



This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version: Lehtoaro, S., Juujärvi, S. & Sinervo, T. (2019) Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen - Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Tutkimuksesta tiiviisti 2019_003. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-266-6>



Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen – Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista

Päälöydökset

- Vastaajat arvioivat, että seuraavien viiden vuoden aikana eniten tarvitaan sähköisiin palveluihin sekä palvelujen integraatioon liittyvää osaamista. Myös asiakaspalvelunäkökulman huomioimisen katsottiin lisääntyvän voimakkaasti.
- Perusterveydenhuollossa sähköisiin palveluihin liittyvän osaamisen nähtiin lisääntyvän eniten, sosiaali- palveluissa taas korostuivat asiakaslähtöisyyteen liittyvät osaamistarpeet.
- Esimiesasemassa toimivat arvioivat työntekijöitä useammin osaamistarpeiden lisääntyvän paljon.

Kirjoittajat:

Salla Lehtoaro
Tutkija, THL

Soile Juujärvi
Yliopettaja,
Laurea Ammattikorkeakoulu

Timo Sinervo
Tutkimuspäällikkö, THL

JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalvelujen voimakas muutos haastaa työntekijöiden osaamisen monella tavalla. Väestö ikääntyy ja samalla tarvittavien palveluiden määrä lisääntyy merkittävästi. Jo tällä hetkellä paljon palveluita käyttävät asiakkaat kuluttavat valtaosan palveluista, mikä tuo paineita palveluiden integraatiolle ja koordinaatiolle. Asiakaskunta on entistä monikulttuurisempaa, samoin henkilöstö. Sähköiset palvelut ja hoivarobotiikka yleistyvät edellyttäen uutta osaamista. Ajankohtainen sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistus (sote-uudistus) pyrkii hillitsemään kustannusten kasvua ja parantamaan palveluihin pääsyä. Tulevaisuuden sote-palveluissa tähdätään asiakaslähtöisyyteen, niin että palvelut olisivat oikea-aikaisia, vaikuttavia ja tehokkaita. Erityisesti palvelujen integraatio ja sitä tukevat digitaaliset ratkaisut nähdään tärkeinä osina tulevaisuuden sote-palveluita (Alueuudistus.fi, 2015). Sote-uudistuksen onnistuminen edellyttää uusia toimintamalleja ja uutta osaamista kaikilta sote-alan ammattilaisilta. Keskeistä on asiakaslähtöinen monitoimijuuksosaaminen, jossa vastataan asiakkaan tarpeisiin kokonaisvaltaisesti ja hyödynnetään toisten ammattiryhmien osaamista (Kangasniemi ym., 2018).

Sosiaali- ja terveysalan tutkintoihin johtavat koulutukset ovat pyrkineet osaltaan ennakoimaan tulevaisuuden osaamistarpeita yhteistyössä työelämän asiantuntijoiden kanssa. Tuoreissa valtakunnallisissa osaamiskuvauksissa painotetaan asiakaslähtöistä hoidon ja palvelujen suunnittelua, sote-palvelujärjestelmän tuntemusta ja palveluohjauksellista työtettä sekä sähköisten palvelujen osaamista (Arene, 2017; Eriksson, Korhonen, Merasto & Moisio, 2015; Opetushallitus, 2018). Erityisesti sosiaalialan osaamisvaatimukseen on vaikuttanut myös uudistunut lainsäädäntö (Lähteinen ym., 2017). Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee asiakkaan oikeuden kokonaisvaltaiseen tarpeen arviointiin, joka tulee tehdä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa tarvittaessa monialaisesti ja -ammattillisesti. Sosionomien keskeiseksi työtehtäväksi on määrittynyt sosiaaliohjaus, jolla lain mukaan tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa (Arene, 2017). Sote-uudistuksen mukanaan tuomat osaamistarpeet liittyvät erityisesti sote-ammattilaisten yhteiseen osaamiseen, mikä edellyttää niin asiakastyön kuin moniammatillisen yhteistyön osaamisen uudelleentulkintaa muuttuvissa rakenteissa (Kangasniemi ym., 2018). Työvoiman osaaminen uudistuu tutkintoon johtavan koulutuksen kautta kuitenkin suhteellisen hitaasti, minkä vuoksi tarvitaan myös täydennyskoulutusta sekä työpaikoilla tapahtuvaa yhteisöllistä oppimista ja kehittämistä, jossa koulutus ja toimintatapojen kehittäminen voidaan yhdistää (Billet, 2014).

Näin tutkimus tehtiin

Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (COPE) -hanke tutkii, millaista osaamista sote-henkilöstö tarvitsee tulevaisuudessa. Tutkimuksen aineisto kerättiin kolmelta alueelta, joista kahdella palveluiden järjestämisestä ja pääosin tuottamisesta vastasi maakunnan alueella toimiva kuntayhtymä. Kolmannella, yhden kaupungin ja sairaalan alueella suunniteltiin laajaa kuntayhtymää. Aineisto kerättiin Cope-hankkeen sähköisellä kyselyllä. Kutsu osallistua tutkimukseen lähetettiin alueiden yhdyshenkilöiden kautta tai uutiskirjeen mukana sähköisesti kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille, jotka työskentelivät hankkeen kolmella yhteistyöalueella. Kysely oli sähköisessä muodossa ja suomenkielinen.

