



Sini Eloranta, Merja Hoffrén-Mikkola, Marjatta Komulainen,
Tuula Mikkola, Sari Teeri & Marianne Roivas

Onnistunut etäkotihoito

 Metropolia

Onnistunut etäkotihoito

© Metropolia Ammattikorkeakoulu &
Satakunnan ammattikorkeakoulu &
Seinäjoen ammattikorkeakoulu &
Turun ammattikorkeakoulu 2023

Julkaisija: Metropolia Ammattikorkeakoulu
Kirjoittajat: Sini Eloranta, Merja Hoffrén-Mikkola, Marjatta
Komulainen, Tuula Mikkola, Sari Teeri & Marianne Roivas
Taitto ja kuvitus: Riikka Helakisa, Nettienkelit

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja
TAITO-sarja 125
Helsinki 2023

ISBN 978-952-328-409-8 (pdf)

ISSN 2669-8021 (pdf)

www.metropolia.fi/julkaisut



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin
4.0 Kansainvälinen](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) -lisenssillä pois lukien julkaisussa olevat
kuvat.

Julkaisu on laadittu osana *Kotihoidon etähoito työntekijöiden
hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta* -hanketta,
jota rahoitti Työsuojelurahasto. Valtakunnallisessa
tutkimushankkeessa arvioitiin etäkotihoitoon vaikutuksia
henkilöstön työhyvinvointiin ja etähoidon johtamista
uuden teknologian käytössä digitalisoituvassa
toimintaympäristössä. Hanketta toteuttivat Metropolia
Ammattikorkeakoulu sekä Satakunnan, Seinäjoen ja Turun
ammattikorkeakoulut. Hanke ajoittui vuosiin 2021–2023.



Sisällys

Lukijalle	4		
Onnistuneen etäkotihoiton teesit	7		
Teesi 1 – Etäkotihoito edellyttää työntekijöiltä uudenlaista osaamista	8		
Digiosaaminen	9		
Arviointi-, ohjaus- ja vuorovaikutusosaaminen	10		
Teesi 2 – Keskitetysti organisoitu etäkotihoito edistää työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja vähentää työn kuormittavuutta	12		
Keskitetysti organisoidun etäkotihoiton hyödyt	14		
Etäkotihoiton organisointi ja työtyytyväisyys	14		
Etäkotihoiton organisointi ja työn kuormittavuuden vaikutus työtyytyväisyyteen	14		
Teesi 3 – Oikea asiakasvalinta ja yhteistyö kotihoidon kanssa ovat etäkotihoiton avaintekijöitä	16		
Asiakkaan myönteinen asenne, tiedot ja taidot	17		
Yhteistyö kotihoidon kanssa	18		
Yhteinen asiakas	18		
Teesi 4 – Etäkotihoiton työntekijöiden hyvinvointia edistää mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön	20		
Työntekijöitä kuunteleva ja arvoja huomioiva johtaminen	21		
Työntekijöiden äänen kuuleminen	22		
Teesi 5 – Etäkotihoito mahdollistaa työuran jatkamisen	23		
Etäkotihoito tarjoaa vaihtoehdon fyysisesti kevyempään työhön	24		
Työtyytyväisyys vahvistuu esihenkilön tuella	25		
Etäkotihoito ei saa olla pelkästään uudelleensijoituspaikka	26		
Rohkeasti ja määrätietoisesti kohti uutta	27		
Kirjallisuus			
Lähteet		30	
Tutkimushankkeen julkaisut		32	

Lukijalle

Ikääntyneiden kotihoidossa on viime vuosina koettu voimakkaita muutospaineita. Haasteena ovat olleet erityisesti asiakasmäärien ja palvelutarpeen kasvu sekä hoitohenkilökunnan saatavuus ja riittävyys. Samalla työ ja sen ympäristöt ovat digitalisoituneet, ja etäkotihoito on jo vakiintunut osaksi ikääntyneiden palveluja ja kotihoitoa kaikkiin Suomen hyvinvointialueisiin. Kotihoidon haasteisiin vastaaminen vaatiikin digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämistä. Covid-19-pandemia lisäsi osaltaan merkittävästi videovälitteisen etähoidon käyttöä ja alleviivasi henkilöstön uusia osaamisen tarpeita ja niiden merkitystä.

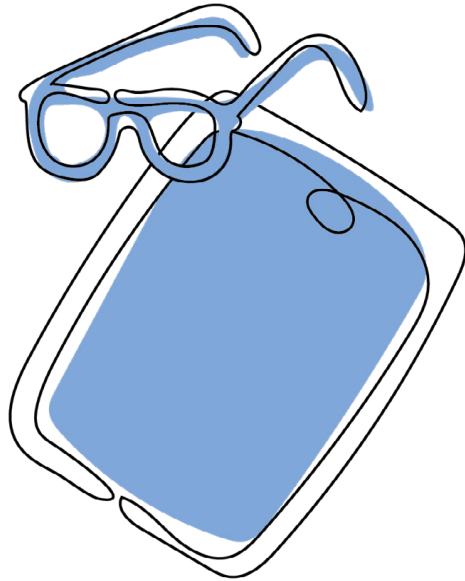
Etäkotihoito täydentää ja monipuolistaa ikääntyneiden kotihoidon palvelutarjontaa ja samalla muuttaa työntekijöiden työ- ja toimintatapoja, millä on vaikutusta työhyvinvointiin. Työn muutos ja uudet toimintatavat edellyttävät tutkittua tietoa siitä, miten alan johtamista ja työntekijöiden työhyvinvointia tulisi kehittää. Valtakunnallisessa *Kotihoidon etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta* -tutkimushankkeessa (2021–2023) arvioitiin etäkotihoidon vaikutuksia

henkilöstön työhyvinvointiin ja etähoidon johtamista digitalisoituvassa toimintaympäristössä. Tulevaisuuden osaamisen vaatimuksia hahmoteltiin hankkeessa selvittämällä kotihoidon henkilöstön kokemuksia videovälitteistä asiakastyöstä sekä sen vaikutuksista työhyvinvointiin, työn organisointiin ja johtamiseen. Hanketta

toteuttivat Metropolia Ammattikorkeakoulu sekä Satakunnan, Seinäjoen ja Turun ammattikorkeakoulut.

Hankkeessa kerättiin Etelä- ja Länsi-Suomen sekä Etelä-Pohjanmaan maakuntien alueilta kotihoidon ja etäkotihoidon työntekijöiltä ja esihenkilöiltä monipuolinen





haastattelu- ja kyselyaineisto, jota analysoitiin laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmin. Tutkimukseen osallistui työntekijöitä ja esihenkilöitä hankkeen kumppaniorganisaatioista, jotka edustivat laajasti suuria ja keskisuuria kaupunkeja, maakuntakeskuksia sekä maaseutumaisia kuntayhtymiä. Hankkeen tutkimusjulkaisut on esitetty tämän julkaisun kirjallisuusluettelossa. Itse julkaisu puolestaan hahmottaa tutkimuksen tulosten sekä aieman tutkimustiedon pohjalta suuntaviivoja siihen, miten etähoitoa tulisi työntekijöiden näkökulmasta käytännössä toteuttaa ja johtaa.

Työhyvinvoinnin edistäminen vaatii etäkotihoon erityispiirteiden, osaamisvaatimusten ja kuormittavuustekijöiden tunnistamista. Onnistuneen etäkotihoon organisoitumisen toimintapa on tässä julkaisussa muotoiltu teesien muotoon. Teesit pyrkivät kiteyttämään käytännön portaat ja toimenpiteet, jotka vahvistavat etäkotihoon työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työurien jatkuvuutta.

Tutkimusryhmä toivoo teesien paitsi heittävänsä ajatuksia ja keskustelua johtavan

myös konkreettisiin toimiin: etäkotihoon työntekijöiden työhyvinvointia tukeviin ratkaisuihin ja valintoihin. Teeseissä painotuu erityisesti työntekijöiden näkökulma onnistuneen etäkotihoon ja hyvän hoidon toteuttamisen edellytyksiin. Ryhmä haluaa lämpimästi kiittää kaikkia tutkimukseen osallistuneita sekä Työsuojelurahastoa tutkimushankkeen rahoittamisesta.

1.11.2023 Helsingissä

Tutkimusryhmä

Sini Eloranta,
Turun ammattikorkeakoulu

Merja Hoffrén-Mikkola,
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Marjatta Komulainen,
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tuula Mikkola,
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sari Teeri,
Satakunnan ammattikorkeakoulu

Marianne Roivas,
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Onnistuneen etäkotihoidon teesit

Teesi 1

Etäkotihoito edellyttää työntekijöiltä
uudenlaista osaamista

Etäkotihoiton työntekijöille on varattava riittävästi aikaa uuden työtavan, etähoidon toteuttamisen, omaksumiseen. Työntekijöiden osaamisen varmistamiseksi on satsattava digiosaamisen lisäksi myös arviointi-, ohjaus- ja vuorovaikutusosaamiseen.

Digitaalisuus ja teknologian käyttöönotto muuttaa oleellisesti ikääntyneiden kotihoiton työntekijöiden tapaa tehdä työtä. Uuden palvelun sulautuminen osaksi työtä edellyttää työntekijöiltä uudenlaista osaamista, monitaitoisuutta sekä oikeanlaisia asennetta (Greenhalgh ym. 2004; May 2006; Konttila ym. 2018; Heinonen ym. 2022).

Digiosaaminen

Kotihoiton etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen havaintojen perusteella tietokoneen näytön kautta tapahtuva asiakaskontakti saattoi tuntua työntekijöistä aluksi vieraalta. Kokemuksen myötä työntekijät näkivät etähoidon yhteydenotot asiakkaille kuitenkin erityisen merkityksellisinä. Etäkotihoito tarjoaa asiakkaille tarpeellisia palveluita, tukee kotona asumista ja tuottaa vaihtoehtoisia palveluita.

Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus korostuu kontakteissa, ja hoidolliset toimenpiteet, esimerkiksi lääkkeiden ottamisen tukeminen ja varmistaminen tai sokeriarvojen tai yleisvoinnin tarkistus,

hoidetaan keskustelun kanssa samanaikaisesti. Työntekijät kuvasivat hyvin yhdenmukaisesti, miten he ovat etänä keskittyneesti ”läsnä” asiakkaalle.

Tutkimushankkeessa havaittiin, että työntekijöiden tietotekniset taidot vaihtelivat. Osan kohdalla etälaitteiden oppiminen oli vienyt oman aikansa, ja osa koki laitteiden käytön helpoksi. Käyttöönottoon ja opetteluun tulee varata riittävästi aikaa. Tukea voi tarvita myös erilaisten ohjelmistojen omaksumiseen. Digitekнологia on altis erilaisille toimintahäiriöille. Tarvitaan toimivia järjestelmiä ja riittävä tekninen tuki.

Kun kotihoiton palvelut uudistuvat digitaalisuuden suuntaan, tukea tulee pystyä kohdentamaan erityisesti niille työntekijöille, jotka kokevat epävarmuutta teknologian käytön osaamisessaan. Tutkimushankkeessa havaittiin, että työntekijöiden tietotekniikan osaamisessa ja käytössä näkyi myös sukupolvien välisiä eroja. Nuorempien työntekijöiden oli ollut helpompi ottaa muuttunut työ sekä työssä vaadittavat tietotekniset taidot ja osaaminen haltuun kuin vanhempien. Kohdennettu tuki varmistaa sen, että

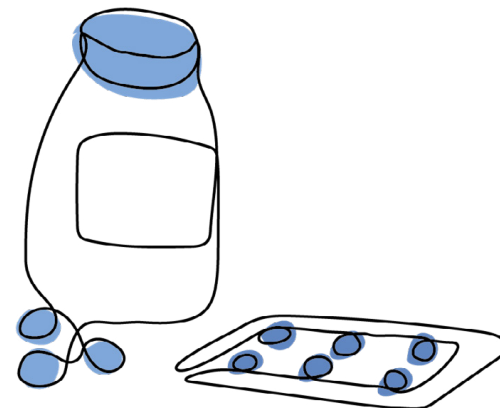
kaikilla on samanarvoiset mahdollisuudet pysyä teknologistuvan työelämän kehityksen vauhdissa.

Arviointi-, ohjaus- ja vuorovaikutusosaaminen

Kotihoidon etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeessa havaittiin, että asiakastyö etäkotihoitossa on vaativaa ja intensiivistä. Työ edellyttää ennen kaikkea kykyä arvioida asiakkaan tilanne etäältä tietokoneen ruudun takaa. Etäkotihoitossa arvioinnin kautta saadut havainnot ja tieto ovat suppeampia kuin perinteisessä kotihoitossa, jossa on mahdollisuus fyysiseen kohtamiseen ja kodin yleisilmeen näkemiseen videokuvaa laajemmin. Asiakasta on osattava ”lukea”, vaikka hänestä näkee vain kasvot. Asiakkaan vointi on kyettävä päättämään havaintojen ja keskustelun perusteella. Etäteknologiaa hyödyntävä hoitotyö edellyttääkin työntekijältä vahvaa ammatillista osaamista, koska työntekijöiden on kyettävä tekemään itsenäisiä päätöksiä asiakkaan tilasta etäältä tehtyjen havaintojen perusteella (Husebø & Storm 2014; Konttila ym. 2018).

Hoidontarpeen arviointiosaamiseen on näin ollen satsattava. Työ etäkotihoitossa vaatii työntekijältä kykyä yhdistellä asioita ja tulkita asiakkaan todellista tilannetta vähäisten tietojen pohjalta. Merkitystä on myös sillä, miten kamera ja etälaitte, esimerkiksi tablettitietokone, sijoitetaan. Laitte tulee asetella aina sen mukaisesti, millaisissa tilanteissa asiakkaan tilaa arvioidaan ja ohjataan. Koska työntekijä ei ole paikalla, hän ei voi aina tarkistaa, onko asiakas esimerkiksi ottanut lääkkeensä. Etäkotihoitossa luottamus rakentuu sen varaan, mitä videovälitteisesti voidaan nähdä ja mitä asiakas kertoo (Heinonen ym. 2022). Riittämätön arviointiosaaminen voi olla riski potilasturvallisuudelle ja asiakkaan kotona selviytymiselle (Salahuddin & Ismail 2015).

Etäkotihoitotyössä korostuu myös ohjaus- ja vuorovaikutusosaaminen. Etäkotihoitossa ohjaaminen lähtee aina asiakkaan tarpeista, edeten asiakkaan ehtoilla ja huomioiden hänen tunnetilansa. Tutkimushankkeessa havaittiin, että virtuaalisessa ohjaustilanteessa tärkeitä ovat työntekijän ilmeet, eleet, puheen selkeys ja äänensävyt. Tilanteet liittyvät usein



arkipäivän asioihin, kuten kahvinkeittoon, ruoan lämmitykseen ja lääkkeenoton ohjaukseen.

Etäteknologia muuttaa vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä. Teknologia toimii ammattilaisten apuna, mutta pääpaino hoivatyössä on edelleen inhimillisessä vuorovaikutuksessa (Saari ym. 2022). Tutkimushankkeessa havaittiin, että kokemus perinteisessä kotihoidossa



työskentelystä auttaa työntekijöitä etäkotihoiton toteutuksessa.

Etäkontaktin aikana ehtii kohdata ihmisen eri tavoin kuin perinteisellä kotikäynnillä. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa voi näin ollen olla antoisaa, jopa parempaa kuin perinteisessä kotihoidossa. Etäkontaktissa on mahdollista keskittyä kokonaisvaltaisesti yhteen asiakkaaseen ja erityisesti siihen, mitä tämä viestii puheellaan ja ilmeillään. Lisäksi oikeanlaisten kysymysten esittäminen asiakkaille on tärkeää tilanteen kokonaiskuvan saamiseksi (Heinonen ym. 2022).

Hyvä vuorovaikutus on keskeinen tekijä luottamuksellisen yhteyden saamiseksi ja säilyttämiseksi (Lempiäinen 2019). Erityistä huomiota onkin kiinnitettävä asiakastyön vuorovaikutusosaamiseen. Myös aiempi tutkimus (Saari ym. 2022) on kiinnittänyt huomiota siihen, että työntekijöiden työhyvinvointi muodostuu molemminpuolisessa vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa ja vuorovaikutussuhteen vaaliminen on ensiarvoisen tärkeää.

Teesi 2

Keskitetysti organisoitu etäkotihoito edistää työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja vähentää työn kuormittavuutta

Ikääntyneiden etäkotihoitoa voidaan organisoida sekä keskitetyn että hajautetun toimintatavan mukaisesti. *Kotihoidon etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta* -tutkimushankkeen tulosten mukaan työntekijät pitivät keskitettyä toimintatapaa parempana. Keskitetysti organisoitu etäkotihoito auttaa keskittymään asiakastyöhön ja lisää työntekijän työn hallinnan kokemusta.

Onnistunut etäkotihoito ja työntekijöiden työtyytyväisyyden vahvistuminen edellyttävät oikeanlaista työn organisoitumista ja toimintatapaa, joka tukee työntekijöiden sujuvaa työskentelyä, työn hallinnan kokemusta ja työhyvinvointia. Etäkotihoitoa voidaan organisoida sekä keskitetyn että hajautetun toimintatavan mukaisesti. Keskitetyssä toimintatavassa työntekijät työskentelevät pelkästään etäkotihoitossa ja tekevät kaikki asiakaskäynnit videoyhteyden kautta. Hajautetussa toimintatavassa kotihoidon työntekijöiden työ jakautuu sekä etäkotihoitoon että asiakkaan kotona tapahtuvaan perinteiseen kotihoidon käynteihin. Hajautetusti organisoitussa etäkotihoitossa työntekijät voivat tehdä asiakaskäyntejä jopa saman päivän aikana sekä videovälitteisesti etänä että lähikäynteinä asiakkaan kotona.

Tutkimuksissa on todettu, että digitalisoituneen työn organisoitumisen tavat ja työympäristö toimintatapoinen vaikuttavat työntekijöiden työtyytyväisyyteen sekä psyykkisen, sosiaalisen ja fyysisen kuormittavuuden kokemukseen (Lampi ym. 2022; Turja ym. 2023; Anttila ym. 2023). Etäkotihoitotapojen työntekijöiden

tyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin vaikuttaa myös työssä koettu kiire, johon voidaan vaikuttaa työn organisoitumisen tavoilla.

Kotihoidon ja etäkotihoitotapojen asiakasmäärien kasvu edellyttää työn hyvää organisoitumista ja johtamista, jotta voidaan turvata asiakkaille laadukas hoiva. Onnistuneella etäkotihoitotapojen organisoimisella ja työskentelytavoilla voidaan edistää myös hoidon laadun toteutumista sekä lisätä työntekijöiden työssä kokemaan veto- ja pitovoimaa (Corneliusson ym. 2022). Asiakkaiden kokemalla hoidon laadun paranemisella on todettu olevan yhteys työntekijöiden työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen (Bordi 2019).

Työn organisoitumisen on yhteys myös työntekijän halukkuuteen omaksua uusia toimintatapoja ja uutta teknologiaa osaksi omaa työtään (Greenhalgh ym. 2004). Teknologian käytön tulee olla luonteva osa etäkotihoitoa toteuttavan työntekijän työtä. Työtyytyväisyys ja myönteinen suhtautuminen työhön edellyttävät kokemusta työn hallinnasta sekä mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön ja sen tekemisen tapaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020).

Keskitetysti organisoidun etäkotihoiton hyödyt

Kotihoiton etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeessa haastattelut etäkotihoitoa toteuttavat työntekijät pitivät keskitetysti organisoitua etäkotihoitoa ensisijaisena, jopa ainoana järkevänä tapana toteuttaa etäkotihoitoa asiakasmäärien kasvaessa.

Keskitettyyn etäkotihoiton toimintatapaan siirtymisen koettiin rauhoittavan, selkeyttävän ja tehostavan työtä. Kokemus työn sujuvuudesta lisäsi työtyytyväisyyttä. Työntekijät voivat keskittyä asiakastyöhön ja heidän työn hallinnan kokemuksensa vahvistuu, mikä tukee etäkotihoiton hyväksymistä ja sulautumista osaksi kotihoiton työtä ja palvelutarjontaa.

Asiakkaan hyvää ja laadukasta kohtaamista ja hoitoa etäkotihoitossa tukee se, että työntekijän ei tarvitse saman työvuoron aikana vaihtaa työtehtäviä perinteisen kotihoiton kotikäynteihin. Keskitettyssä toimintatavassa työntekijä pystyy keskittymään asiakkaan kohtaamiseen ja

luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentamiseen ilman, että hän tekee samalla muita asiakkaan hoitoon liittyviä tehtäviä, kuten tapahtuu asiakkaan kotona tehtävässä perinteisessä kotihoiton asiakastyössä.

Etäkotihoiton organisointi ja työtyytyväisyys

Etäkotihoiton keskitetyllä toimintatavalla on yhteys työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Tutkimushankkeen tulosten mukaan keskitetysti organisoidun etäkotihoiton työntekijät olivat selvästi tyytyväisempiä työhönsä ja kokivat hallitsevansa työnsä paremmin. Keskitetysti organisoidussa työtavassa työntekijät eivät koe etäkotihoiton vaikeuttavan työntekoa. Hajautetusti organisoidussa etäkotihoitossa työskentelevillä kokemus etäkotihoiton yhteydestä työn tekemisen vaikeutumiseen ei ollut yhtä selvää vaan kokemukset vaihtelivat puoleen ja toiseen.

Kaikki keskityn toimintatavan mukaan työskentelevät olivat tyytyväisiä myös etäkotihoiton mukaan tuloon kotihoitoon. Sen sijaan osa hajautetusti organisoidun toimintatavan mukaan työskentelevistä oli

tyytymätön etäkotihoiton tuloon osaksi kotihoiton työtä.

Keskitetysti organisoidussa etäkotihoitossa työtyytyväisyyttä vahvisti myös se, että työskentely on parantanut ja helpottanut työkavereiden välistä kanssakäymistä selvästi enemmän kuin hajautetusti organisoidussa etäkotihoitossa. Sekä etäkotihoitossa että kotihoitossa työntekijät tekevät työtään yksin ja joutuvat itsenäisesti tekemään päätöksiä asiakkaan hoidosta. Työntekijän näkökulmasta on tärkeää, että hänellä on mahdollisuus toisten ammattilaisten ja muiden ammattiryhmien konsultointiin ongelmatilanteissa.

Etäkotihoiton organisointi ja työn kuormittavuuden vaikutus työtyytyväisyyteen

Kotihoitossa korostuu työn psyykinen, sosiaalinen ja fyysinen kuormittavuus (Kröger ym. 2018; Olakivi ym. 2021). Etäkotihoitossa psyykkistä kuormitusta aiheuttavat kiire, asiakassoittojen aikapaine ja henkilöstön suuri vaihtuvuus (Heinonen ym. 2022). Fyysiseen kuormitukseen vaikuttavat näyttöpäätte- ja istumatyön ergonomiaan liittyvät

ongelmat, joihin on pyritty vaikuttamaan esimerkiksi sähköpöytien ja erilaisten ergonomisten apuvälineiden avulla.

Tutkimushankkeen tulosten mukaan keskitetysti organisoidussa toimintatavassa etäkotihoiton parissa työskentely oli vähentänyt työn kuormittavuuden kokemusta sen



kaikilla osa-alueilla. Eniten väheni kokemus työn fyysisestä kuormittavuudesta ja nopeampoisuudesta sekä kiireestä työssä. Siirtyminen hajautetusta toimintatavasta keskitettyyn vähentää erityisesti työntekijöiden kokemaa kiirettä. Keskitetysti organisoidussa etäkotihoitossa työskentelevät kokivat myös muita useammin työn psyykkisen ja sosiaalisen kuormittavuuden helpottuneen.

