

**Tämä on rinnakkaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.**

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

**Erkko, P.; Eloranta, S. & Vuolas, M. 2019. Lisää monialaista osaamista sote-alan palvelujen kehittämiseen. Talk-verkkolehti, HYVE 27.11.2019.**

URL: <https://talk.turkuamk.fi/hyve/lisaa-monialaista-osaamista-sote-alan-palvelujen-kehittamiseen/>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakkaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

**This is a self-archived version of the original publication.**

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

**Erkko, P.; Eloranta, S. & Vuolas, M. 2019. Lisää monialaista osaamista sote-alan palvelujen kehittämiseen. Online Magazine Talk, Health and Well-being 27.11.2019.**

URL: <https://talk.turkuamk.fi/hyve/lisaa-monialaista-osaamista-sote-alan-palvelujen-kehittamiseen/>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

**Päivi Erkko**

Lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

**Sini Eloranta**

TtT, dosentti, yliopettaja, Turun ammattikorkeakoulu

**Mervi Vuolas**

Tuntiopettaja, erityisasiantuntija, Turun ammattikorkeakoulu

## Lisää monialaista osaamista sote-alan palvelujen kehittämiseen

Avainsanat: **digitalisaatio, innopeda, monialaisuus, Palvelumuotoilu**

Minkälainen on tulevaisuuden sote-osaaja? Miten luoda sujuvampia sosiaali- ja terveyspalveluja, tehokkaampia toimintamalleja ja saada tyytyväisempiä asiakkaita?

Monet tulevaisuuden muutokset kuten erityisesti digitalisaatio haastavat ja herättävät sosiaali- ja terveysalalla epävarmuutta omasta osaamisesta ja sen ajantasaisuudesta. SotePeda 24/7 -hankkeessa vastataan sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden ja opettajien tulevaisuuden osaamistarpeisiin luomalla joustavia ja avoimia oppimismahdollisuuksia.

### Soten toimintaympäristö muutoksessa

Digitalisaatio ja lisääntyvä asiakasosallisuus muuttavat sosiaali- ja terveysalan (sote) toimintaympäristöjä, hoito- ja palvelupolkuja sekä toimintatapoja. Sähköiset sote-palvelut täydentävät jo nyt perinteisiä palveluja ja lisäävät palvelujen käytön joustavuutta kansalaisten arjessa. Niillä tavoitellaan laadukasta, vaikuttavaa ja kustannustehokasta hoitoa ja palvelua tasavertaisesti kaikille kansalaisille. Parhaimmillaan sähköiset ratkaisut tuovat sosiaali- ja terveyspalveluihin jotain aivan uutta. Älykkäät terveys- ja hyvinvointiteknologian sovellukset mahdollistavat terveyden ja hyvinvoinnin aiempaa laajemman seuraamisen.

Asiakaslähtöiset, esteettömät ja helppokäyttöiset sähköiset palvelut myös osallistavat kansalaisia oman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseen ja ylläpitämiseen. Esimerkiksi Omakanta, Terveyskylän virtuaalitalot sekä omat digitaalisen hyvinvointipalvelut ovat lisänneet kansalaisten omatoimisuutta rohkaisemalla heitä tekemään omaa terveyttään ja omahoitoa koskevia päätöksiä. Asiakkaiden aktiivinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin nähdään tärkeänä. Samalla ammattilaisten työ ja työympäristö kehittyi.

Muutokset koskettavat laajasti kaikkia toimijoita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Työ- ja toimintaprosessien muuttuessa muuttuvat myös toimijoiden roolit ja osaamistarpeet. Toiminta sosiaali- ja terveysalalla edellyttää ammattilaisilta sekä alan koulutuksessa että työelämässä taitoja toimia digitaalisessa toimintaympäristöissä ja ohjata kansalaisia sähköisten palvelujen käytössä.