Tulevaisuuden osaamistarpeita selvitettiin kysymällä, kuinka ammattilaiset uskovat työnsä osaamistarpeiden muuttuvan seuraavan viiden vuoden aikana. Esimiehet arvioivat muutosta työntekijöiden näkökulmasta. Vastausvaihtoehtoina käytettiin viisiportaista asteikkoa: vähenee paljon – lisääntyy paljon. Osaamisväittämiä oli yhteensä 21 ja ne oli jaoteltu neljään teemaan, jotka olivat asiakaslähtöisyys, vastuu omasta ja läheisten hyvinvoinnista, palveluun pääsy sekä palvelun sujuvuus ja läpinäkyvyys. Kyselyn muita osa-alueita olivat työn muutokset ja kuormitustekijät, johtaminen, ongelmanratkaisutaidot sekä monikulttuurisuus. Osaamistarpeita tarkasteltiin sektoreittain, ammattiryhmittäin ja esimies-työntekijä -vertailulla. Tutkimuksessa käytettiin seitsemänluokkaista sektoreiden jakoa: sosiaalihuolto, sairaalan vuodeosastot/päivystys ym., perusterveydenhuolto, ikääntyneiden palvelut, hallinto, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä kuntoutus.

Muistutuksia kyselyyn vastaamisesta lähetettiin alueiden yhdyshenkilöiden kautta alueille yhteensä kaksi kertaa. Aineisto kerättiin kesän ja syksyn 2017 aikana: kaksi aluetta sai kyselyn keväällä ja yksi alue syksyllä. Kyselyyn vastasi yhteensä 1943 henkilöä (vastausprosentti 16 %). THL:n eettinen toimikunta antoi puoltavan lausunnon tutkimuksen suorittamiseen ja kohdeorganisaatiot myönsivät luvat tutkimuksen toteuttamiseen alueillaan.

Selvitimme kyselytutkimuksella, minkä osaamistarpeiden sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö koki lisääntyvän, pysyvän samana tai vähenevän omassa työssään seuraavien viiden vuoden aikana. Osaamistarpeet muotoiltiin sote-uudistuksen tavoitteiden pohjalta (asiakaslähtöisyys, vastuu omasta ja läheisten hyvinvoinnista, palveluun pääsy sekä palvelun sujuvuus ja läpinäkyvyys). Ne kuvattiin ammatilliseen toimintaan liittyvinä suorituksina, jotka puolestaan edellyttävät tietoja, taitoja ja sopivia asenteita (Mulder, 2014). Osaamistarpeita tarkasteltiin sektoreittain, ammattiryhmittäin sekä esimiesten ja työntekijöiden välisellä vertailulla.

Tutkimus toteutettiin kahdella maakunnan kokoisella alueella toimivassa sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä sekä yhden sairaalan ja kunnan alueella, joissa suunniteltiin sote-kuntayhtymää.

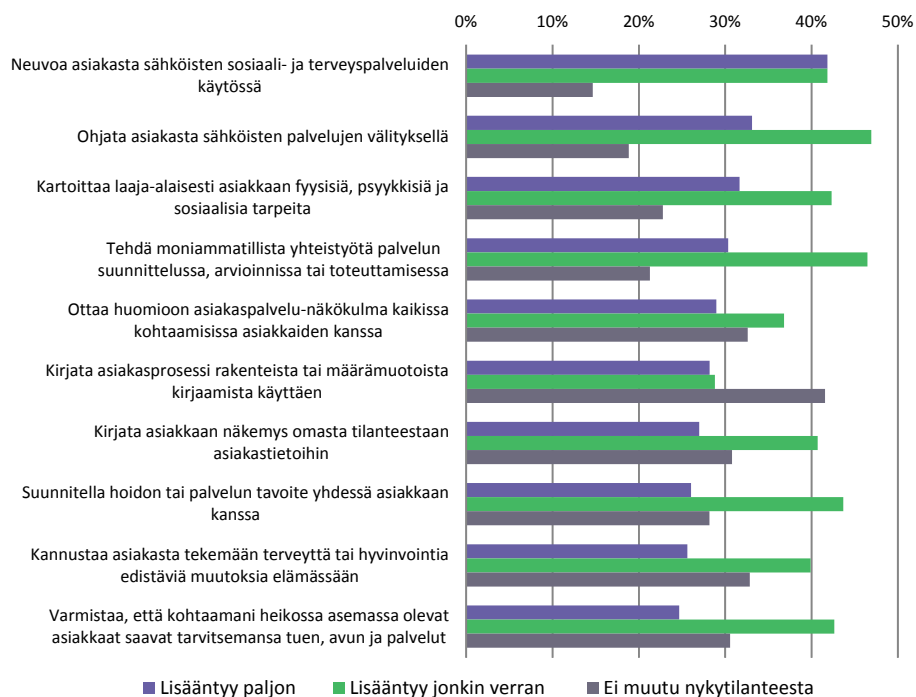
Sähköisiin palveluihin ja integraatioon liittyvien osaamistarpeiden nähtiin lisääntyvän eniten

