

Digitalisaation mahdollisuudet asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä

Johanna Leväsluoto, tutkija, VTT Oy

Kirsi Hyytinen, erikoistutkija, VTT Oy

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas on perinteisesti nähty palveluiden saajana ja asiakkaan nostaminen palveluiden yhteistuottajaksi on yhä tärkeämpi tekijä kohti kestäväää julkista palvelurakennetta. Tutkimuksen kohteena on yhteinen palvelualue (YPA), joka toteutetaan osana Valtiovarainministeriön kuntakokeilua. Kokeilun tavoitteena on luoda yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä asiakkaan kanssa yhteinen sähköinen palvelusuunnitelma, jonka avulla tavoitellaan tehokkaita ja vaikuttavia palveluita, joissa myös asiakkaan rooli vahvistuisi. Kokeilun nähtiin tarjoavan mahdollisuuksia seuraavaan askeleeseen asiakaslähtöisyydessä - asiakkaan mukanaolosta ”asiakas edellä” -ajatteluun. YPA:n tavoitteena on myös kehittää palvelualueiden yhteistyötä ja tiedonvaihtoa palvelujärjestelmän pirstaloitumisen estämiseksi. Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella miten YPA:a pyrittiin edistämään Hämeenlinnan lasten ja nuorten palveluissa. Erityisenä mielenkiinnon kohteena oli digitaalisen palvelualueen merkitys YPA:n kehittämisessä sekä mitä haasteita digitaalisen alustan käyttöönottoon sisältyi ja millaisia kokemuksia saatiin moniammatillisen yhteistyön edistämisestä ja asiakkaiden roolin vahvistumisesta. Tulokset pohjautuvat alueen johdon ja työntekijöiden 23 haastatteluun. Haastattelut on tehty 10/2015 - 2/2016 välisenä aikana. Johdon haastattelut olivat yksilöhaastatteluja (5kpl) ja ammattilaisten haastattelut suoritettiin ryhmähaastatteluina (3kpl, 6-7 ammattilaista ryhmässä). Ammattilaisia oli varhaiskasvatuksesta, moniammatillisesta asiakastiimistä sekä neuvolan asiakastiimistä. Haastattelut on nauhoitettu ja litteroitu. Kokeilun toteuttaminen ei ole sujunut odotusten mukaisesti. Työkalu tuli ammattilaisille yllätyksenä ja sen käyttöönotossa oli teknisiä ongelmia. Kehittäminen on ollut vaihtuvan johdon käsissä sekä selkeä vastuutaho, resurssit ja ammattilaisten osallisuus ovat puuttuneet. Lisäksi, kansalaisten osallisuus puuttui kehittämisestä ja heidän suhtautumisensa oli kaksijakoista. Kysymykseksi heräsi, olivatko YPA:n kohteena olevat palvelut liian henkilökohtaisia, jotta perheet olisivat halunneet välittää tilannettaan koskevaa tietoa ammattilaisten välillä ja digitaalisilla alustoilla. Uudenlaisen asiakkuuden tukeminen olisi myös edellyttänyt uudenlaista työroolia ammattilaisilta. Kuitenkin kehittäminen lähti strategiselta tasolta ja siten henkilöstön oli vaikea sitoutua uusiin tavoitteisiin.