

Palveluosaaminen hyvinvointialalla

Helena Kangastie, TiM, erityisasiantuntija (TKI & O), Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: palveluosaaminen, palvelun laatu, hyvinvointialan palvelut

Olemme viime aikoina saaneet usein lukea ja kuulla uutisista, kuinka hyvinvointipalvelut ovat maassamme rapautuneet. Valokeilassa ovat olleet esimerkiksi vanhusten hoito- ja hoivapalvelut, joiden on sanottu olevan heikkolaatuisia, työntekijöitä ei ole riittävästi ja osaaminenkaan ei ole aina riittävän laadukasta. Palvelun laadun puutteita on tullut esille palvelun tuottajasta riippumatta niin yksityisen kuin julkisen sektorinkin toiminnassa. Tässä artikkelissa avaan asiaa osaamisen näkökulmasta, mitä palveluosaaminen on hyvinvointialalla ja miten sitä on hyvä kehittää.

Hyvinvointialan palvelut

Tilastokeskuksen toimialaluokitus ei tunnista hyvinvointialaa, mutta se tunnistaa terveys- ja sosiaalialan. Pääluokka terveys- ja sosiaalipalvelut sisältävät sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisen ja palveluja tuottavat sekä julkisen että yksityisen sektorin yksiköt. (Tilastokeskus). Hyvinvointiala voidaan nähdä sateenvarjokäsitteenä, jonka alla on palveluja sosiaali- ja terveysalan, koulutuksen, vapaa-ajan ja viihtymisen kentältä. (Kainlauri 2007, 16–17.) Suomen Kuntaliiton (2014) tekemän määrittelyn mukaan hyvinvointipalveluja ovat muun muassa koulutus, kirjastot, kansalaisopistot, kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut, sosiaali- ja terveyspalvelut sekä liikuntatoiminta.

Palvelujen järjestäminen ja tuottaminen on erotettu toisistaan erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Perinteisesti julkisten, hyvinvointipalveluihin lukeutuvien, sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu on Suomessa ollut kunnilla. Kunnat voivat toteuttaa palvelujen tuottamisen useammalla tavalla. Ne voivat tuottaa palvelut joko kokonaan itse omin

voimin, yhdessä toisten kuntien kanssa tai ostaa niitä yksityisiltä palvelujen tuottajilta, kuten yrityksiltä, järjestöiltä ja säätiöiltä. Kunnat voivat myös hankkia palveluita hankintasopimuksilla kilpailuttamalla palveluita tai ottamalla käyttöön palvelusetelin (Suomen Kuntaliitto 2019). Vastuun palvelutuotannon ohjauksesta, valvonnasta ja rahoituksesta on kuitenkin julkisella sektorilla valtiolla ja kunnilla. Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat kunnallista ja yksityistä sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja arvioivat kuntien peruspalveluiden saatavuutta ja laatua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.) Viime vuosikymmeninä palvelujen tuottamisessa on tapahtunut muutosta. Kunnat ovat alkaneet yhä enemmän ostaa palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta Nykyisin yksityinen sosiaali- ja terveystaloudellinen ala sekä hoiva-ala ovat nopeimmin kasvavia toimialoja Suomessa.

Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristö on täynnä erilaisia haasteita, jotka edellyttävät monenlaisia rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia ja uutta ajattelua yhteiskunnassamme. Huczковский (2018) mukaan suunnitteilla oleva sote-uudistus tulee toteutuessaan sijoittumaan huomattavasti monimutkaisempaan ja kompleksisempaan julkisen sosiaali- ja terveystaloudellisen järjestelmän toimintaympäristöön ja todellisuuteen, jos vertaa vaikkapa vain pari vuosikymmentä sitten vastaavaan toimintaympäristöön. Sosiaali- ja terveysalan työn tekemisen ympäristö, itse työn tekeminen ja sen järjestelmät ovat muuttuneet yhä monisyisemmiksi viimeisten vuosikymmenten aikana. (Huczowski 2018, 24.) Haasteet on kuitenkin käännettävä mahdollisuuksiksi alan organisaatioiden sisällä oikeanlaisen ammatillisen osaamisen, hyvän johtamisosaamisen ja vaikuttavien toiminnallisten ratkaisujen kautta. Muutos haastaa ei ainoastaan palvelujen järjestämistä tai tuottamista vaan myös osaamista ja sen kehittämistä.