Myös sähköisiä vuorovaikutustaitoja tarvitaan, sillä digitaaliset palvelut eivät korvaa henkilökohtaista palvelua. Kun palvelut ja hoito toteutuvat yhä enemmän sähköisesti, lisääntyy tarve monialaiseen ja -ammattiliseen yhteistyöhön palvelujen kehittämisessä. Sähköisten sote-palveluiden lisääntyessä nousee esiin uudenlaisia haasteita liittyen laatuun, potilasturvallisuuteen ja eettisiin kysymyksiin.





### Opettajien uudistuvat osaamistarpeet

Ammattikorkeakoulujen opettajat ovat keskeisessä asemassa innostamassa, ohjaamassa ja tukemassa opiskelijoita ja sote-alan ammattilaisia osaamisen uudistamisessa ja vahvistamisessa. Tulevaisuuden osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa haastaa sekä opettajien sisällöllisen asiantuntijuuden että verkkopedagogisen osaamisen.

Opettajat tarvitsevat mm. digiosaamista, soten tiedonhallinnan ja tiedon hyödyntämisen osaamista. Tärkeää on edistää taitoja kehittää monialaisia asiakaslähtöisiä sähköisiä palveluja. Opettajien rooli, toimintatavat ja ajankäyttö muuttuvat. Taito hyödyntää olemassa olevaa materiaalia ja digitaalisia työkaluja sekä yhteistoiminta eri alojen ammattilaisten kanssa ovat voimavaroja työssä.

### SotePeda 24/7 -hanke monialaisen osaamisen tuottajana

Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama SotePeda 24/7-hanke (2018 – 2020) on mukana kehittämässä joustavia ja avoimia oppimismahdollisuuksia tarjoavaa tulevaisuuden korkeakoulua. Sotepeda 24/7 -hankkeessa (<http://sotepeda247.fi/>) vahvistetaan eri alojen opettajien, opiskelijoiden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalista osaamista, jotta se vastaa alan tulevaisuuden osaamistarpeita. Hankkeessa on mukana mm. sosiaali- ja terveysalan, liiketalouden, tietotekniikan sekä muotoilun alojen osaajia 24 suomalaisesta korkeakoulusta sekä laaja sote-alan yhteistyöverkosto.

SotePeda 24/7 -hankkeessa luodaan avoin, joustava, sähköinen oppimisympäristö vastaamaan korkeakouluopiskelijoiden ja ammattilaisten digitaalisiin osaamistarpeisiin. Työ edellyttää mm. sote-digiosaamisen tunnistamista ja määrittelyä. Tavoitteena on rakentaa ja testata yhteiskehittämistä ja kokeilemista tukeva, oppijaa motivoiva, vuorovaikutteinen ja mobiiliin opiskelun mahdollistava oppimisympäristö. Keskeisiä sisältöalueina ovat sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö ja kehittäminen, ihmislähtöisten palvelujen kehittäminen palvelumuotoilua hyödyntäen, tulevaisuuden työ sosiaali- ja terveysalalla sekä tiedolla johtaminen.

### Dialogia monitoimijaisissa kehittäisyhteisöissä

Sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä tehokkaat ratkaisut edellyttävät asiakkaiden, potilaiden ja ammattilaisten näkemysten huomioimista ja yhteensovittamista. Joustava ja innovatiivinen yhdessä tekemisen kulttuuri on keskeinen kehittämisen voimavara. Aito dialogi sekä rohkeus tuoda osaamista monialaiseen yhteiskehittämiseen ovat tärkeitä työelämävalmiuksia. Sotealan ammattilaisilta vaaditaan myös taitoa astua sivuun omasta asiantuntijuudestaan ja kykyä tunnistaa ja arvostaa kaikkien osapuolten osaamista.

Tulevaisuustyöpajoissa eri puolilla Suomea on etsitty uusia näkökulmia uudistuvaan työhön sosiaali- ja terveysalalla. Työpajoihin on osallistunut eri ammattialojen edustajia niin julkiselta, yksityiseltä kuin kolmanneltakin sektorilta sekä kansalaisia. Työpajoissa on ollut mahdollisuus verkostoitua alueen muihin toimijoihin, osallistua tulevaisuuden osaamisen kehittämiseen sekä uusien monitoimijaisien yhteistyömallien suunnitteluun. Työpajatyöskentelyssä erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasprofileihin perustuvat tapausesimerkit ovat herättäneet keskustelua erityisesti tulevaisuuden eettisiä kysymyksiä ja monitoimijuuden kehittämisen haasteista.

### Eettisyys ja digitalisoituvat palvelut

Sähköisten palveluiden ja teknologian hyödyntäminen ei poista tai vähennä eettisiä ongelmia sosiaali- ja terveysalalla. Digitalisaation eettiset vaikutukset kohdistuvat niin yksilöihin, yhteisöihin kuin yhteiskunnankin toimintaan, sote -palvelujen toteuttamiseen, niiden asiakkaisiin sekä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen.

Sähköisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa korostuu kansalaisten aktiivinen osallistuminen, mutta digitalisaatioon liittyy myös syrjäytymistä lisääviä prosesseja. Eettisten kysymysten tunnistaminen, toiminnan ja tietojen hallinnan turvallisuus sekä olemassa olevan tiedon hyödyntäminen korostuvat tulevaisuudessa.

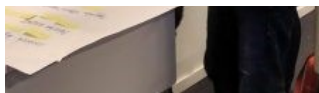
### Asiakaslähtöisiä palveluita innovoiden ja kokeillen

Palvelumuotoilusta on hyviä kokemuksia sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä. Se on asiakaslähtöinen ja uutta luova lähestymistapa, jossa kokeillaan ja kehitetään asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluita ja palveluympäristöjä. Tavoitteena on, että palvelun käyttäjä saa tarvitsemansa palvelut joustavasti ja oikeaan aikaan. Hänen mielipiteensä ja kokemuksensa otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Palvelumuotoilun avulla pyritään varmistamaan sekä palvelun hyödyllisyys ja helppous asiakkaalle, mutta samalla otetaan huomioon myös toiminnan liiketaloudelliset realiteetit. Palvelumuotoilussa lähtökohtana on syvälinen ymmärrys käyttäjien tarpeista. Toiminnassa korostuvat käyttäjälähtöisyyden lisäksi systemaattisuus, luovat menetelmät sekä ketterät kokeilut.

SotePeda 24/7 -hankkeessa sote-alan opettajien, opiskelijoiden ja ammattilaisten palvelumuotoiluosamista vahvistetaan mm. tuottamalla aiheeseen liittyvä sähköinen oppimispaketti sekä kouluttamalla ja tukemalla opettajia tuomaan palvelumuotoilua sote-alan koulutukseen. Yhteistyö sote-alan toimijoiden kanssa korostuu, sillä palvelumuotoilun oppiminen rakentuu ensisijaisesti aidoille, työelämälähtöisille ja konkreettisille, kohteille, joita kehitetään yhdessä.





### Palvelumuotoilua terveysalan koulutukseen

Turun ammattikorkeakoulussa toteutettiin kevään aikana koulutuskokeilut, joissa terveysalan opettajat palvelumuotoilun asiantuntijan mentoroimana toivat palvelumuotoilua omiin opintojaksoihinsa. Opiskelijoina oli kokeneita terveysalan ammattilaisia. Terveyden edistämisen YAMK-ryhmä etsi ratkaisuja todelliseen työelämän toimeksiantoon. Moniammatillisen opistotutkintoaan AMK-tutkinnoksi päivittävän monimuotoryhmän, ns. monikkoryhmän, kehittämishaasteet taas löytyivät arkipäivän elämästä.

