

PLEASE NOTE! THIS IS PARALLEL PUBLISHED VERSION OF THE ORIGINAL ARTICLE

To cite this Article: Niiniö, H. & Vento, S. (2016) Hoivapalveluyritykset harppaamassa digiloikkaa. AMK-lehti/UAS Journal, 1.

URL <https://uasjournal.fi/tutkimus-innovaatiot/hoivapalveluyritykset-harppaamassa-digiloikkaa/#1458134585005-b3f22396-5506>

Hoivapalveluyritykset harppaamassa digiloikkaa

Digiosaaminen ja tuottavuus hoivapalveluissa

Suomessa on viime vuosina puhuttu digiloikasta, jolla tarkoitetaan uudenlaista ajattelua ja asioiden tekemistä digitaalista tekniikkaa hyödyntäen. Digitalisaatio mahdollistaa julkisen sektorin toiminnan tehostamisen ja palvelujen paremman laadun. Suomen kasvualoiksi tulevaisuudessa on mainittu vihreän energian ja liike-elämän palveluiden lisäksi hoito- ja hoivapalvelut sekä hyvinvointipalvelujen tuotanto. Digitaalinen kehitys ei ole enää kiinni tekniikasta, vaan suurin este digitaalisuuden etenemiselle on vakiintunut tapamme toimia. (Jungner 2015, 9.)

Hoivapalvelujen digitalisoinnissa on tavoitteena tuottavuuden parantaminen. Sosiaali- ja terveysalallakaan koulutustason nostaminen ei lisää työn tuottavuutta enää samassa määrin kuin aiemmin. Kaupan alan tutkimuksissa on todettu, että nykyinen koulutustaso on Suomessa riittävä kaupan asiakaspalvelutyöhön, koulutustason lisääminen ei paranna tuottavuutta. Sen sijaan työn tuottavuus paranee, jos työntekijän osaaminen on riittävän laaja-alaista ja hän hallitsee monia eri prosessien vaiheita sekä hahmottaa oman työnsä vaikutuksia niihin. (ks. Pohjola 2007.) Hoivapalvelujen tuottavuutta voidaan verrata kaupanalan tutkimustuloksiin. Hoivapalveluissakin työskentelee riittävän koulutustason omaavia työntekijöitä, jolloin koulutustason nostaminen ei lisää tuottavuutta. HoivaRekry-hankkeen perusteella tuottavuus hoivapalveluissa perustuu asiakaslähtöisten prosessien kehittämiseen ja osaamisen profilointiin sekä johtamiseen. (Vento 2014, 21-22.)

Verkostot kehittämisen keskiössä

Nykyisin verkostot koostuvat entistä useammanlaisista toimijoista, kuten yrityksistä, oppilaitoksista, julkisista toimijoista. Verkostojen luonne moninaistuu ja virallisesti määriteltyjen verkostojen rinnalle syntyy epävirallisia verkostoja. (Alasoini, Järvensivu, Mäkitalo 2012, 15.) Verkostoteorioiden näkökulmasta verkostojen rajaus voidaan tehdä eri tavoin riippuen siitä, minkälainen verkostomääritelmä otetaan käyttöön. Esimerkiksi strategisella verkolla tai suljetulla verkostolla tarkoitetaan usein sellaista verkostoa, jonka rajat määräytyvät nimettyihin toimijoihin. Tällöin verkosto koostuu tietyillä kriteereillä nimetyistä strategisista tai varsinaisista jäsenistä ja kaikki muut toimijat muodostavat verkoston ulkopuolisen ympäristön. Sen sijaan esimerkiksi avoimella verkostolla tai luonnollisella verkostolla tarkoitetaan usein sellaista verkostoa, jonka rajat ovat aina huokoiset siten, että verkoston rajaus määrittyy jatkuvasti ja dynaamisesti sen mukaan, mitä näkökulmaa halutaan kulloinkin korostaa. (Järvensivu & Kallio & Pyykkönen 2014, 9.)

