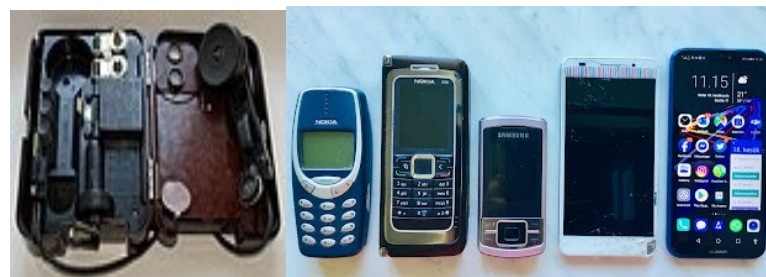


DIGILISAATIO LÄHIHOITAJAN TYÖSSÄ



Digituön yleinen kehitys:

Digitaalinen työ on siirtynyt kokeiluvaiheesta osaksi arkea, tukien asiakasviestintää ja asiantuntijayhteistyötä.

Haasteet ja rajoitteet:

Tekniset yhteydet, osaaminen ja asiakkaiden tukitarpeet hidastavat digitaalisen työn vakiintumista joissakin yksiköissä.

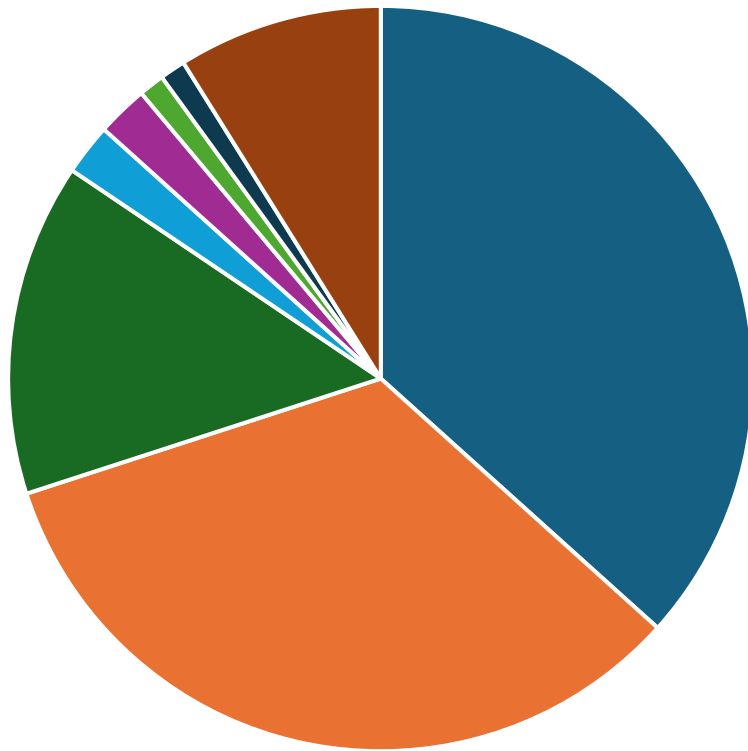
Kasvokkaisen kohtaamisen merkitys:

Haastavat ja monimuotoiset asiakastilanteet vaativat usein kasvokkaista kohtaamista, mikä hidastaa digityön laajempaa käyttöönottoa.

Luottamuksen lisääminen:

Selkeät rakenteet, ohjeistukset ja tekniset taidot vahvistavat luottamusta digitaalisiin toimintatapoihin.

Välineet ja alustat



- Puhelin
- Tekstiviestit
- Teams
- Videovastaanottoalusta (maisaa)
- Apotti
- Tablettitietokone
- SHX
- Tietokone

Perinteiset viestintävälineet

Puhelut ja tekstiviestit ovat edelleen keskeisiä ja käyttäjäystävällisiä keinoja olla yhteydessä asiakkaisiin.

Turvallinen sähköpostiviestintä

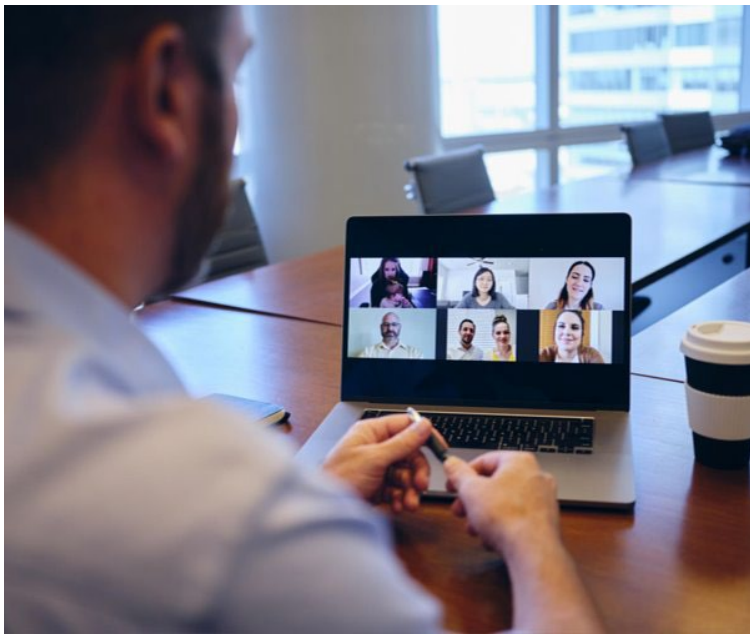
Suojattu sähköposti on tärkeä arkaluonteisten tietojen käsittelyssä ja dokumentoidussa viestinnässä.

Videoviestintävälineet

Videovälineet, kuten videopalaverit ja vastaanotot, lisäävät visuaalista vuorovaikutusta ja palveluiden saavutettavuutta.

Erityisjärjestelmien käyttö

SHX- ja Virtuaaliverstas-järjestelmät laajentavat digitaalisten palveluiden mahdollisuuksia tietyille asiakasryhmille.



KUMPI?



Turvalliset digityövälineet:

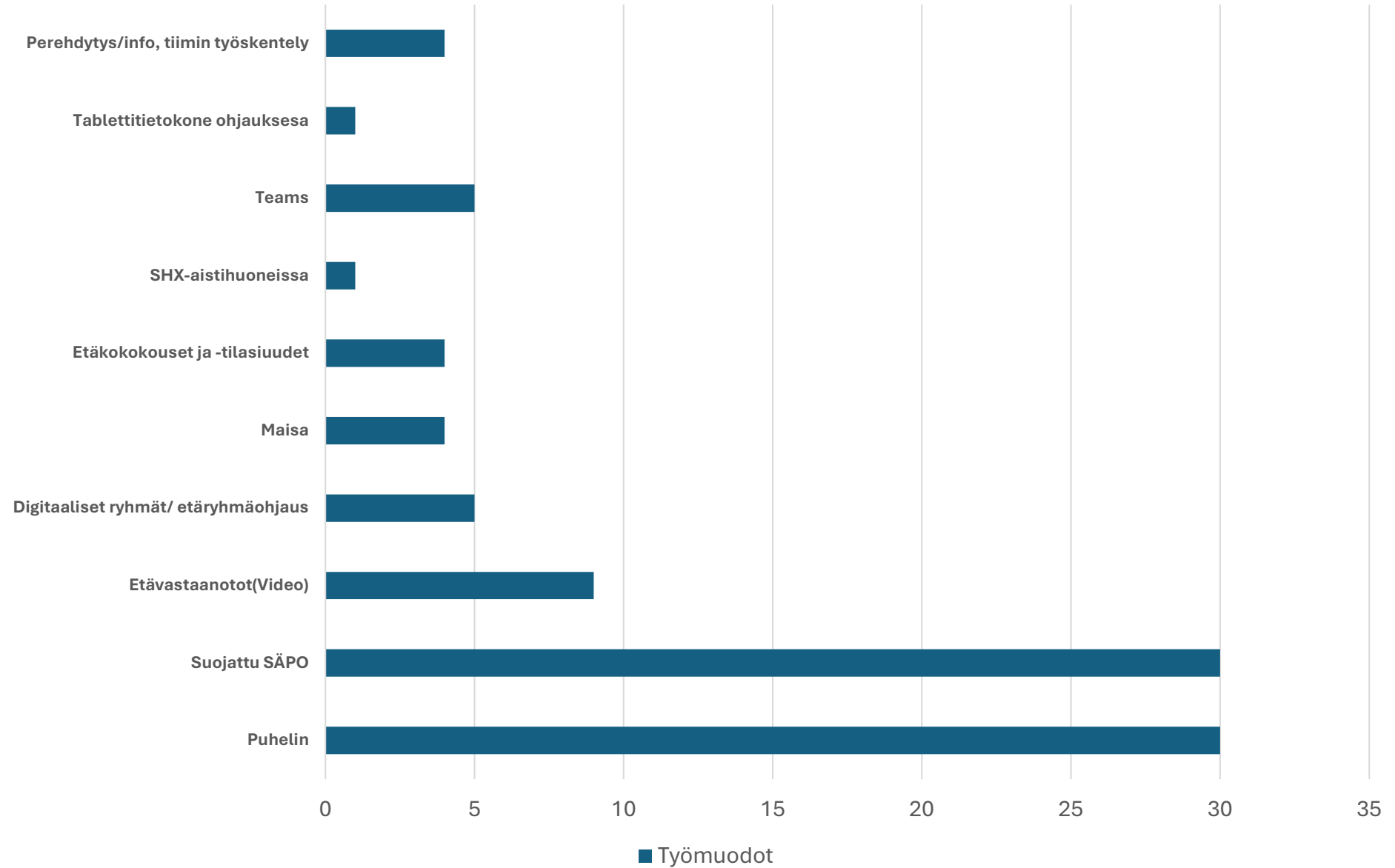
Puhelut ja suojattu sähköposti ovat yleisiä, helppokäyttöisiä ja luotettavia digityömuotoja palveluissa.

Videopalveluiden kasvu: Videovastaanotot ja digitaaliset ryhmäohjaukset yleistyvät, mutta vaativat asiakkaiden digiosaamista.

Asiakaskohtaiset digitarpeet: Digiratkaisujen käyttöön otto edellyttää asiakkaiden kyvykkyyden arviointia ja riittävää perehdytystä.

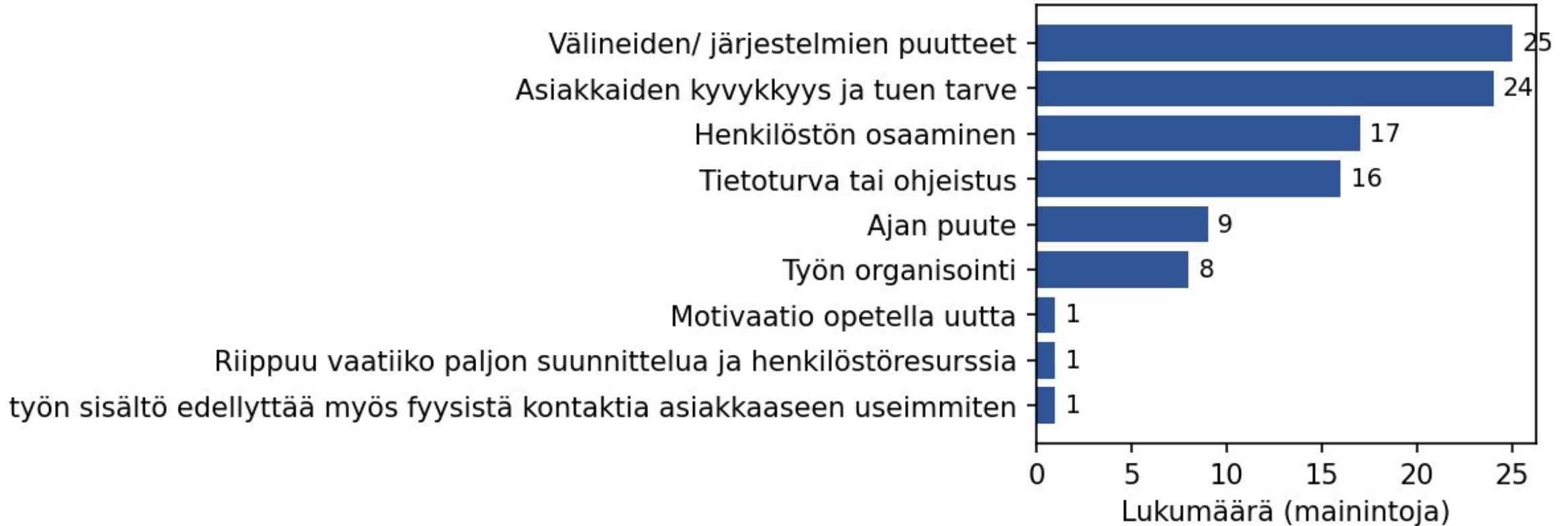
Verkostoyhteistyön tehostaminen: Digityömuodot tehostavat verkostoyhteistyötä ja joustavaa työn organisointia vähentämällä siirtymiä.

TYÖMUODOT

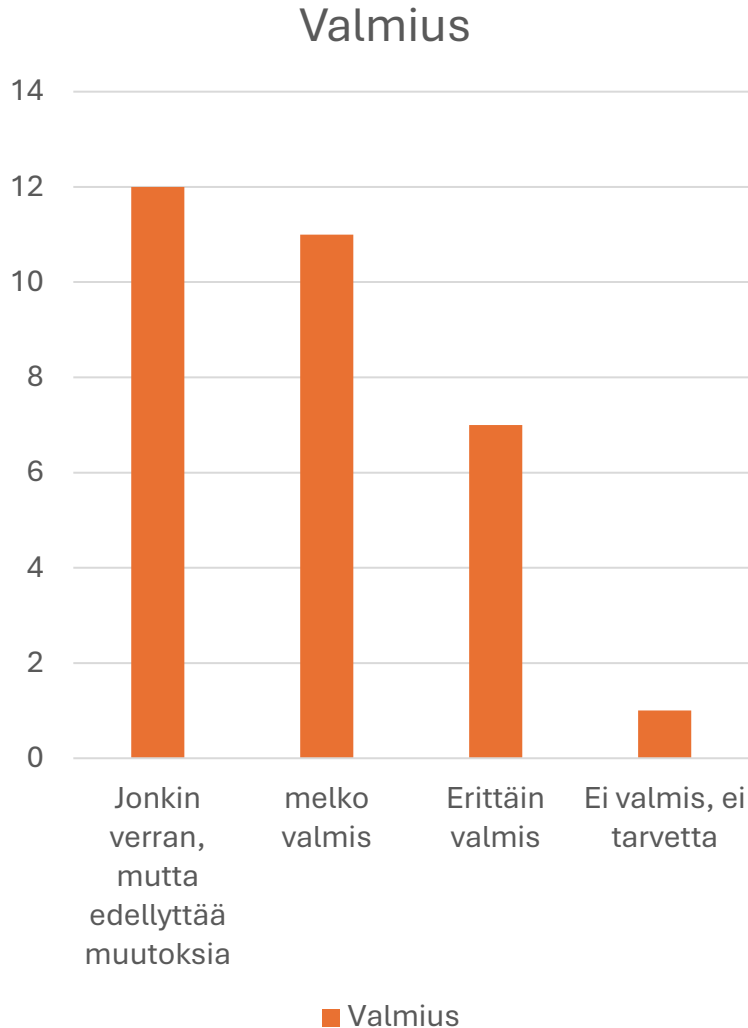


Digituötä rajoittavat tekijät

Digituälisen työn lisäämisen rajoitteet (N=32)



Valmius lisätä digitaalista työtä



Digitaalisen työn valmius

Valmius digitaalisen työn lisäämiseen on kohtalainen, mutta vaihtelee yksiköittäin ja vaatii tukea ja perehdytystä.

