



# Digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisten ratkaisujen kehittäminen aikuissosiaalityössä

Hukari Hanna

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisten ratkaisujen kehittäminen aikuissosiaalityössä**

Tulevaisuuden innovatiiviset  
digitaaliset palvelut, Tradenomi  
YAMK  
Opinnäytetyö  
marraskuu, 2018 2018

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää aikuissosiaalityössä digitaalisten palveluiden kehittämisen toiveita ja tarpeita. Lähtökohtana oli tiiviin sosiaalityön toimintojen sujuvoittaminen ja kokonaisprosessin laadukkuuden ja vaikuttavuuden lisääminen digitaalisia palveluita hyödyntäen. Tavoitteenani oli saada ratkaisu siihen, miten digitaalisia palveluita voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön asiakastyössä, palveluiden tiedottamisessa tai työntekijän tavoitettavuuden parantamisessa.

Kehittämistyön viitekehyksenä on sosiaalityön asiakkuuden määrittely digitaalisessa muutoksessa sekä muutokseen liittyvä henkilöstön osaamisen kehittäminen ja muutoksen johtaminen. Sosiaalityön tulee mukautua yhteiskunnan muutosten mukana ja digitalisaatio on valtava tulevaisuuden megatrendi, joka näyttäytyy jo nyt tärkeänä osana konkreettista sosiaalityötä. Näin isojen samanaikaisten muutosten johtaminen vaatii paljon myös organisaatioilta. Kehittämistyöni tiedonkeruumenetelminä olivat yhteiskehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa sekä työntekijöiden ryhmähaastattelu.

Merkittävimpänä tuloksena kehittämistyössä oli se, että asiakkailla ei ilmennyt tarvetta saada varsinaista sosiaalityötä enemmän digitaalisena. Asiakkaat kuitenkin toivoivat tukipalveluita digitaalisina, jotta tiedon siirtäminen ja yhteydenotto nopeutuisivat ja asiakas saisi hänelle sopivan palvelun oikea-aikaisesti. Digitaalisuus itsessään ei siis ole se asia, joita asiakkaat toivoivat, vaan helppous, nopeus, tavoitettavuus ja kohtaaminen.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen tulevaisuudessa on äärimmäisen tärkeää. Jatkotutkimusta sekä konkreettisia tekoja tarvitaan pian. Sosiaalialan henkilökunnan osaamista ja motivaatiota digitalisaatioon liittyen tulee vahvistaa paljon. Sosiaalialan ollessa jatkuvassa muutoksessa on voitava varmistaa asiakaslähtöisyys ja eettiset kysymykset näissä muutoksissa. Digitaalisten palveluiden ja toimintojen rooli myös sisäisissä prosesseissa sekä tietojärjestelmissä on tärkeä. Sosiaalityössä asiakkaalle tärkeintä on aina henkilökohtainen kohtaaminen ja sen onnistuminen. Digitalisaatio on merkittävässä roolissa tämän onnistumisen

Asiasanat: Sosiaalityö, digitalisaatio, yhteiskehittäminen, digitaaliset palvelut, palvelumuotoilu

## Development of customer-centered digital services in adult social work

Year 2018 2018

Pages

51

---

The purpose of this development study is to investigate the development needs and requirements of digital services in adult social work. The aim was to increase the flow, quality and effectiveness of the process of closely-knit social services by using digital services. My aim was to find a way to utilise digital services to improve the availability of information for social services, or access to social workers for adult social services customers. The target organisation is Espoo city council where the information for this development study was gathered.

The framework is based on defining the customer in social services in the context of digital change, the development of employees in relation to that change, and change management. It is the role of social services to adapt to the changing society, and digitalisation is an enormous future mega trend that is already a critical part of practical social work. In this development study, I have used co-creation together with the clients of adult social work, as well as group interview with the employers.

The most significant finding of this development study was the apparent lack of requirement to receive the actual social work in digital format. The customers, however, saw the benefit of digital support services to enable faster contact and transfer of information. However, digitalisation itself was not relevant, the customer wished overall for the ease and rapidity of making contact and encountering the social worker.

From now on, the development of digital services will be extremely important. A follow up study and concrete action is required in the near future. There is a significant need for digitalisation training and motivation for the employees of social services. The sector is undergoing continuous change and it is necessary to remain focused on customer centricity and ethical questions. The role of digital services and functions is also important in internal processes and information technology. In social work, the most important aspect for the customer is a successful personal encounter. Digitalisation plays an important role in supporting this.

Keywords: Social work, digitalisation, co-development, digital services, service design

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tietoperusta kehittämistyölle.....	7
2.1	Sosiaalityön asiakkuus digitaalisessa muutoksessa .....	7
2.2	Tulevaisuuden digitaaliset palvelut ja tarvittavan osaamisen kehittäminen .....	9
2.2.1	Asiakaslähtöiset digitaaliset palvelut sosiaalialalla .....	9
2.2.2	Sosiaalialan ammattilaisten osaaminen digitalisaatiossa .....	14
2.3	Muutoksen johtaminen sosiaalialan digitaalisten palvelujen kehittämisessä .....	16
3	Kehittämistyön tavoite ja menetelmät .....	19
3.1	Digitaalisten palveluiden kehittämisen toiveet ja tarpeet .....	19
3.2	Palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen keinoin tavoitteeseen .....	19
4	Kehittämistyön toteutus .....	22
4.1	Nykytilan kartoitus ja aikuissosiaalityö toimintaympäristönä.....	23
4.2	Työntekijöiden näkemyksiä nykytilanteesta ja kehittämiskohteista.....	26
4.3	Asiakkaiden näkemyksiä nykytilanteesta ja kehittämiskohteista .....	27
4.3.1	Nuorten aikuisten näkemyksiä digitaalisista palveluista .....	27
4.3.2	Palvelupolun mallintamisprosessi yhteiskehittäjät-ryhmässä .....	32
5	Kehittämistyön tulokset .....	37
5.1	Asiakaskokemuksen parantaminen digitaalisten palveluiden avulla .....	37
5.2	Kehittämistyössä arvoitetut sosiaalityön asiakkaiden digitaaliset palvelut.....	38
5.3	Lisäarvoa asiakkaille ja työntekijöille digitaalisten palveluiden avulla .....	39
5.4	Tulosten hyödyntäminen työelämässä ja eettisyys.....	40
6	Johtopäätökset ja kehittäminen.....	41
	Lähteet .....	44

## 1 Johdanto

Tässä kehittämistyössä haluan selvittää, miten digitaalisia palveluita kehittämällä voidaan aikuissosiaalityössä tehostaa työtä ja tehdä työtä asiakaslähtöisemmäksi. Digitaalisten palveluiden kehittäminen ja palvelumuotoilu tulevat olemaan avainasemassa tulevaisuudessa sosiaalialalla ja aikuissosiaalityössä. Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan tässä työssä kaikkia niitä palveluja, joita voidaan käyttää tietokoneella tai mobiililaitteella internetin välityksellä. Käytännön työssäni kaupungin aikuissosiaalityössä olen havainnut monia kohtia, joissa palveluita saisi tehostettua sekä tehtyä asiakaslähtöisemmäksi oikeanlaisia digitaalisia palveluita ja muotoilua hyödyntämällä. Julkisella puolella on omia haasteita ja turhaa jäykkyyttä palveluiden kehittämisessä. Ja toivon tämän työn omalta osaltaan auttavan viemään niitä eteenpäin joustavampaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan.

Nuorille aikuisille suunnattuja sähköisiä palveluita on viime aikoina kehitetty ja perustettu useita (Nuortenlinkki 2018). Tutkimus aiheesta on kuitenkin yhä vähäistä, joskin opinnäytetyötä tehdessäni uusia tutkimuksia on julkaistu jo enemmän. Sosiaalialalla asiakaskunta ei sosioekonomisesti vastaa valtavirtaväestöä, minkä takia onkin tärkeää tutkia myös sitä, miten sosiaalitoimiston asiakkaat itse kokevat digitaaliset palvelut. Sosiaalityö mielletään monesti byrokraattiseksi ja hankalaksi, vaikka sen ei tarvitsisi olla sitä. Nuorten aikuisten kohdalla palveluiden vaikuttavuus lisääntyy huomattavasti, mikäli palvelut ovat asiakaslähtöisempiä ja mahdollisia käyttää myös digitaalisesti, ajasta ja paikasta riippumatta. Keskiössä tässä työssä onkin asiakaslähtöisyys ja sen selvittäminen, mitä nuoren aikuisen asiakkaan näkökulmasta sosiaalipalveluilta vaaditaan digitalisoituvassa maailmassa.

Tämän kehitystyön tarkoituksena on selvittää aikuissosiaalityössä nuorten aikuisten osalta sähköisten palveluiden kehittämisen toiveita ja tarpeita. Kehittämistyöni lähtökohtana on sosiaalityön toimintojen sujuvoittaminen ja kokonaisprosessin laadukkuuden ja vaikuttavuuden lisääminen sähköisiä palveluita hyödyntäen. Kehittämistyössä tavoitteenani on saada ratkaisu siihen, miten digitaalisia palveluita hyödynnetään aikuissosiaalityön asiakastyössä, palveluiden tiedottamisessa tai työntekijän tavoitettavuuden parantamisessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa sähköisten palveluiden asiakaslähtöiseen suunnitteluun sekä viestintään aikuissosiaalityössä.

Kehittämistyössäni olen hyödyntänyt aikuissosiaalityön asiakkaina olevien nuorten aikuisten (18-29-vuotiaiden) yhteiskehittäjät-ryhmää digitaalisten palveluiden kehittämistä varten. Yhteiskehittäminen sopii hyvin näiden palvelujen kehittämiseen, sillä siinä saadaan parhaiten selville se, miten nämä nuoret asiakkaat itse näkevät ja kokevat palvelut. Yhteiskehittäminen on tehokas keino saada välitöntä palautetta ja kehittää yhdessä digitaalisia palveluita parempaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan sosiaalityössä. Yhteiskehittäjät-ryhmän lisäksi työntekijöitä on haastateltu ryhmähaastattelulla ja kartoitettu heidän näkemyksiään

tarvittavista sähköisistä palveluista. Työntekijöillä on sosiaalityöhön liittyvää osaamista siitä, miten asiakkaat parhaiten voisivat hyötyä digitaalisista palveluista.

Kehittämistyötä tehdessä on huolehdittu siitä, etteivät tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden ja työntekijöiden henkilöllisyydet ole tunnistettavissa Haastatteluissa ei kysellä mitään henkilöllisyyteen liittyvää vaan tarkoitus keskittyä siihen, millaisia sähköisiä palveluita asiakkaat ja työntekijät käyttävät, ja ryhmässä yhdessä ideoiden miettiä, minkälaisia palveluita olisi hyvä olla.

## 2 Tietoperusta kehittämistyölle

### 2.1 Sosiaalityön asiakkuus digitaalisessa muutoksessa

Maailmassa on meneillään erittäin nopeasti etenevä digitalisaation megatrendi. Digitalisaatio ulottuu jo jokaiselle alalle ja tulevaisuudessa ei enää voi valita, onko mukana digitalisaatiossa vai ei. Siinä on oltava mukana, sillä muuta vaihtoehtoa ei ole. Työelämän kannalta tämä aiheuttaa valtavia muutoksia ja isoja haasteita. Kiiski-Katajan (2016) mukaan teknologiaa kehitetäänkin tällä hetkellä paljon nopeampaan tahtiin kuin koskaan aiemmin. Esimerkkejä nopeasti kehittyvistä tahoista ovat myös virtualisaatio, keinoälyn kehitys, robotisaatio sekä erilaisten digitaalisten joukkoalustojen ja globaalien ICT-infrastruktuurien (Information Communication Technology) kehittyminen. Tällä kehityksellä on iso vaikutus paitsi eri alojen tapaan toimia ja olla mukana markkinoilla, myös jokaisen ihmisen arkeen. (Kiiski-Kataja 2016, 6.)

Sosiaalityön näkökulmasta digitalisaatiossa on oleellista tarkastella muutosta myös etiikan näkökulmasta. Digitalisaatio käsitteenä on hyvin laaja, ja jo se itsessään tuo haasteita ymmärtää sosiaalityön ja digitalisaation välistä suhdetta. Digitalisaatio tarkoittaa sosiaalityössä konkreettisella tasolla esimerkiksi tietojärjestelmiä, dokumentaatiota ja sähköistä asiointia, mutta myös erilaisia sosiaalisen median alustoja. Laajemmin ajateltuna digitalisaatio voidaankin nähdä yhteiskunnallisena prosessina, jossa teknologian avulla pyritään löytämään uusia tapoja toimia. Toistaiseksi digitalisaatiota on sosiaalityössä hyödynnetty vasta vähän, pääosin asiakirjahallinnossa, dokumentoinnissa, asioinnissa sekä viestinnässä. Yhä enenemässä määrin on myös kokeiltu sosiaalisen median ja erilaisten alustojen hyödyntämistä sosiaalityön tukena. (Kivistö 2017,21-29; Alasoini 2015,26-37.)

Camilla Granholm (2016) on tutkinut väitöskirjassaan digitalisaatiota sosiaalialalla. Väitöskirjan nimi on *Social work in digital transfer - blending services for the next generation* (Sosiaalityö digitaalisessa muutoksessa: tulevien sukupolvien sulautuvia palveluja kehittämässä). Väitöskirjassa sulautuva sosiaalityö määritellään sosiaalityönä, johon yhdistetään luovasti kasvokkain tapahtuva sosiaalityö ja verkossa tapahtuva sosiaalityö, joista yhdistellään

asiakaslähtöisesti sopiva tapa kohdata ja tukea asiakasta. Sulautuvan sosiaalityön lähtökohtana on käytännönläheinen ja asiakaskeskeinen työote informaatioteknologiaa hyödyntäen. Työotteessa täytyy huomioida mahdollisuus joustaa asiakkaan tarpeiden mukaan: aina sähköisten palveluiden käyttö ei ole tarkoituksenmukaista. Sulautuva sosiaalityö vaatii työntekijältä jatkuvaa reflektointia asiakastyössä oikean työmenetelmän löytämiseksi. (Granholm 2016,13.)

Sulautuvassa sosiaalityössä täytyy olla varovainen, ettei asiakkaalle tule liikaa informaatiota samalla kertaa. Kasvokkain tehtävä sosiaalityö yhdistettyä verkossa tehtävään sosiaalityöhön saattaa hämmentää ja hankaloittaa tilannetta asiakkaan näkökulmasta entisestään. Työntekijällä täytyy olla osaamista hyödyntää sähköisiä palveluita tapauskohtaisesti sopivassa suhteessa asiakkaan voimavaroihin nähden. Työntekijän näkökulmasta positiivista on se, että asiakas saa saman tiedon eri kanavien kautta, jolloin voidaan varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon. (Granholm 2016,60-70.)

Sulautuvan sosiaalityön kautta voidaan myös vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja sosiaalisia taitoja verkossa. Asiakkaan valmiuksien lisääminen sähköisessä asioinnissa samalla vahvistaa hänen kykyään selviytyä sähköistyvässä yhteiskunnassa. (Granholm 2016). Esimerkiksi artikkelissa ”Lessons Learned from a Secret Facebook Support Group” (Oliver et. 2015) tuodaan esiin, miten Facebookissa olevaa salaista ryhmää voidaan hyödyntää sosiaalityön välineenä. Oleellista on kuitenkin se, että työntekijät on koulutettu hyödyntämään tällaista välinettä sen eettiset haasteet huomioiden. Nykyään Suomessa on tavoitteena sähköistää esimerkiksi Kelan ja TE-toimiston palveluita ja mikäli asiakkaalla ei ole kykyä käyttää sähköisiä palveluita, ei välttämättä saa tarvitsemaansa tukea. Tämä on työntekijöiden osattava ottaa sosiaalityössä huomioon. Sosiaalityössä työntekijöiden on pysyttävä kehityksessä mukana ja opittava myös itse näitä uusia taitoja ja työmuotoja. (Granholm 2016,60-70.)

Väitöskirjassaan jatkotutkimuskohteiksi Granholm (2016) esittää seuraavaa sukupolvea ja sen tarpeita. Hänen mukaansa olennaista on kysyä, minkälaisista lähitulevaisuuden sosiaalityö tulee olemaan ja minkälaisia palveluita ja työmenetelmiä asiakkaat tulevat haluamaan. Granholmin mukaan jatkotutkimuskohteena olisikin hyvä selvittää, mikä tulee olemaan sähköisten palveluiden rooli yleisesti ottaen tässä kokonaisuudessa. Tulevaisuuden tutkimus- ja kehittämiskeinoja sulautuvan sosiaalityön suhteen voisi olla erityisesti käytäntö- tai toiminnallinen tutkimus, jossa aihetta tutkitaan yhdessä työntekijöiden, opiskelijoiden sekä asiakkaiden kanssa. (Granholm 2016,164-165.)

Näistä lähtökohdista myös oma kehittämistyöni jatkaa. Tavoitteenani on selvittää, miten uudella sukupolvella sosiaalityön asiakkaana voidaan yhdistää perinteinen sosiaalityö sähköisiin palveluihin. Keinoja, välineitä ja alustoja on olemassa lukuisia, ja oleellista olisikin osata



hyödyntää niitä oikealla tavalla. Lähtökohtana kehittämistyössäni on erityisesti toiminnan kautta selvittää, mitä asiakkaat itse ajattelevat digitaalisista palveluista aikuissosiaalityössä.

## 2.2 Tulevaisuuden digitaaliset palvelut ja tarvittavan osaamisen kehittäminen

### 2.2.1 Asiakslähtöiset digitaaliset palvelut sosiaalialalla

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan tässä kehittämistyössä sellaisia palveluita, jotka ovat käytettävissä internet-yhteyden kautta tietokoneella tai mobiililaitteella. Sosiaalialalla asiakkaan näkökulmasta niissä korostuvat lähinnä sähköiset asiointipalvelut, joiden kautta voi esimerkiksi jättää toimeentulotukihakemuksia. Sähköisiä palveluita on käytössä sisäisissä toiminnoissa huomattavasti enemmän kuin asiakastyön toiminnoissa. Monet sähköiset palvelut eivät näyntyä asiakkaan näkökulmasta. Olemassa olevia digitaalisia palveluita kehitettäessä ei aina osata ottaa asiakkaan näkökulmaa huomioon.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1 §:n mukaan ”lain tarkoituksena on edistää asiakslähtöisyyttä”. Asiakslähtöisyyttä kuvataan Väestöliiton (2018) mukaan ihmisoikeus-, perusoikeus- ja vapausoikeusnäkökulmasta. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan arvokkuuden tunne säilyy ja että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon sosiaalityössä, kun tehdään häntä koskevia päätöksiä. Monet tietojärjestelmät tehdään kuitenkin ensisijaisesti organisaatiokeskeisesti tai lakiin perustuviksi. Sosiaalityössä asiakasnäkökulman huomioiminen ja asiakslähtöisyys näkyvät pääsääntöisesti käytännön asiakastyössä, eivät niinkään digitaalisia palveluita kehitettäessä.

Asiakkaille suunnatun palvelun toteutumisessa on tärkeä huomioida sekä yhteiskunnalliset arvot että asiakkaan omat arvot. Asiakslähtöisyyden näkökulmasta palvelut toteutetaan niin, että ne pohjautuvat asiakkaan todellisiin palvelutarpeisiin. Paljon on vielä tehtävää, mutta ainakin palveluiden digitalisointiin on nyt panostettu koko Euroopan laajuudella: Vuonna 2017 EU- ja EFTA-maiden ministerit allekirjoittivat julkilausuman, jossa korostetaan digitalisaatiota oletusarvona. Julkilausuma käytännössä tarkoittaa, että kaikki palvelut tulisi olla saatavilla digitaalisesti aina, kun se vain on mahdollista. (Kauppila ym. 2018)

Sosiaalialalla digitalisaatio on noussut isompaan keskiöön vasta viime aikoina. Terveysalalla monia erilaisia digitaalisia palveluita sekä sovelluksia on kehitelty jo pitkään. Sosiaalityön viitekehys tekee sosiaalityöstä hyvin ihmisläheisen ja siihen ei ole oikein ajateltu digitalisaation soveltuvan. Viime aikoina mielipide on kuitenkin muuttunut ja nekin, jotka ovat digitalisaatiota vastustaneet, ovat ymmärtäneet sen tuoman lisäarvon. Digitalisaation ei tarvitse viedä pois ihmisen kohtaamista, vaan se voi olla väline, jotta työntekijä pääsee nopeammin ja tehokkaammin tekemään perustyötään. (Kohonen ja Arajärvi 2017, 153-159.)

Sosiaali- ja terveysalalla digitalisaatiolla on yhtenä tavoitteena saada aikaan kustannussäästöjä. Jotta kustannussäästöjen saavuttaminen olisi mahdollista, tarvitaan ennen kaikkea uudenlaisia työ- ja toimintatapoja, nykyaikaista johtamista, sosiaalialan kehittämistä vaikuttavuustutkimuksen pohjalta ja innovaatioita edistävää kulttuuria. Vaikuttavuuden mittaaminen onkin yksi suuri haaste ollut sosiaalialalla jo pitkään. Digitaalisilla välineillä tähän voitaisiin saada tehokas ja älykäs järjestelmä. Kuten Sheafor (2011) artikkelissaan toteaa, vaikuttavuuden mittaamiseen tarvittaisiin monipuolista dataa muutoksesta asiakkaan elämässä. Tämä data pitäisi voida analysoida ja sen kautta kerätä tietoa vaikuttavuudesta. Tällainen tiedon kerääminen vaatii sosiaalialan työntekijöiltä osallistumista, sillä oleellista olisi löytää ne oikeat kysymykset. Sosiaalialan työssä olisi tärkeää saada henkilökunta perehdytettyä digitalisaatioon, sitoutumaan siihen ja kehittämään sitä osana omaa työtään. Myös korkeakouluissa opetuksessa tulisi olla aiheesta riittävää asiantuntemusta. Tulevaisuudessa tulemme tarvitsemaan erityisesti muutokseen suuntautuneita esimiehiä, jotka antavat tilaa kehittämisestä kiinnostuneille työntekijöille. Käytännön työtä tekeville työntekijöillä on oleellinen rooli digitalisaation toimimisessa. Lisäksi sosiaalialalla tarvitaan vastaavanlaisia rakenteita, joita terveydenhuollossa jo on, kuten esimerkiksi alan tarpeisiin soveltuva oma Käypä hoito -järjestelmä. (Kohonen ja Arajärvi 2017.153-159; Sheafor 2011.)

”Sote-tieto hyötykäyttöön” on Sosiaali- ja terveysministeriön strategia, jonka tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista ja kansalaisten aktiivisuutta oman hyvinvointinsa ylläpidossa parantamalla tiedonhallintaa ja lisäämällä digitaalisia palveluja. Tavoitteisiin pääsemiseksi on olennaista saada sosiaali- ja terveysalalla oleva tärkeä tieto käyttöön ja jalostaa sitä tietämykseksi, joka auttaisi niin palvelujärjestelmää kuin yksittäistä kansalaistakin. Tämän tiedon avulla palveluita voitaisiin kehittää entistä paremmiksi ja laadukkaammiksi, minkä lisäksi päättäjät saisivat arvokasta faktaan pohjautuvaa tietoa nopeasti päätöksenteon tueksi. Strategian keskeisenä tavoitteena on parantaa kansalaisen mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestään ja elämästään omatoimisesti ja tarvittaessa ammattilaisten tukemana. Sosiaali- ja terveysalalla palvelujen tulee olla vaikuttavia ja tasa-arvoisesti kaikkien saatavilla. Tämä edellyttää, että tiedonvaihto ja moniammatillinen yhteistyö sosiaalihuollon ja terveydenhuollon eri toimijoiden välillä on joustavaa sekä asiakkaan omaan tahtoon perustuvaa. (STM 2014.)

Tiedon parempi hyödyntäminen on avainasemassa myös tutkimus- ja innovaatiotoiminnassa. Sitä varten on kehitettävä lainsäädäntöä ja tietojärjestelmien yhteen toimivuutta kansallisesti ja kansainvälisesti. Sähköinen tiedonhallinta mahdollistaa ajantasaisen tiedon ja nykyaikaiset työvälineet kansalaiselle, ammattilaiselle sekä johdolle arvioinnin ja päätöksenteon tueksi. Sähköisen tiedonhallinnan strategia tukee sosiaali- ja terveystieteiden strategian mukaista sosiaalisesti kestävästä yhteiskunnasta, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, varmistetaan kaikkien osallisuus sekä edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä. (STM 2014.)

Sote-tieto hyötykäyttöön -strategian tavoitteena on myös siirtää kehittämistyön painopiste tiedon keräämisestä ja siirtämisestä siihen, että tietoa hyödynnetään henkilökohtaisessa hyvinvoinnissa ja elämässä pärjäämisessä, potilas- ja asiakastyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisessa, kehittämisessä ja tutkimuksessa. Tämä tarkoittaa erilaisissa tietovarannoissa olevan tiedon analysointia, tulkintaa ja jalostamista tietämykseksi. Olennaista on, että tieto on läpinäkyvää ja vertailukelpoista ja että se on ajantasaista ja sitä on helposti saatavilla. Strategia on taustalla myös monessa muussa sosiaali- ja terveysalan digitalisaatioon liittyvässä hankkeessa. Tuleva Sote-uudistus ja vuonna 2015 uudistunut sosiaalihuoltolaki ovat syyntyneet isoja muutoksia myös digitalisaatioon sosiaalialalla. Yksi käynnissä olevista isoista tietojärjestelmähankkeista on nimeltään Apotti. Apotti on muutoshanke, jossa kehitetään uutta alueellisesti yhtenäistä tietojärjestelmää sosiaali- ja terveysalalle. (Apotti 2018, STM 2014.)

Apotissa on lähdetty ajattelemaan sosiaali- ja terveysalan muutosta juuri asiakaslähtöisesti, ja se onkin yksi Apotin periaatteita. Muita periaatteita ovat yhtenäiset toimintatavat, kustannustehokas ja laadukas toiminta, tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen, uudet innovatiiviset toimintatavat sekä tyytyväiset käyttäjät, eli asiakkaat. Apotin tavoitteena on, että ammattilaiset saavat käyttäjätasoisesta järjestelmän, joka sujuvoittaa työtä ja mahdollistaa sen tekemisen asiakkaan tarpeiden lähtökohdasta. Tällä hetkellä on käytössä satoja erilaisia tietojärjestelmiä, jotka eivät tue tarpeeksi ammattilaisten päivittäistä työtä asiakkaiden parissa. Apotti-järjestelmässä kaikki asiakasta tai potilasta koskeva tieto on reaaliaikaisesti käytettävissä asiakastapaamisten aikana. Lisäksi on tärkeää, että järjestelmä tuottaa työstä tietoa, joka mahdollistaa jatkuvan työn ja palveluiden kehittämisen sekä ajantasaisen tilastoinnin. Järjestelmän yhtenä tavoitteena on myös vuorovaikutteisuus. Työntekijöiden lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus hoitaa sen kautta omia asioitaan ja nähdä itseään koskevia tietoja.” (Apotti 2018.)

Kehittämistyöni kohdeorganisaatiossa Espoossa on käynnissä erilaisia digitalisaatioon tähtäviä hankkeita. Sosiaali- ja terveysministeriö on myöntänyt rahoituksen Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut (ODA) -hankkeelle, jonka vetäjänä kohdeorganisaationi on ollut. Hanke pyrkii tuottamaan uudenlaisen toimintamallin sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluihin. Mallista tulee kansalaisille tarjottavien sähköisten hyvinvointipalveluiden runko. ODA-hanke on tarkoitus toteuttaa valtiovarainministeriön Digitalisointi-kärkihankkeen rahoituksella ja se on osa myös sosiaali- ja terveysministeriön Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihaketta. (ODA 2018.)

ODA-hankkeen toimintamallin osia ovat luotettavan hyvinvointitiedon jakaminen, erilaiset hyvinvointia ja palvelutarvetta mittaavat testit ja itsearviot sekä yhteistyössä tehtävä hyvinvointisuunnitelma. Valmiissa palveluissa hyödynnetään asiakas- ja potilastietoja sekä asiakkaan itse järjestelmään tuottamia tietoja, jotka ovat asiakkaan niin salliessa myös ammattilaisen käytettävissä. Hankkeen tavoitteena on se, että kaikki palvelut voitaisiin toteuttaa asiakaslähtöisesti. (ODA 2018.)

Kohdeorganisaatiossa on toteutettu kolme ODA-pilottia, jotka ovat työterveyshuolto (yötyöntekijöiden lakisääteiset terveystarkastukset) neuvola ja kouluterveydenhuolto (laajat terveystarkastukset) ja terveysasemat (raskausajan diabetekseen sairastuneiden seuranta raskauden jälkeen). Kaikki kolme pilottia ovat olleet perinteisiä palveluja, joiden sisältö, toteutustapa ja niitä tukevat sähköiset palvelut mietitään uusiksi. Vaikka nämä pilotit ovat olleet sisällöltään erilaisia, kaikista löytyi samankaltaisia haasteita. Esimerkiksi tukiprosessit vievät aikaa asiakastyöltä eivätkä palvelut aina määrity asiakkaan tarpeiden mukaan, vaan kaikille tarjotaan samaa palvelua. Asiakkaalla ei ole mahdollisuutta hyödyntää materiaaleja ja ajanvarausta 24/7 eivätkä toimintaprosessit ole yhteisiä. Tavoitteena pilottien kautta on ollut miettiä palvelua asiakkaan näkökulmasta, yhtenäistää toimintatapoja ja varmistaa, että asiakas saa tasalaatuista palvelua ja samat ohjeistukset riippumatta siitä, mistä hän niitä kysyy. Tämän tueksi tullaan kehittämään sähköisiä esitietolomakkeita, oirearvioita, ajanvarauksia, muistutuksia ja valmennuksia. (ODA 2018.)

Yksi esimerkki hyvästä digitaalisesta strategiasta sosiaali- ja terveysalalla on Suomen Sairaanhoidajaliiton luoma eHealth-strategia, joka pitää sisällään kuusi päästrategiaa. Nämä strategiat ovat: teknologia tukemassa asiakkaan osallisuutta, digitaaliset palvelut osana hoitajan työtä, eettiset lähtökohdat palveluissa, eHealth-palvelut ja niiden mahdollisuudet, palveluiden johtaminen sekä digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittäminen (Finnish Nurses Association eHealth expert working group 2015). Näistä elementeistä on poimittavissa teemoja suoraan myös sosiaalityöhön. Erityisesti asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on sosiaalityössä oleellista ja digitalisaation kautta sitä voidaan parantaa. Pahimmillaan vääränlaisilla palveluilla voidaan kuitenkin heikentää ja vaikeuttaa osallisuutta.

Digitalisoituminen parhaimmillaan mahdollistaa ja edistää palveluiden nopeaa saatavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Edistämällä sosiaalityön digitaalisia palveluita jää resursseja enemmän kasvokkaista vuorovaikutusta tarvitsevien asiakkaiden asioiden hoitamiseen. Sosiaalityön palveluiden digitalisoitumisen tulee näkyä terveydenhuollon digipalveluiden rinnalla nyt ja tulevaisuudessa. Samaan aikaan on otettava huomioon etenkin digitalisaation mukanaan tuomat eettiset haasteet.”. Digitalisaatio voi esimerkiksi antaa kuvan, että sosiaalityöntekijä olisi aina asiakkaitensa saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaalityöntekijän velvollisuuksiin kuuluukin informoida asiakkaita myös digitaaliseen asiointiin mahdollisesti sisältyvistä rajoitteista (Dombo ym. 2014, 905-906; NASW ym. 2017; Kohonen ja Arajärvi 2017,153-159.)

Granholmin (2016) mukaan eettisesti kestäväällä tavalla toimiakseen sosiaalityön on tehtävä kaikki voitavansa muun muassa kansalaisten yhdenvertaisen osallisuuden mahdollistamiseksi digitalisaatiossa. Koska monen kansalaisen kohdalla digitaaliset toimintaympäristöt ovat jo osa heidän jokapäiväistä arkeaan, on myös sosiaalityöntekijöiden eettinen velvollisuus toimia näissä ympäristöissä. Tässä kehittämistyössä yhteiskunnan digitalisaatio nähdään myös

sosiaalityössä velvollisuutena tutustua palveluihin ja tuottaa niitä, sekä olla osana asiakkaan arkea muutoksessa.

Digitaalisten palveluiden kehittämiseen tähtäävä hanke terveystieteiden puolella on Virtuaalisairaala 2.0. Tästä hankkeesta löytyy paljon myös opittavaa sosiaalialalle. Virtuaalisairaala 2.0 on asiakaslähtöisten digitaalisten terveystieteiden palveluiden kehittämishanke. Siinä tuotetaan kansalaisille, potilaille ja ammattilaisille erikoistason hoitoon kytkeytyviä digitaalisia terveystieteen palveluita. Hankkeen tavoitteena on tuoda terveydenhuollon palveluja kaikkien suomalaisten ulottuville asuinpaikasta ja tulotasosta riippumatta lisäen näin kansalaisten tasa-arvoa ja mahdollisuutta saada tarvitsemansa palvelu helposti ja nopeasti. Digitaaliset palvelut sopivat erityisen hyvin elämänlaadun, oireiden ja elintapojen seuraamiseen sekä pitkäaikaisen sairauden kanssa elämiseen ennen hoitoa, hoidon aikana ja hoidon seurantavaiheessa. Palvelut täydentävät perinteistä sairaalahoitoa. On tärkeää ymmärtää juuri se, että digitaalisten palveluiden tavoitteena ei ole korvata hoitoa, vaan nimenomaan täydentää sitä, jotta kokonaisuus olisi laadukkaampi ja tehokkaampi. (Terveyskylä.fi 2018.)

Hankkeen osa-alueita ovat (Terveyskylä.fi 2018):

1. Palvelutuotanto ja käyttöönotto: Terveyskylä.fi-palvelu, jossa on infoa, neuvontaa, omahoitoa, oirenavigaattoreita, digitaalisia hoitopolkuja ja työkaluja kansalaisille, potilaille ja ammattilaisille
2. Innovaatiofarmi: Innovaatiopajat, pilotointi, koneäly ja IoT sekä tutkimus ja tutkijan työkalut
3. Palveluiden kehittäminen ja toiminnan muutos: Virtuaalisairaalan kehittämisen malli, kehittäjien verkosto ja osaamiskeskukset

Terveyskylä.fi on yhdessä potilaiden kanssa kehitetty erikoissairaanhoidon verkkopalvelu. Terveyskylä tarjoaa ennen kaikkea tietoa ja tukea kansalaisille, hoitoa potilaille, mutta myös työkaluja ammattilaisille. Terveyskylä on osa Virtuaalisairaala 2.0 -kehittämishanketta. Se on HUS:n koordinoima ja Suomen kaikkien yliopistollisten sairaanhoitopiirien yhteinen projektikonaisuus, johon on saatu rahoitusta sosiaali- ja terveystieteiden ministeriöltä. Terveyskylä on sairaanhoidon asiantuntijoiden kehittämä ja ylläpitämä palvelu, joka on kytköksissä yliopistolliseen tutkimukseen, mikä takaa hoidon ja tiedon luotettavuuden. (Jernström, Rimmistö 2017; Terveyskylä.fi 2018.)

Terveyskylän palvelut sopivat erityisen hyvin elämänlaadun, oireiden ja elintapojen seuraamiseen sekä pitkäaikaisen sairauden kanssa elämiseen. Palvelut täydentävät perinteistä sairaalahoitoa. Niiden myötä ennakoivan hoidon merkitys kasvaa ja ihmisten mahdollisuudet oman terveyden ylläpitämiseen lisääntyvät. Terveyskylän talojen, eli palvelukokonaisuuksien tietosisältö on veloituksetta kaikkien käytössä. Potilaille tarkoitettuihin digitaalisiin

hoitopolkuihin vaaditaan lääkärin lähete. Terveyskylään avautuu uusia taloja useamman kerran vuodessa. 2018 loppuun mennessä avoinna on yhteensä noin 30 taloa. Myös jo vuonna 2009 avattu Mielenterveystalo on osa Terveyskylää. (Jernström, Rimmistö 2017; Terveyskylä.fi 2018.)

Tiiviimmin sosiaalialaan liittyvä hanke on ollut MORFEUS-hanke (=Mallinnettu informaatio, Osallistavat työtavat, Rakentuva tulevaisuus, Fasilitoitu yhteistyö ja Ennakoiva innovointi Uudistuvassa Sosiaali- ja terveydenhuollossa). Siinä on tutkittu kehittäväällä toimintatutkimuksen otteella monitoimijaisia ekosysteemejä sekä kehitetty niitä. Monitoimijaisilla ekosysteemeillä tarkoitetaan yksityisten, julkisten sekä kolmannen sektorin palveluita ja niiden välisiä suhteita. Hankkeessa on keskitytty sosiaalialan teemoihin kuten lastensuojeluun ja päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Morfeus hankkeen tutkimusongelma on: Miten organisaatorajat ylittävää yhteistyötä voidaan fasilitoida asiakaslähtöisten hyvinvointipalveluiden ekosysteemin kehittämisen kontekstissa? Hankkeessa kehitettiin palvelualueille soveltuvaa tietomallinnuksen kehikkoa, johon kaikki palvelun hankkimiseen ja tuottamiseen tarvittava tieto voidaan liittää. Tietomallinnus selkiyttää toimijoiden väliset roolit, suhteet ja tietotarpeet, jotta tulevaisuudessa voidaan kehittää, tuottaa ja hankkia uudenlaisia palveluja (kustannus)tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Hankkeen tulosten pohjalta on mahdollista kehittää uudenlaisia digitaalisia työvälineitä palveluekosysteemin toiminnan tueksi. (Morfeus 2018.)

On tärkeää luoda jotain näin laaja-alaista ja kokonaisvaltaista. Sosiaaliala on hyvin pirstaleinen ja ikuinen haave tuntuu olevan sujuvat asiakaspolut ja yhden luukun periaate. Kuitenkin niin kauan kuin toimijoita on niin monia, sellainen voi olla liki mahdotonta. Miten siihen kuitenkin päästäisiin mahdollisimman lähelle, sitä on erittäin tärkeää selvittää.

### 2.2.2 Sosiaalialan ammattilaisten osaaminen digitalisaatiossa

Sosiaalialan koulutuksessa digitalisaatio on pitkään ollut unohtuneena. Ammattiin valmistuvilla ei ole yleensä mitään kokemusta tai osaamista sosiaalialan digitaalisista palveluista. Tietojärjestelmät opitaan työpaikalla ja koulussa keskitytään pitkälti sosiaalityön tai sosiaalipedagogiikan viitekehykseen tai lakeihin ja työmenetelmiin. Pikkuhiljaa on alettu ymmärtää digitalisaatio-osaamisen merkitystä myös koulutuksessa. Esimerkiksi Rovaniemen yliopistolla on ollut kokeiluluonteisesti e-maisteriohjelma sosiaalityönopiskelijoille. Ei voida ajatella, että tulevaisuudessa digitalisaation osaajat ovat jokin oma ammattiryhmä, vaan digitalisaation on sulauduttava osaksi jokaista ammattia, myös sosiaalityössä. Kohosen ja Arajärven (2017) tutkimuksen mukaan sosiaalialan tutkintoperusteiseen koulutukseen ja täydennyskoulutukseen tulisi lisätä paljon myös tietohallinnon osaamista sekä siihen liittyvää arviointitutkimusta. Tämä mahdollistaisi ja vahvistaisi sosiaalialan näkyvyyttä sekä

innovaatioita entistä laajemmin digitaalisessa palvelujärjestelmässä. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveysalalla sosiaalipuoli jää herkästi ulkopuolelle digitalisaatiosta puhuttaessa. On tärkeä ymmärtää, että digitalisaatio ja palvelurakennemuutos ovat jo käynnissä, ja tarve sosiaalialan innovatiivisuudelle digipalveluiden ja tiedonhallinnan kehittämisessä on suuri. (Kohonen ja Arajärvi 2017:153-159.)

Digitaalisten palveluiden kehittämisessä tulisi ottaa alan ammattilaisten osaaminen vahvasti huomioon jo asiakkaan osallisuuden ja kokemuksen näkökulmasta. Sosiaalityön ammattilaisten tulisi hyödyntää sosiaalityön osaamista ja siinä vallitsevia teorioita kommunikoidessaan tietojärjestelmiin liittyviä tarpeitaan, jolloin teknologian ammattilaiset voivat keskittyä pohtimaan sitä, miten nämä tarpeet toteutettaisiin tietojärjestelmässä. Tietojärjestelmien kehittämistä ei voida tehdä vain teknisen alan osaajien toimesta, vaan tiiviissä yhteistyössä sosiaalialan kentän työntekijöiden kanssa ja asiakkaita osallistaen. Näin voidaan toteuttaa asiakastietojärjestelmä, joka aidosti palvelee paitsi sosiaalityön ammattilaista työnsä toteuttamisessa, myös sosiaalityön asiakkaita. (Salovaara 2017,59-72.)

