



Dokumentti yhteisestä kannanotosta sosiaalipalvelusektorin digitalisointiin – Arvio mahdollisuuksista ja haasteista (Lopullinen versio, 6. kesäkuuta 2019)

Sosiaalipalveluiden digitalisoinnin yhteinen määritelmä

Digitalisointi voidaan yleisessä mielessä määrittää digitaalitekniikoiden massiiviseksi käytöksi digitaalisilla laitteilla tiedon generoimista, käsittelemistä ja jakamista sekä tiettyjen tehtävien toteuttamista varten. Tämä saattaa sisältää tehtäviä, jotka suoritettiin aikaisemmin ihmisvoimin. Sosiaalipalveluiden digitalisointi tarkoittaa digitaalitekniikoiden käyttöä jokapäiväisten sosiaalipalveluiden tarjoamiseksi.

Digitalisoinnin muutosvaikutus sosiaalipalveluiden tarjoamisessa alkaa vasta tulla esiin, mutta kehitysvaiheet ovat jatkuvasti nopeutumassa. Jotkin digitalisoinnin vaikutukset ovat jo nähtävissä, erityisesti:

- **Tehtävien ja töiden automatisointi:** (ihmisen) työtyön korvaaminen konevoimalla, mukaan lukien kehittynyt robotiikka, tekoäly ja koneoppiminen.
- **Prosessien digitalisointi:** aineiden ja digitaalisen prosessoinnin sekä tallennuksen käyttö ja tietojen samoin kuin henkilötietojen kommunikointi, mukaan lukien Esineiden Internet¹, 3D-tulostus, virtuaalitodellisuus, lisätty todellisuus sekä etähoito.
- **Alustojen ilmestyminen ja lohkoketjun käyttö:** palveluiden tarjoaminen verkkoalustoilla.
- **Digitaaliset dokumentointijärjestelmät:** esim. elektroniset potilastiedot, joihin hoitohenkilökunta pääsee käsiksi älypuhelimella tai tabletilla.
- **Tekoäly ja robotiikan käyttöönotto:** esim. nostolaitteet, kotitalous- ja hoitorobotit.

¹ Esineiden Internet (Internet of things, IoT) on yhteen liitettyjen fyysisten laitteiden verkko, joka kerää ja vaihtaa tietoja siten, että ihmiset puuttuvat siihen mahdollisimman vähän. Kun tätä sovelletaan sosiaalihuoltoon, se mahdollistaa, että käyttäjät seuraavat itseään ja ympäristöään reaaliajassa – esimerkiksi sydämen sykettä, lämpötilaa, verensokeria, lista on loputon – tämän avulla ammattilaiset voivat päättää ovatko jatkotoimenpiteet tai interventio tarpeellisia.



- Verkotetut apu- ja seurantajärjestelmät: esim. hätäpainikkeet, kaatumisanturit jne.
- Suuren tiedon käyttö personoitujen palveluiden tarjoamiseksi.

Digitaaliset teknologiat ymmärretään yhä usein väärin eikä niihin osallistuvat erilaiset toimijat osaa täysin käyttää niitä. Tätä voidaan osittain selittää sillä, että sosiaalipalvelut ovat määritelmän mukaan henkilökeskeisiä palveluita. Digitaalisten teknologioiden käyttöönotto sosiaalipalveluiden tarjoamisessa tulee kuitenkin laajentumaan erilaisista geografisista, alakohtaista ja jopa organisatorisista eroista riippumatta. Digitaalisesta kehityksestä riippumatta on tärkeää huomata, että sosiaalinen kontakti ja ihmissuhteet ovat sosiaalipalvelusektorin perustekijä palveluiden tarjoamisessa ja tulevat myös pysymään sellaisena. Yksinkertaistettuna, digitalisoinnin on palveltava sitä, että palvelun laatu paranee palvelun saajille ja ammattilaisille, eikä päinvastoin.

Digitalisoinnin vaikutukset sosiaalipalvelusektoriin ja työllistymiseen

Teknologisella innovaatiolla on merkittävä vaikutus työmarkkinoihin ja työn organisoimiseen sosiaalipalvelusektorilla. Digitaalisten teknologioiden käyttö itse asiassa tarjoaa lukuisia mahdollisuuksia sekä työn organisoimiseen että tarjottujen palveluiden laadun parantamiseksi. Digitalisointi synnyttää myös monia haasteita, kuten suuremmat tuloerot ja rajoitettu pääsy sosiaaliturvajärjestelmiin. Näillä saattaa olla negatiivinen vaikutus palvelun saajiin, työntekijöihin sekä koko yhteiskuntaan, ellei niihin kiinnitetä asianmukaista huomiota.