Palveluosaaminen hyvinvointialalla

Hyvinvointialan palvelut toteutuvat useimmiten ihmisten välisessä kontaktissa. Itse palvelun laadun ohella myös asiakaskontaktin laatu vaikuttaa usein kokemukseen saadun palvelun tasosta. Sosiaali- ja terveysalan palvelujen lähtökohtana on aina asiakaskeskeisyys. Tätä korostetaan lainsäädännössä turvaamalla potilaiden ja asiakkaiden oikeuksia erilaisilla laeilla esimerkiksi Laki potilaan asemasta ja oikeuksista ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Grönroos (2009) kuvaa asiakaslähtöisyyttä hyväksi koetun palvelukriteeristön avulla ja nämä kriteerit liittyvät joko tekniseen laatuun, imagoon, prosessiin tai toiminnalliseen laatuun. Nämä seitsemän kriteeriä ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen,

lähestyttävyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema ja maine ja uskottavuus. (Grönroos 2009, 121-122.)

Käsitteet asiakasosaaminen ja palveluosaaminen liitetään usein yhteen ja toistuvat puheissa tulevaisuuden osaamistarpeista. Palveluosaaminen liitetään myös liiketoimintaosaamiseen. Palveluosaaminen voidaan määrittellä kuten Elinkeinoelämän Keskusliitto (EK) Palvelut 2020-hankkeessa määrittelee” tulevaisuuden asiakasosaaminen ja palveluosaaminen tarkoittavat asiakasprosessien kokonaishallintaa, asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja ennakointia sekä ihmisten kohtaamisessa tarvittavia yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja.”

Palveluosaaminen nousee keskeiseksi osaamisvaatimukseksi esimerkiksi terveydenhuoltoalan sähköisten palveluiden käytössä ja kehittämisessä (Kivelä, M. 2011, 37). Hyry-Hongan (2018) mukaan erilaiset sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelut, verkostot ja virtuaaliset yhteisöt lisääntyvät tulevaisuudessa. Asiakkaila on odotuksia ajasta ja paikasta riippumattomaan palveluun. Sosiaali- ja terveystalouden henkilöstöllä on oltava sellaista osaamista, jotta he osaavat palvella asiakkaitaan monikanavaisissa verkostoissa ja kohdata heidät virtuaalisesti. Lisäksi on edelleen tarvetta ihmisläheiselle ja eettiselle osaamiselle. (Hyry-Honka 2018, 6-7) Tarvitaan palveluosaamisen jatkuvaa hankkimista ja kehittämistä.

Palveluosaamisen kehittäminen

Elinikäinen oppiminen ja osaamisen kehittäminen ovat keskeinen hyvinvoinnin lähde. Tänä päivänä korostetaan vahvasti myös jatkuvaa oppimista osana elinikäistä oppimista. Jatkuva oppiminen viittaa erityisesti osaamiseen, joka uudistaa työelämää ja työelämäosaamista. (Sitra 2019). Palveluosaamista hankitaan eri kouluasteiden perustutkintokoulutuksissa ja tutkinnon jälkeen työssä erilaisina henkilöstö- ja täydennyskoulutuksina. Hedelmällisintä ja vaikuttavaa on palveluosaamisen opetus ja oppiminen konkreettisissa, asiakkaan ja henkilökunnan välisessä vuorovaikutustilanteessa. Syvälinen oppiminen edellyttää aitoa asiakaskokemusta ja palvelutilanteen vuorovaikutuksen reflektointia ns. työelämäläheistä oppimista.

Työntekijän tulee kehittää omaa osaamistaan koko työuran ajan. Myös työpaikkojen ja työnantajien velvollisuutena on tukea ja mahdollistaa eri tavoin jatkuva oppiminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa organisaatioiden henkilöstöjohtaminen kaikkine osa-alueineen on suuressa roolissa varmistamassa myös palveluosaamisen jatkuvaa kehittämistä. Törmänen ja

Keskitalo (2019) toteavat työelämän osaamisvaatimusten paineen johtavan siihen, että organisaatiot ja yritykset kamppailevat pitääkseen työn menetelmät, työkalut ja osaamisensa ajan tasalla. Tämä haastaa myös koulutuksen tarjoajia menetelmällisesti ja sisällöllisesti.

