Asiakkaan etäohjaukseen liittyvät erilaiset osaamisvaatimukset

12.11.2020

Asiakkuusosaaminen ja palveluosaaminen ovat keskeisiä taitoja ja valmiuksia erityisesti palvelualoilla. Asiakkaan kohtaaminen paikan päällä on luontevaa, koska voimme hyödyntää kaikkia aistejamme ja vuorovaikutustaitojamme monipuolisesti. Koronapandemia on kuitenkin johtanut siihen, että suuri osa asiakaspalvelu- ja ohjaustilanteista tapahtuu verkossa. Digitaaliset kanavat mahdollistavat onneksi asiakaskontaktien jatkuvuuden.

Asiakkaan ohjaaminen digitaalisesti edellyttää asiantuntijoilta erilaista osaamista kuin kontaktiohjaaminen. Se vaatii myös enemmän aikaa etukäteisvalmisteluihin. Etäohjaukseen osallistuminen edellyttää myös asiakkailta erilaisia taitoja kuin kontaktiohjaukseen osallistuminen. Dialogisen vuorovaikutuksen syntyminen virtuaalisia kanavia hyödyntäen voi olla haaste, jos osapuolina ovat toisilleen vieraat henkilöt. Jos taustalla on pitkä ja luottamuksellinen ohjaussuhde, vuorovaikutus on sujuvampaa.

Digitaalinen ohjaaminen edellyttää ohjaajalta oman alan substanssiosaamisen lisäksi hyviä tietoteknisiä taitoja ja erilaisten ohjelmien sekä digitaalisten työkalujen soveltamisosaamista. Lisäksi on hallittava erilaisia viestintätapoja ja osattava soveltaa kohteliasta ja kunnioittavaa nettietikettiä. Erilaisten ohjaussisältöjen valitsemisessa ja esittämisessä on huomioitava tiedon sisällöllinen laatu sekä ymmärrettävyys asiakkaan näkökulmasta. On hyvä pohtia myös erilaisten videoiden ja animaatioiden lisäarvoa ohjaussisältöjen havainnollistamisessa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tietoturva- ja tietosuoja-asioihin.

Erityistä ammatillista verkkovuorovaikutusosaamista ja verkko-ohjausosaamista tarvitaan

Digitaalisen ohjaamisen laadukkuus ja asiakaskeskeisyys edellyttää erityistä ammatillista verkkovuorovaikutusosaamista ja verkko-ohjausosaamista. Ketterän sähköisen ohjauspolun luominen edellyttää näkemystä asiakkaan ohjauksen ja palveluiden tarpeista hoitoketjun kokonaisuudesta. Virtuaalivastaanoton toteuttaminen on taitolaji, joka edellyttää hoitotyön asiantuntijalta vahvaa psykologista osaamista, tunneälytaitoja ja tilannetietoisuutta. On hyvä pohtia, miten erilaisia sosiaalisen median ympäristöjä voisi hyödyntää asiantuntevaan ja ammatilliseen vuorovaikutukseen. Millaiset ympäristöt ovat sopivia lasten ja nuorten tavoittamiseen ja millaiset ikääntyneiden kohtaamiseen? On huomioitava myös ohjauksen tasapuolisuus saavutettavuusnäkökulmasta. Miten sokean tai kuuron ohjauksen laadukkuus varmistetaan? Miten asiakkaan motivoitumista omahoitoon ja hoitoon sitoutumista voitaisiin parhaiten edistää? Ennen ohjaustilannetta on tarpeen perehtyä tilanteeseen huolella ja pohtia, millaiset asiat vaikuttavat verkkovuorovaikutustilanteiden onnistumiseen. On hyvä myös pyrkiä tunnistamaan mahdollisia virtuaalisen

vuorovaikutuksen sudenkuoppia.

Verkko-ohjausosaaminen edellyttää taitoa ja kykyä keskustella asiakkaan kanssa tavoitteellisesti hänen omahoitoonsa ja elämäntilanteeseensa liittyvistä asioista, terveyttä edistävien valintojen tekemisestä sekä arjessa selviytymisestä. On tärkeää antaa tilaa asiakkaan näkemyksille omista asioistaan, sillä hän on oman tilanteensa asiantuntija. Hän elää sairautensa kanssa arjessa koko ajan. Olisi tärkeää, että asiakkaan tarpeet ja asiantuntijaohjaajan tavoitteet kohtaisivat keskustelun aikana arjen tasolla.

