

”ET KYLLÄHÄN NETTI NIINKU MAHOLLISTAA TOSI PALJON”

Kehittämissuositukset Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen
etäkontaktityöskentelyn kehittämiseksi

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi YAMK
Lasten ja nuorten hyvinvoinnin
edistäminen
Kevät 2019
Karoliina Koskelainen

Tiivistelmä

Tekijä Koskelainen, Karoliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2019
	Sivumäärä 68 sivua, 3 liitesivua	
Työn nimi ”ET KYLLÄHÄN NETTI NIINKU MAHOLLISTAA TOSI PALJON” - Kehittämisehdotukset Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen etäkontaktityöskentelyn kehittämiseksi		
Tutkinto Sosionomi (YAMK) Lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen		
Tiivistelmä <p>Tämän kehittämishankkeen kohdeorganisaationa oli Vantaan kaupungin perhekuntoutusyksikkö Kuusela, jossa toteutettiin Apotti-hankkeeseen liittyvä etäkontaktipilotti loka-joulukuussa 2018. Pilotoinnin tarkoituksena oli laajentaa etäkäyttöyhteyslaitteita lastensuojelun palveluihin. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Vantaan kaupungille kehittämisehdotukset etäkontaktin jatkokehitystä varten Kuuselassa. Kehittämisehdotukset laadittiin tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia kehittämällä asiakaslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita.</p> <p>Kehittämishankkeen teoreettinen viitekehys muodostui sosiaalialan digitalisaatiosta, etäkontaktityöskentelystä, perhekuntoutuksesta ja osallistavasta kehittämisestä.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämishankkeen tutkimuksellinen osio toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Asiakkaiden kokemukset etäkontaktista vaihtelivat. Asiakkaiden näkökulmaan etäkontaktin sopivuudesta oman perheensä työskentelymuodoksi vaikuttivat asiakaslähtöiset asiat; oma persoona sekä lapsen suhtautuminen etäkontaktin käyttämiseen. Etäkontaktityöskentelyllä nähtiin paikkansa tilanteissa, joissa perheet ovat prosessin aikana kotona ja sen katsottiin sopivan erityisesti kuulumisten kertomiseen. Etäkontaktilla ei haluttu korvata kaikkea kasvokkain tapahtuvaa työskentelyä, vaan esimerkiksi ohjaukset, arviointi, erityisen ongelmallisten tai tunnepitoisten asioiden käsitteleminen tai keskusteluavun saaminen haluttiin mahdollistaa myös kasvokkain. Kontaktin ottamisen ajankohta koettiin merkityksellisenä kontaktin hyödyllisyyden kokemuksen näkökulmasta. Laitteiston ja sovelluksen käytettävyydessä ilmeni kehitettävää. Työntekijöiltä odotettiin etäkontaktityöskentelyssä etäkontaktiin perehdyttämistä, täsmällisyyttä, tiedonkulkua ja yhteisten pelisääntöjen sopimista etäkontaktityöskentelylle.</p>		
Asiasanat etäkontakti, lastensuojelu, perhekuntoutus, osallistava kehittäminen		

Abstract

Author Koskelainen, Karoliina	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 68 pages, 3 pages of appendices	
Title of publication "WELL, THE INTERNET ALLOWS A LOT" Development proposals for the development of video chat method at the Kuusela Family Rehabilitation Center		
Name of Degree Master`s Degree Program in Promoting Welfare of Children and Young People		
Abstract <p>The target organization for this development project was the Kuusela Family Rehabilitation Unit of the City of Vantaa, where a video chat pilot for the Apotti project was carried out between October and December 2018. The purpose of the piloting was to extend the video chat devices to child protection services. The aim of the thesis was to produce the developmental proposals to the City of Vantaa for further development of video chat method in Kuusela. Proposals for development were drawn up by examining customer experiences and views on working via video chat. The purpose of the thesis was to promote the well-being of children, young people and families by developing customer-oriented child protection services for children, young people and families.</p> <p>The theoretical framework of the development project consisted of digitalization of the social services, video chat method, family rehabilitation and participatory development.</p> <p>The research part of the research development project was carried out as a qualitative study. As a data collection method, theme interviewing was used, and the material was analyzed by means of inductive analysis.</p> <p>Customers' experiences with video chat varied. Customer-centric issues influenced the way families perceived the video chat working. For example, customers' personality and child's attitude towards video chat influenced. Video chat method was suitable in situations where families are at home during the process and it was considered to be particularly suitable for telling news of the day. Customers didn't want to replace all face-to-face meetings with video chat. For example, the need for guidance, assessment, dealing with particularly problematic or emotional issues, or getting the discussion-based support were wanted to do face-to-face. The time of contact was considered significant from the point of view of the usefulness of contact. There was a need to develop the usability of the hardware and application. During the video chat working period, personnel of the Kuusela were expected to work exactitude, familiarize customers with the video chat, transfer information between personnel and to customers and agreeing common rules for video chat working.</p>		
Keywords video chat, child protection, family rehabilitation,		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Apotti	3
2.2	Etäkontaktipilotti	5
2.3	Kuuselan perhekuntoutuskeskus	6
2.4	Tavoite ja tarkoitus.....	8
3	SOSIAALIALAN KEHITTÄMINEN DIGITALISOITUVASSA YHTEISKUNNASSA	9
3.1	Sosiaaliala muutospaineiden keskiössä.....	9
3.2	Digitaalisten palveluiden kehittäminen pelkojen ja odotusten maaperällä	10
3.3	Etäkontaktityöskentely tuen ja ohjauksen välittämisen välineenä.....	14
4	PERHEKUNTOUTUKSEN TEHTÄVÄ JA KEHITTÄMINEN	18
4.1	Lastensuojellisen perhekuntoutuksen tehtävä.....	18
4.2	Perhekuntoutuksen tulevaisuuden kehittämishaasteet.....	19
4.3	Palveluiden osallistava kehittäminen	21
5	KEHITTÄMISMENETELMÄT	24
5.1	Laadullinen tutkimus	24
5.2	Teemahaastattelu.....	25
5.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	26
6	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS.....	28
6.1	Kehittämishankkeen aloitus	28
6.2	Prosessin vaiheet	28
7	TULOKSET.....	39
7.1	Kokemukset etäkontaktipilotin toteutuksesta.....	39
7.2	Kokemukset etäkontaktista työskentelymuotona.....	42
7.3	Etäkontaktin hyödynnettävyys tilannekohtaisesti	45
7.4	Etäkontaktin hyödynnettävyys ammatillisessa työskentelyssä	46
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	48
9	POHDINTA.....	58
9.1	Eettiset kysymykset	58
9.2	Luotettavuus	60
9.3	Kehittämishankkeen arviointi	63
9.4	Hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen	65
	LÄHTEET	69

LIITTEET	76
Liite 1: Haastattelukutsu	76
Liite 2: Suostumus-lomake	77
Liite 3: Haastattelun teemat.....	78

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalvelut, niiden kehittäminen ja järjestäminen ovat olleet yhteiskunnallisessa keskustelussa pinnalla jo pitkään. Pitkään työstetyn sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen tavoitteita ovat olleet yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys ja kustannusten kasvun hillintä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 14). Uusien asiakkaiden tarpeisiin vastaavien, kustannustehokkaiden palvelumuotojen tarve nähdään ilmeisenä. Tavoitteet ovat kuitenkin saavutettavissa vain, mikäli toimeenpano tehdään asiakaslähtöisesti ja riittävillä resursseilla, luoden näin edellytykset sekä yhdenvertaisuudelle, että julkisen talouden kestävyydelle (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 14).

Digitaalisten palveluiden valjastamista sosiaalipalveluiden käyttöön on esitetty yhdeksi ratkaisun avaimeksi uusia, kustannustehokkaita palveluja suunniteltaessa. Internetin tarjoamat mahdollisuudet auttamistyössä ollaan vähitellen tunnustettu (Ylönen 2018, 104). Sipilän hallitusohjelmassa (2015) digitalisaatio nostettiin hallituksen strategian läpileikkaavaksi teemaksi. Hallituskauden yhdeksi tavoitteeksi nostettiin käyttäjälähtöiset, yhden luukun digitaaliset palvelut, jotka nostavat tuottavuutta ja tuloksellisuutta. Myös johtamista ja toimeenpanoa tuli uudistaa tietoon perustuvaa päätöksentekoa ja avoimuutta vahvistamalla sekä kokeiluja ja kansalaisten osallisuutta tukevia toimintatapoja hyödyntämällä. Julkisten palveluiden digitalisoituminen ja kokeilukulttuurin käyttöönotto olivat osa hallituskauden kärkihankkeita. (Ratkaisujen Suomi 2015, 26-27.) Onnistuminen digitaalisessa kohtaamisessa asiakkaiden kanssa vaatii sekä tutkimusta, että rohkeaa kokeilemistä (Ylönen 2018, 126). Sosiaalialalla on tärkeää kehittää tapaa tuottaa sellaista tietoa, joka on hyödynnettävissä päätöksenteon ja palveluiden kehittämisen tukena. Haasteina voidaan nähdä esimerkiksi sovellusten taipuisuus käytännön tarpeisiin, tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys, käytettävyys sekä kansalaisten tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10.)

Apotti on sosiaali- ja terveysalan muutoshanke, jonka tarkoituksena on kehittää sosiaali- ja terveyspalveluita, sekä ottaa käyttöön alueellisesti yhtenäinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Apotin yhteydessä on toiminut palvelumalli-työryhmä, jonka tavoitteena on ollut luoda siirrettävä palvelumalli, joka nostaa asiakkaat keskeisiksi toimijoiksi ja vastaa nykyistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Mallin avulla on ollut myös tarkoitus parantaa tuottavuutta, vaikuttavuutta ja saatavuutta sekä viestiä kansalaisille selkeästi ja yhdenmukaisesti. Palvelumallin on ollut tarkoitus tukea tulevaan sote-malliin siirtymistä sekä parantaa kilpailukykyä tulevassa tuottamisympäristössä. (Apotti 2019.) Näihin lähtökohtiin perustuu myös kehittämishankkeen kohteena oleva etäkontaktipilotti, joka liittyy Apotin ydinprosessien kehittämiseen. Pilotti käynnistettiin 2018 Vantaan lastensuojelun palveluissa ja sen

yhtenä tarkoituksena oli laajentaa etäkäyttöyhteyslaitteita lastensuojelun palveluihin. (Vantaan kaupunki 2018a.)

Asiakslähtöisyys ja osallisuus ovat sosiaalialan tulevaisuuden tavoitteita käsittelevissä strategioissa toistuvia käsitteitä. Osallisuuden ja asiakkaiden osallistamisen lisäämisen tavoitteet näkyvät esimerkiksi sekä hallituksen esityksessä sote- ja maakuntauudistuksesta (Hallituksen esitys sote- ja maakuntauudistuksesta 2017, 341), että sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019c). Tämä on tärkeää, sillä asiakkaiden tasavertainen toimijuus ja todelliset vaikuttamismahdollisuudet eivät välttämättä vielä toteudu. Erityisesti palvelujen rakenteellisessa ja sisällöllisessä uudistamisessa on tarve hyödyntää asiakkaiden kokemuksia ja osallistaa heidät kehittämistyöhön. Asiakkaiden osaamista tarvitaan uusien palvelujen suunnitteluun, muotoiluun sekä uudenlaisten palvelumuotojen toimivuuden arviointiin, mikä vaatii asiakkaan roolikuvan muutosta yksittäisestä kokemusasiantuntijasta kehittäjän ja vaikuttajan rooliin. Asiakkaan kokemuksellinen tausta voi näin ollen toimia käyttövoimana. Myös asiakaskäsitys on murroksessa; perinteinen kapea-alainen tulkitseminen asiakasroolin kautta vaihtuu osaavan ja osallisen kansalaisen kuvaan. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8-9.)

Vantaan etäkontaktipilotissa asiakaskokemuksen selvittäminen on nostettu yhdeksi tutkitavaksi aihealueeksi etäkontaktin jatkokehitystä ajatellen. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa Vantaan kaupungille kehittämis ehdotukset Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen etäkontaktityöskentelyn jatkokehitystä varten. Kehittämis ehdotukset laadin tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia kehittämällä asiakslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita. Keräsin tutkimusaineiston pilottiin osallistuneita Kuuselan perhekuntoutusyksikön asiakkailta ja tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua. Analysoin aineiston aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen.

Tässä kehittämishankkeen raportissa esittelen ensin kehittämishankkeen lähtökohtia ja teoreettista viitekehystä; sosiaalialan kehittäminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa sekä perhekuntoutuksen tavoite ja kehittäminen. Seuraavaksi esittelen hankkeessa käytetyt kehittämismenetelmät, jonka jälkeen kuvaan opinnäytetyöprosessin vaiheet. Asiakkaiden haastattelujen pohjalta nousseet pääluokat otsikoivat haastattelujen tulokset. Johtopäätöksissä summaan tutkimuksellisen osion tulokset sekä esittelen kehittämishankkeen tuotoksen; perhekuntoutusyksikön etäkontaktityöskentelyn kehittämisehdotukset. Raportin päättää pohdinta-osio, jossa arvioin kehittämishanketta eettisyyden, luotettavuuden, hyödynnettävyyden ja jatkokehittämisen teemojen kautta.

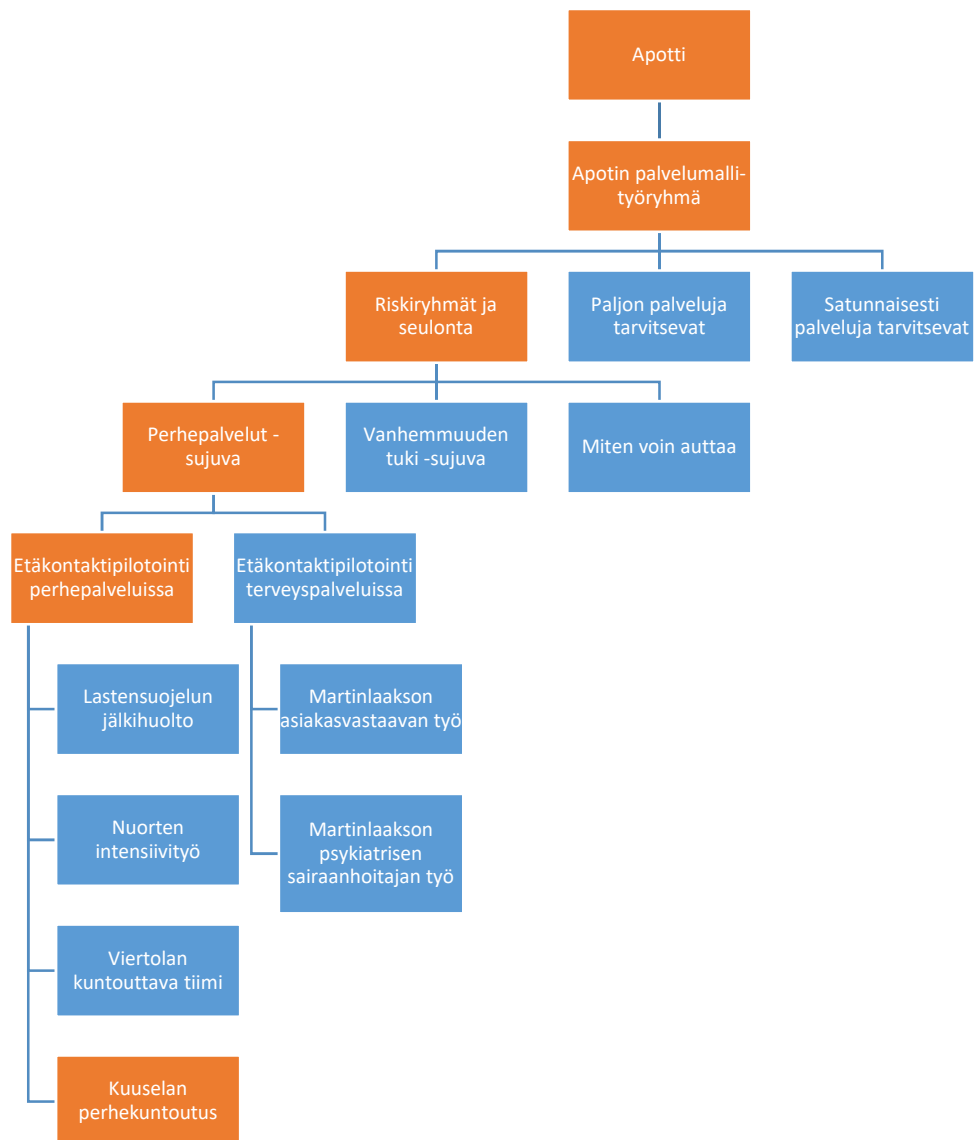
2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Apotti

Vantaan kaupunki on mukana sosiaali- ja terveysalan muutoshankkeessa Apotissa, jossa kehitetään sosiaali- ja terveyspalveluita, sekä otetaan käyttöön alueellisesti yhtenäinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Vantaan lisäksi Apotti-hankkeessa ovat mukana Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri, Helsinki, Kirkkonummi, Kauniainen ja Kerava. Apotin tavoitteena on tuoda sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten käyttöön työtä sujuvoittava, käyttäjäystävällinen työkalu, joka ohjaa parhaisiin käytäntöihin. Apotin tavoitteena on koota yhteen asiakasta koskeva tieto niin, että se on ajantasaisesti käytettävissä asiakkaan asioidessa sosiaali- ja terveyspalveluissa yhdistäen ensimmäisenä maailmassa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot samaan järjestelmään. Apotti-järjestelmän kautta on saatavissa tietoa myös hoidon ja palvelun määrästä, laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta. Apotin on tarkoitus lisätä kustannustehokkuutta tiedon nykyistä tehokkaamman hyödyntämisen sekä toimintatapojen muutoksen kautta. Palvelujen saatavuutta on tarkoitus parantaa esimerkiksi etävastaanottojen ja sähköisten asiakasportaalien kautta. Apotin avulla pyritään myös palveluiden nykyistä parempaan kohdentamiseen niitä eniten tarvitseville. Apotin toiminnan muutoksen periaatteina vaikuttavat asiakaslähtöinen toiminta ja tyytyväiset käyttäjät, yhtenäiset, sekä uudet ja innovatiiviset toimintatavat, tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen sekä kustannustehokas ja laadukas toiminta. (Apotti 2019.)

