

Digitaalisella ajanvarauksella tehokkuutta arvovirtaan

Digitaalinen ajanvaraus sosiaalihuollon asiakasohjausyksikössä

Pulkinen, Inka  
Lapin ammattikorkeakoulu  
Digiajan sosiaalipalveluiden kehittämisen asiantuntija (ylempi AMK)

Härkönen, Anu  
LAB ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveyspalvelujen digiasiantuntija (ylempi AMK)

Opinnäytetyö

2024

---

|                       |   |              |      |
|-----------------------|---|--------------|------|
| <b>Tekijä</b>         | Anu Härkönen, Inka Pulkkinen  | <b>Vuosi</b> | 2024 |
| <b>Ohjaajat</b>       | Timo Marttala, Tuija Rinkinen, Leena Viinamäki  |              |      |
| <b>Toimeksiantaja</b> | -   |              |      |
| <b>Työn nimi</b>      | Digitaalisella ajanvarauksella tehokkuutta arvovirtaan. Digitaalinen ajanvaraus sosiaalihuollon asiakasohjausyksikössä. |              |      |
| <b>Sivumäärä</b>      | 53 + 17   |              |      |

---

Opinnäytetyö käsittelee digitaalisen ajanvarauksen käyttöönottoa sosiaalihuollon asiakasohjausyksikössä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Keusote). Työn tarkoituksena on kehittää sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön työnkulkuja luomalla digitaalisen ajanvarauksen toimintamalli, jossa ammattilaiset voivat varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä.

Teoreettinen viitekehys rakentuu sosiaalihuollon digitalisaatiosta, digitaalisesta ajanvarauksesta sekä arvovirtakuvauksesta. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä triangulatiivista toimintatutkimusta, jossa aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselyllä ja työpajatyöskentelyllä. Kysely suunnattiin sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön työntekijöille. Työpajoissa laadittiin lähtö- ja tavoitetilanteen arvovirtakuvaukset, joiden välissä suunniteltiin toimenpiteitä tavoitetilanteeseen pääsemiseksi.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että digitaalisen ajanvarauksen käyttöönotto mahdollistaa työnkulkuihin muutoksia, jotka sujuvoittavat merkittävästi asiakasohjauksen prosesseja ja parantavat asiakaspalvelua sekä työn hallintaa. Kyselyyn vastanneet ja työpajoihin osallistuneet työntekijät näkivät ajanvarauksen keskitetyn järjestelmän hyödyllisenä erityisesti ajanvarausten hallinnan, asiakaskokemuksen ja työn ennakoitavuuden näkökulmasta. Haasteiksi nousivat järjestelmäintegraation puutteet ja työntekijöiden erilaiset tavat käyttää järjestelmiä. Tuloksia voidaan hyödyntää laajemmin sosiaalihuollon palveluiden digitalisoinnissa sekä työnkulkujen tehostamisessa.

**Avainsanat** Ajanvaraus, arvonluonti, digitalisaatio, sosiaalihuolto, toimintatutkimus

---

---

---

|                        |   |             |      |
|------------------------|---|-------------|------|
| <b>Author</b>          | Anu Härkönen, Inka Pulkkinen  | <b>Year</b> | 2024 |
| <b>Supervisors</b>     | Timo Marttala, Tuija Rinkinen, Leena Viinamäki  |             |      |
| <b>Commissioned by</b> | -   |             |      |
| <b>Title</b>           | Efficiency in the value stream through digital appointment scheduling. Digital appointment scheduling in the social welfare client guidance unit. |             |      |
| <b>Number of pages</b> | 53 + 17   |             |      |

---

The thesis addresses the implementation of digital appointment scheduling in the customer guidance unit of social services in the Keski-Uusimaa wellbeing services county (Keusote). The purpose of the work is to develop the workflows of the customer guidance unit by creating an operational model for digital appointment scheduling, where professionals can book appointments for clients directly in other employees' calendars within the Keski-Uusimaa wellbeing services county. The aim of the thesis is to increase the value stream of the social services' needs assessment process by improving the efficiency of digital appointment scheduling.

The theoretical framework is based on the digitalization of social services, digital appointment scheduling and value stream mapping. The research method used in the thesis was triangulated action research, in which the data was collected through a semi-structured survey and workshops. The survey targeted employees of the social welfare client guidance unit. During the workshops, value stream maps were created for the current and target situations, and measures were planned to achieve the target situation.

The thesis results indicated that the implementation of digital appointment scheduling enables workflow changes that significantly streamline client guidance processes and improve customer service as well as work management. Employees who responded to the survey and participated in the workshops found the centralized scheduling system particularly beneficial for managing appointments, enhancing the customer experience, and increasing predictability in work. Challenges included a lack of system integration and varying ways employees used the systems. The results can be applied more broadly in the digitalization of social welfare services and the enhancement of workflows.

**Keywords** Digital appointment system, social services, value stream mapping, action research, client guidance

## SISÄLLYS

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | JOHDANTO .....  | 5  |
| 2   | OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT .....   | 7  |
| 2.1 | Kohdeorganisaatio.....  | 7  |
| 2.2 | Digitalisaation ja digitaalisen ajanvarauksen nykytila kohdeorganisaatiossa ..... | 8  |
| 2.3 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....   | 10 |
| 3   | SOSIAALIHUOLLON DIGITALISAATIO .....  | 12 |
| 3.1 | Digitalisaatio muuttaa sosiaalihuoltoa.....                                       | 12 |
| 3.2 | Digitalisaation kehittämisen keskiössä ovat käyttäjät.....                        | 15 |
| 3.3 | Sosiaalihuollon digitaalinen ajanvaraus .....                                     | 16 |
| 4   | ARVOVIRTAKUVAUS KEHITTÄMISEN TYÖKALUNA .....                                      | 20 |
| 5   | OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....   | 22 |
| 5.1 | Opinnäytetyön rajaus ja aikataulu.....  | 22 |
| 5.2 | Menetelmänä triangulatiivinen toimintatutkimuksellinen kehittämistyö.....         | 23 |
| 5.3 | Puolistrukturoitu kysely .....  | 25 |
| 5.4 | Vastausten analysointimenetelmät .....  | 26 |
| 5.5 | Työpajamenetelmänä arvovirtakuvaukset .....                                       | 27 |
| 6   | TULOKSET.....   | 43 |
| 6.1 | Kyselyn tulokset.....   | 43 |
| 6.2 | Työpajojen tulokset.....  | 47 |
| 7   | TOIMINTAMALLI .....   | 51 |
| 8   | TULOSTEN TARKASTELU .....   | 53 |
| 8.1 | Johtopäätökset ja pohdinta.....   | 53 |
| 8.2 | Eettisyys ja luotettavuus .....   | 56 |
| 8.3 | Jatkokehitysideat .....   | 58 |
|     | LÄHTEET.....  | 60 |
|     | LIITTEET .....  | 67 |

## 1 JOHDANTO

Digitalisaation aikaan saamaa murrosta työelämässä voidaan verrata teolliseen vallankumoukseen (Lainema, Hämäläinen & Syynimaa 2021, 73). Nykyään jatkuvista muutoksista on tullut arkipäivää työelämässä, kun globaalit muutokset ja digitalisaatio ohjaavat uusiin työtapoihin. Etätyön vakiintuminen ja digitaalisten välineiden käytön monipuolistuminen ovat tuoneet merkittäviä muutoksia myös sosiaalialalle. (Mönkkönen & Roos 2023, 17, 19.) Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (myöhemmin Keusote) on meneillään useita toimenpiteitä digitaalisten palveluratkaisujen kehittämiseksi ja käyttöönoton edistämiseksi. Vuoden 2023 aikana Keusotessa on muun muassa uudistettu ja yhtenäistetty sosiaali-, terveys- ja suunterveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmät vastaamaan hyvinvointialueen palvelujen yhdenmukaisen järjestämisen tarpeita. Päivitettyjen asiakas- ja potilastietojärjestelmien myötä Keusotessa on mahdollista ottaa käyttöön digitaalinen ajanvaraustoiminnallisuus myös sosiaalihuollon osalta (Keusote Intra 2024).

Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto ovat koko sote-organisaation tehtäviä, ja se edellyttää lähes poikkeuksetta myös toimintakulttuurin muutosta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023b). Toiminnalliset muutokset eivät kuitenkaan toteudu ilman henkilöstön ja asiakkaiden panosta, osaamista ja sitoutumista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a). Digitaalisen ajanvarauksen katsotaan olevan yksi keskeisimmistä keinoista parantaa palveluiden saavutettavuutta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024). Mikäli digitaalisen ajanvarauksen käyttöönotolla halutaan olevan vaikutusta asiakasprosessien sujuvuuteen, edellyttää se toiminnallista muutosta sekä työnkulkuihin että asiakastyön näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön työnkulkuja luomalla digitaalisen ajanvarauksen toimintamalli, jossa ammattilaiset voivat varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä. Työ toteutettiin triangulatiivisena toimintatutkimuksellisena kehittämistyönä, jossa

kehittämisaineistoa kerättiin puolistrukturoidulla kyselyllä sekä työpajoissa, joihin kutsuttiin edustajat kaikista asiakasohjausyksikön tiimeistä. Työpajoissa laadittiin arvovirrat sen hetkisestä lähtötilanteesta sekä tavoitetilanteesta Keusoten sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön kolmen eri tiimin ajanvarausprosessista.

Opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä toimivat sosiaalihuollon digitalisaatio, digitaalinen ajanvaraus ja arvovirtakuvaus. Työ keskittyy ammattilaisten välisen digitaalisen ajanvarauksen kehittämiseen, koska se on edellytys sille, että myös asiakkaat voivat tulevaisuudessa varata aikoja digitaalisesti. Opinnäytetyössä on käytetty maksutonta ChatGPT- ja työnantajan tarjoamaa Copilot-tekoälysovellusta tekstin kieliopin tarkistukseen sekä lauserakenteiden selkeyttämiseen.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kohdeorganisaatio

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote) perustettiin 1.1.2023 valtakunnallisen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen uudistuksen myötä (Kuva 1.). Tätä ennen alueen kunnat (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula) toimivat yhdessä sote-kuntayhtymänä vuodesta 2019 alkaen. Keusoten vastuulle kuuluu sosiaali- ja terveyspalveluiden, pelastustoimen sekä erikoissairaanhoidon järjestäminen kyseisten kuntien alueella. Keusoten alueella on noin 200 000 asukasta ja hyvinvointialueen palveluksessa noin 4000 henkilöä. (Keusote 2023.)

Ahvenanmaa  
 Etelä-Karjala  
 Etelä-Pohjanmaa  
 Etelä-Savo  
 HUS  
 Helsinki  
 Itä-Uusimaa  
 Kainuu  
 Kanta-Häme  
 Keski-Pohjanmaa  
 Keski-Suomi  
**Keski-Uusimaa**  
 Kymenlaakso  
 Lappi  
 Länsi-Uusimaa  
 Pirkanmaa  
 Pohjanmaa  
 Pohjois-Karjala  
 Pohjois-Pohjanmaa  
 Pohjois-Savo  
 Päijät-Häme  
 Satakunta  
 Vantaa ja Kerava  
 Varsinais-Suomi



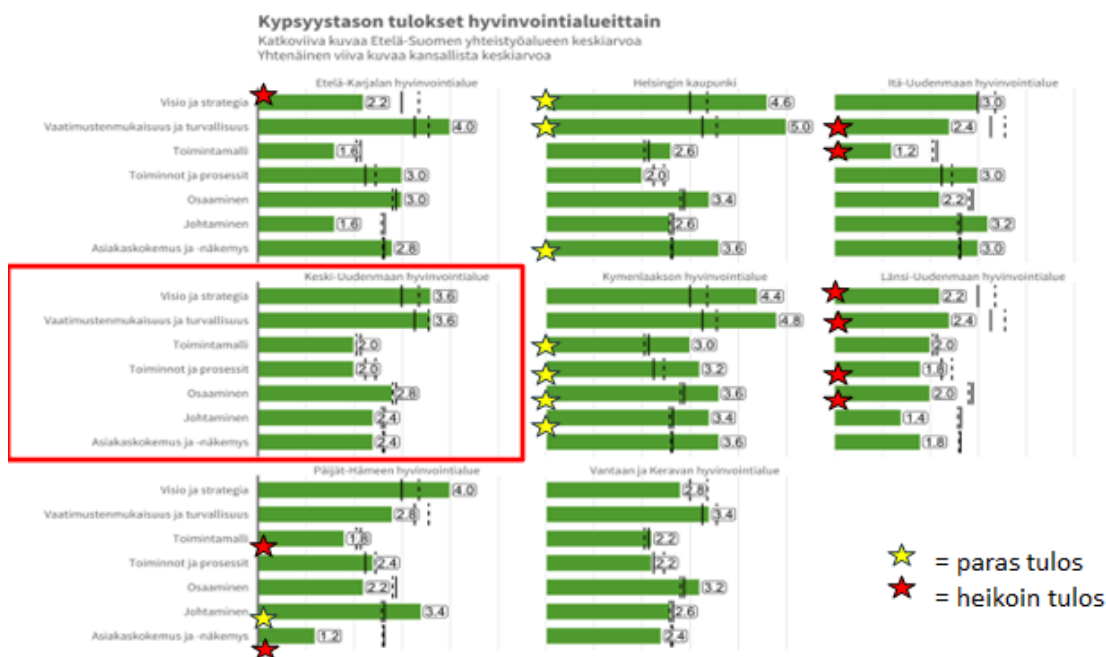
Kuva 1. Maantieteellisesti pieni Keski-Uudenmaan hyvinvointialue sijaitsee Etelä-Suomen alueella. (Lähde: Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b.)

Keusotessa on laadittu hyvinvointialueohjelma, jonka mukaan palveluvalikoiman ja -tarpeiden lähtökohtana on digipalveluiden käyttömahdollisuuksien laajeneminen sekä optimaalisempi palveluihin ohjautuminen laaja-alaisen asiakasohjauksen avulla. Keusoten tahtotilana on asiakasvirtojen ja palvelukokonaisuuksien vaikuttava järjestäminen, jossa olennaista on tietoperustainen palvelutuotannon johtaminen ja simulointi. Asiakasohjauksella on oltava käytössään myös työvälineet ja toimintamallit, joilla varmistetaan tarkoituksenmukaiset palvelut. (Keski-Uudenmaan hyvinvointialueohjelma 2024–2025 2023, 19–20.)

Keusotessa sosiaalihuollon asiakkuus alkaa asiakasohjausyksiköstä, joka on jaettu ikäryhmittäin lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten tiimeihin. Lisäksi asiakasohjauksessa on täysi-ikäisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus ja hoidon tarpeen arvioinnin tiimi sekä taloudellisen tuen neuvonnan ja ohjauksen tiimi. Vammaispalveluiden asiakasohjaus toteutuu vammaispalveluiden tuottamana palveluna. (Asiakasohjaus 2023.)

## 2.2 Digitalisaation ja digitaalisen ajanvarauksen nykytila kohdeorganisaatiossa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on kerännyt tietoa hyvinvointialueiden digitaalisten palveluiden nykytilasta ja kypsyystasosta tuottaa ja toteuttaa digitaalisia palveluja. Kypsyystasoa on arvioitu seitsemän kokonaisuuden kautta (kuvio 1). THL on kerännyt tietoa hyvinvointialueille kohdennetulla Webropol-kyselyllä ja työpajoilla vuonna 2022. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)



Kuvio 1. Etelä-Suomen hyvinvointialueiden digitaalisten palvelujen kypsyystaso ja Keusoten sijoittuminen suhteessa muihin hyvinvointialueisiin (Muokattu lähteestä: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b.)

Etelä-Suomen yhteistyöalueeseen kuuluvien hyvinvointialueiden vertailussa tulee ilmi, että Keusoten visiossa painotetaan digitaalisia palveluja. THL:n aineistosta kuitenkin ilmenee, että esimerkiksi digitalisaatioon liittyvissä toimintamalleissa, toimintojen ja prosessien, sekä asiakaskokemuksen ja -näkömyksen vahvistamiseen liittyvissä seikoissa Keusote jää hieman niin Etelä-Suomen yhteistyöalueen kuin kansallisenkin keskiarvon alapuolelle. Kokonaisuutta tarkasteltaessa Keusotessa digitalisaation kypsyystaso muihin hyvinvointialueisiin verrattuna on keskitasoa, joten kyvykyys digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon on hyvä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b.)

Keusote on asettanut tavoitteeksi, että sosiaalipalveluiden osalta digitaalinen ajanvaraus tulee ottaa käyttöön 30.9.2024 mennessä (Keusote Intra). Tämä edellyttää uuden toiminnallisuuden käyttöönottoa ja toimintatapojen muutoksia lähes kaikissa sosiaalihuollon palveluissa. Päätöstä tehtäessä digitaalinen ajanvaraus oli käytössä vain perheoikeudellisissa palveluissa. Muissa palveluissa ajanvarausjärjestelmän käyttö toteutui yksittäisten työntekijöiden toimesta. (Keusote Intra.)

### 2.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä. Tarkoituksena on kehittää sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön työntekijöiden kalenterista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Keskeisinä käsitteinä toimivat sosiaalihuollon digitalisaatio ja digitaalinen ajanvaraus sekä arvovirtakuvaus. Tutkimusavusteisen kehittämistyön menetelmänä toimivat kysely sekä arvovirtakuvaukset.

Digitaalisen ajanvarauksen käyttöönotosta saatava hyöty opinnäytetyön yhteistyökumppanille on palvelutarpeen arviointiprosessin alkuvaiheen sujuvoituminen, kun yksittäisen asiakkaan ajanvaraukseen liittyvät yhteydenotot mahdollisesti vähenevät. Kehitettävän toimintamallin tavoitteena on, että asiakkaalle voidaan varata aika jo alku- ja kiireellisyysarviointiin liittyvässä yhteydenotossa. Digitaalisen ajanvarauksen käyttö mahdollistaa tulevaisuudessa myös Keusoten sosiaalihuollon asiakasohjausyksikköön tehtyjen ajanvarausten tallentamisen Kanta-palveluun. Kansallisesti sosiaalihuollon ajanvaraustietojen tallentuminen Kanta-palveluun piti alun perin toteutua vuoden 2025 aikana, mutta kansallinen vaatimus on siirtynyt myöhempään ajankohtaan (Aikataulutetut sosiaalihuollon palvelut 2023; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024).

Euroopan unionin rahoittaman Suomen kestävän kasvun ohjelman yhtenä tavoitteena on tukea hyvinvointialueita hoitotakuuta edistävien digitaalisten palvelujen käyttöönotossa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023d). Sotepalvelujen ajanvarauksen kansallinen tavoite on, että ajanvaraus on integroitu osaksi sekä asiakkaan että ammattilaisen prosessia (Mykkänen ym. 2020, 5). Asiakkaan tekemä ajanvaraus kuitenkin edellyttää, että digitaalinen ajanvaraustoiminnallisuus on otettu ammattilaisten osalta käyttöön ja että järjestelmä mahdollistaa ajanvarausten tekemisen myös ammattilaisten kesken. Yksistään jo ajanvarauskalenterin jakaminen muiden ammattilaisten käyttöön on merkittävä muutos prosessissa, jonka täytäntöönpano isossa yksikössä vie

aikansa. Tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä keskitytään vain ammattilaisten mahdollisuuteen varata aikoja asiakkaille eri työntekijöiden kalenterista.

Opinnäytetyö toteutetaan tutkimusavusteisena kehittämistyönä, jossa tavoitteen saavuttamiseksi on määritelty neljä toimenpidettä:

- ✓ Asiakasohjausyksikön henkilöstölle suunnattu kysely, jolla selvitetään työntekijöiden näkemyksiä digitaalisen ajanvarauksen hyödyntämismahdollisuuksista.
- ✓ Lähtötilanteen arvovirran selvittäminen asiakkaan yhteydenotosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen.
- ✓ Ydintyöryhmälle osallistavat työpajat, joissa tavoitteena kehittää asiakkaille ja ammattilaisille arvoa tuottava ajanvarauksen toimintamalli.
- ✓ Ehdotettujen muutosten mukaiset uudet arvovirta-analyysit.

### 3 SOSIAALIHUOLLON DIGITALISAATIO

#### 3.1 Digitalisaatio muuttaa sosiaalihoitoa

Tietokirjailija ja tietotekniikka-asiantuntija Järvinen tuo esiin, että sana "digitalisaatio" mainittiin ensimmäistä kertaa Helsingin Sanomissa vuonna 2006. Tätä aikaisemmin puhe oli ollut lähinnä tietoyhteiskunnasta (Mönkkönen & Roos 2023, 74). Nykyään THL on jo laatinut digitaalisten palvelujen sanaston, joka sisältää keskeiset käsitteet ja niiden määritelmät niin digitaalisiin palveluihin, digiasiointiin kuin etäpalveluihin ja -asiointiin. Palveluista, joissa hyödynnetään erilaisia teknisiä järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta, sanasto ohjaa käyttämään sanaa digi: digipalvelu, digitaalinen asiointi, digitaalinen ajanvaraus. Sen sijaan sähköinen -sanaa tulisi välttää, vaikka se onkin synonyymi digitaaliselle palvelulle. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023c.)

Vuonna 2019 voimaan tulleella lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta halutaan edistää digitaalisten palveluiden saavutettavuutta, mukaan lukien digitaalista ajanvarausta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 § 1; Paatela, Vehko, Kyytsönen, Hautala & Reponen 2023, 6). Laki velvoittaa erityisesti julkista sektoria tekemään palvelut saavutettaviksi kaikille kansalaisille (Aluehallintovirasto 2024). Lisäksi terveydenhuoltolaki ja sosiaalihoitolaki korostavat asiakaskeskeisyyden tärkeyttä, ja digitaalinen ajanvaraus on yksi keino tähän päämäärään (Terveidenhuoltolaki 1326/2010 § 2; Sosiaalihoitolaki 1301/2014 § 1).

Nykyään digitalisaatio on jo osa yhteiskuntamme arkea, ja hyvin suunnitellut ja toimivat digitaaliset ratkaisut nähdään luontevana osana organisaatioita (Mönkkönen & Roos 2023, 76). Julkishallinnon digipalvelujen tarjonnassa Suomi on EU-maista toisena (European Commission 2022, 13). Euroopan komission (2023) digitaalinen vuosikymmen 2030-ohjelmassa asetetaan julkisten palvelujen osalta tavoitteeksi muun muassa, että keskeisistä palveluista 100 % on verkossa ja että kaikki EU-alueen kansalaiset pääsevät sähköisiin potilastietoihinsa. Keusotessa puolestaan tavoitteeksi on asetettu, että vuoteen 2027 mennessä 35 % kaikista hyvinvointialueen palveluista on digitaalinen vaihtoehto (Palvelujen verkostosuunnitelma 2023–2030 2023, 27). Julkisen

hallinnon asiakkuusstrategia ohjaa viranomaisia huolehtimaan, että digitaalinen asiointikanava on asiakkaan kannalta houkuttelevin (Valtiovarainministeriö 2023). Monilla hyvinvointialueilla onkin aloitettu tietojärjestelmien ja asiakkaille tarjottavien digiratkaisujen yhtenäistäminen tasavertaisten palvelujen turvaamiseksi (Pennanen ym. 2023, 27).

Digipalvelujen kehittäminen ja laajamittainen käyttö tulee olemaan tulevaisuudessa edellytys sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja saadaan tuotettua vähäisistä henkilöstöresurssista huolimatta. Tulevaisuudessa huoltosuhteen muuttuessa ammattilaisia ei yksinkertaisesti riitä kattamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeita, vaikka koulutusmääriä lisättäisiinkin. Koulutettavan henkilöstön tarve on niin suuri, että tarvittavien koulutusmäärien vaikutukset heijastuisivat muihin ammatteihin työvoimapulana (Lehtonen, Saarni, Kinnunen, Kinnunen 2023). Toimivilla digitaalisilla ratkaisuilla voidaan myös edistää ammattilaisten työhyvinvointia (Kaihlanen, Nadav, Kainiemi & Heponiemi 2022).

Toistaiseksi sosiaalihuollon digitalisaatio on terveydenhuollon digitalisaatiota jäljessä (Pyykkönen, Lammitakanen & Pehkonen 2022, 28). Digitalisaatio on kuitenkin välttämätöntä palvelujen parantamiseksi ja kustannusten pienentämiseksi, mutta sosiaalialalla ei tule unohtaa eettisiä näkökulmia (Schiffhauer & Seelmayer 2021, 132). Yhteiskunnassa tulee olemaan aina väestöryhmiä, jotka eivät pysty asioimaan digitaalisesti, ja tämän vuoksi myös lähipalveluihin pääsy on turvattava (Virtanen ym. 2022). Digipalvelut muuttavat myös asiakkaiden osaamistarpeita, ja digipalveluja tuottavilla julkisilla toimijoilla onkin velvollisuus tarjota digitukea ja -neuvontaa (Virtanen ym. 2022, 2; Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 § 5). Neuvonnan tarve muuttaa myös sosiaalialan työntekijöiden työtehtäviä, sillä työntekijän tulee osata neuvoa asiakasta paitsi sosiaalisissa asioissa, myös digitaalisten palvelujen käytössä. Lähes viidesosa väestöstä kokee opastustarvetta digitaalisten sote-palvelujen käyttöön, joten tarvitsijamäärä on huomattava (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024a).

Toisaalta mitä enemmän prosesseja ja palveluja saadaan automatisoitua, sitä paremmin ammattilaisia riittää palvelemaan asiakaskuntaa, jotka eivät pysty

käyttämään digitaalisia palvelukanavia (Kääriäinen, Kuusisto, Pajula & Karhinen 2022, 73). Digitalisaatio toimii siis hyvänä tukena sille, että voidaan luoda parempia ja luotettavampia palveluketjuja tukemaan hyvää elämää ja eri elämäntilanteita (Valtiovarainministeriö 2023). Digitalisaatio tarjoaa myös monia mahdollisuuksia tehdä sosiaalialan työstä mukautuvampaa, kunhan vain muistetaan huomioida sosiaalialan käytännöt myös digitalisaatiossa. Esimerkiksi yksi merkittävä sosiaalialan digitalisaation taustavaikutin on vuorovaikutuksen muutos kasvokkain tapahtuvista kohtaamisista digitaalisiin viestintätapoihin. (Bengtsson & Bønnhoff 2024. 3, 5.)

Tällä hetkellä sosiaalihuollossa on osin käytössä järjestelmiä, jotka on suunniteltu pääosin terveydenhuollon tarpeisiin (Vehko 2022, 102). SoteNavin julkaisussa tuodaan kuitenkin esiin, että sosiaalihuollossa hyödynnetty teknologia on ollut joiltain osin kehittyneempää kuin terveydenhuollon digiratkaisut (Digitalisaatio työn tukena 2024). Sosiaalihuollon yleisimmät digiratkaisut löytyvät kotihoidon etähoivasta sekä digitaalisten lomakkeiden ja hakemusten muodossa (Pennanen ym. 2023, 20). Saukkonen ym. (2024) toteaa, että digipalveluja tukevilla asiakastietojärjestelmillä voidaan nopeuttaa asiakkaiden palveluprosessia.

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollossa odotetaan digitalisaatiosta helpotusta resurssihaasteisiin, samaan aikaan kasvava palvelutarve ja nopea teknologian kehittyminen kuluttavat rahaa ja muuttavat osaamistarpeita sellaisella tahdilla, että niihin ei pystytä kaikilta osin vastaamaan. Digiteknologian nopea kehitys tuo mukanaan yhteiskunnallisesti laajoja muutoksia, sillä se väistämättä muuttaa perinteisiä työtehtäviä sekä korvaa aikaisempia työ- ja palvelutehtäviä sekä prosessien osia (Pennanen ym. 2023, 9, 40; Warttinen, Vuori & Tyllinen 2020, 103). Onnistuakseen tässä digitaalisessa muutoksessa organisaatioiden tulee kehittää laaja-alaista osaamistaan (Reis, Amorim, Melão & Matos 2018). Digitaalisten teknologioiden suunnittelu ja käyttöönotto vaikuttavat myös merkittävästi sosiaalialan organisaatio- ja työympäristöihin (Steiner 2021, 3363). Tämän vuoksi digitalisaatio tarvitsee teknologioiden ymmärrystä sekä uusia toimintamalleja, joilla sosiaalityötä toteutetaan digitaalisessa toimintaympäristössä (Kirkekaard & Bengtsson 2022).

### 3.2 Digitalisaation kehittämisen keskiössä ovat käyttäjät

Digipalveluissa olennaista on itse palvelu, jonka Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus Tekes (2016, 6) määrittelee seuraavasti: "palvelu on toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen." Tulee kuitenkin muistaa, että digitalisaatio ei itsessään tee parempia palveluja, vaan sen hyödyntäminen edellyttää lähes aina rohkeutta tehdä isojaakin muutoksia perinteisiin palveluketjuihin ja toimintamalleihin (Saranto, Kinnunen, Jylhä & Kivekäs 2020, 184; Pennanen ym. 2023, 45).

Digitaalisen kehittämisen lähtökohtana tulisi olla hyvälaatuinen, luotettava ja saatavilla oleva data, josta on mahdollista tuottaa lisäarvoa asiakkaille ja organisaatioille (Sivula, Aho & Laukkanen 2023, 11). Tietojärjestelmien hyödyntäminen esimerkiksi palvelun laadun kehittämisessä tai vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin vielä vähäistä. Erityisesti työtapoihin tulevat muutokset kaipaavat tukeeseen tutkittua tietoa, jota on toistaiseksi vielä vähän saatavilla. (Wartiainen, Vuori & Tyllinen 2020, 103.)

Palvelujen rakentamisessa keskeistä on käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteentoimivuus, tietoturva ja tietosuoja (Valtiovarainministeriö 2023; Steiner 2021, 3368). Oleellista on, että kaikkien sidosryhmien on koettava digipalvelut hyödyllisiksi, jotta niiden käyttö juurtuu ja leviää. Lisäksi on tärkeä olla tarkka kohderyhmäymmärrys siitä, kenelle digipalveluja tuotetaan ja miten palvelut tuotetaan heille, jotka eivät pysty itsenäisesti digipalveluja käyttämään (Suomen Akatemia 2024, 10).

Pennanen ym. (2023, 40) toteaa, että digitaalisesti tehtävä sosiaali- ja terveysalan työ soveltuu erityisesti ammattilaisille, joilla on riittävä kokemus asiakastyöstä. Asiakastyön vahva osaaminen helpottaa asiakkaan tilanteen arvioimista ilman fyysistä läsnäoloa. On myös tärkeää huomioida, että digipalvelujen vaikutuksia ammattilaisten työmäärään on tutkittu toistaiseksi vähän. Ammattilaiset ovat olleet kuitenkin pääosin tyytyväisiä digipalveluihin, ja ne on koettu hyödyllisiksi ja helppokäyttöisiksi (Pennanen ym. 2023, 40).

Wartiainen, Vuori & Tyllinen (2020, 103) tuovat esiin, että sosiaalihuollon tietojärjestelmien tulisi ennen kaikkea tukea ammattilaisia työssään ja kehittämisessä olisikin hyvä hyödyntää enemmän ammattilaisten osallistamista kehitystyöhön. Toistaiseksi järjestelmäkehityksessä on keskitytty pitkälti tekniseen toteutukseen sen sijaan, että olisi arvioitu vaikutuksia käytännön työhön. Puutteellisiksi ammattilaisten näkökulmasta koettiin esimerkiksi asiakkuuksien ja ajankäytön hallinta sekä määräaikojen seuraaminen (Wartiainen, Vuori & Tyllinen 2020, 99, 103.) Digipalveluiden osalta työntekijöiden osallistaminen kehittämiseen voi lisätä hyväksyntää digiratkaisuja kohtaan ja tukea palvelujen käyttöönottoa ja käyttöä (Meske & Junglas 2021, 1122; Pennanen ym. 2023, 10, 45—46).

Saukkonen ym (2024) tuo esiin, että digitalisaatio on lisännyt asiakkaiden aktiivisuutta oman asiansa hoitamisessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2021 tekemän väestökyselyn mukaan jopa 83 % väestöstä oli asioinut sähköisesti vähintään kerran elämässään. Yleisin sähköisen asiointin palvelu oli kansallisen OmaKannan käyttö (64 %). Yleisimmin käytettyihin sähköisiin asiointin palveluihin kuului myös digitaalinen ajanvaraus (Pennanen ym. 2023, 31).

### 3.3 Sosiaalihuollon digitaalinen ajanvaraus

Sosiaalihuollon digitaalinen ajanvaraus on yksi keskeisimmistä digitaalisista palvelumuodoista, joilla halutaan helpottaa asiakkaiden palveluihin pääsyä ja sujuvoittaa prosesseja (Paatela ym. 2023, 1). Niin sosiaali- ja terveysministeriö kuin THL korostavatkin digitaalisen ajanvarauksen kehittämisen tärkeyttä osana palveluiden saatavuuden parantamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a). THL painottaa, että digitaalinen ajanvaraus tukee asiakkaiden helppoa asiointia, vähentää riippuvuutta tietyistä palveluajoista ja helpottaa puolesta asiointia sekä moniammatillista yhteistyötä (Terveyden ja hyvinvointilaitos 2023a).

Toistaiseksi sosiaalihuollossa on käytössä tietojärjestelmiä, jotka mahdollistavat työntekijän tekemän digitaalisen ajanvarauksen, mutta mahdollisuutta asiakkaan itsensä tekemään ajanvaraukseen ei juurikaan hyödynnetä. Terveyden ja

hyvinvoinnin laitoksella tehdyn raportin mukaan vain 26 % 82 julkishallinnollisesta sosiaalihuollosta vastaavasta toimijasta tarjosi digitaalisen ajanvarausmahdollisuuden. (Salovaara, Silén, Vehko, Kyytsönen, Hautala 2021, 35, 83.) Tätä voidaan pitää huolestuttavana, sillä palvelujen saavutettavuuden lisäksi asiakkaan tekemä digitaalinen ajanvaraus olisi yksinkertainen ja nopea keino säästää myös työvoimaa. (Lehtonen ym. 2023). Digitaalisen ajanvarauksen avulla on mahdollista myös vähentää peruuttamatta jääneitä ajanvarauksia, kun asiakas voi itse muuttaa, siirtää tai peruuttaa ajanvarauksiaan. Tämä tuo resurssisäästöjä myös organisaatiolle. (Paatela ym. 2023, 1).

Se, että sosiaalihuollon ajanvaraus on kehittynyt terveydenhuollon ajanvarausta hitaammin, johtunee osittain sosiaalihuollon asiakaskunnan erityistarpeista ja teknologian käytön haasteista monimutkaisissa asiakastilanteissa (Salovaara ym. 2021, 83). Sosiaalipalvelujen tarve syntyy usein vaikean elämäntilanteen seurauksena ja asiakkailla voi olla tarve useiden eri palvelujen yhteensovittamiseen. Ajan varaamisessa tulee ottaa sitä useampia tekijöitä huomioon, mitä monialaisempaa osaamista ja ennakkoselvittämistä tilanteet vaativat. (Paatela ym. 2023, 4–5.) Lisäksi monilla sosiaalihuollon palveluiden piiriin kuuluvilla asiakkailla voi olla vaativan elämäntilanteen vuoksi vähäiset voimavarat tai taidot digitaalisten palveluiden käyttämiseen (Salovaara ym. 2021, 83). Kaikilla ei välttämättä ole taloudellisestikaan mahdollisuutta hankkia digipalvelujen käytön edellyttämiä laitteita tai vahvan tunnistautumisen välineitä (Valtiovarainministeriö 2019, 23). Myös heikot internet-yhteydet voivat vaikeuttaa katvealueilla digipalvelujen käyttöä (Viinamäki 2017, 34). Näistä syistä johtuen digitaalisen ajanvarauksen kehittäminen ei ole ollut sosiaalihuollon organisaatioissa etusijalla, koska perinteisemmät ajanvaraustavat ovat mahdollistaneet joustavuuden monimutkaisissa asiakastilanteissa (Paatela ym. 2023, 4–5).

Jotta sosiaalihuollon käytössä olevista ajanvarausjärjestelmistä saadaan riittävä hyöty, tulee niiden olla teknologisesti kypsiä ja käyttökelpoisia (Paatela ym. 2023, 5). Oleellista on digitaalisten ajanvarausratkaisujen integroituminen muihin järjestelmiin, jotta henkilökunnalle ei aiheudu päällekkäistä työtä (Mykkänen ym. 2020). Oikein toimiessaan digitaalinen ajanvaraus helpottaa ammattilaisia

saamaan kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja tukee moniammatillista yhteistyötä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a).

Sosiaalihuollossa on tärkeää, että ajanvarausoikeuksia voidaan hallita yksilöllisesti. Digitaalisen ajanvarauksen tulee mahdollistaa asiakkaan itsenäinen ajanvaraus siten, että vasta tarvittavien tietojen kerryttyä ja ajanvarausoikeuden täytyttyä asiakas pystyy varaamaan itselleen parhaiten sopivan ajan digitaalisesti vuorokaudenajasta riippumatta (Mykkänen ym. 2020). Digitaalinen ajanvaraus voi parhaimmillaan vapauttaa työntekijöiden aikaa suoraan asiakastyöhön, kun asiakkaat varaavat aikoja itse. Tämä kuitenkin edellyttää, että sekä asiakkaat että ammattilaiset käyttävät järjestelmää ja sitoutuvat sen käyttöön (Salovaara ym. 2021, 83).

Tällä hetkellä digitaalisia ajanvarausratkaisuja kehitetään niin alueellisesti kuin kansallisesti, jotta ne tukisivat paremmin sosiaali- ja terveystieteiden asiointi- ja palveluprosesseja. Tulevaisuudessa sosiaalihuollon ajanvaraukset tulevat näkyviin myös Kanta-palveluissa, ja tämä tuo omat vaatimukset niin järjestelmille kuin palveluprosesseille. Jatkossa asiakkaat tulevat näkemään omat ajanvaraukset OmaKanta -palvelusta, ja ammattilaiset näkevät käyttöoikeuksien mukaiset asiakkaan ajanvaraukset. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024b.) Tämän kehittämistyön tueksi THL on laatinut ajanvarauspalveluja koskevat käsitelmätyt ja niiden suhteet, jotka ohjaavat myös järjestelmien kehittämistyötä (Forss, Mykkänen, Hujanen, Linsamo & Joronen 2024, 4).

Kuten muidenkin digiratkaisujen kohdalla, myös digitaalisen ajanvarauksen käyttöönotto vaatii usein muutoksia organisaation sisäisiin rakenteisiin ja työprosesseihin (Mikkonen, Wahlberg, Paalimäki-Paakki, Jauhiainen & Liljamo 2023, 368.). Ajanvaraustoiminnan kytkentä osaksi asiakasprosessia ja asiakkaan tiedonkulun kokonaisuutta vaatii organisaatioilta vahvaa osaamista ja resursseja (Paatela ym. 2023, 2). Johtajilla on merkittävä rooli digitaalisten palvelujen käyttöönoton tukemisessa ja uusien toimintamallien juurruttamisessa osaksi arkea. (Mikkonen, Wahlberg, Paalimäki-Paakki, Jauhiainen & Liljamo 2023, 368.)

Eskola (2024, 15) on opinnäytetyössään tutkinut niin ikään kouluterveydenhuollon digiasioinnin kehittämistä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Tuloksista ilmenee, että ”digitaalisella ajanvarauksella

toivottiin terveydenhoitajien näkökulmasta olevan mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja työpäivän rakenteeseen” (Eskola 2024, 15).

#### 4 ARVOVIRTAKUVAUS KEHITTÄMISEN TYÖKALUNA

Arvovirtakuvaus eli Value Stream Mapping on paitsi Lean-työkalu myös tiimipohjainen menetelmä, jolla pyritään tunnistamaan tuotteen tai palvelun eri vaiheisiin kulunut aika prosessin alusta tai asiakkaan yhteydenotosta prosessin päättymiseen (Martin & Osterling 2014, xi; Weiss 2013, 163). Arvovirtakuvauksen avulla saadaan selville, mihin aika on kulunut ja kuinka paljon ajasta on prosessin kannalta välttämätöntä ja hyötyä tuottavaa, ja kuinka paljon sellaista, jossa ei todellisuudessa tapahdu prosessin etenemisen kannalta mitään, eli se on hukkaa (Weiss 2013, 163). Työkalun avulla saadaan tietoa niistä prosessin kohdista, joihin kehittämistoimissa kannattaa panostaa hukan vähentämiseksi. Arvovirtakuvauksen avulla on mahdollista karsia prosesseista turhia työvaiheita (American Society of Quality 2024).

Keusotessa johtaminen perustuu yhteisöohjautuvuuteen ja Lean-filosofiaan. Organisaationa Keusote haluaa panostaa yhdessä tekemisen toimintakulttuuriin, jossa lähijohdolla ja työntekijöistä koostuvilla moniammatillisilla tiimeillä on mahdollisimman kattavasti työhön liittyvää päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuuksia (Keski-Uudenmaan hyvinvointialueohjelma 2024–2025 2023, 43). Lehtonen ym. (2023) korostaa, että kaksi keskeistä henkilöstöpulan ratkaisemisen keinoa ovat työprosessien kehittäminen sekä työhyvinvoinnin parantaminen. Ratkaisuja tulee kehittää yhdessä henkilöstön kanssa työprosessien tehostamiseksi siten, että työn tekeminen muuttuu samalla yksilön kannalta mukavammaksi (Lehtonen ym. 2023). Tähän Lean on erittäin hyvä työkalu. Leanissa korostetaan, että työprosessit tulee määritellä yhdessä, eivätkä ne voi perustua vain yksilöllisiin toimintatapoihin (Mönkkönen & Roos 2023, 241–242).

Arvovirtakuvauksen keskeinen elementti on työn virtauksen ymmärtäminen. Jos virtausta ei ymmärretä, seurauksena voi olla huonot tulokset, virheelliset päätökset ja heikko työympäristö. Onkin tärkeää, että organisaatiossa ymmärretään kuinka palvelupolun eri vaiheet toimivat yhdessä ja kuinka asiakkaalle tuotetaan arvoa (Martin & Osterling 2014, 1–2). Tavoitteena on, että prosesseissa ei saa syntyä hukka-aikaa, odottelua, viivyttelyä tai virheitä.

Huomionarvoista on, että mallissa työntekijät ovat muutoksessa avaintoimijoita (Mönkkönen & Roos 2023, 241–242.)

Laineman, Hämäläisen ja Syynimaan (2021, 79) mukaan käyttäjien osallistaminen jo digitaalisten ratkaisujen suunnitteluvaiheessa sekä viestintä suunnitelluista muutoksista antaa käyttäjille paremman mahdollisuuden vaikuttaa ja sopeutua muutoksiin. Arvovirtakuvauksen tekoon onkin suositeltavaa ottaa mukaan nimenomaan kyseistä työtä tekeviä työntekijöitä. Tällöin työntekijät pääsevät näkemään koko prosessin vaiheet sekä etsimään hukkavaiheita. Lisäksi työntekijät voivat selventää mahdollisia väärinkäsityksiä tai ennakkokäsityksiä siitä, kuinka työtehtävät toteutetaan. (American Society of Quality 2024.)

Lean-periaatteiden mukaan organisaatio tulisi rakentaa virtaustehokkaaksi, jolloin asiakkaan kokema läpimenoaika minimoidaan. Samalla keskitytään siihen, että tehtäviä valmistuu mahdollisimman paljon. Virtaustehokkaassa organisaatiossa tekijä voi joutua odottamaan työtä, mutta organisaatio on kokonaisuutena tuotteliaampi ja nopeampi. Resurssitehokkaasti rakennetussa organisaatiossa puolestaan työtehtäviä on aina odottamassa, jotta resurssit eivät odota työtä. Tällöin läpimenoaika kasvaa. Muutos resurssitehokkaasta virtaustehokkaaseen ajattelutapaan voi olla pelottava, vaikka työn tuottavuus ja asiakastyytyväisyys kasvaisivat (Torkkola 2015, 57–59). Arvovirtakuvauksessa prosessia arvioidaan kokonaisuutena, johon kuuluu informaation sekä asian etenemisen virtaus (Martin & Osterling 2014, 2).

Tekesillä (2016, 8) on palveluliiketoiminnan sanasto, jossa arvonluonti määritellään näin: ”toiminta, joka tuottaa asiakkaalle liiketoiminnallista arvoa tuotteen, palvelun tai muun toiminnan muodossa”. Arvovirtakuvauksen avulla voidaan visualisoida sellaisiakin työvaiheita, jotka eivät ole alkujaan kovin näkyviä (Martin & Osterling 2014, 11–12). Työprosessien visualisoinnin myötä myös ongelmakohdat saadaan näkyväksi (Keyte & Locher 2016). Näin pystytään puuttumaan helpommin hukkaan ja kiinnittämään huomiota toimenpiteisiin, jotka lisäävät arvoa tuottavan ajan osuutta.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Opinnäytetyön rajaus ja aikataulu

Opinnäytetyön aihe syntyi asiakasohjausyksikön käytännön tarpeesta. Keusoten linjauksen mukaan digitaalinen ajanvaraus tulee olla käytössä syksyn 2024 aikana kaikkialla sosiaalihuollon palveluissa (Keusote Intra). Asiakasohjausyksikössä oltiin kuitenkin melko kaukana siitä, että digitaalisen ajanvarauksen käyttö olisi järkevällä tavalla käytännön työssä mahdollista. Myöskään käytännön suunnitteluja ei ollut päästy tekemään tarvittavassa mittakaavassa.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa aihetta aloitettiin tarkastelemaan yhden asiakasohjausyksikön tiimin näkökulmasta. Pian kuitenkin huomattiin, että ajanvarausprosessia olisi hyödyllistä tarkastella koko asiakasohjausyksikön tasolla, jotta kehitystyö tukisi digitaalisen ajanvarauksen yhtenäistä käyttöönottoa koko asiakasohjausyksikössä. Yksikössä on käytössä sekä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä että terveydenhuollon potilastietojärjestelmä. Mielenterveys- ja päihdetyön asiakasohjausyksikön työntekijät käyttävät jo terveydenhuollon ajanvarausta, joten opinnäytetyössä keskityttiin sosiaalihuollon ajanvarausprosessiin, joka vaatii käyttöönoton edistämistä.

Opinnäytetyön aikataulu on kuvattu aikajanalla, jossa on huomioitu niin opinnäytetyön prosessiin ja oppilaitosyhteistyöhön liittyvä aikataulutus kuin työelämäyhteistyöhön ja toiminnalliseen toteutukseen liittyvät aikataulut (Liite 1). Henkilöstölle suunnattu kysely ajoittui helmikuulle. Opinnäytetyön aikana järjestettiin kolme erillistä työpajaa, jotka toteutuivat huhti-toukokuun 2024 aikana. Työpajoihin liittyen laadittiin erillinen informointikirje, joka lähetettiin sähköpostikutsun liitteenä (Liite 2). Työpajojen annista koostettiin yhteistyökumppania varten esiteltävä yhteenveto, joka luovutettiin kesäkuussa 2024.

Opinnäytetyön lisäksi Keusotelle tuotettiin seuraavat tiedot PowerPointesityksenä.

- ✓ Analyysi kyselyn tuloksista
- ✓ Arvovirtakuvaukset lähtötilanteesta
- ✓ Arvovirtakuvaukset tavoitetilanteesta
- ✓ Keskeisimmät huomiot tavoitetilanteeseen pääsemiseksi

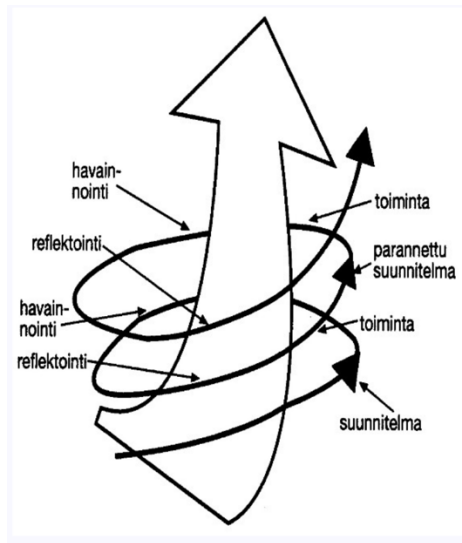
## 5.2 Menetelmänä triangulatiivinen toimintatutkimuksellinen kehittämistyö

Opinnäytetyöhön kerättiin niin määrällistä kuin laadullista aineistoa. Määrällistä aineistoa kertyi sekä puolistrukturoidusta kyselystä että arvovirtakuvauksista. Kysely suunnattiin koko asiakasohjausyksikön henkilöstölle. Ajanvarausprosessin lähtö- ja tavoitetilanteen arvovirtakuvausten tekoon osallistettiin asiakastyötä tekevää henkilöstöä.

Käytännön toimintaa tutkittiin ja kehitettiin useampaa menetelmää hyödyntäen, jolloin voidaan puhua metodologisesta triangulatiivisesta toimintatutkimuksesta. Metodologinen triangulaatio tarkoittaa useiden menetelmien yhdistämistä saman ilmiön tutkimiseksi ja tutkimustuloksen uskottavuuden lisäämiseksi. Sillä pystytään lisäämään tutkimuksen tarkkuutta ja syventämään ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Hussein 2009, 4.) Tutkimstriangulaation vahvuutena on, että se parantaa tutkimuksen luotettavuutta sekä antaa kattavamman ja kokonaisvaltaisemman kuvan tutkittavasta ilmiöstä (Snelson 2016, 9).

Toimintatutkimus on menetelmä, joka yhdistää sekä tutkimuksen että kehittämistyön käytännönläheisesti ja osallistavasti. Tätä menetelmää hyödynnetään erityisesti silloin, kun tavoitteena on kehittää käytäntöjä ja samalla tuottaa tietoa niiden parantamiseksi. (Jyrkämä 2021.) Toimintatutkimus lähtee usein liikkeelle tilanteesta, jossa havaitaan tyytymättömyyttä nykyiseen toimintatapaan ja ryhdytään kehittämään toimintaa. Tutkimuksen tekijä ei jää ulkopuoliseksi tarkkailijaksi vaan osallistuu kehittämiseen itsekin. Eettiset näkökulmat huomioiva tutkimuksen tekijä asettaa tavoitteet yhdessä osallistujien kanssa heitä aidosti kuunnellen. (Heikkinen, Kaukko & Salo 2023.)

Toimintatutkimus etenee yleensä spiraalimaisesti vuorotellen suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin välillä (Kuvio 2).



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen perusmalli Heikkisen ja Jyrkämän 1999 kuvaamana. (Lähde: Jyrkämä 2021).

Toimintatutkimuksen erityispiirteenä moniin muihin tutkimustuloksiin nähden on se, että tulokset pyritään ottamaan käyttöön heti prosessin aikana (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämä tekee menetelmästä erityisen hyödyllisen kehittämistyössä, jossa tavoitteena on jatkuva parantaminen ja käytännön ongelmien ratkaiseminen (Jyrkämä 2021). Vaikka toimintatutkimuksen tieteellisyyttä on toisinaan vähätelty sen tiiviin käytännönläheisyyden vuoksi, tuotetaan siinä myös aineistoa ja sen pohjalta uutta tutkimuksellista tietoa. Tutkimustietoa tuotetaan myös niissä tilanteissa, joissa suunnitellut käytännön muutokset eivät onnistukaan. (Jyrkämä 2021; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Ilmiötä mitataan sekä analysoidaan numeerisen aineiston avulla. (Heikkilä 2014, 15.) Määrällisiä menetelmiä hyödyntäen voidaan tutkia esimerkiksi eri ilmiöiden esiintymistä tai muuttujien välisiä yhteyksiä (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020, 11). Tässä opinnäytetyössä määrällistä aineistoa muodostui kyselystä ja arvovirtakuvauksista. Kyselyssä määrällinen tieto koostui vastaajien kokemuksista ja olettamuksista ja arvovirtakuvauksissa lähtötilanteen ja

tavoitetilanteen prosessien läpimenoajan muutoksista. Määrällinen lähestymistapa mahdollistaa arvovirtojen vertailun, jolloin voidaan arvioida muutosten merkittävyyttä lähtö- ja tavoitetilanteiden välillä. Kuten laadullisessakin tutkimuksessa, myös määrällisessä tutkimuksessa pyritään ilmiön kuvailun ja selittämisen lisäksi sen ymmärtämiseen (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020,13).

Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä on tarkoitus kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa sekä pyrkiä ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullista tutkimusta voisi kutsua myös ymmärtäväksi tutkimukseksi, sillä ilmiötä voi joko ymmärtää tai selittää. Laadullisen tutkimuksen toteuttamisen kannalta on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on siitä kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Hirsjärven ja Hurmeen (2022) mukaan laadullinen tutkimus tuo esille tutkittavien havainnot tilanteista.

### 5.3 Puolistrukturoitu kysely

Tässä opinnäytetyössä kyselyllä (liite 3) pyrittiin keräämään työntekijöiden näkemyksiä digitaalisen ajanvarauksen käytöstä sosiaalihuollon asiakasohjauksessa. Kyselymenetelmän etuna on laajan vastaajajoukon tavoittaminen helposti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195). Anonyymi kysely lähetettiin saateen (liite 4) ja informointikirjeen (liite 5) kera sähköpostitse koko asiakasohjausyksikön henkilöstölle (N noin 100), joka muodosti perusjoukon. Perusjoukko tarkoittaa tutkimuksessa sitä joukkoa, jolta halutaan kerätä tietoa (Vilkkä 2005, 77).

Laadukkaasti kyselyn tekemisessä on tärkeää, että kysymykset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä kaikille vastaajille. Tämä saavutetaan parhaiten, kun kysymykset ovat tarkkoja ja ytimekkäitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 202—203.) Opinnäytetyöhön laadittu kyselylomake koostui strukturoiduista monivalintakysymyksistä (7kpl/vastaaja), joista yhdessä vastaaja pystyi valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon sekä Likert-kysymyksistä (17kpl/vastaaja). Lisäksi kyselyssä oli kolme laadullista kysymystä / vastaaja.

Avoimilla vastauksilla vastaajat pystyivät tuomaan esiin näkemyksiä, joita ei ollut osattu huomioida kysymysten vastausvaihtoehdoissa. Avointen vastausten tarkoituksena on teoriansikin mukaan kerätä vastaajien omia näkemyksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201).

Kyselyn pituuteen on myös syytä kiinnittää huomiota, jotta vastaajan viireystila ja motivaatio pysyy yllä kyselyn loppuun asti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 202—203). Opinnäytetyöhön laadittu kysely oli suunniteltu siten, että edellisen kysymyksen vastaus vaikutti siihen, mitä seuraavaksi kysyttiin tai millä sanamuodoilla kysymys esitettiin. Tällä tavoin kysymykset voitiin esittää mahdollisimman selkeästi, ja kysely pysyi lyhyenä. Esimerkiksi jos vastaajalla oli aiempaa kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä, kysyttiin hänen käyttökokemuksiaan mm. *”Miten hyödylliseksi olet kokenut seuraavat asiat digitaalisen ajanvarausjärjestelmän käytössä?”*. Jos taas vastaajalla ei ollut kokemusta, kysyttiin hänen arvioitaan aiheesta *”Jos työssäsi olisi käytössä digitaalinen ajanvaraus, kuinka paljon arvelet alla olevien väittämien tuovan hyötyä työhösi?”*

Kyselyn onnistumista ja vastausprosenttia ajatellen saatekirjeen merkitystä ei voi vähätellä. Saatekirjeen tulee olla selkeä ja informatiivinen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204). Siitä tulee ilmetä kyselyn tarkoitus ja miten kyselyyn vastaaminen hyödyttää vastaajaa. Lisäksi saatekirjeessä on mainittava vastausaika ja kuinka tutkimuksen tulokset ovat saatavilla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204.) Tähän opinnäytetyöhön liittyvään kyselyyn vastausaika annettiin kaksi työviikkoa, jonka loppupuolella lähetettiin vielä muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta. Vastauksia saatiin yhteensä 24 vastaajalta. Lisäksi kyselyssä oli linkki erilliseen Forms-lomakkeeseen, jossa tiedusteltiin kiinnostusta työpajaan osallistumisesta. Tämä tieto meni suoraan työelämäyhteistyökumppanille, jotta opinnäytetyöntekijöiden ei tarvinnut käsitellä työntekijöiden henkilötietoja.

#### 5.4 Vastausten analysointimenetelmät

Kyselyn strukturoidusta vastauksista laadittiin kuviot, joissa vastaukset jaoteltiin vastausmäärien mukaan värikoodein. Valli (2015) tuo esiin, että kuvion avulla

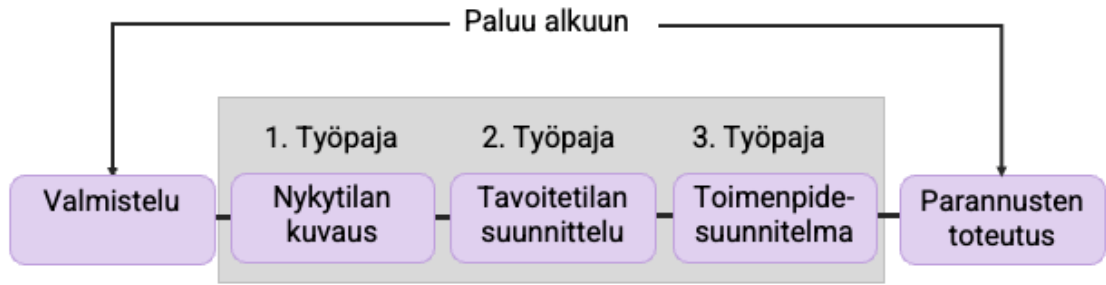
voidaan antaa nopea kokonaiskuva ilmiöstä. Koska vastaajien kokonaismäärä oli 24, päädyttiin tulokset esittelemään frekvensseinä. Frekvenssi tarkoittaa sitä, kuinka monta kertaa tietty arvo tai muuttujaluokka esiintyy aineistossa (Heikkilä 2014, 144). Pienen aineiston esittelyssä frekvenssi on prosenttilukuja havainnollistavampi esitystapa (Valli 2015).

Avointen vastausten analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua (Liite 6). Teemoittelu on yksi yleisimmistä laadullisen tutkimuksen analysointimenetelmistä. Siinä aineistoa tarkastellaan systemaattisesti lukemalla sitä läpi useaan kertaan ennen teemoittelua (Javadi & Zarea 2016, 1, 4). Pikkuhiljaa aineistosta alkaa löytymään aiheita ja merkityksiä, eli teemoja, jotka ovat keskeisiä tutkimuskysymyksen kannalta. Teemat nostavat saadusta aineistosta esiin juurisyyt, jotka antavat vastauksen haluttuun tutkimuskysymykseen (Vaismoradi & Snelgrove 2019, 2, 7–9.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin aineistolähtöistä teemoittelua. Aineistolähtöisessä teemoittelussa teemat nousevat suoraan aineistosta, kun taas teorialähtöisessä lähestymistavassa teemat määräytyvät ennalta valitusta teoriasta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Teemoittelulle laadittiin taulukko, johon kirjattiin vastaajien alkuperäisilmaisut. Näistä tehtiin pelkistys, eli poimittiin vastauksesta ydinsanoma. Pelkistyksistä alkoi löytymään yhdistäviä tekijöitä, jotka muodostivat teemoittelun alateemoja. Nämä saatiin vielä yhdistymään neljään erilaiseen alateemoja yhdistävään yläteemaan, jotka olivat: työn hallinnan kehittäminen, asiakaslähtöisyyden huomioiminen, puutteellisen integraation ja käytettävyyden haasteet sekä yhteisten toimintatapojen tärkeys.

## 5.5 Työpajamenetelmänä arvovirtakuvaukset

Opinnäytetyön aikana käytännön kehittämistä edistettiin arvovirtakuvausten avulla. Opinnäytetyöprosessissa hyödynnettiin Martinin ja Osterlingin (2014) suosittelemaa viisivaiheista arvovirta-analyysin prosessia, josta lähtötilanteen kuvaus, tavoitetilan suunnittelu ja toimenpidesuunnitelma -osiot tehtiin työpajatyöskentelyä hyödyntäen (kuvio 3).



Kuvio 3. Työpajat suunniteltiin Martinin & Osterlingin (2014) arvovirta-analyysin vaiheiden mukaisesti.