Kyselyyn vastasi yhteensä 1 943 henkilöä, josta naisia oli 1 710 (88 %) (taulukko 1). Vastaaajien iän keskiarvo oli 45,6 vuotta ja vaihteluväli 18–67 vuotta. Hie- man yli puolet vastaajista oli työskennellyt sosiaali- ja terveysalalla yli 16 vuotta. Yleisin työskentelysektori oli sairaala, mukaan lukien vuodeosastot, poliklinikat, päivystyksen ja ensihoidon, jossa neljäsosa vastaajista työskenteli. Yleisin ammattinimike oli sairaanhoitaja (N = 490, 25 % vastaajista).

Taulukko 1. Perustietoja aineistosta (N = 1 943).

Muuttuja	N (%)
Sukupuoli	
Mies	220 (11,3)
Nainen	1 710 (88)
Ikä (vuosina)	
Keskiarvo	45,6
Vaihteluväli	18–67
Työkokemus sosiaali- ja terveysalalla	
1–5 v.	281 (14,5)
6–15 v.	608 (31,3)
yli 16 v.	1 006 (51,8)
Johtaja/esimies	178 (9,2)
Työntekijä	1 684 (86,7)
Työskentelysektori	
Sosiaalihuolto	262 (13,5)
Sairaala (sis. vuodeosastot, poliklinikat, ensihoito, päivystys)	487 (25,1)
Perusterveydenhuolto	199 (10,2)
Ikääntyneiden palvelut	403 (20,7)
Hallinto	201 (10,3)
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	180 (9,3)
Kuntoutus	101 (5,2)
Muut	79 (4,1)

Vastaajat arvioivat sähköisiin palveluihin liittyvien osaamistarpeiden lisääntyvän eniten seuraavan viiden vuoden aikana (kuvio 1). Kuviossa 1 esitetään 10 eniten lisääntyvää osaamistarvetta ja kuviossa 2 yksitoista seuraavaksi eniten lisääntyvää osaamistarvetta. Vastaajista noin 42 prosenttia arvioi, että osaamistarve asiakkaiden neuvomisessa sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön ”lisääntyy paljon”. Myös asiakkaan ohjaaminen sähköisten palveluiden välityksellä oli voimakkaasti lisääntyvä osaamistarve (33 %). Seuraavaksi voimakkaimmin lisääntyivät työntekijöiden mielestä palvelujen integraatioon liittyvät keskeiset osaamistarpeet, asiakkaan tarpeiden laaja-alainen kartoittaminen (32 %) ja moniammatillinen yhteistyö (30 %). Viidenneksi eniten lisääntyvä osaamistarve oli asiakaspalvelu-näkökulman huomioimisen (29 %).

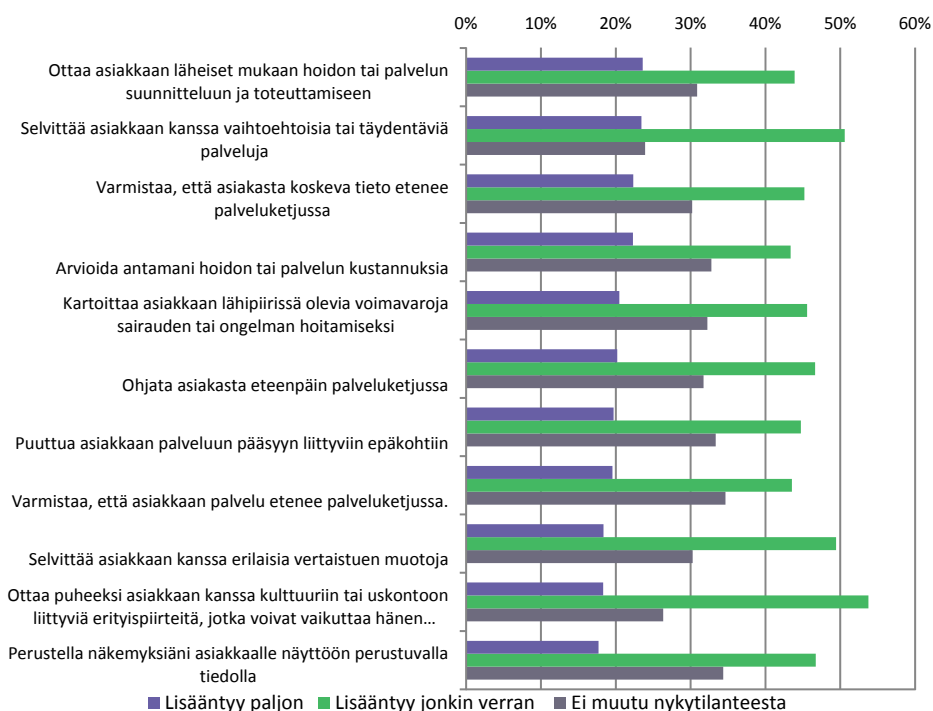


Kuvio 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön arviot omassa työssä tarvittavan osaamisen muutoksista seuraavan viiden vuoden aikana, 10 eniten lisääntyvää osaamistarvetta.