Henkilöstön osaamisen tärkeys

Koulutus, harjoittelu ja tuki ovat keskeisiä tekijöitä henkilöstön digiosaamisen kehittämisessä ja digitaalisen työn laajentamisessa.

Tekniset haasteet

Tekniset ongelmat kuten epävarmat yhteydet ja laitepuutteet hidastavat digitaalisten ratkaisujen laajentamista.

Pitkäjänteinen kehitystyö

Valmiuden vahvistaminen vaatii järjestelmällisiä panostuksia, selkeitä toimintamalleja ja molempien näkökulmien huomioimista.

Helsingin kaupungin johtoryhmä hyväksyi kaupungin digitalisaatio-ohjelman tavoitteet ja linjaukset maaliskuussa 2019.

Ohjelma kuvaa, miten kaupunkistrategian visio maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki saavutetaan digitalisaation avulla.

Data-, tekoäly- ja robotisaatiokyvykkyyksien kehittäminen on yksi keskeisiä digitalisaatio-ohjelman tavoitteita, jotka mahdollistavat palvelutarvetta ennakoivan kaupungin ihmisten ehdoilla. Data on mahdollistajana kaikille digitalisaatio-ohjelman strategisille tavoitteille.

Digiloikka ei ole mahdollista ilman datan ja tekoälyn tehokasta hyödyntämistä.

Kaupungin data- ja analytiikkakyvykkyyksiä kehittämistä varten perustettiin kaupunginkanslian strategiaosastolle data ja analytiikka -tiimi, jonka tehtävänä on tukea kaupunkiorganisaatiota datavision saavuttamisessa.

Tiimin tavoitteena on edistää datastrategian neljää tavoitetta

- 1.Data mahdollistaa asiakkaiden palvelutarpeita ennakoivan kaupungin ihmisen ehdoilla.
- 2.Kaupungin johtaminen ajantasaisen tiedon pohjalta.
- 3.Kaupungin toiminnan ja resurssien optimointi datan avulla.
- 4.Elinkeinoelämän vilkastuttaminen ja ulkopuolisten resurssien hyödyntäminen dataa jakamalla.

Data ja analytiikka -tiimin tehtäviin kuuluu mm.

- Tekoälyn ja koneoppisen edistäminen.
- Tekoälyn ja datan eettisen hyödyntämisen edistäminen ja datapolitiikka.
- Tiedolla johtamisen kehittäminen.
- 3D-kaupunkimallin kehittäminen ja sen hyödyntäminen digitaalinen kaksonen -projekteissa.
- Avoin data.
- Ohjelmistorobotiikka ja chatbot-kehitys.
- API:n hallinnan rakentaminen.

Tekoäly Helsingin kaupungilla

Sotepen työntekijät voivat käyttää EBSCO-tietokantapalvelua tieteellisten artikkeleiden ja muun luotettavan tiedon löytämiseen.

Käytössämme olevat aineistot

- APA PsycINFO
- SocINDEX with Full Text
- MEDLINE with Full Text
- CINAHL Ultimate

Aistituokio



*Kiitos kevätauringon
valosta,
joka auttaa
nostamaan silmät
tekoälyhuttua
tuuttaavista ruuduista
ja katsomaan
luonnon kauneutta.*

*Hyvä Luoja, anna voimaa
suojella tätä arvokasta,
mitä meillä vielä on.*

