



Onerva Hoivaviestintä Oy:n  
Onerva omaisviestintä -palvelun testaus  
26.9. - 31.12.2017

Raportin laatija:  
Niina Holappa, Prizztech Oy  
HYVÄKSI – Hyvinvointiteknologian  
innovaatioverkosto -hanke

## 1. Testatut teknologiat ja testausaika

Kokemäen perusturvan vanhuspalveluissa testattiin reilun kolmen kuukauden ajan Onerva Hoivaviestintä Oy:n Onerva Omaisviestintä -palvelua. Palvelun tarkoituksena on toimia matalan kynnyksen viestintävälineenä henkilökunnan ja omaisten välillä sekä osallistaa omaisia asiakkaan hoitoon. Sovellus on ladattavissa Android-käyttöjärjestelmän puhelimiin. Palvelua voidaan käyttää myös selaimen kautta. Palvelulla voidaan raportoida asiakkaan luona tehtyjä toimenpiteitä, arvioida viisiportaisella asteikolla (hymynaamoilla) asiakkaan toimintakykyä ja mielialaa sekä lähettää teksti- ja kuvaviestejä. Palvelun avulla voidaan toimittaa asiakkaita koskevat tiedot kaikille omaisille samanaikaisesti. Uusia käyttäjiä voidaan liittää palveluun taustajärjestelmästä. Palvelun hallintapaneelistä voidaan lähettää myös joukkoviestejä. Raporttien avulla saadaan tarkat tilastotiedot palvelun käytöstä.

## 2. Asiakaskuvaukset

Onerva Hoivaviestintä Oy:n testaus toteutettiin Kokemäen kotihoidon ja palvelukeskus Henrikinhovin asiakkaiden omaisten ja henkilökunnan kanssa. Testaukseen osallistui 11 omaista ja 11 vanhuspalveluiden työntekijää. Palautetta saatiin 6 omaiselta ja 9 työntekijältä.

## 3. Onnistumiset

Omaisista puolet piti palvelua erittäin sopivana käyttöönsä ja kolmasosa melko sopivana. Vastaajista yksi ei kokenut palvelua kovin sopivaksi omaisten käyttöön. Palvelu koettiin erittäin helppokäyttöiseksi. Vastaajista puolet koki palvelun toimivan erittäin hyvin, kolmasosa melko hyvin ja yksi melko huonosti. Avoimissa palautteissa omaiset kertoivat palvelun toimineen teknisesti hyvin, mutta he olisivat toivoneet henkilökunnalta enemmän yhteydenottoja ja säännöllisemmin tietoa ikääntyneen voinnista. Omaisista yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat henkilökuntaan yhteydessä palvelun avulla viikoittain. Vastaajista lähes kaikki olivat lähettäneet tekstimuotoisia viestejä henkilökunnalle. Kolmasosa oli käyttänyt käynteihin liittyviä viestejä (mieliala, toimintakyky, hoitotoimenpiteet). Omaisista yksi oli hyödyntänyt myös kuvaviestejä. Palvelun avulla omaiset olivat tiedustelleet ikääntyneen kuulumisia, ja valokuvatervehdykset oli koettu mukaviksi. Omaiset kertoivat viesteissään mm. tehdyistä vierailuistaan ja mitä ikääntyneen kanssa oli tehty sekä mitä hänelle oli viety.

Omaisista puolet koki palvelun lisänsä yhteydenpitoa henkilökunnan kanssa erittäin paljon ja yksi melko paljon. Kaksi kolmasosaa koki palvelun käytön parantaneen erittäin paljon tiedon kulkua. Vastaajista puolet arvioi palvelun käytön lisänsä joko erittäin paljon tai melko paljon heidän osallistumisestaan ikääntyneen hoitoon. Omaisista puolet koki palvelun käytön vähentäneen joko erittäin tai melko paljon heidän huoltaan ikääntyneestä. Kaksi kolmasosaa arvioi palvelun helpottaneen erittäin paljon yhteydenpitoa henkilökuntaan. Viestittely todettiin tärkeäksi, jotta hoitajaa ei tarvitse juoksuttaa puhelimeen kesken hoitotoimien.

