



---

# TULEVAISUUDEN KRIITTINEN VIESTINTÄ, TURVALLISUUS JA IHMISKEKKEISET PALVELUT

Heli Ruokamo, KT  
Varadekaani, Professori, Kasvatustieteiden tiedekunta  
Johtaja, Mediapedagogiikkakeskus  
Lapin yliopisto

Sairaalakirjastopäivät, Lapin Yliopisto, 19.5.2016

# Critical Communication, Safety and Human-centered Services of the Future (CRICS) (2016–2017)

---

## TAUSTAA

- Kriittisen kommunikaation ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittäminen on tällä hetkellä oleellista:
  - Auttaa ennaltaehkäisemään haittatapahtumia ja
  - Pienentää kuluja
- Avaintekijät kehitystyölle ovat:
  - Viestintäteknologioiden käyttö
  - Sujuvat protokollat, sekä
  - Viranomaisyhteistyö

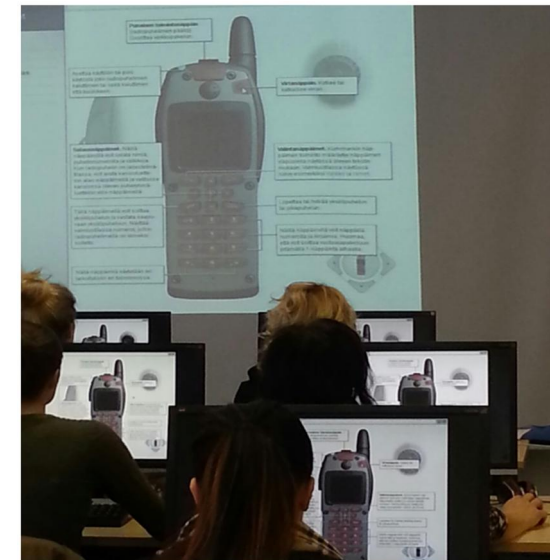


Airbus Th1n

# CRICS 2016–2017

## TAVOITTEET

- T&K:
  - Simulaatioperustainen koulutus
  - Kriittinen viestintä
  - Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut
  
- Tarkoituksena on tuottaa:
  - Pedagogisia malleja
  - Uusia palvelu- ja tuotekonsepteja
  - Uusia liiketoimintamalleja, sekä
  - Tuottavuutta edistäviä toimintatapoja



# CRICS 2016–2017

---

## HYÖDYT TUTKIMUS- JA KOULUTUSLAITOKSILLE

- Edistää simulaatiopedagogiikan ja simulaatioperustaisten oppimisympäristöjen tutkimusta
- Kattaa ja yhdistää useita tutkimusalueita
- Edistää kansainvälistä yhteistyötä ja tutkijavaihtoa

# CRICS 2016–2017

---

## HYÖDYT YRITYKSILLE

- Auttaa luomaan asiakkaiden tarpeita vastaavia tuotteita
- Kehittää uusia palvelu- ja tuotekonsepteja
- Edistää yritysten koti- ja ulkomaista kilpailukykyä

