



Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa

Emma Soukka, Hanna Setälä





Laurea-ammattikorkeakoulu

Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa

Emma Soukka ja Hanna Setälä
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Marraskuu 2024

Emma Soukka, Hanna Setälä

Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa

Vuosi

2024

Sivumäärä

52

Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa ja kehitysehdotuksia käyttäjäystävällisemmälle palvelulle Kelan näkökulmasta sekä lisätä asiakasymmärrystä. Opinnäytetyön tietoperustassa tarkastellaan asiakasymmärrystä ja asiakaskokemusta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden kehittämistä. Lisäksi tarkastellaan palveluohjausta käsitteenä ja Kelan etäpalvelua.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna lähitorin yli 65-vuotiaille ikääntyneille asiakkaille. Aineiston analysointi toteutettiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Tulokset osoittivat, että asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä palveluun. Haastateltavat arvostivat erityisesti palvelussa nopeaa saatavuutta ja palvelun toteutusta tutussa ympäristössä. Lähitorin työntekijän läsnäolon koettiin helpottavan palvelun käyttöä, erityisesti niillä joilla on heikommat digitaidot. Kehittämiskohteina esiin nousivat asiakkaan yksilöllisempi palvelu, vuorovaikutuksen laatu sekä asiakkaan kokonaistilanteen huomiominen. Lisäksi toivottiin palvelun laajentumista koteihin.

Haastatteluaineiston perusteella voidaan päätellä, että yhteistyö eri toimijoiden välillä on tarpeellista ikääntyneiden palveluohjauksessa. Yhteistyöllä voidaan mahdollistaa asiakkaan syvällinen palveluohjaus yhdessä eri toimijoiden kanssa. Toimivat yhteistyömallit eri ammattilaisten välillä mahdollistavat asiakkaalle onnistuneen palvelukokemuksen, sillä samalla käynnillä voidaan hoitaa monta asiaa. Opinnäytetyön aineiston perusteella voidaan todeta, että yhdenvertaisen palvelukokemuksen toteutumiseksi Kelan työntekijöillä tulee olla yhteinen toimintamalli ikääntyneen asiakkaan palveluprosessista. Jatkotutkimukselle on selkeä tarve, sillä yhteinen toimintamalli Kelan etäpalvelussa mahdollistaisi yhdenvertaisen asiakaskokemuksen työntekijästä riippumatta. Työntekijöiden kokemusten ja koulutustarpeiden selvittäminen voisi auttaa asiakasymmärryksen ja toimintamallin yhtenäistämässä.

Asiasanat: palvelukokemus, etäpalvelu, palveluohjaus, digitaaliset palvelut

Emma Soukka ja Hanna Setälä

Elderly Clients' experiences with Kela's remote service in service guidance

Year 2024

Page

52

The purpose of this thesis was to explore the users experiences with Kela's remote service in the context of service guidance. The aim was to generate information and development suggestions for a more user-friendly service from Kela's perspective, as well as to enhance client understanding. The theoretical background of the thesis examines client understanding and client experience, the development of digital services in social and healthcare, as well as the concept of service guidance and Kela's remote service.

This thesis was conducted as a qualitative research study. The interviews were carried out as semi-structured thematic interviews with elderly clients aged 65 and over at a local service point. The data analysis was performed using theory-driven content analysis. The results showed that the clients were generally satisfied with the service. The interviewees particularly appreciated the quick availability of the service and the fact that it was provided in a familiar environment. The presence of a staff member at the service point was seen as helpful, especially for those with lower digital skills, as it made the service easier to use. Areas for development included more individualized services, the quality of interaction, and taking the clients overall situation into account. Furthermore, there was a desire to expand the service to clients' homes.

Based on the interview data, it can be concluded that cooperation between different actors is essential in service guidance for the elderly. Collaboration enables more comprehensive services for the client, as multiple issues can be addressed in one visit. The data indicate that in order to provide an equal service experience, Kela employees need to have a common operational model for the elderly clients service process. There is a clear need for further research, as a unified operational model in Kela's remote service would ensure an equal client experience, regardless of the employee. Investigating employees' experiences and training needs could help standardize client understanding and unify operational practices.

Keywords: client experience, remote service, service guidance, digital services

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Kela toimeksiantajana	9
3	Ikääntyneen asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja asiakaskokemuksen vahvistaminen palvelussa.....	9
3.1	Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen	10
3.2	Asiakaskokemuksen merkitys ja kehittäminen palvelussa	11
4	Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden kehittäminen	12
4.1	Digitaaliset palvelut sosiaali- ja terveystalveissa	12
4.2	Digipalveluiden kehittäminen ikääntyneiden palvelunkäyttäjien näkökulmasta ..	14
5	Kelan etäpalvelu osana ikääntyneen asiakkaan palveluohjausta	15
5.1	Palveluohjaus	16
5.2	Kelan etäpalvelu	17
6	Opinnäytetyön toteutus	17
6.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys	18
6.2	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	18
6.3	Aineistonkeruu.....	19
6.4	Aineiston analyysi	22
6.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	23
7	Tulokset	24
7.1	Kokemukset digipalveluista	25
7.2	Kelan etäpalvelun käyttö ja saadun avun laatu.....	26
7.3	Kelan etäpalvelun käytettävyys ja kehittämistarpeet	27
8	Johtopäätökset	28
9	Pohdinta	31
9.1	Opinnäytetyön prosessin tarkastelu	32
9.2	Kehittämisenäkökulma.....	34
9.3	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen.....	35
9.4	Luotettavuuden arviointi.....	37
	Lähteet.....	39
	Taulukot	42
	Liitteet	43

1 Johdanto

Hallinto ja hyvinvointialueet ovat havainneet palveluiden saatavuuden ongelmiin ja riittämättömään resurssiin erilaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tämän vuoksi on toteutettu useista hankkeista ja työryhmiä, jotka ovat keskittyneet parantamaan palveluiden saatavuutta kehittämällä digipalveluita. Vuonna 2023 sosiaali- ja terveysministeriössä on käynnistetty digitalisaatio- ja tiedonhallinnan strateginen valmistelu, jonka tavoitteena on vahvistaa palveluiden saatavuutta ja luoda yhtenäinen, asiakaslähtöinen kokonaisuus. (STM 2023, 7-8.)

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa molempien tekijöiden kertyneestä käytännön kokemuksesta ja mielenkiinnosta palveluohjaukseen sekä digipalveluiden kehittämiseen. Opinnäytetyössä hyödynnettiin molempien osaamista ja näkökulmaa, mikä toi monipuolisuutta ja loi laajan lähestymistavan aiheeseen. Yhdistämällä käytännön kokemuksen ja teoreettisen tiedon laadullisen tutkimuksen tuloksiin, tämä opinnäytetyö parantaa Kelan asiakasymmärrystä ja mahdollistaa etäpalvelun kehittämisen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Aikaisempien havaintojen perusteella työelämässä on huomattu, että ikääntyneet ovat eriarvoisessa asemassa nopeasti kehittyvässä digitalisaatiossa. Heillä on usein haasteita digitaalisten sekä teknisten taitojen kanssa. Palvelukokemusten kartoittaminen ja kehittäminen mahdollistavat tasa-arvoisen palvelun kaikille asiakasryhmille.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa kokemustietoa Kelan etäpalvelusta ikääntyneiden palveluohjauksessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa ja kehitysehdotuksia käyttäjälähtöisemmälle palvelulle Kelan näkökulmasta sekä lisätä asiakasymmärrystä. Opinnäytetyötä ohjaa tutkimuskysymykset: Millaisia kokemuksia ikääntyneillä asiakkailla on Kelan etäpalvelusta sekä miten Kelan etäpalvelua voisi kehittää ikääntyneille asiakkaille sopivammaksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kansaneläkelaitos (Kela). Kela on keskeinen organisaatio suomalaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä. Kela tarjoaa etäpalvelun, jonka kautta asiakkaat voivat hakea etuuksia ja saada neuvontaa. Lisäksi Kela tarjoaa etäpalveluohjausta yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään digipalveluita sosiaali- ja terveydenhuollossa, Kelan etäpalvelua, asiakasymmärrystä, digipalveluiden kehittämistä erityisesti ikääntyneiden palvelunkäyttäjien näkökulmasta, palveluohjausta sekä asiakaskokemusta.

2 Kela toimeksiantajana

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyön tilaajan Kansaneläkelaitoksen (Kelan). Esittelemme luvussa Kelan arvot sekä tehtävän yhteiskunnassa. Luvussa tuomme esille Kelan lähtökohtia palveluiden kehittämiseksi.

Kelan tehtävänä on turvata kansalaisten toimeentulo erilaisissa elämäntilanteissa, kuten työttömyyden, sairauden, vanhuuden, lapsen syntymän tai läheisen menetyksen yhteydessä. Kelan toimintaan kuuluu myös jatkuva palveluiden kehittäminen. Kelan vastuualueisiin kuuluu etuuspäätösten tekeminen, sosiaaliturva-asioissa opastaminen ja neuvominen sekä palveluiden toimivuuden ja kehittämisen varmistaminen. Asiakkaalle pyritään antamaan yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua hänen tarpeidensa mukaisesti. Kelan toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kelan toiminta perustuu lainsäädäntöön, ja sen asema, tehtävät sekä hallinto on määritelty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa (731/2001.) Kelan toimintaa valvovat eduskunnan nimeämät valtuutetut, jotka varmistavat, että toiminta noudattaa lakeja ja säädöksiä. (Kela 2024a.)

Kelassa tehdään jatkuvaa kehittämistyötä, jossa asiakasymmärrys on keskiössä. Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on asiakkaiden tarpeiden syvälinen ymmärtäminen. Tietoa asiakasymmärryksestä haetaan muun muassa asiakaspalautteen ja asiakaskokemustiedon monipuolisesta analysoinnista. (Kela 2024b.) Tämä opinnäytetyö toteutettiin Kelaan, sillä asiakasymmärrystä sekä asiakaskokemustietoa ei ole saatavilla Kelassa etäpalvelun ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta.

3 Ikääntyneen asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja asiakaskokemuksen vahvistaminen palvelussa

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja asiakasymmärryksen vahvistaminen ovat nykyisin keskeisiä tavoitteita yrityksille markkinamuutosten, kuluttajakäyttäytymisen ja digitaalisten kanalien kehittymisen myötä. Asiakaskokemus on monivaiheinen ja monimutkainen prosessi, joka kattaa asiakkaan kokemukset palvelupolun eri vaiheissa. Kehittämisprosessi vaatii jatkuvaa asiakasvuorovaikutuksen tarkastelua ja analysointia, kuten asiakaspolun hallintaa, jotta asiakasymmärrystä ja asiakaskokemusta voidaan parantaa. (Lab open 2024.)

Asiakasymmärryksen vahvistaminen on tärkeää palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä, sillä sen avulla palvelut voidaan kohdentaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja varmistaa tuloksellisuus. Onnistuneen asiakasymmärryksen edellytys on kohderyhmän tarkka määrittely. Keskeistä on potentiaalisten asiakkaiden tunnistaminen ja ymmärrys loppukäyttäjän tarpeista. Asiakasymmärrys rakentuu tiedosta asiakkaiden tarpeista, odotuksista, käyttäytymisestä ja arvoista. Syvälinen asiakasymmärryksen saaminen edellyttää empatiaa ja monipuolisten

tiedonkeruumenetelmien, kuten haastatteluiden ja kyselyiden käyttämistä. Asiakaskokemuksen kokonaisuutta, odotuksia ja toiminnan tehokkuutta voidaan vahvistaa syvällisellä asiakasymmärryksellä. (Mäkipää 2023.)

3.1 Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen

Asiakasymmärryksen kasvattamisella pyritään saamaan kokonaiskuva loppukäyttäjän tarpeista, toiveista ja odotuksista kyseistä palvelua kohtaan. Asiakasymmärryksen saaminen on keskeinen tavoite palvelumuotoilussa ja palvelun kehittämisessä. Asiakasymmärrystä kerätään useimmiten erilaisilla tutkimuksilla, haastatteluilla ja asiakaskokemuksen keräämisellä vaihtelevin menetelmin. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Vuorela (2024, 127) toteaa, että asiakasymmärryksen lisäämiseksi on ensisijaisen tärkeää saada vastaus siihen, miksi tekemämme toiminta on asiakkaalle tärkeää. Tämä on haastava ja vaivalloinen vaihe, sillä ihmisen tulkitseminen on vaikeaa, joten asiakkaan tarpeen analysointiin sekä kartoittamiseen on varattava riittävästi aikaa. Analysointivaiheessa ei tule pidättäytyä omassa loppupäätelmässä, vaan tulee antaa asiakkaalle mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä.

Suomessa ei ole juurikaan vielä tutkittu ikääntyneiden ihmisten tarpeita ja odotuksia kuluttajina. Useimmiten tyydytään vakiintuneisiin käsityksiin tai perinteisiin stereotypioihin siitä, millainen ikäihminen on ja miten hän elää ja asuu, mistä unelmoi ja mitä hän toivoo. Ikääntyneet ihmiset ovat osittain tuntematon asiakasryhmä. Ikäystävällinen yrityksen toiminta tulee perustaa kolmeen eri näkökulmaan: ikäihmisen tarpeet ja odotukset, yrityksen osaaminen sekä toiminnan taustalla vaikuttavat asenteen ikääntyneitä ihmisiä kohtaan. (Jämsen & Kukkonen 2017, 44.)

Jämsen & Kukkonen (2017, 45-27) mukaan asiakasymmärryksen kartuttamiseksi ja vahvistamiseksi tarvitaan asiakkaita ja heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan. Jotta yritystä voidaan kehittää ikäystävällisemmäksi, tulee kehitys tapahtua yhteistyössä ikääntyneiden ihmisten kanssa. Asiakasymmärryksen saavuttamiseksi voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kyselykavakkeet sähköisenä sekä palautelaatikolla, asiakashaastatteluilla ja käyttäjäpaneelin avulla. Lisäksi asiakasymmärrystä voidaan lisätä edellä mainittujen menetelmien lisäksi hyödyntämällä erilaisia palvelumuotoilun työkaluja. Asiakasta voidaan pyytää dokumentoimaan arkeaan valokuvien, muistiinpanojen ja tarinankerronnan kautta. Kerätyn tiedon avulla voidaan muodostaa asiakasprofieileja, mikä auttaa kehittämään yrityksen toimintaa ja kohdentamaan palveluja eri asiakasryhmille.

Asiakkaan palautteen ja tarpeiden ymmärtäminen on keskiössä tuotetta suunniteltaessa. Palvelu tulisiikin suunnitella siten, että asiakasymmärrys on keskiössä. Ymmärtämättömyys johtaa palvelun epäonnistumiseen, sillä asiakkaat suosivat olemassa olevia tuotteita. Asiakkaan

toiveiden ymmärtäminen on ratkaisevaa, jotta tuote voi menestyä markkinoilla. Jotta potentiaalisten asiakkaiden kokemukset ja tarpeet tulevat huomioituksi, empatia ja luovuus ovat suunnitteluvaiheessa keskiössä. Prototypioinnilla ja asiakaspalautteella on iso rooli suunnitteluvaiheessa. Lisäksi on suositeltavaa tehdä syvähaastatteluja pienelle asiakaskunnalle kuin haettaisiin tilastollisesti merkittävää tulosta suurelta asiakasmäärältä. (Hartung & Rottenberg 2019.)

