Sotealan pienyrittäjille digi on sekä uhka että mahdollisuus

21.11.2019

Sosiaali- ja terveysalan pienyrittäjät näkevät teknologian mahdollisuutena ja ovat valmiita käyttämään sitä yhteydenpitoon, raportointiin ja turvallisuudentunteen lisäämiseen. Vaatimuksena tälle on kuitenkin käyttäjäystävällisyys, jolloin voidaan päästä tavoitetilanteeseen: työntekijälle jää enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen.

Suhtautuminen digitalisaatioon on myönteistä mutta uhkiakin koetaan

Sosiaali- ja terveysalan pienyrittäjille tehdyn selvityksen mukaan teknologia koettiin sekä mahdollisuutena että uhkana. Kiinnostusta digitaalisten ja teknologisten ratkaisujen hyödyntämiseen löytyy, vaikka uusien toimintamallien etsiminen, opettelu ja testaus koetaankin haastavana. Etenkin pienessä sotealan yrityksessä yrittäjällä on useita tehtäviä. Hän johtaa ja on kiinteästi mukana käytännön työssä. Pienyrittäjistä löytyy heitä, jotka ovat valmiita testaamaan ja ottamaan uusia, arkeen sopivia menetelmiä käyttöön. Yrittäjät pohtivat myös, tarvittaisiinko töihin uudenlaisia osaajia. Sellaisia, jotka ymmärtävät teknologiaa ja osaavat ”kesyttää” sen käyttöön. Työelämään astuvilla sukupolvilla on erilaista rohkeutta ja erilaiset valmiudet käyttää teknologisia apuvälineitä ja ohjelmistoja.

Yrittäjille suunnatun selvityksen perusteella eteläpohjalaisissa sote-alan pk-yrityksissä digitaalisuutta hyödynnetään vahvimmin yrityksestä ulospäin suuntautuvaan viestintään. Omat internet-sivut ja sosiaalinen media sekä sähköpostit tai tekstiviestit asiakkaille ovat valtaosalle arkipäivää. Yrityksen sisäistä työskentelyä tukevia välineitä, kuten pilvipalveluja, käytetään huomattavasti vähemmän, mutta ovat kuitenkin jo melko monella käytössä. Ei liene kovin yllättävää, että suuremmat yritykset käyttävät digitaalisia työvälineitä enemmän kuin pienet.

Digitalisaation esteet usein resurssikysymyksiä

Osa esteistä kumpuaa sotealan toimintatavoista ja asenteista digitaalisuutta kohtaan, osa taas uusista teknologioista ja niiden tarjoajista. Sote-alan yrittäjät kokevat, etteivät teknologioita tarjoavat yritykset ymmärrä pienten sote-yritysten arkea. Siksi tarjolla olevat teknologiset ratkaisut ovat usein kömpelöitä tai tarkoitukseen sopimattomia. Suurimmiksi digitalisaation hyödyntämisen esteiksi yritykset ja yrittäjät kokivat hankaluuden löytää hyvä asiantuntija sekä ulkopuolisen avun kalleuden. Järjestelmien ylläpitokustannukset, oman osaamisen puute ja henkilökunnan koulutuskustannusten kalleus mietityttävät myös.

Digitalisaatiosta puhutaan paljon. Monesti on hankala ajatella mitä se käytännön tasolla tarkoittaa. Teknologisista mahdollisuuksista etenkin sovellukset yhteydenpitoon ja raportointiin herättävät kiinnostusta. Turvattomuuden tunne on erityisesti ikääntyneillä suuri syy siihen, miksi kotoa halutaan muuttaa palveluasumisen piiriin. Toisaalta turvattomuutta voi aiheuttaa vieras ympäristö muuton jälkeen. Teknologisten ja digitaalisten välineiden avulla toivotaankin mahdollisuutta turvallisuuden lisäämiseen.

Digiavusteiset menetelmät ja laitteet voivat toimia arvokkaana apuna

Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että kilpailussa pärjäävät yritykset, jotka osaavat hyödyntää teknologiaa omassa toiminnassaan niin, että vastaavat asiakkaiden ja markkinoiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Uusien palvelujen kehittäminen on kaikille palvelualan yrityksille elintärkeää. Mitkään toimintamallit eivät ole ikuisia. Digitaalisuuden aikakaudella teknologian hyödyntämisen merkitys on kasvanut ja kasvaa palvelualan yrityksissä. Sotealan pk-yrittäjät eivät ole poikkeus, vaikka heidän asiakkaana olisikin tällä hetkellä julkisen sektorin ostaja. Pienempien sote-yrittäjien on pysyttävä mukana muutoksessa niin digitaalisuuden kuin uusien palvelumallienkin osalta, jos he haluavat pysyä mukana kovenevassa kilpailuissa. Uusien palveluiden kehittäminen vaatii sekä innovaatioiden ja uutuuksien testaamisen halukkuutta ja mahdollisuutta, että asiakkaan tarpeiden ymmärrystä. Näin voidaan löytää yrityksen kannalta toimivat välineet, jotka palvelevat myös asiakkaan tarpeita.

Digitalisaation yhtenä esteenä esiin nousivatkin toimintatavat. Millaisia teknologiaan liittyviä asioita sisällytetään työntekijöiden tehtäviin? Onko esim. videoneuvotteluyhteyksien opetteleminen ja yhteyden avaaminen asukkaan ja hänen omaistensa välille henkilökunnan tehtävä? Olisikin hyvä pohtia laajemmin, annetaanko uusien digitaalisten taitojen osaajille mahdollisuudet käyttää taitoja ja hyödyntää niitä. Meillä-on-aina-tehty-näin –lausumat asettavat uuden työntekijän uusine ajatuksineen pian ruotuun toteuttamaan asioita niin kuin on totuttu. Vanhasta pois oppiminen voi olla huomattavasti hankalampaa kuin uuden omaksuminen.

Vaikka sote-alalla työn painotus on ihmisten kohtaamisessa, voivat digiavusteiset menetelmät toimia lisänä ja arvokkaana apuna. Tämän vaatimuksen toteutumiseen tarvitaan hyvin kulloiseenkin tarpeeseen soveltuvia laitteita ja ohjelmistoja. Kun ne ovat toimivia, niiden käyttäminen on hyödyllistä ja voidaan saada aikaan tavoiteltuja hyötyjä; työntekijälle jää enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen.

Emilia Kangas
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri
Anu Aalto
SeAMK Sosiaali- terveysala
Salla Kettunen
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Info: Jutussa on viitattu Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun -hankkeen tuloksiin.

Lisätietoja:sotepolku.blogspot.com