Sosiaalipalvelun digitalisoinnin vaikutukset työllistymiseen vaativat siksi sosiaalista ja poliittista huomiota ja hallinnointia. Digitaaliset teknologiat voivat auttaa tarjoamaan korkealaatuisia sosiaalipalveluja, jotka parantavat palvelun saajien elämää. Digitaaliset transformaatiot tulisi toteuttaa turvallisella ja vastuullisella tavalla, jossa työntekijöiden tiedot ja heidän konsultoisensa ohjaavat ja muokkaavat muutosta. Teknisten innovaatioiden hyväksyntä riippuu kyvystä integroida uusia teknologioita työorganisaatioon ja hoitoprosesseihin, samalla kun hoitoa ja käyttäjätukea lähestytään holistisesti. Tähän sisältyvät tavat vähentää digitaalisten teknologioiden käytöstä syntyviä riskejä, mukaan lukien työprosessien tietotekniikkapohjainen formalisointi.

Digitaalinen muutos ei ole työntekijäneutraali eikä neutraali eri ammattialojen, muodollisen ammattipätevyyden tai tehtävien ja vastuiden jakamisen suhteen. Useat sosiaalipalvelusektorin ammattilaiset ovat huolissaan digitaalisista ratkaisuista, koska he pelkäävät, että ne lisäävät heidän työkuormaansa, vaativat enemmän raportointia ja byrokraattisia velvoitteita, tai että ne synnyttävät virheitä, tai mikä vielä pahempaa, että niillä on suuri vaikutus heidän työnsä ja työaikojensa organisoimiseen, että ne heikentävät heidän työsuhteensa laatua samoin kuin käyttöturvallisuutta ja luottamusta.



Digitaalisten innovaatioiden paras käyttö tarkoittaa myös sitä, että sosiaalipalvelun ammattilaisia autetaan kehittymään uusien teknologioiden päteviksi oppaiksi palveluiden saajille ja heidän perheilleen, tunnistuen näiden rooli digitaalisessa muutoksessa ja tällä tavalla auttaen sosiaalipalveluiden käyttäjiä saamaan lisää omaa elämänlaatuaan, terveyttään ja/tai sosiaalisia olosuhteitaan koskevaa tietoa ja hallitsemaan näitä paremmin.

Mahdollisuuksia, joita liittyy uusien digitaalisten teknologioiden soveltamiseen sosiaalipalveluissa

Sosiaalipalveluiden digitaalinen muutos voi tarjota lukuisia mahdollisuuksia, kuten:

- **Nykyisten sosiaalipalveluiden parantaminen ja uusien luominen:** Digitaalisilla teknologioilla on mahdollisuus parantaa vanhoja palveluita sekä luoda uusia palveluita, jotka vastaavat paremmin palveluiden saajien tarpeisiin. Sosiaalipalveluiden suunnitteleminen uudelleen yksilöiden tarpeiden mukaisesti tarjoaa parhaan mahdollisuuden parantaa henkilöiden terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista osallistumista. Monilla alueilla Euroopassa siirrytään kohti uusia tapoja tarjota hoitoa – joko integroidun tai personoidun hoidon kautta.
- **Riippumattomuuden, elämän laadun ja hyvinvoinnin edistäminen:** Digitaalisten teknologioiden käyttö sosiaalipalveluissa voi mahdollistaa, että palvelun saajat säilyttävät riippumattomuutensa ja hyvinvointinsa ja ne voivat myös vähentää sosiaalista eristäytymistä. Digitaalisten kanavien käyttö saattaa myös rauhoittaa hoitajia ja perheitä, jotka eivät aina asu lähellä henkilöitä, joita he tukevat. Tämä saattaa vähentää mahdollista sosiaalisen eristäytyneisyyden tunnetta.
- **Mahdollistaa sosiaalipalvelun ammattilaisten työskentelyn paikasta ja ajasta riippumatta:** Teknologia voi mahdollistaa sen, että hoito- ja tukiammattilaiset työskentelevät saumattomasti useista sijaintipaikoista käsin tiimeissä, jotka muodostuvat eri alojen asiantuntijoista, ja sillä voidaan optimoida työnkulkuja ja työprosesseja. Mobiiliteknologian ja korkeiden siirtonopeuksien käyttö mahdollistaa nopean pääsyn tietoihin kaikkialla hoitojärjestelmässä. Tämä tarkoittaa, että hoito- ja tukiammattilaiset voivat tarjota palveluita tehokkaammin ja työskennellä yhdessä yli organisaatio- ja sektorirajojen.
- **Sektorin houkuttelevuuden kasvaminen:** Modernin työpaikan ja ajanmukaisten laitteiden tarjoaminen saattaa lisätä työnantajan houkuttelevuutta myös nuorten ammattilaisten silmissä.
- **Rekrytointi:** Verkkoportaalit voivat auttaa työnantajia saamaan näkyvyyttä ja pääsemään kosketuksiin haluamansa kohderyhmän kanssa. Sellaiset teknologiat kuten suodatusohjelmistot voivat helpottaa rekrytointiprosessia.
- **Paremmin hallittu työkuorma:** Digitaaliset työtavat, esimerkiksi elektroniset potilastiedot, saattavat säästää aikaa. Robotiikan avulla voidaan vähentää hoitotyön fyysistä kuormittavuutta.



