

TESTAUSRAPORTTI

Ajankohta: Tammikuu – Toukokuu 2024

Testattava tuote: Neurosonic, kannettava patja

Testaajat: Satakunnan hyvinvointialue, Psykiatria, Vakautustyöryhmä

Testauksen koordinaatio:

Mervi Vähätalo, SAMK

Testaajat: Testaajana toimi Satakunnan hyvinvointialueen Satasairaalan psykiatrian vakautustyöryhmä. Vakautustyöryhmän asiakkaat ovat pääosin nuoria aikuisia, joilla on tunteiden säätelyn haasteita. Ryhmässä harjoitellaan tunteiden säätelyn menetelmiä mm. rentoutumista. Vakautustyöryhmässä asiakkaat käyvät 1,5 vuoden ajan säännöllisesti viikoittain yksilö- ja ryhmätapaamisissa. Tapaamisissa keskustellaan ja harjoitellaan tunteiden tunnistamisen ja säätelyn menetelmiä. Patjaa testasi 26 vakautustyöryhmän asiakasta eli lähes kaikki testausjakson aikana vakautustyöryhmän asiakkaina olevat henkilöt.

Testauksen tavoite:

Testauksen tavoitteena oli kerätä tietoa Neurosonic patjan käytettävyydestä ja hyödyllisyydestä, sekä käyttäjäkokemuksia tunnesäätelyn haasteista kärsiviltä asiakailta. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää patjan tuomat hyödyt asiakkaiden psyykkisen hyvinvoinnin tukena.

Tavoitteena oli selvittää mm.

- Minkälaisena vakautustyöryhmän hoitajat kokevat tuotteen käytön;
 - Millaisiin tilanteisiin ja millaisille asiakkaille tuote erityisesti sopii/ei sovi
 - Onko tuote auttanut asiakkaiden rentoutumiseen ja tunteiden hallintaan
 - Onko tuote tukenut asiakkaiden psyykkistä hyvinvointia
 - Kuinka tuotteen siirrettävyys on toiminut erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä
 - Onko tuotteen kantokassi/siirrettävyys koettu toimivana
 - Kuinka kuormittavana henkilökunta on kokenut tuotteen käytön
- Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on tuotteesta
- Olisiko asiakkailla halukkuutta käyttää tuotetta jatkossa
- Olisiko henkilökunnalla halukkuutta käyttää tuotetta jatkossa
- Miten tuotetta tai sen käyttöä voisi vielä kehittää

Tuotteen käyttö testauksen aikana

Tuotetta käytettiin yksilötapaamisten alussa tai lopussa. Kun tuotetta käytettiin tapaamisen aluksi, tavoitteena oli asiakkaan vireystilasta riippuen rauhoittuminen tai aktivointi keskustelua varten. Hoitajat kokivat alivireän asiakkaan olevan paremmin läsnä keskustelussa, jos aluksi oli käytetty tuotteen aktivointi-ohjelmaa. Aktivointi-ohjelma ikään kuin ravistelee asiakkaan hereille. Tapaamisen lopuksi tuotetta käytettiin rauhoittumiseen, erityisesti, jos keskustuksen aikana oli käsitelty kuormittavia asioita. Jotkut asiakkaat olivat halukkaita käyttämään tuotetta sekä tapaamisen aluksi että lopuksi.

Asiakkaat käyttivät tuotetta toistuvasti useilla tapaamiskerroilla. Ensimmäisillä kerroilla tuotteen käyttö aloitettiin lyhemmällä ohjelmalla, erityisesti jos asiakas oli epävarma tai herkkä. Lisäksi kuulosteltiin tarkasti tuotteen aiheuttamia tunteita ja kokemuksia. Hoitajat kokivat, että alkutapaamisten lyhyiden harjoitteiden jälkeen pidemmät ohjelmat toimivat parhaiten. Vakautustyöryhmän asiakkaat ovat varsin kuormittuneita, joten keho tarvitsee pidemmän ohjelman rentoutuneeseen tilaan pääsemiksi. Ohjelmien pituudet ja vaihtoehtojen määrä koettiin riittävänä.

Henkilökunnan mielestä tuote sopii käytettäväksi milloin vain hoitajakson aikana. Eri-tyisesti vakautusryhmässä tuotetta kannattaa käyttää 1,5 vuoden hoitajakson aluksi, kun asiakkaat ovat jännittyneitä uudesta ryhmästä. Kun rentoutumiseen ja tunteiden säätelyyn liittyvät taidot hoitajakson aikana parantuvat, voi tarve tuotteen käytölle vähentyä. Tosin tällöinkin asiakkaat voivat tulla yksilötapaamiseen kuormittavassa tilanteessa, jossa on tarvetta tuotteen käytölle.

Kokemukset tuotteet käytöstä ja sen ominaisuuksista

Tuotteen koettiin soveltuvan hyvin vakautustyöryhmän toimintaan, sillä ryhmän yleisenä tavoitteena on harjoitella vireystilan säätämistä.

Ohjelma/harjoite valittiin hoitajien toimesta asiakkaan tarpeiden perusteella. Asiakas sai valita musiikin. Joku asiakkaista ei pitänyt musiikista lainkaan. Yksi asiakkaista trikeröityi vesipisaroiden muistuttavasta musiikista. Tässä tilanteessa musiikki vaihdettiin. Kaikkiaan hoitajat kokivat, että musiikkivalikoimaa oli riittävästi. Musiikki koettiin tärkeäksi osaksi harjoitteita, sillä se tasapainottaa aivojen oikeaa- ja vasenta puolta ja estää siten ajatusten vaeltamisen omiin, mahdollisesti negatiivisiin tai kiihdyttäviin, ajatuksiin.

Muutamilla asiakkailla oli ilmaantunut huonoa oloa tuotteen käytön aikana. Eräällä asiakkaalla psykoottiset oireet alkoivat aktivoitua. Tällöin harjoite keskeytettiin ja asiakasta rauhoitettiin ja vakautettiin keskustelemalla. Joillekin traumatisoituneille ja kroonisesta jännitystilasta kärsiville henkilöille rentoutuminen on vaikeaa.

Joillekin asiakkaille patjalla selällään olo voi aiheuttaa ahdistusta. Selällään rentoutuminen voi aiheuttaa turvattoman ja haavoittuvan olon, jos taustalla on traumaattisia kokemuksia esim. väkivaltaa tai negatiivisia kokemuksia lepositeistä ja erityishuoneista. Tällöin tuolimallinen tuote voisi soveltua paremmin. Yleisestikään maassa patjalla makaaminen ei välttämättä ole miellyttävää. Patjan voisi sijoittaa sänkyyn tai hoitopöydän päälle.

Hoitajien mukaan asiakkaat pääosin pitivät tuotteesta. Eräs asiakas kertoi hoitajille, että ei ole eläissään ollut yhtä rento kuin tuotteen käytön jälkeen. Jos henkilö on traumatisoitunut ja ollut koko elämänsä jännittynyt, voi tuotteella saada ensimmäistä kertaa elämässään kokemuksen miltä tuntuu, kun rentoutuu ja jännitys lievittyy.

Useilla asiakkailla, joilla on ahdistusta, rentoutuminen tapahtuu kehollisesti mm. selän kautta. Tuotteen avulla voi avata jännittynyttä kehoa. Asiakas saattaa kokea rentoutumisen vaikeaksi, jos ahdistus on pitkittynyt eikä mielikuvaa rentoutuneesta tilasta ole. Jos asiakas ei pysty omilla keinoillaan rentoutumaan, tuotteen käyttö voi auttaa muistamaan, miltä rentoutunut keho tuntuu. Tällöin rentouden tunteen saavuttaminen myös omilla keinoilla voi olla helpompaa.

"hyvä tuki hoidolle, puhumalla pääsee johonkin asti, mutta kehon kautta voidaan auttaa potilaita" (hoitaja)

Tuotetta käytettiin myös migreeniasiakkaila ilman päävärinää. Hoitajat kokivat tämän toimivan hyvin, joskin yksi palautetta antanut asiakas kertoi migreenin alkaneen samana iltana ja pohti, oliko tuotteen käyttö provosoinut kohtauksen alkamista.

