluvaiheeseen, määritellään palvelun tuottamista sekä testataan ideoita ja konsepteja.

- ✓ **Palvelutuotanto:** Palvelukonseptit viedään markkinoille palvelun käyttäjien arvioitavaksi ja kehitettäväksi. Tässä vaiheessa suunnitellaan palvelun tuottaminen.
- ✓ **Arviointi:** Arvioidaan kehitysprosessin onnistumista, mitataan palvelun tuottamista markkinoilla ja kehitetään palvelua saatujen kokemusten mukaan. (Mts. 128–131.)

Yleisen palvelumuotoiluprosessin osat voidaan käyttää täydessä mitassa tai soveltuvissa osissa riippuen prosessin laajuudesta ja toteutuksesta sekä käytettävissä olevista taloudellisista ja ajallisista resursseista (mts. 129).

6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöprosessin käynnistämisen, opinnäytetyön aiheen löytämisen ja tarkentamisen, opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin määrittely-, suunnittelu- ja tutkimusvaiheet, opinnäytetyön palvelumuotoilu-lähestymistavan, in-nopaja-työskentelytavan sekä palvelupolku-aineistokeruumenetelmän. Opinnäytetyön vaiheet ja opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin vaiheet menivät rinnakkain koko opinnäytetyöprosessin aikana. Niiden etenemisen, aikataulun, tavoitteet, tehtävät ja yhteistyötahot kuvaan liitteessä 1.

7.1 Opinnäytetyön käynnistäminen, aiheen löytäminen ja tarkentaminen

Syyskuun lopussa 2015 löysin minua kiinnostavan opinnäytetyön aiheen Apuvälinepankin kehittäminen Mikkelin ammattikorkeakoulun Moodle-oppimisympäristön Terveysalan opinnäytetöiden aihepankista. Opinnäytetyön aihe liittyi Vanhustyön keskusliiton Kotiturva-hankkeeseen. Olin yhteydessä ohjaavaan opettajaan ja toimeksiantajan yhteyshenkilöön opinnäytetyön aiheesta. Aihe ja opinnäytetyön liittyminen Kotiturva-hankkeeseen tuntuivat sopivalta aiheelta ylempään amk -tutkintoon.

Lokakuun alussa 2015 opinnäytetyöprosessi alkoi käynnistyä; täytin alustavasti opinnäytetyön ideapaperin ja sopimuksen opinnäytetyön tekemisestä ja lähetin niitä sähköpostin välityksellä toimeksiantajalle, tutustuin Vanhustyön keskusliiton nettisivuilla Kotiturva-hankkeesta olevaan tietoon, luin ikäteknologia-nettisivulta KÄKÄTE-projektista (Käyttäjälle kätevää teknologiaa -hanke 2010–2014) ja sen julkaisuista olevaa tietoa. Kotiturva-hankkeen kehittämistyö perustuu KÄKÄTE-projektin tuottamiin tietoihin ja tuotoksiin, joten tutustuminen KÄKÄTE-projektin tuottamiin tietoihin ja tuotoksiin oli tärkeä minun opinnäytetyön käynnistämässä ja toteuttamisessa. Silloin toimeksiantajalta tuli opinnäytetyön uusi aihe-ehdotus - Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainamo (Rantee 2015b). Siitä ajasta lähtien opinnäytetyön aihe on pysynyt muuttamattomana koko opinnäytetyöprosessin loppuun asti.

7.2 Palvelumuotoilu opinnäytetyön lähestymistapana

Opinnäytetyön lähestymistapana käytin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu oli minulle uusi lähestymistapa, johon alustavasti tutustuin ylemmän AMK-koulutuksen kehittämisen ja johtamisen opinnoissa. Vielä silloin opinnoissa en ole ajatellut, että palvelumuotoilu tulee minun tulevaan opinnäytetyöhön lähestymistavaksi. Kun opintojen aikana olen miettinyt opinnäytetyötä, niin vahvana ajatuksena oli löytää jotain uutta opinnäytetyön lähestymistavaksi ja sen kautta oppia uutta, kehittää ja syventää minun ammatillista tietotaitoani ja osaamistani.

Valinta palvelumuotoiluun opinnäytetyön lähestymistavaksi tarkentui lokakuussa 2015 opinnäytetyön toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan keskustelujen jälkeen. Palvelumuotoilu tuntui sopivammalta lähestymistavalta opinnäytetyön aiheeseen ottaen huomioon toimeksiantajan toiveen. Toimeksiantajan toiveena oli saada selville kotona

asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja; teknologialainaamon ideana on mahdollistaa erilaisiin teknologisiin laitteisiin tutustuminen ja laitteiden lainaaminen kotiin kokeiltavaksi matalan kynnyksen periaatteella (Rantee 2015a). Palvelumuotoilulla tarkoitetaan jo olemassa olevien palveluiden kehittämistä ja uusien palveluiden innovointia ottaen huomioon sekä palvelun käyttäjän tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketaloudelliset tavoitteet (Tuulaniemi 2013, 24–25; Miettinen 2009).

Yleinen palvelumuotoiluprosessi (liite 2) koostuu määrittely-, tutkimus-, suunnittelu-, palvelutuotanto- ja arviointiosasta. Nämä osat voidaan käyttää täydessä mitassa tai soveltuviissa osissa riippuen prosessin laajuudesta ja toteutuksesta sekä käytettävissä olevista taloudellisista ja ajallisista resursseista. (Tuulaniemi 2013, 128–131.) Opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessi koostui kolmesta vaiheesta: määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheesta. Seuraavissa alaluvuissa kuvaan niitä tarkemmin.

7.2.1 Määrittelyvaihe

Tuulaniemen mukaan (2013, 128–133) palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaiheessa on tärkeää alussa määritellä palvelun kehitysprosessin tavoitteet, aikataulu, budjetti ja resurssit, organisaation tarpeet ja toiveet sekä palvelun kohderyhmät. Opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaihe kesti lokakuusta 2015 helmikuuhun 2016. Määrittelyvaiheen alussa tapaamisessa toimeksiantajan kanssa keskustelimme opinnäytetyön osuudesta Kotiturva-hankkeessa, opinnäytetyön aiheesta, toimeksiantajan toiveesta, sidosryhmistä ja opinnäytetyön kohderyhmästä. Tapaamisen jälkeen toimeksiantajan suosituksesta sähköpostin välityksellä konsultoin palvelumuotoilija Heidi Huovista palvelumuotoilusta, sen menetelmistä ja työkaluista, työpajatyöskentelystä ja sen toteutukseen liittyvistä asioista (Huovinen 2015). Tein opinnäytetyön aiheen rajaamisen ja opinnäytetyön idean suunnittelun, määritin opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen, valitsin innopajan työskentelytavaksi ja palvelupolun innopajan työkaluksi ja aineistokeruumenetelmäksi.

Lisäksi tein miellekartan (mind map) opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessista ja pidin työskentelypäiväkirjaa erityisesti opinnäytetyön käynnistämisyksityydessä ja opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaiheessa. Myöhemmin miellekartan jäsentä taulukkomuotoon (liite 1), jossa näkyy koko opinnäytetyöprosessi. Päiväkir-

jan pidin Office Word -muodossa, päiväkirjan sisältö auttoi minua työstämään opinnäytetyön kirjallista raporttia. Näiden työkalujen avulla opinnäytetyöprosessiin ja opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessiin liittyviä asioita, tehtäviä ja ajatuksia oli helppompi hahmottaa kokonaiskuvana, kartoittaa niitä, muokata ja jäsentää. Tuulaniemen mukaan (2013, 140) miellekarttaa käytetään kokonaiskuvan muodostamiseen kiinnostavasta asiasta, ideoiden keräämiseen, käsitteiden ja sisältöjen hahmottamiseen, jäsentämiseen ja esittämiseen. Sen avulla voidaan hahmottaa, mitä asiaan liittyy ja mitkä asiat ovat vuorovaikutussuhteessa. Miellekartta on visuaalisena helpompi omaksua ja muistaa. Mikkelin ammattikorkeakoulun mukaan (2015, 9) opinnäytetyöprosessin etenemisessä on tärkeää pitää päiväkirjaa.

Marraskuussa 2015 teimme toimeksiantajan kanssa sopimuksen opinnäytetyön tekemisestä (liite 3). Toimeksiantajan kanssa olimme useasti yhteydessä sähköpostin välityksellä opinnäytetyöhön liittyvistä asioista. Kotiturva-hankkeen pilottikaupunki on Mikkeli. Kotikuntani on eri kuin toimeksiantajan kunta, alkuun Mikkelin kaupunki ei ollut minulle tuttu kuin esimerkiksi opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa. Syksyllä 2015 opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa tein SWOT-analyysin oman tilanteen tunnistamisesta ja arvioinnista (liite 25). SWOT-analyysi on tärkeä arviointiväline toiminnan suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheissa (Opetushallitus 2015; OK-opintokeskus 2015). Silloin etäisyys (matkat) ja vieras kaupunki (ei ole tuttu) arvioin ulkoisina uhkina; nämä ulkoiset uhkat nousivat esille silloin, kun ajattelin opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteuttamiseen liittyviä asioita, esimerkiksi missä Mikkelin kaupungissa on hyvä järjestää innopaja, missä Mikkelin kaupungin osassa innopajaan osallistuvien sidosryhmien toimistot ovat, onko kaikille helppo tulla innopajaan jne. Sellaisessa tilanteessa en pystynyt vaikuttamaan valintaan eikä tulokseen, luotin toimeksiantajaan ja pidin tärkeänä toimia avoimesti ja luottamuksellisesti.

Opinnäytetyön kohderyhmä on rajattu ja määritelty toimeksiantajan mukaan. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Mikkeliissä yli 65-vuotiaat kotona asuvat ikääntyneet ihmiset. Opinnäytetyön toimeksiantajan ja palvelumuotoilijan kanssa keskustelimme sähköpostin välityksellä opinnäytetyön kohderyhmän edustajista. He ehdottivat kohderyhmän edustajina Mikkelin kaupungin vanhusneuvostoa. Olin yhteydessä sähköpostin välityksellä Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston yhteyshenkilöön. Tiedustelin Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston aikataulua ja esittelin yhteydenottoni tarkoituksen. Lähetin Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston yhteyshenkilölle tiedotekirjeen

(liite 5) opinnäytetyöstä, ja hän postitti tiedotteen vanhusneuvoston jäsenille liitteenä kokouskutsun mukaan. 26.1.2016 osallistuin Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston kokoukseen, jossa esitin vanhusneuvoston jäsenille oman opinnäytetyöni ja vanhusneuvoston osuuden opinnäytetyössä ja mainitsin tulevasta innopajasta. Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston jäsenten osallistuminen innopajaan oli vapaaehtoista.

Innopaja työskentelytapana

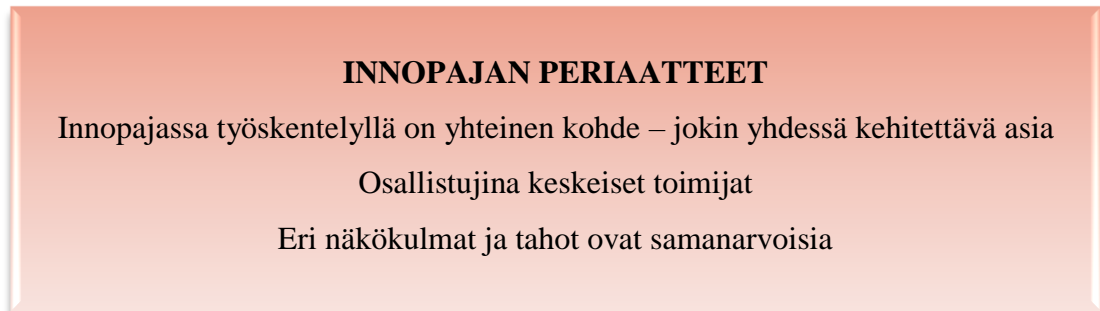
Palvelumuotoilu on tapa lähestyä palvelun kehittämistä, ja siinä hyödynnetään erilaisia menetelmiä ja työkaluja organisaatioiden, ihmisten ja ideoiden jäsentelyyn ja havainnointiin, analysointiin ja aktivointiin, ohjeistamiseen ja motivointiin sekä testaamiseen. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa palvelun kehitysprosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2013, 28, 110; Reunanen 2014.)

Opinnäytetyön toimeksiantajan ja palvelumuotoilijan kanssa olimme yhteydessä sähköpostin välityksellä opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessissa käytettävästä työskentelytavasta. Päätöksenä oli järjestää innopaja, johon osallistuu opinnäytetyön toimeksiantaja, opinnäytetyön kohderyhmän edustajat ja mahdolliset sidosryhmät. Innopaja sisältyi Kotiturva-hankkeeseen, ja innopajassa kerätty tieto oli osa tätä opinnäytetyötä.

Innopaja on työskentelytapa, jossa kehitettävään asiaan liittyviä kysymyksiä ja haasteita työstetään työpajassa moniäänisesti ja moninäkökulmaisesti. Innopajatyöskentelyssä keskeistä on eri näkökulmien yhteensovittaminen, kehittämistarpeiden tunnistaminen ja niiden esiintuominen, kuuleminen, avoin yhteiskehittäminen ja moniäänisyys. (Innokylä 2015b; Peränen 2013, 2–3.)

Innopajan järjestäminen edellyttää innopajatyöskentelyn periaatteiden (kuva 4) tunnistamista. Innopajassa yhteisen kehittämisen kohteen jäsentäminen lisää osallistujien tietoa kehitettävästä asiasta ja siihen liittyvistä tarpeista ja tavoitteista. Yhteisen työstämisen ja keskustelun avulla pyritään luomaan jaettu näkemys kehitettävästä asiasta ja sen toiminnan edellytyksistä. Yhteisen vuorovaikutuksen ja dialogin avulla pyritään osaamisen ja tiedon jakamiseen kaikkien osallistujien kesken. Tärkeänä on erilaisten näkökulmien huomioiminen. Yhteisen työskentelyn tulosten hyödyntämisestä tulee viestittää avoimesti, jotta innopajaan osallistujille muodostuu selkeä kuva siitä, millä

tavalla heidän osallistumisensa vaikuttaa kehitettävän asian lopputulokseen. (Innokylä 2015b; Peränen 2013, 2–4.)



KUVA 4. Innopajan periaatteet (Peränen 2013, 2–3)

Innopaja voidaan rakentaa erilaisista työskentelytavoista ja menetelmistä. Innopajan järjestäjän tulee huolehtia innopajan järjestämisestä ja kustannuksista. Yleisimmät innopajan järjestämisen kustannukset koostuvat tilajärjestelystä, kahvitarjoiluista ja työskentelymateriaalien hankinnasta. Innopajatyöskentely osallistujille on maksutonta. (Innokylä 2015b; Peränen 2013, 2–4.)

Palvelupolku aineistokeruumenetelmänä

Uuden palvelun tai jo olemassa olevan palvelun aineettomat osat saadaan näkyviksi visualisoinnilla ja hahmottamalla käyttäen erilaisia asiakaslähtöisiä menetelmiä ja työkaluja (Tuulaniemi 2013, 24; Innokylä 2015a). Etsin ja tutustuin palvelumuotoilun erilaisiin menetelmiin ja työkaluihin, joita voidaan käyttää uuden palvelun mallinnukseen; ne ovat mm. persoona, palveludiagrammi, palvelupolku, kuvakäsikirjoitus, service blueprint ja fyysinen prototyyppi (Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 30–39). Niistä tulevalle innopajalle vaikutti sopivimmalta palvelupolku (customer journey map) (kuva 5), sen selkeä rakenne ja sisältö tuki paremmin innopajan tavoitteeseen pääsemistä. Valitsin sen innopajan työkaluksi ja aineistokeruumenetelmäksi.

Palvelupolku

Kehityskohde ▼ Projektiyhmä ▼ Päivämäärä ▼

Vaiheen kuvaus ▼

Käyttäjän kokemus vaiheesta ▼

Riskit, mahdollisuudet, parannusideat ▼

Kriittiset pisteet ▼

Takaisin ▼


	Kosketuspiste 1 ▼	Kosketuspiste 2 ▼	Kosketuspiste 3 ▼	Kosketuspiste 4 ▼	Kosketuspiste 5 ▼

51

KUVA 5. Palvelupolku (Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

Palvelupolku-työkalu saattaa palvelun käyttäjän palvelukokemuksen visuaaliseen muotoon. Se näyttää palvelun lineaarisena prosessina, jossa jokainen palvelutapahtuma käsitellään palvelun käyttäjän näkökulmasta. Prosessin keskiössä on palvelun käyttäjän kokemus eri vaiheista. Palvelupolku-työkalua voidaan käyttää uuden palvelun mallinnukseen, uuden palvelukokemuksen visiointiin tai nykyiseen tutkimukseen ja paranteluun. (Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33.)

Valitsemani palvelupolku-työkalu on suunnattu käsittelemään palvelun käyttäjän palvelukokemusta. Pidin palvelupolkua selkeänä ja hyvin sopivana innopajan työkaluksi ja aineistokeruumenetelmäksi, ja jotta se palvelisi opinnäytetyön toimeksiantajan toivetta ja innopajan tavoitteen saavuttamista, muokkasin sitä lisäämällä yhden rivin eli palveluntuottajan näkökulman vaiheesta (kuva 6). Palvelupolku-työkalun muokatun version esittelen liitteessä 14.

PALVELUPOLKU		Päivämäärä _____				
Kehityskohde _____						
		Kosketuspiste 1	Kosketuspiste 2	Kosketuspiste 3	Kosketuspiste 4	Kosketuspiste 5
Vaiheen kuvaus						
Käyttäjän näkökulma ja kokemus vaiheesta						
 Palveluntuottajan näkökulma vaiheesta						
Mahdollisuudet riskit huomioitava						

KUVA 6. Palvelupolku (muokattu versio innopajaa varten)

Alkuperäisessä palvelupolku-työkalussa palvelu jaetaan kosketuspisteiksi, jotka ovat konkreettiset palveluelementit käyttäjän näkökulmasta. Näitä voivat olla esimerkiksi fyysiset tilat tai kohtaamiset ihmisten välillä. Kosketuspisteet kuvaavat, miten organisaatio on vuorovaikutuksessa palvelun käyttäjän kanssa. (Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33.) Innopajaa varten muokkasinkin myös alkuperäisen palvelupolku-työkalun kosketuspisteiden tarkoituksen niin, että se tukisi opinnäytetyön toimeksiantajan toivetta ja innopajalle asetetun tavoitteen saavuttamista. Innopajan kysymyksiä pohdimme toimeksiantajan kanssa. Jaoin niitä jokaiselle kosketuspisteelle. Kysymykset oli suunnattu sekä palvelun käyttäjälle että palveluntuottajalle. Luvussa 7.2.2 tutkimus- ja suunnitteluvaiheet kuvaan tarkemmin kosketuspisteiden kysymykset, niiden jaon ja palvelupolku-työkalun muokatun version käytön innopajan aikana.

Innopajan valmistelu

Innopajatyöskentelyn toteuttaminen edellyttää innopajan järjestelijältä valmistelua. Ennen innopajan sisällön suunnittelua määritellään innopajan tarve ja tavoite, valitaan innopajan kohderyhmä eli se, keiden tulisi olla mukana innopajassa. Jokainen innopa-

ja suunnitellaan tapauskohtaisesti. Mahdollisuuksien mukaan innopajassa tulisi olla asiakkaan, ammattilaisen ja organisaation näkökulman edustajia. Innopajassa tärkeänä on, että innopajatyöskentelyllä on selkeä yhteinen kohde ja innopajassa käytettävä työskentelytapa mahdollistaa kaikkien osallistujien tasavertaisen osallistumisen ja avoimen keskustelun. Innopajan järjestämisen tueksi voidaan käyttää kehitettyjä helpokäyttöisiä työkaluja, kuten Tarkistuslistaa innopajan järjestäjälle (liite 10) ja Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisia (taulukko 3 liitteessä 12). (Innokylä 2015b; Pajan järjestäjän tarkistuslista 2013; Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Peränen 2013, 3.)

Ennen innopajan varsinaisen valmistelun ja suunnittelun aloittamista tein miellekartan innopajaan liittyvistä asioista. Miellekartan tekeminen auttoi hahmottamaan innopajan kokonaisuutta. Liitteessä 9 esittelen innopajan miellekarttani, jonka kokonaisuuden tiivistin hahmottamisen helpottamiseksi. Ylemmän AMK-koulutuksen kehittämisen ja johtamisen opinnoissa tutustuin erilaisiin työpajoihin ja niiden menetelmiin. Opintojen aikana olin työpajoissa osallistujana. Innopajan valmisteleminen ja järjestäminen oli minulle uutta asia ja uusi kokemus. Tässä minun omana tavoitteenani oli innopajan järjestämisen kokemuksen kautta oppia uutta, tutustua uusiin ihmisiin ja kehittää osaamistani.

