



Karelia-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

# Itsensä johtaminen vammaispalvelun etäasiakastyössä

Elias Kaasinen

Opinnäytetyö, huhtikuu 2024

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Huhtikuu 2024**  
**Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen**  
**Ylempi ammattikorkeakoulututkinto**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600

**Tekijä**  
Elias Kaasinen

**Nimeke**  
Itsensä johtaminen vammaispalvelun etäasiakastyössä  
Toimeksiantaja  
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyössä selvitetään, miten itsensä johtaminen toteutuu Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen etäasiakastyössä. Lisäksi opinnäytetyössä tuotettiin tietoa etäasiakastyön toteutumisesta Siun soten vammaispalvelun etäasiakastyössä, millä tavoin sitä voidaan kehittää ja miten esihenkilöt voivat tukea työntekijöiden etäasiakastyötä. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on etäasiakastyöhöhen toteuttaminen vammaispalveluille.

Tutkimuksellisenä menetelmänä käytettiin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmää, eli määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmää. Opinnäytetyön menetelmänä käytettiin kyselyä, joka sisälsi kysymyksiä vastausvaihtoehdoin ja avoimia kysymyksiä. Kysely kohdennettiin Siun soten vammaispalvelun sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen.

Kyselyn vastauksia analysoitiin ja vastauksien vuoropuhelussa käytettiin teoretietoa ja aiempia tutkimuksia. Vastausten perusteella Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöillä on lähtökohtaisesti valmiudet johtaa itseään vammaispalvelun etäasiakastyössä. Opinnäytetyössä nostetaan esille etäasiakastyön kehittämiseen liittyviä asioita sekä asioita, joilla esihenkilö voi tukea työntekijää etäasiakastyössä.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 49  
Liitteet 3  
Liitesivumäärä 9

**Asiasanat**  
itsensä johtaminen, vammaispalvelut, etätyö, asiakastyö



**THESIS**  
**April 2024**  
**Master's Programme in Development and Management of Health Care and Social Services**

Tikkarinne 9  
FI-80200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. +358 13 260 600

Author  
Elias Kaasinen

Title  
Self-Management in Remote Client Work with People with Disabilities

Commissioned by  
Siun sote, Wellbeing Services County of North Karelia

**Abstract**

The thesis examined how self-management is realised in remote client work in social services and social guidance within Siun sote Disability Services. In addition, the thesis produced information on the realisation of remote client work within Siun sote Disability Services, how it can be developed and how the supervisors can support remote client work conducted by the employees. As a development task for the thesis, a guideline for remote client work was produced for Disability Services.

The research method used was a combination of quantitative and qualitative research. A questionnaire was used as method in the thesis, including questions with response options and open-ended questions. The survey was targeted at social work and social guidance within Disability Services.

The responses to the questionnaire were analysed and the dialogue between the responses was based on theoretical knowledge and previous studies. The responses revealed that the employees of Siun sote Disability Services can manage themselves in remote client work with people with disabilities. The thesis highlights issues related to the development of remote client work and issues related to how a supervisor can support an employee in remote client work.

Language  
Finnish

Pages 49  
Appendices 3  
Pages of Appendices 9

Keywords  
self-management, services for the disabled, remote work, client work

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Itsensä johtaminen .....	6
2.1	Malliesimerkki itsensä johtamiselle .....	7
2.2	Henkilöstön johdon rooli itsensä johtamisessa .....	9
3	Etäasiakastyö .....	10
4	Vammaispalvelut .....	13
5	Opinnäytetyön tavoite ja kehittämistehtävä .....	15
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat .....	16
6.1	Kysely .....	16
6.2	Etäasiakastyöohje .....	18
7	Tulokset .....	20
8	Johtopäätökset .....	26
9	Pohdinta .....	30
9.1	Prosessin pohdinta .....	32
9.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	33
9.3	Jatkotutkimusaiheet .....	34
	Lähteet .....	37

### Liitteet

Liite 1	Etäasiakastyöohje
Liite 2	Tutkimustiedote
Liite 3	Kyselyn kysymysrunko

## 1 Johdanto

Etätyöskentely lisääntyi koronapandemian aikana huomattavasti. Itsensä johtaminen etätyössä on tärkeää (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 77; Friman 2020). Etätyö on lisääntynyt myös mukana terveys- ja sosiaalipalveluissa. Etätyöstä on tulossa tavanomainen osa työelämää koronapandemian jälkeiselle ajalle. Asiakastyöhön kehittyi uusia käytäntöjä, joiden arvioidaan otettavan käyttöön lähipalvelujen rinnalle. (Leskinen 2022).

Etätyön lisääntyminen on nähtävissä Siun soten vammaispalvelun etätyöskentelyn seurannalla, jota Siun sotessa toteutetaan organisaation sisäisesti. Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijät työskentelevät varsinaisen työpaikkansa lisäksi kotoa käsin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Siun sote, nykyisin Pohjois-Karjalan hyvinvointialue. Siun sote järjestää jäsenkunnilleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, johon vammaispalvelut kuuluvat (Siun sote 2021, 29).

Opinnäytetyöhön on koottu tietoa etätyöstä ja asiakastyöstä itsenäisestä johtamisesta näkökulmasta, jonka tärkeys korostuu etätyössä (Kangas ym. 2021, 19). Kotoa käsin työskennellään itsenäisesti ja työyhteisön kanssa digitaalisten välineiden välityksellä. Työskentelypaikasta riippumatta on tärkeää tunnistaa oma osaaminen ja oman osaamisen kehittämisalueet. Ammatillisessa työssä edellytetään omien voimavarojen ja oman osaamisen tunnistamista sekä sen kehittämistä (Miettinen, Miettinen, Nousiainen & Kuokkanen 2000, 11). Terveystieteiden tutkimuksissa videoyhteydellä toteuttavilla tapaamisilla voidaan tarjota tukea ja antaa tietoa asiakkaalle yksilöllisiin tarpeisiin. On näyttöä siitä, että terveydenhuollossa asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä videoyhteydellä toteutuneisiin tapaamisiin. (Ignatowicz ym. 2019.)

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen etäasiakastyöstä. Opinnäytetyön kehittämistehävä on tuottaa Siun soten vammaispalveluun etäasiakastyöohje. Tässä opinnäytetyössä etänä toteutettavaa asiakastyötä käsitellään etäasiakastyönä.

Asiakkaiden kohtaaminen etänä voi toteutua työntekijän kotoa tai toimistolta. (Tuomivaara, Ropponen & Kandolin 2016, 61). Ammatilainen voi kohdata asiakkaita digitaalisesti ja sitä kautta tarjota asiakkaalle tukea (Mönkkönen 2018, luku 2).

## **2 Itsensä johtaminen**

Nykyään ihmisten suurena haasteena on omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen. Itsensä johtamisen osaaminen on tärkeää kaiken kiireen keskellä (Sydänmaanlakka 2016). Osana itsensä johtamista ammatillisessa työssä edellytetään omien voimavarojen ja oman osaamisen tunnistamista sekä sen kehittämistä. Työssä on tiedostettava, mikä on olennaisin tehtävä, joka omalla osaamisella ja koulutuksella on mahdollista suorittaa. Jokainen on vastuussa oman työnsä kehittämisestä. On olennaista, että työntekijä tietää, mikä toimintakokonaisuus on se, missä hänen osaamistaan tarvitaan. Työntekijän on osattava hahmottaa muiden samaan työryhmään kuuluvien osaamisalueita, jotta työntekijä voi tarvittaessa tukea ja konsultoida heitä. (Miettinen ym. 2000, 11–12.) Itsensä johtaminen voi olla osa työntekijän omaa ajanhallintaa. Työntekijä johtaa itseään esimerkiksi varaamalla itselleen kalenterista ajan, jolloin voi työskennellä rauhassa (Janhonen 2015, 39). Itsensä johtamisen voi aloittaa arjen valinnoista, joita tehdään työpäivän aikana ja vapaa-ajalla. Itsensä johtaminen on suunnittelemista, tavoitteiden määrittämistä ja hyvien valintojen kertaamista. Kaikkea ei tule kuitenkaan muuttaa kerralla. (Seuri 2018)

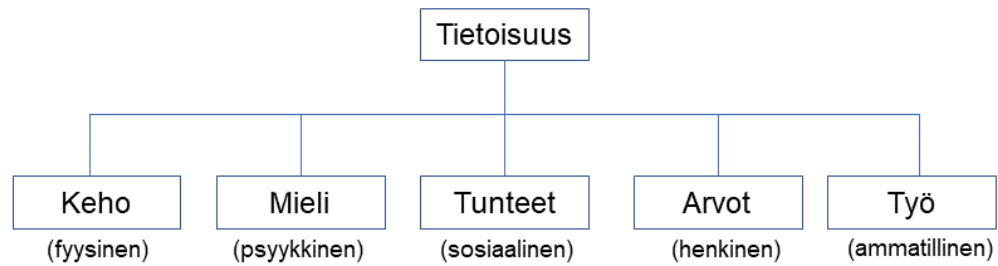
Itsensä johtamisen voi omaksua toteutuvan sisäisesti yksilöiden ja tiimien sisällä. Ulkoa suuntautuva johtajuus, joka rohkaisee toista johtamaan itseään, voi olla välttämätöntä hyvin toteutuvan itsensä johtamisen saavuttamiseksi. Organisaatiot voivat onnistua helpottamaan itsensä johtamista, kun ne tietoisesti suunnittelevat vakiintuneiden valtarakenteiden korvaamista järjestelyillä, joihin sisältyy joustava vaikutus organisaation jäsenten keskuudessa. (Stewart, Courtright & Manz 2019, 61.)

Itsensä johtamiseen kuuluu itsetuntemus. Osana itsetuntemukseen linkittyy luottamus omaan itseensä työntekijänä ja työnsä johtajana (Miettinen ym. 2000, 55). Kun työntekijä pystyy refleктоimaan omia taitojaan, osaa työntekijä myös konsultoida kollegaansa tai muita asiantuntijoita tarvittaessa. Kun oma tietämys ei riitä, työntekijän oltava avoin kysymään muilta ja tehtävä päätös hyödyntää toista asiantuntijaa. (Miettinen ym. 2000, 146.) Itsetuntemuksen vahvistuminen merkitsee pysähtymistä omien tieto- ja tunneprosessien eteen. Itsetuntemuksen lisääminen merkitsee oman toimintavan tarkastelua, mikä ohjaa toimintaa ja onko oma toiminta perustehtävän suuntaista. Kannattaa tutkia omia havaintoja, ajatuksia, käsityksiä, tarpeita, pyrkimyksiä ja omaa toimintaa. Kannattaa erityisesti tutkiskella kriittisiä tilanteita, millaisia tunteita tai reaktioita nämä herättävät. (Miettinen ym. 2000, 64–65.) Palautumista stressaavasta työtilanteesta voi harjoitella esimerkiksi hengitys- ja mindfulness-harjoituksilla (Seuri 2018).

Itseään johtava työntekijä pystyy asettamaan omalle työlleen tavoitteita ja ottamaan huomioon työnsä perustehtävän ja työyhteisön yhteiset tavoitteet. Itseenään johtava työntekijä pystyy suunnittelemaan työtään työpäivä- ja viikkotasolla sekä tarvittaessa pidemmällä ajanjaksolla. (Työturvallisuuskeskus 2022).

## **2.1 Malliesimerkki itsensä johtamiselle**

Itsensä johtamista voidaan kuvata Oy Minä Ab -mallin mukaan, jonka avulla itsensä johtaminen voidaan jäsenellä hahmotettaviin osiin (Kuvio 1.). Jokainen on oman rakenteensa ”yrityksensä” Oy Minä Ab:n toimitusjohtaja. Mallissa on viisi eri tietoisuuden osastoa: keho, mieli, tunteet, arvot ja työ. Osastot huolehtivat fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista, henkisistä ja ammatillisista toiminnoista. (Sydänmaanlakka 2008, 28.) Näiden lisäksi itsensä uudistumiseen liittyvä kehitysosasto. Oma henkilökohtainen suunta ja tavoitteet antavat suuntaa. Toimitusjohtajana tarkkaillaan sisäisesti ja koordinoidaan toimintoja eri osastoilla. (Sydänmaanlakka 2016).



Kuvio 1. Oy Minä Ab:n organisaatiokaavio. (Mukaillen Sydänmaanlakka 2008, 29.)

Itsensä johtamista kuvaavassa Oy Minä Ab- mallissa kehon osasto hoitaa fyysisiä toimintoja. Ravitseminen, liikkuminen ja lepo ovat esimerkkejä fyysisistä toimintoista. Oman kehotietoisuuden kehittäminen on tärkeää. Kehosta tulisi pitää huolta, mutta aina näin kaikesta huolimatta ei tule toimittua. (Sydänmaanlakka 2008, 30–32.) Fyysinen hyvinvointi tuo pohjan muulle hyvinvoinnille (Sydänmaanlakka 2016).

Mielen osaston toimintoesimerkkejä ovat esimerkiksi ajatteleva, muistaminen ja havaitseminen. Oman mielen tutkiskelu systemaattisesti voi olla monelle vierasta. Mielen hallinta on itsensä johtamisessa yksi tärkeimmistä alueista. (Sydänmaanlakka 2008, 30–32.)

Tunteet hoitavat emotionaalisia ja sosiaalisia toimintoja. Tunteet voivat olla useimmissa tapauksissa tiedostamattomia. Tunneosaston tulee varmistaa tietoisuus omista tunteista sekä ymmärrys muiden henkilöiden tunteista. Tämä vahvistaa hyvien vuorovaikutussuhteiden rakentamista. Tunteiden analysoiminen ja määrätietoinen tunteiden hallinnan kehittäminen on avainasemassa itsensä johtamisessa. (Sydänmaanlakka 2008, 30–32.) Tunneälykkyyden hallinta on tärkeä osa itsensä johtamisesta (Sydänmaanlakka 2016).

Arvot hoitavat henkisten toimintojen hoitamisesta. Henkisellä ei tarkoiteta hengellistä, jolla viitataan uskontoihin. Mallissa henkisyydellä tarkoitetaan yksilöiden



tarpeita kokea eheyttä ja yhteyttä. Jokaisella on omat arvot ja periaatteet, jotka ohjaavat omassa elämässä. Osaston olennainen rooli on toimia yksilön elämän ohjaajana. On tärkeää välillä pysähtyä tarkastelemaan omia arvoja ja pohtia sitä, toimiiko omien arvojen mukaisesti. (Sydänmaanlakka 2008, 30–32.)

Mallin viidentenä osastona on työ. Osastolla hoidetaan ammatillisia toimintoja, ammatillista kuntoa. Ammatillisella kunnolla tarkoitetaan työtehtävien selkeyttä ja tavoitteita sekä riittävää osaamista palautteen saamiseen ja itsensä kehittämiseen. Ammatillisella kunnolla tarkoitetaan myös työroolin ja muiden olemassa olevien roolien tasapainoa sekä muun elämän tasapainoa. (Sydänmaanlakka 2008, 30–32; Sydänmaanlakka 2016.)

Koko mallin toimitusjohtajana toimii oma tietoisuus, joka johtaa jokaista osastoa. Tietoisuus on jokaisen oma sisäinen tarkkailija, joka ohjaa kokonaiskuvaa. (Sydänmaanlakka 2008, 30–32.) Täytyy pystyä arviomaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, henkistä, ammatillista kuntoa ja näiden lisäksi uudistumisen kuntoa (Sydänmaanlakka 2016).

## **2.2 Henkilöstön johdon rooli itsensä johtamisessa**

Itseään ja omaa työtään johtavat työntekijät tarvitsevat johtajan. Johtajan tehtävänä on luoda työryhmän kanssa visio toiminnalle, yhteiset suuntaviivat sekä strategiat, jotka pohjautuvat perustehtävään. Johtajan tehtävänä on mahdollistaa, että perustehtävän hoitaminen onnistuu. (Miettinen ym. 2000, 121.) Itsensä johtamistaitoja on hyvä viedä tiedoksi sosiaali- ja terveysalan esihenkilöille. Sosiaali- ja terveysalalla esihenkilöt kehittävät ratkaisuja mahdollisiin pulmatilanteisiin ja työ voi olla raskasta. (Kantola 2021).

Johdon on hyvä luottaa henkilöstöön. Henkilöstöön luottava johto, pystyy luomaan avoimuudelle ja avuliaisuudelle perustuvan työilmapiirin, jonka avulla on mahdollista saavuttamaan parempia tuloksia. (Juuti 2011, 77.) Henkilöstön johdon kannattaa kannustaa työntekijöitä itsensä johtamiseen, sillä se on hyvää työkykyjohtamista. Johdon tulee viestittää työntekijöille, että he ovat

merkityksellisiä. Johto voi huolehtia osana itsensä johtamisen tukemista siinä, että järjestä välillä esimerkiksi liikkumiseen kannustavia kävelypalavereja. Henkilöstön johdon on hyvä varmistaa, ettei työntekijöille aiheudu liikaa työkuormitusta sekä olemassa olevat työtavat tukisivat itsensä johtamista. (Seuri 2018).

### 3 Etäasiakastyö

Tässä opinnäytetyössä etäasiakastyöllä tarkoitetaan asiakastyötä, joka toteutetaan digitaalisia työvälineitä hyödyntäen. Digitaalisella työvälineellä tarkoitetaan esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelinta. Digitalisaatio on tuonut uusia vuorovaikutuksen kenttiä ja vaikuttaa tapaan toimia ihmisten kanssa. Ammatilainen voi kohdata asiakkaita verkossa ja sitä kautta tarjota asiakkaalle tukea. Verkkopalvelujen vuorovaikutus on erilaista verraten kasvokkain toteutettavaan vuorovaikutukseen. Esimerkiksi viestit voidaan ymmärtää väärin, jos kommunikointi tapahtuu vain sanallisella viestinnällä. Keskustelua ohjaavan osapuolen tehtävänä on edistää keskusteluun osallistuvien turvallisuuden tunnetta. (Mönkkönen 2018, luku 2.) Sosiaalialalla työtä on perinteisesti toteutettu lähikontaktissa asiakkaan kanssa. Lähityön merkitys on tärkeä, vaikkakin hybridityö on tullut jäädäkseen. (Talentia 2022). Hybridityöllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään paikasta riippumatta hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja (Sweco 2021, 4).

Etätyöstä odotetaan yleisesti tulevan uusi normaali. COVID-19-pandemia teki etätyöstä välttämätöntä monille ihmisille. Etätyö on tuonut tullessaan sosioekonomista epätasa-arvoa sukupuolen, etnisyyden, tulojen ja työolojen välillä. Jotkut ihmiset voivat vapaasti valita etätyön, toiset eivät voi tehdä sitä ja osan on pakko tehdä etätyötä. (Xiang 2022, 280.)

Etätyötä ja siten etäasiakastyötä voidaan toteuttaa työntekijän varsinaiselta työpaikalta ja kotoa käsin. Etätyö määritellään työksi ja työjärjestelyksi, jota toteutetaan muualla, kuin ensisijaisella työpaikalla. Kotona toteutuva etätyö on sen tunnistetuin muoto. Etätyöntekijät voidaan jaotella neljään kategoriaan: säännöllisesti kotonaan työskenteleviin, ajoittaisesti töitä kotiin tuoviin työntekijöihin,

kotoansa satunnaisesti rauhaa etsiviin etätyöläisiin ja kotoa käsin työskenteleviin yksityisyrittäjiin. Tutkimuksissa etätyötä on määritelty toisistaan poikkeavilla tavoilla, joten myös tutkimustulokset etätyön toteutumisesta poikkeavat toisistaan. Nykyisin etätyö kuvaa työn liikkuvuutta sekä työn tekemistä muualla kuin pääasiallisella työpaikalla. (Tuomivaara ym. 2016, 61–62.) Etätyötä voidaan toteuttaa työntekijän kotona tai työnantajan tiloissa, joissa on työpisteet ja tarvittavat yhteydet etätyötä varten. Etätyössä on keskeistä, että työ, joka on mahdollista tehdä työnantajan tiloissa, tehdään muualla kuin varsinaisella työpaikalla sekä työssä käytetään hyödyksi tietotekniikkaa. Etätyöllä ei tarkoiteta freelance-työtä tai itsensä työllistämistä, joka yleisesti toteutetaan joka tapauksessa työntekijän omissa tiloissa. (Kuisma & Sauri 2021, 26.)

Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että työntekijöillä on etätyötä varten tarvittavat resurssit työntekoon (Grace 2020, 73). Kun etäasiakastyötä toteutetaan työntekijän kotoa käsin, on huomioitava työskentelyn mahdollistavat tekijät. Kodin työpisteessä kannattaa huomioida, että työntekijällä on käytössään yhden näytön lisäksi toinen näyttö. Toinen näyttö helpottaa useamman ohjelman käytön samaan aikaan. Videopuheluja varten kannattaa työntekijällä olla käytössään mikrofoni-kuulokkeet. Tietokoneen omalla mikrofonilla ja kaiuttimilla ei ainoastaan kannata pärjätä. Tietokoneeseen sisään rakennettu mikrofoni vastaanottaa usein huoneen muuta ääntä. Monissa kannettavissa tietokoneissa on hyvä videokamera, mutta voi myös tarpeellista hankkia erillinen webkamera. Huoneen valotukseen kannattaa myös kiinnittää huomiota etätyössä. Valolla on merkitystä videopuhelujen aikana. Jos on mahdollista työskennellä tilassa, jossa on ikkuna, se voi kotitoimistolla tehty työ tuntua mukavammalta. Videopuheluiden aikana taustan, joka näkyy työntekijän takaa, tulisi olla puhdas, siisti ja sijoitettuna ammattimaiseen paikkaan. Kotona toteuttavat videopuhelut voivat antaa huoneen kuvan, jos työympäristö näyttää epäsiistiltä. Monet videopuheluohjelmat sisältävät virtuaalisia taustoja. Näitä kannattaa testata ennen varsinaisia videopuheluita, ettei esimerkiksi oma kuva häviä ajoittain puhelun aikana. Tähän vaikuttaa muun muassa työtilan valotus. (Glazer & Sloan 2021, 22–25.) Etätöissäkin on hyvä pukeutua tapaamisia varten tilanteenmukaisesti, kuten kasvokkain pukeutuisi. Etätapaamisissa on hyvä huomioida se, että kun ei ole puhevuorossa, mykistää mikrofonin. Tällä voidaan välttää toisen päälle

puhuminen. Etätapaamisissa on hyvä muistaa keskittyä käynnissä olevaan tapaamiseen. Samaan aikaan ei tulisi keskittyä muihin asioihin, kuten sähköpostien lukuun. (Grace 2020, 32–33.)

Etätyössä olleet sosiaalialan ammattilaiset ovat kokeneet työssään tehdyt toimenpiteet ja niiden valmistelut tehokkaaksi verraten työntekijöihin, jotka eivät toteuttaneet etätyötä. Myös yhteistyö on koettu tehokkaammaksi etätyötä tekevien keskuudessa. Etätyö on mahdollistanut sopeutumisen kriisitilanteeseen ja samalla etätyö lisäsi joustavuutta työ- ja yksityiselämän tasapainossa. (Morilla, Muñoz-Moreno, Montero-Chaves & Vázquez-Aguado 2021, 1, 4, 7–12.) Etätyö tuo mahdollisuuksia itsenäisiin työjärjestelyihin, mitkä voivat tuoda mukanaan työskentelämiseen oman rytmin, työjärjestyksen ja aikataulun. Etätyössä on mahdollisuus hallita työn ja yksityiselämän tasapainoa. Esimerkiksi työmatkan jäädessä pois, työntekijä voi käyttää enemmän aikaa omiin harrastuksiinsa tai perheensä kanssa ajan viettämiseen. Etätyön järjestelyiden onnistuessa työntekijöiden työtyytyväisyys kasvaa ja sitoutuminen organisaatioon nousee. Parhaimmassa tapauksessa etätyötä tehdessä työntekijä voi kokea työstressiä vähemmän kuin varsinaisella työpaikalla, ja samalla työn tuottavuus lisääntyy. Etätyössä työn keskeytykset voivat vähentyä varsinaisen työpaikan toimistossa työskentelyyn verraten. (Tuomivaara ym. 2016, 64–65.) Keskeytyksien jälkeen tehdyn työn aloittaminen uudelleen voi kestää pitkiäkin aikoja. Esihenkilön on luotava sellainen fyysinen työskentely-ympäristö, jossa työntekijä voi käyttää aivojaan ajatteluun sekä strategioiden toteuttamiseen. Työtilan tätä varten tulisi olla rentoutunut ja hyvinvoiva. (Koivuniemi 2020, 48, 96.)

Etäasiakastyössä ei tule unohtaa kohtaamisen vuorovaikutuksellisuutta. Asiakkaan kohtaaminen on vuorovaikutusta, johon kuuluu vuorovaikutuksen ilmiöitä, joita kuuluu ihmisten kohtaamiseen. (Mönkkönen 2018, luku 2.) Ammattilaisen on tärkeä tiedostaa, mihin hän itse ammattilaisena uskoo ja mihin työskentelyllä on tarkoitus suunnata. Kuulluksi tuleminen on kanssakäymisessä tärkeä elementti. Kun ihminen tulee kuulluksi omasta elämäntilanteestaan, voidaan rakentaa mahdollisuus muutokselle. (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tuokiala 2012, 8, 17.) Jokainen henkilö tuo kohtaamisiin oman historiansa, kulttuurinsa sekä uskomukset. Asiakkaalla ja auttavalla osapuolella on omat

osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisessa. (Mönkkönen 2018, luku 2.) Ammattialoilla perinteisesti arvostetaan substanssiosaamista, sitä, että ammattilainen tuntee oman alansa hyvin. Sosiaalialan ammattilaisen kohdalla substanssiosaaminen pitää sisällään alan työmenetelmistä, lainsäädännöstä ja alaa ohjaavista käsitteistä ja teorioista. Ammattilaisen asiantuntemus lisää luottamusta ammattilaista kohtaan. Substanssiosaaminen tärkeä lähtökohta vuorovaikutusosaamiselle. (Mönkkönen 2018, luku 2.)

Asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla erilaisia. Kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta digitaaliseen asiointiin. On mahdollista, että digitaalisesti toteutuva työskentely johtaa asiakkaita eriarvioiseen asemaan. On arvioitava, välittykö etänä kameran kautta kokonaisvaltainen kuva asiakkaan elämäntilanteesta. Etätyön takia asiakkaan osallisuus ei saa kaventua ja lisäksi asiakasturvallisuudesta on huolehdittava. Työpaikoilla tulee pohtia, mitkä työt voidaan tuloksellisesti toteuttaa etänä ja mitkä työt edellyttävät läsnäolon varsinaisella työpaikalla (Talentia 2022). Viranomaisen on suunniteltava digitaaliset palvelunsa siten, että tietoturvaluottamus varmistuu niitä käyttäessä. Digitaalisen palvelun suunnitteluvaiheessa on huomioitava tietoturvaluottamuksen toteuttamiseen liittyvät vaatimukset. Käytössä on oltava sellaiset välineet ja ohjelmistot, joilla voidaan hoitaa yhteydenpito asiakkaisiin turvallisella tavalla. (Voutilainen 2023, 276–277.) Sosiaalihuollossa asiakasta on kohdeltava siten, että hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4 §).

## **4 Vammaispalvelut**

Tässä osiossa esittämät vammaispalvelulakiin perustuvat tiedot esitellään voimassa olevan lainsäädännön mukaan. Hallituksen esityksessä (HE 9/2023 vp) ehdotetaan vammaispalvelulain ja eräiden siihen liittyvien lakien voimaantulon lykkäämistä. Vammaispalvelulakiuudistus tulee voimaan 1.1.2025. Voimassa olevan vammaispalvelulain ja kehitysvammalain tavoin uusi vammaispalvelulaki tulee olemaan erityislaki, jota on tarkoitus soveltaa vammaispalvelujen varassa oleviin henkilöihin. (HE 9/2023 vp, 4.)

Vammaispalvelut vastaavat vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämisestä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Vammaispalvelut tukevat vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään muiden ihmisten kanssa sekä tasa-arvoa. (Räty 2017, 28). Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on esimerkiksi vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua elämiseen liittyvistä toiminnoista tavanomaisesti (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 2 §). Esimerkiksi CP-vamman omaavalla henkilöllä voi olla vaikeuksia liikkumisessa (Terveyskirjasto 2020). Lailla pyritään lisäämään vammaisten henkilöiden osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia sekä parantaa vammaisten mahdollisuuksia olla mukana vaikuttamassa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vammaispalvelulaissa korostuu vammaisten henkilöiden oikeus elää ja toimia samoissa elinympäristöissä muiden kansalaisten kanssa. Lailla edistetään vammaisen edellytyksiä elää muiden kanssa yhdenvertaisesti. (Räty 2017, 28–29.)

Vammaisille järjestettävien palvelujen (esim. henkilökohtainen apu) järjestämisvastuu kuuluu julkiselle sektorille. Vammaispalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa. (Räty 2017, 33.) Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittämiseen on ryhdyttävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun vammaispalveluja hakeva henkilö tai muu hänen asioitaan hoitava henkilö on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on toteutettava ilman aiheetonta viivytystä sekä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa ajankohdasta, kun hakemus vammaispalvelulain mukaisista palveluista on toimitettu vammaispalveluun, mikäli asian kartoittaminen ei erityisestä syystä vaadi pidempää käsittelyaikaa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 3a §.)

Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus (vammaisoikeussopimus) hyväksyttiin Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) yleiskokouksessa 13.12.2006. Sopimuksella on tarkoituksena taata vammaisille henkilöille täysimääräiset ja yhdenvertaiset ihmisoikeuden ja perusoikeudet sekä edistää

vammaisten henkilöiden ihmisarvon kunnioittamista. Suomi on allekirjoittanut sopimuksen maaliskuussa 2007 ja eduskunta on hyväksynyt yleissopimuksen 2015. Yleissopimus ja sen valinnainen pöytäkirja ovat tulleet voimaan 10.6.2016. (Kuosma 2018, 39.)

Vammaispalvelun asiakasryhmälle etänä toteutettavat palvelut voivat sisältää esimerkiksi etänä järjestetyn päivä- tai työtoiminnan, etätapaamiset työntekijöiden kanssa, etäneuvonnan ja etänä toteutettavat kotikäynnit. COVID-19-pandemian myös vammaispalvelun työntekijät ovat kontaktoituneet asiakkaisiin ja asiakkaiden omaisiin puheluiden sekä videopuheluiden muodossa. Asiakkaiden asioiden hoitamisessa on hyödynnetty etävastaanottoja. Puhelinkontaktit mahdollistavat yhteydenpidon asiakkaaseen etänä asiakkaan kanssa, jolla ei ole käytössä älylaitteita tai osaamista sellaisen käyttämiseen. (Valtokari, Väre, Nurmi-Koikkalainen 2019, 34, 46.)

## **5 Opinnäytetyön tavoite ja kehittämistehtävä**

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut tuottaa tietoa, miten Siun soten vammaispalvelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa etäasiakastyötä voidaan kehittää ja millä tavoin itsensä johtaminen toteutuu, kun työntekijät valmistautuvat, toteuttavat ja arvioivat etäasiakastyötä sekä miten esihenkilöt voivat tukea työntekijöiden etäasiakastyötä.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on ollut tuottaa vammaispalveluun etäasiakastyöohje (liite 1), missä tuodaan esille, miten etäasiakastyöhön voidaan valmistautua ja miten etäasiakastyön aikana on tärkeä huomioida. Ohje tukee työntekijöiden itsensä johtamista etäasiakastyössä. Ohje tulee perustumaan vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöille suunnatun kyselyn osoittamiin kehittämiskohteisiin ja teoretietoon.

Etäasiakastyöohje (liite 1) tulee Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöiden käyttöön. Työohjeella mahdollistetaan

työntekijöiden itsensä johtamisen tukemista etäasiakastyössä. Ohjetta voidaan soveltaa olemassa olevien Siun soten etätyöohjeiden ohella ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Lisäksi ohjetta voidaan käyttää asiakastyötä ohjaavana välineenä, kun asiakas kohdataan etänä.

Opinnäytetyössä on haettu vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten itsensä johtaminen etäasiakastyössä toteutuu?
- Miten itsensä johtamista etäasiakastyössä voidaan kehittää?

## **6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat**

Opinnäytetyön tutkimuksellisenä menetelmänä käytettiin määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmää. Määrällisessä tutkimuksessa asioita kuvataan numeristen suureiden avulla sekä tuloksia on mahdollista tuoda esille taulukoilla ja kuvioilla. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan kartoittaa olemassa oleva tilanne, muttei selvittää riittävästi asioiden syitä. Laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkittavaa asiaa, selittämään sen käyttäytymistä. Määrällinen tutkimus sopii toiminnan kehittämiseen. (Heikkilä 2014, 15.) Tämän opinnäytetyön määrällisenä menetelmänä käytettiin kyselyä, joka sisälsi kysymyksiä Likertin asteikon vastausvaihtoehdoin (Valli 2015, luku 5). Laadullisen tutkimuksen menetelmänä käytettiin kyselyn osuutta, joka sisälsi avoimia kysymyksiä.

### **6.1 Kysely**

Kysely rakentui lopulta 13 väittämäkysymyksestä ja viidestä avoimesta kysymyksestä. Kysely toteutettiin verkkokyselynä (internetkysely). Kyselyn toteuttamisessa käytettiin Webropolia. Lisäksi kyselyssä oli yksi taustatietokysymys. Webropol on tutkimus- ja tiedonkeruusovellus. Verkkokyselyn vastaukset tallentuvat Webropolin tietokantaan. Kyselyn linkki voidaan lähettää vastaajille



sähköpostilla. (Heikkilä 2014, 66–67.) Kysely rakennettiin Webropolin omia työkaluja hyödyntäen.

Kysely kohdennettiin Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen henkilöstölle (noin 30 hlö), jotka eivät ole esihenkilöasemassa, kysely (liite 1), jonka avulla tarkoitus selvittää millä tavoin työntekijät johtavat itseään etäasiakastyöhön valmistautuessa, sen aikana ja sen jälkeen sekä miten esihenkilöt voivat tukea työntekijöiden etäasiakastyötä. Kyselystä ja opinnäytetyötä tiedottaminen toteutui sähköpostin välityksellä alkusyksystä 2022.

Kyselyssä käytettiin vastausten keruuseen Likertin asteikkoa (kuvio 3). Likertin asteikko on vastausasteikko, jossa vastausvaihtoehdot voi esittää 5-portaisen mallin mukaisesti. (Valli 2015, luku 5.) Ääripäävastausvaihtoehdot ovat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Näiden väliin voidaan sijoittaa vastausvaihtoehdot ”melko samaa mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä”. (Heikkilä 2014, 51.) Neutraalivastausvaihtoehto on yleensä sijoitettu keskimmäiseksi luokaksi käyttämällä vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. Tämä mahdollistaa vastaajalle vastaamisen, vaikka vastaajalla ei olisi mielipidettä asiaan. (Valli 2015, luku 5). Lisäksi kysely sisältää avoimia kysymyksiä.

Missä määrin olet samaa mieltä seuraavien väittämien kanssa?

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Tiedän, mitä minun tulee huomioda, kun kohtaan asiakkaan etänä.					
2. Minulla on riittävät työskentelyvälineet etäasiakastyöhön.					

Kuvio 3. Esimerkki Likertin asteikosta mukailtuna (Valli 2015, luku 5).

Webropol-kyselyn vastausten analysoinnissa on hyödynnetty SPSS-ohjelmaa sekä Webropolin omia raportointityökalun antamia tuloksia. Likertin asteikon avulla toteutettavasta kyselystä saadun datan analyysipäätös tulee tehdä

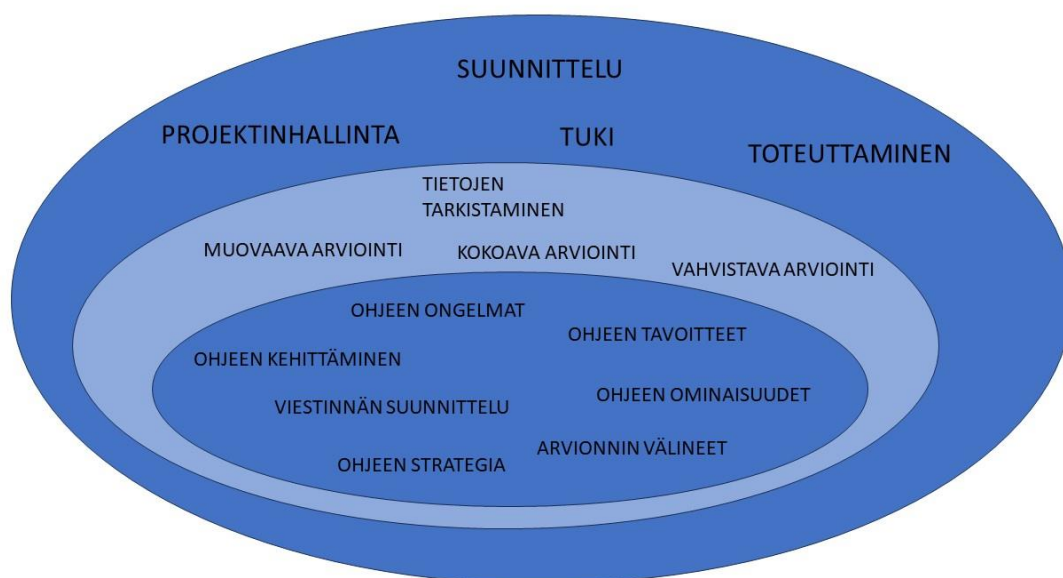
yleensä kyselylomakkeen kehittämisvaiheessa (Boone & Boone 2012). Kyselyn tulosten data vietiin Webropolista SPSS-ohjelmaan (IBM SPSS Statistics). SPSS-ohjelmalla voidaan käsitellä tietokanta-, taulukkolaskenta- ja tilasto-ohjelmien aineistoja. (Heikkilä 2014, 259–260.) Vastausten perusteella on haettu vastauksia sille, millaista tietoa olisi hyödyllistä tuottaa ja tuoda esille koskien vammaispalvelussa tehtävää etäasiakastyötä itsensä johtamisen näkökulmasta.

Kyselyn vastauksia kerättiin loppuvuonna 2022. Kyselylinkki lähetettiin sähköpostitse noin 30 vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijälle. Yli 60 prosenttia kyselylinkin vastaanottaneista vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastasi 5 sosiaalityöntekijää ja 14 sosiaaliohjaajaa. Analysoinnissa prosenttiluvut ovat pyöristetty lähimpään kokonaislukuun (kuvio 4).

## 6.2 Etäasiakastyöohje

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä kehitettiin Siun soten vammaispalveluun etäasiakastyöohje tukemaan itsensä johtamista etäasiakastyössä. Etäasiakastyöohjeen (liite 1) pohjana käytettiin Siun soten omaa työohjepohjaa. Työohjeen tietolähteenä käytettiin teoriatietoa sekä tästä opinnäytetyön johtopäätöksistä saatuja tietoja, jotka pohjautuvat vammaispalvelun henkilöstölle suunnatun kyselyn vastauksiin. Työohjeen suunnittelu pohjautui opinnäytetyön tekijän ja toimeksiantajan eli Siun soten vammaispalvelun yhteiseen visioon. Opinnäytetyön tekijä ja vammaispalvelun palvelupäällikkö tapasivat etäyhteyksin yhteensä kolme kertaa, jolloin tapaamiset keskittyivät työohjeen suunnitteluun.

Työohjeen suunnittelussa on hyvä huomioida, miten ohje tullaan toteuttamaan, miten ohjetta arvioidaan ja mitä lopullinen ohje tulee sisältämään. Ohjeelle on asetettava tavoitteet ohjeen suunnitteluvaiheessa. Omien tietojen tarkistaminen ohjetta suunnitellessa on oleellista. (Morrison, Ross, Kalman & Kemp 2012, 12.) Työohjeen suunnittelun vaiheissa hyödynnettiin alla olevassa kuviossa esille tulevia ohjesuunnitelman rakenteita (kuvio 2).



Kuvio 2. Ohjesuunnitelman rakenteet (mukailleen Morrison ym. 2012, 12).

Ensimmäisellä tapaamiskerralla päätettiin pohja, jolle työohje rakennetaan. Työohjeen pohjana käytetään pohjaa, jota käytetään muissakin Siun soten sisäisissä työohjeissa. Lisäksi keskusteltiin siitä, millaisen työohjeen toimeksiantaja sisällöltään haluaa. Työohje tulisi sisältämään työntekijän ja esihenkilön roolia sekä mitä tulee ottaa huomioon etäasiakastapaamista ennen, sen aikana ja tapaamisen jälkeen.

Toisella tapaamisella opinnäytetyön tekijä esitteli Siun soten vammaispalvelun palvelun päällikölle siihen mennessä saadun tuotoksen. Tapaamisen perusteella työohjeen rakennetta ja järjestystä muutettiin hiukan, mutta pääosin työohje oli toimeksiantajan näkökulmasta hyvällä asteella. Opinnäytetyön tekijä vii-meisteli työohjeen ennen lopullisen tuotoksen esittelyä.

Kolmannella tapaamisella opinnäytetyön tekijä esitteli valmiin etäasiakastyöohjeen Siun soten vammaispalvelun palvelupäällikölle. Muutosehdotuksia ei enää kolmannella tapaamisella tullut esille. Tällä tapaamisella palvelupäällikkö hyväksyi työohjeen, jonka jälkeen hyväksytty työohje vietiin palvelupäällikön toimesta

Siun soten intraan työntekijöiden käyttöön. Intra eli intranet on yksityinen verkko, jota käytetään tietyn organisaation sisällä (Šimonélyte 2023).

## 7 Tulokset

Kyselyn vastausten perusteella vastanneista suurin on osa tietää, miten valmistautua etäasiakastyöhön. Yli 80 prosenttia (16) vastaajista, että osaavat valmistautua etäasiakastyöhön. Vastaajista 16 prosenttia (3) eivät osanneet sanoa, osaavatko he valmistautua etäasiakastyöhön. Lisäksi 79 prosenttia (15) vastaajista tietää, mitä heidän tulee huomioida etäasiakastyön aikana. Vastaajista 21 (4) prosenttia eivät osanneet sanoa, tietävätkö mitä tulisi huomioida.

Kyselyyn vastaajista 95 prosenttia (18) pystyy huolehtimaan asiakasturvallisuudesta etäasiakastyön aikana. Vastanneista 5 prosenttia (1) eivät osanneet sanoa, pystyvätkö huolehtimaan asiakasturvallisuudesta etäasiakastyön aikana. Yli 80 prosenttia (15) vastaajista kokivat, että heillä on riittävät välineet etäasiakastyöhön (esim. kuulokemikrofoni, web-kamera, ohjelmistot ym.) Vastanneista 11 prosenttia (2) eivät osanneet sanoa, onko heillä riittävät työvälineet etäasiakastyöhön. Vastanneista 5 prosenttia (1) olivat täysin eri mieltä siitä, että heillä olisi riittävät työvälineet etäasiakastyöhön.

Vastaajista 21 prosenttia (4) olivat sitä mieltä, että kohdatessaan asiakkaan etänä, he pystyvät saamaan kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan elämäntilanteesta. Vastaajista 37 prosenttia (7) olivat jokseenkin eri mieltä, että pystyisivät saamaan kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan elämäntilanteesta kohdatessaan asiakkaan etänä ja 42 prosenttia (8) eivät osanneet sanoa. Vastaajista yli puolet vastaajista eivät osanneet sanoa, toteutuuko vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen etäasiakastyössä. Alle puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen toteutuu etäasiakastyössä. Vastaajista 5 prosenttia (1) olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen toteutuu etäasiakastyössä.

Kyselyyn vastaajista liki puolet, 48 prosenttia (9), olivat sitä mieltä, että kohdatessa asiakkaan etänä, he pystyvät tekemään työnsä yhtä hyvin, kuin kohtaisivat asiakkaan kasvokkain. Vastaajista 21 prosenttia (4) olivat sitä mieltä, etteivät pysty tekemään työtään yhtä hyvin kohdatessaan asiakkaan etänä. Yli 30 prosenttia (6) vastaajista eivät osanneet sanoa kumpaa mieltä he ovat. Yli 70 prosenttia (14) vastaajista arvioivat omaa toimintaansa etäasiakastyöskentelyn jälkeen. 21 prosenttia (4) vastaajista eivät osanneet sanoa, arvioivatko he omaa toimintaansa etäasiakastyöskentelyn jälkeen. Vastaajista 5 prosenttia (1) vastasivat, että ovat jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, että arvioisivat toimintaansa etäasiakastyöskentelyn jälkeen.

68 prosenttia (13) vastaajista kokevat etäasiakastyön mielekkäänä. Yli 20 prosenttia vastaajista (4) vastasivat, että ovat jokseenkin eri mieltä siitä, että kokisivat etäasiakastyön mielekkäänä ja 11 prosenttia (2) olivat asiasta täysin eri mieltä. Lähes 30 prosenttia (5) vastaajista kokevat saavansa riittävästi tukea esihenkilöltä etäasiakastyössä. Yhteensä 37 prosenttia (7) vastaajista kokevat, että kaipaisivat esihenkilön tukea enemmän etäasiakastyössä. Vastaajista 36 prosenttia (7) vastasivat, että eivät osaa sanoa, saavatko he riittävästi tukea esihenkilöltään etäasiakastyössä.

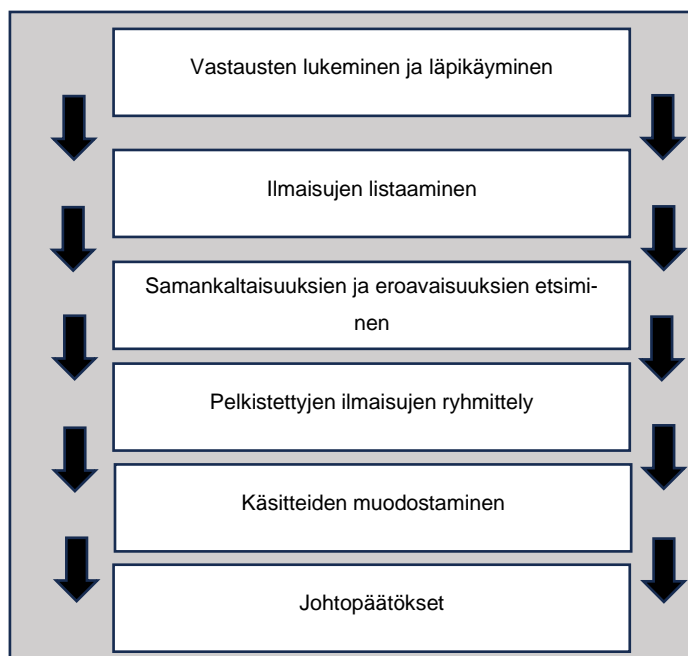
Yli 70 prosenttia vastaajista (14) vastasivat, että heillä on riittävä osaaminen etäasiakastyöhön. Vastaajista 10 prosenttia (2) olivat jokseenkin eri mieltä, että heillä olisi riittävä osaaminen etäasiakastyöhön. Vastaajista 16 prosenttia (3) eivät osanneet sanoa, onko heillä riittävä osaaminen etäasiakastyöhön. Yli 70 prosenttia (14) vastaajista tunnistavat omat vahvuutensa, joita he pystyvät hyödyntämään etäasiakastyössä. Vastaajista 5 prosenttia (1) ovat jokseenkin eri mieltä, että he tunnistaisivat vahvuutensa, joita hyödyntää etäasiakastyössä. Vastaajista 21 prosenttia (4) eivät osanneet sanoa, tunnistavatko he vahvuutensa, joita pystyisivät hyödyntämään etäasiakastyössä. Yli 80 prosenttia vastaajista (16) tunnistavat kehittämiskohteensa, jotka heidän tulee ottaa huomioon tulevaisuudessa etäasiakastyöhön liittyen. Vastaajista 5 prosenttia (1) olivat asiasta jokseenkin eri mieltä ja 11 prosenttia (2) eivät osanneet sanoa, mitä mieltä he asiasta ovat.

Väittäjä	Täysin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedän, miten valmistautua etäasiakastyöhön.	0 %	0 %	16 %	31 %	53 %
Tiedän, mitä minun tulee huomioida etäasiakastyön aikana.	0 %	0 %	21 %	32 %	47 %
Pystyn huolehtimaan asiakas- turvallisuudesta etäasiakastyön aikana.	0 %	0 %	5 %	69 %	26 %
Minulla on riittävät välineet etä- asiakastyöhön (esim. kuuloke- mikrofoni, web-kamera, ohjel- mistot ym.)	5 %	11 %	42 %	42 %	42 %
Kun kohtaan asiakkaan etänä, pystyn saamaan kokonaisval- taisen kuvan asiakkaan elämän- tilanteesta.	0 %	37 %	42 %	16 %	5 %
Vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen toteutuu etäasiakastyössä.	0 %	5 %	53 %	32 %	10 %
Kun kohtaan asiakkaan etänä, pystyn tekemään työtä yhtä hy- vin, kuin kohtaisin asiakkaan kasvokkain.	5 %	16 %	31 %	32 %	16 %
Arvioin omaa toimintaani etä- asiakastyöskentelyn jälkeen.	0 %	5 %	21 %	53 %	21 %
Koen etäasiakastyön mielek- käänä.	0 %	11 %	42 %	26 %	21 %
Saan esihenkilöltäni riittävästi tukea etäasiakastyöhön.	10 %	26 %	37 %	16 %	11 %
Minulla on riittävä osaaminen etäasiakastyöhön.	0 %	10 %	16 %	53 %	21 %
Tunnistan omat vahvuuteni, joita pystyn hyödyntämään etä- asiakastyössä.	0 %	5 %	21 %	48 %	26 %
Tunnistan kehittämiskohteeni, jotka minun tulee ottaa huomi- oon tulevaisuudessa etä- asiakastyöhön liittyen.	0 %	5 %	11 %	63 %	21 %

Kuvio 4. Väittäjien vastaukset prosentiosuuksina ilmaistuna.

Avointen kysymysten analysoinnissa on sovellettu aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistellään ja tällä tavalla on tarkoitus saada vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysissä ensimmäisenä datasta karsitaan tutkimuksen näkökulmasta epäolennainen tieto pois. Pelkistämisen jälkeen datasta nousseet käsitteet ryhmitellään. Aineistosta haetaan eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Samankaltaista ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään omiin luokkiinsa. Luokittelussa aineistoa saadaan tiivistettyä. Ryhmittelyn jälkeen aineisto

käsitteellistetään. Käsitteellistämässä kielellisistä ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.) Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus järjestää aineisto tiiviiseen muotoon (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Kyselyaineiston analysoinnissa edettiin alla olevan kuvion mukaisesti (Kuvio 5).



Kuvio 5. Sisällönanalyysi kuvio mukailtuna (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018, 123).

Sisällönanalyysissä ensimmäisenä datasta karsitaan tutkimuksen näkökulmasta epäolennainen tieto pois. Pelkistämisen jälkeen datasta nousseet käsitteet ryhmitellään. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään omiin luokkiinsa. Luokittelussa aineosta saadaan tiivistettyä. Ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään. Käsitteellistämässä kielellisistä ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.)

Aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntämällä vastauksista on pyritty tiivistämään olennaisimmat tiedot. Tarkoituksena on ollut selvittää työntekijöiden omia kehittämissuhteita ja kokemuksia liittyen etäasiakastyöhön.

Analysoinnissa nostettiin taulukkoon (kuvio 6.) käsitteet, jotka muistuttavat hyvin paljon toisiaan tai tarkoittavat samaa asiaa. Käsitteet vietiin prosenttiluvuiksi suhteuttamalla esille tulleet saman käsitteen sisältävät vastaukset suhteessa kokonaisvastaajamäärään. Esimerkiksi, kun kyselyssä kysyttiin etäasiakastyön haasteista, kuusi vastaajaa toivat esille kommunikoinnin haasteet vastauksissa. Kyselyyn vastaajia oli yhteensä 19, joten joka kolmas vastaajista toivat esille kommunikoinnin haasteet. Yhtenä avoimena kysymyksenä käytettiin ”Kerro omia huomioitasi etätyöstä asiakastyön näkökulmasta.” -virkettä. Kyseistä kysymystä ei ole näin ollen nostettu alla olevaan kuvioon (kuvio 6.) Kyseisessä kohdassa vastauksissa nousseet käsitteet on yhteenlaskettu muissa kysymyksissä nousseisiin käsitteisiin. Kysymyksen vastauksissa ei selkeästi noussut uusia käsitteitä.

Kysymys	Vastauksista noussut käsite/vastaus	Lukumäärä, miten monta kertaa käsite tuotu esille vastauksissa	Prosenttiluku
Millaisia hyötyjä näet etäasiakastyössä?	Ajan säästyminen	14 krt	73,58 %
	Resurssisäästyminen/kustannustehokkuus	4 krt	21,05 %
	Työturvallisuus	5 krt	26,32 %
	Asiakas toivoo etätapaamista	3 krt	15,59 %
Mitä haasteita näet etäasiakastyössä (estävät tekijät tms.)?	Yhteysongelmat	10 krt	52,63 %
	Asiakkaan asuin ympäristön havainnoin haasteellisuus	6 krt	31,58 %
	Kommunikoinnin haasteet	6 krt	31,58 %
	Tietoteknisen osaamisen/laitteen puute	5 krt	26,32 %
Millaista tukea kaipaavat esihenkilöltäsi etäasiakastyöhön?	Etätyön jatkumisen mahdollistaminen	3 krt	15,79 %
	Ajantasaisten laitteiden/ohjelmistojen järjestäminen	7 krt	36,84 %
	Esihenkilön kiinnostus etätyötä kohtaan/ratkaisujen tarjoaminen teknisiin ongelmiin	5 krt	26,32 %
Montako asiakasta kohtaat etänä (Teams-yhteys, ym.) kuukausittain keskimäärin?	1–3	6 krt	31,58 %
	4–7	4 krt	21,05 %
	8 tai enemmän	5 krt	26,32 %

Kuvio 6. Kyselyn vastauksista nostetut käsitteet.



Kyselyssä kysyttiin, mitä hyötyä työntekijä näkee etäasiakastyössä. Yli 70 prosenttia vastaajista toivat vastauksissaan esille ajan säästymisen. Työajan säästymistä perusteltiin osassa vastauksista matka-ajan jäämisellä pois, kun asiakas kohdataan etänä sekä sillä, että hän tai muu työntekijä voi tarvittaessa irtaantua asiakaskohtaamisesta, jos häntä koskevat asiat on käsitelty. Vastauksissa tuotiin myös esille, että asiakastapaaminen voi olla myös helpompi järjestää nopeammalla aikataululla, jos tapaaminen toteutuu etänä. Yli 20 prosenttia vastaajista toi esille, että etäasiakastyö säästää resursseja tai se on kustannustehokasta. Tätä perusteltiin sillä matkakustannuksien vähentymisellä. 26 prosenttia toi jollain tavalla esille työturvallisuuden. Etäasiakastyössä työturvallisuuden lisääntymistä tuotiin esille matka-ajoihin liittyvien riskien vähentymisellä sekä terveydellisten hyötyjen lisääntymisellä. Asiakas voidaan kohdata etänä, vaikka työntekijä tai asiakas olisi lievästi sairaana. Vastauksissa tuotiin esille, että mahdollisilta tartunnoilta voidaan välttyä puolin ja toisin, kun asiakas kohdataan etänä. 15 prosenttia vastaajista tuo esille, että osa asiakkaista toivoo etätapaamista. Asiakkaat tai asiakkaan omaiset voivat osallistua etätapaamiseen esimerkiksi työpäivänsä aikana ilman siirtymisiä. Toisaalta vastauksissa tuotiin esille, ammatillisen verkoston kokoaminen voi olla helpompaa, jos asiakastapaamiseen on mahdollista osallistua etäyhteyksin.

Yli 50 prosenttia kyselyyn vastaajista toivat esille etäasiakastyön haasteena olevan huonot nettiyhteydet tai yhteyteen tulevat häiriöt. Yli 30 prosenttia vastaajista toivat esille, että etäyhteyksin voi olla haastavaa kartoittaa asiakkaan asuinympäristöä. Vastauksissa tuodaan esille, että etänä ei välttämättä työntekijänä osaa esittää kaikkia tarvittavia kysymyksiä tai ymmärretäänkö asiat oikein. Tällöin kokonaistilanteen arvioiminen tulee haasteellisemmaksi. Yli 30 prosenttia vastaajista toivat esille kommunikaatioon liittyvät haasteet. Vastauksissa tuodaan esille, että etäasiakastyötä suunniteltava on huomioitava asiakkaan kommunikointitaidot. Kommunikoinnin haasteet voivat liittyä asiakkaan kommunikointitaitoihin tai kuuloon. Kommunikaation haasteet etäasiakastyön aikana voivat johtua myös etäyhteyslaitteistosta johtuvista ääniongelmista. 26 prosenttia vastaajista toivat esille etäasiakastyön haasteena asiakkaan tietoteknisen osaamisen puutteen tai tarvittavan laitteen/ohjelman puutteen.

Vastaajista 15 prosenttia tuo esille, että kaipaavat etätöiden mahdollistumisen ja mahdollistumisen myös jatkossa. Vastauksissa tuodaan esille, että etätö voisi olla mahdollista silloin, kun se on työn tekemisen kannalta järkevää eikä olisi sidottu ennalta sovittuihin päiviin. Liki 37 prosenttia vastaajista toivat esille, että kaipaavat esihenkilöltään tarvittavien tai ajantasaisien laitteiden ja ohjelmistojen järjestämistä. Vastauksissa tuodaan esille, että työlaitteita hankittaessa on hyvä huomioida etäasiakastyön vaatimukset. Vastaajista 26 prosenttia kaipaavat esihenkilöltään kiinnostusta etäasiakastyöstä tai ratkaisujen tarjoamista teknisiin ongelmiin. Vastauksissa tuodaan esille, että työntekijöille olisi hyvä järjestää koulutusta etäasiakastyötä varten.

Kuukausittain vastaajista yli 30 prosenttia kohtaa etänä 1–3 asiakasta. Yli 20 prosenttia vastaajista kohtaavat asiakkaan etänä 4–7 kertaa kuukaudessa. 26 prosenttia vastaajista kohtaavat etänä kuukaudessa asiakkaita kahdeksan tai enemmän. Osa vastaajista vastasivat, että kohtaavat asiakkaan etänä harvemmin kuin kuukaudessa tai tekevät asiakastyötä etänä vähän. Osassa vastauksista tuodaan esille, että puheluita tehdään päivittäin. Vastauksissa tuodaan esille, että muuta verkostoa saattaa olla etänä mukana asiakastapaamisessa, vaikka työntekijä itse olisi läsnä asiakkaan luona.

## **8 Johtopäätökset**

Vastausten perusteella Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöillä valtaosalla on tarvittavat taidot valmistautua etäasiakastyöhön sekä tiedot, mitä asioita heidän tulee ottaa huomioon etäasiakastyöhön. Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijät kokevat pääosin, että heillä on riittävät välineet etäasiakastyötä varten. Osa vastanneista eivät osanneet sanoa tai eivät kokeneet, että heillä olisi riittävät välineet etäasiakastyötä varten. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, työntekijöillä on etätöitä varten tarvittavat resurssit työntekoon (Grace 2020, 73). Toinen näyttö voi helpottaa useamman ohjelman käyttöä samaan aikaan. Videopuheluja

varten kannattaa työntekijällä olla käytössään mikrofoni-kuulokkeet, koska tietokoneeseen sisään rakennettu mikrofoni vastaanottaa usein huoneen muuta ääntä. Monissa kannettavissa tietokoneissa on hyvä videokamera, mutta joissain tapauksissa voi olla tarpeellista hankkia erillinen webkamera. (Glazer & Sloan 2021, 22–25.) Etätapaamisissa on hyvä huomioida se, ettei pidä mikrofoonia avoinna, kun ei itse ole puhevuorossa (Grace 2020, 32–33). Lähes kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät uskovat pystyvänsä huolehtimaan asiakasturvallisuudesta etäasiakastyötä tehdessään. Vain pieni osa vastanneista eivät olleet varmoja, pystyvätkö he huolehtimaan asiakasturvallisuudesta etäasiakastyön aikana.

Etätöiden takia asiakkaan osallisuus ei saa kaventua ja lisäksi asiakasturvallisuudesta on huolehdittava. Työpaikoilla tulee pohtia, mitkä työt voidaan tuloksellisesti toteuttaa etänä ja mitkä työt edellyttävät läsnäolon varsinaisella työpaikalla (Talentia 2022).

Kyselyyn vastanneiden näkemykset vaihtelevat siitä, että pystyvätkö kohdatessa asiakkaan etänä samaan kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan elämäntilanteesta. Vain viidesosa vastaajista olivat sitä mieltä, että voivat saada kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan elämäntilanteesta asiakkaan etänä kohdatessaan.

On arvioitava, välittykö työntekijälle kameran kautta kokonaisvaltainen kuva asiakkaan elämäntilanteesta. (Talentia 2022). Yli puolet työntekijöistä eivät osanneet sanoa, toteutuuko vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen etäasiakastyössä. Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen kyselyyn vastanneista työntekijöistä alle puolet ovat sitä mieltä, että vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen toteutuvat etäasiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen on vuorovaikutusta, johon kuuluu vuorovaikutuksen ilmiöitä, joita kuuluu ihmisten kohtaamiseen. (Mönkkönen 2018, luku 2). Ammattilaisen on tärkeä tiedostaa, mihin hän itse ammattilaisena uskoo ja mihin työskentelyllä on tarkoitus suunnata. Kuulluksi tuleminen on kanssakäymisessä tärkeä elementti. Kun ihminen tulee kuulluksi omasta elämäntilanteestaan, voidaan rakentaa mahdollisuus muutokselle. (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 8, 17.)

Työntekijöistä melkein puolet kokivat, että pystyvät tekemään työnsä yhtä hyvin kohdatessaan asiakkaan etänä kuin kohtaisivat asiakkaan kasvokkain. Viidesosa vastaajista koki, etteivät pysty tekemään työtään yhtä hyvin etänä kuin kasvokkain. Asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla erilaisia. Kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta digitaaliseen asiointiin (Talentia 2022).

Verkkopalvelujen vuorovaikutus on erilaista verraten kasvokkain toteutettavaan vuorovaikutukseen. Esimerkiksi viestit voidaan ymmärtää väärin, jos kommunikointi tapahtuu vain sanallisella viestinnällä. Keskustelua ohjaavan osapuolen tehtävänä on edistää keskusteluun osallistuvien turvallisuuden tunnetta. (Mönkönen 2018, luku 2.) Valtaosa Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöistä arvioivat omaa toimintaansa etäasiakastyöskentelyn jälkeen.

Työntekijän kannattaa tutkia omia havaintoja, ajatuksia, käsityksiä, tarpeita, pyrkimyksiä ja omaa toimintaa. Kannattaa erityisesti tutkiskella kriittisiä tilanteita, millaisia tunteita tai reaktioita nämä herättävät. Itsetuntemuksen lisääminen merkitsee oman toimintavan tarkastelua, mikä ohjaa toimintaa ja onko oma toiminta perustehtävän suuntaista. (Miettinen ym. 2000, 64–65.)

Valtaosalla kyselyyn vastanneista vammaispalvelun työntekijöistä on omasta mielestään riittävä osaaminen toteuttaa etäasiakastyötä. Kymmenys vastaajista kokee, ettei heillä ole riittävää osaamista toteuttaa etäasiakastyötä. Suurin osa työntekijöistä kokee, että he tunnistavat omat vahvuutensa, joita he voivat hyödyntää etäasiakastyössä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että valtaosa työntekijöistä omasta mielestään tunnistaa kehittämiskohteensa, joita heidän tulee tulevaisuudessa ottaa huomioon etäasiakastyöhön liittyen. Osa vastaajista ei koe pystyvänsä tunnistamaan kehittämiskohteitaan etäasiakastyöhön liittyen.

Kotoa käsin työskennellään itsenäisesti ja työyhteisön kanssa digitaalisten välineiden välityksellä. Työskentelypaikasta riippumatta on tärkeää tunnistaa oma osaaminen ja oman osaamisen kehittämisalueet. Ammatillisessa työssä edellytetään omien voimavarojen ja oman osaamisen tunnistamista sekä sen kehittämistä (Miettinen ym. 2000, 11).

Tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneiden Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöillä on lähtökohtaisesti valmiudet johtaa itseään etäasiakastyöhön liittyen. Työntekijät pääsääntöisesti tietävät, mitä heidän tulee ottaa huomioon ja miten heidän tulee valmistautuessaan etäasiakastyöhön. Itsensä johtamisen Minä Ab -mallin mukaan itsensä johtaminen voidaan jäsenellä hahmotettaviin osiin: keho, mieli, tunteet, arvot ja työ. Nämä hoitavat fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia, henkisiä ja ammatillisia toimintoja. (Sydänmaanlakka 2008, 28.) Vastauksista voidaan tulkita nousevan esille näitä osialueita, joista erityisesti ammatilliset toiminnot korostuvat, vaikkakin kysymyksetkin olivat hyvin ammatillisiin toimintoihin painottuvia.

Asiakkaan tietoteknisen osaamisen puute tai tarvittavan laitteen puute, voi kyselyn vastausten perusteella olla haasteena etäasiakastyössä. Työntekijän voi olla hyvä ensin selvittää yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisensa kanssa, onko asiakastapaamista mahdollista järjestää etänä. Mikäli etäasiakas kohtaamiseen liittyisi tietoteknisen osaamisen puutetta, voisi selvittää, onko asiakkaan mahdollista saada tukea, jotta etäasiakastapaaminen voidaan toteuttaa. Mikäli asiakkaalta puuttuu tarvittava laite, voi olla kyse myös siitä, että asiakkaalla ei ole tiedossa, millaisen laitteen asiakas tarvitsee etätapaamiseen. Vuonna 2019 suomalaisista 83 prosentilla on ollut käytössään älypuhelin (Tilastokeskus 2019, 5). Mahdollisesti suurimmalla osalla vammaispalvelun asiakkaista tai heidän omaisillaan on käytössään älypuhelin. Esimerkiksi Teams-kokoukseen on mahdollista liittyä älypuhelimella ilman Teams-tiliä (Microsoft 2023).

Kyselyn vastauksiin perustuen työntekijät kaipaavat esihenkilöltään tukea etäasiakastyössä tarvittavien laitteiden ja ohjelmistojen järjestämiseen, tietoteknisissä ongelmissa ratkaisujen tarjoamiseen sekä etäasiakastyötä varten suunniteltujen koulutusten järjestämiseen. Mikäli esihenkilöllä itsellään on epävarmuutta tietoteknisissä asioissa, niin esihenkilön kannattaa tässä tapauksessa pyytää ylemmältä johdolta koulutusta kyseisiin asiayhteyksiin liittyen. Tämä mahdollisesti vaatii esihenkilöltä itseltään kiinnostusta etäasiakastyötä sekä tietoteknisiä asioita kohtaan. Ylempi johto voisi kannustaa esihenkilöitä

tutustumaan aiheeseen, mikäli tällaiselle esiintyy tarvetta. Esihenkilön voi olla haastavaa tukea työntekijöitä etäasiakastyöhön liittyvissä asioissa, jos esihenkilöllä itsellään ei ole asiasta kokemusta tai tietämystä.

Kun työntekijä hallitsee omien taitojensa reflektoinnin, hän pystyy myös konsultoimaan kollegaansa tai muita asiantuntijoita tarvittaessa. Työntekijän on oltava avoin kysymään muilta ja osattava tehdä päätös hyödyntää toista asiantuntijaa. (Miettinen ym. 2000, 146.) Itseään johtava työntekijä tarvitsee myös johtajan. Johtajan on mahdollistettava, että työntekijän perustehtävän hoitaminen onnistuu. (Miettinen ym. 2000, 121, 146.) Tämän opinnäytetyön tuotoksena laaditun etäasiakastyöohjeen (liite 1) voi mahdollisesti tukea työntekijöiden itsensä johtamista etäasiakastyössä, sillä sen avulla työntekijät voivat vahvistaa siihen liittyvää suunnitelmallisuutta sekä se ohjaa arvioimaan työntekijän omaa toimintaa etäasiakastyöhön liittyen. Etäasiakastyöohje myös ohjaa esihenkilön toimintaa, joka vahvistaa samalla työntekijän itsensä johtamista.

## 9 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöiden itsensä johtaminen toteutuu etäasiakastyössä ja miten itsensä johtamista etäasiakastyössä voidaan kehittää. Näihin kahteen asiaan opinnäytetyössä saatiin vastauksia. Opinnäytetyön tuotoksena Siun soten vammaispalvelulle tuotettiin etäasiakastyöohje (liite 1), joka voi tulevaisuudessa toimia työntekijöiden itsensä johtamisen tukena etäasiakastyössä. Tälle opinnäytetyölle asetetut tavoitteet ovat täyttyneet.

Opinnäytetyön johtopäätöksissä nousee esille, että pieni osa vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöistä kokevat epävarmuutta, pystyvätkö he huolehtimaan asiakasturvallisuudesta etäasiakastyötä tehdessään. Tähän voi olla syynä, että työntekijöillä ei ole ollut täyttä varmuutta, miten he voivat varmistua asiakasturvallisuudesta. Epävarmuus asiakasturvallisuuden huolehtimisesta voi mahdollisesti johtaa siihen, että työntekijät välttävät etäasiakastyön

tekemistä. Lähityöskentely asiakkaan kanssa tunnistetaan osittain vahvemmaksi tavaksi toteuttaa asiakastyötä. Tähän voi vaikuttaa epävarmuus siitä, miten etäasiakastyötä tulisi toteuttaa. Tietoisuus etäasiakastyön toteuttamisesta voi lisätä varmuutta etäasiakastyötä kohtaan. Osa työntekijöistä voi kokea itselleen paremmaksi tavaksi tehdä asiakastyötä kasvotusten. Työntekijät voivat etäasiakastyöhön liittyen vahvistaa tietoisuuttaan ja toimintatapojaan tutustumalla tämän opinnäytetyön tuotoksena laadittua etäasiakastyöohjetta (liite 1).

Voi olla mahdollista, että jokainen määrittelee etäasiakastyötä omalla tavallaan. Tämän takia etäasiakastyöohjeessa (liite 1) tuotiin esille, mitä etäasiakastyöllä tarkoitetaan kyseisessä työohjeessa. Työohjeessa tuodaan esille, että työohje koskee etänä toteuttavaa asiakastyötä. Työohjeessa tarkennetaan, että etäasiakastyötä voidaan toteuttaa etäyhteyksin työntekijän ja asiakkaan kesken sekä työntekijän ollessa asiakkaan kanssa fyysisesti samassa tilassa ja tapaamiseen osallistuu etäyhteyksin esimerkiksi asiakkaan omainen tai toisen työntekijä.

Tärkeänä poimintana voidaan nähdä kehittämisehdotukset etäasiakastyön itsensä johtamiseen liittyen, joita tuodaan esille tässä opinnäytetyössä. Siun soten vammaispalvelulle tuotettu etäasiakastyöohje (liite 1) voi tulevaisuudessa toimia työntekijöiden itsensä johtamisen tukena etäasiakastyössä.

Esihenkilön tarjoaman tuen tärkeyttä etäasiakastyötä kohtaan ei voida unohtaa. Työntekijät voivat kaivata esihenkilön tukea etäasiakastyöhön liittyvissä ongelmatilanteissa. Esihenkilön oma asenne etäasiakastyötä kohtaan voi rinnastua työntekijöihin. Etäasiakastyöohjeessa (liite 1) tuodaan esille esihenkilön roolia etäasiakastyön tukemisessa.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä toteutetun etäasiakastyöohjeen (liite) jatkokehittämisen suunnitelmia ei ole määritelty tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tekijän näkökulmasta on kuitenkin tärkeää pitää mielessä työohjeen jatkokehittäminen ja sen merkitys. Toimeksiantajan olisi suositeltavaa jatkaa työohjeen käyttöä osana omia prosessejaan ja pyrkiä kehittämään sitä eteenpäin. Työohjeita on tarkasteltava työprosessien muuttuessa (Makkonen & Lavikainen

2020). Etäasiakastyöohjeen käytön seuranta ja kehittäminen voivat tuoda toimeksiantajalle lisäarvoa etäasiakastyön toteutuksessa.

## 9.1 Prosessin pohdinta

Ennen kyselyn julkaisua opinnäytetyön tekijä hankki tutkimusluvan. Tutkimusluvassa tuotiin esille opinnäytetyön aihe, tutkimuksen toteutuspaikka, tutkimuksen kohdejoukko, aineiston keruumenetelmä ja aineiston keruuaikakohta. Tutkimuslupa tuli opinnäytetyön tekijän, opinnäytetyön työelämäohjaajan (toimeksiantaja), opinnäytetyön ohjaajan ja Karelia-ammattikorkeakoulun koulutuspäällikön allekirjoitukset. Tutkimusluvan liitteeksi toimitettiin opinnäytetyösuunnitelma ja toimeksiantosopimus.

Kyselyn kysymyksien suunnitteluun osallistui yhdessä opinnäytetyön tekijän kanssa opinnäytetyön toimeksiantajan eli Siun soten vammaispalvelun palvelupäällikkö. Opinnäytetyön tekijä valmisteli kysymysrunkoa, jota käsiteltiin Teams-palaverissa ennen kyselyn julkaisemista. Ennen julkaisua kysymysrunkoa ja kyselyn saatetta esiteltiin kuudelle sosiaalialan ammattilaiselle, jotka työskentelevät eri puolilla sosiaalialaa. Sosiaalialan ammattilaisten joukosta löytyi mm. lastensuojelun, lapsiperhepalveluiden ja iäkkäiden palveluiden työntekijöitä. Sosiaalialan ammattilaiset, jotka tutustuivat kysymysrunkoon, antoivat palautetta ja kehitysideoita. Kehitysideat keskittyivät pääsääntöisesti kysymysten ja kyselyn saatteen kieliasuun ja oikeinkirjoitukseen. Sosiaalialan ammattilaiset toivat esille esittelytilaisuudessa, että he kaipaisivat omalle työpaikalleen samantyyppistä kyselyä. Kyselyn esitleminen sosiaalialan ammattilaisille lisäsi kyselyn luotettavuutta, sillä kysymykset saatiin tämän avulla lopulliseen kyselyyn ymmärrettävämpään muotoon. Tällä varmistettiin, että vastaajakohderyhmällä on todellisuudessa mahdollisuus vastata kysymyksiin oikeanmukaisesti. Kun kysymysrunko oli hyväksytty toimeksiantajan ja opinnäytetyön ohjaajan osalta, kyselylinkki voitiin laittaa jakoon.

Kyselyn lähetettiin loppuvuodesta 2022 silloiselle Siun soten vammaispalvelun henkilöstölle, joiden työnkuvaan kuuluu sosiaalityö tai sosiaaliohjaus. Kyselyn



otanta (19) ei ollut kovin suuri. Jos kysely olisi suunnattu yleisesti Siun sotessa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta tekeville, olisi otanta voinut olla suurempi. Suuremmalla vastausten prosentuaaliset osuudet olisivat voineet olla erilaiset, ja tämän takia myös tehdyt johtopäätökset olisivat voineet olla erilaiset. Otos oli kohderyhmään nähden hyvä (yli 60 %), mutta vastaajamäärä oli pieni, joten tulokset eivät ole suoraan yleistettävissä laajemmalle henkilöstölle.

Kyselyn tuloksia voidaan kuitenkin huomioida samantyyppisissä tehtävissä muilla palvelualueilla, joissa tehdään sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta. Tämä kysely oli kohdennettu vammaispalvelun työntekijöille, mutta samantyyppistä työtä voidaan tehdä muillakin sosiaalialan palvelualueilla. Avoimien kysymysten vastausten perusteella vastaajien työhön kuuluu kotikäynnit. Sosiaalialan työntekijöitä, jotka tekevät asiakastyötä säännöllisesti kotikäynneillä, voidaan verrata tämän kyselyn vastaajaryhmään.

Kyselyn vastaajamäärään voi olla tyytyväinen, koska vastauksia saatiin yli puolet siitä määrästä, mille määrälle työntekijöitä kysely lähetettiin vastattavaksi. Vastausten analysoinnin kannalta olisi voinut olla helpompaa toteuttaa kysely ainoastaan määrällisenä kyselynä Likertin asteikkoa käyttäen. Opinnäytetyön tilaajan ja opinnäytetyön tekijän yhteisissä neuvotteluissa kuitenkin päädyttiin kysymään kyselyssä myös avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset toivat sellaisia vastauksia, joita oli mahdollista analysoida ja viedä tämän opinnäytetyön johtopäätöksiin. Avoimissa vastauksissa tuotiin esille esimerkiksi etäasiakastyössä vastaan tulevat kommunikoinnin haasteet, sillä vammaispalvelussa asiakasymmärrys on olennainen osa toimintaa (Nykänen 2022).

## **9.2 Luotettavuus ja eettisyys**

Opinnäytetyötä tehdessä kunnioitettiin hyvää tieteellistä käytäntöä, joka tarkoittaa eettisesti kestävien tiedonhankintamenetelmien ja tutkimusmenetelmin käyttämistä. Tiedonhankinnassa hyvää tieteellistä noudatetaan hankkimalla tietoa ammattikirjallisuudesta ja tieteellisestä kirjallisuudesta. Rehellisyys, huolellisuus

ja tarkkuus tutkimustyön ja tutkimustulosten esittämisessä kuuluu hyvään teelliseen käytäntöön. (Vilkka 2021, luku 2.)

Tämän opinnäytetyön kyselyn vastauksiin on voinut vaikuttaa COVID-19-pandemia. Vastauksissa tuotiin esille, että mahdollisilta tartunnoilta voidaan välttyä, kun asiakas kohdataan etänä. Kyselyn vastausaikana Siun sote on kuntayhtymän roolissa ollut vastuussa oman alueensa tartuntatautien torjunnasta ja päätöksenteosta. (Kihlström, Huhtakangas, Karreinen, Keskimäki & Tynkkynen 2022, 1.) Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden johto on voinut tuoda pandemian aikana esille, että etänä toteutetuilla asiakaskohtaamisilla voidaan välttyä tartunnoilta, joka on itsestäänselvyys. Asiakastyötä on perinteisesti toteutettu sosiaalihuollossa kasvokkain (Talentia 2022). Voi olla mahdollista, että etäasiakastyötä ei Siun soten vammaispalvelussa olla nähty aikaisemmin asiakastyössä vaihtoehtona niin usein, kuin koronapandemian jälkeen.