Satapsykiatrialla on 2 liikuteltavaa patjaa, jotka ovat lainattavissa aistihuoneesta. Lisäksi osastojen käytössä on yksi tuoli. Kriisiyksiköt käyttävät patjaa päivittäin, sillä se on koettu rauhoittavan asiakkaita nopeasti kriisitilanteessa. Osastot yhteiskäyttävät aistihuoneen patjaa, koska se on sijainnillisesti järkevää. Myös Raumalla psykiatria on lainannut patjaa kokeiluun. Vakautustyöryhmässä koettiin hyvänä, että tuote oli koko ajan saatavilla, eikä sitä tarvinnut erikseen varata tai hakea mistään. Olisi tärkeää tunnistaa yksiköt, joissa tuotteen käyttö on jatkuvaa ja hankkia näihin oma patja/divaani/tuoli. Yksiköt, jotka käyttävät tuotetta harvemmin, voivat lainata kannettavaa patjaa tarvittaessa.

Tuotteen sovellusta käytettiin sitä varten SAMKilta lainaan saadun tabletin kautta. Tuotteeseen liitetty erillinen tabletti koettiin hyvänä ratkaisuna, että tabletti oli patjan lähistöllä, vaikka hoitaja poistui toiseen huoneeseen, esim. tekemään kirjauksia. Näin yhteys säilyi katkeamatta koko harjoitteen ajan. Tuote yhdistyi hyvin sovellukseen ja tabletin äänenlaatu oli riittävä sovelluksesta tulevan musiikin kuunteluun.

Vakautustyöryhmässä myös hoitajat käyttivät patjaa muutamia kertoja. Koettiin, että kun on ollut kiireinen tai kuormittava päivä ja stessitasot nousseet, niin rauhoittuminen patjalla auttaa henkilökuntaa palautumaan. Muiden osastojen henkilökunta voi käydä halutessaan aistihuoneessa rentoutumassa.

Käyttäjien havainnot tuotteesta

Vakautusryhmän asiakkaille tarjottiin palautteenantomahdollisuutta. Asiakkailta oli mahdollisuus vastata sähköiseen lomakkeeseen nimettömästi. Lomakkeeseen pääsi vastaamaan QR koodin avulla. Kyselylomakkeessa oli 14 strukturoitua kysymystä, kaksi avointa sekä suosittelemiskysymys (NPS). Strukturoidut kysymykset edustivat MeCUE-mittaristoa (Minge, M., Thüning, M., Wagner, I. & Kuhr, C.V. 2016) ja sen käytettävyys ja hyödyllisyys -moduulia (Moduuli I), sitoutuminen-moduulia (Moduuli II) sekä käyttöaikomukset ja tuoteuskollisuus -moduulia (Moduuli IV). Vastauksia saatiin viideltä asiakkaalta.

Yksittäin tarkasteltuna väittämien keskiarvot ja keskihajonnat vaihtelivat seuraavasti.

Väittämä	ka	kh
Tuote on helppo käyttää. (usability)	6,4	1,34
Tuotteen toimintaperiaatteen ymmärtää nopeasti. (usability)	6	1,22
Tuotteen toiminnot ovat helposti ymmärrettäviä. (usability)	5,8	1,10
Tuotteen toiminnot sopivat minun tarpeisiini. (usability/usefulness)	6,2	0,45
Tuote on mielestäni erittäin hyödyllinen. (usefulness)	6,6	0,55
Tuotteen avulla saavutan tavoitteeni. (usefulness)	5,2	0,84
En pärjäisi ilman tuotetta. (commitment)	3,6	1,67
Minua harmittaisi kovasti, jos en voisi käyttää tuotetta enää. (commitment)	5,2	1,48
Jos voisin, käyttäisin tuotetta päivittäin. (intention to use)	6	1,22
En malta odottaa, että saan taas käyttää tuotetta. (intention to use)	5,6	1,14
Kun käytän tuotetta, menetän ajantajun. (intention to use)	5,2	1,48
Muut rentoutusmenetelmät eivät ole yhtä hyviä. (loyalty)	5,2	1,64
En vaihtaisi tuotetta muihin. (loyalty)	5,2	1,64
Haluaisin juuri tämän tuotteen käyttööni. (loyalty)	5,4	1,52

