TUNNISTA DIGITAALISUUDEN JA TEKNOLOGIAN LUOMIA MAHDOLLISUUKSIA SOTE-ALALLA

Mistä palveluntuottaja voi lähteä liikkeelle?

Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun -hanke

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

SISÄLTÖ

Johdanto 3

Mitä digitaalisuus on sote-yrityksessä? 4

Millaista kehitystä on nähtävillä? 6

Mistä saa tietoa? 7

Kuinka pääsee alkuun? 8

Millaisia esimerkkejä löytyy? 9

Monta mahdollisuutta – mieti yrityksesi tarpeet 10

TEKIJÄT / TEKSTIT: Anu Aalto, Pia Haapala, Salla Kettunen ja Piia-Pauliina Mäntysaari
TAITTO: HannaHau – Graafista suunnittelua
KUSTANTAJA: Seinäjoen ammattikorkeakoulu / Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun

ISBN 978-952-7317-18-1

SeAMK
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

ETELÄ-POHJANMAAN LIITTO
REGIONAL COUNCIL OF SOUTH OSTROBOTHNIA

Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020

JOHDANTO

Tiedonhaku aloitetaan tänä päivänä usein hakukoneista. Oireita ja haasteita kirjoitetaan Googleen ja hakeudutaan sivustoille, jotka sattuvat täsmäämään hakuihin. Tulokseksi saadut sivut eivät välttämättä ole niitä kaikkein luotettavimpia tai ammattimaisimpia. On tärkeää, että sinun sivustosi tulee esiin hakutuloksissa silloin, kun apua tarvitsevan hätä on suurin.

Kiireinen työssäkäyvä, kotona yksin oleva vanhus, sairaan vauvan kanssa valvova äiti, jääkiekkovammasta toipuva nuori... Miten voit helpottaa heidän haasteitaan ja palvella paremmin? Onko sinulla tarjota asiantuntijuutta juuri heille, tai kanavia ottaa yhteyttä sinuun? Mieti asiakkaitasi ja astu heidän saappaisiinsa.

Tietotekniikka ja teknologia tarjoavat uudenlaisia mahdollisuuksia palvelujen rakentamiseen. Yritykset voivat hyödyntää niitä monin tavoin sekä omissa sisäisissä prosesseissa että asiakkaille tarjottavissa palveluissa ja tuotteissa. Mutta mistä aloittaa? Siihen tämä opas antaa vinkkejä.

MITÄ DIGITAALISUUS ON SOTE-YRITYKSESSÄ?

Tavoitettavuutta ja näkyvyyttä

Digitaaliset kanavat tarjoavat mahdollisuuksia helppoon tavoitettavuuteen. Yhteystietojen löytyminen on perusasia, mikä tulee olla kunnossa. Lisäksi digitaalisten kanavien avulla (verkkosivut, some, palveluhakemistot) yritys voi tuoda esille haluamiaan asioita. Mikäli tarvitaan ajanvarausta, sekin on mahdollista hoitaa digitaalisesti osin tai kokonaan.

Asiakkaat etsivät tietoa paljon Internetistä. Jos yritykseltä ei löydy verkkosivuja, mitään sosiaalisen median kanavaa tai muuta merkkiä toiminnasta, eivät asiakkaat sitä helpolla löydä. Verkkosivuja tulee aika ajoin uudistaa. Tärkeätä on, että sieltä löytyvät yhteystiedot (sähköposti ja puhelinnumero) ovat toimivia ja niihin tulleisiin yhteydenottoihin myös vastataan. Mikäli some-kanavia on käytössä, niihin tulee tehdä säännöllisesti päivityksiä, jotta yrityksestä saa aktiivisen ja toimivan kuvan.

Uudenlaista asiakaspalvelua

Digitaalisuus mahdollistaa keinoja kuunnella asiakkaita ilman fyysistä läsnäoloa. Esimerkiksi pikaviestipalvelut ja videopuhelut ovat mahdollisia nykypäivän älypuhelinten välityksellä, eivätkä välttämättä vaadi mitään suuria investointeja. Sen sijaan ne tuovat suurta helpotusta siihen hetkeen, kun asiakas tarvitsee ohjeita tai tukea.

Asiakastiedon hallintaa

Asiakasrekisterin ylläpito auttaa yritystä, mutta myös asiakasta. Yritys pystyy paremmin kohdentamaan palvelujaan juuri niitä tarvitseville. Lainsäädäntö sallii rekisterin pitämisen. Nyrkkisääntö on, että tietojen keräämisen yhteydessä asiasta pitää ilmoittaa eikä tietoja käytetä muuhun tarkoitukseen kuin siihen mihin lupa on kysytty. Lisätietoja löytyy esim. sivulta **tietosuoja.fi**.

Sisäisten prosessien tehostamista

Teknologiset apuvälineet ja digitaalisuus helpottavat arkea, kunhan ne tulevat tutuksi. Jo pienilläkin muutoksilla voidaan saada apua esimerkiksi ajanhallintaan, asiakastietojen ylläpitoon tai ajanvarauksiin. Ennen uusien järjestelmien hankkimista yrityksen kannattaa käydä lävitse sisäiset toimintatavat ja prosessit. Onko siellä jotakin, mitä halutaan muuttaa tai toteuttaa toisin? Esimerkiksi varasto- työaika- ja laskutusjärjestelmistä tai ajanvarauksesta saadaan hyötyä vasta kun myös toimintatapa muutetaan uutta prosessia tukevaksi.

MILLAISTA KEHITYSTÄ ON NÄHTÄVILLÄ?

Asiakaskäyttäytyminen ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat

Hyvinvointiin, sairauksien oireisiin, hoitomuotoihin ja potilaan oikeuksiin liittyvää tietoa on nykyään helposti saatavilla ja palveluista tiedetään paljon jo ennen yhteydenottoa palveluntarjoajaan. Asiakkaat arvostavat yhä enemmän nopeutta, vaivattomuutta ja yksilöllisiä palveluja. Omaan hyvinvointiin ja terveyteen ollaan valmiita panostamaan ja siitä ollaan valmiita myös maksamaan. Tämä selittää osaltaan yksityisten palveluiden käytön kasvua, samoin yksityisten vakuutusten ottamista.

Tavoitteena ennaltaehkäisy

Valtakunnallinen tavoite on keskittyä entistä enemmän ennaltaehkäisyyn, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon kulujen nousua saadaan hillittyä. Tähän liittyy kiinteästi digitaalisten palveluiden kehittäminen. Uusia palveluja, palvelutapoja ja digikanavien mahdollistamaa itsepalvelua tulee koko ajan lisää. Itsensä mittaaminen ja näiden mittaustulosten hyödyntäminen terveydenhoidossa on uusi trendi.

Teknologia tuo uusia mahdollisuuksia

Teknologioiden kehittyminen mahdollistaa uusia toimintatapoja. Tekoälyn avulla voidaan suuria datamassoja käsitellä ja analysoida niin, että sieltä voidaan etsiä tietoa esim. siitä, mitkä lääkkeet tai tukitoimenpiteet ovat antaneet parhaita tuloksia eri tilanteissa. Näin voidaan yhdistää ammattihenkilöstön harkinta sekä tekoälyn tiedonetsintäkyky.

Dataa kertyy ja kerätään monissa eri paikoissa. Sellaisenaan se on hyvin sirpaleista. Tulevaisuudessa vahvoilla on se, joka osaa yhdistää sirpaleisen tiedon yhteen ja tulkita sitä – eli muuttaa dataa informaatioksi. Tulkittu data tarjoaa tietoa, jota voidaan hyödyntää toiminnassa.
Tulevaisuudessa robotteja löytyy muualtakin kuin apteekkien lääkkeiden jakelutehtävistä tai sairaaloista.

MISTÄ SAA TIETOA?

Seuraa oman alan lisäksi yleistä kehitystä

Digitaalisuus ja teknologia menevät nopeasti eteenpäin. Jokaiseen vaiheeseen ei tarvitse ennättää mukaan, mutta niitä on silti hyvä seurata. Eri aloilla käyttöön otettavat teknologiat leviävät usein toisillekin aloille. Ihmisten arjessa käyttämät välineet voidaan valjastaa hyötykäyttöön myös sosiaali- ja terveydenhuollon puolella. Näin on käynyt esimerkiksi kännyköille. Katsele siis ympärillesi mitä omalla ja lähellä olevilla toimialoilla tapahtuu. Seuraa alasi edelläkävijöiden toimintaa.

Tilaisuudet, tutustumiset, messut, verkostoituminen

Hyödynnä erilaisia tilaisuuksia, seminaareja ja tutustumistiloja. Esimerkiksi Seinäjoella SeAMKilta löytyy mahdollisuus tutustua hyvinvointiteknologian mahdollisuuksiin hoito- ja kuntoutusaloilla. Vastaavia esittelytiloja on ympäri maata oppilaitosten ja järjestöjen ylläpitäminä. Erilaisia messuja ja tapahtumia järjestetään alalla useita. Hyvä paikka aloittaa on vaikka Apuvälinemessut.

Uutiskanavat

Sote-alan uutisia voi seurata myös STM:n ja THL:n kehittämän ilmaisen puhelinsovelluksen (Sote-alan uutiset) avulla. Sovellukseen syötetään alan uutisia ja tiedotteita. Vastaavia uutiskanavia voi syntyä lisää. Sosiaalisesta mediasta kannattaa selvittää tunnisteet (#), joita käytetään itseäsi kiinnostavista teemoista keskusteltaessa. Niiden avulla pystyy suuresta massasta poimimaan sopivat aiheet.