Psyykkistä kuormitusta voivat aiheuttaa teknologisten sovellusten toimintaan liittyvät ongelmat, jos niiden suunnittelussa ei ole otettu huomiota käytettävyyttä ja hyvän kognitiivisen ergonomian edellytyksiä. Tuki työntekijöiden osaamisen kehittymiselle täytyy myös varmistaa, kun teknologiaa käytetään ja se muuttuu.

Yksin työskentely lisää riskiä sosiaaliseen kuormittumiseen. Työntekijöiden ja esihenkilöiden välinen vuorovaikutus ja säännöllinen tiedonkulku on tärkeää, koska kollegoilta ja esihenkilöiltä saatu tuki helpottaa ja ehkäisee sosiaalista kuormitusta.

Teesi 3

Oikea asiakasvalinta ja yhteistyö kotihoidon kanssa ovat etäkotihoidon avaintekijöitä

Etäkotihoiton onnistuminen edellyttää oikeanlaisia asiakkaita. Asiakkaiden tulee hyötyä etäkotihoiton palveluista, ja heillä tulee olla kykyjä ja haluja käyttää teknologisia ratkaisuja. Onnistuneen etäkotihoiton kannalta myös tiivis yhteistyö etäkotihoiton ja kotihoiton välillä on keskeistä. On tärkeä satsata etäkotihoiton tunnettuuteen ja rakentaa toimiva toimintatapa esimerkiksi tilanteisiin, joissa etäkotihoito toteaa käytntarpeen asiakkaan luona.

Etäkotihoito sopii monille asiakkaille – mutta ei kaikille. Kotikäyntejä on voitu onnistuneesti korvata etäkotihoiton kontakteilla (Ertner 2019; Kamp 2022; Saari ym. 2022), ja etähoidolla on pystytty parantamaan palveluiden saatavuutta (Josefsson & Hammar 2022). Koko palvelurakenteen on tärkeää tunnistaa etäkotihoiton mahdollisuudet, jotta oikeat asiakkaat ohjautuisivat sen piiriin.

Asiakkaiden valikoitumisen tulee aina lähteä asiakkaan tarpeista. Valinnan tulee perustua arviointiin siitä, miten teknologiavälitteiset palvelut soveltuvat asiakkaalle ja miten asiakas soveltuu niiden käyttäjäksi. Arvioinnissa on selvítettävä asiakkaan tarpeisiin soveltuvat teknologiaratkaisut ja asiakkaan kyvyt ja halut käyttää niitä. Keskustelu asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa on tärkeää ennen teknologian käyttöönottoa.

Asiakkaan myönteinen asenne, tiedot ja taidot

Asiakkaalla tulee olla myönteinen suhtautuminen etähoitoon. Lisäksi osansa siinä, miten etäkotihoito onnistuu,

on luonnollisesti myös asiakkaiden digiosaamisella. Asiakkaalla tulee olla riittävät digitaidot ja kognitiiviset taidot, jotta hän pystyy käyttämään etähoitossa hyödynnettäviä digitaalisia laitteita, esimerkiksi tablettitietokonetta. Asiakkaan on myös kyettävä yhteistyöhön etähoitajan kanssa. Hänen pitää ymmärtää ruudun kautta tulevat ohjeet, ja hänen on kyettävä toimimaan niiden mukaisesti.

Jos asiakkaan pääsääntöisesti tarvitsema apu on fyysistä, hän ei sovi etäkotihoiton asiakkaaksi. Etäkotihoito vaikuttaa sopivan parhaiten asiakkaille, jotka viettävät pääosin aikaa omassa kodissaan ja joilla on riittävästi tai kohtuullinen määrä myös perinteisiä kotihoiton käyntejä etähoiton rinnalla. Asiakkaat haluavat vaikuttaa palvelun toteutustapaan, kuten etähoiton määrään suhteessa perinteisiin kotikäynteihin ja yhteydenottoaikaan. (Jarnila & Eloranta 2023.)

Kotihoiton etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen havaintojen mukaan vaativia asiakasryhmiä etäkotihoiton työntekijöiden kannalta ovat esimerkiksi

muistisairaat ikäihmiset sekä mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät ihmiset. Havainnot olivat samansuuntaisia aiemman tutkimuksen (Heinonen ym. 2022) kanssa siinä, että esimerkiksi mielenterveysasiakkaalle etälaitte voi aiheuttaa lisää ahdistusta tai epäluuloisuutta.

Samoin muistisairaiden kohdalla voi tulla eteen haastavia tilanteita, kun asiakas ei enää kykene hahmottamaan ruudun takana olevaa hoitajaa tai sieltä kuuluvia sanallisia ohjeita. Tulisi tarkasti miettiä, milloin palvelu ei enää tuota muistisairaalle asiakkaalle hyvinvointia vaan aiheuttaa enemmän hämmennystä.

Yhteistyö kotihoidon kanssa

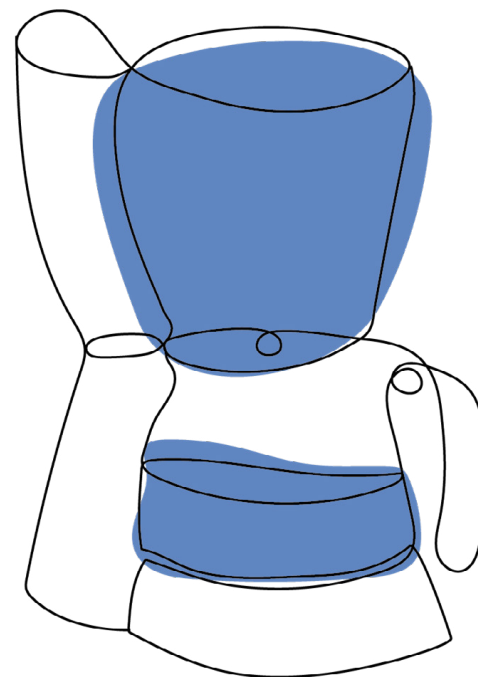
Etäkotihoiton tunnettuuden lisäämiseen tulee panostaa. Kyseessä on palvelumuoto, joka lisääntyy tulevaisuudessa. Tutkimushankkeessa havaittiin, että etäkotihoiton tunnettuuden kasvaa hitaasti. Hankkeen tulosten mukaan palvelu oli yleisesti tiedossa, mutta työn sisällön ja mahdollisuuksien tunteminen esimerkiksi asiakastyön helpottamisessa vaihteli kotihoidon kentällä.

Työn tunnettuuden lisääminen helpottaa yhteistyötä kotihoidon ja etäkotihoiton välillä sekä parantaa yhteisten asiakkaiden palveluiden laatua. Tutkimushankkeen tulosten mukaan etäkotihoiton työntekijät uskoivat, että työn tunnettuuden lisääntyä lisääntyy myös tietoisuus siitä, minkälaiset asiakkaat soveltuvat etähoidon asiakkaiksi. Täten kotihoidon työntekijät osaavat paremmin ohjata ja ehdottaa asiakkaita etähoidon palvelujen käyttäjäksi.

Hyvä ja tiivis yhteistyö kotihoitoon onkin etäkotihoiton onnistumisen avain. Kotihoidossa etä- ja lähihoiva ovat työn organisoititavan kautta erityisellä tavalla yhteen kietoutuneita. Etähoivan työntekijät ovat riippuvaisia kotihoitoa tekevien hoitajien avusta asiakkaan tilanteen muuttuessa. (Saari ym. 2022.)