Asiointitilanteessa on tärkeää kertoa asiakkaalle selkeästi prosessin vaiheet ja eteneminen. Asioinnin aikana on tarjottava tarvittavaa ohjausta ja tukea, huomioitava mahdolliset häiriötilanteet sekä tiedotettava asiakkaalle asioinnin onnistumisesta ja mahdollisista jatkotoimista. (Valtiovarainministeriö 2019b.)

3.2 Asiakaskokemuksen merkitys ja kehittäminen palvelussa

Keskeisintä palveluissa on asiakkaan kokemus. Se käsittää koko yrityksen tarjoaman palvelukokonaisuuden, johon sisältyvät muun muassa mainonta ja muut ennakkokontaktit, asiakaspalvelun laatu, palvelun ominaisuudet sekä käytön helppous ja luotettavuus. Palvelun tarjoajan tulee ymmärtää miten ja milloin ihmiset kohtaavat yrityksen tarjonnan, jotta erinomaisia asiakaskokemuksia voidaan luoda. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Pwc (2018) raportin mukaan laadukas asiakaskokemus rakentuu nopeudelle, mukavuudelle, johdonmukaisuudelle, ystävällisyydelle sekä inhimilliselle vuorovaikutukselle. Huonosti hoidettu asiakaskokemus voi vahingoittaa yrityksen mainetta. Raportin mukaan asiakaskokemuksen ytimessä on yrityksen kyky tarjota ystävällistä, asiantuntevaa ja nopeaa palvelua. Yritysten tulisi keskittyä teknologisiin innovaatioihin, jotka parantavat näitä osa-alueita. Ihmisen ja teknologian yhdistäminen on ratkaisevan tärkeää asiakaskokemuksen kehittämisessä. Onnistuneet asiakaskokemukset vahvistavat asiakkaiden luottamusta ja voivat johtaa yrityksen menestykseen.

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan käytännölliseen tarpeeseen, saatavuuteen, prosessin sujuvuuteen sekä hahmotettavuuteen, monipuolisuuteen, käytettävyyteen ja tehokkuuteen. Jotta palvelulla on mahdollisuus olla markkinoilla, on toiminnan tason vaatimusten täytyttävä. Tunnetasolla viitataan asiakkaan tuntemiin välittömiin henkilökohtaisiin kokemuksiin palvelusta kuten: palvelun helppous, miellyttävyyys, kiinnostavuus, innostavuus, tunnelma, tyyli sekä kyky koskettaa aisteja. Ylin asiakaskokemuksen taso, eli merkitystaso, viittaa kokemukseen liittyviin mielikuvien ja merkitysten ulottuvuuksiin, kuten unelmiin, tarinoin, lupauksiin, kulttuurisiin koodeihin, henkilökohtaisiin oivalluksiin sekä yhteyden asiakkaan elämäntyylisiin ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Jotta asiakaskokemus on onnistunut, tulee yrityksen huomioida asiakkaan tarpeet parhaalla mahdollisella tavalla resurssien puitteissa. On tärkeää, että yritys tunnistaa millainen asiakas-kunta käyttää yrityksen palvelua tai tuotetta. Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakaspalveluun silloin, kun tarjottu palvelu on vaikeakäyttöinen. Asiakkaiden antama palaute on ensiarvoisen tärkeää, jotta yritys voi kehittää tuotettaan tai palveluaan. Kun yritys ansaitsee asiakkaan luottamuksen, asiakas on valmis jakamaan niin hyvät kuin huonotkin kokemuksensa. Luottamus luo avoimuutta, mikä helpottaa palautteen antamista ja mahdollistaa palvelun kehittämisen asiakaslähtöisesti. (Vuorela 2024, 49-50.)

Weader (2023) korostaa, että asiakaskokemukseen on tärkeää panostaa myös tulevaisuudessa. Digitalisoitumisesta huolimatta tulee muistaa, että palvelun käyttäjät ovat tavallisia ihmisiä. Hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi on tärkeää huomioida yksilölliset tilanteet, kuten esimerkiksi syrjäytyminen. Arantola & Simonen (2009) mukaan onnistunut asiakaspalvelukokemus muodostuu, kun palvelu sujuu ongelmattomasti ja täyttää asiakkaan odotukset sovitulla tavalla.

4 Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden kehittäminen

Digitaaliset palvelut ovat keskeinen osa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista, sillä ne mahdollistavat sujuvan järjestämisen ja tiedonkulun. Digitalisaation avulla voidaan parantaa palveluiden saatavuutta ja tehokkuutta, muun muassa yhteydenpitoa viranomaisiin. Digitaaliset ratkaisut voivat tukea perinteisiä palveluita, mutta niiden onnistunut käyttöönotto vaatii huolellista suunnittelua, strategista johtamista ja käyttäjien tarpeiden huomioimista. (THL 2024a.)

Digitaalisten palveluiden kehittämistyössä tulee keskittyä käytännön tarpeen tai ongelman ratkaisemiseen, ei pelkästään digitaaliseen palveluun itsessään. Tavoitteena on selkeyttää ja tarkentaa ongelma käyttäjien, kuten kansalaisten ja ammattilaisten avulla asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Palvelu kokonaisuutena vaatii laaja-alaista ja pitkäjänteistä kehittämistä. (Forss 2024, 32.)

4.1 Digitaaliset palvelut sosiaali- ja terveystaloudissa

Suomessa on lähes 30- vuoden historia tietotekniikan hyödyntämisessä sosiaali- ja terveystaloudissa. Vuonna 1996 laadittiin ensimmäinen kansallinen strategia tietotekniikan hyödyntämisestä sosiaali- ja terveystaloudissa. Strategian keskeisimpiä tavoitteita olivat palvelujen porrastaminen, verkostoituminen, asiakkaiden ja henkilöstön osaamisen ja käytettävyyden vahvistaminen, tietoturvan parantaminen ja tietojärjestelmien yhteensopivuuden kehittäminen.

Tästä lähtien tietotekniikan hyödyntämistä sosiaali- ja terveystalvueluissa on kehitetty aktiivisesti ja tavoitteellisesti. Vuosien varrella pääpaino kehittämisessä on ollut sähköiset potilas-tietojärjestelmät, dokumentointi, asiakirjojen rakenteet, yhteiset tietorakenteet, sekä kansallinen tilasto- ja rekisterintiedon kerääminen. (Saranto, Kinnunen, Jylhä & Kivekäs 2020, 181-182.)

Nyt parikymmentä vuotta myöhemmin tietotekniikan hyödyntäminen ja digipalvelut ovat keskeinen osa palvelurakennetta. Digitalisaation kehittämisessä keskeistä on asiakkaiden ja ammattilaisten osallisuus ja aktiivisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjausten mukaan vuoteen 2025 mennessä sosiaali- ja terveystalvueluiden tarjonnassa on otettava huomioon asiakkaiden tarpeet sekä varmistettava palvelujen yhdenvertaisuus ja saavutettavuus. (Saranto ym. 2020, 182-183.)

Palveluiden laatua ja kustannustehokkuutta sekä saavutettavuutta arvioidaan systemaattisesti. Johtamista ja päätöksentekoa tukee kansainvälinen ja yhteiskunnallinen luotettava tieto. Sähköinen tiedonhallinta, nykyaikaiset työvälineet ja palveluiden tuottaminen digitaalisti ovat vuosien varrella vahvistaneet asemansa osana palvelurakennetta. (Saranto ym. 2020, 182-183.)

Jatkuva digitalisaation lisääntyminen mahdollistaa palveluiden saatavuuden tasavertaisesti asuinpaikasta ja muista taustatekijöistä riippumatta. Palveluiden kehittyminen digitalisaation lisääntymisen myötä vaatii kansalaisilta kykyä, taitoa ja halukkuutta digipalveluiden käyttöön. Digitaidottomuus voi aiheuttaa haasteita palveluiden käyttämisessä erityisesti ikääntyneillä. Kansallisen linjauksen mukaan vuoteen 2020 mennessä kansalaisilla tulee olla saatavilla luotettavia palveluja, jotka tukevat heidän elämänhallintaansa ja hyvinvointiaan. Käyttäjälähtöisyys ja digitaidot ovat kärkiteemoina julkisen hallinnon sähköisten palveluiden kehittämisessä. Puutteellisten digitaitojen aiheuttamaan syrjäytymiseen on kiinnitettävä yhteiskunnassamme erityistä huomiota. (STM 2020, 31.)

Vuonna 2019 on astunut voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019), minkä tarkoituksena on edistää digipalveluiden asiakaslähtöisyyttä. Lailla toimeenpannaan Euroopan unionin direktiivi, minkä keskeisenä sisältönä on julkisen hallinnon digipalveluiden saavutettavuus.

Ikääntyneet ihmiset jäävät muodollisten digi- ja mediataito koulutusten sekä työelämässä tapahtuvien koulutusten ulkopuolelle. Tällöin koulutusvastuu siirtyy muille tahoille. Vuonna 2018 Euroopan Unioni asetti jäsenvaltiolleen velvollisuuden edistää kaikenikäisten ihmisten medialukutaitoa. Suomessa opetus- ja kulttuuriministeriö on linjannut, että mediakasvatusta tulee antaa kaikille ikäryhmille, mukaan lukien ikääntyneet ihmiset. Suomessa vuonna 2022 65-74 vuotiaista internettiä käytti 66 prosenttia ja 75-95 vuotiaista 27 prosenttia. Vuoden

2021 Covid-pandemia vauhditti edellä etenkin 65-74-vuotiaiden digiosaamista. (Korjonen-Kuusipuro, Rasi-Heikkinen, Vuojärvi, Pihlajainen & Kärna 2022, 10-11.)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (2021-2024) tutkimuksen mukaan lähes 60 % väestöstä koki, että sähköinen asiointi helpottaa palvelujen käyttöä ajasta ja paikasta riippumatta. Lähes 45 % vastaajista puolestaan totesi, että sähköiset palvelut parantavat yhteistyötä ammattilaisten kanssa (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 49-50).

4.2 Digipalveluiden kehittäminen ikääntyneiden palvelunkäyttäjien näkökulmasta

Useammilla kansainvälisillä tutkimuksilla on osoitettu, että ikääntyneet käyttävät tietotekniikkaa ja digipalveluita nuoria vähemmän. Saksassa, Yhdysvalloissa ja Suomessa tehdyissä tutkimuksissa on todettu, että ikääntyneet käyttävät etäterveyspalveluita nuorempia vähemmän ja etsivät harvemmin tietoa internetistä terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä aiheista. Tämä johtuu ikääntyneiden heikommista digitaalisista taidoista. Euroopan unionissa 80 prosenttia 44-54-vuotiaista arvioi omaavansa riittävät digitaidot arkipäivän asioiden hoitamiseen, kun taas yli 65-vuotiaista vastaava osuus oli 44 prosenttia. Suomalaisen tutkimuksen mukaan ikääntyneet kokevan hyötyvänsä nuoria vähemmän digipalveluista. Tämä voi lisätä ennakkoluuloja ja haluttomuutta digipalveluita kohtaan. Digipalveluiden vähäisempää käyttöä voi selittää huono palvelun saavutettavuus, alhainen koulutus, köyhyys, syrjäytyminen, terveyshaasteet tai negatiiviset asenteet ja ennakkoluulot. Digitaalisten oppiminen ja taitojen ylläpitäminen vaikeutuu ikääntyessä. (Heponiemi ym. 2023.)

Tulevaisuudessa ihmiset elävät aiempaa pidempään, ja yhteiskunnan ikäprofiili muuttuu nopeasti. Tämä kehitys tuo mukanaan haasteita sekä yksilötasolla että yhteiskunnassa laajemmin. Uudenlaiset digipalvelut voivat auttaa lievittämään väestörakenteen aiheuttamia haasteita, tukea ikäihmisten hyvinvointia ja parantaa palvelujärjestelmän toimivuutta. (Heponiemi ym 2023.)

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asuvista yli 65-vuotiaista noin 500 000 ei käytä tietotekniikkaa lainkaan ja noin 600 000 käyttäjistä tarvitsee ainakin ajoittaista ohjausta tietotekniikan käytössä. Neuvottelukunnan vanhusjärjestöjen arvion mukaan tietotekniikan käyttö on vähäisempää yli 75-vuotiailla, kuin sitä nuoremmilla. (Valtiovarainministeriö 2019, 26.) Valtiovarainministeriön Digi-arkeen neuvottelukunta on tehnyt ehdotuksen digipalveluiden kehittämisestä, jossa korostetaan palveluiden käyttäjien osallistamista suunnitteluun ja kehittämiseen. Tämä mahdollistaa ikääntyneiden tarpeiden ja valmiuksien huomioimisen palvelujen käytössä. Yhteiskehittämisen avulla voidaan oikaista ennakkoluuloja ja olettamuksia, jotka saattavat estää palveluiden tehokkaan käytön. (Valtiovarainministeriö 2019a, 28.)

Digi- ja väestötietoviraston (2023) teettämän tutkimuksen mukaan suuri osa suomalaisista tarvitsee läheistensä apua digiasioinnissa. Selvityksessä tuodaan esiin, että monille suomalaisille

viranomaisten tarjoama tuki on vielä tuntematonta. Ikääntyneiden osalta digiosaaminen vaihtelee, ja väestön ikääntyessä ja monimuotoistuesssa on tärkeää varmistaa, että ikäihmiset voivat käyttää digipalveluja esteettömästi.

Korjonen-Kuusipuro ym. (2022, 95) suosittelevat, että omaisten ja hoitohenkilöstön haastattelu- ja kirjoitelma-aineiston analyysin pohjalta lähi- ja etäpalvelut tulisi suunnitella yksilölliset tarpeet huomioiden. Tällöin ikääntyviä ihmisiä ei mielletä yhtenäiseksi ryhmäksi. Ikääntyneiden tukemisen lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota myös henkilöstön ja omaisten digiosaamisen vahvistamiseen.

Suomen kestävän kasvun ohjelma keskittyy parantamaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kansalaisten palveluja hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja ja monialaisia palvelumalleja. Erityisesti nuorten, ikääntyneiden ja vammaisten tarpeet otetaan huomioon digipalveluiden kehittämisessä (Kieseppä, Hiltunen-Toura 2023).

Digitaalisten palveluiden tulee olla kaikkien asiakasryhmien, myös ikääntyneiden, saatavilla. Ikääntyneille on erityisesti varmistettava, että palveluun on helppo päästä, se on helppo asentaa ja sen käyttö on vaivatonta. Tiedon tarjoaminen, palveluiden suunnittelu ja asiakkaan luottamuksen rakentaminen ovat keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön. Palveluissa tulee ottaa huomioon ikääntyneiden erityistarpeet. Digituki sekä ajantasainen tieto ovat avainasemassa. Lisäksi yksityisyys ja luotettavuus ovat tärkeitä, jotta asiakkaiden henkilökohtaiset tiedot pysyvät suojattuina. Näiden haasteiden ratkaisemiseksi on tärkeää edistää yhteistyötä yksityisen ja julkisen sektorin välillä. (Makanjuola-Akinola 2024.)

Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli Ry:n (2022) tekemän tutkimuksen mukaan ikääntyneet kokevat digitaalisten palveluiden käytön miellyttäväksi. He arvostavat erityisesti palvelujen ymmärrettävyyttä, saavutettavuutta, turvallisuutta ja luotettavuutta.

5 Kelan etäpalvelu osana ikääntyneen asiakkaan palveluohjausta

Ikääntyneiden palveluohjaus on tärkeä osa hyvinvointialueiden sote-palvelujärjestelmää erityisesti tavoitteena tukea ikääntyneiden kotona-asumista. Väestön ikääntyessä ja asiakasmäärien kasvaessa palvelutarpeet moninaistuvat, mikä tuo haasteita palvelujen järjestämiselle ja resursseille. Hyvin toteutettu palveluohjaus parantaa asiakasturvallisuutta, palvelujen vaikuttavuutta ja asiakastyytyvääisyyttä sekä vähentää väärin palvelupaikkoihin päätymistä. (Lorenz-Wende, Kiuru & Valokivi 2024.)

Lorenz-Wende ym. 2024 korostavat artikkelissa paikan ja tilan merkitystä palveluohjauksessa. Ikääntyneiden palvelupolut ja asuin- ja palvelupaikat vaikuttavat siihen, kuinka asiakas kokee palvelut ja kuinka turvallisina he niitä pitävät. Paikan ja tilan teoreettinen viitekehys tuo

uuden näkökulman, joka voi auttaa ymmärtämään ympäristön roolia palveluohjauksessa ja asiakaskokemuksessa.

Palveluohjauksen haasteita ovat sen epäselvä määrittely ja alueelliset eroavaisuudet. Tämän vuoksi tarvitaan lisää tutkimusta ja selkeyttä, jotta voidaan kehittää toimivampia käytäntöjä ja parantaa asiakasturvallisuutta. Jyväskylän yliopistossa käynnissä olevassa tutkimushankkeessa pyritään kehittämään asiakasturvallista ja vaikuttavaa palveluohjausta, joka vastaa ikääntyneiden moninaiisiin tarpeisiin ja parantaa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimivuutta. (Lorenz-Wende ym. 2024.)

Ikääntyneiden käyttäjien tarpeet digipalveluissa ovat keskeisiä, sillä iän myötä fysiologiset muutokset, kuten liikkumisvaikeudet, heikentynyt näkö ja kuulo sekä hidastunut oppiminen, voivat vaikeuttaa uusien teknologioiden käyttöä. Sovelluskehitys, joka usein keskittyy nuorempiin käyttäjäryhmiin, saattaa jättää ikääntyneiden erityistarpeet huomiotta. Tämän vuoksi on tärkeää suunnitella digisovelluksia, jotka ovat saavutettavissa ilman erityisiä apuvälineitä tai ohjelmistoja. (Ukkonen 2023, 15-16.)

Ukkonen (2023, 16-17) toteaa tutkielmassaan, että ikääntymisen myötä ilmenevät fyysiset muutokset, kuten polvivaivat, käsien vapina, lähinäön heikkeneminen, silmänpohjan rappeuma ja kuulon heikkeneminen, voivat hankaloittaa digipalvelujen käyttöä. Polvivaivojen vuoksi ikääntyneet saattavat käyttää enemmän etäpalveluja ja verkkokauppoja. Käsien vapina, joka on yleistä vanhemmilla ihmisillä, taas tekee kosketusnäyttöjen käytöstä haastavampaa. Lähinäön heikkeneminen ja silmänpohjan rappeuma, erityisesti 75-vuotiailla ja sitä vanhemmilla, vaikeuttavat pienikokoisten kuvakkeiden tunnistamista. Ikäkuulo vaikeuttaa asiointia hälyisissä ympäristöissä, mutta etäyhteyksien kautta asiointi voi olla helpompaa, sillä äänenvoimakkuutta voidaan säätää ja kuulokojeet voivat olla yhteensopivia palvelun kanssa.

Ikääntyneiden keskushermoston toiminnan hidastuminen voi tehdä uuden oppimisesta hitaampaa. Kuitenkin tutkimukset osoittavat, että ikääntyneet voivat oppia käyttämään uusia laitteita ja sovelluksia yhtä hyvin kuin nuoremmat, kunhan oppimiselle annetaan riittävästi aikaa ja tukea. Tämän vuoksi iäkkäiden tarpeet tulisi huomioida sovelluskehityksessä, jotta digipalvelut ovat saavutettavissa ja käytettävissä laajemmalle käyttäjäryhmälle. (Ukkonen 2023, 16-17.)

5.1 Palveluohjaus

Palveluohjaus on yksilöllistä palvelua, jonka tavoitteena on edistää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia sekä parantaa palveluiden vaikuttavuutta. Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan kokonaistilanteen, vastaa palveluiden yhteensovittamisesta, suunnittelee ja hankkii asiakkaan tarvitsemat palvelut sekä varmistaa, että asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma toteutuu. Palveluohjauksella on erityisen tärkeä rooli elämän muutos- ja siirtymätilanteissa. Se on

ensiarvoisen tärkeää erityisesti niille henkilöille, joilla on pitkäkestoinen ja monimuotoinen palvelutarve. Palveluohjaus on koordinoivaa toimintaa, joka vahvistaa yhteistyötä eri organisaatioiden ja hallinta-alueiden välillä. (THL 2023.)

Palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja arkea. Ohjauksen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja toiveet, ja tarvittavat palvelut valitaan tukemaan asiakkaan tilannetta, jotta asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Palveluohjauksella voidaan välttää ammattilaisten päällekkäistä työtä ja estää asiakkaan joutumista jatkuvaan luukuttamiseen. Palveluohjaus voidaan jakaa kolmeen eri työtapaan: palveluneuvontaan, palveluohjaukselliseen työotteeseen tai palveluohjaukselliseen asiakastyöhön sekä intensiiviseen palveluohjaukseen (Suomen palveluohjausyhdistys ry, 2023).

Palveluohjauksen avulla selvitetään asiakkaan tilannetta parhaiten tukevat palvelut ja etuudet. Asiakasta tuetaan palveluviidakossa suunnistamisessa huomioiden asiakkaan omat voimavarat. Useimmiten erityisesti paljon palveluja tarvitsevat käyttäjät hyötyvät palveluohjauksesta (Suomen palveluohjausyhdistys ry, 2020).

5.2 Kelan etäpalvelu

Kelan etäpalvelu tarjoaa asiakaspalvelua etäyhteyden välityksellä. Etäpalvelupisteessä on asiakastietokone, jonka kautta pystyy puhumaan Kelan palveluneuvojan kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Etäpalvelun kautta pystyy hoitamaan henkilökohtaisen Kela-asioinnin, kuten Kelan palvelupisteessä. Kelan nettisivujen kautta löytyy etäpalveluiden asiointipisteet. Etäpalvelua voi saada muun muassa ohjaamossa, lähitoreilla, Lapin virtuaalipisteissä, hyvinvointikeskuksissa sekä palvelukeskuksissa eri puolilla Suomea. (Kela 2024c.)

Kelan etäpalvelussa asiakas saa neuvontaa ja ohjausta henkilökohtaisissa Kela-asioissa sekä tietoa Kelan etuuksista, apua etuushakemusten täyttämiseksi ja ohjeistusta verkossa asioimiseen. Etäpalvelun käytössä asiakasta avustaa asiointipisteen tai lähipalvelupisteen henkilökunta (Kela, 2024c).

6 Opinnäytetyön toteutus

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa molempien tekijöiden kiinnostuksesta ja kokemuksesta palveluohjauksellisesta työstä. Kelan etäpalvelun asiakaskokemuksen kartoittaminen valikoitui kohteeksi halusta kehittää digipalveluita erityisesti ikääntyneiden näkökulmasta. Tutkimusaihe mahdollistaa teorian ja käytännön kokemuksen vuoropuhelun.

Opinnäytetyö on muodoltaan tutkimustyö. Aihetta pidettiin Kelassa tärkeänä, sillä Kelan näkökulmasta etäpalvelun kehittäminen ja asiakasymmärryksen syventäminen oli aiheena ajankohtainen.

Tutkimusympäristöksi valikoitui lähitori, joka tarjoaa matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta eri-ikäisille asiakkaille. Lähitorit ovat osa Pirkanmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden ja vammaisten palveluita ja kuuluvat ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualueeseen. Lähitorien tavoitteena on toimia palveluiden ensiarvioinnin paikkana sekä tarjota palveluja oikea-aikaisesti ja ennaltaehkäisevästi. Kotona-asumista pyritään tukemaan monipuolisilla toiminnoilla ja palveluilla, samalla kun tarvetta raskaammille palveluille pyritään siirtämään tai välttämään. Lähitorilla on käytössä myös Kelan etäpalvelu, mikä tukee asiakkaiden kokonaisvaltaista palveluohjausta.

6.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Tavoitteena on antaa kehitysehdotus käyttäjäystävällisemmälle palvelulle Kelan näkökulmasta sekä lisätä asiakasymmärrystä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat: Millaisia kokemuksia ikääntyneillä asiakkailla on Kelan etäpalvelusta ja miten Kelan etäpalvelua voisi kehittää ikääntyneille asiakkaille sopivammaksi?

6.2 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyön menetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullisen tutkimus. Laadullinen tutkimusmenetelmä on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, missä tarkastellaan merkitysten maailmaa. Merkitysten maailma rakentuu ihmisten välisestä sosiaalisuudesta, mikä muodostaa merkityskokonaisuuksia. Merkityskokonaisuudet ilmenevät ihmisten välisinä ja heistä lähtöisin olevina tapahtumina, kuten ajatuksina, käyttäytymisenä ja tavoitteellisuutena. Kvalitatiivisella tutkimuksella tavoitellaan ihmisen omaa kokemusta, sekä kohdetta pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu merkityksellisyys ja se, kuinka ihminen kokee asian tärkeyden. Laadullisessa tutkimuksessa ilmenee usein eriäviä tuloksia ja tiedon kokoaminen perustuu kontekstisidonnaisuuteen. (Vilka 2021, 118.)

Tutkimusaineisto voidaan hankkia haastattelemalla, havainnoimalla tai keräämällä tietoa dokumenteista. Tutkimuksen tekijä on aktiivinen osallistuja ja perehtyy tutkimuksen kohteeseen perusteellisesti, mikä mahdollistaa tutkimuksen kohteen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen. (Vilka 2021, 123-148.)

Pohdittaessa laadullisen tutkimuksen merkitystä peruskysymykseksi muodostuu tutkimuksen merkitys teoriaan, sekä laadullisen tutkimustyyppin jakautuminen teoreettisen ja empiirisen

tutkimustyyppin välillä. Teorian merkitys laadullisessa tutkimuksessa on välttämätön. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 22-24.) Laadullisen tutkimuksen yksi tärkeimmistä periaatteista on havaintojen suhde teoriaan, mikä selittää yksilön käsitystä ja merkityksellisyyttä ilmiöön, sekä menetelmällisten valintojen vaikutusta tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 24-25.) Tutkimuskokonaisuuden ymmärtäminen, luotettavuuden ja etiikan, sekä menetelmien hahmottaminen pohjautuu tutkimuksessa teoriaan. Tutkimuksen viitekehyksessä kuvataan keskeisimmät käsitteet sekä analysoidaan niiden välisiä merkityssuhteita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 25-28.)

Laadullinen tutkimus tarjoaa syvällisen ymmärryksen asiakkaiden tarpeista ja mahdollistaa asiakaslähtöisten kehitysehdotusten tekemisen Kelan etäpalvelun käytettävyydestä ikääntyneiden palveluohjauksessa. Aineisto kerätään teemahaastatteluilla, jotka mahdollistavat yksilöllisten kokemusten ja erityistarpeiden huomioimisen haastatteluissa. Tämä lähestymistapa tukee palvelun kehittämistä käyttäjälähtöisesti.

6.3 Aineistonkeruu

Yleisimmät laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja tiedonkeruu erilaisista dokumenteista. Näitä menetelmiä voidaan käyttää joko yhdistettyinä, rinnakkain tai vaihtoehtoisina, riippuen tutkimuksen tarpeista. Kun halutaan ymmärtää, mitä ihminen ajattelee ja miksi hän toimii tietyllä tavalla, on järkevintä kysyä se suoraan häneltä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84).

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin yksilöhaastattelua, joka soveltuu erinomaisesti laadulliseen tutkimukseen. Yksilöhaastattelulla voidaan varmistaa, että haastateltavien mielipiteet tulevat esiin yksilöllisesti, toisin kuin ryhmähaastattelussa, jossa ryhmädynamiikka saattaa vaikuttaa vastauksiin. Haastattelumalliksi valikoitui teemahaastattelu, koska haastateltavina olivat ikääntyneet henkilöt. Teemahaastattelu mahdollistaa haastattelun pitämisen avoimena, eikä se perustu suoriin kysymyksiin kuten strukturoidussa tai lomakehaastattelussa. Avoimessa haastattelussa on tärkeää, että haastattelija on aktiivinen ja tilannetajuinen. Avoin lähestymistapa mahdollisti tilanneherkkyyden ja antoi haastattelijalle mahdollisuuden edetä haastateltavan ehdoilla. (Kylmä & Juvakka 2007, 78-79.)

Teemahaastattelu oli erityisen sopiva aineistonkeruumenetelmä ikääntyneille haastateltaville, sillä se ei vaadi kirjoittamista tai lukemista, mikä voi olla haastavaa heikentyneen näkökyvyn vuoksi. Yksilöhaastattelun avulla varmistettiin, että vastaukset olivat henkilökohtaisia ja haastateltavien kokemukset saatiin kuulluiksi. Haastattelujen aikana kiinnitettiin erityistä huomiota luottamuksellisen ilmapiirin ylläpitämiseen, jotta haastateltavat voivat jakaa ajatuksiaan avoimesti ja turvallisesti.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on yleisin laadullisen tutkimuksen tutkimushaastattelun muoto. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavilta kysytään samat

kysymykset, mutta haastattelijalla on mahdollisuus vaihtaa kysymysten järjestystä. Vastausvaihtoehtoja ei ole ennalta päätetty, vaan teemahaastattelu mahdollistaa vastaamisen omin sanoin. (Hirsijärvi & Hurme 2022.)

Teemahaastattelu rakennetaan tutkimusongelmasta nousevien teemoihin ja aihepiireihin perustuen. Keskeisimmät ja välttämättömimmät teemat käsitellään haastattelussa haastateltavan kannalta luontevimmassa järjestyksessä. (Vilkkä 2021, 124.)

Forss (2024) toimittamassa Digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen laaditussa oppaassa korostetaan asiakasymmärryksen merkitystä palvelujen kehittämisessä. Oppaassa suositellaan, että palvelun loppukäyttäjä otetaan mukaan suunnitteluprosessiin, jotta kehitystarpeet voidaan tunnistaa tarkasti ja päästä käsiksi alkuperäisten ongelmien juurisyihin. Tämän tutkimuksen aineistonkeruussa hyödynnetään teemahaastattelua, jonka avulla pyritään saamaan syvällistä tietoa Kelan etäpalvelun käytöstä ja sen kehittämistarpeista, erityisesti ikääntyneiden palveluohjauksessa.

