

TIEDOTE 23.3.2020: Etänä Enemmän – sote-työ uudistuu -hankkeen valtakunnallinen foorumi 19.3.2020

Etänä Enemmän -hanke ajankohtaisesti etäpalvelujen ja niihin liittyvän osaamisen ytimessä

Etänä Enemmän -hankkeen toinen valtakunnallinen foorumi ”Tunteet kohtaamisissa – kehollisesti ja digitaalisesti jaetut tilat” johdatteli osallistujia tunteiden kohtaamiseen sote-työssä 19. maaliskuuta. Alun perin Rovaniemellä pidettäväksi suunniteltu tapahtuma teki nopean digiloikan verkkoon koronaepidemian vuoksi. Perhe- ja peruspalveluministeri Krista Kiuru totesi aloituspuheessaan foorumin olevan hyvä esimerkki siitä, miten tärkeää yhteinen kehittäminen ja keskustelu edelleenkin ovat, jotta sote-alan kehitettävät ratkaisut ja digitalisaatio saadaan vastaamaan käyttäjien tarpeita.

Ministeri Kiuru korosti kaikkien kansalaisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöön. Monista palveluista on Kiurun mukaan jo hyviä digitoteutuksia olemassa eri ikäryhmille. Esimerkiksi etäkotihoido on parantanut palvelujen laatua ja saatavuutta etenkin syrjäseuduilla. Tutkimusten perusteella on voitu myös todeta, että digitaalisuutta hyödyntävien sote-palvelujen käyttö on kohentanut ikääntyneiden elämänlaatua, vähentänyt heidän yksinäisyyden tunnettaan ja lisännyt mielekkään tekemisen kokemusta arjessa.



Ministeri Krista Kiuru lähetti videotervehdyksensä valtakunnalliseen foorumiin, joka tällä kertaa toteutettiin verkossa. Video katsottavissa:
<https://youtu.be/TzglYJmmKX8>

Palvelumuotoilu tukemaan sotepalvelujen kehitystä asiakaskeskeisemmäksi

Kiuru totesi etäpalveluihin liittyvän vielä monenlaisia haasteita ja seuraava askel on asiakkaan omatoimisuutta lisäävän teknologian kehittäminen. Ei kuitenkaan riitä, että palvelut ovat olemassa, vaan niiden käytön tuki tulisi myös turvata. Palveluiden tarpeen selvittäminen on tärkeää, jotta niitä osataan kehittää ihmisten ehdoilla asiakaskeskeisempään suuntaan. Palvelumuotoilun hyödyntäminen kehitystyössä tuo mukaan käyttäjien monenlaisia näkökulmia. Kiuru piti tärkeänä myös yhtä Etänä Enemmän -hankkeenkin keskeistä toimenpidettä, sote-palvelujen hyvien käytänteiden levittämistä emomaakunnista eteenpäin.

Rohkeutta, empatiakykyä ja tunteita peliin!

Foorumissa kuultiin lisäksi Lapin yliopiston tutkijoiden ja asiantuntijoiden ajatuksia muun muassa palvelumuotoilusta, tiedolla johtamisesta ja dialogisesta taiteesta. Yleisön ja alustajien kesken verkossa vaihdettiin ajatuksia siitä, miten näitä tieteenaloja ja niiden käyttämiä menetelmiä voitaisiin parhaiten

hyödyntää sote-alan digitalisoituvissa etäpalveluissa ja niiden kehittämisessä. Keskustelussa nousi esiin useita teemoja, joita kaikkia yhdisti tunteiden käsittely ja niiden kohtaaminen: Kenenkään tunteita ei voi määrätä, minkä vuoksi empatiatyökalut ovat tärkeitä ja auttavat ymmärtämään paremmin sidosryhmien erilaisia kokemuksia. Sosiaalityön johtamisessa voi kokea pelkoa, mutta toimia silti rohkeasti. Taideperustaisten menetelmien harjoittelua tulisi sisällyttää opetussuunnitelmiin, ja niitä pitäisi ottaa työpaikoilla käyttöön matalan kynnyksen periaatteella, esimerkiksi tilannesimulaation kautta, jossa erityisesti keskityttäisiin tunteisiin ja niiden ymmärtämiseen.

Tunneyrittäjä **Camilla Tuominen** halusi purkaa perinteisiä käsityksiä siitä, että työelämässä tunteet täytyisi laittaa syrjään tai ne olisivat häiriötekijä päätöksenteossa. Päinvastoin järjen ja tunteiden yhteistyöllä päästään paljon parempaan lopputulokseen. Tuominen kehottikin jokaista maadoittamaan tunteitaan, jolloin aivotkin rauhoittuvat: ”Pysäytä autopilotti, kuuntele kehoasi, tunnista tunteitasi, tarkastele ajatteluasi ja tekojasi eri tilanteissa.”

Foorumi keräsi lähes sadalta osallistujaltaan kiitosta ja foorumin jälkeen keskustelu päivän teemoista jatkui vilkkaana chat-kanavalla.

Etänä Enemmän -sote-työ uudistuu -hanke: <https://www.etanaenemman.fi/>

Hankkeen Facebook-sivu:

<https://www.facebook.com/EtanaEnemman-sote-tyo-uudistuu-2021296438172718/>