Yhteinen asiakas

Kotihoiton etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen aineiston keruun aikaan suurin osa keskitetyn etäkotihoiton asiakkaista oli sekä kotihoidon että etäkotihoiton asiakkaita. Yhteinen asiakkuus



varmisti asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon. Yhteisen asiakkuuden mallissa asiakkaalle oli nimetty kotihoidosta omahoitaja, joka vastasi hänen hoito- ja palvelusuunnitelmastaan sekä hoidon kokonaiskoordinoinnista. Näin ollen etäkotihoito parhaimmillaan täydentää kotihoitopalveluita (Heinonen ym. 2022).

Tutkimushankkeen tulosten mukaan siihen, että etäkotihoito tulee mukaan kotihoidon palveluvalikoimaan, ollaan yleisesti tyytyväisiä. Kotihoitoa kuormittavia tilanteita syntyy, mikäli etäkotihoito ei saa asiakkaaseen yhteyttä tai jos asiakkaalle on sattunut jotain niin, että kotihoidon työntekijä joutuu menemään tarkistamaan asiakkaan voinnin. Kotihoidon asiakaslistat ovat aikataulultaan niin tiukkoja, ettei ylimääräisille käynneille ole mahdollisuutta. Lisätyö painottuu usein ilta-aikaan, jolloin jo asiakkaan asunnon avaimen hakeminen toimistolta tai oven avaaminen huoltoyhtiön toimesta saattaa viedä hoitajalta paljon aikaa.

Etäteknologian jalkautuminen kotihoidon arkeen on ollut viime vuosina varsin nopeaa. Tärkeää onkin nyt kehittää uudenlaisia toimintatapoja tilanteisiin, joissa

etäkotihoito toteaa tarpeen ylimääräiselle kotikäynnille asiakkaan luona. Palvelua ei voi toteuttaa siten, että se kuormittaa jo valmiiksi tiukille vedettyä kotihoidon henkilöstöä, vaan tähän tarvitaan selkeä toimintatapa ja -malli.



Teesi 4

Etäkotihoiton työntekijöiden
hyvinvointia edistää mahdollisuus
vaikuttaa omaan työhön

Etäkotihoidon työntekijöiden työhyvinvointia ja työn hallinnan tunnetta lisää mahdollisuus vaikuttaa oman työn sisältöön. Työntekijöiden motivaatiota, työhyvinvointia, työstä innostumista ja työhön sitoutumista vahvistaa se, kun työntekijät saavat osallistua etäkotihoidon kehittämiseen itse.

Työntekijöiden työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen vaikuttavat erityisesti vastuun saaminen omasta työstä ja mahdollisuudet vaikuttaa työhön ja johtaa sitä sekä ratkaista työhön liittyviä ongelmia ja haasteita. Työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen vaikuttavat keskeisesti myös organisaation toimintaperiaatteiden ja tavoitteiden tuntemus sekä mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. (Manka 1999.) Työntekijöillä tulee olla mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työpäiväänsä ja sen suunnitteluun. Työtä ei pidä suunnitella heille sisällöltään liian valmiiksi. Työntekijät ovat luonnostaan itseohjautuvia, aktiivisia, motivoituneita ja kykenevät johtamaan itse työtään sekä suunnittelemaan ja kehittämään sitä (Ryan & Deci 2017).

Myös Kotihoiton etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen havaintojen mukaan työntekijöiden työhyvinvointi vahvistui, kun heillä oli mahdollisuus suunnitella ja kehittää omaa työtään. Noin puolet kaikista kotihoiton esihenkilöistä ja viidennes kaikista kotihoiton työntekijöistä koki saaneensa vaikuttaa siihen, että omalla kotihoiton toiminta-alueella otetaan käyttöön

etäkotihoito. Yli kolme neljästä vaikuttamis- mahdollisuuden saaneesta koki päätöksentekoprosessiin osallistumisen tärkeäksi. Työntekijöille on tärkeää saada vaikuttaa itse niihin toimintatapoihin ja -käytänteisiin, joilla he tekevät työtään arjessa. Silloin työhön sitoutuminen vahvistuu ja työmotivaatio säilyy.

Etäkotihoidon työntekijät olivat pääosin melko tai erittäin tyytyväisiä etähoiton mu- kaantuloon kotihoitoon. Kaikista tyytyväisimpiä olivat työntekijät, jotka kokivat saaneensa itse vaikuttaa siihen, että alkavat työskennellä etäkotihoitossa. Valtaosa kaikista kotihoiton työntekijöistä piti erittäin tärkeänä, että työntekijä saa itse vaikuttaa siihen, alkaako hän toteuttaa etäkotihoitoa. Kaikista tärkeimpänä tätä pitivät keskitetyllä toimintatavalla työskennelleet etäkotihoiton työntekijät, jotka tekivät siis kaiken asiakastyönsä etäkotihoitona.

Työntekijöitä kuunteleva ja arvoja huomioiva johtaminen

Positiivisin etäkotihoiton toimintakulttuuri saavutetaan sillä, että työntekijät voivat hakeutua etäkotihoitoon vapaaehtoisesti

esimerkiksi avoimen tai sisäisen työpaikkahaun kautta. Silloin työskentely etäkotihoitossa perustuu omaan motivaatioon ja arvopohjaan, sillä kaikki kotihoitajan työntekijät eivät halua työskennellä etäkotihoitossa.

Kotihoitajan etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen tuloksissa tuli ilmi, että kotihoitajan työntekijöiden kiinnostus työskennellä etäkotihoitossa jakautui voimakkaasti siten, että noin kolmannes oli kiinnostunut etäkotihoitossa työskentelystä, toinen kolmannes ei ja yksi kolmannes ei osannut ilmaista kantaansa.

Työntekijöiden vapaaehtoisuus käyttää teknologiaa vaikuttaa siihen, miten hyväksyttävänä he kokevat teknologian työssään (Venkatesh 2000). On tärkeää, että työntekijät kokevat toimivansa työssä omien arvojensa mukaisesti, näkevät teknologiset muutokset järkeviksi omasta näkökulmastaan ja kykenevät vaikuttamaan työssä tapahtuviin teknologisiin muutoksiin (Turja 2019).

Etäkotihoitajan työntekijöille eettiseen arvopohjaan perustuva, asiakaslähtöinen työ on merkityksellistä. Tutkimushankkeen tuloksissa työtyytyväisyyttä vahvisti se, että etäkotihoitajan työntekijät kokivat saavansa toteuttaa työssä omia arvojaan käytännön tasolla. Työtyytyväisyys vahvistui, jos etäkotihoitajat sitoutuivat itse teknologiavälitteiseen asiakastyöhön ja työn tekeminen perustui omaan arvopohjaiseen valintaan. Toisille kotihoitajan työntekijöille työn tekeminen kasvokkain asiakkaiden kotona oli puolestaan luontevampaa.

Myös johtamisen ja esihenkilötyön näkökulmasta tarkasteltuna on tärkeää löytää etäkotihoitajan sopivat työntekijät, jotka toteuttavat työtään itseohjautuen ja omiin arvoihinsa luottaen. Tutkimushankkeen tulosten mukaan työntekijöiden vahva sitoutuminen työhön lisää heidän osallisuuttaan myös esihenkilöiden mielestä. Lähiesihenkilöiden näkökulmasta ymmärrettiin, etteivät kaikki työntekijät olleet parhaimmillaan teknologiavälitteisessä etäkotihoitossa vaan työntekijöiden omia toiveita työn tekemisen tavoista tuli kuunnella. Työntekijöiden toiveista tuli myös esihenkilöiden mielestä keskustella.

Työntekijöiden äänen kuuleminen

Etäkotihoitajan kehittäminen ja toimintatapojen työstäminen yhdessä työntekijöiden kanssa on tärkeää, sillä työntekijät tuntevat parhaiten oman työnsä erityispiirteet ja kuormitustekijät (Hand ym. 2023). Etäkotihoitajan työntekijöiden työhyvinvointi vahvistuu, kun he saavat osallistua toimintatapojen kehittämiseen, sillä he ovat itse parhaita työnsä tuntijoita.

