Somea ja järjestelmiä

5.12.2018

Somea ja järjestelmiä – Sosiaali- ja terveysalan pk-yrittäjien digitalisoituminen vaatii monitasoista kehittämistyötä

Sosiaali- ja terveysalan yrittäjille sekä palveluntuottajille kuluneen vuoden aikana toteutettu kysely nostaa esiin kuusi keskeisintä sote-yrittäjien kokemaa digitaalisuuden kehittämiskohdetta.

Ensimmäinen tunnistettu kehittämiskohde on **markkinoinnin digitalisoiminen**, joka nousikin yhdeksi keskeisemmäksi kehittämisalueeksi sote-yrittäjien maininnoissa. Digitaalista markkinointia ja myyntiä haluttaan kehittää yleisellä tasolla, mutta yrittäjät mainitsivat myös erityisiä markkinoinnin osa-alueita, joita he kokivat kehitettäviksi alueiksi, nämä liittyivät sosiaalisen median alustoihin ja palveluihin. Osalta sote-alan yrittäjistä puuttuu kotisivut tai ne kaipasivat päivitystä, toiset taas nimesivät sosiaalisen median osaamisen kehittämisen kokonaisuutena tai nimesivät tiettyjä sosiaalisen median kanavia, jotka heiltä puuttuivat.

Toinen kehittämiskohde on **sähköisen asiakasjärjestelmän käyttöönotto**. Tämä oli selkeä kehittämiskohde osalle sote-alan yrittäjistä, toisilta asiakashallintajärjestelmä puuttuu kokonaan ja osalta puuttuu sen mobiilijärjestelmä.

Kolmas tunnistettu kehittämiskohde on **teknisten palvelujen, sovellusten ja työkalujen hyödyntäminen perustyössä.** Myös tällä kehittämisalueella osa yrittäjistä mainitsi yleisellä tasolla tarpeen kehittää teknisiä palveluja ja sovelluksia perustyöhön, kun taas osa nimesi selkeitä teknisiä sovelluksia mitä he tarvitsisivat kuten yövalvonnassa hyödynnettävää näkö-puheyhteyttä asiakkaisiin tai sähköistä ajanvarausjärjestelmää. Keskeistä tälle kehittämisalueelle oli se, että tekniset tai digitaaliset työkalut toimisivat apuna perustoiminnassa.

Neljäs kehittämiskohde on **digitaalisuuden ymmärtäminen**. Osalle yrittäjistä koko digitaalisuusajattelun siirtämien sote-kontekstiin tuntuu haastavalta. Se mihin tai miten digitaalisuutta voisi hyödyntää omassa toiminnassa ei ole selkiytynyt.

Digitaalisuuden vieminen asiakkaiden kanssa käytävään vuorovaikutukseen on viides tunnistettu kehittämiskohde. Yrittäjät mainitsivat erityiseksi tämän alueen kehittämiskohteeksi asiakkaiden etä- ja virtuaalitapaamisten järjestämisen.

Kuudes aineistosta tunnistettu kehittämiskohde on **henkilöstön digiosaamisen kehittäminen**. Yrittäjät kertovat miten oman henkilöstön digiosaamista tulisi kehittää, myös yrityksen sisäisissä prosesseissa on yrittäjien mukaan kehitettävää, kuten henkilöstön sisäisessä viestinnässä ja pilvipalvelujen käytössä.

Kuten kehittämiskohteiden luokittelusta voi havaita toiset yrittäjien mainitsemat kehittämiskohteet ovat hyvin konkreettisia kuten asiakastietojärjestelmän vieminen sähköiseen muotoon tai kotisivujen päivittäminen, kun taas toiset olivat hyvin laajoja ja osittain epämääräisiäkin kuten markkinoinnin digitalisoiminen tai koko digitaalisuusajatuksen ymmärtäminen ja haltuunotto. Sosiaali- ja terveysalan yritysten digitalisoitumisen kehittämistä tulisikin tukea monitasoisesti, toisaalta yrittäjät kaipaavat konkreettista apua esimerkiksi sosiaalisen median kanavien käytössä osana markkinointia tai henkilöstön kouluttamisessa digitaaliseen maailmaan, ja toisaalta laajempaa ja kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä digitaalisuuden mahdollisuuksista erityisesti sosiaali- ja terveysalalla.

Emilia Kangas
Projektipäällikkö
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri