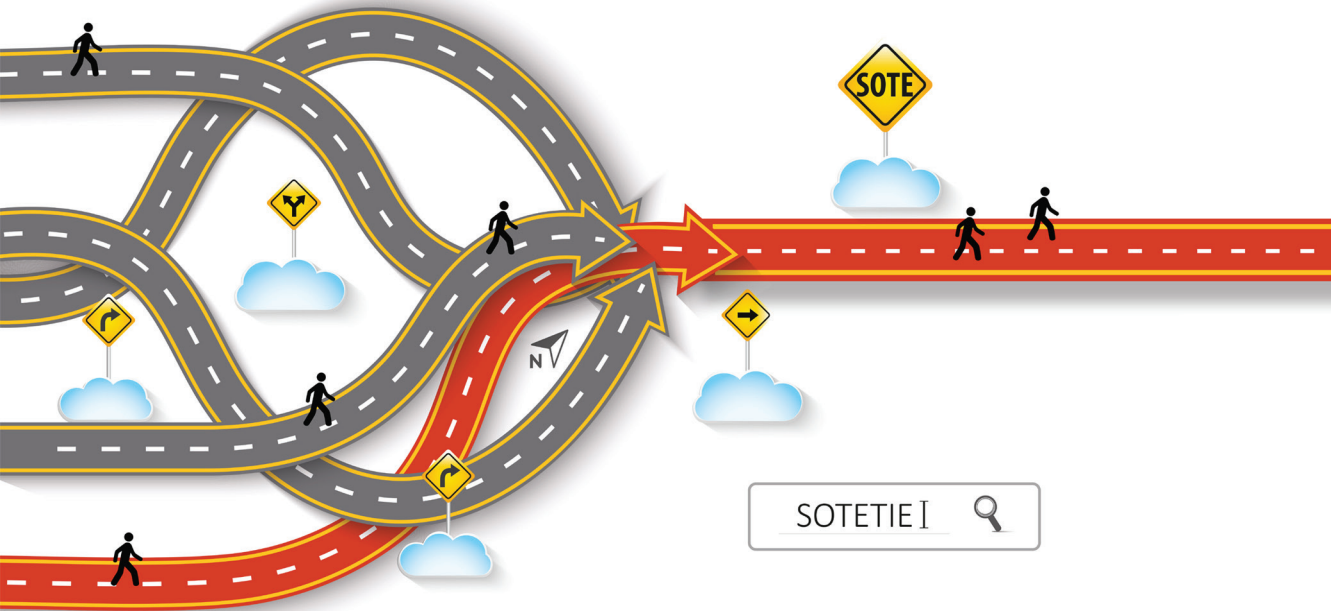


**SAVONIA**

ammattikorkeakoulu



■ SOSIAALI- JA TERVEYSALA

# SOTETIE - SOTE-ALAN AMMATTILAISEN JATKUVAN OPPIMISEN TIEKARTTA

OSA 1 YHTEISET OSAAMISET

TOIMITTANEET **Marina Arell-Sundberg, Johanna Holvikivi, Sari Laanterä,  
Jaana Ritsilä, Tiina Säilä ja Päivi Tikkanen**

**SOTETIE**  
– Sote-alan ammattilaisen  
jatkuvan oppimisen tiekartta  
Osa 1 Yhteiset osaamiset

Toimittaneet

Marina Arell-Sundberg  
Johanna Holvikivi  
Sari Laanterä  
Jaana Ritsilä  
Tiina Säilä  
Päivi Tikkanen

Savonia-ammattikorkeakoulu  
Julkaisutoiminta  
PL 6  
70201 KUOPIO  
julkaisut@savonia.fi

Copyright © tekijät ja Savonia-ammattikorkeakoulu  
Teksti, kuvat ja taulukot CC BY-SA 4.0

1. painos

ISBN 978-952-203-296-6 (PDF)  
ISSN 2343-5496

Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja 9/2021

Kustantaja: Savonia-ammattikorkeakoulu  
Taitto ja ulkoasu: Tapio Aalto

# SISÄLLYS

## SOSIAALI- JA TERVEYSALAN AMMATTILAISTEN

### NÄKEMYKSIÄ GENEERISISTÄ OSAAMISISTA ..... 10

- 01 *Sari Laanterä, Ralf Lillbacka, Leila Lintula, Kirsi Moisanen, Anne Nummela & Hannele Saunders*  
Sosiaali- ja terveysalan geneeriset osaamistarpeet vuoteen 2030 – kyselytutkimus ..... 11
- 02 *Anne Nummela & Ralf Lillbacka*  
En enkätundersökning till social- och hälsovårdspersonalen i syfte av att karlägga personalens tankar ..... 24
- 03 *Arla Cederberg, Marina Arell-Sundberg & Anne Nummela*  
Virtuaalinen eDelphi-asiantuntijapaneeli menetelmänä sote-alan tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyssä ..... 25
- 04 *Arla Cederberg*  
Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 1 Neuvonta- ja ohjausosaaminen ..... 29
- 05 *Eeva Timonen-Kallio*  
Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 2 Palvelujen tuottamisen muutososaaminen ..... 33
- 06 *Kaarina Rajala*  
Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 3 Työn kehittämisosaaminen ..... 36
- 07 *Sari Laanterä*  
Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 4 Kestävän kehityksen osaaminen ..... 39
- 08 *Johanna Holvikivi*  
Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 5 Työntekijyysosaaminen ..... 42
- YHTEISTEN OSAAMISTEN MUODOSTAMINEN YHDESSÄ TYÖELÄMÄN KANSSA ..... 45**
- 09 *Johanna Holvikivi, Anne Nummela & Marina Arell-Sundberg*  
Yhdessä kehittäen tulevaisuuden sote geneeristä osaamista ..... 46
- 10 *Arla Cederberg & Ann Backman*  
Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista ..... 52
- 11 *Rauni Leinonen & Leila Lintula*  
Sote-ammattilaisten arvioita sosiaali- ja terveystyöosaamisen ja työn kehittämisosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista ..... 60
- 12 *Kaarina Rajala*  
Sote-ammattilaisten arvioita työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista ..... 69

<b>13</b>	<i>Anssi Lähde</i> Sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten näkemyksiä asiakastyöosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista .....	74
<b>14</b>	<i>Kaarina Rajala</i> Sote-ammattilaisten arvioita työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista .....	80
<b>15</b>	<i>Arla Cederberg, Ann Backman &amp; Anne Nummela</i> Vad anser professionella inom social- och hälsovården om generiska kompetenser i den egna branschen? .....	84
<b>OSAAMISEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN TYÖELÄMÄYHTEISTYÖSSÄ .....</b>		<b>94</b>
<b>16</b>	<i>Ann Backman, Arla Cederberg, Sari Laanterä, Rauni Leinonen &amp; Leila Lintula</i> Kehittymisen unelma – Osaamisen arviointikarttaa kehitettiin yhdessä sote-alan ammattilaisten kanssa .....	95
<b>17</b>	<i>Rauni Leinonen, Leila Lintula, Sari Laanterä, Arla Cederberg &amp; Ann Backman</i> Ääneenajattelumenetelmä kehittämishankkeessa - Sotetie-sivuston arviointipysäkin testaus ....	104
<b>18</b>	<i>Leila Lintula, Ann Backman, Rauni Leinonen &amp; Kaarina Rajala</i> Mitä rajoitteita liittyy työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän käyttöön ja kehittämiseen? .....	114
<b>19</b>	<i>Arla Cederberg, Ann Backman &amp; Anne Hietanen</i> Professionella inom social- och hälsovården deltog i samutvecklingen av gemensamma kompetenser och självutvärderingsmätare .....	121
<b>20</b>	<i>Anssi Lähde, Arla Cederberg &amp; Anne Hietanen</i> Sote-ammattilaiset testasivat Sotetie-sivuston Arviointipysäkkiä .....	127
<b>21</b>	<i>Johanna Holvikivi, Kaarina Rajala &amp; Hannele Saunders</i> Dynamo-ennakointimallin soveltaminen sote-ammattilaisten yhteisten osaamisten kehittämisessä .....	132
<b>SOTEALAN YHTEINEN OSAAMINEN KOULUTUKSEN NÄKÖKULMASTA .....</b>		<b>139</b>
<b>22</b>	<i>Ulla Kekäläinen, Tiina Kuukkanen, Jaana Ritsilä, Päivi Sanerma &amp; Seija Taattola</i> Korkeakoulujen opetushenkilöstön näkökulmia sote-alan geneerisen osaamisen opintoihin .....	140
<b>23</b>	<i>Ulla Kekäläinen, Anu Pelkonen, Tuija Pakarinen, Päivi Sanerma &amp; Paula Vikberg-Aaltonen</i> Asiakas- ja palveluohjauksen osaamista kehittämässä .....	156
SOTETIE-hankkeen YHTEISET OSAAMISET -osan muissa julkaisukanavissa julkaistut artikkelit ....		168

## Osa 1 (Yhteinen osaaminen)

### Blogikirjoittajat:

**Arell-Sundberg, Marina**

toimintaterapeutti YAMK, lehtori, Yrkeshögskolan Arcada

**Backman, Ann**

VTM, projektitutkija, Yrkeshögskolan Novia

**Cederberg, Arla**

VTM, lehtori, Yrkeshögskolan Arcada

**Holvikivi, Johanna**

THM, yliopettaja, Metropolia Ammattikorkeakoulu

**Hietanen, Anne**

TtM, projektitutkija, Yrkeshögskolan Novia

**Kekäläinen, Ulla**

TtM, projektitutkija, Itä-Suomen Yliopisto

**Kuukkanen, Tiina**

TtT, lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

**Laanterä, Sari**

TtT, yliopettaja, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

**Leinonen, Rauni**

KT, TTM, yliopettaja, Kajaanin ammattikorkeakoulu

**Lillbacka, Ralf**

VTT, lehtori, Yrkeshögskolan Novia

**Lintula, Leila**

THM, lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu

**Lähde, Anssi**

VTL, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

**Moisanen, Kirsi**

YTT, lehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu

**Nummela, Anne**

TtM, KM, lehtori Yrkeshögskolan Novia

**Pakarinen, Tuija**

YTM, lehtori, Savonia-ammattikorkeakoulu

**Pelkonen, Anu**

Kuntoutuksen ohjaaja YAMK, lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

**Rajala, Kaarina**

TtM, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

**Ritsilä, Jaana**

TtM, lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

**Sanerma, Päivi**

THM, KT, tutkijayliopettaja, Hämeen ammattikorkeakoulu

**Saunders, Hannele**

TtT, tutkimuspäällikkö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

**Taattola, Seija**

TtM, koulutuspalvelupäällikkö, Savonia-ammattikorkeakoulu

**Timonen-Kallio, Eeva**

YTT, VTL, yliopettaja, Turun ammattikorkeakoulu

**Vikberg-Aaltonen, Paula**

THM, KL, yliopettaja, Hämeen ammattikorkeakoulu

## Esipuhe

Sote-alan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta -hankkeessa julkaistut yhteistä osaamista käsittelevät blogikirjoitukset on koottu tähän julkaisuun. Sosiaali- ja terveysalan (sote) ammattilaisten yhteistä eli geneeristä osaamista on tarkasteltu julkaisun artikkeleissa asiakastyöosaamisen, palveluiden ja työn kehittämisosaamisen sekä työntekijäyys- ja yhteistoiminnan muutososaamisen kautta. Jaottelu perustuu Kangasniemen ja tutkijakollegoiden (2018) raporttiin [Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaa-](#)[misuudistus](#) ja jokaisesta geneerisestä osaamisesta laadittuun kirjallisuuskatsaukseen (Laanterä & Saunders 2020). Artikkeleissa on tarkasteltu sote-ammattilaisten näkemyksiä geneerisistä osaamisista tulevaisuudessa ja niiden kartoittamisessa on käytetty erilaisia aineistonkeruumenetelmiä.

Sote-alan yhteisiä osaamisia on muodostettu yhteistyössä työelämän kanssa. Artikkeleissa kuvataan eri vaiheissa ja eri menetelmin käytyä vuoropuhelua työelämän ja korkeakoulutoimijoiden kanssa sekä suomeksi että ruotsiksi. Sote-alan yhteisestä osaamisesta ja niiden arvioinnista on muodostettu tiekartta, joka on julkaistu verkkosivustolla <https://sotetie.fi/>. Sote-ammattilaisilla on mahdollisuus arvioida omaa osaamistaan yhteisistä osaamisista sivustolla olevien mittareiden avulla.

### Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksiä geneerisistä osaamisista

Kehittämistyö kohti valmista itsearviointipysäkkiä alkoi vuoden 2020 alussa kyselytutkimuksella. Kyselyn tavoite oli kartoittaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden geneerisistä eli kaikille yhteisistä osaamisista vuoteen 2030 ulottuen. Vastaajia pyydettiin arvioimaan sotealalla työskentelevien henkilöiden 11 geneerisen osaamistarpeen osaamissisältöjen oleellisuutta tulevaisuudessa asteikolla 1–5. Julkaisun kahdessa ensimmäisessä artikkelissa esitetään vastanneiden mielipiteitä geneerisistä osaamisista sekä mitkä näistä nousivat tarpeelliseksi /oleelliseksi osaamisiksi tulevaisuutta ajatellen.

Vastaajat nostivat asiakaslähtöisyysosaamisen tärkeäksi, kun taas vaikuttavuus-, kustannus- ja laatutietoisuutta sekä robotiikka- ja digitalisaatio-osaamista ei pidetty yhtä tärkeänä. Asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan prosessiinsa tulee edistää. Robotiikka- ja digitalisaatio-osaamista sekä kestävä kehityksen tuntemusta ei pidetty yhtä tärkeinä kuin asiakaslähtöisyysosaamista, mutta nämä ovat tärkeitä tulevaisuutta ajatellen, erityisesti palvelusektorilla.

### Yhteisten osaamisten muodostaminen yhdessä työelämän kanssa

Yksi keskeinen kantava ajatus Sotetie-hankkeen kehittämistyössä oli, että kehitystyötä tehtiin vahvasti työelämää osallistavalla ja vuorovaikutteisella prosessilla. Oheisten artikkelien kautta pääset tutustumaan erilaisiin menetelmiin ja niiden tuottamaan materiaaliin. Hyvinä esimerkkeinä on, kuinka mm. eDelfoi menetelmää hyödynnettiin, erilaisia keskustelevia työpajoja sekä yhteisten osaamisten kuvauksia rakennettaessa eri ammatikorkeakoulujen ylemmän opiskelijoita hyödynnettiin testaamalla niin kieltä kuin sisältöä sekä ymmärrettävyyttä. Tarkoituksena oli rikastuttaa osaamisia sekä myös laajentaa



sisältöjä, niin että ne toimisivat pidemmällä tähtäimellä eli vuoteen 2030 saakka visioiden. Hanketoimijoiden valtakunnallinen kattavuus antoi ja loi mahdollisuudet laaja-alaisesti hyödyntää sosiaali- ja terveysalan työelämää. Eri kehittämisvaiheissa pyrittiin samaan monipuolisesti työelämän eri tahoja osallistumaan työskentelyyn. Artikkeleissa on sekä työntekijöiden kuin esihenkilöiden näkemykset integroitu vahvasti yhteen, niin että tuotoksesta on tullut yhteinen.

### Osaamisen arviointi ja kehittäminen työelämäyhteistyössä

Yhteisten osaamisten arviointiin on verkkosivustolle laadittu arviointipysäkki yhteistyössä työelämätoimijoiden kanssa. Arviointipysäkin kehittämisprosessi on kuvattu julkaisun artikkeleissa. Kehittämisprosessissa käytettiin työpajatyöskentelyä, lime-survey-kyselyä, asiantuntijaraatia sekä ääneenajattelumenetelmää. Arviointipysäkestä pyrittiin muodostamaan helpokäyttöinen ja laaja-alaista sotealaa palveleva.

### Sotealan yhteinen osaaminen koulutuksen näkökulmasta

Yhtenä Sotetie-hankkeen tavoitteena oli kartoittaa sotealan geneerisiin osaamisiin painottuvien verkko-opintojen tämänhetkistä tilannetta korkeakouluissa ja hyödyntää tätä tietoa tulevaisuuden opintojen suuntaamisessa. Kartoitus osoitti opintojaksotarjonnan puutteet ja näihin puutteisiin etsittiin ratkaisuja yhdessä korkeakoulujen opetusta suunnittelevien ja toteuttavien tahojen kanssa huomioiden tulevaisuuden osaamistarpeet sotealalla. Tuloksena syntyi suosituksia sotealan korkeakouluille geneerisen osaamisen opettamiseen niin pedagogisesta kuin sisällöllisestäkin näkökulmasta.

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen integraatio tarkoittaa ammattilaisten osaamisen raja- ja yhteispinoilla monia muutoksia. Nämä muutokset vaativat henkilöstöltä yhtenevää tietoa ja osaamista erityisesti asiakas- ja palveluohjauksesta ja vastuullisen asiakasohjauksen jatkuvaa kehittämistä. Sotetie-hankkeen yhtenä tavoitteena olikin asiakas- ja palveluohjauksen käsitteen kirkastaminen sekä teemaan liittyvän opintokokonaisuuden pilotointi sotealan ammattilaisten verkossa tapahtuvan uudenlaisen täydennyskoulutuksen tuottamiseksi. Tässä julkaisussa kuvataan kehittämistyön keskeiset vaiheet ja tulokset.

Johtavana työskentelyperiaatteena koko Sotetie-hankkeessa on ollut aktiivinen vuoropuhelu työelämän ja korkeakoulutoimijoiden välillä, joka näkyy tässä julkaisussa. Hankkeessa on tiedonkeruuta toteutettu kyselytutkimuksilla, focusryhmähaastatteluilla, kartoituksilla ja delfoi-menetelmillä sekä järjestämällä learning cafe -työpajoja, yhteisseminaareja ja koulutuspilotteja. Tiedonkeruuseen on osallistunut asiantuntijoita kattavasti eri puolilta Suomea, työelämän edustajia eri sektoreilta sotealalta aina työntekijätasosta johtotason sekä korkeakoulutoimijoita niin ammattikorkeakouluista kuin yliopistoistakin.

Sotetie-hankkeessa työskenneltiin eri työpaketissa ja työpakettien vuoropuhelu toimi vahvana eteenpäin vievänä voimavarana kohti yhteistä lopputuotosta. Sotetie-verkkosivusto [www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi) tulee toimimaan niin sotealan ammattilaisen kuin koulutusta järjestävänkin tahon käytännön työvälineenä hankkeen päättymisen jälkeen.

## Kohti uudistavaa sotea

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalouden työllä kehittyminen ja muutokset haastavat kaikki ammattilaiset yhdessä tuottamaan palveluita asiakkaiden parhaaksi. Tämä edellyttää vahvaa yhteistä tahtoa ja työskentelyotetta, jota sote yhteiset osaamiset niin perus- kuin erikoistaloudella vahvistavat. Itsearviointimittareita voi hyödyntää yksilön mutta soveltaen myös työyhteisön osaamisvajeiden tunnistamisessa ja osaamisen kehittämisessä. Sotetie-hankkeen tuottamat itsearviointimittarit voivat osaltaan olla rakentamassa organisaatioiden oppimista ja osaamisen kehittämistä, jotka osaltaan motivoisivat työntekijöitä laadukkaampiin työn tuloksiin.

Yksi vahva muutostaloudet ja organisaatioiden resilienssitiloustaloudet avaintekijä on varmasti ennakoitiloustaloudet hyödyntäminen ja heikkojen signaalien tunnistaminen tiiviissä yhteistyössä työllä kanssa. Toimintaympäristön muutosten tarkastelu ja tulevaisuuteen varautuminen on asioita, jotka ovat läsnä jatkuvasti. Oheisen julkaisun tuottama materiaali ja työskentelytavat antavat osaltaan esimerkkiä siitä, kuinka kehittämistyötä voi tehdä. Oivallukset osaamiseen ovat kaikille yhteinen asia, joka haastaa sote toimijoita toimimaan asiakkaiden parhaaksi.

## Förord

Inom ramen för SOTETIE – projektet, ett nationellt projekt finansierat av Europeiska socialfonden (ESF) har en digital vägkarta för kontinuerligt lärande för professionella inom social- och hälsovården skapats, [www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi). I denna publikation presenteras de blogginslag som beskriver utvecklingsprocessens olika skeden, de metoder som använts för datainsamlingen samt reflektioner kring de olika helheterna vilka ingår i den digitala vägkartan.

Processen tog avstamp i Kangasniemis et al. (2018) rapport [Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuuudistus](#) samt i en litteraturoversikt, vilken redogör för de gemensamma kompetenserna ([Laanterä & Saunders 2020](#)). Som bas för utvecklingsarbetet har Dynamo-modellen använts och arbetslivet har integrerades i arbetet under hela processens gång. En aktiv dialog, i form av bl.a. verkstäder och paneldiskussioner med aktörer på olika nivåer och från olika områden inom social- och hälsovården, har varit grunden för ett gott samarbete med arbetslivet.

I denna publikation kan du alltså läsa om den digitala vägkartans utvecklingsprocess, vilken bl.a. innehåller beskrivningar av gemensamma kompetenser för professionella inom social- och hälsovården och om de tre mätarna för självvärdering av den egna kompetensen i förhållande till de gemensamma kompetenserna. Du får också en inblick i hur det utbildningsutbud som just nu finns tillgängligt för den egna kompetensutvecklingen, samlades för vägkartan. I publikationen ingår också information om hur ett kontinuerligt lärande kan och torde garanteras i framtiden.

*Johanna Holvikivi  
Marina Arell-Sundberg  
Jaana Ritsilä  
Sari Laanterä*

# SOSIAALI- JA TERVEYSALAN AMMATTILAISTEN NÄKEMYKSIÄ GENEERISISTÄ OSAAMISISTA

---

## 01 Sosiaali- ja terveysalan geneeriset osaamistarpeet vuoteen 2030 – kyselytutkimus

SOTETIE-hankkeessa toteutettiin vuoden 2020 alussa kyselytutkimus. Kyselyllä kartoitettiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden geneerisistä eli kaikille yhteisistä osaamisista vuoteen 2030 ulottuen.

Kyselyyn vastanneiden mielestä tulevaisuuden osaamisessa oleellisinta tai tärkeintä oli asiakaslähtöisyysosaaminen. Vähiten tärkeimpänä vastaajat pitivät robotiikka- ja digitalisaatio-osaamista. Lähes 90 % vastaajista arvioi, että tietosuojaan liittyvä osaaminen lisääntyy tulevaisuudessa samoin kuin osaaminen asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitaalisesti palveluissa. Lisäksi keskeisenä pidettiin asiakkaan osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisen osaamista. Innovaatio-osaamisen tarpeen arvioitiin lisääntyvän vähiten. Lähes joka neljäs vastaaja arvioi, että digitalisaation ja robotiikan käyttö sekä digitaalisten palvelujen kehittämis-osaamisen tarve muuttuvat tulevaisuudessa.

Tulosten pohjalta kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa edistämään sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristen osaamisten uudistamista.

### Sosiaali- ja terveysalan geneeriset osaamistarpeet vuoteen 2030 kyselyn muodostaminen ja osallistujien rekrytointi

Kysely laadittiin Kangasniemen ym. (2018) Optimoitu Sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus -raportissa kuvatun 11 sosiaali- ja terveydenhuollon geneerisen osaamistarpeen pohjalta. Osaamistarpeet oli jaoteltu asiakastyöosaamiseen, palveluiden ja työn kehittämisosaamiseen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamiseen. Osaamistarpeiden kuvauksia täydennettiin asiakaslähtöisyysosaamisen ja kestävän kehityksen mukaisen ympäristöosaamisen osalta koko hankkeen asiantuntijoiden yhteisen näkemyksen pohjalta. Asiakaslähtöisyys osaamisessa tuotiin esille monikulttuurisuusosaamista, asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämistä ja uudenlaista palveluosaamista, joka sisältää ennakoivan ja ennaltaehkäisevän työn. Kestävän kehityksen mukaiseen osaamisen lisättiin ympäristövastuisten toimintasuunnitelmien osalta ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan sote-alalla työskentelevien henkilöiden 11 geneerisen osaamistarpeen osaamissisältöjen oleellisuutta tulevaisuudessa asteikolla 1–5 (1= ei oleellinen, 5= erittäin oleellinen). Lisäksi heitä pyydettiin arvioimaan kunkin osaamisen merkityksen muutosta tulevaisuudessa valitsemalla mielestään sopivin vastaus vaihtoehdoista ”osaaminen lisääntyy”, ”pysyy ennallaan” tai ”osaaminen vähentyy”. Kyselyn lopussa oli lisäksi kahdeksan taustatietokysymystä ja vapaa kommenttikenttä. Sähköinen Webropol-kysely lähetettiin sosiaali- ja terveysalan organisaation avainhenkilölle viiteen maakuntaan (Etelä-Savo, Kainuu, Uusimaa, Varsinais-Suomi ja Pohjanmaa), ja lisäksi suoraan yhdeksälle mahdolliselle vastaajalle. Avainhenkilöitä pyydettiin välittämään kysely sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille omassa organisaatiossaan. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja siihen oli mahdollista vastata joko suomen tai ruotsin kielellä 10.2–15.3.2020 välisenä aikana.

## Kyselyaineiston analysointi ja tulokset

Webropol-kyselyn vastaukset käsiteltiin nimettöminä, eikä vastaajaa tai hänen edustamaansa organisaatiota ole ilmaistu analyysissä eikä tuloksissa. Aineiston analyysi toteutettiin hyödyntämällä Webropol-ohjelmiston perusanalyysijä: kokonaismäärät (=N), keskiarvot (ka), prosentit (%) ja mediaani (Md). Lisäksi tuloksia tarkasteltiin SPSS-ohjelman yhden otoksen t-testillä, kiinnostavien kohteiden tunnistamiseksi. Yksittäisiä kysymyksiä verrattiin kunkin osaamisen keskiarvoon. Menetelmä tarjosi myös keinon varmistaa, että havaitut pienet erot heijastivat todellisia eroja vastaajien näkemysten välillä. T-testien avulla analysoitiin kyselylomakkeen kysymysten relevanttiutta, kun tarkasteltiin soteammattilaisten geneerisiä tulevaisuuden osaamistarpeita. Keskiarvon perusteella valitut lisääntyvät tulevaisuuden osaamistarpeet vahvistettiin myös t-testillä. Tämä tarjosi yksityiskohtaisemman ja tarkemman kuvan siitä, kuinka vastaajat arvioivat osaamistarpeita.

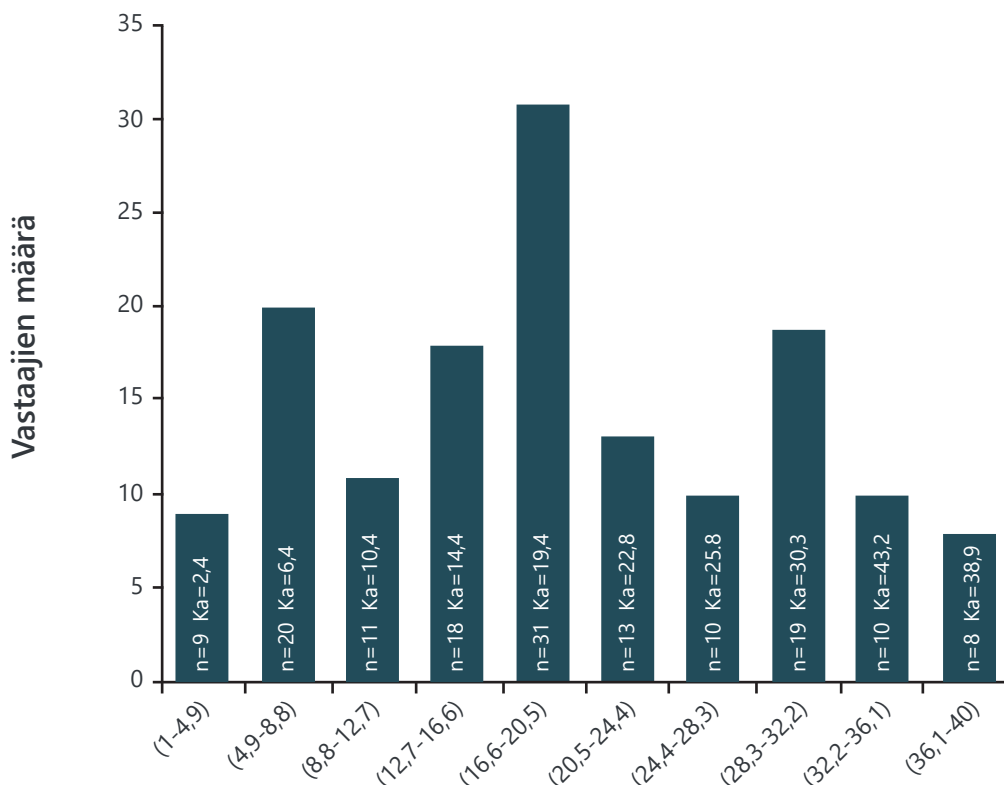
## Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kyselyyn vastasi 150 henkilöä. Vastaajien taustatiedot kuvataan taulukossa 1. Vastaajista suurin osa oli naisia. Nuorimmat vastaajista olivat syntyneet vuonna 1999 ja iäkkäimmät vuonna 1956. Vastaajien keski-ikä oli noin 50 vuotta.

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot

	Vastaajien taustatiedot
Sukupuoli	Naisia 89 % (134) Miehiä 10 % (14) Ei ilmaisia 1 % (2)
Syntymävuosi	1956 – 1999
Työkokemus	1 – 40 vuotta
Maakunta	Etelä-Savo 56 % (84) Uusimaa 21,33 % (32) Varsinais-Suomi 14,66 % (22) Kainuu 6 % (9) Etelä-Karjala 0,67 % (1) Kymenlaakso 0,67 % (1) Pohjois-Savo 0,67 % (1)
Organisaation koko	Yli 250 henkilöä 48 % (71) 50 – 249 henkilöä 13 % (20) 10 – 49henkilöä 36 % (54) Alle 10 henkilöä 2,69 % (4)
Koulutustaso	Toinen aste 12 % (18) Opistoaste 18 % (27) Alempi korkeakoulututkinto 36 % (54) Ylempi korkeakoulututkinto 28,67 % (43) Lisensiaatin tai tohtorin tutkinto 4,67 % (7) Muu tutkinto 0,66 % (1)
Työpaikka	Julkinen sektori 76 % (114) Yksityinen sektori 13 % (20) Kolmas sektori 11 % (16)

Vastaajien työkokemus sosiaali- ja terveysalalla vaihteli yhdestä vuodesta 40 vuoteen. Keskimääräisesti oli työvuosia vastaajille kertynyt 20 vuotta (kuvio 1). Eniten oli vastaajia, joilla työkokemusta oli 17–20 työvuoden ajalta. Alle viiden vuoden työkokemus oli 9 vastaajalla ja yli 36 vuoden työkokemus oli 8 vastaajalla.



Kuvio 1. Vastaajien työkokemus sosiaali- ja terveysalalla (n=149).

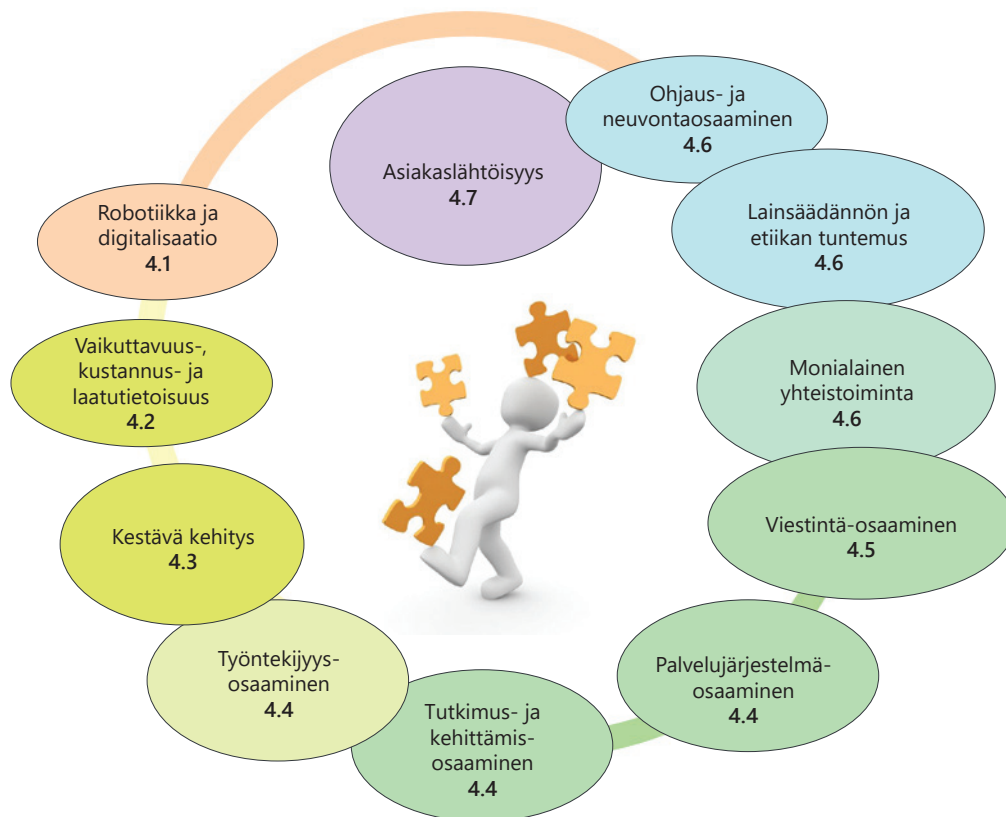
Yli puolet (56 %) vastaajista työskenteli Etelä-Savossa, viidennes (21 %) Uudellamaalla ja joka seitsemäs (15 %) Varsinais-Suomessa. Vastaajia oli myös Kainuusta (6 %) sekä yksittäisiä vastaajia Etelä-Karjalasta, Kymenlaaksosta ja Pohjois-Savosta. Kolme neljäsosaa (76 %) vastaajista kuului organisaatioon, jossa työskenteli yli 250 henkilöä. Enemmistö vastaajista oli työssä julkisella sektorilla. Yksityisellä tai kolmannella sektorilla oli työssä lähes joka neljäs vastaaja. Vastaajien koulutustaso vaihteli toisen asteen tutkinnosta tohtorin tutkintoon. Toisen asteen tai opistoasteen tutkinnon suorittaneita oli 30 % eli lähes kolmannes vastaajista. Eniten oli alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita 36 % vastaajia. Kaikkiaan 149 henkilöä vastasi ammattia koskevaan kysymykseen. Vastaajista suurin osa oli sairaanhoitajia 26,2 % (39). Lähihoitajia vastaajista oli 11,4 % (17), sosionomeja 10% (15) ja fysioterapeutteja 9 % (14) (taulukko 2).

Taulukko 2. Vastaajien ammattinimikkeet.

Työntekijäryhmät	Ammattinimikkeet	Yhteensä n=149
Terveysalan työntekijä	Sairaanhoitaja 39 Lähihoitaja 17 Terveystenhoitaja 6 Lääkäri 5 Kliininen asiantuntija 2 Kätilö 1 Mielenterveyshoitaja 1 Työterveyshoitaja 1 Audionomi 1 Terveystenhoitajan ammattilainen 1	49,6 % (74)
Sosiaalialan työntekijä	Sosionomi 15 Sosiaalityöntekijä 4	13,4 % (19)
Kuntoutusalan työntekijä	Fysioterapeutti 14 Toimintaterapeutti 5 Psykologi 2 Perheterapeutti 1 Kuntoutusohjaaja 1	15 % (23)
Johtamistyötä tekevät	Osastonhoitaja Palvelupäällikkö 4 Palveluesimies 3 Toiminnanjohtaja 2 Johtaja 2 Sairaanhoitaja esimiestehtävissä 2 Johtava toimintaterapeutti 1 Hoivakodinjohtaja 1 Palveluohjauspäällikkö 1 Järjestöpäällikkö 1 Esimies 1 Lähiesimies 1 Työnjohtaja 1 Hallintoylihoitaja 1 Vastaava fysioterapeutti 1 Vastaava ohjaaja 1 Johtava sosiaalityöntekijä 1	21 % (31)
Muu	Opettaja 1 Hankekoordinaattori 1	1 % (2)

## Sosiaali- ja terveysalan geneeristen osaamisten tärkeys tulevaisuudessa

Vastaajat arvioivat geneeristen osaamistarpeiden oleellisuutta tulevaisuudessa asteikolla 1–5 (1= ei oleellinen, 5= erittäin oleellinen). Kyselyyn vastanneiden mielestä tulevaisuuden osaamisessa oleellisinta tai tärkeintä on asiakaslähtöisyysosaaminen (ka 4,7). Vähiten tärkeinä vastaajat pitivät vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuutta (ka 4,2) sekä robotiikka- ja digitalisaatio-osaamista (ka 4,1). (kuvio 2).



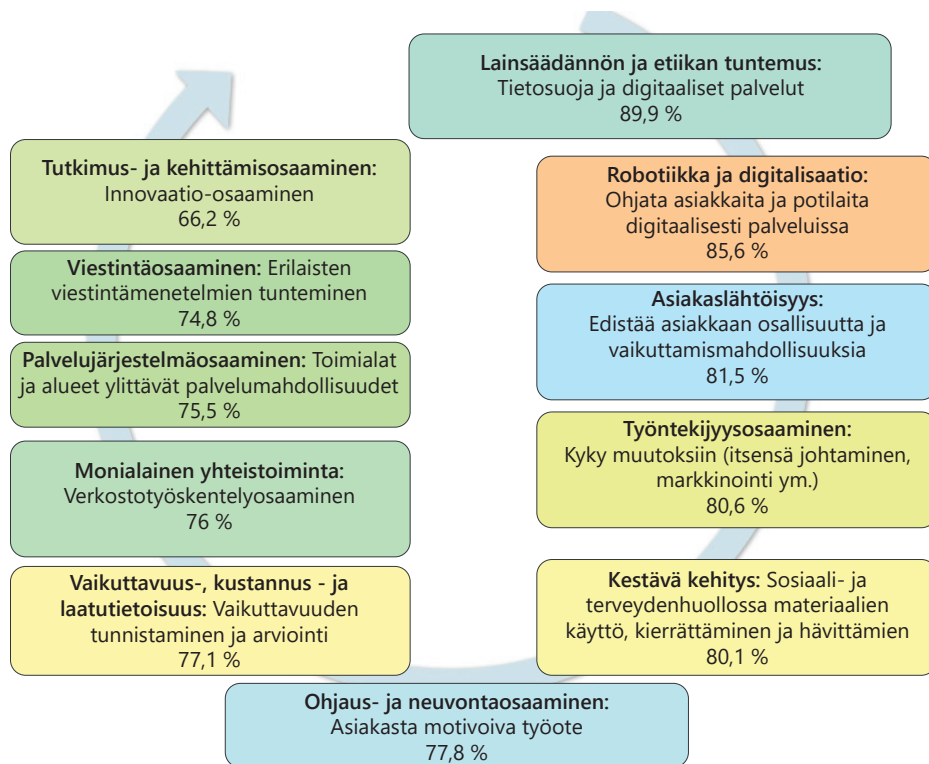
Kuvio 2. Sosiaali- ja terveysalan osaamisten tärkeys tulevaisuudessa.

## Osaamisen tarpeiden muutos tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalalla

Kyselyn tulosten perusteella seuraavat osaamistarpeet lisääntyvät eniten tulevaisuudessa sote-alalla (kuvio 3).

Lähes 90 % vastaajista arvioi, että tietosuojaan liittyvä osaaminen lisääntyy tulevaisuudessa samoin kuin osaaminen asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitaalisesti palveluissa. Lisäksi keskeistä on asiakkaan osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisen osaaminen. Innovaatio osaamistarpeen lisääntyminen arviointiin vähäisimmäksi. Osaamisen tarve pysyy ennallaan eniten työntekijöiden urakehityksen suunnittelussa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtäväkuivissa (taulukko 3). Lähes joka neljäs vastaaja arvioi, että digitalisaation ja robotiikan käyttö sekä digitaalisten palvelujen kehittämissaamisen tarve muuttuvat tulevaisuudessa.





Kuvio 3. Osaamisen tarpeiden lisääntyminen tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalalla.

Lähes 90 % vastaajista arvioi, että tietosuojaan liittyvä osaaminen lisääntyy tulevaisuudessa samoin kuin osaaminen asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitaalisesti palveluissa. Lisäksi keskeistä on asiakkaan osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisen osaaminen. Innovaatio osaamistarpeen lisääntyminen arviointiin vähäisimmäksi. Osaamisen tarve pysyy ennallaan eniten työntekijöiden urakehityksen suunnittelussa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtäväkuissa (taulukko 3). Lähes joka neljäs vastaaja arvioi, että digitalisaation ja robotiikan käyttö sekä digitaalisten palvelujen kehittämisosaamisen tarve muuttuvat tulevaisuudessa.

Taulukko 3. Osaamisen tarve pysyy ennallaan.

Osaamisen tarve pysyy ennallaan	%
Urakehityksen suunnittelu	54,17 %
Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtäväkuvat	48,98 %
Tunnistaa ja seurata asiakkaan kiinnostumista palvelujärjestelmään	48,3 %
Yrittäjyysasenne- ja osaaminen	47,18 %
Ohjata kollegoita ja opiskelijoita	45,58 %
Keskinäinen luottamus	42,47 %
Valmiudet kehittämistyöhön ja perusosaaminen tutkimuksesta	41,58 %
Viestintä yksityishenkilönä ja ammattilaisena	41,1 %
Sähkön ja veden kulutuksen arviointi ja seuranta	38,78 %
Tukea asiakkaan valinnanvapautta	28,77 %
Käyttää digitalisaatiota ja robotiikkaa osana omaa työtä	23,29 %
Kehittää digitaalisia palveluja yhteistyössä teknologian osaajien kanssa	23,29 %

Vain harvan sosiaali- ja terveysalan osaamisen arvioitiin vähentyvän tulevaisuudessa (taulukko 4). Kuitenkin esimerkiksi 5 % vastaajista arvioi osaamisen tarpeen ”huomioida asiakas kokonaisuutena” vähenevän tulevaisuudessa.

Taulukko 4. Osaamisen tarve vähentyy.

Osaamisen tarve vähentyy	%
Otaa huomioon asiakas ainutlaatuisena, erityisenä kokonaisuutena	5,44 %
Etsivä asiakastyö (asiakkaat, jotka eivät itse osaa vaatia palveluita)	4,08 %
Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtäväkuvat	3,4 %
Työntekijän kilpailukykyisyys ja siihen liittyvät tekijät	2,8 %
Liiketoimintaosaaminen ja markkinointiosaaminen	2,76 %
Vuorovaikutustaidot	2,74 %
Tunnistaa ja seurata asiakkaan kiinnostumista palvelujärjestelmään	2,72 %
Käytännön ja tutkimuksen välinen yhteistyö tutkimus- ja kehitystoiminnassa	1,38 %
Käyttää digitalisaatiota ja robotiikkaa osana asiakkaille ja potilaille tarjottavia palveluita	1,37 %
Ohjata asiakkaita ja potilaita digitaalisesti palveluissa	1,37 %
Kehittää digitaalisia palveluja yhteistyössä teknologian osaajien kanssa	1,37 %
Sosiaali- ja terveydenhuollossa materiaalien käyttö, kierrättäminen ja hävittäminen	0,68 %
Sähkön ja veden kulutuksen arviointi ja seuranta	0,68 %
Ekologinen, taloudellinen, kulttuurinen ja sosiaalinen kestävä kehitys	0,68 %
Yksittäisen ammattilaisen, ammattiryhmän ja organisaation viestintä eri viestintämuodoissa (mm. kasvotusten, sähköposti, videoneuvottelu)	0,68 %
Viestintä yksityishenkilönä ja ammattilaisena	0,68 %
Erialaisten viestintämenetelmien tunteminen	0,68 %
Vaikuttavan viestinnän taidot	0,68 %

Kyselyn avulla vastaajia pyydettiin arvioimaan geneeristen osaamistarpeiden oleellisuutta tulevaisuudessa asteikolla 1–5. Osaamistarpeet oli jaoteltu Kangasniemen ym. (2018) raportissa kuvatun 11 sosiaali- ja terveydenhuollon geneerisen osaamistarpeen mukaisesti. Tulosten yhteenvetona voidaan todeta, että yksikään tulevaisuuden osaamistarpeista ei saanut vastauksissa alle 4.1 keskiarvoa, mutta oleellisin tai tärkein osaamisen tarve oli asiakaslähtöisyysosaaminen. Tätä tuki myös kyselyyn osallistuneiden vastaukset, joiden mukaan asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamisen osaaminen lisääntyy tulevaisuudessa. Vastaajien mielestä eniten tulevaisuudessa tulevat lisääntymään tietosujoaosaaminen ja asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitaalisissa palveluissa liittyvä osaaminen.

## Pohdinta

### Tulosten tarkastelu

Hankkeen kyselyn tulosten mukaan asiakaslähtöisyysosaaminen on tulevaisuuden geneerisenä osaamisena oleellisinta tai tärkeintä. Asiakaslähtöisyydessä korostuu eniten osaaminen, jonka avulla voidaan edistää asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kangasniemen ym. (2018, 71) raportin mukaan sosiaali- ja terveysalan toimijat tarvitsevat valmiuksia tunnistaa asiakkaan oikeuksiin, osallisuuteen ja valinnanvapauteen liittyviä eettisiä ja lainsäädännöllisiä lähtökohtia. Näiden valmiuksien kehittäminen tulisi sisällyttää sekä perus- että täydennyskoulutuksiin. Osaaminen 2035 (2019) raportissa, jossa tärkeimpien osaamisten tarkastelu perustuu 30 toimialaryhmän listauksiin, kuvataan kestävän kehityksen tuntemuksen ohella tärkeimmäksi osaamiseksi asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisosaaminen, joka korostuu erityisesti palvelusektorilla. Tässä kyselyssä palvelujärjestelmäosaaminen arvioitiin 6. tärkeimmäksi osaamiseksi. Asiakaslähtöisyyden sisällöissä voi näiden kolmen eri raportin osalta olla eroavaisuuksia, mutta yhteenvetona voidaan silti todeta, että tulevaisuudessa yksi merkityksellisimmistä geneerisistä osaamista liittyy asiakaslähtöisyysosaamiseen.

Hankkeen kyselyn mukaan ohjaus- ja neuvontaosaaminen on myös yksi oleellisimmista sosiaali- ja terveysalan geneerisistä osaamisista. Kangasniemen ym. (2018) raportissa tämä liittyy vahvasti asiakaslähtöisyys- ja palvelujärjestelmä osaamiseen. Sen sijaan Osaaminen 2035 (2019) raportissa ei ohjaus- ja neuvontaosaamista ole kuvattu geneerisenä tulevaisuuden osaamisena. Tämä voi selittyä sillä, että asiakkaiden ohjaaminen ja neuvominen korostuvat ennen kaikkea sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työssä.

Tämä kysely osoitti lainsäädännön ja eettisyyden tuntemuksen Kangasniemen ym. (2018) raportin tavoin yhdeksi merkittäväksi osaamistarpeeksi. Sen merkitys tulevaisuudessa tulee voimistumaan etenkin digitaalisten palvelujen tietosujoaan liittyvissä asioissa. Tämä huomio on tärkeä, sillä Osaaminen 2035 -raportissa lainsäädännön tuntemusta ei mainita ollenkaan. Eettisyys oli yhdeksäntenä kymmenestä tärkeimmästä geneerisistä osaamisalueesta. Ero voi toki johtua siitä, että tämä on tietovaatimus, jota pidetään itsestään selvänä; suoraan kysymykseen vastataan eri tavalla kuin avoimeen kysymykseen. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla eettisyyden ja lainsäädännön tunteminen korostuvat.

Kyselyyn vastanneiden mielestä tulevaisuuden osaamisessa vähiten tärkeänä pidettiin robotiikka- ja digitalisaatio-osaamista, kun vastauksien keskiarvoja verrattiin toisiinsa. Selityksenä tälle voi olla se, että robotiikan ja digitalisaation koetaan vähentävän ja

heikentävän asiakaslähtöistä työskentelyä. Tällöin tarve asiakaslähtöiselle sosiaaliselle kanssakäymiselle korostuu enemmän. Vastaajat arvioivat kuitenkin, että tulevaisuudessa osaamisen tarve lisääntyy asiakkaiden ja potilaiden ohjaamisessa digitaalisesti palveluisa. Joka tapauksessa digitalisaation ja robotiikan käyttö sekä digitaalisten palvelujen kehittämiseen liittyvä osaaminen tulevat vastaajien mielestä muuttumaan tulevaisuudessa.

Osaaminen 2035 -raportissa (2019) todetaan, että digitalisaation vaikutuksesta työn tekemisen tavat samoin kuin asiakaskäyttötyminen muuttuvat. Merkitystään kasvattavat niin digitaalisten ratkaisujen kuin alustojen hyödyntämisaamiset, joita pidettiin 4. ja 5. tärkeimpinä 15 osaamisesta vuonna 2035 ja 2. ja 3. tärkeimpänä yleisenä työelämäosaamisena. Digitalisaatio ja robotiikka eivät olleet esillä geneerisen osaamisen luokittelussa kyseessä olevassa raportissa.

Digitaalinen osaaminen vaatii laajaa eri osaamisalat ylittävää osaamista, kuten Kangasniemen ja kumppaneiden (2018) raportissa todetaan. Teknisen osaamisen rinnalla tarvitaan myös yksityisyyden suojaan, tietoturvaan, tiedon analysointiin ja kriittiseen arviointiin sekä vuorovaikutukseen ja viestintään liittyvää osaamista. Viestintäosaaminen oli tässä kyselyssä 5. tärkein, verrattaessa vastauksien keskiarvoja toisiinsa. Osaaminen 2035 -raportissa viestintäosaaminen arvioitiin seitsemänneksi tärkeimmäksi geneeriseksi osaamiseksi tulevaisuudessa.

Kestävän kehityksen osaaminen arvioitiin tässä kyselyssä 9. tärkeimmäksi osaamiseksi, kun vastauksien keskiarvoja verrattiin toisiinsa. Osaaminen 2035 -raportissa puolestaan kestävän kehityksen periaatteiden tuntemus arvioitiin tärkeimmäksi geneeriseksi osaamiseksi tulevaisuudessa. Tämän kyselyn tulosta voidaan siten pitää yllättävänä, joskin vastaajista 80 % arvioi, että kestävän kehityksen osaamisen tarve lisääntyy tulevaisuudessa.

Kyselyyn vastanneiden mielestä työntekijyysosaaminen oli yhtä tärkeätä kuin tutkimus- ja kehittämisosaaminen ja palvelujärjestelmäosaaminen, kun vastauksien keskiarvoja verrattiin toisiinsa. Vastausten mukaan työntekijyysosaamista tarvitaan myös tulevaisuudessa. Työntekijällä tulee olla kykyä muutoksiin ja itsensä johtamiseen, samoin kuin hänen on tunnettava sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien työnkuvat. Työntekijän on myös osattava huolehtia omasta osaamisestaan, kilpailukyvystään ja urakehityksestään myös tulevaisuudessa.

Tärkeimmiksi geneerisiksi osaamisiksi 10 osaamisen joukossa sijoille 3–5 nousivat Osaaminen 2035 -raportissa (2019) ongelmanratkaisutaidot, luovuus ja oppimiskyky. Itseohjautuvuus oli vasta 8. tärkein geneerinen osaaminen. Henkilökohtaisen osaamisen kehittämistä ja johtamista pidettiin 5. tärkeimpänä yleisenä työelämäosaamisena. Työntekijän kilpailukyky työmarkkinoilla on sidoksissa oman osaamisen kehittämiseen ja johtamiseen, joka avaa mahdollisuudet urakehitykselle.

Monialainen yhteistoiminta sai tässä kyselyssä 4. korkeimman keskiarvon, kun osaamisen tärkeyttä tulevaisuudessa arvioitiin. Vastaajien mukaan monialaisesta yhteistoiminnasta eritoten verkostotyöskentelyosaamisen tarve lisääntyy tulevaisuudessa. Kangasniemen ym. (2018) raportissa monialaiseen yhteistoimintaan kuuluu itseohjautuvuus, joka siis arvioitiin Osaaminen 2035-raportissa 8. tärkeimmäksi geneeriseksi osaamiseksi tulevaisuudessa. Muita monialaiseen yhteistoimintaan kuuluvia osaamisia ei kyseisessä raportissa mainittu. Kyselyn tuloksen perusteella voi olla, että erityisesti sote-alalla verkosto-

työskentelyn merkitys korostuu tulevaisuudessa ja sote-uudistuksen myötä yhteistyön sote-alan toimijoiden välillä odotetaan tiivistyvän.

Tutkimus- ja kehittämisosaaminen arvioitiin tässä kyselyssä 6. tärkeimmäksi osaamiseksi. Innovaatio-osaaminen, joka kuuluu tähän osaamiseen, on arvioitu Osaaminen 2035-raportissa 4. tärkeimmäksi yleiseksi työelämäosaamiseksi. Tämän kyselyn tulosten mukaan innovaatio-osaamisen arvioitiin lisääntyvän vähiten tulevaisuudessa, mitä voidaan pitää yllättävänä tuloksena.

Tämän kyselyn perusteella vaikuttavuus-, kustannus- ja laatutietoisuusosaaminen on tärkeideltään toiseksi heikoin tulevaisuuden osaamistarve, kun keskiarvoja verrataan toisiinsa. Osaaminen 2035 –raportissa kyseistä osaamista ei ole mainittu. Tämä on yllättävää, kun otetaan huomioon keskustelut ja kirjoitukset, joissa korostetaan sosiaali- ja terveydenhuollon tehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointia ja kehittämistä (ks. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019).

### Luotettavuuden tarkastelu

Kyselylomake suunniteltiin työryhmässä yhdessä alkuvuodesta 2020. Sen väittämät pohjautuivat Kangasniemen ja kumppaneiden (2018) julkaisuun geneerisistä osaamisista ja kysymyksissä huomioitiin myös Sotetie-hankkeessa tehdyt lisäykset ja täsmennykset geneeriseen osaamiseen. Esitestaukseen osallistui 10 sote-alan YAMK-opiskelijaa ja testauksen perusteella kysymyksiä hienosäädettiin ja saatekirjettä täsmennettiin. Kyselylomake saatekirjeineen lähetettiin viiteen maakuntaan (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Etelä-Savo, Kainuu, Pohjanmaa) avainhenkilöille eteenpäin välitettäväksi. Maakunnat valikoituivat hankkeen suunnitteluvaiheessa olleiden työelämäkumppaneiden ja työpaketissa toimivien ammattikorkeakoulujen sijaintien mukaan. Kyselyssä käytettiin siten mukavuusotosta, joka tarkoittaa näytettä (Finnish epidemiology society n.d) ja ettei otosta ole satunnais-tettu.

Kyselyyn vastasi 150 henkilöä seitsemästä maakunnasta, Uusimaa, Varsinais-Suomi, Etelä-Savo, Kainuu, Kymenlaakso, Etelä-Karjala, Pohjois-Savo, joista yksittäisiä vastauksia saatiin kolmesta viimeksi mainitusta. Kyselyssä tiedusteltiin maakuntaa, jossa vastaaja työskentelee, joten on mahdollista, että organisaatio on toiminut eri maakuntien alueella. Vastauksista yli puolet (56 %) saatiin yhdestä maakunnasta (Etelä-Savo), ja 98 % kyselyn vastauksista saapui yhteensä neljästä maakunnasta (Etelä-Savo, Uusimaa, Varsinais-Suomi ja Kainuu). Kyselyyn vastaajien maakunnallinen jakauma ei vastaa kyseisissä maakunnissa työskentelevien sote -alan ammattilaisten jakaumaa. Kyselyyn vastattiin anonyymisti, joten ei voitu analysoida, miten kyselyyn vastaamattomat taustatietojen osalta mahdollisesti poikkesivat kyselyyn vastanneista. Vastausaktiivisuutta ovat mahdollisesti heikentäneet kyselyn osallistujille samanaikaisesti vastattaviksi saapuneet muut kyselyt ja että vastausaikana oli talvilomakausi meneillään. Kyselyn vastausprosenttia ei ollut laskettavissa, koska ei ollut tietoa, kuinka monelle henkilölle yhteistyöorganisaatioiden avainhenkilöt jakoivat kyselyn saatekirjeen. Kyselyyn vastanneiden määrä (n=150) rajoitti käytettävissä olevia tilastollisia analyysimenetelmiä ja esimerkiksi ryhmien väliset vertailut eivät olleet mahdollisia pienen ryhmäkoon vuoksi. Tämän vuoksi tulokset esitetään kokonaisvastaajamäärään perustuen.

Kyselyn tulokset eivät edusta kaikkien sote-alan ammattilaisten näkemyksiä yhteisistä tulevaisuuden osaamistarpeista, eivätkä ole yleistettävissä kaikkiin Suomen maakuntiin eikä edes niihin maakuntiin, joista kyselyyn saatiin vastauksia. Ajantasaista tietoa sote-alalla työskentelevien henkilöiden määrästä, ammattien luokittelusta ja kyselyyn vastanneiden henkilöiden ammattinimikkeiden vastaavuudesta ei ollut saatavilla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) ja Kunnallisen työmarkkinalaitoksen (2018) julkaisujen perusteella voidaan todeta, että johtotehtävissä olevat henkilöt, kuntoutusalan ja eräät sosiaalialan ammattiryhmät olivat tutkimuksessa yliedustettuina suhteessa muuhun henkilöstöön. Sairaanhoidajien osuus kyselyyn vastanneista vastasi sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tilannetta, kun taas lähihoitajat olivat aliedustettuina. Kyselyn lähtökohtana ei ollut edustavan vastaajajoukon otoksen saaminen vaan tulevaisuuden sote-alan geneerisen osaamisen painopisteiden ja osaamisen muutosten tunnistaminen yleisellä tasolla. Raportissa ei pyritty arvottamaan tai erittelemään eri ammattiryhmien antamaa tietoa, vaan saamaan kokonaiskuva tulevaisuuden geneerisistä osaamistarpeista. Tulokset kuvaavat kyselyyn osallistuneiden näkemyksiä osaamisista.

## Eettisyyden tarkastelu

Tutkimusluvan hakemisen tarvetta tähän kansalliseen kehittämishankkeeseen liittyvän sähköisen kyselyn toteuttamiseksi tiedusteltiin erikseen jokaiselta yhteistyöorganisaatiolta. Niistä organisaatioista, jotka edellyttivät tutkimusluvan hakemista, tutkimuslupa haettiin ja saatiin ennen kyselyn toteuttamista. Sähköinen kysely ja saatekirje lähetettiin yhteistyöorganisaatioiden avainhenkilöille, jotka jakoivat ne eteenpäin organisaatioissaan työskenteleville sote-alan ammattilaisille eli kyselyyn vastaajille. Tämä toimintatapa valittiin, koska kyselyn toteuttajilla ei organisaatioiden ulkopuolisina hanketoimijoina ollut potentiaalisten vastaajien yhteystietoja. Sote-alan ammattilaisten yhteisiä tulevaisuuden osaamistarpeita koskevaan kyselyyn osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja tapahtui anonyymisti. Sote-alan ammattilaisten yhteisiä tulevaisuuden osaamistarpeita koskevan kyselyn kysymyksiin vastaaminen katsottiin suostumukseksi osallistua kyselyyn. Kyselyn tulokset on raportoitu yhteenvetojen ja kokonaistulosten muodossa, jottei yksittäisiä kyselyyn osallistujia tai heidän vastauksiaan voida tunnistaa.

## Johtopäätökset

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että sote-alan geneeriset osaamiset poikkeavat kaikkien alojen yleisistä osaamisista. Eettisyys ja lainsäädännön tuntemus painottuvat samoin kuin ohjaus- ja neuvontaosaaminen sosiaali- ja terveysalan osaamisena. Yllättäen innovaatio-osaamisen merkitys sote-alalla jäi vähäiseksi, vaikka älykkään teknologian käyttö lisääntyy koko ajan. Innovaatioiden kehittäminen edellyttää monialaista yhteistyötä ja jaettua asiantuntijuutta.

Sosiaali- ja terveysalalla vaikuttavuus-, kustannus ja laatutietoisuus ovat yhteydessä tulevaisuuden palvelujen tuottamiseen ja kansalaisten hyvinvointiin. Tämän vuoksi sote-alalla tulisikin tulevaisuudessa painottaa enemmän tätä osaamista. Eri toimialojen osaamisista tarkastellessa kestävään kehitykseen liittyvän osaamisen merkitys korostui, mutta vaikuttaa siltä, että sote-alalla sen merkitys on vasta heräämässä. Myös kustannusten näkökulmasta kestäväan kehityksen osaaminen on keskeistä sote-alalla.

Hienoa on todeta, että asiakaslähtöisyysosaaminen koetaan kaikilla aloilla merkityksellisenä tulevaisuuden osaamisena. Asiakaslähtöisen osaamisen sisältö voi kuitenkin vaihdella alakohteisesti ja eri konteksteissa. Digitalisaatio muuttaa asiakkaiden palveluja, mikä korostaa asiakaslähtöistä osaamisen merkitystä. Vaikka digitaalisuus muuttaa vuorovaikutuksen dynamiikkaa, ei se tarkoita asiakaslähtöisyyden katoamista. Asiakaslähtöisyys vaatii sote-alan toimijoilta myös uudenlaista osaamista, jotta voidaan mahdollistaa asiakkaan osallistuminen omaan palvelu-, kuntoutus- ja hoitoprosessiinsa samoin kuin palvelujen kehittämiseen.

On selvää, että nämä osaamiset edellyttävät sote-alan koulutusten sisältöjen uudelleen-tarkastelua perus-, täydennys- ja erikoistumiskoulutusten osalta. Raportti haastaa myös tarkastelemaan sosiaali- ja terveysalan koulutusten geneeristen osaamisten sisältöjä yhteistyössä eri koulutusasteilla. Jatkuvassa oppimisessa, jossa myös työelämä on mukana, tulisi kiinnittää huomiota monialaisten oppimisympäristöjen luomiseen.

### Kirjoittajat

Sari Laanterä, TtT, yliopettaja, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu  
Ralf Lillbacka, VTT, lehtori, Yrkeshögskolan Novia  
Leila Lintula, THM, lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Kirsi Moisanen, YTT, lehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Anne Nummela, TtM, KM, lehtori, Yrkeshögskolan Novia  
Hannele Saunders, TtT, tutkimuspäällikkö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Tämä julkaisu on tuotettu osana SOTETIE -hanketta, joka on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke ja sen toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021.

Julkaisuun liittyvät liitteet (saatekirjeet, kyselylomakkeet ja tulostaulukot) ovat saatavana kirjoittajilta.

## Lähteet

Finnish epidemiology society. N.d. <https://www.finepi.fi/epidemiologian-sanasto-englanti-suomi>

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimus-toiminnan julkaisusarja 39/2018. PDF -dokumentti. Päivitetty 29.5.2018. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>. [viitattu 12.6.2020]

Kunnallinen työmarkkinalaitos. (2018). KT:n kuntasektorin työvoimatilannetta koskeva tiedustelu 2017. Muistio 16.4.2018. Saatavissa: <https://www.kt.fi/sites/default/files/media/document/Kuntasektorin-tyovoimatilanne-2017.pdf> [viitattu 28.5.2020]

Osaaminen 2035. (2019). Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2019:3. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf) [viitattu 10.6.2020]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Terveydenhuollon tuottavuus ja vaikuttavuus. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/kustannukset-ja-vaikuttavuus/terveydenhuollon-tuottavuus-ja-vaikuttavuus> [viitattu 28.5.2020]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2014. Helsinki. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201801252227> [viitattu 28.5.2020]



## 02 En enkätundersökning till social- och hälsovårdspersonalen i syfte av att kartlägga personalens tankar

Denna blogg produceras som en del av SOTETIE – projektet, ett nationellt projekt finansierat av Europeiska socialfonden (ESF) och Norra Österbottens centrum för ekonomisk utveckling, transport och miljö. Projektet inleddes i september 2019 och fortsätter till slutet av år 2021. Syftet med projektet är att framställa en elektronisk färdplan för kontinuerligt lärande för att främja och förnya social- och hälsovårdspersonalens generiska, allmänna, färdigheter.

I SOTETIE –projektets arbetspaket 1 gjordes i början av år 2020 en enkätundersökning vars syfte var att kartlägga social- och hälsovårdspersonalens tankar om framtidens generiska, för alla gemensamma kompetenser fram till år 2030. Undersökningen skickades till professionella inom social- och hälsovård, som representera serviceproducenter inom social- och hälsovård. Undersökningen besvarades av 150 professionella inom social- och hälsovård. Den typiska respondenten i undersökningen var en ca 50- årig kvinna, som arbetade som sjukskötare inom den offentliga sektorn med mer än 250 personer i östra Finland. Hon hade en kandidatexamen och hade cirka 20 arbetsår inom området.

Respondenterna ansåg att den väsentligaste eller viktigaste framtida kompetensen var kundorientering, medan robotteknik och digitalisering var de minst viktiga. Nästan 90 % av de tillfrågade uppskattade att den dataskyddsrelaterade kunskapen kommer att öka i framtiden, samma gäller kunskap inom digitala handledning av kunder och patienter till de digitala tjänsterna. Expertis ifråga om att inkludera kunden och främja kundens egenmakt var även centralt. Behovet av innovationskunskap beräknades öka minst. Enligt respondenterna var behovet av kompetensen fortfarande störst i planeringen av de anställdas karriärutveckling och i kunskapen om arbetsbeskrivningarna för social- och hälsovårdens personal. Cirka var fjärde respondent bedömde att användningen av digitala tjänster, robotteknik och behovet av att utveckla digitala tjänster kommer att förändras i framtiden. Få kunskaper inom social- och hälsovårdssektorn uppskattades minska i framtiden. I få sammanhang uppskattades behovet av kunskap inom social – och hälsovårdssektorn minska i framtiden. En del av respondenterna bedömer dock att kunnandet av att "ta hänsyn till kunden som helhet" kommer att minska i framtiden.

Slutsatserna var att de allmänna färdigheterna inom social och hälsovård skilde sig särskilt från allmänna kunskaper inom andra områden, särskilt när det gäller etiska och lagstiftnings kunskaper samt vägledning och rådgivning. Innovationskunskapens betydelse blev liten trots den ökade AI tekniken. Trots diskussionen i samband med reformen av social och hälsovården bedömdes inte effektivitet, kostnadsmedvetenhet och kvalitetsmedvetenhet som relevanta kompetenser. Vikten av kunnande inom hållbar utveckling kommer också att betonas inom social- och hälsovård i framtiden. Klientorienteringskompetens ansågs vara det mest relevanta framtida kunnandet, både inom social- och hälsovård samt inom andra branscher.

### Författare

Anne Nummela, HVM, PeM, lektor, Yrkeshögskolan Novia  
Ralf Lillbacka, Pol Dr, lektor, Yrkeshögskolan Novia

## 03 Virtuaalinen eDelphi-asiantuntijapaneeli menetelmänä sote-alan tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyssä

Virtuaalisen eDelphi-asiantuntijapaneelin tarkoituksena oli yhteistyössä sote-alan työelämän asiantuntijoiden kanssa tuottaa tietoa, jonka avulla syvennetään ja täsmennetään tulevaisuuden sote-alan geneerisiä eli yhteisiä osaamistarpeita. Tässä blogissa kuvataan sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoille keväällä 2020 suunnattua eDelphi-asiantuntijapaneelin toteutusta.

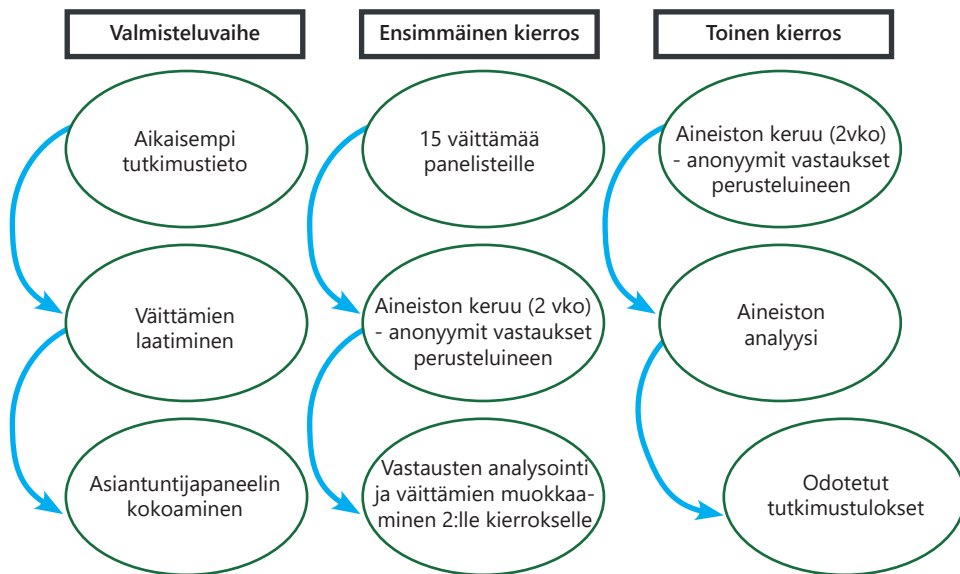
Työelämän muutokset edellyttävät jatkuvaa osaamisen päivittämistä ja muutosta. Sote-tie-hankkeen työpaketti 1:n (toimenpide 1.1) tavoitteena on yhteistyössä työelämän kanssa syventää ja määrittellä sosiaali- ja terveydenhuollon geneeristen osaamisten tarkempi sisältö. Tätä varten hyödynnetään jo aiemmin hankittua tietoa työelämän toimijoiden osaamistarpeista (mm OpiSote- sekä Osaamisella soteen -hankkeet) ja tehdään yhteiskehittämistä työelämän asiantuntijoiden kanssa. Sote- alan ammattilaisten kanssa on kevään 2020 aikana kerätty uutta tietoa näistä osaamistarpeista mm. sote-alan ammattilaisille suunnatulla kyselytutkimuksella, tulevaisuusfoorumeilla ja virtuaalisella eDelphi-asiantuntijapaneelilla. Tässä blogissa kuvataan Delfoi-menetelmää, johon virtuaalinen eDelphi-asiantuntijapaneeli perustuu sekä sote- alan asiantuntijoille suunnatun virtuaalisen eDelphi-asiantuntijapaneelin toteutusta.

### Argumentoiva Delfoi -menetelmä

Argumentoiva Delfoi -menetelmä on asiantuntijapaneeleita hyödyntävä tutkimusmetodi, jota on käytetty laajasti tulevaisuuden tutkimuksessa, lähinnä teknologian tutkimuksessa. Sen sijaan sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksessa Argumentoivaa Delfoi -menetelmää on käytetty suhteellisen vähän. Kyseessä on tutkimusmetodi, jonka avulla pyritään selittämään ja saamaan esille perusteltuja mielipiteitä ja näkemyksiä tulevaisuuden mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista. Sitä on kuvattu myös asiantuntijoista koostuvan ryhmän tai paneelin kommunikoinnin strukturointimenetelmäksi, jonka tavoitteena on saada ryhmän toimijat kokonaisuutena tarkastelemaan monimutkaista ongelmaa tai kiinnostuksen kohteena oleva aihetta. Paneelin tarkoitus on siis nostaa asiantuntijoiden erilaiset näkemykset perusteluineen yhteiseen tarkasteluun ja saada useita perusteltuja näkemyksiä tulevaisuudesta. Perinteisen Delfoi-menetelmän päätavoitteen mukaisesti tarkoitus on myös muodostaa konsensus eli yhteisymmärrys kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä.

### Virtuaalisen eDelphi-asiantuntijapaneelin toteutus ja kulku

Toukokuussa 2020 toteutettu virtuaalinen eDelphi-asiantuntijapaneeli on Delfoi-menetelmän virtuaalinen eli verkossa toteutettava versio.



Kuvio 1. Asiantuntijaneelin toteutus ja eteneminen.

## Väittämien eli tulevaisuusteiesien laadinta ja sisältö

Aineistonkeruun valmisteluvaiheessa laadittiin paneelissa käytetyt väittämät. Paneelin 15 väittämää, eli teesiä, koskivat sote-alan ammattilaisten tulevaisuuden yhteisiä eli geneerisiä osaamistarpeita. Väittämät laadittiin aiemmin julkaistujen kansallisten tutkimushankkeiden tulosten pohjalta, huomioiden erityisesti Kangasniemi yms. (2018) laatimat sosiaali- ja terveyshuollon geneeriset osaamistarpeet. Myös keväällä 2020 Sotetie hankkeessa sote- alan ammattilaisille suunnattujen tulevaisuuden geneerisiä osaamistarpeita kartoittavan sähköisen kyselyn ja tulevaisuusfoorumi työpajojen tulokset huomioitiin tulevaisuusteiesien laadinnassa. Asiantuntijaneelin tarkoituksena oli syventää ja laajentaa aiempien tulosten perusteella jo esiin tulleita geneeristen osaamisten sisältöjä. Asiantuntijaneelin väittämät voidaan jakaa viiteen suureen teemaan, jotka käsittelevät sote-alan asiakastyön osaamista, palveluiden tuottamisen muutososaamista, työn kehittämisosaamista, kestäväen kehityksen osaamista, työntekijäys- ja yhteistoimintaosaamista.

## Asiantuntijoiden valinta ja kutsuminen paneeliin

Asiantuntijaneeliin kutsuttiin osallistujia laaja-alaisesti sote-alan eri ammattiryhmistä ja sektoreilta. Asiantuntijoiden valinta paneeliin on menetelmän onnistumisen kannalta erittäin oleellinen, koska paneelilla pyritään tuottamaan mielipiteitä ja argumentteja monesta eri näkökulmasta. Yksi tärkeimmistä valintakriteereistä oli luonnollisesti oman alan asiantuntijuuden lisäksi se, että asiantuntijalla oli sekä näkemystä sote-alan yhteisistä tulevaisuuden osaamistarpeista että kiinnostusta osallistua paneeliin.

Kutsu asiantuntijaneeliin lähetettiin sähköpostitse. Kutsu sisälsi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta, eDelphi-menetelmästä ja eettisistä näkökohdista. Lopullinen panelistien määrä oli 13 asiantuntijaa (12 naista ja 1 mies). Asiantuntijoista suurin osa edusti julkista

sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Osallistujien keskimääräinen työkokemus oli noin 26 vuotta. Paneeliin osallistui asiantuntijoita, jotka toimivat sote-alan eri sektoreilla, asiakastyössä, lähijohtajina, tutkijoina tai opettajina. Asiantuntijat osallistuivat paneeliin anonyymisti ja huomioitavaa on, että panelistit ohjeistettiin ensisijaisesti tuomaan esiin omia henkilökohtaisia mielipiteitään ja näkemyksiään, ei taustaorganisaatioitaan.

## Virtuaalisen eDelphi-paneelin kulku

Virtuaalinen eDelphi-asiantuntijaneeli toteutettiin eDelphi-Internetsivuston kautta (<https://www.eDelphi.org>). Paneeliin osallistuvat asiantuntijat saivat väittämät sähköisesti ja he vastasivat niihin anonyymisti. Paneelin väittämät koskivat sote-alan tulevaisuuden geneerisiä osaamistarpeita edellä kuvattujen teemojen mukaisesti. Paneeliin osallistuneiden asiantuntijoiden tehtävänä oli arvioida ja kommentoida kyselyssä olevien 15 väittämän oleellisuutta Likert-tyyppisellä arviointiasteikolla, jossa 1 = ei lainkaan oleellinen, 2 = melko oleellinen, 3 = ei oleellinen eikä epäoleellinen, 4 = melko oleellinen ja 5 = erittäin oleellinen. Panelisteja pyydettiin arvioimaan väittämiä anonyymisti ja myös perustelemaan näkemyksensä ja arvionsa niistä. Tavoitteena oli saavuttaa konsensus eli yhteisymmärrys eri väittämien oleellisuudesta. Delfoi-paneelissa on yleensä 2-3 kierrosta, jotka sisältävät argumenttien kierrätyksen eli iteraation. Tässä virtuaalisessa asiantuntijaneelissa panelistit osallistuivat kahdelle virtuaaliselle kierrokselle, jotka molemmat kestivät kaksi viikkoa. Ensimmäisen kierroksen jälkeen paneelin fasilitaattori teki panelisteille yhteenvedon tuloksista

Jo tällä ensimmäisellä kierroksella saavutettiin konsensus eli yhteisymmärrys 13 /15 väittämästä. Ne väittämät, joista ei saavutettu yhteisymmärrystä ensimmäisellä kierroksella, koskivat sote-alan ammattilaisten osaamista palvelujen markkinoinnissa ja yrittäjyydessä sekä kestäväen kehityksen osaamista. Nämä väittämät muokattiin uudelleen panelistien kommentit huomioon ottaen paneelin toista kierrosta varten.

Toisella kierroksella, mikä kesti myös 2 viikkoa, saivat panelistit kaikki 15 väittämää arvioitavaksi ja kommentoitavaksi, mukana oli myös kaksi uudestaan muotoiltua väittämää. Toisella kierroksella saavutettiin konsensus kaikkien muiden paitsi yhden väittämän kohdalla. Panelistien kommenteista saattoi päätellä syyt konsensuksen puuttumiseen tämän väittämän kohdalla, eli oli todennäköistä, että väittämää muokkaamalla olisi seuraavalla kierroksella saavutettu konsensus myös tästä väittämästä, joten paneelin kolmas kierros ei enää ollut välttämätön.

## Lopuksi

Virtuaalinen eDelphi-menetelmä oli tämän tutkimuksen empiirisen aineiston keruuseen hyvä menetelmä. Panelistien kannalta käyttömukavuutta tuo se, että paneeli on verkossa ja siihen vastaamiseen on riittävästi aikaa. Argumentoiva Delfoi -menetelmä on erityisen hyödyllinen menetelmä silloin, kun tutkittava asia tai ilmiö on monitahoinen, vaikeaselkoinen tai mutkikas. Delfoi menetelmälle on tunnuksenomaista sen iteratiivisuus ja palautteisuus. Päinvastoin kuin gallupeissa mielipiteitä ei kerätä vain analysoitavaksi, vaan vastustieto kierrätetään takaisin asiantuntijoille. Tiedon muodostus etenee kierroksittain niin, että edellinen paneelikierros muodostaa perustan seuraavalle. Luonteel-

taan Delfoi-menetelmällä toteutettu tutkimus on laadullista tutkimusta, mutta erityisesti verkkopohjainen tekniikka mahdollistaa tulosten kvantitatiivisen analyysin.

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke.

### **Kirjoittajat**

Arla Cederberg lehtori (sosiaaliala), Arcada ammattikorkeakoulu

Marina Arell-Sundberg, lehtori, (toimintaterapia), Arcada ammattikorkeakoulu

Anne Nummela, lehtori, (hoitotyö), Novia ammattikorkeakoulu

## 04 Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 1 Neuvonta- ja ohjausosaaminen

Tässä 5-osaisessa blogisarjassa julkaistaan tulevaisuusfoorumeissa käsiteltyjen teemojen keskeiset tulokset.

Neuvonta- ja ohjausosaamisen tulevaisuusfoorumin aineistoanalyysissä tarkasteltiin, mitä sote-ammattilaisten tulevaisuuden geneerinen eli yhteinen neuvonta- ja ohjausosaaminen sisältää sekä mitä se on käytännön toimintana. Koko aineisto koostui 104 alkuperäisilmauksesta ohjaus- ja neuvontaosaamisesta.

### Neuvonta ja ohjausosaamisen sisältö

Tarkasteltaessa tulevaisuuden neuvonta- ja ohjausosaamisen sisältöä muodostui siitä kolme pääteemaa; palvelujärjestelmä osaaminen ja palveluohjaus, monialainen yhteistyö ja asiakaslähtöinen ohjaus- ja neuvontaosaaminen.

Ensimmäinen pääteema palvelujärjestelmäosaaminen ja palveluohjaus sisälsi eniten alkuperäisilmauksia, 19 kpl, joista muodostui neljä eri yläteemaa: palvelukentän tunteminen, palvelumuotoilu, asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja ohjaaminen palveluihin sekä ohjaus- ja neuvonta digitaalisessa ympäristössä.

Yläteemat palvelukentän tunteminen ja palvelumuotoilu (6 alkuperäisilmausta) sekä asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja ohjaaminen palveluihin (6 alkuperäisilmausta) käsittelevät palvelujärjestelmäosaamisen ja palveluohjauksen kannalta keskeisiä sisältöjä. Asiakkaiden ohjaaminen sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin, joko digitaalisiin tai lähipalveluihin, edellyttää sekä palvelukentän tuntemista että palvelumuotoilun osaamista. Palvelukentän ja varsinkin kolmannen sektorin tunteminen nostettiin esiin. Tähän liittyy myös kyky tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan palvelutarve, varsinkin paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. "Vaatii laajaa osaamista, että pystyy ohjaamaan sekä sosiaali- että terveyspalvelujen piiriin, usein tarve on molempiin palveluihin. Neljänneksi yläteemaksi muodostui ohjaus- ja neuvonta digitaalisessa ympäristössä (7 alkuperäisilmausta). Palveluiden ja ohjauksen ja neuvonnan osuus ja merkitys digitaalisessa ympäristössä tulevat lisääntyminen tulevaisuudessa. Työpajoissa nostettiin esiin tulevaisuuden ohjaus- ja neuvontaosaamisen sisältöinä mm "tulevaisuuden laaja teknologia -ja etäyhteysosaaminen" ja tärkeänä osana sitä "asiakkaan osallisuuden tukeminen sähköisessä ympäristössä".

Pääteema monialainen yhteistyö (8 alkuperäisilmausta) koostui kahdesta yläteemasta: ymmärrys moniammatillisesta työstä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö. Monialaisen työn merkitys lisääntyy tulevaisuudessa ja sen osaaminen korostuu neuvonta- ja ohjausosaamisessa. Sote-toimijat tarvitsevat tietoa ja ymmärrystä eri toimijoiden osaamisesta ja asiantuntijuudesta, jotta yhteistyö ja työnjako toimijoiden välillä olisi sujuvaa. Tämä liittyy vahvasti myös edellisiin pääteemoihin, eli palvelujärjestelmäosaamiseen ja asiakaslähtöiseen ohjaus- ja neuvontaosaamiseen: "Monialaisuus korostuu neuvonta- ja ohjausosaamisessa, asiakkaan tilanteen ja mahdollisuuksien arviointi on tärkeää, jotta palvelut voidaan sovittaa hänen tarpeisiinsa"

Pääteemassa asiakaslähtöinen neuvonta- ja ohjausosaaminen (13 alkuperäismainintaa) yläteemoiksi nousivat mm. asiakasymmärrys ja asiakaslähtöinen ohjaus. Asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtäminen, asiakkaan osallistaminen ja yhteistyö asiakkaan kanssa nostettiin näissä yläteemoissa esiin. "Asiakkaiden osallistaminen ja heidän mielipiteensä huomioiminen kasvaa jatkuvasti. Nyt on jo erilaisia asiakasraateja ym., mutta tärkeää olisi osallistaa myös ne henkilöt, jotka eivät ole niin aktiivisia ja joilla on vaara jäädä huomamattomiksi". Asiakaslähtöinen ohjaus nähtiin keskeisenä tulevaisuuden osaamisena ja siinä huomioitiin myös monikulttuurinen osaaminen asiakastyössä.

## Neuvonta – ja ohjausosaaminen käytännön toimintana

Tarkasteltaessa tulevaisuuden neuvonta- ja ohjausosaamista käytännön toimintana muodostui aineistoanalyysissa yksi pääteema: Asiakaslähtöisen neuvonnan -ja ohjauksen keinot ja menetelmät. Tämä pääteema koostuu neljästä yläteemasta: Ohjaaminen oikean tuen ja palveluiden piiriin, palveluprosessin suunnittelu, viestintä ja vuorovaikutus sekä digitaalinen neuvonta -ja ohjaus.

Yläteema ohjaaminen oikeiden palveluiden piiriin (17 alkuperäismainintaa) sisältää 5 eri alateemaa; matalan kynnyksen palvelut, jalkautuva työ, yhtenäinen ohjeistus, hyvä ammattiosaaminen ja menetelmäosaaminen. Keskeistä teemoissa on palvelujärjestelmän tunteminen ja asiakkaille sopivien palveluiden saatavuuden takaaminen. Esille nostettiin mm. matalan kynnyksen palvelut ja jalkautuva työ. Matalan kynnyksen palveluissa korostui "Asiakaslähtöisten matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan ja niiden näkyväksi tekeminen". Jalkautuva ja etsivä työ nähtiin käytännön menetelminä, joiden avulla työ "voidaan viedä ihmisiä lähemmäksi". Menetelmien rinnalla nähtiin tärkeänä yhtenäinen sote- alan ohjeistus; "Selkeistä ohjeista ja yhdenluokun taktiikasta hyötyvät kaikki".

Yläteemassa viestintä ja vuorovaikutus (11 alkuperäismainintaa) alateemoilla asiakaslähtöinen kommunikointi ja vuorovaikutustaidot- ja menetelmät kuvataan vuorovaikutuksen ja viestinnän tärkeyttä käytännön neuvonta- ja ohjausosaamisessa. Kuunteleminen, myötäeläminen, oman viestinnän mukauttaminen asiakkaalle ymmärrettäväksi ja asiakasymmärryksen varmistaminen sekä lähi- että verkkokohtaamisissa nostetaan esiin. Huomio kiinnitetään myös tulevaisuudessa käytännön työssä lisääntyviin digitalisaation haasteisiin vuorovaikutuksessa ja verkossa. " f2f- kontaktit vähenevät entisestään, mutta digitalisointi ei saa korvata niitä kokonaan".

Yläteema digitaalinen neuvonta- ja ohjaus (10 alkuperäismainintaa) sisältää alateemat digitaaliset työvälineet ja palvelut ja verkossa tapahtuva neuvonta ja ohjeistus. Digitaalisten työvälineiden ja palveluiden yleistymisen nostettiin esiin ja sen myötä ammattilaisen rooli ja taidot digitaalisessa asiakasohjauksessa. "Ammattilaisen rooli tiedonvälityksessä muuttunut, digitaalinen ohjaus lisääntyy – edellyttää erilaista ohjaamisosaamista ammattilaisilta eli asiakkaan ja lähiverkoston motivointi edellyttää uutta osaamista ja eri metodien hallintaa"

Yläteema palveluprosessin suunnittelu (8 alkuperäismainintaa) koostuu alateemoista palvelutarjonnan tunteminen ja työn organisointi. Palvelutarjonnan tunteminen nähtiin tärkeänä koska se mahdollistaisi eri sektorirajoja ylittävien palvelujen (mm eri yhdistysten

toiminnan) integroinnin muihin palveluihin. ” Yhdistysten tarjoamat palvelut yhteisiksi palveluiksi, ettei aina haeta pelkästään julkiselta puolelta”. Palvelutarjonnan tunteminen yhdistettynä hyvään työn organisointiin, mm palvelumuotoiluun, takaisi asiakkaalle tarvittaessa konkreettista lähiapua ja ylläpitäisi työn sujuvuutta ja laatua. ” Varmaan sellainen poikittaisosaaminen tulee nousemaan tärkeäksi, eli palvelumuotoilun osaaminen”.

## Yhteenvetona

Neuvonta- ja ohjausosaamisen tulevaisuusfoorumin aineiston analyysin tulosten mukaan neuvonta- ja ohjaustyön sisällön ja käytännön toiminnan taustalla nähdään tulevaisuudessakin asiakas- ja tarvelähtöinen palvelujärjestelmä. Digitalisaation myötä asiakkaiden palvelut monipuolistuvat ja ammattilaisten tulee pystyä viestimään asiakkaiden kanssa lähitapaamisten lisäksi digitaalisilla välineillä. Palvelukentän tunteminen ja palveluohjauksellinen työote sekä ohjausosaaminen nähdään tärkeinä asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioimisen ja kohtaamisen edellytyksinä. Työpajoissa nostettiin neuvonta- ja ohjausosaamisen sisällön kuvauksissa myös sektorirajat ylittävä monialainen osaaminen ja monikulttuurinen osaaminen esiin. Tarkasteltaessa neuvonta- ja ohjausosaamista käytännön toimintana nousi ohjausosaaminen ja eri työmenetelmät kuten jalkautuva työ esiin. Viestintä ja vuorovaikutustaidot ja -menetelmät erilaisissa kanavissa ovat keskeisiä ohjausosaamisen välineitä käytännön toiminnassa, erityisesti digitaalisessa neuvonta- ja ohjaustyössä. Palvelutarjonnan hyvä tunteminen edesauttaa työn organisoinnin kanssa toimivan palveluprosessin suunnittelemista ja asiakkaan palvelutarpeisiin vastaamista.

## Kirjoittaja

Arla Cederberg, Arcada

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke.

Sotetie-hankkeen päätavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista jatkuvan oppimisen tiekartan avulla. Työpaketissa 1 kehitetään arviointimenetelmää sote-alan yhteisiin osaamisiin hyödyntämällä Dynamo-ennakointimallia. Sote-alan ammattilaisten tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyyn tietoa kerätään kyselyin, tulevaisuusfoorumityöskentelyin sekä eDelfoi-asiantuntijapaneelin avulla.

Tulevaisuusfoorumeissa prosessoitiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa yhteisten sote-osaamisten tarkempia osaamissisältöjä. Osallistujina kaikkiaan 7 tulevaisuusfoorumissa oli yhteensä 50 sote-alan ammattilaista niin julkiselta, yksityiseltä kuin järjestökentältä. Yhteisiksi keskusteluteemoiksi tulevaisuusfoorumeihin valittiin viisi teemaa: 1. Asiakastyön osaaminen: Millaista ohjaus- ja neuvontaosaamista tarvitaan 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 2. Palveluiden tuottamisen muutososaaminen: Millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan digitaalisissa verkossa tarjottavissa ja toteutettavissa palveluissa 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 3. Työn kehittämisosaaminen: Millaista innovaatio-osaamista sote-alan työntekijät tarvitsevat työn tehostamiseksi



2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 4. Kestävän kehityksen osaaminen: Mitä osaamista tarvitaan kestävän kehityksen toteutumiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 5. Työntekijäyys ja yhteistoiminnan osaaminen: Millaista osaamista verkostotyöskentely ja viestiminen vaatii sotelaisilta 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana?

## 05 Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 2 Palvelujen tuottamisen muutososaaminen

Tässä 5-osaisessa blogisarjassa julkaistaan tulevaisuusfoorumeissa käsiteltyjen teemojen keskeiset tulokset.

### Verkkopalveluihin siirtyminen edellyttää osaamista ja halua toimia digitaalisesti

Uudessa covid-19 tilanteessa ensimmäiset kokemukset ovat osoittaneet digitaalisten välineiden käytön lisäävän mahdollisuuksia henkilökohtaiseen kohtaamiseen ja parantavan sote-ammattilaisten ja asiakkaiden tavoitettavuutta. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat kuitenkin nopean digiloikan myötä myös huomanneet kuinka verkossa toteutettavien digitaalisten palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto muuttaa omaa työtä ja kuinka se edellyttää uudenlaista osaamista.

Digitalisaatio-osaamisen tärkeys tunnustetaan sote-ammattilaisten piirissä tulevaisuuden osaamisalueena, mutta sen merkitys arvioidaan kuitenkin vähäisemmäksi kuin vaikkapa ohjaus- ja neuvontaosaaminen, lainsäädännön ja etiikan tuntemus tai monialainen yhteistoimintaosaaminen. Digitalisaatio ehkä nähdään vielä uutena osaamisvaatimuksena eikä niinkään mahdollisuutena kehittää ja tehostaa työprosesseja tai luoda uusia parempia palveluja. Digitalisaation sanotaan olevan ennen kaikkea väline tuottaa etäpalveluja, ja että se sisältää aivan uusia keinoja asiakkaiden hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiselle (Heinonen ym. 2018). Digitalisaation ja palvelujen verkkoon siirtymisessä tarvitaan osaamista verkossa tehtävässä palveluohjauksessa ja verkkoasiakkuuteen ohjaamisessa, omassa työssä digitaalisten menetelmien asiakaslähtöisessä hyödyntämisessä sekä ylipäätään digitaalisessa toimintaympäristössä toimimisessa.

### Digitaalinen palveluohjaus ja verkkoasiakkuuteen ohjaaminen

Digitaalinen palveluohjaus ja verkkoasiakkuuteen ohjaamisessa osaamistarpeet liittyvät palvelujen markkinointiin ja tekniseen opastamiseen sekä ongelmaan, miten verkkopalvelut kohdennetaan ja pystytään tarjoamaan kaikkien tarvitsevien saataville. Työntekijän haasteena on ottaa käyttöön rinnakkainen palvelujen tuottamisen tapa ja ymmärrettävä sen logiikka, jotta hän pystyy opastamaan ja ohjaamaan asiakkaita palveluihin. Lisäksi ammattihenkilön tulee osata etsiä itse verkosta 'oikeita' palveluja kullekin asiakkaalle sekä myös osattava markkinoida näitä palveluita. Vuorovaikutustaidot korostuvat entistään digitaalisessa palveluosaamisessa, sillä verkossa vaaditaan taitoa kohdata asiakas ilman fyysistä läsnäoloa. Digitalisaatio muuttaa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen käsitteitä ja niiden luonnetta. Yksi kiinnostava näkökulma digitaaliseen kohtaamiseen ja auttamiseen on verkossa tehtävä etsivä työ esimerkiksi nuorten kanssa, jolloin työntekijä etsii ja auttaa avuntarvitsijoita virtuaalimaailmassa. Työ ja kohtaaminen on tehtävä siellä, missä asiakkaat ovat.

## Asiakaslähtöinen digitaalisten menetelmien hyödyntäminen

Asiakaslähtöinen digitaalisten menetelmien hyödyntämiseksi konkreettiseksi osaamistarpeena painotetaan erityisesti taitoa ottaa käyttöön verkkopalvelujen kokonaisuus ja näin osata räätälöidä yksilökohtainen digipalvelu huomioiden samalla asiakkaiden digitaidot ja välineet. Some-osaaminen ja somen käyttö palveluohjauksen välineenä on jo käytössä ja tuttua. Digitaalisten työvälineiden lisääntyessä esimerkiksi valokuvan lähettäminen haavasta on nopeaa ja näppärää eikä vaadi erityistä digiosaamista ammattilaiselta eikä asiakkaalta. Lisäksi digipalvelu voi parhaimmillaan käännösohjelmien avulla parantaa palvelujen saatavuutta omalla kielellä. Sen sijaan chatit, botit ja robotiikka edellyttävät erityistä teknistä ja menetelmällistä osaamista. Verkossa toimiminen, etäterapiat ja etävalmennus vaativat erilaista osaamista ja kykyä asiakkaan kokonaistilanteen havainnointiin ja arviointiin. Selkeimpiä ammattilaisten osaamistarpeita verkossa olevien menetelmien hyödyntämisessä on digitaalisten työkalujen ja teknologioiden käyttöönotto.

## Digitaalisessa toimintaympäristössä toimiminen

Silloin kun kyseessä on uudessa digitaalisessa toimintaympäristössä toimiminen osaamiseen liittyvinä kehittämisen teemoina tulevat esille digitalisaatio palvelukehittämisessä, tietosuojakysymykset ja digitaalisen palveluvalikoiman kokonaisuus. Palvelujen kehittäminen edellyttää ammattilaisilta kykyä siirtää omaa palvelutarjontaa verkkoon niin että se on käyttäjilleen helppokäyttöinen ja myös kustannustehokas. Palveluiden kehittäminen digitalisaation avulla tarjoaa välineen työn kehittämiseen mutta tuo myös epävarmuutta omasta osaamisesta ja lisää paineita opetella ja ottaa käyttöön uusia työvälineitä sekä tutustua moniin jatkuvasti uudistuviin ja kehittyviin verkkosovelluksiin. Tietosuojaan (GDPR), tietoturvaan ja käytettäviin sovelluksiin sekä teknisiin ratkaisuihin liittyvä osaaminen on oma haasteensa tulevaisuuden palveluosaamisessa. Yhtenä digitaalisessa toimintaympäristössä toimimisen osaamisen ulottuvuutena mainitaan sen varmistaminen ja arviointi, että digitaalisesti tuotettu ja koottu asiakastieto on luotettavaa.

Digitaalisen teknologian käyttöönotto palveluissa ja ihmisten vuorovaikutuksessa on entisestään korostanut SOTE-ammattilaisten asiakaslähtöiseen kohtaamiseen liittyvää osaamista. Yksittäisenä pohdintana ja kysymyksenä on esitetty applikaatioiden kehittämistä ja koodaamista osaamistarpeena. Sote-ammattisille tässä yhteydessä riittänee kuitenkin asenne ja halu toimia digitaalisesti – ICT-osaajat ja SOTE ammattilaiset kehittävät yhteistyössä digitaalista toimintaympäristöä.

### Kirjoittaja

Eeva Timonen-Kallio, Turun ammattikorkeakoulu

### Lähde

Heinonen, O-P., Ikonen, A-K., Kaivosoja, M. & Reina, T. 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3904-2> [viitattu 14.8.2020].

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke. Sotetie-hankkeen päätavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista jatkuvan oppimisen tiekartan avulla. Työpaketissa 1 kehitetään arviointimenetelmää sote-alan yhteisiin osaamisiin hyödyntämällä Dynamo-ennakointimallia. Sote-alan ammattilaisten tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyyn tietoa kerätään kyselyin, tulevaisuusfoorumityöskentelyin sekä eDelfoi-asiantuntijapaneelin avulla.

Tulevaisuusfoorumeissa prosessoitiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa yhteisten sote-osaamisten tarkempia osaamissisältöjä. Osallistujina kaikkiaan 7 tulevaisuusfoorumissa oli yhteensä 50 sote-alan ammattilaista niin julkiselta, yksityiseltä kuin järjestökentältä. Yhteisiksi keskusteluteemoiksi tulevaisuusfoorumeihin valittiin viisi teemaa: 1. Asiakastyön osaaminen: Millaista ohjaus- ja neuvontaosaamista tarvitaan 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 2. Palveluiden tuottamisen muutososaaminen: Millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan digitaalisissa verkossa tarjottavissa ja toteutettavissa palveluissa 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 3. Työn kehittämisosaaminen: Millaista innovaatio-osaamista sote-alan työntekijät tarvitsevat työn tehostamiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 4. Kestävän kehityksen osaaminen: Mitä osaamista tarvitaan kestävän kehityksen toteutumiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 5. Työntekijäisyys ja yhteistoiminnan osaaminen: Millaista osaamista verkostotyöskentely ja viestiminen vaatii sotelaisilta 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana?

## 06 Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 3 Työn kehittämisosaaminen

Tässä 5-osaisessa blogisarjassa julkaistaan tulevaisuusfoorumeissa käsiteltyjen teemojen keskeiset tulokset.

### Työn kehittämisessä innovaatio-osaaminen haastaa työntekijää

Innovaatiolla tarkoitetaan uutta ideaa, joka on viety käytäntöön. Pelkkä idea ilman käytännön toteutusta ei vielä ole innovaatio. Innovaatio tuottaa hyötyä niin sen kehittäjille kuin käyttäjille, ja sillä on laajempia vaikutuksia. Tulevaisuusfoorumin tuloksissa tuli esille, että innovaatio-osaaminen sosiaali- ja terveysalalla edellyttää konkreettista kykyä ja halua työn kehittämiseen ja erityisesti asiakaslähtöistä innovaatio-osaamista.

Asiakkaiden palvelutarpeet kasvavat sosiaali- ja terveysalalla väestön ikääntymisen myötä. Samaan aikaan yhteiskunnan taloudellinen epävarmuus vähentää osaltaan mahdollisuuksia vastata näihin tarpeisiin. Uudenlaisten toimintamallien kehittäminen innovoinnin avulla on vaihtoehto selvittää haastavasta yhteiskunnallisesta tilanteesta sosiaali- ja terveysalalla.

Uudenlaisten toimintamallien kehittäminen edellyttää ruohonjuuritason toimijoiden sitoutumista ja mukaanottoa muutoksen tekijöiksi. Myös asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen on tärkeää. Sitoutuminen tapahtuu, jos työntekijät (ja asiakkaat) kokevat, että mahdollisuudet uudistaa toimintaa ovat heidän omissa käsissään.

### Asiakaslähtöinen innovaatio-osaaminen

Tulevaisuusfoorumien aineiston perusteella innovaatio-osaamisen sisällöistä päätemäksi tarkentui asiakaslähtöinen innovaatio-osaaminen. Yläteemoiksi muodostuivat innovointiosaaminen ja yhteistyöosaaminen. Innovointiosaaminen muodostui alateemoista innovointi, kehittäminen ja monipuolinen osaaminen. Yhteistyöosaaminen muodostui alateemoista joustaminen, yhdessä tekeminen ja asiakastyöosaaminen.

Innovointiosaamiseen koostui mm. luovasta ongelmanratkaisusta, uuden kokeilusta, innovaatioehdotusten esille tuomisesta, kehittämisideoiden tuottamisesta, sallivuudesta ja mahdollisuudesta kokeilla, uudistumisuskalluksesta, kehitysehdotusten hyödyntämisestä, työntekijöiden vastaanottavuudesta ja työntekijöiden innokkuudesta. Kehittäminen koostui mm. kehittämismyönteisestä ilmapiiristä, uskalluksesta ja rohkeudesta kokeilla ja kehittää uusia toimintatapoja. Monipuoliseen osaamiseen sisältyi puolestaan mm. markkinointi-, tuotteistamis-, johtamis-, digi- ja tutkimusosaamista sekä vaikutusten arviointiosaamista.

Yhteistyöosaamiseen liittyvä joustaminen, koostui mm. nopeasta reagoinnista asioihin, ajattelutavan muutoksesta, kyvystä muutokseen, mukautumiskykyisyydestä, rajapinnalla

toimimisesta, omien rajojen ylittämisestä ja vanhasta pois oppimisesta. Yhdessä tekeminen koostui mm. muiden ammattilaisten osaamisen tunnistamisesta ja hyödyntämisestä, moniammatillisesta osaamisesta sekä tiimityöstä. Asiakastyöosaamiseen sisältyi asiakaslähtöisyyden lisäksi esimerkiksi lisäarvon tuottaminen asiakkaille.

## Kyky työn kehittämiseen on konkreettista toimintaa

Innovaatio-osaamisen konkreettisen toiminnan kuvaamisen pääteemaksi tarkentui kyky työn kehittämiseen. Se koostui kahdesta yläteemaasta eli työelämätaitojen hallinnasta ja kehittämismyönteisestä toiminnasta. Työelämätaitojen hallinta koostui luottamuksesta, joustavasta työskentelystä ja vuorovaikutuksesta. Kehittämismyönteinen toiminta koostui tietoon perustuvasta toiminnasta, kehittämismyönteisyydestä ja yhteistyöstä.

Luottamukseen liittyi tulosten mukaan mm. kiireettömyys, johdon luottamus työntekijöihin, työntekijöiden itseluottamus, esimiehen tuki ja salliva ilmapiiri, joka kannustaa toimimiseen, epäonnistumisten salliminen ja niistä oppiminen ja rohkeus esittää myös "hulluja ajatuksia". Joustava työskentely muodostui mm. työssä koettujen muutosten nopeudesta, mukautumiskyvystä, ajatusmaailman joustavuudesta ja virka-ajan ulkopuolella työskentelystä. Vuorovaikutukseen sisältyvissä ilmaisuissa kuvattiin esimerkiksi, että osataan toimia ihmisten kanssa, kannustetaan persoonallisuuteen ja yksilöllisyyteen, ollaan avoimia toisen ihmisen tekemisille, innovoinneille, puetaan ajatukset sanoiksi, lisätään kokonaisvaltaista ajattelua sekä todennetaan ja dokumentoidaan asioita uudella tavalla.

Tietoon perustuva toiminta koostui mm. tutkimustiedon seuraamisesta, tutkimuksella kehittämisestä, tutkimustiedon soveltamisesta käytännössä, palautteen mukaisesta toiminnasta sekä tiedon hyödyntämisestä tiedon tuottajien kanssa. Kehittämismyönteisyys koostui mm. oman ammattikuvan laajentumisesta ja muuttumisesta, apuvälineiden kehittämisestä, kehittämiskokeiluista, kokeilukulttuurin luomisesta, ideoiden esittämisestä ja ideoiden jatkotyöstämisestä, robotiikan hyödyntämisestä, osaamisen kehittämistä mobiilisovelluksiin, kokeiluista ja niiden arviointiosaamisesta. Yhteistyötä kuvattiin mm. ilmaisuilla avoin ja välitön yhteistyö eri osajien välillä, asiakkaiden tietämyksen hyödyntäminen kehittämisessä, asiakkaat mukaan innovointiin ja eri alojen yhteistyö.

Asiakaslähtöiselle innovaatio-osaamiselle ja kyvyille työn kehittämiseksi nähtiin edellytyksinä mm. työyhteisötason toimivuus, kehittämismyönteisyys ja -osaaminen, yhdessä tekeminen ja työelämäyhteistyö. Luottamus ja joustavat työskentelytavat työyhteisössä nähtiin perustana innovatiivisuudelle ja uuden toimintatavan kokeilulle. Tuloksista voitiin havaita, että luottamuksen kokeminen ja yhteistyöosaaminen vuorovaikutuksen eri tasoilla innovaatio-osaamisen perustana on vähintään yhtä tärkeää kuin muukin monipuolinen ja eri tasoilla toteutuva ja kehittyvä osaaminen sosiaali- ja terveysalalla.

### Kirjoittaja

Kaarina Rajala, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

## Lähde

Inno-vointi 2020. Miksi innovaatiot ovat tärkeitä julkisella sektorilla? Luettu 23.8.2020: <http://www.inno-vointi.fi/fi/innovoinnin-periaatteet/miksi-innovaatio-on-tarkeaa-julkisella-sektorilla>

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke. Sotetie-hankkeen päätavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista jatkuvan oppimisen tiekartan avulla. Työpaketissa 1 kehitetään arviointimenetelmää sote-alan yhteisiin osaamisiin hyödyntämällä Dynamo-ennakointimallia. Sote-alan ammattilaisten tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyyn tietoa kerätään kyselyin, tulevaisuusfoorumityöskentelyin sekä eDelfoi-asiantuntijapaneelin avulla.

Tulevaisuusfoorumeissa prosessoitiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa yhteisten sote-osaamisten tarkempia osaamissisältöjä. Osallistujina kaikkiaan 7 tulevaisuusfoorumissa oli yhteensä 50 sote-alan ammattilaista niin julkiselta, yksityiseltä kuin järjestökentältä. Yhteisiksi keskusteluteemoiksi tulevaisuusfoorumeihin valittiin viisi teemaa: 1. Asiakastyön osaaminen: Millaista ohjaus- ja neuvontaosaamista tarvitaan 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 2. Palveluiden tuottamisen muutososaaminen: Millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan digitaalisissa verkossa tarjottavissa ja toteutettavissa palveluissa 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 3. Työn kehittämisosaaminen: Millaista innovaatio-osaamista sote-alan työntekijät tarvitsevat työn tehostamiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 4. Kestävän kehityksen osaaminen: Mitä osaamista tarvitaan kestävän kehityksen toteutumiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 5. Työntekijäyys ja yhteistoiminnan osaaminen: Millaista osaamista verkostotyöskentely ja viestiminen vaatii sotelaisilta 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana?

## 07 Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 4 kestävän kehityksen osaaminen

Tässä 5-osaisessa blogisarjassa julkaistaan tulevaisuusfoorumeissa käsiteltyjen teemojen keskeiset tulokset.

*Kestävän kehityksen osaamista kuvattiin laajasti tulevaisuusfoorumeissa. Osaaminen ilmenee esim. asiakastyön kohtaamisissa, omassa työtavassa käyttää tuotteita sekä sitoutumisena kestävän kehityksen mukaisiin toimintatapoihin.*

Tulevaisuusfoorumien aineistonanalyysissä tarkasteltiin kestävän kehityksen osaamisen sisältöä ja mitä kestävän kehityksen mukainen osaaminen on käytännön toimintana. Aineistossa oli 106 alkuperäistä ilmausta kestävästä kehityksestä. Analyysissä kestävän kehityksen osaamisen sisällöstä muodostui neljä pääteemaa 1) sosiaalinen kestävyys, 2) digitaalisuuden edistäminen osana kestävästä kehityksestä, 3) kestävän kehityksen huomiointi liikkumisessa ja 4) visiointikyky.

Eniten alkuperäisiä ilmauksia (16 kpl) oli sosiaalinen kestävyys -pääteemasta, joka jakautui työyhteisöjen, asiakastyön ja yleiseen sosiaaliseen kestävyteen. Näillä tiedonantajat tarkoittivat, että sote-alan ammattilainen osaa toimia sosiaalisesti oikeudenmukaisesti, huomioi tasapuolisuuden, pyrkii vähentämään eriarvoisuutta, vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja huolehtii työssä jaksamisesta. Digitaalisuuden edistäminen osana kestävästä kehityksestä -pääteema koostui teknologiaosaamisesta, etätyöstä ja paperin kulutuksen vähentämisestä. Tiedonantajat arvioivat etäyhteydellä tehtävän työn lisääntyvän tulevaisuudessa ja että tulevaisuudessa sote-alan ammattilaisten tulee osata yhä enemmän käyttää digitaalisia laitteita työssään. Paperille tulostamisen sijaan paperittomuutta kuvattiin ja esimerkiksi hakemusten ja päätösten tekemistä yksinomaan digitaalisessa muodossa. Kestävän kehityksen huomiointi liikkumisessa -pääteeman muodostivat kuluvälineiden ekologisuus ja ekologisuuden huomiointi liikkumisessa. Tiedonantajat kuvasivat esimerkiksi sähköpyörien käyttöä lyhyillä asiakasmatkoilla ja julkisen liikenteen suosimista yksityisautoilun sijaan. Visiointikyky-pääteema muodostui kehitysosaamisesta ja tulevaisuusosaamisesta. Niillä viitattiin kykyyn tarkastella tulevaisuutta ja erilaisia palvelujen tuotantotapoja.

### Kierrätysosaaminen korostui yläteemojen kuvauksissa

Yllä mainittujen pääteemojen lisäksi tulevaisuusfoorumien aineistonanalyysissä muodostui osaamisen sisällöstä neljä yläteemaa, joilla ei ollut pääteemoja; 1) kierrätysosaaminen, 2) energiaosaaminen, 3) ekologisuuden huomiointi sekä 4) käytäntöjen ja ohjeiden vaikointi. Kierrätysosaamista kuvattiin aineistossa eniten (15 alkuperäistä ilmausta). Kierrätysosaaminen sisälsi mm. asiantuntemuksen kierrätysmahdollisuuksista, toiminnassa syntyvien jätteiden lajitteluosaamisen, biohajoavien tuotteiden käyttämisen ja toiminnan kestävän kehityksen mukaisesti. Energiaosaamista tiedonantajat kuvasivat tietona energiakustannuksista ja valintojen tekemisenä energiatehokkuus huomioiden. Ekologisuuden huomiointissa tiedonantajat toivat esiin sote-alan työntekijöiden tiedon palvelujen



hiilijalanjäljistä ja kriittisen suhtautumisen kuluttamiseen. Käytäntöjen ja ohjeiden vakiinnilla tiedonantajat tarkoittavat yhtenäisiä työohjeita, jolloin toimintaa voidaan ohjata kestäväen kehityksen mukaiseksi.

## Esimerkkejä, miten kestävä kehitys ilmenee käytännön toimintana

Tulevaisuusfoorumeissa tarkasteltiin, miten kestävä kehitys ilmenee käytännön toimintana. Tästä muodostui analyysissä 7 yläteemaa; 1) tietoisuuden lisääminen, 2) kestäväen kehityksen huomiointi hankinnoissa, 3) kestäväen kehityksen huomiointi kuluttamisessa, 4) kestäväen kehityksen huomiointi liikkumisessa, 5) digitaalisuus, 6) sosiaalinen kestävä kehitys ja 7) toiminnan suunnitelmallisuus. Tietoisuuden lisäämisestä oli eniten kuvauksia (9 kpl), joiden mukaan se ilmenee oman toiminnan ja ajattelun muuttamisena, kulutuksen ja kestäväen kehityksen toteutumisen seurantana ja tietoisuutena ympäristön kuormittavuudesta (esim. hiilidioksidipäästöjen huomiointina ruokatuotannossa ja ympäristöystävällisten pesuaineiden valintana). Hankinnoissa kestäväen kehityksen huomiointi tarkoittaa kestävästi tuotettujen tuotteiden valintaa, ympäristön kuormittavuuden huomiointia hankintoja tehdessä ja vastuullisuutta rakentamisessa, ylläpidon tehtävissä ja sisustuksessa. Kestäväen kehityksen huomiointi kuluttamisessa sisälsi mm. tavaroiden loppuun käyttämistä ja hävikin minimointia. Liikkumisessa kestäväen kehityksen huomiointia kuvattiin julkisen liikenteen suosimisena ja päästöjen huomiointina yksityisautoilussa. Digitaalisuus ilmenee etätyönä, paperin kulutuksen vähentymisenä ja verkossa tarjottavina palveluina. Sosiaalisesti kestävä kehitys tarkoitti mm. pysyviä, turvallisia ihmissuhteita ja työhyvinvointia. Toiminnan suunnitelmallisuus ilmeni vastuuna toimia energiatehokkaasti ja kestäväen kehityksen toimintasuunnitelmina työpaikoilla.

### Kirjoittaja

Sari Laanterä, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke. Sotetie-hankkeen päätavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista jatkuvan oppimisen tiekartan avulla. Työpaketissa 1 kehitetään arviointimenetelmää sote-alan yhteisiin osaamisiin hyödyntämällä Dynamo-ennakointimallia. Sote-alan ammattilaisten tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyyn tietoa kerätään kyselyin, tulevaisuusfoorumityöskentelyin sekä eDelfoi-asiantuntijapaneelin avulla.

Tulevaisuusfoorumeissa prosessoitiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa yhteisten sote-osaamisten tarkempia osaamissisältöjä. Osallistujina kaikkiaan 7 tulevaisuusfoorumissa oli yhteensä 50 sote-alan ammattilaista niin julkiselta, yksityiseltä kuin järjestökentältä. Yhteiseksi keskusteluteemoiksi tulevaisuusfoorumeihin valittiin viisi teemaa: 1. Asiakastyön osaaminen: Millaista ohjaus- ja neuvontaosaamista tarvitaan 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 2. Palveluiden tuottamisen muutososaaminen: Millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan digitaalisissa verkossa tarjottavissa ja toteutettavissa palveluissa 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 3. Työn kehittämisosaaminen: Millaista innovaatio-osaamista sote-alan työntekijät tarvitsevat työn tehostamiseksi

2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 4. Kestävän kehityksen osaaminen: Mitä osaamista tarvitaan kestävän kehityksen toteutumiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 5. Työntekijäisyys ja yhteistoiminnan osaaminen: Millaista osaamista verkostotyöskentely ja viestiminen vaatii sotelaisilta 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana?

## 08 Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 5 Työntekijyysosaaminen

Tässä 5-osaisessa blogisarjassa julkaistaan tulevaisuusfoorumeissa käsiteltyjen teemojen keskeiset tulokset.

### Itsensä johtaminen työntekijyysosaamisen keskiössä

Itsensä johtaminen on noussut yhä keskeisemmäksi osaamiseksi tulevaisuuden työntekijöillä. Vahva oma osaaminen liitettyinä moniammatilliseen yhteistyöhön rakentaa niin yhteistä työskentelyä kuin asiakaslähtöisyyttä.

Tulevaisuusfoorumien aineistonanalyysissä tarkasteltiin työntekijyysosaamisen sisältöä ja mitä työntekijyysosaaminen on käytännön toimintana. Aineistossa oli 159 osaamisen mukaista ilmausta työntekijyysosaamisesta.

Analyysissä osaamisen sisällöstä muodostui 11 pääteemaa, joita olivat työnorganisointi osaaminen, verkostotyöosaaminen, moniammatillinen yhteistyöosaaminen, näyttöön perustuva toiminta osaaminen, työyhteisön johtajuusosaaminen, itsensä johtamisosaaminen, osaamisen kehittäminen, työn kehittämisosaaminen, vuorovaikutusosaaminen, asenne- ja arvojohtamisosaaminen sekä organisaatio-osaaminen.

Näistä teemoista nostan keskeiset teemat yhteiseen tarkasteluun, niin että eniten mainintoja saaneet teemat yhdistetään toisiaan lähellä oleviin aihepiireihin. Tavoitteena on esitellä ne tulevaisuuden osaamiset, joita tulisi vahvistaa sosiaali- ja terveysalan työorganisaatioissa työntekijyysosaamisen näkökulmasta.

Itsensä johtamisosaaminen oli selkeästi tulevaisuuden teema, jossa keskeiseksi nousivat itsensä johtaminen sekä autonomisuus. Alateemoina nousivat seuraavat teemat esille kuten reflektointikyky, oman työnhallinta, verkostotyö, itsenäinen toiminta, itsetutkiskelu ja itsetuntemus, tahto, motivaatio, into, tietoisuus, itsevarma, itsenäinen ajattelu, alaistaidot, päämäärätietoisuus sekä kyky ottaa palautetta vastaan. Itsensä johtamisen teemaan kytkeytyy läheisesti myös osaamisen kehittäminen, joka tässä aineistossa oli liitetty itsensä kehittämiseen.

*”2030-luvun työntekijä; en osaa sanoa millainen hänen pitäisi olla? Riippuu, millainen yhteiskunta meillä on silloin. Jos kutakuinkin nykyisenlainen, niin ”hyvä” työntekijä on omilla aivoillaan ajatteleva, verbaalisesti lahjakas, rajapinnoilla rohkea, vähempiosaisten puolustaja. Osaa ennaltaehkäistä, puuttua varhain mutta myös hoitaa ja antaa jo pulassa olevalle palvelua.”*

Moniammatillisen yhteistyöosaaminen nähtiin keskeisenä osaamisena, jossa korostuivat moniammatillisuus, rajapintaosaaminen, yhteistyö, tiimityö sekä tiimityötaidot. Alateemoina nousivat teemat kuten moniammatillinen yhteistyö, ymmärrys muista ammateista, asiakasosallisuus, asiakaslähtöisyys, oman osaamisen hahmottaminen sekä jaettu asi-

akkuus. Verkostotyö sekä organisaatio-osaaminen olivat vahvasti läsnä. Esimerkkinä voi nostaa seuraavan lausahduksen:

*"Esimerkiksi potilasryhmä, mikä tarvitsee lastensuojelun tukea ja lastenpsykiatrian ja kuinka kommunikaationvalmiudet näiden välillä kehittyi, niin ettei lapsi/asiakas "jää väliin". Perhe /asiakas mukaan työhön."*

Vuorovaikutusosaamiseen samoin kuin asenne- ja arvojohtamisosaamiseen tuli useita mainintoja seuraavien teemojen kautta kuten vuorovaikutus, vuorovaikutuskyky, tahto, asenteet ja erityisesti rohkeutta peräänkuulutettiin. Alateemoina nousivat esille vuoropuhelu, dialogi, kommunikointikyky, aito kohtaaminen, verbaalinen lahjakkuus, kuuntelutaidot, halu oppia, vastuullisuus, rohkeus, pyrkimys hyvään, hauskuus sekä autonomia. Lisäksi esille nostettiin työnkehittämisosaamista, jossa peräänkuulutettiin työn merkitystä, itsereflektiota sekä rajatyöosaamista. Ylipäätään ajatusta sitoutumisesta työhön, vastuunottoa kehittämisestä sekä toimivien käytäntöjen rakentamista korostettiin tulevaisuuden osaamisina.

## Mitä kaikkea työntekijyysosaaminen on käytännön toimintana tulevaisuudessa?

Voi varmaan todeta aika yksiselitteisesti, että työntekijyysosaaminen on yhä enemmän kykyä työskennellä aktiivisesti ja itsenäisesti. Se on tulevaisuustaitoja, luovaa toimintaa sekä ennakkointia että toimimista tilannelähtöisesti. Itsensä ohjaaminen, oman työn johtaminen, verkostoissa toimiminen ja rohkeus toimia nousivat esille. Myös tähän aikaan liittyen työskentely etänä ja itsenäisesti sekä globaalitoiminta tulivat esille työpajojen keskusteluissa.

Yhteenvedona voi todeta, että työelämän osaamisvaatimukset ovat yhä vaativammat liittyen työntekijyyteen. Edellytetään uudenlaista organisaatiokulttuuria sekä osaamisen kehittämistä, joka tukee ja edistää näitä tulevaisuudentaitoja. Erityisesti kyky toimia yli organisaatorajojen asiakkaiden hyväksi on keskiössä tulevaisuudessa.

### Kirjoittaja

Johanna Holvikivi, Metropolia Ammattikorkeakoulu

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke. Sotetie-hankkeen päätavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista jatkuvan oppimisen tiekartan avulla. Työpaketissa 1 kehitetään arviointimenetelmää sote-alan yhteisiin osaamisiin hyödyntämällä Dynamo-ennakkointimallia. Sote-alan ammattilaisten tulevaisuuden generisten osaamistarpeiden määrittelyyn tietoa kerätään kyselyin, tulevaisuusfoorumityöskentelyin sekä eDelfoi-asiantuntijapaneelin avulla.

Tulevaisuusfoorumeissa prosessoitiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa yhteisten sote-osaamisten tarkempia osaamissältöjä. Osallistujina kaikkiaan 7 tulevaisuusfoorumissa oli yhteensä 50 sote-alan ammattilaista niin julkiselta, yksityiseltä kuin järjes-

tökentältä. Yhteisiksi keskusteluteemoiksi tulevaisuusfoorumeihin valittiin viisi teemaa: 1. Asiakastyön osaaminen: Millaista ohjaus- ja neuvontaosaamista tarvitaan 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 2. Palveluiden tuottamisen muutososaaminen: Millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan digitaalisissa verkossa tarjottavissa ja toteutettavissa palveluissa 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 3. Työn kehittämisosaaminen: Millaista innovaatio-osaamista sote-alan työntekijät tarvitsevat työn tehostamiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 4. Kestävän kehityksen osaaminen: Mitä osaamista tarvitaan kestävän kehityksen toteutumiseksi 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana? 5. Työntekijäisyys ja yhteistoiminnan osaaminen: Millaista osaamista verkostotyöskentely ja viestiminen vaatii sotelaisilta 2030? Mitä osaaminen olisi käytännön toimintana?

# YHTEISTEN OSAAMISTEN MUODOSTAMINEN YHDESSÄ TYÖELÄMÄN KANSSA

---

## 09 Yhdessä kehittämien tulevaisuuden sote geneeristä osaamista

Sotetie hankkeessa on rakennettu osaamisen arviointimenetelmää yleisiin sote geneerisiin osaamisiin. Työskentely on edennyt vaiheittain, niin että aluksi lähdettiin liikkeelle Optimoitu Sote osaaminen ja Osaamisella soteen-hankkeissa tunnistettujen yhteisten sote-osaamisten pohjalta. Kehittelyprosessin vaiheissa on tehty tiivistä valtakunnallista yhteistyötä työelämän kanssa. Artikkelissa kuvataan vaiheita, kuinka on työskentelyssä edetty. Liikkeelle lähdettiin kyselyn kautta edeten tulevaisuusfoorumeihin ja kirjallisuuskatsaukseen sekä e-Delfoi menetelmää tausta hyödyntäen Dynamo-ennakointimallia. Taavoitteena oli osaamisen määrittäminen ja arviointimenetelmien tuottaminen NQF tasoille 6,7 sekä niiden testaaminen työelämän toimijoilla.

Inom ramen för Sotetie projektet byggs en metod för att bedöma de allmänna, för social- och hälsovården generiska kompetenserna, upp. Arbetet har framskridit stegvis och processen tog avstamp i två projekt: Optimoitu Sote osaaminen och Osaamisella Soteen samt i dem, de identifierade gemensamma kompetenserna. Utvecklingsprocessen har innefattat ett intensivt nationellt samarbete med arbetslivets representanter från social- och hälsovården. I denna artikel beskrivs de skeden, genom vilka utvecklingsarbetet gått. Genom att använda Dynamo-prognosmodellen kommer det insamlade materialet från enkätundersökningen, framtidsforumet, litteraturoversikten och e-Delfoi undersökningen att nyttjats, då processen framskrider. Målsättningen är att fastställa de generiska kompetenserna, att bygga upp en bedömningsmetod för NQF nivå 6 och 7 samt att testa dessa i samarbete med arbetslivets representanter från social- och hälsovården.

Arviointikartta osaamisista maaliskuu-kesäkuu 2021, jota työstetään yhdessä työelämätoimijoiden kanssa

Toiminnalliset osaamiskuvaukset, NQF tasojen 6 & 7 kuvaukset elokuu 2020 - helmikuu 2021, joihin palautetta työelämätoimijoilta

Kirjallisuuskatsaus geneeristä sote-osaamisista kesäkuu 2020

E-Delfoi (13 asiantuntijaa) huhti-kesäkuu 2020

Tulevaisuusfoorumit 7 (50 osallistujaa työelämästä), maaliskuu-toukokuu 2020

Kysely (150 osallistujaa työelämästä) tammikuu 2020

Kuvio 1. Sotetie –hanke Osaamisen arvioinnin ja kehittämisen prosessi.

Kuviossa 1 esitetään vaihe vaiheelta, kuinka kehittämisprosessi on edennyt ja mitä se on pitänyt sisällään.

## Kyselytutkimuksella liikkeelle

Työskentelyn lähtökohdaksi otettiin Kangasniemi ym. (2018) Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus – julkaisu, jossa oli koottuna kirjallisuuskatsauksen ja työelämähaastattelujen pohjalta tehty taulukko geneerisistä sote osaamisista. Tämä taulukko on toiminut työskentelyn johtotähtenä Sotetie hankkeessa mietittäessä tulevaisuuden yhteisiä eli geneerisiä osaamisia sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Kangasniemi ym. 2018, 70)

Työskentely aloitettiin laajalla kyselytutkimuksella pyytämällä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuntaa (n= 150) arvioimaan 11 geneerisen osaamistarpeen osaamissisältöjen oleellisuutta tulevaisuudessa asteikolla 1–5 (1= ei oleellinen, 5= erittäin oleellinen) sekä arvioimaan kunkin osaamisen merkityksen muutosta tulevaisuudessa valitsemalla vaihtoehtoista ”osaaminen lisääntyy”, ”pysyy ennallaan” tai ”osaaminen vähentyy”. Kyselytutkimusta esitettiin 10:llä YAMK opiskelijalla taaten näin kysymysten oleellisuuden ja selväkielisyyden. (Laanterä ym. 2020)

Kyselyn tuloksissa oli hyvin pieniä eroja. Kyselyssä asiakaslähtöisyys nousi tärkeimmäksi osaamiseksi, myös ohjaus ja potilaan osallistaminen sekä potilaan itsemääräämisoikeutta pidettiin tärkeänä. Robotiikkaan ja digitalisaatioon liittyvä osaaminen ei tässä kyselyssä noussut tärkeäksi osaamiseksi. (Laanterä ym. 2020) Vastatessa osaamisen lisääntymisestä/osaamisen vähentymisestä vastaajat nostivat tietosuojan osaamisen lisääntymisen korkealle, innovaatio-osaaminen jäi vähemmälle kannatukselle. (Laanterä ym. 2020)

## Työelämän kanssa tulevaisuusfoorumeihin

Kyselyn jälkeen toteutettiin yhdessä työelämän kanssa tulevaisuusfoorumeita, joiden tavoitteena oli tuottaa visioitua tietoa osaamisista tulevaisuudessa. Keväällä 2020 pidettiin 7 erillistä tulevaisuusfoorumia, joissa osallistujat ottivat kantaa viiteen eri osaamisteen: Asiakastyön osaaminen, Palveluiden tuottamisen muutososaaminen, Työn kehittämisosaaminen, Kestävän kehityksen osaaminen sekä Työntekijäisyys ja yhteistoiminnan osaaminen. Tulevaisuusfoorumeiden aikana osallistujat ottivat myös kantaa siihen, miten nämä osaamiset mahdollisesti näkyvät osana työtä vuonna 2030. Kaikkiaan tulevaisuusfoorumeihin osallistui 50 sotealan ammattilaista niin julkiselta, yksityiseltä kuin järjestökentältä. Tulevaisuusfoorumeissa esille tuodusta osaamisista on kirjoitettu 5 erillistä blogia. Lähdeluettelosta löytyy linkit niihin. Tässä blogissa nostamme esiin muutaman niistä kokonaisuuksista, joita osallistujat ottivat esille ja jotka ovat toimineet pohjana, kun työryhmässä edettiin seuraavaan vaiheeseen.

Kun tulevaisuusfoorumeista koottiin materiaalit yhteen, asiakaslähtöisyys ja siihen liittyvä osaaminen nousi keskeisenä osaamisena monessa eri yhteydessä. Ammattilaisilla tulee tulevaisuudessa olla osaamista suhteessa siihen, miten luodaan asiakasymmärrystä ja miten tunnistetaan asiakkaan palvelutarpeet. Hänen tulee myös osata arvioida sekä ohjata palveluihin oikea-aikaisesti. Tämä vaatii asiakaslähtöistä kommunikointia sekä viestintää myös digitaalisissa konteksteissa.



Tulevaisuuden soteammattilainen käyttää parhaan saatavilla olevan, ajantasaisen tiedon asiakastyössä. Hän kehittää moniammatillisessa yhteistyössä toimintaansa siitä lähtökohdasta. Osaamista tarvitaan, jotta voi osallistua kestävästä kehitystä tukevaan kehittämiseen sekä siihen, että voi tehdä kestävästä kehitystä tukevia valintoja työssään.

Työntekijyysosaaminen ja siihen liittyvä muiden sekä itsensä johtamisen osaaminen, katsottiin tärkeäksi. Samalla nostettiin esiin myös omasta työhyvinvoinnista huolehtiminen. Tulevaisuusfoorumissa puhuttiin myös moniammatillisen yhteistyöosaamisen tarpeesta, jotta voidaan muun muassa työskennellä tiimissä ja rajapinnoilla muiden kanssa.

## eDelfoi-paneeli asiantuntijamenetelmänä

Huhti- kesäkuun välillä työryhmä jatkoi osaamistarpeiden kartoittamista ja seuraavaksi käytettiin eDelfoi – asiantuntijapaneelia metodina. eDelfoi-paneelin tarkoituksena on konsensusprosessin kautta edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista. Asiantuntijoiden tehtävänä oli arvioida sote-alan ammattilaisten yhteisiä eli geneerisiä tulevaisuuden osaamistarpeita koskevien väittämien eli -teesien oleellisuutta sosiaali- ja terveysalalla vuonna 2030. eDelfoi-paneeliin kutsuttiin 33 asiantuntijaa osallistumaan. Osallistujat edustivat paneelissa omia mielipiteitään ja näkemyksiään ym. aiheesta, eivät taustaorganisaatioitaan. eDelfoi-paneeliin osallistui 13 asiantuntijaa, joista osa toimi julkisella ja osa yksityisellä sektorilla. Aiheesta on kirjoitettu erillinen blogi (Cederberg, A., Arell-Sundberg, M. & Nummela, A. (2020).

Seuraavat viisi väittämää olivat asiantuntijoiden mukaan erittäin tai hyvin oleellisia:

- Sote-alan ammattilainen vahvistaa työssään asiakkaan ja potilaan osallisuutta tarkoituksenaan asiakaslähtöisyyden edistäminen.
- Sote-alan ammattilainen perustaa työskentelynsä parhaaseen saatavilla olevaan ajantasaiseen tietoon.
- Sote-alan ammattilainen osaa työssään arvioida oman toimintansa laatua ja palveluiden vaikuttavuutta.
- Sote-alan ammattilainen osaa työssään tunnistaa oman osaamisensa ja johtaa itseään.
- Sote-alan ammattilainen osaa työskennellä eri toimialojen ja -alueiden yhdyspinnoilla.

## Kirjallisuuskatsaus syventämään ja laajentamaan käsitteitä

Keväällä 2020 tehdyssä kirjallisuuskatsauksessa (Laanterä & Saunders 2020 toim.) syvennettiin ja laajennettiin Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus (2018) julkaisun kuvauksia geneerisestä sote osaamisesta. Tavoitteena oli kyselyjen ja työpajojen tuottaman aineiston rikastaminen. Kirjallisuuskatsaus nosti esiin lukuisia tärkeitä osaamisalueita, jotka kaipaavat vahvistamista. Uusia nousevia alueita uudistuvassa sotekentässä olivat mm. kestävästä kehityksen osaaminen, työntekijyysosaaminen sekä vaikuttavuusosaaminen. Myös jo pitkään esillä ollut moniammatillinen ja monialainen työskentely nousi keskeisesti esille, niin että yhteistoiminnan tulee tulevaisuudessa yhdistää yhä vahvemmin rajapintoja tai nykyään voidaan puhua ennemminkin yhdyspinnoista. Lisäksi sosiaali- ja terveysalalla on kiinnitettävä erityistä huomiota työn merkitykseen työntekijöille ja muuttuvaan työntekijyysosaamiseen, joka on kiinteästi kytköksissä sekä johtamiseen että organisaation toimintaan.

---

Yhdessä kehittämisen tulevaisuuden sote geneeristä osaamista

Julkaisussa kestävä kehitys nousee vahvimmin uutena alueena esille, joka edellyttää kaikilta työntekijöiltä vastuullista toimintaa. Kestävän kehityksen näkökulma laajenee käsittämään niin ympäristönäkökulman kuin ekologisen, taloudellisen ja sosiaalisen kestävyuden. Kirjallisuuskatsaus tuo hyvin esille, että kaikista 13 osaamisalueesta tarvitaan tutkimustietoa lisää ja toisaalta haastaa työelämää kehittämään näitä geneerisiä osaamisia asiakkaiden parhaaksi.

## Geneeristen sote osaamisten työstäminen

Syksyllä 2020 työryhmän tavoitteena oli sote-alan geneeriset osaamisvaatimukset ja kva- liffikaatioiden määrittely eurooppalaisille NQF tasoille 6 ja 7. Tutkintojen viitekehysten avulla helpotetaan eri tutkintojen ja tasojen määrittelyä. Tasot kuvaavat yksilön osaamis- ta eli mitä hän tietää, ymmärtää ja osaa tehdä. Taso 6 kuvaa alempaa korkeakoulututkin- toa ja taso 7 korkeakoulututkintoa. (Opetushallitus)

Työryhmä jakaantui kahteen ryhmään ja keväällä saatuja tuloksia tarkasteltiin ja ryhmitel- tiin tasoille 6 ja 7. Ohessa esimerkki luonnos tuotetusta osaamisesta.

Taulukko 1. Osaamiskuvausten vertailua tasoilla 6 ja 7.

Osa-alue	Kvalifikaatioiden osaamisen taso 6	Kvalifikaatioiden osaamisen taso 7
Asiakas- lähtöisyys- osaaminen	Kohta asiakkaan kokonaisvaltaises- ti, kartoittaa asiakkaan palvelutar- peet ja huomioi hänet ainutlaatuisena ja aktiivisena toimijana	Tukee asiakasta kokonaisvaltaises- ti, analysoi ja arvioi asiakkaan palve- lutarpeita ja edistää hänen aktiivista toimijuuttaan
Kestävän kehityksen osaaminen	Käyttää työssään digitaalisia ratkai- suja haitallisten ympäristövaikutus- ten minimoimiseksi	Edistää ja johtaa työyhteisössään digitaalisten ratkaisujen käyttöön- ottoa ympäristövaikutusten mini- moimiseksi
Viestintä- osaaminen	Ymmärtää tietosuojan ja lainsää- däntöön liittyvät asiat viestinnässä	Varmistaa yksityisyyden suojan asiakas- ja potilastyössä sekä edis- tää luottamuksen syntymistä vies- tinnässä osana työyhteisön toimin- taa

Kangasniemi ym. (2018) Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus – julkaisu ja julkaisusta taulukko 13 toimi työskentelyn alustana työryhmien miettiessä osa-alueita. Osa-alueiden esimerkit tasoilla 6 ja 7 ovat jatkojalostuksia keväällä 2020 ole- vien prosessien tuotoksista. Mm tulevaisuusfoorumeissa oli osaamisen kuvaus yleensä toiminnan tasoilla, siksi tuotoksia tarkasteltiin ensin toiminnallisten kuvausten tasolla. Toiminnallisten kuvausten pohjalta niitä muokattiin kvalifikaatioiksi. Näistä kvalifikaatiois- ta jatkettiin geneeristen osaamisvaatimusten kuvauksiin. Kvalifikaatiot ja geneeriset ku- vaukset on myös käännetty ruotsin kielelle.

## Sote geneerisen osaamisen arviointikartan luomisesta

Sotetie hankkeessa on tavoitteena rakentaa sote geneerisen osaamisen arviointikartta työelämän käyttöön, joka antaa niin yksittäiselle työntekijälle kuin työyhteisölle mahdollisuuden arvioida ja kehittää omaa osaamistaan vastaamaan tämän päivän ja tulevaisuuden vaatimuksia. Tätä arviointikarttaa tehdään yhteistyössä työelämän kanssa, niin että se puhuttelisi ja toimisi osaamisen kehittämisen alustana. Osaamiskuvauksia testataan ja muokataan yhdessä työelämän kanssa hyödyntämällä valmisteltuja kuvauksia. Lisäksi työelämän kanssa toteutetaan työpajoja, joissa pyritään palvelumuotoilun keinoin tuottamaan toimiva osaamiskartta yhteistyössä työelämän ja korkeakoulujen kanssa yhteiseen käyttöön. Koko hankkeen tavoitteena on julkaista sähköinen osaamiskartta sekä siihen kiinteästi nivoutuvaa kurssitarjontaa syksyllä 2021 valtakunnalliseen yhteiseen käyttöön.

SOTETIE on Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ely:n rahoittama hanke.

### Kirjoittajat:

Johanna Holvikivi, Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Anne Nummela, Yh Novia  
Marina Arell-Sundberg, Arcada

### Lähdeluettelo:

Cederberg, A. (2020) Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 1 Neuvonta- ja ohjausosaaminen. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/04/geneerinen-osaaminen-tulevaisuudessa-tuloksia-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kanssa-toteutetuista-tulevaisuusfoorumeista-osa-1-neuvonta-ja-ohjausosaaminen/>

Cederberg, A., Arell-Sundberg, M. & Nummela, A. (2020). Virtuaalinen eDelphi-asiantuntijaneeli menetelmänä sote-alan tulevaisuuden geneeristen osaamistarpeiden määrittelyssä. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/09/virtuaalinen-edelphi-asiantuntijaneeli-menetelmana-sote-alan-tulevaisuuden-geneeristen-osaamistarpeiden-maarittelyssa/>

Holvikivi, J. (2020) Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 5 Työntekijyysosaaminen. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/04/geneerinen-osaaminen-tulevaisuudessa-tuloksia-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kanssa-toteutetuista-tulevaisuusfoorumeista-osa-5-tyontekijyysosaaminen/>

Laanterä, S., Lillbacka, R., Lintula, L., Moisanen, K., Nummela, A., & Saunders, H., (2020). Sosiaali- ja terveysalan geneeriset osaamistarpeet vuoteen 2030 – kyselytutkimus. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/23/sosiaali-ja-terveysalan-geneeriset-osaamistarpeet-vuoteen-2030-kyselytutkimus/>

Laanterä, S., Saunders, H. (Eds.). (2020). Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneerinen osaaminen. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN::978-952-344-253-5>

---

Yhdessä kehittämisen tulevaisuuden sote geneeristä osaamista

Laanterä, S. (2020) Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / osa 4 kestävän kehityksen osaaminen. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/04/geneerinen-osaaminen-tulevaisuudessa-tuloksia-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kanssa-toteutetuista-tulevaisuusfoorumeista-osa-4-kestavan-kehityksen-osaaminen/>

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Kärki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. PDF -dokumentti. Päivitetty 29.5.2018. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>

Opetushallitus. Suomen tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehys. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tutkintojen-viitekehukset>

Rajala, K. (2020) Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 3 Työn kehittämisaaminen. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/04/geneerinen-osaaminen-tulevaisuudessa-tuloksia-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kanssa-toteutetuista-tulevaisuusfoorumeista-osa-3-tyon-kehittamisosaaminen/>

Timonen-Kallio, E. (2020) Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / Osa 2 Palvelujen tuottamisen muutososaaminen. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/04/geneerinen-osaaminen-tulevaisuudessa-tuloksia-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kanssa-toteutetuista-tulevaisuusfoorumeista-osa-2-palvelujen-tuottamisen-muutososaaminen/>

## 10 Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

Osaamisella tarkoitetaan yksilön pätevyyttä saavuttaa jokin tavoite. Ammatillinen osaaminen eli kompetenssi on tietojen, taitojen, asenteiden ja minäpystyvyyden muodostama kokonaisuus, jota sote-ammattilainen voi käyttää työnsä toteuttamiseksi (Kangasniemi ym. 2018, 12.) Geneerinen osaaminen, eli sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen, muodostuu tulevaisuudessa asiakastyöosaamisesta, palveluiden ja työn kehittämisosaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta (Kangasniemi ym. 2018, kuvio 1). SOTETIE-hankkeessa näille kolmelle geneeriselle osaamiselle laadittiin yksityiskohtaiset osaamiskuvaukset NQF:n tasoille 6 ja 7 (Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi 2017.)



Kuvio 1. Sote-ammattilaisten geneerinen osaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Geneeristen osaamiskuvausten valmistuttua, haluttiin arvioida niiden sisältöjä työelämässä toimivien sote-ammattilaisten näkökulmasta. He arvioivat sähköisesti loppuvuodesta 2020 yksin tai pienryhmissä yksityiskohtaisesti kuvattuja osaamiskuvauksia (NQF taso 6), miten osaamiskuvausten sisällöt vastasivat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Arviointiin osallistui 35 sosiaali- ja terveysalan ylempi (AMK) opiskelijaa, 51 asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutuksessa opiskelevaa sekä 10 työelämässä työskentelevää sote-ammattilaista. Sote-ammattilaisten arviointiaineistosta tehtyjen tulosten perusteella kirjoitettiin kolme blogia, jotka ovat sote-ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen, palveluiden ja työn kehittämisosaamisen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista.

Tässä kolmen blogin sarjan ensimmäisessä osassa kuvataan sote-ammattilaisten arvioita siitä miten asiakastyöosaamisen sisällöt NQF tasolla 6, kuvaavat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista.



Kuvio 2. Asiakastyön osaaminen.

Sote-ammattilaisten arvioiden mukaan asiakastyöosaaminen koostuu asiakaslähtöisyysosaamisesta, ohjaus- ja neuvonta osaamisesta, palvelujärjestelmäosaamisesta ja lainsäädännön ja etiikan osaamisesta.

## Asiakaslähtöisyysosaaminen

Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalalla ohjaava periaate. Sote-osaamisista juuri asiakaslähtöisyyttä on kuvattu ammattilaisten työn kulmakiveksi yhdessä ammattilaisten palvelujärjestelmäosaamisen kanssa. Sote-ammattilaisten arvioiden mukaan keskeistä asiakaslähtöisyysosaamisesta ovat seuraavat osa-alueet:

- Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen osaaminen
- Asiakaslähtöisyys palveluprosesseissa
- Asiakaslähtöinen osallistaminen
- Moniammatillinen yhteistyö
- Ammattieettinen toiminta

Viestintä ja vuorovaikutustaitojen osaaminen, niin verkko – kuin lähikontaktissa, nähtiin oleellisena osana käytännön työn asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa, kuten eräs sote-ammattilainen kiteytti: Viestintä ja vuorovaikutustaidot kulkevat käsikädessä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden kanssa. Asiakaslähtöisyydessä pyritään asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, tavoitteelliseen sekä tasavertaiseen vuorovaikutukseen ja selkeään viestintään. Asiakaslähtöisyysosaamista pidetään asiakkaan voimavaroihin luottavana vuoro-

vaikutusmallina. Vuorovaikutustaitoihin luettiin ammattihenkilön kyky kohdata ja kuulla asiakasta asiakkaan lähtökodista. Hyvä vuorovaikutus on lähtökohta sille, että asiakas motivoituu ja sitoutuu palveluihin omista tarpeistaan ja lähtökohdistaan, kuten eräs sote-ammattilainen kuvaa: Vuorovaikutusosaamisen taito on kohdata ja kuulla asiakasta, motivoida ja sitouttaa itsehoitoon, sillä tasolla, millä asiakas on valmis toimimaan. Hyvä vuorovaikutus luo myös edellytykset kumppanuuden kehittämiseksi ja asiakkaan osallisuuden vahvistamiselle. Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristön muutosten myötä ja lähikontaktien vähentyessä asiakaslähtöisyyden toteutuminen erilaisissa digitaalisissa toimintaympäristöissä edellyttää ammattilaisilta monipuolisten vuorovaikutustaitojen osaamista. Erilaisten viestintäkanavien lisääntymisen myötä on tärkeää, että viestintä tapahtuu hallitusti ja sovittujen viestintäkanavien kautta. Viestinnässä, sekä asiakkaalle että sisäisesti organisaation työntekijöiden kesken, on tärkeää huomioida organisaation arvot ja strategia. Hyvä tietoturvan ja vaitiolovelvollisuuden noudattaminen palveluntuottajan/sote-ammattilaisen osalta varmistaa asiakkaalle turvallisen asioinnin. Lisäksi informaation tulee olla oikea-aikaista ja selkeä kielistä ja on tärkeää varmistaa, että viestinnän eri osapuolet tulevat ymmärretyiksi.

Asiakaslähtöisyyden toteutuminen palveluprosesseissa edellyttää ammattilaisilta lähtökohtaisesti vankkaa palvelujärjestelmän tuntemista. Sote-ammattilaiset tekevät palvelutarpeen arvioinnin ja suunnittelevat asiakkaan tarpeisiin vastaavan palvelupolun näyttöön ja tutkittuun tietoon sekä osaamiseen perustuen. Palveluprosesseja on tarkasteltava asiakkaan näkökulmasta hänen senhetkiseen elämäntilanteeseensa liittyvänä kokonaisuutena. Palvelut olisi syytä järjestää asiakkaan lähtökohdista ja tarpeista, ei ainoastaan organisaation toimivuutta ajatellen. Tämä koettiin haasteellisena ja eräs vastaajista kiteytti sen seuraavasti: On tärkeää nostaa asiakas keskiöön. Nyt terveydenhuolto usein toimii organisaatio- ja palvelujärjestelmästä lähtöisin. Palveluprosessien tuottamisessa on myös huomioitava palvelujen kohdentaminen paljon palveluja tarvitseville asiakkaille, ja vastaavasti on tiedettävä, milloin perustason palvelut ovat riittäviä. Tässä ja palveluiden vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan hyödyntää erilaisia älykkäitä teknisiä ratkaisuja ja data-analytiikkaa, esimerkiksi hyödyntämällä tekoälyä erilaisissa asiakastytyväisyyskyselyissä.

Sote-ammattilaiset nostivat arvioissaan esiin asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämisen käytännön työssä asiakkaan osallistamisen avulla. Osallisuuden vahvistamiseen tarvitaan konkreettisia keinoja työelämään. Tässä voisi korostaa terveyshyötymallia ja asiakkaan todellisista tarpeista nousevaa osallisuutta. Asiakkaan osallistaminen sisältyy palveluprossien kaikkiin vaiheisiin, aina palvelutarpeen arvioimisesta asiakaspalautteen keräämiseen. Se tarkoittaa myös asiakkaan oman asiantuntijuuden ja vastuun korostumista: asiakas tulee (on jo) samalle tasolle tietotaidoissaan, ammattilaisesta tulee valmentaja, joka osallistaa asiakasta aivan uudella tavalla.

Asiakaslähtöisyysosaaminen edellyttää myös moniammatillista yhteistyötä ja ammattilaisen kykyä toimia moniammatillisissa neuvottelutilanteissa. Arvioissa korostuu myös ammattieettinen toiminta. Kaiken asiakaslähtöisen osaamisen perusta on lähtökohtaisesti eettisen arvoperustan, lainsäädännön ja eri näkökulmien huomioiminen. Ammatteettista toimintaa käytännön työssä kuvattiin seuraavasti: Ammatteettiset kysymykset pohdituttavat usein esimerkiksi kiireen tunnun tai tarkan hoitoprotokollan vuoksi, esim. jos joudutaan perustelemaan asiakkaalle poikkeavaa hoitotilannetta.

## Ohjaus- ja neuvontaosaaminen

Sote-ammattilaisten mukaan keskeistä ohjaus- ja neuvontaosaamisessa ovat seuraavat osa-alueet:

- Palvelutarpeiden tunnistaminen ja palveluihin ohjaaminen
- Hyvä palvelukokemuksen tuottaminen asiakkaalle
- Palvelut verkkoympäristössä
- Vaikuttavuus ja kustannustietoisuus

Ohjaus- ja neuvontaosaamisen merkitys on korostunut sosiaali- ja terveystalouden laajentamisessa ja eriytyessä. Palvelujärjestelmän tunteminen on edellytys hyvälle ohjaus- ja neuvontaosaamiselle. Käytännön työssä ohjaus- ja neuvontaosaamista toteutetaan mm. asiakkaan palvelutarpeiden kartoittamisessa, palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Ohjaus- ja neuvontaosaamisen lähtökohta ja edellytys sille, että asiakas voidaan ohjata tarvittaviin palveluihin oikea-aikaisesti, on asiakkaan palvelutarpeiden tunnistaminen. Palvelutarpeiden tunnistamisessa ja palveluihin ohjaamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan voimavarat sekä kulttuuriin liittyvät tekijät, jotta voidaan arvioida palvelun ja tuen kokonaistarve. Oikea-aikaisten palveluiden tarjoaminen lisää asiakkaan sitoutumista hoito- ja palvelusuunnitelmaan, mikä myös lisää palveluiden vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Palveluiden yhä enenevä siirtyminen verkkoympäristöön edellyttää siihen soveltuvaa ohjaus- ja neuvontaosaamista. Sote-ammattilaisen on joko osattava ohjata ja neuvoa asiakasta digitaalisten välineiden käytössä palvelun saamiseksi, tai asiakkaan ohjaus- ja neuvonta voi tapahtua lähtökohtaisesti kokonaan verkkoympäristössä.

Hyvä ohjaus ja neuvontaosaaminen edesauttaa hyvän palvelukokemuksen tuottamista asiakkaalle. Ohjaus- ja neuvontaosaamisessa on keskeistä, että sote-ammattilainen osaa toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa häntä kunnioittaen ja vahvistaen hänen voimavarojaan toteuttamalla työssään dialogisuutta ja ratkaisukeskeisyyttä. Sote-ammattilaisten mukaan asiakkaan huomioiminen yksilöllisesti, hyvää ammattietiikkaa noudattaen sekä asiakkaan omien valintojen ja ratkaisujen kunnioittaminen kuuluvat asiakaslähtöiseen ohjaus- ja neuvontaosaamiseen. Sote-ammattilaisen hyvä ohjaus- ja neuvontaosaaminen edellyttää valmiuksia moniammatilliseen ja -alaiseen yhteistyöhön eri sektoreiden (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) sekä asiakkaan läheisten kanssa. Palveluiden asiakaslähtöisyys, asiakkaiden yhdenvertainen asema ja palveluiden hyvä koordinointi ohjaus- ja neuvontaosaamisen avulla mahdollistavat hyvän palvelukokemuksen asiakkaalle. On tärkeää, että asiakas saa kaikki palvelunsa yhdestä paikasta, asiakkaat ovat yhdenvertaisessa asemassa, palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja palvelut ovat tehokkaita, vaikuttavia ja kustannustehokkaita

## Palvelujärjestelmäosaaminen

Sote-ammattilaisten mukaan keskeistä palvelujärjestelmäosaamisessa ovat seuraavat osa-alueet:

- Tietoa eri palvelutuottajien palveluista
- Verkkoympäristön erityispiirteet
- Työelämäosaamisen kehittäminen



- Palveluiden oikea-aikainen koordinointi
- Palvelutarpeen arviointi
- Kustannustietoisuus

Palvelujärjestelmäosaaminen edellyttää laaja-alaista tietoa palveluista ja palveluverkostosta, esim. kolmannen sektorin ja muiden palvelutuottajien palveluiden tuntemista. Sote-ammattilaisten mukaan tämän osaamisen koetaan täällä hetkellä olevan aika suppeaa. Sote-ammattilaiset tarvitsevat tietoa eri palvelutuottajien palveluista, jotta asiakkaalle voidaan suunnitella ja koordinoida hänen tarpeistaan lähteviä palveluita. Sote-ammattilaisten arvioiden mukaan moniammatillinen verkostotyöskentely olisi toimiva työtapaperheyttyä eri palvelutuottajien palveluihin. Palvelujärjestelmäosaaminen on edellytys hyvälle palveluohjaukselle. Sote-ammattilaisen sanoin: Palvelujärjestelmäosaaminen ja -tuntemus ovat erittäin tärkeä osa ammatillista osaamista ja tarpeellinen osaamisalue, kun mietitään asiakkaan tarpeita vastaavia palveluita ja niiden järjestämistä.

Sote-ammattilaisten arvioissa nostettiin esiin verkkoympäristössä työskentelyn erityispiirteitä, kuten tietosuojaaosaaminen ja siihen liittyvien riskien arvioiminen. Verkkoympäristössä työskentelyn olennainen edellytys on ko. organisaation toimiva tekniikka. Käytännön työssä on voitava luottaa sekä tekniikan toimivuuteen ja siihen, että tarvittaessa saa tietoteknistä tukea. Arvioissa korostui myös sote-ammattilaisten tarve kehittää tietosuojaaosaamistaan ja sen soveltamista työssä. Se on myös osa työelämäosaamisen kehittämistä. Sote-ammattilaisen mukaan palvelujärjestelmäosaaminen edellyttää aktiivista halua kehittyä ja kehittää tietotaitojaan, jotta pysyy ajan tasalla ja se vaatii myös palveluiden jatkuvaa kehittämistä, jotta voi ohjata asiakkaita oikeisiin palveluihin.

Palveluiden oikea-aikainen koordinointi on osa palvelujärjestelmäosaamista, mutta se koettiin haasteellisena. Sote-ammattilaiset tunnistavat varhaisen tuen merkityksen, mutta se nähdään haasteellisena koska: palvelujärjestelmä on sirpaleinen, joten jotta asiakas löytäisi ja saisi mahdollisuuden oikeanlaiseen palveluun oikeaan aikaan olisi asiakkaan tunnettava palvelujärjestelmä. Arvioissa korostettiin myös ennaltaehkäisevän työn olevan osa palveluiden oikea-aikaista koordinointia. Asiakkaan tarpeiden kartoittaminen ja sopivan palvelun löytäminen asiakkaan lähtökohdista on vaativaa. Voi olla vaikeaa löytää asiakkaan tarpeisiin sopivia palveluita, tai asiakkaan ja ammattilaisen käsitykset palvelun tai hoidon tarpeesta eriävät, mikä voi vaikuttaa palveluiden saatavuuteen.

Asiakas saa palveluita palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja sote-ammattilaisten mukaan siihen tarvitaan aikaa sekä tietoa eri palveluista, eli hyvää palvelujärjestelmäosaamista. Sote-ammattilaiset korostivat myös, että pelkästään palvelutarpeen arviointi, siihen käytetty aika ja tieto eri palveluista ei riitä, sillä hyvään palvelujärjestelmäosaamiseen sisältyy myös kustannustietoisuus. Palveluiden sisällön tuntemus on kustannustehokasta – jotta voidaan nähdä mitä oikeasti tarvitaan, mikä on päällekkäistä, mikä ei ole. Kustannustietoisuus tarkoittaa palveluiden priorisointia, tietoa olemassa olevista resursseista ja palveluiden sisällön tuntemista.

## Lainsäädäntö- ja etiikkaosaaminen

Sote-alalla lainsäädäntö ja etiikkaosaaminen toimii perustana asiakastyöskentelylle. Sote-ammattilaisten mukaan keskeisiä lainsäädännön ja etiikan osaamisessa ovat seuraavat osa-alueet:

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

- Osaamisen kehittäminen
- Lainsäädännön tulkinta ja soveltaminen
- Tietosuojaosaaminen
- Eettinen päätöksenteko

Sote-ammattilaiset nostivat arvioissaan esiin, että lainsäädäntö ja etiikkaosaaminen käytännön työssä edellyttää jatkuvaa osaamisen kehittämistä, eli koulutusta ja uutta tietoa lakien ja etiikan soveltamisesta käytännön työhön: Omaa työtä säätelevän lainsäädännön tunteminen on kaikessa työssä keskeinen teoreettinen lähtökohta, jopa arvo. Mutta se ei nykyään enää riitä, pitää osata myös tulkita ja perehtyä erilaisiin lain tulkintoihin. Osaamisen kehittäminen ei pidä sisällään ainoastaan koulutusta ja tiedon lisäämistä, se edellyttää myös aikaa ja mahdollisuutta reflektoida lainsäädäntöön ja etiikkaan liittyviä asioita säännöllisesti esimerkiksi oman työyhteisön kokouksissa. Sote-ammattilaiset toivoivat käytännön työssä yhä enemmän keskustelua ja pohdintaa siitä, miten lainsäädäntöä ja etiikkaa sovelletaan käytännössä: Miten työssäni toteutan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, samanarvoisuutta, suvaitsevaisuutta ja toimiiko koko työyhteisö samalla tavalla?

Lainsäädännön tulkinta ja soveltaminen herätti erilaisia ajatuksia. Lainsäädännön ja etiikan osaamiseen kuuluu valinnanvapauden merkityksen ymmärtäminen sekä tieto asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Lainsäädännön tulkinta ja soveltaminen koetaan haasteeksi varsinkin silloin, kun niihin sisältyy tulkinnanvaraa, jolloin myös sote-ammattilaisen henkilökohtaiset arvot voivat vaikuttaa ratkaisuun. Käytännön työssä keskenään samanarvoiset lait aiheuttavat välillä konflikteja, jolloin vastuu toiminnan linjaamisesta jää ammattilaiselle. Tämä aiheuttaa käytännön työssä ristiriitoja lainsäädännön ja etiikan tulkinnassa ja päätöksenteossa. Sote-ammattilaiset pohtivat arvioissaan myös eettisen päätöksenteon haasteita. Arvioissa nousi esiin mm. pohdintaa siitä, miten sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet sopivat omaan henkilökohtaiseen normikoodistoon. Oma työtä ja tekemistä pitää pystyä perustelemaan ja arvioimaan kriittisesti sekä lainsäädännön että eettisyyden näkökulmasta, ja ne voivat joskus olla keskenään ristiriidassa. Asiakastyössä pitäisi olla aikaa perustella asiakkaalle päätöksiä ja sote-ammattilainen kohtaa usein eettisen dilemman siinä, miten määrittellään ja kuka määrittelee asiakkaan tai potilaan hyvän hoidon. Sote-ammattilaiset toteavat, että epäselvyydet voivat johtaa jopa lain rikkomiseen, mikä nakertaa asiakkaan luottamusta järjestelmään.

Sote-ammattilaisten vastauksissa korostui tietosuojaosaaminen tietoturvallisen työn perustana. Tietosuojaosaaminen tulee korostumaan yhä enemmän, ja toimii yhtenä perustana turvallisen työn tekemiselle ja potilasturvallisuudelle. Haasteena esitettiin tietosuojaosaamisen päivittäminen ja sen pitäminen ajankohtaisella tasolla nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä

## Kooste

Asiakastyöosaaminen on geneerinen osaamisalue, mikä koskee kaikkien ammattialojen yhteistä sote-osaamista. Sote-ammattilaiset nostivat arvioissaan asiakastyöosaamisesta esiin neljä edellä kuvattua osa-aluetta (asiakaslähtöisyysosaaminen, ohjaus- ja neuvontaosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen ja lainsäädäntö- ja etiikkaosaaminen).

Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristön muutokset, mm. palvelujärjestelmän uudistamisen tarpeet ja teknologian ja digitalisaation nopea kehittyminen, nivoutuvat kaikkiin asiakastyön osaamisalueisiin ja niihin liittyviin (tulevaisuuden) osaamistarpeisiin. Palve-

luiden digitalisoinnin tavoitteena on kehittää helppokäyttöisiä asiakaslähtöisiä palveluita, jotka toimivat turvallisesti ja tehokkaasti. Palveluiden yhä enenevä siirtyminen verkkoympäristöön edellyttää sote-ammattilaisilta uudenlaista osaamista. Verkkoympäristössä tarvitaan siihen soveltuvaa ohjaus- ja neuvontaosaamista. Lähikontaktien vähentyessä tarvitaan uusia konkreettisia menetelmiä asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle, mm. uutta ja erilaista viestintä- ja vuorovaikutusosaamista. Verkkoympäristössä toimiminen edellyttää sote-ammattilaisilta myös perusteellista tietosuojaosaaamista tietoturvallisen työn perustana.

Palvelujärjestelmäosaaminen edellyttää laajaa tietoa eri palveluntuottajista ja palveluverkostosta. Sote-ammattilaisten arvioiden mukaan tämä osaaminen on suppeaa. Palveluiden oikea-aikainen koordinointi on osa palvelujärjestelmäosaamista, mutta se ja varhaisen tuen toteutuminen asiakkaalle koetaan haasteellisenä palvelujärjestelmän sirpaleisuuden vuoksi. Palvelujärjestelmän toiminnan painopistettä olisi siirrettävä perustason palveluihin ja ennaltaehkäisevään toimintaan, minkä sote-ammattilaiset hyvin arvioissaan tunnistavat, mutta kokevat että järjestelmä ei tällä hetkellä tue sitä. Tämä vaikeuttaa asiakkaan turvallisten ja laadukkaiden palveluiden saatavuutta. Sote-alalla korostuvat väistämättä kasvu- ja tuottavuustavoitteet, mikä edellyttää muutosta myös osaa- mistarpeissa. Kustannustietoisuus nostettiin arvioinneissa esiin tärkeänä osaamisena.

Lainsäädännön ja etiikan osaaminen on sote-alan ydinosaamista. Se vaatii sote-alan ammattilaisten arvioiden mukaan jatkuvaa osaamisen kehittämistä, eli koulutusta ja uutta tietoa lakien ja etiikan soveltamisesta käytännön työhön, sekä aikaa ja mahdollisuutta reflektoida niitä omassa työyhteisössä osaamisen vahvistamiseksi.

Osaamis- ja kehittämistarpeiden tunnistamisen lisäksi on kiinnitettävä myös organisaatioiden mahdollistaviin rakenteisiin. Sote-ammattilaisten arvioista käy ilmi, että olemassa olevat (organisaation ja palvelujärjestelmän) rakenteet eivät aina mahdollista työn tekemistä ammattilaisen osaamista vastaavalla tavalla.

SOTETIE hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Kirjoittajat

Arla Cederberg, VM, lehtori, Arcada Ammattikorkeakoulu  
Ann Backman, VM, projektitutkija, Novia Ammattikorkeakoulu

## Lähteet

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf> [Viitattu 10.3.2021].

Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. 2017. Opetushallitus. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [Viitattu 10.3.2021]

Opetus- ja kulttuuriministeriö (24/2019). Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:24. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8> [Viitattu 10.3.2021]

Laanterä, S & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. XAMK kehittää 114. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URN:ISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [Viitattu 10.3.2021].

# 11 Sote-ammattilaisten arvioita sosiaali- ja terveystalvveluiden ja työn kehittämisoaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

Osaamisella tarkoitetaan yksilön pätevyyttä saavuttaa jokin tavoite. Ammatillinen osaaminen eli kompetenssi on tietojen, taitojen, asenteiden ja minäpystyvyyden muodostama kokonaisuus, jota sote-ammattilainen voi käyttää työnsä toteuttamiseksi (Kangasniemi ym. 2018, 12.) Geneerinen osaaminen muodostuu tulevaisuudessa asiakastyöosaamisesta, palveluiden ja työn kehittämisoaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta (Kangasniemi ym. 2018, kuvio 1). SOTETIE-hankkeessa näille kolmelle geneeriselle osaamiselle laadittiin yksityiskohtaiset osaamiskuvaukset NQF:n tasoille 6 ja 7 (Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi 2017.)

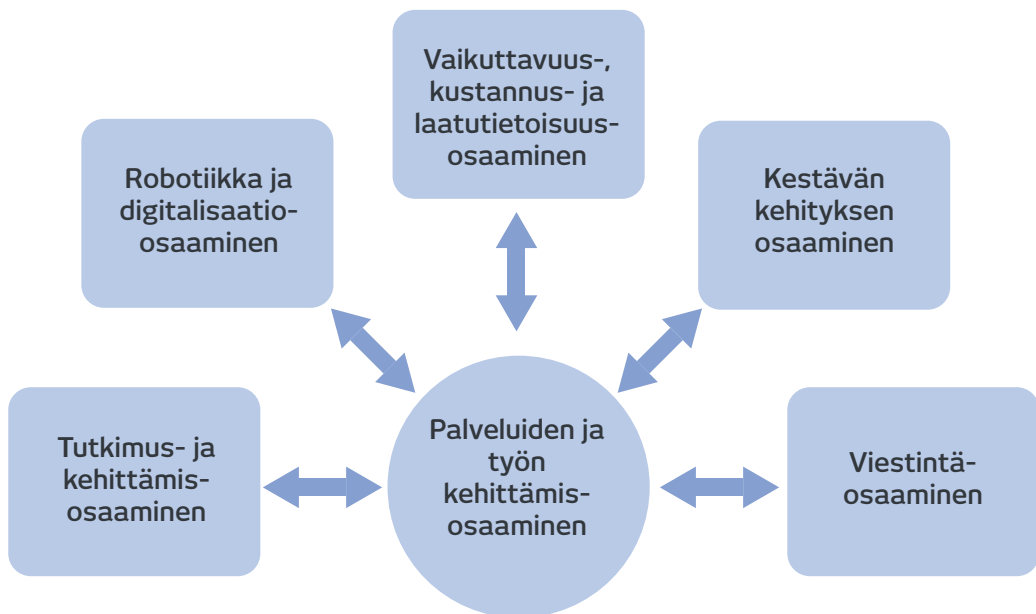
Geneeristen osaamiskuvausten valmistuttua, haluttiin arvioida niiden sisältöjä työelämässä toimivien sote-ammattilaisten näkökulmasta. He arvioivat sähköisesti loppuvuodesta 2020 yksin tai pienryhmissä yksityiskohtaisesti kuvattuja osaamiskuvauksia (NQF taso 6), miten osaamiskuvausten sisällöt vastasivat sosiaali- ja terveystalv alan työelämässä tarvittavaa osaamista. Arviointiin osallistui 35 sosiaali- ja terveystalv alan ylempi (AMK) opiskelijaa, 51 asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutuksessa opiskelevaa sekä 10 työelämässä työskentelevää sote-ammattilaista.

Sote-ammattilaisten arviointiaineistosta tehtyjen tulosten perusteella kirjoitettiin kolme blogia, jotka ovat Sote- ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen, palveluiden ja työn kehittämisoaamisen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista.



Kuvio 1. Sote-ammattilaisten geneerinen osaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Seuraavaksi kuvataan sote-ammattilaisten arvioita siitä, miten palveluiden ja työn kehittämisoaamisen sisällöt, NQF tasolla 6, kuvaavat sosiaali- ja terveystalv alan työelämässä tarvittavaa osaamista. Palveluiden ja työn kehittämisoaaminen sisältää tutkimus- ja kehittämisoaamisen, robotiikka ja digitalisaatio-osaamisen, vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuusosaamisen, kestävän kehityksen osaamisen ja viestintäosaamisen (kuvio 2).



Kuvio 2. Geneerinen osaaminen – Palveluiden ja työn kehittämisosaamisen kokonaisuus (Kangasniemi ym. 2018).

Palveluiden ja työn kehittämisosaamiseen liittyvät viisi osaamiskokonaisuutta edellyttävät sote-ammattilaisilta sitä, että he tuottavat sekä käsittelevät tietoa ja asioita yhdessä. Yhteistyöhön perustuvassa kriittisessä keskustelussa sitoudutaan kehittävään ongelmanratkaisuun ja työn uudistamiseen. Oppimisen merkityksiä muodostavan opiskeluorientaation omaksunut sote-ammattilainen ymmärtää myös asian syvällisen merkityksen ja pystyy kriittiseen palveluiden ja työn kehittämiseen. Oppimisen ja kehittämisen yhteisöllinen luonne on keskeinen menetelmä sote-ammattilaisen perspektiivin (ymmärryksen) muutoksessa ja osaamisen kehittämisessä kohti asiantuntijuutta. Uuden ymmärryksen soveltaminen ilmenee oman toiminnan kyseenalaistamisena ja toimintatapojen muutoksina. On tärkeää havaita, että sote-ammattien sisäisten tekijöiden lisäksi useat ulkoiset toimintaympäristön muutosten aiheuttavat osaamisen kehittämistarpeita.

## Tutkimus- ja kehittämisosaaminen

Tutkimus- ja kehittämisosaaminen on työelämän perusta, jossa sote-ammattilaisten mukaan keskeistä olivat seuraavat asiakokonaisuudet:

- Uuden tiedon saatavuus, sen kriittinen soveltaminen ja viestiminen
- Tk-osaamistarpeen tunnistaminen ja kehittäminen
- Tk-toiminta päätöksenteon tukena

Tk-toiminnan keskiössä on työelämäyhteistyön vahvistaminen, mikä on perinteisesti muotoutunut tiettyjen asioteemojen ympärille ja erilaisten yhteisöjen varaan. Muutokseen pyrkivässä tk-toiminnassa on tärkeää uuden tiedon saatavuus ja sen kriittinen soveltaminen. Muutoksessa oleva työelämä ja muuttuva osaaminen edellyttävät sote-

ammattilaiselta viestintäosaamista. On tärkeää osata viestiä osaamisen lisäksi uudesta tiedosta, mikä vahvistaa myös näyttöön perustuvan toiminnan implementointia. Uusi tieto ja sen kriittinen käsittely ovat asiantuntijuuteen kuuluvaa osaamista.

Kun sote-ammattilainen ymmärtää kehittämisen kohteena olevan asian, sen kontekstin, moninaisen tiedon sekä sen viestimisen tärkeyden, niin tk-osaaminen kehittyy. Tk-osaamistarpeen ja sen kehittämisen sote-ammattilaiset tunnistavat huonosti. Vastaaja totesi, että palvelukehitystä ei korosteta työelämässä, sekä vähäiset vaikutusmahdollisuudet ja huono johtaminen saattavat kitkeä hyviä ideoita. Osaamisen tunnistaminen mahdollistaa sen, että henkilöstön osaaminen kumuloituu ja välittyy uusiin tutkimuksiin, kehittämistoimiin ja innovaatioihin.

TK-toiminta vahvistaa sote-ammattilaisen päätöksenteon tietoperustaa esimerkiksi asiakkaan ja potilaan terveyttä koskevissa asioissa ja tukee näyttöön perustuvan tiedon hyödyntämistä sote-palvelujen ja tk:n kehittämisessä. Asiantuntijatehtävän tulee perustua päätöksentekoa tukevaan tutkimukseen ja kehittämistoimintaan. Juuri hyvinvointi- ja terveyskysymykset vaikuttavat päätöksentekoon sote-palvelujärjestelmän eri tasoilla.

## Robottiikka ja digitalisaatio-osaaminen

Kun sote-alan ammattilaiset tarkastelivat robotiikan ja digitalisaation osaamiskuvausten sisältöjä työelämäosaamisen näkökulmasta, he nostivat esiin seuraavia asioita:

- Robotiikka ja digitalisaatio on jo osa ihmisen arkea ja työtä
- Teknologialla kyetään vastaamaan palvelujen saavutettavuuteen ja asiakkaan palvelutarpeisiin sekä -ohjaukseen
- Digitaalisten alustojen ja ohjelmistojen käyttö liittyy keskeisesti arjen työhön ja henkilöstöjohtamiseen
- Digitaalisuus tukee tiedolla johtamista
- Teknologian ja digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää osaamisen kehittämistä ja varmistamista
- Tietoturva- ja suoja ovat tärkeä osa sote-ammattilaisen osaamista
- Asiakaslähtöisyyden ja eettisten periaatteiden on toteuduttava digitaalisissa palveluissa
- Kehittämisyhteistyönä syntyvät parhaat teknologiset ratkaisut

Teknologiaosaaminen on yksi keskeinen osaamisen megatrendi. Digitaalisuus on vahvasti osana niin ihmisen arkea kuin työtä. Sosiaali- ja terveysalalla on jo käytössä erilaisia sähköisiä järjestelmiä, mobiilisovelluksia ja etävastaanottoja. Näiden määrä yleistyy lisäsen osaamisen kehittämisen tarvetta.

Tulevaisuudessa palvelut tuotetaan enenevässä määrin etäpalveluina, mikä luo uusia mahdollisuuksia toteuttaa sote palveluja. Samalla on kyettävä vastaamaan palvelujen saavutettavuuteen ja asiakkaan palvelutarpeisiin sekä -ohjaukseen. Etäpalvelujen käyttö on hallittava ja asiakkaita on osattava ohjata palvelujen käytössä samoin kuin arvioida heidän valmiuksiaan käyttää teknologiaa. Etäpalvelut on toteutettava siten, että yksilön eheys, ihmisarvo ja itsenäisyys säilyvät. Asiakkaan valinnanvapautta on osattava tukea, jotta hän osaa valita itselleen sopivat palvelumuodot. Vastauksissa nostetaan esille myös työntekijän digi-palvelujen käyttöön liittyvät asenteet ja kiinnostus sekä niiden heijastu-

minen asiakkaan ohjaustilanteeseen. Etäpalvelujen etuna pidetään sitä, että ne madaltavat kynnystä ottaa yhteyttä sote-alan ammattilaisiin. Toiseksi ne mahdollistavat palvelujen saatavuuden tasavertaisesti kaikille esimerkiksi niille, jotka asuvat etäällä palveluista.

Digitaalisten alustojen ja ohjelmistojen käytön osaaminen on tärkeä osa arjen työtä ja henkilöstöjohtamista. Esimerkiksi seuraavien sähköisten järjestelmien käytön osaaminen ja niistä saatava tieto koetaan tärkeänä: e-reseptit, omakanta, sähköiset kuvantamis- ja laboratoriotulokset. Digitaalisten palvelujen käytön osaaminen vapauttaa ja auttaa kohdentamaan rajallisia henkilöstöresursseja esimerkiksi ennaltaehkäisevään työhön ja itsehoitoon. Kun kaikki käyttävät samoja järjestelmiä sekä ohjelmia ja tieto on yhteisesti käytössä, se edistää moniammatillista yhteistyötä. Tiedolla johtamisen näkökulmasta keskeistä on tiedon jakaminen ja saavutettavuus, mutta ennen kaikkea tiedon oikea tulkinta – ja hyödyntämisaosaaminen päätöksenteon tukena.

Osaamisen kehittämistä ja varmistamista pidetään teknologian ja digitaalisten palvelujen käytön edellytyksenä. Koulutusta ja perehdytystä erilaisten etäpalvelujen käyttöön tarvitaan siksi, että osataan tunnistaa asiakkaan hoidon tarve, ohjata asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti ja arvioida hoidon toteutumista. Digitaaliset palvelut vaativat sote-ammattilaisilta yhä monipuolisempaa kommunikaatio- ja viestintäosaamista ja kykyä toimia etä-hoitosuhteessa.

Tietosuoja ja -turva ovat läsnä sosiaali- ja terveysalan työtehtävissä. Vaikka digitaalisuus vähentää paperisen tiedon käyttöä, liittyy digitaaliseen tiedon käsittelyyn riskejä. Nämä on tunnistettava ja tiedettävä. Eräs vastaaja toteaa, että tietosuojan tärkeyttä ei aina muisteta hoitotyössä mm. paperiset muistilaput ja listat. Tietosuoja ja -turvaosaamisesta ei puhuta liikaa, minkä ovat osoittaneet viime aikaiset tapahtumat, joissa asiakastietoja on vuotanut julkisuuteen. Tietoturva ja -suojaan liittyvien asioiden sisäistäminen ja osaaminen ovat sosiaali- ja terveysalan työntekijän osaamista.

Asiakaslähtöisyyden ja eettisyyden toteutuminen digitaalisissa palveluissa kulkevat käsi kädessä. Asiakkaat ovat aikaisempaa valveutuneempia saatavilla olevista palveluista. Asiakkaat vaativat palveluja. He tietävät, mitkä ovat heidän oikeutensa, ja mitä palveluja heille kuuluu. Asiakas on kohdattava oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntijana. Hänelle on osattava kertoa oikeaa ja luotettavaa tietoa oikea-aikaisesti. Asiakasta on myös tuettava ja ohjattava tasavertaisesti palvelujen valinnassa. Asiakaslähtöisen työskentelyn ja eettisten periaatteiden toteutuminen digitaalisissa palveluissa edellyttää osaamista, mutta samalla myös avointa keskustelua.

Sote-ammattilaisten ja digiosaajien kehittämissyhteistyönä syntyvät parhaat teknologiset ratkaisut. Kehittämissyhteistyön tulee olla suunnitelmallista ja perustua jatkuvalla arvioinnille. Tämä tarkoittaa sitä, että palautetta kerätään ja hyödynnetään kehittämistyön aikana. Uusien innovaatioiden kehittämisen tulee olla jatkuvaa ja suunnitelmallista, toteaa eräs vastaaja.



## Vaikuttavuus-, kustannus- ja laatutietoisuusosaaminen

Sote-ammattilaiset korostivat vaikuttavuus-, kustannus- ja laatutietoisuusosaamisessa

- Palvelujen laatua ja kustannustietoisuutta
- Palvelujen vaikuttavuutta ja hyödyllisyyttä

Palvelujen laadun ja kustannustietoisuuden tehostaminen on välttämätön toimenpide nyt ja tulevaisuudessa. Jokainen sote-ammattilainen on vastuussa sosiaali- ja terveydenhuollon resurssien oikeasta käytöstä, mikä on osa ammattilaisen työn vastuuta. Sote-ammattilaisten mukaan laatu- ja kustannustietoisuus tulee sisällyttää alan koulutukseen ja yhdeksi päätöksenteon perustaksi. Sote-palvelujen tavoitteena ei ole tuottaa terveyttä ja hyvinvointia mahdollisimman halvalla välittämättä laadusta. Kun tavoitellaan kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta, ei silloin potilaan/asiakkaan palvelun laatu saa heiketä. Jokaisen sote-ammattilaisen on tunnettava työnsä laatukriteerit, jotta hän osaa arvioida työnsä laatua ja sen vaikuttavuutta.

Sote-ammattilaiset tarvitsevat sote-palvelujen vaikuttavuuden ja hyödyllisyyden arviointiin liittyvää osaamista. Tuloksissa korostui palvelujen vaikuttavuus ja hyödyllisyys, mikä liittyi siihen, että työntekijät halusivat arvioida työnsä merkitystä. On tärkeää tietää, ovatko palvelut olleet vaikuttavia ja hyödyllisiä myös asiakkaan ja potilaan näkökulmasta. Tulevaisuudessa sote-ammattilaisen pitää pystyä ymmärtämään ja arvioimaan sote-palvelujen vaikuttavuutta ja hyödyllisyyttä oman toimintansa perustana. Hänen on osattava tunnistaa asiantuntijuutensa vaikutus asiakkaan ja potilaan palvelun tuottamisessa, arvioida osaamistaan ja työnsä tuloksia sekä taloudellisia vaikutuksia. Siksi laatu- ja vaikuttavuusmittarit sekä niiden käytön osaaminen tulee olla ammattilaisen työssä jo ns. arkipäivää.

## Kestävän kehityksen osaaminen

Sote-ammattilaiset nostivat esiin seuraavia asioita kestävän kehityksen osaamiskuvausten sisällöistä:

- Fyysinen, psyykinen, ekologinen ja sosiaalinen kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Digitaalisuus, työn suunnittelu ja toteutus ovat kestävän kehityksen toteutumisen keskiössä
- Kestävään kehityksen mukaiseen toimintaan sitoutuminen vaihtelee sote-ammattilaisten keskuudessa

Vastaajien mielestä fyysisen, psyykkisen, ekologisen ja sosiaalisen kestävän kehityksen mukainen toiminta on mahdollista sosiaali- ja terveysalalla. Eräs vastaajista toteaa, että nyky-yhteiskunta tarjoaa mahdollisuuksia kestävän kehityksen toteuttamiseen. Digitaalisuus, työn suunnittelu ja toteutus ovat kestävään kehitykseen toteutumisen keskiössä. Tiedon siirtyessä sähköiseen muotoon vähentyy paperin käyttö. Työtä on mahdollista tehdä etätöinä ja -palveluna. Kun liikkumiseen ei kulu työaika, jää asiakastyöhön ja muuhun työhön yhä enemmän aikaa. Liikkumisesta aiheutuvat päästöt vähenevät, jos työmatkat vähenevät ja niihin on mahdollista käyttää julkisen liikenteen palveluja. Myös kierrätysosaamisen tärkeys ja hallinta koetaan tärkeänä sote-alalla. Kaikkea työtä ei kui-

---

Sote-ammattilaisten arvioita sosiaali- ja terveyspalveluiden ja työn kehittämisosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

tenkaan ole mahdollista tai edes tarpeellista toteuttaa etätöinä ja -palveluna. Kestävän kehityksen toteutuminen vaatii hyvää työn suunnitteluosaamista ja yhteistyötä eri hallinnonalojen toimijoiden kanssa. Hyvällä suunnittelulla vältetään työn päällekkäisyyttä ja työn fyysistä ja psyykkistä kuormittavuutta.

Kestävän kehityksen merkitystä ei vielä täysin tiedosteta sote-ammattilaisten keskuudessa, joten sitoutuminen sen edellyttämään toimintaan vaihtelee. Eräs vastaajista toteaa: Kokonaisuudessaan kestävä kehitys tehdään, mutta sen merkitystä tähän hetkeen ja tulevaisuuteen ei tiedosteta. Kestävän kehityksen osaaminen ja sen toteutuminen ovat jokaisen sote-ammattilaisen vastuulla. Tätä kuvaa hyvin toinen vastaus: Tätä kohti työelämä on menossa, mutta kestävä kehitys toteutumisesta on edistettävä omalla työllään. Kolmannen vastaajan mielestä käytäntö ja teoria eivät kohtaa toisiaan. Koko työyhteisön onkin sitouduttava kestävä kehityksen toteuttamiseen sen kaikilla osa-alueilla ja noudatettava sitä tukevia toimintaohjeita. Koulutus ja perehdyttäminen koetaan menetelmänä sitouttaa työyhteisö kestävä kehityksen mukaiseen toimintaan.

## Viestintäosaaminen

Kun arvioitiin viestintäosaamista, tuloksissa saatiin kolme asiakokonaisuutta:

- Ammatillinen ja yksityinen viestintä
- Viestin laatutekijät
- Viestintäkanavien moninaisuus

Viestinnän merkitys korostuu yhteiskunnan eri tasoilla, minkä seurauksena eri ammattialoilla on hallittava yhä monipuolisemmin viestintään liittyviä asioita. Viestintäosaaminen liittyy jokaisen sote-ammattilaisen työhön, mikä ei rajoitu vain työn puhe- ja kirjoitusviestintään, vaan sen lisäksi on hallittava viestintä sosiaalisessa mediassa. Sote-ammattilaisen on erotettava ammatillinen ja yksityinen viestintä. Eräs vastaaja toteaa, että yksityisen ja ammatillisen viestinnän rajat ovat yksilötasolla jossain määrin huolestuttavasti hämärtyneet. Koska hyvät viestintäkäytännöt unohtuvat helposti, tarvitaan selkeät säännöt siihen, missä viestintäkanavissa ammatillinen voi viestiä vapaasti yksityishenkilönä, ja mitkä viestintäkanavat on suunnattu ammatilliseen viestintään.

Kun teknologiavälitteisen viestinnän määrä yleistyy ja viestintä toteutuu yhä monimuotoisemmissa ympäristöissä, tarvitaan myös viestintäosaamista kuvaavat laatutekijät. Tarvitaan tietoa siitä, minkälaista viestintäosaamista työelämässä tarvitaan. Yhtenä laatutekijänä korostuu ihmisten välinen viestintä ja ihmissuhdeosaaminen, joka sisältää viestintäsuhteen luomisen, ylläpidon ja päättämisen. Sote-ammattilaiset korostivat tässä yhteydessä tunteiden ja nonverbaalisten viestien merkitystä. Lisäksi, minkälaisen kuvan työntekijänä itsestä, työkaverina, organisaation edustajana välittää, on tärkeä laatutekijä vastaajan mielestä. Erikseen korostui myös puhumisen, kuuntelemisen ja kirjoittamisen taito, joka mahdollistaa selkeän, ymmärrettävän ja kohdennetun viestinnän. Viestinnässä ei voi käyttää omia lyhenteitä ja kielioppitaitojen puute aiheuttaa väärinymmärryksiä, toteaa sote-ammattilainen.

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja tiedon määrä lisäävät tarvetta tilanteeseen sopivien viestintäkanavien käytölle. Viestintäkanavien moninaisuus eli niiden määrä lisää

hämmennystä, mutta myös epätietoisuutta niiden käyttötarkoituksesta ja hyödynnettävyydestä. On tärkeää yhdenmukaistaa viestintäkanavien käyttäminen eri ammattiryhmien välillä, jotta tavoitettavuus olisi hyvä, toteaa vastaaja. Viestintäosaamista pidetään tärkeänä, koska asiakkaiden palvelut monipuolistuvat ja sote-ammattilaisen tulee pystyä viestimään asiakkaiden kanssa lähitapaamisten lisäksi erilaisilla digitaalisilla välineillä.

Digitaalisten viestintäkanavien moninaisuus haastaa sote-ammattilaisen viestintäosaamisen usealla eri tasolla. Viestintäkanavat, salassapito- ja tietosuoja-asetukset muuttuvat, joten työntekijöillä on oltava riittävästi tietoa lainsäädännöstä ja viestintään liittyvistä ammatillisista ohjeistuksista. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon tilaratkaisujen osittainen avokonttorimaisuus on saanut sote-ammattilaisen pohtimaan, miten viestiä yksityisesti esim. potilastietoja raportoitaessa. Yksittäisten ammattilaisten ja organisaatioiden on osattava oikea-aikainen, tietoperustainen ja luotettava viestiminen.

## Kooste sote-ammattilaisten palveluiden työn kehittämisoosaamisen arvioista

Sote-ammattilaisten palveluiden ja työn kehittämisoosaamisen perustan muodostavat edm. viisi eri osaamisen ulottuvuutta. Jotta tulevaisuuden osaamisen muutostarpeisiin pystytään vastaamaan, edellyttää se muun muassa kouluttajien ja työelämän tiivistä yhteistyötä. Tarvitaan rakenteiden lisäksi muutosta jokaisen sote-ammattilaisten, asiakkaan/potilaan ja toimijan asenteissa sekä ajattelussa. Vastuu siitä, että voidaan järjestää ja tarjota laadukkaita sote- palveluja, on jokaisella. Vakiintuneet roolit sote-palveluissa muuttavat muotoaan. Johtajat ja lähijohtajat mahdollistavat sekä valmentavat työntekijöitä vastaavasti kun sote-työntekijät ovat aktiivisia, kriittisiä ja itseohjautuvia. Asiakkaat ja potilaat ovat tasavertaisia toimijoita elämänsä parhaimpina asiantuntijoina.

Sote-alalla useat eri toiminnot, kuten tk-toiminta, ovat hajanaisesti organisoija. Tämä hidastaa sote-ammattilaisia muutoksiin, asioihin ja tuloksiin sitoutumisessa sekä muutosten työelämään vakiinnuttamisessa. Asian tekee hankalaksi se, että vain yhtä sote-ammattilaisen osaamisen ulottuvuutta kehittämällä, ei ratkaista tulevaisuudessa vaadittavaa osaamista. Muutosten kompleksisuus vaatii tarkastelemaan osaamista moninaisena käsitteenä ja asiakokonaisuutena. Esimerkiksi viestintäosaaminen edellyttää lähes poikkeuksetta muun osaamisen samanaikaisen kehittämisen. Viestintäosaaminen mainittiin kaikissa palveluiden ja työn kehittämisoosaamisen eri ulottuvuuksissa tärkeänä kehitettävänä osaamisena. Samoin kuin kestävän kehityksen osaamista ei voida tarkastella erillään robotiikka ja digitalisaatio-osaamisesta.

Todellisten työelämää muuttavien kehittämistoimien eteenpäin luotsaaminen edellyttää, että sote-organisaatioissa keskitytään samanaikaisesti usean eri asian kehittämiseen ja käyttöönottoon eli tarvitaan ns. yhdyspintakehittämistä (Laaksonen ym. 2020). Näin voidaan varmistaa laadukas potilas/asiakas työ, unohtamatta kestävän kehityksen, tutkimus- ja kehittämistoiminnan, robotiikan ja digitalisaation, vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuuden tai viestintää tukevan parhaan tiedon mukaista osaamisen kehittämistä sekä toimintaa.

Sote-ammattilaisten arviot palvelujen ja työn kehittämisoosaamisesta on tiivistetty liitteessä olevaan taulukkoon 1.

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Kirjoittajat

Rauni Leinonen, KT, TTM, yliopettaja, Kajaanin Ammattikorkeakoulu  
Leila Lintula, THM, lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu

## Lähteet

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf> [Viitattu 4.2.2021].

Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. 2017. Opetushallitus. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [Viitattu 15.2.2021]

Laaksonen, H., Laitinen, H. & Hiilamo, H. 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Laanterä, S & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. XAMK kehittää 114. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URNISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [Viitattu 11.2.2021].

OSAAMINEN 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. 2019. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 3. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf) [viitattu 11.2.2021]

Taulukko 1. Sote-ammattilaisten arviointi palveluiden ja työn kehittämisoosaamisen kompetensseista.