*"Prosessin pilkkominen osiin tuo tarkemman näkökulman kuin perinteinen saitko hyvää hoitoa -kysymys."*

Opiskelijat tutustuivat palvelumuotoilun ajattelutapaan ja käsitteisiin ennakotehtävän avulla. Palvelumuotoilun prosessi, menetelmät ja työvälineiden hyödyntäminen opittiin konkreettisten tehtävien avulla tiimeissä. Kevään aikana opiskelijat syvensivät palvelumuotoilun eri menetelmin asiakasymmärrystä tunnistaakseen kehittämishaasteiden todelliset ratkaisua vaativat ongelmakohdat. Kerätty tieto kiteytettiin mm. asiakaspersooniksi sekä palvelulopuoluiksi. Valittuihin kehittämishaasteisiin ideoitii ratkaisukeinoja, joista parhaita lähdettiin kehittämään. Prototyyppien testaukseen asti ei vielä kokeiluissa päästy.

*"Ideoiden tuottaminen oli alkuun haastavaa ja vaati heittäytymistä."*

*"Palvelumuotoilu ei vaadi kovin isoja tekoja, vaan tietoisuutta asiakkaan tarpeista."*

Palvelumuotoilu oli valtaosalle opiskelijoista ennestään vierasta tai ainakin sen hyödyntämismahdollisuuksia terveydenhuollossa epäiltiin. Palvelumuotoiluprosessi ja menetelmät tuntuivat aluksi sekavilta ja hämmentäviltä. Samoin palvelumuotoilun käsitteet koettiin vieraiksi ja vaikeiksi.

Prosessin edetessä asiakaslähtöisen toiminnan idea alkoi kiteytyä. Palvelumuotoiluprosessi vaatii osallistujilta malttia. Monet kokivatkin haastavaksi sen, ettei saanut heti lähteä hakemaan vastauksia, vaikka omien kokemusten perusteella niitä uskoi tietävänsä. Oivallettiin, että ensin tulee asettua asiakkaan asemaan, tunnistaa asiakkaiden yksilölliset kokemukset ja vasta sen jälkeen rajata todellisen kehittämistarpeet. Ideointivaihe jakoi mielipiteitä: osa piti sitä turhauttavana mutta toisaalta monille palvelumuotoilun idea kirkastui juuri tässä vaiheessa.

*"Palvelumuotoilua voisi hyödyntää yhteistyönä eri alojen välillä."*

*"Palvelumuotoilu toisi huomattavasti lisäarvoa sosiaali- ja terveysalalle."*

Muotoilun asiantuntijan tuki sote -alan opettajille oli ehdoton edellytys palvelumuotoilun opetuksen toteuttamisessa. Opettajien kokemattomuus näkyi silti opintojaksojen toteutuksissa esimerkiksi ohjeistusten sekavuudessa. Erityisesti opintojaksojen alkuun kaivattiin enemmän aikaa kasvokkain keskusteluun. Myös muotoilun opiskelijoiden kokemuksia heidän palvelumuotoiluprojekteistaan toivottiin. Jatkuva palaute ja erityisesti kontaktipäivien yhteistyökentely koettiin erityisen hyödylliseksi. Kaiken kaikkiaan valtaosa opiskelijoista oli kuitenkin tyytyväisiä, jopa innostuneita palvelumuotoilun mahdollisuuksista terveydenhuollon palvelujen kehittämisessä.

*"Kurssi oli mukaansatempaava, mielenkiintoinen ja tästä jäi halu oppia lisää palvelumuotoilusta."*

*"Palvelumuotoilun opiskelu on ollut tärkeä osa koulutustamme."*

### Lisätietoa

SotePeda 24/7-hanke 2018 – 2020. <http://sotepeda247.fi/>

Omakanta <https://www.kanta.fi/omakanta>

Omat digiajan asiantuntijapalvelut. ODA – <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/akusti/akusti-projektit/oda>

Terveyskylän virtuaalitalot <https://www.terveyskyla.fi/>