Apotin yhteydessä toimii palvelumalli-työryhmä (kuvio 1) alaryhmineen, joissa on edustus Helsingistä, Vantaalta, Espoosta, Kirkkonummelta, Kauniaisista sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiristä. Tämän työryhmän tavoitteena oli luoda palvelumalli, joka ottaa asiakkaat keskeisiksi toimijoiksi ja vastaa nykyistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin, ja joka on sovellettavissa kaikissa organisaatioissa. Tavoitteena oli myös palvelumallin avulla parantaa tuottavuutta, vaikuttavuutta ja saatavuutta, viestiä kansalaisille selkeästi ja yhdenmukaisesti ja tukea tulevaan sote-malliin siirtymistä sekä parantaa kilpailukykyä tulevassa tuottamisympäristössä. (Apotti 2018.) Palvelumalli-työryhmä tunnisti kolme asiakasryhmää: Riskiryhmät ja seulonta, Paljon palveluja tarvitsevat sekä Satunnaisesti palveluja tarvitsevat. Näitä asiakasryhmiä varten perustettiin omat työryhmänsä edellä mainittujen tahojen edustajista. Riskiryhmät ja seulonta -työryhmän tavoitteena oli tunnistaa asiakkaiden hyvinvointia uhkaavia tekijöitä, suunnitella seulontatoimenpiteitä palveluiden piiriin kuulumattomien löytämiseksi, suhteuttaa seulontatoimenpiteitä palvelujärjestelmän resursseja vastaaviksi hyödyntäen Apottijärjestelmän seulontatoiminnallisuuksia sekä hyödyntää sähköisiä tai muuten järjestettyjä itsepalveluita ja itsehoitoa mahdollisimman paljon.

(Apotti 2018.) Riskiryhmät ja seulonta -työryhmä käynnisti pilotoiteja, joista yksi oli Perhepalvelut sujuva. Perhepalvelut sujuvan pilotointi jakautui etäkontaktipilotointiin Vantaan lastensuojelussa sekä Martinlaakson terveysasemalla, jossa alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen toteutui vain asiakasvastaavan työhön liitetty pilotti. (Paavonheimo 2019.)

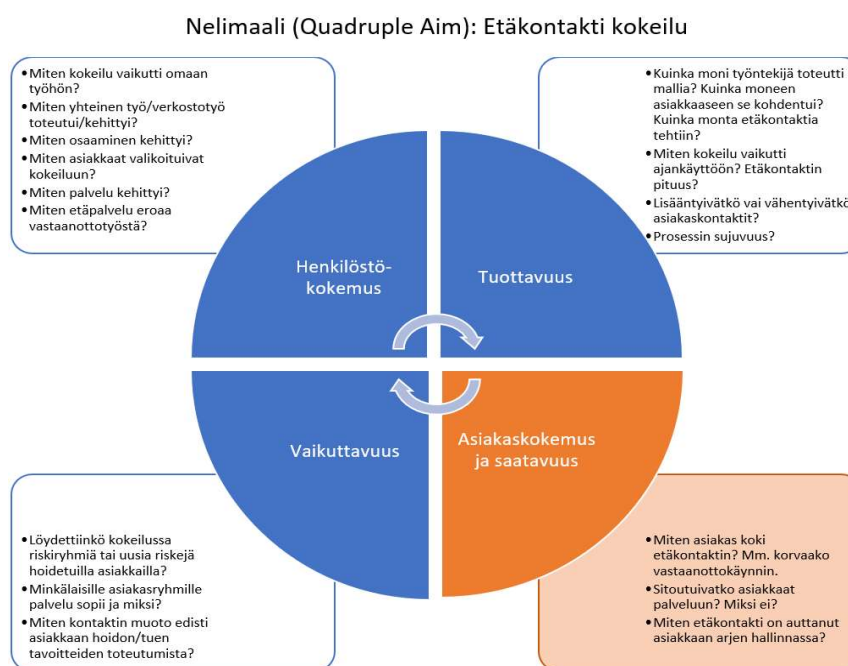


KUVIO 1. Apottiin ydinprosessien kehittämisen työryhmät -kaavio (Riskiryhmät ja seulonta -pilotoinnin materiaali 2018).

2.2 Etäkontaktipilotti

Vantaan etäkontaktikokeilu on pilotointi, jonka yhtenä tarkoituksena on laajentaa etäkäytöyhteyslaitteita lastensuojelun palveluihin. Pilotoinnin tavoitteena on kokeilla lastensuojelussa uutta toiminta- ja työvälinettä; työskennellä asiakkaan kanssa etäkäyttölaitteiden välityksellä. Tarkoituksena on vastata tuen tarpeeseen joustavasti ja suunnitelmallisesti ammattilaisten toimesta. Pilotoinnin tavoitteena on lisätä asiakkaalle tarpeenmukaista ja oikea-aikaisempaa palvelua, lisätä palvelun intensiteettiä, asiakaskontakteja ja suora asiakastyötä sekä parantaa työn vaikuttavuutta ja laatua. (Vantaan kaupunki 2018b.) Etäkontaktin tarkoituksena on täydentää asiakastapaamisia, ei korvata niitä. Etäkontaktin kautta tuodaan asiakkaalle lisää tapaamismahdollisuuksia ja odotuksena on, että se lisää työn vaikuttavuutta ja toimii lisätukena. (Vantaan kaupunki 2018a.) Tavoitteena on myös tuottaa tietoa Apotin videovastaanoton kehittämistä varten Vantaalla (Paavonheimo 2019).

Etäkontaktipilotin arviointi koostuu neljästä eri osa-alueesta: Asiakaskokemuksesta ja saatavuudesta, Henkilöstökokemuksesta, Vaikuttavuudesta ja Tuottavuudesta (kuvio 2). Nelimaalin mukaiset arvioinnin osa-alueet sisältöineen ovat etäkontaktipilotoinnin työryhmän laatimat. Opinnäytetyöni on osa Asiakaskokemuksen ja saatavuuden arviota. Asiakaskokemuksen ja saatavuuden arviointiin liitettiin pilotin osalta kuvion 2. mukaiset sisältöalueet.



KUVIO 2. Vantaan etäkontaktipilotin arviointi (Vantaan kaupunki 2018).

Opinnäytetyökseni muotoutui tutkimuksellisen kehittämishankkeen toteuttaminen, jossa asiakaskokemusten pohjalta tuotan kaupungille etäkontaktin kehittämisehdotukset. Kehittämishankkeeni koostuu näin ollen tutkimuksellisesta osiosta sekä tulosten pohjalta tehdyistä kehittämisehdotuksista. Tutkimuksellisella kehittämishankkeella tarkoitetaan toimintaperiaatteiden tai -mallien, kuten työtehtävien, prosessien, tai uusien palveluiden kehittämistä organisaatioissa, minkä tuloksena tulisi syntyä aiempaa parempaa, tehokkaampaa tai muuten kehittyneempää toimintaa (LAMK 2019, 4). Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa ja tietoa tuotetaan aidoissa käytännön toimintaympäristöissä. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat apuna tiedontuotannossa, jolloin voidaan korostaa kehittämistoiminnan tutkimuksellista luonnetta. (Toikko & Rantanen 2009, 22.)

2.3 Kuuselan perhekuntoutuskeskus

Etäkontaktipilotin kohdeorganisaationa toimii Vantaan kaupunki. Etäkontaktipilotointia tehtiin vuoden 2018 aikana ensimmäisessä vaiheessa lastensuojelun jälkihuollon-, nuorten intensiiviyön ja Viertolan kuntouttavan tiimin asiakastyössä ja toisessa vaiheessa Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen asiakastyössä. Tämän opinnäytetyön kohteena on Kuuselan perhekuntoutuskeskus.

Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen perhekuntoutus on Vantaan kaupungin järjestämä lastensuojelun palvelu vantaalaisille, lastensuojelun asiakkaana oleville perheille. Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa toimii kaksi ympärivuorokautista perhekuntoutusosastoa; Kuusenkäpy ja Juurela, joissa perheiden kanssa työskentelevät vastaavat ohjaajat sekä sosiaaliohjaajia. Lisäksi kuntouttavan työn tukena osastolla työskentelevät psykiatrinen sairaanhoitaja, toimintaterapeutti sekä ruokapalveluvastaava. (Vantaan kaupunki 2017.) Loppuvuodesta 2018 Kuuselan yhteyteen valmistui laajennusosa Havula, jossa on yhteensä kuusi asuntoa perhekuntoutuksen asiakasperheille. Perheet voivat siirtyä Havulaan joko Kuuselan perhekuntoutusyksikön osastojen Juurelan tai Kuusenkävyyn kautta tai Tammirinteen vastaanottolaitoksen tiloissa toimivan osaston, Tammelan kautta. Tammela siirtyi hallinnollisesti Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen alaisuuteen vuoden 2019 alusta ollen täten osa Kuuselan perhekuntoutuskeskusta. (Vaahtera 2019b.)

Perhekuntoutus on suunnitelmallista työskentelyä ja Kuuselaan tullaan sosiaalityöntekijän lähetteellä. Perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan yksilöllinen, perheen tarpeisiin sopiva työskentely, jonka kesto vaihtelee, keskimääräisen keston ollessa 3 kuukautta. Jakson aikana työskentely tapahtuu arvioiden, tukien ja kuntouttaen perhettä yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kuuselan perhekuntoutuksen tarkoituksena on edistää perheen turvallisuutta ja toimintakykyä. Tavoitteena on vahvistaa vanhemmuutta ja lisätä

perheen arkielämän hallintaa sekä tukea lapsen turvallista kasvua ja vahvistaa perheen vuorovaikutusta etenkin lapsen näkökulmasta. Jakson päätteeksi annetaan suositukset jatkotuesta perheelle. Osa perhekuntoutuksesta ja työskentelystä tapahtuu perheen omassa kodissa. (Vantaan kaupunki 2017.) Perhekuntoutusjaksojen lisäksi Kuuselassa on aloitettu uutena intervallikuntoutuksen muoto, joka muodostuu jaksotetusta työskentelystä Kuuselan ympärivuorokautisella osastolla ja perheen omassa kodissa. Jaksot Kuuselan osastolla ovat noin 3-4 viikon mittaisia ja niiden aikana arvioidaan perheen tilannetta sekä tavoitteiden suuntaista etenemistä. Intervallin aikana perheet ovat suunnitelman mukaisesti 3-4 jaksoa Kuuselassa. Intervallikuntoutus toteutetaan Vantaan tehostetun perhetyön ja Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen yhteistyönä niin, että päävastuu prosessista jakautuu Kuuselan jakson aikana Kuuselan työntekijöille ja kotijaksoilla perhetyön sosiaaliohjaajille. Intervallikuntoutusjaksoille tehdään asiakastarpeista lähtöisin oleva, pitkän ajan suunnitelma esimerkiksi 6-10 kuukaudeksi. (Vaahtera 2019b.)

Sekä Kuusenkävyyn, että Juurelan osastoilla on paikat neljälle asiakasperheelle ja jokaisella perheellä on käytössään oma huoneisto. Osastolla on lisäksi yhteisiä tiloja, joissa sijaitsevat mm. keittiö ja suihkut. Perhekuntoutuksen aikana pyrkimyksenä on, että perheet eläisivät mahdollisimman tavallista arkea lasten käydessä koulua tai päiväkotia. Perhekuntoutuksen aikana kuitenkin vähintään toisen vanhemman edellytetään osallistuvan kuntoutukseen täysipäiväisesti. (Vantaan kaupunki 2017.) Havulan työskentely on tällä hetkellä hieman osastojen työskentelyä kevyempää, mistä johtuen perheen tilannetta on ensin arvioitu ympärivuorokautisella osastolla. Havulassa perheille tarjotaan perhekuntoutusta, yksilö- ja perhetapaamisia, ryhmätoimintaa sekä muuta tavoitteiden mukaista työskentelyä. Myös Havulassa tuki ja apu on perheiden saatavilla vuorokauden ympäri. (Nina Vaahtera 2019b.)

Etäkontaktilaitteet saatiin käyttöön Kuuselassa lokakuun lopussa 2018 ja laitteita oli vuonna 2018 asiakaskäytössä viisi (5) kappaletta. Pilotointi toteutettiin yhdellä Kuuselan osastoista, jossa kaikille osaston asiakkaille annettiin etälaitte käyttöön osana perhekuntouttavaa työskentelyä. Etälaitteita käytettiin myös intervallikuntoutuksessa olevien perheiden kanssa. Kaikki asiakastyöhön otetut viisi laitetta olivat käytössä vuoden 2018 lopussa. Työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakkaat suhtautuivat etälaitteiden käyttöön positii-visesti ja innostuneina. Vuoden 2019 alussa oli tieto etäkontaktin rahoituksen jatkumisesta myös vuodeksi 2019. (Vaahtera 2019a.)

2.4 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa Vantaan kaupungille kehittämissuositukset Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen etäkontaktityöskentelyn jatkokehitystä varten. Kehittämissuositukset laaditaan tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä.

Tarkoituksena on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia kehittämällä asiakaslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita.

3 SOSIAALIALAN KEHITTÄMINEN DIGITALISOITUVASSA YHTEISKUNNASSA

3.1 Sosiaaliala muutospaineiden keskiössä

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalouteen merkittävästi vaikuttavia asioita ovat väestörakenteen muuttuminen, globalisaatio, työn murros, teknologinen kehitys sekä osallistuva yksilö. Väestörakenteen muutoksen taustalla ovat väestön ikääntyminen, syntyvyyden lasku sekä muuttoliike, joka näkyy sekä maahanmuuttona, että kaupungistumisena. Ilman määrätietoisia toimia uhkana ovat sekä eriarvoisuuden lisääntyminen sosioekonomisten ryhmien, sukupuolten ja maantieteellisten ryhmien välillä sekä syrjäytymisen kasvu. Elinkeinoelämän globaalien rakennemuutosten myötä työn muoto, sisältö, merkitys, työnjako sekä työnantaja-työntekijä suhde muuttuvat. Työsuhteiden katkonaisuus luo epävarmuutta ja vaikuttaa myös yksityiselämän ratkaisuihin. Entistä nopeampi ja lisääntyvä tiedontuotanto edellyttää työelämässä moninaisten taitojen hallintaa. Tasapainoinen yhteiskuntakehitys vaatii ihmisten erilaisten peruslähtökohtien huomioimista ja nykyaikaisten toimintatapojen soveltamista päätöksenteossa. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset voidaan nähdä sekä epävarmuuden luojina, että toisaalta mahdollisuuksien synnyttäjinä. Muutokset voivat luoda mahdollisuuksia yhteiskunnan vakaudelle, kestäväälle kasvulle sekä tasa-arvoisuuden vahvistamiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 10-11.)

Sosiaalialan tulevaisuuteen vaikuttaviin haasteisiin ollaan pyritty sosiaalipoliittisin keinoin vastaamaan esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluiden uudelleenjärjestämisen avulla. Olsson, Laine, Heino, Pärnä ja Törrönen (2010) huomauttavat, että vaikka rakenteiden ja lainsäädännön uudistusta perustellaan yhteiskunnallisella murroksella, taustalla vaikuttavat myös poliittiset intressit ja ideologiat, joilla pyritään muuttamaan palvelujärjestelmän kustannuksia ja toimintatapaa. Palveluiden sirpaloituminen ja alueellinen eriarvoistuminen ovat jo haaste ja tulevat muutokset eivät saisi tukea tätä kehitystä. (Olsson ym. 2010, 277.) Maailman muuttuessa sosiaalipalveluiden muutostarve nähdään tärkeänä myös ydintehtävän kannalta; pysyäkseen vahvoina ja tuottavina on uudelleen arvioitava sitä, mikä on nykypäivän tapa saattaa tärkeä viesti perille sekä nostettava tarkastelun kohteeksi kysymys, millä keinoin nykypäivänä voidaan edistää hyvää elämää (Mattila 2010, 120).

Keskeinen vaikuttaja jatkuvien globaalien, yhteiskunnallisten ja paikallisten toimintaympäristöjen muutokseen on teknologia. Teknologia muokkaa sekä toimintaympäristöämme että ihmisten arkea, johon teknologia vaikuttaa jo nyt kaikilla eri elämänalueilla. (Kairala 2018, 211.) Internetin syntymistä ja sen myötä tapahtunutta digitalisoitumista pidetään

viime vuosikymmenten suurimpana maailmaa ja ihmisarkea muuttaneena asiana. Suomen virallisen tilaston mukaan vuonna 2017, 73 prosenttia suomalaisista käytti internetiä monta kertaa päivässä. Internetin suosituimmat käyttökohteet olivat asioiden hoitamiseen, viestintään, medioiden seuraamiseen ja tiedonhakuun liittyviä. Myös viranomaisten ja muiden julkisten palveluiden kanssa asioitiin yhä yleisemmin internetin kautta; 63 prosenttia oli hakenut internetistä virallisen lomakkeen täytettäväkseen. Nuoremmissa ikäryhmissä prosenttiluvut ovat huomattavasti korkeampia. (Suomen virallinen tilasto 2017.)

Erilaisia palveluita on siirretty verkkoon viimeisen vuosikymmenen aikana nopealla tahdilla. On puhuttu asioiden hoitamisesta kotoa käsin, mutta tämän päivän todellisuutta on se, että asioita voi hoitaa missä ja milloin tahansa, koska lähes jokaisella päiväkotikäyttäjällä suomalaisella on verkkoyhteyden mahdollistava mobiililaitte taskussaan. Verkon kautta on mahdollista hoitaa esimerkiksi pankkiasioita, tilata viikon ruokaostokset, ottaa yhteys lääkäriin etäyhteyden kautta tai ilmoittaa lapsi päiväkotiin. Sosiaalialan palvelut eivät ole siirtyneet verkkoon samaa tahtia muiden palveluiden kanssa. Heikkonen ja Ylönen (2010) toteavat muutospaineen hyvinvointipalveluiden siirtymiseksi verkkoon tulevan paitsi tietoyhteiskuntastrategioista, myös asiakkailta; kasvava internetin käyttö ja tietoverkkojen leviäminen johtavat tilanteeseen, jossa sosiaalialan on otettava kantaa digitaalisten palveluiden kehittämiseen (Heikkonen & Ylönen 2010, 127). Sosiaalialalla teknologian sovellusten hyödyntäminen on vielä alkuvaiheessa, mutta mahdollisuudet käytännön asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseksi ovat laajat (Pohjola ym. 2010, 10).

3.2 Digitaalisten palveluiden kehittäminen pelkojen ja odotusten maaperällä

Keskustelussa sosiaalialan muutospaineista, teknologian mahdollistamia ratkaisuja tarjotaan usein perustellustikin yhdeksi ratkaisuvaihtoehdoksi palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Heikkonen ja Ylönen (2010) näkevät teknologian hyödyntämisen olevan sosiaalialalla nykyisellään liian vähäistä; verkkopalveluita voitaisiin hyödyntää tehokkaammin sekä ammattilaisten tukemiseen kuin asiakkaiden kohtaamiseen. Uusien sähköisten palveluiden luominen edellyttää sekä tietoverkkojen hallintaa ja tekniikan hyödyntämistä, että parempaa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. On tarpeen saada sosiaalialan kentältä aloitteita lisätäksemme tietoa siitä, minkälaiset työmuodot ja sovellukset kehittävät palveluita ja helpottavat arjen työtä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 114.)

Digitalisaatio saatetaan sosiaalityössä nähdä sekä kaiken pelastajana, että inhimillistä kohtaamista kapeuttavana uhkana, vaikeaselkoisine käsitteineen. Digitalisaatio esitetään usein keinona palvelujen kustannusten hillitsemiseen tai se voi näyttäytyä kontrollin ja valvonnan välineenä, mikä voi vaikuttaa kokemuksiin. (Malin, Nousiainen & Tapola-Haapala 2017.) Teknologian mukanaan tuomina haasteina voidaan nähdä myös sovellusten

taipaisuus käytännön tarpeisiin, tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys, käytettävyys sekä kansalaisten tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön unohtamatta eettisyyttä ja tietoturvakysymyksiä. (Pohjola ym. 2010, 10.)

Sosiaalityössä tietohallinnan, palveluinnovaatioiden ja teknologioiden kehittämiseen liittyen voidaan nostaa esiin kolme ydinkysymystä. Ensimmäinen liittyy ihmisiin tiedon subjekteina; tiedon ja teknologian uudenlaiset yhdistelmät nostavat esiin eri toimijoiden näkökulmasta haasteita tiedon sovelluksille, ihmisläheisyydelle ja käytettävyydelle. Toinen kysymys liittyy sosiaalityössä tarvittavan tiedon sisältöihin; millaista tietoa tarvitsemme ja millä keinoin sitä tuotamme paitsi työn tekemiseksi, myös uudenlaisten palvelu- ja toimintamallien kehittämiseksi. Kolmas kysymys liittyy tietoteknologisiin ratkaisuihin eli ihmisen ja koneen väliseen vuorovaikutukseen. Sosiaalityössä kritiikki on kohdistunut siihen, kumpi ohjaa kehittelyä; sosiaalialan sisällöt vai teknologia. Sisältöohjautuvuuden vahvistamiseksi tarvitaan sosiaalityön lähtökohdista nousevia jäsennyksiä tietotekniikan hyödyntämiseen, jolloin tekniset sovellukset ovat vain työn välineitä. (Pohjola ym. 2010, 11.)

Palvelujen digitalisoituminen ravistelee erityisesti sosiaalityön ydintä; vuorovaikutukseen ja arvoihin liittyvää osaamista. Tekniset toiminnot ovat omaksuttavissa, mikäli teknologiavälitteisyys tuottaa lisäarvoa, joka palvelee sosiaalityön arvomaailmaa. Toisaalta teknologiavälitteisyyden liittäminen nykyisiin toimintaprosesseihin osaltaan vahvistaa asiakkaiden ääntä. Teknologiavälitteisyyteen liittyvä sosiaalityön muutos näyttäytyy erilaisena eri funktiojärjestelmissä; talouden näkökulmasta sosiaalityötä veloitetaan teknologian käyttöön-ottoon, mutta sosiaalityön asiantuntemuksella on ratkaistava, millaiset sosiaalipalvelut on mahdollista tuottaa teknologiavälitteisesti. Tämä asettaa sosiaalityön valintojen eteen; missä toimintatavoissa teknologiavälitteisyyttä voi hyödyntää ja milloin on syytä pitäytyä perinteisissä toimintatavoissa. (Kilpeläinen, 2016, 86.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa tulevaisuuskatsauksessa (2018) teknologinen kehitys esitetään nimenomaisesti sosiaali- ja terveysalan yleisten arvojen mukaisen työn mahdollistajana. Teknologia, joka toteutetaan avoimuuden, esteettömyyden ja selkokielisyyden periaattein, lisää palveluiden yhdenvertaista saatavuutta. Erityistason palvelut ovat saavutettavissa verkkoyhteyden välityksellä, mikä lisää alueellista tasa-arvoisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 16-17.) Verkkotyöskentelyn lisääntyessä esimerkiksi sosiaalityön erityisasiantuntijapalveluita voidaan verkon avulla tulevaisuudessa tuottaa fyysisesti etäällä palveluiden käyttäjistä. Fyysisen etäisyyden häivyttämisen myötä palveluiden käyttäjille ratkaisevaa on palveluiden saatavuus, ei niiden tuottamisen paikkasidonaisuus. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286.) Aktiivisen yhteiskunnallisen keskustelun kautta tietosuojan, digisyrjäytymisen, itsemääräämisoikeuden ja etiikan teemoista,

voidaan lisätä kansalaisten luottamusta digitaalisiin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 16-17.)

Vaatus sosiaali- ja terveysmenojen hillitsemisestä on kiistämätön tosiasia. Menojen hillitseminen vaatii palvelutehokkuuden lisäämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskaatsauksen (2018) mukaan digitalisaation mahdollistamat uudet palveluinnovaatiot lisäävät sosiaali- ja terveydenhuollon tehokkuutta monin tavoin. Uusien työkalujen avulla yksilöt pystyvät nykyistä paremmin auttamaan itseään ja niiden keinoin voidaan toisaalta lisätä yhteisöjen sisällä tapahtuvaa jäsenten välistä auttamista. Tämä taas mahdollistaa nykyistä kustannustehokkaamman elämänlaadun, osallisuuden ja sosiaalisten verkostojen tukemisen. Teknologisilla ratkaisuilla voidaan tehostaa esimerkiksi tietojen jakamista tai asiakkaan palvelutarpeen arviointia, jolloin resursseja vapautuu henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa edellyttävien tehtävien hoitamiseen. Ammattilaisen ja asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan lisätä antamalla lisää vastuuta niille asiakkaille, jotka eivät tarvitse tukea, jolloin työntekijöiden aikaa vapautuu sitä enemmän tarvitseville. Kustannustehokkuutta lisää entisestään se, että uudet työkalut usein vähentävät korjaavien toimenpiteiden tarvetta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 17.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen teettämässä tutkimuksessa on selvitetty kansalaisten kokemuksia ja tarpeita liittyen sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiseen asiointiin. Tutkimustuloksissa olemassa olevien sähköisten portaalien, esimerkiksi Mielenterveystalon ja Omakannan käyttäjäkokemukset olivat pääsääntöisesti positiivisia. Kansalaiset kokivat kaikkein tärkeimmiksi sähköisen asiointin tavoitteiksi tietoturvan, päällekkäisten tutkimusten välttämisen, palveluun pääsyn ja hoidon saannin nopeutumisen sekä lääkitysvirheiden välttämisen. Tutkimuksessa kartoitettiin sitä, miten kansalaiset haluaisivat jatkossa asioida sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Sähköisen asiointin suurimpana esteenä nähtiin se, että henkilökohtaista tapaamista ei voida korvata sähköisellä yhteydenotolla. Myös epäselvät käyttöehdot ja palveluiden esteellisyys nähtiin suurina esteinä. Tulevaisuuden odotukset kohdistuivat tutkimustuloksissa enemmän terveydenhuollon palveluihin; kansalaiset toivovat sähköisesti saatavaksi etenkin laboratoriotuloksia, omia potilastietoja ja reseptejä sekä reseptien uusintaa, ajanvarauspalveluita, luotettavaa terveystietoa ja hoitosuosituksia sekä palveluhakemistoa. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen teettämän tutkimuksen tulokset osoittivat valtakunnallisten sähköiset palveluiden mahdollisuudet tukeuuden, kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen toteuttamista sekä turvata kansalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Sähköisten palveluiden avulla voidaan mahdollistaa sellaisten sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelujen saaminen, jotka eivät edellytä fyysistä käyntiä. Tavoitteiden toteutuminen edellyttää kuitenkin palveluprosessien samanaikaista uudistamista. Kehitystyössä tulee

myös huomioida kansalaisten erilaiset mahdollisuudet sähköiseen asiointiin sekä aktiiviseen osallistumiseen terveydestään ja hyvinvoinnistaan huolehtimiseen. Sähköisten palveluiden tulisi olla jatkossakin täydentäviä, ei kasvokkain asiointia täysin korvaavia palveluita. (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 5-6.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsauksessa (2018) tiedostetaan tarve henkilökohtaisen kontaktin saatavuuden säilymiselle, mutta katsauksessa ei täsmennetä, tarkoitetaanko henkilökohtaisella kontaktilla kasvokkain tapahtuvaa tapaamista: Henkilökohtaisen kontaktin saatavuus tulee taata palvelukanavista riippumatta, koska digitaalisia ratkaisuja ei pidä nähdä henkilökohtaista kontaktia korvaavana. Kun omat voimavarat ovat heikoimmillaan, digitaalisten palvelumuotojen lisäksi tarvitaan paljon muutakin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 16-17.) Myös digitaalisin keinoin tapahtuva asiakaskontakti voi olla henkilökohtainen, esimerkiksi etäkontaktin välityksellä tapahtuva yhteydenotto.

Lapset ja perheet ovat merkittävä sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjäryhmä, joista osa on samanaikaisesti useassa palvelussa käyttäjänä. Palvelujen digitalisaation arviointi- ja seurantatietoja ei ole käytettävissä nimenomaisesti lasten ja perheiden näkökulmasta. Tärkeää kuitenkin on, että uusia digitaalisia palveluratkaisuja pilotoidaan ja arvioidaan systemaattisesta lasten ja perheiden näkökulmasta. Yhdenvertaisuuden, varhaisen tuen ja hoidon näkökulmasta on välttämätöntä pohtia millaiset digitaaliset ratkaisut ovat lasten ja perheiden palveluissa sekä vaikuttavia että kustannustehokkaita. (Hastrup ym. 2016, 99-100.)

Kilpeläinen ja Sankala (2010) esittävät tulevaisuuden tavoitteeksi, että tietoyhteiskunta, jonka merkittävä toimija sosiaalityö on, osallistaa kehittämiseen, jolloin pysyvään syrjäytymiseen johtava digikuiluajattelu vaihtuu digipyörteeksi. Digikuilulla tarkoitetaan digitaalisesta osaamattomuudesta johtuvaa eriarvoistumista, joka johtaa osattomuuteen teknologisoituneessa yhteiskunnassa. Positiivinen pyörreajattelu mahdollistaa kansalaisen osallisuuden kuiluajattelua paremmin tarjoten ajasta riippumattoman vaihtoehdon olla osallisenä yhteiskunnallisessa kehityksessä. Pyörre imee mukaansa osallistujia jatkuvasti pakottamatta kuitenkaan valitsemaan välittömästi omaa kantaansa. Pyörteen äärellä olevia ei myöskään täysin suljeta informaatioyhteiskunnan ulkopuolelle. Digitalisaatio välineineen on osa lähes jokaisen kansalaisen arkea teknologian ankkuroituessa eri tavoin ihmisten arkeen ja siinä selviytymiseen, jota sosiaalityö tukee omilla toimintaperiaatteillaan. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 287.)

Teknologian kehityksen myötä sosiaalipalveluiden tekniikkavälitteisyyden lisääntyminen nousee yhä keskeisemmäksi kehittämistyön kysymykseksi, muuttaessaan sosiaalialan

toimintamuotoja uusien työkalujen käyttöönoton myötä ja tietoyhteiskunnan tuodessa uusia ulottuvuuksia asiakassuhteeseen (Heikkonen & Ylönen 2010, 127).

3.3 Etäkontaktityöskentely tuen ja ohjauksen välittämisen välineenä

Verkkoauttamisen muotoja on monia ja ne voidaan jakaa kolmeen palvelutyyppiin; tiedon jakamiseen, teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen sekä asiointin helpottamiseen. Tiedon jakaminen voi tapahtua esimerkiksi verkkosivujen välityksellä, kun taas teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan esimerkiksi chattia, keskusteluryhmiä, sähköpostia tai videoneuvottelua. Asiointin helpottaminen mahdollistuu, kun lomakkeet tai hakemukset voi täyttää ja jättää verkossa. (Kopomaa 2005, 126.)

Etäkontaktista käytetään rinnakkain monia erilaisia termejä, kuten *videopuhelu*, *etäyhteys* ja *kuvapuhelin*. Kaikilla näillä termeillä viitataan kuitenkin internetyhteyden kautta tapahtuvaan, reaaliaikaiseen puhelunomaiseen kontaktiin, jossa kontaktissa olevat ihmiset voivat nähdä toisensa esimerkiksi tietokoneen, tabletin tai puhelimen näytön välityksellä. Etäkontaktiyhteydenotto tapahtuu erillisen sovelluksen kautta. Päädyin itse käyttämään opinnäytetyössäni termiä etäkontakti, koska pilotti, johon kehittämishankkeeni linkittyi, oli nimetty etäkontaktipilotiksi.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen vuonna 2014 teettämä tutkimus antaa kuvaa kuntien etäkontaktivalmiuksista. Kartoituksen tuloksissa 27 % kuntien sosiaalitoimista oli videoneuvottelu- tai etäkontaktimahdollisuus käytössään asiakkaan ja työntekijän välillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymissä vastaava luku oli hieman korkeampi, 35 %. Tarkasteltaessa asiakkaan ja työntekijän välistä videoneuvottelun tai etäkontaktin käyttöä palvelualueittain, useimmiten videoneuvottelua tai etäkontaktia käytetään lastensuojelussa, jossa mahdollisuus tähän palveluun on 38 % kunnan sosiaalitoimesta ja 69 % kuntayhtymistä. Kuntasektorin kartoitukseen vastasi 134 sosiaalitoimen edustajia kunnista, kuntayhtymistä, kuntien liikelaitoksesta tai vastaavalta yhteistoiminta-alueelta ympäri Suomea ja vastanneiden kuntaorganisaatioiden sosiaalipalvelutarjonta kattoi kaikki lakisääteiset sosiaalihuollon palvelutehtävät. (Kärki & Ryhänen 2015, 4, 59-60.) Tutkimus ei suoraan kerro, kuinka iso prosenttiosuus sosiaalityön työntekijöistä käyttää videoneuvottelua tai etäkontaktia asiakastyössään.

Etäkontaktin välityksellä tapahtuvia tapaamisia pidetään luonnollisina ja helppokäyttöisinä ja niiden eroa kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin pidetään vain pienenä. Sosiaalityön näkökulmasta keskustelu ja asioiden hoito asiakkaan kanssa toimivat samalla tavalla, kuin perinteisillä tapaamisilla. (Frangen, Bärlund & Muukka 2017, 56.) Virtuaalisen ja kasvokkain kohtaamisen eroja on luultu suuremmiksi, kuin ne lopulta ovat. Molemmissa

auttamistavoissa korostuu asiakasta voimaannuttava ja muutokseen ohjaava työote. (Ylönen 2018, 126.) Sosiaalityön perustana on vuorovaikutus, joka toimii vahvuutena myös verkossa (Heikkonen & Ylönen 2010, 126). Vaikka keskustelu ja asioiden hoito etäkontaktin välityksellä lähtökohtaisesti toimivat asiakkaan kanssa, miten etäkontakti toimii avun, tuen ja ohjauksen välittämisen välineenä sosiaalialan asiakastyössä?

Vaikka asiakaskokemuksen selvittämistä palveluita kehitettäessä pidetään tärkeänä, suuri osa suomalaisista etäkontaktin käyttöön liittyvistä tutkimuksista keskittyy ammattilaisten odotuksiin ja kokemuksiin etäkontaktin käytöstä. Lapin ensi- ja turvakodissa tehtiin Visioverkko-hankkeen kautta vanhemmuus-, väkivalta-, kriisi- ja päihdetyötä etäkontaktin välityksellä. Hankkeesta tehdyssä Pro gradu tutkielmassa on selvitetty työntekijöiden käyttökokemuksia ja kehittämisajatuksia etäkontaktivälitteisestä asiakastyöstä. Tutkimustulosten mukaan etäkontakti vaikuttaa välineenä soveltuvan sosiaalisen tuen välittämiseen keskustelu -muotoisessa työskentelyssä soveltuen myös verkosto- ja ryhmätoimintaan. Digitaalisten toimintojen edellytyksenä on kuitenkin toimiva tekniikka ja ammattihenkilöstön osaminen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteiden suhteen. Etäkontakti työskentelyn nähdään vaativan asiakkaalta sitoutumista, voimavaroja ja kognitiivista kyvykkyyttä sekä tavanomaista suurempaa motivoitumista ja kohtalaista psyykkistä vointia. Teknologian välityksellä tapahtuva vuorovaikutus edellyttää huomion kiinnittämistä erityisesti tilaan ja tasapuolisuuteen osallistujien kesken. Se edellyttää myös kykyä intensiivisyyteen ilman häiriötekijöitä. (Hautala & Raasakka 2016, 79-80, 83.)

Sekä Tampereella, että Päijät-Hämeessä on tutkittu etäkontaktin mahdollisuuksia tukea kotonaan asuvien, ikääntyvien ihmisten toimintakykyä sekä kotona selviytymistä. Tampereella, vanhusten kotikuntoutuksessa käynnistettiin vuonna 2014 pilotti, jonka tavoitteena oli kehittää ja kokeilla uutta videotekniikkaa hyödyntävää palvelumallia, jossa etäkontaktin avulla tarjottiin sekä erilaisia terveyttä ylläpitäviä ja edistäviä, että kotona asumista ja itsehoitoa tukevia palveluja. Tarkoituksena oli tarjota kuntoutujille fyysisen toimintakyvyn tukemisen lisäksi psyykkisen ja sosiaalisen kuntoutuksen eri muotoja. Käyttökokemukset kuvapuhelimen käytöstä olivat kannustavia. Asiakkaat omaksuivat laitteen ja sen välityksellä tapahtuneet yhteydenotot hyvin. Kokemusten mukaan laite mahdollisti sellaisillekin asiakkaille kuulumisen yhteisöön, joilla oli haasteita kodin ulkopuolisessa liikkumisessa. Haastavaksi pilotin aikana koettiin tekniset vaikeudet, joita kohtasivat niin työntekijät kuin asiakkaatkin. Onnistuminen koettiin asiakkaiden osallistumisessa, sisällön kehittämisessä ja sen toteuttamisessa. (Vesaranta 2014, 3,19.) Päijät-Hämeessä toimii hyvinvointiyhtymän etähoiva- ja teknologiayksikkö Severi, jossa kuvapuhelimien avulla toteutettavan etähoivan tarkoituksena on tukea kotonaan asuvien, ikääntyvien ihmisten toimintakykyä ja kotona selviytymistä. Yksikössä toteutettiin kehittämisshanke, jonka tutkimuksellisenä

tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden etäkontaktikokemuksista. Tulosten perusteella asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä etäkontaktipalveluun ja sen käytettävyyteen. Asiakkaat kokivat etäkontaktipalvelun tarjoavan riittävästi tukea heidän tarpeisiinsa, eikä tarvetta lisäpalveluille nähty. (Hänninen & Parkkonen 2018, 4-6, 52.)

Koska tutkimuksia etäkontaktin välityksellä tapahtuvasta asiakastyöstä on verrattain vähän, haluan nostaa esiin terveydenhuollon puolella tehdyn tutkimuksen, joka käsitteli psykiatrisen tuen saamista etäkontaktin välityksellä. Lohjan sairaanhoitoalueen nuorisopsykiatrisen avohoidon yksikössä toteutettiin 2016 etäkontaktipilotti. Pilotin tavoitteena oli tuottaa tietoa etäkontaktin käyttömahdollisuuksista nuorisopsykiatrisessa hoitotyössä asiakkaiden ja sairaanhoitajien näkökulmasta palvelun jatkokehitystä varten. Tutkimustulosten mukaan osa asiakkaista koki puhumisen olevan helpompaa etäkontaktin välityksellä kuin suoraan kasvokkain. Toisaalta koettiin myös, että etäkontaktin välityksellä asioita on helpompi myös jättää puhumatta. Etäkontaktin välityksellä tapahtuvan kohtaamisen ei koettu yltävän perinteisen tapaamisen tasolle. Osa asiakkaista koki, ettei saanut etäkontaktin välityksellä samaa tuen ja läsnäolon tunnetta, kuin kasvokkain tapahtuvan tapaamisen aikana. Etäkontaktin kautta keskusteleminen koettiin aika ajoitin pintapuolisena ja lyhyenä. (Glumet 2016, 28-29.)

Erilaisia verkon välityksellä tapahtuvia työskentelymuotoja on otettu käyttöön yhä enemmän myös muualla maailmassa ja esimerkiksi Yhdysvalloissa yhä useammat sosiaalityöntekijät tarjoavat asiakkailleen mahdollisuutta ohjaukseen etäkontaktin (video counselling) välityksellä. Erilaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin kehitetyt sovellukset mahdollistavat esimerkiksi neuvottelut, ohjauksen ja terapian etäkontaktin välityksellä. (Reamer 2013, 164.)

Kanadassa on tehty asiakaskokemukseen liittyvää tutkimusta kasvokkain tapahtuvan ja etäkontaktin välityksellä tapahtuvan ohjauksen eroista. Tutkimuksen kohteena oli kahden henkilökohtaista ohjausta tarjoavien yritysten asiakkaat. Näistä yrityksistä toinen tarjosi kasvokkain tapahtuvaa ohjausta ja toinen etäkontaktin kautta tapahtuvaa ohjausta. Ohjausta antoivat kokeneet ammattihenkilöt, joista suurin osa oli sosiaalityöntekijöitä. Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden yleisimmät ongelmat liittyivät työstressiin, asumus- ja avioeroon, ahdistukseen, masennukseen ja vanhemmuuteen. Vertailuryhmien sisällä ilmi tulleet ongelmat olivat samankaltaisia. Tutkimustuloksena esitetään, että etäkontaktin kautta tapahtuvaan ohjaus voi olla yhtä tyydyttävää ja vaikuttavaa asiakkaille kasvokkain tapahtuva ohjaus. Etäkontaktin kautta työntekijät voivat yhtä lailla luoda asiakkaille miellyttävän ympäristön, auttaa asiakkaita suunnitelmien tekemisessä ja hyödyntää osaamistaan tehokkaassa vuorovaikutuksessa. Etäkontaktin avulla tehtävä ohjaus parantaa

asiakkaiden tilannetta sekä työssä että kotona yhtä hyvin, kuin kasvokkain tapahtuva ohjaus. (Murphy, Parnass, Mitchell, Hallett, Cayley & Seagram 2009, 630-638.)

Myös Turkissa on tehty tutkimusta vertaillen kasvokkain ja etäkontaktin välityksellä tapahtuvan ohjauksen asiakaskokemuksen eroja. Tulokset ovat hyvin yhteneväisiä Kanadassa tehdyn tutkimuksen kanssa. Tutkimuksessa tutkittiin asiakkaiden kokemuksia vapaaehtoisten toteuttamasta ohjauksesta kahdessa vertailuryhmässä; kasvokkain tapahtuvan ja etäkontaktin kautta tapahtuvan ohjauksen ryhmissä. Tutkimustulosten perusteella syyt ohjauksen tarpeelle olivat molemmissa vertailuryhmissä hyvin samankaltaisia. Henkilökohtaiset asiat, urakehitys sekä akateemiset ja henkilökohtaiset kysymykset olivat yleisimmät syyt etsiä psyykkistä apua. Tutkimustuloksissa sekä kasvokkain tapahtuva, että etäkontaktin kautta tapahtuva ohjaus koettiin kokonaisuudessaan hyödylliseksi ja kokemus hyödyllisyydestä oli vertailuryhmissä yhtä korkealla. Toisaalta asiakkaiden kokemus siitä, olivatko he löytäneet ongelmiinsa ratkaisuja, oli korkeampi kasvokkain tapahtuneen ohjauksen ryhmässä. (Zeren 2015, 136-138.)

4 PERHEKUNTOUTUKSEN TEHTÄVÄ JA KEHITTÄMINEN

4.1 Lastensuojelullisen perhekuntoutuksen tehtävä

Suomessa lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki, jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§). Lastensuojelun lainsäädännön valmistelusta ja yleisestä ohjauksesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b).

Lastensuojelu jakautuu avo-, sijais- ja jälkihuoltoon.

Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 34 §.)

Lastensuojelulain mukaan perheille on tarvittaessa järjestettävä avohuollon tukitoimia, joista perhekuntoutus on yksi (Lastensuojelulaki 417/2007, 36 §). Lastensuojelullinen kuntoutus perustuu lapsen asiakassuunnitelmaan, johon on määriteltynä tuen tarve, tavoitteet sekä suunnitellut tukitoimet (Pärnä 2010b, 42). Kunnat ovat vastuussa lastensuojelupalvelujen järjestämisestä. Palvelut voidaan tuottaa itse tai ostaa ne muualta, jolloin kunta on velvollinen valvomaan palveluntuottajien toimintaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b.) Kuntien tehtävänä on huolehtia, että sekä ehkäisevä, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään eri vuorokaudenaikoina sisällöltään ja laajuudeltaan kunnassa esiintyvän tarpeen edellyttämällä tavalla. Lain mukaisesti lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa avun ja tuen lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Laadun varmistaminen edellyttää kunnilta lastensuojelun laadun määrittämistä sekä lastensuojelupalveluiden toimivuuden varmistamista ja räätälöintiä tarpeen vaatimalla tavalla. Lastensuojelulta edellytetään vaikuttavuutta. (Kuntaliitto 2017.)

Kuntaliiton lastensuojelupalveluiden tuottamiseen ja hankkimiseen liittyvässä laatusanas-
tossa perhekuntoutus määritellään lastensuojelullisista päämääristä lähtevänä, perheen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen tähtävänä palveluna. Perhekuntoutus voi olla psykososiaalista tai sosiaalista sisältäen kuntoutumisen kannalta tarpeellisen tutkimuksen ja hoidon. (Suomen Kuntaliitto 2008.)

Perhekuntoutuksesta puhutaan myös kuntouttavana sijoituksena, joka voidaan toteuttaa esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa tai päihdehuollon hoitolaitoksessa, jossa on tarjolla monipuolisia perhekuntoutuspalveluita. Koko perheen sijoittaminen perhehoitoon on mahdollista ja sitä voidaan antaa myös raskaana olevalle naiselle syntyvän lapsen terveyden turvaamiseksi. Kuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen. (THL 2018.)

Perhekuntoutusta järjestetään sekä laitoksessa tapahtuvana ympärivuorokautisena, että päivämuotoisena kuntoutuksena. Laitosten yhteydessä on myös tarjolla perheasuntoja, joihin perheille tarjotaan tehostettua tukea. Perhekuntoutus eroaa perhetyöstä siten, että se tapahtuu laitosympäristössä. Perhekuntoutus soveltuu moniin tilanteisiin sekä lastensuojelun avohuollon työskentelyssä, että huostaanoton lakkautustyöskentelyssä. Kuntoutuksella on todettu olevan apua myös tilanteissa, joissa kodinulkopuolisen sijoituksen riski on olemassa, mutta perhe itse on motivoitunut perhekuntoutukseen ja sitä voidaan heille oikea-aikaisesti tarjota. (THL 2018.)

Perhekuntoutus on suunnitellusti ja tavoitteellisesti tapahtuvaa, koko perhettä kuntouttavaa toimintaa. Kuntoutuksen tarkoituksena on lasten kasvuolosuhteiden turvaaminen, vanhempien kasvatustehtävän tukeminen ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Perheenjäsenten välinen vuorovaikutuksen tukeminen, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen ovat olennainen osa kuntoutusta. (THL 2018.) Perhekuntoutus on lapsen edun huomioimista tilanteesta riippumatta, lapsen ja vanhempien kuuntelemista, tiedon ja ohjauksen myötä oppimista, vanhemmuuden taitojen vahvistamista harjoittelun kautta, yhteisten tavoitteiden ja keinojen löytämistä perheenjäsenille sekä asioiden hoitoa ja lapsen arjen olosuhteiden järjestämistä yhteistyössä muiden toimijoiden ja perheen kanssa. (Pärnä 2010b, 47.)

4.2 Perhekuntoutuksen tulevaisuuden kehittämishaasteet

Kuntoutusajattelu muuttuu yhteiskunnan muutoksen myötä ja kuntoutus, kuntouttaminen ja kuntoutuminen siirtyvät lähemmäs perheiden arkea ja sen toimintaympäristöjä. Kuntoutus nähdään sekä perheiden että työntekijöiden asiantuntijuutta hyödyntävänä yhteistyönä. Lapsen ja perheen kuntoutuminen mahdollistuu osallisuutta vahvistamalla. Osallisuuden käsitteen määrittelemisen ei ole yksikertaista ja usein osallistamisen tavoitteessa on aistittavissa ylhäältä alaspäin tulevaa ohjausta, kun asiakkaita pyritään osallistamaan prosessiin. Asiakkaiden henkilökohtaiset lähtökohdat osallistumiselle voivat olla hankalat, eivätkä kokemukset osallistamisesta, osallistumisesta tai tarjotuista mahdollisuuksista osallistua, ole aina myönteisiä. Työntekijöiden tulee huolehtia siitä, että kaikilla on mahdollisuus osallistua toimintaan omalla yksilöllisellä tavallaan tarjoten näin tasavertaiset

osallistumismahdollisuudet kaikille lapsille, nuorille, vanhemmille ja perheille. (Pärnä 2010b, 43-45.)

Veera Kettunen (2018) on tutkinut perhekuntoutuksen toimintaa asiakaspalautteiden valossa. Tulokset osoittavat, että perhekuntoutuksen tavoitteiden kannalta kriittisinä tekijöinä näyttäytyvät kohtaamistilanteet ja kunnioittava vuorovaikutus, yhteisöllisyys ja vertaistuki, keskustelut ja toiminta, aika reflektoida sekä oman prosessin eteenpäin vieminen. Työntekijöiden osaaminen ja tiedon päivittäminen nähtiin tärkeinä asioina. Perheiden odotusten, toiveiden ja tarpeiden erilaisuus vaativat työntekijöiltä erilaista osaamista, näkemystä ja kokemusta. Tutkimustulosten pohjalta esitettiin, että perhekuntoutuksen räätälöinti tarpeiden mukaan, voisi tehdä kuntoutuksesta paremmin asiakkaan tilanteeseen vastaavaa, mikä toisaalta voi tuoda mukanaan myös epäoikeudenmukaisuuden tai epätasa-arvon kokemusta. Perhekuntoutukseen liittyvä byrokratia nähtiin jännitteisenä; esimerkiksi palaverihin ja kirjauksiin käytetty aika on pois suorasta asiakastyöstä ja niiden sisältö voi jäädä asiakkaalle pimentoon. Asiakaspalautteissa tuotiin ilmi perhekuntoutusjakson muuttaneen ajatuksia ja kuntoutusjakson päätteeksi asiakkaat suhteutuivat tulevaisuuteen toiveikkaana. (Kettunen 2018, 63-64.)

Kuten koko sosiaalipalveluiden kokonaisuus, myös perhekuntoutus yksittäisenä palveluna on sekä uudistamisen, että jatkuvan kehittämisen kohteena. Olssonin ym. (2010) mukaan perhekuntoutuksen tulevaisuuden kehittämishaasteet ovat tiivistettävissä neljään osa-alueeseen: perheiden ja sen eri jäsenten yksilöllisiin tarpeisiin vastaamiseen, perhekuntoutuksen monimuotoisuuden säilyttämiseen, yhteistyön tiivistämiseen ja tuen antamiseen perheen arkeen sekä perhekuntoutuksen kehittämistyöhön ja tutkimuksen monipuolistumiseen. Tulevaisuuden perhekuntoutuksen tulisi edelleen rakentua perheiden yksilöllisistä tarpeista lähtevälle monimuotoiselle ja eri tavoin toteutetulle suunnitelmalliselle ja pitkäjänteiselle kuntoutusprosessille. Kehittämisessä palvelun hyöty on ensiarvoisen merkityksellistä ja perhekuntoutuksen hyöty perheille riippuu yhteistyösuhteen laadusta, asiakkaan toiveikkuuden heräämisestä, selkeästi määritellyistä tavoitteista, prosessimaisesta toteutuksesta, lapsi- ja perhelähtöisten menetelmien perustellusta käytöstä ja lähiverkoston kanssa tehtävästä yhteistyöstä. (Olsson ym. 2010, 281.)

Perhekuntoutuksen lähtökohtana ovat perheen ja sen jäsenten tarpeet, mikä toimii pohjana perhekuntoutuksen monitieteisyydelle, moniammatillisuudelle ja monimuotoisuudelle. Näin ollen sekä prosessimaisten ja kokonaisvaltaisten kuntoutuspalveluiden että niihin soveltuvien työmenetelmien kehittämiseksi on jatkossakin tarvetta. Kehittäminen ja toteuttaminen vaativat eri ammattialojen moniammatillista osaamista ja yhteistyötä sekä tutkimuksellista kehittämissyhteistyötä. Asiakaslähtöinen ja monimuotoinen kuntoutusmalli vastaa

parhaiten perheiden tarpeisiin ja näin ollen kehittämistyön täytyy olla yhteydessä sekä perheiden arkeen, että erilaisiin elämäntilanteisiin. Asiakkaiden omat näkemykset saamastaan kuntoutuksesta ovat kuntoutuksen kehittämisessä olennaisia. (Olsson ym. 2010, 281-283.)

4.3 Palveluiden osallistava kehittäminen

Asiakkaiden osallistamisesta puhutaan paitsi perhekuntoutuksen, myös laajemmin sosiaalipalveluiden kehittämisen yhteydessä tämän päivän sosiaalityössä. Erilaisia toimintatapoja ja -malleja osallisuuden lisäämiseksi on luotu mm. sosiaalipalvelujen kehittämistyöhön, näistä yhtenä esimerkkinä kokemusasiantuntijoiden käyttäminen. Päästäkseen aitoon ymmärrykseen osallistavasta kehittämisestä ja sen merkityksestä, on syytä ensin määritellä osallisuuden käsitettä. Isola ym. (2017) määrittelevät osallisuuden olevan esimerkiksi kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa ihminen pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus nähdään vaikuttamisena oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Hyvinvoinnin lähteet voivat olla sekä aineellisia mahdollisuuksia, kuten kohtuullinen toimeentulo, asuminen, koulutus ja harrastustarvikkeet, että aineettomia, kuten luottamus, turva ja luovuus. Palvelut voidaan nähdä aineellisen ja aineettoman väliin sijoittuvina hyvinvoinnin lähteinä. (Isola ym. 2017, 5.)

Osallisuus ilmenee monin tavoin. Se on oman elämän päätösvaltaa, mahdollisuus säädellä olemisiaan ja tekemisiään sekä ymmärrettävä, hallittava ja ennakoitava toimintaympäristö. Osallisuus ilmenee vaikuttamisen prosesseissa, joissa pystyy vaikuttamaan oman itsensä ulkopuolelle esimerkiksi ryhmissä, palveluissa, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa. Osallisuus näyttäytyy myös paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vasta-vuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola ym. 2017, 5.) Osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b).

Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsauksessa (2018) osallistuva yksilö nostetaan yhdeksi merkittävimmistä tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspolitiikkaan vaikuttavista ilmiöistä. Voidakseen hyvin, ihminen tarvitsee kokemuksia osallisuudesta, merkityksellisyydestä ja ryhmään kuulumisesta. Ihmiset etsivät aiempaa aktiivisemmin osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia esimerkiksi sähköisten palveluiden kautta. Yhteiskunnan kestävyys ja vakaus taataan yksittäisen ihmisen toiminta- ja työkyvystä sekä osallisuudesta huolehtimalla jokaisen ihmisen ollessa voimavara. Toteutettaessa koko väestöön kohdentuvia toimia, tulee taata kaikkien yhdenvertainen ja tasa-arvoinen mahdollisuus

osallistua yhteiskuntaan, joskin vaikeassa asemassa olevat voivat syrjäytymisen ehkäisemiseksi tarvita tietoon perustuvaa, myönteistä erityiskohtelua. Tasapainoinen yhteyskuntakehitys perustuu ihmisten erilaisten peruslähtökohtien huomioon ottamiselle ja nykyaikaisten toimintatapojen soveltamiselle. Uudet tavat voivat auttaa ihmisten tarpeiden tunnistamisessa entistä paremmin ja tehostaa esimerkiksi palveluvalintoja ja omahoitoa. Esimerkiksi tekoäly tai sosiaaliset innovaatiot voivat muuttaa toimintatapojamme yhtä radikaalisti kuin antibiootit tai kuvantamismenetelmät aikanaan. Tulevaisuudessa asiakkaat ovat aidosti osallisia ja he pääsevät vaikuttamaan omiin sosiaali- ja terveystaloutehinsa, jolloin asiakkaat toimivat palveluiden kehittäjinä, arvioijina sekä toimijoina. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 10-11,14.)

Osallisuutta voidaan lähestyä eri näkökulmista, joista yksi on käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen mahdollistaminen kehittämiseen. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä käytetään usein termiä ihmiskeskeinen suunnittelu, jolloin korostuu suunnitteluprosessin kohdentaminen käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan esimerkiksi kehittämällä palvelun tai tuotteen käytettävyyttä. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa korostuu käyttäjän konkreettinen osallistuminen suunnitteluprosessiin. (Toikko & Rantanen 2009, 95.) Käyttäjälähtöisyyden rinnalle voidaan nostaa myös käsite asiakasosallisuus. Leeman ja Hämäläinen (2016) toteavat asiakasosallisuuden merkitsevän palveluiden käyttäjien, asiakkaiden, mukaan ottamista suunniteltaessa palveluiden järjestämistapaa. Asiakasosallisuus voidaan jakaa asiakkaan osallistumiseen ja osallisuuteen. Kun asiakas on osallinen palveluiden suunnittelussa, hänen asiakkaan roolinsa, kohdistuminen ja kokemus osallisuudesta vahvistuvat. Asiakkaan osallistumiseen tai osallisuuteen liittyvät myös kokemukset voimaantumisen, sitoutumisen, velvoitteesta, yhteistoiminnasta, kumppanuudesta ja vaikuttamisesta. (Leeman & Hämäläinen 2016, 587.) Vertailtaessa osallisuuden ja osallistumisen käsitteitä, osallisuuteen liittyy vahvasti henkilökohtainen tunne osallisuudesta (Kiili 2006, 37). Osallistaminen voidaan nähdä myös mahdollisuuksien tarjoamisena, osallistumisen ollessa mahdollisuuksien hyödyntämistä (Toikko & Rantanen 2009, 90).

Maarit Vuorenmaa (2016) on tutkinut väitöskirjassaan äitien ja isien osallisuuden kokemusta sekä perheessä, oman lapsen palveluissa sekä palveluiden kehittämisessä. Tutkimustuloksissa vanhempien osallisuus palveluiden kehittämisen osalta oli keskinkertaista. Palveluihin liittyvät tekijät näyttäytyivät tärkeinä vanhempien osallisuudelle ja selittivät eniten isien osallisuuden vaihtelua palveluiden kehittämisessä. Vanhemmat arvioivat oman osallisuutensa sitä vahvemmaksi, mitä riittävämmäksi vanhemmat arvioivat omat vaikuttamismahdollisuutensa oman lapsensa palvelutapaamisessa sekä kunnan lasten ja perheiden palveluihin sekä tiedonsaantiinsa niistä. (Vuorenmaa 2016, 67.)

Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen nousee pinnalle erityisesti nykypäivän teknologisoituvassa yhteiskunnassa. Heikkonen ja Ylönen (2010) huomauttavat sosiaalipalveluiden tekniikkavälitteisyyden lisääntymisen nousevan yhä keskeisemmäksi kehittämistyön kysymykseksi, muuttaessaan sosiaalialan toimintamuotoja uusien työkalujen käyttöönoton myötä ja tietoyhteiskunnan tuodessa uusia ulottuvuuksia asiakassuhteeseen. Digitaaliset palvelut voivat täydentää perinteisiä palvelumuotoja. Keskiöön nousee kuitenkin kysymys, millä tavalla sosiaalialan asiakkaat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja nähdään heidät palvelutuotannon voimavarana. (Heikkonen & Ylönen 2010, 127-128.)

Lapsus-tutkimushankkeessa osallistettiin asiakkaita palveluiden kehittämiseen tutkimalla lasten, nuorten ja heidän perheidensä sairaalakokemusta lastenklinikoilla. Tavoitteena oli uusia sairaaloita rakennettaessa ja sairaaloiden toimintaa kehitettäessä tukea lapsipotilasperheiden kokemusten huomioimista. Lapsilta palautetta kerättiin valokuvamenetelmällä, jossa lapset kuvasivat itse positiivisia ja negatiivisia kuvia sairaalajaksonsa aikana. Nuorten potilaskokemuksen tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelun lisäksi videopäiväkirja, jota tutkimukseen osallistuneet nuoret kuvasivat annettujen tehtävien pohjalta. (Kaipio ym. 2018.) Lapsus-tutkimushankkeessa korostuvat osallisuuden ja asiakaskokemuksen lisääminen digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntämällä.

Stina Högnabba (2008) on tehnyt asiakasosallisuuteen liittyvän tutkimuksen: ”Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista”. Tutkimuksen johtopäätöksenä todetaan, että asiakaslähtöisten työtapojen kehittyminen edellyttää rakenteellisia muutoksia, toisin sanoen lupaa muuttaa käytäntöjä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Johdon tuki ja luottamus, sekä asiakasosallisuusmenetelmien ja työtapojen käyttämisen osaaminen nähtiin tärkeinä tulosten syntyminen kannalta. Tutkimuksen mukaan työntekijät voimaantuvat asiakaslähtöisyyden lisääntyessä ja dialogisten toimintatapojen vahvistuessa; taustalla on kokemus mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa työkäytäntöjen muutoksiin. Parhaimmillaan asiakkaista lähtevä kokemustieto johtaa konkreettisiin muutostoimenpiteisiin. Asiakkaiden osallisuus sekä henkilökohtaisessa prosessissa, että palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa, nähtiin kuntouttavan sosiaalityön vahvimpana kulmakivenä. (Högnabba 2008, 5, 56.)

Oma kehittämishankkeeni perustuu asiakkaiden osallistamiseen; osallistumisen mahdollisuuden tarjoamiseen etäkontaktin kehitystyöhön. Asiakaspalautteen pohjalta laatimieni kehittämissuositusten kautta perhekuntoutuksen asiakkaat pääsevät osallisiksi uuden työmuodon jatkosuunnittelussa ja kehittämisessä.

5 KEHITTÄMISMENETELMÄT

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata, ymmärtää ja tulkita tutkittavaa ilmiötä (Kananen 2017, 35). Laadullisen, eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on kuvata todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Laadullisen tutkimuksen kiinnostus kohdistuu ihmisten kokemuksiin ja näkemyksiin reaali-maailmasta (Kananen 2017, 36). Todellisen elämän käsitteeseen sisältyy ymmärrys todellisuuden moninaisuudesta. Todellisuutta ei voi kuitenkaan pirstoa mielivaltaisesti osiin, koska tapahtuvat muovaavat yhdenaikaisesti toisiaan ja samanaikaisesti on löydettävissä monen suuntaisia suhteita, mikä on otettava huomioon tutkimusta tehtäessä. Tutkimuksen kohdetta pyritään laadullisessa tutkimuksessa tutkimaan kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohteena ovat pääasiassa prosessit, joihin on vaikea pureutua määrällisten analyysien kautta ilmiöiden monimutkaisuuden vuoksi. Laadullisen tutkimuksen avulla on mahdollista luoda hyvä kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Kuvaus tapahtuu sanallisessa muodossa ja on kokonaisuutena ymmärrettävä ja kokonaisvaltainen. (Kananen 2017, 34, 36.)

Arvot muovaavat pyrkimystämme ymmärtää tutkittavaa ilmiötä, eikä tutkija voi sanoutua irti arvolähtökohdistaan. Myös objektiivisuuden saavuttaminen perinteisessä mielessä ei ole mahdollista, sillä tutkija ja se mitä tiedetään kietoutuvat saumattomasti yhteen. Kvalitatiivinen tutkimus onkin enemmän pyrkimystä tosiasioiden paljastamiseen ja löytämiseen kuin jo olemassa olevien väittämien todentamiseen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen, mutta ajatuksena kuitenkin on, että yksityisessä toistuu yleinen. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 182.)

Teorian merkitys on ilmeinen laadullisessa tutkimuksessa. Teoriaa tarvitaan tutkimuksen viitekehyksen lisäksi metodien, tutkimusetiikan ja luotettavuuden hahmottamiseen ja tutkimuskokonaisuuden mieltämiseen. Tutkimuksen viitekehys muodostuu käsitteistä ja niiden välisistä merkityssuhteista. Viitekehyksessä kuvataan tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita. Viitekehys jaetaan kahteen osaan; tutkimusta ohjaavaan metodologiaan ja tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 23-24.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa teoria voi toimia välineenä, jonka avulla tutkija voi rakentaa tulkintoja kerätystä aineistosta sekä esittää tulkintoja tieteellisessä muodossa. Teoria voi olla myös päämäärä edettäessä aineistolähtöisesti yksityisestä yleiseen. (Eskola & Suoranta 2003, 83.)

5.2 Teemahaastattelu

Tutkimusmenetelmän valinnassa perussääntönä voidaan pitää, että saadakse selville mitä ihmiset ajattelet, tuntevat, kokevat tai uskovat, kannattaa tutkimusmetodina käyttää haastatteluja, kyselylomakkeita tai asenneskaaloja (Hirsjärvi ym. 2009, 185). Haastattelun idea on yksinkertaisuudessaan järkevä; halutessamme tietää jotain ihmisestä, miksi emme kysyisi siitä häneltä itseltään? Haastattelu on tutkijan aloitteesta ja johdattamana tapahtuvaa, eräänlaista keskustelua haastattelijan ja haastateltavan välillä. (Eskola & Suoranta 2003, 85.) Haastattelun etuna voidaan pitää ihmisen subjektiivista tutkimustilanteessa. Haastateltava on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli ja hänelle mahdollistetaan itseään koskevien asioiden esille tuominen mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.) Haastattelun etuna voidaan pitää myös joustavuutta, koska haastattelu tarjoaa mahdollisuuden toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoa tai käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastattelua voidaan pitää eräänlaisena keskusteluna, jonka aikana tutkija pyrkii selvittämään haastateltavalta tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat asiat (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 28).

Teemahaastattelu on yksi haastattelumetodeista. Teemahaastattelu on keino ymmärtää ja saada käsitys tutkimuksen kohteena olevansa ilmiöstä. Teemahaastatteluun liittyy aina kiinteänä osana ihminen ja hänen toimintansa, jota tutkija lähtee avaamaan teemojen avulla. (Kananen 2017, 90.) Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että keskeistä ovat ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän asioille antamansa merkitykset, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48). Tyypillisessä teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Ennen haastattelua tutkija laatii ennakkokäsitystensä perusteella teemahaastattelurungon, jota täydennetään keskustelun aikana nousevilla aihealueilla, joihin haastattelijan tulee haastattelutilanteessa tarttua (Kananen 2014, 70,77). Teemahaastattelussa pyritään kysymyksenasettelun avulla löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Haastattelijan päätettävissä on, pitääkö kaikille haastateltaville esittää kaikki suunnitellut kysymykset, täytyykö kysymykset esittää tietyssä ja samassa järjestyksessä ja pitääkö esimerkiksi sanamuotojen olla jokaisessa haastattelussa samat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

5.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, joka on käyttökelpoinen kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi on sekä yksittäinen metodi, että väljä teoreettinen kehys, joka on liitettävissä erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Sisällönanalyysin avulla dokumentteja voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Kanasen (2014) mukaan analyysi on koko tutkimusprosessin eri vaiheisiin linkittyvää toimintaa, joka ohjaa itsessään sekä tutkimusprosessia, että tiedonkeruuta. Aineiston analysoimisen aloittamista vasta tiedonkeruun päätyttyä, voidaan pitää jopa vääränä tapana toimia. (Kananen 2014, 18.)

Sisällön analyysi etenee vaiheittain. Tuomi ja Sarajärvi (2018) ovat tiivistäneet analyysin vaiheet seuraavalla tavalla. Ensimmäisessä vaiheessa haastattelut kuunnellaan ja litteroidaan sana sanalta. Seuraavassa vaiheessa tutkija perehtyy aineistojen sisältöön lukiemalla niitä läpi. Sen jälkeen aineistosta etsitään pelkistettyjä ilmaisuja, jotka listataan ja niistä etsitään samankaltaisuuksia sekä erilaisuuksia. Seuraavassa vaiheessa pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään ja niistä muodostetaan alaluokkia. Alaluokat yhdistetään ja niistä muodostetaan yläluokkia. Viimeisessä vaiheessa Yläluokat yhdistetään pääluokiksi tai yhdistäväksi luokaksi ja muodostetaan kokoava käsite. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.)

Litterointivaiheessa kerätty aineisto on yleensä tarkoituksenmukaista litteroida sanasanaisesti. Aineisto on mahdollista litteroida kokonaisuudessaan tai valikoiden litteroitavia osuuksia esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian aineiston keruun päätyttyä. (Hirsjärvi ym. 2009, 222-223.)

Litteroidun aineiston analyysitapoja on useita. Analyysitapa tulisi valita sen mukaan, mikä analyysitapa tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimuskysymykseen. Laadullista analyysiä ja päätelmien tekoa käytetään yleensä ymmärtämiseen pyrkivässä aineiston käsittelyssä. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä erilaiset teorit ja käsitteet toimivat tulkintakehyksinä, joiden avulla tutkija tulkitsee aineistoaan ja sitä kautta tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä (Eskola 2018, 214). Aineistolähtöinen analyysi tarkoittaa pelkistetyimmillään teorian rakentamista niin sanotusti alhaalta ylöspäin, eli empiirisestä aineistosta lähtien (Eskola & Suoranta 2003, 19). Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus, jonka lähtökohtana on, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja vaan ne valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Näin ollen aikaisemmillä havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä, ei aineistolähtöisyyteen perustuen tulisi millään tavalla vaikuttaa analyysiin ja sen lopputulokseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä vastaus tutkimustehtävään saadaan käsitteitä yhdistämällä. Sisällön analyysissä edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä tulkinnan ja päättelyn keinoin. Käsitteellistämisen eli abstrahoinnin vaiheessa tutkija rakentaa muodostamiensa käsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta verraten teoriaa ja johtopäätöksiä koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostaessaan. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään yhteen teoreettisten käsitteiden kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.) Teemoittelussa painottuu se, mitä kuskakin teemasta on sanottu. Teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan, jolloin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Teemahaastattelun avulla kerätyn aineiston pilkkominen on suhteellisen helppoa, haastatteluiden teemojen jäsentäen jo itsessään aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat sekä kuvataan luokittelujen pohjalta muotoutuneet käsitteet tai kategoriat sisältöineen. Johtopäätöksissä tutkija pyrkii ymmärtämään asioiden merkityksen tutkittaville. Tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan läpi analyysiprosessin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.)

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Kehittämishankkeen aloitus

Teen töitä sosiaaliohjaajana Vantaalla, Lastensuojelun tukiyksikön tehostetussa perhe-työssä. Keväällä 2018 kerroin työpaikallani olevani avoin organisaatiosta päin tuleville ideoille ja tarpeille koskien opinnäytetyötäni. Vantaan kaupunki oli käynnistämässä lastensuojelun etäkontaktipilottia ja Lastensuojelun tukiyksikön esimiespalaverissa nousi esiin tarve selvittää asiakaskokemusta Vantaan lastensuojelun etäkontaktipilotoinnin jatkokehittämistä varten. Opinnäytetyöni nähtiin mahdollisuutena tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista etäkontaktipilotista. Koin aiheen mielenkiintoisena ja innostavana.

Toukokuussa 2018 tapasin pilotin parissa työskentelevät Nuorten intensiiviyön vastaavan sosiaaliohjaajan Outi Jokisen sekä Nuorten jälkihuollon vastaavan sosiaaliohjaajan Kaisa Pölläsen, joista tuli opinnäytetyöni työelämän yhteyshenkilöt. Tapaamisella käytiin läpi kohdeorganisaation taholta nousseet opinnäytetyölleni esitetyt tavoitteet, jotka pohjautuivat kuvion 2. (sivu 5) nelimaalin Asiakaskokemuksen ja saatavuuden arviointiin liitettyihin teemoihin. Tapaamisen jälkeen aloitin opinnäytetyöni suunnitteluvaiheen, jonka aikana työni aiheen rajausta ja toteuttamissuunnitelma täsmentyivät.

6.2 Prosessin vaiheet

Kehittämishankkeeni prosessikaavio on esitetty kuviossa 3.



KUVIO 3. Kehittämishankkeen prosessikaavio

Suunnittelu ja yhteistyö

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi aiheen rajaamisella, jonka kautta myös opinnäytetyöni tavoite ja tarkoitus muotoituivat. Apotien palvelumalli-työryhmässä oli asetettu Vantaan etäkontaktipilotille neljästä eri osa-alueesta koostuvat arviointiteemat (kuvio 2, sivu 5). Asiakaskokemuksen ja saatavuuden arviointiin liitettiin pilotin osalta selvitettäviksi seuraavat teemakokonaisuudet:

1. Miten asiakas koki etäkontaktin?
 - Korvaako vastaanottokäynnin?
2. Sitoutuivatko asiakkaat palveluun?
 - Miksi ei?
3. Miten etäkontakti on auttanut asiakkaan arjen hallinnassa?

(Vantaan kaupunki 2018b)

Pilotin asiakaskokemusta oli tarkoituksena tutkia opinnäytetyöni lisäksi myös asiakkaan ennako-odotuksia kartoittavan lomakkeen sekä asiakkaan loppupalautelomakkeen kautta (Vantaan kaupunki 2019, 6). Kolmannen teemakokonaisuuden tutkiminen olisi mielestäni vaatinut vaikuttavuuden arviointia. Vaikuttavuuden arviointi on jo itsessään niin iso kokonaisuus, ettei minulla ollut mahdollisuutta lähteä toteuttamaan sitä asiakaskokemuksen selvityksen ohessa. Näin ollen rajasin opinnäytetyöni tutkimukselliseksi tavoitteeksi selvittää asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Näihin tavoitteisiin sisältyivät Apotin palvelumalli-työryhmän Asiakaskokemuksen ja saatavuuden teemakokonaisuudet 1. ja 2. Keväällä 2018 opinnäytetyöni tavoite täsmentyi, kun päätin laatia asiakkaiden kokemusten pohjalta konkreettiset kehittämissuositukset. Näin ollen opinnäytetyöni muotoutui kehittämissuositukseksi, jonka tavoitteena oli tuottaa Vantaan kaupungille kehittämissuositukset etäkontaktityöskentelyn jatkokehitystä varten.

Sain kohdeorganisaation taholta melko vapaat kädet kehittämissuositukseeni toteuttamiseen. Halusin kuitenkin aika-ajoin reflektoida työelämän yhteishenkilöideni kanssa kehittämissuositukseeni suuntaa sekä kysyä neuvoa pilottiin sekä kohdeorganisaatioon ja sen toimintamalleihin liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi tapasin Vantaan kaupungin erityisasiantuntijaa, Ritva Paavonheimoa pilottiin liittyvissä kysymyksissä, koska hän on ollut Vantaan edustaja Apotin Riskiryhmät ja seulonta -työryhmässä.

Menetelmät, tutkimuslupa ja tutkimuskohteen vaihtuminen

Tutkimuksen tavoitteen ja tarkoituksen selventyessä perehdyin tutkimusmenetelmäkirjallisuuden löytääkseni menetelmät, joiden avulla pystyisin parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan kehittämissuositukseeni tavoitteeseen. Koska kehittämissuosituksen tutkimuksellisen osion tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista, näin kvalitatiivisen tutkimuksen vastaavan parhaiten tähän tarkoitukseen. Koska kyseessä oli pilotti ja halusin saada tietoa nimenomaisesti Vantaalla käynnistyneestä etäkontaktista, valmiita aineistoja ei ollut, vaan aineisto täytyi kerätä.

Tutkimuskirjallisuudessa esitetty menetelmätarjonta aineiston keräämiseksi oli laaja. Rajaava ja strukturoitu tapa tuottaa tietoa, ei mielestäni lähtökohtaisesti palvellut tutkimusongelmaani vastaamista ja lähdin perehtymään haastatteluun tiedonkeruumenetelmänä. Haastattelun lajeja on useita ja päädyin käyttämään tutkimusmenetelmänäni teemahaastattelua, joka mahdollistaa vapaamman keskustelun tutkimuskysymysten ympärillä. Tutkimusmenetelmäkirjallisuudessa korostetaan tutkimusmenetelmään perehtymistä ja sen opettelemista. Tässäkin mielessä koin teemahaastattelun itselleni luontevana tiedonkeruumenetelmänä, kun vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa ja niiden dokumentointi ovat minulle työni kautta lähtökohtaisesti tuttuja. Aineiston analyysin halusin tehdä aineistolähtöisesti, koska näin sen tuovan asiakkaiden ääntä parhaiten kuuluviin.

Syksyllä 2018 aloitin tutkimuslupaprosessin Vantaalla. Tutkimuslupahakemuksen laatimisessa tarvitsin paljon apua Vantaan tutkimuslupa-asioista vastaavilta henkilöiltä erityisesti henkilötietojen keräämiseen ja säilytykseen liittyvissä asioissa. Tutkimuslupahakemukseen tuli liittää myös alustava teemahaastattelurunko, joka syntyi sekä Apotin palvelumalli-työryhmän laatimista Asiakaskokemuksen ja saatavuuden teemakokonaisuuksista 1. ja 2., että ennakkokäsitysten pohjalta syntyneistä teemoista, joihin vaikuttivat myös kokoaamani teoreettinen viitekehys. Sain Vantaan kaupungilta tutkimusluvan 29.10.2018.

Samanaikaisesti kun itse vein kehittämishankkeeni prosessia eteenpäin, sain kuulla, ettei pilotti ole käynnistynyt kehittämishankkeeni kohteena olevissa yksiköissä toivotulla tavalla. Etäkontaktipilotointia lähdettiin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti toteuttamaan Vantaan lastensuojelun jälkihuollon-, nuorten intensiiviyön ja Viertolan kuntouttavan tiimin asiakastyössä. Etäkontaktin välityksellä tehtävän asiakastyön aloittamisessa ilmeni kuitenkin haasteita. Kaikki asiakasnuoret eivät olleet halukkaita ottamaan etäkontakti laitetta käyttöön osana työskentelyä ja pilotointiin osallistui kaiken kaikkiaan yhdeksän asiakasnuorta. Laitetta tarjottiin myös vanhempien kanssa tehtävään työskentelyyn, mutta kaikki vanhemmat palauttivat laitteen, koska eivät kokeneet sitä hyödyllisenä. Pilotin aikana palautetta etäkontaktityöskentelystä saatiin kerättyä jonkin verran sekä asiakkailta, että työntekijöiltä. Asiakkaat antoivat alkupalautteen lomakkeen kautta ennen pilottia ja loppupalautteen pilotin jälkeen suullisesti. Nuorten tavoitettavuus laitteen kautta oli heikkoa, eivätkä he sitoutuneet laitteen käyttämiseen. Nuoret kokivat laitteen tekniset seikat suurimmaksi laitteen käyttöön vaikuttavaksi asiaksi; nuoret kokivat laitteen vanhanaikaisena ja halusivat käyttää yhteydenottamiseen mieluummin puhelinta. Myös työntekijät kokivat teknisen toteutuksen etäkontaktityöskentelyn suurimmaksi haasteeksi; työntekijälaitteen kiinteä sijainti toimistolla ei palvellut liikkuvaa työtä tekeviä työntekijöitä. Myös äänen kuuluvuuden kanssa oli ongelmia. Joidenkin asiakkaiden kohdalla pilotointi jäi yhteen koekielukertaan, mistä johtuen pilottia ei pystytty arvioimaan suunnitellussa laajuudessaan.

Tämä koski myös omaa opinnäytetyötäni. Pilotoinnin perusteella todettiin, ettei etäkontakti laite sovellu nykyisen laiteratkaisun kautta nuorten asiakasryhmään. Etäkontaktin myös katsottiin soveltuvan työntekijöiden osalta paremmin osastolta käsin tehtävään asiakastyöhön, jolloin laitteen kiinteä sijainti ei vaikuta työn suunnitteluun ja toteutukseen. (Vantaan kaupunki 2019, 7-11.)

Pilotin kohtaamat haasteet aiheuttivat sen, että myös oma kehittämishankkeeni toteutuminen vaikutti epävarmalta. Pilotista pikkuhiljaa esiin tulleet tiedot eivät juuri antaneet toivoa siitä, että saisin pilottia kokeilleita asiakkaita haastateltavakseni. Tilanne oli sikäli hankala, etten pystynyt itse vaikuttamaan asiaan, vaan odotin taustalla uutisia pilotin etenemisestä. Etäkontaktin soveltuvuudesta lastensuojelutyöhön haluttiin haasteista huolimatta Vantaalla lisää käytännön kokemusta ja pilotin ensimmäisessä kokeilussa tehtyjen huomioiden perusteella osa laitteistosta päätettiin siirtää lokakuussa 2018 Kuuselan perhekuntoutusyksikön asiakastyöhön, jossa etäkontaktilaitteet saatiin käyttöön nopeasti, yhdeksi perhekuntoutuksen työvälineeksi. Näin ollen myös kehittämishankkeeni kohdeorganisaatioksi vaihtui alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen Kuuselan perhekuntoutusyksikkö. Kuusella yhteyshenkilönäni toimi vastaava ohjaaja Nina Vaahtera. Kehittämishankkeen kohteen vaihtuessa alkuperäisestä kolmesta työyksiköstä yhteen, myös kehittämishankkeen tavoite etäkontaktipilotin kehittämisestä kohdistui vahvemmin Kuuselan perhekuntoutusyksikköön, alkuperäisen tavoitteen ollessa laajemmin yleisesti lastensuojelua koskeva.

Haastattelut ja litterointi

Tavoitteenani oli saada mahdollisimman moni etäkontaktityöskentelyä kokeilleista asiakasvanhemmista haastateltavakseni, jotta saisin kerättyä mahdollisimman kattavasti asiakaskokemusta. Laadin kehittämishankkeesta ja siihen liittyvästä tutkimushaastattelusta kutsukirjeen syksyllä 2018 (liite 1). Kutsukirjeessä kerroin etäkontaktin pilottijakson tavoitteesta, omasta opinnäytetyöstäni; sen tavoitteesta ja tarkoituksesta, sekä tutkimusluvasta. Lisäksi kerroin kirjeessä haastattelun aiheesta ja painotin, että haastattelukysymykset eivät kohdistu asiakkaan elämäntilanteeseen. Kirjeessä kerroin haastattelun vapaaehtoisuudesta ja siitä, ettei haastattelusta kieltäytyminen vaikuta asiakasprosessiin. Lisäksi kävin kirjeessä läpi mahdollisuuden keskeyttää haastatteluun osallistuminen. Kerroin kirjeessä haastattelun kestosta ja nauhoittamisesta. Kävin kirjeessä läpi lisäksi läpi haastattelun luottamuksellisuuteen liittyvät asiat kertomalla konkreettisesti millä tavoin haastattelussa syntyneitä äänitallenteita käsitellään, miten asiakkaan tunnistettavuus estetään lopullisessa julkaisussa ja että opinnäytetyö julkaistaan Thesus-järjestelmässä. Lisäksi kerroin kirjeessä haastattelumateriaalin tuhoamisesta. Toin kirjeessä esiin, että pyydän tutkimushankkeeseen osallistuvilta kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Kirjeen

yhteyteen laitoin sekä omani, että kahden hankkeessa mukana olevan Vantaan kaupungin yhteyshenkilön yhteystiedot lisätiedon saamiseksi.

Kuuselan työntekijät kertoivat kehittämishankkeeseen liittyvästä haastattelusta kaikille etäkontaktilaitetta käyttäneille perheille marras-joulukuussa 2018. Jokaiselle perheelle tarjottiin mahdollisuutta osallistua haastatteluun. Työntekijät kertoivat asiakkaille haastattelusta, hyödyntäen opinnäytetyön tekijältä saamaansa tietoa kehittämishankkeesta sekä haastattelukutsukirjettä. Kuuselan työntekijät motivoivat asiakkaita osallistumaan haastatteluun kertomalla mahdollisuudesta vaikuttaa Vantaan lastensuojelun palveluiden kehittämiseen osallistumalla haastatteluun. (Vaahtera 2019a.) Haastattelun ajankohdat pyrittiin järjestämään asiakaslähtöisesti. Haastateltaviksi valikoituivat asiakasvanhemmat, jotka olivat itse halukkaita osallistumaan haastatteluun.

Haastattelin kehittämishankkeeseen kolmea etäkontaktipilottiin Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa osallistunutta asiakasvanhempaa joulukuussa 2018. Kerroin haastateltaville tutkimuskutsussa haastattelukysymysten kohdistuvan asiakkaiden käyttökokemuksiin ja ajatuksiin etäkontaktipilotista, mutta tarkkoja haastatteluteemoja en kertonut etukäteen. Kuuselan työntekijät sopivat haastateltavien kanssa haastatteluajoista, jonka jälkeen Kuuselasta ilmoitettiin varatut ajat minulle. Toteutin haastattelut Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa, joka oli haastateltaville tuttu paikka. Haastattelutilanteissa olimme läsnä vain minä ja haastateltava. Haastattelut nauhoitettiin.

Haastattelutilanteet asiakkaiden kanssa olivat luontevia ja asiakasvanhemmat tuottivat runsaasti materiaalia haastattelukysymyksiin. Ennen haastattelun aloittamista annoin haastateltaville luettavaksi suostumuslomakkeen (liite 2) ja tarjosin mahdollisuutta lisäkysymysten esittämiseen. Suostumuslomakkeessa kerroin sisällöltään samat asiat, kuin haastattelun kutsukirjeessä. Suostumuslomakkeeseen asiakkaat täyttivät paikka- ja päivämäärätiedot, allekirjoituksen ja nimenselvennyksen sekä syntymäaikansa. Kirjeen yhteydessä kerroin, että lomake säilytetään 31.5.2019 saakka, jonka jälkeen se tuhoetaan. Luetuaan lomakkeen, haastateltavat allekirjoittivat suostumuksensa kehittämishankkeeseen osallistumiseen.

Itse päädyin siihen, että haastattelut etenivät haastateltavien kanssa saman teemahaastattelurungon (liite 3) mukaisesti, mutta saatoin jättää sellaisia kysymyksiä kysymättä, joihin haastateltava oli jo toisen teeman yhteydessä vastannut välttääkseni turhautumista, joka voisi syntyä samojen teemojen turhaan toistuessa. Sanamuodot omassa kysymysten asettelussani vaihtelivat hieman, mutta eivät siinä määrin, että se olisi vaikuttanut vastausten sisältöön. Ensimmäisen haastattelun jälkeen lisäsin teemahaastattelurunkoon kaksi tarkentavaa kysymystä, joista ensimmäinen haastateltava puhui vastauksissaan;

kysymyksen etäkontaktin ja puhelun eroista ja siitä, olisiko haastateltava ollut valmis käyttämään etäkontaktia jatkossa. Tässä kohdassa pääsin konkreettisesti hyödyntämään teemahaastattelun luonnetta, kun pystyin lisäämään teemahaastattelurunkoon ensimmäisen haastattelun pohjalta tärkeäksi näyttäytyneet lisäkysymykset. Haastattelutapaamisissa itse haastatteluvaiheen kesto vaihteli 10 minuutista, 25 minuuttiin.

Litteroin haastattelut pian haastatteluiden jälkeen. Litteroitavaa tekstiä syntyi noin 11,5 A4 sivua fontilla Arial 11. Litteroin haastattelut sanatarkasti, jotta pystyin nostamaan litteroidusta aineistosta myöhemmässä vaiheessa sanatarkkoja lainauksia opinnäytetyön kirjalliseen raporttiin. Litterointia tehdessä jätin äänitiedostoista pois haastateltavien mainitsemat tunnistetiedot, esimerkiksi nimet, haastateltavien asuinpaikkaan viittaavat ilmaisut sekä lasten sukupuolet, jotta haastateltavia ei voida tunnistaa litteroidun aineiston perusteella. Merkitsin litteroituun tekstiin poistetut kohdat sulkeilla, jonka sisälle kirjasin selittävää tekstiä, esimerkiksi ”poistettu haastateltavan asuinpaikkaan viittaava lauseen osa”. Nämä tiedot eivät myöskään olleet tutkimuksen kannalta olennaista tietoa. Litteroinnin jälkeen tuhosin haastatteluiden äänitiedostot. Nimesin litteroidut tiedostot eri värien nimillä, jotta tekstistä poimitut asiasisällöt olivat myöhemmässä vaiheessa yhdistettävissä tiettyyn haastatteluun.

Aineiston teemoittelu ja analyysi

Litterointivaiheen jälkeen tutustuin aineistoon, lukemalla litteroituja tekstejä useampaan kertaan läpi, jolloin sain hyvän yleiskuvan aineiston sisällöstä. Seuraavaksi jaoin alkuperäiset haastatteluteemat ja niihin liittyvät kysymykset koodeihin. Jaoin litteroidut haastatteluaineistot asiasisältöihin omiksi kappaleikseen ja niiden yhteyteen merkitsin haastatteluteeman koodin, koska itse asiasisältöihin jaetuista kappaleista ei välttämättä käynyt ilmi teema, jota tekstikappale koski. Näin varmistin, että asiayhteys säilyisi tekstikappaleiden yhteydessä. Nämä uuden jaottelun mukaan järjestämäni aineistot tallennettiin omaksi tiedostokseen, jotta alkuperäiset litterointiaineistot säilyivät alkuperäisessä muodossaan.

Tämän jälkeen muutin tekstin taulukkomuotoon Word-tekstiohjelmassa, jonka jälkeen siirsin kaikki taulukot Kanasen (2017, 162-172) ohjetta mukaillen yhteiseen Exel-tilukkuun, jossa aineisto oli helpommin taulukoitavissa ja suodatettavissa analyysin myöhempiä vaiheita ajatellen. Exel-tilukkuun lisäsin otsikkosarakkeita seuraavasti:

TAULUKKO 1. Teemoittelutaulukko

Nro	Raakateksti	Teema	Lähde	Alaluokat	Yläluokat	Pääloukat
Kertoo asiiasällön kohdan alkuperäisessä haastatteluaineistossa.	Asiasisältöön jaettu raakateksti on omassa ruudussaan.	Kertoo, minkä haastatteluteeman yhteydessä kyseinen raakateksti on mainittu.	Kertoo, mistä haastattelusta (väri) kyseinen raakateksti on.	Kertoo mihin alaluokkaan kyseinen raakateksti on teemoiteltu.	Kertoo mihin yläluokkaan kyseinen raakateksti on teemoiteltu.	Kertoo mihin pääluokkaan kyseinen raakateksti on teemoiteltu.

Kun kaikki analysoitava haastatteluaineisto oli samassa Exel-tilukossa, aloitin tekstin teemoittelun. Halusin lähteä teemoittelemaan tekstiä aineistolähtöisesti niin, että teema-haastattelun valmiit teemat eivät ohjaisi teemoittelua, vaan teemoittelu tapahtuisi aineis-tosta nousevista teemoista. Halusin tällä valinnalla tuoda esiin asiakkaiden ääntä ja koke-musta etäkontaktista niin, että asiakkaiden puheissa korostuvat asiat nousisivat teema-alueikseen. Teemoittelun taustalla pidin mielessä ajatuksen kehittämishankkeen tavoit-teesta ja tarkoituksesta. Koska olin rajannut kehittämishankkeen ja sen myötä teemahaas-tattelun teemat napakasti, aineisto tuntui helposti lähestyttävältä, sekä hyvin hallittavissa ja käsiteltävissä olevalta. Minun ei tarvinnut karsia aineistoa litterointivaiheen jälkeen, vaan pilkoin asiakkaiden tuottaman materiaalin kokonaisuudessaan ja annoin jokaiselle pilkotulle raakatekstin osalle oman järjestysnumeron. Teemoitteluvaiheessa jätin opinnäy-tetyön tavoitteen ja tarkoituksen kannalta epäolennaiset raakatekstin osat teemoittele-matta, jolloin minun oli helppo suodattaa ne pois aineiston käsittelystä. Käytin teemoitte-luun paljon aikaa, saadakseni esiin aineistosta nousevat asiat ja löytääkseni raakateksti-osuuksille niitä kuvaavat alaluokat. Halusin nimetä alaluokat napakasti, koska se lisäsi mielestäni aineiston käsiteltävyyttä analyysiä ajatellen nostoen samalla esiin tutkimus-hankkeen tavoitteen ja tarkoituksen kannalta olennaiset asiat. Kun alaluokat olivat selvillä, sain yläluokat ja pääloukat syntymään vaivatta. Taulukossa 2. esitettyinä esimerkki yhden raakatekstiosuuden teemoittelusta.

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston teemoittelusta.

Nro	Raakateksti	Haastattelu- teema	Lähde	Alaluokat	Yläluokat	Pääloukat
44.	Et joka kerta siit tuli joku niinku impulssi, et se oli jotenki niin jännittävä tilanne hänelle että, et sitä ei niinku saanu sillee niinku toimimaa.	A8	Sininen	LAPSI	KOKEMUKSET TYÖSKENTE- LYPROSES- SISTA	KOKEMUKSET ETÄKONTAK- TISTA TYÖS- KENTELY- MUOTONA

Tekemäni teemoittelun myötä aineistosta nousi esiin 18 alaluokkaa, 8 yläluokkaa ja 4 pääluokkaa.

Teemoittelun jälkeen koin aineiston analyysin hyvin selkeänä vaiheena, mikä kertonee teemoittelun onnistumisesta. Myös tekemäni Exel-tilukko helpotti analyysivaihetta merkittävästi, kun pystyin suodattamaan eri teemoja ja kokoamaan yhteen eri haastateltavien antamia lausuntoja samasta teemasta.

Alaluokat, yläluokat ja pääloukat muodostuivat Taulukon 3. mukaiseksi kokonaisuudeksi.

TAULUKKO 3. Aineiston luokittelu

Alaluokat	Yläluokat	Pääluokat	
Perehdytys	Kokemukset käytännön toteutuksesta	KOKEMUKSET ETÄKONTAKTIPILOTIN TOTEUTUKSESTA	
Aikataulutus			
Laitteisto	Kokemukset teknisestä toteutuksesta		
Sovellus			
Verkkoyhteydet			
Vs-puhelu	Kokemukset suhteessa nykyisiin työskentelymuotoihin	KOKEMUKSET ETÄKONTAKTISTA TYÖSKENTELYMUOTOONA	
Vs-kasvokkain			
Lähtökohdat	Kokemukset työskentelyprosessista		
Työskentely			
Lapsi			
Sitoutuminen			
Ajankäyttö	Hyödynnettävyys käytännön järjestelyissä		ETÄKONTAKTIN HYÖDYNNETTÄVYYS TILANNEKOHTAISESTI
Välimatkat			
Erikoistilanteet	Hyödynnettävyys asiakaslähteisesti		
Elämäntilanne			
Työskentelyprosessi	Hyödynnettävyys perhekuntoutusprosessissa	ETÄKONTAKTIN HYÖDYNNETTÄVYYS AMMATILLISESSA TYÖSKENTELYSSÄ	
Verkosto			
Tuki	Hyödynnettävyys tuen saamisessa		

Kehittämisehdotukset ja raportin viimeistely

Kehittämishankkeen tuotos, eli kehittämisehdotukset etäkontaktipilotin kehittämiseksi Kuuselassa, syntyivät asiakkaiden teemahaastatteluissa tuottamista kokemuksista ja näkemyksistä. Nämä kokemukset ja näkemykset olivat syntyneet Kuuselassa toteutetun etäkontaktipilotin pohjalta, johon asiakkaat olivat osallistuneet. Laadin asiakkaiden

haastatteluissa käytetyn teemahaastattelurungon sekä Apotin palvelumalli-työryhmän nostamista selvitystarpeista, että ennakkokäsitysten pohjalta syntyneistä teemoista, joihin vaikuttivat myös kokoamani teoreettinen viitekehys.

Tiivistin johtopäätöksissä esitetyt kehittämissuositukset vielä erilliseen kuvaan (kuva 1), josta ne ovat helposti luettavissa.

Kirjoitin kehittämissuositusten raportin, eli opinnäytetyön kirjallisen osuuden valmiiksi keväällä 2019 aikana.

Kehittämissuositusten päättäminen

Päätän kehittämissuositusten esittelemällä kehittämissuositusten prosessin, johtopäätökset sekä kehittämissuositukset Vantaan kaupungin edustajille opinnäytetyön valmistuessa toukokuussa 2019.

7 TULOKSET

7.1 Kokemukset etäkontaktipilotin toteutuksesta

Kokemukset käytännön toteutuksesta

Kokemukset perehdytystilanteesta olivat melko yhteneviä. Perehdytys koettiin hyvin lyhyenä, jopa olemattomana mutta toisaalta pääosin riittävänä. Perehdytys oli tapahtunut suullisesti, yksi haastateltavista ei ollut varma, oliko saanut lisäksi kirjallista perehdytystä. Yksi haastateltavista toivoi sanallisen perehdytyksen lisäksi lyhyttä, kirjallista ohjetta, jossa olisi perus käyttöohjeet alkuun pääsemiseksi. Ohjetta kaivattiin esimerkiksi äänenvoimakkaiden säätöön.

No se oli aika lyhyt ja ytimekäs, tosin se palvelu on aika helppo käyttää.

Mut et ihan niinku riittävästi, että ei siin ois sen enempää tarvinnu.

Oisko joku vaikka semmonen paperi, laminoitu paperikin voi olla sellanen, et siin on niinku et tämmöset ihan perusjutut alkuun, mitä tarvii.

Kokemukset etäkontaktiyhteydenottojen aikataulutuksesta vaihtelivat paljon. Yksi haastateltavista kertoi, että sovitut etäkontaktiajat eivät olleet toteutuneet sovitusti. Haastateltava kertoi perheen odottaneen yhteydenottoja sovitusti, mutta soitot olivat tulleet sovitusta ajoista poiketen tai niitä ei ollut tullut ollenkaan. Tämä koettiin erityisen haastavana perheen kannalta, koska perhe saattoi odottaa etäkontaktia pitkänkin aikaa, mutta sitä ei tullut. Haastateltava toi esiin, etteivät he perheenä voi jäädä odottamaan yhteydenottoa, vaan jos se ei tule sovittuna aikana, koko kontakti saattaa jäädä väliin. Haastateltava sanoi odottavansa yhteydenoton tulevan täsmällisesti sovittuna aikana. Etäkontaktin odottamiseen kaivattiin pelisääntöä; mikä on sopiva aika jäädä odottamaan yhteydenottoa. Haastateltava näki haasteet myös Kuuselan näkökulmasta ja uskoi etäkontaktien viivästymisen tai pois jäämisen johtuvan siitä, että työvuorojen vaihtuessa tiedonkulku ei toiminut sovittujen soittoaikojen suhteen tai että Kuuselassa oli tullut äkillinen tilanne, jonka vuoksi etäkontaktia ei pystytty ottamaan. Haastateltava toivoi, että tällaisessa tilanteessa Kuuselasta voitaisiin lähettää asiakkaalle viesti, jossa kerrottaisiin, ettei kontaktin ottaminen ole mahdollista sovittuna aikana ja ehdotettaisiin uutta aikaa.

Et yleensä oli sille haaste oli niinku tääl Kuuselan päässä, että ku oli sovittu ja sit ku työntekijät vaihtuu, ni ei ne sit soittanu,

Et ku jollekki sit voi olla taas sit hirveen tärkeetä et se kontakti tulee kuitenkin sen päivän aikana.

Muut haastateltavat kokivat soittoaikojen toteutuneen sovitusti. Yksi haastateltava kertoi soittoaikaa siirretyn yhden kerran oman myöhästymisensä takia.

Kokemukset teknisestä toteutuksesta

Haastateltavien kokemukset etäkontaktilaitteistosta olivat hyvin yhtenäisiä. Akun huono kesto ja siitä johtuva laitteiston kovaääninen piipitys koettiin erityisen häiritsevinä. Haastateltavat kertoivat, ettei etäkontaktisovellusta saanut suljettua muuten, kuin kuluttamalla akun loppuun, mikä taas aiheutti pitkään jatkuvan ja erityisen kovaäänisen piipityksen, joka jopa häiritsi perheen yöunia.