Riittävästi aikaa asiakkaan opastamiseen

Verkko-ohjauksen onnistuminen edellyttää myös sitä, että asiantuntijaohjaaja osaa valita asiakkaan tietoteknisen osaamisen näkökulmasta sopivat digitaaliset työkalut ja verkko-ohjausmenetelmät. On tärkeää varata riittävästi aikaa asiakkaan konkreettiseen opastamiseen tietoteknisissä asioissa, että ohjaus voidaan etäohjauksena toteuttaa. Digitaalisella ohjauksella ei saisi lisätä asiakkaan ahdistuneisuutta, siksi ohjausmenetelmän valinnan on oltava hyvin perusteltu. Asiakkaalla on oikeus saada kontaktiohjausta, ellei hän koe digitaalista ohjausta itselleen sopivana ja omaa tilannettaan parantavana. Parhaisiin ohjaustuloksiin voidaan päästä, kun asiakkaan omahoidon ja ohjauksen tavoitteet ja verkko-ohjauksen toteuttamistapa suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi on hyvä sopia ennakolta, miten ohjauksen onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhdessä.

Asiakkaan digitaalinen ohjaaminen edellyttää myös eettistä osaamista ja pitkiä tuntosarvia. Asiantuntijaohjaajan on osattava turvata asiakkaan ihmisoikeuksien ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. On tärkeää myös huomioida asiakkaan yksilöllisyys ja yksityisyys. Nettietiketissä on huomioitava, että rutiinimaisella ohjauksella voidaan astua asiakkaan varpaille. Onkin kiinnitettävä erityistä huomiota ohjauksen hienotunteisuuteen ja kannustavuuteen sekä asiakkaan vahvuuksien korostamiseen. Asiakasta arvostava ja kunnioittava digitaalinen ohjaus voi myös edistää asiakkaan sitoutumista omahoitoonsa paremmin kuin autopilotilla annettu, rutiinimainen ohjaus.

Digitaalinen ohjausosaaminen korostaa myös erilaisten sensoreiden tuottaman seurantatiedon tulkitsemisen ja hyödyntämisen osaamista asiakkaan ohjaustilanteessa. Sensoreiden avulla saatu tieto on annettava asiakkaalle ymmärrettävästi maallikkokieltä soveltaen.

Kompetenssivaatimukset lisääntyvät

Digitaalisen ohjauksen lisääntyessä hoitotyön asiantuntijan kompetenssivaatimukset kasvavat, sillä terveyteen ja sairauteen liittyvän kliinisen osaamisen, psykologisen ja kognitiivisen osaamisen, päätöksenteko- ja ongelmanratkaisuosaamisen, vuorovaikutus- ja tiimityöosaamisen, terapeuttisen osaamisen, monikulttuurisuusosaamisen sekä tutkimus- ja kehittämisosaamisen lisäksi tarvitaan erilaisten sensorien luku- ja tulkintataitoa sekä teknistä ja teknologista osaamista. Kaiken osaamisen ydin on kuitenkin edelleen vahva myötäelämisen ja empatian taito, jota tarvitaan kaikissa hoitotyön tilanteissa, joiden tarkoituksena on auttaa asiakkaan selviytymistä. On tärkeää, että hoitotyön ohjaustilanteissa ei edetä teknologia edellä, vaan aina huomioiden asiakas ja hänen yksilölliset tarpeensa hoidon ja ohjauksen

keskiössä. Teknologian kehittyessä on samalla edistettävä asiakkaiden henkistä jaksamista ja sosiaalista yhteisöllisyyttä. Teknologiset robotit eivät vielä korvaa inhimillistä kohtaamista ja vertaistukea. Tekoäly ei vielä omaa riittävää tunneälytaitoa ja tilannetietoisuutta. Tässäkin pätee se, että teknologia on hyvä renki, mutta huono isäntä. Sen vuoksi kaikkea hyvinvointiteknologiaa tulisi aina kehittää asiakas- ja käyttäjälähtöisesti ja asiakkaan antamaa palautetta arvostaen ja huomioiden.

Mari Salminen-Tuomaala
TtT, Vastuuyliopettaja, Kliininen hoitotyö
SeAMK, Sosiaali- ja terveysala