

Tiedote 31.10.2012

Ä-LOGI - Älykäs palvelulogiikka hyvinvointipalveluihin

Tekesin innovaatiot sosiaali- ja terveyspalveluissa ohjelmassa

ÄLYKÄS, MUTTA IHMISKESKEINEN PALVELUTOTEUTUS EI OLE UTOPIAA – EIKÄ SE VAADI SUURIA RAHASUMMIA

Älykäs toteutustapa hyvinvointipalvelujen tuottamisessa koostuu suunnitelmallisuudesta, tilannejoustavuudesta, palveluympäristötiedosta, nopeista kehittämismenetelmistä ja tilanneherkästä johtamisotteesta. Kaiken tämän mahdollistaa oikea palvelutieto ja palveluihin räätälöity tiedonhallinta. Tarvittava tietopohja ei kuitenkaan rakennu teknisistä järjestelmistä ja sovelluksista, vaan ihmisistä ja heidän rooleistaan palvelussa, huomioiden sekä asiakkaan että palveluorganisaation tavoitteet.

Näihin tuloksiin päätyivät Lappeenrannan ja Tampereen teknillisen yliopiston tutkijat kaksi vuotta kestäneen tutkimusprojektin tuloksena. Ä-Logi-projektissa keskityttiin palvelutoiminnan älykkään ohjausmallin tutkimiseen, jossa yhdistyisivät operatiivisen tason ammattilaisten tarpeet ja osaaminen, asiakkaan päämäärät sekä organisaation johdon pidemmän aikavälin tavoitteet ja valinnat. Suomenkielinen termi ohjaus ei perinteisesti kuulu palveluiden johtamisanastoon. Palvelun toteuttamisen kannalta ohjaaminen on päätöksentekoa ja vaikuttamista tekemiseen, joka kytkeytyy palvelun lopputuloksen aikaansaamiseen. Kyse on siis vähemmän muodollisesta asiasta kuin miten perinteinen johtaminen tyypillisesti käsitetään. Haastavaksi ohjauskeinojen tunnistamisen tekee niiden osittainen näkymättömyys ja sisältyminen ihmisten toimintatapoihin.

Ä-Logi projekti toteutettiin aikana jolloin suurinta osaa kehittämistä hallitsee asiakaskeskeinen ajattelu. Vaikka asiakas on tärkeä elementti ja ennen kaikkea se ihminen, jota varten palvelua tehdään, nostettiin Ä-Logissa tuottajan oma henkilöstö ja heidän osaamisensa yhä tärkeämpään rooliin. Asiakkaalle kun ei voida nyt, eikä tulevaisuudessa ulkoistaa sellaista osaamista ja roolia, joka on keskeistä palvelun tuottajan oman toiminnan kehittämiseksi ja kilpailukyvyyn säilyttämiselle.

LÄHELLÄ KÄYTÄNTÖÄ, LÄHELLÄ NÄKEMYKSIÄ JA KOKEMUKSIA – ÄLYKKÄÄN PALVELUNTOTEUTUKSEN LÄHTEILLÄ

Työntekijän näkökulmasta palvelu on enemmän ja vähemmän samankaltaisten työtehtävien toteuttamista. Hyvinvointipalveluissa monella työntekijällä on kuitenkin merkittävä vastuu ja myös valta päättää palvelutilanteiden etenemisestä. Asiakkaalle nämä näkyvät ja näkymättömät palvelutilanteet vaikuttavat varsinaiseen palvelun lopputuloksen ja siksi yksittäisen työntekijän roolia ei voi liiaksi korostaa. Tällaisen asiakaskohtaisen joustavuuden säilyttämisen sanotaan kuitenkin johtavan tilanteeseen, jossa oikeastaan mitään ei voi suunnitella. Käytäntö kuitenkin osoittaa, että palvelutilanteissa joustavuuskin on suunniteltavissa. Sekä organisaation että asiakkaan päämäärät voidaan linkittää suunniteltuina ominaisuuksina palvelutilanteisiin.