Kaikkien – myös etäkotihoitajan rekrytoitavien – työntekijöiden tulisi tuntea uusien toimintatapojen kehittämistavoitteet, mutta myös niiden välitavoitteet. Kehittämistoimenpiteiden ja -tapojen on hyvä olla sellaisia, että niillä varmistetaan organisaation työntekijöiden saatavuus ja riittävyys pitkällä aikavälillä.

Teesi 5

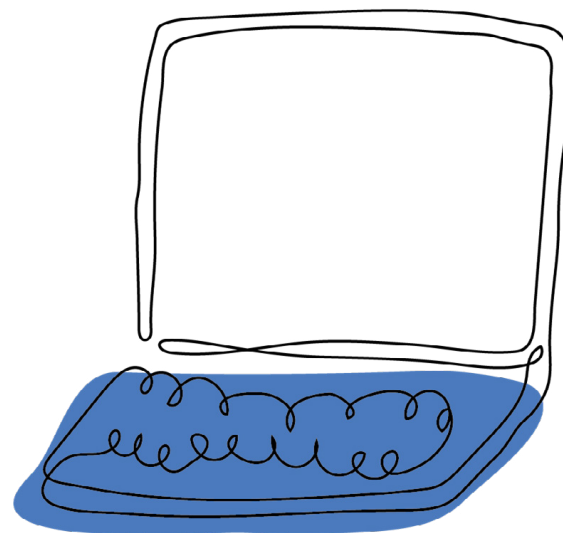
Etäkotihoito mahdollistaa
työuran jatkamisen

Työuran pidentäminen ja jatkamisen mahdollisuus on suomalaisen työelämän merkittävä tulevaisuuden kysymys. Tavoitteena on pitää työntekijät työelämässä mahdollisimman pitkään. (Tevameri 2022.) Suomalaiset työntekijät ikääntyvät, ja samaan aikaan syntyvyyden määrä laskee. Nämä haastavat myös huoltosuhteen. Suomalaisen yhteiskunnan tavoite on jatkaa työuria kaikin mahdollisin keinoin.

Ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden määrän kasvu ja samanaikaisesti kasvava työvoimapula ovat vaikeuttaneet kotihoidon palvelujen järjestämistä. Siksi jokaisesta etäkotihoidon työntekijästä tulee pitää kiinni ja huolehtia työn veto- ja pitovoimasta. Työn veto- ja pitovoimalla tarkoitetaan sitä, että kotihoidon työntekijät haluavat sitoutua työhönsä, viihtyvät ja suoriutuvat työtehtävissään sekä haluavat jatkaa työtehtävissään pitkään. Lisäksi on tärkeää, että kotihoidon työyhteisöihin hakeutuu uusia työntekijöitä. Alalla tulee näin ollen huomioida kotihoidon työntekijöiden sosiaaliset, fyysiset ja psyykkiset tarpeet kattavasti työurien jatkamiseksi. Työntekijöiden työurien kehittäminen kuuluu myös vastuulliseen kotihoidon johtamiseen sekä laajemmin yhteiskunnan kestävään kehitykseen.

Etäkotihoito tarjoaa vaihtoehdon fyysisesti kevyempään työhön

Kotihoidon ja etäkotihoidon veto- ja pitovoimaa voidaan vahvistaa työntekijöiden työn muotoilulla. Työn muotoilusta on kysymys silloin, kun työntekijän työtä muokataan yhdessä esihenkilön kanssa työkyvyn



ollessa uhattuna. Työntekijän työhyvinvoinnista huolehtiminen on myös työnantajan velvollisuus.

Yksi tunnetuimpia työkaluja on työyhteisöjen varhainen tuki. Varhaisella tuella tarkoitetaan niitä johtamisen toimenpiteitä, joilla edistetään työkykyä ja ehkäistään työkyvyn heikkenemistä. Varhainen tuki on henkilöstöhallinnon ja esihenkilöiden keskeisin työkalu työn muotoiluun. (Komulainen



2011.) Tavoitteena on työkyvyn vahvistaminen, ennenaikaisen eläköitymisen estäminen ja sairauspoissaolojen vähentäminen. Varhaisen tuen malli on käytössä sosiaali- ja terveysalan työssä, ja tulevaisuudessa sitä voidaan kehittää erityisesti etäkotihoitoon työn muotoilun työkaluna.

Etäkotihoito tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden jatkaa ja pidentää työuraa,

jos työn tekeminen perinteisessä kotihoitoon asiakastyössä ei ole enää mahdollista. Kotihoitoon työntekijöiden työ on fyysisesti raskasta (Vehko ym. 2017; Kröger ym. 2018). Suurimpia pitkien sairauspoissaolojen aiheuttajia ovat tuki- ja liikuntaelinsairaudet, jotka ovat alalle tyypillisiä. Tuki- ja liikuntaelinsairaudet johtavat myös ennenaikaiseen eläköitymiseen. Työnantajan velvollisuus on huomioida

työntekijän työkyky ja tarjota korvaavaa työtä työkyvyn ollessa uhattuna.

Kotihoidon etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen tuloksissa etähoito näyttäytyi monelle etäkotihoitoon työntekijälle mahdollisuutena jatkaa omaa työuraansa työssä, jonka työntekijä koki parhaaksi oman osaamisensa kannalta. Etäkotihoitoon työtä voidaan pitää yhtenä vaihtoehtona pysyvälle tai väliaikaiselle uudelleensijoittelulle esimerkiksi silloin, kun perinteinen kotihoitoon työ ei ole työntekijälle enää mahdollista. Työhyvinvoinnin kannalta on merkityksellistä, että työntekijän sijoittuminen uusiin työtehtäviin toteutuu aina työntekijää kuunnellen.

Työtyytyväisyys vahvistuu esihenkilön tuella

Perinteisestä kotihoitoon asiakastyöstä siirrytään usein etäkotihoitoon erilaisien fyysisten toimintarajoitteiden vuoksi (Heinonen ym. 2022). Etäkotihoito toimii kevennettynä työjärjestelynä ja työn tekemisen vaihtoehtona, kun työntekijä ei kykene fyysisen työkyvyn laskiessa jatkamaan

perinteisessä kotihoidon työssä. Kun työntekijällä on vaikeuksia selviytyä perinteisessä kotihoidon työssä, asia on hyvä varhain ja avoimesti ottaa puheeksi esihenkilön kanssa. Työntekijää kuunteleva ja yhteisymmärryksessä uusista työjärjestelyistä sopiminen tukee työntekijän hyvinvointia.

Kun uusissa etäkotihoitoon työjärjestelyissä kuunnellaan työntekijän toiveita ja hän saa vaikuttaa työjärjestelyihin, työtyytyväisyys ja työmotivaatio vahvistuvat. Järjestelyillä voidaan vaikuttaa myönteisesti esimerkiksi työntekijän sairauspoissaolon jatkumiseen, elintason laskuun tai työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymiseen.

Tutkimushankkeen tulosten mukaan työtyytyväisyys etäkotihoitoon mukaantuloon vahvistui erityisesti, kun työntekijä koki, että esihenkilö kykeni helpottamaan hänen työnsä kuormitustekijöitä. Kotihoitoon etähoito tarjosi työntekijälle mahdollisuuden jatkaa kotihoidon työtä, jossa työntekijöiden työn autonomia oli jo kehittynyt ja hän pystyi hyödyntämään aikaisempaa ammatillista osaamistaan. Etäkotihoitoon työntekijät, jotka olivat kaikista tyytyväisimpiä etähoitoon mukaantuloon kotihoitoon,

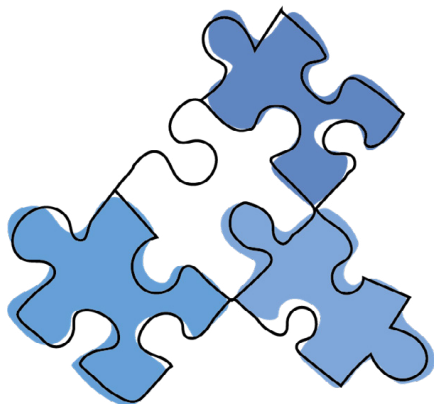
kokivat vahvasti, että etäkotihoito oli helpottanut heidän työtään. He olivat myös heitä, jotka kokivat toteuttavansa etähoitoa fyysisten rajoitteiden vuoksi.