- Työvoiman suojeleminen ja tehostaminen: Kun työntekijät ovat mukana digitaalisten teknologioiden toteutusprosessissa, tämä voi varmistaa tällaisten teknologioiden luotettavan ja tehokkaan käytön. Digitaaliset laitteet voivat parantaa työterveyttä ja -turvallisuutta, erityisesti yksin työskentelevien kohdalla. Työntekijöiden turvallisuutta töissä voidaan parantaa antamalla heille suojalaitteet, joita käyttää hätätilanteessa.
- Simulaattorien käyttö koulutusohjelmissa: Uudet koulutusmenetelmät, mukaan lukien simulaattorien käyttö, voivat auttaa kehittämään käytännön taitoja sekä teknistä pätevyyttä, ottaen huomioon myös työharjoittelupaikkojen vähyys. Digitalisointi edistää myös lisäkoulutuksen uusia muotoja, esimerkiksi monimuotoinen koulutus, sähköinen koulutus, avoimet massakurssit sekä ilmaiset verkkokurssit. Näiden menetelmien tehokkuuden arvioimisessa saattaisi olla hyvä hankkia työnantajien ja työntekijöiden arviot.

Haasteet, joita liittyy uusien digitaalisten teknologioiden soveltamiseen sosiaalipalveluissa

Digitaaliseen muutokseen liittyy paljon haasteita, kuten:

- Uudet työskentelytavat: Digitaaliset tavat organisoida töitä käyttämällä esimerkiksi erilaisia hoitopalveluita tarjoavia verkkoalustoja synnyttää uusia kysymyksiä koskien laatustandardeja sekä työn organisointia ja säätelyä. Tämä sisältää lisääntyneitä ei-standardien työsuhdemuotojen ja työmuotojen käyttöä, esimerkkinä tilapäistyö, päivytyt, vuokratyötoimisto, epämuodollinen työ sekä ei-riippumaton työsuhte omalla sopimuksella. Tällaisten epätyypillisten työjärjestelyjen leviäminen sosiaalipalvelusektoriin asettaa vaakalaudalle myös työntekijöiden oikeuden sosiaaliturvan piiriin ja vaikuttaa kyseisten järjestelyjen rahoitukseen.
- Tietojen hallinta: Sosiaalipalvelujen ekosysteemi on kompleksinen ja sen rakenteeseen kuuluu useita julkisia ja yksityisiä tekijöitä. Terveys- ja sosiaalitiedot ovat hyvin sensitiivisiä ja sisältävät terveystietojen lisäksi myös taloudellisia tietoja henkilön sosiaaliturvatilanteesta sekä tietoja lääkekuluista. Elektronisia terveyssovelluksia ei silti säädellä ja tiedot tavallisesti päätyvät lähetettäväksi GAFAn². On hyvin tärkeää, että uusien teknologioiden käyttöönotosta ja suurien tietojen käytöstä sosiaalipalveluissa sovitaan ja että sitä säädellään työmarkkinaosapuolten välisen vuoropuhelun ja eritasoisten työehtosopimusten kautta samoin kuin lainsäädännön, joka suojelee ja säätelee tällaisten tietojen käyttöä sosiaalipalveluissa, sen työvoima mukaan lukien. Teknologioiden käyttäminen, mukaan lukien työntekijöiden liikkumisen seuranta, synnyttää henkilötietoja. Näitä on käsiteltävä yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukaisesti. Tietojen keräämistä ja käyttöä on säädeltävä yhteistyössä sosiaalisten yhteistyökumppaneiden kanssa sillä tavalla, että niitä ei voida käyttää