Asiakkaan tarpeiden laaja-alainen kartoitus painottui kuntoutuksen sektorilla, hallinnossa taas korostettiin asiakaspalvelunäkökulmaa

Tarkasteltaessa tuloksia sektoreittain huomattiin, että asiakkaan neuvominen sähköisten palveluiden käytössä oli eniten lisääntyvä osaamistarve kaikilla sektoreilla lukuun ottamatta hallintoa ja kuntoutusta (taulukko 2). Perusterveydenhuollossa lähes puolet työntekijöistä arvioi myös sähköiseen asiakkaiden ohjaamiseen liittyvien osaamistarpeiden lisääntyvän paljon. Kuntoutuksen sektorilla asiakkaan tarpeiden laaja-alaisen kartoittamisen ajateltiin lisääntyvän eniten ja hallinnossa puolestaan asiakaspalvelunäkökulman huomioimisen. Kuntoutuksen sektorilla korostui myös rakenteiseen kirjaamiseen liittyvä osaaminen.

Sosiaalipalveluiden eniten lisääntyvät osaamistarpeet liittyivät selkeästi sosiaalihuoltolain mukaiseen asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Viiden eniten lisääntyvän osaamistarpeen joukossa olivat sähköisten palvelujen ja rakenteisen kirjaamisen lisäksi asiakkaan oman näkemyksen kirjaaminen, asiakkaan tarpeiden laaja-alainen kartoittaminen ja palvelun tavoitteen suunnitteleminen yhdessä asiakkaan kanssa. Kaksi viimeksi mainittua olivat viiden eniten lisääntyvän



Kuvio 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön arviot omassa työssä tarvittavan osaamisen muutoksista seuraavan viiden vuoden aikana, 11 seuraavaksi eniten lisääntyvää osaamistarvetta.

joukossa myös mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Ikääntyneiden palveluissa työskentelevät arvioivat viiden eniten lisääntyvän osaamistarpeen joukkoon asiakkaan läheisten mukaan ottamisen palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Sairaalan vuodeosastojen, ensiavun ja päivystyksen työntekijät ajattelivat moniammatillisen yhteistyön lisääntyvän sähköisten palvelujen jälkeen seuraavaksi eniten. Tämän ajateltiin kuitenkin lisääntyvän maltillisemmin kuin toisilla sektoreilla.

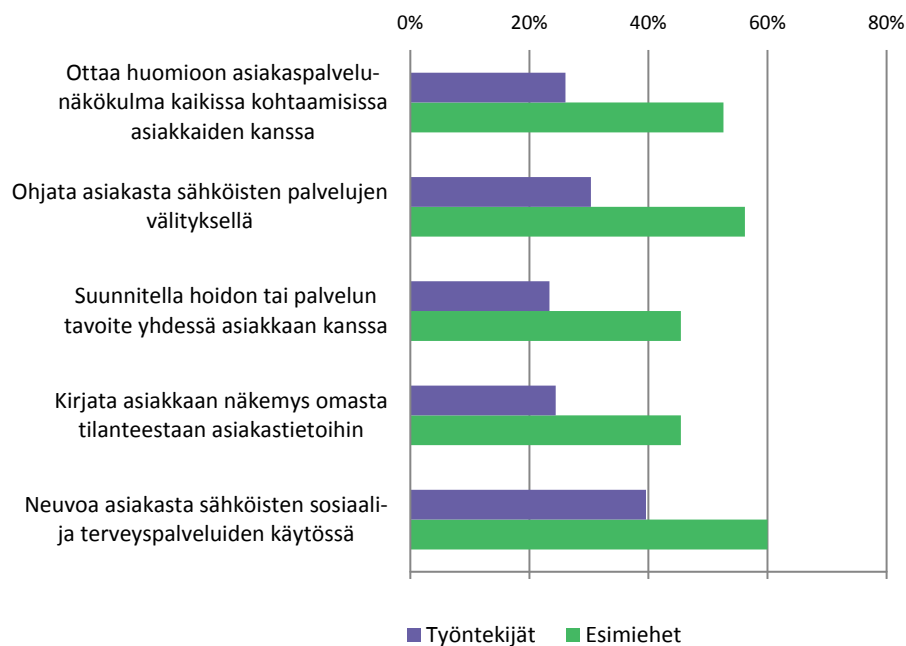
Esimiehet ennakoivat asiakaspalveluosaamisen lisääntyvän tulevaisuudessa