Tarkasteltaessa yksittäisiä väittämiä tuotteen käytettävyydestä voidaan todeta, että tuotetta pidettiin erittäin helppokäyttöisenä (ka 6,4). Huomioitavaa on, että asiakkaat eivät itse laittaneet laitetta päälle tai säätäneet sovellusta. Mieli-kuva helppokäyttöisyydestä muodostunee heidän roolistaan toiminnan koh-teena, mutta myös hoitotilanteen sujuvuudesta. Hoitajat itse kokivat haastatte-lun mukaan tuotteen ja sovelluksen helppokäyttöiseksi ja käyttövarmaksi, joten sujuva käyttö heijastunee myös asiakkaan kokemukseen. Koska asiakkaat eivät itse käyttäneet sovellusta, kokemus toimintaperiaatteen (ka 6) ja toimintojen (ka 5,8) ymmärrettävyydestä heijastanee todennäköisesti asiakkaan kokemusta siitä, miten tuotteen pitäisi vaikuttaa eli aktivoida tai rentouttaa. Tähän suuri

merkitys on varmasti myös sillä, miten hoitajat sanoittavat tuotteen käytön tar-
koitusta ja tavoitetta.

Asiakkaat kokivat varsin yksimielisesti tuotteen erittäin hyödylliseksi (ka 6,6, kh
0,55) ja tarpeisiinsa soveltuvaksi (6,2 kh, 0,45). Tuotteen avulla saavutan tavoit-
teeni -väittämän (ka 5,2) arviointiin vaikuttanee myös se, miten hoitajat sanoit-
tavat tuotteen käytön tavoitetta. Vakautuksessa tuotteen käyttö on vain pieni
osa kokonaishoitoa. Tämän esille tuominen asiakkaalle on tärkeää.

Sitoutumiseen (loyalty) liittyen asiakkaat olivat yhtäältä sitä mieltä, että heitä
harmittaisi, jos eivät voisi käyttää enää tuotetta (ka 5,2), mutta toisaalta he ko-
kivat pärjäävänsä ilmakin (en pärjäisi ilman tuotetta 3,6). Neurosonic-patja toi-
mii erinomaisena hoidon tehostajana sairaalaolosuhteissa, mutta ei ole monen-
kaan asiakkaan saavutettavissa kotona. Siksi on tärkeää antaa asiakkaalle työ-
kaluja tunteiden hallintaan myös kotiloissa, joten on tärkeää, että opitut tun-
teiden sääntelyn harjoitteet voidaan tehdä ajasta, paikasta ja välineistä riippu-
matta. Toisaalta tuotteen saavutettavuutta voisi parantaa, jos niitä olisi käytet-
tävässä esim. julkisissa tiloissa. Julkisissa tiloissa tosin riskinä on, että tuotetta
käyttävät henkilöt eivät tunnista omia mahdollisia kontraindikaatioitaan (mig-
reeni, psykoositaipumus)

Aikomusta käyttää tuotetta jatkossa kysyttiin kolmella väittämällä. Käyttäjät
olivat erityisesti sitä mieltä, että käyttäisin tuotetta päivittäin, jos voisivat (ka,
6). Varsin samaa mieltä oltiin myös väittämien ”En malta odottaa, että saan taas
käyttää tuotetta” (ka 5,6) ja ”Kun käytän tuotetta, menetän ajantajun” (ka 5,2)
väittämien kanssa.

Tuoteuskollisuuteen liittyen käyttäjät olivat hieman samaa mieltä tuotteen erin-
omaisuudesta verrattuna toisiin rentoutusmenetelmiin. Kuten mainittu, vakau-
tustyöryhmässä on tärkeää antaa asiakkaille monipuolisia keinoja tunteiden
sääntelyyn, myös rentoutumiseen. Keinojen tulee olla saavutettavia erilaisissa ti-
lanteissa ja ympäristöissä ja resursseista riippumatta. Vastaukset siis heijasta
mahdollisesti enemmän vakautustyöryhmän hoidollisten tavoitteiden onnistu-
mista kuin sitä, että asiakkaat eivät olisi käyttöuskollisia tuotteelle.