Suunnitelmallisuus ja tilannejoustavuus edellyttävät toimiakseen oikeanlaista ja ajantasaista tietopohjaa koko palveluympäristöstä. Informaatioähky ei ole ainoastaan toimistotyöntekijöiden etuoikeus, sillä yhtäläillä myös hyvinvointipalveluissa työntekijät käyttävät merkittäviä ajallisia panoksia oikeanlaisen tiedon hallintaan. Tietoteknisiä järjestelmiä tarvittaisiin juuri tilanneymmärryksen rakentamiseen päätöksentekotilanteissa organisaation eri tasoilla. Sen sijaan ”kirjanpitojärjestelmistä”, joissa tietoa tallentuu, mutta joidenka käyttöön ei ole helppoja ja työntekeä tukevia kanavia, ei ole juurikaan hyötyä. Näissä tapauksissa kokemuseräinen näkemys tilanteen hoidosta ohittaa usein järjestelmiin kirjatun tiedon.

Projektin käytännön tekemisessä olivat mukana Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (laboratorio- ja kuvantamispalvelut) sekä Mikkelin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden (vammaispalvelut) työntekijöitä eri organisaatioilta. Kuuntelemalla, havainnoimalla ja keskustelemalla arjen haasteista oikeiden tekijöiden kanssa saatiin rakennettua kuva siitä, mitä arjessa halutaan ohjattavan ja toisaalta missä asioissa työntekijän oma näkemys on usein virallista kaavaa parempi tapa toimia. Merkittävin oppi ja toisaalta myös tulevaisuuden haaste, on oikean tiedon esiin kaivaminen käytännön toiminnasta. Miten tietoa voidaan kerätä ja jalostaa ”ihmismäisesti” ilman, että tiedon tallentaminen ja käyttäminen vaatii aina kirjautumista lukuisiin eri järjestelmiin? Voisivatko tietojärjestelmät tulevaisuudessa oppia puhtaasti ihmisten toimintatavoista ja jopa käyttäytymisestä? Tähän suuntaan ollaan jo menossa, vaikka tulevaisuudessakin teknologian rooli on avustaa ja olla tukemassa varsinaista työntekoa. Hyvinvointi kun tarttuu parhaiten juuri ihmisiltä ihmisille.

Tämänlaisen projektin tuloksena syntyy tyypillisesti suosituksia. Ä-Logissa projektin tutkijat ottivat kuitenkin rohkeita askelia kohti tuntematonta ja päättivät suunnitella ja osin toteuttaa kokeiluersioita älykkäästä ohjausmallista. Tässä nopean kehittämisen menetelmäkokeilussa tutkijat kävivät läpi yhdessä palveluorganisaatioiden työntekijöiden kanssa kokeiluratkaisujen menestysmahdollisuuksia ja kehittämistarpeita. Jos ei voi suoraan rakentaa uutta tai muuttaa nykyistä toteutustapaa, on löydettävä keinot, joilla työntekijät pystyvät näkemään ratkaisuja myös huomista pidemmälle. Ratkaisujen testaajat uskalsivat rohkeasti olla erimieltä esitetystä toteutustavoista, mutta ratkaisut saivat myös kehuja. Aikaa säästävät ja ylimääräiseltä työltä vapauttavat ratkaisut toivotettiin tervetulleiksi. Osa testaajista yllättyi siitä, että testiratkaisujen taustalla oleva tieto oli jo useimmiten olemassa, sitä vain ei käytetty tai tuotu tänä päivänä esille.

Yhteenvedon projektista voikin todeta, että ihmisten kannalta älykkään toimintatavan rakentaminen täytyy lähteä ihmisten lähtökohdista. Palvelujen johtaminen edellyttää tilanneherkkyyttä ja -tajuja, joka syntyy käytännössä vain toteutusta ja palvelumaisuutta ymmärtämällä. Käytännössä se tarkoittaa myös sitä, että älykkäämmän ohjauksen toteuttaminen ja käyttöönotto eivät vaadi suuria rahallisia investointeja. Toki teknologioista ja sovelluksista on apua, mutta ne eivät itsessään tuo palveluihin tekijöiden kaipaamaa älykästä otetta.

LISÄTIETOJA:

Professori, Janne Huiskonen, projektin johtaja LUT, 040 686 4425, janne.huiskonen@lut.fi
Tutkijaopettaja, Harri Laihonen, projektin johtaja TTY, 050 468 0974, harri.laihonen@tty.fi
Nuorempi tutkija, Henri Karppinen, projektipäällikkö, 040 758 2640, henri.karppinen@lut.fi