Innopajan valmisteluun ja suunnittelemiseen liittyvät asiat teimme yhdessä toimeksiantajan kanssa. Pidimme yhteyttä sähköpostin välityksellä, mikä meille oli sopivin vaihtoehto pitää yhteyttä ottaen huomioon se, että olemme eri maakunnissa. Määrittelimme innopajalle tavoitteen. Innopajan tavoitteena oli innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Pohdimme innopajalle sopivaa paikkaa Mikkelin kaupungissa, mahdollisia osallistuvia sidosryhmiä ja niiden yhteyshenkilöitä, sopivaa päivämäärää, vuorokauden aikaa (aamu- tai iltapäivää) ja innopajan kestoa tunneissa, kahvitarjoilua, tarvittavia tarvikkeita ja niiden järjestämistä, kustannuksia ja innopajapäivälle tarvittavia lomakkeita (suostumuslomake aineiston ja kuvien käyttöön, osallistujien lista, palvelupolkulomake, teknologisten laitteiden esitteet, innopajan arviointi- ja palautelomake).

Innopajan valmistelun tueksi käytin tarkistuslista innopajan järjestäjälle -työkalua (liite 10). Muokkasin tarkistuslistan pääkohdat (valmistelut ennen innopajaa, innopajan

jälkeen) tulevan Teknologiaalainnaamo-innopajan tavoitteen sopivaksi (liite 11). Innopajan suunnitelman tekemiseen käytin Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi - työkalua (taulukko 3 liitteessä 12). Täydensin Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisin ottaen huomioon innopajan tavoitteen ja toimeksiantajan toiveen ja samalla muokkasin ja poistin jotkut matriisissa täyttämiseen ohjaavat kysymykset ja ohjeet. Lähetin innopajan alustavan suunnitelman kommentoitavaksi toimeksiantajalle. Saatujen kommenttien mukaan täydensin innopajan suunnitelman. Liitteessä 13 esittelen innopajan suunnitelman lopullisen version. Innopajan valmistelun vaiheessa innopajan suunnitelma tarkentui muutaman kerran, viimeksi ennen innopajapäivää. Teknologiaalainnaamo-innopajan suunnitelmassa esittelen tarkemmin innopajan järjestäjät, ajan ja paikan, tarpeen ja tavoitteen, työskentelyn suunnitelman, innopajan sisällön ja arvioinnin toteuttamisen. Innopajan suunnitelman kohderyhmät kohdasta poistin innopajaan kutsuneiden kohderyhmien edustajien ja heidän organisaatioiden nimet eettisistä syistä. Innopajaan osallistuneiden sidosryhmien organisaatiot näkyvät tässä raportissa johdannossa ja luvussa 7.2.2.

Innopajatyöskentelyä varten kokosin A4-papereille teknologisten laitteiden lyhyet esitteet, joiden lähteinä käytin KÄKÄTE-projektin teknologiatuotteet ja -ratkaisut - nettisivulla olevia tietoja ikääntyneen ihmisen itsenäistä selviytymistä arjessa tukevista tuotteista (KÄKÄTE-projekti 2015). Näiden teknologisten laitteiden lyhyiden esitteiden avulla oli tarkoitus auttaa innopajaan osallistujia saamaan käsityksen siitä, minäkalaisia teknologisia laitteita ja tuotteita on olemassa. Innopajaa varten tein 5 esitettä seuraavista alueista: henkilöturva ja avunsaanti, omatoimisuuden tukeminen, palovaroittimet ja sammutusjärjestelmät, tabletin käyttö sekä turvallisuus asumisessa. Näitä esitteitä en esitä tässä opinnäytetyön kirjallisessa raportissa, tärkeimmät ja laajemmat tiedot teknologisista tuotteista ja ratkaisuista on vapaasti saatavilla KÄKÄTE-projektin nettisivulla (www.ikateknologia.fi).

Lisäksi innopajatyöskentelyä varten toimeksiantajan kanssa lainasimme Joensuusta IkäOTE-hankkeen Jelpписalkku-kannettavan teknologianäyttelyn innopajapäiväksi (IkäOTE-hanke 2014–2020). IkäOTE - Ikääntyvien oppiminen ja hyvinvointiteknologiat -hankkeessa (2014–2020) tutkitaan ja kokeillaan teknologisia ratkaisuja ikääntyvien muistisairaiden ihmisten hyvinvoinnin ja kotona asumisen tukemiseksi. Jelpписalkku on matkalaukkuun pakattu teknologianäyttely, jossa on asumiseen liittyviä laitteita: lieden yllilämpövaroitin, digitaalinen ovisilmä, pieniä yövalaisimia, muistut-

tavia lääkeannostelijoita, liiketunnistimella toimiva muistutin, lyhytaika-ajastin sekä muita arkea helpottavia laitteita. (IkäOTE-hanke 2016.) Jelppisalkun lainaaminen innopajapäiväksi auttoi innopajaan osallistujia tutustumaan teknologisiin laitteisiin ja samalla hahmottamaan, minkälaisia teknologisia laitteita on olemassa.

Tulevaa Teknologialainaamo-innopajaa varten lainasin Mikkelin ammattikorkeakoulusta työskentelymateriaalit: fläppitaulupaperia, luonnostelupaperia, tusseja ja teippiä. Mikkelin ammattikorkeakoulussa tulostin innopajaa varten tarvittavat lomakkeet ja ohjeet: suostumuslomake aineiston ja kuvien käyttöön (liite 8), palvelupolkulomake (liite 14), teknologisten laitteiden esitteet, innopajan arviointi- ja palautelomake sekä innopajaan osallistujien lista, josta näkyy osallistujien ilmoittautumisten tilanne.

Helmikuussa 2016 sain luvan opinnäytetyön aineistokeruuta varten (liite 4). Varasimme toimeksiantajan kanssa Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustilan keskiviikoksi 24.2.2016 klo 13–16. Peräsen mukaan (2013, 4) innopajan kutsusta tulee näkyä innopajan paikka, aika, innopajan kohderyhmä ja työskentelyn tavoite. Innopajan kutsun ja saatekirjeen tekemisessä otin nämä edellä mainitut asiat huomioon. Laadin saatekirjeen (liite 6), kutsun (liite 7), suostumuksen aineiston ja kuvien käyttöön (liite 8) ja innopajan arviointi- ja palautelomakkeen (liite 15). Saatekirjeen, suostumuksen ja arviointi- ja palautelomakkeen laatimisessa otin huomioon äidinkielen opettajan, toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan mielipiteen ja näkemyksen.

Innopajaan osallistujille tulee lähettää kutsu hyvissä ajoin (Peränen 2013, 4). 5.2.2016 lähetin sähköpostin välityksellä kutsun, saatekirjeen ja Kotiturva-hankkeen esitteen 10 sidosryhmälle ja opinnäytetyön toimeksiantajalle, yhteensä 16 henkilölle, joista oli kaksi yhdyshenkilöä. Nämä kaksi yhdyshenkilöä lähetti kutsun oman sidosryhmän muille henkilöille. Innopajaan kutsun lähettämisen jälkeen tein innopajaan osallistujien listan, johon kirjoitin kutsuneiden sidosryhmien nimet, niiden yhteyshenkilöiden sähköpostiosoitteet ja ilmoittautumisen tilanteen. Innopajaan osallistujien listan tekeminen auttoi hahmottamaan ja seuraamaan paremmin ilmoittautumisen tilannetta. Tämä lista ei liitetty opinnäytetyön liitteeksi eettisistä syistä.

Teknologialainaamo-innopajaan ilmoittautuneita oli 10 henkilöä, jotka olivat edustajina kuudesta sidosryhmästä. Ennen innopajapäivää kymmenestä ilmoittautuneesta henkilöstä yksi lähetti omat vastaukset innopajan kysymyksiin sähköpostin välityksellä,

innopajaan hän ei päässyt osallistumaan. Kahdesta sidosryhmästä viisi henkilöä ilmoitti, ettei pääse osallistumaan innopajaan. Kahdesta sidosryhmästä kaksi henkilöä jätti vastaamatta kutsuun.

23.2.2016 päivä ennen innopajaa tapasimme toimeksiantajan kanssa innopajan järjestämisasiosta, keskustelimme innopajan päivän kulusta ja aikataulusta. Tapaamisen jälkeen muokkasimme innopajan suunnitelman (liite 13). Korjatun suunnitelman mukaan laadin diaesityksen innopajapäivälle. Lisäksi tarkistin innopajan järjestämiseen liittyvien asioiden tilanteen innopajan järjestäjän tarkistuslistan mukaan (liite 11).

7.2.2 Tutkimus- ja suunnitteluvaiheet

Tuulaniemen mukaan (2013, 128–131, 142–145, 182) palvelun keskiössä on ihminen, sekä palvelun käyttäjä että palvelun tuottava henkilöstö. Palveluja suunnitellessa on erittäin tärkeää havaita ja tunnistaa palvelun käyttäjien todelliset tarpeet, toiveet ja motiivit, joten palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheessa kasvatetaan asiakasymmärrystä palvelun käyttäjien arkielämän motiiveja ja tarpeita tarkastelemalla. On ensiarvoisen tärkeää ymmärtää myös palveluntuottajan tarpeet ja odotukset palvelun suhteen. Vain näin voidaan varmistaa, että suunniteltava palvelu voidaan tuottaa asiakkaalle menestyksekkäästi. Palvelumuotoiluprosessin suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja kuvataan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen palveluntuottajan tavoitteiden ja palvelun käyttäjän tarpeiden ohjaamina. Siinä tavoitteena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia ja vaihtoehtoja haasteeseen tai ongelmaan.

Palvelumuotoiluprosessin tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa järjestimme toimeksiantajan kanssa Teknologialainaamo-innopajan, innopajassa keräsimme aineistoa palvelupolku-aineistokeruumenetelmällä. Innopajaan osallistui opinnäytetyön toimeksiantaja ja edustajat kuudesta sidosryhmästä. Innopajan jälkeen jäsensin kerättyä aineistoa ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon kolmeksi malliksi. Tutkimus- ja suunnitteluvaihe kesti innopajapäivästä 24.2.2016 maaliskuuhun 2016.

Innopajan toteutus

Teknologialainaamo-innopajan toteutimme toimeksiantajan kanssa 24.2.2016 Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustilassa. Innopajan tavoitteena oli inno-

voida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Innopajaan osallistui Vanhustyön keskusliitosta Kotiturva-hankkeen toimijat, korjausneuvoja ja kokemusasiantuntija sekä Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston jäseniä ja edustajia seuraavista sidosryhmistä: Mikkelin Turva- ja hyvinvointipalveluyksikkö, Mikkelin ammattikorkeakoulu, Etelä-Savon ammattiopisto, Mikkelin seudun Omaiset ja Läheiset ry sekä Mikkelin kaupungin Lupaus 2016 -kehittämishjelma. Innopajassa osallistujia oli yhteensä 12 henkilöä, joista kaksi henkilöä on Kotiturva-hankkeen toimijaa ja yksi henkilö on innopajan ohjaaja (allekirjoittanut). Yksi innopajaan ilmoittautunut henkilö ei päässyt osallistumaan innopajaan, ja hän lähetti vastaukset innopajan kysymyksiin sähköpostin välityksellä innopajan edellisenä päivänä. Innopajatyöskentely oli osallistujille maksutonta.

Innopajapäivänä tapasimme toimeksiantajan kanssa pari tuntia ennen innopajan alkamista. Järjestimme kokouksen innopajatyöskentelylle sopivaksi, järjestimme kokouksen tilassa tilan kahvitarjoilulle, tilan papereille ja lomakkeille. Järjestimme myös tilan IkäOTE-hankkeen Jelppisalkku-kannettavan teknologianäyttelyn teknologisille laitteille, jotta innopajan osallistujille olisi helpompi tutustua niihin. Tarkistimme tietokoneen ja diatyrkin toimivuudet. Kävimme läpi innopajan diaesityksen ja samalla palautimme mieliin innopajapäivän aikataulua ja kulkua.

Innopajan toteutuksen perusrakenne pitää sisällään seuraavat elementit: innopajatyöskentelyn periaatteiden ja työskentelytavan esittely, yhteinen keskustelu työskentelyn tavoitteista, työskentelyosio, tulosten purku ja arvioiva loppukeskustelu (Peränen 2013, 4). Teknologialainaamo-innopajan rakenne sisälsi innopajatyöskentelyn periaatteiden ja työskentelytavan esittelyn, keskustelun työskentelyn tavoitteista, työskentelyosion, tulosten purun, arvioinnin ja yhteiskeskustelun. Alla esittelen koko innopajan toteutuksen kulun.

Innopajan käynnistyessä toivotimme tervetulleeksi osallistujat Teknologialainaamo-innopajaan. Esittelimme innopajan periaatteet, innopajan tavoitteen, innopajapäivän kulun, aikataulun ja innopajassa käytettävän ryhmätyöskentelymenetelmän ja palvelupolku-työkalun (liite 14). Ilmoitimme, että innopajan työskentelymenetelmänä on ryhmätyöskentely, ja kahvitauko sisältyi ryhmätyöskentelylle varattuun aikaan. Kysyimme innopajaan osallistujilta suostumuksen aineiston ja kuvien käytöstä ja jaoim-

me suostumuslomakkeet (liite 8) allekirjoitettavaksi. Kaikki innopajaan osallistujat suostuivat innopajassa kerättävän aineiston ja kuvien käyttöön seuraaviin tarkoituksiin:

- ✓ Ikääntyneille ihmisille teknologiaalainamo -opinnäytetyön kirjallisessa raportissa ja opinnäytetyöstä tiedottamisessa
- ✓ Kotiturva-hankkeen raportoinnissa ja hankkeesta tiedottamisessa
- ✓ Vanhustyön keskusliiton julkaisuissa ja verkkosivuilla.

Innopajatyöskentely edellyttää fasilitointia eli ryhmäprosessin ohjausta. Innopajan ohjaajan tehtävänä on varmistaa, että ryhmätyöskentelyssä noudatetaan innopajan periaatteita, sekä edistää moninäkökulmaista ja avointa keskustelua innopajassa. Innopajan ohjaamiseen ei ole olemassa oikeaa tapaa, joten jokainen ohjaaja toimii oman persoonallisen, ammatillisen ja kokemuksellisen lähtökohdan mukaan. (Peränen 2013, 5.) Innopajan työskentelyosiossa ohjasin ryhmien prosessityöskentelyä, seurasin aikataulua ja informoin ryhmiä aikataulusta, pidin diaesityksen innopajatyöskentelyn tueksi, otimme toimeksiantajan kanssa kuvia ryhmien työskentelystä.

Ennen innopajan työskentelyosion alkamista pyysimme jokaisen osallistujan esittelemään itseään, oman organisaationsa ja tehtävänsä sekä kertomaan onko ollut aikaisemmin kokemusta innopajatyöskentelystä. Esittelykierroksen jälkeen jaoin osallistujat kahteen pienryhmään. Jokaisella osallistujalla oli Kotiturva-hankkeen järjestämät nimilapit. Alkuun ryhmille jaoin työskentelymateriaalit (luonnostelupaperia, tusseja, kyniä ja palvelupolkulomakkeita), jotka ryhmät tarvitsivat nimenomaan ryhmätyöskentelyn alkuvaiheessa. Muut innopajatyöskentelyä varten varatut materiaalit ja tarvikkeet odottivat sivupöydällä.

Palvelupolkulomakkeen käyttöä ryhmätyöskentelyssä esittelin diaesityksenä. Palvelupolkulomakkeessa oli viisi kosketuspistettä. Jokainen kosketuspiste sisälsi kysymykset ja aikataulun pohtimiseen ja vastaamiseen. Kosketuspisteiden kysymykset esitin innopajaan osallistujille diaesityksessä jokaiselle kosketuspisteelle erikseen. Tässä opinnäytetyön kirjallisessa raportissa esittelen kaikki kysymykset yhdessä taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Palvelupolkulomakkeen kosketuspisteiden kysymykset ja aikataulu pohtimiseen ja vastaamiseen

Kosketuspiste	Kysymykset	Aika(min)
1	Mikä olisi hyvä ja sopiva tiedottaminen teknologialainaamosta?	10–15
2	Missä olisi teknologialainamolle hyvä paikka niin, että se olisi ns. matalan kynnyksen paikka ja ikääntyneiden ihmisten saavutettavissa? Olisiko hyvä esim. liikkuva yksikkö, kuten kirjastoautot? Minkälainen teknologialainamon paikan pitäisi olla? Milloin (viikontpäivä, kello) teknologialainamo olisi hyvä olla auki?	15
3	Mitkä teknologiset laitteet voisivat olla teknologialainamossa?	25–30
4	Minkälainen lainaus- ja palautusjärjestelmä (lainaus asiakkaille on ilmaista)? Moneksiko päiväksi teknologiset laitteet voitaisiin lainata? Kuka hoitaa teknologisen laitteen lainauksen ja laitteen käytön ohjauksen? Tarvitseeko laitteen lainaaja kirjallisen ohjeen laitteen käytöstä? Muuta?	15–20
5	Kuka huolehti teknologialainamon paikan ylläpitämisestä? Kuka hoitaa teknologisten laitteiden huoltoa, korjausta ja puhdistusta? Kuka hoitaa teknologialainamon tilan vuokran kustannukset? Mitä muuta toivetta tai tarvetta?	20

Innopajan työskentelyosiossa ryhmien työskentely alkoi kosketuspisteestä 1. Ryhmät pohtivat vastauksia, työstivät ajatuksia ja ideoita ja kirjoittivat niitä palvelupolkulomakkeille ja luonnostelupapereille. Palvelupolkulomakkeen 1. kosketuspisteen kohdalle ryhmät myös listasivat vastaukset käyttäjän näkökulmasta, palveluntuottajan näkökulmasta sekä miettivät mahdollisuuksia, riskiä ja muuta huomioitavaa uudesta palvelusta eli tulevasta potentiaalisesta teknologialainaamosta (kuva 7).

PALVELUPOLKU Päivämäärä _____

Kehityskohde _____

	Kosketuspiste 1	Kosketuspiste 2	Kosketuspiste 3	Kosketuspiste 4	Kosketuspiste 5
Vaiheen kuvaus →					
Käyttäjän näkökulma ja kokemus vaiheesta →					
Palveluntuottajan näkökulma vaiheesta →					
Mahdollisuudet riskit huomioitava →					

KUVA 7. Palvelupolkulomakkeen 1. kosketuspiste

Palvelupolkulomakkeen ensimmäisen kosketuspisteen jälkeen ohjasin ryhmät siirtymään toiseen kosketuspisteeseen ja pohtimaan vastauksia sen kysymyksiin. Tällä tavalla ryhmät siirtyivät yhdestä kosketuspisteestä seuraavaan kosketuspisteeseen, pohivat vastauksia jokaisen kosketuspisteen kohdalla oleviin kysymyksiin, työstivät ajatuksia ja ideoita palvelun käyttäjän ja palveluntuottajan näkökulmista, miettivät mahdollisuuksia, riskiä ja muuta huomioitavaa tulevasta potentiaalisesta teknologiaalainamosta sekä kirjoittivat ajatuksia palvelupolkulomakkeille ja luonnostelupapereille. Kuvassa 8 esittelen yhden ryhmän työskentelyhetken.



KUVA 8. Innopajatyöskentelyhetki

Innopajassa ohjasin ryhmien työskentelyä niin, että molemmat ryhmät siirtyivät samaan aikaan yhdestä kosketuspisteestä seuraavaan. Vastauksien pohtimisessa otin huomioon ajan joustavuuden.

Kun ryhmät pohtivat vastauksia 2. kosketuspisteen kysymyksiin, annoimme osallistujille Mikkelin kaupungin kartan hahmottamisen tueksi. Kosketuspisteessä yksi kysymyksistä oli se, missä olisi teknologialainamukselle hyvä paikka. Kun ryhmät pohtivat vastauksia 3. kosketuspisteen kysymyksiin, jaoimme ryhmille teknologisten laitteiden esitteet ja KÄKÄTE-projektin oppaita ”Kuvapuhelimet - Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisusta” (Äyväri 2014) ja ”Teknologia avuksi ihmisten ja esineiden paikantamisessa” (Forsberg 2012). Innopajan jälkeen osallistujat halutessaan voivat ottaa KÄKÄTE-projektin esitteet itselle. Lisäksi 3. kosketuspisteessä ohjasimme innopajan osallistujia tutustumaan IkäOTE-hankkeen Jelppisalkku-kannettavan teknologianäytteen laitteisiin, kuten lieden yllilämpövaroittimeen, digitaaliseen ovisilmään, pieniin yövalaisimiin, muistuttaviin lääkeannostelijoihin, liiketunnistimella toimivaan muistuttimeen ja lyhytaika-ajastimeen (IkäOTE-hanke 2016). Jelppisalkkun teknologiset

laitteet auttoivat innopajaan osallistujia tutustumaan teknologisiin laitteisiin, ja samalla hahmottamaan minkälaisia laitteita on olemassa.