Suurin este digitaalisuuden etenemiselle on vakiintunut tapamme toimia. [Click to Tweet](#)

HoivaDigi -verkosto on edellä kuvatun määritelmän mukaisesti avoin verkosto, jossa jaetaan sekä tietoa että kokemuksia. Joulukuussa 2015 ensimmäisessä avoimessa verkostoseminaarissa kuultiin digijohtaja Jan Stenbergin puheenvuorossa, kuinka hoivapalveluyritys Stella on ottanut käyttöön digiteknologiaa. Digitaalista ikkunanpesua ei sentään ole luvassa, mutta yritys aikoo hyödyntää antureita, paikannusta ja itsemittausta kotona asuvien asiakkaidensa palvelemisessa. Verkostoseminaarien avulla opitaan tuntemaan, sillä yhteistyö verkostossa perustuu keskinäiseen luottamukseen ja sitoutumiseen toisistaan (suhteellisen) riippumattomien toimijoiden välillä. Tutkimusten mukaan verkostotyön avulla pystytään hierarkkista organisoitumista ja

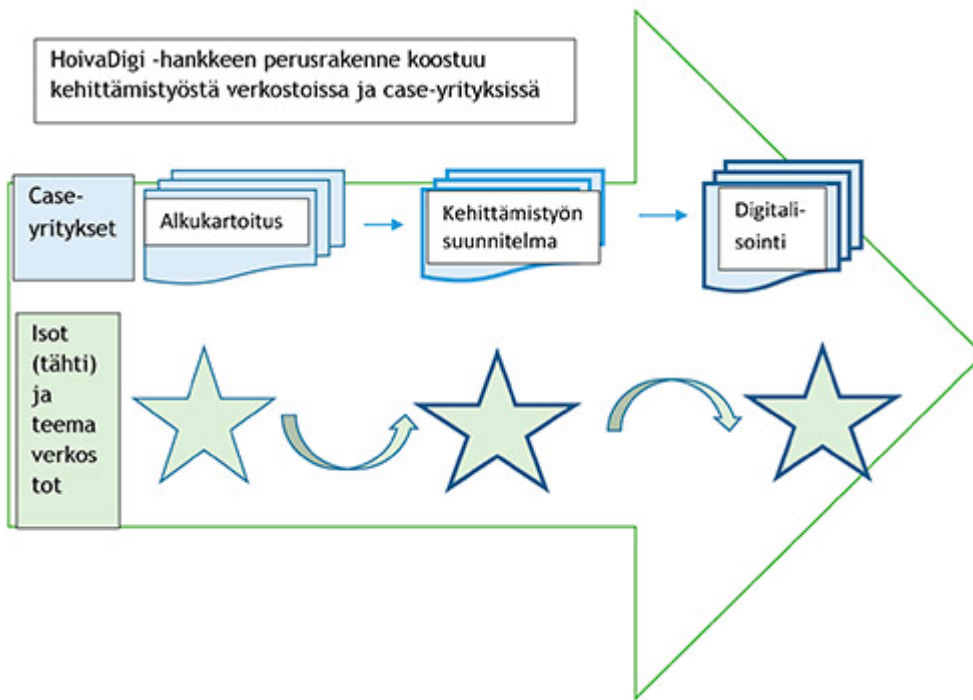
markkinavaihdantaa tehokkaammin kehittämään laajaan ja syvälliseen tiedonvaihtoon perustuvia innovatiivisia ratkaisuja monimutkaisiin ja dynaamisesti kehittyviin haasteisiin. Hoivapalvelujen digitalisoinnissa verkoston hyödyntäminen on mahdollista tilanteissa, joissa tarvitaan uusia ratkaisuja, joita mikään organisaatio ei pysty yksin tarjoamaan tai joita ei voida ostaa markkinoilta valmiina. Verkostotyö lisää innovaatioiden mahdollisuutta, sillä luottamus ja yhteistyöhön sitoutuminen yleensä vähentävät toimijoiden välistä opportunistista toimintaa, edistävät tiedon liikkumista, tehostavat tiedon yhteisluomista ja vahvistavat uuden tiedon siirtymistä käytäntöön. (Järvensivu & Kallio & Pyykkönen 2014, 6.)

HoivaDigi-verkoston rakenteen analyysia tehdään (Social Network Analysis) eli SNA-menetelmällä. Joulukuun 2015 verkostoseminaariin osallistujille lähetettiin SNA-kysely, jolla kartoitetaan toimijoiden välisiä yhteyksiä. SNA-tutkimuksissa verkoston rakenteen ajatellaan syntyvän sosiaalisten suhteiden kautta. SNA:ssa kerätään tietoa kunkin verkostoon kuuluvan henkilön suhteista muihin verkoston jäseniin. Tulokset SNA-analyysistä visualisoidaan sosiogrammin muotoon, jolloin toimijoiden väliset yhteydet tulevat näkyviin ja niistä muodostuu HoivaDigin kehittyvä verkostorakenne. (Borgatti ym. 2013; Järvensivu & Kallio & Pyykkönen 2014, 12.)

Aiemmissa hankkeissa kehitetyt työkalut käyttöön

HoivaDigi-hankkeessa sovelletaan kahdessa Laurea-ammattikorkeakoulun aiemmassa projektissa (HoivaRekry ja Active for Life Fi) kehitettyjä menetelmiä. Palvelujen digitalisoinnissa hyödynnetään profilointityökalua, jolla allokoidaan henkilöstöresursseja palveluprosessissa. Case-yritysten työntekijöiden aktiivinen rooli palvelujen digitalisoinnin kehittämisessä vahvistaa työhön sitoutumista ja antaa valmiuksia oman työn johtamiseen ja kehittämiseen.

Kohtaamistaitteen työhyvinvointimallin kehittämistoiminta toteutettiin Active for Life Finland -projektissa vuonna 2014. Projekti organisoii viisi ns. Taidepaussi-ryhmää, joissa käytettiin Laurea-ammattikorkeakoulun Kohtaamistaitteen toimintamallia. Ryhmät kohdennettiin yhteistyöorganisaatioiden 55+ -ikäisille työntekijöille ja niiden tarkoituksena oli työhyvinvointimallin kehittämisen lisäksi edistää Kohtaamistaitteen ohjaajien työllistymistä yrittäjinä. (AFL fi loppuraportti 2014.)



Kuva 1. HoivaDigi-

hankkeen perusrakenne. (Niiniö & Vento 2016)

Living Lab -idean mukaisesti käyttäjäpalautetta kerättiin kyselylomakkeiden sekä loppuhaastattelun muodossa. Toimintaa kehitettiin saadun palautteen avulla. Viidestä ryhmästä kerättyjen aineistojen mukaan Kohtaamistaiteen työhyvinvointiryhmät tarjosivat osallistujille mm. virkistystä, iloa ja työstressistä vapautumista. Ohjausta, kannustusta ja arvostamista pidettiin tärkeänä.

Yhden ryhmän haastattelujen ja kyselyaineistojen tarkemman analyysin ja raportin (Holmikari & Voutilainen 2014) mukaan Kohtaamistaiteen työhyvinvointitoiminnan vaikutukset voidaan jakaa kolmeen näkökulmaan: yksilön kokemuksiin, oman työn kehittämiseen ja työyhteisön hyvinvointiin. Osalla vaikutukset olivat lyhytkestoisia, toisilla taas kokemus vaikutuksesta oli syvempi ja linkittyi oman ajattelutavan muutokseen. Jokainen osallistuja koki, että toimintaan osallistumisella oli ollut jotain vaikutusta. Osallistujat arvioivat, että näin lyhyellä prosessilla (viisi ryhmäkertaa) vaikutukset eivät voikaan olla kovin syvällisiä. Haastatteluaineistossa näkyi ajatus toiminnan soveltamisesta ja ryhmässä koetun siirtämisestä omaan työhön. Osallistujien mielestä erityisesti Kohtaamistaiteen struktuurin ensimmäinen ja viimeinen vaihe eli virittäytyminen ja arvostuskierros voisivat olla soveltamisen kohteena. Vaikutuksia tarkastellaan raportissa yksilön ja työn kehittämisen lisäksi myös työyhteisön näkökulmasta. Työhyvinvointiryhmä viritti osallistujat myös uudenlaiseen vuorovaikutukseen työyhteisön sisällä.

Hoivapalvelujen digitalisaatio vähentää kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen määrää. Silloin kohtaamisen merkitys kasvaa sekä asiakkaille, että työntekijöille. HoivaDigi-hankkeen kolme kehittämialuetta ovat digijärjestelmät, työhyvinvointi ja johtamisosaaminen. Nämä kolme voidaan nivoa yhteen luovalla otteella mm. käyttäen hyväksi Kohtaamistaiteen työhyvinvointimallia, jossa tekemällä ja kokemalla voidaan oppia kohtaamistaitoja, auttaa työssä jaksamista ja saada tuntumaa myös mahdollisiin sähköisten järjestelmien aiheuttamiin pelkoihin ja epävarmuuteen.

