

Tanja Pasanen

TYÖIKÄISTEN DIGIPALVELUPOLKU

Sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatuksia digitaalisen menetelmän käyttöön ottamisesta

TIIVISTELMÄ

Tanja Pasanen: Työikäisten digipalvelupolku, Sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatuksia digitaalisen menetelmän käyttöön ottamisesta

Pro Gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Ohjaaja: Kirsi Juhila

Helmikuu 2023

Sosiaalihuollon palveluiden tarjoamiseen etäyhteyksin herättiin globaalin Covid-pandemian rantauduttua Suomeen keväällä 2020. Henkilökohtaisia kontakteja rajattiin minimiin, joten myös sosiaalihuollossa aloitettiin nopeasti kehittämään erilaisia tapoja toteuttaa sosiaalityön yhteiskunnallisia ja lakisääteisiä tehtäviä.

Työikäisten digipalvelupolku on osa Virtuaalisairaala 2.0 -hankkeessa terveydenhuollon ammattilaisten kehittämää Terveyskylä.fi verkkopalvelua. Terveyskylästä löytyy erilaisia palvelukansia asiakkaiden itsehoitoon, sekä ammattilaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Työikäisten digipalvelupolku on rakennettu Terveyskylän hoitopolkujen digitaaliselle alustalle. Asiakas voi käyttää digipalvelupolkua tietokoneella tai mobiililaitteella. Digipalvelupolulla asiakas voi tietoturvallisesti viestiä tai olla etäyhdellä yhteydessä sosiaalihuollon omatyöntekijäänsä. Digipalvelupolulle kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen.

Tämän pro gradu –tutkielman tarkoituksena on selvittää sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatuksia uuden digitaalisen menetelmän käyttöönottamisesta asiakastyöhön. Tutkimuksessa kartoitetaan omatyöntekijöiden ajatuksia digitaalisen menetelmän mahdollisuuksista sekä mahdollisista riskitekijöistä. Tutkimuksessa selvitetään myös omatyöntekijöiden ajatuksia digipalvelupolulla työskentelyn vaikutuksesta asiakassuhteeseen. Tutkielma on toteutettu laadullisena tapaustutkimuksena. Aineisto on kerätty sähköisellä kyselylomakkeella sosiaalihuollon työikäisten palveluista. Aineisto koostuu 23 sosiaalihuollon omatyöntekijän vastauksista ajalla 8.11.2022 - 31.11.2022. Aineiston analysointi on toteutettu sisällönanalyysin keinoin.

Tutkielman tulosten mukaan sosiaalihuollon omatyöntekijät näkevät digipalvelupolun sosiaalihuollon matalankynnyksen palveluna, palvelun koetaan lisäävän sosiaalihuollon saatavuutta sekä nopeuttavan ja sujuvoittavan yhteistyötä omatyöntekijän kanssa. Suurin osa (70 %) omatyöntekijöistä koki asiakassuhteen kehittymisen myönteisenä myös digipalvelupolulla työskenneltäessä. Osaa asiakassuhteista työskentely digipalvelupolulla voisi jopa tiivistää. Suurimpina riskeinä pohdittiin asiakkaiden riittävää kohtaamista sekä tietoturvallisuutta Digipalvelupolku ei sovi kaikille asiakkaille, eikä korvaa kasvokkaista kohtaamista.

Avainsanat: sosiaalityö, omatyöntekijyys, digitalisaatio, digipalvelupolku

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Tanja Pasanen: Digital service path for working-age people, own employee of social care thoughts on adopting a digital method

Master's thesis

Tampere University

Social Work

Supervisor: Kirsi Juhila

February 2023

When the global Covid pandemic hit Finland 2020, the social care started to find ways to provide services through remote connections. Personal contacts were limited to a minimum, so social care also quickly started to develop different ways to implement of social work's social and statutory tasks.

The working-age digital service path is part of the Terveyskylä.fi online service developed by healthcare professionals in the Virtual Hospital 2.0 project. In Terveyskylä, there are various service channels for customers' self-care and cooperation with professionals. The digital service path for working-age people is built on the digital platform of Terveyskylä's treatment paths. The customer can use the digital service path on a computer or mobile device. With the digital service path, the customer can securely and remotely connected to own employee of social care. Logging into the digital service path requires strong identification.

The purpose of this master's thesis is to find out the thoughts of own employee of social care about introducing a new digital method to customer work. The research maps own employee of social care thoughts about the possibilities of the digital method and possible risk factors. The research also explores own employee of social care people's thoughts about how working on the digital service path effects on the customer relationship. The thesis has been implemented as a qualitative case study. The data has been collected using an electronic questionnaire from the employees of services of social care for working-age. The material consists of the answers of 23 own employee of social care workers between November 8, 2022 and November 31, 2022. The analysis of the data has been carried out by means of content analysis.

According to the results of the study, own employee of social care see in the digital service path as a lowthreshold service for social care. The service is perceived to increase the availability of social care and to speed up and smooth customer's cooperation with the own employee of social care. The majority (70 %) of the own employee of social care felt that the effect to the customer relationship was positive, also when working through a digital method. Working on a digital service path could even make some of the customer relationships more compact. The biggest risks were how to reach adequate encounter with the customer and information security. The digital service path is not suitable for all customers, and does not replace face-to-face contact.

Keywords: social work, own employee of social care, digitization, digital service path

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO	1
2.	DIGITALISAATIO	4
2.1.	<i>Digitaalisia palveluita ohjaavat lait ja kehittämisohjelmat</i>	4
2.2.	<i>Digitalisaatio sosiaalityön kontekstissa</i>	7
3.	DIGITALISAATIO OMATYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ	11
3.1.	<i>Sosiaalihuollon omatyöntekijä</i>	11
3.2.	<i>Digitalisaatio omatyöntekijän työssä</i>	13
3.3.	<i>Omatyöntekijöiden muuttuvat osaamistarpeet</i>	14
3.4.	<i>Digitalisoitumisen eettisiä kysymyksiä</i>	17
4.	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
4.1.	<i>Tutkimuskysymykset ja tavoitteet</i>	20
4.2.	<i>Tutkimuksen kohteena Työkäisten digipalvelupolku</i>	20
4.3.	<i>Tutkimusmenetelmä ja aineisto</i>	22
4.4.	<i>Aineiston analysointi</i>	25
4.5.	<i>Tutkielman luotettavuus ja eettisyys</i>	28
5.	SOSIAALIHUOLLON OMATYÖNTEKIJÖIDEN AJATUKSIA DIGIPALVELUPOLUSTA	30
5.1.	<i>Yleistä tietoa vastaajista</i>	30
5.2.	<i>Omatyöntekijöiden digitaaliset taidot</i>	32
5.3.	<i>Digipalvelupolulle mahdollisesti ohjautuvat asiakkaat</i>	36
5.4.	<i>Digipalvelupolun vaikutus omatyöntekijä - asiakassuhteeseen</i>	38
5.5.	<i>Digipalvelupolun mahdolliset riskitekijät</i>	41
5.6.	<i>Digitalipalvelupolun mahdollisuudet asiakastyöhön</i>	43
5.7.	<i>Omatyöntekijöiden ajatuksia digipalvelupolusta ennen käyttöönottoa</i>	45
6.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	48
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	61
	Liite 1 Tiedote tutkimuksesta	61
	Liite 2 Kyselytutkimuksen kysymykset	62
	Liite 3 Tutkimuslupa	65

TAULUKOT

TAULUKKO 1: Esimerkki kuvaus sisällönanalyysistä.....	27
TAULUKKO 2: vastaajat ammattiryhmittäin	30
TAULUKKO 3: Vastaajat ikäryhmittäin	30
TAULUKKO 4: Vastaajien työskentely aika sosiaalihuollon omatyöntekijöinä.....	31
TAULUKKO 5 :Omatyöntekijöiden kokemuksia digitaalista sovelluksista ja ohjelmistoista.....	32
TAULUKKO 6 Omatyöntekijöiden digitaitoihin liittyvät kysymykset	34
TAULUKKO 7: Omatyöntekijöiden kokemus digipalvelupolun käyttöönottamisesta.....	47

1. JOHDANTO

Olen aina ollut henkilökohtaisesti ollut kiinnostunut digitaalisista palveluista ja sovelluksista, ja hoidan asiani aina digitaalisilla alustoilla aina, kun se on mahdollista. Koen ne omaa elämäni helpottaviksi menetelmiksi. Tutkin tässä pro gradu -tutkielmassani sosiaalihuollon palvelutehtävissä käyttöön otettavaa digitaalista menetelmää, digipalvelupolkua, omatyöntekijöiden näkökulmasta. Työkäisten palveluiden digipalvelupolku on Terveyskylän omahoitopolkujen pohjalle kehitetty sosiaalihuollon digitaalinen palvelupolku. Digipalvelupolulla asiakas tulee saamaan kattavan tietopaketin työkäisten palveluiden erilaisista palveluista. Sieltä havainnoituvat selkeästi myös palveluprosessin eteneminen palvelutarpeenarvioinnista asiakkuuden päättymiseen saakka. Asiakas voi käyttää omaa digipalvelupolkuun puhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Polulle kirjautuminen vaatii asiakkaalta sekä omatyöntekijältä vahvantunnistautumisen.

Olen ollut aiemmin mukana kehittämistyöryhmässä, joka on tuottanut palvelupolun sisältöä. Oman kokemukseni mukaan monilla työkäisten palveluiden asiakkailla on tänä päivänä älypuhelin sekä mahdollisuus käyttää ilmaisia langattomia verkkoja esimerkiksi kirjastossa, jolloin digitaalisen palvelun käyttäminen mahdollistuu ilman erillisiä kuluja. Digitaaliset sovellukset ovat monissa palveluissa jo arkipäivää, ja monesti asiakkailla voi olla kokemusta erilaisten sovellusten käyttämisestä. Meillä on ja tulee aina olemaan myös asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta syystä tai toisesta asioida digitaalisesti ja tilanteita, joissa kasvokkain tapaaminen paras mahdollinen toimintatapa.

Keväällä 2020 myös sosiaalipalveluissa herättiin etäyhteyksien kehittämiseen globaalin pandemian tultua Suomeen. Aloimme silloin nopealla aikataululla kehittämään erilaisia tapoja hoitaa sosiaalityön yhteiskunnallisia sekä lakisääteisiä tehtäviä etäyhteyksin. Sosiaalibarometrin (2020, 119) mukaan sosiaalityössä oli ennen pandemiaa panostettu digitaalisten etäpalveluihin kehittämiseen verrattain heikosti, eikä sosiaalityössä ollut kokemusta etäpalveluiden soveltamisessa käytännön työssä. Sosiaalityössä olisikin jo aiemmin tullut pysähtyä digitalisaation äärelle ja pohtia kuinka aukot digitaalisten palvelujen käyttämisessä täytetään, sekä kuinka väistämättömiin teknologisten innovaatioiden vaikutuksiin sosiaalityön käytännön työssä valmistaudutaan. (Taylor 2017, 869.) Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa

Sähköhelmenkalastus (2018) todetaan, että sosiaalihuollon sähköinen asiointi laajamittaisella palvelujen tarjonnalla on tulevaisuutta. Digitaaliset palvelut kytketään tällä hetkellä hyvin vaihtelevasti sosiaalihuoltoon ja nykytila on kaukana mahdollisista sote-digi-visioista. Toisaalta myöskään sosiaalihuolto ei voi jäädä digitalisaatiossa jälkeen, vaan myös sen palvelut on otettava osaksi julkisten palveluiden digitalisointia. (Kauppila ym. 2018.)

Camilla Granholm (2016) väitöskirjassaan *Social work in digital transfer* nostaa esille sulautuvan sosiaalityön käsitteen ja pohtii sitä kautta tulevaa monimuotoista sosiaalityön tekemistä digitaalisessa sekä kasvokkain tapahtuvassa sosiaalityössä. Väitöskirjassa käsitellään sulautuvaa elämää ja erityisesti sosiaalityötä, mikä tarkoittaa, että sosiaalityö ikään kuin sulautuu asiakkaan tarpeisiin riippuen, minkälainen palvelumuoto soveltuu kuhunkin asiakastilanteeseen. Etenkin etämenetelmin ja digipalveluiden avulla tehtävää sosiaalityötä on alettu kehittämään ja niiden käyttöä on lisätty niin sanotun ”perinteisen” sosiaalityön ohella. Sulautuvalla sosiaalityöllä pyritään lisäämään asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuuksia saada sosiaalityön tukea mahdollisimman helposti (Granholm 2016, 60). Työkäytäntömme ovat siis muuttuneet ja tulevat muuttumaan paljon lyhyellä aikavälillä. Palvelujen muuttuessa, myös omatyöntekijöiltä tarvitaan joustavuutta, kiinnostuneisuutta, avoimuutta ja ennen kaikkea mielestäni ennakkoluulottomuutta ottaa vastaan uusia ideoita ja asioita. Digitalisaatio ei tule poistamaan meiltä kokonaan henkilökohtaisia kohtaamisia, vaan voi parhaimmillaan auttaa ja antaa meille lisää aikaa kohtaamisiin. Voimme digitaalisilla palveluilla auttaa asiakkaita vastaamalla esimerkiksi nopeisiin pieniin kysymyksiin, jotka eivät vaadi kasvokkain tapaamisia. Voimme mahdollisesti tavoittaa asiakkaita, jotka eivät ehkä muuten olisi saavutettavissa.

Digipalvelupolku on menetelmänä tällä hetkellä tiettävästi ensimmäinen sosiaalihuollon työikäisten palveluihin kehitetty, eikä siitä löydy vielä ennestään tutkittua tietoa. Eräällä hyvinvointialueella on aiemmin otettu käyttöön sosiaalihuollon digipalvelupolku lastensuojeluun, mutta tämän käytöstä ei myöskään vielä ole tutkittua tietoa. Samalla alueella on suunnitelmassa luoda vammaispalvelujen perhehoitoon digipalvelupolku. Tulevaa digipalvelupolkua käyttävien sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatukset ennen palvelupolun käyttöönottoa, voivat auttaa meitä kehittämään digitaalisten menetelmien markkinointia ja perehdytystä sosiaalityön ammattilaisille. Tutkielman tulokset voivat ohjata meitä kehittämään digipalvelupolkua niin, että työntekijät kokisivat digipalvelupolun käyttämisen mielekkääksi, ja

tarjoaisivat sitä asiakkaalle yhtenä mahdollisena yhteydenpidon välineenä. Jotta polusta tulisi meillä sosiaalityössä hyödynnettävä palvelu, tulisi sen käyttö olla helppoa ja sujuvaa asiakkaille, mutta myös omatyöntekijöille.

Sekä sosiaalihuollon omatyöntekijyys, että digitalisaatio ovat Suomessa hyvin pitkälle laissa määriteltyjä, sekä molempia käsitteitä ohjaavat monet säädökset ja määräykset. Näitä aiheita käsiteltäessä on otettava huomioon paljon hallinnollista tietoa, jotka on huomioitava myös tätä tutkielmaa laadittaessa. Aloitan työni kuvaamalla digitalisaatiota käsitteenä, digitalisaatiota ohjaavia strategioita ja ohjelmia sekä avaan digitalisaatiota ohjaavaa lainsäädäntöä. Kartoitan sosiaalihuollon omatyöntekijyydestä sekä omatyöntekijän roolista annettuja määrityksiä ja ohjeistuksia. Kuvaan sosiaalityön digitalisaatiota muuttuvassa toimintaympäristössä, sekä työntekijöiden muuttuvaa osaamistarvetta hyödyntäen aiempia tutkimuksia. Avaan tässä luvussa myös digipalveluihin liittyvää eettistä keskustelua. Luvussa 3 käyn läpi tutkielmani toteuttamisen, kuvaan tutkielmani kohdetta: sosiaalihuollon digipalvelupolkua, kuvailen analyysin laatimista sekä avaan tutkielmani luotettavuuden ja eettisyyden. Tutkielman viimeisessä luvussa käsittelen tutkielmani tuloksia, mitä omatyöntekijät ajattelevat uudesta digitaalisesta menetelmästä. Lopuksi tiivistän johtopäätökset ja pohdinnan, sekä avaan mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita.

2. DIGITALISAATIO

2.1. Digitaalisia palveluita ohjaavat lait ja kehittämisohjelmat

Suomi on syksyllä 2022 maailman kärkisijoilla sähköisissä julkisissa palveluissa. Suomalaiset omaavat tutkitusti EU-maista parhaiten digitaaliset taidot. Digitalisaatio haastaa meitä pohtimaan erilaisia toimintatapojamme sekä luomaan niitä uudelleen. Erilaiset sähköiset asiointi kanavat lisäävät monessa tilanteessa joustavuutta ja toimivuutta, sekä parantavat palvelujen saatavuutta, niin kansalaisille, yrityksille kuin yhteisöille. Sähköiset asiointikanavat ovat jo tällä hetkellä helpoin ja nopein tapa saada useimmat viranomaisasiat hoidetuksi. (Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio.) Eri valtion toimielimet sekä hallitus ovat jo pitkään erilaisissa ohjelmissaan ja strategioissaan ohjanneet julkisten palvelujen digitaalista kehittymistä. Vuonna 2019 astui voimaan Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) määrittelemään digitaalisia palveluita. Lain mukaan digitaalisia palveluita ovat erilaiset verkkosivustot tai mobiilisovellukset ja niihin kuuluvat tai sisältyvät erilaiset toiminnallisuudet. Laissa määritellään myös viranomaisten tuottamien digitaalisten palveluiden suunnittelusta, tarjoamisesta sekä saavutettavuudesta. Aluehallintovirasto määrittelee digipalvelulain sisällöstä kolme keskeisintä vaatimusta. Digipalveluiden ja niiden sisältöjen tulee täyttää saatavuudessa, kansainväliset sille määritetyt ohjeistukset sekä kriteeristöt. Saatavuutta tulee arvioida, luoda palveluista saatavuusselosteet sekä palveluiden tulee sisältää käyttäjille palautekanava. Suomessa digipalvelulain noudattamista valvoo aluehallintovirasto. (Aluehallintovirasto 2020.)

Jo vuonna 1995 hallituksen ohjelmassa todetaan, että hallitus tulee edistämään tietoyhteiskunnan kehittymistä. (Neittaanmäki ym. 2021, 17). Vuonna 2015 pääministeri Juha Sipilän hallituksen strategisessa ohjelmassa kuvataan digitalisaatiota koko hallitusstrategian läpileikkaavaksi teemaksi. Ohjelman tavoitteeksi asetettiin, että Suomi tulisi tunnetuksi teknisen kehityksen ja digitalisaation edelläkävijämaana. Kansallisella tasolla tavoitteena ohjelmalla on luoda käyttäjälähtöiset, tulokselliset sekä tuottavat yhden luukun digitaaliset palvelut. Toimintatapoja uudistetaan, sujuvoitetaan asiakaslähtöisesti sekä muutetaan ensisijaisesti digitaalisiksi palveluiksi. (Valtioneuvoston kanslia 2015,26.) Tämän hallitusohjelman tueksi ja täytäntöönpanemiseksi on laadittu seuraavalla hallituskaudella

erillinen Digitalisaation edistämisen ohjelma (Digi-ohjelma) 2020–2023. Digi-ohjelma rohkaisee ja tukee eri viranomaisia palvelujen digitalisoimisessa, tarjoaa digitukea koko maassa sekä pyrkii laajentamaan digituen antamista myös elinkeinonharjoittajille (Valtiovarainministeriö 2020). Digitalisoitumisen varmistamiseksi, myös muissa kuin julkisissa virastoissa, valtiovarainministeriö on luonut Digi arkeen -neuvottelukunnan. Neuvottelukunnan on tarkoitus toimia kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden sekä viranomaisten välillä. Näin halutaan lisätä suunnittelijoiden ja käyttäjien välistä keskustelua, muun muassa halutaan kuulla erityisryhmien näkökulmia erilaisiin digitaalisiin ratkaisuihin. Digi arkeen -neuvottelukunta jatkaa toimintaansa maaliskuuhun 2023. Neuvottelukunnan toimintaa voi seurata ja siihen osallistua esimerkiksi sosiaalisessa mediassa #DigiArkeen. (Valtiovarainministeriö 2020.)

Digi- ja väestötietovirasto on mukana useassa kansalaisia koskevissa hankkeissa, joita ovat muun muassa Kansalaisten oikeusturvan vahvistaminen digitalisaation avulla -hanke (2022–2028), jonka keskeisempiä tavoitteita on asiakasneuvontakanavien sekä eri palveluihin liittyvien asianhallinnan sähköistäminen. Virasto on ollut mukana myös digitaalisen henkilöllisyyden kehittämishankkeessa (2020–2023), sekä Digitalisaation edistämisen ohjelmassa (2020–2023). (DVV 2022.) Vuonna 2020 yhdistyivät valtion erityistehtävayhtiöt SoteDigi Oy ja Vimana OY, ja se aloitti toimintansa nimellä DigiFinland. DigiFinland on edelleen valtion omistama voittoa tavoittelematon yhtiö, jonka erityistehtävänä on kehittää julkisten organisaatioiden vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta lisääviä kansallisia digitaalisia ratkaisuja. DigiFinlandin sote-palveluiden kehittämiskohteita ovat muun muassa Omaolo, tuleva sähköinen perhekeskus sekä Suuntima-sähköinen kysely. (DigiFinland 2022.)

Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut Sote-digi vision 2025, joka koskee koko hallinnon alaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden ja tiedonhallinnan kansallista kehittämistä on ohjannut Sote-tieto hyötykäyttöön strategia 2020, joka on julkaistu vuonna 2016. Strategian tarkoituksena on varmistaa sote-alan ammattilaisten käyttöön heidän työnsä ja toimintansa kannalta mahdollisimman toimivat sähköiset ohjelmistot sekä tietojärjestelmät. Strategian tavoitteena on, että asiakas itse pystyy mahdollisimman paljon asioimaan sähköisesti, ja samalla luoda saatavuudeltaan valtakunnalliset palvelukanavat. Sähköisten tietojärjestelmien avulla pyritään parantamaan tiedolla johtamista, sekä selkeyttämään tietohallintaa, yhtenäistämään kansallisia rakenteisia asiakirjoja ja kirjauksia,

lisäämään yhteen toimivuutta sekä huolehtimaan kansallisesti tietojensaatavuudesta ja tietoturvasta. (STM 2016, 18.) Euroopan komissio on laatinut Euroopan unionille vision 2030, jolloin kaikki julkiset palvelut olisivat sähköisesti saavutettavissa sekä perustasoiset digitaidot 80 % väestöstä. (Euroopan komissio 2021).

Aiemmin mainitun Pääministeri Juha Sipilän hallituksen digihankkeisiin kuului myös Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihanke, jonka sisälle kuulu Virtuaalisairaala 2.0 -hanke vuosina 2016–2018. Virtuaalisairaala 2.0 hankkeessa potilaat, järjestöt, lääkärit sekä erialojen kokemusasiantuntijat osallistettiin suunnittelemaan eTerveyspalveluita. Hankkeen aikana rakennettiin kaikille avoin Terveyskylä.fi-verkkopalvelu. Verkkopalvelu sisältää paljon erilaisia omahoitoon tarkoitettuja ohjelmia, oppaita sekä tekee sähköistä palveluohjausta. Sote-alan ammattilaisille luotiin TerveyskyläPro-palvelu, joka sisältää virtuaalikeskuksia, verkko-opetusmateriaalia ja ammattilaisten sairausryhmäkohtaisia oppaita. Virtuaalisairaala 2.0, tuottaa erikoisairaanhoidon tietoutta suoraan asiakkaille omahoitopolkujen muodossa (Arvonen ym. 2019, 3.) Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan Terveyskylän hoitopolkujen pohjalle rakennettua sosiaalihuollon digipalvelupolkua. Palvelupolku on asiakkaan henkilökohtainen asiointikanava, ja vaatii asiakkaalta vahvaa tunnistautumista kirjauduttaessa sisälle palveluun.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 5 § määrittää sähköisen tunnistautumisen vain, mikäli viranomaisen tarjoamassa palvelu on tietosisällöltään tai palveluiltaan sellainen, että oikeusturvan tai käyttöoikeuden varmistamiseksi sähköinen tunnistautuminen vaaditaan. Laki vahvasta sähköisestä tunnistautumisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (7.8.2009/617) 2 § 1 momentti määrittää niin, että sähköisessä asioinnissa käytetään vahvaa tunnistautumista tai hyvin painavasta syystä jotakin muuta tietoturvallista tunnistautumisen menetelmää. Suomen hallitus on esittänyt 15.9.2022 digipalvelulainsäädäntöön liittyviä muutoksia. Muutokset koskisivat uusia henkilöllisyyden, henkilötietojen osoittamisen sekä sähköiseen tunnistautumiseen liittyviä ratkaisuja. Tarkoituksena on tuoda nykyisten passin ja henkilökortin lisäksi uusi digitaalinen henkilötodistus. Valtion ylläpitämän mobiilisovelluksen kautta digitaalinen henkilökortti olisi lähes kaikkien saatavilla, ja se olisi myös riippumaton teleoperaattoreista tai pankkien asiakassuhteista. (Valtioneuvosto 2022.)

2.2. Digitalisaatio sosiaalityön kontekstissa

Tuomo Alasoinin (2015) mielestä digitalisaatio on erilaisten digitaalisten tekniikkoitten liittämistä osaksi jokaisen arkipäivän elämää, hyödyntämällä monipuolisesti digitoinnin erilaisia mahdollisuuksia. Digitoinnin Alasoini kuvaa olevan erilaisten analogisten tuotoksien, kuten kuvat, tekstit ja äänet muuttamista digitaaliseen muotoon niin, että informaatiota voidaan jatkossa käsitellä, siirtää tai varastoida tietoverkkojen tai digitaalisten laitteiden avulla. Hän määrittelee digitalisaation yhteiskunnalliseksi prosessiksi, joka jatkuvasti hyödyntää teknologian uusimpia mahdollisuuksia. (Alasoini 2015, 26.) Malin ja kumppanit (2017) kuvaavat myös digitalisaation julkishallinnolliseksi uudistukseksi, joka sisältää uusien teknologioiden käyttöön ottamisen. (Malin ym. 2017, 4). Erilaisten palveluiden ja tapahtumien siirtyminen henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta sähköisiin palveluihin voi tuoda yhteiskunnalle paljon kustannussäästöjä, ja samalla tarjota asiakkaille helppoja, nopeita ja tehokkaita sekä saavutettavia palveluita. (Watling & Rogers 2014, 51). Lindgren ja kumppanit (2019) määrittelevät digitalisaation ilmiöksi, joka muuttaa toimintatapojamme syvällisesti ja jota on hyvä kaikkien ymmärtää. Joudumme kaikki tekemään erilaisia valintoja, miten ja mitä haluamme tulevaisuudessa. Tärkeää on huomioida myös taloudellinen näkökulma, sillä se kehittyy, mihin panostetaan. (Lindgren ym. 2019.)

Sosiaalihuollon sähköisiä palveluita sekä erilaisia kehittämistarpeita on tutkittu sosiaali- ja terveysministeriön raportissa Sähköhelmenkalastus (2018). Raportin tuloksista selviää, kuinka vaihtelevasti eri puolilla Suomea on sosiaalihuollon sähköisiä palveluja järjestetty. Yleisemmin sähköiset palvelut oli järjestetty huoli-ilmoitusten jättämiseksi tai muuhun salattuun asiakasviestintään. Toiseksi eniten sähköisiä palveluita oli järjestetty erilaisten palveluiden hakemiseksi. Muita määrältään pieniä palveluja olivat muun muassa sähköinen ajanvaraus, videoneuvottelu tai verkkoneuvonta. (Kauppila ym. 2018.)

Digitalisaatio käsitteenä on haastavaa liittää suoraan sosiaalityöhön. Käytännön tasolla se voi olla tietojärjestelmät, sähköiset asiointit sekä dokumentoinnit. Ihmisten välinen vuorovaikutus sosiaalisessa ulottuvuudessa tulee muuttumaan digitalisaatiossa. Väijäämättä myös sosiaalityön kontekstissa reaaliaikaiset palvelut saavat rinnalleen muita tapoja kohtaamiseen.

(Mishna ym. 2012.) Mari Kivistö (2017) pohtii, että sosiaalityön digitaalisia palveluja voitaneen nykyajassa pitää jo asiakkaan lähipalveluina. Tässä yhteydessä videoneuvotteluista olisi näin ristiriitaista keskustella kasvokkain tapahtuvan tapaamisen vastakohtana tai puhua vain pelkkänä etäpalveluna. (Kivistö 2017, 22.) Malinin (2017, 3–4) mielestä sosiaalihuollon digitalisoituminen ei ole aivan ristiriidatonta. Se voidaan ajatella monenlaisia asioita mahdollistavana mutta myös inhimillisiä tapaamisia kaventavana tai mahdollisesti vaikeaselkoisena uhkana (em.). Digitalisaation yhteydessä puhutaan paljon myös kustannustehokkuudesta, jolloin omatyöntekijät voivat kokea digitaaliset palvelut kontrollina tai valvonnan välineenä. Käytännön sosiaalityön digitalisoituminen ja teknologisoituminen ovat sosiaalityön arkea ja ne näkyvät omatyöntekijöille ja asiakkaille monin eri tavoin. (Watling & Rogers 2014.) Suomalaista sosiaalihuoltoa on pidetty perinteisesti hyvin byrokraattisena järjestelmänä, sosiaalityön digitalisoitumisessa voidaan pitää riskeinä sekä järjestelmälähtöisyyden, että sosiaalityön autonomisen asiantuntijuuden vahvistumista. Digitalisoitumisessa työn mekaanisuus ja järjestelmällisyys ovat hieman ristiriitaisia sosiaalityön asiantuntijuuden asiakastyöstä tuottaman tiedon kanssa. (Kuronen & Isomäki 2010, 200–202.)

Sosiaalihuolto digitalisoituu pikkuhiljaa ja sen myötä myös tutkittua tietoa saadaan koko ajan yhä enemmän. Mari Kivistö ja Kirsi Päykkönen (2017) ovat toimittaneet teoksen Sosiaalityö digitalisaatiossa. Teokseen on koottu tutkimustietoa artikkeleina useista erilaisista näkökulmista. Nostan teoksesta esille artikkeleita, jotka koskevat sosiaalityötä ja digitalisaatiota. Kivistö Mari (2017) on laatinut teokseen kirjallisuuskatsauksen, jonka lähde aineisto koostuu teknologian ja sosiaalityön eettisistä suosituksista, sekä digitalisoituvan sosiaalityön etiikkaa koskevista kotimaisista, että kansainvälisistä tutkimusartikkeleista. Artikkelissa keskustellaan sosiaalityön ja etiikan välisistä suhteista. Sosiaalityössä on käytetty toistaiseksi vähän, lähinnä asiakirjahallinnossa, mutta Suomessa ei ole vielä yleisellä tasolla lähdetty miettimään sosiaalityön digitalisoitumiseen liittyviä eettisiä näkökulmia kovin kattavasti. Artikkelin päätteeksi on jäsenitys eettisesti kestävä sosiaalityön mahdollisista edellytyksistä digitalisaatiossa. (Kivistö 2017, 21–22.)

Leena Tikkasen (2017) artikkelissa käsitellään sosiaalityön asiantuntijuuden muutosta digitalisaatiossa. Digitalisaatio muuttaa meidän kaikkien tapaa olla erilaisissa sosiaalisissa suhteissa, myös sosiaalityön osaaminen ja asiantuntijuus muuttuu nopeasti kehittyvän

teknologian johdosta. Tikkala tarkastelee artikkelissaan nykyistä sosiaalityön toimintaympäristöä sekä sitä, miten sosiaalityössä voitaisiin tavoittaa asiakkaita kontekstilähtöisesti. Sosiaalityö on kohtaamisen asiantuntijuutta, jolloin asiakkaan tarvitsemia palveluita ei voida irrottaa hänen omasta elämismaailmastaan, vaan enemmänkin silloittaa sosiaalityö asiakkaan sosiaaliseen kontekstiin. Tällöin asiakas tulisi kohdatuksi tarpeidensa ja kontekstinsa mukaisesti. (Tikkanen 2017, 43, 50.)

Kyseisessä teoksessa Salovaara Sanna (2017) nostaa esille tietojärjestelmät sosiaalityön tiedonmuodostuksen välineinä. Hänen kirjallisuuskatsauksessaan pohditaan tietojärjestelmiä sosiaalityön näkökulmasta. Artikkelissa kuvataan tietojärjestelmiä kehitetyn usein teknologian näkökulmista, ja käytettävyys sosiaalityöhön on jäänyt heikoksi. Asiakasjärjestelmät eivät useinkaan mahdollista asiakkaan kokonaiskuvan rakentumista, vaan tietoa jaetaan ajallisesti sekä paikallisesti erioisiin, eivätkä ne tuota siten tehokasta informaatiota. Hän nostaa esille, kuinka asiakastietojärjestelmiä kehitettäessä tulisi toimia sosiaalityön ymmärryksen ja tiedon perusteella. Sosiaalityön on hyvä ottaa kehitysyhteistyössä esille sosiaalityötä ohjaavia teorioita, jotta teknologia osaajat voivat pohtia kuinka niitä voitaisiin toteuttaa tietojärjestelmissä. (Salovaara 2017, 59, 68–69.)

Verkkososiaalityön käsitteen määrittäystä on teoksen artikkelissa selvittänyt Jonna Ritvanen (2017). Artikkelissa käsitellään verkkososiaalityön määrittelyä, ilmiöitä sekä verkossa tapahtuvan sosiaalityön sisältöjen rakentumista kirjallisuuden kautta. Ritvanen pohtii sosiaalityön olevan muutosprosessissa sosiaalityön digitalisaatiossa. Erilaisilla digitaalisilla ohjelmistoilla ja sovelluksilla pyritään tuomaan sosiaalityön asiakkaille uusia erilaisia palveluita, luodaan palvelukanavia, parannetaan sosiaalihuollon palveluiden saatavuutta, tuotetaan matalan kynnyksen saatavuutta sekä tehostetaan palvelutuotantoa. (Ritvanen 2017, 73.) Salmela ja Mämmi-Laukka (2017) kuvaavat artikkelissaan Oulunkaaren sosiaalityön digitaalisia menetelmiä, sekä sosiaalityöntekijöillä ja asiakkailta olemassa olevia valmiuksia digitalisaation hyödyntämiseksi asiakastyössä. Artikkelin perustuu työntekijöiden haastatteluihin ja asiakkaiden vertaistukiryhmissä saatuihin tietoihin. Sosiaalityöntekijöiltä on kysytty suhdetta digitalisaatioon, sekä pohdintoja siitä mikä sosiaalityössä tulee muuttumaan digitalisaation myötä. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa digitalisaatiossa nähtiin sekä riskejä, että mahdollisuuksia. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 164–167.)

Anneli Pohjola (2017) kokoaa teoksen lopuksi artikkelit yhteen sisällön analyysin keinoin. Artikkelissaan hän pohtii digitalisaation tuomia uusia työprosesseja ja palvelukonsepteja huomioiden verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen ja turvallisuuden. Myös Pohjola nostaa esille digitalisoitumisen etenevän vauhdikkaasti. Sosiaalityössä digitalisaatioon suhtautuminen on ollut sekä negatiivista että positiivista. Toisaalta nähdään kasvokkaisten tapaamisen ja vuorovaikutuksen vaikeutuvan digitalisaatiossa, mutta toisaalta uusien digitaalisten palveluiden tärkeyden asiakkaiden tavoittamisessa ja palveluiden monipuolisuudessa. Digitalisaatio on väistämätöntä koko yhteiskunnassa, se muuttaa myös sosiaalityötä sekä sen toimintaympäristöjä. Digitalisaatio muovaa sosiaalityötä, sen perinteisiä menetelmiä sekä työntekijöiden osaamistarpeita. Sosiaalityön ajatus digitalisaation kaksijakoisuudesta perustuu teknologian luomiin riskien ja mahdollisuuksien väliseen jännitteisyyteen. Pohjola kuvaa digitalisaation erilaisia mahdollisuuksia sekä riskitekijöitä sosiaalityössä artikkeleiden pohjalta. Toimintaympäristöjen nopeassa muutoksessa ja uusissa mahdollisuuksissa tarvitaan ymmärrystä sosiaalityön kehittämiseksi. Sosiaalityöohjautuvalle digitalisaatiolle on yhteiskunnallista tilausta sekä hyvät lähtökohdat. Lopuksi Pohjola toteaa: ”Olennaista on kohdata ne sosiaalityö edellä”. (Pohjola 2017, 182–186.)

Muita sosiaalityön tai verkossa tapahtuvan sosiaalityön artikkeleita, jotka nousivat paljon esille tehdessäni tiedonhakuja tätä tutkielmaa varten. Katri Ylönen (2016) on laatinut systemaattisen kirjallisuuskatsauksen Nuorten vuorovaikutuksellisesta verkkoauttamisesta. Kirjallisuuskatsauksessa on selvitetty vertaisarvioitujen artikkeleiden kautta, millaisena verkossa tehtävä vuorovaikutus näyttäytyy ja mitä vaikutuksia verkkoauttamisella on ollut. Tuloksia voidaan hyödyntää sosiaalityön digitaalisten palvelujen kehittämisessä. (Ylönen 2016, tiivistelmä.) Myös kokoomateoksessa Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus käsitellään teknologian kehittymistä, sosiaalityön asiantuntijuuden muuttumista sekä erilaisia muuttuvia toimintaympäristöjä (Juvonen ym. 2018).

3. DIGITALISAATIO OMATYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ

3.1. Sosiaalihuollon omatyöntekijä

Sosiaalihuollon omatyöntekijyydestä määritellään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:ssä. Lain lisäksi omatyöntekijän roolia ja tehtävää kuvataan muun muassa sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817) 3 § määrittelee niin, että sosiaalihuollon ammattihenkilö, tässä kontekstissa sosiaalihuollon omatyöntekijä, tulee olla sosiaalihuollon nimikesuojattu ammattihenkilö. Nimikesuojatuista ammateista määritetään valtioneuvoksen asetuksella. Sosiaalihuollon omatyöntekijöinä voivat toimia lähtökohtaisesti laillistetut sosiaalihuollon ammattihenkilöt, joita ovat sosiaalityöntekijät, sosionomit, geronomit sekä kuntoutuksen ohjaajat (Valvira 2022). Omatyöntekijänä voi toimia terveydenhuollon ammattihenkilö, mikäli se on asiakkaan palvelujen kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai henkilön omatyöntekijänä tai työparina toimii aina sosiaalityöntekijä (Juurikkala 2022.)

Sosiaalihuoltolaissa kuvataan omatyöntekijän tehtäviä. Tehtävää määritellään asiakkaan tuen tarpeiden mukaisesti. Mikäli tuen ja palveluiden tarve on kokoaikaista tai usein toistuvaa, tulee omatyöntekijän tukea asiakkaan itsenäistä ja omatoimista selviytymistä. Jos asiakkaan tuen tai palveluiden tarve on pysyväisluonteista tai pitkään jatkuvaa, tulee hänen palvelujensa pysyvyyttä turvata. Sosiaalihuoltolaissa määritellään omatyöntekijän tehtäviin myös asiakkaan asiakassuunnitelman laatiminen palveluntarpeen mukaisella laajuudella. (SHL 38 §, 39 §, 45 §.) Myös sosiaalihuoltolain 38 § 2 ja 3 momentissa määritellään omatyöntekijän roolia niin, että omatyöntekijä koordinoi asiakkaan palveluita. Mirva Juurikkala (2022) on kuvannut omatyöntekijää osana monialaista palvelua. Hän nostaa esille asiakkaan vahvan oikeuden saada sosiaalihuollosta nimetty omatyöntekijä. Omatyöntekijää koskevalla säädöksellä on haluttu varmistaa erityisen tuen tarpeen asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen. Omatyöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko sosiaalihuollon prosessin läpi ja on nimettynä koko asiakkuuden ajan. Roolia määritellään siten että, omatyöntekijän tulee huomioida asiakkaiden tuen tarpeita, sekä heidän etunsa mukaisesti löytää sekä järjestää palveluita, laadittujen palvelutarpeenarvioiden mukaisesti. Omatyöntekijä seuraa asiakkaan palvelujen vaikuttavuutta

sekä sitä, vastaavatko ne hänen tuen tarpeisiinsa. (Juurikkala 2022.) Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017) roolia kuvataan siten, että omatyöntekijä kulkee asiakkaan tukena koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan sekä ottaa kokonaisvastuun asiakkaan prosessista. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126.) Tämä prosessivastuu tulee jatkossa kasvamaan palvelujen muuttuessa yhä enemmän monituottajamalleiksi, tulee enemmän yksityisiä palveluntuottajia, sekä digitaalisia palveluita. STM:n raportissa Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä (2019) Liukko ja Nykänen kuvaavat myös omatyöntekijän roolia. Omatyöntekijän tulee luoda asiakkaan ja itsensä väliin suhde, jossa asiakkaalla on aito uskallus keskustella vuorovaikutteisesti omatyöntekijän kanssa. Omatyöntekijä luo vuorovaikutussuhteen myös asiakkaan ja hänen verkostoidensa välille. (Liukko & Nykänen, STM 2019, 37)

Sosiaalihuollon omatyöntekijyyttä itsessään on tutkittu verrattain vähän. Tämä voisi kuvastaa esimerkiksi sitä, ettei omatyöntekijä käsitteenä ole kovin vakiintunut sosiaalihuollon käyttöön. Omatyöntekijästä käsitteenä voidaan puhua myös muussakin, kuin sosiaalihuoltolain tarkoittamassa yhteydessä. Myös käsitteitä omaneuvoja, omahoitaja, vastuuhoidtaja sekä omaohjaaja, on käytetty eri aikoina ja yhteyksissä. Sosiaalihuollon yhteydessä on käytetty myös käsitteitä palveluista vastaavatyöntekijä, vastuutyöntekijä tai vastaava sosiaalityöntekijä, joka löytyy muun muassa lastensuojelulaista (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Joitakin pro gradu -tutkielmia on laadittu, joissa omatyöntekijäisyys/ omatyöntekijä on nostettu asiasanaksi. Näitä opinnäytteitä ovat esimerkiksi: Sanni Heikkisen (2021) Yhdennetty sosiaalityö: Aikuissosiaalityön tehtävät, osaaminen ja omatyöntekijäisyys mielenterveyspalveluissa ja Kia Kolun (2021) Omatyöntekijyyttä etsimässä: kuvaus omatyöntekijyydestä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä sekä kuntouttavan sosiaalityön erikoisalan lopputyö, Anu Paanasen (2019) ”Omaksi tunnistettu” Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäisyys aikuissosiaalityössä. Sosiaalialan työntekijöiden ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta, jännitteisyydestä, kohtaamisesta ja vallan käsittelystä löytyy jo paljon enemmän tutkittua tietoa, sekä myös useita väitöskirjatutkimuksia. Useissa tutkimuksissa käsitellään sosiaalityöntekijän tekemää työtä asiakkaiden kanssa, mutta yhä useammin sosiaalihuollon omatyöntekijänä voi toimia myös sosiaaliohjaaja. Kyselytutkimukseni kohteena olevista omatyöntekijöistä 37 on sosiaaliohjaajan ja 26 sosiaalityöntekijän virassa.

3.2. Digitalisaatio omatyöntekijän työssä

Sosiaalityön käytännön työtä ovat muuttaneet sekä digitaalisen, että muun tekniikan kehittyminen (Reamer 2015). Kirsi Juhilan (2018) mukaan digitalisuuden kehittyminen on tuonut tietokoneet, sekä verkkovälitteisyyden osaksi sosiaalityön arkea ja alkavat olla arkipäiväistä käytännön sosiaalityössä. Reamer (2015) kuvaa kirjassaan *Social Work in a Digital Age* kuinka digitalisaatio on lisännyt paljon vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa sosiaalityötä, eikä se rajoitu enää pelkästään kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin toimisto-olosuhteissa. Monet sosiaalityöntekijät jo nyt hyödyntävät erilaisia tapoja pitää yhteyttä asiakkaisiin, monet ovat jo käyttäneet digitaalisia palveluita osana käytännön työtä. Osa sosiaalityöntekijöistä jo toteuttanut sosiaalityötä pelkän etätyöskentelyn menetelmällä. (Reamer 2015.)

Digitalisaation kehittyessä tulee ottaa huomioon, että se voi tullessaan lisätä eriarvoisuutta. Sosiaalityön digitalisoituminen ja uudet palvelumuodot saattavat sulkea kokonaan pois joitakin asiakasryhmiä, kuten ikääntyneitä (Mishna ym. 2020, 6). Kuten Pyykönen (2022) tutkimuksessaan tuo esille, digitalisaation suurimmat haittavaikutukset näkyvät heikoimmassa elämän tilanteissa oleville asiakkaille. Watling ja Roger (2012, 8) toteavat, että tutkimusten mukaan erityisesti sosiaalisesti syrjäytyneillä voi olla suurimpia vaikeuksia ja jopa mahdotonta käyttää digitaalisia palveluita. Kirsi Juhila (2018) on kuvannut digitalisaation mahdollisia haittoja myös asiakkaan vastuuttamisen näkökulmasta. Jos palvelumme siirtyvät yhä enemmän omahoito tai muihin itsehoito-ohjelmiin sekä asiakkaan omaan vastuuttamiseen, haavoittuvassa tilanteessa olevan asiakkaan asema voi heikentyä entisestään. (Juhila 2018.) IFSW:n (2020) lausunnossa muistutetaan myös, ettei kaikilla asiakkailta ole mahdollisuutta tai kykyä käyttää verkkoympäristöjä, ja siten digitalisaatio asettaa heidät eriarvoiseen asemaan niin tiedon, osallisuuden kuin sosiaalisen asemansakin suhteen. Sosiaalityöntekijät ovat tuoneet esille, etteivät digitaaliset palvelut pelkästään ole olleet riittäviä asiakkaiden tukemiseksi, vaan osa asiakkaista tarvitsee lisäksi myös kasvokkain tapahtuvia tapaamisia. (SOSTE 2020). Jonna Ritvanen (2017) nostaa esille verkkovuorovaikutuksen. Sosiaalityöntekijän työssä tärkeää on myös asiakkaan kokonaistilanteen arviointi. Ritvanen pohtii voiko verkossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa jäädä sosiaalityöntekijältä jotakin tärkeää asiakkaan tilanteesta huomaamatta. (Ritvanen 2017, 80.) Digitaalisten palveluiden vaikutukset omatyöntekijän työhön

voivat olla suuret, jos sosiaalityön sisällöksi muodostuu digitaalisten palveluiden käytön opastus asiakkaille ja tätä kautta niiden käytön mahdollistaminen (Pyykönen 2022).