Kuvassa 9 esittelen toisen ryhmän työskentelyhetken. Innopajaan osallistujien takana näkyy IkäOTE-hankkeen Jelppisalkun laitteita.



KUVA 9. Innopajatyöskentelyhetki ja taustalla IkäOTE-hankkeen Jelppisalkun laitteita

Ryhmätyöskentelyn jälkeen oli varattu aika yhteiskeskustelulle. Ennen yhteiskeskustelua ja tulosten purkaa pidimme lyhyen jumppatauon, joka virkisti innopajaan osallistuneita. Jumppataukoja ei ollut alun perin suunniteltu, ajatus jumppatauosta tuli spontaanisesti innopajassa.

PALVELUPOLKU		Päivämäärä 24.2.2016				
Kehityskohde		Kosketuspiste 1	Kosketuspiste 2	Kosketuspiste 3	Kosketuspiste 4	Kosketuspiste 5
Vaiheen kuvaus		kauppa- ja palvelus Internet - kauppa- ja palvelus Lehdet - oma palvelus ilmainen lehti, ilmainen Radio - paikallislähetys Terveystieteiden tutkimus Kotiin ja palvelus Kauppa- ja palvelus ilmaiset, ilmaiset, ilmaiset	1) Esper - rakennus (Savinaala) 2) Liikkuva palvelus 3) Applikaatio Ebedu 4) Palvelus 5) Jopa + 500000 6) Apuraho	Kaikki, myös erisäilyminen (kulu, tulo yms.) muut erittäin tärkeä on erittäin tärkeä (tarpeet yksittäisiin)	Pankkijärjestelmä, su- ruis palvelus mukaan esim. 5-10 KELA - kortti lainaksi Kela - kortti lainaksi Lainaus - maksu n. 2 viikkoa Käyttöajaksi - maksu Käyttöajaksi - maksu Käyttöajaksi - maksu Käyttöajaksi - maksu	Kunnallisuus palvelu ↳ vuokra / leasing? (kilpailutus) pysyvä ajankäyttö huolto + korjaus Muuta: +65-vuotiaalle lahoetaan yöllä!
Käyttäjän näkökulma ja kokemus vaiheesta		Helppo ja saavutettavissa, ei erilliseen tarvittu etnia	Keskeinen, esteetön, saavutettava muiden palvelujen lähellä tai liikkuvien välineiden tuolla	yksilölliset tarpeet	helppous	Palvelun ja muuttaminen
Palveluntuottajan näkökulma vaiheesta		Useassa eri paikassa	keskeistämisenä lähellä "yhtä luukku" emmankoti	laaja valikoima	verkostoyhteistyön edut käyttöohjauksessa jo olemassa olevien systemien hyödyntäminen	Palautte hyödyntäminen
Mahdollisuudet riskit huomioitava		Sanomaa ei mene perille, ei tavonta kaikilla päivittäminen unohtuu	kaikilla ei ole pääsyä	tila ei riitä	ei palautetta ↳ HÄVIKKI	luomittama järjestelmä

KUVA 10. Innopajan yhden ryhmän tuotos

Yhteiskeskustelussa jokainen ryhmä kertoi oman ryhmänsä ajatukset. Keskustelimme innopajapäivän onnistumisesta ja tuotoksista. Ryhmät työstivät tuotokset sekä palvelupolkulomakkeilla että erillisillä luonnostelupapereilla. Kuvassa 10 on yhden ryhmän tuotos palvelupolkulomakkeella.

Innopajan arviointi

Innopajatyöskentelyn lopuksi on hyvä keskustella yhteisesti innopajatyöskentelystä, päälinnimmäisistä ajatuksista, pohdinnoista ja tavoitteiden saavuttamisesta. On myös tärkeää kerätä kirjallinen tai sähköinen palaute, jossa innopajaan osallistujat pääsevät omakohtaisesti arvioimaan työskentelyä ja sen hyötyjä. (Peränen 2013, 6.) Teknologiaalainnaamo-innopajan päättyessä keräsimme innopajan osallistujilta palautetta innopajan arviointi- ja palautelomakkeella (liite 15), jonka avulla arvioimme innopajan tavoitteen saavuttamista, innopajan onnistumista, innopajatyöskentelyä ja ohjausta. Lomakkeessa oli 5 kysymystä. Ohjasimme osallistujia täyttämään arviointi- ja palautelomakkeen pareittain, ja halutessaan he voivat täyttää palautelomakkeen henkilökohtaisesti. Saimme 6 palautetta, joista yksi palaute oli lähetetty sähköpostin välityksellä.

Saatujen palautteiden mukaan innopajatyöskentely oli innostava, ilmapiiri oli mukava ja leppoisa, innopajan tavoite oli saavutettu, innopajalle valittu menetelmä sopii hyvin työskentelyyn ja tarkoitukseen, ryhmät oli muodostettu hyvin, innopajatyöskentelyssä pysyttiin aikataulussa hyvin ja innopajan tehtäville oli varattu sopivasti aikaa sekä ohjaaminen onnistui hyvin. Liitteessä 16 esittelen tarkemmin innopajan palautteet.

Innopajan jälkeen

Innopajan jälkeen innopajan järjestäjä kerää työskentelyn tulokset yhteen. Kehitettävän asian kehittämisprosessin edetessä innopajaan osallistujia on hyvä informoida siitä, millä tavalla heidän osallistumisensa ja panoksensa näkyy kehitettävän asian etenemisessä ja vaikuttaa sen lopputulokseen. (Innokylä 2015b; Peränen 2013, 6.) Innopajan jälkeen palautin Mikkelin ammattikorkeakoulun edustajalle innopajaa varten lainatut tarvikkeet. Kokosin ryhmien tuotokset (alaluku 8.1) ja innopajan palautteet (liite 16), tein arvioinnin innopajan työskentelystä (liitteen 13 arviointi-osa), arvioin kustannukset (taulukko 2) ja tarkistin innopajan järjestäjän tarkistuslistassa (liite 11) mainittujen tehtävien tilanteen.

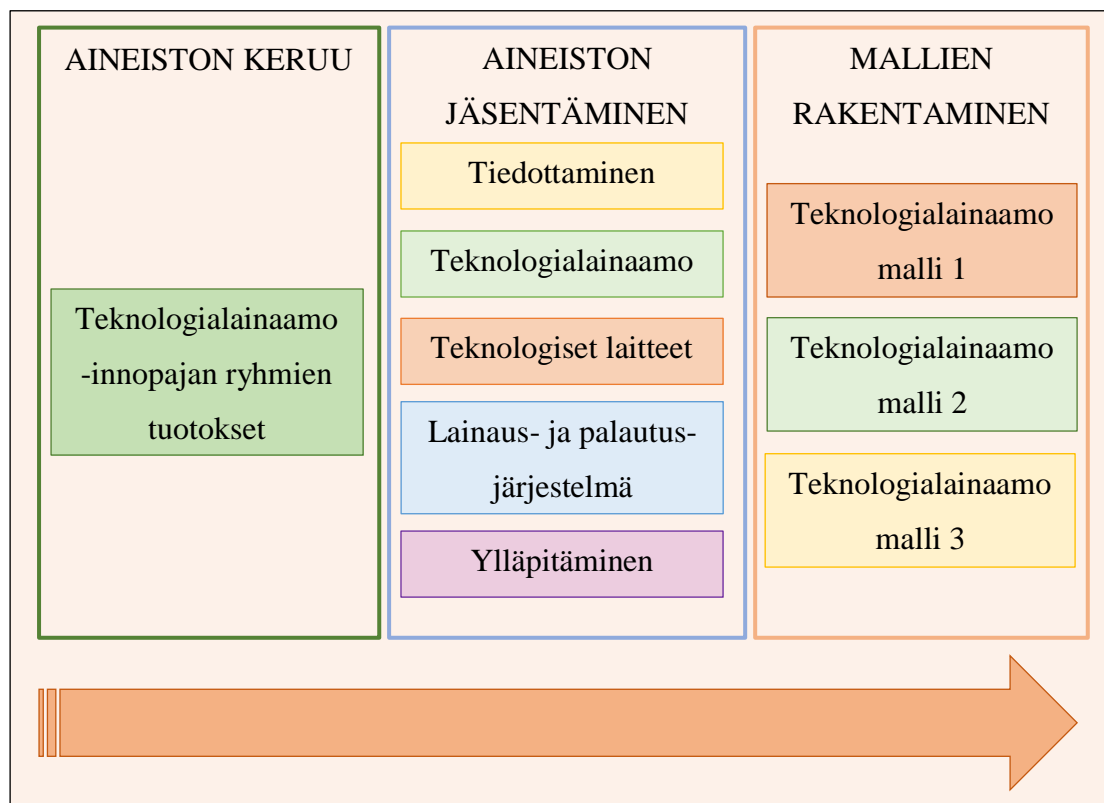
TAULUKKO 2. Teknologia-lainaamo-innopajan kustannusten arvio

Taho/tekijä	Kustannukset
Kotiturva-hanke	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mikkelin kaupungin tilojen käyttö (yhteistyösopimus Mikkelin kaupungin kanssa) 2. Innopajatyöskentelyn valmistelu (ohjaus, kutsut, yhteis- ja verkostotyöt) 3. Joensuusta Jelppisalkun lainaaminen 44 €, haku ja palautus autolla Mikkelissä. 4. Nimilaput 4,95 € 5. Kahvitarjoilut 6. Valokuvaus – kameran muistikortti 19,95 € 7. Aikakustannukset
Opinnäytetyön tekijä	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innopajan valmistelu (tiedonhankinta, lomakkeiden ja esitteiden laatiminen, kokous Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston kanssa, kutsut, yhteis- ja verkostotyöt) 2. Matkat Mikkeliin (meno-paluu) 84 € 3. Majoitus 47 € 4. Aikakustannukset

Innopajan osallistajat olivat kiinnostuneita innopajan ja tämän opinnäytetyön tuloksista. On sovittu, että informoimme heitä innopajan ja opinnäytetyön tuloksista syksyllä 2016 mahdollisessa yhteisessä tapaamisessa ja myös lähetämme heille opinnäytetyön tulokset sähköpostin välityksellä.

8 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyön tulokset, jotka koostuvat Teknologialainaamoinnopajan ryhmien tuotoksien jäsenneilystä aineistosta ja siitä rakennetusta kolmesta mallista ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamolle.



KUVA 11. Aineiston keruusta mallien rakentamiseen

Kuvassa 11 esittelen vaiheet aineiston keruusta, aineiston jäsentämiseen aihealueittain ja siitä ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallien rakentamiseen.

8.1 Innopajan tuotoksista jäsennetty aineisto

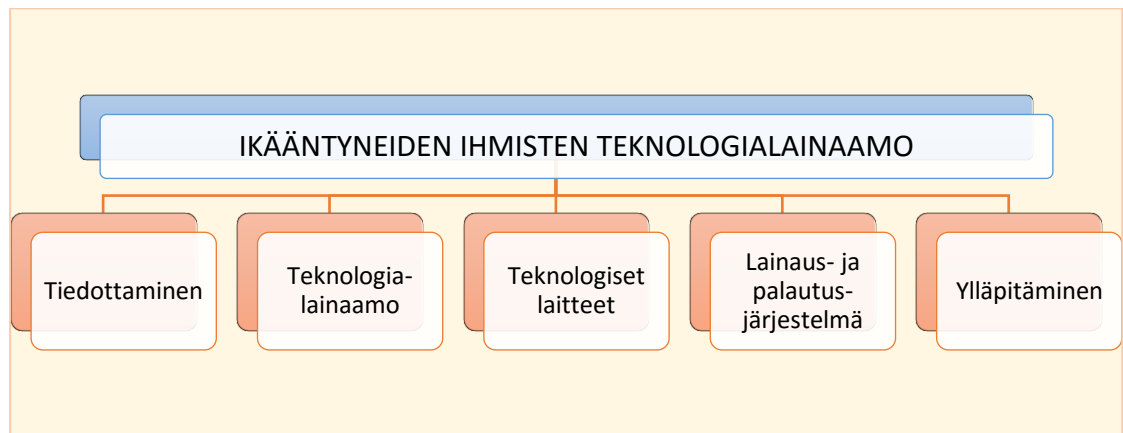
Aineiston analyysissä ja jäsentelyssä on olemassa erilaisia näkökulmia ja tarkastelutapoja, joiden avulla aineistoa voidaan käydä läpi systemaattisesti. Aineiston jäsentämisessä tulisi pilkkoa, purkaa, koota, eheyttää ja täydentää. Aineistosta tulisi löytää jotain yleisempää, ei vain yksittäisiä vastauksia. Teemoittelu on luonteva etenemistapa aineiston analysoimisessa ja jäsentelyssä. Teemoja eli keskeisiä aiheita muodostetaan aineistolähtöisesti etsimällä tekstimassasta vastauksia tai kirjoitelmia yhdistäviä seikkoja. Aineisto siis järjestellään teemoittain. Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna esimerkiksi taulukkoja, joiden avulla voidaan havainnoida sitä, mitkä asiat aineistossa ovat keskeisiä ja niille sitten voidaan miettiä yhdistäviä teemoja. (Saari-Kauppinen & Puusniekka 2016.)

Teknologiaalainamo-innopajassa kerätyn aineiston jäsentämisessä käytin realistista analyysiotetta teemoittelua. Määritin viisi aihealuetta palvelupolku-työkalun kosketuspisteiden kysymyksien ja innopajan ryhmien tuotoksien perusteella. Viiden aihealueen määrittelemisessä otin huomioon myös opinnäytetyön toimeksiantajan toiveen ja innopajan tavoitteen. Jokaisen aihealueen alle kokosin aihealueeseen liittyvät kysymykset, vaiheen kuvauksen, palvelun käyttäjän näkökulman, palveluntuottajan näkökulman sekä mahdollisuuksia, riskiä ja muuta huomioitavaa. Tällä tavalla jäsenin innopajassa kerätyn aineiston viideksi pääalueeksi: tiedottaminen (liite 17), teknologiaalainamo (liite 18), teknologiset laitteet (liite 19), lainaus- ja palautusjärjestelmä (liite 20) ja ylläpitäminen (liite 21). Aineiston jäsentämisen jälkeen aloitin ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainamon mallien rakentamisen.

8.2 Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainamon mallit

Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainamon mallien rakentaminen perustui realistisen analyysiotteen teemoittelun avulla jäsentämään aineistoon ja opinnäytetyön toimeksiantajan toiveeseen. Toimeksiantajan toiveena oli saada kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainamon malleja. Teknologiaalainamon ideana oli mahdollistaa erilaisiin teknologisiin laitteisiin tutustuminen ja laitteiden lainaaminen kotiin kokeiltavaksi matalan kynnyksen periaatteella.

Alkuun tein alustavan mallipohjan, johon laitoin viisi aihealuetta tiedottaminen, teknologialainaamo, teknologiset laitteet, lainaus- ja palautusjärjestelmä ja ylläpitäminen (kuva 12). Sen jälkeen jokaisen aihealueen alle kokosin tiivistettynä aiheeseen ja sen pääkysymyksiin liittyvää aineistoa vaiheen kuvauksesta, palvelun käyttäjän ja palveluntuottajan näkökulmasta sekä mahdollisuuksista ja riskistä. Mallien aihealueiden alle laittamani aineiston kokosin ja tiivistin niin, että mallit oli helppo havaita. Lopuksi jäsensin aineiston ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon kolmeksi malliksi (liite 22, 23 ja 24), jotka Kotiturva-hanke voi jatkossa hyödyntää ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon käynnistämässä Mikkelin kaupungissa.

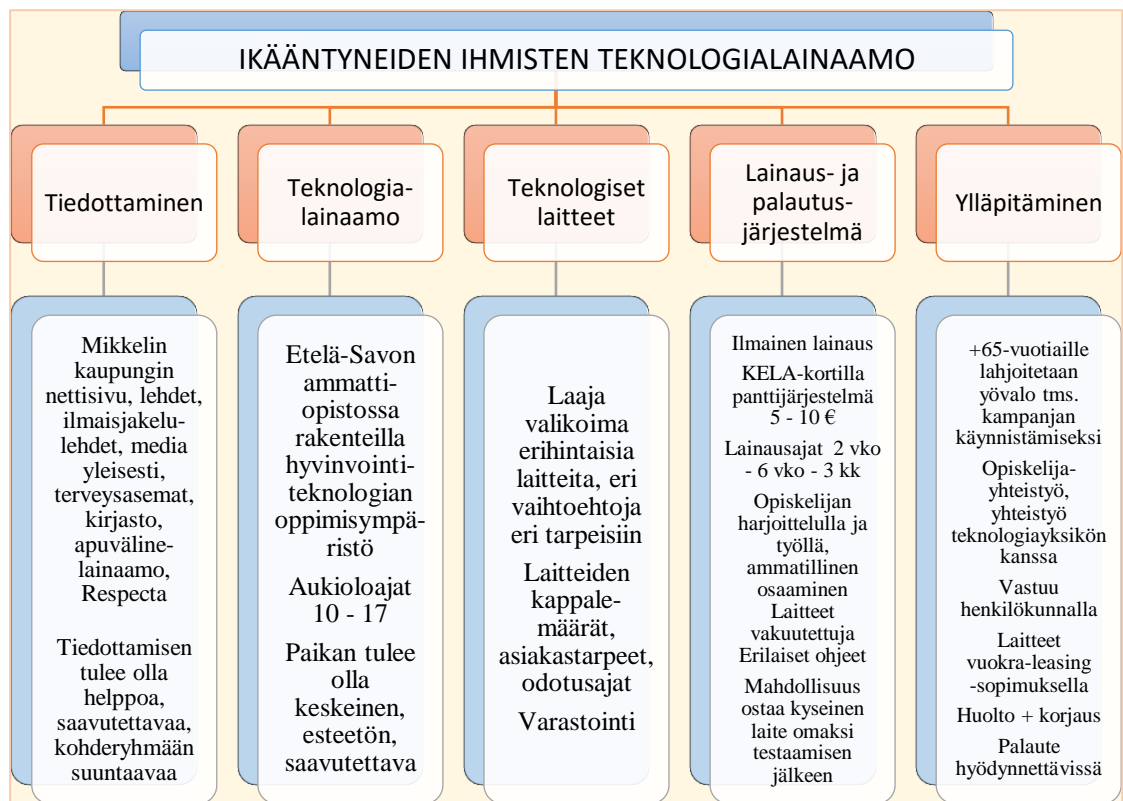


KUVA 12. Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallien pohja

Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon kolmessa mallissa aihealueisiin tiedottaminen ja teknologiset laitteet liittyvät asiat ovat samat. Malleissa 2 ja 3 aihealueeseen ylläpitäminen liittyvät asiat ovat samat. Tiedottamisen tulee olla helppoa, saavutettavaa ja kohderyhmään suuntaavaa. Teknologisten laitteiden valikoima tulee olla laaja, laitteita tulee olla erihintaisia, eri vaihtoehtoja ja eri tarpeisiin. Teknologisten laitteiden määrä tulee ottaa huomioon. On tärkeää, että laitteita olisi riittävästi teknologialainaamossa, sillä määrä vaikuttaa odotusaikoihin. Teknologisten laitteiden varastointi on myös tärkeä asia, ja se riippuu sekä laitteiden määrästä että tilasta. Ylläpitämisen aihealueeseen liittyvät seuraavat asiat: teknologialainaamon tulisi olla kunnallinen palvelu, teknologialainaamon henkilökunnalla on vastuu teknologialainaamon ylläpitämisestä ja teknologisten laitteiden huolto- ja korjaustehtävistä, teknologialainaamossa teknologiset laitteet voisivat olla vuokra-leasing-sopimuksella sekä palautteet ja käyttökokemukset hyödynnetään, jotta palvelua voisi kehittää.

Teknologiaalainaamon aukioloajat ovat samat kolmessa mallissa. Innopajassa kerätyn aineiston mukaan aukioloaika klo 10–17 palvelee paremmin sekä ikääntyneitä ihmisiä että omaisia. Teknologiaalainaamon paikan kriteerit ovat myös samat kolmessa mallissa, teknologiaalainaamon paikan tulee olla keskeinen, esteetön ja helposti saavutettava.