HoivaDigi-hankkeen tavoitteena on digipalvelujen kehittäminen Uudenmaalla toimivien hoiva-alan mikro- ja pk-yrityksissä niiden tuottavuuden ja kilpailukyvyn kehittämiseksi. Hanke on saanut ESR:n rahoituksen ja alkoi 1.9.2015 ja päättyy 31.10.2017. HoivaDigi-hanke tarjoaa mukana oleville case -yrityksille mahdollisuuden edistää digitalisointia hoivapalvelujen sisällöllisissä

ratkaisuihin, kuten asiakaspalvelu- ja toiminnanohjausjärjestelmissä sekä turvallisuutta edistävissä järjestelmissä. Caseyritykset ja mentorityritykset liittyvät osaksi laajempaa HoivaDigi – verkostoa, jossa on hoivayritysten lisäksi mukana digipalveluihin ja -tuotteisiin keskittyneitä yrityksiä sekä kolmannen ja julkisen sektorin toimijoita.

Palvelujen digitalisointi edellyttää uuden teknologian hyödyntämistä hoivan tuottamisessa. Digitalisointi edellyttää työn organisoimista, työn sisällön, työssä oppimisen, asiakassuhteiden ja työn verkostoitumisen muutoksia (Alasoini, Järvensivu, Mäkitalo 2012, 5). Hoivapalvelujen digitalisoinnin edistäminen case-yrityksissä toteutetaan toimintatutkimuksellisella työotteella. Kehittämistyö aloitettiin henkilöstön osaamisen ja näkemysten alkukartoituksella. Sen pohjalta sovitaan kunkin yrityksen henkilöstön kanssa palveluprosessien kehittämisestä, jolloin työntekijät voivat vaikuttaa omaan työhönsä ja sitä kautta parantaa oman työnsä johtamista ja työhyvinvointia. Digiloikkaa hankkeessa ovat vauhdittamassa myös mentorityritykset, jotka ovat hyödyntäneet digitaalisia mahdollisuuksia palvelujen tuotannossaan. Mentorityritysten rooli on jakaa tietoa ja kokemuksia hoivapalvelujen digitalisointiin liittyen.

Kirjoittajat

Hannele Niiniö, projektipäällikkö, SHO, KM, Laurea-ammattikorkeakoulu, hannele.niinio(at)laurea.fi

Soili Vento, lehtori, VTM, KTM, Laurea-ammattikorkeakoulu, soili.vento(at)laurea.fi

Lähteet:

Alasoini, T., Järvensivu, A. & Mäkitalo, J. 2012. Suomen työelämä vuonna 2030 – Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä? TEM raportteja 14/2012, Työllisyys- ja yrittäjyysosasto.

Borgatti, S. P., Everett, M. G., & Johnson, J. C. 2013. Analyzing social networks. SAGE Publications Limited.

Järvensivu, T., Kallio, G. & Pyykkönen, J. 2014. Työelämä 2020 -hankkeen alueverkostojen erillisselvitys TEM raportteja 24/2014, Työelämä- ja markkinaosasto.

Jungner, M. 2015. Otetaan digiloikka – Suomi digikehityksen kärkeen, Elinkeinoelämän keskusliitto EK www.ek.fi/julkaisut

Niiniö, H. ja AfL fi -projektiryhmä 2014. Active for Life Finland loppuraportti 2014. Helsinki: Edita Prima.

Pohjola, M. 2007. Työn tuottavuuden kehitys ja siihen vaikuttavat tekijät. Kansantaloudellinen aikakauskirja 103 vsk. 2/2007 s. 144–160.

Vento, S. 2014. Asiakaslähtöisyys ja tuottavuus hoivapalveluissa, Laurea-ammattikorkeakoulu julkaisut 41, <https://www.laurea.fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/julkaisut/laurea-julkaisut>

Julkaisematon lähde:

Holmikari, J. & Voutilainen, R. 2014. Raportti Taidepaussi II -ryhmän odotuksista ja kokemuksista Kohtaamistaiteen työhyvinvointiryhmässä.