Tiedon kerääminen tilastonäkökulmasta on yksi haaste sosiaalialalla, mutta se olisi vielä mahdollista toteuttaa tietojärjestelmiä kehittämällä. Alalla suurempi kysymys onkin työn vaikuttavuuden mittaaminen ja siitä saadun tiedon hyödyntäminen johtamisessa ja käytännön työssä. Vaikuttavuuden mittaamista sosiaalialalla ylipäätään on nyt alettu enemmän pohtia ja kehittää, sillä tarve sille on kova. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015/254) edellyttää panostusta sosiaalipalveluiden ammattilaisten kirjaamisosaamisen kehittämiseksi. THL antaa asiakasasiakirjalain nojalla valtakunnalliset sosiaalihuollon toiminta- ja tietomääritykset. Määritysten käyttö mahdollistaa määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisen. Valtionavustettavalla Kansa-koulu -hankkeella tuetaan näiden valtakunnallisten luokitusten ja asiakasasiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin siten, että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia. Hankkeessa kehitetään myös sosiaalialan henkilöstön osaamista ja valmiuksia tuottaa sosiaalihuollon asiakastietomallin mukaisia asiakastyön dokumentteja sekä tuetaan sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnallisiin Kanta-palveluihin. (THL 2015.)

Sosiaalialan tiedonhallinnan kansallinen kehittämistyö, kuten Kansa-koulu -hanke, tähtää sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiin tietojärjestelmäpalveluihin. Digitaaliset Kanta-palvelut otetaan käyttöön myös sosiaalihuollossa alkaen vuonna 2018. Tällöin asiakastiedot ovat ammattihenkilöiden käytössä riippumatta siitä, missä ammattihenkilö työskentelee. Kansalaisten käyttämä Omakanta-palvelu laajenee sosiaalihuollon tiedoilla vuonna 2020. Tällöin sosiaalihuollon asiakastiedot ovat myös asiakkaan käytössä. Kansakoulu-hankkeen tavoitteet ovat tulevaisuuden työhön tähtääviä ja valmistavat työntekijöitä siihen, miten tulevaisuudessa kirjaamista tehdään. On tärkeää kouluttaa työntekijöitä ja vahvistaa heidän

osaamistaan sosiaalihuoltolain mukaisesta kirjaamisesta ja digitaalisten palveluiden käyttämisestä. (Socom 2018.)

### 2.3 Muutoksen johtaminen sosiaalialan digitaalisten palvelujen kehittämisessä

Työelämä, tapa tehdä töitä ja johtajuus kokevat tällä hetkellä kovia muospaineita. Erityisesti sosiaaliala on valtavassa muutoksessa, ja toimintaympäristön muutos pakottaakin organisaatioita tarkastelemaan olemassa olon tarkoitustaan ja päivittämään strategioitaan. Toimintaympäristön muutosta kiihdyttävät Sote-uudistuksen lisäksi myös markkinoille tulevat teknologiset innovaatiot.

Näiden muutosten myötä työntekijät tarvitsevat vahvaa johtajuutta, joka pitää sisällään empatiaa, avoimuutta, kohtaamista ja vastauksia. Työyhteisöissä johdon on vastattava erilaisiin muutoksiin johtamalla sitä oikein. Keskeisimpänä taitona muutoksen johtamisessa korostuu henkilöjohtaminen. Jotta organisaatiot voisivat toimia, oppia jatkuvasti uutta ja uudistua, tulee niiden pyrkiä pois perinteisestä, täytyy pyrkiä pois perinteisestä ylhäältä alas -johtamisen mallista. Organisaatioissa tarvitaan uudenlaisia arvoja, uusia tapoja ajatella ja työskennellä yhdessä. Tämä vaatii muutoksia monelta julkisen sektorin toimijalta. (Hiltunen 2011, 26; Lavania 2012, 261-264.)

Muutokseen ja sen kohtaamiseen liittyy aina tunteita. Arto Hiltunen esittelee kirjassaan Johtamisen taito (2011) muutosjohtamisen S-käyrän, mikä kuvastaa ihmisen motivaatiota ja toimintakykyä muutoksen eri vaiheissa. Hiltusen kokemuksen perusteella muutokseen reagointi ei etene lineaarisesti. Keskeistä muutoksessa on oikeudenmukaisuuden kokemuksen lisääminen, joka poistaa vihan tunteita. Vihan lisäksi voidaan tuntea myös hämmästyksiä, pelkoa ja surua. Muutosprosessiin liittyviä vaiheita, joita sävyttävät em. tunteet, ovat kieltäminen, vastustus, tosiasioiden tunnustaminen uudelleenorientoituminen, paluu vanhaan ja pysyvä sopeutuminen. (Hiltunen 2011, 112). John Kotterin ja Holger Rahtgeberin (2009, 130) mukaan tunteiden muuttuminen voi muuttaa käytöstä enemmän kuin ajattelutavan muutos.

Arto Hiltusen (2011) mukaan digitalisaatio muuttaa jatkuvasti palveluita ja toimintoja. Myös sosiaalialalla isot muutokset tuovat henkilöstöön epävarmuutta ja suuria muutoksia toimintojen järjestämiseen. Hiltunen muistuttaa, että johtajan pitää muistaa muutoksessa, että valmistelussa pitkään mukana ollut työntekijä suhtautuu muutokseen pääosin myönteisesti, koska hän on päässyt "etenemään" S-käyrällä. (Hiltunen 2011, 120). Kotter ja Rathgeber (2009, 130) kertovatkin oppineensa, että hankalista lähtökohdista huolimatta on päästy jopa ällistyttävän hyviin lopputuloksiin, kun johto, keskijohto ja alaiset ovat kaikki samalla aaltopituudella muutostilanteessa. Sosiaalityössä suuri työntekijöiden ja paikoin myös esimiesten vaihtuminen luo omalta osaltaan isoja haasteita muutoksen johtamiselle.



Muutosviestinnän on todettu olevan tutkimusten mukaan hyvin oleellisessa roolissa muutoksen onnistuneessa läpiviemisessä organisaatiossa. Lisäksi hyvän viestinnän on todettu lisäävän valmiutta muutokseen ja vähentävän siihen liittyvää epävarmuutta. Lisäksi onnistunut viestintä on tärkeää työntekijöiden sitouttamisessa muutokseen ja sen läpiviemiseen onnistuneesti. Muutoksen johtamiseen liittyvässä viestinnässä tärkeitä ovat erilaiset viestinnälliset näkökulmat, muutoksen huomioiminen eri näkökulmista sekä muutoksesta viestiminen. Näillä pystytään todistetusti vähentämään muutoksen aiheuttamaa vastarintaa. Muutosviestimisen tärkeä rooli olisikin tiedottamisen lisäksi sitouttaa ja motivoida työntekijöitä muutokseen. Dialoginen ja onnistunut viestintä voidaan nähdä niin menetelmänä kuin työvälineenä. Tutkimukset osoittavat myös, että dialoginen ote viestinnän suhteen vähentää selvästi muutosvastarintaa. (Matos Marques et. 2013:324-341.)

Muutosvastarinta on luonnollinen ja odotettavissa oleva osa erilaisia muutosprosesseja. Sitä esiintyy silloin, kun kohdataan muutos jostain tutusta kohti tuntematonta. Moni työntekijä kokee muutoksen uhkana, sillä lopputulos on epävarmempi kuin asioiden jättäminen nykyiselleen (Hoag, Ritschard & Cooper 2002, 6). Muutoksen vastustajien joukossa voi olla ylintä ja keskitason johtoa, mutta yleisimmin vastustajat löytyvät henkilöstön ja asiantuntijoiden keskuudesta. Yleisimmin muutosvastarintasyytökset kohdistuvatkin johtoporrasta alempien tasojen työntekijöihin. Muutosvastarintaa voi kuitenkin esiintyä kaikilla tasoilla organisaatiossa, sillä myös johtajat ja esimiehet ovat taipuvaisia vastustamaan muutosta. (Self & Schraeder 2009, 171.)

Teknologian, työskentelytapojen ja johtamiskäytänteiden tai esimerkiksi palkitsemisjärjestelmän epäonnistuminen selitetään usein työpaikan henkilöstön muutosvastarinnalla (Erwin & Garman 2010, 40). Tämä onkin olennainen huomio, kun lähdetään toteuttamaan valtavaa uudistusta, joka nimenomaa koskee digitalisaatiota sekä työskentelytapojen ja johtamisen muutosta. Muutosvastarinnan ei voi antaa olla syynä siihen, että muutos epäonnistuu, vaan kyse on laajemmasta asiasta. Olisi hyvä selvittää, miten muutosjohtamisella voitaisiin vastata siihen tarpeeseen, joka aiheutuu, kun esimerkiksi julkisia toimintoja muutetaan yksityisiksi ja osaaminen sekä johto sirpaloituvat. Tärkeää olisikin sitouttaa ja motivoida työntekijöitä mukaan muutokseen jo nyt, kun organisaatiot vielä ovat olemassa nykyisenlaisina.

Laajimmillaan muutosvastarinnaksi voidaan määritellä melkein mikä tahansa ei-toivottu reaktio, joka rajoittaa muutosta tai estää sen toteutumisen. Tällaisesta näkökulmasta katsottuna muutosvastarinta nähdään lähinnä ongelmana, joka pitää ratkaista tai voittaa keinolla millä hyvänsä. Tämä näkökulma kuitenkin jättää huomioimatta muutosvastarinnan positiiviset puolet ja ilmiön hyödyllisyyden. Muutosvastarinta voidaan siis nähdä yhtäältä voimana, joka häiritsee johtajien työskentelyä, mutta vastarinnan tuoman tiedon on toisaalta huomattu olevan tärkeää tehokkaan muutoksen aikaansaamiseksi. Muutosvastarinta hidastaa

muutosprosessia, mutta on loppupeleissä ihmisten keino säilyttää tasapainotila. On myös tärkeä korostaa, että pelkkä kielteinen puhe muutoksesta ei tarkoita automaattisesti muutosvastarintaa. (Erwin & Garman 2010, 40.)

Sosiaalialan digitalisaatiossa huomio tulee kiinnittää erityisesti johtamisen laatuun. Sen varmistamisessa keskeinen rooli on juuri koulutuksella. Sosiaalityön yliopistollisessa ja sosiaalialan ammatillisessa koulutuksessa voidaan varmistaa, että kaikki saavat perustietoa johtamisesta. Moni alalle valmistuneista päätyy myös esimieheksi, sillä substanssiosaamisen merkitys esimiesten rekrytoinneissa koetaan tärkeäksi. Vaikka kaikki eivät hakeudu esimies- tai johtotehtäviin, ymmärrys laadukkaasta johtamisesta auttaa toimimaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja vaatimaan organisaatioilta nykyaikaista johtamista. Niille, jotka hakeutuvat esimies- tai johtotehtäviin, tulisi tarjota laadukasta johtamiskoulutusta. Korkeatasoisen täydennyskoulutuksen merkitys korostuu SOTE-uudistuksen kynnyksellä ja digitalisaatiohankkeiden keskellä, joten sitä tulisi ajatella välttämättömänä työvälineenä jo nyt muutoksen kynnyksellä. (Kohonen ja Arajärvi 2017, Kivistö toim. 2017, 153-159.)

Sosiaalialan digitalisaatio voidaan toteuttaa onnistuneesti, kun panostetaan tietojärjestelmien, kirjaamisen ja digitaalisten palvelujen lisäksi laadukkaaseen johtamiseen, koulutukseen, systemaattiseen kehittämiseen, tiedonhallinnan osaamiseen, asiakaslähtöisyyteen, innovaatioihin sekä arviointi- ja vaikuttavuustutkimukseen (Kohonen ja Arajärvi 2017). Sosiaalialalla täydennyskoulutusta Sote-muutokseen ja erityisesti digitalisaatioon liittyen on hyvin vähän. Moni alalla oleva työntekijä ei koe digitaalisuutta osaksi työtään eikä koe tärkeäksi kehittyä digitaalisten palveluiden osaajana. Oman haasteeseensa tilanteeseen tuo se, että monissa kunnissa it-osasto on eriytetty muista toiminnoista eikä perustyövälineiden käyttöön välttämättä järjestetä koulutusta.

Lähtökohtaisesti tietojärjestelmien on tarkoitus toimia sosiaalialan ammattilaisten työn tukena, jolloin jo tietojärjestelmän valinnassa on otettava huomioon myös työntekijöiden näkökulmia. Tietojärjestelmää tarvitaan myös siihen, että tiedon hyödyntäminen johtamisessa ja seurannassa helpottuu. On oleellista saada ajantasaista ja oikeanlaista tietoa työstä. Tietoa pitäisi olla mahdollista hyödyntää myös sosiaalityön käytännön työssä ja kirjaamisen tulisi olla riittävän nopeaa ja yksinkertaista, jotta se ei veisi aikaa itse sosiaalityöltä. Sosiaalityölle on keskeistä muodostaa ehjä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista. Sosiaalityön tiedonmuodostukseen liittyvien teorioiden hyödyntäminen kehittämistyössä voisi parantaa tietojärjestelmän käytettävyyttä ja tukea tapauskohtaista tiedonmuodostusta. On mielenkiintoista nähdä, miten Suomessa käynnissä olevat tietojärjestelmien kehittämishankkeet onnistuvat vastaamaan sosiaalityön käytännöstä nouseviin tietojärjestelmiä koskeviin vaatimuksiin. Toivottavasti ainakin välttytään toistamasta aiemmin tehtyjä virheitä. Tärkeää olisi myös saada tutkimuksen avulla vähitellen lisää ymmärrystä

sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja tietojärjestelmien välisestä suhteesta. (Salovaara 2017, 59-72.)

### 3 Kehittämistyön tavoite ja menetelmät

#### 3.1 Digitaalisten palveluiden kehittämisen toiveet ja tarpeet

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on selvittää aikuissosiaalityössä asiakkuudessa olevien nuorten aikuisten (18-29 -vuotiaiden) sähköisten palveluiden kehittämisen toiveita ja tarpeita. Kehittämistyön lähtökohtana on lähityön toimintojen sujuvoittaminen ja kokonaisprosessin laadukkuuden, vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden lisääminen sähköisten palveluiden avulla. Käytännössä nuorten aikuisten tarpeet ja ammattilaisten työmenetelmät eivät aina kohtaa. Asiakkaat jättävät esimerkiksi tulematta sovituille ajanvarauksille, mutta tulevat kriisitilanteessa hakemaan apua ja haluavat sen heti. Työn kehittäminen suunnitelmallisempaan ja ennakoivampaan suuntaan olisi tärkeää, jotta työote painottuisi enemmän ennakoivampaan työhön. Tässä kehittämistyössä haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten asiakaskokemusta parannetaan digitaalisilla palveluilla?
- 2) Minkälaisia digitaalisia palveluita sosiaalityön asiakkaat haluavat käyttää?
- 3) Minkälaiset digitaaliset palvelut tuovat työntekijälle ja asiakkaalle lisäarvoa ja muuttavat työtä sujuvammaksi ja ennaltaehkäisevämmäksi?

Kehittämistyössä haetaan digitaalisten palvelujen käytön ratkaisuja aikuissosiaalityön asiakastyöhön, palveluiden tiedottamiseen sekä työntekijöiden tavoitettavuuteen. Kehittämistyössä tarkastellun organisaation työntekijöihin saa yhteyden soittamalla, lähettämällä tekstiviestin tai WhatsApp-viestin tai sähköpostia. Puhelimitse työntekijän tavoittaa joko soittamalla tämän kännykkään tai takaisinsoittojärjestelmään. Kuitenkin ne asiakkaat, joilla ei ole vielä nimettyä työntekijää, eivät tavoita apua yhtä helposti kuin ne, joilla on jo tiedossa oma työntekijä ja hänen yhteystietonsa. Miten asiakkaat tavoittavat avun sosiaalityöstä mahdollisimman helposti ja oikea-aikaisesti? Kehittämistyön tavoitteena on vastata tähän haasteeseen ja tuottaa tietoa sähköisten palveluiden asiakaslähtöiseen suunnitteluun sekä viestintään aikuissosiaalityössä.

#### 3.2 Palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen keinoin tavoitteeseen

Kati Palsanen (2013) esittelee teoksessaan käsitettä yhteistutkijuus. Yhteistutkijuuden elementtejä olen itse hyödyntänyt kehittämistehtävässä erityisesti liittyen yhteiskehittäjäryhmään. Palsanen kuvaa yhteistutkijuutta kunnallisessa toimintaympäristössä rajoja rikkovana

menetelmänä. Tämä sen takia, että yhteistutkijuuudessa niin palvelujen käyttäjät kuin ammattilaisetkin pääsevät yhteiselle areenalle kumppaneina kehittämään laadukkaampia palveluja. Kyse ei siis ole vain siitä, että jokainen pääsee kertomaan oman mielipiteensä, vaan keskeisessä roolissa on uuden luominen yhdessä. (Palsanen 2013, 4-7.)

Yhteiskehittämisessä tärkeää on myös se, että valitut menetelmät tukevat kehittämistä. Olen valinnut yhteiskehittämisen menetelmäksi palvelumuotoilun, sillä se sopii hyvin ryhmämuotoiseen yhdessä kehittämiseen ja on asiakaslähtöistä. Sosiaalityössä on tärkeää, että asiakkaat kokevat itsensä osalliseksi ja tärkeäksi osaksi prosessia. Lisäksi asiakkaat ovat oman elämänsä ja sosiaalityön asiakkuuden tärkeitä asiantuntijoita ja heillä olevaa tietoa on tärkeää saada näkyväksi.

Palvelumuotoilulla on pitkä historia, vaikka terminä se onkin noussut voimakkaasti pinnalle vasta viime vuosina. Palvelumuotoilussa yhdistetään muotoilusta tuttuja toimintatapoja uudella tavalla perinteisiin palvelukehityksen menetelmiin. Palvelumuotoilussa yhdistetään käyttäjien tarpeet ja odotukset palveluntuottajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin teknologian tarjoamat mahdollisuudet huomioiden. (Tuulaniemi 2014, 24-25.)

Palvelumuotoilun toteuttamiseen on olemassa useita erilaisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä ja -tekniikoita, joiden valinta riippuu saatavilla olevista resursseista ja siitä, millaista tietoa haetaan. Perinteisiä tutkimusmenetelmiä ovat haastattelut ja havainnointi. Lisäksi olemassa on myös esimerkiksi Lego Serious Play -menetelmä, jossa osallistujat tunnistavat leikin avulla uusia tai tiedostamattomia mahdollisuuksia ja ilmaisevat ne muille. Etnografisessa tutkimusmenetelmässä puolestaan osallistutaan tutkinnan piirissä elävien ihmisten arkeen, jolloin päästään havainnoimaan käyttäjiä, ympäristöä sekä omia kokemuksia. Asiakkaan käyttäjäkokemusta voidaan kuvailla ja kehittää myös erilaisten visualisointimenetelmien (esim. Story Board, Customer Journey ja Service Blueprint) sekä hahmojen (persoonat) avulla. (Visser ym 2015, 119-149.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää nykyisiä palveluita entistä toimivimmiksi paitsi käyttäjän, myös yrityksen tai organisaation kannalta. Tuulaniemen (2014) mukaan palvelumuotoilun tavoitteena tulisi olla aina kaksoisvoitto eli iloinen asiakas ja tyytyväinen organisaatio. Palvelujen tulisi tuottaa asiakkaille aina jonkinlaista lisäarvoa ja olla samalla kannattavia niitä tarjoaville yrityksille. Palvelun käyttäjäkokemuksessa ovat mukana aina palvelun käyttäjien lisäksi myös palvelun tarjoajat, jonka vuoksi molempien osapuolten tulisi osallistua aktiivisesti myös palvelumuotoiluprosessiin. (Tuulaniemi 2014, 24-25.)

Palvelumuotoilijalta edellytetään vahvaa empatia- ja havaintokykyä, rohkeutta poistua mukavuusalueelta ja katsoa asioita uudesta perspektiivistä sekä kyseenalaistaa opittua. Toisin kuin yleisesti luullaan, harva idea saa alkunsa yhden henkilön ideoinnista, vaan taustalla

on usein ryhmä erilaisia osajia, joiden parhaat ideat syntyvät yhteistyössä erilaisia menetelmiä hyödyntäen. (Brown 2008.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda kilpailuetua, innovoida täysin uusia palveluja ja parhaimmissa tapauksissa vaikuttaa ympäristöön ja infrastruktuuriin laajastikin. Palvelumuotoilu on luovaa työtä, joka vaatii resursseja ja etenkin aikaa. Onnistuakseen täytyy olla paljon hyviä ideoita, joista suodatetaan ja jatkojalostetaan parhaat. Osa palvelumuotoilua on myös testaaminen ja erilaiset prototyypit sekä analysointi. Näiden osa-alueiden perusteella palvelua pyritään kehittämään aina vain paremmaksi ennen sen tuomista markkinoille.

Tarja Ahonen (2017) kirjoittaa teoksessaan *Palvelumuotoilu sotessa*, että palvelumuotoilulla ja sosiaalialalla on hyvin paljon yhteistä. Molemmissa on asiakas toiminnan keskiössä ja tavoitteena luoda sellaisia palveluita, joissa asiakkaan ongelmiin ja tarpeisiin vastataan. Molemmat perustuvat myös siihen, että toimitaan tasa-arvossa yhdessä, toiminta on luovaa ja intuitiivista sekä systemaattista ja tavoitteellista. Moni sosiaalialalla työskentelevä on empaattinen ja kykenee näkemään sen, mitä asiakas tarvitsee. Nämä taidot ovat oleellisia myös palvelumuotoilua hyödynnettäessä. Sosiaaliala voisi siis enemmänkin hyödyntää palvelumuotoilua ja yhteiskehittämistä toiminnan lomassa. Monissa paikoissa on jo olemassa erilaisia kehittämissyömiä tai asiakasraateja, mutta se voisi olla vielä systemaattisempaa ja kiinteämpi osa toimintaa.

Sosiaalialalla palvelumuotoilussa on erityisiä haasteita, joita on äärimmäisen tärkeä ymmärtää. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa määrittelevät lukuisat lait, jotka vaikuttavat osaltaan toimintoihin. Lisäksi alalla on vahva etiikka, joka on läsnä kaikessa toiminnassa. Mikäli palvelumuotoilijalla ei ole ymmärrystä alan monitahoisuudesta ja siinä vaikuttavista tekijöistä, on työtä hyvin vaikea lähteä kehittämään. Olisikin aina oleellista pitää työntekijät mukana prosesseissa ja kannustaa työntekijöitä olemaan aktiivisia kehittämään ja muotoilemaan palveluita paremmiksi. Ahonen (2017) esittelee kirjassaan sosiaali- ja terveysalalle soveltuvaa palvelumuotoiluprosessia, jonka vaiheet ovat: ymmärrä, muotoile, kokeile, toteuta ja arvioi. Prosessi on hyvin tuttu palvelumuotoilun parista. Ajatuksena on, että tätä voidaan myös yhdessä työyhteisön sisällä toteuttaa ilman, että siihen tarvitaan erillistä henkilöä sitä tekemään. Tällainen kuitenkin vaatii työyhteisöltä uskallusta ja johdolta uskallusta ja vastuun antamista. Pitää uskaltaa luottaa siihen, että työntekijät voivat ja osaavat toimia oikein ja luoda jotain parempaa. (Ahonen 2017.)

Omassa kehittämistyössäni olen hyödyntänyt juuri sitä osaamista, jota minulla itselläni sosiaalialalta on ja yhdistänyt sitä palvelumuotoilun keinoin luomaan ja kehittämään jotain parempaa ja uutta. Palveluprosessit ovat yleensä melko lyhyitä, mutta tulosten saaminen käytäntöön ei aina ole niin yksinkertaista. Digitaalisista palveluista puhuttaessa varsinkin julkisella puolella on hyvin tiukat säädökset sen suhteen, millaisia palveluita voidaan ostaa ja

käyttää. Voin kehittämistyössäni kuitenkin tuoda näkyväksi niitä tarpeita, joita palvelumuotoiluprosessin kautta herää. Lisäksi voin pohtia sitä, minkälaisia jatkotoimenpiteitä voisi olla mahdollista tehdä työn kehittämiseksi.

Kehittämistyöhöni olen valinnut yhdeksi keskeiseksi menetelmäksi palvelupolkuprosessin kuvaamisen ja sen pohtimisen yhdessä asiakkaiden kanssa. Palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat hyvän ja visuaalisen kuvaamisen, jota on helppo yhdessä asiakkaiden kanssa käydä läpi. Palvelupolun kautta tulee esille konkreettisesti ne vaiheet työskentelyssä, joissa digitaalisia palveluita voisi hyödyntää. Palvelupolku tuo esiin ne vaiheet, jotka eivät suju ja siirtymävaiheiden problematiikan. Palvelumuotoilun kautta voidaan tunnistaa nämä kohdat ja kehittää yhdessä niitä paremmiksi ja sujuvammiksi.

#### 4 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön aikataulu sekä kehittämistyön toteutuksen kulku kuvataan seuraavassa kuviossa (Kuvio 1).



Kuvio 1 Kehittämistyön aikataulu

Kehittämistyöni on monivaiheinen prosessi, johon kuuluu ryhmähaastattelu työntekijöille, yhteiskehittäjä-ryhmä, teorian kasaaminen sekä lopputulosten analysointi. Olen lähtenyt liikkeelle siitä, minkälainen toimintaympäristö aikuissosiaalityö on ja minkälaisia digitaalisia palveluita tällä hetkellä on olemassa. Koin tärkeäksi niin työntekijöiden haastattelun kuin asiakkaiden osallistamisen. Nämä yhdistettynä omaan osaamiseeni niin sosiaalityöstä kuin digitaalisten palvelujen kehittämisestä antaa hyvän ja monipuolisen yhdistelmän kehittää digitaalisia palveluita sosiaalialalla. Palvelumuotoilun sekä yhteiskehittämisen keinoin olen selvittänyt, mitä tarpeita digitaalisten palveluiden kehittämisen suhteen nyt ja tulevaisuudessa on aikuissosiaalityössä.

#### 4.1 Nykytilan kartoitus ja aikuissosiaalityö toimintaympäristönä

Kohdeorganisaationi Espoon strategia on kirjattu tarinan muotoon. Tavoitteena on saada strategia lähemmäs kuntalaista ja helpommin ymmärrettäväksi ja toteutettavaksi. Strategia kertoo kuntalaisen näkökulmasta sen, mistä olemme tulossa, mihin olemme menossa ja miten sinne päästään. Se kertoo kohdeorganisaation arvoista, asenteista, toimintakulttuurista ja yhteisistä tavoitteista ja se valmistellaan vuorovaikutuksessa kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja henkilöstön kanssa. (Espoon talousarvio 2018, 3-10.)

Strategia-tarinan toteutuksessa keskeisinä välineinä käytetään tarinoita, tuloskortteja ja poikkihallinnollisia kehitysohjelmia. Toimialojen ja tulosityksiköiden tuloskortit perustuvat visiolähtöiseen suunnitteluun ja johtamiseen sekä Balanced Scorecard -mallin soveltamiseen. Kohdeorganisaatiossa sosiaali- ja terveystoimi käyttää tuloskorttia johtamisen ja resursoinnin näkökulmasta. Päämääränä on, että kaupunkikonsernin talous on tasapainossa sekä osaava ja uudistuskyykyinen henkilöstö kehittää palvelujen laatua ja tuottavuutta. Organisaatio haluaa toimia edelläkävijänä kunnallisten palvelujen tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantamisessa. Johtaminen, esimiestyö ja työtyytyväisyys kehittyvät ja ovat hyvällä tasolla. Lisäksi tavoitteena on, että talouden liikkumavara säilyy ja rahoitusasema on tasapainossa. Tulostavoitteena on, että tuottavuus paranee vähintään 1,0% sekä se, että toimintakate on vähintään alkuperäisen talousarvion mukainen. (Espoon talousarvio 2018, 3-10.)

Kehittämistyöni noudattaa omalta osaltaan strategian tavoitteita. Kehittämistyöni mahdollistaa työn sujuvoittamisen ja oikea-aikaisuuden, jolloin tehtävä työ saadaan myös kustannustehokkaammaksi. Soveltuvien ja tehokkaiden digitaalisten palveluiden käyttäminen mahdollistaa työntekijän tehokkaamman käyttämisen sekä nopeuttaa asiakkaan palvelun saamista.



Kuva 1 Aikuisten sosiaalipalveluiden salmiakki (johdettu BSC-mallista) (Espoon kaupunki 2017)

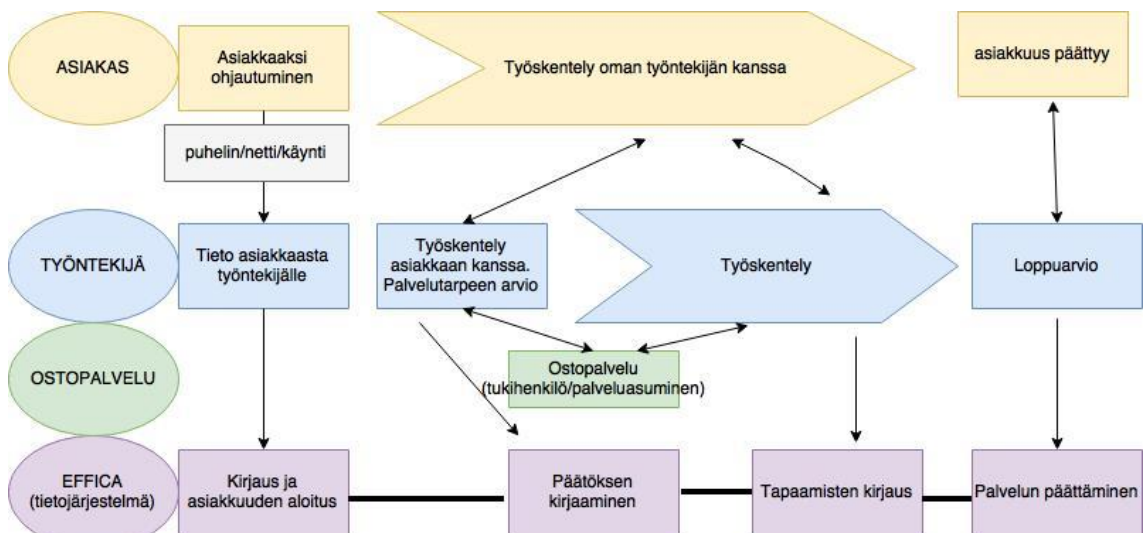
Sosiaali- ja terveystalouden tarina kuuluu tavoitteena neljä kohtaa: 1. Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus 2. Hyvä taloudenpito ja tuottavuus 3. Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus 4. Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujavuus. Aikuisten sosiaalipalveluille on tehty oma tulostavoitekaavio, jossa on eritelty Sote-palvelujen neljä tavoitetta tarkemmin. (Kuva 1) Kuvassa eritellään niitä asioita, joita mitataan. Salmiakin teemat on otettu BSC-mallista (Balanced Score Card).

Kohdeorganisaatiossa aikuissosiaalityö kuuluu perhe- ja sosiaalipalveluiden tulossyksikön alle. Aikuissosiaalityössä tehdään sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista työtä sekä työtä niiden asiakkaiden eteen, jotka eivät apua ja tukea muualta ole saaneet. Monet aikuissosiaalityön asiakkaista ovat hyvin haastavissa elämäntilanteissa. Usein henkilökohtaiset ongelmat ovat kytköksissä yhteiskunnallisiin epäkohtiin, kuten työttömyyteen, asunnottomuuteen ja perusturvan heikkouteen. Aikuissosiaalityön tehtäväkenttään kuuluu arkielämän hallinnan tukeminen. Tähän sisältyy erilaista ohjaus- ja neuvontatyötä, konkreettista tukea osallisuuden edistämiseksi sekä tilanteen mukaan räätälöitäviä yksilöllisiä palveluita. Aikuissosiaalityöhön kuuluu myös asumisen tukeminen, esimerkiksi vuokraveloissa auttaminen ja niiden ehkäisy sekä asunnottomuuden hoitaminen. Köyhyyteen ja toimeentuloon liittyvät ongelmat ovat iso osa aikuissosiaalityön tehtäväkenttää. Lisäksi asiakkailla on monilla päihde- ja



mielenterveysongelmia, syrjäytymistä, osallisuuden puutetta, työttömyyttä, sairauksia sekä yksinäisyyttä. Tehtäväkenttä on siis hyvin laaja, minkä johdosta työn on aina oltava suunnitelmallista, yksilökohtaista sekä tavoitteellista. (THL 2017.)

Kohdeorganisaatiossa aikuissosiaalityöhön voi olla yhteydessä joko käymällä toimistolla tai soittamalla takaisinsoitonnumeroon aamuisin klo 8-9 (tilanne 2017) Vuonna 2018 hieman pidennetty soittoaikaa asiakaspalautteiden perusteella klo 8-11. Uusista asiakkaista tehdään alkuun tilannearvio ja sen mukaan sitten ohjataan oikealle työntekijälle tai sopivanlaisiin palveluihin. Asiakkaaseen on otettava lain mukaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakaspalveluprosessi on jokaisen asiakkaan kohdalla omanlainen, mutta peruseriaatteet kuitenkin pysyvät hyvin pitkälti samoina. Asiakasprosessissa ei tällä hetkellä hyödynnetä digitaalisia palveluita välttämättä ollenkaan. Tietojärjestelmä on ainoa, jonne kirjataan yhteydenotto ja sitä kautta oma työntekijä saa tiedon olla asiakkaaseen yhteydessä. Tätä kehittämistyötä tehdessäni organisaatiossa on mahdollistettu sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekeminen nettisivujen kautta ja mahdollisesti lähitulevaisuudessa on tulossa myös asiakkaan mahdollisuus varata aika sähköisen palvelun kautta. Palvelut ovat jatkuvassa muutoksessa ja niitä kehitetään toimivampaan suuntaan. Toimipaikan mahdollisuudet ottaa käyttöön uusia digitaalisia palveluita ovat kilpailutuksista johtuen hyvin hitaita ja hankalia. Mahdollisuus kokeilla ja kehittää kokeilujen avulla ei oikein ole mahdollista. Kuitenkin esimerkiksi WhatsApp-sovelluksen käyttöönotto on nopeuttanut kontaktin saamista asiakkaaseen ja vähentänyt turhia toimistotapaamisia.



Kuvio 1: Kehittämistyössä hahmoteltu asiakkaan palvelupolun nykytilan kuvaus

Palvelupolku alkaa siitä, kun asiakas ohjautuu yhteydenottokanavia pitkin aikuissosiaalityöhön (Kuvio 2). Usein tässä vaiheessa asiakkaan tilanne on sellainen, että apua tarvitaan mahdollisimman pian. Työskentelyn alussa tehdään palveluntarpeen arviointi, jonka

perusteella tehdään päätös, jatketaanko sosiaalihuollon asiakkuutta vai ei. Työskentely voi pitää sisällään muiden muassa tiivistä lähityötä, ostopalvelua, tuettua asumista tai kevyempää seurantaa. Jokainen tapaaminen ja asiakaskontakti kirjataan tietojärjestelmään. Kun työskentelyssä on päästy sovittuihin tavoitteisiin, asiakkuus päätetään. Asiakastyö pohjautuu sosiaalihuoltolakiin ja sen vaatimuksiin.

#### 4.2 Työntekijöiden näkemyksiä nykytilanteesta ja kehittämiskohteista

Haastattelin työtäni varten seitsemää (7) työntekijää, joilta kysyn heidän valmiuksiaan ja näkemyksiään digitaalisten palveluiden kehittämisestä sekä siitä, mitkä vaiheet palveluprosessissa toimivat ja missä puolestaan on haasteita. Haastattelussa oli mukana eri ammattiryhmien (johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja) edustajia, mikä teki tilanteesta monipuolisemman ja siitä oli mahdollista saada luotua kattava kokonaiskuva. Haastattelu toteutettiin 19.6.2017 ja siinä käytettiin palveluprosessin vaiheiden analysointiin post-it-lappu -menetelmää. Haastattelu tallennettiin ja dokumentoitiin. Alkuun työntekijät kirjoittivat vapaasti lapuille niitä vaiheita, joita heidän mielestään asiakkaan palveluprosessiin aikuissosiaalityössä kuuluu. Sen jälkeen samalla menetelmällä pohdimme niitä kohtia, jotka palveluprosessissa ovat ongelmallisia tai vaativat muutosta tai kehittämistä. Tämän haastattelun aikana kävimme näitä lappuja läpi ja pohdimme yhdessä, mitä milläkin tarkoitetaan.

Haastattelussa tuli ilmi, että työntekijöillä on hyvin saman tyyppisiä ajatuksia palveluprosessista ja sen haasteista. Ryhmähaastattelussa kirjoitetut laput lajiteltiin vierekkäin aikajanaan. Ennen asiakkuuden alkua tuli ilmi vahvasti asiakkaan kokemaa hätä, kynnys pyytää apua, tavoittamisen vaikeus tai tietämättömyys siitä kehen olla yhteydessä. Ensikontaktin jälkeen lapuissa näkyi enemmän helpotus, ymmärtäminen sekä asiakkaan huolen kuunteleminen. Kynnys olla yhteydessä aikuissosiaalityöhön on asiakkaalla työntekijöiden näkökulmasta suuri, minkä vuoksi ongelmat ovat saattaneet kehittyä vaikeiksi ja monitahoisiksi ennen avun hakemista. Keskustelussa kävi ilmi, että helppoa ja yksinkertaista keinoa olla yhteydessä sosiaalitoimeen tarvittaisiin.

Myös asiakkuuden aikana esiin tulee erilaisia haasteita. Asiakkaan sitouttaminen työskentelyyn sekä puolin ja toisin asiakkaan ja työntekijän tavoittaminen herättivät keskustelua. Tähän kohtaan toivottaisiin myös välinettä pitää yhteyttä tarpeen mukaan tiiviistikin. Työntekijät kuitenkin pelkäsivät sitä, että joutuisivat olla jatkuvasti tavoitettavissa ja työn kuormittavuus tällöin pahenisi entisestään. Esille tuli tarvetta erilaisiin virtuaaliryhmiin asiakkaille, toimivaan chat-palveluun tai esimerkiksi tiedon parempaan siirtämiseen ja jakamiseen asiakkaan kanssa. Varsinaisen asiakkuuden aikana yksi iso haaste on asiakkaiden katoaminen palvelusta. Asiakasta ei välttämättä kesken työskentelyn enää tavoiteta ja työ tuntuu jäävän kesken. Palveluiden pirstaleisuus tekee vaikeaksi löytää asiakkaalle sopivat palvelut tai sitten sopivia palveluita ei

ole edes tarjolla. Asiakkuuden päättämisvaiheessa olisi tärkeää, että se tapahtuu yhteisymmärryksessä. Ryhmäkeskustelussa pohdittiin myös mahdollista asiakkaan sitouttamista esimerkiksi kokemusasiantuntijaksi aikuissosiaalityöhön.

Liitteenä (Liite 1) on Excel-taulukkoon koottuna se, mitä työntekijät tuottivat lapuille. Keskustelun perusteella esiin nousi useita erilaisia sosiaalityön ja sen käytäntöjen kehittämistarpeita. Tässä kehittämistyössä keskityn kuitenkin digitaalisten palveluiden kehittämiseen

### 4.3 Asiakkaiden näkemyksiä nykytilanteesta ja kehittämiskohteista

#### 4.3.1 Nuorten aikuisten näkemyksiä digitaalisista palveluista

Yhteiskehittäjä-ryhmässä oli mukana aikuissosiaalityön asiakkaita, jotka olivat iältään 18-29 vuotta. Ryhmässä selvitettiin, mitä nuoret aikuiset palveluilta haluavat ja millaista käyttäytymistä he toivoisivat työntekijöiltä sosiaalisessa mediassa ja digitaalisissa palveluissa. Ryhmässä sovellettiin palvelumuotoilun menetelmällistä otetta ryhmän tuloksen tuottamisessa. Ryhmän kanssa pohdittiin asiakaspolkua mallintamalla sitä ja tutustumalla siinä ilmenneisiin osa-alueisiin sekä palveluprosessin ongelmakohtiin. Yhteiskehittäjä-ryhmä perehtyi myös digitaalisiin palveluihin sosiaalityössä. Lisäksi heidän kanssaan pohdittiin, mihin prosesseihin digitaaliset palvelut voisivat tuoda lisäarvoa.

Ryhmän tavoitteena oli selvittää, minkälaisia ajatuksia nuorilla (18-29-vuotiailla) aikuissosiaalityön asiakkailla on sähköisistä palveluista ja sosiaalisesta mediasta. Aikuisten sosiaalipalveluiden nuorten tiimi on jalkautunut myös sosiaalisen mediaan, Facebookiin ja Instagramiin, ja ryhmän avulla on saatu tietoa siitä, minkälainen sisältö sosiaalisessa mediassa on hyvää. Ryhmässä on perehdytty muihin jo olemassa oleviin sähköisiin palveluihin ja pohdittu, minkälaisia sähköisiä palveluita vielä puuttuu. Ryhmässä on hyödynnetty erilaisia palvelumuotoilun sekä yhteiskehittämisen menetelmiä.

Ryhmään oli alun perin ilmoittautunut kuusi asiakasta, joista kolme lopulta kävivät suhteellisen säännöllisesti. Yksi halusi olla enemmän etäosallistuja ja kaksi muuta jättivät tulematta ryhmään. Ryhmään osallistuneilta asiakkailta saatiin paljon hyvää tietoa sähköisten palveluiden kehittämisestä. Kaikki asiakkaat ovat aikuissosiaalityön asiakkaita ja jokaisen tilanne on erityyppinen. Esimerkiksi yhden asiakkaan asiakkuus oli vastikään alkanut, kun taas toinen oli ollut jo pidempään aikuissosiaalityön asiakkaana. Ennen ryhmään osallistumista asiakkaat eivät olleet aikaisemmin perehtyneet tai käyttäneet paljon aikuissosiaalityön palveluita, mutta he olivat alusta asti kiinnostuneita aiheesta ja halusivat olla mukana.

Palveluiden käyttäjien omakohtaiset kokemukset ovat erittäin tärkeitä. Palvelujen kohdistaminen tietyn tyyppiin asiakkaisiin ei aikuissosiaalityössä ole mahdollista, vaan työtä on tehtävä niillä ehdoilla, minkälaisia asiakkaat ovat. Asiakkaita ei voida valita vastaavalla tavalla kuin esimerkiksi kohdennetuissa terveystaluuissa. Sosiaali- ja terveystaluuissa on tärkeää kunnioittaa asiakkaiden perusoikeuksia, itsemääräämisoikeutta ja oikeutta tehdä valintoja. Asiakasymmärryksen läsnäolo koko kehittämispöcessin ajan on oleellista. Yhdessä tekemällä voidaan myös löytää ne asiakkaan tarpeet, joita hän ei itse osaa tuoda esille. Yhdessä kehittäminen vaatii myös asiakkailta kykyä asettautua pois voimakkaan asiakasidentiteetin roolista ja siksi asiakkaiden valintaan tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaalla ei voi samanaikaisesti olla isoa kriisiä omassa elämässään käynnissä. Isolla kriisillä voidaan esimerkiksi tarkoittaa vakavaa päihde- tai mielenterveysongelmaa, häätöä, läheisen kuolemaa tai suuria taloudellisia ongelmia. (Ahonen 2017, 47-52; Palsanen 2017: 26-28)

Yhteiskehittäjäryhmässä yhtenä keskeisenä tavoitteena oli saada tietoa siitä, minkälaisia palveluita aikuissosiaalityön asiakkaat käyttävät omassa arkielämässään ja mihin erilaisiin tarkoituksiin mitään palvelua käytetään. Ryhmässä yhdessä keskustellen kävimme läpi ne palvelut, joita asiakkaat itse käyttävät ja jaottelimme niitä erilaisten käyttötarkoitusten mukaisesti. On tärkeää ensin saada kartoitettua niitä teemoja, joita asiakkailla on heidän omassa elämässään. Tätä kautta voidaan samalla hahmotella, minkälaisia odotuksia heillä on sosiaalialan digitaalisista palveluista. Nuorten aikuisten maailma on erilainen kuin aiemmin, minkä vuoksi ensin on tärkeää ymmärtää sitä, minkälaisessa maailmassa nuoret aikuiset elävät. Yhteiskehittämissöcessissä on tärkeää edetä loogisesti ja siirtyä pikkuhiljaa lähemmäs sosiaalialan työtä ja niitä palveluita, joita on tarjolla.

1. työpaja	Asiakkaiden kokemuksia olemassa olevista digitaalisista palveluista.
2. työpaja	Aikuissosiaalityön digitaalisten palvelujen analysointia.
3. työpaja	Visuaalisen palvelupöllun tuottaminen ja kosketuspösteiden valinta.
4. työpaja	Palvelupöllun tarkempaa analysointia.
5. työpaja	Luodun palvelupöllun testaamista asiakaspersöönien kautta.

Taulukko 1 Kehittämistyössä käytettyjen työpajakertojen teemat

Oheisessa taulukossa (taulukko 1) on kirjattu ryhmäkertojen työpajojen teemat. Näistä ryhmäkerroista viisi käytettiin kehittämistyöni aiheen läpikäymiseen. Ryhmä kokoontui useampinakin kertoina, mutta tässä kehittämistyössä keskitytään kertoihin, joissa käsiteltiin digitaalisia palveluita. Muilla kerroilla ryhmässä keskityttiin voimauttavaan valokuvaukseen. Lisäksi viimeisellä ryhmäkerralla erityiseen päätöskertaan, joka oli osallistuminen pakohuone-peliin.

Nuorten aikuisten käyttämiä digitaalisia palveluja arvioitiin yhteiskehittäjät-ryhmässä. Ryhmän alussa ensimmäisellä työpajakerralla kävimme post it -lappujen kautta läpi niitä teemoja, joita asiakkaille tuli itselleen mieleen jo olemassa olevista palveluista. Jokainen sai listata ylös kaikkia niitä alustoja ja palveluita, joita ne digitaalisesti käyttävät omassa elämässään. Tämän lisäksi myös asiakkaat laittoivat ylös niitä asioita, joihin he näitä palveluita käyttävät.

Ehkä hieman yllättäen ryhmän nuoret aikuiset käyttivät Facebookia kaikista eniten, joka päivä. Facebook on pikkuhiljaa jäämässä pois käytöstä yhä nuoremmilla (eBrand 2016), mutta ryhmään osallistuneet vielä käyttivät sitä paljon. Facebookissa seurattiin lähinnä eri ryhmien julkaisuja, ei niinkään tuotettu omaa sisältöä henkilökohtaisesta elämästä. Ryhmien teemat liittyivät mm. nikseihin, askarteluun, muotiin ja pukeutumiseen, kissoihin, sisustamiseen. Facebook tuli esiin hyvänä kanavana saada tietoa erilaisista palveluista ja tapahtumista. Tämä tieto tukee myös sitä, miten aikuissosiaalityössä on pyritty nuorten tiimin omilla Facebook-sivuilla tuomaan vahvasti esiin sosiaalityön palveluita sekä tiedottamaan erilaisista ryhmitä ja tapahtumista.

Instagramia ja YouTubea asiakkaat kertoivat myös käyttävänsä päivittäin. Instagramin kautta seurattiin lähinnä omien kavereiden kuvia. YouTubea katsottiin mm. meikkitutoriaaleja, brändiesittelyjä, merkkipaateiden videoita, pelivideoita, haastatteluja (esim. näyttelijät) ja trailereita. Näillä molemmilla alustoilla on hyvin tärkeä visuaalinen rooli: niitä ei niinkään luettu, vaan katsottiin. Kolmas visuaalisempi käytössä ollut alusta oli Pinterest, josta asiakkaat etsivät erilaisia askartelu- tai sisustusvinkkejä. Muiden ihmisten kanssa keskusteluun käytettiin omia sovelluksia, kuten WhatsApp, Snapchat ja Periscope, joista ensimmäinen oli kaikkein yleisin. Asiakkaat kokivat nämä kolme palvelua hyvin helpoksi tavaksi vaihtaa kuulumisia ja jutella asioista.

Ryhmässä keskusteltiin siitä, mitkä kaikki asiat herättävät kiinnostusta ja mitä julkaisuja mahdollisesti klikataan auki ja katsotaan tarkemmin. Huumori tuli vahvasti esiin ja humoristisia juttuja asiakkaat mielellään katsoivat tarkemmin (esim. feissarimokat). Lisäksi tarkemmin luettiin niin sanotusti draamaa, eli tosi tarinoita ihmisen elämässä tapahtuneista asioista. Näiden lisäksi erilaiset kysymykset ja niihin vastauksien lukeminen kiinnostivat ja erään asiakkaan sanojen mukaan myös ”mitä milloinkin, selailen seinää”.

Nuorten aikuisten arjessaan käyttämien palvelujen kartoituksen jälkeen syvennyttiin tarkemmin niihin jo olemassa oleviin palveluihin, joita aikuissosiaalityössä on tällä hetkellä

käytössä. Jotta voisimme pohtia, mitä palveluita tarvitaan lisää, on tärkeää käydä läpi jo käytössä olevat palvelut ja miettiä, voisiko niitä muokata vielä paremmiksi. Yhteiskehittäjäryhmässä tutustuttiin yhdessä aikuissosiaalityön nuorten tiimin olemassa oleviin sosiaalisen median kanaviin Instagramissa, Facebookissa ja WhatsAppissa. Myös kohdeorganisaatiossa vuonna 2017 käytössä oleviin OmaNeuvo- ja OmaPalvelu- sivuihin perehdyttiin ja kyseltiin niihin liittyen käyttäjäkokemuksia ja mielipiteitä.

Asiakkaat olivat kaikki aktiivisia sosiaalisen median käyttäjiä ja heillä oli kokemusta erilaisten sosiaalisen median kanavien käytöstä. Sosiaalityön kannalta tuli esiin se, että tärkeimmät kanavat ovat Facebook, Instagram ja YouTube. Facebookin kautta koettiin, että halutaan saada tietoa palveluista. Instagramissa kuvat olivat tärkeitä. Esimerkiksi Yhteiskehittäjät-ryhmän Instagramissa ollut mainos koettiin hyväksi. Ryhmälaiset olivat myös sitä mieltä, että Instagramissa saa ja pitääkin olla kuvien lisäksi paljon tekstiä. YouTuben kautta asiakkaat itse katsoivat paljon videoita. Keskustelun lomassa pohdimme, mitä kaikkea asiakkaat haluaisivat nähdä, että voisivat nähdä omalla seinällään esimerkiksi sosiaalitoimistolta.

Aloitimme tutustumalla ja arvioimalla Instagram-tilin kuvajulkaisuja. Asiakkaat kiinnittivät huomiota kuvien aseteluihin ja rajauksiin, joissa oli parantamisen varaa. Kuvajoukon sekalaisuus vaikutti katsojan mielenkiintoon ja siihen, haluaako kyseistä Instagram-tiliä seurata. He kiinnittivät huomiota muun muassa siihen, että kuvajulkaisut, jotka sisälsivät enemmän informaatiota esimerkiksi ryhmästä tai tapahtumasta, olivat usein visuaalisesti liian raskaita ja siksi epäkiinnostavia. Kyseiseen informaatioon voisi johdatella selkeämmällä ja tyyliellymmällä kuvalla ja kuvateksti voisi sisältää enemmän informaatiota. Kakku- ja kahvittelukuvat olivat ryhmäläisten mielestä ok, mikäli ne olivat visuaalisesti harkittuja ja kuvatekstissä oli selitetty hieman tilannetta. Esimerkiksi siis kertomalla, minkä kunniaksi ”sossussa syödään kakkua”. Parhaimpia aikuissosiaalityön nuorten tiimin Instagram -kuvia olivat ryhmäläisten mielestä tyyliellyt ja taiteelliset kuvat sekä yhdessä ryhmäläisten kanssa suunniteltu ja toteutettu kuva. Tärkeimmät tekijät kuvan kiinnostavuuden ja Instagram-seuraajien lisäämiseksi olivat ryhmäläisten mukaan ”kuvan hyvä idea, suunnittelu, rajaus ja leikkaus”.

Asiakkaat toivat esiin sen, miten paljon kuvilta nykyään vaaditaan. Mitä tahansa kuvia ei kannata laittaa ja sisältö ei aina korvaa laatua. Visuaalisuus on hyvin tärkeässä roolissa ja keskeistä oikeanlaisten mielikuvien luomisessa. Ylipäätään sosiaalityö sosiaalisessa mediassa koettiin keskusteltaessa mielenkiintoiseksi aiheeksi ja yksi asiakas sanoikin, että erittäin mielellään kyllä seuraisi ja lukisi myös sossun juttuja, koska on itse asiakkaana. Hän koki sen mielekkääksi ja ensisijaisesti toivoikin tietoa sosiaalityön palveluista sosiaalisen median kautta. Keskustelussa tuli ilmi, että nuoret aikuiset eivät tunne sosiaalityön palveluita ja olisi suuri tarve markkinoita palveluita laajemmin, jotta ne tavoittaisivat asiakaskunnan.

Asiakkaiden mukaan nuorten tiimin Facebook-sivut vaikuttavat hyviltä ja he voisivat kuvitella seuraavansa niitä Facebookissa. Hyvää ovat sivulla olevat hyödylliset linkit (esim. tietoa Kelan etuuksissa tapahtuvista muutoksista) sekä ajankohtaisiin aiheisiin liittyvät julkaisut. Ryhmäläiset toivoivat, että sivulla olisi enemmän tietoa esimerkiksi siitä, missä kaikessa ”sossu voi auttaa”. He kokivat, että moni ikätoveri ei välttämättä edes tiedä, milloin aikuissosiaalityön palveluihin voi hakeutua. Julkaisut, jossa ennen kuvaa on julkaisuun liittyvää tekstiä, olivat ryhmäläisten mielestä myös hyviä.

WhatsApp-sovellusta käytetään nuorten aikuisten keskuudessa sekä aikuissosiaalityön nuorten tiimissä asiakkaiden kanssa paljon. Asiakkaat kokevat, etteivät kuitenkaan halua jakaa kaikkea mahdollista tietoa WhatsApp-sovelluksen välityksellä tietoturvasyistä. Se tieto, mitä haluttiin sitä kautta jakaa, oli tapaamisten sopimiseen liittyvää tai nopeaa asioiden hoitoa, kuten milloin päätös on tehty. Whatsapp on kuitenkin mieluisampi vaihtoehto sähköiselle viestinnälle, kuin esimerkiksi sivusto, johon pitää erikseen kirjautua (vrt. OmaNeuvo). Tutustuimme ryhmäläisten kanssa lyhyesti aikuissosiaalityössä käytössä olleisiin OmaNeuvo/OmaVerkosto-palveluun. Ryhmässä koettiin, että palvelun käyttöohjeet ovat selkeät, mikä on hyvä asia. Asiakkaat kokivat kuitenkin henkilökohtaisten asioiden hoidon kasvotusten paremmaksi vaihtoehdoksi itselleen kuin sähköisen asioinnin. Myös tietoturvasuus mietitytti OmaVerkosto-palvelun kohdalla.

Kävimme yhdessä läpi edellä esiteltyjä ajatuksia sähköisistä palveluista ja lopputuloksena oli, että WhatsApp on parempi tapa olla yhteydessä kuin tunnistautumisen vaativa OmaNeuvo tai OmaVerkosto. Sähköposti ja puhelin ovat toimivia yhteydenottovälineitä. Takaisinsoittojärjestelmän soittoaika koettiin ryhmässä huonoksi ja he toivoivat soittoaikaa myös iltapäivälle. Keskustelimme ryhmässä myös tulevasta Kansakoulu-hankkeesta ja siitä, mitä mieltä asiakkaat olivat siitä, että aikuissosiaalityössä olisi käytössä vastaava palvelu kuin Omakanta. Sitä pidettiin erittäin hyvänä: asiakkaat toivoivat, että siellä näkyisivät kirjaukset, oma työntekijä ja tulevat tapaamisajat. He myös kertoivat, että muistutukset tapaamisista ovat tärkeitä.

Ryhmän nuoret aikuiset kokivat tärkeäksi sen, että he saivat työntekijän, johon on helppo ottaa yhteyttä asiassa kuin asiassa. Helpoimmaksi tavaksi tavoittaa he sanoivat WhatsApp-sovelluksen tai tekstiviestin. He eivät kaivanneet mitään sen kummempaa suojattua paikkaa keskustelulle tai pitkille viesteillä, vaan isommat asiat haluttiin keskustella kasvotusten. Asiakkaita myös epäilyttivät yleisesti ottaen tietoturvaan liittyvät asiat, ja he kokivat, että isoista asioista kasvokkain puhuminen on parasta myös väärinkäsitysten välttämiseksi. Puhuimme myös tulevasta kansakoulusta ja siitä mitä mieltä ovat siitä, että olisi vastaava palvelu sosiaalitoimella kuin Omakanta. Sitä pidettiin erittäin hyvänä, asiakkaat toivoivat, että siellä näkyisi kirjaukset, oma työntekijä, tulevat tapaamisajat ja kertoivat että muistutukset tapaamisista ovat tärkeitä.

Yhteydenotto- väline	Puhelinsoitto takaisinsoittojärjestelmään	Tekstiviesti / WhatsApp	Sähköposti	OmaVerkosto/ Omapolku	Sosiaalinen media (Facebook, Instagram)
<b>Yhteiskehittäjät- ryhmän arvio palvelusta (+ tai -)</b>	-Soittoaika huono (vain aamulla) -Ei tiedossa etukäteen, milloin työntekijä soittaa takaisin	+Nopea asioista sopiminen (esim. tapaamiset) +Ei vaadi kirjautumista +Asiakkailla jo valmiiksi käytössä -Haasteena tietoturva	+Riippumaton ajasta ja paikasta	- Kirjautuminen työlästä -Oma palvelu, jota ei muualla omassa elämässä asiakkailla käytössä	+Sosiaalityön palveluista tiedottaminen nopeasti ja ajankohtaisesti +Visuaalinen väline

Taulukko 2 Työpajan yhteenveto aikuissosiaalityön yhteydenotto- ja tiedotuskanavien hyödyistä ja haitoista.

Taulukkoon (Taulukko 2) on koottu aikuissosiaalityössä käytössä olevien yhteydenotto- sekä tiedotuskanavien yhteenveto. Siinä on eritelty kunkin kanavan hyödyt (+) ja haitat (-) asiakkaiden näkemysten mukaisesti.

#### 4.3.2 Palvelupolun mallintamisprosessi yhteiskehittäjät-ryhmässä

Kolmannella työpajakerralla tavoitteena oli tuottaa visuaalinen palvelupolku aikuissosiaalityössä asioimisesta. Palvelupolun mallintamisprosessissa hyödynsimme Espoon kaupungin tuottamaa sivistystoimen palvelumuotoilun työkalupakkaa. Työkalupakissa käydään läpi palvelumuotoiluprosessin vaiheita ja esitellään työkaluja, joilla prosessia saa toteutettua. Palvelumuotoiluprosessi ei koskaan etene täysin lineaarisesti. Prosessin tarkoitus on olla muuttuva ja jatkuvan kehittämisen alla erilaisten kokeilujen kautta. Prosessin lopputulosta ei voida tietää etukäteen, eikä sitä voi suunnitella. Kun päästään eteenpäin, niin prosessia arvioidaan uudelleen ja jatketaan kehittämistä. Palvelumuotoiluprosessi on jatkuvan muutoksen alla. Oma kehittämistyöni on vain alkusysäys muutosprosessille sähköisiin palveluihin liittyen. Palvelumuotoilu on jatkuvaa palvelun kehittämistä. (Espoon kaupunki 2013.)

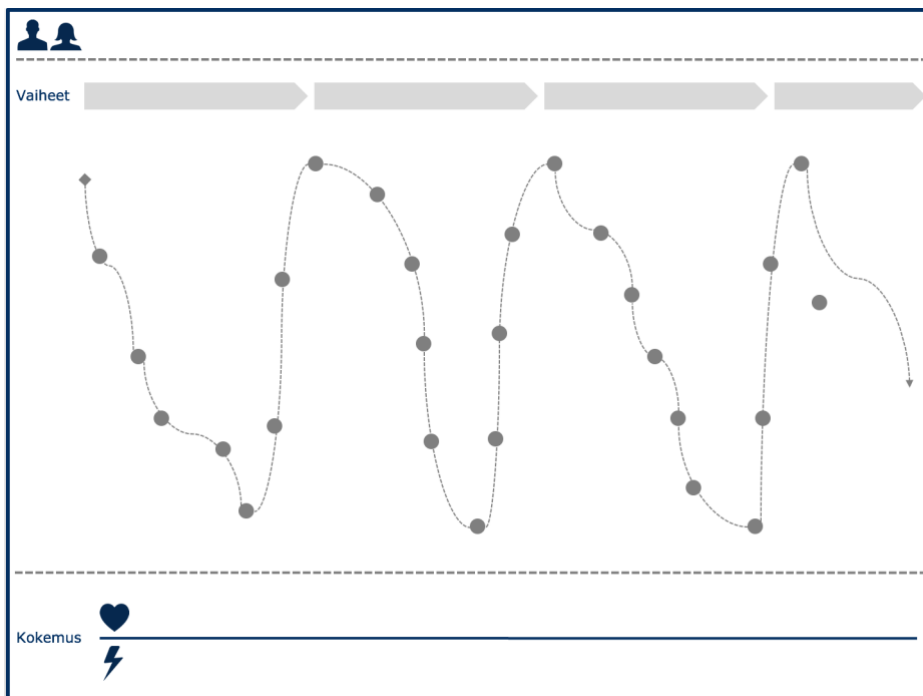
Palvelumuotoilun työkalupakista löytyy ohje palvelupolun mallintamiselle. Ryhmässä hyödynsimme ohjeistusta soveltaen, mutta palvelupolun mallin otin erilaisena, sillä koin, että mallista pitää saada monipuolisempi ja visuaalisempi asiakkaita ajatellen. Palvelupolun malli on Kuntaliiton julkaisusta vuodelta 2014 ”Kuntalaiset keskiöön - Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon”. (Espoon kaupunki 2013.)

Ryhmässä esittelin ensin asiakkaille tyhjän aikuissosiaalityön palvelupolukumallin ja keskustelimme siitä, mikä se on ja missä kohdin palvelupolkua voisi tapahtua mitään. Sen



jälkeen aloitimme pohtimaan post-it-lappumenetelmällä niitä asioita, joita asiakkaiden mielestä liittyy sosiaalityön asiakkuuteen. Ryhmäläiset saivat evästykseksi kertoa konkreettisia asioita tai tunteita tai tapahtumia, joita he ovat kohdanneet. Kun ryhmäläiset olivat tuottaneet riittävästi lappuja, pääsimme aloittamaan tyhjän palvelupolun täyttämisen. Lähdimme ryhmäläisten kanssa siirtämään lappuja tyhjälle palvelupolulle (kuva 2) ja luomaan sisältöä tyhjän viivan ympärille.

Valitsimme yhdessä asiakkaiden kanssa palvelupolun kosketuspisteille merkitykset, jotta asiakkuuspolku hahmottuisi paremmin. Pisteiksi tulivat ”ensimmäinen yhteydenotto”, ”asiakkuus alkaa”, ”tauko”, ”tiiviimpi asiakkuus” ja ”asiakkuus päättyy”. Pisteet eivät välttämättä etene täysi kronologisessa järjestyksessä asiakastyössä. Aikuissosiaalityön asiakkuuden aikana pidettävä tauko oli yhden ryhmäläisen ehdotus ja sai kannatusta. Asiakastyön tavoitteena aikuissosiaalityössä on saada asiakkaan tilanne eteenpäin ja päättää asiakkuus, kun asiat on hoidettu. Tauko on myös tärkeä osa tätä aikuissosiaalityön työskentelyn kokonaisprosessia. Se tarkoittaa sitä, että työntekijä ei ole asiakkaaseen yhteydessä ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden selvittää itse, kuitenkin tietäen, että työntekijä on tarvittaessa tavoitettavissa. Asiakkaasta riippuen tauko voi kestää viikosta useisiin kuukausiin. Oli kuitenkin hyvä huomata, miten tauon tarve tuli esiin asiakkailta, joten otimme sen yhteisymmärryksessä myös osaksi palvelupolkua, vaikka aina se ei ole tarpeen.



Kuva 2 Tyhjä palvelupolku (Kuntaliitto 2014: ”Kuntalaiset keskiöön - Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon”)

Palvelupolun kosketuspisteitä läpikäydessä havainnoimme niihin liittyviä oleellisia asioita. Ennen ensimmäistä yhteydenottoa tapahtuu hyvinkin paljon kriittisiä asioita asiakkaan

elämässä. Polulla tuli hyvin konkreettisia ongelmia esille, kuten tukien hakeminen, rahojen loppuminen tai asunnon löytäminen, mutta myös vahvoja negatiivisia tunteita kuten yksinäisyys ja pelko. Pyysimme ryhmäläisiä kirjoittamaan asioita lapuille myös värien mukaan: punainen oli negatiivinen asia, keltainen neutraali ja vihreä positiivinen. Punaisia lappuja etenkin palvelupolun alkuun tuli erittäin paljon. Muita asioita punaisilla lapuilla, joita asiakkaat toivat esiin, olivat ”ei tiedä mistä hakea apua”, ”mistä apua löytää”, ”vaikeus asioiden selvittämisessä”, ”asioiden hoito yksin”, ”ennakkoluulot sossua kohtaan” ja ”epäselvyys mistä apua voi hakea”. Keskustelussa esiin nousseita teemoja oli esimerkiksi se, että moni kokee ainoana tarjolla olevana apuna rahallisen tuen. Tietoa muista mahdollisista palveluista ei ole, joten niitä ei etsitä sossun kautta. Asiakkaat toivat työpajan keskustelussa esiin, että kun apua tarvitsee, etsitään sitä ensin Googlen kautta. Kysyttäessä he eivät oikein osanneet sanoa muita vaihtoehtoja. Rahahuolissa sosiaalitoimen tiedettiin voivan auttaa, mutta, mutta kaikki muu etsittiin ensisijaisesti Googlen kautta.

Seuraavaksi etenimme palvelupolussa siihen kosketuspisteeseen, jossa ensimmäinen kontakti sosiaalitoimistoon tuli. Paikalla olevat ryhmäläiset kertoivat päätyneensä asiakkaaksi Omnian kuraattorin kautta. Kuraattorin kautta oli suoraan sovittu tapaaminen omalle työntekijälle tai sitten kuraattori oli antanut numeron, johon olla yhteydessä. Tämän vaiheen jälkeen asiakkailta tuli vihreitä lappuja (positiivisia asioita). Näitä olivat ”uudet ihmiset”, ”apua asioihin”, ”tavoitteet” ja ”oma sosiaalityöntekijä”. Koettiin erittäin hyväksi se, että saman tien saatiin oma työntekijä, joka lähti auttamaan eteenpäin tilanteessa. Tähän vaiheeseen liittyi työntekijän tekemä palveluntarpeen arviointi.

Seuraava vaihe oli se, mitä tapahtuu näiden ensimmäisten arviointien jälkeen, eli varsinainen sosiaalityö ja asiakkuuden alku. Tässä asiakkaat toivat esiin vihreillä lapuilla ”kiitollisuus”, ”ymmärrys”, ”ajatusten selkeneminen” ja ”helpotus”. Negatiivisia lappuja tuli vähemmän esille, joskin niiden joukossa olivat ”kiinni oleva ulko-ovi kun on kylmä”, ”muiden asiakkaiden käyttämät hajusteet” ja ”vastaamatta jättäminen”. Vastaamatta jättämisestä kysyimme tarkennusta, mitä sillä tarkoitetaan. Asiakas tarkoitti sitä, että hän ei itse aina huomaa ja ehdi vastata viesteihin, minkä hän halusi tuoda esiin myös tässä polussa. Tässä yhteydessä keskustelimme myös siitä, miten asia on varmaan sama puolin ja toisin: myöskään työntekijät eivät aina ehdi vastata juuri silloin, kun asiakkaalla on akuuttia asiaa. Esille tulleita ajatuksia tähän asiakkuuden vaiheeseen liittyen oli esimerkiksi alkuavustuksen myöntäminen, yhteydenpito viesteillä (tekstiviestit ja Whatsapp) tai sähköpostitse (jos ei kiireellistä asiaa). Tapaamisista keskusteltaessa asiakkaat toivat esiin sen, että kotikäynnit tai tapaamiset vaikka koululla ovat myös ihan hyviä ja mahdollisia.

Ryhmäläiset toivat esille, että asiakkuuden ollessa käynnissä, saattaa työskentelyn aikana tulla esiin myös pettymyksiä. Aina asiat eivät mene, kuten haluaisi. Asunto voi olla liian kallis ja se saattaa stressata pidemmänkin aikaa, etenkin jos edullisempaa ei saa. Kuitenkin tarvittaessa

on mahdollista saada tiiviimpää apua asiakkuuden aikana. Eräs asiakas toi positiivisesti esiin intensiivisen lähityön ja oman sosiaaliohjaajan saamisen. Hänelle tuli tunne, että asiat etenevät ja se toi hänelle turvallisuuden tunnetta. Asiakkuuden aikana myös ryhmätoiminta koettiin hyväksi lisäksi asiakkuudessa. Ryhmätoimintaa voisi myös olla virtuaalisena, jolloin se ei vaatisi läsnäoloa.

Palvelupolun loppuvaiheessa pohdimme niitä tekijöitä, jotka liittyvät sosiaalityön asiakkuuden päättymiseen. Kun asiat ovat paremmin ja asiakas pärjää itse, niin asiakkuus voidaan lopettaa. Toiveena kuitenkin tuotiin esiin se, että asiakkuuden ei haluttu loppuvan kuin seinään. Asiakkaat toivoivat, että jossain vaiheessa olisi jonkinlainen seurantatapaaminen, jotta ei tulisi sellaista tunnetta, että jäisi tyhjän päälle. Lisäksi puhuttiin siitä, että on mahdollisuus soittaa aina suoraan omalle työntekijälle, vaikka asiakkuus olisi päättynyt. Tavoitteena työskentelyn loputtua olisi tasapainon löytyminen. Valmis palvelupolku on kehittämistyön liitteenä (Liite 2).

Neljännellä ryhmäkerralla työpajassa oli läsnä kaksi asiakasta. Kävimme ryhmäkerran alkuun läpi edellisellä kerralla luomamme visuaalisen palvelupolun ja kertosimme siihen kirjoitettuja asioita. Tämän kerran teemana oli hyödyntää Asiakaspolun mallintamista (The customer journey canvas -mallia) (Liite 3) palvelupolun ja palvelun analysointiin tarkemmin. Malli on otettu mukailen englanninkielisestä mallista "Map your customer's service journey" (Marc Stickdorn & Jakob Schneider). Se on itse suomennettu (Liite 4) vastaamaan juuri tämän ryhmän tarpeita ja ottaen huomioon ne teemat, joita sosiaalityössä erityisesti tarvitaan. Edellisellä kerralla olimme saaneet muodostettua yhdessä kehittäen ja pohtien palvelupolun. Neljännellä tapaamisella tarkastelimme sitä vielä tarkemmin sekä analysoimme ja mietimme mitä siinä oli hyvää ja mitä mahdollisesti vielä puuttuisi.

Lähdimme liikkeelle siitä, mitä pitäisi tehdä ennen palvelun aloittamista. Mallin mukaisesti kävimme teemoja läpi aiheittain. Ensimmäisenä puhuimme palveluista tiedottamisesta. Keskustelun perusteella ilmeni, että sosiaalitoimiston palvelut ovat hyvin vaikeita löytää. Palveluista ei ole tietoa näkyvillä eikä asiakas voi etukäteen tietää, mitä kaikkea apua voi saada. Ryhmässä asiakkailta kysyttiin, mistä nuori aikuinen lähtisi tietoa ensimmäisenä etsimään ja hyvin yksiselitteisesti vastaus oli, että Googlen kautta. Mikäli hän tietäisi, että apua pitäisi hakea sosiaalitoimistolta, hän osaisi kyllä sen googlettaa. Haasteena on, että potentiaalinen asiakas etsii tietoa juuri nimenomaiseen ongelmaan liittyen (esim. "velat" tai "asunto"), jolloin hän ei ohjautuisi sosiaalitoimiston sivuille. Yhtenä ratkaisuna tähän näkyvyyteen ryhmä toi esiin sen, että sosiaalisessa mediassa mainostamiseen pitäisi panostaa. Esimerkiksi Facebookissa pystyy rajaamaan tarkasti kohderyhmää, minkä avulla olisi mahdollista tavoittaa juuri niitä asiakkaita, jotka jo ovat mahdollisesti etsineetkin tietoa omaan ongelmaansa liittyen. Toisena ehdotuksena tiedottamiseen liittyen asiakkaat toivat esiin sen, että asiakasesimerkit lisäisivät hyvällä tavalla tietoa palveluista ja toisivat ne

konkreettisemmin näkyviin. Nuoret aikuiset eivät kaipaisi pelkkiä superpositiivisia ja onnistuneita asiakasesimerkit, vaan laidasta laitaan erilaisia tarinoita. Tarinat voisivat olla myös nimimerkeillä eikä oikeilla nimillä. Ryhmäläiset kokivat, että nämä voisivat rikkoa ennakkoluuloja sosiaalitoimea kohtaan.

Ryhmäläisten mukaan esimerkiksi lastensuojelun aikana saanut huonot kokemukset ja pakottavat toiminnot vaikuttavat siihen, missä määrin aikuissosiaalityöhön luotetaan. Negatiiviset kokemukset estävät tulemisen avun piiriin ja päinvastoin. Mikäli nuori aikuinen ei saa sitä apua, jota hän itse kokee haluavansa, saattaa hän levittää negatiivista palautetta muille nuorille aikuisille ja lähipiirilleen, eikä ehkä hakeudu helposti enää uudelleen avun piiriin. Kuitenkin pienikin positiivinen kokemus saattaa auttaa sinä, että avun hakeminen koetaan mielekkääksi. Moni asiakas saattaa myös odottaa, että sosiaalitoimessa tehdään asioita puolesta tai pelätä, että työntekijä on ”kylmä”. Tähän olisi mahdollista vaikuttaa sosiaalisen median avulla. Keskustelimme esimerkiksi puolesta tekemisestä ja ryhmäläisiltä tuli esiin se, että se ei yleensä ole hyvä asia. Joskus se voi olla välttämätöntä, mutta työskentelyssä pitäisi pyrkiä siihen, että asiakas itse oppii hoitamaan asioitaan.

Pohdimme palvelupolun elementtejä yhdessä. Ennen tapaamista on hyvä asia, että työntekijä on valmistautunut, tietää jo jotain asiakkaan tilanteesta ja on mahdollisesti puhunut tämän kanssa puhelimesta etukäteen. Yhtenä vaihtoehtona esitettiin esimerkiksi se, että asiakas täyttäisi ennen tapaamista sähköisen esitietolomakkeen. Palveluntarpeen arvioissa voisi sitten hyödyntää näitä sähköisen esitietolomakkeen tietoja. Suunnitelmassa tärkeäksi koettiin tietoa siitä, mitä pitää seuraavaksi tehdä ja kuka tekee mitään. Digitaalinen alusta mahdollistaisi tämän tiedon saamisen näkyväksi ja selkeäksi, eikä se olisi riippuvainen siitä, muistaako asiakas itse kirjata asiat ylös. Yhteydenotot tapaamisten välillä koettiin tärkeiksi, joko soittamalla tai viestin välityksellä. Asiakkaat toivat esiin, että on hyvä palvelun alkaessa tuoda esiin, että asiakas saa epäonnistua, kaiken ei tarvitse aina mennä putkeen eikä se haittaa. Tauko koettiin hyväksi siinä tilanteessa, kun asiat ovat menossa hyvin, kuitenkin tuettuna. Mahdollisuus jutella tarvittaessa toisen työntekijän kanssa nähtiin myös hyvänä asiana. Palvelun päätyttyä koettiin tärkeäksi pitää seurantatapaaminen tai muu yhteydenotto noin 2-4 viikon päästä viimeisestä tapaamisesta. Kokemusasiantuntijuus herätti asiakkaita kiinnostusta eivätkä he olleet tällaisesta asiasta aiemmin tienneet. Kokemusasiantuntija on valmennuksen suorittanut henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta sosiaalityön palveluista. Kun puhuimme tyytyväisyydestä palveluun, ryhmäläiset sanoivat, etteivät keksi, mitä pitäisi tehdä eri lailla.

Palvelupolkua ja siihen sisältyviä prosesseja pyrimme ryhmässä syventämään entisestään viidennellä ryhmäkerralla. Ryhmäkerralle osallistuneet kaksi asiakasta ja työntekijää loivat omat persoonat, joita liikuteltiin vuorollaan palvelupolulla. Ryhmässä pohdittiin liikkumisen aikana, mitä haasteita palvelupolulla edetessä tulee vastaan. Tässä isoin esille tullut asia oli se, että jokaisella asiakkaalla on hyvin omanlainen polkunsu ja siksi on vaikea ennalta

määritellä, mitä siinä tulisi olla. Pääpiirteet ovat suunnilleen samat kuitenkin kaikkien palvelupolussa ja asiakkuudessa.

Palvelupolku auttoi tuomaan hyvin konkreettisia ongelmia esille. Palvelupolun alussa nämä ongelmat liittyivät tukien hakemiseen, rahojen loppumiseen tai asunnon löytämiseen, mutta palvelupolun kautta tuli esiin myös vahvoja negatiivisia tunteita kuten yksinäisyys ja pelko. Asiakkaat kokivat, että he eivät osaa tai tiedä, mitä milloinkin pitäisi tehdä ja mistä saisi oikeanlaista apua. Sosiaalitoimi koettiin taloudellisen tuen apuna, mutta ei juuri muuna. Sosiaalitoimesta ei osattu etsiä apuja muihin kuin taloudellisiin huoliin, koska tietoa muusta ei ollut. Apua etsittiin eri hakusanoilla (esim. huumeet, velat) lähinnä Googlesta, jonka hakutuloksissa ei sosiaalitoimen palveluita näy. Tämä on iso epäkohta, johon olisi hyvä puuttua ja keskittyä esimerkiksi hakukoneoptimointiin. Lisäksi Facebook-markkinointi tuli keskustelussa esiin hyvänä vaihtoehtona. Facebookissa on mahdollista kohdentaa esimerkiksi talouden ohjaukseen keskittyvän palvelupaketin mainostamisesta niille, joiden Facebook on profiloitunut sitä tarvitsevan. Yhtenä ehdotuksena tiedottamiseen liittyen ryhmäläiset toivat esiin sen, että asiakasesimerkit sosiaalisessa mediassa lisäisivät hyvällä tavalla tietoa palveluista ja toisivat palvelut konkreettisemmiksi nuorille aikuisille. Nuoret aikuiset eivät kaipaa pelkkiä superpositiivisia ja onnistuneita asiakasesimerkit vaan laidasta laitaan erilaisia tarinoita. Ryhmäläiset kokivat, että nämä voisivat rikkoa ennakkoluuloja sosiaalitoimea kohtaan.

## 5 Kehittämistyön tulokset

Ympäröivä maailma on jatkuvassa muutoksessa. Itse aikanaan olen saanut ensimmäisen oman kännykkäni vasta 15-vuotiaana. Nykyään moni lapsi saa ensimmäisen älypuhelimensa jo ennen kuin osaa edes lukea tai kirjoittaa. Uudet sukupolvet kasvavat täysin erilaisessa maailmassa kuin aiemmat. Aiempien sukupolvien ei ole niin yksinkertaista ymmärtää niitä tarpeita ja haluja, joita tulevilla sukupolvilla on. Palveluiden kehittämisessä tulisi suunnata aina tulevaisuuteen ja siihen, minkälaisia palveluita tulevaisuudessa halutaan käyttää. Yhteiskehittäminen on menetelmänä hyvä perehtymään siihen, minkälaisessa maailmassa nuoret asiakkaat oikeasti elävät ja minkälaisia asioita he itse toivovat sosiaalityöltä. Olen kehittämissiinäni päässyt hyvin lähelle näitä teemoja ja voinut yhteistyössä asiakkaiden kanssa miettiä asioita, jotka oikeasti ovat tärkeitä ja merkityksellisiä. Toiminta on ollut täysin asiakaslähtöistä.

### 5.1 Asiakaskokemuksen parantaminen digitaalisten palveluiden avulla

Kehittämissiinäni etsin vastauksia siihen, miten asiakaskokemus saataisiin paremmaksi ja asiakkaalle merkityksellisemmäksi ja vaikuttavammaksi. Merkittävimpänä tuloksena itse näen sen, että asiakkailla ei ole ilmennyt suurta tarvetta saada varsinaisia sosiaalityön palveluita enemmän digitaalisina, vaan ennemminkin hyödyntää digitaalisia palveluita sosiaalityön ytimen

ympärillä. Digitaalisuuden sijaan asiakkaat toivovatkin helppoutta, nopeutta, tavoitettavuutta ja kohtaamista. Nämä elementit saattavat kuitenkin liittyä digitalisointiin. Samanaikaisesti tulee kiinnittää huomiota siihen, että joskus digitalisointi saattaa myös hidastaa ja heikentää palveluita. Sitä nuoret eivät halua.

Tärkeää sosiaalityön kehittämisessä digitaalisemmaksi ja asiakaskokemuksen parantamisessa olisikin pysyä ajan hermoilla sekä kehittää ja tutkia jatkuvasti sitä, mitä nuoret aikuiset itse toivovat sosiaalialan palveluilta. Sosiaalityön olisi hyvä toimia juuri siinä ympäristössä ja kontekstissa, jossa asiakkaatkin elävät. Asiakslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus tässä yhteydessä tarkoittavat sitä, että asiakkaan kanssa pitää yhdessä sopia se palvelun muoto, joka kyseiselle asiakkaalle parhaiten sopii. Tästä näkökulmasta ei voida määritellä vain yhtä ja oikeaa tapaa tehdä sosiaalityötä. Sosiaali- ja terveysministeriön Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiassa painottuu myös osallisuus ja se on yksi kohdeorganisaationi Espoon kaupunkitasoista tavoitteista. Yhteiskehittäjät-ryhmässä esiin tulikin se, miten jokaisen palveluntarve on hyvin yksilöllinen ja tärkeää on se, että on monenlaisia vaihtoehtoja työskentelyyn.

Kehittämistyöni prosessissa on ollut omia haasteita, kuten asiakkaiden saaminen osallistumaan tämän tyyppiseen kehittämiseen. Aikuissosiaalityössä asiakkaiden henkilökohtainen tilanne on monesti sellainen, että he eivät välttämättä ole tai usko olevansa kykeneviä luovaan kehittämistyöhön. Lisäksi heidän elämäntilanteensa saattaa olla niin hankala, että säännöllinen osallistuminen ei aina ole mahdollista. Kehittämistyöni yhteiskehittäjät-ryhmässä ei myöskään varsinaisesti käsitelty mitään tietynlaista ongelmaa, kuten esimerkiksi ongelmapelaaminen tai vuokravelat. Asiakasta on vaikeampi motivoida osallistumaan ryhmään, jos hänelle ei ole esittää sen tuomaa konkreettista hyötyä. Oli haastavaa sitouttaa asiakkaita ryhmään, sillä he eivät kokeneet, että se veisi välttämättä heidän omaa tilannettaan eteenpäin. Lopputulos oli kuitenkin se, että ryhmään osallistuneet asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä osallistumiseensa ja saivat lisää voimavaroja sekä luottamusta itseensä ja omiin ajatuksiinsa. Lisäksi olimme yhteiskehittäjät-ryhmän kanssa vierailmassa sosiaali- ja terveysministeriössä, jossa asiakkaat kertoivat virkamiehille digitaalisista palveluista kokemusasiantuntijan rooleissa. Kokonaisuudessaan Yhteiskehittäjät-ryhmään osallistuminen oli asiakkaille hyvin voimaannuttavaa ja herätti heissä kiinnostusta kehittää ja vaikuttaa omaan ympäristöönsä.

## 5.2 Kehittämistyössä arvetut sosiaalityön asiakkaiden digitaaliset palvelut

Kehittämistyössä pyrittiin hakemaan asiakkailta vastauksia siihen, mitä asiakkaat itse toivovat ja tarvitsevat digitaalisilta palveluilta. Asiakkaiden mukaan sosiaalityössä kasvokkain tehtävä työ on se kaikkein tärkein, minkä takia siitä on hyvä pitää kiinni. Digitaaliset palvelut voivat olla tämän työn ytimen ympärillä ja helpottaa kaikkea muuta, mitä asiakkuuteen liittyy. Yhteydenotto, nopean vastauksen saaminen, omatoimisuus sekä avoimuus tietojen ja kirjausten suhteen ovat tärkeitä teemoja, joita voidaan digitaalisten palveluiden kautta parantaa. Uskon

kuitenkin, että tulevaisuudessa moni asia tulee muuttumaan ja sen mukana myös asiakkaiden tarpeet. Nyt asiakkaat eivät kokeneet videotapaamisia hyödyllisinä, mutta mahdollisesti jo kymmenen vuoden päästä tilanne saattaa olla toinen, kun digitaalinen ympäristömme muuttuu ja palvelut kehittyvät. Tärkeää olisikin pysyä ajan hermoilla sekä kehittää ja tutkia jatkuvasti sitä, mitä nuoret aikuiset itse toivovat sosiaalialan palveluilta.

Asiakkaat toivoivat nopeaa väylää tavoittaa oma työntekijä viestillä juuri silloin, kun kysyttävä asia tai tarve tulee mieleen, esimerkiksi keskellä yötä. Asiakkaat eivät kuitenkaan odottaneet, että saisivat vastauksen heti ajasta tai paikasta riippumatta. Silti he kokivat tärkeäksi mahdollisuuden kuitenkin kysyä heti. Viestillä voi kysyä nopeaa ja pientä asiaa, kuten tapaamisaikaa tai päätöksen käsittelyvaihetta. Yhteiskehittäjä-ryhmässä toivottiin, että sosiaalityön digitaaliset palvelut eivät olisi liian monimutkaisia ja vaatisi hankalaa kirjautumista. Mahdollisesti tulevaisuudessa Kanta-palveluiden tyyppinen ratkaisu olisi yksi vaihtoehto. Samalla on tärkeää huomioida, että henkilöllisyyden todentaminen on oleellinen osa asiointia, eikä siitä voi luopua niin kauan, kuin kyse on salassa pidettävistä tiedoista. Palveluita ei saisi digitalisoida sen takia, että se on ajan henki ja niin kuuluu tehdä. Sen sijaan palvelujen digitalisointi tulisi tehdä siksi, että ne olisivat paremmin saavutettavissa, niistä olisi tietoa enemmän ja siksi, että asiakkaan kokemus omasta osallisuudesta olisi parempi.

### 5.3 Lisäarvoa asiakkaille ja työntekijöille digitaalisten palveluiden avulla

Kehittämistyössä pyrkimyksenä oli saada selville, minkälaiset digitaaliset palvelut tuovat työntekijälle ja asiakkaalle lisäarvoa sekä muuttavat työtä sujuvammaksi ja ennaltaehkäisevämmäksi. Sosiaalityön asiakkaat sekä työntekijät toivat tämän kehittämistyön prosessin aikana vahvasti esille sen, että kynnys päästä sosiaalityön asiakkaaksi tulee olla hyvin matala. Lisäarvo asiakkaalle tulee juuri siitä, että avun saa helposti ja nopeasti digitaalisia palveluita hyödyntämällä.

Digitaalisten palveluiden avulla on mahdollista saada vastaus jo varhaisessa vaiheessa ja apua niin, ettei tilanne kriisiydy ja avuntarve kasva entisestään. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että yhteydenoton on oltava asiakkaalle helppo ja ajasta ja paikasta riippumaton. Saman asian toteavat myös Kauppila ym. (STM 2018) tutkimusraportissaan digitaalisten palveluiden tehokkuudesta sosiaali- terveydenhuollossa. Asiakkaan on tarvittaessa päästävä myös keskustelemaan tilanteestaan ammattilaisen kanssa, joko virtuaalisesti tai kasvokkain. Digitaalisten palveluiden avulla tätä kynnystä voidaan madaltaa huomattavasti, esimerkiksi mahdollistamalla videopuhelun työntekijän kanssa, sillä nykyään kohdeorganisaatiossa henkilökohtainen käynti tai puhelinsoitto ovat ainoat keinot tavoittaa sosiaalityön ammattilainen. Kun tilanteeseen voidaan puuttua ajoissa, kohdentuu myös sosiaalityön ammattilaisten työaika ennaltaehkäisevämpään ja suunnitelmalliseen sosiaalityöhön tulipalojen sammuttamisen sijaan.

Yhteiskehittäjä-ryhmässä tuli myös vahvasti esiin palveluiden markkinoimisen tarve sosiaalisessa mediassa. Palveluista ei ole tällä hetkellä riittävästi tietoa. Sosiaalinen media puolestaan on erinomainen keino tiedon tuottamiseen ja jakamiseen. Eräs nuori pohtikin jo markkinointibudjetin hyödyntämistä sosiaalisessa mediassa. Esimerkiksi mainoksia velkoihin ja taloushuoliin liittyvistä palveluista voisi kohdennetusti markkinoida niille, jotka kyseinen sosiaalisen median kanava on profiloinut niitä tarvitseviksi. Yritysmaailma hyödyntää jo markkinointia sosiaalisen median kautta ja myös julkisen sektorin pitäisi harkita tätä ennaltaehkäisy näkökulmasta.

Osaamisen kehittäminen sosiaalialalla on oleellista. Työntekijöiden tulee osata itse käyttää sujuvasti niitä digitaalisia työvälineitä, joita asiakastyössä tarvitaan. Asiakkaat eivät saa joutua eriarvoiseen asemaan työntekijästä riippuvista syistä. Työntekijöiden osaamisen johtaminen muutoksessa on hyvin oleellista, ja siihen tulisi organisaatiossa kiinnittää erityistä huomiota. Tähän liittyy myös tärkeänä osana työntekijöiden motivointi digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Mikäli työntekijä toteaa, ettei hän tee työtä kuin kasvokkain tai puhelimitse, ollaan hyvin hankalassa tilanteessa. Koulutusta digitaalisiin palveluihin ja sosiaaliseen mediaan liittyen toivottiin kehittämistyössä tehdyssä työntekijöiden ryhmähaastattelussa lisää, ja sitä olisi tärkeä lisätä jo oppilaitoksien taholta. Ei riitä, että on erillinen digisosiaalityön kurssi, vaan digitaalisuus pitää suluttaa mukaan jokaiselle kurssille. Näin myös Granholm (2016) pohtii tutkimuksessaan sulautuvasta sosiaalityöstä. Lisäksi työnantajalla ja työntekijällä on kummallakin vastuu kehittää jatkuvasti osaamistaan myös digitaalisten palveluiden osalta. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain viidennessä pykälässä todetaan: ”Sosiaalihuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.” Lisäksi pykälässä mainitaan työnantajan velvollisuus varmistua, että työntekijä saa tarvitsemansa koulutuksen. Tätä tulisi mielestäni soveltaa myös digitaalisiin palveluihin liittyen.

#### 5.4 Tulosten hyödyntäminen työelämässä ja eettisyys

Kohdeorganisaatio on ollut tiiviisti mukana opinnäytetyöprosessissani. Kehittämistyöni on ollut alusta asti työelämälähtöinen ja se käsittelee niitä teemoja, joihin ei työelämässä ole ehditty paneutua. Sosiaalityön arki on kiireistä ja moni ylimääräinen kehittäminen helposti jää tekemättä. Kehittämistyössäni olen osallistanut niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin. Asiakkaat ovat kokeneet osallistumisen positiiviseksi ja voimaannuttavaksi. Työyhteisö on ollut mielenkiinnolla mukana prosessissa, ja esimerkiksi tiimikokouksissa ja kehittämisspäivässä kehittämissä työni on ollut säännöllisesti esillä. Yhteiskehittäjä-ryhmän tuloksista ollaan oltu kiinnostuneita johdon tasolla ja niistä onkin koostettu jo etukäteen erillinen raportti johdolle. Sosiaaliseen mediaan liittyviä tuloksia on jo suoraan hyödynnetty kohdeorganisaationi sosiaalisen median kanavissa.



Kehittämistyöni avulla on siis saatu paljon hyvää tietoa ja uutta innostusta eri kanavien kehittämiseen. Lisäksi kohdeorganisaatiossa on otettu isoiksi kehittämiskohteiksi ensi vuodelle digitaaliset palvelut, asiakasraati ja pelillisuus, jotka ovat suoraan yhteiskehittäjät-ryhmän teemoista esille tulleita asioita. Kehittämistyöni tuloksia voidaan hyödyntää ja niiden kautta ymmärtää sitä tarvetta, joka digitaalisten palveluiden kehittämisessä sosiaalialalla on. Asiakkaiden näkemykset vaadittavista palveluista ovat tulleet hyvin näkyviksi ja niiden jatkotyöstäminen on enää vain tahdosta kiinni. Yhteiskehittäjät-ryhmän kanssa kokeilimme myös erilaisia digitaalisia hyötypelejä ja pelillisyyden tuominen sosiaalityöhön on yksi väline digitalisoida sosiaalityötä. Pelimaailmaa voisi hyödyntää itse asiakastyössä niin ryhmässä kuin yksilötyössä ja ammattilaisia tarvittaisiin mukaan kehittämään myös näitä pelillisiä työkaluja.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian laatimat sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet on päivitetty vuonna 2017. Päivitetyissä ohjeissa on huomioitu myös digitalisaation konteksti. Sosiaalityön etiikan lähtökohdat digitalisaatiossa perustuvat sosiaalityön yleisiin eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityön keskeisiä yleisiä arvoja ovat yksityisyys, luottamuksellisuus, ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, osallisuus, ihmisen kokonaisvaltainen huomioiminen, voimavaraperustaisuus ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Oikeudenmukaisuuteen sisältyvät muun muassa negatiivisen syrjinnän estäminen, erilaisuuden huomioiminen ja kunnioittaminen sekä voimavarojen yhdenvertainen jakaantuminen, myös poliittisesti. Lisäksi sosiaalityön ammattietiikkaan kuuluu asiakkaiden hyvä kohtelu sekä lakiin perustuvuus. Esimerkiksi voimavarojen jakaantumisen näkökulmasta sosiaalityön velvollisuus digitalisaatiossa on toimia teknologisten resurssien yhdenvertaista jakaantumista edistävästi. (Talentia 2017.)

Kehittämistyössäni asiakkaiden henkilöllisyys ei tule esiin eikä raportissa käsitellä asiakkaiden omia henkilökohtaisia asioita. Vaikka kehittämistyössä on osallisena ollut aikuissosiaalityön asiakkaita, ovat kehitettävät teemat olleet niin yleisiä, että asiakkaita ei ole mahdollista niistä tunnistaa. Sosiaalialalla ollaan hyvin tarkkoja myös asiakastietojen salassapidosta, joten niiden huomioon ottaminen on ollut luontevaa myös tässä kehittämistyössäni.

## 6 Johtopäätökset ja kehittäminen

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on ollut selvittää aikuissosiaalityössä digitaalisten palveluiden kehittämisen toiveita ja tarpeita. Lähtökohtana on ollut sosiaalityön toimintojen sujuvoittaminen sekä kokonaisprosessin laadukkuuden ja vaikuttavuuden lisääminen digitaalisia palveluita hyödyntäen. Tavoitteenani on ollut saada ratkaisu siihen, miten digitaalisia palveluita voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön asiakastyössä, palveluiden tiedottamisessa tai työntekijän tavoitettavuuden parantamisessa.

Digitalisaation hyödyntämistä toimintojen sujuvoittamisessa on toistaiseksi hyvin vähän hyödynnetty sosiaalityössä, erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Mahdollisuus jättää sähköinen hakemus ei vielä ole riittävä palvelu, vaan digitaalisia palveluita pitäisi voida näyttää itse sosiaalityön tukena entistä enemmän. Esimerkiksi asiakas voisi täyttää ennen työntekijän tapaamista osan palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmaa sähköisesti, ja sitten yhdessä sosiaalityön ammattilaisen kanssa täydentää ja muokata niitä. Asiakkuuden kokonaisprosessin kannalta tärkeää olisi esimerkiksi ajanvarauksen ja yhteydenpidon nopeuttaminen ja helpottaminen digitaalisten palveluiden avulla. Nopeus ja vaikuttavuus kulkevat myös käsi kädessä: mikäli ongelmiin voidaan puuttua jo varhaisessa vaiheessa ja asiakas kokee koko ajan olevansa ajan tasalla omasta tilanteestaan, voidaan sosiaalityön vaikuttavuutta parantaa. Tiivis sosiaalityö saattaisi myös olla tehokkaampaa, jos sitä varten olisi olemassa oma helppokäyttöinen, toimiva ja tietosuojattu kanava.

Kehittämistyöhöni valitsemani menetelmät, kuten yhteiskehittäjyys, tukivat kehittämistyöni tavoitteisiin pääsemistä. Halusin käyttää yhteiskehittämistä sen asiakaslähtöisyyden takia. Kehittämistyöni menetelmät tukivat tavoitteitani ja sain hyvin konkreettista tietoa suoraan asiakkailta siitä, minkälaisia digitaalisia palveluita aikuissosiaalityöstä vielä puuttuu. On erittäin tärkeää huomata, että varsinainen sosiaalityö ei ole suoraan korvattavissa digitaalisilla palveluilla, vaan sitä varten tarvitaan sosiaalityön ammattilaista. Kuitenkin tässä kohtaamisessa on hyvin paljon elementtejä, joita voidaan helpottaa digitalisaation avulla. Tällöin työntekijälle jää myös enemmän aikaa hoitaa varsinaista sosiaalityötä ja työ on tehokkaampaa ja vaikuttavampaa. Kehittämistyötäni olisi voinut täydentää laajemmalla kyselyllä asiakkaille. Tämä oli alun perin myös tarkoituksena. Jätin kyselyn kuitenkin pois, sillä koin, että yhteiskehittämis-menetelmä toi riittävästi laadullista tietoa palveluiden kehittämiseen. Jatkotutkimusaiheena laajempi kysely asiakasryhmälle olisi kuitenkin kannattavaa.

Tieteellisessä tutkimuksessa validiteettia arvioitaessa pohditaan sitä, mitaako tutkimus todella sitä, mitä sen oli tarkoitus mitata, tai kuinka todenmukaisia tutkimuksen tulokset todella olivat. Tutkimusta arvioitaessa reliabiliteetilla kuvataan puolestaan tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetti on korkea, jos toistettaessa sama tutkimus saataisiin samanlaiset tulokset. Laadullisessa tutkimuksessa, kuten oma kehittämistyöni on, näitä määritelmiä voidaan kyseenalaistaa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin on olemassa erilaisia näkemyksiä, sillä tutkimuksen tekijä vaikuttaa tutkimuksen puolueettomuuteen, eikä tutkimus ole sellaisenaan toistettavissa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuitenkin arvioida tutkimuksen johdonmukaisuudella sekä prosessin kuvaamisella. (Kananen 2017, 173-180.; Sarajärvi ja Tuomi 2018, 148-150.)

Kehittämistyötä tehdessäni olen pyrkinyt saamaan siihen niin työntekijöiden kuin myös asiakkaiden näkökulmia. Tällöin tulosten näkökulmaan saadaan enemmän monipuolisuutta ja näkemyksiä. Yhteiskehittäjät-ryhmässä asiakkaiden määrä jäi vähäiseksi ja koen, että

useamman osallistujan avulla olisin saanut monipuolisempia tuloksia ja näkökulmia. Kolme asiakasta on kuitenkin jo riittävä määrä saamaan tietoa asiakkaiden kokemuksista sosiaalityön asiakkaina, kun kyseessä on laadullinen menetelmä. Kokonaisuutena kehittämistyöni prosessi on ollut pitkä ja monipuolinen. Tässä opinnäytetyössäni olen kuvannut kokonaisprosessia havainnollisesti. Tuloksia tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon kehittämistyön luonne laadullisena menetelmänä ja sen tarkoitus kerätä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia.

Sosiaalialan henkilökunnan osaamista ja motivaatiota digitalisaatioon liittyen tulee vahvistaa ja lisätä erittäin paljon, minkä myös Kohonen ja Arajärvi (2017) toteavat tutkimuksessaan. Sosiaalityön ammattilaiset ovat avainasemassa muutoksessa. Myös koulutuksen tulee vastata tulevaisuuden tarpeisiin. Digitaalisilla palveluilla voidaan helpottaa yhteydenottoa, mutta niitä voitaisiin hyödyntää myös itse tapaamisella. Hyvänä esimerkkinä on digitaalisten hyötypelien käyttäminen asiakastyössä. Pelimaailma on monelle asiakkaalle hyvin läheinen ja pelien kautta voidaan käsitellä myös vaikeita ja tärkeitä asioita. Digitalisaatiossa käyttömahdollisuudet ovat valtavat, mutta se vaatii työntekijöiltä itseltään luovuutta ja myös kykyä soveltaa ja hyödyntää olemassa olevia digitaalisia välineitä.

Tietojärjestelmiä kehitettäessä on olennaista ottaa huomioon niiden käytettävyys ja helppous käyttäjän näkökulmasta. Tietojärjestelmien loppukäyttäjiä ovat sekä asiakkaat että työntekijät, joten tietojärjestelmän tulee vastata hyvinkin erilaisiin tarpeisiin. Tietojärjestelmän tulee tukea sosiaalityötä sen sijaan, että sosiaalityötä esimerkiksi tehtäisiin tietojärjestelmän ehdoilla. Digitaalisten palveluiden ja toimintojen rooli myös sisäisissä prosesseissa on tärkeää. On mielenkiintoista nähdä, miten Suomessa käynnissä olevat tietojärjestelmien kehittämishankkeet (esim. Kansakoulu tai Apotti-hanke) onnistuvat vastaamaan sosiaalityön käytännöstä nouseviin tietojärjestelmiä koskeviin vaatimuksiin.

Sosiaaliala on jatkuvassa muutoksessa. Muutoksesta huolimatta on voitava varmistaa asiakaslähtöisyys ja eettiset kysymykset. Sosiaalityössä asiakkaalle tärkeintä on aina henkilökohtainen kohtaaminen ja sen onnistuminen. Digitalisaatio on merkittävässä roolissa tämän onnistumisen tukemisessa.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen sosiaalialalla on jatkossa äärimmäisen tärkeää. Jatkotutkimusta ja konkreettisia tekoja tarvitaan pian. Sosiaalialan henkilökunnan osaamista ja motivaatiota digitalisaatioon liittyen tulee vahvistaa tulevaisuudessa jatkuvasti. Tämä kehittämistyö on tehty aikuissosiaalityön näkökulmasta, mutta tulokset ovat laajennettavissa sosiaalityöhön yleisesti ja niitä voidaan hyödyntää paitsi julkisella sektorilla, myös yksityisellä puolella ja kolmannella sektorilla. Digitaaliset palvelut ovat tärkeässä roolissa tulevaisuudessa eikä sosiaaliala saa jäädä esimerkiksi terveydenhuollon jalkoihin digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Yksi mahdollinen jatkotutkimusaihe olisikin digitaalisten palvelujen konkreettista kehittämistä esimerkiksi yhdessä pelisuunnittelijoiden ja sosiaalityön

ammattilaisten kesken. Tarvitsemme rohkeutta kokeilla uudenlaisia välineitä tehdäksemme entistä parempaa tulevaisuuden sosiaalityötä.

## Lähteet

### Painetut

Ahonen Tarja (2017). Palvelumuotoilu sotessa. Painokiila Oy. Nummela

Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä - millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26-37.

Brown, Tim 2009.  
Change by design: how design thinking can transform organizations and inspire innovation. HarperCollins Publishers. New York.