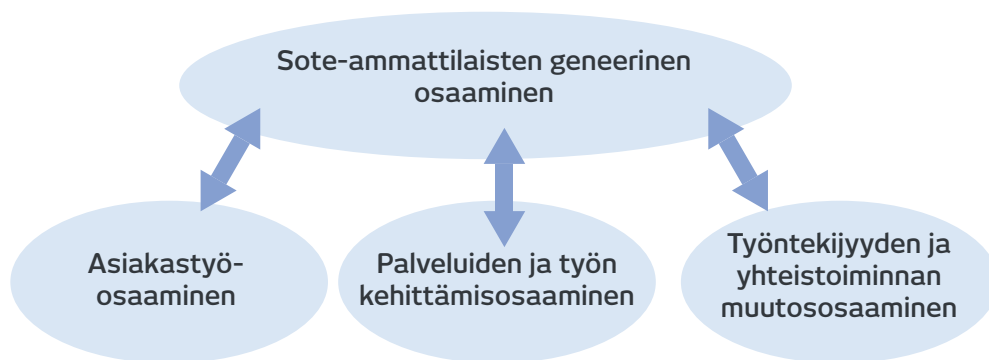
Kompetenssi	Sote-ammattilaisen arviointi palveluiden ja työn kehittämisoosaamiseen (NQF taso 6)
Tutkimus- ja kehittämisoosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uuden tiedon saatavuus, sen kriittinen soveltaminen ja viestiminen</li> <li>• Tk-osaamistarpeen tunnistaminen ja kehittäminen</li> <li>• Tk-toiminta päätöksenteon tukena</li> </ul>
Robottiikka ja digitalisaatio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robottiikka ja digitalisaatio on jo osana ihmisen arkea ja työtä</li> <li>• Teknologialla kyetään vastaamaan palvelujen saatavuuteen ja asiakkaan palvelutarpeisiin sekä -ohjaukseen</li> <li>• Digitaalisten alustojen ja ohjelmistojen käyttö liittyy keskeisesti arjan työhön ja henkilöstöjohtamiseen</li> <li>• Digitalisuus tukee tiedolla johtamista</li> <li>• Teknologian ja digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää osaamisen kehittämistä ja varmistamista</li> <li>• Tietoturva- ja suoja ovat tärkeä osa sote-ammattilaisen ammattitaitoa</li> <li>• Asiakaslähtöisyyden ja eettisten periaatteiden on toteuduttava digitaalisissa palveluissa</li> <li>• Kehittämissyhteistyönä syntyvät parhaat teknologiset ratkaisut</li> </ul>
Vaikuttavuus-, kustannus- ja laatutietoisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelujen laatua ja kstannustietoisuutta</li> <li>• Palvelujen vaikuttavuutta ja hyödyllisyyttä</li> </ul>
Kestävän kehityksen mukainen ympäristöosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fyysinen, psyykinen, ekologinen ja sosiaalinen kestävä kehitys mukainen toiminta</li> <li>• Digitalisuus, työn suunnittelu ja toteutus ovat kestävä kehityksen toteutumisen keskiössä</li> <li>• Kestävän kehityksen mukaiseen toimintaan sitoutuminen vaihtelee sote-ammattilaisten keskuudessa</li> </ul>
Viestintäosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammatillinen ja yksityinen viestintä</li> <li>• Viestin laatutekijät</li> <li>• Viestintäkanavien moninaisuus</li> </ul>

## 12 Sote-ammattilaisten arvioita työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

Osaamisella tarkoitetaan yksilön pätevyyttä saavuttaa jokin tavoite. Ammatillinen osaaminen eli kompetenssi on tietojen, taitojen, asenteiden ja minäpystyvyyden muodostama kokonaisuus, jota sote-ammattilainen voi käyttää työnsä toteuttamiseksi (Kangasniemi ym. 2018, 12.) Geneerinen osaaminen muodostuu tulevaisuudessa asiakastyöosaamisesta, palveluiden ja työn kehittämisosaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta (Kangasniemi ym. 2018, kuvio 1). SOTETIE-hankkeessa näille kolmelle geneeriselle osaamiselle laadittiin yksityiskohtaiset osaamiskuvaukset NQF:n tasoille 6 ja 7 (Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi 2017.)

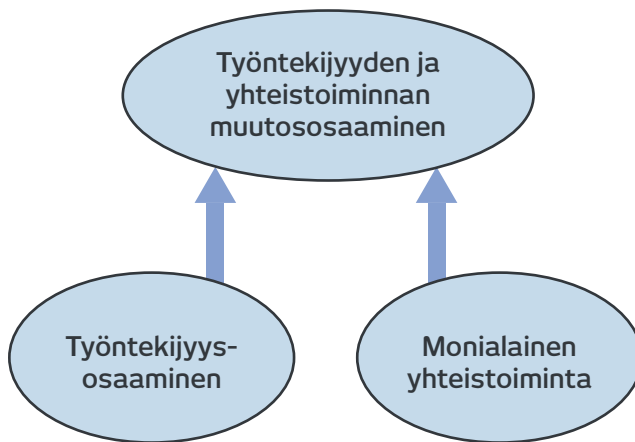
Geneeristen osaamiskuvausten valmistuttua, haluttiin arvioida niiden sisältöjä työelämässä toimivien sote-ammattilaisten näkökulmasta. He arvioivat sähköisesti loppuvuodesta 2020 yksin tai pienryhmissä yksityiskohtaisesti kuvattuja osaamiskuvauksia (NQF taso 6), miten osaamiskuvausten sisällöt vastasivat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Arviointiin osallistui 35 sosiaali- ja terveysalan ylempi (AMK) opiskelijaa, 51 asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutuksessa opiskelevaa sekä 10 työelämässä työskentelevää sote-ammattilaista.

Sote-ammattilaisten arviointiaineistosta tehtyjen tulosten perusteella kirjoitettiin kolme blogia, jotka ovat Sote-ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen, palveluiden ja työn kehittämisosaamisen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista.



Kuvio 1. Sote-ammattilaisten geneerinen osaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Seuraavaksi kuvataan sote-ammattilaisten arvioita siitä, miten työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen sisällöt, NQF tasolla 6, kuvaavat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen sisältää työntekijyysosaamisen ja monialaisen yhteistoiminnan (kuvio 2).



Kuvio 2. Geneerinen osaaminen – Työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Muutokset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä edellyttävät kaikilta sote-ammattilaisilta työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamista. Työelämän muutos vaatii uudenlaisia taitoja hallita ja tehdä asioita henkilökohtaisella tasolla, organisaatio-tasolla sekä yksiköiden että organisaatioiden välisellä tasolla.

### Työntekijyysosaaminen

Työntekijyysosaamisella tarkoitetaan työntekijän kykyä kehittää osaamistaan, sen arviointia, suunnittelua ja kehittämistä muuttuvissa toimintaympäristöissä. Sote-ammattilaisten mukaan tässä olivat keskeisiä seuraavat asiakokonaisuudet:

- Ammatillinen itsetunto
- Urakehitys
- Verkostotyö
- Osaamisen arviointi, suunnittelu ja kehittäminen
- Muutososaaminen
- Itsensä johtaminen
- Työyhteisön johtajuus

Työntekijyysosaaminen kokonaisuudessaan koettiin yhdeksi keskeisimmistä ammatilliseen itsetuntoon vaikuttavista tekijöistä. Vaikka se koettiin tärkeäksi, niin siihen käytettävän ajan riittämättömyys koettiin haasteena. Mainittiin, että työelämä kehittyisi vahvan työntekijäosaamisen avulla, mutta siihen ei ole aikaa. Työntekijyysosaamisen arvioitiin jäävän osittain jopa piiloon nykyisen hektisen työelämän vuoksi. Sote-ammattilaisten arvion perusteella työntekijyysosaamista kuvaavina tekijöinä tulivat ensisijaisesti esille urakehitys, työyhteisön johtaminen ja verkostotyö.

Urakehitykseen vaikuttaminen koettiin tärkeäksi oman työhyvinvoinnin kannalta. Työuraa ei koeta enää lineaarisesti etenevänä, vaan vastuu omasta urasta on siirtynyt työntekijälle itselleen. Työhön sitoutumisen koettiin lisääntyvän, mikäli työntekijä pystyy vaikuttamaan omaan työhönsä. Haasteena koettiin se, että mittarit ja osaamiskartoitukset

uralla kehittymiseen puuttuvat, ja oman osaamisen markkinointi on vierasta. Moniammatillisessa toimintakulttuurissa verkostotyön koettiin mahdollistavan raja-aitojen kaatamisen. Mikäli organisaatioiden toimintakulttuurit edistäisivät erilaisten työyhteisöjen ja verkostojen yhteistä toimintaa, ne samalla tukisivat työntekijöiden itseohjautuvuutta omassa työssään.

Arvioina siihen, mitkä työntekijyysosaamisen sisällöt korostuivat sosiaali- ja terveystalouden työelämässä, mainittiin osaamisen arviointi, suunnittelu ja kehittäminen, työyhteisön johtajuus ja muutososaaminen sekä itsensä johtaminen. Saaduissa arvioissa mainittiin, että osaamisen arviointi, suunnittelu ja kehittäminen on erittäin tärkeää, mutta asiaa ei arvioissa avattu sen enempää. Asiaa voidaan tarkastella yksilön näkökulmasta osaamiseen ja urakehitykseen liittyvänä asiana, mutta työyhteisön näkökulmasta sitä voidaan tarkastella myös toiminnan arviointina, suunnitteluna ja kehittämisenä organisaation määrittämien arvojen ja asenteiden mukaisesti. Muutososaamisen tärkeyttä perusteltiin toimintaympäristön tämänhetkistä muutoksista käsin sekä muutosjoustavan työotteen näkökulmasta. Muutoksen hallintaa edistävät taidot, kuten ongelmanratkaisutaidot, itseohjautuvuus, oppimiskyky, henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen sekä tiedon arviointitaidot lisäävätkin tulevaisuudessa merkitystään.

Organisaatiotason tehtäväksi nähtiin osaltaan myös työntekijöiden muutososaamisen tukeminen. Itsensä johtaminen korostui arvioiden mukaan juuri muutostilanteissa. Eräänä keinona omaan työhön vaikuttamisessa koettiin henkilökohtaisten koulutautumismahdollisuuksien selvittäminen. Työyhteisön johtajuuden yhteydessä mainittiin johtajuusosaamisen tarve, palkitsemisen tarve, mentoroinnin sekä työnohjauksen lisäämisen tarve. Johtajuus koettiin erittäin tärkeänä. Organisaation johtaminen vaikuttaa saadun arvion mukaan työntekijyysosaamisen esille tuloon joko tukien tai estäen sen kehittymistä. Työntekijän yksilöllinen osaaminen tulee vähän esille, mikäli johtaminen on liian hierarkkista. Työelämän arvioissa kysyttiin perustellusti, kuka johtaa verkostotyötä? Osaamisen ennakkointifoorumin tulosten mukaan esimiesten rooli muuttuukin tulevaisuudessa yhä enemmän kohti verkostojohtamista ja virtuaalista johtamista.

Työelämän edustajilta saadun arvion perusteella työntekijyysosaamisen sisällöt vastasivat työelämässä tarvittavaa osaamista. Kiireisen työelämän koettiin vievän aikaa oman osaamisen hyödyntämisestä. Toisaalta työhyvinvointia lisäisi se, mikäli työntekijä pystyy vaikuttamaan omaan työhönsä jollakin tavalla. Muutososaamisen, itsensä johtamisen ja työyhteisön johtamisen merkitys korostuivat palautteissa.

## Monialainen yhteistoiminta

Monialaisen yhteistoiminnan tavoitteena on yhdistää eri alojen asiantuntijuutta asiakkaiden parhaaksi. Sote-ammattilaisten mukaan keskeistä monialaisessa yhteistoimintaosaamisessa ovat seuraavat osa-alueet:

- Monialainen yhteistyö
- Yhdyspintatyöskentely
- Jatkuva kehittyminen



Monialaisen yhteistyön ilmaistiin edistävän asiakastilanteiden hyvän lopputuloksen saavuttamista, mutta se edellyttää, että asiantuntijuutta toteutetaan näyttöön perustuvaan tietoon perustuen. Jokaisen työntekijän tulisi ajatella työtään edellä mainitusta lähtökohdasta, ja tarvittaessa pitää olla mahdollisuus ulkopuoliselle työnohjaukselle ja asioiden riittävälle reflektoinnille. Yhteistyössä kunnioittava ja rakentava kohtaaminen, luovuus ja asiantuntijuus sekä luottamus toisen henkilön asiantuntijuuteen mahdollistavat parhaiten rakentavan kohtaamisen, myös asiakkaiden kanssa. Yhdyspintatyöskentelyn edellytyksistä mainittiin, että pitää olla hyvä tietämys muiden sote-ammattilaisten tehtävien sisällöistä ja osaamisesta. Yhteisen ymmärryksen synnyttämisessä on keskeistä, että yhdyspinnat ymmärretään tasavertaisina kohtaamisen paikkoina, joissa asiantuntijuus syntyy ja uusi tieto tuotetaan.

Monialaisessa yhteistyöosaamisessa kaikki osaamisalueet koettiin tärkeinä. Lisäksi mainittiin kolmas sektori eräänä tärkeänä yhteistyötahona. Tässä osaamisalueessa jatkuvan kehittymisen mahdollisuus tuotiin korostetusti arvioissa esille. Erityisesti ensimmäisenä työvuotena pitää työntekijöitä kannustaa monialaisessa yhteistyöosaamisessa kehittämiseen. Työnohjaukseen ja mentorointiin osallistumiselle pitäisi antaa mahdollisuus. Kannustus moniammatilliseen työskentelyyn ja mahdollisuus siinä itsensä kehittämiseen pitäisi taata kaikille työntekijöille. Arvioiden perusteella monialainen yhteistoimintaosaaminen vastasi työelämässä tarvittavaa osaamista. Esimieheltä saatu riittävä tuki ja kannustus, sekä kouluttautumismahdollisuudet, työnohjaus ja mentorointi tukevat sote-ammattilaisten monialaista yhteistoimintaosaamista. Aiemmat tutkimukset osoittavatkin, että työntekijöitä tulee kannustaa työpaikoilla ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön sekä vahvistaa kykyä työskennellä oppimistapojen ja ammatillisten rajojen yli.

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Kirjoittaja

Kaarina Rajala, TtM, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

## Lähteet

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf> [Viitattu 4.2.2021].

Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. 2017. Opetushallitus. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [Viitattu 15.2.2021]

Laanterä, S & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. XAMK kehittää 114. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URNISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [Viitattu 11.2.2021].

OSAAMINEN 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. 2019. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 3. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf) [viitattu 11.2.2021]

## 13 Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksiä asiakastyöosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

Osaamisella tarkoitetaan yksilön pätevyyttä saavuttaa jokin tavoite. Ammatillinen osaaminen eli kompetenssi on tietojen, taitojen, asenteiden ja minäpystyvyyden muodostama kokonaisuus, jota sote-ammattilainen voi käyttää työnsä toteuttamiseksi (Kangasniemi ym. 2018, 12.) Geneerinen osaaminen muodostuu tulevaisuudessa asiakastyöosaamisesta, palveluiden ja työn kehittämisosaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta (Kangasniemi ym. 2018). SOTETIE-hankkeessa näille kolmelle geneeriselle osaamiselle laadittiin yksityiskohtaiset osaamiskuvaukset NQF:n tasoille 6 ja 7 (Opetushallitus 2017).

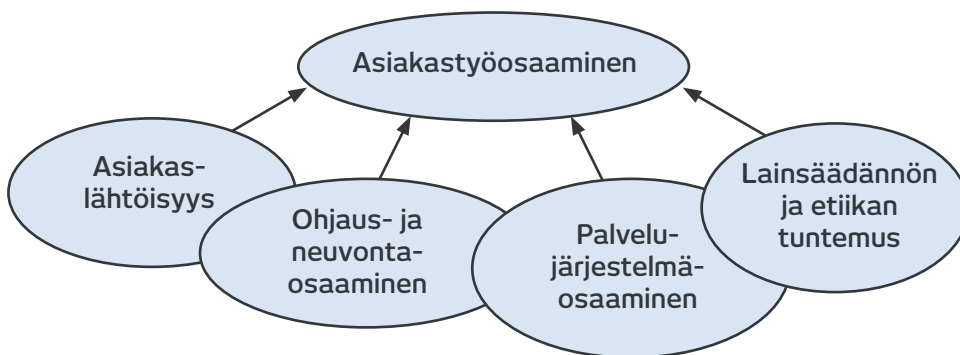
Geneeristen osaamiskuvausten valmistuttua haluttiin arvioida niiden sisältöjä työelämässä toimivien sote-ammattilaisten näkökulmasta. He arvioivat alkuvuodesta 2021 verkotyöskentelynä yksin tai pienryhmissä yksityiskohtaisesti kuvattuja osaamiskuvauksia (NQF taso 7). Arvion kohteena oli, miten osaamiskuvausten sisällöt vastaavat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Arviointiin osallistui 62 sosiaali- ja terveysalan ylempi (AMK) opiskelijaa kahdesta eri monialaisesta koulutusprofiilista (kehittäminen ja johtaminen sekä erityissosiaaliohjaus).



Kuvio 1. Sote-ammattilaisten geneerinen osaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Kaikki yamk-tutkinnon opiskelijat ovat hakeutuneet koulutukseen usean vuoden työkokemuksella ja tekevät opinnäytetyönään työelämän kehittämisprojekteja. Työelämätausta heillä on hyvinvointipalveluissa julkisella, yksityisellä tai järjestösektorilla. Tavoitteena oli arvioida, miten osallistujat näkevät tason 7 osaamistarpeen kun heillä itsellään on tavoitteena jatkokoulutuksen myötä siirtyä tämän vaatimustason mukaisiin tehtäviin.

Seuraavaksi kuvataan sote-ammattilaisten arvioita siitä, miten palveluiden ja työn kehittämisosaamisen sisällöt, NQF tasolla 7, vastaavat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Tässä keskitytään arvioihin, jota koskevat asiakastyöosaamisen ulottuvuutta. Asiakastyöosaaminen on jaettu neljään alakohtaan.



Kuvio 2. Asiakastyön osaamistarpeiden jaottelu (Kangasniemi ym. 2018).

Yleisesti ottaen asiakastyöosaamisen ulottuvuus oli jatko-opiskelijoille helpoimmin lähestyttävä kokonaisuus, mikä näkyi siinä, että tähän osaan he tuottivat lukumääräisesti eniten palautetta. Asiakkaan asemaan, ohjaamisen ja palveluihin liittyvät teemat ovat hyvinvointipalveluiden ydinaluetta. Kun taas lähestytään kliinisen hoitotyön aluetta, erityisesti ohjaaminen työnä vaatii hieman laajentavaa tulkintaa asiakkaan kohtaamisen suuntaan. Arviointia tehneissä pienryhmissä hyvinvointipalveluiden sektori oli laajasti edustettuna.

Tulosten pohjalta oli tiivistettävissä asiat, jotka arvion tekijät kokivat kaikkein tärkeimpinä osaamistarpeina käytännössä. Ne ovat myös niitä, jotka vahvimmin toteutuvat. Ne on tässä määritelty vahvoiksi osaamisalueiksi. Niiden vastinparina on asioita, jotka on määritelty kehitettäväksi asioiksi. Niihin panostamisen tulisi viedä osaamista tulevaisuudessa eteenpäin. Arvion perusteella nämä näkyvät asioina, joiden ratkaiseminen on keskeistä kun ajatellaan kyseisen osaamisalueen vahvistamista.

Taulukko 1. Asiakaslähtöisyys.

Vahvat osaamisalueet	Kehitettävät asiat
Asiakasymmärrys ja substanssiosaaminen	Rakenteisiin vaikuttaminen on kaukana asiakastyöstä. Jonot hallitsevat.
Asiakasosallisuus ja toimijuus	Osallisuuden toteutumista on vaikea mitata ja arvioida
Palveluohjauksellinen ote ja verkosto-osaaminen	Verkostojen kankeus ja hajanaisuus. Verkostotyöskenteilyn johtaminen.
Suunnitelmallisuus ja dokumentaatio	Kirjaamisesta yhteiskehittämiseen. Suunnitelmat aitoina muutoksen välineinä.

Arviointeihin sisältyi pohdintaa siitä, että kun asiakastyö on sosiaali- ja terveysalan ydinaluetta, miten sen osaaminen syvenee siirryttäessä jatkokoulutuksen kautta EQF 7 -tason tehtäviin. Työelämässä on vähitellen muodostumassa tehtäviä, joihin sisältyy asiakastyön koordinaatiota ja "ohjaamisen ohjaamista". Muutos on kuitenkin hidasta ja usein maise-  
maa hallitsee asiakastyön aliresursointi. Asiakasnäkökulma ei välity rakenteisiin, ellei sitä tietoisesti vahvisteta tuomalla systemaattista tietoa palvelujärjestelmän arjesta.

Osallisuus ja toimijuus koettiin läpäisevinä periaatteina, jotka kuitenkin vielä hakevat paikkaansa esimerkiksi yksikön vuosisuunnittelussa. Palveluiden yhteiskehittämiseen pääsemiseksi tarvitaan lisää asiakasraatien tapaisia välineitä. Osallisuuden todentaminen on merkittävä kysymys. Samoin suunnitelmallisen työtteen ja dokumentoinnin osalla on tehtäviä, jotka on järjestetty organisaatiokeskeisesti. Niiden muuntuminen asiakaslähtöisemmiksi on tulevaisuuden työalue.

Taulukko 2. Ohjaus- ja neuvontaosaaminen.

Vahvat osaamisalueet	Kehitettävät asiat
Yksilöllinen palveluohjaus	Ohjauksen jatkumo ei sisälly rakenteisiin, vaan asiakkuudet katkeavat
Informaatio-ohjaus eri toimijoiden välillä	Yhteisöllinen ohjaus ja taito tunnistaa ohjaustyön merkitys työyhteisössä
Kulttuurien tuntemus	Valmius kulttuurisensitiiviseen työhön
Verkko-ohjaus	Verkkopalveluiden osaaminen ja digitalisaatiokysymyksissä ohjaaminen

Ohjausosaaminen nähtiin yksittäisen työntekijän vahvuutena ja asiakas – työntekijä-suhteen elementtinä, jota ei välttämättä tunnisteta yhteisöllisissä rakenteissa. Rakenteet ja organisaatiosiirot myös tuottavat lisää ohjauksen tarvetta. Esiin nostettiin muutokset, joissa ei riittävästi huomioida niiden vaikutuksia yksilötasolla. Esimerkiksi käy perustoimeentulotuen KELA-siirto, joka yksinkertaisti palveluprosessia tietyiltä osin, mutta samalla lisäsi ohjauksen tarvetta kunnissa.

Ohjauksen tarve nähtiin myös organisaatioiden välisenä kysymyksenä, jolloin voidaan puhua informaatio-ohjauksesta. Eri työyksiköt ovat välillä heikosti tietoisia toistensa toiminnasta ja toimivat ikään kuin toistensa asiakkaina. Muutokset palvelujärjestelmän yhdessä osassa vaikuttavat myös muihin ja tämä tulisi huomioida suunnittelussa. Ohjauksen merkitystä ei välttämättä tunnisteta etukäteen, jolloin sen resursointi viivästyy.

Kulttuurisensitiivinen työote nähtiin tulevaisuuden kysymyksenä, johon vastaaminen on koulutuksellinen kysymys. Tällä hetkellä kulttuurinen moninaisuus on vasta tietämyksen tasolla, mutta se ei välttämättä välity toimintaan. Asiakastyössä näkyy kulttuurinen pirstaleisuus, johon erilaiset normioletukset sopivat huonosti. Ilmiö tunnistetaan esimerkiksi työllistämispalveluissa. Tarvitaan lisää osaamista myös ala- ja vastakulttuurien kohtaamiseen.

Verkko-ohjauksen suhteen koettiin, että usein ollaan samalla kehittymisalueella asiakkaiden kanssa eli opetellaan yhdessä asioita. Verkkopalveluiden osaaminen tulisi rakentaa osaksi jatko- ja täydennyskoulutusta. Vasta silloin pystytään myös oikeasti ohjaamaan digitalisaatiokysymyksissä. Digiosaajan tulee myös vahvistaa verkossa toimimisen riskitietoisuutta.

Taulukko 3. Palvelujärjestelmäosaaminen.

Vahvat osaamisalueet	Kehitettävät asiat
Kokonaisuuden tunteminen ja oman sektorin syvempi osaaminen	Työntekijöiden tukeminen palveluohjauksessa
Palvelujärjestelmän puutteiden analyysi ja viestintä niistä	Palveluiden kokonaiskehittäminen ei ole kenenkään vastuulla
Palveluiden hankinnat ja kilpailutus	Kokonaiskustannusten muodostuminen ja vertailtavuus
Kustannustietoisuus ja kustannusrakenteen hallinta	Päällekkäisyyksien purkaminen ja kustannustehokkuus

Arvio tässä kohdassa jakautui palvelujärjestelmän sisältökysymyksiin ja kustannusten sekä kilpailuasetelman hallintaan. Oli nähtävissä, että asiantuntijatasolla ei haluta puhua palveluiden kehittämisestä ilman, että huomioidaan kustannuskehitys.

Osaamistarpeena erotettiin toisistaan järjestelmän kokonaistuntemus ja oman sektorin syvempi osaaminen. Osaamisen syveneminen nähtiin mahdolliseksi vain jos tehtäväkokonaisuudet ovat riittävästi rajattuja ja mielekkäitä. Lisäksi tarvitaan jatkuva koulutuksellinen tuki. Jatko-opiskelijat näkivät oman asemansa työelämässä järjestelmäosaamisen vahvistajina. Osaamista kertyy pelkästään jo oman projektimaisen opiskelun kautta.

Palveluiden hankintamalli ja kilpailuasetelma nähtiin kokonaisuutena, jonka hallinta perustasolla on osa palvelujärjestelmäosaamista. Ratkaisujen kustannuksia täytyy osata vertailla, vaikka ne eivät olisikaan yksittäisessä tilanteessa määräävä tekijä. Kokonaiskustannuksissa tulee huomioida myös ulkoistamiseen liittyvät hankintakustannukset. Palveluiden sisällön ja kustannusten hallinnan välillä nähtiin ajoittain olevan katkoksia, joita ei saisi olla. Talusasoiden käsittely tuo helposti esiin eettisiä ristiriitoja, joiden ratkaisemiseen tarvitaan kehittyntä osaamista.

Taulukko 4. Lainsäädäntö- ja etiikkaosaaminen.

Vahvat osaamisalueet	Kehitettävät asiat
Lainsäädännön tarkoituksen edistäminen käytännössä	Koulutuksellinen tuki ja ohjaus kun työssä käsitellään oikeussuoja-asioita (kantelut ja muutoksenhaku)
Päätösten lainmukaisuus ja oikeusvarmuus	Osaamisen ja päätöksenteko-oikeuden vastaavuus
Päätöksen teon tehokkuus	Asiakaslähtöisyyden ja lainmukaisten käytäntöjen yhteensovittaminen
Tietosuoja-asoiden kouluttaminen ja varmistaminen käytännössä	Vastuuhenkilömalli prosessin eri vaiheisiin ja siirtymätilanteisiin

Tämän alueen painoarvoa lisää juridisoituminen (esim. Sinko 2004), joka etenee ainakin sosiaalipalveluissa. Kyse on myös asiakkaan aseman vahvistumisen yhdestä seurauksesta, jonka myötä oikeudellinen osaaminen on muodostunut yhä tärkeämmäksi. Käytännössä kaikkien työntekijöiden tulee sisäistää lainsäädännön tarkoitus sellaisella tasolla, että he pystyvät vastaamaan oman työskentelynsä oikeudelliseen arviointiin. Tehtävärakenteen kannalta oleellista on, että päätöksentekijällä on asian käsittelyyn riittävä osaaminen. Erytynen jännite tunnistettiin siinä, että lisääntyvä ja tarkentunut oikeudellinen harkinta ja päätösprosessien vaativuus vähentää asiakkaiden kanssa tehtävän työn osuutta.

Merkittävä osaa lainsäädännön ja eettisen osaamisen alueesta liittyy tietosuojaan ja salsapitokysymyksiin. Tietojen vaihtaminen tulee entistä tarkemmin säädeltäväksi kun monialaisuus lisääntyy. Se lisää työn vaikeuskerrointa ja työelämässä tullaan myös sote-kentällä tarvitsemaan asiaan erikoistuneita tietosuoja-asiantuntijoita ja muita vastuuhenkilöitä. Asiakkuudenhallinnan osaaminen on ratkaiseva tekijä kun tietoinfrastruktuuri järjestetään maakunnallisesti sote -uudistuksessa (Kuntaliitto 2018). Tulevaisuuden asiakastyö ja sen johtaminen on yhä suuremmassa määrin tiedon tuottamista ja sen hallintaa.

Yhteenvetona voi todeta, että asiakastyöosaaminen on alue, jonka sisältöön liittyy asiakkaan kohtaamisen lisäksi paljon muita teemoja. Asiakkaan ohjaamisessa on kyse myös palveluiden yhteensovittamisesta, kustannusten hallinnasta, oikeudellisesta sääntelystä ja tietovarannon hallinnasta. Tässä kaikessa on yhä enemmän mukana asiakkaan aseman vahvistuminen ja yhteiskehittämisen vaatimus. Sote-ammattilaiset kokivat asiakastyöosaamisen työn ytimenä, mutta halusivat samalla täsmentää, että käytännössä yksittäisen osaamistarpeen irrottaminen arvioitavaksi on vaikeaa, koska arjessa asiat liittyvät kiinteästi toisiinsa. Hyvä asiakastyö tuottaa lisää tietoa ja edistää taloudenpitoa.

Koska arviointitietoa kerättiin EQF-taso 7 osaamiskuvauksista, osallistajat eivät voineet peilata asiaa suhteessa tason 6 kuvauksiin. He nostivat kuitenkin esiin myös tehtävärakenteeseen liittyviä asioita erityisesti silloin kun arvioitiin kehittämiskohteita. Esimerkiksi asiakastyön johtamiseen, asiakashallintaan ja niihin kytkeytyvään kustannusten hallintaan liittyvät asiat edellyttävät myös osaamistason nostamista. Palvelujärjestelmän laaja-alainen tuntemus on välttämätöntä, jotta sen yhdyspinoilla voi tapahtua kehittymistä. Tässä mielessä monialaiset tason 7 jatkokoulutusryhmät ennakoivat kehitystä. Eri työsektoreilla tarvitaan kehittäjiä, jotka ovat tottuneet laaja-alaisuuteen.

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Kirjoittaja

Anssi Lähde, lehtori, VTL, Turun ammattikorkeakoulu Oy

## LÄHTEET

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S. Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A., Walden, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 39/2018.

Kuntaliitto 2018. Sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinta. Alueiden ja kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallintoyhteistyöfoorumi. Loppuraportti. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Loppuraportti\\_Sote-%20ja%20hyvinvointipalveluiden\\_asiakkuustiedot\\_1.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Loppuraportti_Sote-%20ja%20hyvinvointipalveluiden_asiakkuustiedot_1.pdf)

Opetushallitus 2017. Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [Viitattu 15.2.2021]

Sinko, P. Laki ja lastensuojelu: juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=47a414d8-4fbc-427b-8f33-5f68de7f52ab>

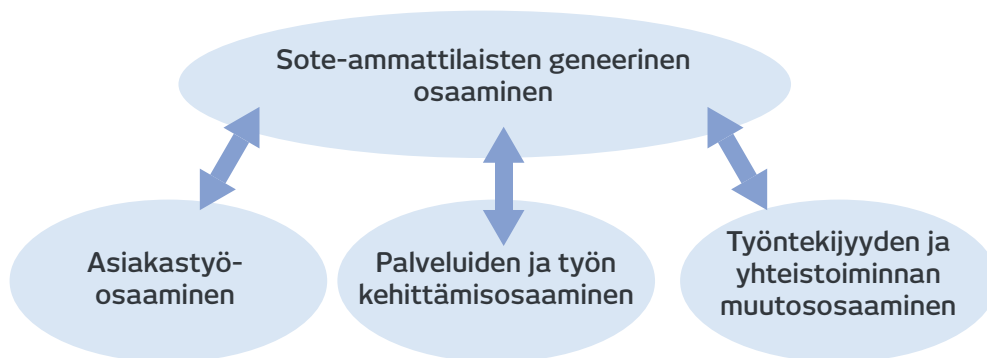


## 14 Sote-ammattilaisten arvioita työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista

Osaamisella tarkoitetaan yksilön pätevyyttä saavuttaa jokin tavoite. Ammatillinen osaaminen eli kompetenssi on tietojen, taitojen, asenteiden ja minäpystyvyyden muodostama kokonaisuus, jota sote-ammattilainen voi käyttää työnsä toteuttamiseksi (Kangasniemi ym. 2018, 12.) Geneerinen osaaminen muodostuu tulevaisuudessa asiakastyöosaamisesta, palveluiden ja työn kehittämisosaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta (Kangasniemi ym. 2018, kuvio 1). SOTETIE-hankkeessa näille kolmelle geneeriselle osaamiselle laadittiin yksityiskohtaiset osaamiskuvaukset NQF:n tasoille 6 ja 7 (Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi 2017.)

Geneeristen osaamiskuvausten valmistuttua, haluttiin arvioida niiden sisältöjä työelämässä toimivien sote-ammattilaisten näkökulmasta. He arvioivat sähköisesti loppuvuodesta 2020 yksin tai pienryhmissä yksityiskohtaisesti kuvattuja osaamiskuvauksia (NQF taso 7), miten osaamiskuvausten sisällöt vastasivat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Arviointiin osallistui 62 sosiaali- ja terveysalan ylempi (AMK) opiskelijaa kahdesta eri monialaisesta koulutusprofiilista (kehittäminen ja johtaminen sekä erityissosiaalihojaus).

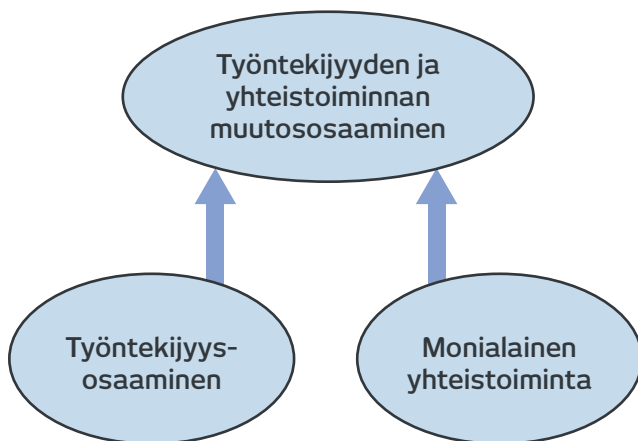
Sote-ammattilaisten arviointiaineistosta tehtyjen tulosten perusteella kirjoitettiin kolme blogia, jotka ovat Sote-ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen, palveluiden ja työn kehittämisosaamisen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista.



Kuvio 1. Sote-ammattilaisten geneerinen osaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Kaikki sosiaali- ja terveysalan ylempi (AMK) opiskelijat ovat hakeutuneet koulutukseen uuden vuoden työkokemuksella ja tekevät opinnäytetyönään työelämän kehittämisprojekteja. Työelämätausta heillä on hyvinvointipalveluissa julkisella, yksityisellä tai järjestösektorilla. Tavoitteena oli arvioida, miten osallistujat näkevät tason 7 osaamistarpeen kun heillä itsellään on tavoitteena jatkokoulutuksen myötä siirtyä tämän vaatimustason mukaisiin tehtäviin.

Seuraavaksi kuvataan sote-ammattilaisten arvioita siitä, miten työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen sisällöt, NQF tasolla 7, kuvaavat sosiaali- ja terveysalan työelämässä tarvittavaa osaamista. Työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen sisältää työntekijyysosaamisen ja monialaisen yhteistoiminnan (kuvio 2).



**Kuvio 2.** Geneerinen osaaminen – Työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen (Kangasniemi ym. 2018).

Muutokset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä edellyttävät kaikilta sote-ammattilaisilta työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamista. Työelämän muutos vaatii uudenlaisia taitoja hallita ja tehdä asioita henkilökohtaisella tasolla, organisaatio- ja yksiköiden että organisaatioiden välisellä tasolla.

## Työntekijyysosaaminen

Työntekijyysosaamisella tarkoitetaan työntekijän kykyä kehittää osaamistaan, sen arviointia, suunnittelua ja kehittämistä muuttuvissa toimintaympäristöissä. Sote-ammattilaisten mukaan tässä olivat keskeisiä seuraavat asiakokonaisuudet:

- Jatkuva oppiminen edellytyksenä osaamisen arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä
- Itsensä johtaminen
- Muutososaaminen
- Johtajuus työhyvinvoinnin mahdollistajana

Työelämän edustajat arvioivat, että osaamisen arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä on edellytyksenä työntekijän jatkuva oppiminen. Koska osaaminen kehittyy jatkuvassa prosessissa, niin silloin opitaan sekä uutta että opitaan pois vanhasta. Työntekijän omalla aktiivisuudella ja oppimiskokemuksilla on iso merkitys. Riippuu muun muassa työntekijän kyvystä suoriutua ja sopeutua työn muutoksiin ja parantaa sekä kehittää työtään. Koska esimies toimii asiantuntijoiden johtajana, niin oman osaamisen jatkuva kehittäminen koettiin tärkeäksi osaksi työtä.

Tulevaisuuden työssä vaadittavia taitoja ja osaamista voidaan tänä päivänä vain ennakoita. Itsensä johtaminen osana työyhteisötaitoja arvioitiin haasteelliseksi erityisesti etätyöskentelyssä. Itsensä johtamisessa työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa vain oman työn suoritustapaan. Sote-ammattilaisten arvioissa kysyttiin, että mikä on riittävää itsensä johtamista etätöissä? Etätyöskentelyssä työ tapahtuu pääasiallisesti sähköisten viestintävälineiden kautta. Tällöin työntekijän on kyettävä suunnittelemaan omaa työtään ajallisesti ja tehtäväkohtaisesti sekä siedettävä sosiaalista erillään oloa ja suhtauduttava työhön vastuuntuntoisesti.

Muutostilanteisiin sopeutumisessa korostuu itsensä johtamisen lisäksi myös muutososaaminen. Muutososaamiseen kuuluu muun muassa sote-ammattilaisen kyky sitoutua kehittämään omaa ja työyhteisön osaamista toimintaympäristön muutoksissa huomioiden myös globaalit muutokset. Samalla on toimittava muutostilanteissa joustavalla työotteella työyhteisössä edistäen organisaation tavoitteita.

Työelämän edustajien arvioissa korostui työyhteisön johtajuus erääksi keskeiseksi tekijäksi työhyvinvoinnin mahdollistajana. Hyvinvoiva työyhteisö on johtamisen tärkein lähtökohta. Esimiestehtäviä tekevien sote-ammattilaisten rooli korostuu. Työyhteisön johtamiseen sisältyy perinteisesti asioiden ja ihmisten johtaminen. Lisäksi on edistettävä arvojohtamista sekä eettistä työskentelyä koko työorganisaatiossa.

Saadun arvion perusteella työntekijyysoosaamisen sisällöt koettiin tärkeiksi ja keskeisiksi osaamisiksi, joita osaamisista pitää ylläpitää ja kehittää. Jatkuvan työssä oppimisen ja itsensä kehittämisen merkitys arvioitiin lisääntyvän tulevaisuudessa. Lisäksi työhyvinvoinnin merkitys ja sen jatkuva ylläpitäminen muuttuvissa tilanteissa korostuivat useissa maininnoissa.

## Monialainen yhteistoiminta

Monialaisen yhteistoiminnan tavoitteena on yhdistää eri alojen asiantuntijuutta asiakkaiden parhaaksi. Sote-ammattilaisten mukaan keskeistä monialaisessa yhteistoimintaosaamisessa ovat seuraavat osa-alueet:

- Asiantuntijuuden jakaminen
- Verkostoitumisen tärkeys

Uusien palvelujen kehittämisessä tarvitaan asiantuntijuuden jakamista. Se on kuitenkin monimutkainen prosessi, joka vielä osittain nojaa liian harvojen asiantuntijoiden toimintaan. Arvioissa todetaan tosiasia, että toisen sote-ammattilaisen asiantuntijuutta pitää oppia tunnistamaan ja tietämään. Tämä edellyttää aikaa tutustua toisiin sote-ammattilaisiin ja mahdollisuutta luottamuksellisten yhteistyösuhteiden luomiseen eri tiimeissä ja eri paikoissa, myös kansainvälisesti. Näin toimimalla voidaan päästä tuloksiin, joissa toiminnan sujuvuus ja resurssien tehokas käyttö alkavat näkyä esimerkiksi asiakkaiden saaman palvelun laadun parantumisena.

Sote-ammattilainen toimii aktiivisesti alueellisissa ja kansainvälisissä verkostoissa, joissa uudistetaan toimintaa ja haetaan ratkaisuja yhdessä tunnistettuihin haasteisiin. Työelämän edustajien näkökulmasta arvioitiin verkostoitumisen tärkeys yhdeksi tulevaisuuden

kannalta tärkeimmäksi osaamisalueeksi. Koulutuksen ja monialaisen yhteistyön arvioitiin edistävän verkostoitumista. Verkostoituminen ja monialainen yhteistyö mahdollistavat myös ammattirajat ylittävän yhteisen osaamisen hyödyntämisen organisaatioiden tavoitteiden mukaisesti. Työelämän edustajien arvioissa monialainen yhteistoiminta on parhaimmillaan kustannuksia säästävää ja toimintaa sujuvoittavaa työskentelyä, joka tähtää palvelujen ja asiakkaiden laadun parantamiseen.

Koska arviointitietoa kerättiin EQF-taso 7 osaamiskuvauksista, osallistujat eivät voineet peilata asiaa suhteessa tason 6 kuvauksiin. He nostivat kuitenkin esiin myös tehtäväkentteeseen liittyviä asioita erityisesti silloin kun arvioitiin kehittämiskohteita. Työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista annettiin vähiten arvioita verrattuna alussa mainittuihin kahteen muuhun geneeriseen osaamiskuvaukseen (asiakastyöosaaminen, palveluiden ja työn kehittämissosaaminen)

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Kirjoittaja

Kaarina Rajala, TtM, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu Oy

## Lähteet

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf> [Viitattu 4.2.2021].

Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. 2017. Opetushallitus. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [Viitattu 15.2.2021]

Laanterä, S & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. XAMK kehittää 114. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URNISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [Viitattu 11.2.2021].

OSAAMINEN 2035. Osaamisen ennakkointifoorumin ensimmäisiä ennakkointituloksia. 2019. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 3. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf) [viitattu 11.2.2021]

Viitala, R & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. keskeiset käsitteet, teoria ja trendit. Helsinki: Edita Publishing Oy.

## 15 Vad anser professionella inom social-och hälsovården om generiska kompetenser i den egna branschen?

I Sotetie-projektet skapades i samarbete med arbetslivet generiska, dvs gemensamma, kompetenser för professionella inom social-och hälsovården. För att få reda på professionellas syn och uppfattningar om innehållet i kompetenserna samt hur de motsvarar behoven i arbetslivet tillfrågades professionella. Resultaten publicerades i en tredelad bloggserie på finska på Sotetie -projektets webb-sidor <https://blogi.savonia.fi/sotetie/>. Detta är en sammanfattning av bloggserien på svenska gällande kompetenserna på NQF-nivå 6.

Utvärderingen förverkligades elektroniskt och i den deltog ca 100 finsk- och svenskspråkiga representanter, 35 studeranden inom högre YH, 35 deltagare i specialiseringsutbildning i servicehandledning och 10 arbetslivsrepresentanter från olika områden inom social- och hälsovården.

De generiska kompetenserna är gemensamma kompetenser för alla professionella inom social- och hälsovården. Med kompetens avses generellt individens förmåga att nå ett visst mål. Professionell kompetens handlar om en helhet som består av kunskaper, färdigheter, attityder och tilltro till sin egen förmåga. Kangasniemi m fl. (2018, figur 1) har definierat framtidens generiska kompetenser inom social- och hälsovården enligt följande; kompetens i klientarbete, kompetens i att utveckla service och arbete samt förändringskompetens i professionellt självledarskap och samarbete. För dessa tre kompetenser definierades i Sotetie- projektet ytterligare detaljerade beskrivningar, kvalifikationerna, på NQF nivåerna 6 och 7. NQF 6 nivå motsvarar utbildningsnivåer på tredje stadiets bachelor (NQF 6) utbildningar, t ex sjukskötare eller socionom. NQF- nivå 7 motsvarar master (NQF 7) utbildningar, t.ex. högre Yh-examen eller magisterexamen på universitet. (Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi 2017.)



Figur 1. Framtidens generiska kompetenser (Kangasniemi m fl 2018).

## 1. Kompetens i klientarbete

Kompetens i klientarbete är en av de generiska, dvs gemensamma, kompetenserna för professionella inom social-och hälsovården vilken berör samtliga professionella inom social-och hälsovården. I utvärderingen gällande kompetens i klientarbete lyfte professionella speciellt fram betydelsen av kompetens i klientcentrering, kompetens inom handledning och rådgivning, kompetens inom servicesystemet samt kompetens inom lagstiftning och etik. I det följande redogörs för det centrala innehållet i dessa kompetenser enligt professionella inom social-och hälsovården.

### Kompetens i klientcentrering

De professionella betonade vikten av klientcentrering inom social-och hälsovården. I utvärderingen lyftes följande helheter fram som väsentliga;

- Kompetens i kommunikation och interaktion
- Klientcentrering i olika serviceprocesser
- Främjande av klientens delaktighet
- Mångprofessionellt samarbete
- Yrkesetisk verksamhet

Enligt de professionella är en god kompetens i kommunikation och interaktion av stor betydelse i klientcentrerat arbete. Individuellt bemötande av klienter och en likvärdig interaktion och tydlig kommunikation med klienter lyftes fram som centralt kunnande. Enligt de professionella möjliggör en god interaktion och kommunikation att klienten förbinder sig till vård och service utgående från sina egna utgångspunkter. Det är även väsentliga med tanke på främjandet av klientens delaktighet. De snabba förändringar inom social- och hälsovårdens verksamhetsmiljöer, framför allt den snabba utvecklingen av teknologi och digitaliseringen, leder till att mängden olika kommunikationskanaler ökar och klientkontakterna flyttas i högre grad till en digital miljö. Detta förutsätter mångsidigt kunnande i kommunikation av professionella. De professionella betonade att med tanke på fungerande kommunikation är det viktigt att använda de kommunikationskanaler som man inom organisationen har kommit överens om, samt att man i kommunikationen även beaktar organisationens strategi och värdegrund. De professionella lyfte fram vikten av att informationen till klienter ska ges i rätt tid och på klarspråk, och med beaktandet av dataskydd och tystnadsplikt.

De professionella framhävde i sina svar att i förverkligandet av klientcentrering är det viktigt att utgå från evidensbaserad kunskap. De professionella betonade att servicen ska ordnas utgående från klientens situation och behov, inte enbart utgående från organisationens verksamhet. Främjande av klientens delaktighet och möjligheter till påverkan betyder att klienten borde kunna vara delaktig i olika skeden av serviceprocessen, från bedömning av servicebehov till insamling av feedback från klienten. Detta betyder att klientens ansvar och expertis betonas. De professionella lyfte även fram betydelsen av mångprofessionellt samarbete och yrkesetisk verksamhet. Beaktande av den etiska värdegrunden och lagstiftningen utgör enligt professionella grunden för all klientcentrerad verksamhet.

## Kompetens inom handledning och rådgivning

De professionella lyfte i sin utvärdering av kompetens i handledning och rådgivning speciellt fram:

- Identifiering av klientens servicebehov och handledning till service
- Skapandet av en god serviceupplevelse för klienten
- Digitala tjänster
- Effektivitet och kostnadseffektivitet av service

I och med att serviceutbudet inom social- och hälsovården har både blivit mer komplex och differentierats har betydelsen av kompetensen inom handledning och rådgivning blivit central. Identifiering av klientens servicebehov och -handledning är enligt de professionella utgångspunkten för att klienten ska få rätt service vid rätt tid. Genom att erbjuda service vid rätt tid ökar möjligheter för att klienten förbinder sig till vård- och serviceplanen, vilket i sin tur ökar både effektiviteten och kostnadseffektiviteten av servicen. En god kompetens inom service- och handledning innebär enligt de professionella även förmågan att handleda klienter både i närkontakt och inom digitala tjänster. Klienten kan behöva handledning i användning av digitala verktyg för att få den servicen hen behöver, eller det kan handla om att handleda klienten i digitala miljöer. Klientcentrerad och en välkoordinerad service möjliggör en god serviceupplevelse för klienten.

## Kompetens inom servicesystemet

De professionella lyfte i sin utvärdering av kompetens inom servicesystemet speciellt fram:

- Kunskap om olika serviceproducenters tjänster
- Den digitala miljöns särdrag
- Utveckling av arbetslivskunnande
- Koordinering av servicen vid rätt tid
- Bedömning av klientens servicebehov
- Kostnadsmedvetenhet

Kompetensen inom servicesystemet och bedömning av klientens servicebehov förutsätter enligt de professionella en bred kunskap om tillgänglig service och olika servicenätverk, t.ex. gällande tredje sektorn och andra serviceproducenter. Enligt de professionella är koordinering av servicen vid rätt tid viktigt, men på grund av det differentierade servicesystemet ansågs det utmanande. De professionella lyfte fram ett ökat behov av kunskap om dataskydd, och med det förknippade risker, i syfte att utveckla sitt arbetslivskunnande. Kostnadseffektivitet framhölls även av professionella som viktigt kunnande. Inom social- och hälsovården betonas oundvikligen tillväxt- och produktionsmål, vilket skapar ökat behov av kunnande i det bland professionella.

## Kompetens inom lagstiftning-och etik

De professionella lyfte i sin utvärdering av kompetens inom lagstiftning och etik fram följande centrala helheter:

- Utveckling av kompetens
- Tolkning och tillämpning av lagstiftningen
- Kunnande i dataskydd
- Etiskt beslutsfattande

De professionella lyfte fram att kompetens inom lagstiftning och etik utgör grunden för klientarbete och förutsätter kontinuerlig utveckling och uppdatering av kunnande inom detta område. Kompetens inom lagstiftning och etik omfattar förståelse för klientens valfrihet samt kunskap om klientens rättigheter och skyldigheter. De professionella framhävde att tillämpningen av lagstiftning ansågs krävande. Det kan förekomma olika tolkningsmöjligheter gällande lagstiftning eller tillämpning av likvärdiga lagar i praktiken kan förorsaka konflikter. I sådana fall finns det risk för antingen att professionellas egna personliga värderingar inverkar på beslutet, eller att beslutsansvaret faller på den enskilda professionella. De professionella framhöll även betydelsen av dataskydd och etiskt beslutsfattande och konstaterade att det inom ramen för arbetet behövs mera tid för reflektion gällande etiska konfliktsituationer.

## 2. Kompetens i att utveckla service och arbete

Kompetens inom utveckling av service och arbete består av: kompetens inom forskning och utveckling, kompetens inom robotik och digitalisering, kompetens inom effektivitet, kostnads- och kvalitetsmedvetenhet, kompetens inom hållbar utveckling och kompetens inom kommunikation. I det följande redogörs för vad professionella inom social- och hälsovården lyfte fram som centralt gällande kompetensen i att utveckla service och arbete.

## Kompetens inom forskning och utveckling (FoU)

Kompetensen inom forskning och utveckling är centralt i arbetslivet. Professionella inom social- och hälsovården lyfte i sin utvärdering upp följande centrala helheter i denna kompetens:

- Tillgänglighet till ny information och dess kritiska tillämpning och kommunikation
- Identifiering och utveckling av FoU kompetens
- FoU-verksamhet som stöd för beslutsfattande

Fokus för FoU-verksamheten ligger enligt de professionella i att förstärka samarbetet i arbetslivet. Tillgänglighet till ny information och en kritisk tillämpning av den är centralt i en förändringsinriktad FoU-verksamhet. Det snabbt föränderliga arbetslivet och kunskapsförändringen förutsätter god kommunikation av professionella. Detta är även betydelsefullt med tanke på att kunna implementera den nya evidensbaserade kunskapen i praktiken. Professionellas kompetens omfattar både införlivandet av ny kunskap och dess kritiska hantering.

---

Vad anser professionella inom social- och hälsovården om generiska kompetenser i den egna branschen?



De professionella inom social-och hälsovård lyfte fram att identifiering av lärandebehov gällande FoU-verksamheten och dess utveckling är utmanande. För en kumulativ ökning och implementering av den nya kunskapen i forskning, utveckling och innovationer skulle det vara centralt att professionella inom social- och hälsovården skulle ha en gedigen FoU-kompetens.

FoU-verksamhet anses viktig av de professionella, eftersom den förstärker kunskapsbasen för professionellas beslutsfattande, t.ex. gällande ärenden som berör klienten/patientens hälsa, och i implementering av evidensbaserad kunskap i utvecklingen av social- och hälsovårdsservice.

## Kompetens inom robotik och digitalisering

De professionella inom social-och hälsovården lyfte fram följande centrala helheter gällande kompetens inom robotik och digitalisering:

- Robotik och digitalisering utgör redan en del av människors vardag och arbete
- Med hjälp av teknik kan servicens tillgänglighet, klientens servicebehov och behov av handledning mötas
- Användning av digitala plattformar och programvara är centralt i det dagliga arbetet och inom personalledning
- Digitalisering stöder kunskapsledning
- Användning av teknik och digitala tjänster förutsätter att man säkrar och utvecklar sin kompetens
- Datasäkerhet och -skydd utgör en viktig del av kunnande inom social- och hälsovård
- Principer för klientcentrering och etik ska förverkligas inom digitala tjänster
- De bästa tekniska lösningar skapas i utvecklingssamarbete

Teknologikunnande är en av de centrala megatrenderna gällande utveckling av kompetenser. Enligt de professionella utgör digitaliseringen redan en stor del av både arbete och i vardag. Mängden av olika elektroniska system, mobila applikationer och distansmottagningar har tagits i bruk och ökar inom social-och hälsovården, vilket i sin tur ökar behovet av att utveckla kompetensen i robotik och digitalisering bland professionella.

Den ökade mängden av digitala tjänster skapar även nya möjligheter för att förverkliga servicen inom social-och hälsovården. Som professionell behöver man kunna använda digitala verktyg och kunna handleda klienten enligt hens behov i användning av dem. De professionella betonade att det är viktigt att beakta klientens valfrihet och kunna handleda hen vid val av tjänster. Deprofessionella lyfte även fram att deras egna attityder och intresse för användning av digitala tjänster kan sätta sin prägel på handledningen av klienter.

En viktig del av det vardagliga arbete och personalledning är, enligt de professionella, kompetens i användning av olika digitala plattformar och program(varor). Användning av olika elektroniska system, som t.ex. e-recept och Omakanta, möjliggör att mera resurser kan riktas exempelvis till förebyggande arbete och stödjande av klientens egenvård. Informationen blir tillgängligt för alla ifall professionella använder samma elektroniska system och program, och detta främjar även ett mångprofessionellt arbete. Ur kunskaps-

---

Vad anser professionella inom social- och hälsovården om generiska kompetenser i den egna branschen?

ledningens synvinkel är tillgänglighet till informationen centralt, men framför allt en korrekt tolkning och professionellas förmåga att använda den som stöd för beslutsfattande.

Enligt de professionella anses utveckling av den egna kompetensen, och säkrandet av den, vara en förutsättning för smidig användning av teknologi och digitala tjänster. Detta betyder att professionella inom social-och hälsovården behöver kontinuerligt utbildning och uppdatering av sin kompetens. Dataskydd- och säkerhet är centralt i arbetet inom social-och hälsovården och professionella behöver identifiera och vara medvetna om risker förknippade till dem. Förverkligandet av klientcentrering och etiska principer går hand i hand inom de digitala tjänsterna. Klienter i dag är mer medvetna om tillgänglig service och kan kräva service. De professionella betonar att klienten ska bemötas som en expert på sitt eget liv och i sin situation och hen ska få likvärdig handledning och stöd i valet av tjänster. Att förverkliga klientcentrering och etiska principer i arbetet förutsätter kompetens av de professionella, men samtidigt även en öppen dialog.

Utvecklingsarbetet för teknologiska smarta lösningar inom social-och hälsovården sker bäst i samarbete mellan professionella inom social-och hälsovården och digi-experten.

## Kompetens inom effektivitet, kostnads- och kvalitetsmedvetenhet

De professionella inom social- och hälsovården betonade i kompetensen inom effektivitet, kostnads- och kvalitetsmedvetenhet följande:

- Tjänsternas kvalitets- och kostnadsmedvetenhet
- Nyttan och effektivitet av tjänster

Optimering av kvalitets- och kostnadsmedvetenhet i tjänsterna är nödvändigt både nu och i framtiden. Samtliga professionella har ansvar över att resurserna inom social-och hälsovården används till rätt ändamål. Enligt de professionella borde kvalitets- och kostnadsmedvetenhet ingå i utbildningen och utgöra en grund för beslutsfattandet i arbete. I strävan efter både kostnadseffektivitet och effektivitet får inte kvalitén av servicen bli sämre. För att kunna utvärdera kvalitén och effektiviteten av sitt arbete behöver samtliga professionella inom social-och hälsovården har kunskap om kvalitetskriterierna.

I utvärderingen av kompetensen inom effektivitet, kostnads- och kvalitetsmedvetenhet lyfte de professionella fram vikten av denna kompetens i syfte att kunna utvärdera nyttan och effektivitet av tjänsterna, även ur klientens perspektiv. I framtiden behöver professionella kunna förstå och utvärdera tjänsternas kvalitét och effektivitet även som grund för sin egen verksamhet.

## Kompetens inom hållbar utveckling

De professionella inom social- och hälsovården lyfte fram i kompetensen inom hållbar utveckling följande:

- Verksamheten enligt fysisk, psykisk, ekologisk och sociala hållbarhet
- Digitalisering och arbetsplanering står i centrum för implementering av hållbar utveckling
- Engagemanget för hållbar utveckling varierar mellan de professionella inom social- och hälsovård

Verksamheten i enlighet med fysisk, psykisk, ekologisk och social hållbarhet är enligt de professionella möjligt inom social- och hälsovård. Vid implementering av en hållbar utveckling spelar digitalisering och arbetsplanering spelar viktig roll. När informationen finns i elektronisk form minskar pappersanvändningen och både arbete och tjänster kan förverkligas på distans. Detta frigör tid från logistiska arrangemang till klientarbete. Även kunskande i återvinning inom social- och hälsovården anses viktigt. Att förverkliga hållbar utveckling i dess olika former förutsätter dock god förmåga i arbetsplanering och samarbete mellan olika aktörer inom administration. Med god planering undviks överlappningar av arbete och fysisk och psykisk ansträngning minskar. För att öka engagemang i förverkligandet av hållbar utveckling inom social- och hälsovården borde medvetenhet om den förstärkas. De professionella betonade att introduktion och utbildning inom hållbar utveckling skulle vara viktigt för att hela arbetsgemenskapen kunde förbinda sig till att i praktiken förverkliga alla delområden inom social hållbarhet.

## Kompetens inom kommunikation

De professionella inom social- och hälsovården betonade följande:

- Privat och professionell kommunikation
- Kvalitetskriterier i kommunikation
- Kommunikationskanalernas mångfald

Kompetens inom kommunikation berör samtliga professionellas arbete inom social- och hälsovården. Den omfattar utöver vanlig verbal och skriftlig kommunikation även kommunikationen inom sociala medier. Som professionell inom social- och hälsovården behöver man kunna skilja åt privat och professionell kommunikation. För att kunna följa god kommunikationspraxis behövs det klara riktlinjer i användning av olika kommunikationskanaler, både som privatperson och som professionell.

På grund av ökad teknologibaserad kommunikation och kommunikationskanalernas mångfald behövs det enligt de professionella mera kunskap om hur man kommunicerar i arbetslivet samt om kvalitetskriterier för kommunikation (t.ex. hur skapas, upprätthålls och avslutas en kommunikationsrelation). De professionella lyfte även fram att det är viktigt att tänka på hurdan bild man ger som en av organisationens medarbetare. I och med att kommunikationskanaler, sekretess- och dataskyddsregler förändras, behöver professionella uppdaterad kunskap om lagstiftning och yrkesmässiga direktiv gällande kommunikation.

### 3. Förändringskompetens i professionellt självledarskap och samarbete

I denna del beskrivs hur professionella inom social- och hälsovården beskrev förändringskompetensen i professionellt självledarskap och samarbete. Förändringskompetensen omfattas av följande: kompetens inom professionellt självledarskap och kompetens inom mångprofessionell samverkan

#### Kompetens inom professionellt självledarskap

Professionellt självledarskap betyder den professionellas förmåga att utveckla sin egen kompetens, att kunna utvärdera och planera sitt eget kunnande i en verksamhetsmiljö som hela tiden förändras. Enligt utvärderingen från de professionella är följande helheter centrala:

- Professionell självkänsla
- Karriärutveckling
- Arbete i nätverk
- Utvärdering, planering och utveckling av kunnande
- Förändringskunskap
- Självledarskap
- Arbetsgemenskapens ledarskap

De professionella inom social- och hälsovården lyfte särskilt upp karriärplanering, arbetsgemenskapens ledarskap och arbete i nätverk som centrala faktorer inom det professionella självledarskapet. Det professionella självledarskapet beskrevs som viktig för utvecklingen av arbetslivet men samtidigt upplevs att det är svårt att hitta utrymme att utveckla den professionella självkänslan p.g.a. tidsbrist.

Möjligheten att påverka karriärutvecklingen uppfattades som en viktig del av välbefinnande i arbetet. En utmaning är att mätare och kompetenskartläggning som stöd i att utveckla karriären inte finns och marknadsföring av det egna kunnandet upplevs som främmande. Andra centrala delar som de professionella lyfte upp var utvärdering, planering och utveckling av kunnande och självledarskap.

De professionella påpekade att det inom arbetsgemenskapen finns behov av ledarskunskap, belöning, mentorskap och arbetshandledning. Dessa bör ingå i arbetsgemenskapens ledarskap. Överlag ansågs ledarskapet inom organisationen som viktigt och ledarskapet kan antingen stöda eller hindra utvecklingen av det professionella självledarskapet. Om ledarskapet är för hierarkiskt så finns det inte utrymme för det professionella självledarskapet.

I utvärderingen lyftes den föränderliga verksamhetsmiljön upp och då behövs förändringskompetens. I framtiden behövs färdigheter, som problemlösningsförmåga, självledning, inlärningsförmåga, personlig utveckling och samt kunskaper i självutvärdering. Professionella bedömer att det är färdigheter vilkas betydelse kommer att öka i framtiden. Det ansågs att organisationer bör stödja arbetstagarnas förändringskompetens eftersom självledarskap betonas just i förändringssituationer.

Enligt de professionella som deltog i utvärderingen motsvarar innehållet i det professionella ledarskapet väl mot den kompetens som behövs i arbetslivet.

## Kompetens inom mångprofessionell samverkan

Målsättningen med mångprofessionell samverkan är att förena olika branschers expertis för klientens bästa. Enligt utvärderingen från de professionella är följande helheter centrala:

- Interprofessionellt samarbete
- Kunnande i samarbete över sektorsgränser
- Kontinuerlig utveckling

I det interprofessionella samarbetet främjas klientsituationen med målsättning att nå ett bra slutresultat. Det förutsätter evidensbaserad kunskap och att alla arbetar enligt denna utgångspunkt. Samarbete byggs upp av ett respektfullt och konstruktivt bemötande, kreativitet och expertis samt förtroende för varandras expertis, tillsammans med klienten.

I utvärderingen lyftes upp att kunnande i samarbete över sektorsgränser består av kännedom om andras arbetsuppgifter och kompetens inom social- och hälsovården. Samförståelse och jämlikt bemötande främjar ny expertis och möjliggör att ny kunskap skapas.

Inom detta område betonades särskilt möjligheten till kontinuerlig utveckling. Framför allt under de första arbetsåren borde arbetstagare stödas till att utveckla sin kompetens i mångprofessionell samverkan. Av de professionella ansågs denna kompetens som viktig i arbetslivet. Denna kompetens bör stödas genom tillräckligt stöd och uppmuntran från förmannen, utbildningsmöjligheter, arbetshandledning och mentorskap.