Kun verrattiin esimiesten ja työntekijöiden näkemyksiä osaamistarpeista, esimiesasemassa toimivat arvioivat useammin eri osaamistarpeiden 'lisääntyvän paljon' tulevaisuudessa (kuvio 3). Esimerkiksi esimiehistä yli 50 % koki osaamistarpeen "asiakaspalvelu-näkökulman huomioiminen asiakasta kohdatessa" lisääntyvän paljon, kun taas työntekijöistä vain noin neljäsosa ajatteli samoin. Eroa oli myös sähköisissä palveluissa; asiakkaan ohjaamisen sähköisten palvelujen välityksellä arveli lisääntyvän paljon lähes 60 prosenttia esimiehistä, kun taas työntekijöistä vain 30 prosenttia. Vastaavia eroja oli myös koskien asiakkaan näkemysten kirjaamista sekä hoidon ja palvelun suunnittelua yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Taulukko 2.

Sektoreittain viisi eniten lisääntyvää osaamistarvetta.
Prosenttiosuudet niistä, joiden mielestä lisääntyy paljon.

Osaamistarve 'lisääntyy paljon'	Sosiaali- palvelut	Sairaalan vuodeosastot, päivystys ym.	Perus- terveyden- huolto	Ikääntyneiden palvelut	Hallinto	Mielenterveys- ja päähdepalvelut	Kuntoutus
Kartoittaa laaja-alaisesti asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita	27,7%	27,6%	28,6%	37,2%	...	35,8%	37,1%
Suunnitella hoidon tai palvelun tavoite yhdessä asiakkaan kanssa	24,5%	35,9%	28,9%	...
Kirjata asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan asiakastietoihin	28,3%
Tehdä moniammatillista yhteistyötä hoidon tai palvelun suunnittelussa, arvioinnissa tai toteuttamisessa	...	28,3%	...	35,2%	37,1%	29,3%	30,6%
Neuvoa asiakasta sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytössä	33,6%	40,2%	53,7%	40,9%	43,1%	49,4%	35,1%
Ottaa huomioon asiakaspalvelunäkökulma kaikissa kohtaamisissa asiakkaiden/potilaiden kanssa	...	26,0%	31,8%	32,7%	44,7%
Ottaa asiakkaan läheiset mukaan hoidon tai palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen	34,0%
Kannustaa asiakasta tekemään terveyttä tai hyvinvointia edistäviä muutoksia elämässään	28,6%
Kirjata asiakasprosessi rakenteista tai määrämutoista kirjaamista käyttäen	31,0%	31,6%
Ohjata asiakasta sähköisten palvelujen välityksellä	...	30,8%	47,3%	...	41,7%	40,0%	34,7%



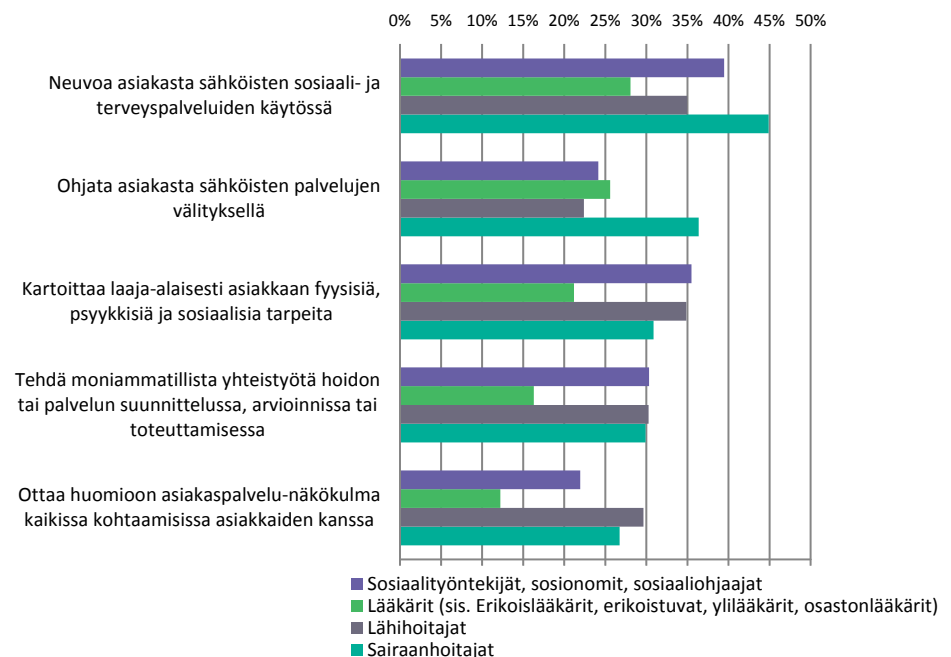
Kuvio 3.

Osaamistarpeet, joiden lisääntymisessä oli eniten ero työntekijöiden ja esimiesten välillä. Esitettyinä viisi väittämää, joissa ero on suurin. Osuudet vastaajista (%), joiden mielestä osaamistarve lisääntyy paljon.