Arvovirtakuvaukset on tärkeä tehdä yhteistyössä prosessissa mukana olevien ammattilaisten kanssa, jotta analyysiin saadaan yksityiskohtaiset tiedot ja samalla kehitettävän prosessin hyödyn ja hukan suhde konkretisoituu ammattilaisille. Yhteistyössä tehty arvovirta-analyysi lisää myös osallistujien ymmärrystä kehittämistarpeista ja motivoi prosessin kehittämiseen. (Weiss 2013, 163,166.) Yleisesti arvovirtakuvausten teossa on päästy parempiin tuloksiin silloin, kun kuvausta on ollut laatimassa pieni ryhmä (Martin & Osterling 2014, 45). Opinnäytetyön työpajoissa oli mukana yksi osallistuja osallistuvaa tiimiä kohden. Sopivan pieni osallistujamäärä tuki työpajojen onnistumista.

Arvovirtakuvausta tehdessä pyritään ymmärtämään ilmiötä, ei niinkään keskittymään eksakteihin mittaustuloksiin (American Society of Quality 2024). Tämän vuoksi arvovirtakuvauksissa pyydettiin keskittymään vain puhelimitse tuleviin yhteydenottoihin ja palvelupolku pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman geneerisenä ”yleistapauksena”. Arvovirtakuvaukset tehtiin kahden hengen ryhmissä siten, että tiimien edustajat toimivat tiedon tuojana ja opinnäytetyön tekijät sekä työelämäedustaja toimivat kirjurin roolissa. Näin tiimin työntekijät pystyivät keskittymään tiedon tuottamiseen prosessin kulusta. Kirjurin roolissa toimineiden tehtävänä oli huolehtia tuotetun tiedon dokumentoinnista arvovirtakuvauskaavioon.

### **Ensimmäinen työpaja: lähtötilanteen kuvaus**

Ensimmäisen työpajan alussa osallistujille kerrottiin digitaalisen ajanvarauksen käyttöönoton kansallisista vaatimuksista sekä käytiin läpi työpajan kulku ja tavoite. Työpajassa laadittiin arvovirtakuvaukset lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten asiakasohjausyksikön tiimien lähtötilanteista, alkaen asiakkaan

puhelimitse tekemästä yhteydenotosta päättyen palvelutarpeen arviointitapaamiseen (Kuviot 4, 5 & 6). Martin & Osterling (2014, 34) huomauttavat, että lähtötilanteen kuvausta tehdessä on perusteltua keskittyä tiettyyn prosessin osaan. Muuten suuri osa ajasta saattaa kulua erilaisten variaatioiden ymmärtämiseen sen sijaan, että keskityttäisiin ymmärtämään työnkulkuja ja ongelmakohtia (Martin & Osterling 2014, 34).

Vaikka lähtötilanteen arvovirran kuvaamiseen meni aikaa yhden työpajan verran, oli ajankäyttö perusteltua lopputuloksen kannalta. Lähtötilanteen perusteellinen ymmärtäminen on ehdoton perusta muutoksien suunnitteluun, sillä ilman sitä riskinä ovat huonot ratkaisut ja toistuvat ongelmat (Martin & Osterling 2014, 51). Lähtötilannetta kuvatessa tulee keskittyä siihen, että arvovirta kuvataan siten kuin se kuvauksen tekohetkellä on, eikä arvovirtaan tule kirjattua ajatuksia siitä, miten prosessi on joskus mennyt tai miten sen tulisi mennä (Martin & Osterling 2014, 54). Arvoa tuottavan ajan havaitseminen herätti keskustelua myös tässä työpajassa.

Sekä lähtö- että tavoitetilanteen arvovirtakuvauksia laadittaessa ensin kirjattiin ylös prosessin aktiiviset vaiheet. Tämän jälkeen ohjeistettiin kirjaamaan läpi aktiivisiin vaiheisiin menevä minimi- ja maksimityöaika. Kolmannessa vaiheessa tuli kirjata odotusajat, jolloin prosessissa ei tapahdu etenemistä kenenkään näkökulmasta, eli on hukkaa. Viimeiseksi laskettiin vaiheisiin kuluneiden aikojen keskiarvot ja arvoa tuottavan ajan osuus. Arvoa tuottavan ajan osuuden laskeminen koko prosessiin kuluva ajasta saa ihmiset usein ymmärtämään muutosten tarpeellisuuden (Martin & Osterling 2014, 90). Samaa työjärjestystä käytettiin myös kolmannessa työpajassa, jolloin kuvattiin tavoitetilanteen arvovirtakuvaus.



Lapsiperheiden asiakasohjausyksikön lähtötilanteessa asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen kului nopeimmillaan noin kaksi vuorokautta ja hitaimmillaan 34 vuorokautta. Lähtötilanteessa prosessiin sisältyi kahdeksan aktiivisen toiminnan vaihetta ja viisi odotusaikaa. Odotusaikana asia ei etene kenenkään näkökulmasta. Arvoa tuottavan ajan osuus lapsiperheiden asiakasohjausyksikössä soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen on 172 minuuttia.



Työikäisten asiakasohjausyksikön lähtötilanteessa oli useampia odotusaikoja. Lähtötilanteessa asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen kului nopeimmillaan noin kaksi vuorokautta ja hitaimmillaan 80 vuorokautta. Lähtötilanteessa prosessiin sisältyi kahdeksan aktiivisen toiminnan vaihetta ja viisi odotusaikaa. Poikkeuksena muiden tiimien lähtötilanteen arvovirtoihin nähden työikäisten prosessissa asiakkaan tilanteen selvittäminen eteni myös odotusaikana, sillä asiakasta ohjattiin olemaan yhteydessä eri viranomaistahoihin asioitaan edistääkseen. Arvoa tuottavan ajan osuus työikäisten asiakasohjausyksikössä soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen on 182,5 minuuttia.



Lähtötilanteessa ikäihmisten asiakasohjausyksikössä työvaiheita ja odotusaikoja oli useita. Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen kului nopeimmillaan kahdeksan vuorokautta ja hitaimmillaan 41 vuorokautta. Lähtötilanteessa prosessiin sisältyi kahdeksan aktiivisen toiminnan vaihetta ja kolme odotusaikaa. Odotusaikana asia ei etene kenenkään näkökulmasta. Arvoa tuottavan ajan osuus ikäihmisten asiakasohjausyksikössä soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen on 76 minuuttia.

Poikkeuksena muihin tiimeihin, ikäihmisten asiakasohjausyksikössä hyödynnetään sekä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää että terveydenhuollon potilastietojärjestelmää. Prosessissa menee työaika muuta tiimejä enemmän tiedon hakuun eri järjestelmistä.

### **Toinen työpaja: tavoitetilan suunnittelu**

Ensimmäisen ja toisen työpajan välissä työntekijät kävivät arvovirtakuvaukset läpi omissa tiimeissään ja tiimiläiset pohtivat yhdessä realistisia keinoja arvovirran parantamiseksi. Toisen työpajan teemana oli tavoitetilan suunnittelu. Työpajan alussa käytiin keskustelua tiimeistä saaduista kommenteista ja mitä tavoitetilaan pääseminen edellyttää kussakin tiimissä. Työpajassa oli mukana myös järjestelmäasiantuntija kertomassa järjestelmän toiminnallisuuksien näkökulmasta mikä on mahdollista toteuttaa ja mikä ei. Järjestelmäasiantuntijan tehtävänä oli viedä mahdollisuuksien rajoissa eteenpäin tiimien toiveita järjestelmän teknisistä ominaisuuksista.

Työpajan lopuksi asetettiin kullekin tiimille välitavoitteet, joihin pyrittiin pääsemään ennen viimeistä työpajaa.

- ✓ Lapsiperheiden asiakasohjausyksikön tavoitteena oli saada kaikki työntekijät kirjautumaan ajanvarausjärjestelmään.
- ✓ Työikäisten asiakasohjauksessa tavoitteeksi asetettiin, että kaikki työntekijät merkitsevät asiakastapaamiset digitaaliseen ajanvarauskalenteriin.

- ✓ Ikäihmisten asiakasohjausyksikössä tavoitteeksi asetettiin, että neuvontatyöstä aletaan varaamaan palvelutarpeen arviointiaikoja toisille työntekijöille.

Toisen ja kolmannen työpajan välissä tiimit edistivät työpajassa asetettuja muutostavoitteita.

### **Kolmas työpaja: toimenpidesuunnitelma**

Kolmannessa työpajassa laadittiin tavoitetilanteen mukaiset arvovirtakuvaukset (Kuviot 7, 8 & 9). Lähtötilanteen arvovirtakuvaukset toimivat tavoitetilanteen kuvauksien pohjana. Tavoitetilanteen kuvaus toimii pohjapiirroksena paremman arvovirran luomiseksi ja kuvaa, kuinka työ organisoidaan tulevaisuudessa (Martin & Osterling 2014, 139). Tällä tavoin säästettiin turhaa uudelleen kirjaamista ja arvovirtakuvauksen laadinta kävi nopeasti. Toimintamalli tuki myös Martin & Osterling (2014, 102) tuomaa näkökulmaa, että työtehtäviä ei tulisi poistaa vain poistamisen takia, vaan pitäisi tunnistaa aidosti tarpeettomat työvaiheet. Työpajan lopussa käytiin vielä läpi, millä tavoin prosessi työpajojen jälkeen jatkuu ja mitä työntekijöiltä edellytetään.

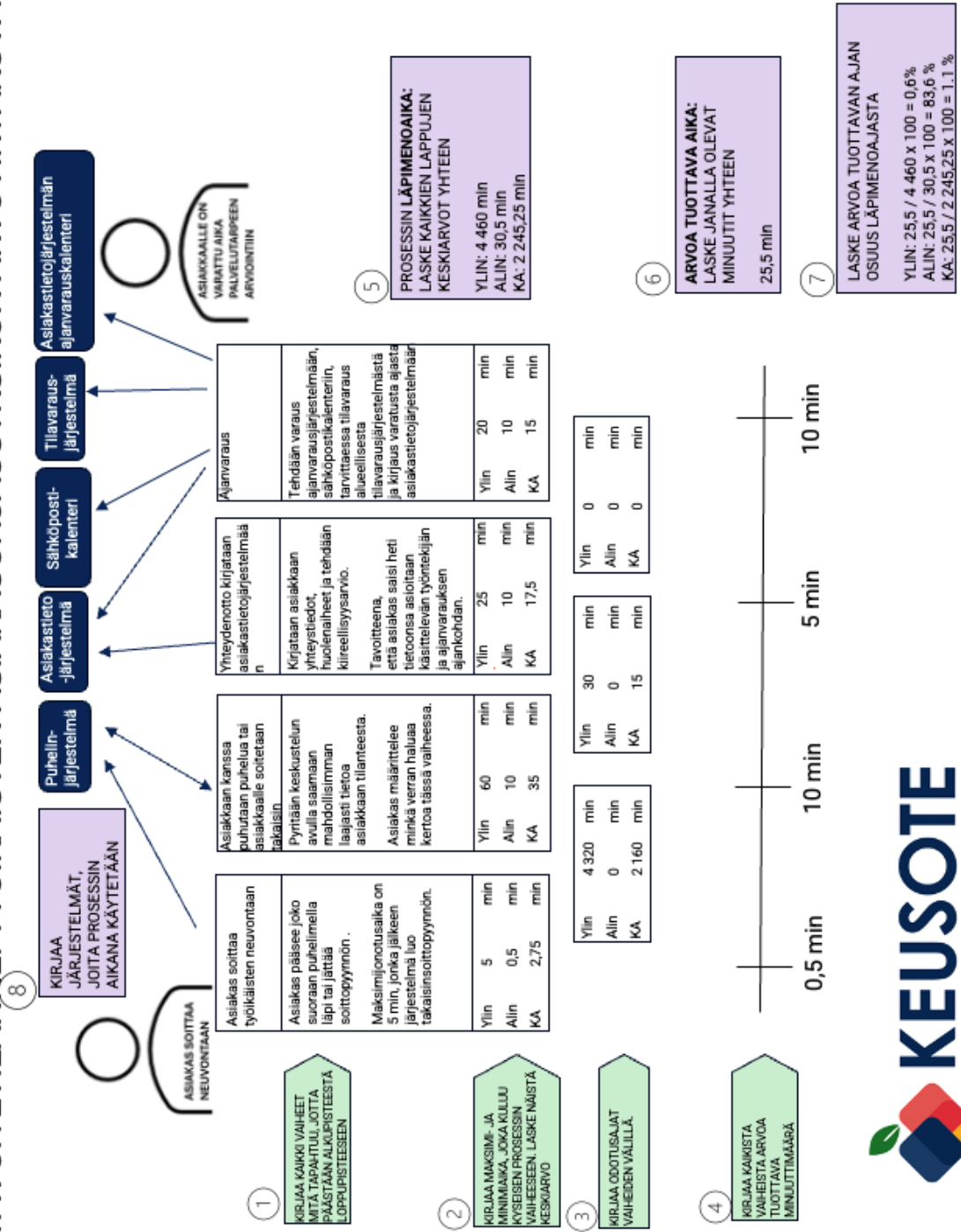
Tavoitetilan kuvaukset tehtiin vastaavissa kahden hengen ryhmissä kuin ensimmäisessä työpajassa. Työpajassa oli mukana jälleen järjestelmäasiantuntija, joka demonstroi ajanvarausjärjestelmän käyttöä. Järjestelmäasiantuntijan kanssa keskusteltiin järjestelmän toiminnallisuuksista niin mahdollisuuksien kuin haasteiden näkökulmasta sekä toiveista järjestelmän kehittämiseksi.



Lapsiperheiden asiakasohjausyksikön lähtötilanteen ja tavoitetilanteen arvovirroissa ei tapahtunut muutoksia työpajojen aikana. Prosessin vaiheet pysyivät samoina.

Työkäisten asiakasohjausyksikkö

TAVOITETILANNE: TYÖKÄISTEN ASIAKASOHJAUSYKSIKÖN ARVOVIRTAKUVAUS



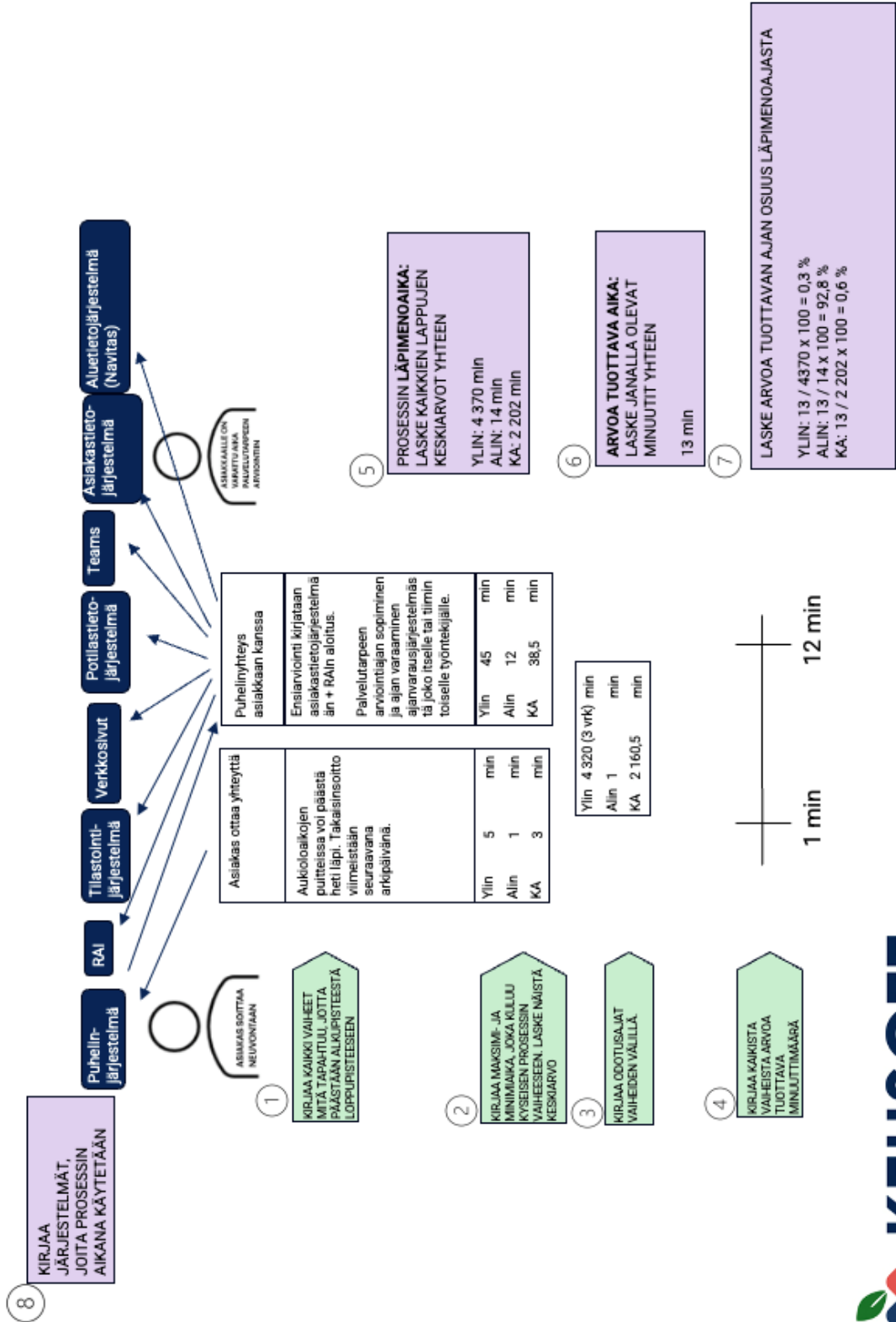
Kuvio 8. Työkäisten asiakasohjausyksikön arvovirtakuvaus tavoitetilanteesta.

Suunniteltujen muutosten jälkeen työikäisten asiakasohjausyksikön tavoitetilanteen odotusajat vähenivät. Asiakkaan näkökulmasta hän saa ajan tietoonsa lähtötilannetta varhaisemmassa vaiheessa ja samalla prosessi yksinkertaistuu.

Suunniteltujen muutosten jälkeen tavoitetilanteessa asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen kuluu nopeimmillaan 30,5 minuuttia ja hitaimmillaan noin kolme vuorokautta. Tavoitetilanteessa prosessiin sisältyy neljä aktiivisen toiminnan vaihetta ja kaksi odotusaikaa. Arvoa tuottavan ajan osuus soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen on 25,5 minuuttia. Tavoitetilanteessa prosessista jää pois neljä aktiivisen toiminnan vaihetta ja viisi odotusvaihetta.

## Ikäihmisten asiakasohjausyksikkö

## TAVOITETILANNE: IKÄIHMISTEN ASIAKASOHJAUSYKSIKÖN ARVOVIRTAKUVAUS



Kuvio 9. Ikäihmisten asiakasohjausyksikön arvovirtakuvaus tavoitetilanteesta.

Suunniteltujen muutosten jälkeen ikäihmisten asiakasohjausyksikön tavoitetilanteessa asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen kuluu nopeimmillaan 14 minuuttia ja hitaimmillaan noin kolme vuorokautta. Tavoitetilanteessa prosessiin sisältyy kaksi aktiivisen toiminnan vaihetta ja yksi odotusaika. Arvoa tuottavan ajan osuus soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen on 13 minuuttia. Tavoitetilanteessa prosessista jää pois viisi aktiivisen toiminnan vaihetta ja kaksi odotusvaihetta.