Arla Cederberg, Pol.Mag, Lektor, Arcada  
Ann Backman, Pol.Mag, projektforskare, Yrkeshögskolan Novia  
Anne Nummela, HVM, PeM, Lektor, Yrkeshögskolan Novia

Projektet SOTETIE finansieras av den europeiska socialfonden (ESR) och är ett nationellt projekt (1.9.2019-31.12.2021). Syfte med projektet är att utveckla en digital vägkarta för kontinuerligt lärande i syfte att främja kompetensutveckling för professionella inom social- och hälsovården. I projektet deltar 15 yrkeshögskolor och Östra Finlands universitet.

## Källor

Cederberg, A. & Backman, A. 2021. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arvioita asiakastyöosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/03/16/sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-arvioita-asiakastyoosaamisen-geneerisista-osaamiskuvauksista/>

Leinonen, R. & Lintula, L. 2021. Sote-ammattilaisten arvioita sosiaali- ja terveyspalveluiden ja työn kehittämisosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/03/16/sote-ammattilaisten-arvioita-sosiaali-ja-terveyspalveluiden-ja-tyon-kehittamisosaamisen-geneerisista-osaamiskuvauksista/>

Rajala, K. Sote-ammattilaisten arvioita työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutosaamisen geneerisistä osaamiskuvauksista. Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/03/16/sote-ammattilaisten-arvioita-tyontekijyyden-ja-yhteistoiminnan-muutososaamisen-geneerisista-osaamiskuvauksista/>

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf> [Viitattu 10.3.2021].

Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. 2017. Opetushallitus. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [Viitattu 10.3.2021]

Opetus- ja kulttuuriministeriö (24/2019). Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:24. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8> [Viitattu 10.3.2021]

Laanterä, S & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. XAMK kehittää 114. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URN:ISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [Viitattu 10.3.2021].

# OSAAMISEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN TYÖELÄMÄYHTEISTYÖSSÄ

---

## 16 Kehittymisen unelma – Osaamisen arviointikarttaa kehitettiin yhdessä Sote-alan ammattilaisten kanssa



Kuva Pixabay.com

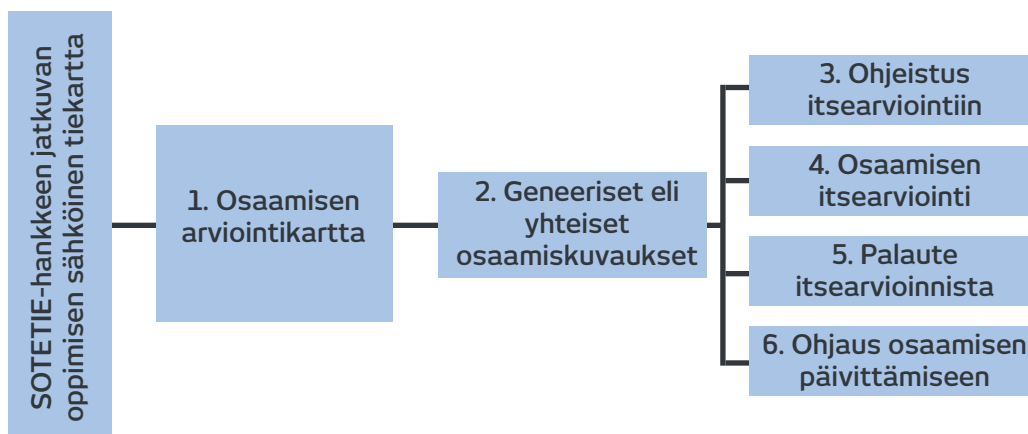
SOTETIE-hankkeessa toteutettiin kolme Teams-työpajaa osaamisen arviointikartan kokonaisuudesta yhdessä sote-ammattilaisten kanssa. Arviointikartta on osa SOTETIEn sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä eli yhteistä osaamista. Teams-työpajoissa sote-ammattilaiset tutustuivat, arvioivat ja kertoivat palautetta sekä kehittämissideoita kehitteillä olevasta arviointikartasta. Työpajoihin osallistui 16 työelämässä työskentelevää sote-ammattilaista. Mukana oli kunnallisella sekä yksityisellä sektorilla että säätiössä työskenteleviä työntekijöitä ja johtajia eri puolelta Suomea. Sote-ammattilaisten arviointi-, palaute- ja keskusteluaineiston tulokset on kuvattu osaamisen arviointikartan osa-alueiden mukaan.

### Osaamisen arviointikartta

Osaamisen arviointikartta muodostuu sosiaali- ja terveysalan yhteisiä osaamiskuvauksista, osaamisen itsearviointimittarista ja sen käytön ohjeistuksesta, itsearvioinnin palautteesta sekä linkeistä osaamista tukeviin koulutusmahdollisuuksiin (kuvio 1).

Osaamiskuvaukset on laadittu hyödyntämällä Kangasniemen ym. (2018) raporttia, Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Tämän tueksi kerätiin keväällä 2020 tietoa mm. kyselyn, kirjallisuuskatsauksen ja virtuaalisten tulevaisuustyöpajojen avulla sote-ammattilaisilta. Näistä on lisätietoa SOTETIE-hankkeen sivuilla.





Kuvio 1. Osaamisen arviointikartta (SOTETIE-hanke 2021).

Työpaja alkoi osaamisen arviointikartan esittelyllä, jonka jälkeen arviointikartan kaikista osa-alueista keskusteltiin sote-ammattilaisten kanssa. Onnistuimme muodostamaan arviointikartasta kokonaiskuvan. Arviointikarttaa pidettiin konkreettisena, käytännöllisenä ja aitona välineenä osaamisen kehittämiseen. Eräs osallistujista totesi, että *”nyt ymmärrän, mitä SOTETIE-hanke käsittää ja sisältää.”*

Vaikka arviointikartta on ensisijaisesti suunniteltu työntekijän itsensä kehittämisen tueksi ja välineeksi, on sitä mahdollista soveltaa myös työyhteisön kehittämisessä. Keskusteluissa nousi esille, että työyhteisöissä arviointikarttaa voidaan käyttää esimerkiksi kehityskeskustelujen ja koulutussuunnittelun tukena. Sote-ammattilaiset toivoivat, että ennen osaamisen itsearvioinnin vastaamisohjetta olisi hyvä tietää, missä itsearviointia voi hyödyntää. *”Kun ymmärtää hyödyn, niin se motivoi itsearvioinnin tekemiseen – miksi tämä kannattaa tehdä.”*

Arviointikartan viimeiseen osaan, ohjaus osaamisen päivittämiseen oltiin tyytyväisiä, koska itsearvioinnista saatu palaute ohjaa sopivan koulutuksen löytämiseen. Yleensäkin osaamista tukevan sopivan koulutuksen löytämistä pidettiin haastavana. Kyseistä asiakohtaa toivottiin vielä laajennettavan, sillä osaamisen kehittäminen voi mahdollistua myös muilla menetelmillä kuin koulutuksen avulla.

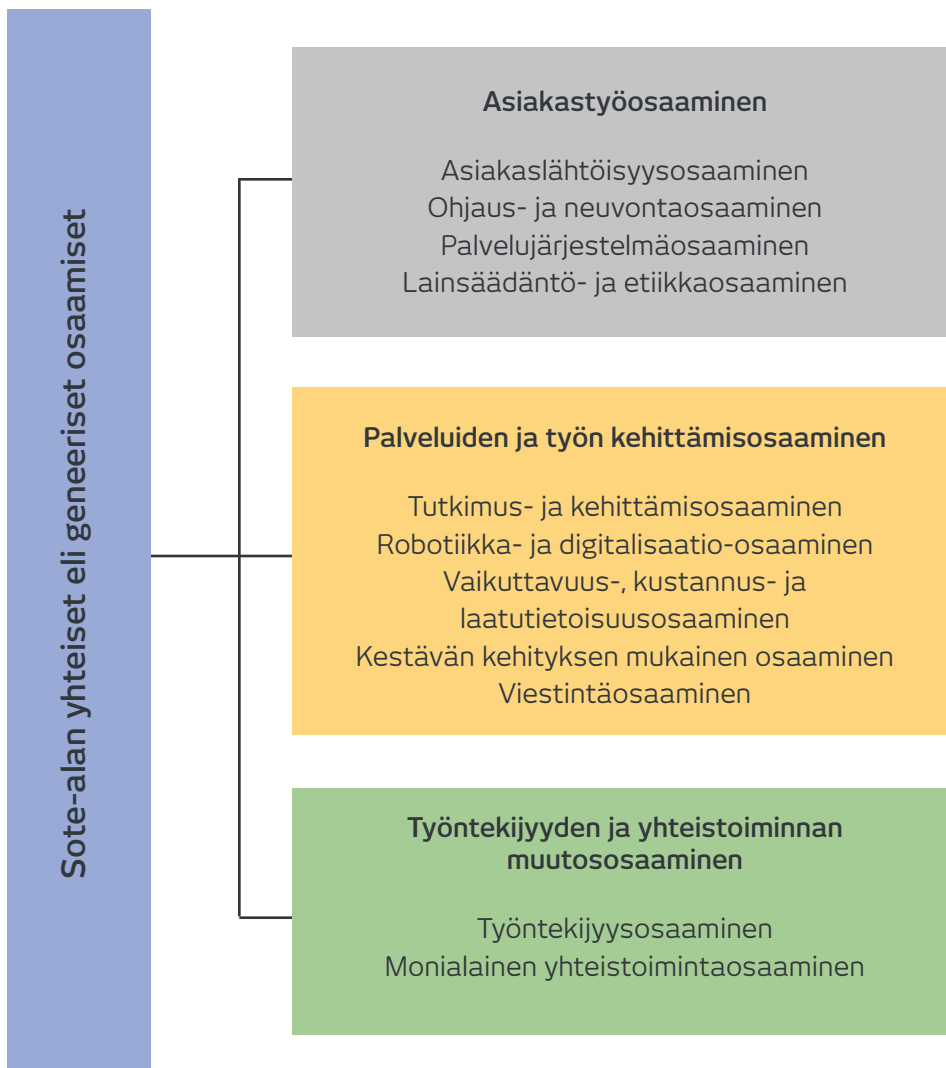
*”Arviointikartasta jää myönteinen vaikutelma”, totesi työpajassa mukana ollut sote-ammattilainen.*

## Geneeriset eli yhteiset osaamiskuvaukset

Työpajassa esiteltiin hankkeessa jo aiemmin määritellyt, sote-alan yhteiset osaamiskuvaukset, joihin arviointikartta ja itsearviointimittari perustuvat. Osaamiskuvaukset kuvaavat sitä, mitä jokaisen sote-ammattilaisen pitäisi työssään nyt ja tulevaisuudessa osata. Yhteiset osaamiskuvaukset on laadittu sekä alemmille että ylemmille korkeakoulututkinolle, eli NQF tasoille 6 ja 7. NQF taso 6 kuvaa osaamista, joka ammattikorkeakoulutut-

kinnolla saavutetaan ja taso 7 kuvaa osaamista, joka saavutetaan YAMK-tutkinnolla tai maisteritutkinnolla.

Sote-alan yhteinen osaaminen jakautuu tutkimustiedon mukaan 11 osaamiskuvaukseen, joista on muodostettu 3 laajempaa osaamiskuvausta: asiakastyöosaaminen, palveluiden ja työn kehittämisaosaaminen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen (kuvio 2).



Kuvio 2. Sote-alan yhteiset eli geneeriset osaamiset.

Nämä kolme geneeristä osaamista muodostuvat yksityiskohtaisista osaamiskuvauksista. Esimerkiksi asiakastyöosaaminen muodostuu asiakaslähtöisyysosaamisesta, ohjaus- ja neuvontaosaamisesta, palvelujärjestelmäosaamisesta sekä lainsäädäntö- ja etiikkaosaamisesta. Työpajassa esiteltiin kaikki sote-alan yhteiset 11 osaamiskuvaukset lyhyesti, jotta osallistujat saisivat kokonaiskuvan asiasta sekä siitä, mihin itsearviointimittari perustuu,

ja miten se on muodostettu. Lähempi tarkastelu, huomio ja esimerkit työpajassa kohdistuivat asiakastyöosaamiseen. Osaamista ja niiden eroja NQF tasoilla 6 ja 7 tarkasteltiin juuri asiakastyöosaamisessa. Osallistujien mielestä oli tärkeää avata, mitä NQF tasot 6 ja 7 tarkoittavat.

Sote-alan yhteinen osaaminen on laaja ja arviointikartan sekä itsearviointimittarin käytettävyyden näkökulmasta jaottelu kolmeen osaamiseen oli sote-ammattilaisten mielestä hyvä *”Hyvä, että geneerinen osaaminen on pilkottu pieniksi kokonaisuuksiksi/asioiksi”*. Sote-ammattilaisten mielestä työpaja antoi hyvän kuvan osaamisista *”yhteiset osaamiset on kuvattu selkeästi ja niistä saa hyvän kuvan osaamisen osa-alueista”*. Osaamiskuvausten kokonaisuus kuvasi osallistujien mielestä sitä osaamista, mitä he työssään tarvitsevat ja osaamiskuvaukset koettiin tarpeellisiksi ja vaikuttivat relevanteilta oman työn kannalta.

Osaamiskuvaukset herättävät osallistujien mielestä oman osaamisen pohtimiseen ja itsetutkiskeluun. *”Onko minulla osaamista, ja osaisinko hyödyntää sitä työssäni esim. digitalisaation hyödyntäminen asiakastyössä”*. Keskustelussa nousi esiin, että osaamisen arvioinnin kannalta on keskeistä, kuinka laajasti haluaa ja pystyy ymmärtämään osaamistaan. Työkokemuksen laajuus voi vaikuttaa siihen, miten hahmottaa osaamistaan *”mitä pidempi työkokemus sitä paremmin pystyy hahmottamaan kokonaisuuden ja myös omat osaamistarpeet.”* Osa osaamisen käsitteistä koettiin vieraiksi samoin kuin niiden sisältö. Lisäksi pohdittiin sitä, miten tietyt käsitteet suhteutuvat eri ammattilaisten työhön. Esimerkiksi työntekijyyden, palveluohjaus tai -polku eivät välttämättä avaudu kaikille sote-ammattilaisille työnkuvasta riippuen.

Osaamisista juuri työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen koettiin uudeksi osaamiseksi, mutta siihen sisältyvät asiat koettiin keskeisiksi *”työhyvinvointiosaaminen on tärkeää, on tärkeä tehdä omia valintoja, mitkä tukevat hyvinvointia. Työkuormituksen hallintaan tarvitaan ja työorganisointia.”*

Yhtenä tärkeänä ja ajankohtaisena osaamisena nostettiin esiin robotiikka- ja digitalisaatio-osaaminen ja varsinkin siihen liittyvä tietosuojaosaaminen. Tietosuojaosaamista pidettiin haastavana sekä työntekijöille että lähijohtajille. Eräs sote-ammattilainen toi esille, että *”esimiehillä on erityinen vastuu siitä ja tietosuojaosaaminen vaatii jatkuvaa päivittämistä”*.

Osallistujien mielestä työpaja antoi hyvän käsityksen Sote-alan yhteisistä eli geneerisistä osaamiskuvauksista, ja ne auttavat sote-ammattilaisia oman osaamisen tunnistamisessa. Vaikka osaamisiin sisältyi myös itselle vieraita käsitteitä, koettiin että geneeriset eli yhteiset osaamiskuvaukset oli kokonaisuutena kuvattu selkeästi. Osallistujien mukaan on tärkeää *”ymmärtää koko osaamisen kirjo, jota työssä tarvitaan. Kun tunnistat osaamisesi ja saat välineitä sen kehittämiseen, voit ammatillisesti myös paremmin”*.

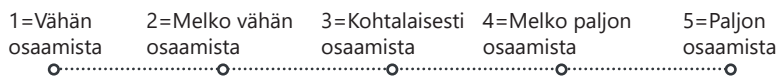
## Osaamisen itsearviointimittari ja sen vastaamisen ohjeistus

Osaamisen itsearviointimittareita on kolme eli yksi jokaiseen geneeriseen osaamiskuvaukseen. Käsite mittari tarkoittaa sote-ammattilaisen osaamista kuvaavia väittämiä ja niiden kokonaisuutta. Kun sote-ammattilainen arvioi osaamistaan niin hän voi valita, arvioiko asiakastyöosaamistaan, palveluiden ja työn kehittämisaosaamistaan, työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamistaan vai kaikkia kolmea osaamistaan. Itsearviointimit-

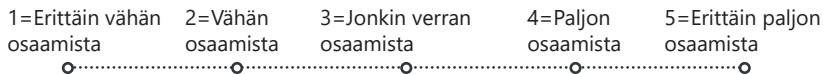
tareiden väittämät eli kysymykset muodostettiin aikaisemmin laadittujen kompetenssien eli osaamiskuvasten mukaisesti. Koska osaamista kuvaavia väittämiä on yhteensä 127 kappaletta, päädyttiin siihen, että itsearviointimittari jaetaan edellä mainitun mukaisesti kolmeksi eri mittariksi. Asiakastyöosaamisen mittari sisältää 43 väittämää, palveluiden ja työn kehittämisosaamisen sisältää 51 väittämää sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen mittari 33 väittämää. Sote-ammattilaiset kommentoivat itsearviointimittaria, ”hyvä, että on määrät (väittämät) jaoteltu”. *”Mikäli tekee kaikki kolme osiota järjestyksessä, voi olla motivoivaa ja antaa intoa vastata kaikkiin kohtiin. Kun on useita väittämiä, on vaara myös, että arvioinnin lopussa valitaan vaihtoehtoista aina keskimääräinen.”*

Koska kyseessä on osaamisen itsearviointimittari, jouduttiin aikaisemmin kuvattuja osaamiskuvauksia hieman muuttamaan osaamisen tasoa kuvaavien verbien osalta. Esimerkiksi osaamisenkuvaus, ”Toimii alan eettisen arvoperustan mukaan ja soveltaa asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevaa lainsäädäntöä” muutettiin muotoon ”Toimin alan eettisen arvoperustan mukaan ja sovellan asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevaa lainsäädäntöä” (kuvio 3). Jälkimmäinen vaihtoehto on lähempänä itsearviointia, kun ilmaistaan osaaminen ”toimin” ja ”sovellan” kuin ilmaistaan ”toimii” tai ”soveltaa”.

### 1. Toimii alan eettisen arvoperustan mukaan ja soveltaa asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevaa lainsäädäntöä.



### 1. Toimin alani eettisen arvoperustan mukaan ja sovellan asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevaa lainsäädäntöä.



Kuvio 3. Esimerkki mittarin väittämän muutoksesta.

Itsearviointimittarin väittämiin valittiin vastausvaihtoehdoksi 5-portainen Likert-asteikko, mikä on mitta-asteikoltaan järjestysasteikollinen. Asteikolla vaihtoehdot muodostavat nousevan asteikon erittäin vähän osaamista–erittäin paljon osaamista. Vaihtoehdot muotoiltiin siten, että vastausta ”en osaa sanoa” tai ”ei mielipidettä” ei annettu vaihtoehdoiksi niiden monitulkinnallisuuden vuoksi (ks. Heikkilä 2014; Vehkalahti 2019). ”En osaa sanoa” vaihtoehdon valitsee keskimäärin 25 prosenttia vastaajista (mm. Ahola, Godenhjelm & Lehtinen 2002). Vaihtoehtojen määrä riippuu tilanteesta ja kysyttävästä asiasta. Yleensä pyritään 5–7 vastausvaihtoehtoon. Suljetut vastausvaihtoehdot auttavat vastaajaan tunnistamaan asian sen sijaan, että hänen pitäisi muistaa se. Kun sote-ammattilainen arvioi esimerkiksi asiakastyöosaamistaan, kuvattiin vastaamisohje seuraavanlaisesti.

*Tällä itsearviointimittarilla voit arvioida asiakastyöosaamistasi. Asiakastyöosaaminen koostuu asiakaslähtöisyys-, ohjaus- ja neuvonta-, palvelujärjestelmä- sekä lainsäädäntö- ja etiikkaosaamisesta.*

*Arvioidessa osaamistasi, valitse jokaisesta väittämästä se vastausvaihtoehto, joka kuvaa parhaiten osaamistasi jananasteikolla 1-5; 1=erittäin vähän osaamista... ja 5=erittäin paljon osaamista.*

*Kun olet vastannut jokaiseen väittämään, saat palautteen asiakastyöosaamisestasi.*

Työpajoihin osallistuneet sote-ammattilaiset totesivat, että itsearviointimittari *”vaikuttaa selkeältä, 5 portainen on helppo vastata, ja se on tuttu”*. Lisäksi *”väittämät on hyvin pohdittu, mikä helpottaa arvioinnin tekemistä”*. Kuitenkin *”arviointi on aina subjektiivista”*, totesi eräs osallistuja. Likert-asteikon suunnittelussa on aina mietittävä, miten asteikon eri arvot ilmaistaan sanallisesti (Vehkalahti 2019). Sote-ammattilaiset pohtivatkin, *”mikä ero on asteikkojen 2=vähän osaamista ja 3=jonkin verran osaamista tai 3=jonkin verran osaamista ja 4=paljon osaamista”* välillä. Likert-asteikon sanallisiin kuvauksiin ehdotettiin, että vaihtoehto 3=jonkin verran, *”voisiko olla riittävästi osaamista tai melko paljon osaamista”*.

Koska itsearviointimittari on suunnattu kaikille sote-ammattilaisille, niin on selvää, että kaikki osaamista kuvaavat 127 väittämää eivät ole vastaajalle vastaamishetkellä merkityksellisiä. Kuten työpajoissa tuli esille, jollekin sote-ammattilaiselle asiakkaan ja potilaan hoitosuhde voi olla kertaluonteinen tai joku sote-ammattilainen voi kohdata työssään useita kymmeniä asiakkaita päivässä. Tällöin esimerkiksi asiakkaan ja potilaan kokonaisuhoiton kannalta ei voi arvioida osaamistaan, *”että hallitsen asiakkaan laadukkaan kokonaisuhoiton”*. Siksi sote-ammattilaiset ehdottivat, että itsearviointimittarissa tulisi olla *”vapaan sanan mahdollisuus, johon voisi kirjata itselleen huomioita ja perusteluja, miksi on vastannut tietyllä tavalla, tai miksi on valinnut tietyn vastausvaihtoehdon, tai miksi arvioin osaamiseni mittariin tälle tasolle”*.

Itsearviointimittareita on kolme ja niiden sisältämiä väittämiä on 127. Sote-ammattilaiset ehdottivat, että *”vastatessa olisi hyvä tietää, mihin itsearviointimittariin ja sen osioon on jo vastannut tai mihin on vastaamassa”*. *”Mitä itsearviointimittarin osiota olenkaan täyttämässä?”*, kysyi sote-ammattilainen.

Itsearviointimittarin vastaamisen ohje on tärkeä, jotta vastaaja tietää, miten vastata ja mihin vastata, vaikka *”nykyinen ohje on sinällään selkeä”*. Työpajaan osallistuneet halusivat, että kolme eri itsearviointimittaria pitäisi erottua selkeästi toisistaan, ja olisi hyvä korostaa myös sitä, että kaikkiin mittareihin ei tarvitse vastata samalla kertaa. *”Herkästi herpaantuu lopussa, jos kaikkiin kolmeen osa-alueeseen pitää vastata samalla kertaa”*. Mutta *”onko mittarin otsikointi riittävän selkeä?”*, kysyttiin. Lisäksi osallistujat halusivat, että vastaamisen motivoimiseksi olisi hyvä jo ennen itsearviointimittariin vastaamisen aloittamista tietää, missä muodossa saa palautteen osaamisestaan.

Osaamisen itsearvioinnin tuloksia voidaan hyödyntää useilla eri tavoilla yksilö- ja työyhteisötasolla, ja siksi ohjeissa haluttiin korostaa vastaamisen ja vastaamishetken tärkeyttä. Eräs sote-ammattilainen sanoi, *”olen saapunut pysäkillä – pysähdy ja saan luvan pysähtyä hetkeksi miettimään itseä, osaamista ja työtä ihan rauhassa”*. Ehkä tällöin mahdollistuisi myös parhaiten sote-ammattilaisen vastaamislanteessa aito, henkilökohtainen ja itsekriittinen osaamisen arviointi.

## Palaute osaamisen itsearvioinnista

Mittarin täytettyään sote-ammattilainen saa henkilökohtaisen palautteen osaamisestaan. Tähän palautteeseen pyydettiin kommentteja työpajaan osallistujilta. Palaute muodostuu sekä sanallisesta että numeerisesta palautteesta. Esimerkiksi asiakastyöosaamisen mittarista vastaaja saa vastaustensa keskiarvot siihen kuuluvista osaamisista sekä sanallisen kuvauksen jokaisesta geneerisestä osaamisesta. Palautteissa osaamisen tasoa oli kuvattu termeillä ”kehittyvä”, ”kehittäjä” ja ”asiantuntija”. Työpajaan osallistuneet antoivat näistä myönteistä palautetta. *”Tasojen nimikkeet (kehittyvä, kehittäjä, asiantuntija) ovat myönteisiä. Hyvä, että niissä tulee kehittämisenäkökulma esiin, koska sote-alalla on kyse jatkuvasta osaamisen kehittämisestä, vaikka olisi jo asiantuntijatasolla.”*

Palautteissa vastaajan saamat keskiarvot osaamisista oli havainnollistettu kuviolla. Työpajaan osallistuneet pitivät palautteen sävyä myönteisenä. Sanallisen ja numeraalisen palautteen koettiin tukevan toisiaan ja auttavan huomaamaan vastaajan vahvuuksia ja kehittymistarpeita. Kuvion koettiin myös auttavan jäsentämään osaamista. Eräs työpajaan osallistuneista kommentoikin *”Palaute on kannustava, selkeä ja myönteinen, motiivoiva sekä riittävä”*.

Työpajaan osallistuneet tekivät myös kehittämis ehdotuksia palautteeseen. Kuviossa olisi hyvä ilmetä osaamisen tasot, jotta sen tulkinta olisi vielä helpompaa. Kuvion värejä kommentoitiin ja punainen väri koettiin huomiota herättävänä; *”On kuin STOP-merkki”*. Värien sopivuutta osaamisen kuvaukseen mietittiin työpajassa. *”Onko punainen hyvä väri kuvaamaan matalaa osaamista?”* ja *”vihreä kuvaa onnistumista”*.

Myös kuvion muotoa kommentoitiin. Keskiarvon esittäminen janalla koettiin selkeimpänä muihin kuvioihin verrattuna. Yhtenä vaihtoehtona oli auton nopeusmittareista tuttu ns. viisarimalli, jossa viisari osoittaa keskiarvoa. Viisarimallia pidettiin hauskana, mutta sen värejä ja tulkitemista haasteellisina. Viisarimallissa punainen merkitsi erittäin paljoa osaamista ja osa työpajaan osallistuneista koki punaisen värin ”hälytysmerkinä”.

Palautteiden lopussa ohjattiin vastaajaa osaamisen kehittämiseen. Tätä työpajoihin osallistuneet pitivät hyvänä ja palautteen lopussa ollut linkkiä koulutushakuun tarpeellisena vastaajien osaamistasosta riippumatta. *”Jatkuva oppiminen on tärkeää, sillä kauan sitten opittu ei ole välttämättä pätevää tässä hetkessä.”* totesi eräs osallistuneista. *”Hyvä, että palautteen myötä voi löytää koulutusmahdollisuuksia, vaikka olisi asiantuntijatasolla.”* Vahvalla osaamisella koettiin olevan yhteys myös työhyvinvointiin. *”Työn sujuvuudessa voi olla kyse siitä, että ei ole riittävästi osaamista. Kun osaamisvaje tunnistetaan niin siihen voi vaikuttaa, jolloin varmuus tehdä työtä kehittyy samoin kuin työhyvinvointi.”*

Työpajoihin osallistuneet kommentoivat, että palautteista olisi hyvä ilmetä, mitä vastaajan tulee tehdä, jotta hän pääsee seuraavalle tasolle osaamisessaan. Tällä tarkoitettiin siirtymistä kehittyvästä tasosta kehittäjätasolle ja siitä edelleen asiantuntijatasolle. Kaikkiaan työpajoihin osallistuneet pitivät palautteita hyvin soveltuvina itsearvioinnin tunnistamiseen ja siitä keskusteluun työyhteisöissä.

## Itsearviointimittarin tuloksia voi hyödyntää työyhteisön osaamisen kehittämisessä

Osaamisen arviointikartta ja itsearviointimittari antavat sote-ammattilaiselle mahdollisuuden tarkastella, suunnata ja kehittää osaamistaan niissä asioissa, joihin hän itsearvioinnin jälkeen kokee tarvetta. Keskusteluissa nousi esille, että arviointikartta mahdollistaa pysähtymisen hetkeksi oman osaamisen äärelle. Työpajoissa mukana olevat sote-ammattilaiset olivat myös sitä mieltä, että työyhteisön kehittäminen on mahdollista arviointimenetelmän avulla. Tällöin on pohdittava, miten oma osaaminen tukee koko työyhteisön osaamista samoin kuin on kyettävä tuomaan oma osaaminen työyhteisön käyttöön.

Työpajassa nostettiin myös esiin, että omaa osaamista vähätellään helposti ja (itse)arviointiin voi liittyä myös tiettyä herkkyyttä ja arkuutta. Itsearviointimittari pitäisikin kuvata innostavasti ja motivoivasti niin, että se innostaa sote-ammattilaisia tutkimaan rohkeasti osaamistaan. Sote-ammattilaisen osaaminen on osa koko työyhteisön osaamista, mikä edistää myös työyhteisön hyvinvointia. Osallistujat nostivat esiin, että on tärkeää painottaa kaikkien oikeutta oman osaamisen kehittämiseen ja saada kollegoiden ja johdon tuki sille. Kiireisen työarjen keskellä pitäisi olla mahdollista toteuttaa unelma oman osaamisen kehittämisestä!

Yleisesti voidaan todeta, että sivuston tekstit ovat tärkeä pitää riittävän yksinkertaisina ja selkeinä. Työpajoissa todettiin, että innostava ja motivoiva teksti ja visuaalinen ilme motivoi tutkimaan sivuston sisältöjä.

## Sote-alalla tarvittava osaaminen vahvistuu yhteistyön avulla

Yhteistyön kannalta on tärkeää pyrkimys yhdessä toimimiseen ja halu edistää asioita. Yhteistyön tärkeys työelämän ja hanketoimijoiden välillä korostuu, kun sen avulla mahdollistetaan osaamista kuvaavan arviointikartan kokonaisuuden kehittäminen. Osaamisen arviointikartta on tarkoitettu ensisijaisesti työntekijän henkilökohtaisen osaamisen itsearviointiin. Jokainen itsearvioinnin tekijä on vastuussa itse siitä, kuinka rehellisesti hän vastaa osaamista koskeviin väittämiin. Tätä määrittää pitkälti se, kuinka merkityksellisenä hän pitää itsearviointia esimerkiksi oman työnsä ja urakehityksensä näkökulmasta.

Huomion arvoista on se, että työtehtävät ja työnjako erilaisissa sosiaali- ja terveystieteiden konteksteissa ja organisaatioissa määrittävät työssä tarvittavaa osaamista. Tällöin itsearviointimittarin väittämissä käytetyt käsitteet voivat olla osalle sote-ammattilaisista vieraita. Osallistujat myös miettivät, tarvitaanko kaikkea osaamista työssä. Jatkuvat muutokset sote-ammattilaisen työssä ovat nykypäivää. Kun työtehtävät muuttuvat ja pirstoutuvat, muuttuvat myös työntekijään kohdistuvat osaamisvaatimukset. Isopahkala-Bouret (2008) korostaa, että osaaminen edellyttää toimijan kokemusta siitä, että pystyy vakuuttamaan itsensä ja muut. Toimija tietää ja osaa, ja se on itsessään arvokasta. Tämä edellyttää sosiaalista tunnustusta. Kokemus osaamisesta on aina kontekstisidonnaista, ja jokainen uusi tilanne asettaa sen koetukselle.

Keskeistä osaamisen arviointikartan kehittämisessä on ollut työelämässä olevien sote-ammattilaisten kuuleminen, jotta voidaan kehittää sellainen osaamisen arviointikartta,

josta sote-alalla on hyötyä. Työpajaan osallistuneet sote-ammattilaiset esittivät hyviä kehittämisideoita, jotka on otettu huomioon arviointikartan jatkokehittämisessä. Arviointikartan kehittämisessä on yhteistyössä pyritty edistämään myös yhdessä oppimisen ja toimimisen kulttuuria. Työelämän muutostarpeet edellyttävät yhteistyömuotojen kehittämisen lisäksi myös ajattelutapojen muutosta niin, että pystytään toimimaan verkostomaisessa yhteistyössä. Uuden kehittäminen onnistuu, kun osallistujat ymmärtävät kehittämisen ja oppimisen kohteena olevan asian merkityksen sekä kehittämiskontekstin, erilaisen tiedon tärkeyden ja yhteistyössä työskentelyn merkityksen.

SOTETIE-hankkeen kehittämistyö herätti työpajoihin osallistujissa kiinnostusta. Suurin osa heistä ilmaisi halukkuutensa osallistua myös sähköisen arviointikartta-sivuston testaukseen myöhempanä ajankohtana.

## Kirjoittajat

Ann Backman, VM, projektitutkija, Novia ammattikorkeakoulu  
Arla Cederberg, VM, lehtori, Arcada ammattikorkeakoulu  
Sari Laanterä, TtT, yliopettaja, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu  
Rauni Leinonen, KT, TTM, yliopettaja, Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Leila Lintula, THM, lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019–31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Lähteitä

Ahola, A. Godenhjelm, P. & Lehtinen, M. 2002. Kysymisen taito. Surveylaboratorio loma-  
ketutkimusten kehittämisessä. Katsauksia 2. Helsinki, Tilastokeskus.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Isopahkala-Bouret, U. 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Helsinki: Kansanvalistusseura.  
Aikuiskasvatus 28 (2), 84–93.

Kangasniemi, M. Hipp, K. Häggman-Laitila, A. Kallio, H. Karki, S. Kinnunen, P. Pietilä, A-M. Saarnio, R. Viinämäki, L. Voutilainen, A. Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Helsinki. DOI: 10.31885/9789515149817



# 17 Ääneenajattelumenetelmä kehittämishankkeessa – Sotetie-sivuston arviointipysäkin testaus

## Johdanto

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan arviointiin liittyy erilaisia käytäntöjä, joiden avulla selvitetään, miten tavoitteet saavutetaan tai miten onnistutaan kehittämään asiakkaita palvelevia tuotteita. Sopivaa menetelmää käyttäen on mahdollisuus saada luotettavin ja laadukas tieto arvioitavasta ja testattavasta asiasta. Arvioinnissa ja testauksissa hyödynnetään yleisimmin palautekyselyjä, jotka mittaavat lähinnä tiedonkeruuprosessin teknistä toimivuutta. Palautekysely ei kuvaa tiedonkeruuprosessin kokonaisuutta esimerkiksi kysymysten sisällöllisen ymmärrettävyyden osalta. Tutkimuskysymysten ymmärtämiseen ja tulkintaan liittyviä ongelmia voidaan selvittää ennen kaikkea laadullisilla lähestymistavoilla.

Sotetie-sivusto on kehitetty sote-alan ammattilaisten ja organisaatioiden käyttöön. Kehittämistyössä korostui yhteistyö työelämän toimijoiden kanssa, valittiin Sotetie-sivuston arviointipysäkin arviointimenetelmäksi kognitiivista haastattelua edustava ääneenajattelumenetelmä. Arviointipysäkki sisältää sosiaali- ja terveysalan (sote-alan) yhteisten osaamisten itsearviointimittarit, niiden käytön ohjeistuksen ja itsearvioinnin palautteen. Sivustolta löytyy tietoa myös jatkuvasta oppimisesta ja sote-alan tulevaisuuden osaamistarpeista.

Sote-alan ammattilaiset osallistuivat arviointipysäkin testaukseen Teams-sovelluksen (jäljempänä Teams) välityksellä, mikä toi haasteita ääneenajattelumenetelmän suunnitteluun ja toteutukseen. Tieto- ja viestintäteknologia on muuttanut käsityksiä oppimisesta ja opetuksesta, se on edistänyt myös testausmenetelmien siirtymistä etäyhteyksin toteutettavaksi. Ääneenajattelumenetelmän toteutus Teamsilla suunniteltiin sen tiedon avulla, mitä siitä oli kirjoitettu kasvokkain tapahtuvassa testaustilanteessa. Tiedonantajaa pyydettiin ajattelemaan ja kertomaan ääneen samanaikaisesti, kun hän teki annettuja tehtäviä sivustolla. Samanaikaisen ääneenajattelumenetelmän avulla haettiin tietoa siitä, miten tiedonantaja hahmottaa asioita Sotetie-sivuston arviointipysäkiltä, miten hän tulkitsee sivuston kysymyksiä ja käsitteitä, kuinka hän valitsee navigointivaihtoehdon tai prosessoi ääneen omaa toimintaansa.

Tärkeä osallistumisen kriteeri oli tiedonantajan valmius ja halukkuus sanoittaa tekemistään eli ajatella ääneen. Jotta tiedonantaja kokee osallistumisensa hyödylliseksi, pitää testaustilanteen olla hänelle ymmärrettävä ja merkityksellinen. Tiedonantajalla tarkoitetaan tässä artikkelissa sosiaali- ja terveysalan ammattilaista eli ääneenajattelijaa ja testaajalla/työparilla ääneenajattelutilanteen toteuttaneita henkilöitä. Artikkelissa kuvataan ääneenajattelumenetelmän käyttöä Sotetie-hankkeen arviointipysäkin käytettävyyden ja hyödynnettävyyden arvioinnissa.

## Ääneenajattelumenetelmä

Kognitiivinen haastattelu on yksi kehittämismenetelmä, jonka avulla selvitetään, miten vastaaja ymmärtää lomakkeen kysymykset ja käsitteet (Ahola 2002; Willis 2005). Menetelmä on kehittynyt ennen kaikkea lomakesuunnittelun esitestausten menetelmäksi, missä erotetaan samanaikainen ja takautuva ääneenajattelu. Kognitiivisen haastattelun menetelmän perusta on CASM (Cognitive Aspects of Survey Methodology) tutkimuksessa, mikä korostaa vastaajan kognitiivisia tekijöitä vastaamisprosessissa. Kognitiivisen haastattelun perusta ulottuu kognitiivista psykologiaa edustavaan ääneenajattelumenetelmään eli kysymys-vastaus-prosessimalliin, jonka avulla pyritään ymmärtämään ihmisten tapaa ratkaista kognitiivisia kysymyksiä ja ongelmia. (Godenhjelm 2002, 53–55; Willis 2005.) Newell ja Simon (1972) esittävät, että ongelmanratkaisun yhteydessä ääneenajattelu antaa tarkan kuvan vastaajan ajatteluprosessista, jonka perusteella voidaan mallintaa ongelmanratkaisuprosessi. Ongelmanratkaisuprosessi kuvaa ongelman ratkaisuun liittyviä kognitiivisia toimintoja, tiedonhankintaa, tiedon soveltamista ja päätöksentekoa.

Taustalla on käsitys siitä, että pelkkä tehtävän lopputulos ei anna riittävästi tietoa ongelmanratkaisusta ja sen edellyttämistä henkisistä prosesseista, vaan tarvitaan tarkkaa tehtävästä selviytymisen perustana olevien tiedonkäsittelymekanismien ja tietosisältöjen analyysia (Chi 1997). Aitken ja Mardegan (2000) mukaan ääneenajattelumenetelmän avulla voidaan tutkia tehokkaasti juuri päätöksentekoa, jolloin saadaan selville se, mitä ja minkälaista tietoa vastaajat käyttävät tehtäviä ratkaistessaan.

Kognitiivisesta haastattelusta käytetään myös protokolla-analyysi nimeä, jolloin se viittaa menetelmän avulla saadun aineiston analyysiin (Godenhjelm 2002, 54). Ääneenajattelumenetelmän keskeinen kriteeri on, että henkilö puhuu ääneen ajatuksensa tehtäväratkaisun aikana (Chi 1997), ja menetelmällä saadaan tietoa ensisijaisesti työmuistin käytöstä (Aitken & Mardegan 2000).

Ääneenajattelumenetelmää käytetään vastaamisprosessin lisäksi silloin, kun halutaan saada ratkaisuja erilaisiin ongelmiin. Tällöin henkilö ajattelee ääneen niitä asioita, jotka liittyvät ongelman ratkaisemiseen. Tarkastelu korostaa käytettävyytutkimuksellista näkökulmaa (ks. Toikko & Rantanen 2009, 33–34; Kuutti 2003, 14–15). Käytettävyydellä tarkoitetaan esimerkiksi käyttöliittymän toimintaa, mallintamista ja tutkimista. Käytettävyytutkimus sisältää havaintoja ja tutkimusta esimerkiksi siitä, miten tiedonantajat esimerkiksi hahmottavat sivuston, käyttöliittymät, ja miten he toimivat sivustolla. Konkreettinen tekeminen, kuten sivustolla liikkuminen tai esimerkiksi vastausvaihtoehdon tekninen valinta, on helpompaa kuvata ääneen kuin tiedon tai alitajuntaisesti toimintaan vaikuttavien asenteiden kuvaaminen (Unkila ym. 2018).

Käytettävyytutkimuksessa saadaan selville myös, mitä tiedonantajat tarvitsevat, haluvat ja arvostavat sivustoa käyttäessään. Sivuston suunnittelu ja muotoilu ovat olennaisia asioita ajatellen sen käytettävyyttä. Käytettävyytutkimuksella haetaan tietoa siitä, mitkä asiat tekevät tuotteesta tai palvelusta helposti tai vaikeasti käytettäviä samalla, kun etsitään niihin ratkaisuja. Tällöin tulee ottaa huomioon erityisesti käyttäjän kognitiiviset rajoitteet kuten muisti, havainnointikyky ja muut mahdolliset fysiologiset rajoitteet. (Kuutti 2003, 15, 25–26.) Toisin sanoen testauksen avulla edistetään laitteen, toiminnan tai sivuston toimintaa ja käytettävyyttä riippuen siitä, mikä on arvioinnin tavoite (van Someren, Barnard & Sandberg 1994).

Samanaikaisen ääneenajattelumenetelmän mukaisella testauksella haetaan vastauksia kysymyksiin: Mitä asia edellytti tiedonantajalta tehtävän tekemisessä tai sen mieleen palauttamisessa? Mitä tehtävä edellytti siirryttäessä asiakokonaisuudesta toiseen? Ääneenajattelun, selventävien kysymysten ja lisäkysymysten perusteella voidaan tehdä päätelmiä itsearviointimittarin edellyttämästä osaamisesta eli siitä, miten käyttäjä ymmärtää sivustolla olevat käsitteet, asiayhteydet ja kokonaisuuden. (vrt. Ahola 2002.) Godenhjelm (2002, 54–56) toteaa, että ääneenajattelumenetelmän avulla saadaan tietoa myös käyttäjän vaikeuksista sivuston, tehtävän tai kysymysten ymmärtämisessä ja tulkinnessa, mieleen palauttamisessa, vastauksen harkitsemisessa ja muodostamisessa eli koko kognitiivisesta prosessista. Testaus tarjoaa laadukkaimman tuloksen, kun testattava kohde on mahdollisimman viimeistelty. Testauksella tarkoitetaan tässä yhteydessä Sotetie-sivuston arviointipysäkin soveltuvuuden ja toiminnan kokonaisuuden arviointia sote-alan ammattilaisen kokemana. Testaustilanne on erilainen kuin itsearviointimittarin vastaamistilanne työelämässä. Ääneenajattelu voi tuoda esille asioita, mitä muussa kontekstissa ei tule esille, toteaa Godenhjelm (2002, 64).

## Tiedonantajien valinta

Tiedonantajat rekrytoitiin Sotetie-hankkeessa olleiden työelämän yhteistyökumppaneiden kautta. Tiedonantajiksi haettiin työelämässä toimivia sote-ammattilaisia. Ääneenajattelumenetelmä toteutettiin Teamsin avulla, mikä edellytti tiedonantajilta kokemusta ja perusvalmiuksia internetin ja Teamsin käytöstä. Tiedonantajien valinnassa huomioitiin, että osallistujat ovat sote-alan eri ammateissa toimivia henkilöitä, ja heillä on erilainen koulutustausta. Näin varmistettiin, että vastaajat edustavat eri työtehtävissä toimivia sote-ammattilaisia. Kriteereinä testaukseen osallistumiselle oli tiedonantajan koulutus-taso NQF-taso 6 tai taso 7.

Unkila ym. (2018) toteavat, että testattavan asian mukaan tiedonantajien valinnassa voidaan huomioida myös työkokemus, sukupuoli, ikä ja kulttuuri, joilla on yhteyttä siihen, minkälaisia johtopäätöksiä tiedonantajat tekevät testauksen aikana. Myös ympäristöllä, joissa ääneenajattelu toteutetaan, voi olla merkitystä. Kognitiivisen haastattelun ja varsinkin ääneenajattelumenetelmän onnistumiseen vaikuttaa haastateltavien kyky sanottaa ajatteluprosessejaan (Dietrich & Ehrlenspiel 2010), eli keskeinen valintakriteeri on tiedonantajien valmiudet sanottaa tekemisiään ja ajatuksiaan.

Tiedonantajina oli viisi: kaksi sairaanhoitajaa, kaksi sosionomia ja yksi lähihoitaja. Sote-alan työkokemusta heillä oli 7 vuodesta 30 vuoteen. Sairaanhoitajien työtehtäviin kuului ohjausta ja korona aikana etähoitoa, osastonhoitajan tehtäviin sisältyi henkilöstön johtamista, rekrytointia, osaamisen varmistamista ja toiminnan kehittämistä. Lähihoitaja työskenteli somaattisella osastolla. Sosionomien työnkuvaan kuului sosiaaliohjaus eri konteksteissa (nuorten pitkäaikaistyöttömien ohjaus, työllistymisen tukeminen ja lapsiperheiden ohjaus). Kaikki tiedonantajat käyttivät internettiä pääsääntöisesti vapaa-ajalla ja töissä lähinnä tiedonhakuun.

Sotetie-sivuston arviointipysäkki ja siinä olevat yhteiset geneeriset osaamiskuvakset ja niiden itsearviointimittarit testattiin sekä suomeksi että ruotsiksi. Haastatteluihin rekrytoitiin sekä suomen- että ruotsinkielisiä tiedonantajia, ja testaus toteutettiin molemmilla eri kielillä.

## Ääneenajattelun testauksen suunnittelu

Ääneenajattelun toteutumista varten laadittiin kirjallinen testaussuunnitelma. Suunnitelmaan kirjattiin koko prosessi (aloitus, ohjeistus, testaus, lopetus) ja jokaiseen kohtaan sisällöt mahdollisimman tarkasti. Aloitus sisälsi testauksessa mukana olevien tiedonantajien esittäytymiset, luvan kysymisen nauhoitukseen, Teamsin toimintojen esittelyn ja tekniikan varmistamisen, Sotetie-sivustolle siirtymisen ja ajankäytön. Ohjeistus tarkoitti kuvausta ääneenajattelusta, mitä tiedonantajan tuli käytännössä tehdä, ja mitä kysymyksiä tiedonantajalla mahdollisesti oli testaajille ennen testauksen aloittamista.

Testaus muodostui seitsemästä tehtävästä, joiden järjestys perustui Sotetie-sivuston rakenteeseen. Näin sivuston pääsivu, arviointipysäkki, itsearviointimittarin vastausohje sekä mittarin käytettävyys, itsearvioinnin palaute ja sen toimivuus tuli arvioiduiksi. Lopetus sisälsi tiedonantajien reflektion kokemuksesta, mahdolliset kysymykset ja kiitokset arviointipysäkin arvioinnista. Suunnitelman avulla voitiin varmistaa, että kaikki testaukseen suunnitellut asiat tulivat huomioiduiksi jokaisen tiedonantajan kohdalla. Testaussuunnitelmaan varattiin tilaa kommenteille ja huomioille. Testauksen eteneminen suunniteltiin mahdollisimman loogiseksi, jotta tiedonantajan mielipide saadaan kuhunkin käsitteillä olevaan sivuston asiaan samalla kertaa.

Ääneenajattelun toteutusta varten tehtiin työnjako. Ääneenajattelu toteutettiin työpareina siten, että toinen ohjeisti tiedonantajaa ja ohjasi testaustilanteen etenemistä ja toinen työpariin kuuluvista kirjasi huomioita ja tarvittaessa teki tarkentavia kysymyksiä. Näin pyrittiin varmistamaan, että ääneenajattelun aikana voitiin mahdollisimman kattavasti ja luotettavasti havainnoida moninaiset tapahtumat. Tiedonantajilta ei edellytetty aikaisempaa kokemusta tai tietoa Sotetie-sivustosta eikä ääneenajattelumenetelmästä. Tällä pyrittiin siihen, että saadaan selville ensivaikutelma arviointipysäkestä ja sen käytettävyydestä.

## Ääneenajattelun toteutus Teamsilla

Ääneenajattelumenetelmän toteuttaminen Teamsilla edellytti testaussuunnitelmaa. Testauksen toteuttajat keskustelivat siitä, onko ääneenajattelun toteuttaminen Teamsilla sopiva tiedon tuottamisen menetelmä. Sovellukseksi valikoitui Teams, koska sen avulla oli mahdollista reaaliaikainen vuoropuhelu ja videotallennus tiedonantajien kanssa. Testaajan on pystyttävä testaustilanteessa ohjeistamaan tiedonantajia, ylläpitämään ääneenajattelua, tekemään selventäviä kysymyksiä ja seuraamaan heidän toimintaansa. Sovelluksen avulla on kyettävä saamaan tietoa siitä, mitä tiedonantajat pohtivat ja ajattelevat, miten he ratkaisevat, tulkitsevat, arvioivat ja hahmottavat muun muassa erilaisia asioita, kysymyksiä ja käsitteitä.

Tiedonantajiksi valituille lähetettiin linkki Teamsiin, jonka kautta he osallistuivat testaukselle. Testaukselle nauhoitettiin, ja siihen pyydettiin lupa. Testauksen alussa kysyttiin, kuinka paljon ja mihin he käyttävät tietokonetta vapaa-ajalla tai työssä, ja miten tuttu Teams on. Tämä antoi testaajille tietoa tiedonantajien tietoteknisistä taidoista ja siitä, kuinka paljon opastusta he tarvitsivat Teamsin käyttöön. Jokaisen tiedonantajan kanssa varmistettiin keskeiset testauksessa tarvittavat sovelluksen toiminnot, vaikka testattava olisi käyttänyt sovellusta jo aikaisemmin. Tällaisia toimintoja olivat muun mu-

assa näytönjakamis-, kuva-, ääni- ja Chat-painikkeet. Lisäksi tarkistettiin äänen kuuluvuus sekä kuvan näkyvyys testaaajien ja tiedonantajan välillä. Chat-palstalle kirjoitettiin linkki Sotetie-sivustolle ja tiedonantajalle kerrottiin käyttäjätunnus sekä salasana. Näillä toimenpiteillä varmistettiin ääneenajattelun sujuva eteneminen ja testaus saattoi alkaa. Testaukset toteutettiin touko-kesäkuussa 2021 yksilötestauksina. Niiden ajallinen kesto oli 45–60 minuuttia. Testauksen tulokset kirjattiin anonyymisti, joista tehtiin kooste jatkokäsittelyä varten.

## Ääneenajattelumenetelmän avulla saadut tulokset

Ääneenajattelumenetelmän avulla testattiin Sotetie-sivustolla olevan arviointipysäkin käytettävyyttä ja hyödynnettävyyttä. Yleisvaikutelma oli, että arviointipysäkki oli tiedonantajien mukaan kokonaisuudessaan selkeä ja toimiva. Sivustolla navigointi oli loogista ja toimivaa sekä teknisesti helppokäyttöistä. Arviointipysäkki vaikutti tiedonantajien mukaan mielenkiintoiselta ja houkutteli sivuston testaamiseen. Itsearviointimittareiden perustana käytetyt yhteiset osaamiset kuvasivat heidän mukaansa työelämässä tarvittavaa osaamista. Arviointipysäkin käytettävyyttä edistäviä tekijöitä olivat tulosten perusteella sivuston ulkoasu, kuten esimerkiksi väritys, kuvien asettelu sekä se, miten saadaan tärkeät ja keskeiset asiat näkyviksi.

Sivuston kieli on tärkeä ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Vastauksista ilmeni, että osa sivustolla käytetyistä sanoista ja lyhenteistä (esim. geneerinen, NQF ja Big data) olivat vaikeasti ymmärrettäviä. Tekstien ja ohjeiden loogisuuteen esitettiin kehitysehdotuksia, mutta näistä annettiin myös myönteistä palautetta. Itsearviointimittarissa osa tiedonantajista kiinnitti huomiota siihen, että samassa väittämässä kysyttiin useampaa kuin yhtä asiaa ja väittämässä oli heille vieraita käsitteitä. Osa tiedonantajista kommentoi, että väittämässä käytetyt käsitteet olivat sellaisia, mitä työssä ei käytetä. He arvioivat, että sen vuoksi väittämiin voi olla vaikea vastata, ja ne voivat aiheuttaa vastaajalle epävarmuutta omasta osaamisestaan.

Tiedonantajat kokivat itsearviointimittarin myönteisenä ja tarpeellisenä välineenä, jota voi käyttää myös työyhteisössä. Henkilökohtaista arviointia pidettiin hyvänä oman osaamisen tunnistamiseen. Mittarissa käytetty arviointiasteikko (1–5) oli tiedonantajien mielestä tuttu ja toimiva. Osa tiedonantajista mietti, arvioidaanko mittareilla vastaajan oman osaamisen kehittymisen tarvetta, vai onko vastaajalla osaamista kyseisestä asiasta. Välillä tiedonantajat kokivat vastaamisen vaikeaksi, koska sote-alalla työ on sisällöltään ja työympäristöltään monipuolista. Arviointipysäkki sisälsi sekä suomen- että ruotsinkieliset itsearviointimittarit, joissa testausvaiheessa oli vielä hieman eroja.

Tiedonantajat pitivät itsearviointimittarin saatavaa palautetta myönteisenä ja kannustavana, minkä kommentoitiin mahdollistavan reflektion. Palautteen nimettömyys mahdollistaa heidän mukaansa sen hyödynnettävyyden työyhteisössä, mikäli osaamista tarkastellaan ryhmässä. Tiedonantajat kokivat myönteisenä, että Sotetie-sivustolta on mahdollisuus tarkastella samanaikaisesti koulutustarjontaa. He ehdottivat, että itsearviointimittarin tuloksen perusteella koulutustarjonnasta ehdotettaisiin automaattisesti opintoja, jotka tukisivat heidän osaamisensa kehittymistä. Tiedonantajat kuvasivat, että palautetta voisi käyttää kehityskeskustelussa lähijohtajan kanssa. He kokivat myös, että itsearviointimittari olisi hyvä kehittämisen väline johtamisen tueksi. Itsearviointimittarin avulla tarvittavan osaa-

misen määrä ja laajuus tulivat tiedonantajien mukaan näkyviksi, ja he miettivät tämän käyttöä myös palkan määrittelyssä.

Ääneenajattelumenetelmän kautta saatiin arvokasta tietoa Sotetie-sivustosta ja etenkin arviointipysäkeistä. Testaustilanteessa oli mahdollisuus tarkastella sivuston toimivuutta sitä ensi kertaa käyttävän sote-ammattilaisen näkökulmasta. Tulosten perusteella päätettiin täsmentää ja selkeyttää itsearviointimittarin käyttöön liittyviä ohjeita. Keskustelua käytiin myös väittämässä esiintyneistä käsitteistä ja sisällöistä, mutta väittämien rakennetta tai sisältöä ei tässä vaiheessa päätetty muuttaa. Väittämien lukumäärä olisi lisääntynyt huomattavasti nykyisestä 127 väittämästä, jolloin vastaamiseen käytettävä aika olisi lisääntynyt ja ehkä heikentänyt vastaamismotivaatiota. Lisäksi muutokset olisivat edellyttäneet väittäminen uudelleen arviointia, mikä ei käytävissä oleva aika huomioiden ollut mahdollista.

## Ääneenajattelumenetelmän käytettävyyden ja hyödynnettävyyden arviointi

### Bonon hatut arvioinnin tukena

Kuten tiedetään, ihminen kykenee ajattelemaan usealla eri tavalla, mutta hän voi käyttää yhtä ajattelutapaa kerralla. Tämän vuoksi tarvitaan menetelmä, joka mahdollistaa erilaisten ajattelutapojen käyttämisen. (de Bono 1990.) Myös ääneen ajattelumenetelmän testaajien/työparin oli mahdollisuus haastaa omaa ajatteluaan arvioidessaan ääneenajattelumenetelmän käyttöä arviointipysäkin käytettävyyden ja hyödynnettävyyden arvioinnissa. Siksi kokonaisarvioinnissa sovellettiin BONON-hattuja. Kuuden hatun menetelmä on de Bonon (1990) kehittämä apuväline, joka auttaa ajattelun kehittämistä. Ajattelu-hattujen avulla aihetta lähestytään eri näkökulmista noudattamalla eri hattujen mukaisia ajattelumalleja. Kuuden hatun menetelmän avulla pyrittiin saamaan monipuolinen kokonaiskuva arviointipysäkkiin liittyvistä asioista. Sininen hatun väri kuvaa kokonaiskuvaa, keltainen mahdollisuutta ja vihreä uusia ideoita. Valkoinen väri kuvaa tietoa, punainen tunnetta ja musta väri kuvaa kriittisyyttä.

Menetelmää arvioitiin siis kuudesta eri näkökulmasta, jotka olivat 1) kokonaiskuvan muodostaminen menetelmän käytöstä, 2) menetelmän käyttöön liittyvät mahdollisuudet, 3) uudet ideat, 4) menetelmällä saatava tieto sekä 5) menetelmän käyttöön liittyvien tunnetekijöiden että 6) kriittisten tekijöiden tarkastelu.

### Kokonaiskuvan muodostaminen

Ääneenajattelumenetelmän käyttö oli perusteltua ja osoittautui hyödylliseksi. Menetelmän käyttö arviointipysäkin käytettävyyden ja hyödynnettävyyden testauksessa toi arvokasta tietoa sivuston jatkokehittämiseksi. Testaus osoitti, että ääneenajattelumenetelmä sopii myös Teamsin välityksellä toteutettavaksi. Teams mahdollisti tiedonantajan toiminnan reaaliaikaisen seuraamisen sivustolla ja tarkentavien kysymysten esittämisen.

Huolellisella ennakkosuunnitelmalla ääneenajattelutilanteesta muodostui selkeä ja asiakaslähtöinen prosessi, jossa tiedonantajien erilaiset tavat navigoida sivustolla ja tulkita sivustolla olevia asioita mahdollistuivat. Ääneenajattelumenetelmä sopii käyttäjälähtöisten

toimintaa vaativien laitteiden ja tuotteiden sekä niiden sisältöjen ja palvelu-/tuotesivustojen arviointiin. Menetelmän avulla voitiin edelleen kehittää arviointipysäkin käytettävyyttä. Samanaikaisesti edistettiin testaajien ymmärrystä tiedonantajien ajatteluprosesseista. Siihen, mitä ja mistä näkökulmasta tiedonantajat kertoivat, vaikuttaa myös se, minkälaisen tehtävän testaaja esitti. Toisin sanoen BONON-hattuja käyttäessä, minkälaisen ajatteluhatun kautta henkilö lähestyy asiaa ajatellessaan ja siitä puhuessaan.

## Menetelmän käyttöön liittyvät mahdollisuudet

Ääneenajattelumenetelmän käyttöön liittyi useita eri mahdollisuuksia. Teamsilla toteutettavan ääneenajattelun keskeinen piirre oli osallistujien fyysinen etäisyys. Ääneenajattelun etuna oli, että tiedonantajan ja testaajan ei tarvinnut olla samassa paikassa, ja näin voitiin ilman lisäkustannuksia tavoittaa tiedonantajia eri puolelta Suomea. Näin he saivat itse valita, missä he osallistuivat kyseiseen tilaisuuteen ja testaukset voitiin toteuttaa heille sopivassa ympäristössä ja omalla tietokoneella. Menetelmä tuo esiin uusia ja yllättäviäkin käyttäjänäkökuilma, joita ennalta on mahdotonta ennakoida tai joita kyselytutkimuksella ei saada selville. Menetelmä mahdollistaa sellaisen tiedon tuottamisen, jota voidaan käyttää välittömästi kehittämisen kohteena olevana asian päätöksenteon tukena ja muutoinkin organisaation toiminnan kehittämisessä.

Vuorovaikutuksessa korostui kuuntelemisen ja palautteen tärkeys. Kasvokkaisessa ääneenajattelun testaustilanteessa kuunteleminen ja hiljaa oleminen oli tärkeää siksi, että annettiin aikaa tiedonantajalle ajatella asioita. Teamsilla toteutetussa testaustilanteessa hiljaisuutta on vaikea tulkita, ja se voidaan tulkita, ettei olla läsnä tilanteessa. Hiljaisuus oli todettava sanoin, puhumalla, tekemällä jatko- ja täydennyskysymyksiä. Jokaiselle tiedonantajalle palaute oli tärkeää, jotta hän tiesi, oliko hänen toimintansa tarkoituksenmukaista. Olennaista on, että tiedonantaja puhuu, ja testaaja on mahdollisimman hiljaa ja puhuu vain, kun antaa tehtäviä suunnitelman mukaisesti. Palaute ilmaistiin lähinnä äänenpainoilla ja asian hyväksymisellä, kun siirryttiin asiakohdasta toiseen. Palaute motivoi myös tiedonantajia puhumaan ääneen. Ääneenajattelumenetelmä mahdollisti yhteiskeskittämisen ja asiakkaan osallisuuden sekä asiakkaan äänen kuulluksi tulemisen.

## Uudet ideat

Ääneenajattelumenetelmä tukee luovaa ongelmanratkaisua ja luovaa ajattelua, jolloin osallistujat yhdessä ratkaisevat kysymyksiä ja ongelmia. Luova ongelmanratkaisu ohjaa itsenäiseen päätöksentekoon ja järkevien, perusteltujen, ratkaisujen löytämiseen. (Järvi-lehto 2012). Ääneenajattelumenetelmän toteutus pitää suunnitella ennakkoon huolellisesti, mikä voi olla jopa luovan ajattelun osittainen este. Voidaan miettiä, jos tiedonantaja ei olisi ohjeistettu lainkaan, niin minkälaisiin ratkaisuihin he olisivat päätyneet tai, mitä asioita he olisivat ääneen kertoneet.

Ääneenajattelumenetelmä voisi olla sopiva kehittämistyön alussa, kun kartoitetaan asiakaskokemuksia. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaiden subjektiivista kokemusta, joka muodostuu kaikkien asiakkaan ja palveluntuottajan välisten suorien ja epäsuorien kontaktien seurauksena. Koska asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttaa useat eri tekijät, sopii ääneenajattelumenetelmä juuri edm. eri tekijöiden selvittämiseksi. Lisäksi

ääneenajattelumenetelmä soveltuu esimerkiksi sivuston tai palvelun vielä laajempaan tarkasteluun palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Myös ryhmässä tehtävä ääneenajattelu saattaa tuoda esille erilaisia näkökulmia. Jos tätä menetelmää olisi hyödynnetty hankkeessa aikaisemmin esimerkiksi yhteisiä osaamisia käsittelevissä työpajoissa, niin olisi ollut mielenkiintoista käyttää menetelmää tiedonantajista muodostuvassa ryhmässä. Kehittämistyössä menetelmää voi käyttää muutosten jälkeen tehtävän asian uudelleen arviointiin.