Osaamistarpeet ammattiryhmittäin

Kun kaikkia osaamistarpeita tarkasteltiin ammattiryhmittäin, havaittiin että sairaanhoitajat arvioivat erityisesti sähköisten palveluihin liittyvien osaamistarpeiden, asiakkaiden neuvomisen palvelujen käytössä sekä sähköisen asiakkaiden ohjaamisen lisääntyvän paljon (kuvio 4). He arvioivat myös laaja-alaiseen asiakkaiden tarpeiden arvioimiseen ja moniammatilliseen työhön liittyvien osaamistarpeiden lisääntyvän voimakkaasti. Myös lähihoitajat arvioivat osaamistarpeiden lisääntyvän paljon asiakkaan neuvomisessa sähköisten palvelujen käytössä ja asiakkaan tarpeiden laaja-alaisessa kartoittamisessa. Asiakaspalvelunäkökulman huomioimiseen liittyvä osaamistarve lisääntyi eniten lähihoitajien mielestä (30 %).

Sosiaalityöntekijöiden, sosionomien ja muiden sosiaalialan ohjaajien keskuudessa asiakkaiden neuvomisen sähköisten palveluiden käytössä (39 %) sekä asiakkaan tarpeiden laaja-alaisen kartoittamisen (35 %) arvioitiin lisääntyvän eniten kaikista osaamistarpeista. Lääkärit näkivät yleisesti ottaen osaamistarpeiden lisääntyvän vähiten. Esimerkiksi moniammatilliseen työhön tai asiakaspalvelunäkökulmaan liittyvien osaamistarpeiden näki lisääntyvän vain noin 15 prosenttia lääkäreistä. Muiden ammattiryhmien tapaan myös lääkärit näkivät osaamistarpeiden sähköisten palvelujen käytön neuvomisessa lisääntyvän eniten.



Kuvio 4. Arvioit omassa työssä tarvittavan osaamisen muutoksista seuraavan viiden vuoden aikana eri ammattiryhmittäin esitettynä. Osuudet vastaajista, joiden mielestä osaamistarve lisääntyy paljon.

YHTEENVETO

Ammattilaisten arvion mukaan eniten lisääntyvät sähköisiin palveluihin liittyvät osaamistarpeet sekä palvelujen integraatioon liittyvät keskeiset osaamistarpeet, kuten asiakkaan tarpeiden laaja-alainen kartoitus ja moniammatillinen yhteistyö palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Lisäksi korostettiin asiakaspalvelunäkökulmaa.

Sähköiset palvelut ovat lisääntyneet runsaasti sosiaali- ja terveydenhuollossa yleisen digitalisaatiokehityksen myötä. Sähköisillä palveluilla voidaan lisätä tehokkuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa, esimerkiksi niin, että asiakkaat voivat itse varata ajan ammattilaiselle, tarkastella tutkimustietojaan tai työntekijät voivat ohjata asiakasta omahoidossa chattipalvelulla tai viesteillä (Reponen, 2015). Aiempi tutkimus on kuitenkin osoittanut, että asiakkaat tarvitsevat ammattilaisilta sekä tukea että kannustusta sähköisten palvelujen käyttöön (Karisalmi ym., 2018). Tuoreessa tutkimuksessa havaittiin, että sote-ammattilaiset kokivat itsensä epävarmoiksi niin asiakkaiden ohjauksessa sähköisten palveluiden avulla kuin asiakkaiden neuvomisessa palveluja käytössä (Kujala ym., 2018).

Erytisen merkittäväksi osaksi ammattilaisten työtä sähköiset palvelut ovat nousseet juuri perusterveydenhuollossa, jossa niiden uskottiin lisääntyvän edelleen. Mielenterveys- ja päihdepalveluissakin asiakkaan ohjaamisen sähköisten palvelujen käytössä ajateltiin lisääntyvän paljon. Niin perusterveydenhuollossa kuin mielenterveys- ja päihdepalveluissa ammattilaiset kohtaavat asiakkaita, joille sähköisten palvelujen käyttö ei välttämättä ole vaivatonta tai edes mahdollista, ja jotka tarvitsevat siinä erityistä tukea. Tämä lisänee tulevaisuudessa ammattilaisten roolia sähköisten palvelujen käytön tukijana. Jatkossa koulutuksessa tulee varmistaa, että ammattilaiset tuntevat itse osaavansa käyttää erilaisia sähköisiä palveluita, jotta he voivat kannustaa myös asiakkaita käyttämään palveluita itsenäisesti. On kuitenkin otettava huomioon, että nyt työssä olevalla henkilöstöllä on paljon osaamistarpeita, joihin tulisi vastata täydennys- ja jatkokoulutuksella. Yksittäisten työntekijöiden tietojen ja taitojen lisääminen on tärkeää, mutta myös työtapoja tulee kehittää niin, että sähköiset palvelut ovat tehokkaassa käytössä.