## 6 TULOKSET

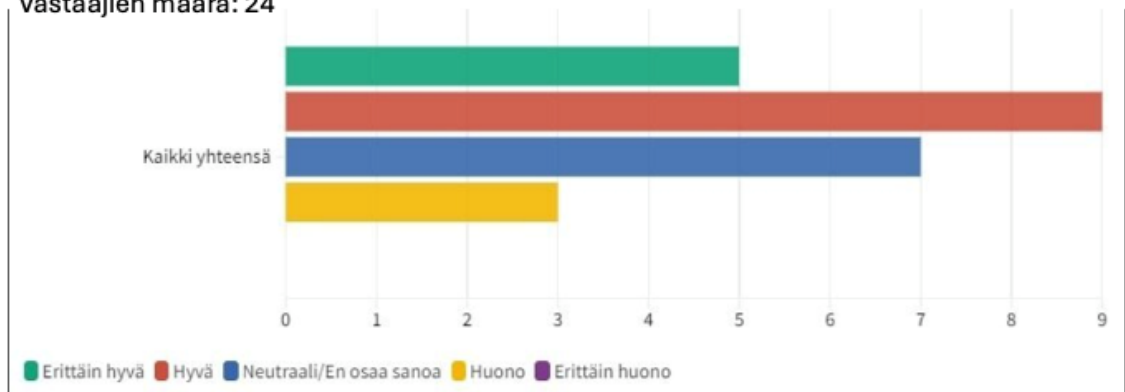
### 6.1 Kyselyn tulokset

#### Kyselyssä esiin nousseet hyödyt

Kyselyssä kysyttiin vastaajien mielipidettä ajan varaamisesta toisten ammattilaisten kalenterista. Vastaajat suhtautuvat positiivisesti digitaaliseen ajanvaraukseen ja aikojen varaamiseen toisten työntekijöiden kalenterista. Valtaosa vastaajista piti digitaalista ajanvarausta erittäin hyvänä, hyvänä tai vähintäänkin neutraalina. (kuvio 10.)

#### Mielipide toimintamallista

Vastaajien määrä: 24



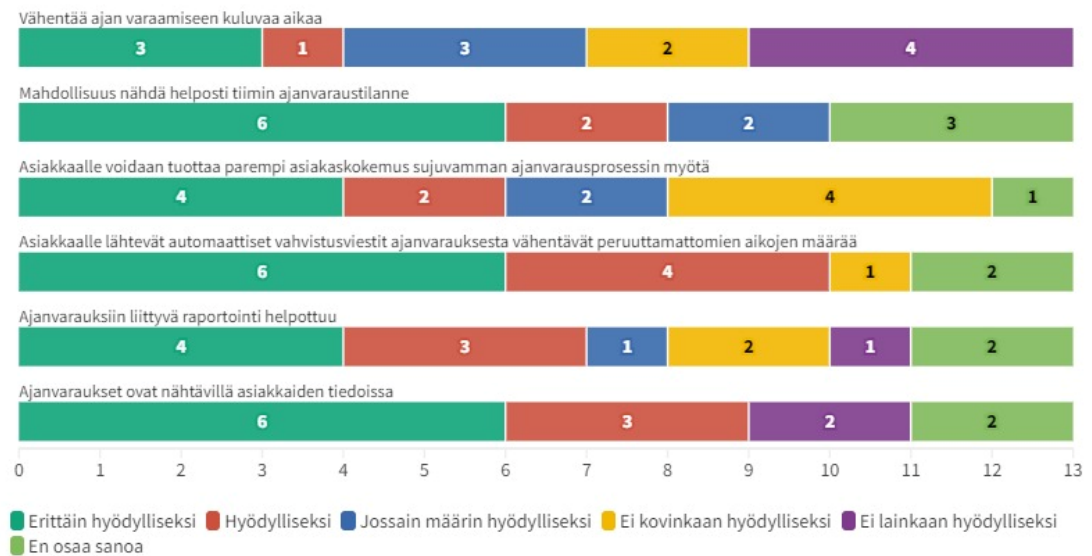
Kuvio 10: Vastaajien mielipidejakauma toimintamallista, jossa ammattilaisilla olisi mahdollisuus varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista.

Digitaalista ajanvarausta käyttäneiden (f 13) vastauksissa korostuu digitaalisen ajanvarauksen toiminnallisuudet erittäin hyödyllisinä tai hyödyllisinä. Vastaajat, jotka eivät ole käyttäneet digitaalista ajanvarausta (f 11), ovat varauksellisempia toiminnallisuuksien tuomista hyödyistä. (Kuvio 11.)

### Työntekijöiden kokemat hyödyt

Vastaajien määrä: 13

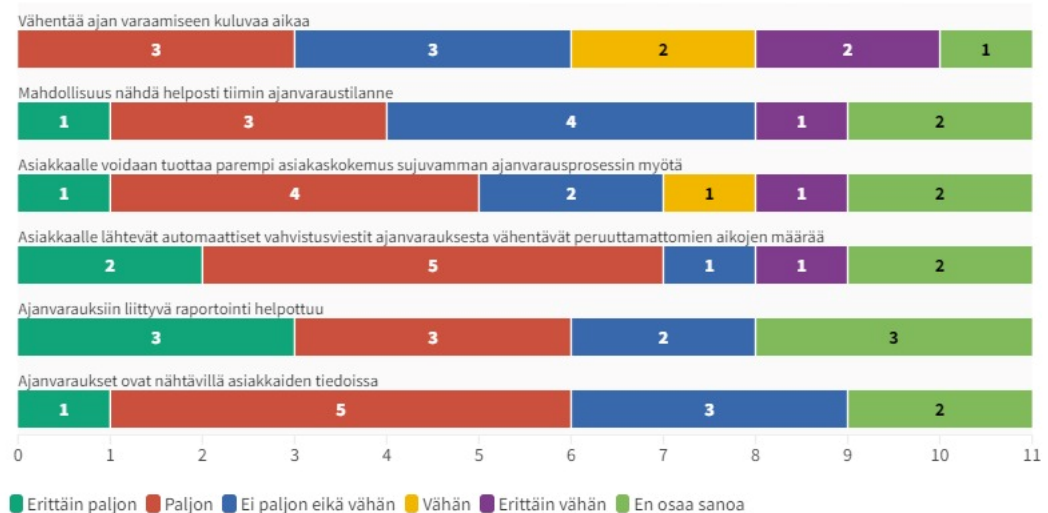
Työntekijät, joilla on aiempaa kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä



### Työntekijöiden olettamat hyödyt

Vastaajien määrä: 11

Työntekijät, joilla ei ole aiempaa kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä



Kuvio 11. Työntekijöiden kokemia ja oletettomia hyötyjä digitaalisen ajanvarausjärjestelmän käytöstä.

Digitaalista ajanvarausta käyttäneet olivat kokeneet erittäin hyödyllisiksi tai hyödylliseksi mahdollisuuden nähdä helposti tiimin ajanvaraustilanne, asiakkaalle lähtevät automaattiset vahvistusviestit sekä sen, että varatut ajat ovat nähtävillä asiakkaan tiedoissa. Myös ne vastaajat, joilla ei ole kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä olettavat suurimmaksi osaksi kyseisistä eduista olevan paljon tai erittäin paljon hyötyä. Digitaalisen ajanvarauksen hyödyksi nähtiin myös ajanvaraukseen liittyvän raportoinnin helpottuminen.

Molemmissa vastaajaryhmissä paremman asiakaskokemuksen tuottaminen nähtiin myös tärkeänä, mikä nousee teemana myös avoimissa vastauksissa. Avoimissa vastauksissa lisäksi korostui työn hallinnan ja työturvallisuuden paraneminen, kun kollegat tietävät ketä tapaa ja missä. Asiakastapaamisia on myös helpompi hallita esimerkiksi henkilöstön äkillisissä poissaolotapauksissa.

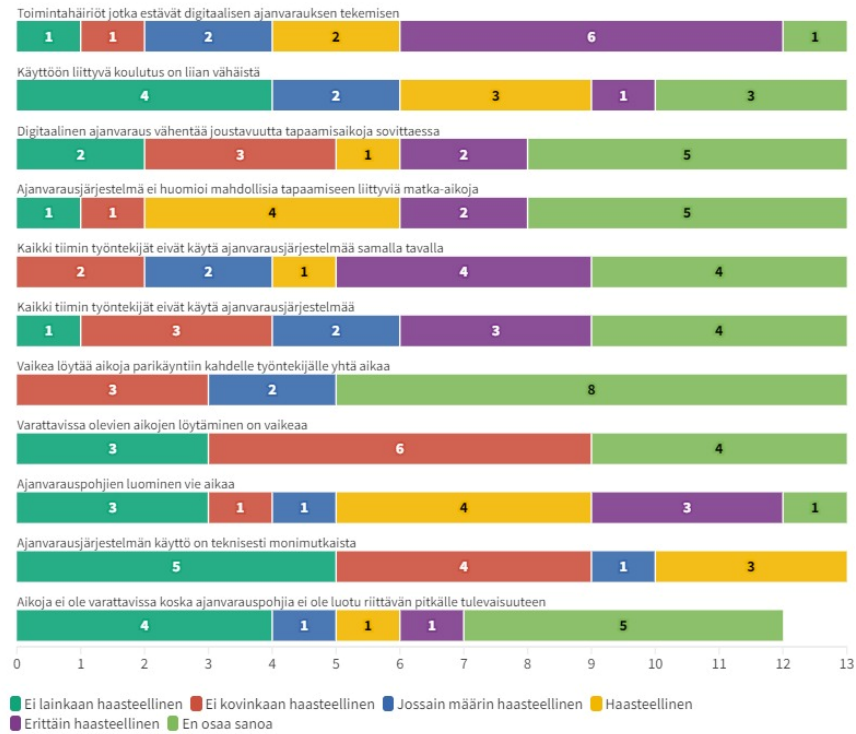
### **Kyselyssä esiin nousseet haasteet**

Toisena kokonaisuutena kyselyssä kysyttiin työntekijöiden kokemia ja olettamia haasteita digitaalisen ajanvarauksen käytöstä (Kuvio 12). Työntekijät, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä ovat hieman epäileväisempiä verrattuna työntekijöihin, joilla on jo aikaisempaa käyttökokemusta.

## Työntekijöiden kokemat haasteet

Vastaajien määrä: 13

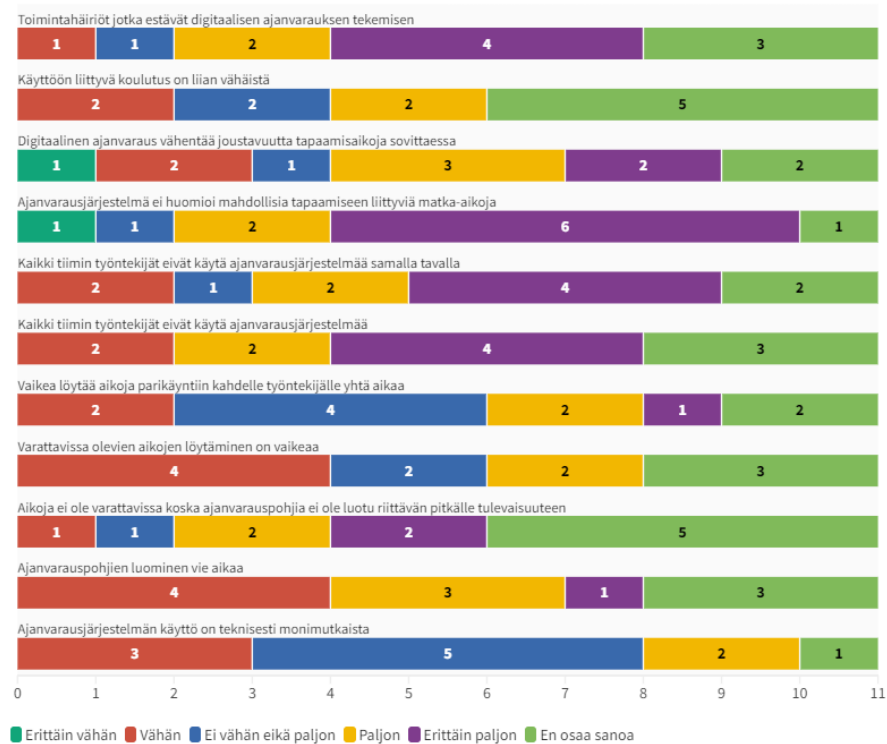
Työntekijät, joilla on aiempaa kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä



## Työntekijöiden oletamat haasteet

Vastaajien määrä: 11

Työntekijät, joilla ei ole aiempaa kokemusta digitaalisen ajanvarauksen käytöstä



Kuvio 12. Työntekijöiden kokemat ja oletamat haasteet digitaalisen ajanvarausjärjestelmän käytöstä.

Järjestelmän jatkuvat toimintahäiriöt ja hitaus koetaan isoksi haasteeksi ajanvaraustoiminnallisuuden suhteen. Vastauksissa nousi esiin suurena haasteena, että kaikki työntekijät eivät käytä digitaalista ajanvarausjärjestelmää, tai sitä käytetään eri tavoin. Näin ollen tiimin sisäisiin pelisääntöihin ajanvarausjärjestelmän käytöstä tulee kiinnittää huomiota. Työntekijät, jotka eivät ole käyttäneet digitaalista ajanvarausta arvelevat, että matka-aikojen huomiotta jättäminen tuo haasteita digitaalisen ajanvarauksen käytössä. Digitaalista ajanvarausta käyttäneiden vastauksissa tämä ei noussut haasteeksi.

Avoimissa vastauksissa tärkeäksi teemaksi nousi puutteellinen järjestelmäintegraatio. Esimerkiksi reaaliaikainen integraatio sähköpostikalenterin kanssa koetaan ehdottomaksi päällekkäisen työn välttämiseksi. Hyvänä esimerkkinä avoimista vastauksista nousi kommentti: *"Ajanvarauskalenteria ei voi asiakastietojärjestelmässä käyttää ainoana kalenterina, ja se ei keskustele sähköpostijärjestelmä x.n kanssa"*. Tällä hetkellä yhtä tapaamista varten yksittäinen työntekijä voi joutua käyttämään useampaa ajanvarausjärjestelmää, jotta saa varattua lisäksi tarvittavan tilan tai kulkuneuvon asiakastapaamiseen. Tarpeena siis on, että samasta järjestelmästä pitäisi pystyä hoitamaan mahdollisimman monta toiminnallisuutta.

## 6.2 Työpajojen tulokset

### **Lapsiperheiden asiakasohjaus**

Lapsiperheiden asiakasohjausyksikön arvovirrassa ei tapahtunut muutoksia opinnäytetyöhön liittyvien työpajojen aikana (Kuvio 13). Vaikka prosessissa on monta arvoa tuottamatonta vaihetta, on lapsiperheiden asiakasohjausyksikön ajanvarausprosessi tällä hetkellä läpimenoajaltaan nopein.

**Lähtötilanne**

Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen sisältyy 8 aktiivisen toiminnan vaihetta ja 5 odotusaikaa, joissa asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Arvoa tuottavan ajan osuus on 172 min.

**Prosessin läpimenoajat ja arvoa tuottavan ajan osuus läpimenoajasta**

Hitaimmillaan: 34 433 min ~ 34 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,5%

Nopeimmillaan: 2 561 min ~ 2 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 6,7%

Keskiarvo: 18 497 min ~ 13 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,9%

**Tavoitetilanne**

Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen sisältyy 8 aktiivisen toiminnan vaihetta ja 5 odotusaikaa, joissa asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Arvoa tuottavan ajan osuus on 172 min.

**Prosessin läpimenoajat ja arvoa tuottavan ajan osuus läpimenoajasta**

Hitaimmillaan: 34 453 min ~ 34 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,5%

Nopeimmillaan: 2 571 min ~ 2 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 6,7%

Keskiarvo: 18 512 min ~ 13 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,9%

Kuvio 13. Lapsiperheiden asiakasohjausyksikön lähtö- ja tavoitetilanteen arvovirrat pysyivät samana.

Lähtö- ja tavoitetilanteessa asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen kuluu nopeimmillaan noin kaksi vuorokautta ja hitaimmillaan 34 vuorokautta. Arvoa tuottavan ajan osuus lapsiperheiden asiakasohjausyksikössä soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen on 172 minuuttia. Prosessiin sisältyy kahdeksan aktiivisen toiminnan vaihetta ja viisi odotusaikaa. Odotusaikana asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Lapsiperheiden asiakasohjausyksikkö on jakautunut kahdeksi tiimiksi, joiden yhteistyökäytäntöjä tulisi kehittää, ennen kuin digitaalisella ajanvarauksella saataisiin hyötyä käytännön toiminnassa. Nykyiset toimintatavat edellyttävät useamman työntekijän osallistumista asiakkuuden käsittelyyn tavalla, joka ei tuo lisäarvoa prosessiin ja voi hidastaa asiakaspalvelua. Lapsiperheiden asiakasohjausyksikön työnkulkua tarkasteltaessa työntekijöiltä nousi esiin toive prosessin kehittämisestä siten, että kontaktointikerrat vähenevät. Tarvittavia toimia ei kuitenkaan ollut mahdollista toteuttaa työpajojen aikana.

**Työikäisten asiakasohjausyksikkö**

Työikäisten asiakasohjausyksikön arvovirroissa tapahtui iso muutos sekä nopeimmassa että hitaimmassa mahdollisessa läpimenoajassa. Arvoa tuottavan ajan osuus vähenee prosessin muutoksen myötä, koska asiakas saa ajanvarauksen tietoonsa ensimmäisessä yhteydenotossa. (Kuvio 14.)

**Lähtötilanne**

Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen sisältyy 8 aktiivisen toiminnan vaihetta ja 7 odotusaikaa, joissa asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Arvoa tuottavan ajan osuus on 182,5 min

**Prosessin läpimenoajat ja arvoa tuottavan ajan osuus läpimenoajasta**

Hitaimmillaan: 115 650 min ~ 80 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,2 %

Nopeimmillaan: 3 370,5 min ~ 2 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 5,4 %

Keskiarvo: 59 510,25 min ~ 41 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,3 %

**Tavoitetilanne**

Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen sisältyy 4 aktiivisen toiminnan vaihetta ja 2 odotusaikaa, joissa asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Arvoa tuottavan ajan osuus on 25,5 min

**Prosessin läpimenoajat ja arvoa tuottavan ajan osuus läpimenoajasta**

Hitaimmillaan: 4 460 min ~ 3 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,6 %

Nopeimmillaan: 30,5 min

Arvoa tuottava aika 83,6 %

Keskiarvo: 2 245,25 min ~ 1,5 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 1,1 %

Kuvio 14. Työikäisten asiakasohjausyksikön lähtö- ja tavoitetilanteen arvovirroissa tapahtui ajallisesti suurin muutos.

Nopeimmassa läpimenoajassa muutosta oli ~ 2 vuorokautta ja hitaimmassa ~ 77 vuorokautta. Lähtötilanteessa ensimmäisen ja toisen yhteydenoton välille laskettiin 120 min arvoa tuottavaa aikaa, koska asiakas selvittelee itse asioitaan saamiensa ohjeiden mukaisesti odottaessaan palvelutarpeen arviointiaikaa. Sama selvittely toteutuu uudessakin prosessissa, mutta asiakkaalla on tiedossa jo selvittelyvaiheessa palvelutarpeen arviointiaika.

Työikäisten prosessi vaatii vielä kehittämistä, jos halutaan kannustaa siihen, että työntekijät tekevät ajanvarauksia myös toistensa kalentereista. Työikäisten asiakasohjausyksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmästä erillinen siirtolista, johon kirjataan palvelutarpeen arviointia odottavat asiakkaat asiakkuuksien jakoa varten. Tavoitetilassa pysymiseksi asiakkuuden siirtolistaa voidaan joutua käyttämään jatkossakin lomien ja muiden syiden vuoksi, mikäli yhteydenoton vastaanottanut työntekijä ei pysty ottamaan asiakasta omalle varauskalenterilleen. Prosessissa on hyvä kiinnittää huomiota myös siihen, että siirtolistalla olevat asiakkuudet tulevat hoidetuksi yhteydenotto- / kiireellisyysjärjestyksessä, eikä toisen asiakkaan yhteydenotto kiilaa siirtolistalla olevan asiakkaan edelle.

**Ikäihmisten asiakasohjaus**

Ikäihmisten asiakasohjausyksikön arvovirroissa tapahtui selkeä muutos sekä nopeimmassa että hitaimmassa mahdollisessa läpimenoajassa. Suunniteltujen muutosten jälkeen ajanvarausprosessi myös sujuvoitui. Yksinkertaisemman

prosessin myötä asiakas saa palvelutarpeen arviointiajan tietoonsa jopa ensimmäisessä yhteydenotossa. Nopeimmassa läpimenoajassa muutosta oli ~ kahdeksan vuorokautta ja hitaimmassa ~ 38 vuorokautta. (Kuvio 15.)