# CRICS

## 2016–2017

---

### HYÖDYT PAIKALLISILLE TOIMIJOILLE

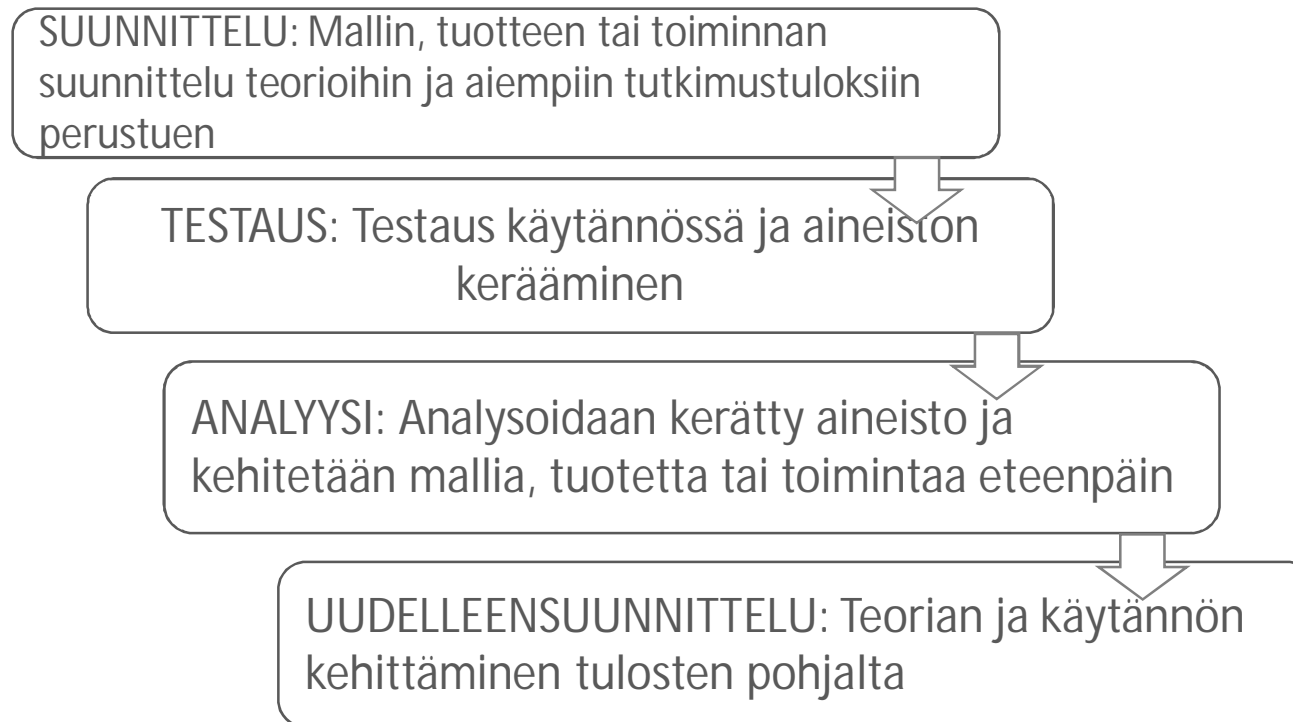
- Kehittää innovatiivisia ratkaisuja palvelumuotoiluun arktisessa ympäristössä
- Tutkimusaineisto on laajalti sovellettavaa niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin
- Kehittää harvaan asutuilla alueilla sovellettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita

# CRICS

## 2016–2017

---

### METODIT

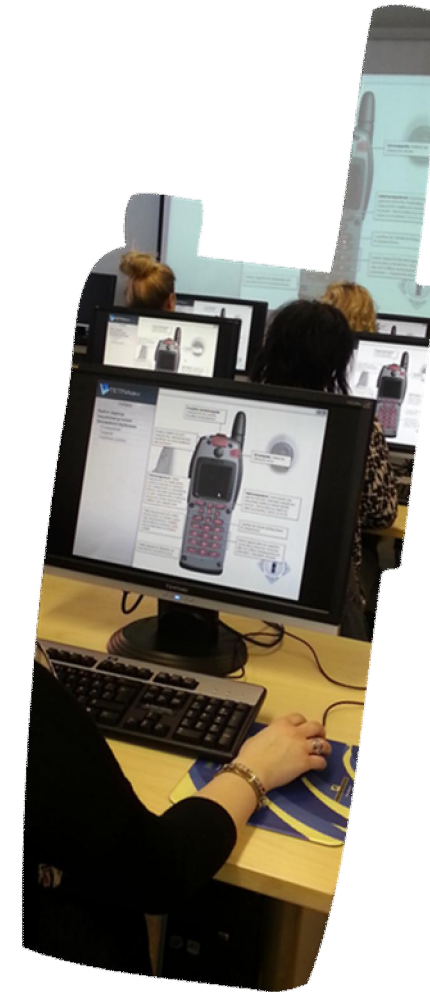


Kuvio 1. Design-perustainen tutkimus (Brown, 1992; Design-based Research Collective, 2003)