Haastattelurunko pohjautuu kolmeen keskeisimpään teemaan, jotka nousevat tutkimusongelmasta: Kelan etäpalvelun kokemus, etäpalvelun käytettävyys ja sen kehittäminen. Näiden teemojen alla tarkastellaan seuraavia kysymyksiä. Kelan etäpalvelun kokemusta kartoitetaan kysymyksillä, kuten aiempi kokemus digipalveluista, kuinka todennäköisesti suosittelet Kelan etäpalvelua läheisellesi ja mikä vaikutti kokemukseesi eniten. Etäpalvelun käytettävyyttä selvitetään kysymyksillä, kuten saiko asiakas palvelusta tarvitsemaansa apua ja missä asiassa hän käytti Kelan etäpalvelua. Kelan etäpalvelun kehitystarpeita käsitellään kysymyksillä, kuten millaisia odotuksia asiakkaalla on Kelan etäpalvelusta, millaisia parannusehdotuksia hänellä on palveluun ja millaisia haasteita palvelun käytössä ilmeni.

Nämä kysymykset auttavat syventämään ymmärrystä etäpalvelun toimivuudesta, sen haasteista ja kehitystarpeista. Haastattelun avulla pyritään keräämään asiakaslähtöistä tietoa, joka tukee Kelan etäpalvelun kehittämistä ja parantamista erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden tarpeet huomioiden.

Haastattelut toteutettiin lähitorilla teemahaastatteluina, joissa käytettiin etukäteen laadittuja keskeisiä teemoja ja niihin pohjautuvia kysymyksiä. Haastattelut suoritettiin välittömästi etävastaanoton jälkeen, jolloin haastateltavat olivat juuri käyttäneet Kelan etäpalvelua. Haastattelutilanteessa haastateltavat vastasivat kysymyksiin, ja haastattelija kirjasi heidän kertomat vastaukset ylös paperille sekä tallensi keskustelut äänitteelle. Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia. Aineisto tallennettiin turvallisesti OneDrive-alustalle, jossa se säilytettiin tutkimuksen loppuvaiheeseen saakka. Tällä tavoin varmistettiin aineiston luotettavuus ja säilyvyys.

Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat yli 65-vuotiaat ikääntyneet henkilöt. Haastatteluihin osallistui yhteensä viisi henkilöä, jotka edustivat monipuolisesti eri taustoja, jotta tutkimuksen tulokset olisivat mahdollisimman laaja-alaisia. Haastateltavat olivat eri sukupuolta ja eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä, mikä mahdollisti monipuolisen näkökulman tutkimuksen tarkasteluun.

Kohderyhmän valinta perustui siihen, että digitalisaation kehittyminen tuo ikääntyneille erityisiä haasteita, erityisesti etäpalvelujen ja etäpalveluohjauksen osalta. Ikääntyneet asiakkaat ovat ajankohtainen ja tärkeä tutkimuskohde, kun tarkastellaan etäpalveluohjauksen mahdollisuuksia ja haasteita. Tämän tutkimuksen tavoitteena on saavuttaa syvällistä asiakasymmärrystä ikääntyneiden kokemuksista etäpalveluohjauksen osalta ja tutkia, miten palveluohjauksen mallit voivat vastata heidän erityistarpeisiinsa ja toiveisiinsa.

Haastateltavien määrään vaikuttaa saturaation saavuttaminen. Kylläntymispiste on saavutettu, kun tutkimusaineisto alkaa toistaa itseään, eikä lisäaineisto tuo tutkimusongelmaan lisäärvä. Lopullinen kylläntymispiste määrittyy tutkimusaineistoa kerätessä. Yksilökokemuksen tutkimisessa saturaation määrittäminen on haastavaa, sillä yksilön kokemus muuttuu jatkuvasti. Saturaation saavuttamiseksi yksilön kokemuksen vertaaminen yhteisön tai kohderyhmän kokemukseen on perusteltua. (Vilka 152-153.) Haastatteluissa ikäihmisten kokemukset Kelan etäpalveluista olivat pääsääntöisesti myönteisiä. Haastattelimme laajasti eri tarpeita omaavia asiakkaita, jotta saimme monipuolisen kuvan palvelukokemuksista. Saturaatio saavutettiin, kun merkitykselliset kokemukset alkoivat toistua. Tutkimuksen luotettavuutta vahvisti myös keskustelut Kelan etäpalvelua hyödyntävien lähitorityöntekijöiden kanssa, joissa tarkasteltiin asiakkaiden palvelukokemuksia.

Haastattelulomakkeen tulee olla muun muassa luotettava, testattu, toistettavissa ja selkeä, jotta siitä on mahdollisimman paljon hyötyä. Avointen kysymysten käyttäminen myös testausvaiheessa voi auttaa lopullisten kysymysten muotoilua. Haastattelulomakkeen testaus on etenkin silloin tärkeää, kun kysymysten toimivuudesta ei ole takeita. Kysymysten suunnitteluun ja testaamiseen tuleekin käyttää aikaa, jotta vastausten analysointi on sujuvaa. (Luoto 2009.)

Kohderyhmän koehaastatteluilla pystytään varmistamaan kysymysten ymmärrettävyys. Koehaastattelut tuovan varmuutta ja luontevuutta varsinaiseen haastattelutilanteeseen. Haastattelijan vapautuneisuus lievittää haastateltavan jännittyneisyyttä ja mahdollistaa rennon ilmapiiirin. Koehaastattelussa voidaan tarkastella haastattelukysymysten muotoa ja sanavalintoja sekä varmistaa varsinaisten tutkimushaastatteluiden onnistuminen. (Vilka 2021 130,133.) Haastattelurungon toimivuuden varmistamiseksi testasimme kysymyksiä kahdella etäpalvelun käyttäjällä. Haastattelut tehtiin lähitorilla työn lomassa osana palveluohjaustilannetta.

Koehaastatteluilla pystimme varmistamaan myös haastattelutilan toimivuuden sekä haastattelun tekemisen osana palveluohjaustilannetta ilman erillistä haastatteluajan sopimista.

6.4 Aineiston analyysi

Yksilöhaastatteluilla kerätyn tiedon ja havaintojen menettelytapana käytetään tässä opinnäytetyössä teoriaohjaavaa analyysia. Teoriaohjaava analyysi perustuu aineistosta valittuihin analyysiyksiköihin sekä aikaisempaan tietoon ja teoriaan, mitkä ohjaavat analyysia. Teoriaohjaavassa analyysissa aikaisemman tiedon vaikuttavuus ilmenee, mutta sen merkitys ei ole testaava. Pikemmin analyysi mahdollistaa uusien näkökulmien tarkastelun. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, minkä tarkoituksena on tarkastella maailmansuhteita, sekä ymmärtää tutkittavaa ilmiötä, ihmisiä ja heidän kokemuksiaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107-111.)

Teoriaohjaava sisällönanalyysi on tutkimusmenetelmä, joka mahdollistaa teorian ja aineiston vuorottelun analyysin eri vaiheissa. Yksilöhaastattelut vahvistavat syvällistä ymmärrystä Kelan etäpalvelun käyttäjien kokemuksista, koska se yhdistää aineiston systemaattisen käsittelyn ja teoreettisen viitekehyksen tarkastelun. Yksilöhaastattelut tarjoavat erinomaisen mahdollisuuden kerätä laadukasta aineistoa, jossa voidaan huomioida haastateltavien erityistarpeet ja taustat. Tämä mahdollistaa tutkimukseen osallistumisen monipuolisesti ja takaa, että eri näkökulmat saadaan esille. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103-106.)

Timo Laine on aiemmin kuvannut laadullisen tutkimuksen analyysin etenemistä vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa valitaan kiinnostavan tutkimusaihe ja tutkimusmateriaali rajataan tarkasti. Tämän jälkeen aineistoa tarkastellaan ja erotellaan asiat, jotka eivät liity tutkimusaiheeseen, jolloin vain oleellinen aineisto jää käyttöön. Aineisto luokitellaan, teemoitellaan ja tyypitellään, mikä mahdollistaa sen tarkemman tarkastelun ja vertailun eri teemojen välillä. Analyysin loppuvaiheessa tuloksista kirjoitetaan yhteenveto, jossa esitetään tutkimuksen keskeiset löydökset ja niiden merkitys tutkimusaiheen kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103-106.)

Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä, jossa analyysi etenee aineiston ehdoilla. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysin lähtökohtana ovat ennalta määritellyt teoreettiset käsitteet, jotka suuntaavat analyysin kulkua. Sen sijaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteet ja luokittelut muodostuvat suoraan aineistosta ilman ennako-oletuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.) Haastatteluaineisto purettiin osiin litteroimalla ja pelkistämällä aineisto. Litteroitavaa aineistoa kertyi 25 sivua. Pelkistetystä aineistosta eroteltiin opinnäytetyön teorian kannalta olennaisimmat asiat. Aineisto ryhmiteltiin käsitteisiin: kokemukset digipalveluista, Kelan etäpalvelun käyttö ja saadun avun laatu sekä Kelan etäpalvelun käytettävyys ja kehittämistarpeet. Ryhmittely käsitteisiin auttoi tulosten vertailussa ja analyysin kautta saatu tieto auttoi myös kohdentamaan palvelun kehitysehdotuksia niihin osa-alueisiin, jotka ovat keskeisiä käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden parantamiseksi.

Taulukko 1: Teoriaohjaavan sisällönanalyysin esimerkki

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Teoreettinen yhteys
Käytän arjessa OmaKelaa, verkkopankkia ja OmaKantaa. Eniten käytän verkkopankkia. Verkkopankin kautta maksan laskut ja vuokran. Kelan hakemukset on minulle vaikeita. Niiden kanssa minua on autettu lähitorilla.	Digipalveluiden käyttö, erityisesti verkkopankki. Laskujen maksu verkkopankin kautta. Hakemusten täyttö vaikeaa. Avun saaminen lähitorilta.	Digipalveluiden käyttö arjessa. Hyödyllisyys Haasteet	Digipalveluiden rooli Kokemukset ja tarpeet	Kokemukset digipalveluista

Taulukon esimerkki näyttää, kuinka aineisto on pelkistetty sekä jaettu ala- ja yläluokkiin. Haastatteluaineistosta on nostettu esille olennaisimmat asiat, jotka antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin.

6.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerejä ovat uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys sekä siirrettävyys. Uskottavuuskriteeriä tarkastellaan muun muassa haastatteleamalla tutkimukseen osallistuneita tutkimuksen eri vaiheissa sekä pyytämään heidän arviotaan tutkimuksen lopputuloksesta. Vahvistettavuus kulkee mukana koko tutkimuksen teon ajan kirjaamisen muodossa. Esimerkiksi matkan varrella tehtyjä muistiinpanoja haastattelusta tai tutkijan pohdintoja voidaan hyödyntää raporttia kirjoittaessaan. Reflektiivisyys tarkoittaa kykyä tiedostaa oma rooli tutkimuksen tekijänä. Siirrettävyydellä tarkoitetaan tutkimuksen käyttämistä eri tarkoituksiin. Luotettavuutta voidaan arvioida tutkimuksen eri vaiheissa. (Kylmä & Juvakka 2007, 128-130.)

Tutkimus- ja kehittämistyön eettiset periaatteet ohjaavat tutkijaa noudattamaan tiedeyhteisön hyväksymiä käytäntöjä ja huomioimaan eettiset näkökulmat tutkimuksen aikana. Tieteen

tekemisen tueksi on esitetty kahdeksan eettistä vaatimusta, jotka sisältävät älyllisen kiinnostuksen, tunnollisuuden, rehellisyyden, riskien minimoimisen, ihmisarvon kunnioittamisen, sosiaalisen vastuun, ammatillisen edistyksen edistämisen ja kollegiaalisuuden periaatteet. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2013, 211-212.)

Opinnäytetyön tekemisessä on noudatettu tieteellisen tutkimuksen peruseriaatteita ja eettisiä ohjeita. Työssä on viitattu asianmukaisesti luotettaviin lähteisiin, ja on huolehdittu siitä, ettei plagiointia tai toisten töiden kopioimista ole tapahtunut. Tavoitteena on ollut noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, joka edellyttää huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä niin aineiston keruussa, analyysissä kuin tulosten esittämisessä ja tallentamisessa. Näiden periaatteiden noudattaminen varmistaa tutkimuksen luotettavuuden ja eettisen kestävyuden (Suomen Akatemia). Tämän opinnäytetyön tutkimuslupa haettiin Kelasta sekä Pirkanmaan hyvinvointialueelta.

Haastattelutilanteessa otimme huomioon haastateltavaan osallistuvan yksityisyyden, itsemääräämisoikeuden ja kunnioittavan kohtelun. Osallistujille annettiin tiedoksi, että he voivat keskeyttää haastattelun milloin tahansa sekä kieltää haastattelussa kerätyn tiedon jälkikäteen. Haastatteluun osallistuvien tuli kirjoittaa suostumuslomake, jossa kerrottiin tarkemmin haastattelun luonteesta sekä haastateltavan oikeuksista. Tutkimuksen haastattelu perustui tietoiseen suostumukseen. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2013, 221-228.) Haastattelu toteutettiin anonyymisti. Haastateltaville kerrottiin, miten heidän antamia tietoja käytetään sekä haastateltava tuli tietoiseksi, että hänen yksityisyytään ja koskemattomuuttaan kunnioitetaan. Haastateltaville kerrottiin milloin ja missä opinnäytetyö julkaistaan.

7 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä haettiin tietoa ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksista Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin palveluohjauksen päätteeksi ja siihen osallistui yksilöhaastatteluna viisi henkilöä. Vastajat olivat yli 65-vuotiaita eläkkeellä olevia henkilöitä.

Alaotsikot ovat järjestelty haastattelurungon teemojen mukaisesti, mikä helpottaa aineiston tarkastelua sekä eri aihealueiden käsittelyä selkeinä kokonaisuuksina. Teemojen perusteella muotoiltu rakenne selkeyttää haastateltavien vastausten jäsentämistä ja yhtäläisyyksien tunnistamista eri aihealueiden välillä. Tuloksiin on sisällytetty haastattelusta poimittuja sitaatteja.

7.1 Kokemukset digipalveluista

Haastattelun ensimmäisessä osiossa kartoitettiin haastateltavien asiakkaiden aiempia kokemuksia digipalveluista, jotta saatiin käsitys heidän valmiuksistaan ja suhtautumisestaan digitaaliseen asiointiin. Lisäksi osiossa kartoitettiin, kuinka halukkaita haastateltavat olisivat suosittelemaan Kelan etäpalveluita muille, ja millä tavoin etäpalvelun käyttö vaikutti heidän omaan asiointikokemukseensa. Tällä pyrittiin selvittämään, pitivätkö haastateltavat etäpalvelua hyödyllisenä ja toimivana vaihtoehtona perinteisemmälle asiointille sekä mitkä tekijät vaikuttivat heidän tyytyväisyyteensä tai haasteisiin etäpalvelun käytössä.

Lähtökohdat haastateltavilla olivat erilaisia, mikä näkyi muun muassa siinä, kuinka paljon heillä oli kokemusta ja valmiutta käyttää digitaalisia palveluita arjessaan. Vastausten perusteella oma motivaatio digitaalisten oppimiseen vaikutti merkittävästi heidän asenteeseensa. Lisäksi digipalveluiden käyttöön vaikutti iän tuomat haasteet. Kokemuksia digitaalisista alustoista oli erityisesti palveluista, jotka ovat keskeisiä henkilökohtaisten asioiden hoidossa, kuten OmaKela, verkkopankki sekä OmaKanta. Haastattelujen perusteella vain harva käytti monipuolisesti edellä mainittuja digipalveluita, kuten OmaKelaa, verkkopankkia sekä OmaKantaa ja hallitsi niiden toiminnot hyvin.

Käytän arjessa OmaKelaa, verkkopankkia ja OmaKantaa. Eniten käytän verkkopankkia. Verkkopankin kautta maksan laskut ja vuokran. Kelan hakemukset on minulle vaikeita. Niiden kanssa minua on autettu lähitorilla.

Haastatteluissa tuli esille kokemattomuus digitaalisista palveluista, tällöin myöskään heillä ei ollut käytössään vahvaa tunnistautumista. Haastateltavat eivät olleet kiinnostuneita omatoimisesta digipalveluiden käytöstä, vaan suosivat perinteisiä asiointitapoja.

Ei sitä näin vanhana ihmisenä jaksakaan enää opetella uusia asioita. Minulle lapsi osti tietokoneen, mutta en ole sitä oppinut käyttämään. Omien asioiden hoitamista on helpotanut, että voin tulla tänne hoitamaan Kela-asiat.

Haastateltavat olivat valmiita suosittelemaan Kelan etäpalvelua läheiselle ja asiakaskokemus oli pääsääntöisesti myönteinen. Positiiviseen asiakaskokemukseen vaikutti erityisesti palvelun nopeus ja sujuvuus, kun asiointin hoitamiseen ei tarvinnut varata aikaa ja odotella pitkiä aikoja. Lisäksi koettiin tärkeäksi, että asiakaspalvelijan kanssa löydettiin hyvä vuorovaikutus ja keskinäinen ymmärrys. Ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta vähensi väärinymmärryksen riskiä ja lisäsi luottamusta. Palvelukokemusta paransi myös se, että lähitorin työntekijä oli tukenasi asiointissa.

Oli hyvä, kun ei tarvinnut varata erillistä aikaa. Pystyi vain tulla paikanpäälle. Kelassa oli ystävällinen virkailija ja ymmärsin ohjeet ja neuvot. Lähitorin työntekijä vielä auttoi hakemuksen täyttämässä.

Haastateltavat korostivat matalan kynnyksen palvelun ja saavutettavuuden tärkeyttä. He arvostivat erityisesti lähitorin vaivattomuutta ja sen sijaintia helposti saavutettavassa paikassa lähellä omaa asuinalueita. Tutun ohjaajan läsnäolo sekä ennestään tuttu ympäristö tekivät asiointista sujuvampaa ja miellyttävämpää. Tämä lisäsi asiointin helppoutta ja nopeutta, mikä paransi asiakaskokemusta.

Mukava, kun ei tarvitse varata aikaa ja mennä esimerkiksi kaupunkiin. Tämä paikka on lähellä kotia ja Kela asia pystyttiin hoitamaan samalla kuin muitakin asioita selvitetiin. Palvelu oli nopea ja työntekijä oli minun kanssa yhteydessä Kelaan.

7.2 Kelan etäpalvelun käyttö ja saadun avun laatu

Teemahaastattelun toisessa osassa selvitettiin Kelan etäpalvelun käyttökokemukseen vaikuttavia asioita. Kartoitimme tarkemmin missä asioissa etäpalvelua käytetään ja kokeeko asiakas saavansa palvelusta tarvitsemansa avun.

Haastateltavat kokivat, että etäpalvelussa voi hoitaa asioita monipuolisesti. Haastateltavilla asiointi liittyi etuuden hakemiseen, kuten perustoimeentulotukeen, eläkkeensaajan hoitotukeen, vanhuuseläkkeeseen ja maksusitoumuksen saamiseen tai harkinnanvaraiseen kuntoutukseen.

Haastateltavien avuntarve oli toisistaan poikkeava, mutta yksilöllinen palvelu ja asiakkaan tilanteeseen perehtyminen korostui käyttäjien kohdalla. Haastatteluissa tuli esille, että oli tarve tulla kuulluksi ja varmistua, että asiat etenevät. Luottamuksellinen vuorovaikutus sekä arvostava ja selkeä kommunikaatio koettiin keskeisiksi palvelukokemukseen vaikuttaviksi asioiksi.

Sain ohjeet, miten perustoimeentulotukihakemus täytetään erääntyneiden laskujen osalta. Uutena tietona sain, että myös maksettuja laskuja voi lähettää Kelaan. Etäpalvelun jälkeen täytettiin hakemus yhdessä lähitorin työntekijän kanssa. Itsenäisesti en olisi tästä selviytynyt, kun ei ole voimavaroja.

Kelan etäpalvelu ja lähitorin palveluohjaus koettiin sujuvana toisiaan tukevan palveluna.

Useimmiten Kelan etäpalvelu oli osa palveluohjaustilannetta ja esimerkiksi hakemuksen täyttämiseen asiakas sai apua lähitorilta etävastaanoton jälkeen. Haastateltavat kokivat, että asia hoidettiin loppuun yhdellä käyntikerralla, mikä vähensi tarvetta palata asiaan myöhemmin tai hoitaa sitä esimerkiksi Kelan toimistossa.

Halusin lisätietoa kuntoutuksesta. Kuulin lähitorin työntekijältä tästä palvelusta. Palvelu oli ystävällistä ja virkailija kertoi minulle erilaisista vaihtoehdoista ja antoi vinkkejä myös hakemuksen täyttämiseen. Täällä vielä luvattiin auttaa, että saadaan hakemus täytettyä ja lähetettyä.

Haastateltavat toivoivat, että lähitorin työntekijä olisi mukana vastaanottotilanteessa tuke-
massa ja varmistamassa, että etäyhteys toimii. Mikäli haastateltavat halusivat hoitaa

etäpalveluvastaanoton itse, he toivoivat, että tulevaisuudessa työntekijä olisi mukana tilanteessa. Haastateltavat kokivat, että työntekijän läsnäolo lisäsi turvallisuuden tunnetta ja mahdollisti keskustelun myös etäpalvelun jälkeen. Työntekijä voi tarvittaessa esittää tarkentavia kysymyksiä asiakkaan tilanteesta tai etuuksista etäpalveluvastaanoton aikana.

Selvitin maksusitoumusta hammasproteeseihin. En oikein ymmärtänyt kaikkia ohjeita, mitä sain Kelasta. Täällä onneksi sain vielä lisätietoa ja tiedän mitä seuraavaksi on tehtävä. Minusta tuntui, että Kelassa ei haluttu minua auttaa. Seuraavalla kerralla haluan lähitorin työntekijän mukaan vastaanoton ajaksi.

7.3 Kelan etäpalvelun käytettävyys ja kehittämistarpeet

Viimeisessä haastatteluosiossa kartoitimme haastateltavan odotuksia Kelan etäpalvelusta, heidän kehittämis ehdotuksiaan sekä mahdollisia asioinnin aikana esiin tulleita haasteita. Haastateltavat saivat kertoa, millaisia parannuksia he toivoisivat palveluun, jotta se vastaisi enemmän heidän tarpeitaan. Lisäksi kysyimme heidän kohtaamistaan haasteista, kuten teknisistä ongelmista tai etäpalveluun käyttöön liittyvistä vaikeuksista.

Ennen etäpalvelun avaamista lähitorin työntekijä kertoo asiakkaalle toimintatavat, pyytää ottamaan esille henkilöllisyystodistuksen ja kysyy, haluaako asiakas asioida itse vai yhdessä työntekijän kanssa. Työntekijä huolehtii, että yhteys toimii, ääni kuuluu ja osapuolet näkevät toisensa web-kameran avulla.

Haastateltavat kokivat etäpalvelun pääsääntöisesti sujuvaksi ja helposti lähestyttäväksi tavaksi hoitaa omia asioitaan. Aiempaa kokemusta digipalveluista ei ollut tarpeen, sillä lähitorilta saatiin tukea yhteydenotto prosessissa ja asian hoitamisessa loppuun asti. Haastateltavat odottivat, että heidän asiansa hoidettaisiin yksilöllisesti, ja että tarvittavat toimenpiteet tehtäisiin tilanteen edistämiseksi. Tärkeintä oli myös se, että asiakkaat saivat varmuuden oman asiansa käsittelystä ja etenemisestä.

Toivon, että saan apua epäselvään ja pitkään jatkuneeseen tilanteeseen. Minulla ei ole voimavaroja hoitaa asioita. Odotin ymmärrettäviä ja selviä ohjeita, että miten pääsen kuntoutukseen, kun se olisi nyt niin tarpeellista.

Toivon, että minua autetaan muuttuneessa elämäntilanteessa. Tarvitsen apua lomakkeen täyttämiseen. Haluan selvittää mitkä asiat on vaikuttanut päätökseen, minkä sain hoitotuesta. En ymmärtänyt mitä siinä kirjeessä luki. Haluan, että minulle selitetään se vielä tarkasti.

Haastateltavat olivat epävarmoja hakemuksen tekemisessä ja millaisia asioita hakemuksessa tulee ottaa huomioon. Erityisesti ikääntyneet kokivat viranomaiskielen haasteelliseksi ja pyysivät lähitorin työntekijältä vielä varmistusta etuushakemuksiin liittyvissä asioissa.

Haastateltavat saivat mahdollisuuden kertoa, millaisia parannuksia he toivoisivat Kelan etäpalvelulle. Erityisesti esiin nousivat toiveet yksilöllisemmästä palvelusta, jossa asiakkaan

tarpeet ja tilanteet otettaisiin entisestään paremmin huomioon. Haastateltava toivoi enemmän henkilökohtaista vuorovaikutusta ja perehtymistä haastateltavan kokonaistilanteeseen.

Palvelutilanteessa välittyi kiire Kelan asiakaspalvelijan osalta. Tuntui, että Kelan virkailijalla ei ollut kiinnostusta perehtyä asiaani kunnolla. Aika loppui kesken.

Palvelu ei ollut kovin ystävällistä. Tuli tunne, että Kelan työntekijä ei halua auttaa minua. Seuraavalla kerralla haluan lähitorin työntekijän mukaan. En ymmärtänyt ohjeita, mutta lähitorin työntekijä auttoi niissä.

Haastatteluissa tuli esille, että Kelan etäpalvelun laajentumista toivottiin koteihin, mikä nähtiin tärkeänä palvelun saatavuuden kannalta. Kotona tapahtuva asiointi voisi vähentää liikkumiseen liittyviä haasteita, erityisesti liikuntarajoitteisten ja ikääntyvien asiakkaiden kohdalla.

Toivoisin, että tulevaisuudessa etäyhteyden voisi saada kotoa Kelan sivujen kautta. Se palvelisi esimerkiksi liikuntarajoitteisia, kipeitä ja sairaita ihmisiä.

Pääsääntöisesti haastatteluissa tuli esille tyytyväisyys palvelun nopeuteen ja koettiin, että asiointi sujui vaivattomasti. Haastatteluissa pitkät jonotusajat Kelaan yhteyden saamiseksi nousivat kehittämiskohteeksi. Haastateltava toi esille, että parannuksia voisi tehdä esimerkiksi lisäämällä henkilökuntaa ruuhka-aikana. Riittävästi resurssista tulee huolehtia katkeamattomasi, koko aukioloajan.

Jonotusaika oli liian pitkä, yli 30 minuuttia. Lounasajan ei pitäisi vaikuttaa jonotusaikaan.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä kaikinensa Kelan etäpalveluun. Palvelu koettiin hyvänä ja tarpeellisena. Haastattelussa tuli esille, että etäpalvelut ovat antaneet joustoa asiointiin. Joustavuus ja helppous olivat keskeisiä tekijöitä tyytyväisyyteen etäpalvelun käytössä. Kelan etäpalvelua pidettiin tärkeänä osana Kelan asiakaspalvelun kokonaisuutta.

Ei ole parannettavaa, hyvä palvelu.

8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Tutkimuskysymyksinä olivat: Millaisia kokemuksia ikääntyneillä asiakkailta on Kelan etäpalvelusta ja miten Kelan etäpalvelua voisi kehittää ikääntyneille asiakkaille sopivammaksi? Opinnäytetyön tavoitteena on antaa kehitysehdotus käyttäjäystävällisemmälle palvelulle Kelan näkökulmasta sekä lisätä asiakasymmärrystä.

Kokemustietoa saatiin kerättyä monipuolisesti eri tarpeet omaavilta asiakkailta, mikä toi esiin Kelan etäpalvelun käytön erilaiset tilanteet ja haasteet. Haastattelut toivat esille erityisesti etäpalvelun joustavuuden ja tuen merkityksen asiakkaiden asiointikokemuksessa.

Kehittämisehdotuksia saatiin kerättyä niukemmin, sillä haastattelujen perusteella asiakkaat olivat palvelukokemukseen pääosin tyytyväisiä ja haastateltavat kokivat palvelun helpottaneen heidän asioidensa hoitamista.

Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli Ry (2022) tekemän selvityksen mukaan ikääntyneet ihmiset kokevat digitaalisen asioinnin miellyttäväksi. He arvostavat palvelun käytössä muun muassa ymmärrettävyyttä, saavutettavuutta, turvallisuutta ja luotettavuutta. Tutkimusaineiston perusteella Kelan etäpalvelu on helposti saavutettava, nopea ja monipuolisesti hyödynnettävissä oleva palvelu. Haastatteluaineistossa korostui palvelun helppokäyttöisyys ja saavutettavuus ja kokemus monen asian hoitamisesta yhdellä käynnillä.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos on kerännyt väestön kokemuksia terveyden- ja sosiaalihuollon sähköisestä asioinnista vuosina 2021-2024. Tutkimuksen mukaan lähes 60 % vastanneista koki, että sähköinen asiointi helpottaa palvelujen käyttöä ajasta ja paikasta riippumatta. Lähes 45 % vastanneista kokivat sähköisten palveluiden helpottavan yhteistyötä ammattilaisten kanssa. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 49-50.) Tutkimuksen tulokset vahvistavat keräämäämme kokemustietoa Kelan etäpalvelun saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyen. Kelan etäpalvelu on käytettävissä lähitorin aukioloaikoina ilman ajanvarausta, minkä käyttäjät kokivat parantavan saavutettavuutta.

Kelan etäpalvelun käyttäjät kokivat digitaalista palvelua kohtaan ennakkoluuloja. Kaikilla käyttäjillä ei ollut vahvaa tunnistautumista käytössä, mikä ei ole esteenä Kelan etäpalvelun käytölle. Aineiston perusteella tietotekniikka tuntui vieraalta ja etäpalvelun käytössä tarvittiin apua. Kelan etäpalvelun käyttö ei vaadi asiakkaalta digitaitoja lähitorin työntekijän auttaessa etäyhteyden saamisessa Kelan palveluneuvojaan. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan 80 % 55-74-vuotiaista käyttää itsenäisesti internetiä sähköiseen asiointiin, kun taas yli 74- vuotiaista vain noin 47 % kertoo käyttäneensä internetiä ilman apua sähköisessä asiointiin. Tutkimuksen mukaan noin 15 % 55-74- vuotiaista ei käytä internetiä lainkaan sähköiseen asiointiin. Yli 74- vuotiaista vastaava määrä on jopa 54 %. (Kyytsönen ym. 2021, 29-30.) Haastatteluaineistossa tuli selville, että haastateltavien digivalmiudet ja asenteet vaihtelivat huomattavasti. Joillakin oli aiempaa kokemusta digitaalisista palveluista kuten OmaKelasta ja verkkopankista ja heillä oli valmiuksia käyttää näitä palveluita itsenäisesti. Haastatteluista tuli esille kokemattomuus digitaalisesta asioinnista ja sen myötä epävarma suhtautuminen omien asioiden hoitoon digitaalisesti.

Haastattelusta oli pääteltävissä, että digipalveluiden käyttö tutuissa ympäristöissä on luontevaa ja helpottaa oman arjen hallintaa. Digipalveluiden käyttö itsenäisesti hoidettaviin asioihin toi haastateltavalle vahvan itsemääräämisen ja osallisuuden tunteen, mikä puolestaan lisäsi tyytyväisyyttä arkeen.

Haastateltavat kokivat pääosin saavansa palvelusta tarvitsemansa avun. Kelan etäpalvelua käytettiin osana palveluohjaustilannetta. Useimmiten haastateltavat halusivat neuvoa ja apua etuushakemuksen täyttöön liittyvissä asioissa. Myös etuuspäätöksien ymmärrettävyydessä oli ollut haasteita ja niistä haluttiin keskustella Kelan asiantuntijan kanssa.

Aineiston perusteella haastateltavat arvostivat laadukasta palvelukokemusta. Heikko asiakaspalvelu vaikutti kokonaisvaltaisesti asiakaskokemukseen. Asiakaspalvelukokemus digitaalisessa ympäristössä muodostuu monesta seikasta. Etenkin asiointitilanteessa asiakkaalle on hyvä kertoa asiointin vaiheet ja eteneminen, asiointin aikana tulee antaa ohjausta ja tukea, häiriötilanteet huomioidaan ja asiakkaalle ilmoitetaan asiointin onnistumisesta sekä jatkotoimista. (Valtiovarainministeriö 2019b.)

Onnistunut asiakaspalvelukokemus syntyy, kun palvelu on sujuvaa ja palvelee sovitulla tavalla. (Arantola & Simonen 2009). Kelan palveluneuvojan vuorovaikutustaitoja kehitettiin, mutta toisaalta yksilöllisempää ja ystävällisempää kohtaamista toivottiin. Vuorovaikutus koettiin pääosin ystävällisenä ja apua saatiin yksilöllisesti omaan tilanteeseen. Toisaalta haastateluissa tuotiin esiin myös päinvastaista palvelukokemusta. Asiakkaan kokemus oli, että aikaa oli liian vähän ja Kelan työntekijällä ei ollut kiinnostusta auttaa asiakasta. Tässä tilanteessa palvelukokonaisuuteen vaikutti parantavasti lähitorin työntekijän neuvonta ja ohjaus Kelan etuushakemuksen täyttämässä.

Haastateltavat kokivat palvelukokemuksensa onnistuneeksi erityisesti silloin, kun lähitorin ja Kelan työntekijät tekivät yhteistyötä ja asian sai hoidettua samalla käynnillä loppuun asti. Haastateltavat saivat palveluohjausta sekä lähitorilta että Kelan työntekijältä. Palvelu koettiin erityisen onnistuneeksi, kun lähitorin työntekijä oli mukana Kelan etävastaanotolla. Tällöin lähitorin työntekijä pystyi tekemään muistiinpanoja ja varmistamaan asian Kelan palveluneuvojalta, mikäli epäselvyyksiä tai kysymyksiä ilmenee. Haastateltavat kokivat työntekijän läsnäolon lisäävän luottamusta ja turvallisuuden tunnetta etäpalvelun käyttöön. Työntekijä saattoi myös tukea asiakasta omatoimisuuden edistämässä etävastaanoton aikana. Asiakkaat arvostivat erityisesti mahdollisuutta saada konkreettista apua yhteyden muodostamisessa, lomakkeiden täyttämässä sekä etuuksiin liittyvien asioiden selvittämisessä. Digi- ja väestötietotietoviraston (2023) teettämän selvityksen mukaan iso osa suomalaisista tarvitsee tukea läheisiltään digiasioissa. Selvityksessä tulee esille, että monelle suomalaiselle viranomaisten tarjoama tuki ei ole vielä riittävän tuttua. Digiosaaminen ikääntyneiden käyttäjäryhmässä on selvityksen mukaan vaihtelevaa. Suomen väestön ikääntyessä ja monimuotoistuesssa on tärkeää varmistaa ikäihmisten asema digipalveluiden käyttäjinä.

Haastateltavat käyttivät Kelan etäpalvelua ensimmäistä kertaa. Asiakkaat olivat kuulleet palvelusta lähitorin työntekijältä tai sosiaali- ja terveysalan ammattilaiselta. Suurimmaksi osaksi

palvelu koettiin tuntemattomaksi ja mahdollisuus hoitaa Kela-asioita etänä tuli asiakkaille uutena tietona.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että haastateltava kokee Kelan etäpalvelun matalan kynnyksen palveluksi erityisesti silloin, kun lähitorin työntekijä on mukana etävastaanotolla ja tukee yhteydenottoa. Tämä toimintamalli parantaa asiakastyytyväisyyttä ja lisää digitaalisen palvelun saavutettavuutta. Se myös tukee ikääntyneiden arjessa pärjäämistä, koska henkilökohtainen tuki helpottaa teknologian käytön esteitä.

Tulevaisuudessa tällainen palvelumalli on edelleen perusteltu ja toivottava, sillä se yhdistää etäpalveluiden käytön ja henkilökohtaisen tuen, mikä parantaa asiakkaiden palvelukokemusta ja vahvistaa digipalveluiden käyttöä erityisesti ikääntyneillä.

Suomen kestävä kasvun ohjelman tavoitteena on parantaa kansalaisten palveluja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osalta. Tarkoituksena on hyödyntää digitaalisia ratkaisuja ja kehittää monialaisia ja yhteistoiminnallisia palvelumalleja. Erityisesti nuorten, ikääntyneiden ja vammaisten tarpeet on otettava huomioon digipalveluita kehitettäessä. (Kieseppä, Hiltunen-Toura 2023.)

Digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii pitkäjänteistä työskentelyä, johdon sitoutumista sekä strategisia linjauksia. Suomen kestävä kasvun ohjelman tavoitteena on, että palvelut ovat yhdenvertaisia, sujuvia, turvallisia sekä kustannusvaikuttavia. Toimintamalleja uudistamalla ja uusien digipalveluiden käyttöönottamisella voidaan purkaa koronaepidemian aikana kasvanutta hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa. Etäpalveluiden käyttö on lisääntynyt, sillä ne mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattoman asioinnin. (Kieseppä, Hiltunen-Toura 2023.)

Suomen kestävä kasvun ohjelman keskeisenä tavoitteena on kehittää moniammatillinen toimintamalli, jonka tarkoituksena on vahvistaa varhaisempaa tunnistamista ja ennaltaehkäisyä erityisesti haavoittuville asiakasryhmille. Tavoitteena on tukea arjessa pärjäämistä ja terveellisiä elämäntapoja parantamalla matalan kynnyksen palvelujen saatavuutta ja digitaalisia palveluja. (Kieseppä, Hiltunen-Toura 2023.)

9 Pohdinta

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön prosessin vaiheita, kuten tutkimussuunnitelman laatimista, tiedonkeruumenetelmien valintaa, aineiston analysointia ja johtopäätöksien tekoa. Arvioimme, miten tutkimus saavutti tavoitteet ja miten valitut ratkaisut vaikuttivat

lopputulokseen. Pohdimme myös tutkimustulosten sovellettavuutta eri ympäristöihin ja niiden roolia palveluohjauksen kehittämisessä.

Esitämme Kelan etäpalvelun kehittämisehdotuksia, jotka pohjautuvat haastatteluista saatuun tietoon asiakkaiden kokemuksista ja tarpeista, erityisesti käyttäjäystävällisyyden, teknologian saavutettavuuden ja asiakaslähtöisyyden parantamiseen. Opinnäytetyö tarjoaa konkreettisia lähtökohtia Kelan etäpalvelun kehittämiselle.

9.1 Opinnäytetyön prosessin tarkastelu

Opinnäytetyön aihe valikoitui molempien tekijöiden käytännön kokemuksesta ja kiinnostuksesta palveluohjaukseen sekä digipalveluiden kehittämiseen. Opinnäytetyössä hyödynnettiin molempien tekijöiden osaaminen, mikä toi tutkimukseen monipuolisia ja kattavia näkökulmia. Käytännön kokemuksen ja teoreettisen tiedon yhdistäminen laadullisen tutkimuksen tuloksiin parantaa Kelan asiakasymmärrystä ja tukee etäpalvelun kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Tavoitteena oli antaa kehitysehdotus käyttäjäystävällisemmälle palvelulle Kelan näkökulmasta sekä lisätä asiakasymmärrystä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat: Millaisia kokemuksia ikääntyneillä asiakkailta on Kelan etäpalvelusta ja miten Kelan etäpalvelua voisi kehittää ikääntyneille asiakkaille sopivammaksi.

Kokemustiedon keräämisessä teemahaastattelut olivat keskeisessä roolissa. Teemahaastattelut osana palveluohjaustilannetta koettiin asiakkaiden ja haastattelijan osalta luontevana tapana kertoa kokemuksista sekä kerätä ajantasaista kokemustietoa. Haastattelu tehtiin heti Kelan etäpalvelun käytön jälkeen, jotta käyttäjän tunne ja kokemus olivat tuoreena muistissa. Näin saatiin mahdollisimman luotettavaa kokemustietoa kerättyä.

Haastatteluun osallistui viisi Kelan etäpalvelun käyttäjää. Haastateltavia oli riittävä määrä laadullisen tutkimuksen toteutumiseen, sillä haastatteluaineisto oli kattava ja kokemustietoa saatiin kerättyä monipuolisesti. Haastateltavien määrä pidettiin vähäisenä, jotta aineiston laatu ja syvyys voitiin varmistaa. Saturatio toteutui, kun haastateltavien vastaukset alkoivat toistaa itseään, eikä aineisto muuttunut merkittävästi. Saturatation täytyessä varmistimme opinnäytetyön luotettavuuden. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98-99.)

Opinnäytetyön tutkimustulokset on raportoitu haastattelun teemojen mukaisesti. Haastatteluaineisto on litteroitu tarkasti alkuperäisessä muodossa. Tuloksien raportoinnissa toimme esiin asiakkaiden kokemusta Kelan etäpalvelusta suorilla lainauksilla haastatteluista. Tämä varmistaa opinnäytetyön luotettavuuden ja kokemustiedon esiin tuomisen ikääntyneen näkökulmasta.

Tutkimusaineiston analysointi sujui luontevasti, sillä teemahaastattelurunko oli suunniteltu suoraan tutkimuskysymyksistä lähtöisin. Alkuperäinen tavoite oli tuoda esiin mahdollisimman monipuolisia näkökulmia Kelan etäpalvelun kokemuksista, käytettävyydestä ja kehittämistarpeista erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin, sillä etäpalvelua käytettiin monenlaisten asioiden hoitamiseen niin itsenäisesti kuin yhdessä, ja palvelu tavoitti asiakkaita, joilla oli erilaisia tarpeita.

Kerätty aineisto tarjoaa laajan ja monipuolisen kuvan siitä, kuinka etäpalvelu koetaan ja miten sitä voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Tämä mahdollisti konkreettisten kehittämisehdotusten antamisen Kelalle, jotka voivat parantaa palvelun laatua ja käytettävyyttä erityisesti ikääntyneille asiakkaille. Eri asiakasryhmien kokemukset auttavat tunnistamaan, mitkä palvelun osa-alueet toimivat hyvin ja mitkä taas kaipaavat kehittämistä.

Tutkimuksessa nousi esiin myös se, että etäpalveluiden käytön esteet voivat olla hyvin yksilöllisiä, ja niiden poistamiseksi on tärkeää kehittää palvelua niin, että se tarjoaa tukea asiakkaille eri tilanteissa. Tämä puoltaa sitä, että Kelan etäpalvelussa tulisi korostaa henkilökohtaisen avun ja etäpalvelun yhdistämistä, erityisesti silloin, kun asiakas kokee teknologian käytön haasteelliseksi.

Haastatteluaineiston mukaan ikääntyneet Kelan etäpalvelun käyttäjät olivat palveluun tyytyväisiä. Palvelu koettiin vaivattomaksi sen keskeisen sijainnin ja lähitorin työntekijän läsnäolon ansiosta, mikä lisäsi turvallisuuden tunnetta ja madalsi kynnystä uuden palvelun käyttöön. Työntekijän tuki oli erityisen tärkeää ikääntyneille asiakkaille, joiden digitaidot voivat olla rajalliset, sillä se helpotti palvelun käyttöä ja vähensi ennakkoluuloja digipalveluja kohtaan. Lisäksi palvelun nopeaan saatavuuteen oltiin tyytyväisiä.

Haastateltavat käyttivät Kelan etäpalvelua erilaisten etuusasioiden hoidossa. Jokaisen käyttäjän kohdalla yksilöllinen palvelu ja Kelan palveluneuvojan perehtyminen asiakkaan tilanteeseen korostui. Selkeä kommunikaatio ja luottamus sekä kuulluksi tuleminen vaikutti jokaisen asiakkaan palvelukokemukseen. Palvelukokemukseen vaikutti lähitorin työntekijän läsnäolo ja mahdollisuus saada hoidettua asia samalla käynnillä loppuun asti. Erityisesti hakemuksien täyttöön liittyvät asiat koettiin haasteelliseksi, missä lähitorin työntekijä auttoi etäpalvelun jälkeen.

Lisäksi Kelan ja lähitorin työntekijöiden välinen yhteistyö koettiin sujuvaksi ja tehokkaaksi. Yhteistyö mahdollisti asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen selvittämisen ja asioiden sujuvan etenemisen. Tämä tukee käsitystä siitä, että etäpalveluiden onnistuminen ei riipu pelkästään teknologisista ratkaisuista, vaan myös palveluprosessien ja työntekijöiden yhteistyön sujuvuudesta.

Erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla tämä malli vaikuttaa toimivalta, sillä työntekijän tuki ei ainoastaan paranna digipalveluiden käytettävyyttä, vaan myös lisää asiakkaiden luottamusta palveluihin. Onkin suositeltavaa, että tulevaisuudessa Kelan etäpalveluissa korostetaan edelleen henkilökohtaisen tuen ja digitaalisten palvelujen yhdistämistä. Tämä voi lisätä etäpalveluiden saavutettavuutta ja edistää ikääntyneiden asiakkaiden digipalveluiden käyttöä.