Etäkotihoito ei saa olla pelkästään uudelleensijoituspaikka

Kotihoitoon etähoito työntekijöiden työhyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen tulosten mukaan keskitetysti organisoidun etäkotihoitoon työntekijöistä hieman yli puolet toteutti etäkotihoitoa fyysisten rajoitteiden vuoksi. Nämä työntekijät olivat saaneet verrattain nuorena fyysisiä rajoitteita, sillä suurin osa heistä oli 41–50-vuotiaita. Heillä oli kuitenkin pääosin jo yli 10 vuoden työura kotihoidossa. Täytyy kuitenkin huomioida, että fyysiset rajoitteet eivät ole ainoa syy hakeutua etäkotihoitoon ja ainoa mahdollinen tapa työskennellä siellä. Etäkotihoito ei saa olla ainoastaan uudelleensijoituspaikka, jossa työntekijällä ei ole valinnan vaihtoehtoa. Vaikka työntekijällä olisi fyysisiä rajoitteita, ei työntekijää saa ilman omaa motiivatiota tai suostumusta ohjata etäkotihoitoon työhön.

Tutkimushankkeen tulosten mukaan työntekijän kokemuksella siitä, että hän oli itse saanut vaikuttaa etäkotihoitoon työsken- telyynsä, on ratkaiseva merkitys sille, miten tyytyväinen työntekijä ylipäättään on etäkotihoitoon tulemiseen osaksi koti- hoitoa. Työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön lisäävätkin työn veto- voimaa. Tämä on tärkeä ottaa huomioon, kun etäkotihoitoa markkinoidaan tuleville etäkotihoitoon työntekijöille.

Rohkeasti ja määrätietoisesti kohti uutta



Johtamisen ja työn suunnittelun kannalta on tärkeää tietää, mihin asioihin vaikuttamalla voidaan vahvistaa työntekijöiden työhyvinvointia. *Kotihoidon etähoito työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta* -tutkimushankkeen tuloksissa korostuivat seuraavat neljä etäkotihoito työntekijöiden työhyvinvointia vahvistavaa näkökulmaa, jotka liittyivät toimintatapojen kehittämiseen ja joihin edellä esitetyt teesit pitkälti perustuvat. Kyseiset neljä tekijää selittivät yhdessä valtaosan etäkotihoito työntekijöiden tyytyväisyydestä siihen, että etähoito oli tullut mukaan kotihoitoon:

1. Työn sujuvoituminen ja helpottuminen

Ne työntekijät, jotka olivat tyytyväisimpiä etäkotihoitoon mukaantuloon ikääntyneiden kotihoitoon, kokivat, että heidän työnsä oli helpottunut etäkotihoito myötä. Kun työ helpottuu työntekijöiden mielestä etäkotihoitoissa, työntekijöiden tyytyväisyys kasvaa.

Työntekijät, jotka kokivat työnsä helpottuneen etäkotihoito myötä, työskentelivät etäkotihoitoissa pääosin keskitetyllä toimintatavalla eli toteuttivat kaiken asiakastyönsä etäkotihoitona. He kokivat, että erityisesti kiireen tunne työssä ja työn kuormittavuus olivat vähentyneet etäkotihoito myötä.

2. Vuorovaikutus- ja luottamussuhteen vahvistuminen asiakkaiden kanssa

Ne työntekijät, jotka olivat tyytyväisimpiä etäkotihoitoon mukaantuloon ikääntyneiden

kotihoitoon, kokivat, että luottamussuhde asiakkaiden kanssa oli vahvistunut etäkotihoito myötä. Digitaalisessa työssä ja hoitosuhteessa luottamus ja hyvä verbaalinen vuorovaikutus ja ohjaus korostuvat. Etäkotihoito mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen ja keskittymisen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Tämä on työntekijälle merkityksellistä.

Työntekijän on tärkeää voida luottaa siihen, että asiakas toimii kuten etäkotihoito tapaamisessa kertoo toimivansa. Kun työntekijä voi luottaa asiakkaaseen, työntekijän tyytyväisyys vahvistuu. (Vrt. Heinonen ym. 2022.) Työntekijöiden luottamukseen asiakkaista vaikuttaa oikeanlaisten asiakkaiden valikoituminen etäkotihoitoon. Tähän tulee kiinnittää tulevaisuudessa entistä enemmän huomiota.

3. Teknologian toimivuus

Ne työntekijät, jotka olivat tyytyväisimpiä etäkotihoitoon mukaantuloon ikääntyneiden kotihoitoon, kokivat, että heillä

oli ollut vain hyvin vähän sellaisia teknisiä haasteita etähoidon teknologioiden toimivuudessa, jotka olisivat hidastaneet tai vaikeuttaneet heidän työskentelyään. Keskitetyllä toimintatavalla etäkotihoitoa toteuttavat työntekijät raportoivat tällaisia ongelmia esiintyvän keskimäärin vähintään kerran viikossa. Teknisten ongelmien ilmetessä niillä on merkittävä vaikutus työntekijöiden työntekemiseen. On ensiarvoisen tärkeää pitää huolta etäkotihoitoa toteuttavien teknologioiden teknisestä toimivuudesta, sillä toimimaton teknologia voi vaarantaa koko palvelun.

4. Työuran jatkuminen etäkotihoitossa fyysisistä rajoitteista huolimatta

Ne työntekijät, jotka olivat tyytyväisimpiä etähoidon mukaantuloon ikääntyneiden kotihoitoon, kokivat, että toteuttivat etäkotihoitoa ainakin osittain siksi, etteivät pystyneet työskentelemään fyysisesti raskaassa perinteisessä kotihoitossa. Noin puolet

keskitetyn toimintatavan etäkotihoitoa toteuttavista työntekijöistä työskenteli etäkotihoitossa fyysisen rajoitteiden vuoksi. He kokivat, että etäkotihoito oli pystynyt helpottamaan heidän työnsä kuormitustekijöitä ja mahdollistanut näin työuran jatkumisen. Tästä huolimatta on tärkeää, että työntekijät kokevat tekevänsä arvoista työtä hoitaessaan asiakkaita etähoidossa. Tämän vuoksi työntekijöitä tulee aina kuulla, ja heillä tulee olla vaikutusmahdollisuus etäkotihoitossa työskentelyyn.

Johtamisella voidaan vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen myös etäkotihoitossa. Aiemmassa tutkimuksessa (Saari ym. 2022) on todettu, että työntekijät kaipaavat tukea erityisesti hoivasuhteen luomiseen ja vaalimiseen suhteessa asiakkaaseen. Työntekijöiden työhyvinvointi tulisikin nähdä myös asiakassuhteessa syntyvänä ilmiönä. Lisäksi työntekijät

toivovat johdolta ja esihenkilöitä tukea epävarmuuden sietämiseen työyhteisöissä, kun uutta teknologiaa otetaan käyttöön. Ainahan ei ole etukäteen tiedossa, mitä se tuo työntekijöiden arkeen.

Kotihoitoa etähoitoa toteuttavien työntekijöiden hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmasta -tutkimushankkeen tulosten mukaan liiallisen tiukat tehokkuusvaatimukset vaikuttavat kielteisesti työtyytyväisyyteen. Tutkimushankkeeseen osallistuneiden työntekijöiden mukaan ne voivat olla suoranainen uhka työn onnistuneelle toteuttamiselle. Erityisesti silloin, kun työtavat ovat uusia, niiden tunnettuuden lisäämiselle ja omaksumiselle sekä niiden määrätietoiselle kehittämiselle on varattava riittävästi aikaa ja tukea.