Aihealueella lainaus- ja palautusjärjestelmä kolmessa mallissa on eroavaisuuksia riippuen teknologiaalainaamon paikasta. Yhteistä teknologiaalainaamon lainaus- ja palautusjärjestelmässä on se, että lainaus on ilmainen, lainaus toteutetaan KELA-kortilla panttijärjestelmällä 5–10 €, henkilötiedot kirjataan panttirekisteriin, järjestetään mahdollisuus ostaa kyseinen laite omaksi testaamisen jälkeen, henkilökunnan ammatillinen osaaminen on tärkeää, tarvitaan erilaisia ohjeita, teknologisten laitteiden tulee olla vakuutettuja, lainausaikoja on 2 viikkoa - 6 viikkoa - 3 kuukautta sekä lainojen aikana huoltovastuu on teknologiaalainaamolla.



KUVA 13. Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaamon malli 1

Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaamon mallissa 1 (kuva 13 ja liite 22) teknologiaalainaamon paikkana olisi Etelä-Savon ammattiopistossa rakenteilla hyvinvointiteknologian oppimisympäristö. Tämän mallin lainaus- ja palautusjärjestelmässä lisäykse-

nä on mahdollisuus toteuttaa teknologialainaamon toimintaa opiskelijoiden harjoittelun ja työn kautta henkilökunnan tuella. Tässä mallissa aihealueella ylläpitäminen eroavaisuuksina toisista mallista on opiskelijayhteistyö ja yhteistyö teknologiayksikön kanssa.

Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallissa 2 (liite 23) teknologialainaamon paikkoina olisivat uusi sairaalakampus ja apuvälinekeskus. Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallissa 3 (liite 24) teknologialainaamon paikkoina olisivat kirjasto, apteekki ja palveluneuvo. Laina- ja palautusjärjestelmässä lisäyksenä on lainaaminen kirjastokortilla kirjastossa.

9 POHDINTA

Nykyään ikäteknologialla on merkittävä ja ratkaiseva rooli. Ikäteknologiaan kohdistuu kovia odotuksia. Toivotaan, että teknologia parantaa ikääntyneiden ihmisten elämänlaatua, luo ja antaa mahdollisuuksia monipuoliseen, terveellisempään ja itsenäisempään elämään sekä parantaa vanhustyön tuottavuutta ja tekee palvelutuotannosta entistä virtaviivaisempaa. Suunnattuna ikääntyneille ihmisille teknologia tarjoaa mahdollisuuksia kokeilla ja käyttää uusia teknologisia ratkaisuja, tukee heidän päivittäistä toimintaansa liikkumisen, näkemisen ja kuulemisen alueilla sekä palvelee ikääntyneiden ihmisten ja heitä hoitavien tai tukevien omaishoitajien ja muiden sidosryhmien monimuotoisia tarpeita monenlaisista näkökulmista. (Leikas 2014, 21, 24; Rodeschini 2011, 521; Karisto 2014, 237; Sixsmith & Gutman 2013, Forsbergin ym. 2014, 13 mukaan.)

Teknologiaan liittyy aina muutoksia. Nykyään kehitys on nopeaa. Teknologian yhteiskunnallista kehitystä ei voida arvioida pelkästään teknologisten laitteiden ja tuotteiden tai datayhteyksien määrällä. Se tulisi arvioida palvelujen sisällön ja kansalaisten elämänlaadun kautta. Hyvän elämän tukijana ikäteknologiaa tulee tarkastella ensisijaisesti inhimillisten tekijöiden kautta. (Leikas 2014, 25; Schulz ym. 2014.)

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa esitin kyselytutkimuksien tulokset siitä, että ikääntyneet ihmiset haluavat asua kotona niin pitkään kuin on mahdollista ja suhtautuvat myönteisesti uuteen teknologiaan arjen apuna ja tukena. Heitä kiinnostaa eniten

turvallisuuteen, ruokaan, viihtymiseen liittyvät teknologiset laitteet ja tuotteet sekä sosiaalista elämää tukeva teknologia ja sovellukset. Ikääntyneet ihmiset myös uskovat teknologian olevan heille hyödyllistä. Ikääntyneille ihmisille suunnatun teknologian on oltava helppokäyttöistä ja varmasti toimivaa, muuten sen käyttö ei tuo turvaa ja helpotusta arkeen ja elämään. (Intosalmi ym. 2013, 17–19; Ikääntyminen ja asuminen 2012, 1–2.)

Samaan aikaan tutkimusten tulokset osoittivat, että tämän päivän teknologian mahdollisuuksia ei kuitenkaan hyödynnetä niin kuin olisi mahdollista, tiedonpuute ja epävarmuus näkyivät teknologian hyödyllisyyttä koskevissa kysymyksissä. Tieto lisäisi myös valmiutta maksaa arkea helpottavasta teknologiasta. Teknologiaa, sovelluksia, laitteita ja tuotteita tulisi suunnitella nykyistä enemmän yksin kotona ilman läheisten apua asuville ikääntyneille ihmisille, ja teknologisten laitteiden ja tuotteiden kehittämisessä on tärkeää miettiä, minkälainen teknologinen ratkaisu voisi olla hyvä tällaisissa tilanteissa sekä omaisille että ikääntyneelle ihmiselle. (Intosalmi ym. 2013, 17–19; Ikääntyminen ja asuminen 2012, 1–2.) Tutkimukset osoittivat erittäin tärkeitä kehittämiskohteita. Niiden tunnistamisen kautta tiedetään, mihin suuntaan tulisi kehittää ikäteknologiaa ja ikääntyneiden ihmisten palveluja.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni tutustuin palvelumuotoiluun. Se, mistä pidän siinä eniten, on, että ihminen on palvelun keskiössä (Tuulaniemi 2013, 26). Siinä ihminen on sekä palvelun käyttäjä että palveluntuottaja. Jos tästä näkökulmasta tarkistetaan ikäteknologian kehittämistä ja hyödyntämistä, niin silloin erittäin tärkeää kasvattaa asiakasymmärrystä ja sen kautta parantaa palvelun tuottavuutta.

Teknologiaalaino- ja innopajan järjestäminen ja siinä saatujen tulosten perusteella voin korostaa, että ikääntyneiden ihmisten teknologisten laitteiden ja tuotteiden tarve on. Ikääntyneille ihmisille on myös tärkeä, että teknologinen laite on eettisesti miellyttävä, tukee hänen sosiaalista elämäänsä ja omatoimisuuttaan, tuo hänelle tyytyväisyyttä. Ikääntyneet ihmiset tarvitsevat riittävästi opastusta ja ohjausta teknologisten laitteiden ja tuotteiden käytöstä.

Opinnäytetyön aihetta pidän tärkeänä ja ajankohtaisena. Opinnäytetyön teoreettisen tiedon hankinnassa, toiminnallisen osuuden suunnittelemisessa, tulosten arvioinnissa ja pohdinnassa mietin myös sitä, kuinka tärkeää nykyään on ikääntyneiden ihmisten

arvostaminen, heidän elämänhallintansa ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen sekä heidän osallistamisensa mahdollistaminen erilaisten teknologisten ratkaisujen avulla nopeasti muuttuvassa maailmassa.

Luotettavuus opinnäytetyössä

Opinnäytetyön luotettavuuden varmistamiseksi arvioin kriittisesti opinnäytetyössä käyttämiäni lähteitä. Mielestäni ne ovat opinnäytetyön aiheeseen sopivia ja olennaisia, luotettavia ja riittävän tuoreita. Opinnäytetyön kirjallisessa raportissa käytin lakeja, asetuksia, suosituksia ja tutkimustietoa. Teoreettista tietoa hain tietokannoista seuraavilla hakusanoilla: palvelumuotoilu, asiakaslähtöiset menetelmät, työpaja, innopaja, palvelumuotoilun menetelmät, kehittämistyö, ikäteknologia, ikääntyneet ihmiset ja teknologiset laitteet. Hain myös kirjallisuutta palvelumuotoilusta, apuvälinepalvelusta, ikäteknologiasta ja sen roolista ikääntyneiden ihmisten elämässä.

Hankkimani teoreettista tietoa jäsenin pääteemoihin käyttäen realistisena analyysiotteena teemoittelua (Saarinen-Kauppinen & Puusniekka 2016). Opinnäytetyön teoreettista tietoa jäsenin neljälle teema-alueelle: ikääntyneet ihmiset, ikäteknologia, apuvälinepalvelut ja palvelumuotoilu. Näiden teema-alueiden muodostaminen tuki pysymistä opinnäytetyön aiheessa ja auttoi teoreettisen tiedon rajaamisessa ja kriittisen analyysin tekemisessä. Opinnäytetyön aineiston kokoamisessa, sen analysoimisessa ja kirjallisen raportin kirjoittamisessa pyrin olla mahdollisimman tarkka, mikä on aika merkittävä opinnäytetyön ja sen tuloksien luotettavuuden kanalta (Hiltunen 2009, 9–11; Hyvä tieteellinen käytäntö 2015).

Eettisyys opinnäytetyössä

Tutkimus- ja kehittämistyössä noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tulosten käsittelyssä, tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa sekä eettisiä periaatteita ja arvoja tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien toteuttamisessa. Huolehditään, että tarvittavat tutkimusluvut on hankittu. (Hyvä tieteellinen käytäntö 2015.) Opinnäytetyöprosessin aikana noudatin rehellisyyttä, avoimuutta, tarkkuutta ja huolellisuutta oman työn suunnittelussa, järjestelyssä, tuloksien käsittelyssä ja arvioinnissa. Huolehdin luvan hankkimisesta aineistokeruuta varten. Kotiturva-hankkeen yhteistyön aikana noudatin sitä, mitä olimme sopineet.

Opinnäytetyön raportoinnissa ja aineistokeruussa säilytin sidosryhmien edustajien ja Teknologialainaamo-innopajaan osallistujien anonymiteetin ottaen huomioon heidän mielipiteensä ja minulle annetut luvat organisaation tai nimen mainitsemisesta. Kysyin myös henkilökohtaisesti joiltakin henkilöiltä luvan heidän organisaationsa, tuotteidensa tai nimien mainitsemisesta opinnäytetyön kirjallisessa raportissa.

Opinnäytetyön kirjallisessa raportissa mainitsin ne sidosryhmät, jotka osallistuivat Teknologialainaamo-innopajaan. Säilytin anonymiteetin muiden sidosryhmien kohdalla, jotka eivät päässeet osallistumaan innopajaan, ja myös niiden sidosryhmien, jotka eivät vastanneet kutsuun. Teknologialainaamo-innopajassa kysyimme osallistujilta luvan aineistokeruuseen ja kuvaukseen. Osallistujien allekirjoitetut suostumukset jäivät säilytettäväksi Kotiturva-hankkeen arkistoon. Innopajan osallistujien palautteet keräsin täysin nimettöminä ilman henkilötietoja; näin heidän anonymiteettinsa säilyy eikä heidän palautteidensa tunnistettavuus ole mahdollista.

Opinnäytetyön liitteisiin laitoin muutetut lomakkeet ja taulukot, joista poistin innopajaan kutsuneiden sidosryhmien tiedot ja edustajien nimet anonymiteetin säilyttäen. Lomakkeista poistin henkilöiden yhteystiedot eettisistä syistä. Eettisistä syistä opinnäytetyön liitteiksi en laittanut mm. osallistujalistoja.

Opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen saavuttamisen arviointi

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kotiturva-hanke, joka on Vanhustyön keskusliitossa 2015–2017 toteutettava Raha-automaattiyhdistyksen tukema käytännönläheinen hanke. Kotiturva-hankkeen tarkoituksena on edistää kotona asumista tukevan teknologian käyttöönottoa ja käyttöä siten, että teknologia auttaa ikääntyneitä ihmisiä päivittäisessä arkielämässä ja edistää kotona selviytymistä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja.

Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus pohjautuivat toimeksiantajan toiveeseen saada kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja. Koko opinnäyte-

työprosessissa toimeksiantajan toive oli keskeisenä linjana. Opinnäytetyöprosessiin liittyvät päätökset tein pohjautuen toimeksiantajan toiveeseen: opinnäytetyön teoreettisen tiedon hankkimisessa, palvelumuotoilun valitsemisessa opinnäytetyön lähestymistavaksi, innopajan suunnittelemisessa, innopajan tavoitteen määrittelemisessä ja täydentämisessä, palvelupolun valitsemisessa innopajan työkaluksi ja aineistokeruumenetelmäksi, palvelupolkulomakkeen muokkaamisessa, kerätyn aineiston jäsentämisessä ja siitä aihealueiden määrittelemisessä sekä ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallien rakentamisessa.

Teknologialainaamo-innopajan valmisteluun ja suunnittelemiseen liittyvät asiat teimme toimeksiantajan kanssa yhteistyöllä. Innopaja sisältyi Kotiturva-hankkeeseen, ja innopajassa kerätty tieto oli osa tätä opinnäytetyötä. Innopajaa varten tarvittavien lomakkeiden ja tarkistuslistojen tekeminen tuki opinnäytetyön tavoitteen saavuttamista. Innopajassa kerätty tieto oli arvokasta ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallien rakentamisessa. Innopajaan osallistui positiivisia ja innokkaita ihmisiä, joiden osallistuminen ja panos näkyvät tässä opinnäytetyössä ja sen tavoitteen saavuttamisessa. Innopajan jälkeen osallistujat olivat kiinnostuneita innopajan ja tämän opinnäytetyön tuloksista. On sovittu, että informoimme heitä innopajan ja opinnäytetyön tuloksista syksyllä 2016 mahdollisessa yhteisessä tapaamisessa ja myös lähetämme heille opinnäytetyön tulokset sähköpostin välityksellä.

Opinnäytetyön tekemisessä huomasin, että opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen saavuttamista tukee huolellisesti ja tarkasti tehty suunnitelma aikatauluineen. Aikataulun laatimisessa on tärkeää ottaa huomioon oma jaksaminen, opinnäytetyön tekeminen työn ohella ja omaan elämään liittyvät asiat. Varautuminen muutoksiin ja joustavuus ovat myös tärkeitä. Varautuminen muutoksiin säästää voimia ja joustavuus tukee muiden vaihtoehtojen löytämistä.

Koko opinnäytetyön prosessin aikana pidimme yhteyttä toimeksiantajan kanssa sähköpostin välityksellä, mikä meille oli sopivin vaihtoehto pitää yhteyttä ottaen huomioon sen, että olemme eri maakunnissa. Alkuun syksyllä 2015 opinnäytetyön käynnistämässä minun tekemässäni SWOT-analyysissä (liite 25) arvioin etäisyyden ja vieraan kaupungin ulkoisina uhkina. Oli mukava huomata, että keväällä 2016 tekemässäni toisessa SWOT-analyysissä nämä ulkoiset uhkat poistuivat. SWOT-analyysien tekeminen opinnäytetyön alku- ja loppuvaiheessa auttaa hahmottaa oman tilanteen, nä-

kemään vahvuuksia, heikkouksia ja mahdollisuuksia, mikä on minun mielestäni erittäin tärkeää oman osaamisen kehittämisessä.

Oman johtamis- ja kehittämisosaamisen kehittämisen arviointi

Oman johtamis- ja kehittämisosaamisen kehittämisen arvioinnissa käytin SWOT-analyysiä. Kuten mainitsin edellisessä luvussa, tein kaksi SWOT-analyysiä syksyllä 2015 opinnäytetyön käynnistämisvaiheessa ja keväällä 2016 opinnäytetyön loppuvaiheessa (liite 25). Niiden vertailu auttoi minua näkemään oman tilanteeni myös johtamis- ja kehittämisosaamisen kehittämisen kannalta.

Opinnäytetyön lähestymistapana käytin palvelumuotoilua, johon alustavasti tutustuin ylemmän AMK-koulutuksen kehittämisen ja johtamisen opinnoissa. Vielä silloin opinnoissa en ole ajatellut, että palvelumuotoilu tulee opinnäytetyöni lähestymistavaksi. Kun opintojen aikana olen miettinyt opinnäytetyötä, niin vahvana ajatuksena oli löytää jotain uutta opinnäytetyön lähestymistavaksi ja sen kautta oppia uutta, kehittää ja syventää ammatillista tietotaitoani ja osaamistani. Valinta palvelumuotoiluun opinnäytetyön lähestymistavaksi tarkentui lokakuussa 2015 opinnäytetyön toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan keskustelujen jälkeen. Palvelumuotoilu tuntui sopivammalta lähestymistavalta opinnäytetyön aiheeseen ottaen huomioon toimeksiantajan toiveen.

Ylemmän AMK-koulutuksen kehittämisen ja johtamisen opinnoissa tutustuin erilaisiin työpajoihin ja niiden menetelmiin. Opintojen aikana olin työpajoissa osallistujana. Tämän opinnäytetyöhön kuuluvan Teknologialainaamo-innopajan valmisteleminen ja järjestäminen oli minulle uutta asia ja uusi kokemus. Tässä minun omana tavoitteenani oli innopajan järjestämisen kokemuksen kautta oppia uutta, tutustua uusiin ihmisiin ja kehittää osaamistani. Vaikka innopaja oli minulle alkuun uusi asia, silti uskalsin muokata innopajaa varten valitsemani palvelupolkuja. Muokkasin sitä ottaen huomioon opinnäytetyön toimeksiantajan toiveen, opinnäytetyön tarkoituksen ja Teknologialainaamo-innopajan tavoitteen.

Yhteistyö Kotiturva-hankkeen on syventänyt johtamis- ja kehittämisosaamistani. Johtamisosaamisen kehittämistä tuki myös oman työn organisointi, aikataulun tekeminen ja siinä pysyminen, luotettavuus, joustavuus, vuorovaikutustaidot ja vastuullisuus. Lisäksi opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin toteuttamisessa verkostoituminen ja

uusiin ihmisiin tutustuminen olivat tärkeitä tekijöitä johtamisosaamisen kehittämises-
sä.

Koko opinnäytetyöprosessin aikana minun kehittämisosaamiseni on kehittynyt. Teknologiaalainaaamo-innopajan järjestäminen, innopajatyöskentely, innopajassa kerätyn aineiston jäsentäminen, yhteistyö ja tapaamiset sidosryhmien kanssa, opinnäytetyön järjestämisasioiden hoitaminen sekä ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon mallien tekeminen ovat tukeneet kehittämisosaamista. Lisäksi erilaisten työkalujen ja menetelmien käyttäminen, kuten miellekartta, päiväkirja, palvelupolku, teemoittelu, SWOT-analyysi, tiedon hankinta ja sen kriittinen analyysi edesauttavat kehittämisosaamisen kehittämistä.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli minulle luova prosessi. Opinnäytetyön aihe oli minulle mielenkiintoinen ja sen kautta motivaatio pysyi koko opinnäytetyöprosessin ajan. Yhteistyö Kotiturva-hankkeen kanssa oli antoisaa ja mielenkiintoista. Uusiin ihmisiin tutustuminen on tukenut verkostoni laajentamista.

Jatkokehittämissuhteet ja -aiheet

Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon mallit voidaan jatkossakin muokata tarpeen mukaan tai rakentaa uusia malleja käyttäen aihealueiden aineistoa (liite 17, 18, 19, 20 ja 21) ja ottaen huomioon palvelun käyttäjien ja palveluntuottajan näkökulmat, toiveet, tavoitteet, arvot ja motiivit. Uusien ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon mallien rakentamisessa on erittäin tärkeää asiakasymmärrys, jonka perusteella voidaan suunnata palveluja ja rakentaa uusia palvelumallia.

Tulevaisuudessa tämän opinnäytetyön jatkokehittämistyön aiheina voisivat olla Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon mallin käyttöönotto, jossa jonkun yhden mallin prosessia ja toteutustapaa tarkastellaan laajemmin toteutuksen ja käyttöönoton näkökulmasta. Toisena aiheena voisi olla Ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon kokeilupiste. Jatkossa olisi mielenkiintoista tietää, miten tässä opinnäytetyössä kehitetyt ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon mallit toimivat todellisuudessa. Teknologiaalainaaamon perusteleva tai sen kokeilupisteen käynnistäminen auttaisi tunnistamaan paremmin ikääntyneiden ihmisten tarpeita, toiveita ja motiivia. Kehittäminen on jatkuva prosessi palveluiden, toimintojen, tuotteiden ja laitteiden parantamista.

LÄHTEET

- ETENE & Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Teknologia ja etiikka sosiaali ja terveysalan hoidossa ja hoivassa. ETENE-julkaisuja 30. PDF-dokumentti. <http://etene.fi/documents/1429646/1559062/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a>. Päivitetty 10.1.2011. Luettu 9.1.2016.
- Forsberg, Kristina, Intosalmi, Hennariikka, Nordlund, Marika & Suhonen, Sirpa 2014. Ikäteknologiasanasto. KÄKÄTE-projekti. PDF-dokumentti. http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/IkateknologiaSanasto_nettiin.pdf. Päivitetty 20.11.2014. Luettu 19.10.2015.
- Forsberg, Kristina 2012. Teknologia avuksi ihmisten ja esineiden paikantamisessa. KÄKÄTE-projekti. KÄKÄTE-oppaita 3/2012. Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto ry ja Vanhustyön keskusliitto ry.
- Hiltunen, Leena 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. PDF-dokumentti. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf. Päivitetty 19.2.2009. Luettu 1.11.2015.
- Huovinen, Heidi 2015. Sähköpostiviesti 3.11.2015. Palvelumuotoilija. Mikkelin kaupungin Lupaus 2016 -kehittämishjelma.
- Hurnasti, Tuula, Kanto-Ronkanen, Anne, Töytäri, Outi, Hakkarainen, Marianne, Aarnikka, Tuomo & Konola, Pirjo 2010. Apuvälinepalvelut. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa (toim.) Apuvälinekirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Hyvä tieteellinen käytäntö 2015. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014. WWW-dokumentti. <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.11.2015.
- IkäOTe-hanke 2014–2020. IkäOTe - Ikääntyvien oppiminen ja hyvinvointitekniikat -hanke. WWW-dokumentti. <http://www.ikaote.fi/ikaote>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.2.2016.
- IkäOTe-hanke 2016. Jelppisalku matkaan jo käy. WWW-dokumentti. http://www.ikaote.fi/ikaote/-/asset_publisher/RZVmLrg10B9o/content/jelppisalkku-matkaan-jo-kay?redirect=%2Fikaote&inheritRedirect=true. Ei päivitystietoa. Luettu 3.2.2016.
- Ikääntyminen ja asuminen 2012. Lehdistö tiedote. KÄKÄTE-projekti & KIRA-foorumi 2012. PDF-dokumentti. http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Ikaantyminen_ ja_ asuminen-tutkimus_2012/Lehdistotiedote_KAKATE_ikaantyminen_ ja_ asuminen_2012.pdf. Päivitetty 14.11.2012. Luettu 4.2.2016.
- Innokylä 2015a. Asiakaslähtöiset palvelumuotoilun menetelmät. WWW-dokumentti. <https://www.innokyla.fi/web/verkosto1724435/asiakaslahtoiset-palvelumuotoilun-menetelmat>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.12.2015.

Innokylä 2015b. Innopaja: käytäntöjen yhteiskehittämisen työpaja. WWW-dokumentti. <https://www.innokyla.fi/web/malli109497>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.12.2015.

Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013. Innopaja: käytäntöjen yhteiskehittämisen työpaja. Innokylä. WORD-dokumentti. <https://www.innokyla.fi/web/malli109497>. Päivitetty 5.3.2013. Luettu 27.12.2015.

Intosalmi, Hennariikka, Nykänen, Jaana & Stenberg, Lea 2013. Teknologian käyttö ja asenteet 75–89-vuotiailla - raportti kyselytutkimuksesta. KÄKÄTE-projekti. PDF-dokumentti. http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/kakate_teknologian_kaytto_asent_eet_75_89_netti.pdf. Päivitetty 21.1.2013. Luettu 4.2.2016.

Jyrkämä, Jyrki 2014. Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 59–69.

Karisto, Antti 2014. Muisti, identiteetti, ikäteknologia. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 237–256.

Karjalainen, Pirkko 2014. Kustantajan alkusanat. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 5.

Kettunen, Herttakaisa 2015. Kotiturva-hanke – Polku turvalliseen kotona asumiseen. Vanhustyö 4.9.2015, 14–15.

Kotiturva-hanke 2015–2017. 2015. Vanhustyön keskusliitto. Esitemateriaali.

KÄKÄTE-projekti 2015. Teknologiatuotteet ja -ratkaisut. WWW-dokumentti. <http://www.ikateknologia.fi/fi/teknologiatuotteet-ja-ratkaisut.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.10.2015.

Käyttäjälle kätevää teknologiaa -hanke 2010–2014. WWW-dokumentti. <http://www.ikateknologia.fi/fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.10.2015.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.1.2016.

Leikas, Jaana (toim.) 2014. Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Miettinen, Satu 2009. Johdatus palvelumuotoiluun. WWW-dokumentti. http://www.slideshare.net/samietti/johdatus-palvelumuotoiluun?qid=70031ea2-366a-4499-88be-701c3f6db05d&v=&b=&from_search=1. Päivitetty 12.10.2009. Luettu 10.1.2016.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknova.

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2015. Opinnäytetyön opas. Ylempi amk-tutkinto. PDF-dokumentti. https://student.xamk.fi/opiskelu-ja-tukipalvelut/Documents/ontOPAS_yamk.pdf. Päivitetty 11.6.2015. Luettu 17.9.2015.

- Mäki, Outi 2011. Ikäteknologian kokeilut Suomessa. KÄKÄTE-raportteja 1/2011. KÄKÄTE-projekti. PDF-dokumentti. http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Ikteknologia-raportti_kevennetty.pdf. Päivitetty 6.6.2011. Luettu 19.10.2015.
- OK-opintokeskus 2015. SWOT-analyysi. WWW-dokumentti. <http://ok-opintokeskus.fi/swot-analyysi>. Ei päivitystietoa. Luettu 21.10.2015.
- Opetushallitus 2015. SWOT-analyysi. WWW-dokumentti. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi. Ei päivitystietoa. Luettu 19.10.2015.
- Pajan järjestäjän tarkistuslista 2013. Innopaja: käytäntöjen yhteiskehittämisen työpaja. Innokylä. RDF-dokumentti. <https://www.innokyla.fi/documents/109498/a1926e4d-9a21-49da-8d08-0200d131ed2f>. Päivitetty 5.3.2013. Luettu 27.12.2015.
- Peränen, Niina 2013. Innopajaopas kehittäjälle. Innokylä. PDF-dokumentti. <https://www.innokyla.fi/documents/109498/f587dc55-f2f6-436a-9b40-f307340c869a>. Päivitetty 5.3.2013. Luettu 27.12.2015.
- Rantee, Tarja 2015a. Henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2015. Projektipäällikkö. Kotiturva-hanke.
- Rantee, Tarja 2015b. Sähköpostiviesti 9.10.2015. Projektipäällikkö. Kotiturva-hanke.
- Rantee, Tarja 2015c. Sähköpostiviesti 30.10.2015. Projektipäällikkö. Kotiturva-hanke.
- Rantee, Tarja 2016. Sähköpostiviesti 18.3.2016. Projektipäällikkö. Kotiturva-hanke.
- Reunanen, Merja 2014. Palvelumuotoilun lähestymistavat. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali 16.12.2014.
- Rodeschini, Giulia 2011. Gerotechnology: A new kind of care for aging? An analysis of the relationship between older people and technology. *Nursing and Health Sciences* Dec2011, 13, 521–528.
- Saarinen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2016. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.2.2016.
- Schulz, Richard, Wahl, Hans-Werner, Matthews, Judith T., De Vito Dabbs, Annette, Beach, Scott R. & Czaja, Sara J. 2014. Advancing the Aging and Technology Agenda in Gerontology. *The Gerontologist*. WWW-dokumentti. <http://gerontologist.oxfordjournals.org/content/early/2014/08/26/geront.gnu071.full>. Päivitetty 29.5.2014. Luettu 7.1.2016.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010: 31. PDF-dokumentti. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116682/URN_ISBN_978-952-00-3520-4.pdf?sequence=1. Päivitetty 29.8.2014. Luettu 23.1.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta 1363/2011. WWW-dokumentti.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20111363>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.1.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 2003. Apuvälinepalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003: 7. PDF-dokumentti.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111024/opus03_7.pdf?sequence=1.
Päivitetty 22.8.2003. Luettu 23.1.2016.

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. WWW-dokumentti.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuolto#L3P29>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.1.2016.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a. Apuvälinelainsäädäntö. WWW-dokumentti.
<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/apuvälineet/apuvälinelainsaadanto>. Päivitetty 1.10.2015. Luettu 23.1.2016.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b. Apuvälinepalveluprosessi terveydenhuollossa. WWW-dokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/apuvälineet/ohjeita-apuvälinepalveluiden-toteuttamiseksi/apuvälinepalveluprosessi-terveydenhuollossa>. Päivitetty 21.8.2015. Luettu 23.1.2016.

Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013. PDF-dokumentti.
http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf. Päivitetty 21.11.2013. Luettu 28.12.2015.

Valtioneuvoston asetus hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä 1019/2004. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20041019>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.1.2016.

Vanhuspalvelulaki 980/2012. WWW-dokumentti.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.1.2016.

Vanhustyön keskusliitto 2015. Kotiturva-hanke. WWW-dokumentti.
http://www.vtkl.fi/fin/kehitamme/kotiturva_hanke/. Ei päivitystietoa. Luettu 25.9.2015.

Vasankari, Tommi 2014. Teknologia – aktivoi liikkumaan vai jarruttaa paikoilleen? Terveysliikuntautiset. UKK-instituutti 2014. PDF-dokumentti.
<http://www.ukkinstituutti.fi/filebank/1328-terveysliikuntautiset2014.pdf>. Päivitetty 21.8.2014. Luettu 9.1.2016.

Verma, Ira & Hätönen, Johanna 2011. Ikäihmiset, asuminen ja teknologia. KÄKÄTE-raportteja 2/2011. KÄKÄTE-projekti. PDF-dokumentti.
http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Ikihmiset_asuminen_ja_teknologia_nettil.pdf. Päivitetty 13.6.2011. Luettu 19.10.2015.

Äyväre, Heikki 2014. Kuvapuhelimet – Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuisia.
KÄKÄTE-projekti. KÄKÄTE-oppaita 9/2014. Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto ry ja
Vanhustyön keskusliitto ry.

LIITE 1(1).

Koko opinnäytetyöprosessin vaiheet ja aikataulu

		AIKA	TAVOITE/TUOTOS	YHTEISTYÖTAHO	
OPINNÄYTETYÖN VAIHEET	<i>Aloitus- vaihe</i>		syyskuu 2015	Opinnäytetyön aiheen löytäminen MAMK:n Moodle-oppimisympäristön Terveysalan opinnäytetöiden aihepankista. Opinnäytetyön toimeksiantajaan yhteydenotto.	MAMK, Kotiturva-hanke
	<i>Suunnittelu- vaihe</i>	<i>Määrittely- vaihe</i>	lokakuu 2015	Tapaaminen opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa Mikkelissä. Toimeksiantajan toiveet.	Kotiturva-hanke
			marraskuu 2015	Opinnäytetyön idean suunnittelu, aiheen rajaaminen, tavoitteen ja tarkoituksen määrittäminen, lähestymistavan ja aineistokeruumenetelmän valitseminen. Ideapaperi. Sopimus toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön tekemisestä. Ideaseminaari.	MAMK, Kotiturva-hanke, Mikkelin kaupungin palvelumuotoilija Heidi Huovinen
			joulukuu 2015 - helmikuu 2016	Opinnäytetyön suunnitelman kirjoittaminen. Suunnitelmaseminaari. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden valmistelu. Innopajan valmistelu. Opinnäytetyön sidoryhmiin yhteydenotto.	MAMK, Kotiturva-hanke, Mikkelin kaupungin vanhusneuvosto, palvelumuotoilija Heidi Huovinen
		PALVELUMUOTOILUPROSESSIN VAIHEET			

LIITE 1(2).

Koko opinnäytetyöprosessin vaiheet ja aikataulu

<i>Toteutus- vaihe</i>	<i>Tutkimus- ja suunnittelu vaihe</i>	helmikuu - maaliskuu 2016	Luvan hakeminen opinnäytetyön aineistokeruuta varten. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus. Jelppisalkku-kannettavan teknologianäyttelyn lainaus innopajapäiväksi (IkäOTe-hanke 2014–2020). Teknologialainaamo-innopaja. Aineistokeruu. Kerätyn aineiston jäsentäminen. Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallien rakentaminen. Opinnäytetyön kirjallisen raportin tekeminen.	Vanhustyön keskusliitto, Kotiturva-hanke, MAMK, Mikkelin kaupungin vanhusneuvosto, Etelä-Savon ammattiopisto, Mikkelin Turva- ja hyvinvointipalveluyksikkö, Mikkelin seudun Omaiset ja Läheiset ry, Mikkelin kaupungin Lupaus 2016 -kehittämishjelma, IkäOTe-hanke
<i>Viimeistely- vaihe</i>		maaliskuu - huhtikuu 2016	Opinnäytetyön kirjallisen raportin tekeminen. Valmis opinnäytetyö. Opinnäytetyön esitysseminaari.	MAMK, Kotiturva-hanke

<i>Prosessin osat</i>	<i>Vaiheet</i>	<i>Vaiheen kuvaus</i>	<i>Vaiheen tavoitteet</i>	<i>Suunnittelun painopiste</i>
Määrittely	<i>Aloittaminen</i>	Organisaatio määrittelee tarpeensa ja tavoitteensa kehitystyölle.	Suunnitteluhaasteen määrittely ja kuvaus.	<i>Ymmärrys ja mallinnus:</i> loppuasiakkaat, markkina, liiketoiminta, toteutustavat – mahdollisuuksien kartoitus ja palveluidean hahmottaminen
	<i>Esitutkimus</i>	Palvelun tuottavan organisaation nykytila ja tavoitteet. Analyysi palveluntuottajan toimintaympäristöstä.	Luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista.	
Tutkimus	<i>Asiakasymmärrys</i>	Organisaation asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Tutkimus määrittelyn kohde-ryhmän arjesta. Palvelua tuottavien henkilöiden tavoitteet ja tarpeet. Toiveet, tiedostamattomat tarpeet.	Kasvattaa ymmärrystä käyttäjien (sekä palvelun tuottavan henkilökunnan että asiakkaiden) tarpeista, tavoitteista, odotuksista, arvoista ja toiminnan motiiveista.	<i>Ymmärrys ja mallinnus:</i> loppuasiakkaat, markkina, liiketoiminta, toteutustavat – mahdollisuuksien kartoitus ja palveluidean hahmottaminen
	<i>Strateginen suunnittelu</i>	Palveluntuottajan erottautumistekijöiden ja markkinaposition määritteleminen. Liiketoiminta- ja ansaintamallin suunnittelu.	Tarkentaa strategiselta kannalta palvelun tuottavan organisaation tavoitteita.	<i>Ymmärrys ja mallinnus:</i> (kts. yllä) <i>Ratkaisujen suunnittelu:</i> rajaus ja vaiheittainen kehitys suunnittelu-testaus

Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2013, 130–131)

				-suunnittelu -syklissä, ratkaisuvaihtoehdot, suunnittelun kohdentaminen, palvelujen kiteytys ja toteutuksen valmistelu
Suunnittelu	<i>Ideointi ja konseptointi</i>	Ideoidaan ja kuvataan ratkaisuja kerrytettyyn ymmärrykseen, tunnistettuihin mahdollisuuksiin ja tehtyihin rajauksiin perustuen. Testataan ideoita kohderyhmällä jo varhaisessa vaiheessa. Yhteiskehittämistä kohderyhmien kanssa. Toimiviksi testattujen ideoiden jatkokehitys. Palvelun mittareiden määrittäminen.	Kehittää vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen organisaation tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden ohjauksena.	<i>Ratkaisujen suunnittelu:</i> rajaus ja vaiheittainen kehitys suunnittelu- testaus-suunnittelu -syklissä, ratkaisuvaihtoehdot, suunnittelun kohdentaminen, palvelujen kiteytys ja toteutuksen valmistelu
	<i>Prototyypointi</i>	Testataan palvelukonseptien elementtejä kohderyhmien kanssa. Palvelun kriittisten osien tunnistaminen. Palvelukanavien määrittely. Kanavastrategiat.	Suunnitella kehitettävää palvelua testaamalla ideoita ja konsepteja vuorovaikutustilanteissa.	<i>Ratkaisujen suunnittelu:</i> (kts. yllä) <i>Palvelun täsmentäminen ja toteutus:</i> vaiheittainen kehitys, toteutusmallin täsmentäminen kehitystyö

LIITE 2(3).

Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2013, 130–131)

				ja jatkokehitys
Palvelutuotanto	<i>Pilotointi</i>	Käytännön pilotit markkinoilla. Esilanseeraus. Beta-versio testattavaksi. Palvelun kehittäminen saadun palautteen mukaan. Liiketoiminta- ja ansaintamallien tarkentaminen.	Viedä palvelukonseptit markkinoille asiakkaiden arvioitavaksi. Palvelukonseptin hiominen saadun palautteen avulla.	<i>Ratkaisujen suunnittelu, palvelun täsmentäminen ja toteutus: (kts. yllä)</i>
	<i>Lanseeraus</i>	Palvelukuvaus. Implementointi markkinoille. Palvelun lanseeraus. Palvelun mittareiden täsmentäminen.	Vaiheen tavoitteena on antaa kaikille palveluun liittyville osapuolille ymmärrys mitä resursseja palvelun toteuttaminen vaatii.	<i>Ratkaisujen suunnittelu, palvelun täsmentäminen ja toteutus: (kts. yllä)</i>
Arviointi	<i>Jatkuva kehittäminen</i>	Palvelun kehittämisen vaikutuksien mittaaminen ja arviointi. Palvelun kehittäminen saadun palautteen ja tarpeiden mukaan. Palvelun siirtyminen kehitystilasta tuotantotilaan.	Palvelun vakioituminen tuotantotilaan. Jatkuva kehittäminen.	<i>Palvelun täsmentäminen ja toteutus: (kts. yllä)</i>

Sopimus opinnäytetyön tekemisestä



SOPIMUS OPINNÄYTETYÖN TEKEMISESTÄ

Sopijaosapuolet:

Opinnäytetyön tilaaja Vanhustyön keskusliiton Kotiturva-hanke ja Mikkelin ammattikorkeakoulun Terveysalan laitoksen Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen (YAMK) koulutusohjelman opiskelija Natalia Molodtsova

Opinnäytetyön aihe:

Ikääntyneille ihmisille teknologialainaamo

Opinnäytetyön ohjaajat:

Ohjaava opettaja: Merja Reunanen

Työelämäohjaaja: Tarja Rantee

Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika: Huhtikuu 2016

Opinnäytetyön TK-tavoitteet: Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja.

TK-TAVOITTEET: Tutkimus- ja kehittämistoiminnalla (TK) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tiedon hallitsemiseksi ja tiedon käyttämiseksi uuden sovelluksen tyttämiseksi. Kriteerinä on, että toiminnan tavoitteena on jokin oleellisesti uusi. Tutkimus- ja kehittämistoimintaan sisällytetään perustutkimus, soveltava tutkimus sekä kehittämistyö. Soveltavalla tutkimuksella tarkoitetaan sellaista toimintaa uuden tiedon saavuttamiseksi, joka ensisijaisesti tähtää tietyn käytännön soveltamiseen. Soveltava tutkimusta on esim. sovellusten elämisen perustutkimuksen tuloksille tai uuden menetelmien ja keinojen luomisen tietyn ongelman ratkaisemiseksi. Tuote- ja prosessikehityksellä (kehittämistyöllä) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tutkimuksen tuloksena jätetä käytännön kokemuksen kautta saadun tiedon käyttämiseksi uuden menetelmien, tuotteiden, tuotantoprosessien, menetelmien ja järjestelmien alustamisessa tai olemassa olevien olemassa olevien parantamiseksi. (Tilastokeskus)

Opinnäytetyöt ovat pääsääntöisesti julkaisukelpoisia. Kaikki Mikkelin ammattikorkeakouluun tehdyt opinnäytetyöt lähetetään sähköisinä erikotokappaleina. Lisäksi opinnäytetyöt voidaan julkaista kotisivokappale pdf-muotoisena kokolehtoisena tiedotona ammattikorkeakoulujen yhteisessä julkaisu arkistossa Thesisbase (<http://www.thesisbase.fi>). Thesisbase käyttöehtojen mukaan hyväksyntä on samalla lupa työn julkaisemiseen internetin kautta näkyvyytensä.

Muut sopimusehdot: Opinnäytetyö julkaistaan myös Vanhustyön keskusliiton sivuilla.

Kotiturva-hankkeessa voidaan hyödyntää kehitettyä mallia ja kokeilla sitä käytännössä. Tiedot, jotka opiskelijan saa Kotiturva-hankkeesta yhteistyön aikana, mm. hankesuunnitelmasta ja sen toteutuksesta ovat luottamuksellista tietoa, jota opiskelija ei saa esittää tai viedä eteenpäin.

Aika ja paikka 22.11.2015

Natalia Molodtsova

Tarja Rantee, projektipäällikkö

Opiskelijan allekirjoitus

Toimeksiantajan allekirjoitus

Lupa opinnäytetyön aineistokeruuta varten



PYYNTÖ
Opinnäytetyön aineiston kokoamiseksi
Opinnäytetyön toteuttamiseksi

Laitos, yritys, yhteisö,
jolle pyyntö osoitetaan: Vanhustyön keskusliitto

Oppilaitos	Mikkelin ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempi AMK
Opinnäytetyön aihe	Kääntyneille ihmisille teknologialaamme
Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palveluotoilan keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuutta kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa palveluotoilan tiedonkeruumenettöillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien kääntyneiden ihmisten teknologialaamme malleja.
Opinnäytetyön kohde, kehityshäi tai yhteistyötaho kehittämistyössä	Vanhustyön keskusliiton toteutettava Kotona-asu-hanke
Opinnäytetyössä käytettävät menetelmät ja/tai aineiston kokoamistapa	Opinnäytetyön lähtökohtana on palveluotoila. Opinnäytetyössä palveluotoiluprosessi toteutetaan kolmeen vaiheeseen: määrittely, tutkimus- ja suunnitteluvaiheeseen. Palveluotoiluprosessissa työmenetelmänä on innopaja, johon osallistuu Mikkelin kaupungin vanhuusvoimien jäsenet, toimikäsintaja ja aidoryhmät. Innopajan tavoitteena on innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialaamme malleja palvelun käyttäjien ja palveluostajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Innopajan työkaluna on palvelupolku.
Opinnäytetyön eettisyys	Eettiset periaatteet ja arvot tiedonhankinta-, tutkimus- ja arvioinnin menetelmien toteuttamisessa. Rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko opinnäytetyöprosessin aikana. Anonimiteetti aineiston keruussa ja opinnäytetyön raportoinnissa otetaan huomioon opinnäytetyöhön osallistujien mielipiteet. Suostumus pyydetään innopajaan osallistuvilta aineiston ja valokuvien käyttöön raportoinnissa ja tiedottamisessa.
Aineiston kokoamisen tai kehittämistoiminnan ajankohde	Aineistonkeruu toteutetaan Teknologialaamme-innopajalla kesäkuun 24.2.2016 klo 13-16 Mikkelin kaupungin virastotalon suomenkielisen kokoushuoneissa.
Opinnäytetyön arvioinnin valmistusaika	Huhtikuu 2016
Opinnäytetyön suunnitelman hyväksytty terveysalan laitekaulla	4.2.2016 Merja Kesäniemi ylipenja
Opinnäytetyön ohjaajat ja heidän yhteystietonsa	Merja Kesäniemi merja.kesaniemi@mamk.fi puh. 010.330.300.300 Tarja Rantee tarja.rantee@mamk.fi puh. 010.330.300.300
Opinnäytetyön tekijän yhteystiedot:	Nimi Natalia Meledtseva sähköpostiosoite: staniemi.sukunimi@p.101.fi puh.: 010.330.300.300
Osoite: xxxxxx	

Aneamus käsitelty 5.2.2016

___x___ lupa myönnetty

----- lupa eväetty, peruste: -----

Tarja Rantee

Alekkijoinen

Pyyntö lähetetään kahtena kappaleena, joista toinen kappaleesta palauttaa käsitellyn jälkeisen opinnäytetyön tekijälle.

LIITEET: saatokijje
kutsu Teknologialaamme-innopajaan
Teknologialaamme-innopajan suunnitelma

Tiedotekirje opinnäytetyöstä Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston jäsenille

**IKÄÄNTYNEILLE IHMISILLE TEKNOLOGIALAINAAMO -OPINNÄYTETYÖ**

Hei!

Opiskelen Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK-koulutuksessa.

Teen opinnäytetyön, jonka aiheena on Ikääntyneille ihmisille teknologialainaamo. Opinnäytetyön osuus liittyy Kotiturva-hankkeeseen, joka on Vanhustyön keskusliitossa 2015–2017 toteuttava Raha-automaattiyhdistyksen tukema käytännönläheinen hanke.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainazmon malleja.

Opinnäytetyön lähestymistapana käytän palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun avulla luodaan uusia palveluita ja kehitetään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on konkreettinen toiminta, joka yhdistää sekä palvelun käyttäjän tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet sitoutumalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa.

Aineistonkeruumenetelmänä käytän innopajaa. Ajatuksenani on järjestää innopajan, johon osallistuu Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston jäsenet, opinnäytetyön toimeksiantaja ja mahdolliset sidosryhmät. Innopajan tavoitteena on innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Innopajan työkaluna käytän palvelupolkua.

Tiistaina 26.1.2016 tulen Mikkelin kaupungin vanhusneuvoston kokoukseen esittelemään teille oman opinnäytetyön ja kysymään teidän mielipidettä osallistumisestanne minun opinnäytetyöhöni.

Ystävällisin terveisin,

Natalia Molodtsova

Mikkelin ammattikorkeakoulu, Savonlinna
Fysioterapeutti, YAMK-opiskelija



TULE MUKAAN KEHITTÄMÄÄN IKÄÄNTYNEIDEN IHMIEN TEKNOLOGIALAINAAMOJA

Hei!

Opiskelen Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK-koulutuksessa. Teen opinnäytetyön, jonka aiheena on **Ikääntyneille ihmisille teknologialainaamo**. Toimeksiantajana toimii **Kotiturva-hanke**, joka on Vanhustyön keskusliitossa 2015–2017 toteutettava Raha-automaattiyhdistyksen tukema käytännönläheinen hanke. Opinnäytetyön osuus liittyy Kotiturva-hankkeeseen. Hankkeen pilottikaupunki on Mikkeli.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelumuotoilun keinoin kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia kokeilla teknologiaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmillä saatujen tietojen avulla kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja.

Opinnäytetyön lähestymistapana on **palvelumuotoilu**. Palvelumuotoilu prosessissa työmenetelmänä on **innopaja**. Innopaja sisältyy Kotiturva-hankkeeseen. Innopajalla kehitettävä tieto on osa ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamo -opinnäytetyötä. **Innopajassa tavoitteena** on innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin. Innopajan työkaluna on **palvelupolku**.

Innopajaan mukaan kutsumme (opinnäytetyön kirjallista raporttia varten saatekirjeessä olevien sidosryhmien nimet on poistettu tästä kohdasta eettisistä syistä)

Innopajalle on varattu aika **keskiviikolla 24.2.2016 klo 13-16 Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustilassa, 4 krs, Maaherrankatu 9-11.**

Osallistumisesta pyydämme ystävällisesti ilmoittamaan **23.2.2016 mennessä** soittamalla tai lähettämällä tekstiviestin puhelinnumeroon xxx xxx xxxx tai lähettämällä sähköpostiviestin osoitteeseen **etunimi.sukunimi@xxx.fi**

Tulethan kehittämään ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon mallia.
Osallistumisesi on tärkeää!

Ystävällisin terveisin,

Natalia Molodtsova
Mikkelin ammattikorkeakoulu, Savonlinna
Fysioterapeutti, YAMK-opiskelija

Tarja Rantee
Kotiturva-hanke, Mikkeli
Projektipäällikkö

Liitteet: Kotiturva-hanke 2015-2017 -esite
Kutsu innopajaan

TEKNOLOGIALAINAAMO - INNOPAJA



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄLRY

Tervetuloa mukaan kehittämään ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamo!

Teknologialainaamo-innopajassa tavoitteena on innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada käyttäjien ääni kuuluviin.

Aika: Kesäviikko 24.2.2016 klo 13-16

Paikka: Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustila, 4 krs, Maaherrankatu 9-11

Innopajan päivän kulku:

klo 13.00 innopaja alkaa
klo 13.00 – 13.20 tervehtiminen ja osallistujien tutustuminen
innopajan tarkoituksen esittely
ohjaus innopajaan työskentelyyn
klo 13.20 – 15.30 työskentely pienryhmissä sisältäen kahvitauon
klo 15.30 – 16.00 yhteiskeskustelu pienryhmissä saaduista tuloksista ja tuotoksista
innopajan arviointi ja yhteenveto
klo 16.00 innopaja päättyy

Osallistumisesta pyydämme ystävällisesti ilmoittamaan 23.2.2016 mennessä soittamalla tai lähettämällä tekstiviestin puhelinnumeroon xxx xxx xxxx tai lähettämällä sähköpostiviestin osoitteeseen etunimi.sukunimi@xxx.fi

Osallistumisesi on tärkeää!

Ystävällisin terveisin,

Natalia Molodtsova
Mikkelin ammattikorkeakoulu, Savonlinna
Fysioterapeutti, YAMK-opiskelija
puh. xxx xxx xxxx
etunimi.sukunimi@xxx.fi

Tarja Rantee
Kotiturva-hanke, Mikkeli
Projektipäällikkö
puh. xxx xxx xxxx
etunimi.sukunimi@xxx.fi



SUOSTUMUS AINEISTON JA KUVIEN KÄYTTÖÖN

Annann suostumukseni, että keskiviikkona 24.2.2016 Teknologiaainearmo -innopajassa kerättyä aineistoa ja niistä otettua valokuvaa/otettuja valokuvia voidaan käyttää seuraaviin tarkoituksiin:

- Ikääntyneille ihmisille teknologiaainearmo -opinnäytetyön kirjallisessa raportissa ja opinnäytetyöstä tiedottamisessa
- Kotiturva-hankkeen raportoinnissa ja hankkeesta tiedottamisessa
- Vanhustyön keskusliiton julkaisuissa ja verkkosivulla
- _____
- _____
- _____

Aineiston ja kuvien käytöstä ei makseta korvausta.

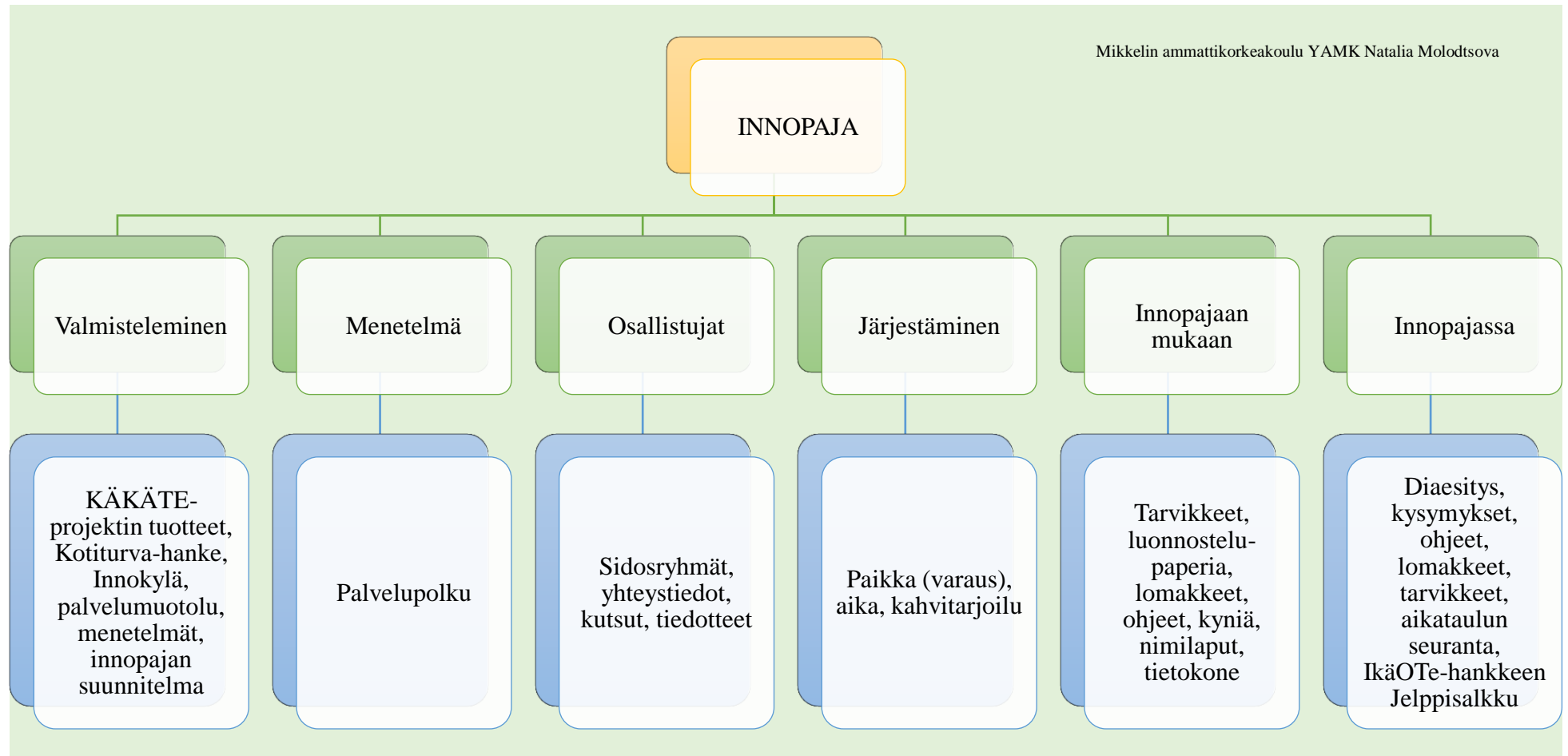
Mikkelissä ___/___/20___

nimi

allekirjoitus

LIITE 9.
Innopaja - miellekartta

Mikkelin ammattikorkeakoulu YAMK Natalia Molodtsova



Työkalu - Tarkistuslista innopajan järjestäjälle (Pajan järjestäjän tarkistuslista 2013)

Tarkistuslista Innopajan järjestäjälle



INNOPAJAN PERUSTIEDOT

Pajan nimi:

Aika ja paikka

Vastuhenkilö/yhteyshenkilö:

Viimeinen ilmoittautumispäivä:

Osaillistujamäärä (min/max):

Yhteistyötahot:

Vaivastelut ennen pajaa:

- Pajan järjestäjä on tutustunut pajatyöskentelyn lähtökohtiin ja periaatteisiin. Pajatyöskentelyn yleinen tavoite on selkeytynyt ja työskentelyn kannalta keskeiset toimijat on tunnistettu.
- Pajan järjestämisestä ja mahdollisista kustannuksista sopiminen (esim. työnantajan kanssa)
 - Pajan budjetin laatiminen tarvittaessa
- Työnjaosta sopiminen, jos pajaa järjestämässä on useampi taho
- Työskentelyn sisällön suunnittelu ja työmenetelmien valinta
 - Pajan puheenjohtajan /ohjaajan valitseminen
 - Työskentelyn etenemisen suunnittelu
 - Mahdollisten ulkopuolisten asiantuntijoiden tai esiintyjien rekrytointi
 - Pajan mahdollisten ennakkotehtävien suunnittelu
- Innopajan ohjelman laatiminen
- Markkinointimateriaalin (esim. kutsujen) laatiminen
- Osaillistujien kutsuminen (esim. henkilökohtainen kutsu, sähköposti)
- Muu pajasta viestiminen/markkinointi
- Työskentelytilan/tilojen varaaminen (huomioidaan tilan koko, tarvittavat laitteet, esim. diatyykki)
- Kahvitarjoiluiden tilaaminen (huomioidaan erikokoisruokavaliot)
- Työskentelymateriaalien hankinta
- Pajan toteutumisen vahvistaminen
 - Osaillistujien ohjeistus (mahdolliset ennakkomateriaalit, valmistautuminen, tulo-ohjeet)
 - Osaillistujalistan laatiminen
- Pajan ohjaajien/muiden asiantuntijoiden rooleista ja työnjaosta sopiminen
- Työskentelyn arvioinnin valmistelu

Innopajan jälkeen:

- Palauteiden koonti ja työskentelyn onnistumisen arviointi
- Pajatyöskentelyn tulosten kokoaminen ja lähettäminen osaillistujille
- Pajan budjetin seuranta ja järjestämisestä koituneiden kuluihin ja laskujen hoitaminen

Teknologia-lainaamo-innopajan järjestäjän tarkistuslista (Pajan järjestäjän tarkistuslista 2013)

INNOPAJAN PERUSTIEDOT

Innopaja nimi: Teknologia-lainaamo-innopaja

Aika ja paikka: ke 24.2.2016 klo 13-16 Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustila, 4 krs, Maaherrankatu 9-11

Vastuuhenkilöt: Fysioterapeutti YAMK-opiskelija Natalia Molodtsova ja Kotiturva-hankkeen projektipäällikkö Tarja Rantee

Viimeinen ilmoittautumispäivä: ti 23.2.2016

Osallistujamäärä (min/max): 8/30 henkilöä

Yhteistyötahot: Kotiturva-hanke, MAMK

Valmistelut ennen innopajaa:

- Innopajatyöskentelyn lähtökohtiin ja periaatteisiin tutustuminen
- Innopajan tavoitteen määrittäminen
- Innopajan järjestämisestä sopiminen yhteistyötahojen kanssa
- Työskentelyn sisällön suunnittelu ja työkalujen valinta
- Työskentelyn etenemisen suunnittelu
- Innopajan ohjelman laatiminen
- Saatekirjeen laatiminen
- Osallistujalistan laatiminen (osallistujien sähköpostiosoitteet)
- Osallistujien kutsuminen sähköpostin välityksellä viikolla 5 (viimeistään viikolla 6)
- Työskentelytilan varaaminen
- Työskentelytarvikkeiden ja diatykin lainaaminen
- Työskentelymateriaalien laatiminen ja tulostaminen
- Kahvitarjoilun tilaaminen (erikoisruokavalio huomioiminen)

Innopajan jälkeen:

- Innopajassa työskentelyn onnistumisen arviointi ja palautteet
- Innopajan tulosten kokoaminen ja jäsentäminen, kustannusten laskenta
- Tulosten lähettäminen osallistujille (sovitaan erikseen)

Työkalu - Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi

Työkalu - Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi

TAULUKKO 3. Työkalu - Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013)

SUUNNITELMA	
Pajan järjestäjä/vastuutaho	<i>Nimi, organisaatio</i>
Innopajan aika ja paikka	<i>Päivämäärä, kellonaika, kaupunki/kunta</i>
Tarve	<i>Miksi paja järjestetään? Mihin tarpeeseen pajan järjestämisellä pyritään vastaamaan? Miten tarve on tunnistettu? Millaisia asioita pajan järjestämisen toivotaan tuottavan?</i>
Tavoite	<i>Määrittele pajalle konkreettinen tavoite. Pohdi tämän jälkeen: Kuka/ketkä ovat määritelleet pajan tavoitteen? Miksi pajan tavoitteen saavuttaminen on merkittävää? Mieti jo tässä vaiheessa vastaako tarpeeseen paremmin yksittäinen työpaja vai useamman pajan sarja, miksi?</i>
Kohderyhmä	<i>Kenelle paja järjestetään? Mitä toimijoita pajassa tulisi olla mukana? Miksi juuri nämä henkilöt ovat oleellisia toimijoita pajassa? Puuttuuko pajasta jokin toimijaryhmä? Miten tämä saattaa vaikuttaa pajan lopputulokseen? Millä tavoin pajan kohderyhmä tavoitetaan ja innostetaan mukaan? Millä tavoin moniäänisyyden periaate toteutuu valitun kohderyhmän kohdalla?</i>
Tulokset/tuotokset	<i>Mitä tuloksia tai tuotoksia pajassa pitäisi saada aikaan? Miten toivottu tulos edistää kehitettävän asian työstämistä jatkossa?</i>
Työskentely	<i>Millaisia työskentelymenetelmiä ja työkaluja pajassa käytetään?</i>

Työkalu - Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi

	<p><i>Miksi juuri nämä menettelytavat on valittu?</i></p> <p><i>Tukeeko valittu työskentelytapa toimijoiden moninäkökulmaisuuuden ja erilaisen osaamisen hyödyntämistä?</i></p> <p><i>Millä tavoin pajan osallistujat sitoutetaan toimimaan yhdessä, yhteisen tavoitteen tukemiseksi?</i></p> <p><i>Millaisia työskentelymateriaaleja tarvitaan?</i></p> <p><i>Millä tavoin tuetaan avoimen keskustelun ja tasavertaisen osallistumisen syntymistä pajassa?</i></p> <p><i>Kuka/ketkä toimivat pajan ohjaajina? Tarvitaanko pajatyöskentelyn ohjaamiseen apua/osaamista?</i></p>
Sisältö	<i>Pajan keskeinen sisältö / päivän kulku</i>
Pajan arvioinnin toteuttaminen	<i>Millä kriteereillä tai mittareilla pajan onnistumista voidaan mitata? Miten pajan arviointi toteutetaan?</i>
ARVIOINTI	
Pajan tavoitteiden määrittely ja tulokset	<i>Miten pajan tavoitteiden määrittely onnistui ja miten asetetut tavoitteet toteutuivat? Käytiinkö tavoitteiden toteutumista yhteisesti läpi? Mikä oli työskentelyn johtopäätös/tulos.</i>
Kohderyhmän tavoittaminen	<i>Miten pajan kohderyhmä tavoitettiin, keitä jäi paitsi, miksi?</i>
Arvio työskentelystä	<p><i>Millaista työskentelyä pajassa oli?</i></p> <p><i>Miten valitut menetelmät soveltuivat työskentelyyn?</i></p> <p><i>Miten osallistujat osallistuivat työskentelyyn?</i></p>
Pajantyöskentelyn ohjaaminen	<p><i>Miten pajan toteuttaminen ja ohjaaminen onnistui?</i></p> <p><i>Mitkä asiat toimivat, mitä olisi voinut tehdä toisin?</i></p>
Palaute ja kehittämisideat	<i>Kerättiinkö pajasta osallistujapalaute, mitä kehittämisen kohteita nousi esiin. Mitkä asiat koettiin hyväksi?</i>

Teknologiaalainaaamo-innopajan suunnittelu ja arviointi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

SUUNNITELMA	
Innopajan järjestäjä/vastuutaho	<p><i>Natalia Molodtsova</i></p> <p><i>Mikkelin ammattikorkeakoulu, Savonlinna</i></p> <p><i>Fysioterapeutti, YAMK-opiskelija</i></p> <p><i>Tarja Rantee</i></p> <p><i>Kotiturva-hanke, Mikkelä</i></p> <p><i>Projektipäällikkö</i></p>
Innopajan aika ja paikka	<i>Keskiviikko 24.2.2016 klo 13–16 Mikkelin kaupungin virastotalon saunaosaston kokoustila, 4 krs, Maaherrankatu 9-11, 50100 Mikkelä, Etelä-Savon maakunta.</i>
Tarve	<i>Toimeksiantajan toiveena on saada kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon malleja. Teknologiaalainaaamon ideana on mahdollistaa erilaisiin teknologisiin laitteisiin tutustuminen ja laitteiden lainaaminen kotiin kokeiltavaksi matalan kynnyksen periaatteella.</i>
Tavoite	<p><i>Innopajan tavoitteena on innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin.</i></p> <p><i>Innopajan tavoitteen ovat määrittäneet innopajan järjestäjät (kts. yllä innopajan järjestäjä -kohde).</i></p>
Kohderyhmä	<p><i>(Innopajaan kutsuneiden kohderyhmien edustajien nimet ja heidän organisaatioiden nimet on poistettu tästä kohdasta eettisistä syistä.) Tavoitteena on saada innopajaan noin 30 osallistujaa.</i></p> <p><i>Innopajan osallistujille lähetetään kutsu, saatekirje ja Kotiturva-hankkeen esite helmikuussa viikolla 5.</i></p>
Tulokset/tuotokset	<i>Kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten teknologiaalainaaamon malleja.</i>
Työskentely	<i>Innopajan työkaluna käytetään palvelupolkua. Palvelupolku-työkalu saattaa palvelun käyttäjän palvelukokemuk-</i>

Teknologiaalainamo-innopajan suunnittelu ja arviointi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

sen visuaaliseen muotoon. Se näyttää palvelun lineaarisena prosessina, jossa jokainen palvelutapahtuma käsitellään palvelun käyttäjän ja palveluntuottajan näkökulmasta. Palvelupolku-työkalu voidaan käyttää uuden palvelun mallinnukseen, uuden palvelukokemuksen visiointiin.