Viestinnän koettiin olevan luontevaa palvelun avulla ja siitä tuli säännöllisempää. Palvelun hyödyntäminen koettiin kätevämmäksi kuin viestivihkojen kautta viestiminen, ja omaiset kokivat olevansa paremmin perillä ikääntyneen mielialasta ja yleisilasta. Puolet arvioi palvelun käytön muuttaneen vuorovaikutusta henkilökunnan kanssa lämpimämmäksi. Omaisista puolet arvioi palvelun voivan tehostaa viestintää henkilökunnan kanssa erittäin paljon ja puolet melko paljon. Palvelun vahvuudeksi koettiin helppo, luonteva, reaaliaikainen ja säännöllisempi yhteydenpito henkilökuntaan. Palvelun käytön koettiin vähentävän huolta ja stressiä ikääntyneen pärjäämisestä. Ikääntyneen tarpeiden parempi huomiointi todettiin tärkeimmäksi potentiaaliseksi hyödyksi yhdessä vastauksessa. Kaksi kolmasosaa voisi suositella palvelua kokemustensa perusteella. Kaikki omaiset voisivat ajatella hyödyntävänsä palvelua jatkossakin.

Yli puolet työntekijöistä piti palvelua erittäin sopivana henkilökunnan käyttöön, kolmasosa melko sopivana ja yksi vastaaja ei osannut ottaa kantaa. Kaksi kolmasosaa henkilökunnasta arvioi palvelun soveltuvan erittäin hyvin omaisten käyttöön, muutamat melko hyvin ja yksi ei osannut sanoa. Vastaajista yli puolet arvioi palvelun käytön

olleen erittäin helppoa, kolmasosa melko helppoa. Henkilökunnasta kolmasosa koki palvelun toimivan erittäin hyvin ja loput melko hyvin. Lähes kaikki kertoivat olleensa palvelulla yhteydessä omaisiin joko muutaman kerran viikossa tai viikoittain, vain yksi harvemmin. Suurin osa henkilökunnasta hyödynsi viestinnässään omaisille sekä käynteihin liittyviä että tekstimuotoisia viestejä. Vastaajista vain yksi oli hyödyntänyt kuvaviestejä. Henkilökunta hyödynsi palvelua päivittäisistä asioista, voinnista ja kuulumisista kertomiseen. Omaisille viestittiin ikääntyneen kokemasta ilosta ja onnistumisista sekä myös surusta ja kaipauksesta. Lisäksi omaisille viestittiin erilaisista tulevista tapahtumista, joihin toivottiin omaisten osallistumista. Palvelu koettiin vaivattomaksi, nopeaksi ja matalan kynnyksen viestintävälineeksi.

Henkilökunta koki palvelun käytön lisänsä yhteydenpitoa omaisiin joko erittäin tai melko paljon. Tiedonkulun todettiin parantuneen omaisten ja henkilöstön välillä. Vastaajista yksi koki palvelun aktivoivan omaisia erittäin paljon osallistumaan ikääntyneen hoitoon ja yli puolet melko paljon. Vastaajista kaksi arvioi palvelun käytön vähentäneen omaisten huolta ikääntyneestä erittäin paljon, kaksi kolmasosaa melko paljon ja yksi ei osannut sanoa. Kaksi kolmasosaa arvioi palvelun käytön nopeuttaneen asiakkaiden asioiden hoitoa. Palvelun käytön myötä henkilöstön tuli myös itse kiinnitettyä tarkemmin huomiota asiakkaiden vointiin ja pärjäämiseen.