Kirjallisuus

Lähteet

- Anttila, H. & Alarotu, E. 2023. Ikäteknologia edistää turvallista kotona asumista ja työhyvinvointia. Hyödyt käyttöön kansallisella koordinaatiolla. Päätöksen tueksi 7/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Bergbom, B., Lantto, E., Leino-Arjas, P., Ruokolainen, M., Tarvainen, K. & Varje, P. 2020. Ikääntyvä ja monimuotoistuva työyhteisö. Teoksessa Kokkinen, L. (toim.). Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehittymisestä. Helsinki: Työterveyslaitos, 51–74.
- Bordi, I. 2019. Hyvinvointi digitalisoituvassa vanhustyössä. Johtamisen ja talouden tiedekunta, työhyvinvoinnin tutkimusryhmä, Tampereen yliopisto.
- Browning, S. V., Tullai-McGuinness, S., Madigan, E. & Strunk, C. 2009. Telehealth: is your staff ready to implement? A descriptive exploratory study of readiness for this technology in home health care. *Home Health Nurse* 27 (4), 242–248.
- Corneliusson, L., Pesonen, T., Ruotsalainen, S., Sulander, J., Noro, A. & Sinervo, T. 2022. Managers' Perspectives of Quality of Care in Service Housing and Home Care Services: A Qualitative Study. *Gerontology and Geriatric Medicine* 8, January–December. <https://doi.org/10.1177/23337214221142938>
- Eloranta, S., Teeri, S., Komulainen, M., Hoffrén-Mikkola, M. & Mikkola, T. 2023. "Saan tehdä mitä haluan tehdä, ainut että teen sen nyt etänä." Työntekijöiden ja esihenkilöiden kokemuksia etäkotihoitosta. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 15 (3), 353–365. <https://doi.org/10.23996/fjhw.126911>
- Ertner, M. 2019. Enchanting, evoking, and affecting: the invisible work of technology implementation in homecare. *Nordic Journal of Working Life Studies* 9 (S5), 33–47. <https://doi.org/10.18291/njwls.v9iS5.112690>
- Josefsson, K. & Hammar, T. 2022. Kotihoidon etäpalveluissa on vielä kehittämisen varaa. Tutkimuksesta tiiviisti 22. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Greenhalgh, T., Robert, G., MacFarlane, F., Bate, P. & Kyriakidou, O. 2004. Diffusion of innovations in service organizations: Systematic review and recommendations. *Milbank quarterly* 82 (4), 581–629.
- Hand, C., Kettunen, T.-M., Kivelä, S., Komulainen, M., Meriläinen, J. & Miettunen, H. 2023. Menestyvä työyhteisö ja kestävä tulevaisuus. Matkaopas pk-yrityksille. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-373-2>
- Heinonen, T., Lindfors, P. & Nygård, C.-H. 2022. Etäkotihoitotyön sisältö ja kuormittavuus sekä mahdollisuudet työurien pidentäjänä. *Gerontologia* 36 (2), 128–142. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.109921>
- Husebø, A. M. L. & Storm, M. 2014. Virtual visits in home health care for older adults. *The Scientific World Journal*, e689873. <https://doi.org/10.1155/2014/689873>
- Jarnila, I. & Eloranta, S. 2023. Iäkkäiden asiakkaiden kokemuksia etäkotihoitosta. Tarjottu käsikirjoitus.

- Kamp, A. 2022. Temporalities of digital eldercare. Teoksessa Hirvonen, H., Tammelin, M., Hänninen, R. & Wouters, E. J. M. (toim.). Digital Transformations in Care for older People: Critical perspectives. London & New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003155317-9>
- Komulainen, M. 2011. Aktiivinen tuki yhteistoiminnan työkaluna. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Konttila, J., Siira, H., Kyngäs, H., Lahtinen, M., Elo, S., Kääriäinen, S., Kaakinen, P., Oikarinen, A., Yamakawa, M., Fukui, S., Utsumi, M., Higami, Y., Huguchi, A. & Mikkonen, K. 2019. Healthcare professionals' competence in digitalisation: A systematic review. Journal of Clinical Nursing 28 (5–6), 745–761. <https://doi.org/10.1111/jocn.14710>
- Kröger, T., Van Aerschot, L. & Puthenparambil, M. 2018. Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7372-8>
- Lampi, A. & Sihto, T. 2022. Kotihoidon työntekijöiden teknologiaan liittyvät tunteet. Työelämän tutkimus 20 (3), 411–435.
- Lempiäinen, S. 2019. Työntekijöiden näkemyksiä etähoidosta kotihoidossa. Haastattelututkimus. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Manka, M. 1999. Toptiimi: kohti tuottavaa, oppivaa ja positiivista työyhteisöä sekä henkilökohtaista hyvinvointia: Toimintatutkimus broileritehtaan transformaatioprosessista – tiikerinloikalla ja kukonaskelin. Tampereen yliopisto.
- Olakivi, A., Van Aerschot, L., Juthenparambil, I. M. & Kröger, T. 2021. Ylikuormitusta, lähijohtajan tuenpuutetta vai vääränlaisia tehtäviä. Miksi yhä useammat vanhustyöntekijät harkitsevat työnsä lopettamista? Yhteiskuntapolitiikka 86 (2), 141–154.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. 2017. Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness. New York: The Guilford Press.
- Saari, A., Koivisto, T., Koskela, I., Käsälä, M., Rydman, V. & Turunen, J. 2022. Enemmän aikaa empatialle? Hoivatyön teknologiavälitteinen viestintä ja työhyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-022-5>
- Salahuddin, L. & Ismail, Z. 2015. Classification of antecedents towards safety use of health information technology: A systematic review. International Journal of Medical Informatics 84, 877– 891. <https://doi-org.ezproxy.utu.fi/10.1016/j.ijmedinf.2015.07.004>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:31. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6865-3>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Ensimmäiset ehdotukset sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön saatavuuden ja riittävyyden varmistamiseksi. Helsinki. <https://stm.fi/-/ensimmaiset-ehdotukset-sosiaali-ja-terveydenhuollon-henkiloston-saatavuuden-ja-riittavyyden-varmistamiseksi>
- Tevameri, T. 2022. Sosiaali- ja terveyspalvelualan työvoima ja yrityskenttä. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-626-0>
- Turja, T. 2019. Accepting robots as assistants: A social, personal, and principled matter. Academic dissertation. Tampere University Dissertations 174. Tampere University, Faculty of Social Sciences. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1351-7>

van Houwelingen, C. T. M., Moerman, A. H., Ettema, R. G. A., Kort, H. S. M. & ten Cate, O. 2016. Competencies required for nursing telehealth activities: a Delphi-study. *Nurse Education Today* 39, April, 50–62.
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2015.12.025>

Vehko T., Sinervo, T. & Josefsson, K. 2017. Henkilöstön hyvinvointi vanhuspalveluissa – kotihoidon kehitys huolestuttava. Tutkimuksesta tiiviisti 11/2017. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Venkatesh, V. & Davis, F. D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* 46 (2), 186–204. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Tutkimushankkeen julkaisut

Eloranta, S., Teeri, S., Komulainen, M., Hoffrén-Mikkola, M. & Mikkola, T. 2023. "Saan tehdä mitä haluan tehdä, ainut että teen sen nyt etänä." Työntekijöiden ja esihenkilöiden kokemuksia etäkotihoitosta. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 15 (3), 353–365.
<https://journal.fi/finjehew/article/view/126911>

Hoffrén-Mikkola, M., Eloranta, S., Teeri, S., Mikkola, T. & Komulainen, M. Finnish telehomecare workers' satisfaction with inclusion of telehomecare in older adults' home care and factors associated with it. (Tulossa)

Hoffrén-Mikkola, M., Teeri, S., Mikkola, T., Eloranta, S. & Komulainen, M. Etäkotihoitoidon organisoituminen ja työntekijöiden työtyytyväisyys. (Tulossa)

Eloranta, S., Hoffrén-Mikkola, M., Komulainen, M., Mikkola, T. & Teeri, S. Ikääntyneiden etäkotihoito. Tutkimus työntekijöiden hyvinvoinnista ja työn johtamisesta. TAITO-sarja 126. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. (Tulossa)



Työsuojelurahasto
Arbetskyldefonden
The Finnish Work Environment Fund