## Menetelmän avulla saatu tieto

Ääneenajattelumenetelmän tarkoituksena on tuottaa tietoa vaikeasti tulkittavista tai epäselvistä käsitteistä, mikä auttaa kehittämään erilaisia sähköisiä lomakkeita tai sivustoja. Tiedonantajien käsitteitä ja käsityksiä kuuntelemalla ja tulkitsemalla voidaan ainakin osittain ennakoida hänen käyttäytymistään ja toimintaansa. Menetelmä antaa äänen sivuston käyttäjille ja nostaa esiin käyttäjien subjektiiviset kokemukset sivuston käytettävyydestä ja ymmärrettävyydestä.

Menetelmä edellyttää tiedonantajalta tietyssä määrin ekstroverttiyttä. Varovainen, hiljainen tiedonantaja ei tuota tietoa prosesseista, vaan vastaa kysymyksiin, mitä kysytään. Teamsissä kohtaaminen estää eleiden ja ilmeiden havainnoinnin varsinkin, jos näköyhteys on pois päältä ja kamera on suunnattu muualle kuin tiedonantajan kasvoihin.

Teamsissä toteutettu arviointipysäkin käytettävyyden ja hyödynnettävyyden testaus edellytti tiedonantajilta tietoteknistä osaamista, mikä on jopa este niille henkilöille, joilla ei ole kyseistä osaamista. Esimerkiksi iäkkäät henkilöt, joilla ei ole tietoteknisiä valmiuksia, voivat jäädä näin toteutettavan ääneenajattelumenetelmän ulkopuolelle, vaikka he pystyisivät sanoittamaan tehtävän tai asian. Testaukseen liittyy myös eettisiä kysymyksiä vastaavasti kuin muissakin käytäntötutkimuksissa ja tiedonkeruussa. Tiedonantajien yksityisyys, anonymisyys ja luottamuksellisuus korostuvat.

## Menetelmän käyttöön liittyvät tunnetekijät

Haastattelijan kyky vapauttaa tilanteen ilmapiiri ja tehdä hetkestä turvallinen ja miellyttävä on tärkeää. Testaustilanteessa on riski, että haastateltava kokee olevansa arvioinninkohde. Siksi Teamsin kautta tapahtuvissa testaustilanteissa luottamuksen saamiseksi on käytettävä aikaa ja useita erilaisia menetelmiä. Luottamuksen saavuttaminen on tärkeää, koska muutoin tiedonantajan on helppo jättäytyä vuorovaikutuksesta pois, olemalla puhumatta. Luottamuksen perusta muodostui testaustilanteessa jo siitä, että tiedonantajille kerrottiin tarkkaan testauksen tarkoitus ja se, miten saatua ääntä, aineistoa, hyödynnetään. Tiedottamisen pitää olla avointa ja sellaista, että tiedonantaja kokee olevansa tärkeä asian kehittämisessä, ja hän kokee tulevansa kuulluksi omana itsenään. Luottamus ja tunne turvallisesta verkkoympäristöstä ja sen vuorovaikutuksesta vahvistavat osallisuutta sekä osallistumista.

Joskus aihepiiri on sellainen, että se aiheuttaa voimakkaita tunnetiloja tai epämiellyttäviä muistoja tiedonantajissa. Tällöin testaajan on oltava tietoinen seurauksista, mitä aiheesta keskustelu mahdollisesti aiheuttaa etäyhteyden päässä olevissa tiedonantajissa.



Menetelmän avulla saadaan selville erityistietoa ja -osaamista, jota tiedonantajilla on. Menetelmä sopii siis korkeatasoisen ammattilaisen osaamisen erityiskysymysten ja asioiden arviointiin sekä kehittämiseen. Hyvin impulsiivisen henkilön ääneenajattelu voi olla mielenkiintoista ja haastavaa aiheessa ja sen rajauksessa pysymisen vuoksi.

## Menetelmän kriittiset tekijät

Ääneenajattelumenetelmän toteuttamisesta, esimerkiksi Teamsilla tai vastaavien sovelusten avulla, on olemassa vähän tietoa. Tarvitaan tietoa siitä, mitä hyötyjä tai riskejä ääneenajattelun toteuttamiseen esimerkiksi Teamsin välityksellä liittyy suhteessa kasvokkaiseen kontaktiin. Mikäli tiedonantaja on vähän, on vaikea saada kattavaa käsitystä siitä, miten Sotetie-sivusto todella toimii heidän näkökulmastaan. Toisaalta jokainen tiedonantaja edustaa tiettyä palvelunkäyttäjänprofiilia, joka kuvaa sitä, mitä tarpeita, motiiveja ja odotuksia heillä on arviointipysäkin hyödynnettävyydestä ja käytettävyydestä. Samoin kuin muissakin aineistonkeruumenetelmissä, on myös tässä menetelmässä vaikea tietää, kertooko tiedonantaja sitä, mitä todella ajattelee, vai minkä hän olettaa olevan sosiaalisesti suotava vastaus. Tiedonantajan kiinnostus aiheeseen ja testausmenetelmään vaikuttaa myös siihen, miten hän vastaa ja toimii testauksen aikana.

Ääneenajattelumenetelmän tärkein tehtävä oli tiedonantajien näkökulman saaminen mukaan arviointipysäkin kehittämistyöhön. Tässä asiassa me onnistuimme!

## Kirjoittajat

Rauni Leinonen, KT, TTM, yliopettaja, Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Leila Lintula, THM, lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Sari Laanterä, TtT, yliopettaja, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu  
Arla Cederberg, VM, lehtori, Arcada ammattikorkeakoulu  
Ann Backman, VM, projektitutkija, Novia ammattikorkeakoulu

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista

## Lähteet

Ahola, A. 2002. Surveykysymysten tarkoitus ja vastausten tutkittavuus. Ahola, A. 2000. Surveykysymysten tarkoitus ja vastausten tutkittavuus. Hyvinvointikatsaus 1. Helsinki. Tilastokeskus. 66–71.

Aitken L.M. & Mardegan K. J. 2000. "Thinking Aloud": Data Collection in the Natural Setting. *Western Journal of Nursing Research* 22(7), 841–853.

Chi, M. 1997. Quantifying qualitative analyses of verbal data: A practical Guide. *The Journal of the Learning Sciences* 6 (3), 271–313.

Dietrich, H. & Ehrlenspiel, F. 2010. Measurement in Physical Education and Exercise Science Cognitive Interviewing: A Qualitative Tool for Improving Questionnaires in Sport Sciences. *Measurement in Physical Education and Exercise Science* 14 (1), 51–60. DOI:10.1080/10913670903455025

de Bono, E. 1990. Kuusi ajatteluhattua. Mark kustannus oy. Loimaa.

Godenhjelm, P. 2002. Kognitiiviset haastattelut. Teoksessa A. Ahola, P., Godenhjelm & M. Lehtinen (toim.) Kysymisen taito. Surveylaboratorio lomaketutkimusten kehittämisessä. Katsauksia 2. Helsinki. Tilastokeskus. 53–64.

Järvilehto, L. 2012. Tee itsestäsi mestariajattelija. Helsinki. Tammi.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki. Talentum.

Newell, A. & Simon, H.A. 1972. Human problem solving. Englewood Cliffs. N.J. Prentice Hall.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy–Juvenes print.

Unkila, K., Lautala, K., Wikström, M., Joensuu, M., Savinainen, M. 2018. Kognitiivinen haastattelu kyselylomakkeen kehittämisessä Esimerkkinä työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. *Kykyviisari. Kuntoutus* 1, 7–24.

van Someren M.W., Barnard Y.F. & Sandberg J.A.C. 1994. The think aloud method. A Practical guide to modelling cognitive process. London. Academic Press.

Willis, GB. 2005. Cognitive Interviewing: A Tool for Improving Questionnaire Design. London. Sage.

## 18 Mitä rajoitteita liittyy työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän käyttöön ja kehittämiseen?

Sosiaali- ja terveystieteiden (sote) ammattilaisille on kehitetty osaamisen itsearviointimenetelmä SOTETIE-hankkeessa. Osaamisen arviointimenetelmä sopii työyhteisötason osaamisen arviointiin sovellettuna, ja sen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää työyhteisötasolla. Artikkelissa kuvataan haasteita, jotka liittyvät osaamisen arviointimenetelmän hyödyntämiseen työyhteisötasolla.

### Työyhteisön osaamisen arvioinnin merkitys

#### Osaaminen

Ammatti käsitteenä tarkoittaa suhteellisen vakiintunutta työnkuvaa. Ammatin harjoittajilla on perusosaaminen työn tekemiseen. Ammatti edellyttää työpaikasta riippumatonta osaamista, vaikka työyhteisön spesifi osaaminen on keskeistä työn hallinnassa. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammatit edellyttävät sen harjoittajilta lakiin kirjattujen pätevyysvaatimusten täyttämistä. Ammattien toimenkuvat muuttuvat työnsisällön, työmenetelmien ja toimintaympäristöihin liittyvien osaamisvaatimusten mukaisesti. Muutokset työnkuvassa ovat myös mahdollisuus osaamisen kehittämiseen. (Haapakorpi 2017.) Ahlstedt ym. (2019, 32–36) toteavat, että työmotivaatioon vaikuttaa myös se, että työssä voi oppia ja työnkuva on itsenäinen.

Kun ammattirakenteet, työnkuvat ja -tehtävät muuttuvat ja pirstoutuvat, muuttuvat myös työntekijään kohdistuvat osaamisvaatimukset. Ammatillaisen työ on asiantuntijatyötä. Jatkuva uuden oppiminen on merkityksellinen asiantuntijuuden ominaisuus. (Isopahkala-Bouret 2008.) Työelämä muutos tuo sote-ammattilaiselle paineita, kuten uusiutuvan osaamisen vaatimuksen, erilaisten asiakas- ja sidosryhmien odotuksiin vastaamisen ja työn epävarmuuden. Muuttuvissa toimintaympäristöissä henkilöstön osaamisen kehittäminen korostuu.

Osaamisen käsite määritellään useilla eri tavoilla. Osaaminen tarkoittaa työntekijöiden mahdollisuutta kehittää uusia ratkaisuja ja toimintoja. Osaamiseen liitetään usein myös kompetenssin käsite, joka kuvaa pätevyyttä ja ammattiin kuuluvista työtehtävistä selviytymistä. (Suositus tutkintojen kansallisen viitekehyksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakouluissa 2010, 5.)

Osaaminen viittaa työntekijän kyvyksi selviytyä hänelle kuuluvista tehtävistä. Huotari (2009, 24) määrittelee osaamisen organisaation, työyhteisön tai tiimin kyvyksi ottaa huomioon muutokset ja varautua toimintaympäristön muutoksiin. Tiimin kautta määriteltynä osaaminen liittyy läheisesti yhteisöohjautuvuuteen, joka tarkoittaa työn yhdessä koordinoitua ja organisoitua (Salovaara 2020). Yhteisöohjautuvuus edellyttää työntekijän oman työn tukemista ja itsensä johtamista sekä työyhteisön toimintatapojen ja rakenteiden tarkastelua. Se, minkälaiseen työhön ja työn organisoitumisen malleihin työntekijät ovat tottuneet työssään, vaikuttaa siihen, miten yhteisöohjautuvuuden avulla osaamista jaetaan, ja minkälaisia päätöksentekomalleja käytetään toimintaympäristön muutoksiin vastaamisessa. Yksilön osaaminen muuntuu työyhteisön osaamiseksi, kun yksilöt jakavat

osaamistaan, yhdistävät toistensa osaamistaan ja kehittävät sitä kohti yhteistä toimintatapaa (Ojala 2008, 53). Osaaminen on voimavara, jonka arvo lisääntyy sitä käytettäessä ja jaettaessa.

## Osaamisvaje ja työnkuvan muutos

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on keskeistä työyhteisön ja työntekijän kannalta. Yksi osaamisen kehittämismenetelmä on siirtyminen erilaisiin työtehtäviin, työkierto tai työnkuvan uudelleen muovaaminen työyhteisön muutostarpeiden mukaisesti. On selvää, että robottien ja keinoälyn käytön yleistyminen johtavat siihen, että on mietittävä uudenlaisia työn tekemisen menetelmiä ja työnkuvia sekä ennakoitava osaamisen kehittämistä. Tämä tarkoittaa sote-ammattilaisten näkökulmasta jatkuvaa uuden oppimista ja halukkuutta työnkuvien kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan ennakoida muutoksia, joihin vastaaminen edellyttää osaavaa henkilöstöä ja sen osaamisen kehittämistä. Muuttuviin rakenteisiin, palveluihin ja toimintatapoihin liittyy uusia henkilöstön osaamisvaatimuksia, mitkä aiheuttavat myös henkilöstön osaamisvajetta. Tutkintoon johtavan koulutuksen... (2019) julkaisussa sote-työntekijät kuvasivat, että osaamisvajetta on muun muassa oman työn organisoinnissa ja kehittämisessä, työhyvinvoinnista huolehtimisessa, moniammatillisessa yhteistyöosaamisessa sekä lähijohtajan muutosjohtamisessa. Osaamisvajeen taustalla on useita eri tekijöitä kuten työntekijän asenne, muuttuvat työtehtävät ja digitaalisten palveluiden yleistyminen. Digitaalisuuden hyödyntäminen edellyttää tietoteknistä osaamista erilisten ohjelmien käytöstä sekä asiakkaiden ja potilaiden digiperustaista ohjausosaamista. Sotetie-hankkeessa kehitetyt osaamisen itsearviointimittarit mahdollistavat osaltaan sote-ammattilaista sekä työyhteisön henkilöstöä kartoittamaan muutosten edellyttämää geneeristä osaamista ja sen mahdollista vajetta.

## Osaamisen johtaminen ja kehittämissuunnitelma

Sote-ammattilaisen osaamisen kehittymiseen vaikuttaa oleellisesti organisaation ja työyhteisön johtamiskulttuuri. Osaamisen johtamisen tavoitteena on, että organisaatio pystyy vastaamaan sille asetettuihin tavoitteisiin. Näin varmistetaan, että organisaatiossa on sitä osaamista, mitä tarvitaan myös tulevaisuudessa. Osaamisen johtamisen lähtökohta on organisaation visio, strategia ja tavoitteet, joihin perustuen myös henkilöstön osaamistarpeet määritellään. Organisaatiossa tulee tietää, mitä osaamista tarvitaan vision toteuttamiseksi, ja mikä on sen ydinosaamista. Osaamistarpeiden kuvaaminen on lähtökohta henkilöstön osaamisen kehittämisprosessille. (Sydänmaanlakka 2012, 17, 155.)

Henkilöstön osaamisen kehittymistä tukeva kokonaisuus käsittää työyhteisössä osaamisen suunnittelu- ja seurantajärjestelmän, osaamisen kehittämisjärjestelmät kuten perehdyttämisen, kehityskeskustelut ja osaamiskartoitukset. Kehittymistä tukevat myös HR-toiminnot kuten palkkaus, rekrytointi, urasuunnittelu, työsuhteet ja työhyvinvointi. Lisäksi tietohallinto ja tietojärjestelmät, organisaatorakenne ja työn organisointitavat, oppimista edistävät toimintamallit ja käytännöt sekä osaamisriskien hallinta, ovat osa henkilöstön osaamisen kehittämistä. (Viitala 2014.)

Osaamista tukeva johtamisprosessi käsittää henkilöstön tulevaisuuden osaamistarpeiden arvioinnin ja strategian perusteella määritellyt osaamistavoitteet. Osaamiskartoitus (osaamisen nykytilan arviointi) kuvaa, mitä osaamisen kehittämistarpeita on, ja miten henkilöstön osaamista kehitetään. Tämä on lähtökohta osaamisen kehittämiseksi. Osaamistarpeiden kartoittamisessa korostuu kehityskeskustelut ja ammattiryhmä- tai koulutusaloitteiset osaamiskartoitukset (vrt. Sotetie-hankkeessa kehitetyt itsearviointimittarit), joiden avulla tunnistetaan ja käsitellään työntekijöiden osaamistarpeet suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Tunnistetut henkilöstön osaamistarpeet muodostavat perustan osaamisen kehittämissuunnitelmalle, joka sisältää kuvauksen henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämissuunnitelmasta, -tarpeista sekä kehittämisen periaatteet. Kehittämissuunnitelmassa kuvataan jokaisen työntekijän henkilökohtainen kehityssuunnitelma, jossa integroituu yksilön ja työyhteisön tavoitteet. Suunnitelma sisältää kuvauksen nykyisessä työssä tarvittavasta osaamisesta ja tuleviin työtehtäviin ja haasteisiin valmistautumisesta. On tärkeää, että osaamisen kehittäminen sisältää myös työntekijän kyvykkyyden kehittämisen arvioinnin tieto- ja taito-osaamisen lisäksi. (Kauhanen 2012.) Lähijohtajat ovat tärkeässä roolissa siinä, miten he tukevat työntekijän osaamisen kehittymistä, seuraavat ja arvioivat toimintaa sekä osaamisen kehittämisen muutosta. (Hyppänen 2015; Kaartinen 2011, 7–9.)

Työntekijän henkilökohtaisten osaamis- ja kehittämistavoitteiden arviointi mahdollistuu erityisesti kehityskeskustelujen yhteydessä. Tämä mahdollistaa työntekijän osaamisen kokonaistarkastelun ja sen, että työntekijän osaaminen kohdentuu työyhteisön kokonaistavoitteiden suuntaisesti järkevällä tavalla. Koko työyhteisön osaamisen kehittämissuunnitelman ja -toimenpiteiden arviointia seurataan myös vuosittain tilinpäätöksen ja henkilöstökertomuksen laatimisen yhteydessä.

## Tunnistetut haasteet arviointimenetelmän käytölle ja kehittämiselle

SOTETIE-hankkeessa kehitetty osaamisen arviointimenetelmä on tarkoitettu sote-ammattilaisen oman osaamisen itsearviointiin, jossa osaamista arvioidaan sote-alan tulevaisuuden osaamistarpeisiin peilaten. Kirjautuminen Sotetie-sivustolle ei edellytä rekisteröitymistä ja osaamisen itsearviointi mahdollistuu anonymisti. Sen jälkeen, kun sote-ammattilainen on tehnyt osaamisen itsearvioinnin, hän saa tulokset ja palautteen osaamisestaan, ja ne on mahdollista tulostaa ja lähettää omaan sähköpostiin.

### Tietosuojaan liittyvät tekijät

Osaamisen itsearviointimenetelmää kehitettäessä oli tiedossa, että palvelun käyttäjästä ja itsearvioinnista saatavaa tietoa ei ole mahdollista tallentaa palvelimelle/tietokantaan. Tietosuojaan liittyvät tekijät luovat rajoitteita sekä yksilö- että työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän käytölle. Tämän tyyppisten palvelujen kohdalla joudutaan laatimaan palvelun rekisteri- ja tietosuojaseloste. Näissä on kuvattava muun muassa, kuka on rekisterin pitävä, mitä henkilötietoja palvelun käyttäjästä tallentuu, mihin tarkoitukseen palvelusta saatavaa tietoa käytetään, kuinka kauan ja missä tietoa säilytetään, ja kuka voi tietoa käsitellä. Keskeistä on myös se, miten rekisterin tietoturva huolehditaan, ja miten palvelunkäyttäjä voi tarkistaa ja korjata, mutta myös poistaa rekisteriin hänestä tallentuneet tietonsa.

---

Mitä rajoitteita liittyy työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän käyttöön ja kehittämiseen?

## Osaamisen arvioinnin tarkoitus ja tulosten hyödyntäminen

Kehittämisen prosessin aikana tunnistettiin myös muita kuin tietosuojaan liittyviä rajoitteita. Ensinnäkin työyhteisön arviointimenetelmän kehittämisessä joudutaan tekemään valintoja sen suhteen, mihin tarkoitukseen työyhteisön osaamisen arviointia käytetään. Vaihtoehtoja on useita. Tavoitteena voi olla tulosten käyttö organisaation strategisten päämäärien tai työyhteisöjen itselleen asettamien tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa. Toisaalta arviointi voidaan kohdistaa osaamisvajeen tunnistamiseen, tai sitä on mahdollista käyttää esimerkiksi henkilöstön urakehityksen, rekrytoinnin sekä palkkauksen suunnittelun tukena. Työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän kehittämisessä joudutaan myös pohtimaan tulosten hyödynnettävyyttä ja tulosten tulkintaan liittyviä kysymyksiä. Kuinka käyttökelpoista työyhteisötason tietoa on mahdollista saada, ja mistä näkökulmasta saatuja tuloksia voi tai pitää tarkastella?

## Vastuu osaamisesta laajentuu

Osaamisen itsearviointimittarissa korostuu lähinnä työntekijän oma käsitys suhteessa tulevaisuudessa tarvittavaan osaamiseen, ja työntekijälle itselleen jää vastuu osaamisen esilletuomisesta ja kehittämisestä. Työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän ja -mittarin laadinnassa on otettava huomioon, että vastuu henkilöstön osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä on työntekijän lisäksi myös työyhteisöjen lähijohtajilla. Tästä syystä työyhteisötason arviointimenetelmässä näkökulma pitäisi laajentaa koskemaan myös työyhteisön osaamista edistäviin ja estäviin tekijöihin. Tällaisia ovat muun muassa osaamisen johtamiseen, työympäristöjen ja työtehtävien muutoksiin liittyvät tekijät samoin kuin osaamisen hyödyntämiseen ja kehittämiseen liittyvät mahdollisuudet työssä.

## Osaamisen johtamisen muutos

Tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakointi, osaamisen kehittäminen ja oppimisen suuntaaminen sisältyvät osaamisen johtamiseen. Työyhteisön henkilöstön osaamisen kehittämistä toteutetaan erilaisten muutosten keskellä. Muutosprosessia ei voi täysin suunnitella ennakkoon eikä lopputulosta voi aina ennustaa. Työntekijät kokevat muutoksen eri tavoin. Sote-alalla on ominaista tiukka lainsäädäntö ja hierarkkinen johtamisjärjestelmä. Nämä tekevät osaltaan muutosten vakiinnuttamisen haastavaksi. Onkin todettu, että sote-alalla vain harva muutos onnistuu. (Vuorinen 2008; Viitala & Jylhä 2019.)

Olennaista on, miten osaaminen integroituu ulkoapäin johdettuihin muutoksiin, esimerkiksi tulevaan sote-uudistukseen ja sen edellyttämiin kehittämistarpeisiin työntekijöiden osaamisessa. Työyhteisön osaamista edistävä ilmapiiri rohkaisee työntekijöitä arvioimaan osaamistaan.

## Psykologinen turvallisuus

Työntekijän kokemana psykologinen turvallisuus työyhteisössä on keskeinen lähtökohta oman osaamisen tunnistamisessa ja kehittämisessä. Lähijohtaja voi edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan. Kollegoiden väliset suhteet luovat myös turvallisuutta työyhteisöön, samoin kuin työyhteisön tai tiimin keskinäisriippuvuus. Mikäli työntekijät kokevat

psykologisen turvallisuuden riittäväksi, niin avoin keskustelu omasta ja työyhteisössä tarvittavasta osaamisesta on mahdollista.

## Työntekijöiden osaamisen ja työnkuvien moninaisuus

Samassa työyhteisössä toimivilla työntekijöillä on usein erilaisia ja eritasoisia koulutuksia. Lähijohtajan on silloin arvioitava erikseen, miten kunkin työntekijän osaamista arvioidaan ja kehitetään. Työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmä ei välttämättä tuo esille yksittäisen työntekijän osaamispotentiaalia tai -vajetta samalla tavalla kuin oman osaamisen itsearviointimenetelmä. Erilaisten koulutustaustausten ja työnkuvien omaavien työntekijöiden osaamispotentiaalini hyödyntäminen ja osaamisvajeen tunnistaminen tuo osaamisen johtamiseen erilaisia ulottuvuuksia ja haasteita.

Isoissa organisaatioissa varahenkilöinä toimivilla voi olla haastavaa arvioida osaamistaan, sillä työympäristöt voivat koostua useista erityyppisistä työyksiköistä- ja yhteisöistä, joissa osaamisvaatimukset poikkeavat toisistaan. Tällöin osaamisen itsearviointi voi auttaa varahenkilöitä tunnistamaan ja hyödyntämään osaamistaan monipuolisesti. Vastaava tilanne on vanhempainvapaalta, pitkiltä sairauslomilta tai muutoin työstä kauan poissaolleiden kohdalla. Työntekijän työhön sitoutumista ja työssä pysymistä vahvistavat selkeät työnkuvat ja laadukas osaamisen johtaminen.

## Hyväksyntä itsearviointimittareiden käytölle

Osaamisen itsearviointimittarit on laadittu ensisijaisesti työntekijän itsenäiseen käyttöön, mutta mittaristoja voidaan soveltuvin osin hyödyntää työyhteisötason kehittämisessä. Tämä edellyttää johdon hyväksyntää itsearviointimittarien käytölle työyhteisötasolla, jotta kehittämistoiminta on hyväksytyt strategian suuntaista.

Työyhteisön kehittäminen on tavoitteellista toimintaa. Tällöin lähijohtajan tehtävänä on arvioida, mikä itsearviointimittari tai mitkä osat itsearviointimittarista vastaavat työyhteisön kehittämistarpeisiin, ja miten käytettyinä. Työyhteisöjen kehittämisessä on kyse siitä, kuinka valittua menetelmää, esimerkiksi itsearvioinnin tuloksia, hyödynnetään käytännön kehittämistyössä. Tulevina vuosina organisaatiot ja työyhteisöt havahtuvat organisaatorien muutosten ohella osaamisvajeeseen muun muassa henkilöstön eläköitymisen ja alanvaihdon seurauksena.

## Osaamisen itsearviointimenetelmät työyhteisötasolla

Jatkuva oppiminen on tärkeää, sillä aikaisemmin opittu ei välttämättä ole pätevää tässä ajassa. Jatkuvalle oppimiselle tarkoitetaan mahdollisuutta kehittää ja päivittää osaamista työuran aikana ja vastata työelämän muutoksista syntyviin osaamistarpeisiin (OKM 2021). Jokaisella työntekijällä on oikeus osaamisen kehittämiseen. Henkilöstön osaamisen kehittäminen edellyttää, että tulevaisuudessa hyvinvointialueet, alueen sote-palvelujen tuottajat, korkeakoulut ja ammatillisen koulutuksen järjestäjät tekevät nykyistä tiiviimpää yhteistyötä sote-ammattilaisten osaamistarpeiden ennakoimiseksi ja tunnistamiseksi. Sotetie-sivustolla olevat toiminnot ovat yksi ratkaisu, jonka avulla voidaan tukea henkilöstön osaamisen kehittämistä.

**Mitä rajoitteita liittyy työyhteisötason osaamisen arviointimenetelmän käyttöön ja kehittämiseen?**

Työtehtävät ja työnjako ovat erilaista eri sote-alan konteksteissa ja työyhteisöissä. Työyhteisön osaaminen kostuu sekä työntekijöiden osaamispotentiaalista että yhteisestä jaetusta osaamisesta. Sotetie-sivuston osaamisen arviointipysäkillä olevat itsearviointimittari antavat sote-ammattilaiselle mahdollisuuden tunnistaa geneeristä osaamistaan ja kehittää sitä tulevaisuuden osaamistarpeiden suuntaisesti. Sotetie-sivuston osaamisen arviointipysäkin kehittämistyössä mukana olleet sote-ammattilaiset toivat esille, miksi on tärkeä tunnistaa osaaminen, ja miten itsearviointia on mahdollista hyödyntää työyhteisön kehittämisessä. Itsearviointin tulokset ja palaute toimivat myös työyhteisön osaamisen kehittämisen tukena. Yhteisöohjautuvuuden näkökulma edellyttää ja mahdollistaa myös työntekijöiden kyvyn toimia itsenäisesti työyhteisön osaamisen kehittymiseksi. Yhteisöohjautuvuus on työelämän trendi, joka sallii työntekijöille vahvan omistajuuden kokemuksen ja antaa valtaa päättää asioistaan.

Sote-ammattilaiset kokivat, että koko työyhteisön osaaminen heikentyy, jos ei ole tietoinen osaamisestaan. Esimerkiksi työn sujuvuudessa ilmenevät ongelmat voivat selittyä työntekijöiden osaamisvajeeilla. Koska itsearviointin saatu palaute on anonyymi, niin työyhteisön palautteet on mahdollista yhdistää. Vastaavasti sote-ammattilainen voi hyödyntää palautetta ottamalla asian esille kehityskeskustelussa. Näiden edellytyksenä on se, että työyhteisössä on avoimesti sovittu, miten työntekijöiden itsearviointin tuloksia käsitellään ja hyödynnetään. Itsearviointin palaute soveltuu sote-ammattilaisten mielestä parhaiten käytettäväksi kehityskeskusteluissa ja omassa koulutus suunnittelussa. Sote-ammattilainen voi hyödyntää itsearviointipalautetta jakamalla osaamistaan työyhteisössä. Kun osaamisvaje tunnistetaan niin siihen voi vaikuttaa, jolloin varmuus tehdä työtä vahvistuu. Vahva osaamisen tunne vahvistaa sote-ammattilaisen työhyvinvointia. Arviointipysäkki on lähijohtajan työssä yksi menetelmä työyhteisön osaamisen arvioinnissa ja kehittämisessä.

Sote-ammattilaisen osaamisen kehittäminen edellyttää systemaattista ja jatkuvaa osaamisen arviointia ja laadukkaita arviointimittareita. Sotetie-sivustolla kuvatut sote-ammattilaisen geneeriset eli yhteiset osaamiset sekä niitä mittaavat itsearviointimittarit tulisi integroida osaksi työyhteisöjen erilaisten ja -asteisten koulutusten suunnittelua.

## Kirjoittajat

Leila Lintula, THM, lehtori, Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Ann Backman, VM, projektitutkija, Novia ammattikorkeakoulu  
Rauni Leinonen, KT, TtM, yliopettaja, Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Kaarina Rajala, TtM, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

## Lähteet

Ahlstedt, C., Eriksson-Lindvall, C., Holmström, I.K. & Muntlin-Athlin, Å. 2019. What makes registered nurses remain in work? An ethnographic study. *International Journal of Nursing Studies* 89, 32-38. DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2018.09.008

Haapakorpi, A. 2017. Työnkuvien muutokset metallialan teknologiavälitteisessä ympäristössä: katkoksellisuus ja asteittaisuus. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 15 (1), 1–22.



Huotari, P. 2009. Strateginen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveystoimessa. Neljän kunnan sosiaali- ja terveystoimen esimiesten käsityksiä strategisesta osaamisen johtamisesta. Tampereen yliopisto, Johtamistieteen laitos. Acta Universitatis Tamperensis 1382. Tampere. Tampereen yliopisto paino Oy.

Hyppänen, R. 2014. Henkilöstö. Helsinki. Bonnier Business Forum.

Isopahkala-Bouret, U. 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Helsinki: Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatus 28 (2), 84–93.

Kaartinen, L. 2011. Osaamista kehittämään! – periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. Sanoma Pro.

OKM. 2021. Jatkuva oppiminen. OKM. Helsinki. <https://minedu.fi/jatkuva-oppiminen>

Otala, L. 2008. Osaamis pääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki. WSOYpro.

Salovaara, P. 2020. Johtopäätös: yhteisöt ja organisaatiot pomokulttuurin jälkeen. Kustannusosakeyhtiö Teos, Helsinki.

Suositus tutkintojen kansallisen viitekehyksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakouluissa. 2010. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. Helsinki.

Sydänmaalakka, P. 2012. Älykäs organisaatio. Vantaa. Hansaprint Oy.

Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveystoimien uudistamista. 2019. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 24. Helsinki. Julkaisun pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8>

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Vuorinen, R. 2008. Muutosjohtaminen suomalaisessa yliopistosairaalassa osastonhoitajien ja sairaanhoitajien arvioimana. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Hoitotieteenlaitos. Tampere. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7485-9>

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019–31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## 19 Professionella inom social-och hälsovården deltog i samutvecklingen av gemensamma kompetenser och självutvärderingsmätare

I denna blogg beskrivs hur samarbetet och samutveckling med professionella förverkligades i samband med utveckling av gemensamma kompetenser inom social-och hälsovården och självutvärderingsmätarna för dem. Även betydelsen av samarbete med svenskspråkiga arbetslivsrepresentanter lyfts fram.

De snabba förändringarna inom social-och hälsovårdens verksamhetsmiljöer så som integration av social-och hälsovården, utveckling av teknologi och digitalisering och klienters förändrade servicebehov har bidragit till nya kompetensbehov hos professionella. (Kangasniemi m fl., 2018) Professionella inom social-och hälsovården behöver både yrkesspecifikt substanskunnande och generiskt kunnande, dvs gemensamma kompetenser, som berör samtliga yrkesgrupper inom social-och hälsovården (Hiilamo m.fl., 2020). För att även i framtiden kunna garantera jämlika social-och hälsovårdstjänster av hög kvalitet är det viktigt att professionella erbjuds möjligheter att uppdatera sin kompetens enligt identifierade kompetensbehov. I olika projekt: Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus (OpiSote) (Kangasniemi ym. 2018), Osaamisella Soteen (OKM 2018) och Osaamisen ennakointifoorumi (Utbildningsstyrelse, 2019) har tidigare identifierats gemensamma kompetensområden för samtliga professionella inom social-och hälsovården. Dessa gemensamma kompetensområden inom social-och hälsovården är indelade i tre större kompetensområden; kompetens inom klientarbete, kompetens i att utveckla service -och arbete och kompetens professionellt självledarskap och samarbete.

För att svara mot aktuella kompetensbehov utvecklades i Sotetie-projektet, i nära samarbete med arbetslivet, en digital vägkarta för kontinuerligt lärande för professionella inom social-och hälsovården. Ett centralt syfte med den digitala vägkartan är att möjliggöra utvärdering och uppdatering av gemensamma kompetenser hos professionella inom social-och hälsovården. Den digitala vägkartan innehåller beskrivningar av gemensamma kompetenser för professionella inom social-och hälsovården, tre utvärderingsmätare för självutvärdering av gemensamma kompetenser, information om utbildningsutbudet och information om kontinuerligt lärande. Centrala delar i vägkartan, dvs beskrivningar av gemensamma kompetenser för professionella inom social- och hälsovården och självutvärderingsmätare av gemensamma kompetenser skapades både på finska och svenska. För att kunna svara mot arbetslivets behov gällande framtida kompetensutveckling hos professionella har utvecklingsarbete av den digitala vägkartan förverkligats i intensivt samarbete med både finsk-och svenskspråkiga arbetslivsrepresentanter från olika yrkesgrupper inom social-och hälsovården.

### Professionellas synpunkter på innehållet i framtidens gemensamma kompetenser inom social och hälsovården

Utvecklingsprocessen, i syfte att definiera innehållet i framtidens gemensamma kompetenser inom social-och hälsovården tillsammans med arbetslivet, började med en enkätundersökning under hösten 2019. Syfte med denna enkätundersökning var att kartlägga social- och hälsovårdspersonalens tankar om framtidens gemensamma kompetenser

fram till år 2030. Undersökningen besvarades sammanlagt av 150 professionella inom social-och hälsovården. Enligt resultaten är kompetens i klientcentrerat arbete och kompetens inom handledning och rådgivning de mest centrala kompetenser i framtiden. Detta bekräftades av professionellas syn på att främjandet av klienters delaktighet och möjligheter att påverka kommer att öka i framtiden. Det snabbt föränderliga service-systemet och ökning av digitala tjänster skapar även nya kompetensbehov hos professionella. Närmare 90 % av respondenter ansåg att kunskande i dataskyddsfrågor och i att handleda klienter i digitala miljöer kommer att öka i framtiden. Kompetens i självledarskap och samarbete, samt kompetens inom forskning och utveckling lyftes också upp i resultaten. En god förmåga i att anpassa sig till de snabba förändringar i arbetslivet och förmåga att leda sig själv ansågs centralt. Den professionella behöver även kunna ta hand om sin egen kompetens och karriärutveckling i framtiden. Mångprofessionellt arbete och förmåga att samarbeta med andra samt att ha kännedom om olika yrkesgruppers arbetsbilder lyftes också fram. Enligt resultaten uppskattades betydelsen av hållbar utveckling öka i framtiden. Däremot uppskattades kompetenser inom innovation och inom effektivitet, kostnads-och kvalitetsmedvetenhet inte att öka i framtiden, vilket var något överraskande med tanke på hur mycket kostnadseffektivitet betonas i dagens läge.

Under våren 2020 förverkligades sju framtidsforum (workshoppar) i syfte att ytterligare i dialog med arbetslivet fördjupa innehållet i kompetenserna. I dessa framtidsforum deltog sammanlagt 50 professionella från både den offentliga, den privata och den tredje sektorn inom social-och hälsovården. I det svenska framtidsforumet deltog fem professionella från olika yrkesgrupper inom social- och hälsovården. Professionella tog ställning till och diskuterade framtida kompetenser ur två perspektiv: Vad innebär och betyder dessa framtida kompetenser samt vad skulle de betyda i praktiskt arbete år 2030? Utgående från resultaten i enkätundersökningen valdes fem teman/ kompetenser som underlag för diskussionen.

Professionella lyfte fram kompetens i handledning- och rådgivning tillsammans med kompetens i servicesystem och servicehandledning som centrala kompetenser. En god förmåga till kommunikation och interaktion ansågs som centrala inom praktisk verksamhet, i synnerhet när det gäller rådgivning och handledning i en digital miljö. Kunskap om serviceutbud tillsammans med en god organisering av arbete främjar planering av en god serviceprocess, samt skapar möjligheter att svara på klientens behov.

Inom kompetens i att utveckla arbete betonades arbetslivsfärdigheter i flexibilitet, interaktion och förtroende. Att kunna utveckla arbete förutsätter även förmåga att tillämpa evidensbaserad kunskap i praktiken, vilket förutsätter att den professionella är uppdaterad med nyaste forskningsresultat. Enligt professionella handlar kompetens inom professionellt självledarskap och samarbete om att kunna arbeta på ett aktivt, kreativt och självständigt sätt. Kunskande i sektoröverskridande och mångprofessionellt arbete får också en central betydelse i framtidens praktiska verksamhet.

Kompetens om hållbar utveckling förutsätter enligt professionella en ökad medvetenhet om det och en förändring av det egna agerande och tänkande. I det praktiska arbetet ska man kunna följa upp konsumtion och beakta belastning av miljön. Social hållbarhet betyder att professionella kan agera utifrån social rättvisa och uppmärksamma social rättvisa genom att sträva efter att minska ojämlikhet och förstärka klienters delaktighet samt värna om en god arbetshälsa.

---

Professionella inom social- och hälsovården deltog i samutvecklingen av gemensamma kompetenser och självutvärderingsmätare

Professionella uppmärksammade att den snabba utvecklingen av robotik och digitalisering präglar alla gemensamma kompetenser och skapar nya kompetensbehov. Digitalisering påverkar producering av tjänster och förutsätter kunnande i digitalisering och utveckling av service, i dataskydd, samt i digitalt serviceutbud hos de professionella. I och med att tjänster i allt högre grad flyttas till digitala miljöer blir kompetensen i rådgivning och handledning samt kompetensen i att utveckla service och arbete även centrala. I det digitala sammanhanget spelar professionellas kommunikationsfärdigheter- och kompetensen en central roll när det gäller att fungera och handleda klienter i digitala miljöer, eftersom digitaliseringen förändrar både interaktionens och mötets karaktär. Professionella lyfte även fram att då det gäller hållbar utveckling ska digitala lösningar ska beaktas och nyttjas.

## Professionella är med och påverkar utformningen av kvalifikationer

En litteraturoversikt i syfte att utvidga och fördjupa kompetensbeskrivningar på basen av senaste forskningsresultat gjordes under våren 2021. (Laanterä & Saunders (red.), 2020). Utgående från litteraturstudien och det insamlade materialet från arbetslivet, genom enkät och framtidsforum, definierades kvalifikationer för gemensamma kompetenser. Med kvalifikationerna avses hurdan kompetens förutsätts av den professionella i det praktiska arbetet. Kvalifikationerna gjordes på finska och svenska.

Under hösten 2020 fick projektets arbetslivskontakter ta ställning till kvalifikationerna. Arbetslivsrepresentanter utvärderade innehållet i kvalifikationerna och uppskattade deras väsentlighet i relation till arbetslivet. Arbetslivsrepresentanterna hade flera års arbetslivserfarenhet och arbetade med olika arbetsuppgifter inom social- och hälsovården.

De professionella ansåg att kvalifikationerna på ett omfattande sätt beskrev arbetet. Deras uppfattning var att kvalifikationerna skildrade arbetet på ett realistiskt sätt och lyfte upp den kompetens som behövs i arbetet. Man uppskattade även att kvalifikationerna var tydligt uttalade. Det upplevdes däremot som utmanande att uppfylla kvalifikationerna i det vardagliga arbetet, dels på grund av tids- och resursbrister som man upplever i det hektiska arbetet, dels för att kvalifikationerna ställer höga krav och förväntningar på den enskilda arbetstagarens kompetens.

## En hållplats för självutvärdering kommer till

Följande steg i utvecklingsprocessen av den digitala vägkartan var att skapa en digital utvärderingskarta. Utvärderingskartan omfattade beskrivningar av gemensamma kompetenser inom social- och hälsovården och ett verktyg för självutvärdering av dessa kompetenser. För detta självutvärderingsverktyg modifierades kvalifikationer ytterligare till påståenden, dvs till en sådan form som möjliggör självutvärdering av kompetenser.

I april 2021 ordnades tre workshoppar till vilka arbetslivsrepresentanter från olika områden inom social- och hälsovården bjöds in. Syftet med workshoppen var att samla in synpunkter och behov från arbetslivet för fortsatt utveckling av utvärderingskartan. Workshopparna ordnades på finska och vid det sista tillfället fanns även möjlighet att

prata svenska. Sammanlagt deltog 16 professionella både från den offentliga och privata sektorn samt från olika delar av landet i workshopar.

Under workshoppen presenterades innehållet i utvärderingskartan, dvs beskrivningar av gemensamma kompetenser för social- och hälsovårdspersonal, självutvärderingsverktyg samt anvisningar för det och en modell för feedback av självutvärderingen.

Professionella ansåg bl.a. att strukturen på utvärderingskartan var fungerande. Både beskrivningar av kompetenser och självutvärderingsverktyg är omfattande och innehåller många påståenden som den professionella ska ta ställning till. Indelning av dem i övre kategorier ökar enligt professionella överskådligheten av detta omfattande material. Feedbacken på självutvärderingen uppfattades som positiv. Professionella frågade om möjligheten att få självutvärderingsfeedbacken skickad till sin egen epost. Detta utredes tillsammans med webbutvecklaren och togs i bruk i den slutgiltiga versionen av sidan.

Arbetlivets kommentarer var viktiga och ledde till att en del förändringar gjordes i sidans utformning. Under workshopparna diskuterade professionella hur svårt det är att ta sig tid för att stanna upp och reflektera över sitt kunnande i det vardagliga arbetet. Diskussionerna kring behovet av att stanna upp i vardagen ledde till namnet på utvärderingskartan blev: Hållplatsen för självutvärdering. Begreppet hållplats antyder att man kan stanna upp och ta tid för att fundera över sitt arbete och sin kompetens.

## Sotetie-sidans Hållplatsen för självutvärdering testas och färdigställs

I juni 2021 fick professionella möjlighet att testa och ge feedback på Hållplatsen för självutvärdering, inklusive självutvärderingsmätarna. Testningen skedde med tre olika metoder; en enkät, en sakkunnigpanel och Think Aloud-metoden.

Avsikten med testningen var att få en uppfattning om navigering och användarvänligheten över sidans olika funktioner. Sammanfattningsvis visade resultaten från testning att navigeringen fungerade bra, men att en del justeringar var behövliga när det gällde t.ex. anvisningar och funktioner i mobilversionen. De professionella lyfte även upp behovet av att öppna upp och förklara vissa mera teoretiska begrepp. På basen av resultatet gjordes förändringar i formuleringar för att öka förståelsen av anvisningar och till en del även i påståendena för självutvärderingen.

## Feedback från arbetslivet gav bekräftelse på utvecklingsarbetet

Kompetensutveckling inom social-och hälsovården är en kontinuerlig process. Ur både arbetslivets och utbildningsorganisationernas perspektiv är det viktigt att identifiera aktuella och framtida kompetensbehov hos professionella och möjliggöra olika sätt för professionella att uppnå och upprätthålla kompetenser. Utvecklingen av innehållet i de svenskspråkiga delar (Gemensamma kompetenser och Hållplatsen för självutvärdering) av Soteties digitala vägkartan har gått jämsides med utvecklingen av den finskspråkiga sidan.

Samarbete med svenskspråkiga arbetslivsrepresentanter har varit betydelsefull ur olika aspekter. Svenskspråkiga arbetslivsrepresentanterna bestod av professionella från både social- och hälsovården, och från den offentliga samt den tredje sektorn, och dessutom från olika delar av landet. Det bidrog till att arbetslivets behov och synpunkter kunde beaktas på ett bredare sätt och även med beaktande av språket. Utöver samutveckling av innehållet i kompetenser och kvalifikationer deltog arbetslivsrepresentanter till testning av självutvärderingsmätarnas användbarhet. Feedbacken från de svenskspråkiga arbetslivsrepresentanterna har varit av central betydelse för utvecklingsarbetet emedan t.ex. terminologin som delvis skiljer sig på finska. På basen av respons som kommit från arbetslivet har det gjorts bl. a. språkliga omformuleringar och finslipningar. De professionella lyfte även upp den nytta de upplevde med Sotetie-sidans olika funktioner. Många ansåg att kompetenserna visar hur mycket kunnande behövs inom social- och hälsovården. Självutvärderingsmätarna hjälper en att få en uppfattning om hur mycket kunnande man har och på motsvarande sätt hjälper självutvärderingen en att uppfatta var det eventuellt finns luckor i kompetensen. De professionella ansåg även att resultaten av självutvärderingen kunde användas t.ex. som diskussionsunderlag i utvecklingssamtal och för att kartlägga kompetenser inom arbetsgemenskapen.

Samarbetet med arbetslivet har gett utvecklingsarbetet värdefull input. Arbetslivsrepresentanter upptäckte sådant som inte fungerade och krävde vidareutveckling. Samtidigt bekräftades att innehållet i gemensamma kompetenser, samt funktionen med Hållplatsen för självutvärdering, är nyttig och tjänar arbetslivet.

Arla Cederberg, PM, Lektor, Yrkeshögskolan Arcada  
Ann Backman, PM, projektforskare, Yrkeshögskolan Novia  
Anne Hietanen, HvM, projektforskare, Yrkeshögskolan Novia

## Referenser

Hiilamo, H. (red.) 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

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-ammattilaisen koulutus- ja osaamis uudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Tillgänglig: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf> [hänvisad: 20.05.2021] .

Laanterä, S & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. XAMK kehittää 114. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Tillgänglig: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URN:ISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [hänvisad: 23.4.05.2020]

Opetus- ja kulttuuriministeriö (24/2019). Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:24. Tillgänglig: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8> [hänvisad: 21.05.2021]

Osaamisella Soteen. Väliraportti. 2018. Täydennyskoulutustarpeet ja osaamisen vahvistaminen SOTE -uudistuksen tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Tillgänglig: [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/ce7009af-c9a9-49b8-9247-8dd1dc0a346d/3014a7be-eeeb-42f9-aa27-a94b46cd452a/MUISTIO\\_20180329141048.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/ce7009af-c9a9-49b8-9247-8dd1dc0a346d/3014a7be-eeeb-42f9-aa27-a94b46cd452a/MUISTIO_20180329141048.pdf) [hänvisad: 21.05.2021]

Tutkintojen viitekehysten osaamistasokuvaukset suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. 2017. Opetushallitus. Tillgänglig: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen\\_viitekehysten\\_osaamistasokuvaukset\\_fi\\_sv\\_en.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tutkintojen_viitekehysten_osaamistasokuvaukset_fi_sv_en.pdf) [hänvisad: 20.05.2021]

Projektet SOTETIE finansieras av den europeiska socialfonden (ESR) och är ett nationellt projekt (1.9.2019-31.12.2021). Syfte med projektet är att utveckla en digital vägkarta för kontinuerligt lärande i syfte att främja kompetensutveckling för professionella inom social- och hälsovården. I projektet deltar 15 yrkeshögskolor och Östra Finlands universitet.

## 20 Sote-ammattilaiset testasivat Sotetie-sivuston Arviointipysäkkiä

Sote-ammattilaisten osaamisen arviointimenetelmää on Sotetie –hankkeessa kehitetty vaiheittain niin, että prosessiin on osallistunut työelämätoimijoita ja siinä on hyödynnetty eri tyyppisiä kehittämisen menetelmiä. Yhteistyö työelämän kanssa on ollut valtakunnallista ja osallistujia on ollut kokonaisuudessaan yli 200 henkilöä. Sote-ammattilaisten tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoituksessa käytettiin kyselyä, tulevaisuusfoorumia, sähköistä e-Delfoi paneelia ja kirjallisuuskatsausta. Näitä aiempia kehittämissivaiheita on kuvattu Holvikiven (Holvikivi ym. 2021) tällä blogisivulla julkaistussa artikkelissa <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/02/12/yhdessa-kehittaen-tulevaisuuden-sote-generista-osaamista/>

Toiminnalliset osaamiskuvaukset laadittiin valmiiksi helmikuussa 2021 ja osaamisalueiden kuvauksista kerättiin palautetta sote-ammattilaisilta. Tällä tavalla varmistettiin osaamiskuvausten työelämävastaavuudesta. Niiden pohjalta ryhdyttiin työstämään sote-ammattilaisille suunnattua osaamisen arviointikarttaa. Arviointikartta nimettiin prosessin kuluessa Arviointipysäkkiksi, jotta se kuvaisi paremmin arviointityökalun reflektiivistä luonnetta.

Arviointipysäkki sisältää ohjeistuksen osaamisen itsearviointiin ja osaamisen itsearviointimittarit NQF –tasolle 6 ja 7, eli alemman ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneille. Itsearviointimittareita on kolme; asiakastyöosaamisen, palveluiden ja työn kehittämissaamisen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen itsearviointimittarit. Tehtyään Arviointipysäkillä itsearvioinnin sote-ammattilainen saa palautteen osaamisestaan. Arviointipysäkki sisältää myös linkit koulutushakuun eli kun on mittareiden avulla kartoittanut osaamistarvettaan, voi samassa paikassa etsiä koulutusvaihtoehtoja.

Tässä blogissa kuvataan millä tavalla sote-ammattilaiset osallistuivat Arviointipysäkin testaukseen. Testausmenetelmiksi valikoituivat Ääneenajattelu-menetelmä, sähköinen kysely (LimeSurvey) ja asiantuntijapaneeli.

### Ääneenajattelu-menetelmä

Yhdeksi Arviointipysäkin testausmenetelmäksi sotealan työelämätoimijoiden kanssa valikoitui kognitiivisen haastattelun ns. Ääneenajattelu-menetelmä (think aloud – method). Ääneenajattelu-menetelmän avulla tutkitaan yksilön ajattelu- ja ongelmanratkaisun taustalla olevia tiedonkäsittelyprosesseja. Yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa sitä, että haastateltava ajattelee ääneen, eli sanottaa ajatteluprosessejaan ja valintojaan tehtävän kuluessa, eli tässä tapauksessa käyttäessään Arviointipysäkkiä. Ääneenajattelu-menetelmän avulla selvitettiin arviointipysäkin käytettävyyttä ja sisällön ymmärtämistä kohderyhmän näkökulmasta. Testaus toteutettiin videoneuvottelusovellus Teamsin avulla. Testaajina toimineet viisi sote-alan ammattilaista navigoivat Sotetien arviointipysäkki sivustolla ja täyttivät Asiakastyöosaamisen itsearviointimittarin (NQF-taso 6) samalla kun kommentoivat, eli ajattelivat ääneen, sivustolla liikkumistaan ja itsearviointimittarin tekemistä. Arviointipysäkki testattiin molemmilla kielillä, suomeksi ja ruotsiksi. (Ääneenajattelu-menetelmän tarkemman kuvauksen voi lukea tällä blogisivulla julkaistusta artikkelista (Lei-



nonen ym, 2021) <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/10/07/aaneenajattelumenetelma-kehittamishankkeessa-sotetie-sivuston-arviointipysakin-testaus/>

Ääneenajattelu-menetelmällä saatiin tietoa sivuston käytettävyydestä. Haastattelijat seurasivat reaaliajassa testaajien navigointia sivustolla samaan aikaan kun testaaja kommentoi ja selitti ääneen sivustolla liikkumistaan. Tällä tavoin saatiin käsitys sivuston toimivuudesta testaajien näkökulmasta. Sivuston ”pulmakohdista” saatiin myös tietoa, eli mikäli testaajilla esimerkiksi oli vaikeuksia löytää oikea kohta sivustolta, tai mitkä asiat aiheuttivat pohdintaa, esimerkiksi miten arviointimittarin vastusvaihtoehto valitaan jännällä, jne. Testaajat kommentoivat ja nostivat esiin näkökulmia myös sivuston ulkoasuun, värimaailmaan, tekstin määrään ja kuvioiden sijoitteluun liittyen. Testaajat kiittelivät Arviointipysäkin yleisilmettä selkeäksi, heidän mielestä navigointi sivustolla sujui hyvin ja Arviointipysäkin kokonaisuus toimi hyvin ja jouhevasti.

Ääneenajattelu-menetelmällä kerättiin tietoa myös Arviointipysäkin ohjeistuksen, kielen ja käsitteiden ymmärrettävyydestä. Sote-ammattilaisten mukaan jotkut itsearviointimittareiden käsitteistä olivat vaikeaselkoisia, esimerkiksi geneerinen ja työntekijäisyys. Testaajat nostivat myös esiin, että joihinkin Arviointipysäkin yksittäiset väittämät olivat moniosaisia, mikä vaikeutti vastausvaihtoehdon valintaa.

*”Tunne, että onhan minulla osaamista, motivoi edelleen, miten pääsen kehittämään osaamistani, antoi siis herätteen, mihin kurkotella”*

Edellä oleva sitaatti on erään testaajan kommentti osaamisen itsearviointimittarin käytöstä ja siitä saadusta palautteesta. Testaukseen osallistuneet sote-ammattilaiset kokivat osaamisen itsearviointimittarit hyödyllisiksi ja innostaviksi. Heidän mukaan ne kuvaavat hyvin millaista osaamista sotealalla tarvitaan nyt, ja mitkä yhteiset osaamisalueet painottuvat sotealalla tulevaisuudessa. Sote-ammattilaisten mukaan itsearviointimittarit toimivat hyvin oman osaamisen arvioinnissa ja ne auttavat myös oman työn sisällön hahmottamisessa. Itsearvioinnin tehtyään työntekijä saa halutessaan sähköpostiinsa henkilökohtaisen palautteen osaamisestaan. Palaute koettiin hyödylliseksi ja innostavaksi ja testaajien mukaan se kannusti pohtimaan edelleen omaa osaamista sekä osaamistarpeita ja osaamisen kehittämistä. Myös Arviointipysäkillä oleva tieto ajankohtaisesta koulutustarjonnasta koettiin hyväksi. Osa testaajista kommentoi sitä, ettei koulutustarjonta ole valikoitunutta, mutta totesivat että laajempi koulutustarjonta antaa samalla hyvän mahdollisuuden tutustua eri koulutus /kurssi vaihtoehtoihin.

Sote-ammattilaiset nostivat myös esiin Arviointipysäkin hyötyjä työyhteisönäkökulmasta. Itsearviointimittareita ja niistä saatavaa palautetta voi testaajien mukaan hyödyntää myös työyhteisön osaamisen kehittämisessä. Itsearviointimittareiden avulla sekä henkilökohtainen osaaminen ja osaamistarpeet että sote-työssä yleensä tarvittava osaamisen määrä ja laajuus tulee näkyväksi. Lisäksi osaamisen arviointi herättelee pohtimaan sotealan yhteisiä tulevaisuuden osaamistarpeita. Mikäli koko työyhteisö tekee osaamisen itsearvioinnin voi siitä saatavaa palautetta voi käyttää esimerkiksi henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa tai/ja koko työyhteisön kehittämiseen. Testaajien mukaan arviointipysäkki kokonaisuutena antaa hyviä eväitä osaamisen kehittämiselle. Saadakseen realistisen käsityksen omasta osaamisestaan edellyttää itsearviointimittareihin vastaaminen tosin vastaajalta hieman aikaa ja pohdintaa. Samalla koettiin Arviointipysäkki hyvänä mahdollisuutena pysähtyä oman osaamisen ja sen kehittämisen äärelle.

---

Sote-ammattilaiset testasivat Sotetie-sivuston Arviointipysäkkiä.

## Sähköinen kysely (LimeSurvey)

Sote-ammattilaiset osallistuivat Arviointipysäkin testaukseen myös sähköisen kyselyn (LimeSurvey) avulla. Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa siitä, miten sivustoa voitaisiin kehittää mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi ja toimivaksi. Testaukseen osallistuneille sote-ammattilaisille lähetettiin linkki, jonka kautta he pystyivät vierailemaan sivustolla ja testaamaan Arviointipysäkkiä noin viikon mittaisella ajanjaksolla kesäkuussa 2021. Testauksessa kiinnitettiin erityisesti huomiota Arviointipysäkki-sivuston antamaan ensivaikutelmaan ja yleisilmeeseen, aloitussivuston sisältöön ja Arviointipysäkin yleiseen ohjeistukseen. Sote-ammattilaisia pyydettiin arvioimaan NQF 6-tason itsearviointimittari kokonaisuudessaan, eli sen kaikki kolme itsearviointimittaria. Tehtyään itsearvioinnin sote-ammattilaiset tutustuivat osaamisen arvioinnista saamiinsa palautteisiin.

Sote-alan ammattilaisilta pyydettiin itsearviointimittarin täyttämisen jälkeen palautetta Arviointipysäkki-sivustosta. Palautelomake sisälsi 23 kysymystä, jotka olivat jaettuna neljään eri osa-alueeseen: ohjeistus, itsearviointimittari, itsearviointimittarin palaute, arviointipysäkki. Palautetta kysymyksiin annettiin Likert asteikolla (3 astetta Esim: melko selkeä – selkeä –erittäin selkeä). Lisäksi vastaajat kommentoivat vapaasti Arviointipysäkkiä. Vastausten määrä jäi odotettua pienemmäksi (6 vastausta), eli tuloksia voi tulkita ainoastaan suuntaa antavina yhdistettynä muiden menetelmien avulla saatuihin tuloksiin. Kyselyn vastaukset ja varsinkin vastaajien omat vapaat kommentit olivat yhteneviä muiden menetelmien avulla saatujen tulosten kanssa. Kyselyssä nousi esiin, että tekstin ymmärrettävyys itsearviointimittareissa koettiin paikoitellen raskaaksi ja vaikeaselkoiseksi. Sen sijaan vastaajien mukaan arviointipysäkin ohjeistus sekä varsinainen itsearviointipysäkin käyttöohje olivat selkeitä ja palautteen hyödynnettävyys oli tuotu hyvin esille.

## Asiantuntijapaneeli

Asiantuntijapaneeliin osallistui neljä sote-alan ammattilaista ja se järjestettiin Teams –kokouksena kesäkuussa 2021. Osallistujista kaksi työskenteli esihenkilönä ja kaksi asiantuntijatehtävissä. Paneelissa keskityttiin työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen itsearviointimittariin. Perusteluna tälle oli, että itsearviointimittarin toiminnasta saa parhaiten käsityksen perehtymällä yhteen osioon, ja sen lisäksi paneeliin käytettävissä oleva aika asetti reunaehdonsa. Myös yhteiselle arviointikeskustelulle haluttiin varata aikaa testaamisen jälkeen.

Osallistujat kiittelivät Arviointipysäkin yleistä visuaalista ilmettä ja toiminnallisuutta. Tekstin osuutta ehdotettiin karsittavaksi vielä nykyisestä. Testaajien mukaan yksityiskohtaiset ohjeet eivät lisää tällaisen välineen käytettävyyttä vaan saattavat päinvastoin estää kävijää tarttumasta siihen.

Panelistit totesivat, että teknisesti testi toimi hieman eri tavalla mobiililaitteella ja pöytäkoneella. Valintojen kiinnittäminen ja liukuvan mittarin käyttäminen tuotti jonkin verran pulmia mobiililaitteella. Vastausvaihtoehtojen selite olisi haluttu näkyviin koko ajaksi mittaria täyttäessä, jotta siinä ei joutuisi palaamaan taaksepäin. Sivulla liikkuminen todettiin sinänsä sujuvaksi ja erikseen toivottiin, että linkkien toimivuus olisi aina varmistettu. Itsearviointimittarin käytettävyys on suoraan yhteydessä sen tekniseen toimivuuteen.

Mittariston sisältämään kieleen kiinnitettiin paljon huomiota. Osa väitteistä koettiin abstrakteiksi ja esille tuotiin, että osa väittämistä sisälsi käsitteitä, joiden sisäistäminen edellyttää jo asiantuntemusta. Työntekijyyden käsite herätti erityisesti keskustelua, koska sitä pidettiin vaikeasti lähestyttävänä. Pohdittiin, että itsenäisten ammatinharjoittajien voi olla vaikeaa identifioida itseään työntekijyyden kautta. Toisaalta tunnistettiin, että sen tilalle on vaikea löytää kattavaa yleiskäsitettä, joka ei olisi vanhahtava. Kokonaisuutena arvioiden väittämien kieltä kuitenkin pidettiin tiiviinä ja selkeänä.

Ajankäytön arvio oli, että mittarin yhden osion täyttämiseen menee aikaa noin 10 minuuttia, jolloin koko testi vaatisi 30 minuuttia. Tätä pidettiin välineen käytettävyyden kannalta hyvänä ja tällaisenaan Arviointipysäkillä vieraileminen voisi osallistujien mielestä hyvin sopia vaikka työyhteisön yhteisen tapaamisen alkuun.

Mittarissa nähtiin paljon hyödyntämismahdollisuuksia sekä oman osaamistarpeen tunnistamiseen että yhteiseen innostavaan käyttöön. Todettiin, että mittari ohjaa osaamistarpeen positiiviseen tunnistamiseen ja se voi antaa sysäyksiä koulutuspolulla etenemiseen.

Paneelin yhteenvetokeskustelussa tuli esiin erityisesti työyhteisötaso. Osaamisen arviointia voi hyödyntää kun kartoitetaan yhdessä työyhteisön osaamiskarttaa ja tehdään koulutussuunnittelua. Myös työn vaatavuuden arvioinnissa mittaria voi hyödyntää kun työtehtäviä puretaan osiksi ja katsotaan millaisia kompetensseja eri tehtävissä painotetaan.

## Sote-ammattilaisten palaute Arviointipysäkestä

Sote-ammattilaisilta kerättiin edellä kuvattujen menetelmien avulla tietoa Arviointipysäkin käytettävyydestä ja sisällön ymmärrettävyydestä, jotta varmistettaisiin että Arviointipysäkki vastaa työelämän tarpeita. Tiedonkeruu menetelmiksi valikoituivat erilaiset ja toisiaan täydentävät menetelmät. Menetelmistä Ääneenajattelu-menetelmä toteutettiin yksilohaastatteluna, samoin sähköinen kysely oli myös yksilökohtainen, sen sijaan asiantuntijapaneeli toteutettiin ryhmähaastatteluna. Arviointipysäkin ohjeistuksesta pyydettiin palautetta kaikissa testauksissa, Ääneenajattelu- menetelmällä ja sähköisellä kyselyllä kerättiin tietoa itsearviointimittarista NQF-6 tasolla, kun taas asiantuntijapaneelissa keskityttiin NQF-7 tason itsearviointimittariin.

Arviointimittaria testattiin sote-ammattilaisilla jotka edustivat eri ammattiryhmiä ja koulutustaustoja ja tulivat eri puolilta Suomea. Sote-ammattilaisten arviot ja palaute sivuston käytettävyydestä ja sen sisällön ymmärrettävyydestä olivat päälainjoiltaan yhteneväisiä. Sote-ammattilaiset kiittelivät Arviointipysäkin visuaalista yleisilmettä selkeäksi, heidän mielestä navigointi sivustolla sujui hyvin ja Arviointipysäkin kokonaisuus toimi hyvin ja jouhevasti.

Käytettävyyttä kehitettäessä tärkeä huomio oli Arviointipysäkin toimivuus mobiililaitteella ja siihen liittyvät tarkemmat palautteet. Käytettävyydessä oli eroja eri tyyppisten laitteiden välillä ja ne tulee huomioida jatkokehittelyssä.

Arviointipysäkin sisällön ymmärrettävyyteen liittyvät palautteet olivat pitkälti samanlaisia, tiedonkeruun menetelmästä riippumatta. Sote-ammattilaisten mukaan arviointipysäkin

ohjeistus sekä varsinainen itsearviointipysäkin käyttöohje olivat selkeitä ja itsearviointimittarin palautteen hyödynnettävyys oli tuotu hyvin esille. Sen sijaan tekstin ymmärrettävyys itsearviointimittareissa koettiin paikoitellen raskaaksi ja vaikeaselkoiseksi. Tämä huomioitiin mahdollisuuksien mukaan itsearviointimittareiden jatkokehityksessä.

Kaiken kaikkiaan sote-ammattilaiset kokivat Arviointipysäkin osaamisen itsearviointimittarit hyödyllisiksi ja innostaviksi. Sote-ammattilaisten mukaan itsearviointimittarit toimivat hyvin oman osaamisen arvioinnissa ja ne kuvaavat hyvin mitkä yhteiset osaamisalueet painottuvat sote-alalla tulevaisuudessa. Mittarissa nähtiin paljon hyödyntämismahdollisuuksia sekä oman osaamistarpeen tunnistamiseen että työyhteisötasolla yhteiseen innostavaan käyttöön. Osaamisen arviointia voi hyödyntää esimerkiksi kun kartoitetaan yhdessä työyhteisön osaamista ja tehdään koulutus suunnittelua. Sote-ammattilaisten mukaan Arviointipysäkki ohjaa osaamistarpeen positiiviseen tunnistamiseen ja voi antaa syyäkyksiä koulutuspolulla etenemiseen.

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019–31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

## Kirjoittajat

Anssi Lähde, VTL, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu  
Arla Cederberg, VM, lehtori, Ammattikorkeakoulu Arcada  
Anne Hietanen, TtM, projektitutkija, Yrkeshögskolan Novia

## Lähteet

Holvikivi, J., Nummela, A., Arell-Sundberg, M. (2021). Yhdessä kehittämisen tulevaisuuden sote geneeristä osaamista. <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/02/12/yhdessa-kehittamisen-tulevaisuuden-sote-geneerista-osaamista/>

Leinonen, R., Lintula, L.; Laanterä, S., Cederberg, A.; Backmann, A. (2021) Ääneenajattelumenetelmä kehittämishankkeessa – Sotetie-sivuston arviointipysäkin testaus <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2021/10/07/aaneenajattelumenetelma-kehittamishankkeessa-sotetie-sivuston-arviointipysäkin-testaus/>

## 21 Dynamo-ennakointimallin soveltaminen sote-ammattilaisten yhteisten osaamisten kehittämisessä

Sotetie -hankkeessa on tuotettu aikaisemmin laadittujen raporttien osaamistarvetiedon pohjalta sekä yhdessä työelämän edustajien kanssa työelämälle sote-alan yhteisiin eli geneerisiin osaamisiin arviointimenetelmä (NQF tasoille 6 ja 7). Arviointimenetelmää voidaan käyttää ensisijaisesti työntekijän itsearviointin välineenä. Sen laadintaprosessissa on sovellettu Dynamo-ennakointimallia. Dynamo-ennakointimalli on alun perin laadittu aikuisväestön osaamis- ja koulutustarpeiden ennakointiin. Hankkeessa hyödynnettiin Dynamo-ennakointimallia soveltamalla sitä erityisesti sote-alalle.

### Dynamo-ennakointimallin sote-alalle soveltamisen lähtökohdat

Dynamo-ennakointimalli kehitettiin aikuisväestön osaamis- ja koulutustarpeiden ennakointiin Valtakunnallinen aikuiskoulutuksen ennakointi -projektissa. Sitä pilotoitiin vuonna 2017 valtakunnallisesti liikenne- ja logistiikka-alalla sekä alueellisesti liikenne- ja logistiikka-alan rajapinnoilla, ml. hyvinvointilogistiikan alalla (Opetushallitus 2018). Dynamo-ennakointimallia ei siis ollut aiemmin sovellettu sote-ammattilaisten tulevaisuudessa tarvittavan osaamisen kehittämiseen. Sotetie-hankkeen yhtenä tavoitteena olikin soveltaa Dynamo-ennakointimallia sote-alalla tarvittavan yhteisen osaamisen keskipitkän aikavälin ennakointiin. Periaatteena Dynamo-ennakointimallissa on yhdistää uudella tavalla osaamistarve, ennakointi ja määrällinen ennakointi (Opetushallitus 2018).

Dynamo-prosessia sovellettiin hankkeessa toteutettuun sote-alalla tarvittavan osaamisen tulevaisuushaasteiden ennakointiin vuonna 2030. Ennakointimallia toteutettiin osallistavalla ja vuorovaikutteisella prosessilla. Sillä turvattiin osallistumismahdollisuudet mallin soveltamiseen ja pilotointiin erityisesti sote-alalle mahdollisimman laaja-alaisesti. Määrällistä ennakointia ei Sotetie-hankkeessa tehty. TEM:n toimialaraportin (2021) mukaan työvoiman saatavuus sote-alalla tulevaisuudessa tulee olemaan haasteellista. Pelkästään työvoiman määrän lisääminen ei ole riittävä toimenpide korvaamaan puuttuvaa henkilöstöä. Uudenlaiset osaamistarpeet ja näkymät kehittyvät digitalisaation ja teknologian kehittymisen myötä. Työvoiman saatavuuden parantamiseksi on kiinnitettävä huomio myös työolojen parantamiseen ja alan vetovoimaisuuteen yleensä. Paheneva työvoimavaje sote-alalla on kuitenkin tulevien vuosien näkymä.

### Dynamo-ennakointimallin soveltaminen Sotetie-hankkeessa

Tässä blogissa kuvaillaan, miten Dynamo-ennakointimallia on sovellettu sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisten osaamistarpeiden sisältöjä kehittäneessä sekä korkeakoulujen sähköistä sote-alan täydennyskoulutustarjontaa kartoittaneessa kansallisessa Sote-alan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta (Sotetie) -hankkeessa. Sotetie-hankkeessa oli kaksi päätavoitetta: sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisten osaamisten määrittely ja sisällöllinen kehittäminen sekä sote-ammattilaisten jatkuvan oppimisen kehittäminen keräämällä korkeakoulujen verkossa oleva sote-alan yhteisen osaamisen täydennyskoulutustarjonta yhdelle sähköiselle oppimisalustalle. Jatkuvan oppimisen tiekartan avulla sote-ammattilaiset voivat tunnistaa, arvioida ja täydentää tulevaisuudessa

tarvittavia sote-alan yhteisiä osaamisiaan, kuten esim. asiakastyöosaamistaan, palvelunkehittämisaamistaan sekä työntekijöiden ja yhteistoiminnan muutososaamistaan.

Sotetie-hankkeen tarkoituksena oli määritellä sote-alan tulevaisuuden yhteisten osaamisten tarkemmat sisällöt yhteistyössä työelämän edustajien kanssa. Yhteisten osaamisten sisältöjen määrittelyyn käytettiin aiempien hankkeiden, mm. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus (OpiSote) -hankkeen (Kangasniemi ym. 2018), Osaamisella Soteen (OKM 2018) ja Osaamisen ennakkointifoorumin (Opetushallitus 2019) tuloksia sekä Sotetie-hankkeessa toteutettujen sähköisen kyselytutkimuksen, kirjallisuuskatsauksen, tulevaisuusfoorumien ja eDelphi-tutkimuksen tuloksia. Dynamo-ennakointimallia sovellettiin Sotetie-hankkeessa sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisiin osaamisiin liittyvien tuotosten kehittämisprosessin eri vaiheissa.

## Yhteisten sote-osaamisten kehittämisprosessin vaiheet

Sotetie-hankkeen työpaketti (tp) 1:n päätavoitteina oli 1) määritellä OpiSote- ja Osaamisella soteen -hankkeissa tunnistettujen sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisten osaamisten tarkemmat osaamissisällöt yhteistyössä työelämän kanssa ja 2) kehittää sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisten osaamisten arviointimenetelmä NQF-tasolle 6 ja 7 soveltamalla Dynamo-ennakointimallia sote-alalle ja testaamalla kehitettyä arviointimenetelmää työelämän toimijoilla. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tp 1:n työskentely aloitettiin laatimalla taustaselvitys aiempien hankkeiden tuloksista liittyen sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisiin osaamistarpeisiin sekä suunnittelemalla ja toteuttamalla sähköinen kyselytutkimus sote-alan tulevaisuuden yhteisistä osaamisista. Seuraavaksi tp 1:n toimijat kirjoittivat kirjallisuuskatsaus-kokoomajulkaisun, joka koostui yhteensä 12 kirjallisuuskatsauksesta liittyen aiemmissa hankkeissa tunnistettuihin 11 sote-alan tulevaisuuden yhteisiin osaamisalueisiin.

Useita tulevaisuusfoorumeita toteutettiin sen jälkeen yhteistyössä työelämän toimijoiden kanssa. Tulevaisuusfoorumeiden tarkoituksena oli nostaa esiin työelämän edustajien näkemyksiä sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisistä osaamisista. Tulevaisuusfoorumeiden jälkeen suunniteltiin ja toteutettiin eDelphi-asiantuntijapaneeli, jonka tavoitteena oli muodostaa panelistien keskuudessa konsensus sote-ammattilaisten yhteisten tulevaisuuden osaamistarpeiden ydinsisällöistä. Panelistit arvioivat ja kommentoivat anonymisti virtuaalista eDelphi-sovellusta hyödyntäen 15 tulevaisuusväittämää, jotka kuvasivat yhteisten osaamisten ydinsisältöjä. Tulevaisuustyöpajojen ja eDelphi-asiantuntijapaneelin pohjalta tp 1:ssä muodostettiin sote-ammattilaisten yhteisten osaamisten toiminnalliset kuvaukset kaikille 11 yhteisten osaamisten osaamisalueelle sekä toiminnallisten kuvausten pohjalta kehitettiin tulevaisuuden yhteisten osaamisten kvalifikaatiot NQF-tasolle 6 ja 7. Kvalifikaatioita testasivat työelämän toimijat useista eri sote-alan organisaatioista ympäri Suomea, minkä jälkeen kvalifikaatioita muokattiin heidän antamansa palautteen perusteella.

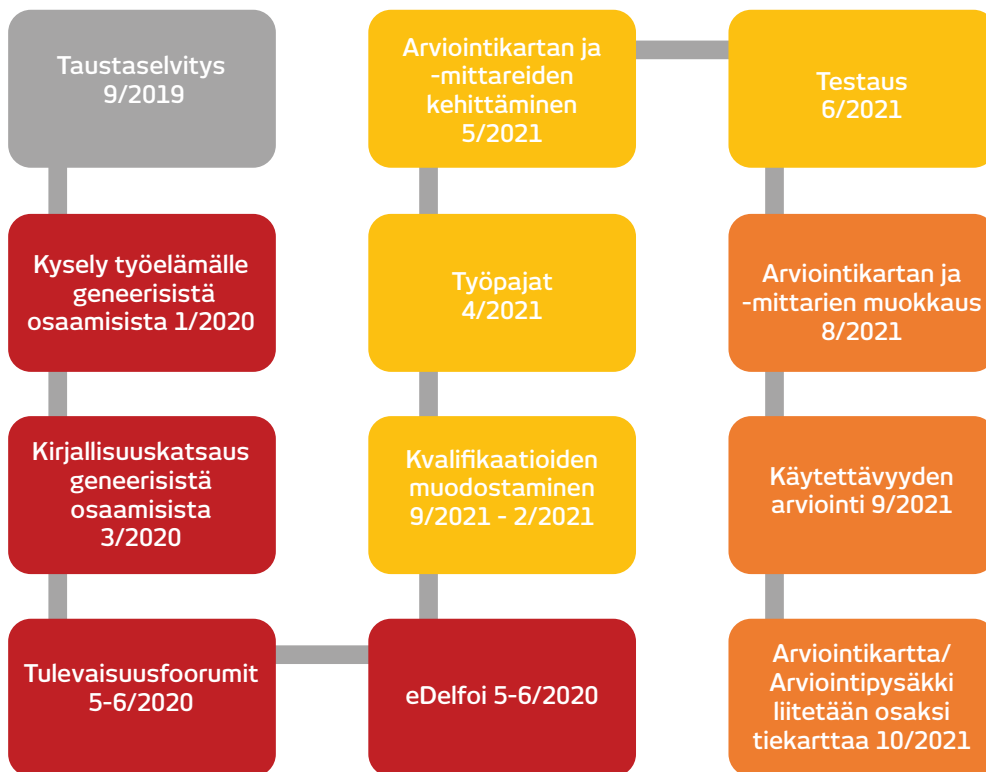
## Osaamisen arviointimenetelmän kehittäminen alkaa

Seuraavaksi tp 1:ssä aloitettiin osaamisen arviointimenetelmän kehittäminen sote-alan tulevaisuuden yhteisten osaamisten kvalifikaatioiden pohjalta. Tavoitteena oli tuottaa sote-alan yhteisten osaamisten sähköinen arviointikartta (Arviointipysäkki) sote-ammattilaisten käyttöön Sotetie-sivustolle. Arviointipysäkin keskeisenä sisältönä ovat osaamisen itsearviointimittarit NQF-tasolle 6 (3 kpl) ja NQF-tasolle 7 (3 kpl). Itsearviointimittareiden avulla sote-ammattilaiset voivat arvioida omia yhteisiä osaamisiaan, tunnistaa omia tulevaisuuden yhteisten osaamisten osaamistarpeitaan, saada palautetta yhteisistä osaamisistaan sekä hakea Sotetie-sivustolla sähköisiä täydennyskoulutusopintoja, jotka vastaavat heidän yhteisten osaamisten osaamistarpeisiinsa ja siten mahdollistavat omien tulevaisuudessa tarvittavien yhteisten osaamisten päivittämisen.

Työelämän toimijat myös testasivat ja antoivat palautetta itsearviointimittareiden sekä koko Arviointipysäkin ja Sotetie-sivuston käytettävyydestä ja toimivuudesta. Palautetta kerättiin työelämän toimijoilta kolmea eri menetelmää hyödyntäen: asiantuntijapaneelilla, ääneen ajattelu -haastatteluilla, sekä sähköisellä kyselyllä. Palautteiden pohjalta itsearviointimittareita, Arviointipysäkkiä ja Sotetie-sivustoa kehitettiin edelleen entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja toimivammaksi sote-ammattilaisille. Parhailtaan tp 1:ssä suoritetaan ym. tuotosten käytettävyyden arviointia, minkä valmistumisen jälkeen itsearviointimittarit ja Arviointipysäkki liitetään osaksi sote-alan ammattilaisten jatkuvan oppimisen tiekarttaa Sotetie-sivustolla.

## Dynamo-ennakointimalli työskentelyprosessin eri vaiheissa

Dynamo-ennakointimallia sote-alalle sovellettaessa, malli osoittaa tulevaisuudessa sote-alalla tarvittavat yhteisten osaamisten vajeet ja ohjaa opiskelemaan tarvittavat sote-alan yhteisten osaamisten osaamiskokonaisuudet, jotka on Sotetie-hankkeessa kerätty yhdelle sähköiselle oppimisalustalle ja ovat siten tarjolla kootusti korkeakoulujen verkossa olevien sote-alan yhteisten osaamisten täydennyskoulutusopintojen hakukoneessa Sotetie-sivustolla. Sotetie-hankkeessa Dynamo-ennakointimallia sovellettiin hanketyöskentelyn useassa eri vaiheessa, mm. sähköisen kyselytutkimuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa sote-alan tulevaisuuden yhteisistä osaamisista, tulevaisuusfoorumien suunnittelussa ja toteuttamisessa työelämän edustajille sote-ammattilaisten tulevaisuuden yhteisistä osaamisista, eDelphi-asiantuntijapaneelin suunnittelussa ja toteuttamisessa sote-ammattilaisten yhteisten tulevaisuuden osaamistarpeiden ydinsisällöistä, sote-ammattilaisten yhteisten osaamisten toiminnallisten kuvausten muodostamisessa, sote-alan tulevaisuuden yhteisten osaamisten kvalifikaatioiden (NQF-tasot 6 ja 7) kehittämisessä, muokkaamisessa ja testaamisessa, sekä sote-alan tulevaisuuden yhteisten osaamisten arviointikartan ja sähköisen arviointimenetelmän kehittämisessä.



Kuvio: Dynamo – mallin soveltaminen Arviointikartan rakentamisessa.

Dynamo-mallin soveltamisessa olennaisena osana on vuorovaikutuksellisuus ja yhteistyö työelämän edustajien kanssa. Tässä tapauksessa yhteistyö toteutui kokonaan digitaalisessa muodossa ja vuorovaikutuksellisuus toteutui Zoomin, Teamsin tai Skypen välityksellä. Samaan aikaan levinnyt ja laajentunut valtakunnallinen covid 19 -pandemia asetti haasteita sote-alan toimijoille, joten osallistujamäärät Dynamo-mallin prosessin eri vaiheissa jäivät pienemmiksi mitä alun perin oli tarkoitus, kuitenkin niin, että joka vaiheeseen saatiin kohtuullinen osallistujajoukko.

## Työskentelyn tavoista ja tavoitteista – osallistumisen ideasta

Samalla tavalla kuin Dynamo-mallin kehittämistyössä, Sotetie-hankkeessa kehittämistyötä tehtiin vahvasti työelämää osallistavalla ja vuorovaikutteisella prosessilla. Hanketoimijoiden valtakunnallinen kattavuus antoi ja loi mahdollisuudet laaja-alaisesti hyödyntää sosiaali- ja terveysalan työelämää. Eri kehittämisvaiheissa pyrittiin samaan monipuolisesti työelämän eri tahoja osallistumaan työskentelyyn. Erityisesti pidettiin huolta, että niin työntekijät kuin esihenkilöt olivat mukana kehittämisprosessin eri vaiheissa.

Dynamo-ennakointimallin pilotoinnissa käytettiin useampaa asiantuntijoista koostuvaa ydin- ja taustaryhmää, joiden asiantuntemusta hyödynnettiin koko prosessin ajan (Opetushallitus 2018). Sotetie-hankkeessa oli puolestaan sovittu ja rakennettu asiantuntija-



verkosto sopimalla yhteisestä työskentelystä tiettyjen sote-alan organisaatioiden kanssa. Työelämän haastavuus, mm. Covid-19 sekä isot tietojärjestelmämuutokset, vaikuttivat yhteiseen työskentelyyn, niin että se ei ollut kaikilta osin mahdollista. Työelämä- ja asiantuntijoiden käytössä jouduttiin hankkimaan hankkeen aikana uusia kumppaneita, jotta saatiin riittävää vuoropuhelua työelämän kanssa. Tämä aiheutti osaltaan sen, että useille kumppaneille osallistuminen hankkeen työskentelyyn jäi kertaluonteiseksi. Oli myös niitä, jotka osallistuivat pariin vaiheeseen, erityisesti hankkeen loppuvaiheessa. Työskentelyn aikana Sotetie-hankkeen tp 1:n kehittämistoimintaan osallistui yhteensä noin 300 asiantuntijaa prosessin eri vaiheissa, mikä osaltaan on ollut varmistamassa vahvan työelämäasiantuntijuuden työskentelyssä. Työskentely toteutettiin kaksikielisesti siten, että jokainen vaihe toteutettiin sekä suomen- että ruotsinkielellä. Näin tavoitettiin laajasti työelämää. Työskentelyn kaikissa vaiheissa huolehdittiin myös siitä, että saadun tiedon tulokset palautettiin osallistujille. Kaikista vaiheista kirjoitettiin artikkeleita, useimmat blogien muodossa. Myös kielikysymys huomioitiin työskentelyssä eli tuotettiin artikkeleita ruotsinkielellä.

## Dynamo-ennakointimallin käytön lisäarvo

Dynamo-ennakointimalli oli hanketyöryhmälle vieras alussa ja lähdettiin avoimin mielin tutustumaan malliin. Malliin tutustuminen toi hanketoimijoille uutta ja laajempaa näkökulmaa työskentelyyn sekä loi osaamisen tarkasteluun prosessinomaisuutta. Malli myös haastoi yhteiseen prosessiin työelämän kanssa, johon sisältyi jatkuva vuorovaikutus. Työpaketin tuottamat blogit, julkaisut ja muut kirjoitukset ovat osaltaan edistäneet avointa tiedon kehittämisen prosessia sekä rakentaneet yhteiskehittelyä osana tiedon tuottamista. Prosessi on myös rakentanut yhdessä osaamisten sisältöjen uudistamista ison valtakunnallisen asiantuntijajoukon voimin. Työskentely nosti myös nousevia osaamisalueita näkyviin sekä toi selkeästi sisältöä osaamisiin esim. kestävään kehitykseen, viestintään sekä digitalisaatioon ja robotiikkaan.

Työskentelyn loppuvaiheessa, kun rakennettiin arviointikarttaa osaksi Sotetie-arviointikarttaa, työelämän kanssa käyty vuoropuhelu loi laajempaa näkökulmaa arviointikartan käyttöön työyhteisöissä. Yhteinen prosessi loi myös uusia merkityksiä arviointikartan käytölle. Yhteisen prosessin kautta arviointikartan nimi muuttui Arviointipysäkkiksi, sillä nähtiin tärkeänä mahdollistaa ja antaa tilaa työntekijöille pysähtyä pohtimaan ja arvioimaan omaa osaamistaan rauhassa, jota nimi Arviointipysäkki symboloi.

Dynamo-ennakointimallia hyödyntäen tietoa jalostettiin vaihe vaiheelta, joten aina ei tarvinnut alkaa alusta. Tämä tiivis intensiivinen prosessi osaltaan rakensi puitteita työskentelylle. Erytisen ansiokasta oli, että huolimatta pandemiasta työelämän osallistaminen onnistui kehittämistyöhön. Etävälaineillä osallistaminen oli ajankäytön suhteen taloudellista ja tehokasta. Eri vaiheissa pyrittiin kuitenkin takaamaan, että asiantuntijoilla oli eri tilaisuuksissa riittävästi tilaa tuoda näkemyksiään ja ajatuksiaan esille. Voikin varmaan todeta, että lopputulos on yhteinen.

## Uudistavaa sote-osaamista hyödyntäen Dynamo-ennakointimallia

Vuoden 2023 alussa voimaan tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen kansalliseen ja alueelliseen valmisteluun on aloitettu Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus ohjelma 2020 – 2022. Ohjelman mukaisesti painopistettä tullaan siirtämään sote-alalla erikoissairaanhoidosta perustasolle ja ehkäisevään työhön. Tutkimus- ja kehittämistoiminta tuodaan osaksi perustyötä, ja näyttöön perustuvilla menetelmillä tuetaan asiakaslähtöisyyttä sekä työntekijöiden kehittymistä ja hyvinvointia. Ohjelman mukaan palvelujen laadun ja vaikuttavuuden parantaminen lisää myös kustannusvaikuttavuutta. Asiakaslähtöisyyttä parannetaan ja sitä tuetaan ottamalla käyttöön mm. digi- ja mobiilipalveluja. Sote-ammattilaisten työnjakoa kehitetään siten, että asiakasta palvelevat moniammatilliset tiimit. Palvelujen yhteensovittaminen ja hoito- ja palveluketjujen sujuvuus edellyttävät lisäksi työskentelyn yhteen toimivuutta ja monialaisuuden varmistamista sekä yksilön että työyhteisön jatkuvaa oppimista.

Dynamo-ennakointimallin soveltamisprosessin tuotoksena työelämän kanssa kehitettyjä osaamistasoja (NQF) 6 ja 7 voidaan hyödyntää osaamisen yhtenäistävänä kriteereinä sote-alan perus- ja erikoistasolla. Itsearviointimittarien hyödyntäminen toimii parhaimmillaan yksilön mutta soveltaen myös työyhteisön osaamisvajaiden tunnistamisessa ja osaamisen kehittämisessä. Sote-alan ammattispesifit, alakohtaiset osaamiskuvaukset kehitetään puolestaan kunkin alan omista ydinosamisaalueista käsin omissa prosesseissaan. Näiden ammattispesifien osaamiskuvausten ajantasaistamisissa voidaan lähtökohtana soveltuvin osin ja tavoitteellisesti organisoituna hyödyntää Dynamo-ennakointimallin mukaista tiedontuottamisprosessia. Organisaatio, joka rakentuu oppimisen ja osaamisen kehittämisen ympärille, motivoi työntekijöitä laadukkaampiin työn tuloksiin. Ennakointiosaamisen hyödyntäminen ja heikkojen signaalien tunnistaminen tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa ovat osa toimintaympäristön muutosten tarkastelua ja tulevaisuuteen varautumista.

### Kirjoittajat

Johanna Holvikivi, Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Kaarina Rajala, Turun ammattikorkeakoulu  
Hannele Saunders, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (Xamk)

## Lähteet

Osaamisen ennakointifoorumin ennakointiprosessien kuvaus. Luento Samuli Leveälähti OPH. 10.12.2019.

Mikkola, J., Vaahtera, A., & Sepponen, S. 2019. Valtakunnallinen aikuiskoulutuksen ennakointi -projektin arvio. Gaia Consulting.

Opetushallitus 2018. Liikenne- ja logistiikka-alan koulutus- ja osaamistarpeiden kehittämisenäkymiä. OPH Raportit ja selvitykset 2018:5. Saatavilla: <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/liikenne-ja-logistiikka-alan-osaamis-ja-koulutustarpeiden>

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Kärki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. PDF -dokumentti. Päivitetty 29.5.2018. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020-2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Helsinki. Saatavilla: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM\\_2020\\_3\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Katsaus sote-alan työvoimaan. Toimintaympäristön ajankohtaisten muutosten ja pidemmän aikavälin tarkastelua. TEM-toimialaraportit 2021. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-812-7>

Katso myös Sotetie-sivustolla (<https://Sotetie.fi>) oleva lähdemateriaali.

SOTETIE-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama valtakunnallinen kehittämishanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2019-31.12.2021. Hankkeessa kehitetään sähköistä jatkuvan oppimisen tiekarttaa, jolla edistetään ja uudistetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneeristä osaamista.

# OSAAMISEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN TYÖELÄMÄYHTEISTYÖSSÄ

---

## 22 Korkeakoulujen opetushenkilöstön näkökulmia sote-alan geneerisen osaamisen opintoihin

### Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan laaja-alaista uudistamista on pyritty toteuttamaan Suomessa jo useamman hallituskauden ajan (esim. Rautiainen ym. 2020). Uudistustarpeiden myötä sosiaali- ja terveysalalla toimivilta ammattilaisilta edellytetään ammattialakohtaisen osaamisen lisäksi ammattialoja yhdistävää yleistä eli geneeristä osaamista. Geneerinen osaaminen kytkeytyy osaksi jaettua osaamista, joka toimii lähtökohtana asiakaslähtöiselle ja vaikuttavalle toiminnalle. (OKM 2019:24) Geneerinen osaaminen on noussut tärkeään rooliin myös työnantajien näkökulmasta, jotka etsivät työelämään valmistuneita, joilla on valmiuksia tukea työelämän muutoksia ja omaavat korkeamman tason osaamista kuten kriittisyyttä, analyttisyyttä ja monipuolisia viestintätaitoja. (Lan 2020) Geneerisen osaamisen tärkeys on tunnistettu niin työelämässä kuin korkeakouluopetuksessa. Kuitenkin EU-maissa geneeristä osaamista opetetaan ja arvioidaan hyvin erilaisilla menetelmillä ja lähestymistavoilla (Brauer 2021). Uusimmasta sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen arviointiraportista käy ilmi, että tärkeimpinä geneerisen osaamisen alueina ja kehittämis-kohteina korkeakoulujen edustajat näkivät erityisesti digitaaliset taidot, monialaisuuden ja moniammatillisuuden sekä kansainvälisyyden ja monikulttuurisuuden. (Konkola ym. 2021:14).

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL 2020, 4) koordinoimassa Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (COPE) -hankkeessa yhteinen osaaminen on määritelty geneeriseksi osaamiseksi, joka ei ole ammattialakohtaista substanssiosaamista ja joka luo perustan yhteiselle työlle. COPE-hankkeen tutkimustulosten mukaan tutkintoon johtavassa koulutuksessa korostuu vieläkin ammattien erityisosaaminen ja perinteinen sektorijako sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tämä tutkimus toteutettiin osana Sotetie-hanketta (2019–2021), jonka keskiössä on sote-alan ammattilaisten yhteinen eli geneerinen osaaminen. Geneerisen osaamisen määrittelyssä on hyödynnetty OpiSote-hankkeessa tehtyä jaottelua, jossa sote-alan ammattilaisen osaaminen koostuu ammattialakohtaisesta substanssiosaamisesta ja yleisestä, kaikkia sote-alan ammattilaisia koskevasta geneerisestä osaamisesta (Kangasniemi ym. 2018). Tutkimus pohjautuu aiemmin hankkeessa tehtyyn opintojaksokartoitukseen, jossa selvitettiin korkeakoulujen www-sivuilta geneeristä osaamista sisältävät verkko-opintojaksot sote-alan tutkintokoulutuksista. Kartoituksen avulla tunnistettiin geneeriseen osaamiseen kohdentuvien koulutusten puutteita, joita tämänhetkessä sote-alan korkeakoulujen verkko-opetustarjonnassa on olemassa. Keskitymme erityisesti opetushenkilöstöön ja heidän näkökulmaansa geneeristä osaamista sisältävistä verkko-opinnoista. Tutkimuksella haetaan vastauksia siihen, mitä näkökulmia opetushenkilöstön mielestä tulisi erityisesti huomioida, kun suunnitellaan sotealan geneerisen osaamisen opintoja korkeakouluihin?

Tutkimus toteutettiin kaksikierroksisen mukaillun Delfoi-tutkimuksen avulla, jonka tarkoituksena oli kartoittaa koulutuksen järjestäjien tunnistamia tarpeita sotealan geneerisen osaamisen opettamisesta tulevaisuuden korkeakoulutuksessa, keskittyen lopulta viiteen geneerisen osaamisen alueeseen, joissa verkko-opintotarjonta oli valtakunnallisesti vähäisintä. Kehittämistyön tuloksena syntyivät suositukset korkeakouluille geneerisen osaamisen verkko-opintojen suunnitteluun ja toteutukseen.

## Geneerinen osaaminen ja verkko-opinnot

Geneerisen osaamisen nähdään olevan avainasemassa opiskelijoiden kytkeytyessä työelämään (Balderas, 2018). Se on kuitenkin käsitteenä kompleksinen ja useiden rinnakkaisien tai hieman eri painotuksia saavien käsitteiden yhdistelmä. Esimerkiksi työelämätaidot, käsitteen on nähty sisältävän geneeriset taidot ja tieteenalan asiantuntijuuteen sisältyvät työelämätaidot (Ainiala 2020). Geneeriset taidot -käsitettä (generic skills) on käytetty vaihtelevasti käsitteiden työllistymistäidot (employability skills), siirrettävät taidot (transferable skills) ja valmistuvien ominaisuudet käsitteiden (graduate attributes) kanssa (Chan & Fong 2017). Myös Jackling Beverley ja Kim Watty (2010) rinnastavat käsitteet geneeriset taidot (generic skills), geneerinen osaaminen (generic competences) ja yleiset taidot (generic attributes). Edellä mainittuja käsitteitä käytetäänkin eri tieteenaloilla ja poliittisten päättäjien keskuudessa moninaisesti ja näitä käsittepareja yhdistellään vaihtelevasti eikä käsitteellistä selkeyttä ole pystytty muodostamaan. Geneerinen osaaminen voi saada hieman erilaisia piirteitä eri tieteenalojen sisällä. Esimerkiksi humanististen tieteenalojen sisällä kriittistä ajattelua voidaan lähestyä kehittäen syvempää ymmärrystä aiheesta, kun taas esimerkiksi johtamisen opiskelijoilla kriittinen ajattelu voidaan nähdä osana päätöksentekoprosessia. (Green, 2009)

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin OpiSote-hankkeen (Kangasniemi ym. 2018) tutkimustuloksia, jossa sosiaali- ja terveysalalla osaamisen nähdään muodostuvan ammattialakohtaisesta substanssiosaamisesta ja kaikkia ammattialoja yhdistävästä geneerisestä osaamisesta. Ammattialakohtainen substanssiosaaminen muodostaa tulevaisuuden osaamisen ytimen. Tämän lisäksi kaikkia sote-ammattiryhmiä koskeva geneerinen osaaminen sisältää asiakastyöosaamisen, palvelunkehittämisaosaamisen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisen.

Geneerinen osaaminen muodostuu seuraavista yhdestätoista (11) osa-alueesta:

1. Asiakaslähtöisyysosaaminen
2. Ohjaus- ja neuvontaosaaminen
3. Palvelujärjestelmäosaaminen
4. Lainsäädännön ja etiikan tuntemus
5. Tutkimus- ja kehittämisosaaminen
6. Robotiikka ja digitalisaatio-osaaminen
7. Vaikuttavuus, kustannus- ja laatutietoisuusosaaminen
8. Kestävän kehityksen mukainen osaaminen
9. Viestintäosaaminen
10. Työntekijyysoosaaminen
11. Monialainen yhteistoimintaosaaminen

(Kangasniemi ym. 2018)

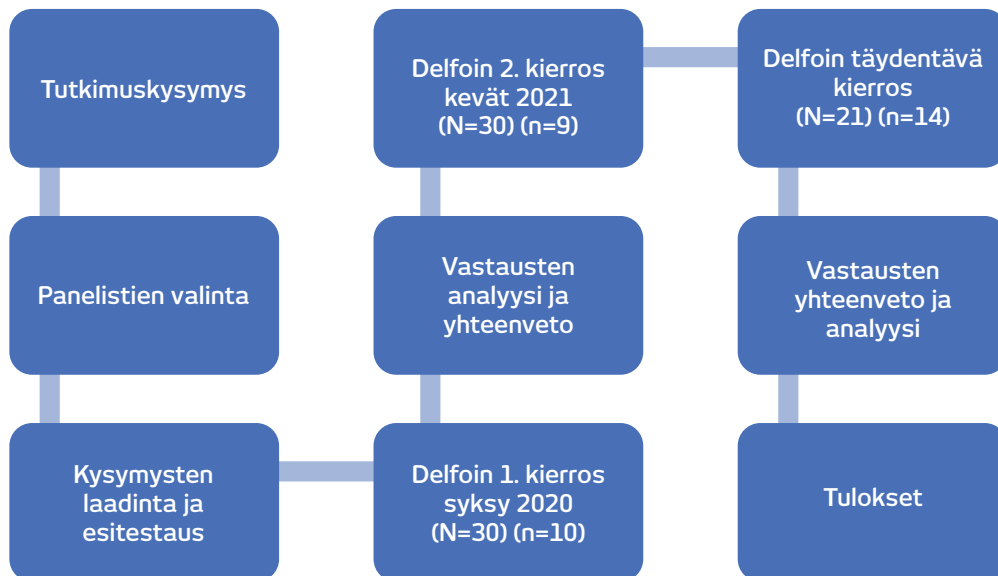
Jotta sote-alan ammattilaiset pystyvät uudistamaan tulevaisuuden palveluita, tarvitsevat he myös tarpeeseen vastaavaa koulutusta, joka on tarjolla työnohessa. Koulutusta tulisi-kin olla tarjolla joustavasti ja digitaalisessa muodossa (OKM 2019:24). Tämän vuoksi tutkimus rajattiin erityisesti verkko-opintoihin, jotta tunnistetaan myös opetushenkilöstön näkökulmia sote-alan geneeristä osaamista sisältävien verkko-opintojen suunnitteluun ja toteutukseen. Geneeristen taitojen oppimisen ei ole todettu olevan riippuvaista mistään yksittäisestä opetusmuodosta tai pedagogisesta ratkaisusta vaan se vaatii useiden opetusratkaisujen yhdistelyä. Opetusmuotojen, jotka sisältävät yhteistyötä ja vuorovai-  
kutusta, on havaittu johtavan geneeristen taitojen vahvistumiseen. Myös positiivisen op-

pimisilmapiirin on huomattu vahvistavan esimerkiksi luovuuden oppimista. (Virtanen & Tynjälä, 2019.) Lan (2020) on päätenyt samansuuntaisiin tuloksiin edellisten tutkijoiden kanssa. Hänen tuloksistaan käy ilmi, että aktivoidakseen geneeristen taitojen siirtymistä, oppimisen tulisi toteutua sosiaalisessa kontekstissa. Taitojen siirtyminen vahvistuu, kun opetus tapahtuu yhteistoiminnallisilla menetelmin ja oppijat saavat palautetta suorituksistaan esimerkiksi harjoittelun aikana. Geneeriset taidot täsmentyvät lopulta tieteenalakohtaisessa kontekstissa. Maailma muuttuu niin nopeasti, että on mahdotonta tietää täsmällisesti, millaisia taitoja tai osaamista tarvitaan tulevaisuudessa. Tämän vuoksi huomiota pitäisi kiinnittää siihen, että luodaan suotuisia olosuhteita elinikäiselle oppimiselle (Jääskelä ym. 2018).

Opetusta onkin siirretty erityisesti koronapandemian aikana entistä enemmän verkko-ympäristöön. Tutkittaessa verkko-opetusta koronapandemian aikana, opettajien mukaan kaikkia oppimistavoitteita ei pystytty saavuttamaan, sillä verkko-opetuksen ei nähty soveltuvan kaikkiin opintoihin. Lisäksi vuorovaikutuksessa ja palautteenannossa opettajan ja opiskelijan välillä oli haasteita. Myös opiskelijoiden motivaatio oli alhaisempi kuin kasvokkain tapahtuvassa opetuksessa. (Korkmaz ym. 2020) Verkossa opiskelu vaatiikin opiskelijoilta itseohjautuvuutta ja sitoutumista opintoihin. Martin & Bollinger (2018) kartoittivat tutkimuksessaan opiskelijoiden näkemyksiä verkko-opiskelun aikaisesta sitoutumisesta. He käyttivät kolmea sitoutumiseen liittyvää strategiaa: opiskelijan suhde toiseen opiskelijaan, opiskelijan ja opettajan välinen suhde sekä opiskelijan ja sisällön välinen suhde. Tärkeimpänä nousi esiin opiskelijan ja opettajan välinen toiminta, jossa jatkuva viestintä ja muistutukset koettiin käyttökelpoisina. Lisäksi tehtävien arviointi tulisi olla selkeästi esillä. Opiskelijan suhdetta toiseen opiskelijaan edistivät opintojaksojen alussa tapahtuvat esittäytymis- ja tutustumiskeskustelut ja opiskelijoiden yhteinen työskentely oppimistehtävien ja projektien parissa. Kehittämisehdotuksina nousivat muun muassa työskentely todellisessa ympäristössä ja todellisten asiakastapausten parissa. Samansuuntaisia tuloksia on saanut myös Lloyd tutkijaryhmineen (2012), jolloin opetushenkilökunnan näkökulmasta verkko-opetuksen suurimmiksi esteiksi koettiin lisääntynyt työkuorma, henkilökohtaisten kontaktien puuttuminen opiskelijoihin, teknologiset ongelmat sekä riittämätön perehdytys. Opetushenkilökunnasta miehet kokivat ongelmia verkko-opetuksessa enemmän kuin naiset. Myös vanhemmat ja vähemmän verkko-opetusta toteuttaneet opettajat kokivat enemmän ongelmia opetuksessa. Lisäksi kokoaikainen henkilöstö koki enemmän hankaluuksia verkko-opetuksessa kuin osa-aikainen henkilöstö. Tulokset osoittivat, että verkko-opetukseen kohdistuvat sisäiset ja ulkoiset haasteet tulisi huomioida, jotta opiskelijoiden oppimistavoitteet toteutuisivat. Onkin tunnistettu, että yhdenlainen verkko-opetuksen malli ei sovellu kaikkeen verkossa tapahtuvaan opetukseen ja myös opetusteknologiset ratkaisut vaativat opettajilta resurssointia opetukseen (Palvia ym. 2018). Puhakka & Lumme (2019) ovat selvittäneet terveysalan opettajien kokemuksia verkkopainotteisesta opetuksesta. Tutkimuksen mukaan opettajat ovat huolestuneita opiskelijoiden oppimisesta. Verkossa tapahtuvan opetuksen suunnittelu koettiin aikaa vieväksi ja monipuolisuudessaan haastavaksi, esimerkiksi teknisen ja pedagogisen tuen tarpeen osalta.

## Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kaksivaiheisena Delfoi-tutkimuksena. Opintojaksokartoituksen tulosten ja hankkeen aiempien kirjallisuuskatsausten pohjalta johdettiin kysymykset ja väittämät kaksikierroksista mukailtua Delfoi-asiantuntijapaneelimenetelmää varten (Kuvio 1). Asiantuntijapaneelit toteutettiin Covid-pandemian vuoksi Webropol -ohjelmalla, jolloin panelistit eivät kokoontuneet tutkimuksen aikana, eivätkä paneeliin osallistuneet tienneet keitä muut paneeliin osallistajat olivat.



Kuvio 1. Tutkimusprosessin eteneminen.

Delfoin ensimmäisen kierroksen panelisteiksi kutsuttiin 10 korkeakoulusta yhteensä 30 sote-alan opetushenkilöä, jotka suunnittelivat tai toteuttivat sote-alan geneeristä osaamista sisältäviä opintojaksoja. He edustivat kattavasti korkeakoulujen tutkintokoulutusten eri tasoja (NQF 6 ja 7), opetuskieltä (suomi, ruotsi, englanti) sekä opettivat useita sote-alan geneerisen osaamisen alueita. Panelistit löydettiin eri korkeakoulujen verkkosivuilta, geneeristä osaamista sisältävien opintojaksojen opettajista. Näihin korkeakouluihin oli Sotetie -hankkeella tutkimuslupa.

Delfoin ensimmäisellä kierroksella selvitettiin koulutuksen järjestäjien näkemyksiä kaikkiin yhteentoista (11) geneerisen osaamisen osa-alueeseen. Kysymykset ja väittämät johdettiin hankkeessa aikaisemmin toteutetuista verkko-opintojen opintojaksokartoituksesta ja kirjallisuuskatsauksista. Panelisteja pyydettiin asettamaan vähintään viisi geneeristä osaamista tärkeysjärjestykseen kaikkein tärkeimmästä (1) vähiten tärkeimpään (11). Lisäksi he pohtivat olisiko joidenkin geneeristen osaamisten osa-alueiden opetus hyödyllistä yhdistää tai nivoa yhdeksi kokonaisuudeksi. Heitä pyydettiin myös tarkastelemaan jokaista 11 geneeristä osaamista vastaamalla viiteen Likertin 5-asteikolliseen väittämään (täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä). Avoimissa kysymyksissä panelisteilta tiedusteltiin myös näkökulmia, joita tulisi huomioida suunniteltaessa geneerisen osaamisen osa-alueiden opetusta. Vastausaika oli kaksi viikkoa.



Delfoin toiselle kierrokselle kutsuttiin mukaan samat panelistit kuin ensimmäiselle kierrokselle. Koska vastausprosentti jäi lisäpyynnöistä huolimatta kovin alhaiseksi (n=9), päätettiin paneelia täydentää kutsumalla mukaan erään Sotetie -hankkeessa mukana olleen korkeakoulun opetushenkilöstöä. Webropol- täydennyskysely lähetettiin 21 henkilölle, joista 14 vastasi kyselyyn. Tämä täydennyskysely toteutettiin korkeakoulun henkilöstön etäpalaverin yhteydessä, jolloin heille kerrottiin ensin lyhyesti Sotetie-hankkeesta ja tiedonkeruun tavoitteista. Näin ollen toisella kierroksella panelisteja oli yhteensä 23 henkilöä.

Asiantuntijapaneeliin osallistuneet panelistit edustivat kaikkien 11 geneerisen osaamisen opintojaksojen opettajia ja he olivat iältään 31–60-vuotiaita. Heidän työkokemuksensa vaihteli vuodesta yli 15 vuoteen. Panelistit työskentelivät sekä alemman, että ylemmän korkeakoulututkimuksen tasoilla, pääasiassa opettajina. Sote-alan geneerisen osaamisen osa-alueista lähes jokaisella vastaajalla oli asiakaslähtöisyyteen, ohjaus- ja neuvontaosaamiseen, tutkimus- ja kehittämisosaamiseen, palvelujärjestelmäosaamiseen, monialaiseen yhteistoimintaan sekä lainsäädäntöön ja etikkaan liittyvää opetusta. Vähiten opetuskomemusta heillä oli kestävän kehityksen, vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuuden, sekä viestintäosaamisen osa-alueista.

Delfoin toiselle kierrokselle koottiin yhteenveto ensimmäisen vaiheen tuloksista kohdentuen avoimet kysymykset niihin viiteen (5) geneerisen osaamisen osa-alueeseen, joita korkeakoulujen verkko-opetustarjonnasta löytyi opintojaksokartoituksen mukaisesti vähiten. Nämä osaamiset olivat:

- kestävän kehityksen mukainen ympäristöosaaminen (1 opintojakso),
- ohjaus- ja neuvontaosaaminen (3 opintojaksoa),
- asiakaslähtöisyysosaaminen (7 opintojaksoa),
- viestintäosaaminen (8 opintojaksoa) sekä
- monialainen yhteistoimintaosaaminen (10 opintojaksoa).

Ensimmäisen kierroksen yhteenvedot kirjattiin kuhunkin osaamiseen liittyvinä ja tulevaisuuteen suuntautuvina väittäminä. Toiselle kierrokselle sisällytettiin ensimmäisen kyselykierroksen vastausten yhteenvedot ja vastauksia haettiin erityisesti siihen miten toivottavana ja todennäköisenä vastaajat väittämiä pitivät sekä millaisin pedagogisin ratkaisuin näitä geneerisen osaamisen osa-alueita tulisi opettaa. Lisäksi täydennyskyselyyn osallistuneilta panelisteilta kysyttiin tärkeysjärjestystä sekä millaiset sote alan geneerisen osaamisen sisällöt olisi hyvä yhdistää ja opettaa rinnakkain. Vastausaikaa oli jälleen kaksi viikkoa.

## Aineiston analysointi

Aineiston analyysi kohdentui 11 geneerisen osaamisen tärkeysjärjestyksen määrittämiseen, geneerisen osaamisen osa-alueiden yhdistelmiin sekä kaikkia geneerisen osaamisen osa-alueita koskevien väittämien ja avointen vastausten analysointiin. Analyysin toteuttivat kaikki viisi tutkijaa ensin erikseen, jonka jälkeen analyysin tuloksia tarkasteltiin yhdessä.

Tärkeysjärjestystä analysoitaessa laskettiin keskiarvot. Mitä pienempi keskiarvo saatiin, sitä tärkeämmäksi kyseinen geneerinen osaaminen koettiin. Geneerisen osaamisen osa-alueiden yhdistelmien tarkastelussa käytettiin VOSviewer-ohjelmaa, johon vastausten raakadata muokattiin manuaalisesti etsimällä kaikki vastauksissa esitetyt yhdistelmät. Tämä aineisto syötettiin Excel-taulukkoon, joka vietiin VOSviewer-ohjelmaan tulostuskuvion muodostamista varten.

Ensimmäisen kierroksen aineiston väittämät analysoitiin tarkastelemalla väittämistä samaa mieltä ja eri mieltä olevien osuutta. Tarkastelussa yhdistettiin luokat täysin ja jokseenkin samaa mieltä luokaksi samaa mieltä sekä ja täysin ja jokseenkin eri mieltä luokaksi eri meiltä. Avoimet vastaukset analysoitiin sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on menetelmä, jossa aineistoa järjestellään selkeään ja tiiviimpään muotoon etsien aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineistoa järjesteltiin siten, että ensin autenttiset ilmaukset ryhmiteltiin sisällön mukaisesti, jonka jälkeen niistä muodostettiin pelkistetyt ilmaukset yhdistäen ne omiin ala- ja yläluokkiinsa. Esimerkki sisällönanalyysistä on taulukossa 1.

**Taulukko 1.** Esimerkki sisällönanalyysistä pedagogisten ratkaisujen osalta.

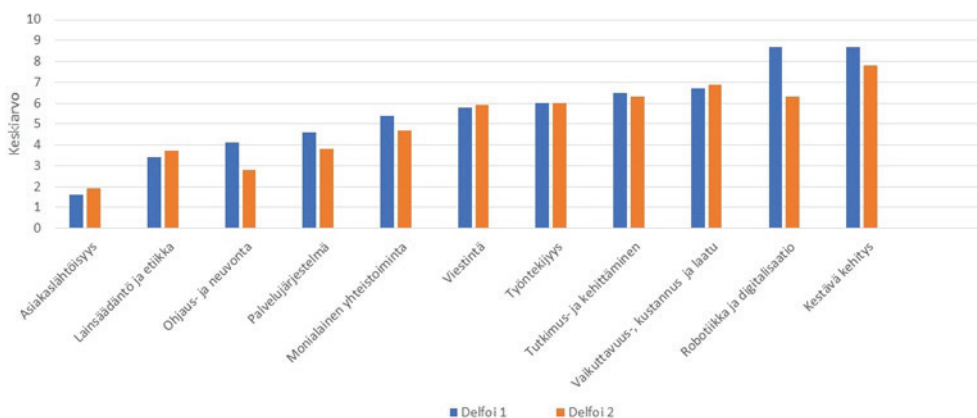
AUTENTTINEN LAINAUS	PELKISTETTY	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Tämä voisi olla monialainen opintojakso, koska on sama perusta kaikissa sote-alan osaamisissa. Voi olla etänäkin ja sitten ammatillisen osaamisen syventäminen oman profession kautta.	Monialainen opintojakso	Monialainen toteutustapa	Erilaiset pedagogiset ratkaisut
Moniammatilliset opintojaksot, jotka haastavat opiskelijoita omana ajatteluun ja ajatusten vaihtoon muiden kanssa	Moniammatilliset opintojaksot		
Yhteisiä monialaisia opintoja ja kohtaamisia opiskelujen aikana	Monialaiset opinnot		
Käytännön harjoitteet omaan työhön ja prosesseihin	Käytännön harjoitukset	Harjoitukset	
Konkreettiset kokemukset asiakkaan kohtaamisesta antaisivat paljon. Harjoituksia asiakaslähtöisyyteen liittyen, miten kohtaan asiakkaan. Toki harjoittelussa asiakaslähtöisyyttä painotetaan (näin ajattelisin ainakin), mutta koulun puolesta eväitä jo sinnekin. Myös tietoteknisiä asioita, miten on hyödynnetty asiakaslähtöisyys siellä.	Käytännön harjoituksia asiakkaan kohtaamiseen		
Käytännön harjoitteet omaan työhön ja prosesseihin.	Käytännön harjoitteet		

## Tulokset

Tutkimuksella haettiin vastauksia kysymykseen: Mitä näkökulmia opetushenkilöstön mielestä tulisi erityisesti huomioida, kun suunnitellaan sotealan geneerisen osaamisen opintoja korkeakouluihin? Tutkimus tuotti vastauksia useasta eri näkökulmasta: geneerisen osaamisen opettamisen tärkeysjärjestyksestä, osaamisten yhdistämisestä toisiinsa opetuksessa sekä sisällöllisistä ja pedagogisista painotuksista.

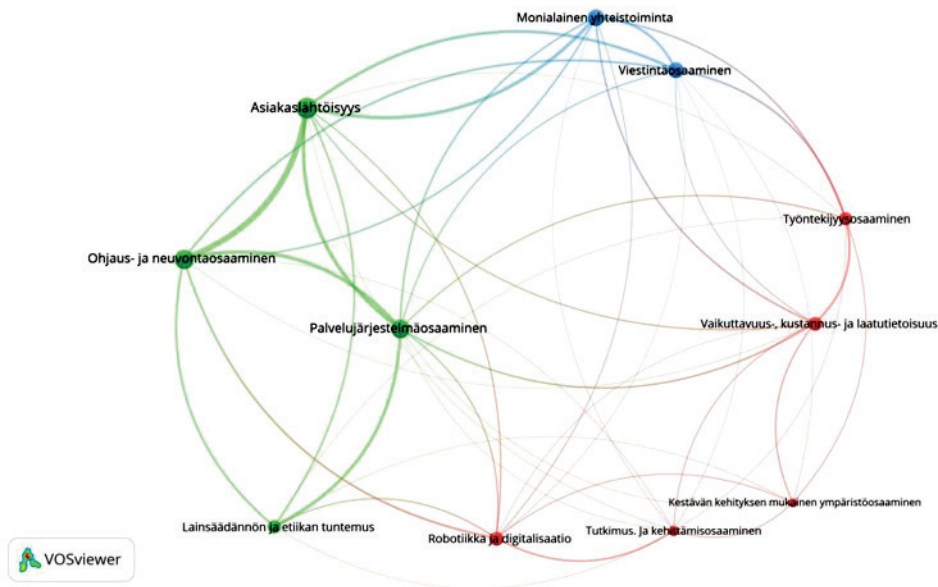
### Tärkeysjärjestys ja geneerisen osaamisen eri osa-alueiden yhdistäminen opetuksessa

Vastaajia pyydettiin asettamaan tärkeysjärjestykseen vähintään viisi geneeristä osaamisen osa-alueita. Lähes kaikki vastaajat asettivat asiakaslähtöisyyden kahden tärkeimmän osaamisen joukkoon. Lisäksi lainsäädännön ja etiikan tuntemus sekä ohjaus- ja neuvontaosaaminen sijoitettiin kolmen tärkeimmän osaamisen joukkoon. Robotiikkaan ja digitalisaatioon sekä kestävään kehitykseen liittyvä osaaminen koettiin vähiten tärkeiksi. Yleiskatsaus tärkeysjärjestyksestä on kuvattu kuviossa 2, jossa kyseisen osa-alueen tärkeys opetuksessa oli sitä suurempi, mitä pienempi keskiarvo osa-alueella on. Vastaajien määrä vaihteli eri osa-alueiden kohdalla, (n=10–14).



Kuvio 2. Geneerisen osaamisen osa-alueiden tärkeysjärjestys opetuksessa.

Tarkasteltaessa sitä, mitä geneerisen osaamisen osa-alueita opetushenkilöstö yhdistäisi keskenään opetuksessa, vastaajat ilmoittivat yhteensä 45 yhdistelmää. Kun yhdistelmiä tarkasteltiin erikseen jokaisen yksittäisen geneerisen osaamisen osa-alueelta, niin yhdistelmiä löytyi yhteensä 159. Analyysin tuloksena syntyi kuvio 3, jossa useimmin yhdistellyt osaamisalueet näkyvät vihreällä ja vähiten yhdistetyt osa-alueet punaisella. Eniten geneerisen osaamisen eri osa-alueita yhdistettiin asiakaslähtöisyyden ympärille. Asiakaslähtöisyyttä yhdistettiin erityisesti ohjaus- ja neuvontaosaamiseen (14 kertaa) sekä palvelujärjestelmäosaamiseen ja monialaiseen yhteistoimintaan (8 kertaa). Vastaajat yhdistivät myös viestintäosaamisen työntekijyysosaamiseen ja monialaiseen yhteistoimintaan. Sen sijaan eri geneerisen osaamisen osa-alueista vähiten yhdistettiin muihin osa-alueisiin kestävän kehityksen osa-alueita ja tutkimus- ja kehittämisosaamista (kuvio 3).



Kuvio 3. Generisen osaamisen osa-alueiden yhdistelmät opetushenkilökunnan näkökulmasta.

## Sisällöllisiä painotuksia generisen osaamisen opettamiseen tulevaisuudessa

Sisällön analyysillä toteutettu aineiston tarkastelu tuotti näkökulmia kunkin 11 generisen osaamisen sisällöllisiin painotuksiin, jotka kuvataan tässä jokainen osa-alue kerrallaan vastaajien antamien painotusten mukaisessa tärkeysjärjestyksessä. Asiakslähtöisyysosaamista pidettiin tulevaisuuden tärkeimpänä sote-alan generisenä osaamisena ja kaikki vastaajat olivat myös samaa mieltä siitä, että asiakslähtöisyys on sotealan opinnoissa ohjaava periaate kaikessa opetuksessa. Tätä osa-aluetta yhdistettiin kaikista eniten, erityisesti ohjaus- ja neuvontaosaamiseen sekä palvelujärjestelmäosaamiseen ja monialaiseen yhteistoimintaosaamiseen. Tulevaisuudessa näitä osa-alueita olisi mahdollista opettaa myös yhtenä kokonaisuutena. Asiakslähtöisyysosaamisen kehittämisessä tulee huomioida taito tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti. Työntekijät tarvitsevat valmiuksia edistää asiakkaan osallisuutta vaikutusmahdollisuuksiineen omaan hoitoonsa ja kuntoutukseen huomioiden valinnanvapaus, yksilöllisyys ja tasavertaisuus. Lisäksi tarvitaan kykyä tunnistaa eettisiä ja lainsäädännöllisiä lähtökohtia. Ohjaus- ja neuvontaosaaminen sijoittui tärkeysjärjestyksessä kolmen tärkeimmän joukkoon ja sitä oli yhdistetty useasti muihin generisen osaamisen osa-alueisiin erityisesti asiakslähtöisyyteen ja palvelujärjestelmäosaamiseen. Vastaajat totesivat, että ohjaus- ja neuvontaosaamista ei ole kuitenkaan huomioitu riittävästi nykyisissä opinnoissa. Ohjaus- ja neuvontaosaamisessa korostui erityisesti työntekijän taito ohjata asiakas soveltuvien palvelujen ja oikean tiedon äärelle. Myös asiakkaan osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisen ohjausta ja erilaisten ohjausmenetelmien hallintaa tulee sisältyä nykyisiin opintoihin. Vastauksissa korostuivat digitaalisten palvelujen käytön ohjaus, sillä tulevaisuudessa ammattilaiset

ohjaavat entistä enemmän asiakkaita digitaalisessa ympäristössä. Digitaalisen ohjauksen rinnalla vastaajat toivat esiin myös perinteisen kasvokkaiseen kohtaamiseen ja kuuntelemiseen perustuvan ohjaus- ja neuvontaosaamisen ylläpitämisen. Palvelujärjestelmäosaaminen oli tärkeysjärjestyksessä neljän tärkeimmän joukossa ja sitä oli yhdistelty useasti muihin geneerisen osaamisen osa-alueisiin. Vastaajien mielestä digitaalinen ympäristö tulee vaatimaan lisää osaamista ja siten palvelujen digitalisoitumista tulee käsitellä opinnoissa entistä enemmän. Opetuksen tulee edistää digitaalisessa toimintaympäristössä toimimista sekä ymmärrystä erilaisista palvelupoluista ja sotepalvelujen integraatiosta.

Myös lainsäädännön ja etiikan tuntemukseen liittyvä osaaminen koettiin yhdeksi keskeisistä sisällöistä sotealan opinnoissa. Vastaajien mielestä tietosuojiosaaminen korostuu tässä osa-alueessa, jota tuleekin vahvistaa tulevaisuudessa. Myös johtamisopinnoissa tulisi huomioida lainsäädäntöön ja eettisiin kysymyksiin liittyvät näkökulmat, sillä lähi-johtajien vastuu ja rooli tulee tulevaisuudessa korostumaan työyhteisöjen osaamisen kehittämisessä. Tutkimus- ja kehittämisosaaminen ei sijoittunut tärkeysjärjestyksessä kärkipäähän, eikä sitä myöskään yhdistelty useasti muihin osaamisalueisiin. Vastauksissa korostui se, ettei nykyisistä opinnoista saada riittävää osaamista tutkimus- ja kehittämistyöhön. Kuitenkin osa vastaajista oli sitä mieltä, että nykyisistä opinnoista saadaan riittävää perustaa ainakin päätöksenteon tueksi. Tulevaisuudessa tulisikin korostaa näyttöön perustuvaan toimintaan liittyviä opintoja sekä lisätä innovaatio-osaamisen opintoja. Tutkimus- ja kehittämisosaaminen vaatii vastaajien mielestä jatkossakin oman erillisen opintokokonaisuuden. Robotiikka ja digitalisaatio-osaaminen sijoittui geneeristen osaamisten tärkeysjärjestyksessä loppupäähän. Vastaajien mielestä tulevaisuuden opinnoissa robotiikan ja digitalisaation tulisi näkyä sotealan opinnoissa läpileikkaavana teemana ja opinnot tulisi suunnitella ja toteuttaa moniammatillisesti. Opinnoissa tulisi panostaa digitaalisten palvelujen kehittämisosaamiseen, tekoälyn hyödyntämiseen ja pelillistämiseen. Vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuusosaaminen ei sijoittunut tärkeysjärjestyksen kärkipäähän. Kuitenkin sote-alan osaajien on tulevaisuudessa osattava perustella päätöksentekoa uusimmalla tutkitulla tiedolla. Erityisesti vaikuttavuuden ja laadun mittareiden tunnistamiseen ja kustannustietoisuuteen liittyvää osaamista tarvitaan tulevaisuudessa sotealan opinnoissa. Eikä palvelujen hankintaan ja tuotteistamiseen liittyviä opintoja ei ole riittävästi nykyisissä opinnoissa. Toisaalta koettiin, että yrittäjämäistä asennetta ja osaamista sisältyy riittävästi jo nykyisiin opintoihin.

Viestintäosaaminen sijoittui tärkeysjärjestyksen puoliväliin ja sitä yhdistettiin vähän muihin osa-alueisiin. Vastaajien mielestä erityisesti viestinnän vaikuttavuus, digitaalisen viestinnän taitojen opettelu ja organisaatioviestintä korostuvat tulevaisuudessa. Tärkeänä taitona nähtiin myös selkeän, saavutettavan ja monikanavaisen viestinnän osaaminen erilaisille ryhmille kohdentuvana sekä oman osaamisen markkinointiosaaminen. Lisäksi nostettiin esiin tiedon tuottamiseen ja tietosuojaan liittyviä tekijöitä. Työntekijyysosaaminen nähtiin tulevaisuuden soteosaajan kilpailukyvyyn ja tulevaisuuden kehittämisen muutosvoimana, jonka vuoksi opinnoissa tulee vahvistaa työntekijän itseohjautuvuutta, verkostoitumisosaamista sekä oman osaamisen arviointi- ja markkinointiosaamista. Kaikkien vastaajien mielestä opiskelijat tarvitsevat tulevaisuudessa vahvempaa ymmärrystä omasta roolistaan koko organisaation kehittämisen muutosvoimana. Monialainen yhteistoimintaosaaminen sijoittui tärkeysjärjestyksen puoliväliin. Vastauksissa nostettiin esiin niin sotealan sisällä toteutuva moniammatillinen yhteistyö kuin sotealan ylittävän monialaisen yhteistyön tarve tulevaisuudessa. Vastauksissa pohdittiin monialaisuuden ja ammatillisen erityisosaamisen vuoropuhelun tärkeyttä ja tuotiin esiin myös tässä osa-alueessa korostuva substanssinäkökulma. Opiskelijalla tulisi olla vahva oman alan osaa-

minen, jotta hän osaa toimia asiantuntijana monialaisissa tiimeissä. Yhteistoiminnan katsottiin edellyttävän toisen ammatin tuntemusta ja kykyä havaita asiakkaan ongelmien moninaisuus.

Kestävän kehityksen mukainen ympäristöosaaminen nähtiin vähiten tärkeänä geneerisenä osaamisena. Vastauksissa pidettiin toivottavana sitä, että kestävän kehityksen mukaisista ympäristöosaamista tulisi lisätä näkyvämmäksi osaksi tulevaisuuden sotealan opintoja. Vastauksista heijastui epävarmuus siitä, mitä kaikkea kestävä kehitys pitää sisällään. Vastaajat nostivat esiin eettiset näkökulmat sekä sosiaalisen kestävyuden ja olivat huolissaan siitä, että ympäristöosaaminen jää helposti muiden sotealan geneeristen osa-alueiden varjoon. Vastaajilla oli vain vähän kokemusta kestävän kehityksen mukaisten sisältöjen opetuksesta ja heidän mukaansa kestävä kehitys voidaan yhdistää substanssiopintoihin. Lisäksi he nostivat esille, että alalla tarvitaan keskustelua siitä, mitä kestävä kehitys konkreettisesti tarkoittaa osana sote-alaa. Esille nostettiin myös huolta siitä, jääkö kestävän kehityksen näkökulma liian pinnalliseksi, jos se on integroitu substanssiopetukseen.

## Pedagogiset ratkaisut

Panelistit kuvasivat laajasti erilaisia pedagogisia ratkaisuja, jotka he näkivät toimivina kestävän kehityksen, monialaisen yhteistoimintaosaamisen, viestintäosaamisen, ohjaus- ja neuvontaosaamisen ja asiakaslähtöisyysosaamisen opettamisessa. He painottivat erityisesti monipuolisten ja vaihtelevien opetusratkaisujen käyttöä. Vastaajien mukaan monialainen yhteistoiminta tulee tulevaisuudessa korostumaan ja siksi siihen tulisi kiinnittää enemmän huomiota koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa sekä harjoitella sitä jo koulutuksen aikana. Monialaisuus näyttäytyi panelistien vastauksissa siten, että esimerkiksi monialaisia opintojaksoja ehdotettiin ratkaisuksi useisiin geneerisen osaamisen osa-alueisiin. Monialaisuutta nostettiin esille myös siten, että opetushenkilöstö käynnistäisi jo suunnitteluvaiheessa monialaisen työskentelyn. Myös oman osaamisen reflektointia pitäisi kytkeä substanssiopintoihin, sillä se toimii perustana monialaiselle yhteistoiminnalle. Lisäksi monialaisesti ratkaistavia asiakasesimerkkejä pidettiin hyvinä pedagogisina ratkaisuin ja monialaisuutta korostettiin myös siitä syystä, että opiskelijat tuntisivat toisten sote-toimijoiden koulutusta ja osaamista. Monialaisuuden lisäksi käytännön harjoittelun tärkeys korostui vastauksissa. Myös käänteinen oppiminen (flipped learning) sekä verkko- ja simulaatio-oppiminen nähtiin tulevaisuudessa kannatettavina pedagogisina ratkaisuin ja niihin liitettiin erilaista pienryhmätyöskentelyä ja opiskelijoiden välistä vuorovaikutusta. Pedagogiset ratkaisut poikkesivat eniten erityisesti viestinnän ja kestävän kehityksen osaamisalueiden osalta muista osaamisalueista. Viestinnän osalta siten, että siihen kytkettiin vahvemmin kuin muihin osa-alueisiin digitalisaation ja sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia oppimiseen kuten erilaisilla alustoilla ja sovelluksissa tahtaavaa oppimista digitaalisia ratkaisuja hyödyntäen sekä kasvokkain. Lisäksi kestävän kehityksen osalta pedagogisina ratkaisuin vastaajat nostivat vahvemmin esille tämän sisällön sijoittumista läpileikkaavana teemana toisiin osa-alueisiin.

## Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin opetushenkilöstön näkemyksiä geneerisen osaamiseen opintojen suunnitteluun ja toteutukseen korkeakouluissa. Tutkimuksen toteutuksen haasteena oli, kuten useissa aikaisemmissakin tutkimuksissa (esim. Chan & Fong 2017) esiin tuotu geneerisen osaamisen monitahoisuus käsitteenä ja osa-alueiden osittainen päällekkäisyys.

Tässä aineistossa asiakaslähtöisyys nousi tärkeimmäksi geneerisen osaamisen osa-alueeksi ja se toimi ”magneetin” tavoin, jolloin sen ympärille myös yhdisteltiin useita muita geneerisen osaamisen osa-alueita, joita tulisi tulevaisuudessa opettaa yhdessä. Asiakaslähtöisyys nähtiin kiinteänä osana muuta osaamista ja sitä toivottiin huomioitavan muiden osaamisalueiden opetuksen yhteydessä. Kangasniemen (2018) mukaan mikäli halutaan tavoitella asiakaslähtöisyyden osaamista, tulee sote-alan ammattilaisella olla myös tutkimus- ja kehittämisosaamista, joka ei korostunut tässä tutkimuksessa.

Aikaisemmissa tutkimuksissa (esim. Konkola ym. 2021) korkeakoulujen edustajat ovat nähneet tärkeimpinä geneerisen osaamisen alueina ja kehittämiskohteina erityisesti digitaaliset taidot, monialaisuuden ja moniammatillisuuden sekä kansainvälisyyden ja monikulttuurisuuden. Tämän tutkimuksen tuloksissa robotiikka ja digitalisaatio-osaaminen ei noussut korkealle sijalle tärkeysjärjestyksessä ja vastauksissa ehdotettiin sen toteutuvan opetuksessa läpileikkaavana teemana. Osaaminen vuoteen 2035 raportissa (Opetushallitus 2019) digitaalisten ratkaisujen ja alustojen hyödyntämisoosaamisen nähdään kuitenkin kasvattavan merkitystään kaikille aloille yhteisenä ja yleisenä työelämäosaamisena.

Tarve monialaiseen ja moniammatilliseen työskentelyyn tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollossa nousi esiin vastauksissa. Monialaisuuden ja -ammatillisuuden tulisi näkyä opintojaksojen suunnittelusta toteutukseen saakka. Opintojaksojen toteutuksessa monilaisuutta tulisi lähestyä mm. erilaisten asiakasesimerkkien avulla. Geneeristen taitojen kehittämiseksi tarvitaan myös vuorovaikutusta ja yhteistyötä sisältäviä opetusmenetelmiä (Virtanen & Tynjälä 2019). Asiantuntijapaneelisiin osallistuneet nostivat esiin geneerisen osaamisen rinnalla substanssiosaamisen tärkeyden. Oman alan vahvaa näyttöön perustuvaa osaamista tarvitaan monilaisuuden rinnalle, joka tuli esiin myös Kangasniemen (2018) raportissa. Substanssiosaamisen ja geneerisen osaamisen kombinaatiosta syntyykin moniammatillisen ja -alaisen yhteistyön ja asiakkaan parhaan palvelun perusta.

Tässä tutkimuksessa kestävä kehityksen mukainen ympäristöosaaminen jäi vastaajien osalta vähäiselle huomiolle. Kuitenkin tarkasteltaessa Osaaminen vuoteen 2035 raporttia (Opetushallitus 2019), kestävä kehityksen tuntemus nousee tärkeimpiin osaamisiin. Kun Huuskon & Pyykön (2021) tutkimuksessa selvitettiin tutkinto-ohjelmien osaamistavoitteissa esiintyneitä yleisiä valmiuksia, kestävä kehityksen osaamista nostettiin esiin mm. kauppateiden ylemmissä korkeakoulututkinnoissa, joskaan ei humanistisen alan osaamistavoitteissa. Useiden raporttien mukaan (mm. Konkola ym. 2021:14) kestävä kehityksen mukaista ympäristöosaamista tulisi vahvistaa.

Tarkasteltaessa vastaajien tuottamia geneeristen osaamisten yhdistelmiä suhteessa Kangasniemen (2018) geneeristen osaamisten kolmijaotteluun; Asiakastyöosaamisen kohdalla tässä aineistossa asiakaslähtöisyys, ohjaus- ja neuvontaosaaminen sekä palvelujärjestelmäosaaminen nivoutuivat useasti toisiinsa. Kangasniemen (2018) mukaan

asiakasosaaminen sisältää myös lainsäädännön ja etiikan tuntemuksen, joka tässä aineistossa yhdistyi palvelujärjestelmäosaamiseen. Palveluiden ja työn kehittämisosaamisessa vastaajat yhdistelivät jonkin verran tutkimus- ja kehittämisosaamista, robotiikkaa ja digitalisaatiota, vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuutta sekä kestävä kehityksen mukaista ympäristöosaamista. Kuitenkin Kangasniemen (2018) tähän kokonaisuuteen liittämä viestintäosaaminen jäi tässä aineistossa irralliseksi. Työntekijyyden ja yhteistoinnin muutososaamiseen liittyviä työntekijyysosaamista ja monialaista yhteistoimintaosaamista vastaajat kytkivät yhteen vain vähäisesti.

Luotettavuus ja eettisyys huomioitiin tutkimuksen teossa. Aineistonkeruussa käytettiin kahden kierroksen sähköistä Delfoi-menetelmää, joka vuorovaikutteisena, iteratiivisena ja asiantuntijuuteen perustuvana menetelmänä (Linturi 2020) soveltui hyvin hankesuunnitelmassa mainittuun yhteiskehittelyyn. Delfoi kierrosten kysymykset esitettiin kahdella sotealan koulutuksen toteuttajalla. Testaajien palautteen pohjalta tehtiin muutamia terminologiaan ja kysymysten määrään liittyviä tarkennuksia. Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin Covid-pandemian aikana, jolloin koulutuksen asiantuntijat painiskelivat pandemian aiheuttamien koulutusten uudelleenjärjestelyjen aiheuttaman kiireen parissa. Tämä saattoi vaikuttaa siihen, että vastaajien määrä jäi kovin vähäiseksi. Vastaajamäärän lisäämiseksi kysely lähetettiin erään hanketoimijakorkeakoulun henkilöstölle, jolloin toisen kierroksen vastaajamäärä oli 23 henkilöä.

Tutkimus toteutettiin noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä, eettisyyttä ja luotettavuutta. Aineiston keruun yhteydessä osallistujilta pyydettiin suostumus ja heitä informoitiin anonyymisyyteen ja tietosuojaan liittyvistä tekijöistä. Aineistot säilytettiin salasanalla suojatulla verkkoasemalla. Aineiston analyysin luotettavuuden lisäämiseksi kaikkien aineistojen analyysit suoritettiin aina ensin erikseen jokaisen tutkijan toimesta ja lopuksi yhdessä tarkastellen.

Tulevaisuudessa tulisi selvittää miten keskustelu geneerisistä osaamisista on käynnistynyt korkeakouluissa ja miten geneeriset osaamisen osa-alueet on huomioitu koulutussisällöissä ja opetusmenetelmissä, niin ammattialakohtaisten kuin yhteistenkin opintojen osalta. Tulevaisuudessa korostunee uudenlaiset geneerisen osaamisen osa-alueista muodostuneet monialaiset kokonaisuudet, jotka edelleen lähentäisivät sosiaali- ja terveysalaa. Kehittämistyön johtopäätöksinä laadimme suositukset viiden geneerisen osaamisen osa-alueen opettamiseen, joita opetettiin korkeakouluissa vähiten verkko-opintoina sekä yksi yleissuositus, johon koottiin esille nousseita pedagogisia suosituksia (Taulukko 2.). Kehittämistyön lopputuloksena syntyneet suositukset pohjautuvat opintojaksoanalyysiin ja Delfoi kyselyjen tuloksiin. Suosituksiin nostettiin esiin sote-alan geneerisen osaamisen osa-alueiden kehittämistarpeet sekä mitä tulisi opetuksessa huomioida ja mitä pidetään tärkeänä. Lisäksi esiin nostettiin esille tulleita pedagogisia ratkaisuja.



Taulukko 2. Suositukset viiden geneerisen osa-alueen opettamiseen.

	SUOSITUKSET
<b>Asiakaslähtöisyys</b>	Asiakaslähtöisyyden tulee olla ohjaava periaate kaikissa sote-alan opinnoissa. Sen tulee liittyä luontevasti toisiin sote-alan geneerisiin osa-alueisiin. Yhtenä tulevaisuuden osaamisen sisällöllisenä painotusalueena tulisi olla asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamisen näkökulma.
<b>Ohjaus- ja neuvonta-osaaminen</b>	Ohjaus- ja neuvontaosaamista tulee opettaa lähiopetuksen lisäksi verkko-opintoina. Tulevaisuudessa korostuu digitaalisten palvelujen käytön ohjaus, erilaisten palvelujen piiriin ohjaamisen taito, asiakkaan osallisuuden vahvistamisen ohjaus ja oikean tiedon äärelle ohjaaminen.
<b>Viestintä</b>	Organisaatioviestintä, digitaalisen viestinnän taidot ja oman osaamisen markkinointiosaaminen korostuvat tulevaisuuden työelämässä ja niihin tulee panostaa opinnoissa.
<b>Kestävä kehitys</b>	Kestävän kehityksen mukaisia sisältöjä tulee lisätä opintoihin ja sote-alan opettajien osaamista aiheesta tulisi vahvistaa.
<b>Monialainen yhteistoiminta-osaaminen</b>	Monialaisen yhteistoimintaosaamisen kehittämiseksi pedagogisten ratkaisujen tulee mahdollistaa monialainen työskentely. Osataksaan toimia onman alansa asiantuntijana monialaisessa työryhmässä, on hyvä olla oman alan opintoja taustalla.
<b>Yleisiä suosituksia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Korkeakouluissa tulee avata keskustelua sote-alan geneerisestä osaamisesta.</li> <li>- Geneerisen osaamisen näkyvyyttä tulee vahvistaa opetussuunnitelmassa yhteisen ymmärryksen ja osaamisen lisäämiseksi.</li> <li>- Korkeakoulujen tulee yhtenäistää ja selkeyttää edelleen verkko-opintojen käsitettä. Niitä on kuvattu moninaisin termein.</li> <li>- Opintojakson nimessä, tavoitteessa tai sisällöissä tulisi ilmetä se geneerinen osaaminen, jota jaksolla opiskellaan. Tällöin Sotetie-sivuston hakukone löytää kyseistä osaamista sisältävän opintojakson.</li> <li>- Geneeristä osaamista sisältäviä opintoja tulee suunnitella ja toteuttaa monialaisesti.</li> <li>- Geneeristä osaamista tulee edistää moninuotoisilla opetusmenetelmillä kuten esimerkiksi monialaisissa opiskeluryhmissä, case-muotoisissa oppimistehtävissä, käytännön harjoituksissa, simulaatio-oppimisissa jne.</li> </ul>

### Kirjoittajat

Kekäläinen Ulla, UEF  
 Kuukkanen Tiina, JAMK  
 Ritsilä Jaana, JAMK  
 Sanerma Päivi, HAMK  
 Taattola Seija, Savonia

## Lähteet

Ainiala, T., Olsson, P., Mattila, H., & Vesalainen, M. (2020). Työelämätaidot korkeakouluopetuksessa: Opiskelijoiden kokemuksia asiantuntijuuden ja taitojen kehittymisestä monialaisella kaupunkitutkimuksen projektikursilla. *Aikuiskasvatus*, 40(2), 96–111. <https://doi.org/10.33336/aik.95449>

Balderas, A., De La Fuente-Valentin, L., Ortega-Gomez, M., Dodero J.M., & Burgos D. (2018). Learning Management Systems Activity Records for Students' Assessment of Generic Skills. *IEEE access* 6, 15958-15968.

Brauer, S., Ratinen, I., Kumpulainen, K., Kyrö-Ämmälä, O., Nikander, L., & Väänänen, I. (2021). Agency, expertise and working life skills: Students' conceptions of the generic competences required in the world of work. *European Journal of Education Studies*, 8(5).

Chan, C. K., Fong, E. T., Luk, L. Y., & Ho, R. (2017). A review of literature on challenges in the development and implementation of generic competencies in higher education curriculum. *International Journal of Educational Development*, 57, 1-10.

Green, W., Hammer, S. & Star, C. (2009) Facing up to the challenge: Why is it so hard to develop graduate attributes? *Higher Education Research & Development*. 28:1, 17-29.

Huusko, M., & Pyykkö, R. (2021). Yleiset valmiudet korkeakoulujen tutkinto-ohjelmien osaamistavoitteissa neljällä koulutusallalla. *Aikuiskasvatus*, 41(3), 236-248.

Jackling, B., & Watty, K. (2010). *Generic skills*. Taylor & Francis.

Jääskelä, P., Nykänen, S. & Tynjälä, P. (2018) Models for the development of generic skills in Finnish higher education, *Journal of Further and Higher Education*, 42:1, 130-142, DOI: 10.1080/0309877X.2016.1206858

Kaihlainen A-M., Laulainen S., Niiranen V., Keskimäki I., Hietapakka L., & Sinervo T. (2019). "Yrittäny vaan kestä pinnalla – tai sil pelastuslautalla" Sote-henkilöstön näkemyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon muutosten keskeltä. *Yhteiskuntapolitiikka* 84(2), 152–161.

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 soteammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39, 18–19. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>

Kentnor, H. E. (2015). Distance education and the evolution of online learning in the United States. *Curriculum and teaching dialogue*, 17(1), 21-34. [https://digitalcommons.du.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1026&context=law\\_facpub](https://digitalcommons.du.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1026&context=law_facpub)

Konkola, R., Hauta-aho, H., Hiilamo, H., Karttunen, M., Niemi, J., Tuominen, M., ... & Väättäinen, H. (2021). Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen arviointi. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisuja, 14.

Korkmaz, G., & Toraman, Ç. (2020). Are we ready for the post-COVID-19 educational practice? An investigation into what educators think as to online learning. *International Journal of Technology in Education and Science (IJTES)*, 4(4), 293-309.

Lan, M. T. Q. (2020). Graduate Generic Competences from the Perspective of VNU Employers. *Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability*, 11(1), 131-145.

Linturi (2020) Delfoi-menetelmän tunnusmerkit. [Metodix.fi](https://www.metodix.fi/).

Lloyd, S. A., Byrne, M. M., & McCoy, T. S. (2012). Faculty-perceived barriers of online education. *Journal of online learning and teaching*, 8(1), 1-12.

Martin, F., & Bolliger, D. U. (2018). Engagement matters: Student perceptions on the importance of engagement strategies in the online learning environment. *Online Learning*, 22(1), 205-222.

Mayadas, F., Miller, G., & Sener, J. (2015) Updated E-learning Definitions. Definitions of E-learning Courses and Programs. [onlinelearningconsortium.org](https://www.onlinelearningconsortium.org/).

OKM (2019) Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistamista. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019: 24.

Opetushallitus (2019). Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset. 2019:3.

Palvia, S., Aeron, P., Gupta, P., Mahapatra, D., Parida, R., Rosner, R., & Sindhi, S. (2018). Online education: Worldwide status, challenges, trends, and implications. *Journal of Global Information Technology Management* 21:4, 233-241.

Puhakka, H. & Lumme, R. (2019) Terveysalan opettajan kokemuksia verkkopainotteisesta opetuksesta ammattikorkeakoulussa. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 21(2), 58–73.

Rautiainen, Pauli, Helena Taskinen ja Sari Rissanen. (2020). "Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen – virstanpylväitä menneestä ja suuntia tulevasta" Teoksessa *Uudistuva sosiaali- ja terveysala, toimittajat Hujala, Anneli ja Helena Taskinen*, 15–45, Tampere: Tampere University Press. Saatavilla osoitteessa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla osoitteessa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus> (Luettu 20.10.2021).

Singh, V. & Thurman, A. (2019). How Many Ways Can We Define Online Learning? A Systematic Literature Review of Definitions of Online Learning 1988-2018. *The American Journal of Distance Education*. Vol. 33(4), p.289-306.

Sotetie-hanke (2019-2021). Saatavilla osoitteessa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie> (Luettu 20.10.2021).

THL 2020. Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (COPE). <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/osaavan-tyovoiman-varmistaminen-sosiaalija-terveydenhuollon-murroksessa-cope-> (Luettu 16.6.2021).

Virtanen, A., & Tynjälä, P. (2019). Factors explaining the learning of generic skills: a study of university students' experiences. *Teaching in Higher Education*, 24 (7), 880-894. doi:10.1080/13562517.2018.1515195

## 23 Asiakas- ja palveluohjauksen osaamista kehittämässä

### Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen integraatio tarkoittaa ammattilaisten osaamisen raja- ja yhteispinnoilla monia muutoksia. Toimintaympäristö ja toimintakulttuuri ovat muuttumassa, jolloin syntyy uusia hyvinvointikonsepteja, palvelujen yhdyspintoja ja niille uusia tehtäväkokonaisuuksia sekä uudenlaista osaamista. Näiden toteuttaminen edellyttää ammattien ja organisaatioiden välillä yhteisiä tavoitteita ja yhteistyötä. Tarvitaan moniammatillista osaamisen ja palveluiden integraatiota.

Asiakkaiden odotukset sote- palveluista ovat muuttuneet yksilöllisyyttä ja tehokkuutta korostaviksi ja samalla ammattilaisten osaamistarpeet muuttuvat. Erityisesti peruspalveluissa ja asiakasrajapinnassa toimiva henkilöstö tarvitsee yhtenevät tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä ja lainsäädännöstä, moniammatillisesta ja -alaisesta yhteistyöstä, asiakas- ja palveluohjauksesta eli case manageroinnista sekä toiminnan jatkuvasta kehittämisestä. (Osaamisella soteen 2019).

Osaamisella soteen -hankkeen (2019) väliraportissa korostui toimiva moniammatillinen asiakas- ja palveluohjaus, joka on edellytys asiakaslähtöisten palveluiden mahdollistamiseksi. Kuntoutuksen uudistamiskomitea suositteli raportissaan (2017) vastuullisen asiakasohjauksen (Case management) mallin käyttöönottoa. Sote-alan muuttuvat osaamistarpeet edellyttävät systemaattista monialaista jatkuvan työelämälähtöisen oppimisen mahdollisuuksien uudistamista asiakas- ja palveluohjauksen osaamisen vahvistamiseksi. Väliraportti tuo esille myös sote-alalla tarvitaan erikoisosaamisen, jonka tulee vastata työelämän ja asiakkaiden muuttuvaan tarpeeseen. (Osaamisella soteen 2019.)

Sosiaali- ja terveysalalla on tarve kehittää työelämälähtöistä jatkuvaa oppimista joustavina polkuina, joissa mahdollistuu niin yksilöllinen, kuin työyhteisöjen osaamisen kehittyminen. Osaamista tulee voida kehittää niin pienempien, muutaman opintopisteen laajuisten opintojaksojen, kuin laajempien moduulityyppisten opintokokonaisuuksien avulla. Jatkuvan oppimisen mahdollistamiseksi tulee näiden pienempien opintojaksojen, moduulien, osaaja -koulutusten, korkeakouludiplomien, tutkinto-, täydennys – ja erikoistumiskoulutusten muodostaa jatkumo, jossa ammattilainen voi joustavasti hakea tarvitsemaansa lisäosaamista. Tällöin ne voivat johtaa selkeisiin osaamisprofiileihin, joita voidaan hyödyntää mm. uusissa tehtävän- ja ammatinkuvissa. Lisäksi osaamisen tulee olla sisällytettävissä tutkintoihin.

Sotetie-hankkeen työpaketin 3 päätavoitteena oli asiakkaan palvelutarpeiden edellyttämien sote alan ammattilaisten osaamisen määrittäminen, osaamisvajeiden kartoittaminen sekä asiakas- ja palveluohjausosaamisen verkko-opintokokonaisuuden suunnittelu. Tavoitteena oli myös opintokokonaisuuden pilotointi eurooppalaisen tutkintojen viitekehityksen mukaan tasoilla EQF 6, ammattikorkeakoulun ja kandidaatin tutkinnon sekä EQF7, ylemmän ammattikorkeakoulun ja maisterin tutkinnon tasoilla. (Sotetie hankehakemus.) Koulutuspilotista saatujen kokemusten ja osallistujapalautteiden pohjalta luotiin asiakas- ja palveluohjauksen osaamistarpeisiin vastaavat neljä kahden opintopisteen laajuiset MOOC – verkko-opintojaksot tasolle EQF6.

## Asiakas- ja palveluohjaus käsitteen sisällöllinen kehittäminen

Työpaketin 3 yhtenä toimenpiteenä oli määrittellä asiakas- ja palveluohjaus käsitteenä sekä osaamisena case management –työotteen näkökulmasta, jossa huomioidaan asiakaslähtöisyys, palveluiden kustannukset, vaikuttavuus ja laatu, sekä palveluiden digitalisaation hyödyntäminen osana asiakas- ja palveluohjausta.

Määritelmää rakennettiin yhdessä työelämän asiantuntijoiden kanssa. Viiden asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutusryhmän kanssa toteutettiin vuoden 2020 tammi-kuussa Learning cafe -työpaja, joissa keskusteltiin asiakas- ja palveluohjauksen toteuttamisesta sekä sen reunaehdoista ja vaikuttavuudesta. Työpajoihin osallistui yhteensä noin 90 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Määrittelytyöskentelyssä huomioitiin myös Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeessa esille nostettua asiakasnäkökulmaa ja perehdyttiin laajalti asiakas- ja palveluohjausta käsittelevään kirjallisuuteen sekä tutkimuslähteisiin.

Asiakas- ja palveluohjauksen käsitettä on kuvattu ja sitä on tarkasteltu eri yhteyksissä ja eri vuosikymmenillä (ks. mm. Moxley 1989, Ala-Nikkola & Valokivi 1997; Payne 2000; Suominen & Tuominen 2007; Niemelä & Kivipelto 2019; Ristolainen, Roivas, Mustonen & Hujala 2020; Vikberg-Aaltonen & Salminen 2021).

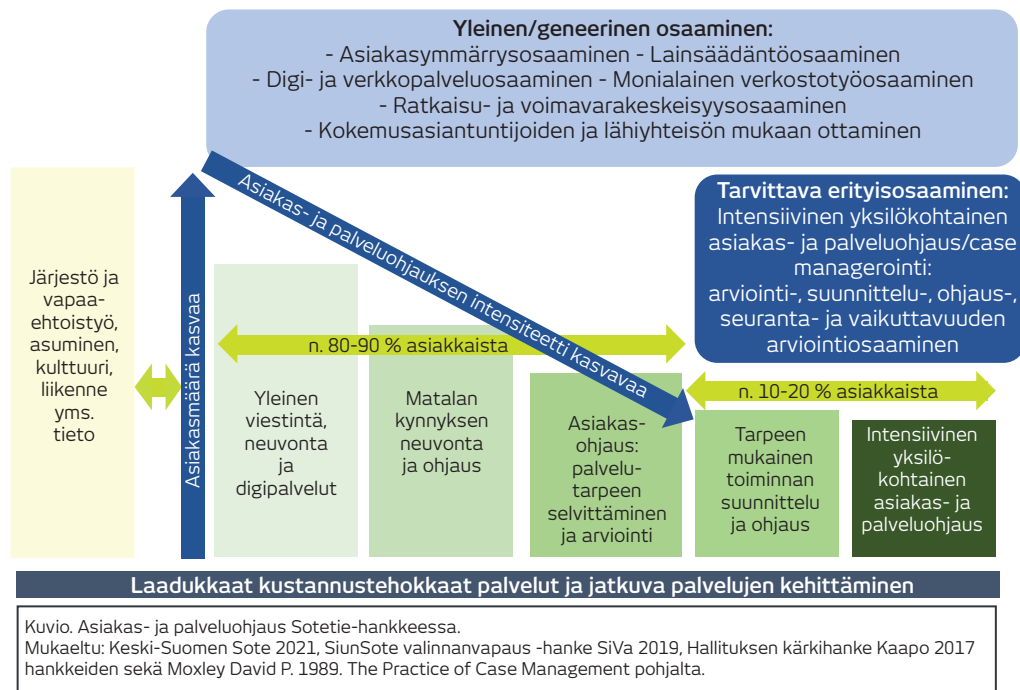
Asiakas- ja palveluohjauksella (case manageroinnilla) tavoitellaan asiakkaan eheää ja saumatonta palvelujen kokonaisuutta, jossa huomioidaan avun tarvitsijan elämäntilanne kokonaisuutena ja mietitään yhdessä vaihtoehtoja parhaan ratkaisun löytämiseksi. Asiakas- ja palveluohjaus vaatii laaja-alaista palvelujärjestelmän tuntemista, asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista hahmottamista ja palveluohjauksen teorioiden ja käytäntöjen osaamista. Asiakas- ja palveluohjauksen perusta on asiakaslähtöisyydessä: asiakkaan tulee kokea tulleen kuulluksi ja kuunnelluksi. Asiakas- ja palveluohjauksella yhdistetään sosiaali- ja terveydenhuollon eri keinoja ja osaamista joustavasti vastaamaan asiakkaan palvelutarpeita.

Asiakas- ja palveluohjausosaaminen muodostuu sosiaali- ja terveysalan geneerisestä eli yhteisestä osaamisesta sekä asiakas- ja palveluohjauksen erityisosaamisesta, joita on kuvattu kuviossa 1.

Asiakas- ja palveluohjaus on jaettavissa eri tasoihin:

1. Yleisellä yhteiskunnan ja organisaatioiden viestinnällä ja digipalveluilla tarjotaan yleistä terveyttä, arkea ja hyvinvointia tukevaa neuvontaa ja ohjeistusta. Kohderyhmä on laaja, jolloin tiedon tulee olla helposti saavutettavissa.
2. Asiakasryhmien tai tarpeiden mukaan kohdennettuihin matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluihin hakeudutaan monikanavaisesti.
3. Asiakasohjaus on alustavaa arviointia asiakkaiden palveluntarpeesta. Neuvontaa ja ohjausta kohdennetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti, ja asiakas ohjataan eteenpäin, jos on tarve tarkemmalle selvittelylle.
4. Asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeen mukainen arviointi, toiminnan suunnittelu ja ohjaus, joiden aikana asiantuntijalta vaaditaan syvällistä paneutumista ja palveluohjauksen erityisosaamista, case managerointia.

5. Intensiivinen palveluohjaus on prosessimaista työskentelyä, jossa asiakkaan palvelujen tarvetta arvioidaan ja suunnitellaan usein moniammatillisesti. Palveluista rakennetaan kokonaisuus, jonka toteutumista seurataan ja arvioidaan systemaattisesti.



Kuvio 1. Asiakas- ja palveluohjaus Sotetie-hankeessa.

## Asiakas- ja palveluohjausosaamisen tarpeet

Asiakasohjausta ja palveluohjausta tekevät eri ammateissa toimivat ja erilaisia koulutustaustoja omaavat henkilöt. Tämä haastaa asiakas- ja palveluohjausosaamisen yksiselitteisen määrittämisen. Asiakas- ja palveluohjaustyötä tekevien tehtäväalueet ja tehtävänkuvat vaihtelevat muun muassa sen mukaan, minkä asiakasryhmän kanssa, missä palvelualueella, tulos- tai palveluyksikössä henkilö työskentelee, tai millaisiin asiakas- ja palveluohjauksen kysymyksiin yksikkö tai työntekijä vastaa.

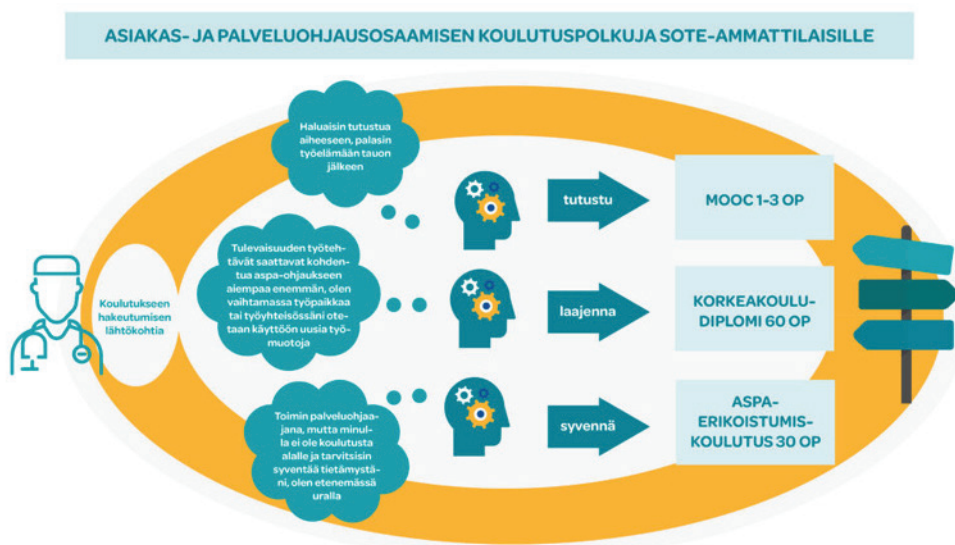
ote-ammattilaisten asiakas- ja palveluohjausosaamisen tarpeita selvitettiin em. asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutusryhmille järjestetyissä Learning cafe -työpajoissa. Lisäksi hyödynnettiin muun muassa kyseisen erikoistumiskoulutuksen suunnittelu- vaiheen tarveselvitystä, jossa selvitettiin TE- ja ELY-keskuksilta sekä työelämätoimijoilta sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulutettujen työllistymiseen ja rekrytointiin liittyviä näkökulmia sekä asiakas- ja palveluohjausosaamisen merkitystä ja tarvetta eri maantieteellisillä alueilla.

Sotetien työpaketissa 2 toteutetun sähköisen kyselyn tuloksena saadusta verkko-opintotarjonnasta pyrittiin tunnistamaan ne opintojaksot, jotka vastasivat asiakas- ja palveluohjauksen osalta uudistuvien ammattien ja työnkuvien osaamisvajeen tarpeisiin. Näitä täysin verkkototeutuksena toteutuvia opintojaksoja ei juurikaan opetustarjonnasta löy-

tynyt. Koulutussisältöjen puutteita nostettiin esille 20 opintopisteen laajuisen koulutuspi-  
lotin suunnitteluun hyödyntäen olemassa olevaa monimuoto-opetustarjontaa, sekä mm.  
SotePeda 24/7 – hankkeessa kehitettyjä opintojakoja tai niiden osia.

## Koulutuspolut jäsentävät jatkuvan oppimisen mahdollisuuksia

Sote-ammattilaisille on korkeakouluissa tarjolla eri mittaisia koulutuksia asiakas- ja pal-  
veluohjausosaamiseen. Alla olevassa kuviossa 2 on kuvattu, miten osaamista voi vahvis-  
taa erilaisilla koulutuksilla. Näistä koulutuksista MOOCit (massive open online course)  
ovat lyhyitä, kaikille avoimia opintojakoja. Korkeakouludiplomit ovat myös kaikille avoi-  
mia opintoja, joiden avulla voi vahvistaa osaamistaan. Erikoistumiskoulutuksiin sisältyvät  
tietyt valintakriteerit ja haku koulutukseen tapahtuu tietynä ajankohtana.



Kuvio 2. Asiakas- ja palveluohjausosaamisen koulutuspolkuja Sote-ammattilaisille.

## Asiakas- ja palveluohjauksen koulutuspilotti

Opetushallituksen (2019) raportissa oli nostettu tulevaisuuden tärkeimmiksi työelämä-  
osaamisiksi digitaalisten alustojen hyödyntämisosaaminen, innovaatio-osaaminen, hen-  
kilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen (Opetushallitus 2019). Myös sote-  
alalla tarvittavissa osaamisissa esille nousevat samat teemat (Kangasniemi ym. 2018).  
Asiakas- ja palveluohjauksen koulutuspiilotin suunnittelun taustalla olivat sote-alan  
geneeriset osaamisalueet sekä koulutustarveselvitys, joiden pohjalta koulutuksen kes-  
keisiksi osaamisalueiksi määriteltiin asiakaslähtöisyys-, palvelujärjestelmä- ja lainsää-  
däntöosaaminen, ohjaus, viestintä ja digiosaaminen, vaikuttavuus-, kustannus- ja laa-  
tutietoisuus ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen. Kustakin osaamisalueesta  
muodostettiin viiden opintopisteen laajuinen opintojakso, joista muodostui tavoitteena  
ollut 20 opintopisteen asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuus. Opintojaksojen



oppimistehtävät suunniteltiin siten, että osallistujan oli mahdollisuus valita suorittaako koulutuksen osaamistasoilla NQF 6 tai 7 oman pohjakoulutuksensa ja osaamistavoitteidensa mukaisesti.

Opintojaksot rakennettiin DigiCampus-oppimisympäristöön, joka mahdollisti ammatti-korkeakoulujen ja työelämän välisen yhteiskehittämisen ja opiskelijoiden työskentelyn avoimessa oppimisympäristössä. Kunkin opintojakson aluksi ja päätteeksi oli opintoja ohjaava ja tukeva webinaari-iltapäivä. Osallistujan työskentelyä tuettiin monipuolisella itseopiskelumateriaalilla ja oppimisaktiviteeteilla. Opinnoissa hyödynnettiin ryhmän keskinäistä verkostoitumista sekä vertaisoppimista ja oppimistehtävät liitettiin osallistujan oman työn arviointiin ja kehittämiseen.

## ***Koulutuspilotin osallistujat***

Koulutushalukkuutta tiedusteltiin koulutuskutsuin, jotka kohdennettiin kunkin ammatti-korkeakoulun yhteistyötahoille ympäri Suomea. Koulutuskutsut osoitettiin sote-alan johtajille ja asiakas- ja palveluohjauksen esimiehille. Koulutukseen ilmoittautui 21 asiakas- ja palveluohjauksessa toimivaa ammattilaista ja esimiestä. Osallistujat työskentelevät sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä erilaisilla tehtävänimikkeillä niin ikäihmisten, kehitysvammaisten, lasten- ja nuorten, kuin osatyökykyisten ja erikoissairaanhoidon palveluissa eri puolilla Suomea. Useilla osallistujilla oli vahva ohjauskokemus ja he toivat esille tarpeen kehittää toimenkuvaansa muuttuvassa palveluympäristössä.

Osallistujien roolina oli myös toimia koulutuksen kehittäjäkumppaneina. Kehittäminen toteutettiin kehittämissykleinä, joissa edellisen opintojakson arvioinnin perusteella tehtiin ratkaisuja seuraavan opintojakson toteutuksesta. Osallistujien tuli vastata opintojaksoa koskevaan palautekyselyyn sekä reflektoida oppimaansa ja opiskeluaan suhteessa opintojakson osaamistavoitteisiin ja omiin oppimis- ja kehittämistarpeisiinsa. Tavoitteena oli jatkuvan vuoropuhelun avulla tavoittaa työelämän koulutustarpeet ja siten varmistaa koulutuksen työelämävästävyyttä.

## ***Koulutuspilotin opintojaksot***

### *Opintojakso 1 Asiakslähtöisyys-, palvelujärjestelmä- ja lainsäädäntöosaaminen (5 op)*

Opintojakson sisältö rakentui kolmesta asiakas- ja palveluohjauksessa keskeisestä osaamisalueesta; asiakslähtöisyys, ammatillinen vuorovaikutusosaaminen, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä. Asiakslähtöisyyttä tarkasteltiin käsitteenä, asiakasohjauksen filosofisena lähtökohdana sekä toteutus- ja toimintamallina. Opiskelijat kokosivat yhteisen käsittekartan asiakas- ja palveluohjauksen asiakslähtöisyyden toteutumisesta käytännön työssä. Näin saatiin rakennettua yhteistä ymmärrystä asiakas- ja palveluohjauksen lähtökohdista koulutuksen alussa.

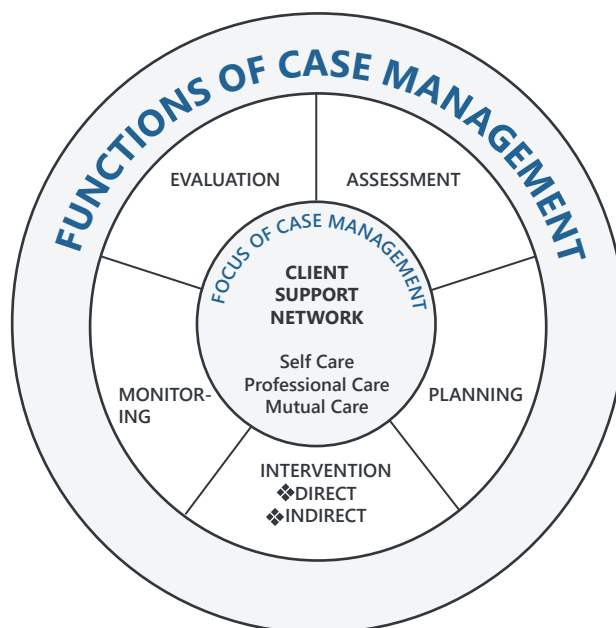
Ammatillisen vuorovaikutuksen teemassa käsiteltiin vuorovaikutuksen erityispiirteitä, verkkovuorovaikutusta sekä vuorovaikutuksen laatua ohjaustilanteessa ja ohjausprosessissa. Lisäksi tehtävät keskittyivät asiakas- ja palveluohjaukseen liittyvään sote-lainsäädännön tuntemiseen oppimisympäristön tarjoamien H5p-verkkotehtävien avulla. Palvelujärjes-

telmäosaamista opiskeltiin rakentamalla käsitekartta. Oppimistehtävissä hyödynnettiin SotePeda 24/7 -hankkeen aikana tuotettuja tehtäväkokonaisuuksia. Opintojakson lopuksi osallistujat kirjoittivat 300 sanan pituisen esseen, jossa he pohtivat kysymyksiä uuden tiedon omaksumisesta ja mielenkiintoa herättäneistä teemoista opintojakson aikana. Tehtävästä kukin osallistuja sai henkilökohtaisen kirjallisen palautteen.

### *Opintojakso 2 Ohjaus-, viestintä- ja digiosaaminen (5 op)*

Sosiaali- ja terveysalan ammatilliseen viestintään, digitalisaatioon ja ohjauksen erilaisiin toimintamalleihin keskittyvä opintojakso jatkoi lokakuussa 2020 aloitettua asiakas- ja palveluohjauksen koulutuskokonaisuutta. Toisen opintojakson pedagogiset ratkaisut vastasivat osittain ensimmäisellä opintojaksolla luotua rakennetta, mutta tällä kertaa tehtäviä oli osallistujien toiveiden mukaan vähemmän ja keskityttiin enemmän aineistoihin perehtymiseen. Oppimistehtävät laadittiin opintojakson itsenäiseen suorittamiseen soveltuviksi ja niiden avulla kannustettiin osallistujia tarkastelemaan omaa työtään suhteessa opintojakson teemoihin. Materiaaleina tarjottiin asiakas- ja palveluohjauksen (case management) sekä ohjauksen teorian perusteoksia ja ajankohtaisia tutkimusartikkeleita.

Opintojakson sisältö jaettiin kolmeen teemaan, jotka yhdistettiin opintojakson päättävässä pohdintatehtävässä. Verkko- ja lähiviestintä ohjaustyössä -aihealueella osallistujat pohtivat oman organisaationsa viestintää, omaa osuuttaan organisaationsa viestinnässä sekä viestinnän osuutta ja vaikutusta omassa asiakas- ja palveluohjaustyössään. Toisella aihealueella osallistujat perehtyivät asiakas – ja palveluohjaukseen (case management) toimintamallina, prosessina ja osaamisena (kuvio 3).



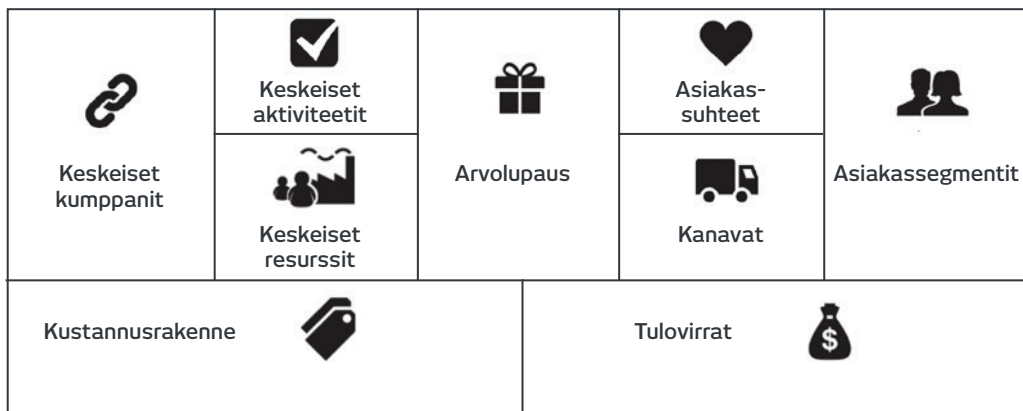
Kuvio 3. Case Management prosessin hallinnan tehtävät. (Moxley David P 1989).

Kolmas aihealue tarjosi osallistujille muita ohjauksen toimintamalleja hyödynnettäväksi omaan työhön. Opintojakson päätteeksi osallistajat pohtivat opintojaksolla omaksumansa uutta tietoa sekä itseään kiinnostavia teemasisältöjä essee- kirjoittelussa.

### *Opintojakso 3 Laatu-, vaikuttavuus- ja kustannustietoisuus (5 op)*

Kolmannella opintojaksolla opiskeltavina teemoina olivat vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuus sote-alalla sekä asiakas- ja palveluohjauksessa. Opintojakson keskeisiä sisältöjä opiskeltiin sekä työyhteisöissä, tiimeissä että yhteisissä webinaareissa. Työyhteisöissä toteutettiin tiimityönä asiakasohjauksen vaikuttavuusarviointia hyödyntäen työskentelyn lähtökohtana Sitran (2018) vaikutuspuu -mallia. Mukana olevat organisaatiot toteuttivat sisäistä arviointia sekä kävivät keskustelua omasta asiakas- ja palveluohjauksen palvelulupauksestaan, lupauksen toteutumisen edellytyksistä. Samalla pohdittiin myös lupauksen mukaisen työn toteuttamisen välittömistä- sekä pitkäaikaisvaikutuksista oman työorganisaation toiminnassa.

Laatutyön näkökulmasta osallistajat selvittivät oman organisaation laatutyöhön liittyviä toimintamalleja ja instrumentteja sekä laativat Alexander Osterwalderin ja Yves Pigneurin (2010) kehittämää Business Model Canvas (BMC) työkalua hyödyntäen kehittämissuunnitelman omaa työtä koskehtavan laatu-koikkeen kehittämiseksi. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Business Model Canvas -mallilomake. (Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010).

BMC-työkalu on visuaalinen tapa kuvata palvelutoimintaa yhdeksän toisiinsa tiiviisti liittyvän osion näkökulmasta. Työkalua voidaan käyttää niin liiketoiminnan, kuin muunkin palvelutoiminnan suunnittelun ja kehittämisen välineenä. Suunnitelma laadittiin mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä esimiehen ja oman asiakas- ja palveluohjausta toteuttavan työryhmän kanssa.

### *Opintojakso 4 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen (5 op)*

Koulutuspilotin neljännellä ja samalla viimeisellä opintojaksolla teemoina olivat palvelumuotoilu ja asiakkaan palvelupolut sekä yhteistyön kehittäminen monitoimijaisessa palveluverkostossa. Oppimistavoitteena oli perehtyä palvelumuotoilun menetelmien

hyödyntämiseen asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisessä sekä saada työkaluja ja valmiuksia asiakasymmärryksen kasvattamiseen omassa ja työtiimin asiakas- ja palveluohjaustyössä. Tietoutta syvennettiin myös palveluiden koordinoinnissa monitoimijaisessa palvelukentässä. Lisäksi tehtävänä oli toteuttaa esimieskeskustelu opintojakson sekä koko koulutuspilotin annista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja tulevaisuuden odotuksiin.

Palvelupolkuajattelua lähestyttiin osallistujien omien kokemusten avulla. Osallistujat kuvasivat ja visualisoivat palvelukokonaisuuden siten, miten he ovat asiakkaana palvelun kokeneet ja miten he ovat palvelupolun kulkeneet. Palvelupolku jaettiin eri pituisiin osiin, palvelutuokioihin sekä edelleen lukuisiin kontaktipisteisiin. Kontaktipisteitä olivat mm. ihmiset, ympäristöt, toimintatavat, esineet jne. (Tuulaniemi 2011). Itsenäisenä tehtävänä kukin pohti kokemaansa henkilökohtaista palvelupolkua ja peilasi sitä omien asiakkaidensa vastaaviin kokemuksiin. Palvelupolkuja osallistujat pohtivat ja kuvasivat SotePeda 24/7 -hankkeessa luodun esimerkkilomakkeen avulla.

Webinaarissa pohdittiin monialaisen yhteistyön ja asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia kehittämistyössä. Osallistujilla oli itsenäisenä tehtävänä tuottaa valitsemansa asiakasryhmän palvelun kehittämiseksi monitoimijuskartta, jossa tarkoituksena oli laaja-alaisesti tunnistaa mahdollisuuksia monitoimijuuden hyödyntämiseen. Monitoimijuus voidaan ymmärtää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden sekä kansalaisten tavoitteellisenä ja aktiivisena yhteistoimintana (Laurila 2020). Monitoimijuskartan kokoaminen paljasti palveluverkoston moninaisuuden, mikä asiakkaan näkökulmasta voi näyttäytyä myös pirtaleisuutena. Osallistujat tutustuivat myös monialaisesti palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamista varten kehitettyihin palvelumalleihin sosiaali- ja terveydenhuollossa ja kävivät malleihin liittyen arvioivan verkkokeskustelun. Yhteisasiakkuuden tunnistamisen, case management -toiminnan ja muiden mallien hyödynnettävyyttä ja kriittisiä kohtia arvioitiin monipuolisesti.

### ***Open Badge -osaamismerkkin kehittäminen***

Asiakas- ja palveluohjauksen koulutuspilotin yhteydessä suunniteltiin ja kehitettiin Open Badge -digitaalinen osaamismerkki, joka mahdollistaa opiskelijalle osaamisen osoittamisen visuaalisesti esimerkiksi sähköisessä ansioluettelossa tai portfolioissa. Osaamismerkkiin osallistuja oli oikeutettu, mikäli suoritti koulutuspilotin kokonaisuutena. Osaamismerkki myönnettiin opintokokonaisuuden kokonaisuudessaan loppuun suorittaneelle 13 osallistujalle kunkin suoritustason perusteella, joko tasolle EQF 6 tai 7.

### ***Pilotin arviointi osallistujien palautteiden pohjalta***

Jokaisen opintojakson päättyessä osallistujilta pyydettiin palaute osana kehittämiskumppanuutta. Opintojakson palautekysely sisälsi 24 monivalintakysymystä ja neljä avointa kysymystä.

Opintojakson kehittämiseksi osallistujat toivoivat opiskeluvaikeuksien tukemista ja ohjausta, mahdollisuutta jakaa kokemuksia muiden osallistujien kanssa, oppimisalustan teknisen toimivuuden parantamista ja oppimistehtävien esittämistä kootusti. Digitaaliset taidot ja opiskeluvaikeudet olivat kehittyneet koulutuksen aikana. Tästä huolimatta

osallistujat kokivat tarvitsevansa yhteiskeskustelua, ohjausta, kokemusten jakamista keskustellen ja kontaktia muihin osallistujiin. Webinaarit olivat olleet tähän hyvä foorumi. Haasteena koettiin ajanhallinta ja toivottiin mahdollisuutta työajan puitteissa opiskella ja kehittää omaa osaamista.

Koulutuksen aikana erilaiset tehtävät ja oman työskentelyn arviointi nostivat esille mm. havaintoja siitä, miten palveluita tulisi parantaa. Keskeistä yhteistyössä palvelujen parantamiseksi tulisi osallistujien mukaan olla yhteinen asiakastietojärjestelmä, toisen työn tuntemus, uudet yhteistyötä parantavat roolit ja palveluohjaus, yhteisten asiakkaiden tunnistaminen, asiakaslähtöisyyden vahvistaminen kehittämistyössä, asiakasprosessien, asiakassegmentoinnin ja palvelupolkujen hahmottaminen, suunnitelmallisuuden ja ennakkoinnin vahvistaminen, jotta palvelujen saatavuus ja asiakkaiden yhdenvertaisuus voitaisiin turvata.

Osallistujat arvioivat myös tekijöitä, mitkä haastavat tällä hetkellä asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistä. Kehittämisen jarruina tuotiin esille mm erilliset organisaatiot, erilliset johtamisrakenteet, ongelmiin keskittyminen ratkaisujen sijasta, omat aiempiin toimintamalleihin kiinnittyneet asenteet ja puutteelliset rakenteet yhteydenpidossa. Lisäksi mainittiin, että kehittämistyöhön ei ole varattu aikaa eikä osaamisesursseja, ja että edelleen odotettiin tulevan sote-uudistuksen ratkaisuja valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti.

Koulutuksen aikana osallistujat kokivat saaneensa eväitä asiakasymmärryksen ja asiakasnäkökulman vahvistamiseen. He olivat saaneet välineitä palveluiden ja palvelutarpeiden hahmottamiseen kokonaisvaltaisemmin, kriittistä ajattelua omaan työhön ja valmiutta oman työn kehittämiseen. Koulutuksesta oli saatu myös konkreettisia työkaluja ja ideoita sovellettavaksi omassa työssä ja sen kehittämisessä. Positiivista oli myös kokemus sisäisen yrittäjyyden vahvistumisesta ja työmotivaation parantumisesta.

## **Avoimet opinnot vahvistavat asiakas- ja palveluohjauksen osaamista (t 3.6)**

Työpaketin 3 tuotoksena kehitettiin Sote-ammattilaisten yhteiseen sekä asiakas- ja palveluohjauksen erityisosaamiseen vastaavia verkko-opintoina toteutuvia MOOC (Massive Open Online Course) opintojaksoja. MOOC-opintojaksot ovat saatavilla ja opiskeltavissa korkeakoulujen yhteisessä DigiCampus-oppimisympäristössä. Tarjonta koostuu yksittäisistä kahden opintopisteen (2op) opintojaksoista, joista löytyy selkeä jatkumo myös laajempiin opintokokonaisuuksiin aina tutkintoon johtavaan koulutukseen saakka. MOOC-opintojaksot vastaavat EQF 6 tasoa. Hankkeen päätyttyä avoimia opintoja voidaan tarjota osana hankkeessa mukana olleiden korkeakoulujen opiskelutarjontaa.

### **Mooc 1: Mikä ihmeen asiakas- ja palveluohjaus? 2op**

Opintojaksossa perehdytään asiakasohjauksen ja palveluohjauksen määritelmiin käsitteinä ja osaamisena sekä käsitellään asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveysalan työn lähtökohtana. Lisäksi selvitetään, miksi asiakas- ja palveluohjausta tarvitaan sekä mikä on sen lainsäädännöllinen perusta.

## Mooc 2: Ohjauksen orientaatioista potkua palveluohjaukseen 2op

Opintojaksossa keskitytään ohjauksen teoreettiseen perustaan ja orientaatioon. Opin-  
tojaksolla tutustutaan case management -toimintamalliin asiakas- ja palveluohjauksen  
teoreettisena viitekehystenä ja saadaan vinkkejä asiakas- ja palveluohjaukseen käytän-  
nön toimintamallina.

## Mooc 3: Vaikuttavuus-, laatu- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjauksessa 2op

Opintojaksossa keskitytään sote-alan laatu-, vaikuttavuus- ja kustannustietoisuuteen  
saaden vinkkejä ja työvälineitä omaan asiakas- ja palveluohjaustyöhön, sekä sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kehittämiseen. Samoja ammatillisia työvälineitä ja toimintamallia voi-  
daan hyödyntää useiden asiakasryhmien palvelujen ja matalan kynnyksen neuvonnan  
toteuttamisessa sekä kehittämisessä.

## Mooc 4: Monitoimijuus asiakas- ja palveluohjauksen palvelupolulla 2op

Opintojaksossa keskitytään sosiaali -ja terveydenhuollon yhdentymisen lähtökohtiin eli  
selvitetään, mitä sote-integraatiolla käytännössä voidaan tarkoittaa. Lisäksi tutustutaan  
monitoimijuuden käsitteeseen ja sen sisältöön, sekä saadaan vinkkejä palveluiden kehit-  
tämisen malleista. Erityisesti tutustutaan palvelumuotoilun mahdollisuuksiin asiakasoh-  
jauksen palvelupoluilla.

Uudet hyvinvointialueet tulevat tarvitsemaan monimuotoista osaamisen kehittämistä tu-  
levina vuosina ja tämä haastaa korkeakouluja kehittämään tarpeeseen vastaavia jatkuvan  
oppimisen koulutuspolkuja. Koulutusten kehittäminen on asiakas- ja palveluohjauksen  
osaamisen osalta hyvässä vauhdissa.

### Kirjoittajat

Anu Pelkonen (YAMK, AmO), kuntoutuksen lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu Kun-  
tousinstituutti

Tuija Pakarinen (YTM), sosiaalialan lehtori, Savonia-ammattikorkeakoulu

Päivi Sanerma (KT, THM), tutkimuspäällikkö, Hämeen ammattikorkeakoulu, Smart tutki-  
musyksikkö

Paula Vikberg-Aaltonen (KL, THM), yliopettaja, Hämeen ammattikorkeakoulu, Hyvinvoin-  
tiosaamisen yksikkö

Ulla Kekäläinen (TtM), terveystieteiden opettaja, projektitutkija, Itä-Suomen yliopisto, so-  
siaali- ja terveysjohtamisen laitos

## Lähteet

Ala-Nikkola, M. & Valokivi H. (1997). Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes raportteja 25. Helsinki.

Kaapo –hanke, Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. I&O-Kärkihankkeen arviointi. Owalgroup 3/2019.

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. Luettu 15.4.2021 39-2018-Optimoitu sote-osaaminen.pdf (valtioneuvosto.fi)

Laurila, M. (2020). Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. MUOVA Education 1/2020. Luettu 16.4.2021. [http://www.muova.fi/fi/yhteistyö/julkaisut/monitoimijuus\\_sosiaali-ja\\_terveydenhuollon\\_palvelujarjestelman\\_kehittamisessa\\_laurila.pdf](http://www.muova.fi/fi/yhteistyö/julkaisut/monitoimijuus_sosiaali-ja_terveydenhuollon_palvelujarjestelman_kehittamisessa_laurila.pdf)

Moxley, D. P. (1989). The Practice of Case Management. A Sage Human Services Guide 58. SAGE Publications Inc. California.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. (2019). Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden so tekeskusten lähtökohdaksi. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (THL). Työpaperi 37/2019.

Opetushallitus 2019. Osaaminen 2035 – Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3. Grano Oy. Luettu 15.4.2021. Osaaminen 2035 | Opetushallitus (oph.fi)

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers. John Wiley.

Payne, M. (2000). The politics of case management and social work. International Journal of Social Welfare 9(2), 82-91.

Pihl, A. (2020). Keski-Suomen Sote 2021. Miten maakunta- ja soteuudistus muuttavat asiakas- ja palveluohjauksen osaamisen tarvetta? Luentomateriaali.

Ristolainen H., Roivas, P., Mustonen, E., Hujala, A. (2020). Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Anneli Hujala ja Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 241-266.

Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan mallintaminen (2019). Siun valinnanvapaus – (SiVa)–hanke. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä.

Suominen S. & Tuominen, M. (2007). Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Profami Oy. Helsinki.

Sotealan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta. Sotetie- hankehakemus 2019.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Helsinki, Talentum.

Vikberg-Aaltonen, P. & Salminen, M. (2021). Palveluohjaus vaatii laaja-alaista osaamista sosiaali- ja terveysalalla. HAMKUnlimited Professional 21.4.2021



## SOTETIE-hankkeen YHTEISET OSAAMISET -osan muissa julkaisukanavissa julkaistut artikkelit

Backman A. & Nummela A. 2021. Hurudant kunnande behövs inom social- och hälsovården i framtiden? AMK-lehti/UAS journal, 1/2021. <https://uasjournal.fi/1-2021/hurudant-kunnande-behovs-inom-social-och-halsovarden-i-framtiden/>

Cederberg, A. 2021. Sotetie - en digital vägkarta för kontinuerligt lärande för professionella inom social- och hälsovården. Hälsö- och välfärdsbloggen. Arcada. <https://inside.arcada.fi/hvbloggen/sotetie-en-digital-vagkarta-for-kontinuerligt-larande-for-professionella-inom-social-och-halsovarden/>

Holvikivi, J. & Lintula, L. 8.12.2020. Työntekijöiden näkökulmia tulevaisuuden sosiaali- ja terveysalan osaamiseen. Tikissä-Blogi. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2020/12/08/tyontekijoiden-nakokulmia-tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveysalan-osaamiseen/>

Laanterä, S. & Saunders, H. 2020. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten geneerinen osaaminen. Kirjallisuuskatsaus. Xamk kehittää 114. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-253-5>

Saunders, H., Laanterä, S. & Moisanen, K. 2021. An eDelphi research study on social and healthcare professionals' future general core competencies. Xamk Beyond Journal. South-Eastern Finland University of Applied Sciences.

## SOTETIE - SOTE-ALAN AMMATTILAISEN JATKUVAN OPPIMISEN TIEKARTTA

### OSA 1 YHTEISET OSAAMISET

**Euroopan sosiaalirahaston rahoittama** valtakunnallinen Sote-alan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta (SOTETIE) -hanke käynnistyi syyskuussa 2019 ja jatkui vuoden 2021 loppuun saakka. Hankkeessa oli mukana 16 korkeakoulua eri puolilta Suomea. Yhteistyökumppaneina hankkeessa olivat työelämän organisaatiot, jotka edustavat laajasti sosiaali- ja terveysalaa.

**SOTETIE-hanke vastasi** sosiaali- ja terveysalan muuttuvaan osaamistarpeeseen, jonka taustalla on alan toimintaympäristön ja asiakkaiden palvelutarpeen muutos. Tähän muutokseen vaikuttavat mm. digitalisaatio, asiakkaiden omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja niukkenevat resurssit. SOTETIE-hankkeessa laaditut blogitekstit on koottu kahteen e-julkaisuun. **Osa 1, Yhteiset osaamiset**, kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysalan yhteiseen osaamiseen liittyvää tietoa. **Osaan 2, Jatkuva oppiminen**, on koottu jatkuvan oppimiseen liittyviä tarpeita ja ilmiöitä sekä sen kehittämistä kuvaavia blogitekstejä. Tähän julkaisuun on koottu kaikki vuoden 2019–2021 aikana SOTETIE-blogissa julkaistut blogitekstit. Alkuperäiset blogitekstit ovat saatavilla Savonia-ammattikorkeakoulun ylläpitämällä blogisivustolla vuoden 2022 loppuun saakka.

**SOTETIE-blogi toimi hankkeessa** kerätyn tiedon julkaisukanavana. Blogitekstien avulla tieto tuotiin julkisuuteen ja muiden arvioitavaksi. Teksteillä haluttiin tuoda esiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamistarpeet sekä ammattialan ja koulutusorganisaatioiden toimijoiden dialogiin perustuvan yhteistyön merkitys.



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Europeiska unionen  
Europeiska socialfonden

Hävkraft  
från EU  
2014–2020



Närings-, trafik- och miljöcentralen