Vastaajista yksi koki palvelun käytön muuttaneen vuorovaikutusta omaisten kanssa erittäin paljon lämpimämmäksi ja hieman yli puolet melko paljon. Viestinnän todettiin muuttuneen tiiviimmäksi ja omaisten huoli ikääntyneestä väheni, kun tietoa välitettiin säännöllisesti. Lisääntyneen viestinnän myötä omaiset tulivat vieraillessaan helpommin juttelemaan kasvokkain tutuksi tulleen hoitajan kanssa. Kaksi kolmasosaa henkilöstöstä koki palvelun käytön lisänsä työtyytyväisyyttä. Palvelu lisäsi läpinäkyvyyttä hoitoon, loi hyvää yhteishenkeä ja vuorovaikutusta henkilöstön ja omaisten välille. Joissain tapauksissa pitkien puheluiden koettiin vähentyneen. Etenkin kaukana asuvien omaisten koettiin hyötyvän palvelusta ja tiedonkulun omaisten välillä ajateltiin paranevan, kun viestintä muiden omaisten suuntaan ei ole yhden henkilön varassa. Palvelun avulla voitiin tuottaa omaisille turvallinen olo.

Palvelun vahvuudeksi todettiin yhteydenpidon muuttuminen tiiviimmäksi ja että asiakkaan arkeen liittyvistä asioista puhutaan enemmän. Soittaminen jää henkilöstön mukaan usein tekemättä, koska sen koetaan vievän viestittelyä enemmän aikaa. Palvelun myötä omaisiin oltiin herkemmin yhteydessä. Aiemmin yhteydenotot omaisten kanssa olivat keskittyneet pitkälti negatiivisiin asioihin. Palvelun avulla voitiin tuoda viestintään positiivisia näkökulmia. Kolmasosa henkilöstöstä arvioi palvelun käytön voivan tehostaa viestintää erittäin paljon omaisten kanssa ja yli puolet melko paljon. Yksi kolmasosa voisi ajatella hyödyntävänsä palvelua erittäin paljon jatkossa ja yksi kolmasosa melko paljon. Vastaajista yhtä lukuun ottamatta kaikki olisivat valmiita suosittelemaan palvelua.

## 4. Kehittämisehdotukset

---

Omaiset ja henkilökunta toivoivat viestin saapumisesta äänimerkkiä tai kuvaketta näyttöön. Omaisten mukaan palvelussa voisi olla joku nopea tapa kuitata, että kaikki ok. Kauempana asuvat omaiset toivoivat palveluun viikkokatsausta henkilökunnalta käynneistä ja ikääntyneen voinnista, koska he pääsevät ikäihmisen kotona olevan viestivihkon äärelle harvemmin. Palveluun toivottiin videoviestejä ja Youtube-linkkien jakamista, jotta omaisille voidaan näyttää yksikön arkea paremmin. Palveluun ehdotettiin myös profiilikuvan lisäysmahdollisuutta.

## 5. Soveltuvuus

---

Onerva Hoivaviestintä Oy:n Omaisviestintä-palvelun testaus osoitti palvelun soveltuvan erittäin hyvin omaisten ja vanhuspalveluiden henkilökunnan väliseen viestintään. Palvelu koettiin luonnolliseksi ja ajanmukaiseksi kommunikointitavaksi, joka helpottaa yhteydenpitoa, lisää ja parantaa tiedonkulkua, tuo positiivisuutta viestintään ja edistää työtyytyväisyyttä. Henkilökunnan mukaan tällaisia palveluita tarvitaan, koska ihmiset asuvat kaukana toisistaan, osa jopa eri maassa. Henkilöstön mukaan palvelu voisi soveltua hyvin myös päiväkoteihin, kehitysvammaisten omaisten hyödynnettäväksi sekä omaishoitajien käyttöön, kun omaishoidettava on muualla hoidossa. Onerva Omaisviestintä -palvelu jäi Kokemäen vanhuspalveluiden käyttöön testauksen jälkeen.