#### Lähtötilanne

Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen sisältyy 8 aktiivisen toiminnan vaihetta ja 3 odotusaikaa, joissa asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Arvoa tuottavan ajan osuus on 76 min

#### Prosessin läpimenoajat ja arvoa tuottavan ajan osuus läpimenoajasta

Hitaimmillaan: 59 491 min ~ 41 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,1 %

Nopeimmillaan: 12 027 min ~ 8 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,6 %

Keskiarvo: 35 734,5 min ~ 25 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,2 %

#### Tavoitetilanne

Asiakkaan soitosta palvelutarpeen arviointiajan saamiseen sisältyy 2 aktiivisen toiminnan vaihetta ja 1 odotusaikaa, joissa asia ei etene kenenkään näkökulmasta.

Arvoa tuottavan ajan osuus on 13 min

#### Prosessin läpimenoajat ja arvoa tuottavan ajan osuus läpimenoajasta

Hitaimmillaan: 4 370 min ~ 3 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,3 %

Nopeimmillaan: 14 min

Arvoa tuottava aika 92,8 %

Keskiarvo: 2 202 min ~ 1,5 vuorokautta

Arvoa tuottava aika 0,6 %

Kuvio 15. Ikäihmisten asiakasohjausyksikön lähtö- ja tavoitetilanteen arvovirroissa tapahtui merkittävä muutos.

Ikäihmisten asiakasohjausyksikkö on edennyt merkittävästi tavoitetilansa saavuttamisessa työpajojen aikana tehtyjen konkreettisten muutosten myötä. Tiimi on alkanut varaamaan osan ajoista suoraan ensiarvioinnin yhteydessä toisten työntekijöiden kalentereista, mikä on parantanut prosessin sujuvuutta. Malli on saanut työntekijöiltä positiivista palautetta, ja se on otettu tyytyväisyydellä vastaan. Tämä toimintatapa on tarkoitus laajentaa käyttöön muihinkin asiakasohjausyksikön tiimeihin.

## 7 TOIMINTAMALLI

Ikäihmisten asiakasohjausyksikön tavoitetilanteen pohjalta laadittiin toimintamalli, jossa työntekijät voivat varata toisten kalentereista asiakastapaamisille aikoja. Toimintamalli on tarkoitus laajentaa käyttöön myös muissa asiakasohjausyksikön tiimeissä.

Työntekijöiden näkökulmasta asiakastapaamisia tekevien työntekijöiden tulee ensin merkitä varattavissa olevat ajat tiimin yhteiseen excel -taulukkoon, josta ajanvarauksia tekevät työntekijät näkevät helposti koko tiimin ajanvaraustiedot. Asiakasnäkökulmasta toimintamalli on lähtötilannetta yksinkertaisempi, sillä asiakas saa tarvittaessa ajanvarauksen tietoonsa jo ensimmäisessä puhelimitse tapahtuvassa yhteydenotossa. Toimintamalli on havainnollistettu kuviossa 15.



\*jotta asiakastapaamisten kanssa ei tule muita päällekkäisiä työtehtäviä

\*\*Työntekijän tulee nähdä puhelun aikana useiden työntekijöiden varattavissa olevat ajat helposti mahdollisimman pitkältä ajalta. Nyt käytössä oleva järjestelmä mahdollistaa näkymän vain päivätasolla ja näkymä on hyvin sekava. Käytettävyys ei tue sujuvan ajanvarausprosessin toteutumista. Tämän vuoksi varattavissa olevat ajat joudutaan laittamaan erilliseen tiimin yhteiseen Excel-taulukkoon.)

\*\*\* Tämä varajärjestelmä on käytössä varmistamassa tiedon siirtoa, sillä asiakastieto- ja ajanvarausjärjestelmissä esiintyy runsaasti häiriöitä.

\*\*\*\* Ajanvarausjärjestelmästä ei pääse suoraan siirtymään asiakkaan tietoihin, vaan tiedot täytyy erikseen avata asiakastietojärjestelmästä.

Kuvio 16. Kyselyn ja työpajojen tuloksista syntynyt toimintamalli.

## 8 TULOSTEN TARKASTELU

### 8.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön työntekijä luomalla digitaalisen ajanvarauksen toimintamalli, jossa ammattilaiset voivat varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että työntekijät suhtautuvat pääosin positiivisesti digitaaliseen ajanvaraukseen ja aikojen varaamiseen toisten työntekijöiden kalenterista. Tämä luo vahvan perustan toimintamallin kehittämiseksi. Haasteena digitaalisen ajanvarausjärjestelmän mielekkäässä käyttöönotossa on järjestelmän käytettävyyden- ja integraatiopuutteet. Tämä tukee myös Paatelan ym. (2023, 5) esiin tuomaa yleistä huomiota, että ajanvarausjärjestelmien tulisi olla teknologisesti kypsiä ja käyttökelpoisia ennen käyttöönottoa. Prosessien kehittämisen kannaltakaan ei välttämättä ole optimaalisinta, että järjestelmiä otetaan käyttöön ennen kuin tarpeelliset integraatiot on toteutettu.

Vaikka prosessia saadaan kehitettyä asiakkaan näkökulmasta siten, että asiakas saa ajanvarauksen tietoon helpommin, näkyvät integraatiopuutteet työntekijän työssä manuaalisen kirjaamisen lisääntymisenä. Ajan varaaminen digitaalisesti edellyttää työntekijöiltä kirjaamista ajanvarausjärjestelmään, asiakirjamerkintään, sähköpostikalenteriin, mahdolliseen työparin työkalenteriin ja tarvittaessa myös huonevaraus- ja autovarauskalenteriin. Työntekijän näkökulmasta ajanvarauksen aktiivisen toiminnan vaiheeseen kuluu entistä enemmän työaika ja on monimutkainen. Tätä huomiota tukee myös Mykkäsen ym. (2020) maininta siitä, ajanvarausratkaisujen integraatiopuutteet lisäävät päällekkäisen työn määrää. Toisaalta pitää muistaa, että vaikka aktiiviseen toimintaan kuluva työaika lisääntyy voi ajanvarausprosessiin kuluva kokonaistyöaika kuitenkin vähentyä, kun asiakkaan kontaktointikerrat vähenevät. Eli tehokkuus todennäköisesti paranee, vaikka aktiivinen työ lisääntyy.

Saukkonen ym. (2024) tuovat esiin, että julkisen sektorin moninaiset palveluvaatimukset hidastavat digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa. Lähdemateriaalia haettaessa havaittiin, että suurimmaksi osaksi tutkimusnäyttö digitaalisesta ajanvarauksesta tulee terveydenhuollon puolelta. Terveydenhuollon prosesseja ei kuitenkaan voida täysin rinnastaa sosiaalihuollon prosesseihin, joten terveydenhuollosta saatua tutkimusnäyttöäkään ei voida täysin rinnastaa sosiaalihuollon digitaalisen ajanvarauksen hyödyllisyyteen. Lisäksi sosiaalihuollon digitaalisesta ajanvarauksesta puhuttaessa kirjallisuudessa tarkoitetaan usein asiakkaan mahdollisuutta varata aika itselleen digitaalisia kanavia pitkin.

Jotta kansallinen tavoite sosiaalihuollon ajanvaraustietojen tallentumisesta Kantaan sekä asiakkaan itse tekemästä digitaalisesta ajanvarauksesta voi toteutua, tulee työntekijöillä olla digitaalinen ajanvarauskalenteri käytössä ja aikoja luotuna varattavaksi järjestelmästä. Digitaalinen ajanvaraus ei saa kuitenkaan heikentää ajanvarausta edellyttävän tapaamisen laatua tai saatavuutta, vaan järjestelmän tulee pystyä huomioimaan ajan varaukseen liittyviä erilaisia ehtoja heikentämättä kuitenkaan käytettävyyttä. Asiakasohjauksen työn luonteen vuoksi asiakkaita/ asiakasperheitä tavataan päivän aikana 1–2. Palvelutarpeen arvioinnin edistymisen kannalta on myös tärkeää, että tapaamisaikoja pystytään sovittelemaan myös asiakkaan ja muiden ammattilaisten aikatauluihin. Tämä mahdollisuus ei saisi heikentyä digitaaliseen ajanvaraukseen siirryttäessä. Esimerkiksi jos työntekijä pystyisi tekemään asiakastapaamisen joko aamupäivällä tai iltapäivällä, mutta ei sekä että, on arpapeliä kohtaako työntekijän luoma varattava aika ja asiakkaan aikataulu. Tilanne monimutkaistuu, jos tapaamiseen tulee useampi työntekijä tai on tarvetta varata tapaamishuonetta tai autoa.

Ajanvarausjärjestelmän käytettävyyden kannalta olisi hyvä huomioida, että tiimin työntekijöiden kalenterit näkyisivät ajanvarausnäkyvässä yhtäaikaaisesti pidemmällä aikavälillä. Tällä hetkellä keskitetyn ajanvarausnäkyvän kautta saadaan näkymään tiimin varattavat ajat päivätasolla, kun tarve olisi nähdä tiimin varattavissa ajat viikkotasolla. Sähköpostikalenterin ja ajanvarausjärjestelmän integraation avulla myös muut työhön liittyvät varaukset päivittyisivät automaattisesti kalentereiden välillä, jolloin välttyttäisiin päällekkäisten

varausmahdollisuuksien tuomilta virheiltä ja saataisiin työhön Laineman, Hämäläisen ja Syytimaan (2021, 79) perään kuuluttamaa päivittäisen työn sujuvuutta.

Vaikka alkuperäinen tavoite yhtenäisen ajanvaraustoimintamallin luomisesta ei vielä täysin toteutunut koko asiakasohjausyksikön tasolla, saavutettiin työpajojen kautta edistysaskelia erityisesti ikäihmisten asiakasohjausyksikössä. On kuitenkin huomioitava, että työpajat tapahtuivat suhteellisen lyhyellä aikavälillä, eikä kaikkia muutoksia ollut vielä mahdollista ottaa käyttöön.

Prosessin muokkausten myötä tavoitetilanteen arvovirroissa hukka-aika väheni ja työntekijöiden työaika säästyy niin työikäisten kuin ikäihmisen prosessissa. Lisäksi prosessin muokkauksen myötä asiakaskokemus paranee asiakkaan saadessa palvelutarpeen arviointiajan tietoonsa jopa ensimmäisessä yhteydenotossa, vaikka tapaamisaikaa joutuisikin odottamaan lähes yhtä pitkään kuin lähtötilanteessa. Näiden toteutuminen koko asiakasohjausyksikön tasolla edellyttää digitaalisen ajanvarausprosessin kehittämisen jatkamista. Prosessien kehittäminen on kuitenkin välttämätöntä, jotta digitaalisen ajanvarauksen täysi potentiaali voidaan hyödyntää ja asiakaskokemusta parantaa. Tämä tukee myös Kaihlasan ym. (2023) huomiota, että digitalisaatiota on tarkasteltu laajasti muun muassa sen taloudellisten ja yhteiskunnallisten vaikutusten arvioimiseksi. Mutta tutkimuksissa on kuitenkin jäänyt vähemmälle huomiolle organisaation prosessien ja rakenteiden sekä digitalisaation tuomat muutokset yksilön työhön ja työympäristöihin. (Kaihlanen ym. 2023.)

Työpajojen aikana saatiin edistettyä myös tärkeää vuoropuhelua ICT-palveluiden kanssa, mikä lisäsi molemminpuolista ymmärrystä ja mahdollisti ajanvarausjärjestelmän muokkaamisen paremmin tarpeita vastaavaksi. Lisäksi työntekijät saivat lisätietoa ajanvarausjärjestelmän käyttömahdollisuuksista. Tämä onkin tärkeää, sillä Kaihlanen ym. (2023) tuovat myös esiin, että digitalisaation tuoman päällekkäisen työn lisäksi tarvitaan aikaa järjestelmiin perehtymiselle.

Työkulkujen kehittäminen arvovirta-analyysin kautta koettiin työpajoissa miellyttäväksi ja konkreettiseksi kehittämismenetelmäksi. Erityisesti lapsiperheiden asiakasohjausyksikössä koettiin tämän työmenetelmän tuottavan

tärkeää tietoa kehittämistyön tueksi. Arvovirtakuvauksen hyvänä puolena pidettiin erityisesti sitä, että se tuo selkeästi näkyviin sen, mihin työaika kuluu ja missä vaiheissa on hukkaa. Erityisesti lapsiperheiden prosessissa tuli näkyviin Martinin ja Osterlingin (2014, 14) tuoma asiakaskokemukseen liittyvä näkemys siitä, että organisaatiot saattavat olla toiminnoiltaan osin siiloutuneita, mutta asiakaskokemus riippuu paljon siitä, miten nuo siilot toimivat yhdessä. Tämä näkökulma on hyvä pitää mielessä, kun prosesseja kehitetään jatkossa.

## 8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tähän opinnäytetyöhön on haettu tutkimuslupa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta, ja sen toteutuksessa on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa on pyritty eettiseen toimintaan, mikä tarkoittaa rehellisyyttä, vastuullisuutta, huolellisuutta sekä kaikkien osapuolten kunnioittamista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6; Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) 2023).

Opinnäytetyön hyödynsaajana toimi tekijöiden työnantaja, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, joka on aktiivisesti tukenut työntekijöidensä opiskelua ja opinnäytetyön tekemistä. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että opinnäytetyöntekijät saivat käyttää työaika työpajojen valmisteluun ja toteutukseen sekä kokouksiin osallistumiseen. Työpajojen materiaalit, kuten muutkin opinnäytetyöhön liittyvät resurssit tulivat työnantajalta. Näistä johtuen voidaan ajatella Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen toimineen myös rahoittajana.

Vilka (2005, 59) tuo esiin, että ennen tutkimuksen aloittamista tulee määrittää ja kirjata tutkimuksen osapuolten asema, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet. Keskeisinä osapuolina olivat kaksi ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijaa ja asiakasohjausyksikön erityisasiantuntija, joka toimi työelämäedustajana. Työelämäedustajan vastuulla oli muun muassa löytää tarvittavat kontaktit opinnäytetyön toteuttamiseen sekä tukea prosessin etenemistä. Opinnäytetyöntekijöiden ja työelämäedustajan lisäksi kolmansina osapuolina olivat LAB-ammattikorkeakoulu sekä Lapin ammattikorkeakoulu, jotka sitoutuivat yhteistyössä tukemaan opinnäytetyöntekijöitä prosessin edistymisessä tutkimuseettiset lähtökohdat huomioiden. Opinnäytetyöntekijät käyttivät kaikki

tarjolla olevat ohjausmahdollisuudet. Tämä auttoi välttämään suurempia virheitä sekä mahdollisti työn jouhevan etenemisen.

Opinnäytetyöntekijöistä toinen työskentelee ja toinen on työskennellyt asiakasohjausyksikössä ikäihmisten tiimissä. Työpajoissa fasilitaattorin roolit jaettiin siten, ettei kumpikaan opinnäytetyöntekijä osallistunut ikäihmisten tiimin arvovirtakuvauksen laatimiseen. Tämä lisäsi eettisyyttä, sillä näin minimoitiin kaksoisroolin mahdollinen vaikutus tiedon tuottamiseen. Lisäksi työpajoissa käytettiin arvovirtakuvauksesta esimerkkiä auton renkaiden hankinnasta, mikä varmisti, ettei osallistujien ajattelua ohjattu opastusvaiheessa tiettyyn suuntaan. Työpajoissa syntyneet materiaalit tallennettiin Teams-keskustelualustalle, josta työpajan osallistujat pystyivät tarkastelemaan ja hyödyntämään niitä. Materiaalit sisälsivät ainoastaan prosessitietoa, eikä niissä ollut henkilötietoja.

Tutkimuksen luotettavuus on tärkeä arvioida, ja siihen voidaan käyttää useita mittareita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä. Lähtötilanteen ja tavoitetilanteen arvovirtakuvauksista saatujen läpimenoaikojen väliset erot toimivat luotettavana validiteetin mittarina. Validiteetti kertoo, onko mitattu sitä mitä piti (Vehkalahti 2019, 41).

Kyselylomakkeiden luotettavuuden parantamiseksi opinnäytetyössä testattiin kyselyä ulkopuolisella henkilöllä sekä pyydettiin palautetta työelämäyhteistyökumppanilta. Saadun palautteen perusteella kysymyksiä muokattiin, jotta varmistettiin kyselyn mittaavan juuri niitä asioita, joita haluttiin tutkia (Vilkkä 2005, 81). Kysely lähetettiin noin sadalle asiakasohjausyksikön työntekijälle ja vastauksia saatiin 24. Vastausprosentin jäädessä melko alhaiseksi voi edustavuus jäädä hieman kyseenalaiseksi (Vehkalahti 2019, 44). Taanila (2019, 23) tuo esiin, että mielipiteitä tai asenteita mittaavat kysymykset tuovat epäluotettavampaa tietoa, sillä vastaajien mielipiteeseen voi vaikuttaa mielentila, ympäristö tai ajankohta. Opinnäytetyössä tehdyllä kyselyllä kartoitettiin nimenomaan työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia. Kokemusnäkökulman ja alhaisen vastaajamäärän vuoksi reliabiliteetti ei ole kovin

korkea. Reliabiliteetti mittaa tulosten tarkkuutta ja on sitä parempi, mitä vähemmän siinä on mahdollisuuksia mittausrvirheille (Vehkalahti 2019, 41).

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) suositusten mukaisesti opinnäytetyössä kiinnitettiin erityistä huomiota tiedon eettiseen käyttöön ja lähdeviitteiden oikeellisuuteen. Sosiaalihuollon digitaaliseen ajanvaraukseen liittyvän kirjallisuuden löytäminen osoittautui oletettua haasteellisemmaksi, koska suurin osa saatavilla olevista tutkimuksista käsitteli terveydenhuoltoa. Monet lähteet olivat yhdistäneet tietoa eri tutkimuksista ja soveltaneet sitä sosiaalihuollon kontekstiin, mikä teki alkuperäislähteiden tunnistamisesta ja käytöstä vaikeampaa. Digitaalisesta ajanvarauksesta ja digiasioinnista asiakkaan näkökulmasta on verraten paljon teoretietoa, mutta ammattilaisten digitaalisiin työkulkuihin liittyvää lähdeaineistoa sosiaalihuollon näkökulmasta on vielä niukasti.

Opinnäytetyöntekijät työskentelivät jokaisen vaiheen yhdessä varmistaakseen yhteisen ymmärryksen ja hyödyntääkseen tietoa toistensa välillä. Luotettavuutta vahvistaa myös työelämäedustajan aktiivinen rooli opinnäytetyön prosessin aikana. Aktiivinen mukana olo varmisti, että opinnäytetyötä varten saatiin käyttöön tarvittavat tiedot ja että opinnäytetyöllä saatiin tuotettua hyötyä myös käytännön työhön.

### 8.3 Jatkokehitysideat

Kaikkien tiimien ajanvarausprosesseissa on jotain hyvää ja jotain kehitettävää. Tiimien kannalta olisi hyödyllistä, jos työntekijät kävisivät tutustumassa toistensa työtappoihin paikan päällä. Toisten tiimien työtappoihin tutustuminen voisi tukea yhtenäisen ajanvarausprosessin saavuttamista. Asiakkaiden itse tekemän ajanvarauksen käyttöönottoon valmistauduttaessa kokonaisuutta olisi hyvä tarkastella myös asiakasnäkökulmasta.

Arvovirtakuvausten hyödyntäminen prosessien kehittämisessä sai erittäin positiivista palautetta työpajoissa. Työpajoihin osallistuneet toivoivat, että työprosesseja arvioitaisiin laajemminkin arvovirtakuvauksen avulla. Martinin ja Osterlingin (2014, XII) mukaan arvovirtakuvauksen tuomaa tietoa ei yleisesti ottaen osata vielä hyödyntää riittävästi. Tiedon rooli yhteiskunnassa kuitenkin

kasvaa, joten sen hyötykäyttöön on syytä kiinnittää huomiota (Sivula, Aho & Laukkanen 2023, 235).

Arvovirtakuvauksia tulee päivittää säännöllisesti arvovirran muuttuessa (Martin & Osterling 2014, 17). Organisaation kannalta voisi olla järkevää tarkastella arvovirtoja uudelleen kuuden kuukauden tai vuoden kuluttua suunniteltujen muutosten toimeenpanosta. Uudelleentarkastelussa voisi selvittää, miten prosessit ovat kehittyneet ja ovatko muutokset todella vähentäneet työn määrää ja parantaneet tehokkuutta. Uudelleen arviointi olisi arvokasta erityisesti siinä vaiheessa, jos järjestelmäintegraatioita saadaan edistettyä ja järjestelmät keskustelevat sujuvasti keskenään. Näin varmistettaisiin, että työntekijöiden aikaa ei kuluisi päällekkäisiin kirjauksiin eri järjestelmissä, vaan he voisivat keskittyä varsinaiseen asiakastyöhön. Toimintaa tulee myös kehittää ja arvioida kehittämisprosessin aikana uudelleen, eikä pitäytyä tiukasti ainoastaan alkuperäisessä suunnitelmassa (Martin & Osterling 2014, 140).