Digitaalisilla palveluilla voidaan parantaa saatavuutta, nopeutetaan hoitoon pääsyä ja vähennetään ammattilaisten työn kuormittavuutta samalla, kun henkilökohtaiset kontaktit asiakkaisiin lisääntyvät. (Forss 2024, 5.)

Pidimme Kelan yhteyshenkilön ajan tasalla tutkimuksen etenemisestä, tutkimuskysymyksistä ja tavoitteista, mikä mahdollisti sujuvan tiedonkulun ja yhteisten tavoitteiden kirkastamisen. Kelan yhteyshenkilölle annettiin mahdollisuus antaa palautetta koko opinnäytetyöprosessin ajan, jotta opinnäytetyö voitaisiin tarvittaessa tarkentaa vastaamaan paremmin Kelan tavoitteita. Yrityksistä huolimatta, palautetta ei saatu. Opinnäytetyössä pyrittiin huomioimaan kuitenkin opinnäytetyön alussa laaditut toimintaperiaatteet ja tavoitteet.

Lähtötilalla toteutettiin haastattelut suunnitellusti ja joustavasti osana päivittäistä palveluohjaustyötä. Työyhteisössä käytiin aktiivista keskustelua opinnäytetyön vaiheista, tavoitteista ja tuloksista, mikä rikastutti tutkimusprosessia. Opinnäytetyön pohjalta heräsi ajankohtaisia ja tarpeellisia keskusteluja palveluohjauksen kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi ja kokonaisvaltaisemmaksi myös lähtötilalla.

9.2 Kehittämisenäkökulma

Jotta asiakasarvo saavutettaisiin parhaalla mahdollisella tavalla, on tärkeää, että digitaalisten palveluiden kehittämisessä otetaan huomioon sekä asiakkaan, että henkilökunnan näkemykset. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu voi parantaa asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden käytettävyyttä, mikä voi puolestaan vähentää asiakkaiden tarpeen monenlaisiin palveluihin. Asiakas-tyytyväisyyden lisäksi, vaikutuksia voi olla myös resurssien tehokkaaseen käyttöön. (Forss 2024, 23.)

Kun palveluohjausta- ja neuvontaa annetaan yksilöllisemmän palvelutarpeen mukaan, tulisi tarve arvioida alustavasti. Arvioinnin perusteella voidaan antaa yksilöllisempää palvelua ja ohjata asiakasta palvelutarpeen näkökulmasta. (Forss 2024,13.)

Pääsääntöisesti haastateltavat olivat tyytyväisiä Kelan etäpalveluun, mutta myös kehittämis-kohteita nousi esille. Keskeisimmäksi kehityskohteeksi nousi aineistosta yksilöllisempi palvelu, missä asiakkaan tarpeet ja tilanne huomioidaan tarkemmin. Tarvetta kehittämiselle havaittiin vuorovaikutuksessa sekä kokonaistilanteen yksilöllisemmässä arvioinnissa. Asiakkaan

yksilöllisen tarpeen huomioinnin esteenä oli usein kiire, joka vaikutti palvelun laatuun. Lisäksi edellä mainittuun vaikutti virkailijan asenne tai motivaation puute, joka saattoi estää syvällisemmän keskustelun asiakkaan tilanteesta. Palveluprosessin kehittämisessä tulisi perehtyä yksilölliseen sekä laadukkaampaan asiakasprosessiin, jossa asiakkaan näkökulma tulee huomioiduksi.

Digitalisaation - ja tiedonhallinnan strategian (STM 2023, 20) tavoitteena on muun muassa yksilön omaoimisen hyvinvoinnin tukeminen helppokäyttöisten digipalveluiden avulla sekä edistää digitaalisen asioinnin ensisijaisuutta palveluissa, joissa se on sopivaa ja käyttäjäystävällistä. Digitaalisen palvelun kehittämisessä on tärkeää huomioida ikääntyneiden asiakkaiden tarpeet, kuten helppokäyttöisyys ja selkeät ohjeet.

Haastatteluissa nousi esiin myös etäpalvelun käyttömahdollisuuden laajentaminen koteihin. Erityisesti haavoittuvien asiakasryhmien kohdalla palvelun tasavertaista saavutettavuutta saataisiin vahvistettua palvelun laajentamisella yksityishenkilöiden käyttöön.

9.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja sitä voidaan hyödyntää eri toimintaympäristöissä, erityisesti kun digitalisaatio laajentuu ja kehittyy jatkuvasti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Opinnäytetyön tulokset antava arvokasta tietoa asiakaskokemuksesta ja asiakasymmärryksestä digitaalisten palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä on ensiarvoisen tärkeää huomioida ikääntyneiden asiakkaiden näkökulma, jotta se on saavutettavissa kaikille asiakasryhmille. Opinnäytetyön tulokset antavat tietoa siitä, millaisia odotuksia ja tarpeita ikääntyneillä asiakkailla on etäpalvelussa. Opinnäytetyö tarjoaa konkreettista tietoa, joka tukee etäpalvelun kehittämistä entistä käyttäjäystävällisemmäksi.

Ikääntyneiden palveluohjausta tarjotaan hyvinvointialueilla ja Kelan etäpalvelu on asiakkaan sekä työntekijän näkökulmasta palveluohjaustilannetta vahvistava palvelu. Etäpalvelun avulla voidaan ottaa yhteys Kelan palveluneuvojaan matalalla kynnyksellä ja tukea asiakkaan omaoimisuutta. Jäljellä olevia voimavaroja voidaan hyödyntää ja vahvistaa tilanteesta riippuen. Etäpalvelu on joustava ja tärkeä osa palveluohjauksen kokonaisuutta.

Etäpalvelu mahdollistaa ammattilaisten välisen yhteistyön ja sen avulla asiakasta voidaan tukea asiakasta huomioiden hänen voimavaransa sekä yksilölliset tarpeet. Tämä on erityisen tärkeää, kun pyritään tarjoamaan asiakkaille kokonaisvaltaista tukea ja parantamaan heidän palvelukokemustaan. Etäpalvelun avulla voidaan parantaa asiakkaiden saamaa tukea eri organisaatioiden välillä. Etäpalvelu mahdollistaa joustavan yhteistyön ammattilaisten kesken ja parantaa asiakkaiden mahdollisuuksia saada oikea-aikaista apua ja tukea.

Työntekijän näkökulmasta Kelan etäpalvelu tukee asiakkaan kokonaisvaltaista palveluohjausta ja toimii tärkeänä työkaluna matalan kynnyksen palveluissa. Etäpalvelu tuo lisäarvoa sekä työntekijöille että asiakkaille, sillä se mahdollistaa tehokkaan ja sujuvan yhteistyön eri tahojen välillä. Tällainen yhteistyömalli Kelan ja hyvinvointialueiden välillä on hyvä esimerkki siitä, kuinka julkisten palvelujen integrointi voi parantaa asiakaskokemusta ja palvelun saataavuutta.

Yhden luukun periaate toteutuu erityisesti näillä yhteistyömalleilla, jolloin asiakkaan palvelukokemus paranee ja asiat hoituvat mahdollisimman tehokkaasti. Työntekijäresurssit saadaan kohdennettua järkevämmiin, eikä päällekkäistä työtä synny. Tämä malli mahdollistaa sen, että asiakas saa tarvitsemansa avun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja asia hoidetaan tarvittavalla tuella loppuun asti.

Tulevaisuudessa etäpalveluiden ja monialaisen yhteistyön laajentaminen voisi parantaa asiakaspalvelun laatua ja lisätä palveluiden saavutettavuutta, erityisesti asiakasryhmillä, jotka hyötyvät matalan kynnyksen palveluista. Etäpalvelujen käyttöä voitaisiin laajentaa tukemaan tiiviimpää yhteistyötä Kelan, hyvinvointialueiden ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteiset sähköiset yhteydenpitokanavat helpottaisivat asiakastapausten käsittelyä ja parantaisivat tiedonkulkua. Lisäksi työntekijöiden osallistuminen organisaatioiden tiimipalaveriin ja verkostoihin mahdollistaisi käytännön kokemusten jakamisen ja tukisi asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämistä sekä eri organisaatioiden toimintatapojen tarkastelua. Avoin keskustelu organisaatioiden välillä ja käytännön kokemusten jakaminen edistäisivät vertaisoppimista, syventäisivät asiakasymmärrystä ja parantaisivat kokonaisvaltaisen palveluohjauksen tehokkuutta.

Kelan etäpalvelu tukee työntekijöitä palveluohjaustilanteissa ja auttaa heitä vahvistamaan osaamistaan ja varmuuttaan Kelan etuusasioissa. Etäpalvelu mahdollistaa yhdessä asiakkaan kanssa tapahtuvan asioiden selvittämisen ja hoitamisen matalalla kynnyksellä. Tämä tekee palvelusta helposti saavutettavan ja joustavan työkalun niin työntekijöille kuin asiakkaille.

Opinnäytetyön avulla Kelan työntekijät saavat arvokasta kokemustietoa etäpalvelusta, mikä on erityisen tärkeää, koska tietojemme mukaan etäpalveluja ei tallenneta kehittämistarkoituksiin. Haastatteluissa havaitsimme, että eri virkailijoiden välillä oli merkittäviä eroja asiakaspalvelussa, erityisesti yksilöllisyydessä, motivaation tasossa ja toimintamalleissa. Tämä korostaa tarpeen jatkokehittää yhteisiä toimintamalleja, jotta asiakkaille taataan yhdenvertainen palvelukokemus riippumatta siitä, kuka työntekijä heitä palvelee.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Kelan etäpalvelujen ja digitaalisen palvelun koulutuksessa, erityisesti asiakaslähtöisen palveluohjauksen näkökulmasta. Tulokset tarjoavat konkreettisia näkökulmia siihen, kuinka asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne ja vuorovaikutus

voidaan ottaa paremmin huomioon etäpalveluissa. Yhteinen ja asiakaslähtöinen toimintamalli voisi parantaa sekä työntekijöiden työskentelyä että asiakkaiden saamaa palvelua.

Jatkokehittämisessä voisi tarkastella Kelan työntekijöiden kokemuksia ja koulutustarpeita etäpalvelussa, erityisesti asiakasymmärryksen parantamisen näkökulmasta. Tavoitteena olisi yhtenäistää toimintamalleja, mikä edistäisi tasavertaista asiakaskokemusta. Opinnäytetyö tarjoaa hyvän pohjan jatkotutkimuksille, joissa voitaisiin esimerkiksi syventää tutkimusta Kelan etäpalvelun kehittämisestä laajemmin. Jatkokehittämisessä voisi tukea etäpalveluihin kehitettävät reaaliaikaiset palautekanavat, joka mahdollistaisi helposti annettavan palautteen asiakkailta ja Kela saisi välineen tunnistaa kehitettävät osa-alueet ilman viiveitä.

Opinnäytetyön arviointi pyydettiin Kelalta palautelomakkeella. Kelan arvion mukaan, opinnäytetyössä kerättyä asiakaskokemustietoa voidaan hyödyntää Kelan etäpalvelun kehittämisessä. Vaikka opinnäytetyö antoi arvokasta tietoa, on tärkeää huomioida, että se perustui rajoitettuun aineistoon, joka kattoi vain tietyn asiakasryhmän ja alueen. Näin ollen tutkimuksen tuloksia ei voida suoraan yleistää kaikkiin asiakkaisiin. Jatkossa olisi tärkeää laajentaa tutkimusta eri alueille ja asiakasryhmille, jotta saataisiin kattavampi kuva etäpalveluiden toimivuudesta eri asiakasryhmien ja toimijoiden näkökulmasta.

9.4 Luotettavuuden arviointi

Tieteellisen tutkimuksen perusta on, että tutkimuksen tieto on mahdollisimman luotettavaa. Tutkimuksen arvioinnin avulla pyritään selvittämään, kuinka totuudenmukaista ja paikkaansa pitävää tutkimustietoa on. Tieteellisen tutkimuksen, tiedon sekä sen käytön kannalta on oleellista, että tutkimuksen tulokset on tarkastettu luotettavuuden osalta. Laadullista tutkimusta voidaan arvioida laadullisen tutkimuksen eri menetelmin liittyvillä luotettavuuskriteereillä tai laadullisen tutkimuksen yleisillä luotettavuuskriteereillä. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.) Haastattelurunko testattiin etukäteen, ennen varsinaisia haastatteluita. Esitestauksella varmistettiin, että kysymykset toimivat tarkoituksenmukaisesti ja ovat riittävän selkeitä. Testauksen perusteella tehtiin muutoksia kysymysten muotoiluun ja aseteluun, jotta haastattelurungosta saatiin luotettavampi ja johdonmukaisempi.

Tutkimustoiminnassa tulisi pyrkiä virheettömyyteen, joten jokaisen yksittäisen tutkimuksen luotettavuus on arvioitava. Laadullista tutkimusta arvioidaan luotettavuuden osalta kokonaisuutena, eikä siihen ole olemassa yksiselitteistä ohjeistusta. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnissa johdonmukaisuus koko tutkimuksen ajalta painottuu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158-163.) Opinnäytetyö eteni selkeästi ja systemaattisesti. Opinnäytetyön jokaisessa luvussa pyrittiin huomioimaan tutkimuskysymykset. Tulokset ovat esitetty kattavasti ja eri näkökulmista. Opinnäytetyön luotettavuutta ja tulosten uskottavuutta vahvistettiin haastattelujen toteutustavalla sekä menetelmällisillä valinnoilla. Haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen ja haastateltaville kerrottiin selkeästi, että haastattelu voidaan keskeyttää

koska tahansa. Tällä pyrittiin pitämään aineisto laadukkaana ja huomioimaan haastateltavan ikä sekä motivaation ylläpitäminen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa, jos aineisto on kerätty ympäristössä, jossa ilmiö esiintyy. Luotettavuuden lisäämiseksi, tutkimukseen on voitu kirjoittaa lauseita, joita haastateltavat ovat sanoneet. (Libguides 2020.) Haastatteluympäristönä toimi lähitori, ja se tehtiin heti etäpalveluohjauksen jälkeen. Luotettavuus lisää, kun asiakkaan kokemus on tuoreena muistissa. Opinnäytetyön tuloksiin on kirjattu haastatteluaineistosta poimittuja sitaatteja.