Raportissa Sähköhelmenkalastus (2018) sosiaalityön sähköisten palvelujen mahdollisuuksiksi listattiin kustannustehokkuus, 24/7 aukiolon ja yhteydenottamisen mahdollisuudet sekä se, että asiakkaat ovat jo terveydenhuollon puolella tottuneet osittain käyttämään sähköisiä palveluita (Kauppila ym. 2018). SOSTE (2020) raportissa kuvataan, kuinka sosiaalityössä on jo kokemuksia erilaisten digitaalisten palveluiden, puhelinyhteydellä tapahtuvien keskusteluiden sekä pikaviestisovellusten käyttämisestä ja niistä saatu positiivisia kokemuksia. Oman kokemukseni mukaan, monelle sosiaalityön nuorelle työntekijälle on ollut suhteellisen helppoa ottaa digitaaliset alustat käyttöönsä, monet toivoivat nimenomaan tapaamista videoyhteydellä, joko ajan tai matkakulujen säästämiseksi. Asiakkaista myös mielenterveysongelmista kärsivät, kaukana palveluista tai huonojen kulkuyhteyksien varrella asuvat ovat hyötäneet etäyhteydellä toteutuneista tapaamisista (Mishna ym. 2020, 13).

3.3. Omatyöntekijöiden muuttuvat osaamistarpeet

Digitalisaatio tuo asiakkaille monipuolisesti erilaisia mahdollisuuksia toimia viranomaisten ja muiden verkostojen kanssa. Se vaatii kuitenkin niin asiakkailta kuin omatyöntekijöiltäkin erilaisten järjestelmien ja laitteiden ainakin auttavaa osaamista. Erilaisten palveluiden kehittämisessä tuleekin jatkossa ottaa huomioon, ettei kaikkia palveluita voida korvata etäyhteyksillä tai digitaalisilla palveluilla. Niin puhelinpalveluiden kuin digitaalistenkin sovellusten kehittämisessä tulee pohtia niiden soveltuvuutta monikanavaisuuteen. (Sosiaalibarometri 2020, 118). Granholm tuo esille asiakaslähtöisyyden ja mahdollisuuden yhdistellä sekä virtuaalista että kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. Sosiaalityössä tarvitaan joustavuutta yhdistellä asiakaslähtöisesti erilaisia palvelumuotoja. (Granholm 2016, 63.) Jenni Huhtasalo (2022) on tutkinut väitöskirjassaan asiantuntijuutta ja digitaalista teknologiaa, hän toteaa, että lisääntyneen teknologian käyttäminen on muuttanut asiantuntijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta yhä enemmän kohti tasavertaista kumppanuussuhdetta. Asiantuntijoiden rooleissa korostuu nyt enemmän neuvonta ja ohjaus oikean tiedon saamiseen esimerkiksi internetistä. (Huhtasalo 2022, 64.)

Sosiaalityön digitalisoituminen ja digitaalisten palveluiden lisääntyminen lisäävät myös sosiaalihuollon ammattilaisten vaatimuksia monipuolisempaan osaamiseen (Kananoja 2017, 450). Sosiaalityön käytännön toimintaympäristön digitalisoituminen on tuonut suuria muutoksia sosiaalityöhön. Muutoksilla on ollut vaikutuksia myös sosiaalityöntekijöiden työkuviin, osaamis- sekä koulutustarpeisiin. (Lähteinen ym. 2017, 6.) Digitalisoitumisen muutoksessa asiakkaiden lisäksi ovat myös sosiaalihuollon omatyöntekijät, jotka kokevat työssään kuormitusta työvälineiden ja ohjelmistojen jatkuvasta muutoksesta. Mikäli omatyöntekijät eivät koe uusia työvälineitä omakseen tai kokevat hankaluutta niiden käyttämisessä, niin muutos voi jäädä hyvin pinnalliseksi, ja vie todennäköisesti omatyöntekijöiltä vain ylimääräistä työaika. Uuden työkalun käyttöönotto voi lisäksi pahimmillaan kuormittaa omatyöntekijää sekä haitata vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi digitaalisten työkalujen käyttäminen saattaa joskus jopa estää arviointia asiakkaan kokonaistilanteesta. (Granholm 2019.)

Tuomo Alasoini (2019) artikkelissaan Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun pohtii ennakoivasti, kuinka ihmisen ja koneen toisiaan täydentävyydestä tulee yhä merkityksellisempää tulevaisuudessa. Prosesseja suunnitellaan koneen työskentelyyn sopivaksi ja vuorovaikutuksesta tekoälyn kanssa on tulossa tärkeä osa yhä useamman työtä. Hän nostaa artikkelissaan esille termin teknososiaalinen älykkyys, jolla tarkoitetaan työntekijän teknologista osaamista ja ymmärtämistä liitettynä sosiaaliseen älykkyyteen. Jatkossa meidän tulee työssämme ymmärtää koneen tapoja toimia ja oppia uutta, sekä kyettävä ohjaamaan koneen oppimista sekä toimintaa saatujen tietojen perusteella. (Alasoini 2019, 55.) Jotta myös sosiaalityössä pystymme jatkossa työskentelemään ja auttamaan asiakkaitamme toimimaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa, on meillä jokaisella työntekijällä oltava perustason tai sitä paremmat digitaaliset taidot. Euroopan komission tiedonannon, Eurooppalainen lähestymistapa digitaalista vuosikymmentä varten (2021), mukaan jatkossa korostuu yhä selkeämmin digitalisaation voimakas kasvu. Tulevaisuudessa omien asioiden päättämisessä, omiin kykyihin, arvoihin ja mahdollisiin valintapäätöksiin tarvitaan toimintakykyisiä kansalaisia, digiosaavia työntekijöitä sekä paljon nykyistä enemmän digitaalialan asiantuntijoita. (COM 2021, 4.)

Tuomo Alasoini (2019) pohtii artikkelissaan Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun ihmisten taitojen kehittymisen lähtökohtana luovan ja sosiaalisen älykkyyden vaatimusta. Tämä näkyy työmenetelmien automatisoinnin muutoksessa, kun työtehtäviä organisoidaan uudestaan tai suunnitellaan uusia koulutuksia. Sosiaalityö on jatkuvaa ongelmien ratkaisemista ja verkostotyötä, nämä taidot luovat hyvän pohjan työntekijöiden monimutkaisten ja laaja-alaisten sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvien haasteiden ratkaisuille. (Coco & Kurtti 2018, 16). Onkin tärkeä pohtia minkälaista uutta sosiaalista älykkyyttä, luovuutta tai osaamista sosiaalityössä tarvitaan tulevaisuudessa, kun työskennellään yhä enemmän digitaalisilla alustoilla tai yhdessä jopa tekoälyn kanssa. Digitalisaation edetessä ja teknologian jatkuvasti kehittyessä meidän tulee oppia elinikäisen oppimisen prosesseja, jotta pysymme muutoksessa mukana, niin työntekijät kuin asiakkaatkin. (Alasoini 2019, 47.)

Osallistamalla omatyöntekijät ja teknologiaosaajat jo digitaalisten alustojen suunnitteluprosessissa, voidaan saada parhaita tuloksia, joissa on otettu huomioon työhön mielekkäät sekä toimivat ratkaisut (Alasoini 2018, 76). Johdon tulisi panostaa työntekijöiden osaamiseen liittyviin puutteisiin, sillä osaava henkilöstö on edellytys tuottavuuden kasvulle. Organisaatiossa on hyvä tunnistaa erilaiset osaamistarpeet ja digiosaamisen taidot ylimpään johtoon saakka, jotta ymmärrys digitalisaation vaatimuksista ja mahdollisuuksista ymmärretään hyvin. Osaamisen joustavalla hyödyntämisellä voidaan edesauttaa erilaisten hallinnollisten tai yksikkö kohtaisten raja-aitojen ylittämistä, henkilöstön liikkumista, monimuotoisempaa ja muuttuvaa organisaatiokulttuuria, jossa jaetaan ja kannustetaan sekä innovoidaan uusia käytänteitä. (Salovaara ym. 2021, 381.) Wrede ja kumppanit ovat todenneet, että digitalisaation merkittävin mahdollistaja on koko yritystä kattava ajattelutavan muutos, joka vaatii koko organisaation panosta sekä sitoutumista. Johdon tulee ottaa tästä keskeinen vastuu, koska muutokset herättävät työntekijöissä epävarmuutta. Kuten Alasoini, niin Wrede ja kumppanit kehottavat saamiensa tulosten perusteella ottamaan työntekijät mukaan jo hyvin varhaisessa vaiheessa ja antamaan heille vapautta suunnitella aktiivisesti ja rohkeasti digitalisaatiota eteenpäin. (Alasoini 2018, Wrede 2020, 1562–1564.) Myös työntekijöiltä palautteen kerääminen ja sen mukaan oppiva organisaatiokulttuuri tuottaa jatkuvasti uutta ja ajantasaista tietoa. Näistä saadun tiedon jakaminen takaisin työntekijöille on erityisen arvokasta. Organisaation vastuulla on tarvittavan ajan järjestäminen uusien menetelmien käyttöönottoon ja kouluttautumiseen. (THL 2019, 12.)

Reamer (2015) toteaa myös, että vaikka vaikutukset ja muutokset ovat suuria, niin sosiaalihuollon digitalisaation ei pidä jäädä kehityksessä jälkeen, vaan pyrkiä luomaan joustavalla tavalla uusien tehokkaiden käytänteiden ja tapojen luomiseen ihmisten auttamiseksi vaikeissa elämäntilanteissa.

3.4. Digitalisoitumisen eettisiä kysymyksiä

Suomessa sosiaalialan eettiset ohjeet on laatinut sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Eettisten ohjeiden mukaisesti sosiaalityön perustana ovat ihmisoikeudet, yhdenvertaisuus sekä asiakkaan osallisuus omassa asiassaan. Eettisyyden perustaan kuuluvat myös sosiaalinen oikeudenmukaisuus, syrjinnän vastustaminen sekä erilaisuuden hyväksyminen. Talentian ammattieettisessä ohjeistuksessa otetaan erikseen myös huomioon verkkoympäristöt sekä digitaaliset palvelut. Ohjeistuksessa todetaan erilaisissa toimintaympäristöissä toimimisen vaativan samalla tavalla eettistä pohdintaa kuin perinteisesti kasvokkain tapahtuvassa työssä. (Talentia 2022.) Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto (2022) on myös lausunut eettisistä periaatteista. Heidän globaalisti sosiaalityön eettisyyttä koskevassa lausunnossaan nostetaan esille sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vastuuta ottaa huomioon myös seikat, jotka voivat uhata eettisyyden toteutumista digitaalisessa ympäristössä. Nämä uhat voivat liittyä asiakkaan yksityisyyteen, asiakirjojen dokumentointiin, salassapitoon tai eturistiriitoihin liittyviin tilanteisiin. (IFSW 2022.) Yhdysvalloissa sosiaalityöntekijöiden yhdistys NASW on luonut eettisen ohjeistuksen teknologian käyttämiselle sosiaalityössä. Ohjeistuksessa mainitaan muun muassa asiakkaan digitaalisen toimintakyvyn arvioimisen, sekä tiedottamisen asiakkaille digitaalisten palveluiden hyödyistä ja haitoista. (NASW 2017.)

Uudistusten myötä sosiaalipalveluja järjestää yhä enemmän yksityiset palveluntuottajat, ja näin sosiaalityön palvelut koko ajan kapenevat. Sosiaalityö voi muuttua jatkuvasti enemmän tekniseksi ja käytännön päätöksien tekemiseksi, kuin ihmistä lähellä olevaksi ja moraaliseksi työksi. Samaan aikaan pitää pyrkiä eettisesti kestävään toimintaan ja varmistaa asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavia palveluita. Digitalisaatio voi lisätä entisestään omatyöntekijöiden kokemaa moraalista ahdinkoa. Nämä, jopa vastakkaiset vaatimukset aiheuttavat kuormitusta ja

jännitteitä jokapäiväiseen arjen työhön. (Weinberg & Banks 2019, 363.) Sakari Ilomäki (2021) tuo esille muun muassa niin sanotun Matteus-efektin; erityisesti hyvinvoivat ihmiset, joilla on paljon erilaisia palveluja saatavilla, hyödyntävät myös sähköisiä palveluja eniten. Ne, jotka ovat muutenkin haastavassa elämän tilanteessa, joiden palvelujen tarve olisi ilmeinen, eivät ehkä pysty käyttämään näitä palveluja laisinkaan. Hän nostaa esiin myös digitaaliset kuilut, jotka vaikuttavat asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuksiin. Näitä kuiluja ovat materiaaliset kuilut, taitoihin liittyvät kuilut sekä asenteista johtuvat kuilut. Myös epävarmuus muun muassa tietoturvasta voi aiheuttaa kuiluja ja käytön esteitä. (Ilomäki 2021.)

Juhila ja kumppanit (2017) toteavat, että sosiaalihuollon ammattilaisten tulee antaa asiakkaille ohjausta, neuvontaa sekä tietoa tarjolla olevista vaihtoehdoista. Näin asiakkaalla voisi olla mahdollista valita juuri hänelle parhaiten sopivat palvelut, joko kasvokkain tai digitaalisesti. Asiakkailta voi olla vaikeaa tehdä valintoja tai päätöksiä, eikä heillä ei ole välttämättä tarpeeksi tietoa sosiaalihuollon palvelujärjestelmästä. He eivät ehkä tiedä voivatko itse vaikuttaa tai päättää valinnoista. (Juhila ym. 2017) Sosiaalityön muuttuva toimintaympäristö laittaa sosiaalihuollon omatyöntekijät miettimään omia teknologiasuhteitaan ja digitaalisten menetelmien käyttämistään etiikan sekä eettisten näkökulmien kautta. Eettinen osaaminen on osa kaikkea sosiaalityön kasvokkain ja digitaalista työtä. (Kairala 2014, 63.) Sosiaalialan ammattihenkilön tulee käyttää eettistä harkintaa pohtiessaan, milloin asiakkaan kohtaaminen kasvokkain on parempi kuin digitaalinen kontakti. Omatyöntekijöillä on hyvä olla käytössään useita eri tapoja asiakkaan kohtaamiseen. (Talentia 2022.) Reamer (2015) pohtii artikkelissaan digitaaliseen sosiaalityöhön liittyviä eettisiä kysymyksiä. Työntekijöiden osaaminen tulee esille myös hänen pohdinnoissaan, pystytäänkö yksityisyydensuoja varmistamaan, voiko asiakkaan ja työntekijän rajat hämärtyä verkkoympäristössä. (Reamer 2015.)

Jotta sosiaalihuollon ammattilaiset voivat estää digitalisaation kehittyessä epäeettistä toimintaa, heillä tulee olla riittävän hyvät digitaaliset tiedot ja taidot. (IFSW 2022). Ihanteellista yhteiskunnan näkökulmasta olisi, että kaikki kansalaiset voisivat hyvin, olisivat omatoimisia ja hoitaisivat yhä enenemässä määrin kaikki asiansa digitaalisissa palveluissa, näin olisi yhteiskunnalle kustannustehokasta ja nopeaa. Meillä tulee aina olemaan heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä, jotka tarvitsevat omatyöntekijän apua kasvokkain asioiden eteenpäin viemiseksi.

Camilla Granholmin (2016) mukaan sosiaalityössä on tehtävä kaikkensa asiakkaiden yhdenvertaisen osallisuuden eteen digitalisaatiossa, jotta työ olisi eettisesti kestävä. Monet asiakkaat toimivat jo nyt digitaalisilla alustoilla, on sosiaalityön eettinen velvollisuus myös tuoda sosiaalityö näihin asiakkaiden jo olemassa oleviin toiminta ympäristöihin. (Granholm 2016, 43.)

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1. Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Tutkimukseni tavoitteena on paneutua sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatuksiin heille täysin uudesta työmenetelmästä, Työkäisten palveluiden digipalvelupolusta. Digitaalisella alustalla toimiva digipalvelupolku on uudenlainen tapa asiakassuhteen ylläpitämiseen omatyöntekijän ja asiakkaan välillä. Tarkoituksena on saada ennakkotietoa siitä, miten sosiaalihuollon omatyöntekijät ottavat digitaalisia menetelmiä käyttöön, sekä mitä mahdollisuuksia ja riskejä he näkevät digitaalisen menetelmän käyttämisessä. Tutkimukseni tuloksista voidaan ehkä saada viitteitä minkälaiseksi sosiaalihuollon omatyöntekijät kokevat digitalisaation ja siihen liittyvät muutokset työssään. Tässä tutkimuksessa käsittelen vain tätä yhtä tiettyä digipalvelupolkua ja kysely on osoitettu sen käyttäjiksi tuleville omatyöntekijöille.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Minkälainen vaikutus digipalvelupolulla voi olla omatyöntekijä - asiakassuhteeseen?
2. Mitä riskejä tai mahdollisuuksia omatyöntekijät näkevät digipalvelupolussa?

4.2. Tutkimuksen kohteena Työkäisten digipalvelupolku

Virtuaalisairaala 2.0 - hankkeessa terveydenhuollon ammattilaisten kehittämä Terveyskylä.fi on verkkopalvelu, joka on avoin kaikille, riippumatta tulotasosta tai missä päin Suomea asiakas asuu. Terveyskylän palveluista löytyy kolme erilaista palvelukanavaa: 1) kaikille avoimet Terveyskylä talot, digitaaliset palvelukanavat 2) ammattilaisten portaali, TerveyskyläPro ja 3) Omapolut. Terveyskylän talot sisältävät 33 erilaista virtuaalitaloa, jotka pitävät sisällään itsehoitoon tarkoitettuja oppaita, erilaisia oirekyselyitä sekä omahoito-ohjeita kaikille omasta hyvinvoinnistaan kiinnostuneille henkilöille. TerveyskyläPro on suunnattu ammattilaiselle. Portaalista löytyy ammattilaisen tueksi valmennuksia digitaalisuuteen liittyviin muutoksiin, virtuaalikeskuksia, vertaistukea, sekä erilaisia tietolähteitä. Omapolku palvelukanavista löytyy terveydenhuollon digihoitopolkua, sosiaalihuollon digipalvelupolkua ja kaikille avoimia omahoito-ohjelmia. Omapolkupalveluihin rekisteröityminen ja kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen.

Digitaaliset palvelupolut tukevat perinteisiä kasvokkain tapaamisia tai voivat myös korvata kasvokkain tapaamisen. Digipolut mahdollistavat myös etävastaanoton videoyhteydellä. (Terveyskylä 2022.)

Hyvinvointialueella, johon tutkimukseni sijoittuu, on kehitetty sosiaalihuollon työkäisten palveluihin verkkopalvelua, jossa asiakas ja hänen sosiaalihuollon omatyöntekijänsä voivat pitää yhteyttä toisiinsa. Työkäisten digipalvelupolku on rakennettu erikoissairaanhoidon digialustalle omapolku-portaaliin (Terveyskylä.fi), hyödyntäen näin jo olemassa olevia terveydenhuollon käyttöön rakennettuja digitaalisia palvelualustoja. Usealla hyvinvointialueella on käytössään Terveyskylä.fi-portaalin palvelut terveydenhuollon puolella, joten näin ne ovat helposti käytettävissä myös sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä.

Asiakas voi käyttää omaa digipalvelupolkuaan puhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Polulle kirjautuminen vaatii asiakkaalta vahvan tunnistautumisen, joko pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä varmennekortilla. (Terveyskylä 2022.) Omatyöntekijä kirjautuu palveluun myös käyttäen vahvaa tunnistautumista. Asiakkaan liittäminen palvelupolulle tapahtuu omatyöntekijän ja asiakkaan yhteisen keskustelun perusteella, polulle liittyminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Digipalvelupolulla asiakas saa kattavan tietopaketin työkäisten palveluiden erilaisista palveluista. Sieltä havainnoituu selkeästi palveluprosessin eteneminen palvelutarpeenarvioinnista, jopa asiakkuuden päättymiseen. Asiakas voi tutustua palveluihin itsenäisesti ja omassa tahdissaan, hänelle sopivana ajankohtana. Omatyöntekijä voi laittaa asiakkaan polulle perusprosessin lisäksi myös yksilöllisesti suunnattua materiaalia, joko videoita, kuvia, lomakkeita tai esitteitä. Digipalvelupolulle voidaan liittää myös muita asiakkaan kanssa työskenteleviä ammattilaisia, kuten esimerkiksi peliriippuvuuksiin erikoistuneen päihdetyöntekijä. Sen lisäksi, että asiakas voi tutustua työkäisten palveluihin itsenäisesti, hän voi lähettää viestejä digipalvelupolun kautta omatyöntekijälle 24/7, tai he voivat sopia ”tapaamisajan” chatiin, jolloin he ovat yhtä aikaa Chatissa keskustelemassa. Omatyöntekijän kanssa voi sopia myös etäyhteyden TEAMS-yhteydellä digipalvelupolun välityksellä.

Digipalvelupolulla on mahdollisuus järjestää myös tietyille kohderyhmä Chat-keskusteluja, joissa jokainen keskusteluun osallistuva on anonymisoitu niin, etteivät he keskustele omilla nimillään, eivätkä näin tunnista toisiaan. Omatyöntekijä voisi valita esimerkiksi omista asiakkaistaan

ryhmän, jonka kanssa keskustelevat Chat-palvelussa, vaikka taloudellisten asioiden hoitamisesta. Omatyöntekijä voi lähettää ryhmä viestiä omille asiakkailleen, laatia muun muassa poissaoloilmoituksen, ja samalla kertoa kehen asiakkaat voivat olla poissaolon aikana yhteydessä. Digipalvelusta on tehty esittelyvideo YouTube-kanavalle, jota omatyöntekijät voivat joko yhdessä katsoa asiakkaan kanssa tai lähettää asiakkaalle itsenäisesti katsottavaksi.

4.3. Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Laadin tutkimukseni käyttäen laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimusmenetelmän on tarkoitus tässä tutkielmassa tuottaa monipuolista tietoa omatyöntekijöiden ajatuksista, luoda kuvaa digipalvelupolusta ilmiönä sekä saada tietoa omatyöntekijöiden ennakkokäsityksistä digitaalisen menetelmän käyttöön ottamisesta. Laadulliset tutkimukset koostuvat usein aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja sitä kautta teoriaan, tekstimuotoisista tutkimusaineistoista, tutkijan omista pohdinnoista sekä hänen johtopäätöksistään. (Töttö 2004, 9–20.) Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan ihmisten sanottamat merkitykset ovat tutkimuksen kannalta tarkoituksen mukaisia, sekä näin saadut tulokset ainutlaatuisia. Laadullinen tutkimus on myös kokonaisvaltaista tietojen keräämistä valitusta aiheesta, mutta tutkimuksella ei haeta yleistyksiä. Tutkimukseen kuuluu olennaisesti teorian tietoa etiikan, luotettavuuden sekä metodien hahmottamiseksi. Tällä teoriolla laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan usein sen viitekehystä, johon tutkimus asetetaan. Viitekehysten tai kehyksien kautta voidaan tutkimukseen luoda käsitteistö, joilla kuvataan tutkimuksen keskeisiä merkityksiä, ja niiden välisiä merkityssuhteita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103–105).

Laadin tutkimukseni tapaustutkimuksena. Tässä tutkimuksessa on käsiteltävänä yksi yksittäinen tapaus, Työikäisten digipalvelupolku, ja omatyöntekijöiden ajatukset sekä ennakkokäsitykset digipalvelupolusta. Tutkimukseni kohdentuu yhteen tapaukseen, eikä tavoitteena ole tulosten tilastollinen yleistettävyyttä. Vaikka tapaustutkimukseni tarkoitus on yhden tapauksen kokonaisvaltainen ymmärtäminen, ovat tutkimuksesta syntyvät tulokset myös tärkeitä. Tavoitteena on saada selville omatyöntekijöiden ajatuksia uuden työvälineen käyttöön ottamisesta yhden tapauksen kautta, mutta niitä voidaan ehkä arvioida myös yleisemmällä

tasolla. (Leino 2015, 214.) Tapaustutkimusta (case method) voidaan kutsua myös metodiksi, johtuen metodi sanan monikäyttöisyydestä. Tapaustutkimus voi kuitenkin sisältää useita erilaisia tutkimusmenetelmiä. Voidaan hyvin perustellusti todeta, että tapaustutkimus on enemmänkin tutkimusstrategia, jota voidaan toteuttaa erilaisin menetelmin ja aineistoin, kuin pelkkä tutkimusmetodi. (Laine ym. 2015, 9.) Tapaustutkimuksen tarkoituksena on avata tutkittava tapaus ymmärrettäväksi, tai sillä voidaan pyrkiä selittämään tai kuvaamaan erilaisia ilmiöitä. Tapaustutkimuksia on erilaisia alatyypeiltään ja usein alatyyppeihin vahvistuu tutkimuksen edetessä. Tulevaisuudesta kertovan tapauksen tarkoitusta on avata sitä, mihin ollaan menossa, nykyhetkestä käsin. Tämä tutkimus kuvastaa tulevaisuudesta kertovaa tapausta, mitä mahdollisuuksia ja riskejä digipalvelupolun käyttämisellä voi olla, miten muuttaa, jos muuttaa omatyöntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita. Tapaus edustaa tulevaisuudessa käytettävää digitaalista menetelmää. (Laine ym. 2015, 33–34.) Tapaustutkimuksella voidaan valottaa erilaisten ryhmien toimintatapoja ja näkökulmia, joita ei ehkä muuten saataisi kuuluviin (Peltola 2015, 125).

Laadin kyselytutkimukseni omatyöntekijöille käyttäen sähköistä Microsoft Forms-ohjelmaa. Lähetin linkin sähköiseen kyselyyn sekä saatteen sähköpostitse, linkkiin voi vastata sama työntekijä vain yhden kerran. (Heikkilä 2014, 70). Saatteessa kerron tutkimuksen tarkoituksen, vapaaehtoisuuden sekä tietosuojan liittyvät asiat. Kerron tarvittaessa myös suullisesti ne asiat, jotka paperilomakkeella kyselyä tehtäessä olisivat saatekirjeessä. (Heikkilä 2014, 56). Saatekirjeeni on nähtävillä tutkielmani lopussa (Liite 1). Tutkimukseni aineisto koostuu kyselyn vastauksista saatuun materiaaliin. Sähköisen kyselylomakkeen käyttämisen etuina ovat nopeus ja taloudellisuus. Suurin etu tulee kuitenkin aineiston käsittelyssä, kun aineisto on valmiiksi sähköinen, verrattuna tutkimusaineiston keräämiseen paperisella lomakkeella. Kyselylomakkeiden suurimpina ongelmina voidaan nähdä tutkijan omasta näkökulmastaan laaditut kysymykset, ja valmiit vastausvaihtoehdot, jotka eivät useinkaan tavoita kaikkien vastaajien omia näkökulmia. Tämän lisäksi voi vastausprosentti jäädä hyvinkin pieneksi, riippuen otannasta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 37.)

Olen käyttänyt kyselytutkimuksen laatimiseen Tarja Heikkilän (2014, 46) kuvausta kyselylomakkeen laatimisprosessia. Kyselyä suunniteltaessa tulee nimetä asiat, joista kysely on tarkoitus laatia. Prosessin mukaisesti olen jäsentänyt lomakkeeseen kolme erilaista aihealuetta.

Ensimmäisenä aiheena ovat yleiset kysymykset, joissa kysytään, onko vastaajana sosiaaliohjaaja vai sosiaalityöntekijä, sekä esimerkiksi kauanko hän on työskennellyt omatyöntekijänä. Toisessa osiossa tiedustellaan vastaajien tämänhetkistä digitaalisista taidoista. Viimeisessä osiossa ovat kyselylomakkeen avoimet kysymykset. Avoimet kysymykset koostuvat omatyöntekijöiden ajatuksista digipalvelun käyttöönottamisesta, asiakassuhteesta digitaalisella alustalla sekä digipolun mahdollisuuksista tai haasteista asiakastyössä. Kysely on laadittu tarkoituksella tiiviiksi, mutta riittävän laajaksi, jotta siitä saadut vastaukset antavat tuloksia tutkimuskysymyksiini. Kysymysten muokkaaminen lähetettävään muotoon vaati useamman testihenkilön vastaamisen. Alustavan kyselyn täytti 4 aiemmin omatyöntekijöinä toiminutta työntekijää, sekä digipalvelun kehittäjinä toimivat työntekijät. Näin vastauksista voidaan saada myös heille jatkokehittämiseen tärkeää informaatiota. Testivastaajilta kyselyn täyttämiseen meni noin 5 minuuttia, mutta he keskittyivät enemmän kysymyksieni asetteluun, kuin vastauksien sisältöön vastatessaan testikyselyyni. Saatekirjeessä kerroin vastaamiseen kuluvan aikaa noin 15 minuuttia, jotta vastaajat eivät kiirehtisi kyselyyn vastaamista. Microsoft Forms-kysely lomakkeeni on liitteenä tutkielmani lopussa (Liite 2).

Kyselytutkimus toteutettiin isossa julkisessa sosiaalihuollon organisaatiossa, jossa oli selkeästi määritelty tutkimuslupan hakemisen prosessi. Ohjeistuksen mukaan, kun organisaation henkilökuntaan kohdistuu vapaaehtoinen kysely, on tutkimusta varten haettava organisaatiolta hallinnollinen lupa. Lupaa myönnettäessä huomioidaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatimat eettiset periaatteet ihmistieteille. Ohjeistuksessa määritellään asiakkaisiin, sekä potilastietojärjestelmiin liittyvät selvitykset. Tärkeää kaikissa kyselyissä on tarkistaa, että kysely kunnioittaa siihen osallistuvien itsemääräämisoikeutta, suojaa yksityisyyttä sekä noudattaa tietosuojaperiaatteita. Kyselyistä ohjeistetaan erikseen myös niin, että on erityisen tärkeää tuoda esille kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuus, ja vastaajan tulee saada hyvä informaatio kyselystä ennen vastaamista. Tutkimuslupaprosessi eteni täyttämällä tutkimuslupahakemus, liittämällä mukaan tutkimussuunnitelma ja rekisteriseloste, sekä vaikutustenarvioinnin lomakkeet. Tämä jälkeen hakemus liitteineen lähetettiin organisaation kirjaamoon, josta se välittyi eteenpäin kyseisen alueen tulosaluejohtajalle käsiteltäväksi. Sain viranhaltijapäätöksen kyselytutkimuksen suorittamiseksi 3.10.2022 (Liite 3). Olen peittänyt liitteenä olevasta tutkimusluvasta sen anonymisoinniseksi tunnistettavat logot sekä osoitetiedot. Tutkimuslupa oli voimassa aikavälillä 03.10.2022 – 30.11.2022, jonka aikana

kyselytutkimus työikäisten palveluiden omatyöntekijöille toteutui. Työikäisten palveluiden asiakasohjauksessa toimi lokakuussa 2022 sosiaalihuollon omatyöntekijöinä 26 sosiaalityöntekijää sekä 37 sosiaaliohjaajaa, joille kyselytutkimukseni välitettiin.

Digipalvelupolun esittely tilaisuus oli järjestetty omatyöntekijöille 8.11.2022 TEAMS-välitteisesti. Esihenkilöiden sekä digipalvelupolun esittelijöiden kanssa sovittiin, että välitän kyselyni tämän tilaisuuden jälkeen, jotta saamme omatyöntekijöiden ajatuksia mahdollisimman pian digipalvelupolun esittelyn jälkeen. Lähetin saatekirjeeni, joka sisälsi linkin kyselyyni, työikäisten palvelujen palvelusihteerille. Hän välitti kyselyni kaikille työikäisten palveluiden omatyöntekijöille. Ensimmäisessä viestissäni 8.11.2022 olin laittanut kyselyni vastausajan 8.11.2022- 25.11.2022. Vastauksia tuli 22.11.2022 mennessä 7 kpl. Tuolloin laitoin toisen viestin sähköpostitse, jossa toivon vielä vastauksia kyselyyni, sekä kerroin vastausaikaa jatkettun 30.11.2022 saakka. Toisen viestin jälkeen sain vielä 10 vastausta lisää. Päädyin laittamaan kolmannen viestin 28.11.2022, jossa pyysin vielä vastauksia sekä kerroin vastausaikaa olevan 30.11.2022 saakka. Tämän myötä sain vielä 6 vastausta lisää ja lopullinen kyselyyn vastanneiden omatyöntekijöiden määrä oli 23. Kyselyyni vastasi 36,5 prosenttia kaikista työikäisten palveluiden omatyöntekijöistä. Avoimia kysymyksiä oli 5, joissa vastausten pituudet vaihtelevat yhdestä pisteestä 70 sanaan. Keskimääräisesti vastaukset olivat noin 24 sanan pituisia.

4.4. Aineiston analysointi

Analysoin aineistoa käyttäen analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä kyselyni avointen vastausten kohdalla. Sisällönanalyysin avulla pyrin muodostamaan saaduista avoimista vastauksista kuvauksen, joka liittyy tutkimustulokseni viitekehysten mukaiseen kontekstiin sekä aiheeseen liittyviin aiemmin tehtyihin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tutkimuksessani olevat strukturoidut kysymykset sekä Likert-asteikolla saamani vastaukset tulen esittämään prosenttiosuuksina taulukkomuodossa.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan hyödyntää yksittäisenä metodina tai jopa löyhänä teoriakehystenä. Sisällönanalyysi voidaan myös liittää useisiin erilaisiin analyysimenetelmien kokonaisuuksiin. Laadullisen tutkimuksen erilaiset analyysimenetelmät

jaetaan usein karkeasti kahteen eri kokonaisuuteen. Sisällönanalyysi luetaan analyysimenetelmiin, joita ei ohjaa erityisesti mikään teoria tai epistemologia, vaan siihen voidaan yhdistää suhteellisen vapaasti erilaisia teoreettisia lähtökohtia. Sisällönanalyysin tarkoituksena on kuvata kyselytutkimuksen tuloksia sanallisesti. Analyysiä jatkettaessa, voidaan sanallisesta aineistosta tuottaa määrällisiä tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tämän kyselytutkimuksen sanallisen aineiston analysoiminen tuottaa lisäinformaatiota työikäisten digipalvelupolusta. Tutkimuksen moninaisista vastauksista pyrin tuottamaan analyysin avulla selkeää sekä yhtenäistä tietoa tästä tutkimastani tapauksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018; ref. Burns & Grove 1997). Analysoimalla aineistoa voidaan kiteyttää ja tuottaa aineistosta luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Tuomi ja Sarajärvi (2018) kuvaavat kirjassaan Miles ja Hubermanin (1994) kolmivaiheisen analyysin prosessia, jota pyrin noudattamaan myös omassa analyysissäni. Ensimmäisessä vaiheessa redusoin oman aineistoni, eli pelkistin hyvin pieniin osiin. Redusointivaiheessa pilkon aineistoni osiin pelkistämällä saamani vastaukset erilaisiin ilmaisuihin. Koska aineistoni on sanallisesti Excel-taulukossa, pystyn erottelemaan ilmaisuja maalaamalla niitä eri värein, eri kategorioittain. Pelkistetyt ilmaukset kerätään omiksi ryhmikseen, joka tuo pohjaa seuraavaan analysoinnin vaiheeseen. Klusteroitaessa käyn alustavasti ryhmitellyn aineiston läpi, pyritään löytämään samankaltaisuudet sekä eroavuudet omiksi ryhmikseen. Samoja ilmiöitä kuvaavista käsitteistä muodostuvat luokat, ja niiden alle ominaisuuksista tai olennaisista piirteistä alaluokat. Alaluokat nimetään aineiston sisällön mukaan. Luokittelua jatketaan niin sanotusti alhaalta ylöspäin, jolloin lopulta päädytään yhdistävään luokkaan ja tutkimuskysymykseen. Klusteroinnissa käsitteellistäminen on osa viimeistä analyysivaihetta, abstrahointia. Tässä vaiheessa käsitteet yhdistetään teoreettisiin näkökulmiin ja johtopäätöksiin. Analysoidessa on tärkeää, että kaikissa analyysin vaiheissa pysytään alkuperäisessä aineistossa. (em.)

Ennen varsinaista analyysin aloittamista luin aineiston useaan kertaan läpi sekä tutustuin siihen kokonaisuutena. Pehdyin aineistoon lukemalla kaikkien vastaajien vastaukset erikseen, jotta ymmärsin jokaisen vastaajan vastaukset erillisenä kokonaisuutena. Luin myös vastaukset läpi kysymyksittäin, jotta tulisi kokonaiskuva vastauksista aihe alueittain. Näin sain kokonaiskuvan vastauksista molemmilla tavoilla. Mielestäni molemmat lukutavat avasivat vastauksia, mutta eri tavoin. Yksittäisen vastaajan vastauksista heijastui hänen näkemyksensä digitalisaatiosta

kokonaisuutena. Toisaalta pelkästään yhden kysymyksen vastauksien lukeminen antoi kokonaiskuvaa omatyöntekijöiden suhtautumiseen juuri siihen aihealueeseen.

Alla olevaan taulukkoon olen kuvannut sisällön analyysini etenemistä. Taulukko tuo näkyväksi analyysiprosessiani vastausten käsittelyssä. Ensimmäisestä sarakkeesta löytyvät vastaajien suorat lainaukset. Toiseen sarakkeeseen olen pelkistänyt nämä vastaukset. Tämän jälkeen kokosin samankaltaiset pelkistykset ja muodostin niistä alaluokat, jotka lopulta yhdistyivät yhdeksi luokakseen.

Asiakkaat, joille omatyöntekijät voisivat suositella digipalvelupolun käyttämistä

Alkuperäinen lause	Pelkistetty	Alaluokka	Yläluokka
"Asiakas, joka käyttää sujuvasti digitaalisia välineitä/ohjelmia"	Käyttää sujuvasti tietoteknisiä ohjelmia	Digitaitoinen asiakas (18)	Toimintakykyisyys
"Asiakas, jolla on verkkopankkitunnukset ja taidot käyttää digitaalisia alustoja"	Taidot käyttää digitaalisia alustoja		
"Asiakas, jolla on siihen edellytykset laitteiden puolesta"	On edellytys laitteille	Laitteet omaava asiakas(8)	
"Kuka tahansa asiakas, jolla on laitteet käyttää digipalvelupolkua".	Jolla on laitteet		
"-- joka seuraa aktiivisesti sähköpostiaan tai muita vastaavia viestejä"	Seuraa aktiivisesti sähköposteja tai viestejä	Aktiivinen asiakas (6)	
"Asiakas on itseohjautuva, näppärä hoitamaan omia asioitaan"	Itseohjautuva, näppärä hoitamaan omia asioita		
"Asiakkaan pitää myös sitoutua palvelupolun käyttöön"	Sitoutuu palvelupolun käyttämiseen	Motivoinut asiakas(4)	
"Asiakkaalla tulee olla oma motivaatio siihen"	On oma motivaatio		

Taulukko 1: Esimerkki kuvaus sisällönanalyysistä

Analyysi perustuu lopulta tutkijan päättelyyn, jossa edetään käsitteellisempään näkemykseen omatyöntekijöiden ajatuksista avoimissa vastauksissa. Johtopäätöksiä tehtäessä tutkija pyrkii ymmärtämään vastauksien merkityksiä vastaajille. (Tuomi ja Sarajärvi 2018.) Aineistovetoinen päättely eli induktiivisuus tarkoittaa johtopäätösten ja tulosten ”syntymistä” aineistosta. Tämän jälkeen tuloksia on mahdollista verrata aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja teorioihin. (Juhila 2021.)

4.5. Tutkielman luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden toteuttaminen alkaa jo tutkimuksen suunnittelu vaiheessa, kun perehdytään hyvin tutkimuslupien hakemisen prosesseihin, niin yliopistossa kuin organisaatiossa, jossa tutkimus on käytännössä toteutettu. Tutkimuslupaa haettaessa laaditaan yliopistolle tietosuojailmoitus. (Tutkimuksen tietosuoja. TUNI.fi). Organisaatioon, johon kohdistin kyselytutkimukseni, laadittiin kattava selvitys tutkimuksestani tutkimuslupahakemuksen liitteeksi. Selvitykseen kuului vaikutusten arviointilomake, joka perustuu mm. EU:n yleinen tietosuoja-asetukseen 2016/679 (Art 12, 13 ja 14), selosteeseen käsittelytoimista (Art 30), tietosuojalakiin 1050/2018, sekä toisiolakiin 552/2019. Tässä tutkimuksessa ei kerätty henkilötietoja tai asiakastietoja, eikä käytetty asiakas- tai potilastietojärjestelmiä. Aineistoa kerättiin anonyymillä sähköisellä kyselylomakkeella, josta ei voida poimia yksittäisen vastaajan tietoja. Sähköpostiviestissäni oli tiedote, jossa kerroin vastaamisen olevan vapaaehtoista, että anonyymiä. Informoin myös, että vastaamalla kyselyyn, vastaaja antaa luvan vastauksiensa käyttöön tutkimuksessani.

Tutkimukseni luotettavuuden arvioimiseksi olen hakenut kattavasti taustatietoja digitalisaatiosta, sitä ohjaavista laeista, sosiaalihuollon omatyöntekijyydestä sekä digitaalisten sovellusten hyödyistä ja haitoista asiakastyössä. Sosiaalityön digitalisaatio kehittyy koko ajan nopeasti, joten olen kiinnittänyt huomiota julkaisujen ajankohtiin ja pyrkinyt löytämään uusinta tietoutta tutkielmani pohjaksi. Pro gradu -tutkielmaani laatiessani pyrin kuvaamaan tarkasti tutkimuksen laatimisprosessia, tutkimustuloksien analysointia sekä siitä saatavia tuloksia. Hyvän eettisen käytännön mukaisesti merkitsen kaikki viitemerkinnät käyttämiini lähdeaineistoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tutkimukseni aineisto on kerätty anonyyminä. Tutkimusaineistoni hävitetään heti tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tallensin keräämäni aineiston työnantajani O365 OneDrive -pilvipalvelimeen, tutkimukseni päätyttyä voin tuhota kerätyn aineiston tuhoamalla tallentamani tiedoston. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022.) Tutkimustani laatiessa otan jatkuvasti huomioon Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK.fi) laatimat ohjeet eettisen ja laadukkaan tutkimuksen laatimiseksi. Tutkimusetiikka tarkoittaa etiikan, luotettavuuden ja oikeiden toimintatapojen ylläpitämisestä koko tutkimuksen laatimisen ajan. Lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota vilpillisyyden ehkäisyyn ja tunnistamiseen. Tutkimukseni luotettavuus perustuu siihen, että pystyn noudattamaan koko tutkimuksen ajan hyvää tieteellistä käytäntöä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

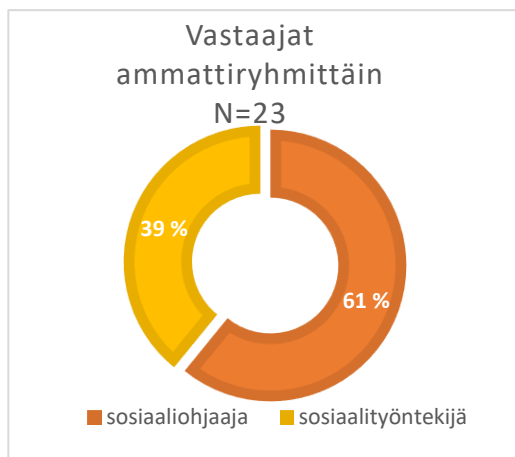
Tutkimusta tehtäessä, tuloksia analysoitaessa sekä johtopäätöksiä laatiessa minun tuli tutkijana ottaa huomioon aiempi tietämykseni ja ymmärrykseni käsittelemästani aiheesta. On tärkeää tunnistaa oma ymmärrys sekä tiedostaa se kriittisesti että reflektiivisesti. (Laine 2018.) Oma kiinnostuneisuuteni sosiaalihuollon digitalisoitumiseen, johti minut osaksi digipalvelupolun kehittämistiimiä 2019–2021. Tiedostan, että minulla on hyvinkin vahva ymmärrys digipalvelupolusta ja sen mahdollisuuksista asiakastyössä joidenkin asiakkaiden kohdalla. Tiedostan myös sen käyttämisen rajoitteet, sekä sen työllistävän vaikutuksen kiireisessä asiakastyössä. Pysin kuitenkin koko prosessin aikana siihen, etteivät omat käsitykseni ja ymmärrykseni ohjaisi tulkintojani, vaan tulkinnat nousevat omatyöntekijöiden tuottamasta aineistosta. Tuomi ja Sarajärvi toteavat, että laadullisesta tutkimuksesta saatu tieto on usein jollakin lailla subjektiivista. (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Sosiaalityön digitalisoitumiseen ja etenkin sen liittyminen asiakastyöhön liittyen aiheuttaa paljon eettistä pohdintaa. Toisaalta digitaaliset palvelut voisivat nopeuttaa ja helpottaa myös sosiaalipalveluissa toimimista, toisaalta on pelkoa, että kasvokkainen kohtaaminen väistyy ja palveluita tarjotaan vain digitaalisten kanavien kautta. Eettisenä näkökulmana voidaan nostaa esiin myös sosiaalihuollon omatyöntekijöiden omat digitaaliset tiedot ja taidot, ja pohtia saavatko asiakkaat samankaltaista ohjausta sekä neuvontaa kaikilta työntekijöiltä heidän digitaidoistaan riippuen.

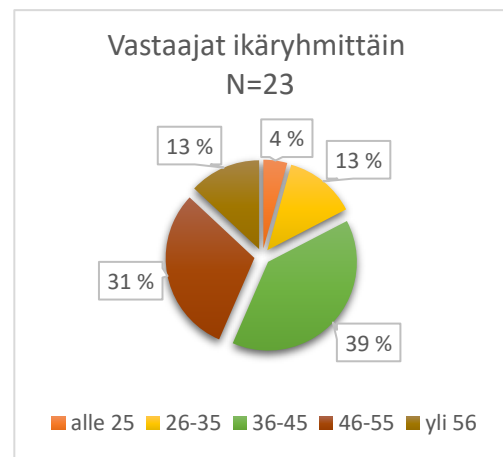
5. SOSIAALIHUOLLON OMATYÖNTEKIJÖIDEN AJATUKSIA DIGIPALVELUPOLUSTA

5.1. Yleistä tietoa vastaajista

Välitin kyselyni työikäisten palveluiden omatyöntekijöille, joita toimi kyseisessä organisaatiossa lokakuussa 2022 63 henkilöä, joista 26 sosiaalityöntekijää sekä 37 sosiaaliohjaajaa. Kyselyyni vastasi 23 henkilöä, eli 36,5 prosenttia kaikista omatyöntekijöistä. Työntekijä määrässä ei ole huomioitu, mikäli työntekijä on ollut poissa työstä kyselyyni vastaamisaikana. Määrä kuvaa työntekijöiden kokonaismäärää lokakuussa 2022.



Taulukko 2: Vastaajat ammattiryhmittäin

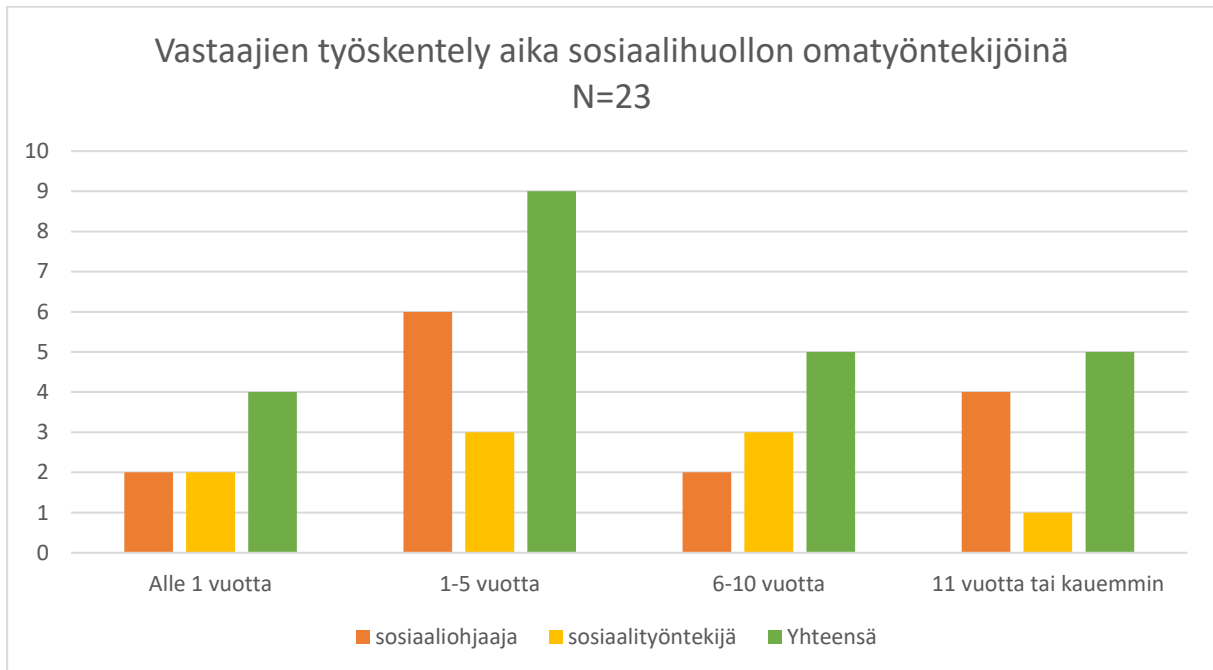


Taulukko 3: Vastaajat ikäryhmittäin

Vastaajien ikäryhmät jakaantuivat kaikille kyselyssä annetuille ikäryhmille. Taulukossa 3 nähdään vastaajat ikäryhmittäin prosentti osuuksina. Suurin vastaajien ikäryhmänä on 36–45-vuotiaat omatyöntekijät 39 prosentilla. Toinen suuri ikäryhmänä on 46–55-vuotiaat 31 prosentilla vastaajista. Vähiten vastaajia löytyy 25-vuotiaiden omatyöntekijöiden ryhmästä. Kun kyselyyn vastanneita löytyy kaikista annetuista ikäryhmistä, vastausten kirjo kuvastaa myös eri ikäisten omatyöntekijöiden ajatuksia.

Taulukko 2 kuvaa vastaajien ammattinimikkeitä, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Suuremmaksi vastaajaryhmäksi nousi 61 prosentilla omatyöntekijöinä toimivat sosiaaliohjaajat. Kyselyyni lähti 26 sosiaalityöntekijälle, joista vastasi 9, eli 35 prosenttia kaikista omatyöntekijöinä

toimivista sosiaalityöntekijöistä. Sosiaaliohjaajista kyselyyni vastasi 14 omatyöntekijää, eli 38 prosenttia kaikista sosiaaliohjaajista. Sosiaaliohjaajat olivat näin hieman aktiivisempia kyselyyn vastaamisessa.



Taulukko 4: Vastaajien työskentely aika sosiaalihuollon omatyöntekijöinä

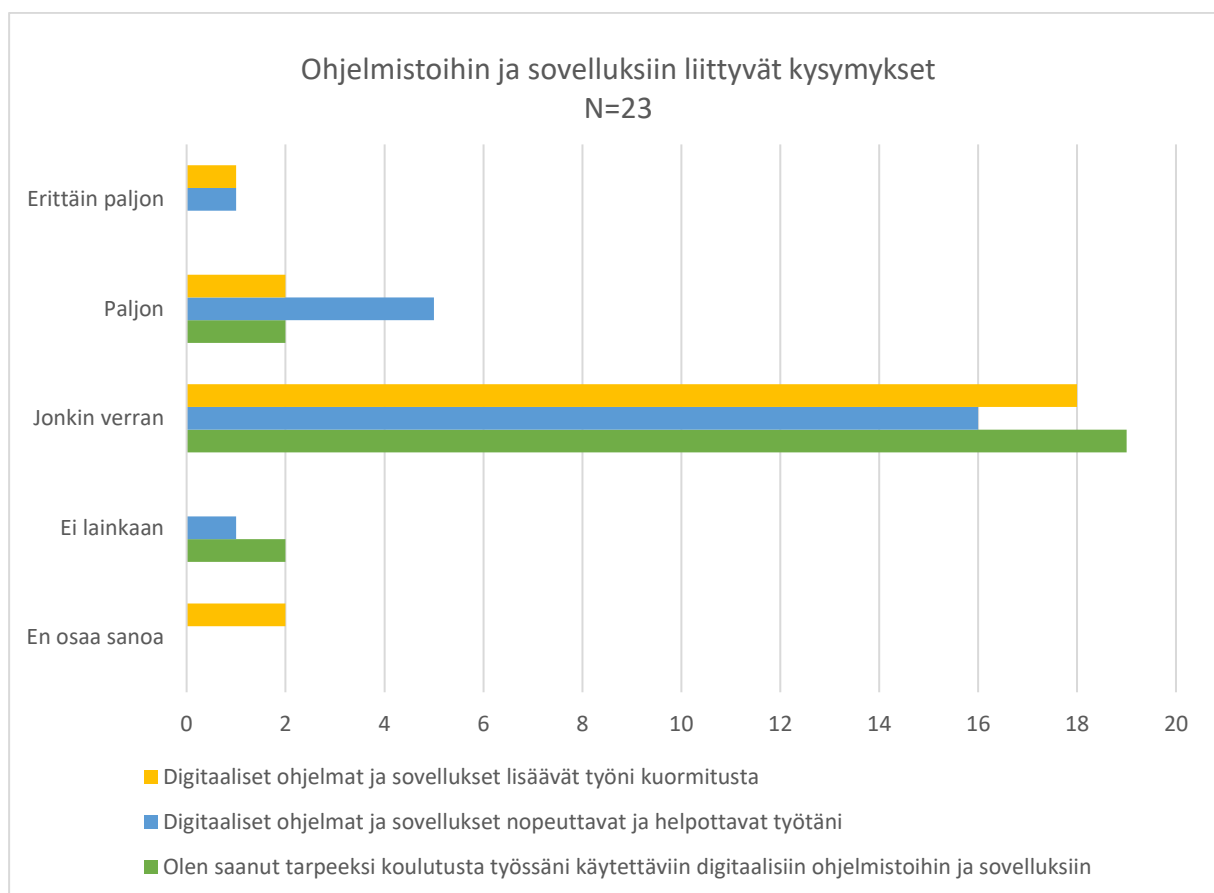
Kolmas vastaajien esitietoja koskeva kysymys oli, kauanko he olivat toimineet asiakkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijöinä. Taulukon 4 kaaviosta voidaan todeta vastaajia löytyvän kaikista annetuista omatyöntekijöinä toimimisen ajan ryhmistä. Suurin vastaajamäärä oli 1–5-vuotta omatyöntekijöinä toimineet sosiaaliohjaajat, 43 prosenttia vastanneista sosiaaliohjaajista kuului tähän vastaajaryhmään. Pienin ryhmä oli yli 11 vuotta tai kauemmin omatyöntekijöinä toimineita sosiaalityöntekijöitä. Ammattiryhmänä vastaajista sosiaaliohjaajat vaikuttivat tämän vastaajaryhmän mukaan toimineen hieman pidempään asiakkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijöinä kuin sosiaalityöntekijät.

Yhteenvedona vastaajien yleistietoja kokoavista kysymyksistä voidaan todeta, että suurin vastaajaryhmä (3) on 46–55-vuotiaiden, 1–5 vuotta omatyöntekijöinä toimineiden sosiaaliohjaajien ryhmä. Vastaajista nousee esille neljä ryhmää, joista jokaisesta löytyy kaksi vastaajaa. Sosiaaliohjaajia 36–45-vuotiaista, joilla sekä 1–5 vuotta (2) että 6–10 vuotta (2) omatyöntekijänä toimimista. Samaa ikäryhmää (36–45) edustavia sosiaalityöntekijöitä, joilla

takanaan 1–5 vuotta (2) omatyöntekijänä toimimista, sekä yli 56- vuotiaita sosiaaliohjaajia, joilla on yli 11 vuotta (2) sosiaalihuollon omatyöntekijyyttä toimimista. Muutoin kaikista muista vastaajaryhmistä löytyi tasaisesti yksi vastaaja (12).

5.2.Omatyöntekijöiden digitaaliset taidot

Tutkimukseni toisessa osiossa käsiteltiin sosiaalihuollon omatyöntekijöiden tämänhetkistä suhtautumista digitaalisiin ohjelmistoihin ja sovelluksiin, sekä kysyttiin, kokevatko he saaneensa riittävästi koulutusta työssään käytettäviin ohjelmistoihin ja sovelluksiin. Omatyöntekijöiltä kysyttiin myös heidän omaa kokemustaan omista digitaalisista taidoistaan. Kuinka he kokevat hallitsevansa erilaiset sosiaalisen median alustat, työssään käytettävät ohjelmistot ja sovellukset? Kysyttiin myös heidän kokemustaan tietoturva osaamisestaan. Tämän osion kysymykset toteutettiin kahdella monivalintakysymyksellä, jotka oli asetettu 5 portaiselle Likert-asteikolle.



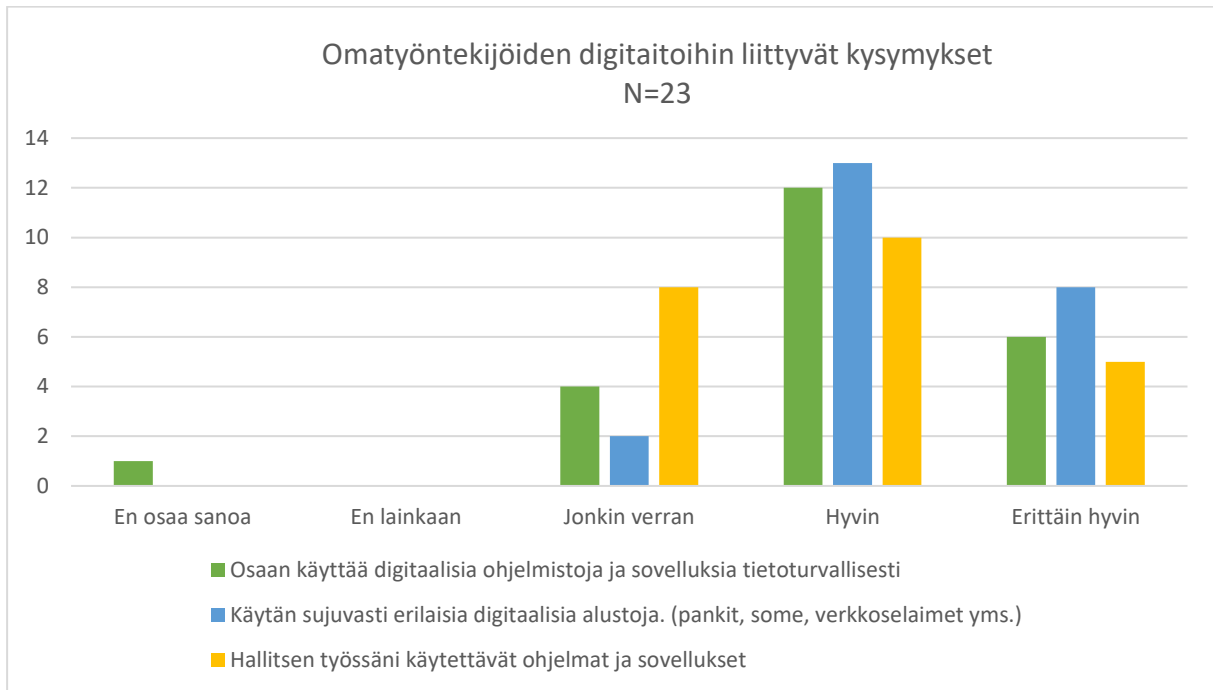
Taulukko 5 :Omatyöntekijöiden kokemuksia digitaalisista sovelluksista ja ohjelmistoista

Ensimmäisen monivalintakysymystaulukon kysymyksillä pyrittiin selvittämään omatyöntekijöiden kokemusta ja koulutusta työssä käytettävistä ohjelmistoista ja sovelluksista (ks. liite 2). Edellä olevasta taulukosta 4 näemme vastaukset rinnakkain Likert-asteikon mukaisesti. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin, kokevatko omatyöntekijät saaneensa omasta mielestään tarpeeksi koulutusta työssään käytettäviin ohjelmistoihin ja sovelluksiin. Suurin osa vastaajista, 83 prosenttia koki saaneensa jonkin verran koulutusta. Vain 8,5 prosenttia vastaajista koki saaneensa paljon koulutusta, samoin 8,5 prosenttia vastaajista koki, etteivät olleet saaneet laisinkaan koulutusta työssään käytettäviin ohjelmistoihin ja sovelluksiin. Koulutuksen saamisen osalta ei nouse eroja ammattiryhmittäin tai ikäryhmien perusteella. Näiden vastausten perusteella voidaan sanoa, että koulutuksen määrä on riittämätön, jotta työssä käytettävien ohjelmistojen ja sovellusten käyttäminen olisi helppoa ja sujuvaa.

Toiseksi kysyttiin omatyöntekijöiden kokemusta digitaalisten ohjelmistojen ja sovelluksien toimimisesta työn apuvälineenä. Vastaajista enemmistö eli 70 prosenttia koki niiden käytön nopeuttavan ja helpottavan arjen työn tekemistä jonkin verran. Osa vastaajista koki ohjelmistojen ja sovellusten käyttämisen helpottavan ja nopeuttavan työn tekemistä myös paljon(4) tai erittäin paljon (1). Esiin nousi myös kokemus siitä, etteivät digitaaliset apuvälineet helpota arjen työtä laisinkaan. Tämän kysymyksen kohdalla ei noussut ammattiryhmien, ikäjaottelun tai omatyöntekijänä toimimisen välisiä eroavaisuuksia, vaan vastaukset olivat samankaltaisia kaikkia ryhmiä vertailtaessa. Vastaajat kokivat useimmiten digitaalisten sovellusten ja ohjelmistojen nopeuttavan ja helpottavan työtä ainakin jonkin verran tai enemmän, ne koetaan näin arkea helpottaviksi apuvälineiksi.

Viimeisenä kysyttiin omatyöntekijöiden kokemaa kuormitusta sovellusten ja ohjelmistojen suhteen. Myös tässä kysymyksessä suurin vastaus määrä 78 prosenttia tuli vastaukseen digitaaliset ohjelmat ja sovellukset lisäävät työni kuormitusta jonkin verran. Erittäin paljon tai paljon työn kuormitusta lisääväksi tekijäksi ohjelmistot ja sovellukset koki muutama vastaaja (3). Vastanneiden sosiaalityöntekijöiden ryhmässä kuormitusta kokivat jonkin verran tai enemmän 100 prosenttia vastaajista. Sosiaaliohjaajien ammattiryhmän vastaukset vaihtelivat hieman enemmän. Sovellusten kuormittavuuteen en osaa sanoa vastasi 2 omatyöntekijää, yksi vastaajista koki ohjelmistojen ja sovellusten kuormittavan paljon ja loput 79 prosenttia kokivat

kuormittavuutta jonkin verran (11). Ikäryhmittäin ei vastauksista löytynyt eroavaisuuksia, ei myöskään omatyöntekijöinä toimimisen ajan suhteen, vaan vastaukset olivat hyvin yhteneväiset näiltä osin.



Taulukko 6 Omatyöntekijöiden digitaitoihin liittyvät kysymykset

Toisella monivalintakysymystaulukon kysymyksillä pyrittiin nostamaan esille omatyöntekijöiden kokemus omasta osaamisestaan erilaisista ohjelmistoista ja sovelluksista sekä yleensä digitaalisten alustojen käyttämisestä, joilla tässä tarkoitetaan sosiaalista mediaa, pankkisovelluksia sekä erilaisia verkkoselaimia (ks. liite 2). Yllä olevasta taulukko 5 kaaviosta näemme vastaukset näihin kysymyksiin rinnakkain Likert-asteikon mukaisesti.

Omatyöntekijöistä 78 prosenttia koki osaavansa ja hallitsevansa erilaisten ohjelmistojen ja sovellusten tietoturvallisesta käyttämisestä, joko hyvin tai erittäin hyvin. Vastauksista nousee esille myös epävarmuutta sovellusten tietoturvalliseen käyttämiseen vastaajien jonkin verran vastauksista, sekä siitä kuinka eräs vastaaja ei osannut sanoa, osaako käyttää sovelluksia tietoturvallisesti. Ei lainkaan vastausten puuttuminen voi kertoa, että omatyöntekijät tiedostavat tietoturvaan liittyvät asiat.

Omatyöntekijöiltä kysyttiin tämän taulukon toisessa kysymyksessä arviointia siitä, kuinka sujuvasti he omasta mielestään käyttävät erilaisia digitaalisia alustoja tai sovelluksia. 91 prosenttia vastaajista kertoi käyttävänsä sosiaalista mediaa tai muita verkkoselaimia joko hyvin tai erittäin hyvin. Yli 56-vuotiaiden ikäryhmästä nousi esille enemmän jonkin verran vastauksia, muuten ikäryhmien vastaukset olivat hyvin samankaltaisia. Annettujen vastausten perusteella omatyöntekijöillä, niin sosiaalityöntekijöillä kuin sosiaaliohjaajilla, näyttäisi olevan hyvät taidot hyödyntää työssään erilaisia sosiaalisen median kanavia, sekä erilaisille digitaalisille alustoille rakennettuja palveluita tai ohjelmistoja.

Viimeisenä Likert-asteikon kysymyksenä kysyttiin omatyöntekijöiden kokemusta siitä, kokevatko he hallitsevansa arjen työssä käytettävät ohjelmistot ja sovellukset. Vastaajista 65 prosenttia vastasi hallitsevansa käytettävät ohjelmistot ja sovellukset. Loput eli 35 prosenttia koki hallitsevansa niitä jonkin verran. En osaa sanoa tai en lainkaan vastauksia ei tullut tähän kysymykseen. Enemmistö vastaajista koki hyvää hallinnan tunnetta, osa jopa erittäin hyvää. Kuitenkin noin kolmasosa (35 %) vastaajista koki jotakin tiedon puutetta omassa ohjelmistojen ja sovellusten käyttämisessään. Tässä ryhmässä vastaajia oli tasaisesti niin sosiaalityöntekijöissä kuin sosiaaliohjaajissakin. Jonkin verran tähän kysymykseen vastanneet koostuivat kolmesta vanhimmasta annetusta ikäryhmästä, alkaen yli 36-vuotiaista. Omatyöntekijöinä toimimisen aika ei erottunut näihin kysymyksiin annetuissa vastauksissa.

Yhteenvetona ensimmäisestä taulukosta (4) voidaan todeta, että omatyöntekijöistä suurin osa (83 %) on kokenut saaneensa jonkin verran koulutusta työssään käytettäviin ohjelmistoihin ja sovelluksiin. Osan vastaajien mielestä he eivät ole saaneet lainkaan perehdytystä työssä käytettäviin ohjelmistoihin ja sovelluksiin (8,5 %). Vastaajista enemmistö (70 %) ajatteli erilaisten sovellusten ja ohjelmistojen helpottavan ja nopeuttavan arjen työn tekemistä jonkin verran. Toisaalta osan mielestä paljon tai erittäin paljon, mutta kokemusta oli myös siitä, etteivät ohjelmistot ja sovellukset ole helpottaneet arjen työtä lainkaan. Kysyttäessä sovellusten ja ohjelmistojen kuormittavuudesta, suurin vastausmäärä (78 %) asettui jonkin verran kohdalle. Ohjelmistojen ja sovellusten kuormittavuutta koettiin kaikissa ikä- ja ammattiryhmissä. Vastaajista 21 koki ohjelmistojen ja sovellusten kuormittavan jollakin tavalla, 2 vastaajista ei osannut sanoa, mutta yksikään omatyöntekijöistä ei vastannut, että ei kuormita lainkaan. Näistä vastauksista voidaan päätellä, että omatyöntekijät kokevat erilaisten

digitaalisten sovellusten ja ohjelmistojen helpottavan ja nopeuttavan arjen työtä. Niihin perehdyttämisen määrä on kuitenkin riittämätön, jotta ohjelmistojen ja sovellusten käyttäminen olisi helppoa ja sujuvaa, eivätkä ne aiheuttaisi työssä kuormittumista.

Taulukon 5 yhteenvedona voidaan todeta, että omatyöntekijöillä on hyvä kokemus omasta tietoturva osaamisestaan. Heistä 78 % koki osaavansa tietoturva-asiat joko hyvin tai erittäin hyvin. Omatyöntekijöillä oli oman kokemuksensa mukaan hyvät tai erittäin hyvät tietotekniset taidot (91 %). Vastanneista sosiaaliohjaajista 29 prosenttia vastasi digitaitoja osoittaviin kysymyksiin kokevansa kaikki kysytyt asiat erittäin hyvin. Sosiaalityöntekijöistä erittäin hyvin jokaiseen kysymykseen vastasi 11 prosenttia. Yli 56 -vuotta täyttäneiden omatyöntekijöiden joukossa oli eniten jonkin verran vastauksia, sekä tässä ikäryhmässä tietoturvakysymykseen vastattiin, en osaa sanoa. Työssä käytettäviä ohjelmistoja ja sovelluksia koki hallitsevansa 65 prosenttia vastaajista. Hyvistä digitaalista taidoista huolimatta kolmasosa vastaajista koki, ettei heillä ole hyvää hallinnan tunnetta työssä käytettävistä ohjelmistoista ja sovelluksista. Tämän taulukon kysymysten vastaukset peilaavat hyvin ensimmäisen taulukon vastauksiin. Omatyöntekijät kokevat oman digiosaamisensa hyväksi tai jopa erittäin hyväksi, mutta hallinnan tunnetta työssä käytettävien ohjelmistojen ja sovellusten kohdalla on vain jonkin verran tai hyvin, myös tietoturvan osalta kokemus osaamista oli hyvä. Hallinnan tunteen puuttuminen työssä käytettävistä sovelluksista voi lisätä omatyöntekijän tuntemaa kuormitusta työssään.

5.3. Digipalvelupolulle mahdollisesti ohjautuvat asiakkaat

Ensimmäisenä avoimena kysymyksenä omatyöntekijöitä pyydettiin kuvaamaan asiakasta, jolle he voisivat suositella digipalvelupolkua. Yksi vastauksista oli tyhjä, joten tämän kysymyksen vastaajamäärä on 22, N = 22. Omatyöntekijöiden vastauksista digipalvelupolun tulevan asiakkaan kuvauksena 81 (18) prosentissa vastauksista oli nostettu esiin asiakas, jolla olisi valmiina digitaaliset taidot erilaisten digitaalisten palveluiden ja sovelluksien käyttämiseksi. Muita luokkia olivat laitteet omaava asiakas (8), aktiivinen asiakas (6) sekä motivoitunut asiakas (4)

Digiosaamista kuvattiin sanoilla taidot, osaa käyttää, digitaidot sekä tietotekniikkataitoinen. Yksittäisissä vastauksissa kuvattiin asiakasta, jolle tietotekniikan käyttäminen on luontevaa. Nuorta, joka on syntynyt ”digimaailmaan” sekä asiakasta, joka muutenkin asioi mielellään TEAMS:sin tai puhelimen välityksellä. Kahdeksan omatyöntekijän vastauksessa kuvattiin, että olisi hyvä, jos asiakkaalla olisi laite tai mahdollisuus hankkia laite, jolla digipalvelupolkua voisi käyttää. Vastauksista nousi esille, että asiakkaan toivottaisiin olevan aktiivinen, seuraavan sähköposteja tai viestejä, sekä olevan motivoitunut tai sitoutunut palveluiden käyttäjänä.

”Asiakkaalle, jolla on riittävät perustaidot ja ymmärrys verkkoasiointiin, joka vaatii vahvan tunnistautumisen. Lisäksi asiakkaan pitäisi olla sellainen, joka seuraa aktiivisesti sähköpostiaan tai muita vastaavia viestejä.” (Vastaja 2)

”Asiakkaalle, joka osaa ylipäättään käyttää tietokonetta sujuvasti. Asiakkaan pitää myös sitoutua palvelupolun käyttöön.” (Vastaja 22)

Omatyöntekijöistä 77 prosenttia käytti vastauksissaan sanaa asiakas, tarkoittaen sillä minkä ikäistä henkilöä tai asiakasta tahansa. Viisi vastaajaa käytti termiä nuori henkilö, nuori tai nuori asiakas kuvatessa digipalvelupolun käyttäjää. Kolmessa vastauksessa oli erikseen kuvattu asiakasta, jolla on haastetta lähteä kotoa, pelkoa sosiaalisia tilanteita kohtaan tai asiakas ei halua kohdata kasvokkain omatyöntekijän kanssa. Kahdessa vastauksista oli korostettu vieraskielistä tai maahanmuuttaja-asiakasta, häneltä toivottiin sujuvaa suomen kieltä, koska digipalvelupolku on vain suomenkielinen. Kahdessa vastauksessa oli nostettu esiin myös palvelujärjestelmätuntemus, toivottiin, että asiakkaalla olisi ymmärrystä sosiaalipalveluiden sisällöstä. Kahdessa vastauksessa nähtiin, että digipalvelupolun asiakkaat olisivat enemmän sosiaaliohjauksen kuin sosiaalityön asiakkaita.

Kolmessa vastauksessa oli kuvattu myös asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta digipalvelupolun käyttämiseen. Näissä sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nousi esille asiakkaan kyvykkyys toimia omien asioidensa hoitajana, sekä asiakkaan erityisen tuen tarve. Myös sosiaaliohjaajan vastauksessa tuli esille, ettei vanhemmilla asiakkailla varsinkaan ole taitoa digitaalisten palveluiden käyttämiseksi.

”Sosiaalityössä suurin osa asiakkaista ei omaa verkkopankkitunnuksia ja ne katoilevat usein.” (Vastaaaja 1)

”Sosiaalityöntekijänä arvioin tällä hetkellä, että vain muutamalla asiakkaalla on ylipäättään mahdollisuus alkaa opetella käyttämään digipalveluja” (Vastaaaja 11)

Yhteenvedona omatyöntekijät ajattelivat digipalvelupolun sopivan minkä ikäiselle asiakkaalle tahansa, jolla on mahdollisesti oma laite tai mahdollisuus käyttää sopivia laitteita. Asiakkaalla toivottiin olevan olemassa olevat digitaidot polulla toimimiseksi. Palvelun ajateltiin sopivan henkilölle, jolla on haasteita liikkumisessa tai kotoa lähtemisessä. Esiin nostettiin myös asiakkaan aiempi sosiaalipalveluiden tuntemus. Vastauksissa pohdittiin, ettei digipalvelupolku sovi palvelumuotoina heille, joilla ei ole pankkitunnuksia, osaamista tai laitetta, jolla digipalvelupolkua voitaisiin käyttää. Kuvauksissa nousi esiin myös, että digipalvelupolun käyttäminen voisi sopia enemmän sosiaaliohjauksen kuin sosiaalityön asiakkaille.

5.4. Digipalvelupolun vaikutus omatyöntekijä - asiakassuhteeseen

Toisessa avoimessa kysymyksessä pyydettiin omatyöntekijöitä arvioimaan miten digitaalisella alustalla kommunikoiminen vaikuttaa omatyöntekijä - asiakassuhteeseen. Useissa vastauksissa oli pohdittu asiakassuhdetta ja sen syntymistä useammasta eri näkökulmasta, ajatuksia oli pohdittu asiakassuhteen muodostumiseen positiivisesta, haasteellisesta sekä neutraalista näkökulmasta. Yhdessä vastauksista oli merkitty piste vastauksen kohdalle, jotta pakollisen vastauksen oli päässyt ohittamaan. Kysymykseen sanallisesti vastanneita oli 22 omatyöntekijää. Kaksi vastaajista oli kirjoittanut ” En osaa sanoa”, eli he eivät arvioineet digipalvelupolun vaikutusta asiakassuhteeseen tai sen muodostumiseen. Omatyöntekijä -asiakassuhdetta kuvailevia vastauksia oli siten yhteensä 20.

Neljässä vastauksessa painotettiin erikseen neutraalia näkökulmaa. Niistä yhdessä vastauksessa todettiin ”Ei muutosta”, joka voidaan tulkita esimerkiksi niin, että asiakassuhde toimii digipalvelupolulla yhtä hyvin, kuin perinteisessä omatyöntekijän kasvokkaisessa kohtaamisessa. Kahdessa vastauksessa käytettiin terminä ”vaikuta” kuvattaessa asiakassuhdetta. Yhdessä

vastauksista oli pohdittu digipalvelupolulla asiakkaan ja omatyöntekijän välistä viestintää. Vastaja pohti kirjoitustyylin vaikuttavan asiakassuhteen muodostumiseen, on asiakkaan kokemus, kuinka hän lukee ja tulkitsee omatyöntekijän hänelle kirjoittamaa viestiä.

”.- vaikuta asiakassuhteeseen suuntaan tai toiseen” (Vastaja 18)

Kahdeksassa vastauksessa nostettiin esille luottamuksellisuuden puuttuminen digitaalisella alustalla kohtaamisesta.

”Suhteesta ei välttämättä tule yhtä läpinäkyvä ja luottamuksellinen koska eleet ja ilmeet jäävät pois” (Vastaja 1)

Eräs vastaajista koki, että asiakassuhde muodostetaan puhelimitse tai kasvokkain kohtaamalla. Digipalvelupolulla toimimisesta puuttuisi se ”jokin”. Digipalvelupolun koettiin myös hidastavan asiakassuhteen syntymistä, eikä se tulisi korvaamaan kasvokkain tapahtuvia kohtauksia. Ajateltiin myös digipalvelupolulla asiakassuhteen muodostuvan viralliseksi. Eräs vastaajista kuvasi asiaa niin, että jos asiakkaalla ei olisi valmiuksia käyttää digitaalisia alustoja, tilanne heikentäisi asiakassuhteen syntymistä, ja asiakassuhde jäisi näin etäiseksi. Yksi vastaajista kuvasi, etteivät maahanmuuttaja taustaiset asiakkaat hyödy digipalvelupolusta, jos he muutenkin tarvitsevat paljon omatyöntekijän apua viranomais- ja muissa asioinneissaan. Eräs vastaajista pohti sosiaalityön suunnitelmallista työskentelyä ja kirjoitti:

”muutokseen pyrkivän suhdetyöskentelyn kannalta anti lienee vähäinen”
(Vastaja 2)

70 prosenttiin vastauksista sisältyi positiivinen mahdollisuus asiakassuhteen muodostumiseen digipalvelupolulla. Useissa vastauksissa nousi esille asiakaslähtöisyys. Mikäli asiakas itse on kiinnostunut ja halukas toimimaan digitaalisilla alustoilla, niin digipalvelupolku voisi täydentää kasvokkaista kohtauksia.

”jos asiakas on itse halukas käyttämään, sujuvoittaa ja joustavoittaa yhteistyötä”
(Vastaja 19)

Digipalvelupolulla työskentelyn ajateltiin oikein hyödynnettynä nopeuttavan ja helpottavan tiedonkulkua asiakkaan ja omatyöntekijän välillä, tätä korostettiin kahdeksassa vastauksessa. Digipalvelupolulla työskentely asiakassuhteen toimivuutta helpottavana tekijänä sanoitettiin neljässä vastauksessa.

”Jokaisen tapaamisen ja asioiden hoidon ei mielestäni ole kuitenkaan mielekästä tai tarpeellista tapahtua kasvotusten.” (Vastaaaja 16)

Kolme vastaajista kuvasi digipalvelupolulla työskentelyn jopa tiivistävän, tuovan asiakasta lähemmäs tai jopa syventävän asiakkaan ja omatyöntekijän välistä asiakassuhdetta.

”Jos asiakas on sen käyttöön ollut itse halukas, niin varmasti voi syventää asiakassuhdetta” (Vastaaaja 8)

”Jos digitaaliset palvelut luonteva tapa kommunikoida, voi jopa tiivistää suhdetta, mikäli asiakas kokee, että uskaltaa kertoa asioita paremmin digitaalisella kanavalla.” (Vastaaaja 20)

Vastauksissa kerrottiin, kuinka nykyään työskennellään paljon asiakkaiden kanssa muun muassa puhelimitse, ja eräs vastanneista sosiaalityöntekijöistä toteaa:

”Se voisi nopeuttaa asiakastilanteiden hoitoa ja asioiden edistämistä.”
(Vastaaaja 9)

Yhteenvedona omatyöntekijöiden ajatuksista digipalvelupolun vaikutuksesta asiakassuhteeseen voidaan todeta, että suurin osa vastaajista (70 %) koki digipalvelupolulla olevan positiivisia vaikutuksia asiakassuhteen syntymiseen tai muodostumiseen. Haastavimpana koettiin luottamuksellisuuden puuttuminen digipalvelupolulla kohtaamisesta. Toisaalta joidenkin asiakkaiden kohdalla digipalvelupolun käyttäminen voisi myös syventää asiakassuhdetta. Osa vastaajista (2) koki, ettei digipalvelupolun käyttö vaikuta asiakas-omatyöntekijä suhteeseen.

5.5. Digipalvelupolun mahdolliset riskitekijät

Kysyttäessä digipalvelupolulla toimimisen riskeistä, omatyöntekijät olivat vastanneet selkeästi monisanaisemmin kuin kahteen edelliseen kysymykseen. Aihetta oli käsitelty useasta eri näkökulmasta. Yksi vastaaja oli ohittanut pakollisen vastauksen merkitsemällä pisteen, 22 vastauksessa oli pohdittu mahdollisia digipalvelupolun ajateltuja riskejä. Vastauksista erottui selkeästi viisi erilaista luokkaa, joiden kautta omatyöntekijät olivat riskitekijöitä vastauksissaan pohtineet. Luokat olivat kohtaaminen (12), tietoturvallisuus (9), työn kuormittavuuden lisääntyminen (4), osaamattomuus (4) sekä digitalisaatio yleisesti (7).

Hieman yli puolia vastaajista, 55 prosenttia mietitytti kohtaamisen muuttuminen digipalvelupolkua käytettäessä. Pohdittiin voiko asiakas ikään kuin unohtua digitaalisiin palveluihin, jääkö jotain havainnoimatta, jos kasvokkaista tapaamista ei ole. Kasvokkaisen vuorovaikutuksen koettiin olevan olennainen osa arjen muutokseen pyrkivää sosiaalityötä. Asiakassuhteen kuvattiin muuttuvan etäiseksi ilman kasvokkaista kohtaamista.

”Tuleeko asiakas kohdatuksi?” (Vastaaja 10)

Tietoturvallisuus nähtiin myös digipalvelupolun suurimpina haasteina (9). Digipalvelupolulle kirjautumiseen vaaditaan vahvatunnistautuminen muun muassa pankkitunnuksilla. Pohdittiin mahdollisuutta, että käyttäjänä on joku muu, ei tiedetä tai voida varmistaa kuka on kirjautunut polulle asiakkaan tunnuksilla. Tietoturvariskit sekä laitteiden aiheuttamat ongelmat tietoturvaan mietityttivät vastaajia. Tietoturvakysymyksenä kuvattiin myös työntekijänäkökulma, mikäli polkua käytettäessä on mahdollisuus nähdä muidenkin kuin omien asiakkaiden asiakastietoja terveyskylän järjestelmästä.

”Joku voi tunnistautua toisen tunnuksilla tai olla läsnä siinä tilassa, missä asiakas käyttää laitteita” (Vastaaja 5)

Digipalvelupolun haasteena koettiin myös sen työtä lisäävä ja mahdollisesti kuormittava tekijä (4). Yhdessä vastauksessa oletettiin digipalvelupolun olevan omatyöntekijälle yksi muistettava asia lisää työpäivään. Toinen vastaaja pohti, kuinka työajan resurssointia tulee varata päivittäiseen vastaamiseen asiakkaille. Kuormittavuutta koettiin lisäävän myös usean asiointikanavan seuraaminen päivittäin.

”työllistää monin verroin hyötyyn nähden” (Vastaaja 4)

Osaamattomuuden teema kuvattiin asiakkaiden laitteistojen ja ohjelmistojen käyttämisen osaamisessa (4). Vastaajia mietitytti asiakkaiden todellisten digitaitojen taso, heillä ei kenties ole realistista kuvaa omista taidoistaan, ja näin he taitamattomuuden takia putoavat digitaalisten palveluiden kautta ulkopuolelle. Asiakkaiden tulee hallita myös laitteiden käyttäminen ja sen koettiin myös olevan joillekin haasteellista.

”osaako asiakas laitteita ja ohjelmaa käyttää, jääkö viestejä/tietoa huomaamatta” (Vastaaja 15)

Vastauksissa hahmotettiin myös digitalisaatio kokonaisuudessaan korona-ajan jälkeisenä ilmiönä (7). Haasteena nousi jo ensimmäisessä kohdassa esiin nostettu kohtaaminen, ajateltiin että kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta luovutaan, koska se on tehokkuuden ja nopeuden esteenä. Verkkopalveluiden lisääntyessä pelätään peruspalveluiden kapeutumista, eivätkä ne saisi korvata välttämättömiä palveluita. Yhdessä vastauksessa kuvataan työn muuttuvan yhä tekniikkapainotteisemmaksi. Jos palvelut ja asiointit siirtyvät yhä enemmän digitaalisille alustoille, haasteita aiheuttavat mahdolliset käyttökatkokset, sähkökatkokset tai laiteviat. Vastaaja pohtii, miten asioita sitten hoidetaan. Yhdessä vastauksessa nostetaan digiloikan aiheuttama kontaktien vähentyminen ja siitä johtuvat vaikutukset ihmisten kokonaishyvinvointiin. Samaan asiaan viitaten toinen vastaaja kuvaa:

”Että valmiiksi kotiin jääneet asiakkaat palvellaan kotiin digipolun avulla, eikä tarvitse lähteä käymään tapaamisella.” (Vastaaja 18)

Yhteenvedona omatyöntekijöiden ajatuksista voidaan todeta, että suurimpana riskitekijänä nousee pelko vuorovaikutuksen puuttumisesta. Kasvokkaiset tapaamiset vähenisivät ja pohditaan, tuleeko asiakas kohdatuksi. Korona-ajan nopea palveluiden siirtyminen verkkoon on myös aiheuttanut joillekin asiakkaille yhä enemmän syrjäytymistä, ja sen pelätään lisääntyvän entisestään, jos palvelut siirtyvät yhä enemmän digitaalisille alustoille. Tietoturva aiheuttaa myös pohdintaa, onko digipalvelupolulla vastaava asiakas sittenkään hän, vai onko joku toinen henkilö kirjautunut palveluun asiakkaan tunnuksilla. Samalla viitattiin asiakkaiden digitaalisiin taitoihin digipalvelupolun käyttämisessä. Myös työntekijän työtä lisäävä tekijä nostettiin riskitekijöihin.

5.6. Digitalipalvelupolun mahdollisuudet asiakastyöhön

Digipalvelupolun mahdollisuuksia koskevaan kysymykseen vastannut 23 vastaajasta 21. Yksi vastaajista oli ohittanut pakollisen kysymyksen pisteellä ja 1 vastaajista oli kirjoittanut ”en osaa sanoa”. Yksi vastaajista kertoi, ettei nähnyt digipalvelupolussa mitään positiivisia puolia. Vastauksissa oli monipuolisesti pohdittu erilaisia mahdollisuuksien vaihtoehtoja. Viidessä vastauksessa oli nostettu esille positiivisen mahdollisuuden lisäksi tai ehdoksi sen toteutumiselle, asiakkaan tietotekniset taidot ja osaaminen. Mikäli asiakkaalle digialustalla toimiminen on luontevaa, nähtiin monia eri mahdollisuuksia digipalvelupolun hyödyntämiseksi. Saatavuuden parantuminen (13), nopeus (10), matalan kynnyksen palvelu (7), osallisuuden kasvaminen (5) sekä turvaa työntekijälle (3) olivat isoimmat muodostuneet luokat.

Digipalvelupolulla toimimisen katsottiin parantavan sosiaalipalveluiden ja omatyöntekijöiden saatavuutta 13 vastauksessa. Vastauksissa kuvattiin, kuinka digipalvelupolulla omatyöntekijä olisi nopeammin ja joustavammin saatavilla kuin perinteisissä yhteydenottokanavissa. Isolla hyvinvointialueella palvelu on välimatkoista riippumaton, eikä tuo matkakustannuksia asiakkaalle. Palvelu parantaisi paljon omatyöntekijän saatavuutta, muun muassa asiakkaille, joilla on haasteita liikkumisen suhteen. Digipalvelupolku on yksi nykyaikaisista kanavista tavoittaa sosiaalityön asiakkaita. Vastauksissa nousi esiin, kuinka omatyöntekijöiden saatavuus paranee digipalvelupolun välityksellä tapahtuvassa viestinnässä. Koettiin, että osalle asiakkaista

digipalvelupolun käyttäminen on luontevaa ja helppoa, ja etenkin heille sosiaalipalvelujen saatavuus helpottuisi.

”Työntekijä on helpommin saavutettavissa.” (Vastaaja 15)

Nopeus oli kirjattu vastauksiin digipalvelun mahdollisuuksina 10 kertaa. Koettiin, että asioita olisi nopea hoitaa asiakkaan kanssa digipalvelupolun välityksellä. Omatyöntekijä tavoitettaisiin nopeammin kuin muita yhteydenottokanavia käyttämällä. Varsinkin asiakkaan ei kiireellisten asioiden hoitaminen nopeutuisi paljon digipalvelupolun avulla. Yhteydenpidon omatyöntekijän ja asiakkaan välillä digipalvelupolkua käyttäen koettiin olevan näppärää, nopeaa ja sujuvaa.

”Osalle asiakkaista palvelujen helpompi ja nopeampi saatavuus, joustavuus.”
(Vastaaja 23)

Digipalvelupolku koettiin matalan kynnyksen palveluksi 7 vastauksessa. Vastauksissa ajateltiin, kuinka osalle asiakkaista voi olla luontevampi asioida digialustalla. Digipolun kautta voi olla matalampi kynnyks ottaa yhteyttä omatyöntekijään. Asiointitapa voi tavoittaa uusia asiakkaita, joita ei muuten tavoitettaisi. Asiakkaat ovat jääneet kotiin tai toimivat muuten vain digialustojen kautta. Digipalvelupolku toisi omatyöntekijän lähemmäs heitä, joille esimerkiksi sosiaalinen kanssakäyminen on haasteellista.

”Lisää nykyaikaisia tapoja palvella sosiaalityön asiakkaita. Toivoisin sen myös madaltavan asiointia sosiaalitoimessa.” (Vastaaja 18)

Vastauksien yhtenä osa-alueena nousi esille asiakkaiden osallisuuden kasvaminen omiin palveluihinsa (5). Digipalvelupolku työskentelyn koettiin lisäävän asiakkaan osallisuutta olemalla helppo alusta työskentelylle. Vastauksissa nousi esille digipalvelupolun olevan paikka, josta asiakas näkee kootusti omia asioitaan, johon asiakkaalle tallentuu kirjalliset neuvot ja ohjeet, sekä omatyöntekijän kanssa käydyt keskustelut. Asiakasta pystytään myös osallistamaan enemmän omien asioidensa hoitamiseen. Digipalvelupolun koettiin myös lisäävän osallistavaa kirjaamista, kun asiakas kuvaa viesteissään omia tarpeitaan. Myös

erilaisten kyselyiden laittaminen digipalvelupolulle asiakkaiden täytettäväksi koettiin osallistavan asiakasta työskentelyyn.

”Asiakkaan osallisuuden kokemus omasta palvelustaan lisääntyy”. (Vastaja 15)

Kolmessa vastauksista oli ajateltu digipalvelupolun tuovan turvaa asiakastyöhön. Asiakkaan kanssa työskennellään nykyisin niin puhelimitse, viestein kuin sähköpostitse, monet viestit saattavat jäädä kirjaamatta käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Digipalvelupolulla viestit säilyvät näkyvissä yhdessä viestintäkanavassa. Polulta yhteinen viestintä voidaan tallentaa kopioimalla viestit asiakastietojärjestelmään. Tällä tavoin viestintä on läpinäkyvää ja suoraa niin työntekijälle kuin asiakkaalle.

”Turvaa työntekijöille.” (Vastaja 16)

Digipalvelupolun mahdollisuuksien yhteenvedona voidaan todeta 21 omatyöntekijän 23 vastaajasta löytäneen digipalvelupolun käyttämisestä myös monia mahdollisuuksia. Useassa vastauksessa kuvattiin, kuinka digipalvelupolulla omatyöntekijä olisi nopeammin ja joustavammin saatavilla kuin perinteisissä yhteydenottokanavissa. Koettiin, että osalle asiakkaista digipalvelupolun käyttäminen on luontevaa ja sujuvaa. Oma omatyöntekijä olisi nopeammin tavoitettavissa kuin muita yhteydenottokanavia käyttäen. Digipalvelupolku koettiin myös sosiaalipalveluiden matalankynnyksen palveluksi, jossa, ei kiireellisten asioiden hoitaminen olisi helppoa niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Digipalvelupolun ajateltiin myös tavoittavan asiakkaita, joita ei ehkä muuten tavoitettaisi. Digipalvelupolun käyttämisen katsottiin lisäävän asiakkaan osallisuutta omiin palveluihinsa, sekä tuovan turvaa omatyöntekijälle asiakaskirjausten ylläpitämisessä.

