

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio). Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat saattavat poiketa alkuperäisestä julkaisusta.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Arolaakso, S., Grönlund, H. & Rasa, M. 2020. Korona pakotti lisäämään etäpalveluosaamista. Lapin Kansa 29.12.2020, 31.

Korona pakotti lisäämään etäpalveluosaamista

NÄKÖKULMA

Lapissa toimivat kuntoutus-, sosiaali-, terveys- ja vanhustyötä tekevät mikro- ja pk-yritykset joutuivat uuteen tilanteeseen covid-19-pandemian takia keväällä 2020. Perinteinen, asiakkaan kanssa samassa fyysisessä tilassa tehtävä työ ei ollut kaikissa tilanteissa enää mahdollista, vaan etäpalveluyhteyksiä oli hyödynnettävä aikaisempaa enemmän.

Lapissa sote-alan ammattihenkilöiden työssään tekemät siirtymät ja välimatkat asiakkaiden luo ovat jo lähtökohtaisesti pitkiä, mikä luo tarpeita etäpalveluosaamisen vahvistamiselle. Myös kestävä kehitys edellyttää palveluiden ja toimintatapojen kehittämistä. Digitaalisia ratkaisuja pitää osata yhdistää parhaalla mahdollisella tavalla ammatillisiin vaatimuksiin.

Digitalisaatio edellyttää sekä organisaatioilta että henkilöstöltä jo olemassa olevien palveluiden ja toimintatapojen toimintojen uudelleenarviointia. Uudenlainen toimintakulttuuri vaatii opettelua monella tasolla. Tarkastelun kohteeksi on syytä ottaa niin tietoturva, teknologiset laitteet, ohjausosaaminen, työn hallinta kuin palveluiden asiakaslähtöisyyskin.

Näihin ajankohtaisiin kehittämistarpeisiin vastattiin Lapin ammattikorkeakoulun Etäsote - Etäpalveluosaaminen Lapin sote-alan mikro- ja pk-yrityksille-hankkeessa. Sen päätavoitteena oli edistää pandemian takia uusiin haasteisiin joutuneiden Lapin sote- ja kuntoutusalan mikro- ja pk-yrity-

tysten sähköisten ja etäpalveluiden käyttöönottoa sekä niihin liittyvää osaamista.

ETÄPALVELUIDEN ja teknologisten ratkaisujen käyttöönotto edellyttää myös työn ja palveluiden uudelleen muotoilua. Hankkeessa luotiin viisi ajankohtaista valmistavaa koulutuskokonaisuutta, toisiaan asiasisällöllisesti täydentävät webinaari- ja ohjauskokonaisuudet. Osallistujat oppivat sähköisten ja etäohjauspalveluiden sekä teknologian käyttöönottoa ja hyödyntämistapoja.

Lapissa sote-alan ammattihenkilöiden työssään tekemät siirtymät ja välimatkat asiakkaiden luo ovat jo lähtökohtaisesti pitkiä, mikä luo tarpeita etäpalveluosaamisen vahvistamiselle.

Mikro- ja pk-yritykset oppivat huomioimaan tietosuoja- ja tietoturva-asiat etä- ja sähköisten palveluiden käyttöönotossa samoin kuin toimintaan liittyvän lainsäädännön ja toimintaperiaatteita. Ne saivat myös tietoa erilaisista teknologisista ratkaisuksista ja sovelluksista sekä niiden käyttömahdollisuuksista oman asiakaskunnan tarpeisiin.

Keskeisellä sijalla oli myös etäohjausosaamiseen ja etäyhteyksillä tapahtuvaan asiakastyöhön sekä asiakkaiden digiohjaamiseen liittyvä osaamisen kehittäminen. Uudenlainen tapa toimia edellyttää

myös tietoutta ja näkökulmia toiminnan uudelleen organisoimisesta ja johtamisesta muuttuneessa toimintaympäristössä.

Webinaarien, klinikoiden ja ohjaustapaamisten lisäksi järjestettiin kaksi innovaatiopäivää. Ensimmäisen päivän aiheena oli teknologiset ratkaisut kuntoutuksessa ja toisen teknologiset ratkaisut ikäihmisten kotihoidossa. Alan yritysten edustajat esittelivät uusimpia innovaatioitaan ja teknologisia ratkaisuja, minkä jälkeen toteutettiin innovaatiotyöpajoja teemoit-
tain.

Innovaatiotyöpajoissa alan ammattilaiset, yrittäjät ja opiskelijat jakoivat asiantuntemustaan ja pohtivat yhdessä alan kehittämistarpeita. Kehittämisasioiden tehtiin kooste, joiden pohjalta voidaan tulevaisuudessa jatkojalostaa etäpalveluun liittyviä toimintoja ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Innovaatiopäiviin osallistui lähes 200 työelämän edustajaa sekä opiskelijaa.

Hankkeessa toteutetulla etäpalveluosaamiseen liittyvällä koulutuksella ja ohjauksella lisättiin yritysten joustavuutta, ketteryyttä ja valmiuksia toimia sekä kehittää toimintojaan muuttuneessa toimintaympäristössä. Kansalaisille tulee turvata sote-palvelujen saatavuus myös tulevaisuudessa ja uusissa poikkeustilanteissa. Etäsote-hankkeen materiaalit ovat hyödynnettävissä hankkeen nettisivuilla (www.lapinamk.fi/etasote).

SARI AROLAAKSO

TiM, lehtori

HANNA GRÖNLUND

tradenomi, suunnittelija

MARJUKKA RASA

YTT, lehtori, Lapin ammattikorkeakoulu