Lähteet

- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan- Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Viitattu 29.10.2024. https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf
- Digi- ja väestötietovirasto. 2023. Moni pysyy digin kyydissä läheisten tuella. Viitattu 29.10.2024. <https://dvv.fi/-/digitaitoraportti-2023-digi-ensin-mutta-ei-yksin>
- Forss, S.2024.Yleisopas digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL. Viitattu 3.11.2024. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULYDSK?pre-view=/161037188/167754265/Yleisopas%20digitaalisten%20sote-palveluiden%20kehitt%C3%A4miseen%20v1.1.pdf>
- Heponiemi, T., Kainiemi, E., Virtanen, L., Saukkonen, P., Sainio, P., Koponen, P. & Koskinen S. 2023. Performance tests of visual, physical, and cognitive functioning predict internet use and digital competence among older adults: Longitudinal population-based study. Journal of Medical Internet Research. Helsinki. Viitattu 27.7.2024. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10199390/>
- Hartung, H. & Rottenberg, S. 2019. Human-Centered Design: Understanding customers needs through discovery and interviewing. Academic Entrepreneurship for Medical and Health Scientist. Viitattu 2.11.2024. <https://academicentrepreneurship.pubpub.org/pub/9twu80ml/RELEASE/4>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Hujala, A. & Taskinen H. (toim.) 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press. Tampere.
- Hyväri, S & Vuokila-Oikkonen, P. 2020. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Libguides. Viitattu 13.11.2024. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642>
- Jämsen, A.& Kokkonen, T. 2017. Ikäystävällinen yritys- Senioriasiakkaat tulevat! Viitattu 7.8.2024. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124619/B50.pdf?sequence=1>
- Kela. 2024a. Tietoa Kelasta. Viitattu 28.6.2024. <https://www.kela.fi/tietoa-kelasta>
- Kela.2024b. Etäpalvelu. Viitattu 28.6.2024. <https://www.kela.fi/etapalvelu>
- Kela. 2024c. Asiakasymmärrys ja palveluiden kehittäminen. Viitattu 13.11.2024. <https://www.kela.fi/asiakasymmarrys>
- Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen, K.2013. Tutkimus hoitotieteessä. Sanoma Pro.
- Kieseppä, T. & Hiltunen-Toura, M. 2023. STM. Viitattu 5.11.2024. <https://stm.fi/-/uudet-digitaaliset-palvelut-edistavat-sote-palvelujen-saatavuutta-ja-saavutettavuutta>
- Koivisto, J & Tiirinki, H. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- terveys ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Viitattu 7.11.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H., Pihlajainen, K. & Kärnä, E. 2022. Ikääntyneet digiyhteiskunnassa-elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Gaudeamus. Tallinna.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita.

Kyytsönen, M., Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Väestön kokemukset. THL. Viitattu 28.10.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lab open. 2024. Asiakastiedon moninaisuus asiakaskokemuksen kehittämisessä. Viitattu 12.11.2024. <https://www.labopen.fi/lab-pro/asiakastiedon-moninaisuus-asiakaskokemuksen-kehittamisessa/>

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 26.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>

Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001. Viitattu 28.6.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>

Lorenz-Wende, A., Kiuru, H. & Valokivi, H. 2024. Hyvinvointialueet ja ikääntyneiden palveluohjaus muutosten kohteena -asiakasturvallinen palveluohjaus muuttuvissa paikoissa ja tiloissa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 18.11.2024. <https://www.jyu.fi/fi/blogikirjoitus/hyvinvointialueet-ja-ikaantyneiden-palveluohjaus-muutosten-kohteena-asiakasturvallinen-palveluohjaus>

Luoto, R. 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. Viitattu 26.8.2024. <https://www.duodecimlehti.fi/duo98221>

Makanjuola-Akinola, S. 2024. How can we ensure digital inclusion for older adults? World economic forum. Viitattu 2.11.2024. <https://www.weforum.org/stories/2021/10/how-can-we-ensure-digital-inclusion-for-older-adults/>

Mäkipää, E. 2023. Kohderyhmä kirkkaana. Soste. Viitattu 12.11.2024. <https://www.soste.fi/kohderyhman-kirkkaana/>

PWC. 2018. Experience is everything. Get it right. Viitattu 2.11.2024. <https://www.pwc.com/ng/en/assets/pdf/experience-is-everything.pdf>

STM. 2023. Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023-2035. Viitattu 26.7.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165288/STM_2023_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STM. 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2020-2023. Viitattu 26.7.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020. Milloin palveluohjausta tarvitaan? Viitattu 26.7.2024. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/mihin-palveluohjausta-tarvitaan/>

Suomen palveluohjausyhdistys ry 2023. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 26.7.2024. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. 2024a. Digitaaliset palvelut. Viitattu 12.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. 2024b. Kehittyvä palvelujärjestelmä. Viitattu 13.11.2024.

<https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma>

- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. 2023. Palveluohjaus. Viitattu 28.6.2024.
<https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytanta-ja-palveluohjaus>
- Tutkimusetiikka. Suomen Akatemia. Viitattu 6.6.2024
<https://www.aka.fi/tutkimusrahoitus/vastuullinen-tiede/tutkimusetiikka/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum media Oy.
- Ukkonen, H. 2023. Ikääntyneet ja digitaalisten palveluiden käyttö. Tampereen yliopisto. Viitattu 18.11.2024.
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/146711/UkkonenHanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vanhus- ja lähimmäispalvelunliitto Valli Ry. 2022. Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta. Viitattu 29.10.2024.
<https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2022/10/Selvitys-ika%CC%88a%CC%88ntyneiden-digosallisuudesta-2022.pdf>
- Valtiovarainministeriö. 2019a. Digitaalinen Suomi- Yhdenvertainen kaikille. Helsinki. Viitattu 27.6.2024.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valtionvarainministeriö 2019b. Digitaalisten asiointipalveluiden laatu- työskentelyryhmän lopuraportti. Digitaalisten palveluiden laatu. Helsinki. Viitattu 28.10.2024.
<https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Vuorela, K. 2024. Kadotettu asiakas, kohti asiakaslähtöistä ajattelua. Tammi. Helsinki.
- Weader, J. 2023. Predictions 2024: CX teams should buckle up for a “fun” ride. Forrester. Viitattu 2.11.2024. <https://www.forrester.com/blogs/predictions-2024-customer-experience-cx/>

Taulukot

Taulukko 1: Teoriaohjaavan sisällönanalyysin esimerkki	23
--	----

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko	44
Liite 2: Tutkittavan informointilomake.....	45
Liite 3: Opinnäytetyön osallistujan suostumus	47
Liite 4: Tietosuojailmoitus	49
Liite 5: Aineistohallintasuunnitelma.....	51

Liite 1: Teemahaastattelurunko

Teema 1: Kokemus digipalveluista

Mitä digipalveluita olet käyttänyt aiemmin?

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kelan etäpalvelua läheisellesi?

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Teema 2: Kelan etäpalvelun käytettävyys

Missä asiassa käytit Kelan etäpalvelua?

Millaista apua sait etäpalvelusta?

Teema 3: Kelan etäpalvelun kehittäminen

Millaisia odotuksia sinulla on Kelan etäpalvelusta?

Millaisia parannusehdotuksia sinulla on Kelan etäpalvelusta?

Millaisia haasteita palvelun käytössä ilmeni?

Liite 2: Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ

Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa

Pyyntö osallistua opinnäytetyöhön

Sinua pyydetään mukaan opinnäytetyöhön, jossa tarkoituksena on kartoittaa kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Olemme arvioineet, että sovellut opinnäytetyön osallistujaksi, koska olet Kelan etäpalvelun käyttäjä ja sinulla on kokemusta Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Tämä tiedote kuvaa opinnäytetyötä ja sinun osuuttasi siinä. Pehdyttyäsi tähän tiedotteeseen sinulla on mahdollisuus esittää kysymyksiä opinnäytetyöstä, jonka jälkeen sinulta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiisi sekä kohteluun Lähitorin asiakkaana.

Voit myös peruuttaa tai keskeyttää osallistumisesi koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytät osallistumisen, sinusta siihen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana opinnäytetyöaineistoa.

Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa. Tutkimuksessa analysoidaan haastattelutuloksia ja tuotetaan tietoa ja kehitysehdotuksia Kelalle käyttäjäystävällisemmästä palvelusta.

Opinnäytetyömenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistujalta vaaditaan osallistumista yksilöhaastatteluun. Haastattelu on vapaamuotoinen ja pohjautuu ennalta laadittuihin kysymyksiin. Haastattelu järjestetään Lähitorilla. Haastattelijana toimii lähitorin työntekijä Hanna Setälä ja haastattelun kesto on noin 1 tunti.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Opinnäytetyöhön osallistuminen ei maksa sinulle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Opinnäytetyön aineiston hävittäminen ja mahdollinen jatkokäyttö

Aineistoa ei jatko käytetä eikä sitä avata muiden käyttöön. Aineisto hävitetään viimeistään kuusi kuukautta opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Lisätiedot

Pyydän sinua tarvittaessa esittämään opinnäyteyöhön liittyviä kysymyksiä opinnäytetyön tekijälle /opinnäytetyön ohjaajalle

Opinnäytetyöntekijöiden ja ohjaajan yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Hanna Setälä

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Emma Soukka

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Opinnäytetyöstä vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Nimi: Pauliina Partanen

Titteli: lehtori

Laurea-ammattikorkeakoulu

Puh.

Sähköposti: [REDACTED]

Liite 3: Opinnäytetyön osallistujan suostumus

Opinnäytetyön nimi: Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa

Opinnäytetyön toteuttaja: Laurea ammattikorkeakoulu, Hanna Setälä [REDACTED]
[REDACTED] ja Emma Soukka [REDACTED]. Ohjaaja: Pauliina Partanen, [REDACTED]

Minua [osallistujan nimi] on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun opinnäytetyöhön, jonka tarkoituksena on kartoittaa kokemustietoa Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa.

Olen saanut tiedotteen opinnäytetyöstä ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä osallistumiseen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot opinnäytetyöhön mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua opinnäytetyön tietosuojaselosteeseen.

Osallistun opinnäytetyöhön vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan opinnäytetyöhön.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani opinnäytetyöhön.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän (voin jatkaa sitä myöhemmin) osallistumisen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää opinnäytetyöhön.

Olen saanut tietoa opinnäytetyön aineiston mahdollisesta jatkokäytöstä tai tallentamisesta data-arkistoon ja hyväksynyt tämän.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän opinnäytetyöhön.

Vahvistan suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

_____ / ____ . ____ . _____

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Alkuperäinen allekirjoitettu osallistujan suostumus sekä kopio opinnäytetyötiedotteesta liitteineen jäävät opinnäytetyöntekijän arkistoon. Opinnäytetyötiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan osallistujalle.

Liite 4: Tietosuojailmoitus

LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa.

Tutkimuksen rekisterinpitäjät

Rekisterinpitäjä päättää ja vastaa tämän opinnäytetyön henkilötietojen käsittelystä.

Hanna Setälä ja Emma Soukka

Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Hanna Setälä ja Emma Soukka

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietoja kerätään tieteellistä tutkimusta varten. Henkilötietoja käsitellään vain opinnäytetyöntekijöiden toimesta.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella.

- Tutkittavan suostumus

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:

Kerättäviä henkilötietoja ovat haastateltavan etunimi, ikä ja haastattelun nauhoituksesta syntyvä materiaali.

Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:

Kerättäviä henkilötiedot kysytään haastateltavalta itseltään.

Henkilötietojen luovutukset:

Tietoja ei luovuteta opinnäytetyön ulkopuolelle.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:

Tutkimuksen päätyttyä kerätyt henkilötiedot hävitetään kokonaisuudessaan.

Henkilötietojen suojauksen periaatteet:

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin, salasanojin ja käytön rekisteröinnillä

Rekisteröidyn oikeudet:

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

Voit perua suostumuksesi ja pyytää poistamaan suostumukseen perustuvat tietosi ottamalla yhteyttä yllä mainittuun yhteyshenkilöön.

Voit tarkastaa itseäsi koskevat tiedot ja oikaista ne tarvittaessa.

Voit rajoittaa tietosi käsittelyä silloin, kun kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisteröityä pystytä tunnistamaan aineistosta, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon ja käsittelyn rajoittamiseen ei sovelleta.

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.

Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Liite 5: Aineistohallintasuunnitelma

Aineistohallintasuunnitelma

Suunnitelman tekijät: Hanna Setälä ja Emma Soukka

Opinnäytetyön nimi: Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Kelan etäpalvelusta palveluohjauksessa

Opinnäytetyön toimeksiantaja: Kela

Suunnitelman laatimispäivämäärä:

1. Aineiston yleiskuvaus

1.1 Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet

Toteutamme haastattelun yksilöhaastatteluna Lähitorin tiloissa. Haastattelu nauhoitetaan sekä muistiinpanoja tehdään kirjallisesti.

1.2. Aineiston laadun varmistaminen

Aineiston laatu varmistetaan siten, että aineisto ei epähuomiossa muutu ja alkuperäinen tietosisältö säilyy. Alkuperäinen aineisto tallennetaan erilleen ennen sen analysointia.

2. Eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittely

2.1 Henkilötiedot ja tietosuojan huomioiminen

Aineistossa ei ole lainkaan suoria henkilötietoja. Aineistossa on epäsuoria henkilötietoja nauhoitetut haastattelut. Olemme varmistaneet, että aineistossa ei ole arkaluonteisia henkilötietoja.

2.2. Päävastuu henkilötietojen käsittelystä eli rekisterinpitäjäys

Teemme opinnäytetyötä itsenäisesti parityönä, ja olemme yhteisrekisterinpitäjiä.

2.3. Tietosuojan edellyttämät ilmoitukset

Hyödynnämme Laurean opinnäytetöiden tietosuojailmoitus pohjaa.

2.4. Eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat amk:n opinnäytetöissä

Olen varmistanut, että opinnäytetyössä ei ole eettistä ennakoarviointia edellyttävää tutkimusasetelmaa.

2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia?

Nämä asiat ovat kuvattu toimeksiantajasopimuksessa.

2.6. Osallistujien informointi, suostumus osallistua ja aineiston mahdollinen jatkokäyttö

Osallistujien informointiin hyödynnämme tarvittavilta osin Laurean Tiedote opinnäytetyön osallistujille –mallipohjaa erillisenä dokumenttina.

Osallistujien suostumukseen hyödynnämme tarvittavilta osin Laurean opinnäytetyön osallistuja sopimus –mallipohjaa erillisenä dokumenttina.

3. Aineiston dokumentointi

3.1. Aineiston dokumentointi

Kirjaamme erilliseen dokumenttiin tehdyt muutokset, analyysin vaiheet, muuttujien merkitykset ym.

4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyön prosessin aikana

4.1. Minne aineisto tallennetaan ja varmuuskopioidaan opinnäytetyön prosessin aikana?

Aineisto tallennetaan Laurea OneDrive alustalle

4.2. Miten huolehdit, että ulkopuoliset eivät pääse aineistoon käsiksi?

Aineisto on tallennettu henkilökohtaiselle OneDrive alustalle, joka on suojattu salasanalla.

5. Aineisto opinnäytetyön valmistuttua: tuhoaminen, säilyttäminen tai mahdollinen jatkokäyttäminen ja avaaminen

Opinnäytetyön valmistuttua paperinen aineisto tuhotaan silppurilla sekä tyhjennän ulkoisen tallennusvälineen ja vien sähköisen aineiston roskakoriin tyhjennettäväksi.

6. Tehtävät ja vastuut

Olemme opinnäytetyöntekijöinä molemmat vastuussa aineiston tallentamisesta, jakamisesta, varmuuskopioinnista sekä aineiston hävittämisestä ja arkistoinnista työn valmistuttua.