5.7. Omatyöntekijöiden ajatuksia digipalvelupolusta ennen käyttöönottoa

Omatyöntekijät olivat saaneet noin 30 minuuttia kestäneen lyhyen TEAMS-esittelyn digipalvelupolun pääpiirteistä ennen kyselytutkimukseni saapumista heille. Moni omatyön

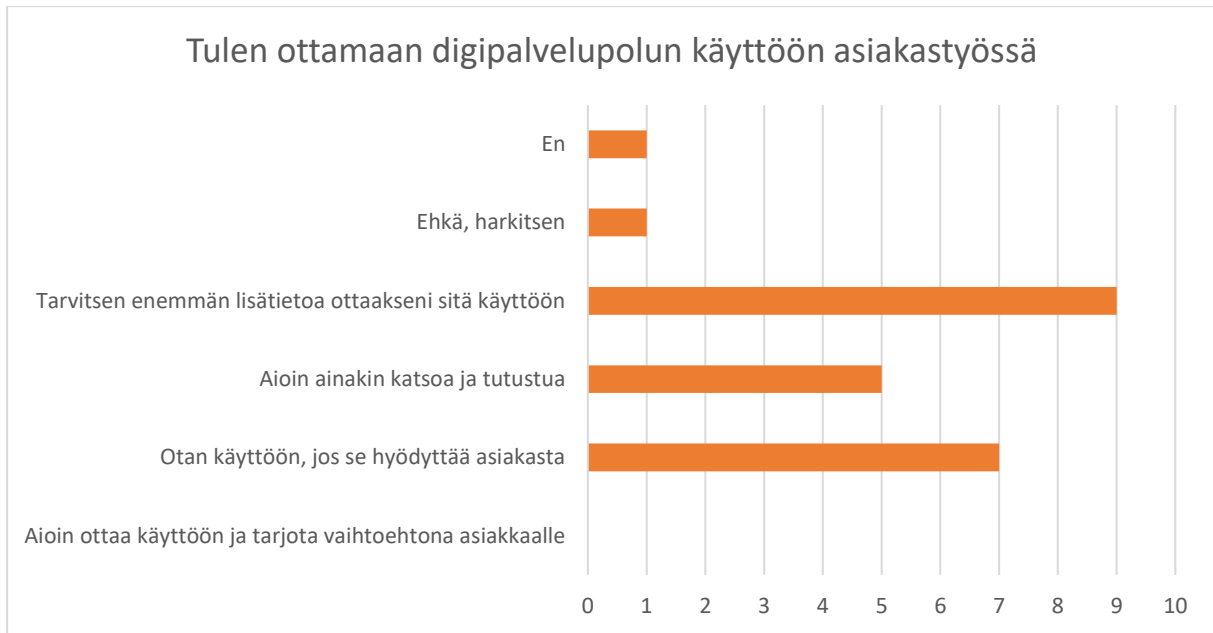
tekijä oli varmasti kuullut palvelupolun olevan kehitteillä, mutta ei ollut nähnyt sisältöä, toimintoja tai visuaalista ilmettä ennen tätä esittelyä. Useat vastaukset käyttöön ottamiseen liittyvään kysymykseen olivat neutraaleja (8). Niissä ei otettu kantaa ja kuvattiin, ettei asiaan ollut vielä ehtinyt perehtyä. Vastauksista (7) heijastui myös pelko, että digipalvelupolun käyttäminen lisää työnkuormittavuutta tai lisää konkreettista työn määrää. Koettiin työn olevan tällä hetkellä hektistä, eikä nykyäänkään käytettäviä yhteydenottokanavia pystytä tarpeeksi usein seuraamaan. Vastauksissa koettiin kuormittavuuteen liittyen myös digipalvelupolkuun perehtyminen. Pohdittiin, varataanko sille tarpeeksi aikaa, jotta perehtymisestä ei synny lisäkuormitusta. Kuormittavana koettiin myös, etteivät digipalvelupolulle kirjoitetut viestit siirry automaattisesti käytettyyn asiakastietojärjestelmään.

”Ylimääräinen ja turha työkalu, jolla kuormitetaan lisää sosiaalialan työntekijöitä.” Vastaaaja 18

Positiiviset odotukset vastauksissa olivat pääosin maltillisia (11). Oltiin kiinnostuneita aloituksesta ja odotettiin käyttöönottamista, mutta samalla toivottiin hyvää perehdytystä, jottei käyttäminen jäisi puolitiehen. Pohdittiin sen sopivan joillekin asiakkaille, toiset taas tarvitsevat edelleen aina kasvokkain tapaamisen. Kokemukset terveydenhuollon digipalveluista ovat olleet hyviä, joten miksi ei myös tämä voisi toimia, kirjoittaa yksi vastaajista. Vastaajissa oli myös hyvin positiivisesti ajattelevia:

”Digipalvelupolku on tätä päivää ja sen käyttö on tultava osaksi palveluita.”
(Vastaaaja 9)

Kyselyssä viimeisenä oli vielä Likert-asteikolla oleva monivalintakysymys siitä, aikovatko omatyöntekijät ottaa käyttöön digipalvelupolun, vai jäävätkö vielä pohtimaan sen mahdollisuuksia (taulukko 6). Tarkoituksena edellisten kysymysten vastaamisen jälkeen miettiä vielä omaan kantaa digipalvelupolun todelliseen käyttöönottamiseen.



Taulukko 7: Omatyöntekijöiden kokemus digipalvelupolun käyttöönottamisesta.

Taulukkoon vastasivat kaikki 23 kyselyyn vastaajaa. 39 prosenttia vastaajista koki, että tarvitsevat vielä lisää tietoa, jotta voisivat ottaa digipalvelupolun käyttöönsä. Noin 30 prosenttia pohti ottavansa digipalvelupolun palveluvalikkoonsa, mikäli se hyödyttää asiakasta. Kolmantena suosituimpana vastausvaihtoehtona oli noin 22 prosentilla vastaajista, että he aikovat ainakin katsoa ja tutustua digipalvelupolkuun. Vastausvaihto-ehdot en tai ehkä, harkitsen, olivat molemmat saaneet yhden vastauksen.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä tutkielmassa olen paneutunut sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatuksiin digipalvelupolun käyttämisestä osana asiakastyötä. Digipalvelupolku oli heille ennestään tuntematon digitaalinen alusta, jossa voidaan tietoturvallisesti keskustella asiakkaan kanssa joko viestein tai etäyhteydellä. Halusin selvittää mitä mahdollisuuksia tai riskitekijöitä omatyöntekijät nostavat esille digitaaliseen kanssakäymiseen liittyen, sekä miten omatyöntekijät näkevät digipalvelupolulla työskentelyn vaikuttavan omatyöntekijä - asiakassuhteeseen. Kyselyni välitettiin 63 työikäisten palveluiden omatyöntekijöille, joista kyselyyni vastasi 23 työntekijää. Vastausprosentiksi muodostui 36,5 %. Suurin vastaajaryhmä koostui 46–55-vuotiaiden, 1–5 vuotta omatyöntekijöinä toimineiden sosiaaliohjaajien ryhmästä kolmella vastaajalla. Muutoin vastaajia oli tasaisesti 1–2 vastaajaa jokaisesta annetusta valintaryhmästä. Vastaajia oli näin kaikista ammatti- ja ikäryhmistä, joten voidaan päätellä, että koko sosiaalihuollon työikäisten palveluiden omatyöntekijöiden perusjoukko oli edustettuina kyselyn vastaajissa.

Tutkimukseni tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta sen tuottaneen tietoa omatyöntekijä - asiakassuhteen muodostumisesta digitaalisella alustalla. Aineistosta nousseiden tulosten mukaan 70 % sosiaalihuollon omatyöntekijöistä ennakoivat digipalvelupolulla työskentelyn vaikuttavan positiivisesti asiakkaan ja omatyöntekijän väliseen asiakassuhteeseen. Aineistosta nousee esille samankaltaisuuksia Granholmin (2016) sulautuvan sosiaalityön määrittelyn kanssa. Sulautuvan sosiaalityön käsitettä Granholm kuvaa jatkumona kasvokkaisen tai digitaalisen alustan välillä käydyssä vuorovaikutuksessa. Palvelut integroituvat toisiinsa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Omatyöntekijät kokivat digitaalisen asiakkaan hyötyvän nopeasta ja joustavasta tavasta tavoittaa omatyöntekijä, sekä digipalvelupolku mahdollistavan tietoturvallisesti viestin laittamisen omatyöntekijälle niin Online kuin Offline tilanteessa. (Granholm 2016, 57–60.) Omatyöntekijät kuvasivat, ettei jokaisen tapaamisen tarvitse olla kasvokkainen, vaan asioita voidaan hoitaa nopeasti ja joustavasti myös digitaalisella alustalla.

Luottamuksellisen suhteen syntyminen asiakkaan ja omatyöntekijän välille koettiin suurimmaksi haasteeksi digipalvelupolulla asiakassuhteen muodostumisessa. Mikäli vuorovaikutus asiakassuhteessa toteutuisi vain digitaalisen alustan kautta, asiakassuhde voisi

muodostua hyvin etäiseksi ja viralliseksi asianhoidoksi, eikä luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen välttämättä muodostuisi. Eleiden ja ilmeiden puuttuminen digipalvelupolulla koettiin haasteena luottamuksellisen suhteen syntymiselle. Todettiin, ettei luottamuksellinen suhde rakennu yhtä hyvin kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Asiakkaan näkökulmasta luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseen vaikuttaa ensisijaisesti luottamus siihen, että heille vastaava työntekijä on sosiaalialan ammattilainen. (Salo-Laaka ja Sankala 2007; ref. Tikkala 2017, 79). Ritvanen (2017) korostaa kuinka tärkeää on pohtia missä vaiheessa asiakassuhdetta voisi ottaa digitaalisen menetelmän käyttöön asiakastyössä. Omatyöntekijän tulee punnita asiakasprosessin kulkua asiakaskohtaisesti, digitaalisella alustalla toimiminen voi myös luoda asiakassuhteeseen etäisyyttä. (Ritvanen 2017, 80.) Myös asiakkaan ja omatyöntekijän välisen viestinnän kirjoitustyylin pohdittiin vaikuttavan asiakassuhteen muodostumiseen. Kirjallinen viestintä sekä ilmaisut voivat saada erilaisia tulkintoja, ja mahdolliset väärinymmärrykset voivat lisääntyä, mikäli viestintä tapahtuisi vain digitaalisella alustalla. (Salmela & Mämme-Laukka 2017, 165.)

Digipalvelupolulla työskentely nähtiin asiakaslähtöisenä matalan kynnyksen sosiaalipalveluna. Omatyöntekijöiden vastaukset olivat yhteneväiset Granholmin (2016) tutkimustulosten kanssa. Tuloksissa kuvattiin joillekin asiakkaille olevan helpompi keskustella aroista asioista digitaalisella alustalla kuin kasvokkain, mikä madaltaa palveluun hakeutumisen kynnyksiä. (Granholm 2016, 67). Digitaalisen menetelmän katsottiin myönteisesti lisäävän sosiaalihuollon palveluiden sekä omatyöntekijöiden saatavuutta, toisaalta myös nopeuttavan asiakkaan ja omatyöntekijän välistä yhteydenpitämistä. Digitaaliset palvelut voivat nopeuttaa asiakkaan huoleen reagointia sekä asiakasprosessit voivat tehostua. (Kivistö 2017, 30.) Saatavuutta parantaa nopea ja joustava asiointi digipalvelupolulla. Saatavuuden suhteen otettiin huomioon asiakkaiden erilaiset tarpeet ja haasteet, niin liikkuminen kuin muun muassa sosiaalisten tilanteiden pelko. Digipalvelupolun käyttäminen ei myöskään ole paikasta tai välimatkoista riippuvainen. Mari Kivistö (2017) kuvaa sosiaalihuollon digitaalisten palveluiden mahdollistavan samanarvoiset palvelut asiakkaan sijainnista riippumatta. Myös erityisosaamisen saatavuus parantuisi, jos esimerkiksi asiakkaan polulle liittyisi päihdetyöntekijä. (Kivistö 2017, 30.) Nykyään monet sosiaalihuollon asiakkaat ovat omassa arkielämässään tavoitettavissa paremmin verkon kautta, kuin jostakin tietystä paikasta. Erilaisten digitaalisten palveluiden ja sähköisten kanavien kautta

pyritään tuomaan myös sosiaalihuollon asiakkaille uusia palveluita, sekä parantamaan sosiaalihuollon saatavuutta. (Hyppönen ym. 2011, 13.)

Vastauksissa ennakoitiin asiakkaan osallisuuden kasvavan digipalvelupolun kautta työskenneltäessä. Polun koettiin olevan helppo alusta yhteiselle keskustelulle. Työskentelyä kuvattiin läpinäkyväksi ja turvalliseksi kun kaikki viestit, ohjeistukset ja suunnitelmat tallentuvat ja ovat jatkuvasti, niin asiakkaan kuin omatyöntekijän saatavilla. Asiakkaan kokemus omasta vallastaan suhteessa omatyöntekijään tai palvelujärjestelmään voi lisääntyä digitaalisia menetelmiä käyttämällä (Mishna ym. 2012, 285). Digitalisaation tuottamat nopeat ja joustavat asiointikanavat mahdollistavat asiakkaiden osallisuuden sekä vastuunoton kasvamisen omista palveluistaan, he ovat näin oman arkensa tiedon tuottajia (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 167).

Digipalvelupolun käyttämisestä heräsi myös huoli ja pelkona oli jopa digitaalisten palveluiden syrjäyttävän kokonaan perinteisen kasvokkaisen kohtaamisen.

” - epäilen pitkän aikavälin agendana olevan palveluiden korvaaminen näillä.” (Vastaaja 2)

Kohtaamisen puuttuminen ja asiakkaan kokemus kohdatuksi tulemisesta mietityttivät yli puolta vastaajista. Sosiaalityöntekijät ovat tuoneet saman huolen esiin myös Salmelan ja Mämmi-Laukan (2017) tutkimuksessa. Mikäli digitaaliset palvelut yleistyvät, pelkona on edellä kuvattu kohtaamisen ja aidon vuorovaikutuksen katoaminen. Digitalisaatio tulisikin nähdä enemmän mahdollisuutena heille, jotka pystyvät digitaalisia palveluja hyödyntämään, jolloin jäisi enemmän aikaa myös aitoon kohtaamiseen. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 166.) Tietoturvasuus digipalvelupolulla oli myös paljon vastauksissa esillä. Digipalvelupolulle kirjaututaan pankkitunnuksilla, siten viestiminen tapahtuu tietoturvasesti. Huolena olivat asiakkaan pankkitunnusten väärinkäyttö tai yksityisen keskustelun aikana paikalla olevat vieraat henkilöt.

Aineistosta nousseiden tulosten mukaan omatyöntekijöiltä vaaditaan päivittäin erilaisten ohjelmistojen ja sovellusten käyttämistä, mikä toisaalta helpottaa sekä nopeuttaa arjen työn

tekemistä. Mutta toisaalta kuormittaa ainakin jonkin verran. Tuloksien mukaan omatyöntekijät ovat saaneet pääosin jonkin verran koulutusta työssään käytettäviin ohjelmistoihin ja sovelluksiin. Liian vähäinen perehdyttämisen määrä voi aiheuttaa päivittäin arjen työssä tapahtuvaa kuormittumista, kun ohjelmistoja ja sovelluksia ei pystytä käyttämään täysin niiden mahdollistamalla tavalla. Mikäli ohjelmistoja ja sovelluksia ei osata käyttää, voi työntekijöiden mielestä erilaisten ohjelmistojen käyttäminen olla turhaa ja vie aikaa tärkeältä asiakastyöltä. (Salovaara 2017,60). Sosiaalialan koulutukseen ei sisälly erikseen ohjelmistojen tai sovelluksien käyttämiseen liittyvää koulutusta. On omatyöntekijän oman kiinnostuneisuuden varassa, kuinka paljon hän käyttää aikaa esimerkiksi Microsoft-Office ohjelmistojen käytön opetteluun, vai käyttääkö hän ohjelmistoja auttavilla perustaidoilla, jolloin arjen työstä voi tulla haastavaa digitalisaation ja sähköistymisen jatkuvasti edistyessä. Digitaalisten sovellusten käytettävyys on yksi tärkeimmistä kehittämisen kohteista, jotta menetelmä tai sovellus tulee työntekijöiden todelliseen käyttöön. (Salovaara 2017, 63.)

Omatyöntekijöillä odotetaan olevan digitaalisia taitoja uusien menetelmien, ohjelmistojen ja sovellusten käyttöön ottamiseksi, osaamista saatetaan odottaa myös tekstuaalisissa vuorovaikutustaidoissa (Kilpeläinen & Sankala 2017, 274–275). Aineiston perusteella omatyöntekijät toivoivat mahdollisella digipalvelupolun asiakkaalla olevan hyvät tai auttavat digitaidot, jotta asiakkaat hyötyisivät digipalvelupolusta menetelmänä mahdollisimman paljon, eikä se toisi lisä kuormitusta tai paineita asiakkaille. Oman digiosaamisensa lisäksi omatyöntekijän tulee pystyä arvioimaan myös asiakkaan todellisia digitaitoja ja osaamista ohjatesaan asiakasta liittymään digipalvelupolun asiakkaaksi (Kairala 2018). Teknologian käytettävyys asiakkaiden näkökulmasta voi heikentää palvelun saatavuutta tai jopa pois sulkea joitakin asiakkaita, mikäli sovellus on toteutettu liian vaikeaksi käyttää (Salovaara 2017, 63). Pyykönen (2022) pohtii muutosta omatyöntekijöiden tekemään asiakastyöhön, jos digitalisaation edetessä sosiaalityön sisältöön tulee myös digitaalisten palveluiden käytön opastus asiakkaille. Näin toimimalla voidaan mahdollistaa asiakkaan osallistuminen digitalisaation tarjoamiin vaihtoehtoihin. (Pyykönen 2022.) Kivistö (2017) tuo esiin sosiaalityön ammattilaisten vahvan eettisen osaamisen ja luottamuksen siihen, kuinka sosiaalityön ammattilaiset tekevät harkittuja ja perusteltuja valintoja asiakaskohtaisesti digitaalisten menetelmien käyttämiseksi (Kivistö 2017, 27).

Tutkimukseni tulokset ovat omaa tulkintaani omatyöntekijöiden vastauksista. Tutkimus on yhden digipalvelupolun kuvausta sosiaalihuollon omatyöntekijöiden ajatuksista. Tulosten yleistettävyyttä arvioitaessa, on otettava huomioon, että tutkimusaineisto on kooltaan pieni. Digipalvelupolku sosiaalihuollon työikäisten palveluissa on ainoa laatuaan, eikä vastaavia tutkimuksia ole ollut saatavilla. Lähetin kyselyni sähköpostilla sosiaalihuollon työikäisten palveluiden omatyöntekijöille. Saatekirjeeni tutkimuksestani, sekä linkki sähköiseen kyselyyni olivat sähköpostin liitteenä. Toteutin kyselyni sähköistä Forms-ohjelmaa käyttäen. Voidaan pohtia, ovatko kyselyyni vastanneet vain ne omatyöntekijät, jotka omaavat hyvät digitaaliset taidot. Heidän on ehkä ollut helppo ja vaivaton täyttää sähköinen kyselylomakkeeni. Jos kyselyni olisi toteutettu paperisella lomakkeella tai kasvokkain kohtaamalla, vastaukset olisivat voineet olla mahdollisesti erilaiset.

Näin yleisellä tasolla sovelluksista ja ohjelmistoista kysyttäessä on huomioitava, että omatyöntekijät ovat voineet ajatella vastatessaan kysymyksiin pelkästään työssään käyttämiään asiakastietojärjestelmiä. Tai he ovat voineet arvioida niitä kokonaisuutena, johon kuuluu sekä työssä käytettäviä sovelluksia ja ohjelmistoja kuten Teams ja sähköposti, että asiakastietojärjestelmät. Asiakastietojärjestelmien jatkuva uudistaminen, päivittäminen ja muutokset vaikuttavat työntekijöiden kokemaan digitalisaation kokonaiskuormittavuuden tunteeseen. Työntekijät ovat vastauksissaan voineet ajatella myös erilaisia tietoteknisiä laitteita, vaikka kysymykset oli osoitettu ohjelmistoihin ja sovelluksiin. Rakenteisen kirjaamisen muutos, kantapalveluun siirtyminen sekä muut isot muutokset hyvinvointialueelle siirryttäessä ovat voineet myös vaikuttaa paljon omatyöntekijöiden kokemukseen ohjelmistoista ja sovelluksista.

Tutkielmaa laatiessani heräsi mieleeni myös jatkotutkimusaiheita. Sosiaalihuollon digitaalisten palveluiden kehittäminen on vasta alkumetreillä. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä tulee yhä enemmän huomioida niin omatyöntekijöiden kuin asiakkaidenkin asiantuntijuus sekä osaaminen. Asiakkaat tulisi yhä vahvemmin ottaa mukaan digipalvelupolun kehitystyöhön. Olisi todella mielenkiintoista toteuttaa kysely noin vuoden kuluttua digipalvelupolun käynnistymisen jälkeen. Miten omatyöntekijöiden kokemukset vastaisivat näitä tässä tutkimuksessa saatuja ennakoajatuksia digipalvelupolun käyttämisestä. Jatkossa olisi hyvä myös tutkia omatyöntekijöiden kokemusta digitalisaation eteen tuomista eettisistä haasteista

digipalvelupolkutyöskentelyssä. Olisi myös todella mielenkiintoista toteuttaa tutkimus asiakkaiden kokemuksesta sosiaalihuollon digipalvelupolusta. Sosiaalipalveluiden vaikuttavuus on yhä enemmän esillä tänä päivänä. Digipalvelupolulle voitaisiin luoda asiakaskysely, jonka avulla olisi mahdollista saada vaikuttavuustietoa asiakkaan saamien sosiaalihuollon palveluiden ja suunnitelmallisen työskentelyn vaikuttavuudesta. Tutkimukseni tuloksissa heräsi myös kysymyksiä riittävästä perehdytyksestä sekä sovellusten tai ohjelmistojen riittävästä osaamisesta. Minkälaista perehdytystä omatyöntekijät itse kokevat tarvitsevansa? Onko tarjolla riittävästi myös täydennyskoulutusta tai kertaamisen mahdollisuuksia? Jääkö ohjelmistoihin ja sovelluksiin perehtyminen vain työntekijän omalle vastuulle?

Tutkimustulosten perusteella sosiaalihuollon omatyöntekijät ovat valmiina käyttämään erilaisia digitaalisia menetelmiä sosiaalihuollon asiakastyössä. Digitaalisten menetelmien käyttöön ottamisessa on varmistettava omatyöntekijöille riittävä perehdytys sekä aikaa uuden menetelmän käyttöönottoon. Sosiaalihuollossa on yleisesti nostettava esiin eettistä keskustelua, kuinka sosiaalityön tulee pysyä digitalisaatiossa mukana, sekä miten sosiaalihuolto voisi yhä enemmän tarjota erilaisia palveluita erilaisille asiakkaille. Toisaalta tulee korostaa, etteivät digitaaliset menetelmät tule korvamaan kasvokkaisia tapaamisia, mutta palvelut voivat toimia rinnakkain toisiaan tukien.