Opinnäytetyössä toteutettavaan kyselyyn osallistuminen oli siihen osallistuville vapaaehtoista. Ennen kyselyyn vastaamista osallistujille tiedotettiin tutkimustiedotteen muodossa kuka toteuttaa kyselyn, miksi kysely toteutetaan ja mitä tietoja kyselyssä käsitellään. Kyselyyn vastaaminen oli mahdollista keskeyttää kesken kyselyyn vastaamisen. Kyselyn suunnittelussa otettiin huomioon aineiston käsittelyyn liittyvät riskitekijät kyselyyn osallistuvien henkilöiden kannalta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9, 11). Kysely toteutettiin siten, ettei kyselyn vastaajien henkilöllisyyttä voida selvittää. Ammattinimikkeen lisäksi muita henkilötietoja kyselyyn vastaajilta ei kysytty. Kysymys työhistoriasta Siun soten vammaispalveluissa taustatietona oli suunnitteluvaiheessa pohdinnassa. Siun soten vammaispalveluissa oli tuolloin lähiaikoina ollut työntekijöiden vaihtuvuutta, joten tämän osalta osa osallistujista voisi olla tämän myötä tunnistettavissa.

### **9.3 Jatkotutkimusaiheet**

Työterveyslaitoksen 2023 julkaiseman tutkimushankkeen loppuraportissa tuodaan esille, esihenkilöillä on tärkeä rooli työntekijöiden työkyvystä

huolehtimiselle myös etänä työskentelylle sekä toimivat malleina ja esimerkkeinä. Työterveyslaitoksen toteuttaman tutkimuksen haastattelujen mukaan esihenkilöiden työhön on tullut uusia vaatimuksia koronapandemian jälkeen. Lopuraportissa esitellään, että esihenkilöille on ratkaisevaa, miten esihenkilötyölle annetaan resursseja ja onko esihenkilöillä mahdollista keskittyä johtamiseen etätyön vaatimuksin. Etätyöskentelyn haasteena on huomata riskitekijät ajoissa, jotta terveyden ja työkyvyn heikkenemistä voidaan ehkäistä. Esille nousevia asioita etätyön riskeissä ovat hankaluus sovittaa yhteen muu elämä ja etätyö, etätyön heikko sujuminen ja kokemukset tuesta tai riittämättömästä tiedonsaannista. (Ruohomäki, Vuorento, Kaila-Kangas, Laitinen, Joensuu & Soikkanen 2023, 79–78). Esihenkilön on hyvä tunnistaa, millaista etätyöskentely on ja millaista tukea etätyössä työntekijät voivat tulla tarvitsemaan. Ylemmän johdon täytyy puolestaan tunnistaa, millaista tukea esihenkilöasemassa oleville työntekijöille voidaan tarjota, jotta esihenkilöillä on valmiudet tukea työntekijöitä etätyötä varten. Esihenkilöillä on myös malliesimerkkinä hyvä tiedostaa, miten työntekijät etätyötä todellisuudessa tekevät ja mitä se vaatii. Tulevaisuudessa voisi selvittää, miten esihenkilöt kokevat etäasiakastyön johtamisen ja minkälaista tukea esihenkilöt tarjoavat työntekijöille etäasiakastyötä varten.

Itsensä johtamisen vaikutuksia työntekijöiden työsuoritukseen etätyöskentelyssä käsitellään Maden-Eyiustan ja Alparslanin 2022 julkaistussa tutkimuksessa. Tutkiessa itsensä johtamisen välillistä vaikutusta työsuoritukseen psykologisen voimaantumisen kautta, tutkimus paljasti, että psykologinen voimaantuminen on vaikutusvaltaista toimintaa, joka yhdistää itsensä johtamisen työsuoritukseen. Lähiesihenkilön seurannan vaikutus voi näkyä työsuorituksen tuloksissa tehtävän sopeutumisen ja ennakoitavuuden osalta. Esihenkilöille tärkeää on luoda riittävät resurssit itsensä johtamisen taitojen kehittämiseksi ja toteuttamiseksi etätyötyöskentelyssä sekä esihenkilöiden tulee määrittää itsensä johtamisen seurannan asianmukainen taso. Nämä voivat parantaa työntekijöiden tehtäväkohtaista osaamista, mutta voivat olla tarpeetonta työtehtävän sopeutumisen ja ennakoitavuuden lisäämiseksi. (Maden-Eyiusta & Alparslan 2022, 13–14.) Työntekijöiden voi siis olla hyvä hallita omaa mieltään, jotta etäasiakastyö mahdollistuu hyvin. Tämä asia on myös esihenkilöiden hyvä muistaa. Mielen

hallinta on itsensä johtamisessa yksi tärkeimmistä alueista (Sydänmaanlakka 2008, 32).

Asiakkaiden osallisuutta etäasiakastapaamisissa voisi jatkossa tutkia, miten asiakkaat kokevat etäkohtaamiset ammattilaisen kanssa. Tämän opinnäytetyön kyselyn vastauksissa nousi esille, että etäasiakastyötä suunnitellessa on huomioida asiakkaan kommunikointitaidot. Tätä voisi tähdentää mahdollisissa asiakkaalle suunnatuissa ohjeissa siten, että asiakas ja asiakkaan omaiset itse voivat valmistautua etätapaamiseen asiakkaalle tarvittavin kommunikointia tukevin menetelmin tai esimerkiksi varaamalla itselleen tulkin. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010.)

## Lähteet

- Boone, H. & Boone A. 2012. Analyzing Likert Data. *Journal of Extension*.  
[https://archives.joe.org/joe/2012april/pdf/JOE\\_v50\\_2tt2.pdf](https://archives.joe.org/joe/2012april/pdf/JOE_v50_2tt2.pdf).  
 6.5.2022.
- Friman, T. 2020. Etätyö on itsensä johtamista: Näillä vinkeillä jaksat ja onnistut. *Motiivi*. <https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/etatyo-on-itsensa-johtamista-nailla-vinkeilla-jaksat-ja-onnistut/>. 1.6.2022.
- Glazer, R. & Sloan, M. 2021. *How to thrive in the virtual workplace. Simple and effective tips for successful, productive and empowered remote work.* London: Bluebird.
- Grace, P. 2020. (toim. Heiskanen, S.) *Etätyökirja. Suunnittele. Sovi. Tee.* Tallinna: Raamatutrükikkoja Oü.
- Hallituksen esitys eduskunnalle vammaispalvelulain ja eräiden siihen liittyvien lakien voimaantulon lykkäämistä koskevaksi lainsäädännöksi. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE\\_9+2023.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_9+2023.pdf). 8.2.2024.
- Heikkilä, T. 2014. *Tilastollinen tutkimus.* Porvoo: Bookwell Oy.
- Ignatowicz, A., Atherton, H., Bernstein, C., Bryce, C., Court, R., Sturt, J. & Griffiths, F. 2019. *Digital health. Volume 5, January-December 2019.* <https://doi.org/10.1177/2055207619845831>. 5.12.2023.
- Janhonen, M. 2015. *Johda itsellesi joustavaa ja väljää aikaa.* Teoksessa Toivanen, M., Yli-Kaitala, K., Viljanen, O., Väänänen, A., Turpeinen, M., Janhonen, M. & Koskinen, A. 2016. *Työterveyslaitos. AikaJärjestys asiantuntijatyössä.* Helsinki: Juvenes Print. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys\\_asiantuntijaty%c3%b6ss%c3%a4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys_asiantuntijaty%c3%b6ss%c3%a4.pdf?sequence=1). 1.6.2022.
- Juuti, P. *Työyhteisön kehittyminen on organisaation oppimista.* 2011. Teoksessa Juuti, P. (toim.) *Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen.* 2011. Vantaa: Hansaprint. 68–82.
- Kangas, H., Lehtimäki, T., Palmu, I-M, Pensar, H., Karhu, J. & Nikander T. 2021. *Etätyö ja sen johtaminen.* *Leadis-tutkimushanke 2020.* Vaasan yliopisto. <https://cloud.uwasa.fi/index.php/s/wBobSGnVKXmBdg3>. 1.6.2022.
- Kantola, M. 2021. *Itsensä johtamisesta hyvinvointia ja tehokkuutta sosiaali- ja terveysalalle.* *Liike-blogi.* *Tutkimushankkeiden kuulumisia Turun yliopiston kauppakorkeakoulun Porin yksiköstä.* <https://blogit.utu.fi/liike/itsensa-johtamisesta-hyvinvointia-ja-tehokkuutta/>. 1.6.2022.
- Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R., & Tukiala, A-K. 2012. *Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen.* *Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris - instituutti.* [http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo\\_kohtaamisena\\_-\\_resepteja\\_vastavuoroisuuteen.pdf](http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo_kohtaamisena_-_resepteja_vastavuoroisuuteen.pdf). 14.5.2022.
- Kuosma, T. 2018. *Kansainväliset vammaisoikeudet.* Kemi: Atrain & Nord.
- Koivuniemi, T. 2020. *Aivoystävällinen työpaikka käytännössä.* Seinäjoki: Transforma Oy.

- Kuisma, J. & Sauri P. 2021. Etätyö ja monipaikkaisuus Suomessa. Keuruu: Ota-  
van Kirjapaino Oy. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2021/11/polemia-121.pdf>. 6.11.2023.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. 22.11.2023.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.  
380/1987. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>.  
27.4.2022.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>. 12.1.2024.
- Leskinen, T. 2022. Etätyö lisääntyi useimmilla toimi-aloilla, maakunnissa palattiin lähi-työhön. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2022/etatyolisaantyi-useimmilla-toimialoilla-maakunnissa-palattiin-lahityohon/>.  
8.2.2024.
- Maden-Eyiusta, C. & Alparslan S-E. 2022. Captain or deckhand? The impact of selfleadership on employees' work role performance under remote work. *Front. Psychol.*, 25 November 2022. *Sec. Organizational Psychology*. Volume 13 – 2022.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.988105>.
- Makkonen, S. & Lavikainen, P. 2020. Työohjeet apuna asiantuntijatyössä. LAB Pro. <https://www.labopen.fi/lab-pro/tyoohjeet-apuna-asiantuntijatyossa/>. 6.4.2024.
- Microsoft. 2023. Kokoukseen liittyminen ilman tiliä Microsoft Teamsissa. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/kokoukseen-liittyminen-ilman-tili%C3%A4-microsoft-teamsissa-c6efc38f-4e03-4e79-b28f-e65a4c039508#ID0EDD=Mobile>. 27.11.2023.
- Miettinen, S., Miettinen, M., Nousiainen, I. & Kuokkanen, L. 2000. Itsensä johtaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Morilla, A., Muñoz-Moreno, R., Montero-Chaves, A. & Vázquez-Aguado, O. 2021. Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020725>. 6.5.2022.
- Morrison, G., Ross, S., Kalman, H. & Kemp, J. 2012. *Designing Effective Instruction*. USA: Courier Kendallville. [https://www.academia.edu/79549673/Designing\\_Effective\\_Instruction](https://www.academia.edu/79549673/Designing_Effective_Instruction). 2.2.2024.
- Mäntyneva, M. Hallittu projekti - Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Kauppakamari. Ellibs Library. 9.5.2022.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. Ellibs. 28.4.2022.
- Nykänen, H. 2022. Vammaispalvelun asiakkaan osallisuuden kokemukset rakentuvat vuorovaikutuksessa. <https://ketju-lehti.fi/aiheet/tutkimuksessa-tapahtuu/vammaispalvelun-asiakkaan-osallisuuden-kokemukset-rakentuvat-vuorovaikutuksessa/>. 15.11.2023.
- Ruohomäki, V., Vuorento, M., Kaila-Kangas, L., Laitinen, J., Joensuu, M. & Soikkanen, A. 2023. Työn uudet muodot ja työkyvystä huolehtiminen – terveyskäyttäytyminen etätyössä. Tutkimushankkeen loppuraportti. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-078-2>.  
18.1.2024.
- Räty, T. 2017. *Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö*. Riika: Dardedze Holografija Ltd.