KUINKA PÄÄSEE ALKUUN?

Omat prosessit ja tarpeet tarkasteluun

Toimintojen digitalisoiminen alkaa omien toimintatapojen, prosessien ja tarpeiden mietinnästä. Mitä nyt jo on? Millaisia tarpeita ja toiveita on näköpiirissä? Tavoitteena ei ole siirtää kaikkia nykyisiä työvaiheita sähköisiksi. Digitalisoitumisesta voidaan puhua siinä vaiheessa, kun kaikkia nykyisiä työvaiheita ei enää tarvitsekaan tehdä, osa niistä ehkä automatisoituu.

Ennen ostoksille lähtemistä pitää tehdä kotiläksyt. Mieti valmiiksi:

- kuinka eri toiminnot on tällä hetkellä järjestetty
- jos ja kun hankitaan uusi ohjelmisto tai laite, kuinka tilanne muuttuu
- tarvitaanko uutta osaamista, koulutusta, perehdytystä
- pitääkö totuttuja toimintatapoja muuttaa
- heijastuuko muutos muualle, muihin järjestelmiin (esim. Kanta-yhteensopivuus)
- osaatko hahmotella kuinka uusi järjestelmä sijoittuu muuhun kokonaisuuteen

Muista, että et ole yksin

Jos olet epävarma osaamisestasi tai tietämyksestäsi, ei sinun silti tarvitse jäädä yksi asiasi kanssa. Hyödynnä oman alan verkostot, eri tahojen järjestämät koulutukset (ely-keskukset, oppilaitokset, järjestöt) ja niiden tuottama materiaali.

MILLAISIA ESIMERKKEJÄ LÖYTYY?

Kannattaa kysellä saman alan toimijoilta, millaisia järjestelmiä ja esimerkkejä teknologioista/digitaalisuudesta heiltä löytyy. Mobiilikirjaukset, toiminnanohjausjärjestelmät ja tietokantapalvelut ovat käytössä jo monissa paikoissa. Toiminnanohjausjärjestelmää ei tarvitse ottaa käyttöön koko laajuudessaan. Pienemmällä summalla saatava perusversio voi kattaa yrityksesi tarpeesi.

Nyt on jo olemassa palveluja, jotka hyödyntävät tekoälyä mm. suurten datamassojen lävitse käymisessä etsiäkseen esimerkiksi riskiryhmiä, näyttääkseen visuaalisesti esimerkiksi vitaaliarvojen kehittymistä tulkinnan nopeuttamiseksi. Erilaisin sensorein saadaan dataa liikkumiseen, uneen tai päivittäisiin aktiviteetteihin liittyen, eri ohjelmien tai tekoälyn avulla datasta saadaan käyttökelpoista tietoa.

Etäyhteydet, laajennettu todellisuus ja suojatut yhteydet mahdollistavat osaltaan palvelujen maantieteellisen tarjonta-alueen laajentamisen. Niitä voidaan hyödyntää mm. terapioissa, kuntoutuksessa, kivunhallinnassa, harrastepalveluissa ja henkilöstön koulutuksessa. Lisäksi syntyy myös kokonaan uudenlaisia ideoita, esimerkiksi sote-alalle on syntynyt peliteollisuutta. Some-kanavissa jaetaan jotakin vinkkejä tai oppaita ilmaiseksi, niiden avulla osoitetaan omaa ammattitaitoa ja saadaan kerättyä kiinnostuneiden yhteystietoja.

MONTA MAHDOLLISUUTTA – MIETI YRITYKSESI TARPEET

Kaikkea mahdollista ei kannata tavoitella. Mieti mihin tähtäät, valitse aluksi yksi keino ja opettele hyödyntämään sitä hyvin. Pikkuhiljaa voi ottaa käyttöön uusia asioita. Muista myös luopua vanhasta, kun aika ajaa niiden ohitse. Vanhoista tavoista pois oppiminen voi olla yllättävän hankalaa.

Rohkene kokeilla eri aloilla olemassa olevia teknologioita ja niiden käyttöä omassa yrityksessä. Katso avoimin silmin eri mahdollisuuksia tehdä asioita toisin. Hyödynnä olemassa olevia kanavia, etäyhteyksiä, teknologiaa ja esimerkiksi matkapuhelimeen saatavia sovelluksia uusiin ammattiasi helpottaviin käyttötarkoituksiin.

Kun askelmerkit on suunniteltu, on eteneminen jo helpompaa!

Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun -hanke

SeAMK
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES