Pienin askelin kohti digitaalisempia hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalveluja

20.12.2021

Etenkin viestintään ja etäyhteyksiin liittyviä digitaalisia palveluita kehitetty korona-aikana

Korona-aika on lisännyt hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalojen palveluntarjoajien tarvetta muuttaa palvelurakennettaan, sekä yleisesti lisännyt esimerkiksi etäpalveluiden tarjontaa ja hyödyntämistä osana palveluprosesseja (Jormanainen ym., 2020, s. 135). Ei ole ollut tarkkaan tiedossa, miten paljon näin on todellisuudessa tapahtunut Etelä-Pohjanmaalla. Seinäjoen ammattikorkeakoulu toteutti kesällä 2021 Etelä-Pohjanmaan alueella toimiville hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntarjoajille suunnatun kyselyn heidän digitaalisista palveluistaan ja hyvinvointiteknologioiden käytöstä palveluissaan sekä koronavuoden vaikutuksista niihin. Kyselyyn vastasi 124 henkilöä tai henkilöryhmää eri puolilta maakuntaa. Vastaajista reilu puolet oli työntekijöitä ja vajaa puolet esimiehiä tai yrittäjiä. 76 % vastaajista toimi julkisella sektorilla ja vajaa viidennes yksityisissä yrityksissä.

Kysely osoitti, että valtaosa (84 %) hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalojen palveluntarjoajista tuottaa osan palveluistaan digitaalisina. Selvästi eniten raportoitiin viestintään ja videovälitteisiin etäpalveluihin liittyviä digitaalisia palveluita. 68 % organisaatioista oli ottanut näitä digitaalisia palveluita käyttöönsä korona-aikana. Digitaaliset palvelut olivat toimineet vastaajien näkemyksen mukaan ennen kaikkea merkittävinä olemassa olevien asiakkuuksien mahdollistajina. Kuudesosa vastaajista raportoi, ettei heidän edustamallaan organisaatiolla ollut palveluntarjonnassa digitaalisia palveluita, mutta 80 % kyseisistä vastaajista arvioi, että organisaatiolle olisi hyödyllistä, jos se pystyisi tuottamaan osan palveluista digitaalisina. Vajaa puolet vastaajista arvioi, että organisaatio tulee kehittämään vuoden sisällä etenkin sähköistä viestintää sekä etävastaanottoihin, -hoivaan, -hoitoon ja -kuntoutukseen liittyviä palveluitaan. Nämä ovat samoja palveluita, joita organisaatioissa oli jo kehitettykin koronavuoden aikana. Pidemmän tähtäimen kehittämissuunnista vastaajien keskuudessa ilmeni epävarmuutta, jota selitettiin yleisesti maakunta- ja soteuudistukselle sekä epävarmuudella siitä, mitä mahdollisuuksia on edes tarjolla viiden vuoden päästä. Hyvinvointiteknologioiden käyttöönoton osalta epävarmuus korostui entisestään ja teknologioiden koettu tärkeys jakautui hyvin voimakkaasti vastaajien kesken. Merkittävimmäksi esteeksi digitaalisten palveluiden kehittämiseen nousivat henkilöstöresurssit. Kehittämiseen kaivattavasta tuesta kyselyssä korostuivat hyvin moninaiset tiedon ja tuen tarpeet mutta erityisesti kaivattiin taloudellista tukea, teknistä tukea sekä tietoa digitaalisten palveluiden ja hyvinvointiteknologioiden ominaisuuksista ja vaikuttavuudesta.

Kyselyn perusteella laadittu toimenpide-ehdotuksia organisaatioiden tukemiseksi

Nyt toteutettu kysely liittyy SeAMKin toteuttamaan Etelä-Pohjanmaan Hyte 2021 -hankkeeseen. Hanketta on rahoittanut Etelä-Pohjanmaan liitto Alueiden kestävän kasvun ja elinvoiman tukeminen (AKKE) -rahoituksella. Kyselyn tulosten perusteella on laadittu toimenpide-ehdotuksia, joilla voidaan tukea organisaatioiden kehittymistä. Toimenpide-ehdotukset voidaan tiivistää lyhyesti seuraavaan viiteen kohtaan:

1. Digitaalisten palveluiden lisäarvoa asiakkuuksien mahdollistajina tulee korostaa. Hyviä käytänteitä tulee pyrkiä jakamaan ja vertaistukea ja verkostoitumista edistämään. Lisäarvon korostamiseksi tarvitaan tiedottamista ja koulutusta toimivista käytänteistä.
2. Organisaatioiden digiloikkaan tarvitaan sekä yleistä että yrityskohtaista tukea. Organisaatiot tarvitsevat tietoa erilaisista vaihtoehdoista, niiden sovellusmahdollisuuksista sekä konkreettisista hyödyistä. Organisaatioille tulee järjestää helposti tavoitettavassa muodossa yleisiä ja räätälöityjä koulutuksia sekä yhteiskunnallista tukea palveluiden kehittämiseen, sillä henkilöstöresurssit ovat yleisin palveluiden kehittämisen este.
3. Etenkin viestintään ja etäyhteyksiin liittyvää kehittämistä tulee tukea, sillä nämä ovat palveluita, joista on saatu suurinta hyötyä korona-aikana ja näitä on tarkoituksena kehittää edelleen lähitulevaisuudessa. On huomioitava, että etäpalveluiden lisääntyminen tulisi huomioida nykyistä enemmän myös sosiaali- ja terveysalan koulutuksissa, sillä etäpalvelut vaativat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta uudenlaisia taitoja (Jauhiainen ym., 2020).
4. Palveluiden käyttäjien digitaitoja tulee tukea, sillä huoli asiakkaiden eli palveluiden käyttäjien digitaidoista oli yleinen syy olla kehittämättä digitaalisia palveluita heidän keskuudessansa, joilla niitä ei vielä ollut palveluntarjonnassa. Näin oli etenkin iäkkäiden asiakkaiden kohdalla. Kolmannella sektorilla (kansalaisopistot, järjestöt) on tärkeä rooli kansalaisten osaamisen tukemisessa ja kehittämisessä mutta myös muunlaisia tukimuotoja (esim. teknologiakoordinaattori-malli) tulee kehittää.
5. Organisaatiot tarvitsevat rinnalla kulkijan arvioimaan soveltuvia teknologioita, sillä ongelmana on teknologioiden suuri määrä ja se, että niiden kehitysasteet vaihtelevat suuresti, jolloin organisaatioiden on vaikea päästä niihin sisälle. Teknologioiden arvioimisessa voidaan hyödyntää innovaatio- ja demonstraatioekosysteemejä. Living Lab -toimintaa ja moniammatillista yhteistyötä tulee tukea käyttäjälähtöisten teknologioiden kehittämiseksi ja eri näkökulmien huomioimiseksi. Vertaistuki ja verkostoituminen auttavat levittämään tietoa toimivista teknologioista sektorilta ja toimialalta toiselle, joten niitä tulee edistää.

Webinaarin kommenttipuheenvuoroissa korostettiin digitalisoitumisen välttämättömyyttä pienin askelin

Kyselyn tuloksista ja toimenpide-ehdotuksista on laadittu useita lyhyitä kansantajuisia julkaisuja alueen lehtiin. Lisäksi kaikki tulokset ja toimenpide-ehdotukset on koottu kokoomajulkaisuun, joka on julkaistu SeAMKin julkaisusarjassa B Raportteja ja selvityksiä 15.12.2021. Kyselyn tuloksia ja toimenpide-ehdotuksia esiteltiin myös 8.12 järjestetyssä webinaarissa nimeltä Korona vauhditti digiloikkaa Etelä-Pohjanmaalla, jossa kuultiin kommenttipuheenvuorot Etelä-Pohjanmaan kauppakamarin toimitusjohtaja Tomi Kohtaselta ja Kurikan kaupungin yritysasiamies Jussi-Pekka Kurikalta. Kumpikin heistä kiitteli mielenkiintoisen tutkimuksen tekemisestä ja tarkasteli kommenttipuheenvuorossaan digitalisaatiota erityisesti yrityskentän näkökulmasta.

Sekä Kohtanen että Kurikka korostivat yritysten digitalisoitumisen välttämättömyyttä. Yritysten on karrikoidusti joko oltava digitalisaatiossa mukana tai kuihduttava pikkuhiljaa pois, sillä digitalisaatio on tullut jäädäkseen eikä ole menossa ohi. Kohtasen näkemyksen mukaan korona on osalla yrityksistä siirtänyt digitalisaatioon

liittyviä suunnitelmia pakon edestä tulevaisuuteen, jotta on selvitty poikkeusajasta ja nyt kun korona-aikaan on totuttu niin digisuunnitelmia kaivetaan taas esiin ja kehittämistä aletaan toteuttamaan muutoinkin kuin pelkkänä selviämiskeinona. Kurikan näkemyksen mukaan korona-aika on saanut yritykset digitalisoitumaan nopeutuvassa aikataulussa. Näin on niidenkin yritysten kohdalla, jotka eivät ole ennen koronaa sitä niin aktiivisesti tehneet.

Henkilöresurssit ja etenkin osaaminen haasteena näkyvät yrityskentässä Kurikankin mukaan kehittämisen esteinä, kuten kyselyssäkin tuli esille. Haasteena on se, miten asioihin ehditään perehtyä ja onko organisaatioilla osaavia ihmisiä. Kurikan mukaan tuntuu, että välillä on niin kiire juosta, ettemme ehdi katsoa suuntaa, johon olemme menossa. Toisaalta teknologia kehittyy niin suurin harppauksin, että on tekemistä pysyä siinä mukana. Kurikka peukutti hankkeen laatimia tukitoimia ja korosti, että organisaatiot tarvitsevat tietoa jalostetussa muodossa. Sekä Kohtasen että Kurikan mukaan tulee miettiä, mikä on millekin organisaatiolle oleellista tietoa, sillä digitalisaatio on joka yritykselle eri asia. Vanhaa prosessia ei yleensä sellaisenaan kannata viedä digitaaliseen muotoon. Living labit ovat Kurikan mukaan oikea tapa kehittää palveluja ja miettiä, miten palvelut kannattaa toteuttaa digitaalisina ja miten niitä tulee muuttaa, kun ne sähköistetään. On hyvä korostaa digitalisaation mahdollisuuksia ja tuoda esille hyvä puolia. Esimerkin voima on paras digitalisaation kehittämisessä. Kohtanen muistutti, että organisaatioilla on resursseja kaikkeen siihen, mihin se haluaa ja päättää panostaa. Kyse on johdon strategisesta päätöksestä siitä, mitä tulevaisuudessa halutaan tehdä. Yksi digitalisaation kehittämisen este on kehittämisen hinta, sillä kehittäminen maksaa. Kurikka kuitenkin kysyi, mikä on sen hinta, ettei digitalisoidu.

Kurikka korosti, että on muistettava, että aina kun otamme uusia teknologioita ja digipalveluja käyttöön, vaaditaan resursseja niiden ylläpitoon ja päivittämiseenkin. Palvelut eivät pysy itsekseen yllä ja kehity. Sekä Kurikka että Kohtanen korostivat, että on tärkeää miettiä, mitä palveluita digitalisoidaan, sillä digitaalisten palveluiden perimmäinen tarkoitus on vapauttaa työvoimaa ja helpottaa työtä. Esim. sähköinen ajanvaraus verkossa on hyvä esimerkki tällaisesta työtä helpottavasta palvelusta. Hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalveluorganisaatioiden ydinjuttua ei tule väkisin digitalisoida eikä se ole yleensä mahdollistakaan. Kurikka korosti myös sitä, että pitää muistaa, että sotekenttä on sellainen, ettei palvelukatkoja saa tapahtua vaan palveluille on oltava oikeasti toimivat varamekanismit. Digitalisaatio tarkoittaa myös sitä, että palvelut ovat oikeasti saavutettavia. Varsinkin hyvinvointi- ja sotepalveluiden osalta tarve välittömään palveluntarpeeseen korostuu entisestään. Parhaimmillaan teknologia on sellaista, että emme edes huomaa käyttävämme sitä ja se on läpinäkyvänä osana tekemistä. Kurikka muistutti, että jo tänä päivänä ikääntyneetkin ovat moninaisia digitaitojensa suhteen ja muutamien vuosien päästä jo keskimäärin tottuneempia digilaitteisiin ja -palveluihin. Silti pitää tarjota muunkinlaisia mahdollisuuksia käyttää palveluita.

Sekä Kohtanen että Kurikka myös korostivat, että innovointi, keksiminen ja uuden kokeilu vaativat kärsivällisyyttä ja ennen kaikkea rohkeutta. Innovoinnin ja uuden keksimisen askeleiden on hyväkin olla pieniä ja edetä askel askeleelta organisaation koosta riippumatta. Jokainen yritys lähtee digitalisoitumaan omalta tasoltaan ja on hyvä edetä askel kerrallaan. Ei kannata tähdätä kerralla megaharppaukseen, joka valmistuu vuosien päästä vaan mieluummin kannattaa toteuttaa kolmen viikon kokeiluja esim. digipalveluista. Kohtanen muistutti, että näistä on jo olemassa työpajamalleja monillakin palvelualan yrityksillä. Tällöin kustannukset ja aikataulut tiedetään jo etukäteen, samoin kuin se, paljonko kokeilut vaativat resursseja asiakasorganisaatiossa.

Merja Hoffrén-Mikkola LitT, yliopettaja, Hyvinvointiteknologia ja terveyden edistäminen, SeAMK

Katja ValkamaHTT, YTM, tutkimus- ja kehittämispäällikkö, Sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen yliopettaja, SeAMK

Sami Perälä TtM, kehittämispäällikkö, Hyvinvointiteknologia, SeAMK

Lähteet:

Jauhiainen, A., Sihvo, P., Hämäläinen, S., Hietanen, A., Nykänen, J., Hämäläinen, J., Franssila, P., & Tikkanen, K. (2020). eAmmattilaisten osaaminen käyttöön sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 12(2), 93–104. https://doi.org/10.23996/fjhw.85401

Jormanainen, V., Heponiemi, T., Henriksson, M., Jolkkonen, J., Kahri, P., Kaikkonen, R., Kujala, S., Lahdensuo, K., Rotonen, M., Salovaara, T., & Saranto, K. (2020). Teknologiat ja sähköiset palvelut. Teoksessa L. Kestilä, V. Härmä & P. Rissanen (toim.), Covid19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen: Asiantunti-ja-arvio syksy 2020 (s. 135 – 143). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-578-0