Ammattikorkeakoulun tarjoamassa AMK-maisteritutkinnossa Hyvinvointiosaamisen johtamisen koulutus tuottaa osaamista, jotta hyvinvointialan työelämän tulevilla ja nykyisillä esimiehillä on kykyä ja valmiuksia tarttua myös eettisesti haastaviin asioihin. Hyvinvointiosaamisen johtamisen koulutuksessa opiskelijat opiskelivat syksyllä 2019 henkilöstöjohtamista. Opinnoissa he pohtivat arjen henkilöstöjohtamisen ja esimiestyön käytäntöjä ja kokemuksia Lean johtamisen näkökulmasta. Palveluosaamisen määrittelyssä tuli esille muun muassa palvelun laatuun, osaamiseen ja ammattitaitoon sekä esimiestyöhön liittyviä näkökulmia:

” puhuttaessa palveluosaamisesta, on aiheellista puhua laadusta ja mikä kenenkin mielestä on laadukasta”

”käsitys laadusta tai sen puuttumisesta on usein subjektiivinen ja perustuu asiakkaan/potilaan omiin odotuksiin ja vaatimuksiin”

”hyvinvointialalla myös palveluosaamisessa korostuu asiakas/potilaslähtöisyys, eli se, että kaikessa mennään ”potilas edellä”.

” palveluosaamiselle olennaista on myös palvelunhalu, vuorovaikutustaidot sekä palveluvarmuus, jota voidaan hoitotyössä kutsua esimerkiksi ammattitaitoisuudeksi.

”esimiesnäkökulmasta palveluosaamista on esimerkiksi henkilöstön osaamisen varmistaminen ja kehittäminen sekä laadun hallinta ja tarkkailu esimerkiksi asiakaspalautteiden avulla”.

Johtaminen ja esimiestyö ja sieltä saatava tuki ja ohjaus ovat keskeisessä asemassa työuran aikaisen osaamisen hankkimisessa ja kehittämisessä. Työntekijä, jolla on todellista palveluosaamista, kohtelee asiakkaitaan tai potilaitaan kunnioittavasti, kuuntelee heitä ja omaa halun auttaa ja palvella asiakkaitaan. Hän on omassa työssään ammattitaitoinen ja kehittää jatkuvasti osaamistaan.

Lähteet

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2005. Palvelut 2020-kohti palvelujen tulevaisuutta. Viitattu 14.10.2019. <https://docplayer.fi/6794299-Palvelut-2020-kohti-palvelujen-tulevaisuutta.html>.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Huczkowski, P.2018. Suomalaisen julkisen sosiaali- ja terveystalouden reformit ja valtion valvonnan muuttuminen. Teoksessa Leena Viinamäki, Reetta Saarnio ja Raija Seppänen (toim.) Soten haasteet hyvinvointialan korkeakoulutukselle. 22 artikkelia teemasta. Lapin ammattikorkeakoulu. Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 19/2018. Viitattu 14.10.2019. <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=32b4edfd-947f-4dec-9b2b-d86c56c1e8fe>.

Hyry-Honka, O. 2018. Esipuhe. Teoksessa Leena Viinamäki, Reetta Saarnio ja Raija Seppänen (toim.) Soten haasteet hyvinvointialan korkeakoulutukselle. 22 artikkelia teemasta. Lapin ammattikorkeakoulu. Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 19/2018. Viitattu 14.10.2019. <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=32b4edfd-947f-4dec-9b2b-d86c56c1e8fe>.

Kainlauri, Anne. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Juva: WS Bookwell Oy.

Kivelä, M. 2011. Kansalaisille suunnattujen sähköisten palveluiden edellyttämä osaaminen terveysalalla. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 14.10.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/26564/Marjaana.Kivel%e4.pdf?sequence=1>

Kohti elinikäistä oppimista. Yhteinen tahtotila, rahoituksen periaatteet ja muutoshasteet. Sitran selvityksiä 150. 2019. Viitattu 14.10.2019. <https://www.sitra.fi/julkaisut/kohti-elinikaista-oppimista/>.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.785/1992. Viitattu 15.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 15.10.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Suomen Kuntaliitto.2019. Viitattu 14.10.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Viitattu 14.10.2019.
<https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>

Tilastokeskus. Viitattu 9.10.2019 <https://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/q.html>.

Törmänen, O. & Keskitalo, T. 2019. Hyvinvointiosaamisen johtamisen koulutus vahvistaa eettistä osaamista työelämässä. Viitattu 15.10.2019.
<https://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/Ajankohtaista/Pohjoisen-tekijat---Lapin-AMKin-blogi?ln=dottwdnc&id=30ee625e-87f1-4453-b30a-63169fb02f3c>