Innopajan ohjaaja: Natalia Molodtsova

Tarvikkeet, materiaalit, kustannukset:

- 1. Työskentelymateriaalit: fläppitaulupaperia, luonnostelupaperia, tusseja, teippiä (lainattu MAMK:lta)*
- 2. Innopajan ohjeet, lomakkeet: (suostumuslomake aineiston ja kuvien käyttöön, palvelupolkulomake, teknologiset laitteet -esitteet, innopajan arviointi- ja palautelomake (innopajan ohjaajan vastuulla))*
- 4. Innopajaa varten tarvittavien lomakkeiden ja ohjeiden tulostus MAMK:ssa*
- 5. Diatykki (Kotiturva-hankkeen toimijoiden vastuulla)*
- 6. Power-point esitys: innopajan tavoite, ohjeet ryhmätyöskentelyyn jne. (innopajan ohjaajan vastuulla)*
- 7. Joensuusta Jelppisalkun lainaaminen innopajapäiväksi (Kotiturva-hankkeen toimijoiden vastuulla ja kustannuksella)*
- 8. Mikkelin kaupungin kartta (Kotiturva-hankkeen toimijoiden vastuulla)*
- 9. Innopajan ohjaajan matka- ja majoituskustannukset omalla vastuulla*

Kahvitauko:

Pullat, kahvi, teevesi, sokeri, kahvimukit, servetit, kertakäyttöiset lusikat ja lautaset (Kotiturva-hankkeen toimijoiden vastuulla ja kustannuksella)

Innopajassa työskentely:

Teknologiaalainaaamo-innopajan suunnittelu ja arviointi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

- 1. Osallistujat jaetaan pienryhmiin noin 5 - 6 osallistujaa yhdessä ryhmässä.*
- 2. Pienryhmille jaetaan työskentelymateriaalit: fläppitaulupaperia, luonnostelupaperia, tusseja, teippi.*
- 3. Pienryhmille jaetaan palvelupolkulomake (liite 14) työpohjan tekemiseksi*
- 4. Kehotetaan pienryhmiä pohtimaan vastauksia kysymyksiin, jotka ovat jaettu palvelupolkulomakkeen jokaiselle kosketuspisteelle, ja kirjoittamaan ajatuksia ja ideoita luonnospaperille ja/tai palvelupolkulomakkeen jokaiselle kosketuspisteelle. Tueksi on ohjaajan ohjaus diaesityksellä. Samalla kehotetaan pienryhmiä listaamaan jokaisen kosketuspisteen kohdalle käyttäjän ja palveluntuottajan näkökulman uudesta palvelusta sekä mahdollisuuksia, riskiä ja muuta huomioitavaa.*

Kosketuspiste 1, kysymykset, aika 10 - 15 min

- mikä olisi hyvä ja sopiva tiedottaminen teknologiaalainaaamosta?*

Kosketuspiste 2, kysymykset, aika 15 min

- missä olisi teknologiaalainaaamolle hyvä paikka niin, että se olisi ns. matalan kynnyksen paikka ja ikääntyneiden ihmisten saavutettavissa?*
- olisiko hyvä esim. liikkuva yksikkö, kuten kirjasto-autot?*
- minkälainen teknologiaalainaaamon paikan pitäisi olla?*
- milloin (viikonpäivä, kello) teknologiaalainaaamo olisi hyvä olla auki?*

Kosketuspiste 3, kysymykset, aika 25 - 30 min

- mitkä teknologiset laitteet voisivat olla teknologiaalainaaamossa? (Tutustuminen IkäOTe-hankkeen Jelppisalkun-kannettavan teknologiaesityksen teknologisiin laitteisiin, teknologisten laitteiden*

Teknologiaalainaaamo-innopajan suunnittelu ja arviointi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

*esitteisiin ja KÄKÄTE-projektin oppaisiin kuten ”Kuvapuhelimet - Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuis-
ta” (Äyväri 2014) ja ”Teknologia avuksi ihmisten ja esineiden paikantamisessa” (Forsberg 2012). Innopajan
jälkeen osallistujat halutessa voivat ottaa KÄKÄTE-projektin esitteet itselle.*

Kosketuspiste 4, kysymykset, aika 15 - 20 min

- minkälainen lainaus- ja palautusjärjestelmä (lainaus asiakkaille on ilmaista)?*
- moneksiko päiväksi teknologiset laitteet voitaisiin lainata?*
- kuka hoitaa teknologisen laitteen lainauksen ja laitteen käytön ohjauksen?*
- tarvitseeko laitteen lainaaja kirjallisen ohjeen laitteen käytöstä? Muuta?*

Kosketuspiste 5, kysymykset, aika 20 min

- kuka huolehti teknologiaalainaaamon paikan ylläpitämisestä?*
- kuka hoitaa teknologisten laitteiden huoltoa, korjausta ja puhdistusta?*
- kuka hoitaa teknologiaalainaaamon tilan vuokran kustannukset?*
- mitä muuta toivetta tai tarvetta?*

7. Jokainen ryhmä esittää oman tuotoksen, yhteiskeskustelu

Sisältö

Innopajan päivän kulku:

klo 13.00 innopaja alkaa

*klo 13.00 - 13.30 tervehtiminen ja osallistujien tutustuminen (lyhyt esittelykierros, osallistujien listan kierros:
osallistujien nimi ja organisaatio), innopajan tarkoituksen esitleminen, ohjaus innopajaan
työskentelyyn*

Teknologiaalainnaamo-innopajan suunnittelu ja arviointi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

	<p><i>klo 13.30 - 15.00 työskentely pienryhmissä sisältäen kahvitauon</i></p> <p><i>klo 15.00 - 16.00 yhteiskeskustelu pienryhmissä saaduista tuloksista ja tuotoksista, innopajan arviointi ja yhteenveto</i></p> <p><i>klo 16.00 innopaja päättyy</i></p>
Innopajan arvioinnin toteuttaminen	<i>Innopajan onnistumista arvioidaan palaute- ja arviointilomakkeella (liite 15)</i>
Palautteen kerääminen	<i>Palautteet kerätään palaute- ja arviointilomakkeella (liite 15)</i>
ARVIOINTI	
Innopajan tavoitteiden määrittely ja tulokset	<i>Innopajan tavoitteen määrittelyssä otettiin huomioon toimeksiantajan toiveen. Innopajatyöskentelyssä päästiin asetettuun tavoitteeseen. Innopajan lopussa yhteiskeskustelussa jokainen ryhmä kertoi oman ryhmänsä ajatukset, käytiin läpi innopajan tavoitteen saavuttamista.</i>
Kohderyhmän tavoittaminen	<i>Innopajan kohderyhmä tavoitettiin lähettämällä sähköpostin välityksellä kutsun, saatekirjeen ja Kotiturvahankkeen esitteen noin kolme viikkoa ennen innopajapäivää. Kutsu lähetettiin 10 sidosryhmälle, joista innopajaan ilmoittautui 6 sidosryhmää. 2 sidosryhmää ilmoitti, ettei pääse osallistumaan innopajaan. 2 sidosryhmää jätti vastaamatta kutsuun.</i>
Arvio työskentelystä	<i>Työskentely innopajassa oli innostava. Ilmapiiri oli mukava ja leppoisa. Innopajatyöskentely oli hyvin suunniteltu jo etukäteen, innopajatyöskentelyssä oli myös joustavuutta. Innopajan osallistujat osallistuivat aktiivisesti innopajatyöskentelyyn, olivat kiinnostuneita ja motivoituneita. Innopajalle valittu menetelmä sopii hyvin työskentelyyn</i>

Teknologiaalainnaamo-innopajan suunnittelu ja arviointi (Innopajan suunnittelu- ja arviointimatriisi 2013; Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 33)

	<i>ja tarkoitukseen.</i>
Innopajantyöskentelyn ohjaaminen	<i>Ohjaaminen oli selkeä, diaesitys oli ohjauksen tukena. Pysyttiin aikataulussa hyvin. Innopajan tehtäville oli varattu sopivasti aikaa. Ohjaaminen onnistui hyvin.</i>
Palaute ja kehittämisideat	<i>Innopajan arvioinnissa käytimme arviointi- ja palautelomaketta (liite 15). Arviointi- ja palautelomakkeen avulla arvioimme innopajan tavoitteen saavuttamista, innopajan onnistumista, innopajatyöskentelyä ja ohjausta. Saimme 6 palautetta, joista yksi palaute oli lähetetty sähköpostin välityksellä. Liitteessä 16 palautteet ovat esitetty tarkemmin.</i>

Palvelupolku (Työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 51)

PALVELUPOLKU		Päivämäärä _____				
Kehityskohde _____		Kosketuspiste 1	Kosketuspiste 2	Kosketuspiste 3	Kosketuspiste 4	Kosketuspiste 5
Vaiheen kuvaus						
Käyttäjän näkökulma ja kokemus vaiheesta						
Palveluntuottajan näkökulma vaiheesta						
Mahdollisuudet riskit huomioitava						

Mikkelin ammattikorkeakoulu YAMK Natalia Molodtsova

Innopajan arviointi- ja palautelomake

TEKNOLOGIALAINAAMO-INNOPAJA

Tämän arviointi- ja palautelomakkeen avulla arvioidaan innopajan tavoitteen saavuttamista, innopajan onnistumista sekä kerätään palautetta innopajassa työskentelystä ja ohjauksesta. Innopajassa tavoitteena on innovoida ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malleja palvelun käyttäjien ja palveluntuottajien näkökulmasta ja saada kehitystyöhön käyttäjien ääni kuuluviin.

1. Mitä innopajassa saatiin aikaiseksi? Savutettiin innopajan tavoite?

2. Millaista työskentelyä innopajassa oli?

3. Miten työskentelymenetelmät (innopaja, palvelupolku) soveltuivat työskentelyyn?

4. Palaute innopajan ohjaajalle

5. Onko jotain muuta mitä haluat tuoda esille?

Kiitoksia palautteesta ja osallistumisestasi!

Innopajan palautteet

Kysymys 1 Mitä innopajassa saatiin aikaiseksi? Savutettiin innopajan tavoite?

Vastaukset: *Hyvää keskustelua, toteutuskelpoisia ideoita.*

Hyvää keskustelua, nyt on ideoitu niin ehkä hanke lähtee etenemään.

Lainaa mo todellisuudeksi. Innostunut ilmapiiri, paljon ajatuksia.

Kyllä sellainen tuntuma tuli.

Vaihtoehtoisia, hyviä ideoita, tavoite ideoinnista saavutettiin, ideat kiteytyy toteutus muotoon syksyn mennessä.

Pääsimme hyvään lopputulokseen.

Kysymys 2 Millaista työskentely innopajassa oli?

Vastaukset: *Tosi mukavaa ja innostavaa.*

Mukava työskentelytapa, innostuneita ihmisiä mukana.

Innostunut, ideoita synnyttävä, monta aivoa enemmän kuin yhdet.

Innostunutta, kaikki ”tosissaan” mukana.

Reipasta, miellyttävää.

Mukavaa. Ilmapiiri oli mukavan leppoisa.

Kysymys 3 Miten työskentelymenetelmät (innopaja, palvelupolku) soveltuivat työskentelyyn?

Vastaukset: *Selkeillä ohjeilla helppo ja mukava työskennellä.*

Hyvä!

Erittäin hyvät työskentelytavat.

Nähdäkseni hyvin. Aikataulussa pysyttiin hyvin.

Menetelmä sopii hyvin työskentelyyn.

Oli hyvin valittu ja sopii hyvin tarkoitukseen.

Kysymys 4 Palaute innopajan ohjaajalle

Vastaukset: *Kiitos ohjaajalle, hyvin meni!*

Alun selkeämpi ohjeistus – ryhmät ymmärsivät ohjeet eri tavalla.

Piti ryhmät aikatauluissa täsmällisesti.

Hyvin etukäteen mietitty ja suunniteltu.

Ohjeistus hyvä, kokemus vahvistaa, tuo varmuutta.

Innopajan palautteet

Työpajan ajankohta ja pituus olivat hyviä, sekä valitun menetelmän aikataulutus toimi hyvin, tehtäväosioille oli varattu sopivasti aikaa, ei liikaa eikä liian vähän.

Kysymys 5 Onko jotain muuta mitä haluat tuoda esille?

Vastaukset: *Kiitos! Jatkoja odotellessa!*

Hyvin meni!

Tulevaisuuteen tähtäävää, uutta luovaa sisältöä.

Kiva, että voin olla mukana. Hyvä aikanaan kuulla/nähdä mikä on lopputulos.

Sekaryhmät olivat hyvät.

Ryhmät oli muodostettu hyvin. Kiitos mukavasta työpajasta!

Tiedottaminen-aihealue

TIEDOTTAMINEN**Kysymys:**

Mikä olisi hyvä ja sopiva tiedottaminen teknologiaalainamosta?

Vaiheen kuvaus:

Mikkelin kauppakeskukset.

Internet – nettisivu, Mikkelin kaupungin nettisivu – linkit hyvikseen.

Lehdet – oma palsta ikääntyneille ihmisille, ilmoitus.

Ilmaisjakelulehdet.

Radio – paikallisradio, mainokset.

Televisio – paikallismainokset.

Media yleisesti.

Terveysasemat – infotaulut.

Kotihoito, palveluneuvo ym. – kaupungin tarjoamat palvelut.

Apteekit.

Kirjasto.

Apuvälinelainaamo.

Respecta.

Käyttäjän näkökulma:

Tiedottamisen tulee olla helppoa, saavutettavaa ja kohderyhmään suuntaavaa.

Palveluntuottajan näkökulma:

Tiedotusta useassa eri paikassa, eri kanavien kautta.

Nettisivujen päivitys helpottuu.

Mahdollisuudet, riskit, huomioitava:

Saavutettavuus.

Ei tavoita kaikkia.

Päivittäminen unohtuu.

Teknologialainaamo-aihealue

TEKNOLOGIALAINAAMO

Kysymykset:

Missä olisi teknologialainaamolle hyvä paikka niin, että se olisi ns. matalan kynnyksen paikka ja ikääntyneiden ihmisten saavutettavissa?

Olisiko hyvä esim. liikkuva yksikkö, kuten kirjasto-autot?

Minkälainen teknologialainaamon paikan pitäisi olla?

Milloin (viikontäpäivä, kello) teknologialainaamo olisi hyvä olla auki?

Vaiheen kuvaus:

Netin kautta toteutettava teknologialainaamotoiminta.

Asiointipiste tai yhteispalvelupiste.

Palveluneuvo.

Palvelubussi.

Liikkuva palveluauto.

Apteekki.

Postin uusi palvelu.

Apuvälinekeskus.

Uusi sairaalakampus.

Etelä-Savon ammattiopiston tiloissa.

Muutamassa paikassa.

Aukioloajat 10–17.

Käyttäjän näkökulma:

Keskeinen, esteetön, saavutettava muiden palvelujen lähellä tai liikkuu asiakkaiden luo.

Asiointipiste/yhteispalvelupiste – aukioloajat mahdollistavat eri asiakasryhmien pääsyn (säännölliset aukioloajat), olemassa olevat, asiakkaille tuttu paikka.

Palvelubussi – tavoittaa syrjäseudun, liikkuva palvelu, reitin muunneltava.

Ikääntyneet ihmiset tykkäävät asioida aamusta, omaiset töiden jälkeen.

Aikatauluihin huomioitava että omainen/tukihenkilö pystyisi olemaan läsnä.

Keskittäminen ”yhden luukun palvelu”.

Palveluntuottajan näkökulma:

Palvelubussi – yhdellä bussilla tavoitavuus on haastavaa, käy harvemmin (alueen koko), palvelut tulee olla riittävän monipuoliset, kustannustehokkuus vaati monenlaisia palveluita.

Etelä-Savon ammattiopiston tiloissa – yhteistyö teknologiayksikön kanssa.

Viedään palvelu sinne, missä ihmiset ovat!

Korjausneuvojen osallisuus – suositus kotikäynnin yhteydessä.

Ennakointi.

Mahdollisuudet, riskit, huomioitava:

Paikkaan vaikuttaa se, millaisia laitteita lainaamossa on.

Asiointipiste/yhteispalvelupiste – eriarvoistuminen, ammatillisen/ammattitaitoisen ohjauksen saaminen?

Palvelubussi – kohtaako aikataulut, tarve ja saatavuus, valikoiman laajuus.

Kaikilla ei ole pääsyä.

TEKNOLOGISET LAITTEET**Kysymys:**

Mitkä teknologiset laitteet voisivat olla teknologiaalainamossa?

Vaiheen kuvaus:

Kaikkia mahdollisia, uusia sovelluksia, laaja valikoima, myös erikoisapuvälineet (näkö-, kuulo-, puhe-, ääni-, muisti- ja hahmottamisongelmiin ym. teknologiset laitteet).

Turvallisuuteen liittyvät laitteet – omaiset voisivat hyödyntää.

Erihintaisia laitteita, eri tarpeisiin.

Käyttäjän näkökulma:

Tarpeet hyvin yksilöllisiä ja erilaisia.

Eri vaihtoehtoisia laitteita.

Palveluntuottajan näkökulma:

Mahdollisimman laaja valikoima.

Henkilökunnan taitojen kehittäminen ja tiedon jatkuva päivittäminen.

Laitteiden kappaleiden määrät – asiakastarpeet – odotusajat.

Varastointi.

Mahdollisuudet, riskit, huomioitava:

Laaja valikoima – erilaiset tarpeet.

Riskinä tilan riittävyys, jos halutaan laajasti vaihtoehtoja ja resurssit.

Apuvälineiden ja teknologian välinen raja on hyvin häilyvä, joten olisi hyvä olla samassa paikassa (ei rajanvetoa siihen, kenelle mikäkin kuuluu).

Henkilökunnan osaaminen ja motivaatio.

Uutuudet.

LAINAUS- JA PALAUTUSJÄRJESTELMÄ**Kysymykset:**

Minkälainen lainaus- ja palautusjärjestelmä (lainaus asiakkaille on ilmaista)?
 Moneksiko päiväksi teknologiset laitteet voitaisiin lainata?
 Kuka hoitaa teknologisen laitteen lainauksen ja laitteen käytön ohjauksen?
 Tarvitseeko laitteen lainaaja kirjallisen ohjeen laitteen käytöstä? Muuta?

Vaiheen kuvaus:

Panttijärjestelmä, panttirekisteri – pantti määräytyy laitekohtaisesti laitteen hinnan mukaan 5 - 10 €.
 Lainaus KELA-kortilla, jotta henkilötiedot jäävät muistiin – kirjataan.
 Lainausaikojia - 2 vko - 6 vko - 3 kk.
 Lainaus- ja palautus järjestelmän tulee olla helppoa ja selkeä.
 palveluntuottajalla hyvät verkostot.
 Laitteet tulee olla vakuutettuja.
 Lainattavan välineen käytön ohjaus on välttämätöntä.
 Käyttöohjaus hoitaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset/alan opiskelijat/osa-työkykyiset.
 Ohjaukseen edellytetään perehtyneisyyttä ja asiantuntijuutta.
 Ohjauksella on tärkeää huomioida myös lupa-asioiden hoitaminen (esim. digitaalinen ovisilmän asennukseen lupa isännöitsijältä).
 Kotihoidon teknologiatimi huolehtii ohjauksesta.
 Ohjeistus erilaisiin tarpeisiin – lyhyet/pitkät kirjalliset, ”pikaopas”, kuvat, videot, viittoma- ja selkokielliset, suullinen ohjaus henkilökohtaisesti (muutaman päivän kuluttua lainaamisesta), chatti lainaamoon.

Käyttäjän näkökulma:

Ilmainen lainaus. Helppous.
 Mahdollisuus ostaa kyseinen laite omaksi testaamisen jälkeen (on tullut tutuksi).

Palveluntuottajan näkökulma:

Laina-aikojen ja lainaajien kohtaaminen.
 Lainauksen pituuteen vaikuttaa se, millaisia laitteita on tarjoilla teknologia-lainauksessa ja kuinka paljon niitä on.
 Jonotussysteemi – odottaminen.
 Henkilökunnan ammatillinen osaaminen.
 Kotiin toimivuus – esim. digitaalinen ovisilmä, sen asennus, harjoitus - lainaamon resurssit.
 Lainaus-aikana huoltovastuu lainaamalla, omaksi ostettaessa normaali laitekohtainen takuu/huolto.
 Verkostoyhteistyön edut käyttöön ohjauksessa, jo olemassa olevien systeemien hyödyntäminen.

Mahdollisuudet, riskit, huomioitava:

Henkilökunnan rooli ohjauksessa ja motivaatiossa.
 Henkilökunnan mahdollisuudet lainaamisessa ja ohjauksessa – resurssit.
 Nettikatalogi tutustumista varten – netin kautta tapahtuva lainaus.
 Riskinä – laitetta ei palauteta.
 Kenellä on vastuu, jos lainaaja on joku muu kuin käyttäjä itse?
 Myönnetäänkö laitteen lainaus omaisille? – lyhyemmällä ajalla, kuka opastaa?

YLLÄPITÄMINEN

Kysymykset:

Kuka huolehti teknologialainaamon paikan ylläpitämisestä?

Kuka hoitaa teknologisten laitteiden huoltoa, korjausta ja puhdistusta?

Kuka hoitaa teknologialainaamon tilan vuokran kustannukset?

Mitä muuta toivetta tai tarvetta?

Vaiheen kuvaus:

Huolto opiskelijan harjoittelulla ja työllä.

Kunnan tuottamaa palvelua

Laitteet vuokra-leasing-sopimuksella, julkinen kilpailutus.

Pysyy ajankohtaisena.

Huolto + korjaus.

Käyttäjän näkökulma:

Puolueeton ja uusiutuva palvelu.

Palveluntuottajan näkökulma:

Palaute ja käyttökokemukset hyödynnettävissä, jotta palvelua voisi kehittää.

Mahdollisuudet, riskit, huomioitava:

+65-vuotiaille lahjoitetaan yövalo tms. kampanjan käynnistämiseksi.

Lainaamosta huolehtiminen – henkilökunta – motivaatio.

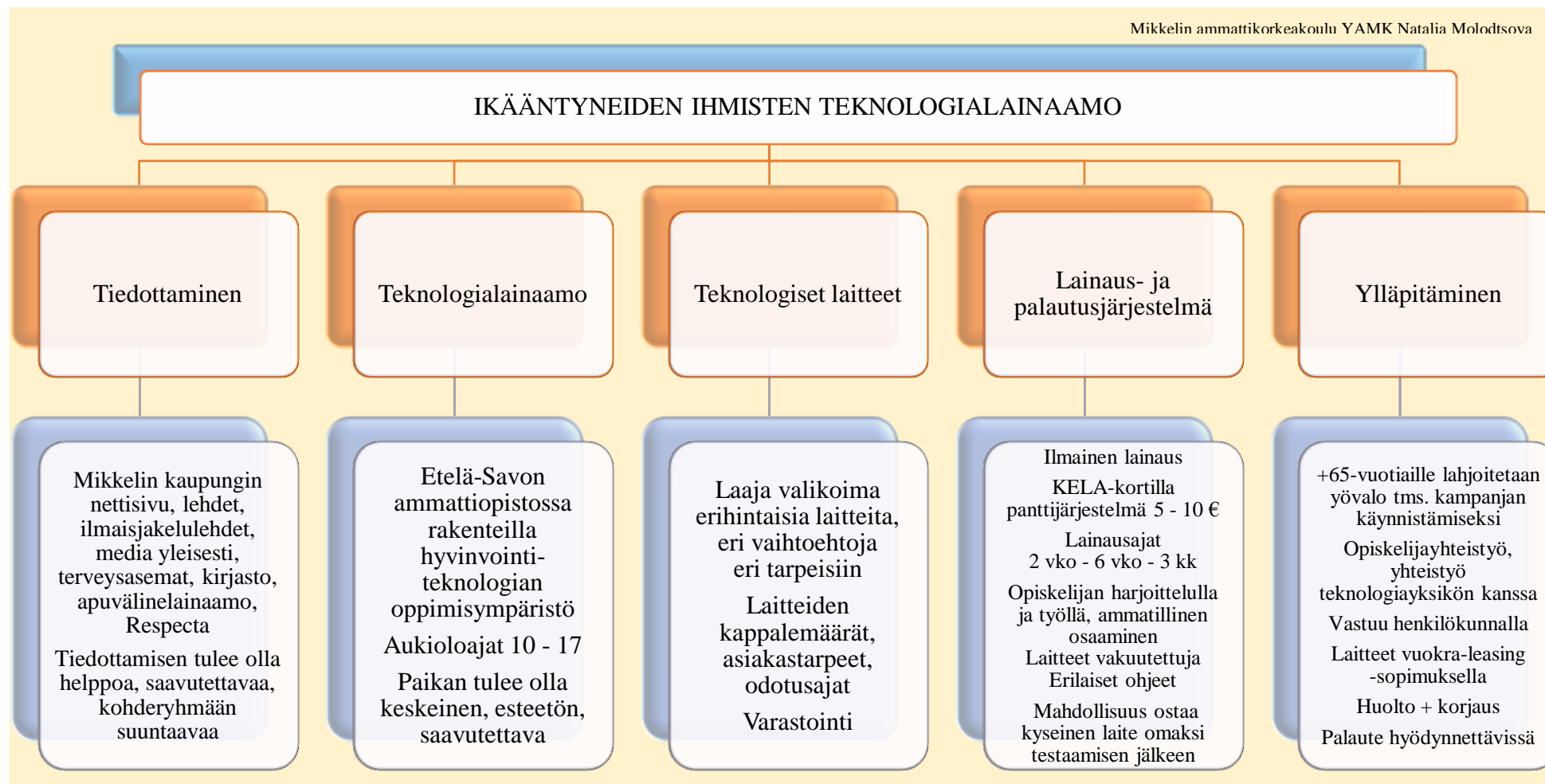
Korvaamisen systeemi, jos laite rikkoutuu lainaajan käytössä.

Kuormittaa järjestelmää.

Vaihtoehdot lainaamopalvelun tuottamisesta: ennaltaehkäisevää palvelua, oppilaitokset, SOTE, mahdollisuus bisnekseen.

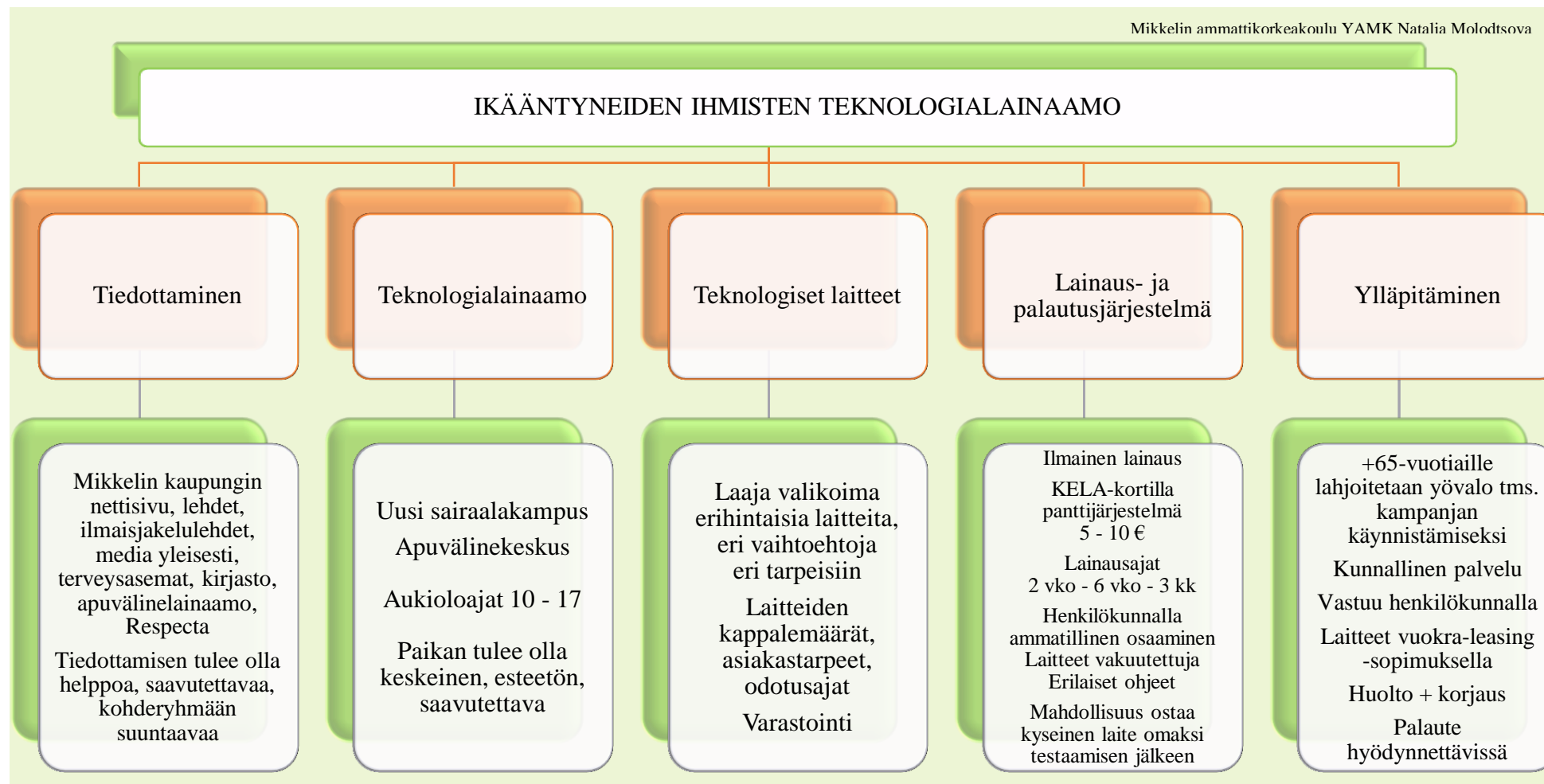
Ikääntyneiden ihmisten teknologilainaamon malli 1

Mikkelin ammattikorkeakoulu YAMK Natalia Molodtsova



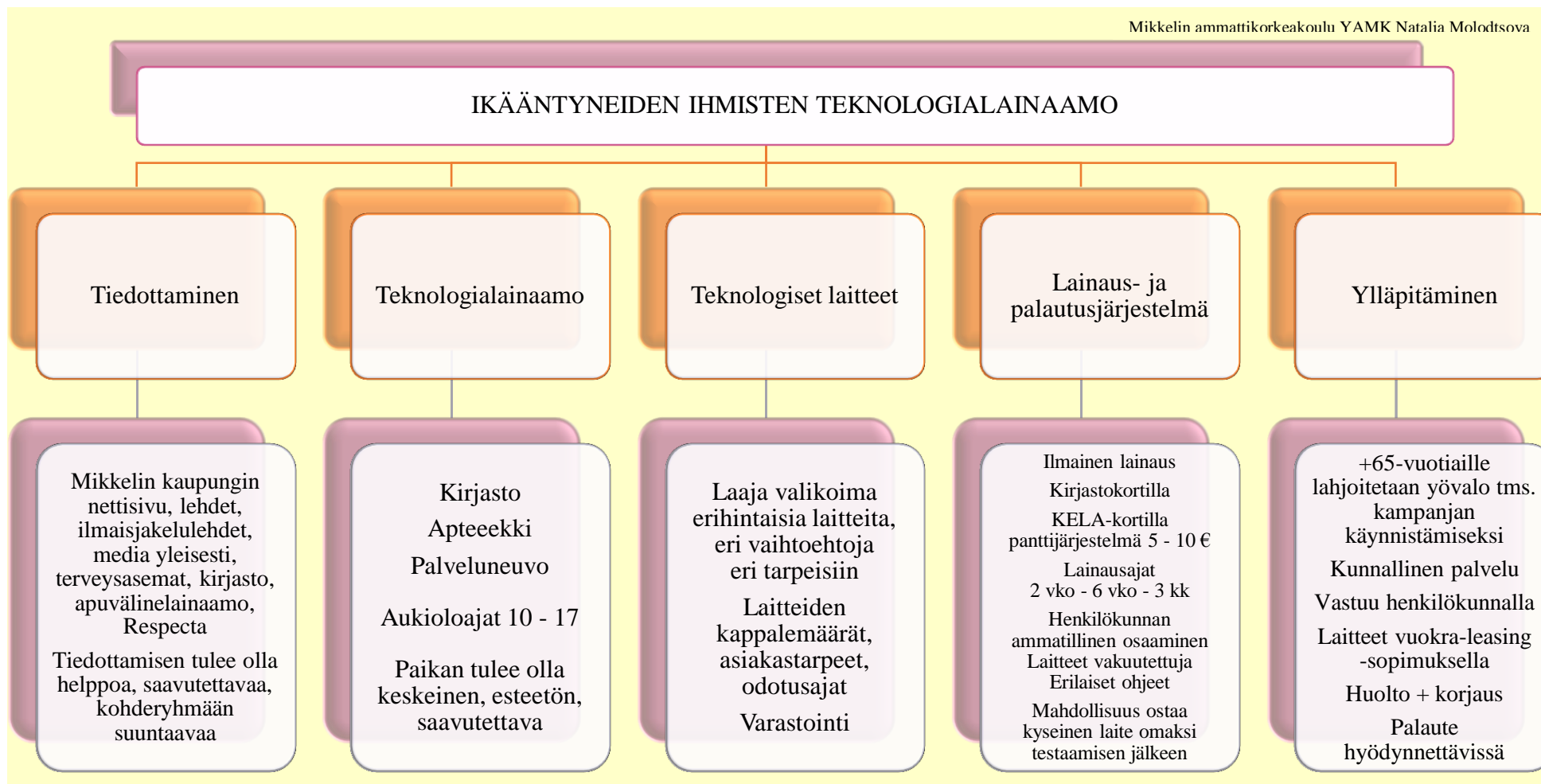
Ikääntyneiden ihmisten teknologialainaamon malli 2

Mikkelin ammattikorkeakoulu YAMK Natalia Molodtsova



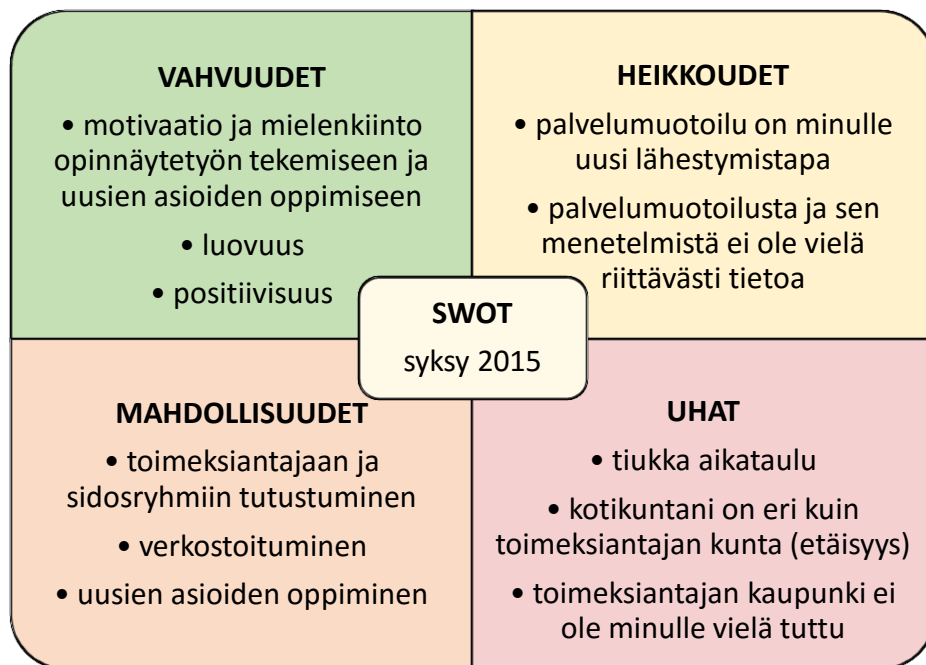
Ikääntyneiden ihmisten teknologilainaamon malli 3

Mikkelin ammattikorkeakoulu YAMK Natalia Molodtsova

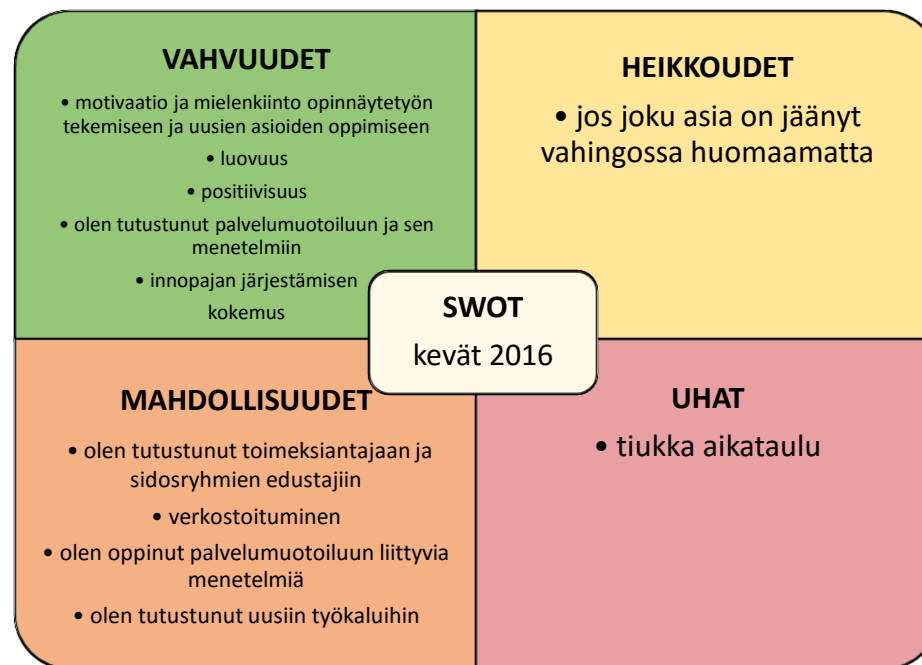


SWOT-analyysit oman tilanteen tunnistamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä opinnäytetyöprosessin aikana

SWOT-analyysit oman tilanteen tunnistamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä opinnäytetyöprosessin aikana syksy 2015 - kevät 2016



SWOT-analyysi oman tilanteen tunnistamisesta ja arvioinnista opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa syksyllä 2015



SWOT-analyysi oman tilanteen tunnistamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä opinnäytetyön viimeistelyvaiheessa keväällä 2016