CRICS  
2016–2017

---

# TYÖPAKETTI 1: SIMULAATIOPEDAGOGIIKAN KEHITTÄMINEN

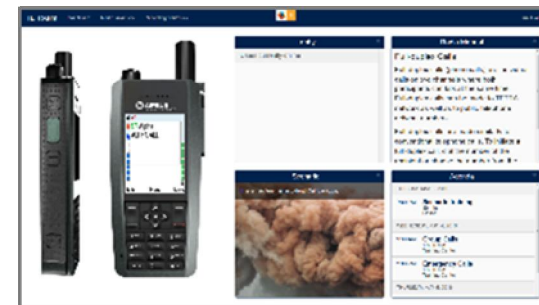




# CRICS 2016–2017

## TYÖPAKETTI 1

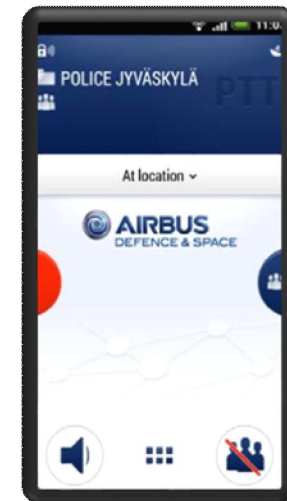
- Kehittää hajautettua simulaatiota ja aiempia pedagogisia malleja (Keskitalo, 2015; Poikela, prosessissa)
  - Kartoittaa pelillisen terveydenhuoltokoulutuksen elementtejä
- *Tutkimuskysymys: Mitä lisäarvoa hajautetulla simulaatiolla on terveydenhuoltokoulutukselle?*



# CRICS 2016–2017

---

## TYÖPAKETTI 2: KRIITTISEN VIESTINTÄ SEKÄ ASIAKAS- JA TYÖNTEKIJÄTURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN



# CRICS

## 2016–2017

---

### TYÖPAKETTI 2

- Parantaa viranomaisten viestintää ja turvallisuutta kehittämällä:
  - Lainsäädäntöä ja viranomaisten toimintaa
  - Uusia käyttöliittymiä ja teknologisia ratkaisuja
  - Palveluihin liittyviä prosesseja

# CRICS 2016–2017

---

## TYÖPAKETTI 2

- *Tutkimuskysymys: Mitä heikkouksia viranomaisten viestinnässä kriisitilanteissa on havaittu kriisitilanteiden resurssien hallinnan (Crises Resource Management (CRM))-viitekehyksestä tarkasteltuna?*

CRICS  
2016–2017

---

## TYÖPAKETTI 3: ASIAKAS- JA TOIMINTAPROSESSIN KÄSITTEELLISTÄMINEN SAIRAALOISSA

Löydä -> Luo -> Konkretisoi -> Toteuta

# CRICS

## 2016–2017

---

### TYÖPAKETTI 3

- Hahmottaa eri eturyhmiä, kuten asiakkaat ja henkilökunta, sairaalassa
- Kehittää palvelupolkuja asiaankuuluvissa konteksteissa sekä virtuaalisia palveluita
- Keskittyy asiakaskokemuksiin ennen sairaalaan joutumista ja sen jälkeen
- Ottaa käyttöön uusia yhteydenpitokanavia ja -teknologioita sosiaali- ja terveydenhuoltolaitoksissa

# CRICS

## 2016–2017

---

### ESIMERKKITUTKIMUSKYSYMYKSIÄ

- *Millaiset palvelumallit ja -tuotteet vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon tapauskohtaisiin tarpeisiin?*
- *Millaisia uusia palveluita voidaan suunnitella (ja tuottaa) yhdistämällä julkisen ja yksityisen sektorin resursseja?*

CRICS  
2016–2017

---

## TYÖPAKETTI 4: TUTKIJAVAIHTO





# CRICS

## 2016–2017

---

### VAIHTOKOhteet

- Stanfordin yliopisto, Lääketieteen tiedekunta, CISL, USA, Kalifornia
- Umeån yliopisto, Design instituutti, Ruotsi
- Pohjois-Norjan yliopistollinen sairaala (Norwegian Centre for Integrated Care and Telemedicine), Norja
- Cape Peninsulan teknillinen yliopisto (CPUT), Etelä-Afrikka
- Emily Carr Art + Design -yliopisto, Vancouver, Kanada

# CRICS 2016–2017

---

## RAHOITTAJAT

- Tekes ja Euroopan aluekehitysrahasto (*EAKR*)
- Airbus Defence & Space
- Tetrasim (Beaconsim)
- Rovaniemen kaupunki
- Lapin sairaanhoitopiiri
- Mentura Group Oy
- Lapin yliopisto



# CRICS 2016–2017

---

## MUITA YHTEISTYÖKUMPPANEITA

- Lapin ammattikorkeakoulu, Rovaniemi
- Pelastusopisto, Kuopio
- Länsi-Pohjan ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri
- Sosiaali- ja terveysministeriö



# Kiitos!

<http://www.ulapland.fi/mpk>

[Etunimi.Sukunimi@ulapland.fi](mailto:Etunimi.Sukunimi@ulapland.fi)