Niin kyselyssä kuin työpajoissa tiimien sisäisten pelisääntöjen yhdenmukaistaminen ajanvarausjärjestelmän käytössä nousi esiin tärkeänä kehityskohteena. Käyttöäonon yhteydessä tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että kaikki tietävät miten ajanvarausjärjestelmää käytetään. Jatkokehittämisen kannalta koko asiakasohjausyksikön yhtenäinen ajanvarausjärjestelmän käyttötapa voisi olla tuloksellista, jotta tulevaisuudessa asiakkaan olisi mahdollista tehdä ajanvaraus itse digitaalisesti.

Muutosprosessin haastavin vaihe on usein muutoksen toteuttaminen (Martin & Osterling 2014, 135). Opinnäytetyön tuloksia esiteltiin asiakasohjausyksikön johtotiimin kokouksessa kesäkuussa 2024. Kokouksessa päätettiin, että yksikkö lähtee yhtenäistämään ajanvarausprosessia ikäihmisten asiakasohjaustiimin mallin mukaisesti. Tällä päätöksellä on iso merkitys muutoksen toteuttamisessa.

## LÄHTEET

- Aikataulutetut sosiaalihuollon palvelut 2023. Kanta. Viitattu 11.12.2023  
<https://www.kanta.fi/jarjestelmakehittajat/aikataulutetut-sosiaalihuollon-palvelut>.
- Aluehallintovirasto 2024. Digipalvelulain vaatimukset. Viitattu 4.6.2024.  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>
- American Society of Quality 2024. What is value stream mapping. Viitattu 12.8.2024. <https://asq.org/quality-resources/lean/value-stream-mapping>.
- Asiakasohjaus 2023. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen internet-sivut. Viitattu 19.11.2023 <https://www.keusote.fi/palvelumme/asiakasohjaus/>.
- Bengtsson, T. & Bønnhoff, H. 2024. Special Issue: What is going on? Digitalization in social work. Journal of Comparative Social Work, 19(1), 1–12. Viitattu 1.11.2024. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v19i1.801>.
- Digitalisaatio työn tukena. 2024. SoteNavi. Viitattu 14.1.2024  
<https://sotenavigaattori.fi/digitalisaatio-tyon-tukena/>.
- Eskola, H. 2024. Kouluterveydenhuollon digiasioinnin kehittäminen Keusotessa. YAMK-opinnäytetyö. LAB ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.9.2024.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024090424738>.
- Euroopan komissio 2023. Euroopan digitaalinen vuosikymmen: digitavoitteet vuodelle 2030. Viitattu 11.11.2023 [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_fi](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_fi).
- European Commission. 2022. Digital Economy and Society Index (DESI). Finland. Viitattu 6.9.2024. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-finland>.
- Forss, S., Mykkänen, J., Hujanen, K., Linsamo, M. & Joronen, H. 2024. Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 5/2024. Viitattu 9.10.2024.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2024060343030>.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heikkinen, H.L.T, Kaukko, M. & Salo, P. 2023. Mitä toimintatutkimus on ja miten sitä tehdään? Teoksessa H.L.T. Heikkinen & M. Kaukko (toim.) Toimintatutkimus. Käytännön opas. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Viitattu 6.1.2024  
<https://www.bookbeat.com/fi/search?title=Toimintatutkimus&page=1&query=Toimintatutkimus>.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. E-kirja. Viitattu 19.11.2023  
<https://www.bookbeat.fi/kirja/tutkimushaastattelu-902991>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hussein, A. 2009. The use of Triangulation in Social Sciences Research: Can qualitative and quantitative methods be combined? *Journal of Comparative Social Work* 2009/1 Viitattu 28.8.2024. [DOI:10.31265/jcsw.v4i1.48](https://doi.org/10.31265/jcsw.v4i1.48).

Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) 2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 17.1.2024 <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>.

Javadi, M. & Zarea, K. 2016. Understanding thematic analysis and its pitfall. *Journal of Client Care* 2016. January-March. Viitattu 28.7.2024. DOI:[10.15412/J.JCC.02010107](https://doi.org/10.15412/J.JCC.02010107).

Jyrkämä, J. 2021. Toimintatutkimus. Teoksessa J. Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.9.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/toimintatutkimus/>.

Kaihlanen, A-M., Laukka, E., Nadav, J., Närvänen, J., Saukkonen, P., Koivisto, J. & Heponiemi, T. 2023. The effects of digitalisation on health and social care work: a qualitative descriptive study of the perceptions of professionals and managers. *BMC Health Serv Res* 23, 714 (2023). Viitattu 1.11.2024. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09730-y>.

Kaihlanen, A., Nadav, J., Kainiemi, E. & Heponiemi, T. 2022. Digitalization-induced changes in health and social care work - perceptions of professionals. *The European Journal of Public Health*, vol 32. Suppl. 3. Viitattu 10.9.2024. DOI:[10.1093/eurpub/ckac129.424](https://doi.org/10.1093/eurpub/ckac129.424).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueohjelma 2024—2025 2023. Viitattu 15.11.2023 <https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2023/10/Hyvinvointialueohjelma-21.9.2023.pdf>.

Keusote intra 2024. Viitattu 9.1.2024. Saatavissa rajoitetusti.

Keusote 2023. Organisaatio. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen internet-sivut. Viitattu 15.11.2023. <https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/organisaatio/>.

Keyte, B. & Locher, D. 2016. The complete lean enterprise. Value stream mapping for office and services. Viitattu 12.8.2024. <https://doi.org/10.1201/b19608>.

Kirkegaard, S., & Bengtsson, T. T. 2022. Special Issue: What is going on? Digitalization in social work. *Journal of Comparative Social Work*, 17(1). Viitattu 1.11.2024. <https://journals.uis.no/index.php/JCSW/article/view/575>.

Kääriäinen, J., Kuusisto, O., Pajula, L & Karhinen, J. 2022. Digiosallisuuden tilannekuva. Teoksessa. O. Kuusisto, M. Merisalo & J. Kääriäinen (toim.) Digiosallisuus Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 61–94. Viitattu 21.9.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306. Viitattu 17.8.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Lainema, K., Hämäläinen, R., Syynimaa, K. 2021. Hyvinvointi, osaaminen ja yhteisöllisyys digitaalisessa työympäristössä. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 23 (3). Viitattu 6.6.2024. <https://journal.fi/akakk/article/view/111711>.

Lehtonen, O-P., Saarni, S., Kinnunen, J. & Kinnunen, M. 2023. Johtaminen hyvinvointialueella. Miten ratkaista henkilöstöpula? Helsinki: Alma Talent.

Martin, K. & Osterling, M. 2014. Value Stream Mapping. How to Visualize Work and Align Leadership for Organizational Transformation. Mc Graw Hill Education.

Meske, M. & Junglas, I. 2021. Investigating the elicitation of employees' support towards digital workplace transformation. Behavior & Information technology, vol. 40, no 11. Viitattu 6.9.2024. <https://web-p-ebSCOhost.com.ezproxy.saimia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=08ed2e56-1b11-4bce-adad-5b2c5da930d6%40redis>.

Mikkonen, H., Wahlberg, J., Paalimäki-Paakki, K., Jauhiainen, J. & Liljamo, P. 2023. Osastonhoitajien kokemukset saamastaan tiedosta ja tuesta sekä toiminnan muutoksen johtamisesta Terveyskylän digihoitopolun käyttöönotossa. Laadullinen tutkimus. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2023; 15(3). DOI:[10.23996/fjhw.122875](https://doi.org/10.23996/fjhw.122875).

Mykkänen, J., Suhonen, M., Lehtonen, J., Lähdesmäki, A., Kaskinen, T., Siira, T., Tuomainen, M., Salmijärvi, S., Káven, M., Lehtokari, O. & Ráty, T. 2020. Sote-ajanvaraus. Yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset. Viitattu 5.10.2023 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202001223024>.

Mönkkönen, K. & Roos, S. 2023. Työyhteisötaidot digiajassa. Helsinki: Gaudeamus.

Paatela, S., Vehko, T., Kyytsönen, M., Hautala, S. & Reponen, J. 2023. Sähköisen ajanvarauksen saatavuus sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 2.10.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-068-2>.

Palvelujen verkostosuunnitelma 2023—2030 2023. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Viitattu 2.9.2023 <https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2023/10/KEUSOT1.pdf>.

- Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A. & Leskelä, R-L. 2023. Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. Viitattu 6.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-059-2>.
- Pyykkönen, A-M., Lammintakanen, J. & Pehkonen, A. 2022. Syrjiikö digitalisaatio ihmisiä sosiaalipalveluissa? KAKS – Kunnallisan kehittämissäätö. Viitattu 2.9.2023 [https://kaks.fi/wp-content/uploads/2022/05/syrjiiko\\_digitalisointi\\_ihmisia\\_sosiaalipalveluissa.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2022/05/syrjiiko_digitalisointi_ihmisia_sosiaalipalveluissa.pdf).
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N., & Matos, P. 2018. Digital Transformation: A Literature Review and Guidelines for Future Research. In Rocha, A., Adeli, H., Reis, L.P., Costanzo, S. (Ed) Trends and Advances in Information Systems and Technologies. WorldCIST'18 2018. Viitattu 11.11.2023 [DOI 10.1007/978-3-319-77703-0\\_41](https://doi.org/10.1007/978-3-319-77703-0_41).
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 15.1.2024 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html).
- Salovaara, S., Silén, M., Vehko, T., Kyytsönen, M. & Hautala, S. 10/2021. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Viitattu 11.12.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-772-2>.
- Saranto, K., Kinnunen, U., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 11.11.2023 [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124058/saranto\\_ym\\_digitaalisaatio\\_ja\\_sahkoiset\\_palvelut.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124058/saranto_ym_digitaalisaatio_ja_sahkoiset_palvelut.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Saukkonen, P., Elovainio, M., Salovaara, S., Virtanen, L., Kaihlanen, A.-M., Kainiemi, E., Vehko, T. & Heponiemi, T. 2024. Perceived effects of digitalization on social work in Finland: A network analysis approach. International Social Work. Viitattu 5.9.2024 <https://doi.org/10.1177/00208728241265015>
- Schiffhauer, B. & Seelmayer, U. 2021. Responsible digital transformation of social welfare organizations. Teoksessa Ifenthaler, D., Hofhues, S., Egloffstein, M. & Helbig, C. (toim.) Digital transformation of learning organizations. Viitattu 5.9.2024. [https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/46121/2021\\_Book\\_DigitalTransformationOfLearnin.pdf#page=146](https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/46121/2021_Book_DigitalTransformationOfLearnin.pdf#page=146).
- Sivula, A., Aho, M. & Laukkanen, M. 2023. Datasta liiketoimintaan. 10 tehokasta työkalua. Helsinki: Alma Talent.
- Snelson, C L. 2016. Qualitative and Mixed Methods Social Media Research: A Review of the Literature. International Journal of Qualitative Methods. December 2016, Issue 1, Volume 15. Viitattu 3.9.2024. <https://doi.org/10.1177/1609406915624574>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2024/1301. Viitattu 17.8.2024.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a. Uudet digitaaliset palvelut edistävät sote-palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta 17.2.2023. Viitattu 5.10.2023  
<https://stm.fi/-/uudet-digitaaliset-palvelut-edistavat-sote-palvelujen-saatavuutta-ja-saavutettavuutta>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b. Hyvinvointialueet kartalla. Viitattu 12.9.2024 <https://stm.fi/hyvinvointialueet-kartalla>.

Suomen akatemia 2024. Digitalisaatio, työn murros ja sosiaaliturva – tietokooste. Sosiaaliturvakomitean ja strategisen tutkimuksen tietokumppanuus. Strateginen tutkimus. Viitattu 28.9.2024. [https://www.aka.fi/globalassets/3-stn/1-strateginen-tutkimus/tiedon-kayttajalle/tietoaineistot/digitalisaatio\\_tyon\\_murros\\_ja\\_sosiaaliturva\\_tietokooste.pdf](https://www.aka.fi/globalassets/3-stn/1-strateginen-tutkimus/tiedon-kayttajalle/tietoaineistot/digitalisaatio_tyon_murros_ja_sosiaaliturva_tietokooste.pdf).

Taanila, A. 2019. Määrällisen datan kerääminen. Viitattu 22.9.2024.  
<https://taanila.fi/suunnittelu.pdf>.

Tekes 2016. Palveluliiketoiminnan sanasto. Helsinki: Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. Viitattu 11.11.2023 [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan\\_sanasto.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan_sanasto.pdf).

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Viitattu 17.8.2024.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a. Hyvinvointialueiden digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut. Viitattu 21.9.2024 [https://www.thl.fi/digitaaliset\\_palvelut-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp/](https://www.thl.fi/digitaaliset_palvelut-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp/).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b. Etelä-Suomen yhteistyöalue. Viitattu 14.9.2023 [https://www.thl.fi/digitaaliset\\_palvelut-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp/Etela-Suomi.html?filename=Etela-Suomi.html](https://www.thl.fi/digitaaliset_palvelut-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp/Etela-Suomi.html?filename=Etela-Suomi.html).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauksen määrittelyt. 14.9.2023. Viitattu 25.10.2023 sekä 9.10.2024. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maarittelyt/maarittelyt-sotelle-yhteisesti/sahkoisen-ajanvarauksen-maarittelyt>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023b. Sote-palvelujen johtaminen. Digitaaliset palvelut. 24.10.2023. Viitattu 25.10.2023 <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023c. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto. 15.11.2023 Viitattu 16.12.2023  
<https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/4f1aed94-0cf7-40a5-abb7-8df6aa377ed5/concept/22886ee9-dee9-43fe-9cd8-79f65bbd36a6>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023d. Suomen kestävä kasvun ohjelma (RRP). 19.10.2023. Viitattu 17.12.2023 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp->

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024a. Sote-palvelujen johtaminen. Palvelujen ja tietojärjestelmien saavutettavuus. Viitattu 26.10.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut/palvelujen-ja-tietojarjestelmien-saavutettavuus>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024b. Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauksen kansallinen kehittäminen. Viitattu 9.10.2024. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-yhteinen-tiedonhallinta/sosiaali-ja-terveydenhuollon-ajanvarauksen-kansallinen-kehittaminen>.

Torkkola, S. 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Viitattu 14.8.2024. Saatavissa rajoitetusti LAB Primossa.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Viitattu 19.11.2023 <https://www.bookbeat.fi/kirja/laadullinen-tutkimus-ja-sisallanalyysi-60806>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 29.10.2023 [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C:22. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos.

Vaismoradi, M. & Snelgrove, S. 2019. Theme in Qualitative Content Analysis and Thematic Analysis. FQS-Forum: Qualitative Social Research. Sozialforschung. Volume 20, No 3, Art 23. Viitattu 16.7.2024. DOI:[10.17169/fqs-20.3.3376](https://doi.org/10.17169/fqs-20.3.3376).

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Viitattu 22.9.2024. Saatavilla rajoitetusti LAB Primosta. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789524516761>.

Valtiovarainministeriö 2019. Digitaalinen Suomi –Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen –neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. Valtiovarainministeriö, Helsinki. Viitattu 12.9.2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4>.

Valtiovarainministeriö 2023. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Viitattu 11.11. 2023 <https://vm.fi/digitalisaatio>.

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 17.9.2024. <http://doi.org/10.31885/9789515149817>.

Vehko, T. 2022. E-health e-welfare of Finland: Checkpoint 2022. Viitattu 26.12.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-891-0>.

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi. 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Päätösten tueksi 1/2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.10.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN\\_ISBN\\_978-952-343-811-8.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf).

Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. Lapin Amkin julkaisuja. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. Viitattu 12.9.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-190-0>.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Hanna Vilka ja Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Päätösten tueksi 1/2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL 2022. Viitattu 21.9.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>.

Wartiainen, P., Vuori, A. & Tyllinen, M. 2020. Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmien näkökulmasta. Teoksessa Suoninen-Erhiö, L., Pohjola, A., Satka, M. & Simola, J. (toim.) Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-säätiön julkaisuja. Viitattu 1.11.2024. <https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf>.

Weiss, I, S. 2013. Product and Systems Development. A Value Approach. New Jersey, Published simultaneously Canada: John Wiley & Sons, Inc.

## LIITTEET

- Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu
- Liite 2. Informointikirje työpajoista
- Liite 3. Kysely
- Liite 4. Kyselyn saatekirje
- Liite 5. Informointikirje kyselystä
- Liite 6. Avointen vastausten teemoittelu



## Liite 2. Informointikirje työpajoista



Informointikirje

2.4.2024

## Opinnäytetyön informointikirje

Opiskelemme ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja Lapin ammattikorkeakoulussa (digiajan sosiaalipalveluiden kehittämisen asiantuntija YAMK) sekä ~~Lab-~~ ammattikorkeakoulussa (sosiaali- ja terveystieteiden digiasiantuntija YAMK). Teemme opinnäytetyötä digitaalisen ajanvarauksen käyttöönottoon liittyen.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä. Tarkoituksena on kehittää sosiaalihuollon asiakasohjauksikön työnkulkuja luomalla digitaalisen ajanvarauksen toimintamalli, jossa ammattilaiset voivat varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä, johon kuuluu kaksi erillistä aineistonkeruumenetelmää: aikaisemmin tehty kysely asiakasohjauksikön asiakastyötä tekeväille henkilöstölle sekä kolmen kerran työpaja, johon on pyydetty mukaan 3 asiakasohjauksikön työntekijää ja muita asiantuntijoita.

Tämä informointikirje liittyy ainoastaan työpajoissa kerättävien tietojen käyttösuostumukseen. Työpajoissa tuotetaan tietoa ainoastaan ajanvarausprosessista, eikä työpajoista synny henkilötietoja opinnäytetyön tekijöille. Työpajoissa saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niitä säilytetään joko lukitussa kaapissa tai ~~Keusoten~~ pilvipalvelussa, johon vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsyoikeus. Materiaalit hävitetään opinnäytetyön valmistuttua tietoturvaroska-astiaan. Opinnäytetyössä tuloksina esitellään työpajoissa tuotetut arvovirtakuvaukset sekä niiden perusteella kehitetyt toimintamallit.

Osallistumalla työpajoihin suostut, että antamiasi tietoja voi hyödyntää opinnäytetyössä. Sinulla on oikeus milloin tahansa peruuttaa suostumuksesi tai keskeyttää työpajoihin ja opinnäytetyöhön osallistuminen. Sinun ei tarvitse kertoa syytä päätöksellesi. Suostumuksen peruuttamisesta tai osallistumisen keskeyttämisestä ei aiheudu sinulle mitään kielteisiä seurauksia. Jos keskeytät osallistumisesi, siihen mennessä antamiasi tietoja voidaan kuitenkin yhä käyttää opinnäytetyössä.

Lisätietoja työpajoista tai opinnäytetyöstä voi kysyä opinnäytetyön tekijöiltä.

**Yhteistyöterveisin**

## Liite 3 1(8). Kysely

## Kysely digitaalisesta ajanvarauksesta sosiaalihuollon asiakasohjausyksikössä

*Kyselystä saatavia tietoja hyödynnetään sosiaalihuollon digitaalista ajanvarausta käsittelevässä opinnäytetyössä sekä Keusoten asiakasohjausyksikön digitaalisen ajanvarauksen toimintamallin suunnittelussa. Kysely antaa vastaajille hieman erilaiset kysymykset riippuen siitä, onko vastaaja käyttänyt aikaisemmin digitaalista ajanvarausta työssään vai ei. Kysely ei kerrytä henkilötietoja. Kyselyn lopussa olevan erillisen linkin kautta voit halutessasi ilmoittaa kiinnostuksesi osallistua ajanvarausta käsitteleviin työpajoihin. Kyselyn vastauksia ja mahdollista kiinnostustasi työpajoihin osallistumiseen ei voida yhdistää toisiinsa.*

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 1. Missä tiimissä työskentelet? \*

Valitse yksi omaa tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Lapsiperheiden neuvonta ja virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi
- Työikäisten asiakasohjaus
- Ikäihmisten asiakasohjaus
- Taloudellisen tuen ja tukipalveluiden tiimi
- Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus
- Nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus
- Sosiaali- ja kriisipäivystys
- Muu
- En osaa sanoa

### 2. Onko sinulla kokemusta digitaalisen ajanvarausjärjestelmän käytöstä sosiaalihuollon palvelutehtävissä, joko nykyisessä tai aiemmassa työssäsi? \*

Digitaalinen ajanvarausjärjestelmä tarkoittaa järjestelmää, joka mahdollistaa ajanvarausten tekemisen ja hallinnan tietokoneella. Järjestelmä voi olla joko asiakastietojärjestelmässä oleva (esim. ProcoOmnin tai PegasosOmnin ajanvaraus) tai erillinen ajanvarausjärjestelmä (kuten Vihta). Käyttö on voinut toteutua Keusotessa tai aiemmin työhistoriasi aikana.