Likert-asteikollisten kysymysten lisäksi asiakkailta kysyttiin palautetta avoimilla
kysymyksillä. Kysymyksiin **Miten koit Neurosonic-patjan käytön? Millaisia tun-
temuksia se sai aikaan?** saatiin seuraavat vastaukset:

”Helpotti kehon jännitystä ja ahdistusta”

”Rentoutumista fyysisesti ja henkisesti”

*”Todella rentouttavaa, mutta äänimaailma ehkä jopa turha itselleni. Hiljai-
sena voisi toimia vieläkin paremmin”*

Kysyttäessä ”Mikä oli hyvää ja mikä huonoa Neurosonici-patjassa ja sen käytössä?” asiakkaat kokivat hyvänä, että värinätoiminnoissa oli uskallettu käyttää riittävää voimakkuutta. Kehitysehdotuksena kuitenkin jalkoihin toivottiin vieläkin voimakkaampaa värinää. Kolme vastaajaa kehui tuotteen rentouttavaa vaikutusta. Lisäksi yksi koki saaneensa apua hartia-alueen jäykkyyteen.

”Hartia alueen jäykkyys helpottaa hieman käytön jälkeen, rentoutuminen myös helpompaa”

”Saamani apu rentoutumiseen hyvää, ei huonoja puolia”

Suositteluhalukkuus

Net Promoter Score on kansainvälisesti laajasti käytetty asiakasuskollisuuden mittari. Se mittaa asiakkaan suositteluhalukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla: Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua / tuotetta kaverillesi tai kollegallesi? Kysymykseen vastataan asteikolla 0-10, jossa 1 tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelua ja 10 erittäin todennäköistä suosittelua. Arvion perusteella vastaajat jaetaan kolmeen luokkaan: 9-10 = suosittelijat, 7-8 = passiiviset / neutraalit, 0-6 = arvostelijat

Viiden vastaajan vastaukset jakoutuivat tasaisesti (6,7,8,9,10) keskiarvon ollessa 8. Net Promoter Scoren luokituksen mukaan kaksi vastaajaa oli siis tuotteen suosittelijoita, kaksi passiivisia ja yksi arvostelija. NPS lukeman ollessa 20. NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttimäärä suosittelijoiden prosenttimäärästä.

Yhteenveto

Sekä hoitajien että asiakkaiden mielestä Neurosonic-patja soveltui erinomaisesti psykiatrialle asiakkaiden rauhoittamiseen ja rentouttamiseen. Tuotteen käytön jälkeen asiakkaat olivat vastaanottavampia muulle hoidolle ja toisaalta voivat rauhoittua kuormittavien tunteiden käsittelyn jälkeen muun hoidon päätteeksi. Pelkästään rentoutumisen kokemus henkilölle, joka kärsii vuosia kestäneestä stressistä, voi olla mullistava.

Tuotteita tulisi olla saatavilla riittävästi, jotta niitä voidaan käyttää tarvittaessa. Tarve ei ole aina etukäteen tiedettävissä, siksi tuotteen joustava saatavuus on tärkeää.

Myös tuotteen mallilla on merkitystä. Patjan hyöty on sen siirreltävyys, joskin jatkuva siirtely voi olla työlästä. Myös patja kannattaa sijoittaa esim. sängyn päälle (turvallisuudesta huolehtien) sillä lattialla maataessa, henkilö voi kokea haavoittuvuuden ja turvattomuuden tunnetta. Divaani on hyvä vaihtoehto, mutta myös tuolia kannattaa käyttää, jos makuulla oleminen on lähtökohtaisesti ahdistavaa.

Hankittavan tuotteen hyödyt kannattaa maksimoida ja mahdollistaa Neurosonic-patjan käyttö myös hoitohenkilökunnalle. Kuormituksesta palautumisen tukeminen on tärkeä työhyvinvointia ja jaksamista tukeva toimenpide.

Jatkossa kannattaa tutkia lisää henkilöstön kokemaa hyötyä, joka ei ollut tämän testauksen varsinaisena tavoitteena. Tässä testauksessa käytettiin enimmäkseen Neurosonic-patja rentouttavia ohjelmia, koska näille oli kohderyhmässä suurin tarve. Jatkossa voisi panostaa enemmän aktivoivien ja palauttavien ohjelmien testaamiseen, ehkä jollain muulla kohderyhmällä.