² GAFAn on akronyymi, joka viittaa Googleen, Appleen, Facebookiin ja Amazoniin – neljään vaikutusvaltaisimpaan amerikkalaiseen teknologiayritykseen.



työntekijöiden tehokkuuden mielivaltaiseen seuraamiseen eikä mahdolliseen rankaisemiseen. Maiden välinen harmonisaatio ja dokumentaatiojärjestelmien standardisoinnista pitäisi vielä keskustella, jotta sen potentiaali pystytään maksimoimaan. Yleisen GDPR, General Data Protection Regulation, suhteen säädösten käytännöllistä tulkintaa ja toteutusta sekä niiden seurauksia sosiaalipalvelun työntekijöille tulisi arvioida ja niiden käyttöä tulisi helpottaa.

- Digitaaliset taidot: Uusien teknologioiden kanssa toimiminen voi vaatia lisäpätevyiden hankkimista ja lisäkoulutusta, jolla työvoimalle annetaan riittävät taidot ja kompetenssit. Digitaalisten taitojen holistisella integroinnilla vastaaviin koulutusrakenteisiin ja ammatilliseen koulutukseen tulisi olla korkea prioriteetti. Työntekijän koko uran kestävä jatkuva ammatillinen kehitys (CPD, Continuing Professional Development) voi auttaa madaltamaan digitaalista jakajaa, joka estää sosiaalihuollon työvoimaa (ei vähiten ikääntyvän työvoiman kontekstissa) ottamaan täyden hyödyn uusista teknologioista. Tämä mahdollistaa, että he ovat riittävästi informoituja ja konsultoituja kyseisestä rakenneuudistuksesta ja – jos he haluavat toimia tällä tavalla – antaa heille mahdollisuuden olla mukana digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä eritasoisten rakenteellisen konsultaatioiden pohjalta (työpaikasta alakohtaiselle ja kansalliselle tasolle).
- Rahoitusvaie: Rajalliset taloudelliset resurssit ovat yksi suurimpia esteitä sosiaalipalvelusektorin digitaaliselle transformaatiolle. Merkittäviä investointeja saatetaan vaatia tehokkaan digitaalisen transformaation tukemiseksi sekä kaikkien syntyvien lisäkustannusten kattamiseksi, esimerkiksi tuotteiden ostaminen, henkilökunnan rekrytointi ja koulutus sekä muut tärkeät asiat. Tämä edellyttää myös eräiden toimien tuottaman lisäarvon arviointia.
- Uusien teknologioiden epätasainen ja epätasa-arvoinen leviäminen: Sosiaalipalveluiden käyttäjät, erityisesti keskitasoa alemmista taloudellisista ja sosiaalisista taustoista tulevat, samoin kuin johto sekä sosiaalipalvelusektorin työntekijät, on tällä hetkellä suurelta osin suljettu digitaalisiin mahdollisuuksiin täysimääräisen osallistumisen ulkopuolelle, koska nämä pysyvät keskittyneinä muutaman voimakkaan yrityksen käsiin. Tästä syystä on äärimmäisen tärkeää, että Euroopan viranomaiset ja kansalliset viranomaiset antavat prioriteetin sosiaalipalveluiden käyttäjien, työntekijöiden ja tarjoajien tarpeille, jotta nämä saattaisivat hyötyä täydestä pääsystä teknologioihin ja niiden tarjoamiin mahdollisuuksiin, ja tukea tällä tavoin oikeutta parhaaseen mahdolliseen hoitoon, opetukseen ja koulutukseen, sosiaalisen tukeen ja voimaannuttamiseen sekä tällä tavoin tukea Euroopan sosiaalisten oikeuksien pilarin toteutusta. Tämä sisältää sen, että tarvittava infrastruktuuri, kuten laajakaista, on saatavana ilman geografista syrjintää. On tärkeää, että maksut, jotka liittyvät sosiaalipalveluiden käyttäjien digitaalilaitteiden ja digitaalisten teknologioiden käyttöön, voidaan kattaa ja korvata nykyisistä pitkäaikaisista hoitokorvauksista ja/tai -vakuutuksista tai yleisen sosiaalisen tuen/avun järjestelmistä.



- Uudet kumppanuudet: Yhteistyö uusien kumppaneiden kanssa on pakollista innovaation lisäämiseksi sektorissa, esimerkkinä start-up-yritykset ja IT-kehittäjät. Lisäponnistuksia tarvitaan siihen, että tämä saadaan organisoitua tehokkaammin.
- Tutkimuksen puute: On yhä vain vähän tieteellistä tietoa siitä, miten digitalisointi muuttaa sosiaalipalvelusektoria, joten sen todellista vaikutusta on vaikea arvioida. Luotettavan tiedon kerääminen on ensimmäinen kriittinen askel tehokkaiden strategioiden ja toimenpiteiden kehittämiseksi.