Valitse yksi omaa tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

## Liite 3 2(8). Kysely

**3. Oletko käyttänyt sosiaalihuollon palvelutehtävissä ajanvarausjärjestelmää, josta ammattilaiset voivat varata aikoja asiakkaille toistensa kalentereista? \***

Ajanvarausjärjestelmän ei ole tarvinnut olla digitaalinen.  
Valitse yksi omaa tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**4. Oletko käyttänyt tai käytätkö tällä hetkellä Pro Consona Omnin ajanvarausjärjestelmää (entinen Pro Consona)? \***

Valitse yksi omaa tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**5. Voivatko tiimisi muut työntekijät varata sinulle asiakasaikoja? \***

Kaikkien varattavissa olevien aikojen ei tarvitse olla muiden ammattilaisten varattavissa. Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

- Kyllä, ajanvaraus toteutuu digitaalisesti  
 Kyllä, ajanvaraus toteutuu ammattilaisten välisellä keskustelulla (joko kasvotusten tai etäyhteydellä)  
 Kyllä, ajanvaraus toteutuu paperikalenterista  
 Ei  
 En osaa sanoa  
 Muu
-

## Liite 3 3(8). Kysely

**6. Miten hyödylliseksi olet kokenut seuraavat asiat digitaalisen ajanvarausjärjestelmän käytössä? \***

Valitse jokaisesta väittämästä omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

|  | Erittäin<br>hyödylliseksi | Hyödylliseksi         | Jossain<br>määrin<br>hyödylliseksi | Ei kovinkaan<br>hyödylliseksi | Ei lainkaan<br>hyödylliseksi | En<br>osaa<br>sanoa   |
|--|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| Vähentää ajan<br>varaamiseen<br>kuluva aikaa   | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> |
| Asiakkaalle voidaan<br>tuottaa parempi<br>asiakaskokemus<br>sjuvammen<br>ajanvarausprosessin<br>myötä                                | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> |
| Asiakkaalle<br>lähtevät<br>automaattiset<br>vahvistusviestit<br>ajanvarauksesta<br>vähentävät<br>peruuttamattomien<br>aikojen määrää | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> |
| Ajanvarauksiin<br>liittyvä raportointi<br>helpottuu  | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> |
| Mahdollisuus nähdä<br>helposti tiimin<br>ajanvaraustilanne   | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> |
| Ajanvaraukset ovat<br>nähtävillä<br>asiakkaiden<br>tiedoissa   | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> |

<
>

**Mitä muita hyötyjä sinulle tulee mieleen digitaalisen ajanvarauksen käytöstä?**

Kirjoita vastauksesi alla olevaan tilaan.

---



---



---



---



---

## Liite 3 4(8). Kysely

## 7.

**Miten haasteelliseksi olet kokenut seuraavat asiat digitaalisen ajanvarausjärjestelmän käytössä?**

\*

Valitse jokaisesta väittämästä omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

|  | Ei<br>lainkaan<br>haasteellinen | Ei<br>kovinkaan<br>haasteellinen | Jossain<br>määrin<br>haasteellinen | Haasteellinen         | Erittäin<br>haasteellinen |
|--|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Ajanvarausjärjestelmän käyttö on teknisesti monimutkaista  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Ajanvarauspohjien luominen vie aikaa   | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Aikoja ei ole varattavissa koska ajanvarauspohjia ei ole luotu riittävän pitkälle tulevaisuuteen | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Varattavissa olevien aikojen löytäminen on vaikeaa   | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Vaikea löytää aikoja parikäyntiin kahdelle työntekijälle yhtä aikaa                              | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Kaikki tiimin työntekijät eivät käytä ajanvarausjärjestelmää                                     | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Kaikki tiimin työntekijät eivät käytä ajanvarausjärjestelmää samalla tavalla                     | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Ajanvarausjärjestelmä ei huomioi mahdollisia tapaamiseen liittyviä matka-aikoja                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |

## Liite 3 5(8). Kysely

|  | Ei<br>lainkaan<br>haasteellinen | Ei<br>kovinkaan<br>haasteellinen | Jossain<br>määrin<br>haasteellinen | Haasteellinen         | Erittäin<br>haasteellinen |
|--|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Digitaalinen ajanvaraus vähentää joustavuutta tapaamisaikoja sovittaessa | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Käyttöön liittyvä koulutus on liian vähäistä                             | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Toimintahäiriöt jotka estävät digitaalisen ajanvarauksen tekemisen       | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |

**Mitä muita haasteita sinulle tulee mieleen digitaalisen ajanvarauksen käytöstä?**  
Kirjoita vastauksesi alla olevaan tilaan.

---



---



---



---



---

## Liite 3 6(8). Kysely

**8. Jos työssäsi olisi käytössä digitaalinen ajanvaraus, kuinka paljon arvelet alla olevien väittämien tuovan hyötyä työhösi? \***

Valitse jokaisesta väittämästä omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

|   | Erittäin paljon       | Paljon                | Ei paljon eikä vähän  | Vähän                 | Erittäin vähän        | En osaa sanoa         |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Vähentää työntekijän käyttämää aikaa asiakastapaamisten varaamiseen   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaalle voidaan tuottaa parempi asiakaskokemus sujuvamman ajanvarausprosessin myötä                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaalle lähtevät automaattiset vahvistusviestit ajanvarauksesta vähentävät peruuttamattomien aikojen määrää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajanvarauksiin liittyvä raportointi helpottuu   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mahdollisuus nähdä helposti tiimin ajanvaraustilanne  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajanvaraukset ovat nähtävillä asiakkaiden tiedoissa   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mitä muita hyötyjä arvelet digitaalisesta ajanvarauksesta olevan, mikäli se olisi käytössä työssäsi?**

Kirjoita vastauksesi alla olevaan tilaan.

---



---



---



---



---

## Liite 3 7(8). Kysely

**9. Jos työssäsi olisi käytössä digitaalinen ajanvaraus, kuinka paljon arvelet alla olevien väittämien tuovan haasteita työhösi? \***

Valitse jokaisesta väittämästä omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

|  | Erittäin vähän        | Vähän                 | Ei vähän eikä paljon  | Paljon                | Erittäin paljon       | En osaa sanoa         |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ajanvarausjärjestelmän käyttö on teknisesti monimutkaista  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajanvarauspohjien luominen vie aikaa   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aikoja ei ole varattavissa koska ajanvarauspohjia ei ole luotu riittävän pitkälle tulevaisuuteen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Varattavissa olevien aikojen löytäminen on vaikeaa   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vaikea löytää aikoja parikäyntiin kahdelle työntekijälle yhtä aikaa                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaikki tiimin työntekijät eivät käytä ajanvarausjärjestelmää                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaikki tiimin työntekijät eivät käytä ajanvarausjärjestelmää samalla tavalla                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajanvarausjärjestelmä ei huomioi mahdollisia tapaamiseen liittyviä matka-aikoja                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Digitaalinen ajanvaraus vähentää joustavuutta tapaamisaikoja sovittaessa                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käyttöön liittyvä koulutus on liian vähäistä   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toimintahäiriöt jotka estävät digitaalisen ajanvarauksen tekemisen                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mitä muita haasteita digitaalisen ajanvarauksen käyttö voisi tuoda työhösi?**

Kirjoita vastauksesi alla olevaan tilaan.

---



---



---

## Liite 3 8(8). Kysely

**10. Mitä mieltä olet toimintamallista, jossa ammattilaisilla olisi mahdollisuus varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista? \***

Valitse yksi omaa tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Neutraali/ En osaa sanoa
- Huono
- Erittäin huono

**Perustele vastauksesi**

Kirjoita vastauksesi alla olevaan tilaan.

---

---

---

---

---

**11. Haluaisitko osallistua kolmeen työpajaan, joissa kehitetään asiakasohjausyksikön digitaalisen ajanvarauksen toimintamallia? Ajanvarausjärjestelmä toimii ProConsona Omnissa. Työpajoihin pyydetään mahdollisuuksien mukaan myös mm. ProConsonan asiantuntija, joka pystyy ottamaan huomioon mahdolliset järjestelmän kehittämistarpeet.**

Valitse yksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Kyllä. Kun olet lähettänyt vastauksesi, siirryt automaattisesti Forms lomakkeelle, jolla voit ilmoittaa halukkuutesi osallistua työpajoihin. Ilmoittautuminen ei ole sitova.
- Ilmoittautumistiedot välittyvät ainoastaan asiakasohjausyksikön erityisasiantuntija Roni Nukariselle, joka toimii työpajojen koolle kutsujana.
- Ei

## Liite 4. Kyselyn saatekirje

Hei asiakasohjausyksikön väki,

tämä viesti sisältää kyselyn sosiaalihuollon digitaaliseen ajanvaraukseen liittyen. Kyselyn tuloksia hyödynnetään asiakasohjausyksikön toiminnan kehittämisessä sekä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä. Opinnäytetyöhön liittyvä informointilomake löytyy tämän viestin liitteenä.

Vastaamiseen ei tarvitse käyttää aikaa muutamaa minuuttia pidempään. Kysely on auki pe 22.3.2024 asti.

Vastaamalla kyselyyn suostut, että antamiasi tietoja voi hyödyntää opinnäytetyössä. Kaikki vastaukset tallentuvat anonymisti, eikä kyselystä kerry lainkaan henkilötietoja.

[Kyselyyn pääset vastaamaan napsauttamalla tätä tekstiä.](#)

Jokaisesta vastauksesta iloiten,

Yhteystiedot



HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Seuraa meitä: [Facebook](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [YouTube](#).

## Liite 5. Informointikirje kyselystä



Tiedote 11.3.2024

### Opinnäytetyön informointikirje

Tämän kyselyn toteuttaa kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijaa Lapin ammattikorkeakoulusta (Digiajan sosiaalipalveluiden kehittämisen asiantuntija YAMK) sekä Lab-ammattikorkeakoulusta (Sosiaali- ja terveystieteiden digiasiantuntija YAMK). Kysely on osa digitaalisen ajanvarauksen käyttöönottoon liittyvää opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiprosessin arvovirtaa tehostamalla digitaalisen ajanvarauksen käyttöä. Tarkoituksena on kehittää sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön työnkulkuja luomalla digitaalisen ajanvarauksen toimintamalli, jossa ammattilaiset voivat varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä, johon kuuluu kaksi erillistä aineistonkeruumenetelmää: kysely asiakasohjausyksikön asiakastyötä tekeväälle henkilöstölle sekä kolmen kerran työpaja, johon pyydetään mukaan 3–8 asiakasohjausyksikön työntekijää ja mahdollisuuksien mukaan muita asiantuntijoita.

Tämä informointikirje liittyy ainoastaan viestissä olevalla kyselyllä kerättävien tietojen käyttösuostumukseen. Kaikki vastaukset tallentuvat anonymisti, eikä kyselystä kerry lainkaan henkilötietoja. Kyselyn tuloksia hyödynnetään työpajoissa ja opinnäytetyössä sellaisessa muodossa, että kyselyyn vastanneita ei voida tunnistaa.

Kyselystä saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti siten, että vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsy analysoimattomiin tietoihin. Tietoja säilytetään vain digitaalisesti ja tiedot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Vastaamalla kyselyyn suostut, että antamiasi tietoja voi hyödyntää opinnäytetyössä. Lisätietoja kyselystä tai opinnäytetyöstä voi kysyä tarvittaessa opinnäytetyön tekijöiltä.

**Yhteistyöterveisin**

## Liite 6 1(4). Avointen vastausten teemoittelu

**Mitä muita hyötyjä sinulle tulee mieleen digitaalisen ajanvarauksen käytöstä?** Vastaajat, joilla kokemusta digitaalisesta ajanvarauksesta. (Vastaajien määrä: 8.)

| Pelkistys   | Pelkistettyjä ilmaisuja yhdistävä alateemat    | Alateemoja yhdistävä yläteema    |
|---|--|----------------------------------|
| Näkee itselle varatut asiakastapaamiset   | Reaaliaikaiset tiimikohtaiset ajanvaraustiedot | Työn hallinnan kehittäminen      |
| Muut tiimin työntekijät näkevät kollegoiden ajanvaraukset                               |  |                                  |
| Muut tiimin työntekijät näkevät kollegoiden ajanvaraukset                               |  |                                  |
| Asiakkaan tunnistetiedot helposti nähtävillä  | Työturvallisuus paranee                        |                                  |
| Asiakkaan tunnistetiedot helposti nähtävillä  |  |                                  |
| Muiden tiimin työntekijöiden on mahdollista nähdä missä kollegat ovat asiakaskäynneillä |  |                                  |
| Vältetään päällekkäiset ajanvaraukset   | Asiakasystävällisyys paranee                   | Asiakaslähtöisyyden huomioiminen |
| Muistutusviestit asiakkaalle  |  |                                  |
| Salassa pidettävät tiedot tietoturvalisessa järjestelmässä                              | Tietoturva paranee                             |                                  |
| Luotettavuus  | Luotettavuus                                   |                                  |

## Liite 6 2(4). Avointen vastausten teemoittelu

**Mitä muita haasteita sinulle tulee mieleen digitaalisen ajanvarauksen käytöstä?** Vastaajat, joilla kokemusta digitaalisesta ajanvarauksesta (Vastaajien määrä 4).

| Pelkistys   | Pelkistettyjä ilmaisia yhdistävä alateemat   | Alateemoja yhdistävä yläteema                         |
|---|--|---|
| Useampi järjestelmä, joita ei mitään voi käyttää tällaisenaan ainoana järjestelmänä                     | Usean järjestelmän puutteellinen integraatio | Puutteellisen integraation ja käytettävyyden haasteet |
| Useampi järjestelmä, joita mitään ei voi käyttää sellaisenaan ainoana järjestelmänä                     |  |   |
| Useampi järjestelmä, joita mitään ei voi käyttää sellaisenaan ainoana järjestelmänä                     |  |   |
| Järjestelmät eivät keskustele keskenään   |  |   |
| Useampi järjestelmä, joita mitään ei voi käyttää sellaisenaan ainoana järjestelmänä                     |  |   |
| Nykyisen ajanvarausjärjestelmän käyttö liikkuvassa työssä vaikeaa                                       | Järjestelmän tekniset ominaisuudet           |   |
| Järjestelmän hitauden vuoksi ajanvarausjärjestelmän käyttöön kuluu paljon työaika                       |  |   |
| Käytettävyyden tulisi olla parempi  |  |   |
| Järjestelmän hitauden vuoksi ajanvarausjärjestelmän käyttöön kuluu paljon työaika                       |  |   |
| Liikkuvassa työssä ajanvarauskalenterin käyttö on hankalaa.   |  |   |
| Järjestelmän hitauden vuoksi ajanvarausjärjestelmän käyttöön kuluu paljon työaika                       |  |   |
| Kaikille tapaamiseen kutsuttaville ammattilaisille tulisi pystyä varaamaan aika samasta järjestelmästä. | Ajanvarausjärjestelmän käytötapa             | Yhteisten toimintatapojen tärkeys                     |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Tilavaraukset tulisi pystyä tekemään samasta järjestelmästä |  |  |
|---|--|--|

## Liite 6 3(4). Avointen vastausten teemoittelu

Mitä muita haasteita digitaalisen ajanvarauksen käyttö voisi tuoda työhösi? Vastaajat, joilla ei ole kokemusta digitaalisesta ajanvarauksesta (Vastauksia 2, jotka eivät täysin vastanneet kysymykseen tai opinnäytetyön tavoitteeseen)

| Pelkistys   | Pelkistettyjä ilmaisuja yhdistävä alateema | Alateemoja yhdistävä yläteema     |
|---|--|-----------------------------------|
| Ajanvarausjärjestelmän käyttö ei vähentäisi vanhempien keskustelun tarvetta | Ajanvarausjärjestelmän käyttötapa          | Yhteisten toimintatapojen tärkeys |
| Työn määrä lisääntyy  |  |                                   |

**Perustelut kysymykseen: Mitä mieltä olet toimintamallista, jossa ammattilaisilla olisi mahdollisuus varata asiakkaille aikoja suoraan toisten työntekijöiden kalenterista? (Vastaajien määrä 16)**

**E= Ei ole käyttänyt sosiaalihuollon ajanvarausjärjestelmää**

**K=On käyttänyt sosiaalihuollon ajanvarausjärjestelmää**

| Pelkistys  | Pelkistettyjä ilmaisuja yhdistävä alateema | Alateemoja yhdistävä yläteema     |
|--|--|-----------------------------------|
| Oman työn aikataulutus ei ole enää omassa käsissä.                     | Oman työn hallinta                         | Yhteisten toimintatapojen tärkeys |
| Asiakaskäynteihin liittyvä muun työn aikataulutus                      |  |                                   |
| Työntekijöiden tulee saada määritellä itse työpäivän kulku.            |  |                                   |
| Toimisi, jos työntekijät pitävät kalenterit ajan tasalla.              |  |                                   |
| Oman työn aikataulutus ei ole enää omassa käsissä.                     |  |                                   |
| Kalenteriin tulisi merkitä aika, jonka voi varata                      |  |                                   |
| Oman työn suunnittelu ja aikataulut ei ole enää täysin omassa käsissä. |  |                                   |

## Liite 6 4(4). Avointen vastausten teemoittelu

|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| Epäselvää kenelle työntekijälle missäkin tilanteessa aikoja varataan.                                   |  |                                 |
| Työntekijät pitävät ajanvarausjärjestelmässä olevan kalenterin ajan tasalla.                            | Ajanvarausjärjestelmän käyttötapa                        |                                 |
| Kalenteriin tulisi pystyä merkkamaan vapaat ajat  |  |                                 |
| Tapaamistila tulee näkyä myös ajanvaraustiedoissa.  |  |                                 |
| Käytössä olevassa järjestelmässä tulee näkyä selkeästi kaikki työtapahtumat                             |  |                                 |
| Kaikkea työtä on vaikea kalentroida.  |  |                                 |
| Lyhyellä varoitusaajalla tulevat työtehtävät vaativat nopeaa muutosta aikatauluun.                      |  |                                 |
| Tiimissä varataan jo nyt kollegoiden kalenterista aikoja  | Työajan säästö   |                                 |
| Viikossa tulisi olla tietyt päivät asiakastapaamisille, joihin toiset työntekijät voivat varata aikoja. | Työn suunnittelu   |                                 |
| Tiimin yhteiset pelisäännöt tekevät työstä joustavaa  |  |                                 |
| Sujuvoittaa työtä   | Työajan säästö   | Työn hallinnan kehittäminen     |
| Toimiva järjestelmä tuo joustoa ja säästää aikaa.   |  |                                 |
| Työntekijän aikaa säästyy, kun aika annettaisiin jo neuvonnasta.  |  |                                 |
| Mahdollisuus hyödyntää kollegoiden vahvuudet ja mieltymykset  | Työn mielekkyys  |                                 |
| Tasapuolisuus työn jakautumisessa   |  |                                 |
| Asiakkaan <del>kontakti</del> kontakti se työntekijä, joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista           | Asiakaskokemus tulee huomioida toimintatavan muutoksessa | Asiakslähtöisyyden huomioiminen |
| Ajanvarauksessa pystytään huomioimaan asiakkaan toiveet   |  |                                 |
| Parempi asiakaskokemus  |  |                                 |
| Asiakas saa yhdellä kertaa tiedon käynnistä.  |  |                                 |