Sote-uudistuksen yksi tavoite on sovittaa sosiaali- ja terveystalvet asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi ja erityisesti palvelujen integraatiota korostetaan (Alueuudistus.fi, 2015). Tässä tutkimuksessa esiin nousseet eniten lisääntyviksi koetut osaamistarpeet liittyvät vahvasti asiakaslähtöisyyteen ja integraatioon. Esimerkiksi sosiaalipalveluissa ja kuntoutuksen sektorilla rakenteisen kirjaamisen koettiin lisääntyvän. Rakenteisen kirjaamisen onkin katsottu olevan edelleen puutteellista Suomessa, koska kirjaamiskäytännöt saattavat vaihdella organisaatiokohtaisesti (Holopainen ym., 2016). Niin terveyden- kuin sosiaalihuollon rakenteinen kirjaaminen on tärkeää juuri integraation toteutumisen kannalta, koska sillä mahdollistetaan tiedonkulku eri toimijoiden välillä (Alueuudistus.fi, 2015).

Moniammatillinen yhteistyö palvelun suunnittelussa ja asiakkaan tarpeiden laaja-alainen kartoittaminen nousivat myös esiin eniten lisääntyvinä osaamistarpeina. Ikääntyneiden palveluissa ajateltiin erityisesti asiakkaan tarpeiden laaja-alaisen kartoittamisen lisääntyvän paljon. Ammattiryhmistä lähihoitajat arvioivat tämän lisääntyvän eniten. Lähihoitajat on suurin yksittäinen ammattiryhmä ikääntyneiden palveluissa (Virtanen, 2018). On mahdollista, että ikääntyneiden parissa työskentelevä henkilöstö ajattelee yhä pidempään kotona asuvan ikääntyneen tarvitsevan laaja-alaisesti eri ammattiryhmien palveluita. Esimerkiksi oman vastuuhoidajan tulee kartoittaa niin lääketieteellisen hoidon kuin kauppapalveluiden tarve. Myös sosiaalialan työntekijät näkivät laaja-alaiseen tarpeiden kartoittamiseen liittyvien osaamistarpeiden lisääntyvän voimakkaasti.

Lääkäreitä lukuun ottamatta kaikki ammattiryhmät näkivät moniammatilliseen työhön liittyvien osaamistarpeiden lisääntyvän voimakkaasti.

Moniammatillisen yhteistyön voidaan ajatella sujuvoittavan asiakkaan hoitopolkua ja se on tärkeä elementti asiakaslähtöisessä palvelujen integraatiossa, joka on yksi sote-uudistuksen keskeisistä tavoitteista (alueuudistus.fi, 2015). Holopaisen ym. (2016) tutkimuksessa hoitotyöntekijät pitivät moniammatillisuutta tärkeänä keinona levittää hyviä käytäntöjä. Ikääntyneiden kotikuntoutuksessa moniammatillisuus nähtiin myös positiivisena asiana, sillä sen avulla ammattilaiset oppivat toisiltaan sekä ymmärsivät toistensa rooleja paremmin (Hjelle ym., 2018). Sote-ammattilaisten olisikin tärkeä tuntee toistensa työtehtävät ja vastuut integraation mahdollistamiseksi. Moniammatillisuus ei kuitenkaan yksin riitä takaamaan palvelujen sujuvuutta, vaan tarvitaan myös palveluohjauksellista työtä. Palveluohjaukseen liittyvien osaamistarpeiden arviointiin tässä tutkimuksessa lisääntyvän vain jonkin verran, esimerkiksi lähes kolmasosa vastaajista ei ajatellut asiakkaan eteenpäin ohjaamisen palveluketjussa lisääntyvän lainkaan nykytilanteesta (kuvio 2). Tulokset mahdollisesti kuvaavat nykyistä kehitysvaihetta palvelujen integraatiossa, jossa etusijalla on asiakaslähtöisen moniammatillisen työotteen ja uusien toimintamallien rakentaminen, ei niinkään yksilöllinen palveluohjaus.

Esimiehet arvioivat työntekijöitä useammin osaamistarpeiden lisääntyvän paljon. Suurin ero esimiesten ja työntekijöiden välillä oli asiakaspalvelunäkökulman huomioimisessa. Mahdollisen valinnanvapauden toteutuessa onkin tärkeää ylläpitää hyviä asiakassuhteita ja säilyttää jo olemassa olevat asiakkaat, jolloin asiakaspalveluun tulee kiinnittää erityistä huomiota. Esimiesten työhön kuuluu työntekijöitä korostetummin työn ja palveluiden kehittäminen, minkä vuoksi on luonnollista, että he arvioivat osaamistarpeiden muuttuvan voimakkaammin. Toisaalta erot ovat yllättävänkin suuria. Kun yli puolet esimiehistä näkee asiakaspalvelunäkökulmaan tai sähköisten palveluiden avulla ohjaamiseen liittyvien osaamistarpeiden kasvavan voimakkaasti, vain 25–30 % työntekijöistä ajattelee näin. Voidaankin kysyä, ovatko eri tason esimiehet saaneet välitettyä näkemykset tulevaisuuden kehitystarpeista riittävän hyvin työntekijöille.