Dombo, Eileen A.; Kays, Lisa; Weller, Katelyn. Social Work in Health Care 21 October 2014, Vol.53(9), p.900-919. Clinical Social Work Practice and Technology: Personal, Practical, Regulatory, and Ethical Considerations for the Twenty-First Century

- Erwin, D.G. & Garman, A.N. 2010. Resistance to organizational change: linking research and practice. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Granhölm, Camilla. 2016: Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Helsinki, Helsingin Yliopisto.
- Hiltunen, Arto: Johtamisen taito: elämänmittainen matka. WSOY. 2011
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy.
- Kiiski-Kataja, E. 2016. Megatrendit 2016: Tulevaisuus tapahtuu nyt. Helsinki: Sitra.
- Kotter, John; Rathgeber Holger: Jäävuoremme sulaa. Sanoma Pro. 2009
- Kuntaliitto 2014 ”Kuntalaiset keskiöön - Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon”.
- Lavana, Dolly: Knowledge management in the public sector: A blueprint for sustainable competitive advance. 2012. Vol 2, no 2 Review of knowledge management
- Matos Marques Simoes, P., & Esposito, M. (2014). Improving change management: How communication nature influences resistance to change. *Journal of Management Development*, 33(4), 324-341.
- Sarajärvi, A. ja Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi Uudistettu painos. Ensimmäinen painos 2002. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Sheafor, Bradford: Measuring Effectiveness in Direct Social Work Practice. 2011.
- Self, D.R. & Schraeder, M. 2009. Enhancing the success of organizational change: Matching readiness strategies with sources of resistance. *Leadership & Organization Development Journal*
- Talentia ry. Arki, arvot ja etiikka (2017) Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki:
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Oy. Helsinki.
- Visser, Stappers, Van der Lugt & Sanders. 2005. Context mapping: experiences from practise. *CoDesign*, June, 119-149.
- Sähköiset
- Ebrand Suomi Oy 2016. <https://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/>. Luettu 17.11.2018
- Espoon kaupunki 2013. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoo. [https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf)
- Espoon kaupunki. 2017. Sosiaali- ja terveystoimen esite. Turvallisesti kotona. <https://www.espoo.fi/download/noname/%7B6E80C482-27A1-4B30-95DE-C7FB9E7B7899%7D/82112>
- Espoon kaupunki. Talousarvio 2018. <https://www.espoo.fi/download/noname/%7B8931E35D-D583-4D78-960A-E0CC4C04609A%7D/97364>

Finnish Nurses Association eHealth expert working group 2015, [https://nurses-fi-bin.directo.fi/@Bin/65889a98afc33d887a555532af7f40d6/1517914495/application/pdf/237208/eHealth\\_RAPORTTI%20\\_ENGLANTI.pdf](https://nurses-fi-bin.directo.fi/@Bin/65889a98afc33d887a555532af7f40d6/1517914495/application/pdf/237208/eHealth_RAPORTTI%20_ENGLANTI.pdf)

Jernström, Rinnistö 2017. Socca. [http://www.socca.fi/files/6771/Terveyskylan\\_esittely.pdf](http://www.socca.fi/files/6771/Terveyskylan_esittely.pdf)  
THL. Asiakirjalain toimeenpanohakkeen tiedote 21.12.2015.  
[https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Kansakoulu\\_tiedote\\_1\\_2015.pdf](https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Kansakoulu_tiedote_1_2015.pdf)

[Kauppila, Tarja; Kiiski, Kati; Lehtonen Mari 2018. Sähköhelmenkalastus - Sosiaalihuollon sähköisten palveluiden nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kivistö, Mari. Sosiaalityö digitalisaatiossa, toim. Kivistö ja Päykkönen. 2017. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kohonen Katariina; Arajärvi, Miina. Sosiaalityö digitalisaatiossa, toim. Kivistö ja Päykkönen. 2017. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä. Finlex. 817/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pidp446924128>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex. 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Nuortenlinkki. <https://nuortenlinkki.fi/mista-apua/nettipalvelut>. Luettu 17.11.2018

Morfeus. <http://morfeus.fi>. Luettu 3.6.2018.

ODA-hanke. Luettu 24.3.2018. <https://oda-projekti.blogspot.fi>

Palsanen, Kati: Yhteistutkiminen - opas sosiaalityöhön. 2013. Socca. [http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon\\_2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf)

Salovaara, Susanna. Sosiaalityö digitalisaatiossa, toim. Kivistö ja Päykkönen. 2017. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Socom. Kansakoulu-hankkeen taustaa. Luettu 9.3.2018. <http://www.socom.fi/kansakoulu/hanke/>

Sosiaalihuoltolaki. Finlex. 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

THL; luettu 2.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo>

THL; luettu 2.4.2017. [https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/avain\\_mittari](https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/avain_mittari)

NASW & ASWB & CSWE & CSWA (2017) Standards for Technology in Social Work Practice. Luettu 19.9.2018. [http://www.socialworkers.org/practice/standards/PRABRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](http://www.socialworkers.org/practice/standards/PRABRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf).

Väestöliitto. ”Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys?” Luettu 15.10.2018.  
[http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_pariusteesta/tietoa\\_pariuhdeammattilaisille/asiakastyon\\_lakitietoa/asiakaslahtoisyys/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_pariusteesta/tietoa_pariuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisyys/)

# Liitteet

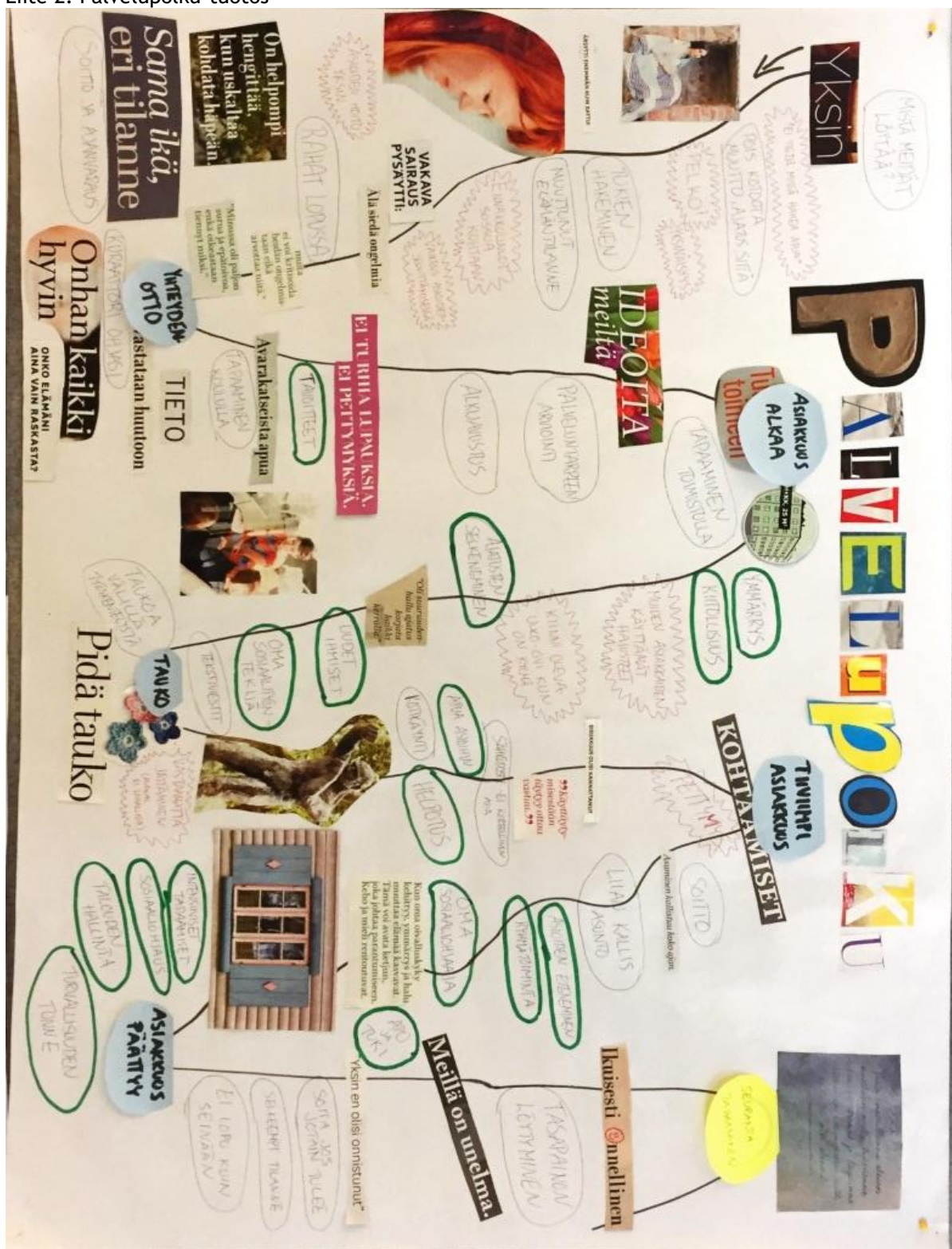
## Liite 1: Palveluprosessi työntekijöiden näkökulmasta

ENNEN ASIAKKUUTTA	ENSKONTAKTI	TILANTEEN ARVIOINTI	ASIAKASTYÖN ALOITUS	ASIAKKUUS	ASIAKKUUDEN PÄÄTTÄMINEN	ASIAKKUUDEN JÄLKEEN
häitä	odkunenbotti	selvitys ja kartoitus	suunnitelmaallinen asiakastyö	asianhurjisuus	arviointi	"ota tarvittaessa yhteyttä"
sosiaaliset ongelmat	asiakkaan tavoittaminen	verkostoyöskentely	asiakassuonde	mut palvelut	tavoitettavuus	rajaus
siti viellellepäno	tapaamisen toteuttaminen	ymnäretävä kommunikatio (asiakkaan silouttaminen)	asiakkaan silouttaminen	mielenterveyspalvelut	motivaation kasvu	tavoitteiden saavutus
huoli	ensikontakti	palveluntampeen arviointi	asiakassuunnitelma	kuuleminen ja kuunteleminen	uudet asiat	asiakkaiden päättymisen
palveluneuvonta	ensivakuutema	helppous	hyväksyviä	yhteyso	yhleen velaminen	saattaminen
puhelinneuvonta	oma pyyntö	matala kynnyks	tavoittaminen	kohtaamisen merkitys	minut ohjattin muualle	
kynnys pyytää apua/otdaa vastaan	kutsu		en saa lähdetyksi toimistoon	ratkaisujen etsiminen	seuranta	
tavoitettavuus	ensikontakti		ohjaus ja neuvonta	epäluottamus viranomaisiin	lopettamisen vaikeus	
tavoittaminen	huolen kuuleminen		yhneen tavoite	lmmraia kulkeminen	lmmraia kulkeminen	
kehen otan yhteyttä	Mitä apuja tai palveluita on?		muutokset asiakkaan elämässä	lsmnao	epäselvä perusteltävä	koheumusastamurtojoiden käyttö
	asiakkailta on kiire		lsmnao	kuuluksi tulminen	kuuluksi tulminen	
	fyysinen välimatka asiakkaaseen		yhteydenpito, eri kanavat	yhveydenpito	yhveydenpito	
			ryhmitoiminta	pois jättyvät asiakkaat	pois jättyvät asiakkaat	
			reflektointi	virtuaaliryhmä	virtuaaliryhmä	
			toimiva chat	toimiva chat	toimiva chat	
			muuta palveluit, esim. asunnot	muuta palveluit, esim. asunnot	muuta palveluit, esim. asunnot	
			luotettavuus	luotettavuus	luotettavuus	
			hyvä aida	hyvä aida	hyvä aida	
			tavoitettavuus	tavoitettavuus	tavoitettavuus	
			asioiden läpikäynti	asioiden läpikäynti	asioiden läpikäynti	
			kuuntelu	kuuntelu	kuuntelu	
			kivät tapausmuoneet	kivät tapausmuoneet	kivät tapausmuoneet	
			aika	aika	aika	

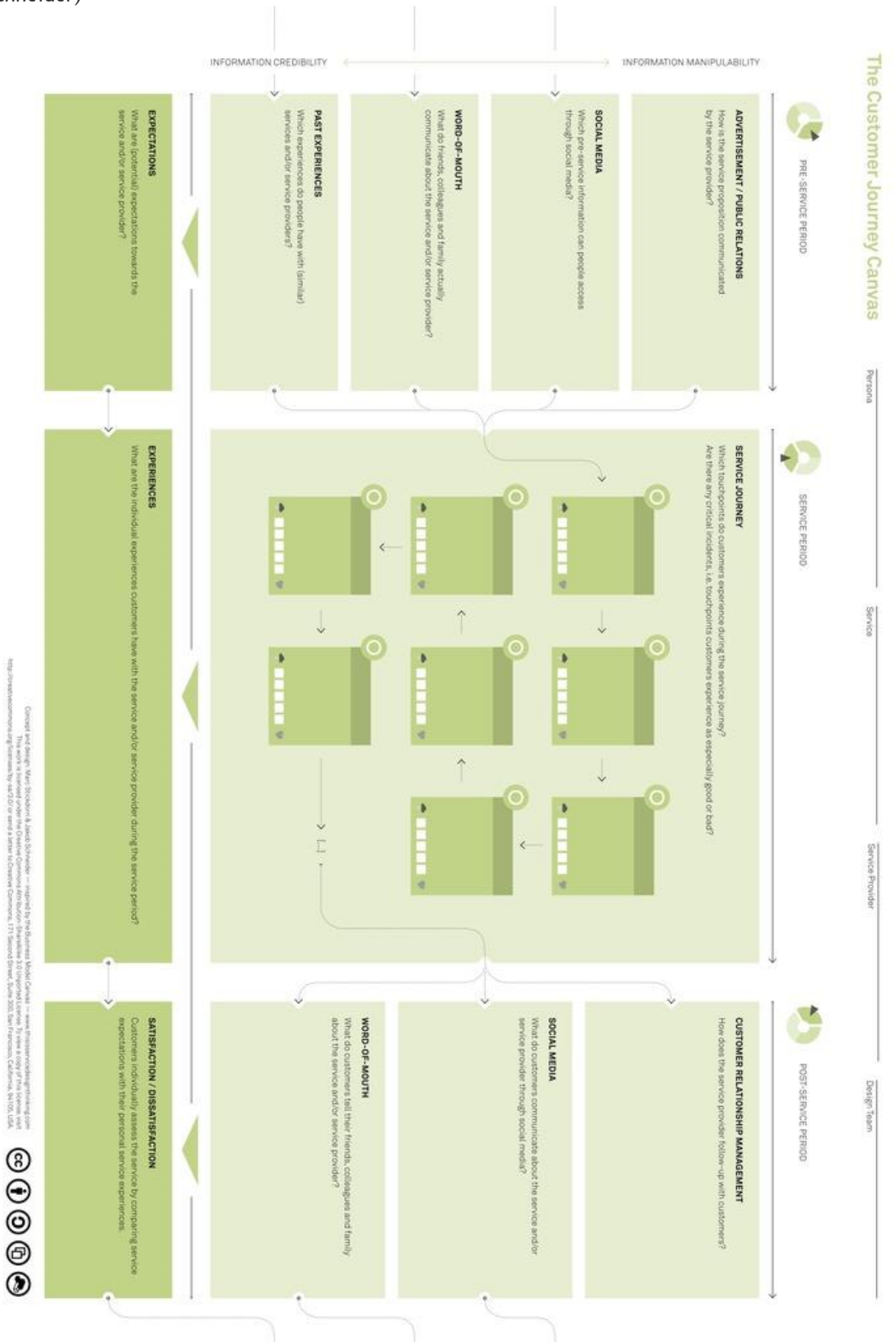
Seikkaset vartkoodelle:  
 Kehittämisskohta  
 Tietoalusteina  
 Eysinen jmparsto



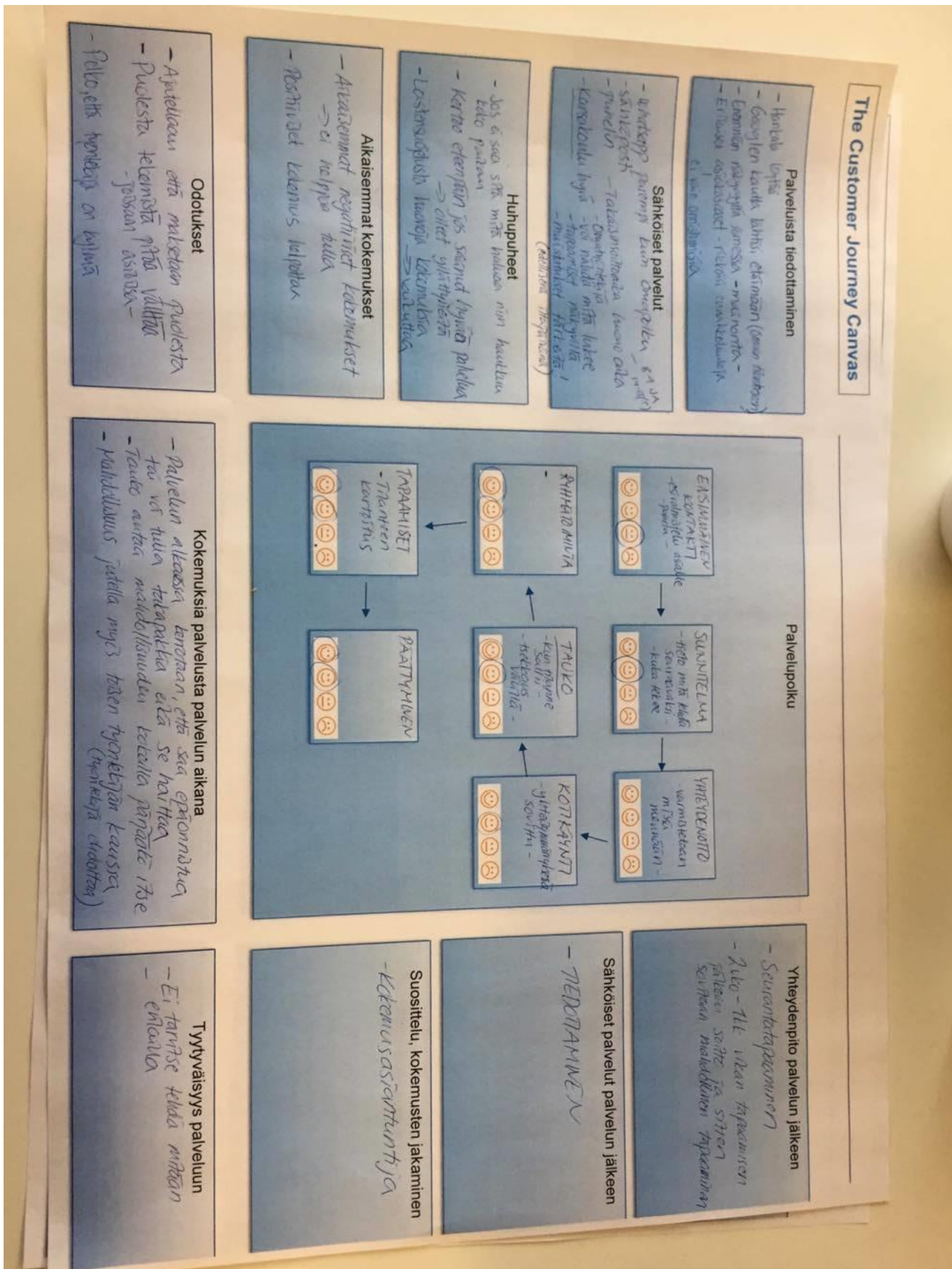
Liite 2: Palvelupolku-tuotos



Liite 3: Asiakaspöytämallintamispohja (Customer Journey Canvas, Marc Stickdorn & Jakob Schneider)



Liite 4: Palvelupolun mallintaminen, suomennettu itse mukailien.



### Palvelupolku

```

    graph TD
      A[EASIMMÄINEN KOKIEMUS  
- Eriomien palvelu  
- palvelu] --> B[SUUNNITTELU  
- Harkki mita haluan  
- Seurata  
- Eriomien palvelu]
      B --> C[YHTEYDENPITO  
- Varkki laite  
- mitta  
- palvelu]
      C --> D[KOTTIÄÄNTY  
- Yhteistyö  
- palvelu]
      D --> E[TAIKO  
- Eriomien palvelu  
- Seurata  
- palvelu]
      E --> F[RAHVAIDEN MIELI]
      F --> G[TAPAAMINEN  
- Terveystiete  
- palvelu]
      G --> H[PÄÄTTÄMÄINEN]
    
```

#### Kokemuksia palvelusta palvelun aikana

- Palvelun alkuun, tervetuloa, että saa epäonnistua
- Tai voi tulla tervetuloa että se harkki
- Terveystiete, mahdollisuuden, tervetuloa palvelu
- Palveluun jatkamalla myös tervetuloa kausi (palvelu ei ole kalliin)

#### Yhteydenpito palvelun jälkeen

- Seurata palvelun jälkeen
- Koko - Terveystiete, tervetuloa
- Seurata, mahdollisuuden palvelun jälkeen

#### Sähköiset palvelut palvelun jälkeen

- MERKITYKSEN

#### Suosittelu, kokemusten jakaminen

- Kokemuksien jakaminen

#### Tytyväisyys palveluun

- Ei tarvitse tulla mitään
- Eriomien palvelu