- Seuri, V. 2018. Itsensä johtaminen vie parempiin tuloksiin. <https://www.ilmari-nen.fi/tietoa-ilmarisesta/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/2018/itsensa-johtaminen-vie-parempaan-tulokseen/>. 26.1.2024.
- Šimonélyté, M. Mikä on intranet ja mitä merkitystä sillä on? <https://nord-vpn.com/fi/blog/mika-on-intranet/>. 20.2.2024.
- Siun sote. 2020. Etätyö Siun sotessa. Siun soten intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 27.5.2022.
- Siun sote. 2020. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2021–2023. Talousarvio 2021. [https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote\\_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8](https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8). 8.5.2022.
- Siun sote. 2022. Talousarviokirja. <https://www.siunsote.fi/documents/393252/0/Talousarviokirja+2022.PDF/2d4653a2-7d23-c50b-4973-20e062cc9593>. 22.5.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Vammaispalvelut ja tukitoimet. <https://stm.fi/vammaispalvelut-tukitoimet>. 27.11.2023.
- Stewart, G., Courtright, H. & Manz, C. 2019. Self-Leadership: A Paradoxical Core of Organizational Behavior. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 6(1). Vol. 6:47-67 (Volume publication date January 2019). <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015130>. 31.1.2024.
- Sydänmaanlakka, P. 2008. Äkyläs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.
- Sydänmaanlakka, P. 2016. Olet oman elämäsi toimitusjohtaja. <https://telmalehti.fi/oman-elamasi-toimitusjohtaja>. 8.2.2024.
- Sweco. 2021. Tulevaisuuden hybridityö. Mitä tapahtuu asiantuntijatyölle pandemian jälkeen? [https://www.sweco.fi/wp-content/uploads/sites/7/2021/06/sweco\\_tulevaisuuden-tyo-raportti-2021.pdf](https://www.sweco.fi/wp-content/uploads/sites/7/2021/06/sweco_tulevaisuuden-tyo-raportti-2021.pdf). 27.5.2022.
- Talentia. 2022. Ammattieettisen lautakunnan kannanotto: Etätyö sosiaalialalla. Talentia. 3/2022.
- Terveyskirjasto. 2020. CP-vamma. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01260>. 27.5.2022.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Ellibs Library. 6.5.2022.
- Tuomivaara, S., Ropponen, A. & Kandolin, I. 2016. Jousto-opas. Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/handle/10024/131548>. 23.4.2022.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarviointin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2020.pdf). 16.2022.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Työolobarometri 2020 – ennakkotiedot. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:18. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-753-3>. 27.5.2022.
- Työturvallisuuskeskus. 2022. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-taritsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf>. 26.1.2024.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus. Ellibs Library. 6.5.2022.

- Valtokari, M., Väre, A. & Nurmi-Koikkalainen, P. 2023. Vammaispalvelujen työntekijöiden kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Työpaperi 9/2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vantaa: PunaMusta Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-041-5>.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. Ellibs Library. 9.5.2022.
- Voutilainen, T. 2023. Digitaalisten palvelujen sääntely. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Xiang, B. 2022. Remote work, social inequality and the redistribution of mobility. *International Migration*, 60, 280–282. <https://doi.org/10.1111/imig.13085>. 30.11.2023.





Työohje 1 (5)

### Asiakirjan sisältölaji: Etäasiakastyöohje

Vastuualue: Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Erikoisala/Palvelualue/yksikkö: Vammaispalvelut  
Hyväksytty/Tarkistettu: 20.2.2024 (KR)  
Laatija(t): Elias Kaasinen

Tämä työohje koskee etänä toteuttavaa asiakastyötä. Etäasiakastyötä voidaan toteuttaa etäyhteyksin työntekijän ja asiakkaan kesken. Etäasiakastyö toteutuu myös, jos työntekijä on asiakkaan kanssa fyysisesti samassa tilassa ja tapaamiseen osallistuu etäyhteyksin esimerkiksi asiakkaan omainen tai toinen työntekijä.

#### Versiohistoria

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä

## Sisällysluettelo

1	Etäasiakastyö.....	3
1.1	Etäasiakastyöhön valmistautuminen.....	3
1.2	Huomioitavat asiat etäasiakastapaamisen aikana.....	3
1.3	Etäasiakastapaamisen jälkeen.....	4
2	Esihenkilön tarjoama tuki työntekijälle etäasiakastyöhön.....	4
3	Kirjallisuutta.....	5

## 1 Etäasiakastyö

Etäasiakastyöllä tarkoitetaan asiakastyötä, joka toteutetaan digitaalisia välineitä hyödyntäen. Digitalisaatio on tuonut uusia vuorovaikutuksen kenttiä ja vaikuttaa tapaan toimia ihmisten kanssa. Ammatilainen voi kohdata asiakkaita verkossa ja sitä kautta tarjota asiakkaalle tukea. Etäasiakastyötä voidaan toteuttaa työntekijän varsinaiselta työpaikalta tai etänä työskennellen työntekijän kotoa käsin.

### 1.1 Etäasiakastyöhön valmistautuminen

- **Ennen ensimmäistä etäasiakastapaamista asiakkaalta täytyy pyytää suostumus etäasiakaskäyntiin.** Suostumuksen kirjaamisesta asiakastietoihin sekä etäasiakastapaamisen kutsun lähettämisestä on erillinen ohjeistus ohjeessa "[Ohje työntekijälle: Etäkäynti Teamsin välityksellä](#)". (Vammaispalvelussa etäasiakastapaamiseen käytetään pääsääntöisesti Teams-sovellusta.)
- Etäasiakastapaamista sopiessa täytyy arvioida, onko kyseisellä asiakkaalla mahdollisuus tavata etäyhteyksin. Mikäli asiakkaalla itsellään ei ole olemassa tarvittavia laitteita tai riittävää osaamista, voit selvittää, onko hänen omaisellaan tai toisella työntekijällä mahdollista olla asiakkaan tukena etäasiakastapaamisen toteutumisessa.
- **Videopuheluja varten sinulla tulee olla käytössäsi webkamera, mikrofonikuulokkeet tai kokouskaiutin** (esim. Jabra-kokouskaiutin). Kokouskaiuttimen käyttö on suotavaa silloin, jos samassa tilassa on sinun lisäksi muita samaan tapaamiseen osallistuvia.
- Huomioithan, että myös videovälitteisessä etäasiakastapaamista työympäristösi on siisti. Toinen näyttö helpottaa useamman ohjelman käytön samaan aikaan.
- Mikäli etäasiakastapaamiseen osallistuu lisäksi muita ammattilaisia, sopikaa työnjaosta etukäteen.
- **Testaa mikrofonin ja webkameran toimivuus ennen etäasiakastapaamista!**

### 1.2 Huomioitavat asiat etäasiakastapaamisen aikana

- **Työntekijänä sinun tulee varmistaa, että yhteyden päässä on kutsuttu oikea asiakas,** joka tapaamiseen on kutsuttu. Jos et tunne asiakasta entuudestaan, voit esimerkiksi pyytää asiakasta näyttämään sinulle webkameran kautta henkilöllisyystodistuksen.
- Etänä toteuttavan asiakastapaamisen aluksi voit tarvittaessa varmistaa, että kuulette toisenne. Etäasiakastyön takia asiakkaan osallisuus ei saa kaventua. Työntekijänä sinun tulee varmistaa, että asiakas tulee kuulluksi myös etäyhteydestä huolimatta.
- Kun et ole puhevuorossa, mykistä mikrofonin, varsinkin silloin, jos tapaamiseen osallistuu lisäksi useampi ammattilainen omilla laitteillaan asiakkaan lisäksi.
- Keskity etäasiakastapaamisissa käynnissä olevaan tapaamiseen, älä lue esimerkiksi sähköposteja tai tee muuta tapaamiseen kuulumatonta työtä.

- Voit tapaamisen lopuksi kysyä asiakkaalta palautetta toteutuneesta etäasiakastapaamisesta.

### 1.3 Etäasiakastapaamisen jälkeen

- **Arvioi, miten tapaaminen omasta mielestäsi sujui.** Voit pohtia havaintojasi ja omaa toimintaasi.
- Mikäli mielestäsi tapaamisen toteutumisessa jäi jotain kehittämisen varaa, ota huomiodut asiat muistiin seuraavaa etäasiakastapaamista suunnitellessa. Huomioi myös asiat, jotka etäasiakastapaamisessa toteutuivat hyvin.
- Työntekijän roolissa sinun tulee arvioida, saiko riittävät tiedot asiakastapaamisen suunniteltujen tavoitteitten mukaisesti vai tarvitseeko asiakkaan tilanne lisäselvitystä.

## 2 Esihenkilön tarjoama tuki työntekijälle etäasiakastyöhön

- Lähiesihenkilöt pitävät huolta siitä, että työntekijöillä on etätyötä varten tarvittavat resurssit työntekoon (ajantasaiset laitteet ja ohjelmistot). Lähiesihenkilö järjestää työntekijälle tarvittaessa koulutusta tai perehdytystä laitteiden käyttöön.
- Lähiesihenkilö huolehtii yhdessä työntekijän kanssa, siitä että työntekijälle järjestyy sellainen työskentely-ympäristö, jossa työntekijä pystyy työskentelemään rauhassa ja toteuttamaan etäasiakastapaamisia tietoturvallisesti.
- Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea etäasiakastyön toteuttamiseen omalta lähiesihenkilöltään. Lähiesihenkilö ja työntekijä etsivät yhdessä ratkaisuja mahdollisiin pulmatilanteisiin.

### 3 Kirjallisuutta

- Grace, P. 2020. (toim. Heiskanen, S.) Etätyökirja. Suunnittele. Sovi. Tee. Tallinna: Raamatutrükikkoja Oü.
- Glazer, R. & Sloan, M. 2021. How to thrive in the virtual workplace. Simple and effective tips for successful, productive and empowered remote work. London: Bluebird.
- Kantola, M. 2021. Itsensä johtamisesta hyvinvointia ja tehokkuutta sosiaali- ja terveysalalle. Liike-blogi. Tutkimushankkeiden kuulumisia Turun yliopiston kauppakorkeakoulun Porin yksiköstä.
- Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R., & Tukiala, A-K. 2012. Asiakastyö kohtamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris - instituutti.
- Talentia. 2022. Ammattieettisen lautakunnan kannanotto: Etätyö sosiaalialalla. Talentia. 3/2022.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy

Tämä työohje on tehty osana Elias Kaasisen Karelia-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä, "Itsensä johtaminen vammaispalvelun etäasiakastyössä".

## Tutkimustiedote

Arvoisa Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen ammattilainen

Olen sosionomi (YAMK) -opiskelija Elias Kaasinen Karelia-ammattikorkeakoulusta (sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen -koulutusohjelma). Teen opinnäytetyötä aiheesta ”Itsensä johtaminen vammaispalvelun etäasiakastyössä”. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, miten Siun soten vammaispalvelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa etäasiakastyötä voidaan kehittää, millä tavoin itsensä johtaminen toteutuu, kun työntekijät valmistautuvat, toteuttavat ja arvioivat etäasiakastyötä sekä miten esihenkilöt voivat tukea työntekijöiden etäasiakastyötä.

Kysely on suunnattu Siun soten vammaispalvelun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijöille sekä avustajakeskuksen työntekijöille, jotka tekevät sosiaaliohjausta. Kyselyä ei ole suunnattu esihenkilöille. Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista. Vastatessasi kyselyyn, annat luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössä. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Vastauksista ei voi päätellä henkilöllisyyttäsi. Taustatietokysymyksenä kysytään ainoastaan ammattinimikettäsi. Tutkimusaineisto kerätään vain tätä opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön valmistuttua tutkimusaineisto hävitetään.

Vastaamalla kyselyyn voit olla auttamassa etäasiakastyöhöhen rakentamisessa, joka tulee Siun soten vammaispalvelun käyttöön.

Vastaathan kyselyyn 22.12.2022 mennessä.

Kiitos osallistumisesta!

Vastaan mielelläni opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiin. Voitte olla myös yhteydessä opinnäytetyöni ohjaajaan, Hannele Komuun.

Elias Kaasinen

elias.kaasinen@edu.karelia.fi

Hannele Komu

hannele.komu@karelia.fi

## Kysymysrunko

Tässä kyselyssä etäasiakastyöllä tarkoitetaan asiakastyötä, kun asiakas kohdataan etäyhteyksiä käyttäen, esim. Teams-ohjelman välityksellä. Asiakas voidaan kohdata etänä varsinaiselta työpaikalta (toimisto), kotoa tai muualta kuin varsinaiselta työpaikalta.

Valitse sinulle sopivin vaihtoehto (täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä)

1. Tiedän, miten valmistautua etäasiakastyöhön.
2. Tiedän, mitä minun tulee huomioida etäasiakastyön aikana.
3. Pystyn huolehtimaan asiakasturvallisuudesta etäasiakastyön aikana.
4. Minulla on riittävät välineet etäasiakastyöhön (esim. kuulokemikrofoni, web-kamera, ohjelmistot ym.)
5. Kun kohtaan asiakkaan etänä, pystyn saamaan kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan elämäntilanteesta.
6. Vuorovaikutus ja asiakkaan kuuluuksi tuleminen toteutuu etäasiakastyössä.
7. Kun kohtaan asiakkaan etänä, pystyn tekemään työni yhtä hyvin, kuin kohtaisin asiakkaan kasvokkain.
8. Arvioin omaa toimintaani etäasiakastyöskentelyn jälkeen.
9. Koen etäasiakastyön mielekkäänä.
10. Saan esihenkilöltäni riittävästi tukea etäasiakastyöhön.
11. Minulla on riittävä osaaminen etäasiakastyöhön.
12. Tunnistan omat vahvuuteni, joita pystyn hyödyntämään etäasiakastyössä.
13. Tunnistan kehittämiskohteeni, jotka minun tulee ottaa huomioon tulevaisuudessa etäasiakastyöhön liittyen.

### Avoimet kysymykset

1. Millaisia hyötyjä näet etäasiakastyössä?
2. Mitä haasteita näet etäasiakastyössä (estävät tekijät tms.)?



3. Millaista tukea kaipaat esihenkilöltäsi etäasiakastyöhön?
4. Kerro omia huomioitasi etätyöstä asiakastyön näkökulmasta.
5. Montako asiakasta kohtaat etänä (Teams-yhteys, ym.) kuukausittain keskimäärin?