Työehtosopimusten ja työmarkkinaosapuolten välisen vuoropuhelun rooli:

Työmarkkinaosapuolten välinen vuoropuhelu ja eritasoiset työehtosopimukset ovat perustyökaluja säädeltäessä uusien teknologioiden käyttöönottoa ja käyttöä. Työmarkkinaosapuolten välinen vuoropuhelu auttaa varmistamaan, että sekä johto (ja työnantajien organisaatiot) että työntekijät (ja heidän edustajansa, ammattiliitot mukaan lukien) osallistuvat tähän aktiivisesti. Kun uusien teknologioiden vaikutusta sosiaalipalvelusektoriin arvioidaan yhdessä, työmarkkinaosapuolet voivat välttää mahdolliset haittavaikutukset. Näihin sisältyvät:

- kellokorttien ja muiden dokumenttien siirto paperilta mobiilisovelluksiin
- GPS-seuranta, joissain tapauksissa jatkuva-aikaisesti
- saapumisen ja lähtemisen varmistus jokaisella käyntikerralla
- reittien optimointi ja hukka-ajan eliminointi
- myöhästymissanktioiden käyttö
- yksin työskentelevien turvallisuuden parantaminen
- käyntien reaaliaikainen määrittäminen, uudelleen määrittäminen ja peruminen
- sosiaalipalveluiden käyttäjien arvostelujärjestelmien kieltäminen.

Digitaalinen transformaatio tuo kauaskantoisia muutoksia työntekijöille, työnantajille ja näiden suhteille työmarkkinaosapuolena ja se haastaa työmarkkinaosapuolten välisen vuoropuhelun ja työehtosopimusten voimassaolevat käytännöt. Työmarkkinaosapuolien välinen rakentava vuoropuhelu on nyt tärkeämpää kuin koskaan ennen, jotta digitaalisia transformaatioita voidaan ohjata kestäväan ja oikeudenmukaiseen suuntaan. Tietojen ylläpito ja laajentaminen, sosiaalipalveluiden työmarkkinaosapuolien konsultointi ja heidän oikeutensa osallistua sekä sovellettujen oikeudellisten puitteiden luominen yleistyöntekijöitä ja muita epätyypillisiä työntekijöitä varten voi varmistaa, että digitalisointi ennemminkin parantaa kuin heikentää työskentelyn laatua ja palveluiden tarjontaa sektorissa.

Euroopan unioni voi olla oleellisen tärkeässä roolissa kannustettaessa ja tuettaessa tällaista vuoropuhelua tarjoamalla rahoitusta tähän liittyville työmarkkinaosapuolien projekteille ja yhteistyöhankkeille.



Aiheet, joita käsitellään yhteisen työsuunnitelman pohjalta

Sen varmistamiseksi, että sosiaalipalvelusektori vastaa parhaalla tavalla digitalisointiin, Euroopan sosiaalialan työnantajien liitto ja Euroopan julkisten palveluyhdistysten liitto EPSU haluavat työskennellä yhdessä seuraavilla alueilla – alakohtaisen työmarkkinaosapuolten välisen vuoropuhelun tai mahdollisen testivaiheen puitteissa:

- Yhteisen julkilausuman kehittäminen, jossa yllä käsiteltyjä mahdollisuuksia ja haasteita käsitellään paljon yksityiskohtaisemmin; identifioidaan päätöstentekijöille tehtävät suositukset ja selvitetään konkreettiset projektit ja aiheet, joihin työmarkkinaosapuolet sitoutuvat osallistumaan tässä suhteessa seuraavien muutaman vuoden aikana.
- Ohjeiden kehittäminen ja lupaavien käytäntöjen kerääminen sektoria varten siitä, miten sosiaalipalvelut ja niitä edustavat työmarkkinaosapuolet voivat parhaiten vastata digitalisointiin liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Fokus tulee olemaan erityisissä esimerkeissä ja käytännöissä, jotka koskevat erilaisia haasteita, ja jotka tuovat esiin mahdollisia ratkaisuja sellaisiin asioihin kuten työehtosopimukset, tietosuoja sekä jatkuva ammatillinen kehitys (CPD). Tämä dokumentti on tarkoitettu sektorille itselleen ja sen fokuksena on uusien teknologioiden käytännön toteutus ja onnistunut käyttöönotto sosiaalipalvelusektorilla.