Tämä tutkimus osoitti, että sote-ammattilaiset tunnistavat työssään osaamistarpeita, jotka ovat kytköksissä myös valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistuksen kulmakiviin. Jos käytännön työtä tekevät ammattilaiset ja kansallisen tason päättäjät ovat samoilla linjoilla siitä, millaista osaamista tarvitaan tulevaisuudessa, on työntekijöiden myös mahdollisesti helpompaa sitoutua tavoitteisiin ja toteuttaa niitä työssään. Koulutuksen tehtävänä on puolestaan selvittää ja opettaa osaamisen edellyttämät tiedot, taidot ja pätevyys osaamispohjaisen opetussuunnitelmanäkemyksen mukaisesti (Laki tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehyksestä 93/2017). Tulosten perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten näkemykset lähitulevaisuudessa tarvittavasta osaamisesta ovat pitkälti yhteneväisiä koulutuksen ja selvitysten tunnistamien osaamistarpeiden kanssa (Arene, 2017; Eriksson ym., 2015; Kangasniemi ym., 2018; Opetushallitus, 2018). Esimerkiksi ikääntyneiden palveluissa korostui tarve ottaa asiakkaan läheiset mukaan hoidon tai palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, joka on myös yksi osaamistavoite lähihoitaja- ja sairaanhoitajakoulutuksissa (Eriksson ym., 2015; Opetushallitus, 2018).

Kysely toteutettiin organisaatioissa, joissa oli jo siirretty tai suunniteltiin siirtymistä maakunnan kokoiseen kuntayhtymiin palveluiden järjestämisessä ja tuotannossa. Siten se ei välttämättä edusta täysin koko sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön näkemyksiä.

Kiitokset

Cope-kysely on osa Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (Cope) – konsortiohanketta (Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvosto, projektit 303605 ja 303608). Kiitämme kaikkia kyselyyn vastanneita.

Tämän julkaisun viite:
Lehtoaro, S., Juujärvi, S., Sinervo, T. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen - Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Tutkimuksesta tiiviisti 2019_003. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
PI 30 (Mannerheimintie 166)
00271 Helsinki
Puhelin: 029 524 6000

ISBN 978-952-343-266-6 (verkko)
ISSN 1798-0070
ISSN 2323-5179 (verkko)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-266-6>

www.stncope.fi

LÄHTEET

Alueuudistus.fi 2015, Sote-uudistuksen tavoitteet. Sosiaali- ja terveysministeriö [luettu 24.7.2018].

Arene 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren. Ammattikorkeakoulu sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n työryhmän selvitys sosiaalialan tilanteesta ja kehityksestä 2017. Saatavilla: <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/sosionomiselvitys/>

Eriksson, E., Korhonen, T., Merasto, M. & Moisio, E-L. 2015. Sairaanhoidajan ammatillinen osaaminen – Sairaanhoidajakoulutuksen tulevaisuus -hanke. Ammattikorkeakoulujen terveysalan verkosto ja Suomen sairaanhoitajaliitto ry.

Halttunen, T. Koivisto, M. & Billet S. 2014. Promoting and recognizing lifelong learning: Introduction. Teoksessa T. Halttunen, M. Koivisto & S. Billet (toim.) Promoting, assessing, recognizing and certifying lifelong learning London: Springer, 3–18.

Hjelle, K.M., Skutle, O., Alvsvåg, H. & Førland, O. 2018, "Reablement teams' roles: a qualitative study of interdisciplinary teams' experiences", Journal of Multidisciplinary Healthcare, Vol Volume 11, Pp 305–316 (2018), pp. 305.

Holopainen, A., Korhonen, T. & Korhonen, A. 2016, SOTE-uudistuksen haasteet – selvitys hoitotyöntekijöiden näkökulmasta, Hoitotieteen tutkimussäätiö.

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Karisalmi, N., Kaipio, J. & Kujala, S. 2018, "Hoitohenkilökunnan rooli potilaiden motiivissa ja ohjaamisessa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön", Finnish Journal of eHealth and eWelfare, vol. 10, no. 2–3.

Kujala, S., Rajalahti, E., Heponiemi, T. & Hilama, P. 2018, "Health Professionals' Expanding eHealth Competences for Supporting Patients' Self-Management", Studies in health technology and informatics, vol. 247, pp. 181.

Lähteinen, S., Raitakari, S., Hänninen, K., Kaittila, A., Kekoni, T., Krok, S. & Skaffari, P. 2017. Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. SOSNET julkaisuja 7. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi. Saatavilla: <https://www.sosnet.fi/Suomeksi/Julkaisut>

Mulder, M. 2014. Conceptions of Professional Competence. Teoksessa S. Billett, C. Harteis & H. Gruber (toim.). International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning (pp.107–137). . Dordrecht: Springer.

Opetushallitus. 2018. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon perusteet. Opetushallitus.

Reponen, J. 2015, "Terveydenhuollon sähköiset palvelut murroksessa", Duodecim, vol. 131, pp. 1275–1276.

Virtanen, A. 2018, Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2014, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.