

Edellä oleva mielipidekirjoitus on tärkeällä asialla vedotessaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöisyyden ja tiedolla johtamisen puolesta. Myös terveyskeskusvastaanottotyöhön kehitelty terveyshyötymalli ansaitsee puolesta puhumista, joskaan siitä ei taida olla yleiseksi (kaiken) sosiaali- ja terveydenhuollon ohjeksi.

Asiakaslähtöisyys on kirjoituksessa määritelty asiakkaan tarpeista lähtemiseksi ja palveluketjujen saumattomuuden turvaamiseksi sekä asiakkaan kuulemiseksi ja osallistamiseksi sekä asiakkaasta välittämiseksi. Kuka on silloin toimija, kuka arvioi, osallistaa, turvaa, välittää? Jos näitä ei täsmennetä, helposti vastaus on: ammattilainen ja ”järjestelmä”. Ja silloin asiakaslähtöisyys onkin ammattilaislähtöisyyttä ja järjestelmä-lähtöisyyttä. Konkreettisesti: missä on asiakas subjektina, joka esimerkiksi itse määrittelee tarpeensa, valitsee luottoammattilaisensa sekä suunnittelee,

valitsee ja ohjaa palvelujaan luottoammattilaisen kanssa?

Tietojohtaminen hahmotuu sekä kirjoituksessa että sen lähteissä ennen kaikkea erilaisissa tietojärjestelmissä jo olevan tiedon hyödyntämiseksi johtamisessa. Tietojohtamista on kuitenkin myös esimerkiksi ammattilaistiimien ja verkostojen jäsenten tiedon saaminen toimijoiden yhteiseen käyttöön, asiakkailla olevan tiedon parempi hyödyntäminen, asiakkaiden elinolosuhteiden ja sosiaalisten suhteiden parempi ymmärtäminen jne. Nämä tuovat kuvaan myös tiedon moniäänisyyden. Silloin tietojohtaminen ei ole vain tiedon louhintaa ja jalostusta tietojärjestelmistä. Keskeiseen asemaan nousee esimerkiksi, monisuuntainen kommunikaatio johdon, työntekijöiden asiakkaiden ja yhteistyökumppanien välillä. Yksinkertaistava tietojohtamisen kuva sen sijaan samaistuu helposti ”numeroilla johtamiseen” ja johtamisen ajatuksen

kehystämiseen vanhakantaisella ajatuksella ylhäältä johdetun hierarkian organisaatiokuvalla.

Uskon, että kirjoittaja on ajatellut asiakaslähtöisyyden ja tietojohtamisen olevan sosiaali- ja terveydenhuoltoa uudistavia ajatuksia. Niin ne voivat olla. Tieteen ja uudistamisen suhde edellyttää kuitenkin tieteellistä kriittisyyttä, siihen ei riitä muodikkaiden managerialismin iskusanojen toistaminen sellaisenaan.

JUHANI LEHTO

*VTT, Sosiaali- ja terveyspolitiikan professori (emeritus),
Tampereen yliopisto
Terveystieteiden yksikkö,
Sosiaali- ja terveysjohtamisen
MBA-ohjelman johtaja
Tampereen yliopisto ja
Tampereen teknillisen yliopisto*