”Digipolut ovat nykyaikaa ja se on saatava myös sosiaalityön arkeen” (Vastaaja 17)

LÄHTEET

Alasoini, Tuomo (2019) Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun: Millaista tutkimusta ja kehittämistä tarvitaan? Työterveyslaitos. Juvenes Print, Tampere. [Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun : Millaista tutkimusta ja kehittämistä tarvitaan? \(julkari.fi\)](#) Viitattu 28.8.2022.

Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä - millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Teoksessa Työ- ja Elinkeinoministeriö (2015) Työpoliittinen aikakausikirja 2/2015. [tak22015.pdf \(tem.fi\)](#) Viitattu 19.9.2022.

Aluehallintovirasto (2020) Digipalvelulain vaatimukset. Helsinki. Aluehallintovirasto. [Saavutettavuuden lait ja standardit - Saavutettavuusvaatimukset](#) Viitattu 18.9.2022.

Arvonen, S., Lehto-Trapnowski, P. (toim.) 2019. Tekemisen meininki - Virtuaalisairaala 2.0 - kärkihankkeen yhteenveto. Julkaisija: Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Helsinki. [Virtuaalisairaala2.0- hankkeen loppuraportti.pdf \(terveyskyla.fi\)](#) Viitattu 21.9.2022.

Coco Kirsi & Kurtti Juha (2018) Osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla Tehyläisten näkemyksiä työpaikoilla tarvittavasta osaamisesta Tehyn julkaisusarja B:4/18. [2018_b4_osaamistarpeet_sosiaali- ja terveysalalla id_12932.pdf \(tehy.fi\)](#) Viitattu 23.9.2022.

DigiFinland (2022) Tutustu meihin. DigiFinland. [Tutustu meihin - DigiFinland](#) Viitattu 19.9.2022.

Digi- ja väestötietovirasto (2022) Hankkeet. [Hankkeet | Digi- ja väestötietovirasto | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#) Viitattu 21.9.2022.

Euroopan komissio (2021). Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle 2030 digitaalinen kompassi: eurooppalainen lähestymistapa digitaalista vuosikymmentä varten. Bryssel. https://moodle.uef.fi/pluginfile.php/4520604/mod_resource/content/1/EUROOPAN%20KOMISSIO%202030%20digitaalinen%20kompassi.pdf Viitattu 22.9.2022.

Granhholm, Camilla (2019) Sosiaalityön käytäntöjä hahmottamassa. Luento. Verkkokurssilla Digitalisoituvat ja verkostoituvat sosiaali- ja terveyspalvelut 2022. <https://moodle.uef.fi/mod/page/view.php?id=2492841> Viitattu 19.2.2022.

Granhholm, Camilla (2016) Social Work in Digital Transfer. Blending Services for Next Generation. Mathilda Wrede Institutets forskningsserie 1/2016. [C Granhholm DR avhd 2016 PDF version.pdf \(fskompetenscentret.fi\)](#) Viitattu 22.9.2022.

Granhholm, Camilla (2019a) Sosiaalityön käytäntöjä hahmottamassa. Luento. Verkkokurssilla Digitalisoituvat ja verkostoituvat sosiaali- ja terveyspalvelut 2022. <https://moodle.uef.fi/mod/page/view.php?id=2492841> Viitattu 8.2.2022.

- Heikkilä, Tarja (2017) Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy.
<https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1> Viitattu 12.2.2022.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789524958868> Viitattu 12.2.2022.
- Huhtasalo, Jenni (2022) Asiantuntijuus, digitaalinen teknologia ja moniaineiset toimijaverkostot. Tampereen yliopiston väitöskirjat 536. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-2246-5> Viitattu 9.2.2022.
- Hyppönen, Hannele & Iivari, Annakaisa & Ahopelto, Maire (2011) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin hankkeet Suomessa 2010. Raportti 31/2011. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085350> Viitattu 19.1.2023.
- IFSW (2022) Global Social Work Statement of Ethical Principles. International Federation of Social Work. [Global Social Work Statement of Ethical Principles – Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto \(ifsw.org\)](https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles) Viitattu 22.9.2022.
- Ilomäki, Sakari (2021) Sähköiset palvelut sote-alalla: käytön rajoja ja rajapintoja. Asiakkaina ja ammattilaisina moniammatillisilla sote yhdyspinoilla - Luentoseminaari 16.4.2021. Tampereen yliopisto. Viitattu 20.10.2022.
- Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere. Vastapaino.
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517686709> Viitattu 23.9.2022.
- Juhila, Kirsi (2021) Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet - Tietoaarkisto \(tuni.fi\)](https://www.tuni.fi/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet) Viitattu 30.12.2022.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Hall Christopher (2017) toim. Responsibilisation at the Margins of Welfare Services. London: Routledge.(1–56).
https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/1j3mh4m/alma999827464205973 Viitattu 19.10.2022.
- Juurikkala, Mirva (2022) Omatyöntekijä (SHL) osana monialaista palvelua. Dia-esitys. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Omatyöntekijä \(innokyla.fi\)](https://www.innokyla.fi/omatyontekija) Viitattu 20.9.2022.
- Kairala, Maarit (2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Tallinna. UniPress.
- Kananoja, Aulikki (2017) Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti & Marjamäki Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki. Tietosanoma. 443–450.

Kauppila Tarja, Kiiski Kati & Lehtonen Mari (2018) Sähköhelmenkalastus: Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 9.2.2022.

Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä. PS-kustannus.

Kivistö, Mari (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [Sosiaalityö digitalisaatiossa \(ulapland.fi\)](https://www.ulapland.fi/). Viitattu 28.9.2022.

Kuronen, Marjo & Isomäki Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola Anneli, Kääriäinen Aino & Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva. PS-kustannus. 185–210.

Laine Markus, Bamberg Jarkko & Jokinen Pekka (2015) Toim. Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus.
https://andor.tuni.fi/discovery/fulldisplay?docid=alma994726684205973&context=L&vid=358FIN_TAMPO:VU1&lang=fi&search_scope=My_inst_and_CI_extended_search&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,tapaustutkimuksen%20taito&offset=0 Viitattu 10.2.2022.

Laine, Timo (2018) Miten kokemuksia voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Raine Valli ja Juhani Aaltola. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 2018. Print.
https://andor.tuni.fi/discovery/fulldisplay?docid=alma9910305674205973&context=L&vid=358FIN_TAMPO:VU1&lang=fi&search_scope=My_inst_and_CI_extended_search&adaptor=Local%20Search%20Engine&isFrbr=true&tab=Everything&query=any,contains,miten%20kokemuksia%20voidaan%20tutkia%20laine&sortby=date_d&facet=frbrgroupid,include,9078938210754630120&offset=0 Viitattu 28.10.2022.

Leino Helena (2015) Yleinen ongelma, yksi tapaus. Teoksessa Tapaustutkimuksen taito Toim. Laine Markus, Bamberg Jarkko & Jokinen Pekka (2015). Gaudeamus.
https://andor.tuni.fi/discovery/fulldisplay?docid=alma994726684205973&context=L&vid=358FIN_TAMPO:VU1&lang=fi&search_scope=My_inst_and_CI_extended_search&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,tapaustutkimuksen%20taito&offset=0 Viitattu 11.2.2022.

Lindgren, Jaakko & Mokka, Roope & Neuvonen, Alekski & Toponen Antti (2019) Digitalisaatio. Murroksen koko kuva. Helsinki. Tammi. [Digitalisaatio - Alekski Neuvonen - Äänikirja - E-kirja - BookBeat](https://www.bookbeat.fi/). Viitattu 18.9.2022.

Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva (2019) Sosiaalityö julkisena hallintotehtävä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47 [Sosiaalityön tulevaisuus : Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#) Viitattu 20.9.2022.

Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia (2017) Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. SOSNET julkaisu nro 7. Rovaniemi. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. [loader.aspx \(sosnet.fi\)](#) Viitattu 23.9.2022.

Malin, Petri & Nousiainen, Kirsi & Tapola-Haapala, Maria (2017) Lukijalle. Teoksessa Malin Petri, Nousiainen Kirsi & Tapola-Haapala Maria (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia-lehti, Sosiaalityön tutkimuksen seura. [tutkivasosiaalityo2017.indd \(sosiaalityontutkimuksenseura.fi\)](#) Viitattu 18.9.2022.

Mishna, Faye & Bogo, Mario & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoiry Kassabri, Mona (2012.) "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. Clinical Social work journal 40 (3), 277–286. https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/176jdv/cdi_proquest_miscellaneous_13734_28989 Viitattu 19.1.2023.

Mishna Faye, Milne Elizabeth, Bogo Marion & Pereira Luana F. (2020) Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. Clinical Social Work Journal. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10615-020-00780-x.pdf> Viitattu 9.2.2022.

NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2017) Standards for technology in social work practice. [Ethics \(socialworkers.org\)](#) Viitattu 22.9.2022.

Neittaanmäki, Pekka & Lehto, Martti & Savonen, Matti (2021) Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylän yliopisto. Yliopistopaino. [https://moodle.uef.fi/pluginfile.php/4520581/mod_resource/content/1/Yhteiskunnan%20digi murros.pdf](https://moodle.uef.fi/pluginfile.php/4520581/mod_resource/content/1/Yhteiskunnan%20digi%20murros.pdf) Viitattu 19.9.2022.

Peltola Taru (2015) Empirian ja teorian vuoropuhelu. Teoksessa Tapaustutkimuksen taito Toim. Laine Markus, Bamberg Jarkko & Jokinen Pekka (2015). Gaudeamus. https://andor.tuni.fi/discovery/fulldisplay?docid=alma994726684205973&context=L&vid=358FIN_TAMPO:VU1&lang=fi&search_scope=My_inst_and_CI_extended_search&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,tapaustutkimuksen%20taito&offset=0 Viitattu 11.2.2022.

Pohjola, Anneli (2017) Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, Mari & Pääkkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [Sosiaalityö digitalisaatiossa \(ulapland.fi\)](#). Viitattu 12.10.2022.

Pykkönen, Anna-Maija (2022) Digitalisaatio sosiaalipalveluissa: Syrjäyttääkö digitalisaatio? Luento. Verkkokurssilla Digitalisoituvat ja verkostoituvat sosiaali- ja terveystyöpalvelut 2022. https://moodle.uef.fi/pluginfile.php/4654337/mod_resource/content/1/Pykk%C3%B6nen%20Digitalisaatio%20sosiaalipalveluissa.pdf Viitattu 9.2.2022.

Reamer Fredric G. (2015) Clinical Social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. Clinical social Work Journal 43 (3) https://www.researchgate.net/publication/271921890_Clinical_Social_Work_in_a_Digital_Environment_Ethical_and_Risk-Management_Challenges Viitattu 22.9.2022.

Ritvanen, Jonna (2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [Sosiaalityö digitalisaatiossa \(ulapland.fi\)](https://www.ulapland.fi/). Viitattu 12.10.2022.

Salmela, Mirva & Mämmi-Laukka, Leena (2017) Kuinka voin auttaa? - Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävissä digipalveluista. Teoksessa Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [Sosiaalityö digitalisaatiossa \(ulapland.fi\)](https://www.ulapland.fi/). Viitattu 12.10.2022.

Salovaara, Sanna (2017) Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Teoksessa Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [Sosiaalityö digitalisaatiossa \(ulapland.fi\)](https://www.ulapland.fi/). Viitattu 12.10.2022

Salovaara Samuel, Leinonen Jaana & Silén Marianne (2021) Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. Lapin yliopisto, Rovaniemi. <https://moodle.uef.fi/mod/url/view.php?id=2534898> Viitattu 20.2.2022.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017). Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5. Helsinki. Valtioneuvoston hallintayksikkö. [05_17_Sosiaalihuoltolain_soveltamisopas.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/) Viitattu 20.9.2022.

SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry: Sosiaalibarometri (2018) [SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf](https://www.soste.fi/) Viitattu 9.2.2022.

STM (2016) Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Julkaisuja 2016:5 Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. [JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/) Viitattu 19.9.2022.

Talentia (2022) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö ry. Punamusta OY. [Lukusali - Talentia](https://www.talentia.fi/) Viitattu 22.9.2022.

Tampereen yliopisto. Tutkimuksen tietosuoja. <https://www.tuni.fi/fi/tutkimus/vastuullinen-tiede/tutkimuksen-tietosuoja> Viitattu 10.2.2022.

Terveyskylä.fi. (2022) Omapolku. [Omapolku | Terveyskylä.fi \(terveyskyla.fi\)](#) Viitattu 21.9.2022.

Terveyskylä.fi (2022) Mikä on terveyskylä? [Mikä on Terveyskylä? | Terveyskylä.fi \(terveyskyla.fi\)](#) Viitattu 21.9.2022.

Tietosuojavaltuutetun toimisto. <https://tietosuoja.fi/aineiston-havittaminen-anonymisointi-tai-arkistointi-tutkimuksen-paattyessa> Viitattu 10.2.2022.

Tikkanen, Leena (2017) Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa Kivistö, Mari & Pääkkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [Sosiaalityö digitalisaatiossa \(ulapland.fi\)](#). Viitattu 12.10.2022.

Tuomi J. & Sarajärvi A. (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118> Viitattu 30.1.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://tenk.fi/fi> Viitattu 10.2.2022.

Töttö, Pertti (2004) Syvällistä ja pinnallista. teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino. (9–20)

Taylor, Amanda (2017) Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps, Social Work Education, 36:8, 869–879. <https://www.tandfonline.com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/02615479.2017.1361924?needAccess=true&> Viitattu 9.2.2022.

Ylönen, Katri (2016) Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen - systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lisensiaatintutkimus. Lapin yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=cfe5acd9-a672-43f1-be8c-9e6e69d6e79b> Viitattu 12.10.2022.

Valtioneuvosto (2022) Hallituksen esitys: Digitaalinen henkilökortti käyttöön ensi vuonna. Tiedote. Helsinki. Valtiovarainministeriö. [Digitaalinen henkilöllisyystodistus käyttöön ensi vuonna \(valtioneuvosto.fi\)](#) Viitattu 18.9.2022.

Valtioneuvoston kanslia (2015) Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Helsinki. Valtioneuvoston kanslia. [Ratkaisujen+Suomi FI YHDISTETTY netti.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](#) Viitattu 18.9.2022.

Valtiovarainministeriö (2020) Digi arkeen - neuvottelukunta. Helsinki. Valtiovarainministeriö. [Digi arkeen -neuvottelukunta - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#) Viitattu 18.9.2022.

Valtiovarainministeriö (2020) Digitalisaation edistämisen ohjelma. Helsinki. Valtiovarainministeriö. [Digitalisaation edistämisen ohjelma - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#) Viitattu 18.9.2022.

Valtiovarainministeriö (2020) Julkisen hallinnon digitalisaatio. [Julkisen hallinnon digitalisaatio - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#) Viitattu 19.9.2022.

Vehko Tuulikki, Hyppönen Hannele, Ryhänen-Tompuri Miia & Heponiemi Tarja (2019) Miten tietojärjestelmät palvelevat terveydenhuollon ammattilaisten työtä? Vaikutukset työhön ja työhyvinvointiin. Digityö ja stressi –hankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 4/2019. 45 sivua. Helsinki 2019.
https://moodle.uef.fi/pluginfile.php/4516485/mod_resource/content/1/Vehko%20ym.%202019%20Miten%20tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4t%20palvelevat%20...ammattilaisen%20ty%C3%B6t%C3%A4-digi%2Bstressi.pdf Viitattu 20.2.2022.

Watling, Sue & Rogers, Jim (2014) Sosial Work in Digital Society. Los Angeles. Sage.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/reader.action?docID=1046647> Viitattu 19.9.2022.

Weinberg, Merlinda & Banks, Sarah (2019). Practising Ethically in Unethical Times: Everyday Resistance in Social Work, Ethics and Social Welfare. Routledge. 13:4, 361–376.
https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/176jdv/cdi_proquest_journals_2324938115 Viitattu 19.10.2022.

Wrede Michaela, Velamuri Viveka K & Dauth Tobias (2020) Top managers in the digital age: Exploring the role and practices of top managers in firms' digital transformation. Manage Decis Econ. 2020; 41:1549–1567. <https://doi.org/10.1002/mde.3202> Viitattu 20.3.2022.

Valvira (2022) Sosiaalihuollon ammattioikeudet. [Sosiaalihuollon ammattioikeudet - Valvira](#) Viitattu 22.9.2022.

Suomen säädöskokoelma

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817)

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (7.8.2009/617)

Lastensuojelulaki (13.4.2007/417)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) SHL

LIITTEET

Liite 1 Tiedote tutkimuksesta

Hei!

Olen Tanja Pasanen ja opiskelen Tampereen yliopistossa sosiaalityön maisteritutkintoa. Minua kiinnostavat sosiaalialan digitalisoituminen sekä käyttöömme tulevat uudet digitaaliset menetelmät. Tutkin pro gradu -tutkielmassani uuden digitaalisen menetelmän käyttöön ottamisen herättämiä ajatuksia ja ennakkokäsityksiä.

Digitaalisella alustalla toimiva digipalvelupolku on uudenlainen menetelmä asiakassuhteen ylläpitämiseen omatyöntekijän ja asiakkaan välillä. Tutkimukseni tarkoituksena on saada ennakkotietoa siitä, miten sosiaalihuollon omatyöntekijät ottavat digitaalisia menetelmiä käyttöön, mitä mahdollisuuksia ja riskejä omatyöntekijät näkevät digitaalisen menetelmän käyttämiseen liittyvän.

Toteutan kyselyni sähköisen Microsoft Forms-lomakkeen avulla. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Tässä tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja ja sähköiseen kyselylomakkeeseen vastataan anonyymisti. Kyselyyn vastaamalla, annat luvan käyttää vastauksia tutkimuksessani. Pro gradu -tutkielmani anonymioin niin, ettei siitä voida tunnistaa, millä hyvinvointialueella kysely on toteutettu.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin viisitoista minuuttia. Kyselyn vastausaika on 8.11.2022 - 25.11.2022. Kaikki vastaukset ovat arvokkaita.

Linkki kyselylomakkeelle:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=J-IV-MKigLEaOVAe5Jf2FzAyPRAMMNs5Ct5IiKArE8aNUMIUzRiVVVli0VvK1VSUMxODdHR0xOMUk-zUi4u>

Ystävällisin terveisin

Tanja Pasanen

tanja.s.pasanen@tuni.fi

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden maisteriohjelma

Liite 2 Kyselytutkimuksen kysymykset

1. Olen lukenut yllä olevan tiedoksiannon tutkielmasta ja tutkimustulosten käyttämisestä. *

- Kyllä
- En

2. Vastaajan ikä *

- alle 25
- 26 - 35 vuotta
- 36 - 45 vuotta
- 46 - 55 vuotta
- yli 56 vuotta

3. Millä nimikkeellä työskentelet tällä hetkellä? *

- Sosiaaliohjaaja
- Sosiaalityöntekijä

4. Kuinka kauan olet toiminut asiakkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijänä ? *

- alle 1 vuotta
- 1 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- 11 vuotta tai pidempään

	En osaa sanoa	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon	Erittäin paljon
Olen saanut tarpeeksi koulutusta työssäni käytettäviin digitaalisiin ohjelmistoihin ja sovelluksiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset ohjelmat ja sovellukset nopeuttavat ja helpottavat työtäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset ohjelmat ja sovellukset lisäävät työni kuormitusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Minkälaiset digitaaliset taidot koet sinulla olevan? *

	En osaa sanoa	En lainkaan	Jonkin verran	Hyvin	Erittäin hyvin
Osaan käyttää digitaalisia ohjelmistoja ja sovelluksia tietoturvallisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän sujuvasti erilaisia digitaalisia alustoja. (pankit, some, verkkoselaimet yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen työssäni käytettävät ohjelmat ja sovellukset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ajatuksesi työikäisten digipalvelupolusta

7. Kuvaile asiakasta, jolle voisit suositella digipalvelupolkua *

Kirjoita vastaus

8. Miten arvioisit digipalvelupolun vaikuttavan omatyöntekijä- asiakassuhteeseen? *

Kirjoita vastaus

9. Mitä riskejä voisi mielestäsi digipalvelupolun käyttöön liittyä? *

Kirjoita vastaus

10. Mitä mahdollisuuksia digipalvelupolun käyttö voisi mielestäsi tuoda? *

Kirjoita vastaus

11. Mitä ajattelet tällä hetkellä uuden digipalvelupolun käyttöönottamisesta? *

Kirjoita vastaus

11. Tulen ottamaan digipalvelupolun käyttöön asiakastyössä omatyöntekijänä

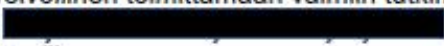
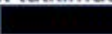
- En
- Ehkä
- Tarvitsen enemmän lisätietoa ottaakseni sitä käyttöön
- Aioin ainakin katsoa ja tutustua
- Otan käyttöön, jos se mielestäni on asiakkaalle hyödyllinen
- Aion ottaa käyttöön ja tarjota vaihtoehtona asiakkaalle



VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut
Tulosaluejohtaja

03.10.2022/25 §

Asianumero	D/2359/13.00.00.01/2022
Päätöslaji	Tutkimuslupa
Otsikko	Luvan myöntäminen tutkimustyöhön: Pasanen Tanja - TYÖIKÄISTEN DIGIPALVELUNPOLKU, Digitaalisen menetelmän käyttööntämisen kokemuksia
Päätöserustelut	Tampereen yliopiston opiskelija Tanja Pasanen (yhteiskuntatieteellinen tiedekunta) anoo tutkimuslupaa laadulliseen tapaustutkimukseen, jossa tutkitaan työikäisten palvelujen omatyöntekijöiden digipalvelupolun käytön aloitukseen liittyviä kokemuksia, riskejä, mahdollisuuksia sekä toiveita kehittämisen suhteen. Tutkimustietoa kerätään työntekijöiltä kyselylomakkeella.
Päätös	<p>Päätän myöntää tutkimusluvan 30.11.2022 saakka seuraavin ehdoin ja edellytyksin:</p> <ul style="list-style-type: none">- saadut tiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä saa käyttää vain suunnitelmassa määriteltyyn aiheeseen.- tekijän on huolehdittava siitä, että työssä muodostuvat yksittäisen henkilön identifioinnin mahdollistavat aineistot säilytetään omina asiakirjoista erillisinä aineistoina ja suojataan asiattomilta pääsyyiltä sekä manuaalisten että atk-tiedostojen osalta.- jos suunnitelmaan tulee muutoksia, tulee niistä ilmoittaa lupaviranomaiselle ja tarvittaessa hakea uusi lupa.- tietosuojasyistä tutkimuksen tulokset tulee julkistaa siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tulosten raportoinnissa ja julkaisemisessa on noudatettava tieteen eettisiä ohjeita.- lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätöksen ehtoja rikotaan.- lupapäätöksen saajan tulee antaa päätös tiedoksi kaikille osallisille ja valvoa ehtojen täyttymistä. <p>Luvan saanut on velvollinen toimittamaan valmiin tutkimuksen sähköisen version  tutkimuskoordinaattorille.</p> <p>Tekijänoikeuksista ja omistuksesta on sovittu erikseen toimeksiantosopimuksessa.</p> <p>Tämän luvan myöntämiseen liittyvät tutkimuslupahakemusasiakirjat on tallennettu asianhallintajärjestelmä </p>