Sinänsä se oli vähän haasteellinen, et kyl sen pitäis olla mahdollista niin, että sen saa myös niinku sulettu sen laitteen.

Se oli aika iso ongelma ku koko ajan piti varmistaa, et se on piuhan päässä ja sit jos tosissaan hetkee ei ollu, nii sitte siin ei se akun kestävyys oikee ollu riittävä. Et se oli kyl haaste.

Sit se rupes pitää sitä piipitystä. Niinku sitä et ku akku on lopussa. Tosi kovaa piipitystä. Et mä laitoin sen saunaa, mä laitoin pyyhkeitä, sit mä pistin saunakopan siihen päälle.

Akun huonosta kestosta johtuen laite koettiin toimivana tilanteissa, joissa se oli jatkuvasti kiinni latausjohdossa. Yhdellä haastateltavista oli ollut ongelmia myös akun latautumisen kanssa. Laite koettiin muuten käytettävyydeltään hyvänä ja kooltaan näppärän kokoisena. Yhdellä haastateltavalla oli ollut ongelmia laitteen äänenvoimakkuuden säätämisen kanssa; äänenvoimakkuus oli vaihdellut yht'äkkisesti etäkontaktin aikana, eikä asiakkaalla ollut riittävästi tietoa sen säätämiseksi. Yksi haastateltavista toivoi kuulokkeita laitteen yhteyteen.

Et, et tota ei se muuten sinäänsä haittaa vaikka se sovellus tai niinku se ohjelma on siinä auki, auki koska se on sit heti saatavilla, ku sä niinku avaat sen koneen, mutta niinku ihan tällee näin se ei, ei oikeen toimi.

Toi on laitteena toi on ihan hyvän kokonen, tommonen miniläppäri.

Sovelluksen käyttö koettiin yksikertaisena. Käytettävyyden ja akun heikon keston vuoksi haastateltavat pitivät olennaisena, että sovelluksen olisi saanut myös suljettua, joka olisi mahdollistanut koko laitteen sulkemisen. Sovelluksen käytössä oli jonkin verran ongelmallisia tilanteita. Yksi haastateltava kertoi laitteen alkaneen yht'äkkisesti repussa ottamaan etäkontaktiyhteyttä. Sovellus saattoi myös kertoa asennuksen alkamisesta toistuvasti etäkontaktitilanteen yhteydessä. Yksi haastateltava kertoi tilanteesta, jossa oli yht'äkkiä kotona ollessaan alkanut kuulla työntekijän ääntä etäkontaktilaitteesta. Laite oli yhdistänyt yhteydenoton kotiin ilman, että asiakas oli sitä vastaanottanut. Haastateltavat kertoivat myös tilanteista, joissa kone oli mennyt "tiltiin", joko haastateltavan tai Kuuselan päässä, jolloin kontaktia ei oltu pystytty yhdistämään tai kuva ei ollut näkynyt.

Ajatuksena niinku tavallaan se, se niinku sovellus tai se minkä kautta niinku so-soiteltiin, ni se oli semmonen tosi yksinkerta, et siin ei hirveesti tarvinnu mitää niinku klikkailla sinne tai tänne.

Et sanotaan et jos mä vaikka viis puhelu oon tolla puhunu ni kaks niist meni sillei hyvin, et kolmes on ollut sillee jonku näköst säätöö.

Haastateltavat kommentoivat verkkoyhteyksiä varsin vähän. Verkkoyhteydet koettiin pääasiassa toimivina, mikä saattoi vaikuttaa myös vähäiseen kommentointiin.

Mut sit sen puhelun aikana niin se nettiyhteys toimi ihan suht hyvin, et puhe tuli suurin piirtein ja niinku liikkeet aika lailla niinku reaalisissa.

Verkkoyhteydet olivat tuottaneet ongelmia tilanteissa, joissa laite oli otettu mukaan maantieteellisesti syrjäisempiin paikkoihin, joissa verkkoyhteydet ovat olleet oletettavasti heikommat.

7.2 Kokemukset etäkontaktista työskentelymuotona

Kokemukset suhteessa nykyisiin kontaktimuotoihin

Kaikki haastateltavat kokivat puhelimen käytettävyyden kannalta etäkontaktilaitetta kätevämpänä yhteydenottovälineenä. Puhelin kuvattiin ainoana kontaktinottovälineenä esimerkiksi paikoissa, joissa verkkoyhteyksiä ei ole tai ne toimivat heikosti ja puhelimen etuna mainittiin se, että puhelin on aina mukana. Myös verkkopohjaiset puhelimen viestintäsovellukset mainittiin yhtenä hyvänä kontaktinottovälineenä. Yksi haastateltavista kertoi kokevansa puhelut myös etäkontaktiyhteyttä selkeämmäksi kontaktinottovälineeksi. Etäkontaktin eduiksi suhteessa puheluihin, haastateltavat kertoivat sen, että etäkontaktin välityksellä pääsee näkemään keskustelukumppaninsa; erityisesti ilmeiden ja eleiden näkeminen mainittiin hyvänä. Yksi haastateltavista kertoi työntekijöiden reagoineen erityisesti hänen ilmeisiinsä etäkontaktiyhteyden aikana, mitkä eivät olisi näkyneet tavallisen puhelun yhteydessä. Haastatteluissa mainittiin hyvänä se, että etäkontaktin välityksellä Kuuselasta saatiin kotilomien aikana näköyhteys kotiin. Haastatteluissa todettiin kotona tulevan joskus tilanteita, joiden yhteydessä olisi hyvä, että työntekijät pääsisivät näkemään tilanteen, mikä mahdollistuisi etäkontaktin välityksellä.

Et, se olis tosi hyvä niinku tommosen kans, et pystyis ton kaa niinku tosi näppärästi sillee soittamaan. Niinku yhtä näppärästi ku kännykällä, ni sit se ois niinku, sit se ois niinku nappi.

Verrattaessa etäkontaktia kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin, haastateltavat kokivat etuna sen, että etäkontaktissa asiakkaan ei tarvitse lähteä minnekään välimatkojen päähän pelkästään tapaamisen takia. Toisaalta etäkontaktin mahdollisuudet koettiin rajallisena, koska kuvaruudun ulkopuolella voi tapahtua asioita, jotka eivät välity etäkontaktin välityksellä. Osa haastateltavista toi esiin kasvokkain tapaamisen olevan heille etäkontaktia luontevampi tapa olla kontaktissa ja korostivat vastauksissaan itse olevansa enemmän ”sellaista ihmistyyppiä”.

No, se tavallaan se ihminen, sä näät sen, mutta niinku sitte kun se kuitenkin ei ole siinä. Että tota ja sit se on vaan niinku se kone.

Toisaalta nämäkin haastateltavat näkivät, että jollekin tällainen kontaktitapa voi olla luonteva. Haastateltavat toivat esiin, että esimerkiksi ohjaukset, erityisen ongelmallisten tai tunnepitoisten asioiden käsitteleminen tai keskusteluavun saaminen olisi parempi tehdä kasvokkain.

Mut et jos mun pitäs vaikka ruveta jonkun kans keskustelemaan, vaikka omaisten jaksamisesta tai edellisen päivän konflikteista, ni en mä kyl haluis tehdä sitä sil laitteella.

Myöskään prosessin läpikäymistä pelkän etälaitteen välityksellä ei koettu riittäväksi. Henkilökohtaiset kasvokkain tapahtuvat tapaamiset nähtiin tärkeinä myös lastensuojelun prosessin kannalta, eikä niiden nähty olevan kokonaan korvattavissa etäkontaktilla. Myös tilanteet, jossa perhettä arvioidaan, esimerkiksi vuorovaikutuksen osalta, nähtiin tärkeinä tehdä kasvokkain. Yksi haastateltavista kertoi kasvokkain tapahtuvien tapaamisten olevan parempia, koska heidän perheessään tarvitaan välillä lisäkäsiä lapsen kanssa, mutta toisaalta haastateltava toi esiin, että tilanteet ovat ennakoimattomia, eikä etäkontaktin muuttaminen kasvokkain tapahtuvaksi tapaamiseksi sen vuoksi auttaisi tilannetta.

Kokemukset työskentelyprosessista

Haastateltavat suhtautuivat positiivisesti etäkontaktikokeiluun lähtemiseen. Mukaan lähtemistä kuvattiin hauskaksi ja siihen suhtauduttiin ilman ennakkoluuloja.

No meil ei oikeestaan ollu mitään ennakkoajatuksia sen suhtee vaan me oltiin niinku ihan avoimin mielin lähössä kokeilemaan sitä.

Yksi haastateltavista kertoi aluksi olleensa ihmeissään kokeilusta ja ihmetelleensä, että eikö etäkontakti vastaa tavallista videopuhelua. Kun etäkontaktikokeilusta oli kerrottu lisää ja selvennetty, että Kuuselassa on aloitettu tällainen kokeilu muidenkin perheiden kanssa, se hälvensi haastateltavan ihmetystä.

Haastateltavien kokemukset työskentelystä vaihtelivat. Osa koki työskentelyn hyvänä ja toimivana. Myös kokemukset etäkontaktityöskentelyn määristä vaihtelivat. Osa toi esiin, että olisi toivonut enemmänkin etäyhteyden kautta tapahtuvaa työskentelyä ja laajemmin etäkontaktin käyttöä eri tilanteissa.

Et sit jos se niinku toisaalt otetaan käyttöön ni sitä ehkä pitäs säännöllisesti käyttää.

Haastateltavat kuvasivat työskentelyn olleen esimerkiksi kuulumisten vaihtamista kulu-
neesta päivästä. Etäkontaktin ottamisen ajankohta vaikutti tapaamisen hyödyllisyyteen.

*Meil oli pelkästään niinku ilta-aikoja. Et se oli yleensä sillee ku lapsella on kotiintulo-
aika ni sit se oli siihen, ni se oli katottu niinku, et se oli ihan hyvä.*

Yksi haastateltavista koki etäkontaktin käytön toimivana tilanteissa, joissa olivat kotona ja etäkontaktille oli varattu oma aikansa, mutta tilanteissa, joissa etäkontaktiaika osui sellai-
seen ajankohtaan, että kontaktin joutui ottamaan kodin ulkopuolella, koettiin enemmän stressitekijäksi, kuin hyödylliseksi työskentelyksi. Haasteltava toi esiin, ettei laitetta voi käyttää esimerkiksi julkisissa liikennevälineissä tai paikoissa, joissa muut ihmiset ovat ym-
päriällä. Etäkontaktin etuna nähtiin juuri se, että kontaktin ottaminen tapahtuu perheen omassa elinympäristössä. Myös erilaisilla matkoilla, tai lomilla etäkontakti koettiin hyvänä kontaktitapana. Etäkontaktityöskentelyn todettiin olevan paljon käyttäjistäkin kiinni.

Haastateltavien kokemukset etäkontaktityöskentelystä lapsen kanssa vaihtelivat suuresti. Yksi haastateltavista kertoi lapsensa suhtautuneen etäkontaktiin välinpitämättömästi, eikä ollut omatoimisesti halunnut tulla mukaan etäkontaktityöskentelyyn. Haastateltava kertoi kuitenkin vieneensä konetta välillä kotona myös lapsen luokse etäkontaktin aikana. Yksi haastateltavista kertoi lapsensa olleen todella innoissaan etäkontaktista ja lapsi oli kertonut siitä muillekin. Yksi haastateltavista kertoi lapsensa provosoituneen jokaisella etäkon-
taktikerralla oman kuvansa näkemisestä koneen ruudulta. Haastateltava kuvasi etäkon-
taktin tuoneen lapselle jonkin ylimääräisen impulssin, mikä aiheutti tilanteissa hulinaa ja lapsen rajatonta käytöstä. Haastateltava oli yllätynyt lapsen reaktiosta, koska videopuhe-
lut olivat lapselle entuudestaan tuttuja, eivätkä käyttökerrat muuttaneet lapsen käytöstä tilanteissa. Tästä johtuen haastateltava koki, ettei etäkontakti ollut heidän perheensä koh-
dalla toimiva tapa olla kontaktissa. Haastateltava toi myös esiin, ettei etäkontaktia voisi kuvitella heidän perheessään avuksi myöskään muissa lapsen käytökseen liittyvissä haasteellisissa tilanteissa, koska laite itsessään provosoisi lasta lisää.

Joo ei niinku lapsen kans, et se oli liikaa, se toi jonku ylimääräsen impulssin siihen että sitte, sit oli vaikeeta.

Haastateltavien ajatukset etäkontaktiin sitoutumisesta jatkossa vaihtelivat. Osa asiakkaista oli valmiita käyttämään etäkontaktia myös jatkossa.

Joo, varsinki sitte kun niinku siirtyy kokonaan kotiin ni joo, kyllä.

Yksi haastateltava toi esiin, ettei ole valmis käyttämään etäkontaktia jatkossa, koska se ei ole toimiva heidän perheensä tilanteessa.

Et avoimin mielin oltiin ja todettiin, että ei oo meille sopiva ja mutta ehkä iha hyvä sitte.

7.3 Etäkontaktin hyödynnettävyys tilannekohtaisesti

Hyödynnettävyys käytännön järjestelyissä

Yksi haastateltava nimesi etäkontaktin hyödyksi ajan säästymisen. Myös ajankäyttöön liittyvä etu, se ettei perheen tarvitse lähteä matkustamaan kotoaan tapaamista varten mainittiin kaikissa haastatteluissa.

Et niinku vaikka jonku tapaamisen takia on mun mielest ihan älytöntä vaikka matkustaa puoltoist tuntia, niinku tunnin tapaamisen takia ja sit taas pois, et se on aika, aika paljon niinku perheellistenki arjessa, niin tota semmosissa tilanteissa tosi hyvä niinku perheelle.

Mut et just se et ei tarvinnu niinku lähtee mihinkään muualle ni oli kyl plussaa.

Hyödynnettävyys asiakaslähtöisesti

Etäkontaktin hyödynnettävyys nähtiin myös mahdollisuutena tilanteissa, joissa asiakkaan mahdollisuudet liikkua olivat rajalliset tai työntekijän tapaaminen kasvokkain oli estynyt.

Etäkontakti nähtiin hyvänä vaihtoehtona myös sellaisten asiakkaiden kanssa, joille etäkontaktin kautta tapahtuva yhteydenpito on kasvokkain tapahtuvaa kontaktia luontevampi tapa olla vuorovaikutuksessa.

Ja, ja just niinku mieltii sitäki että jos, jos niinku kulkemine on esimerkiks haastavaa ni tommonenhan on toisaalta ihan loistava, loistava kommunikointiväline sitte siinä.

Ja tämmösis tapauksis niinku et jos vaikka on sovittu että on joku tapaaminen, tai joku tämmönen. Sit joku perhees voi vaik tulla oksennustautia ja muuta ni onhan toi, tolla pystyy sit niinku puhumaan. Esimerkiks semmosen kuntoutusjakson aikanakin. Ni se on ihan hyvä.

-- eikä oo tottunu välttämättä niin paljon niinku läheisii ihmiskontakteihin ni sitte tietyst semmosten ihmisien kaa se niinku tämmönen saattaa toimii tosi hyvi.

7.4 Etäkontaktin hyödynnettävyys ammatillisessa työskentelyssä

Hyödynnettävyys perhekuntoutusprosessissa

Työskentelyprosessin aikana etäkontaktin nähtiin olevan parhaimmillaan tilanteissa, joissa perhekuntoutus jaksolla ollut perhe viettää kotipäiviä omassa kodissaan. Yksi haastateltavista toivoi etäkontaktia kotikäyntien rinnalle, ei ainoana kontaktimuotona. Etäkontaktin katsottiin sopivan erityisesti kuulumisten kertomiseen ja myös etälaitteen käyttämiseen kriittisemmin suhtautuvat näkivät etäkontaktin sopivan juuri tilanteisiin, joissa perheet kertoivat päivän kulusta ja kuulumisista. Haastateltavilla oli eriävät näkemykset siitä, sopiiko etäkontakti koko perheen tapaamisiin, jossa lapsetkin ovat läsnä, vai ei.

Et niinku tavallaan kotikäyntien rinnalla varmaa ihan niinku toimiva, niinku tämmöses työskentelyssä.

--kuitenki tulee sit se jonkinlainen niinku näköyhteys tavallaa sit sinne kotiin.

Kaikki tämmöset niinku "hyvää päivää"-kuulumiset ja, ja niinku "mitenkäs teillä nyt menee"-tyyliin, ni ne nyt, ne nyt on ihan hyvä niinku vaikka tommosen etälaitteen, laitteen niinku kanssa käydäkin.

No ehkä just tommosteen niinku, et ku koko perhe on tai niinku on paikalla.

Että niinku tavallaan perheenä niinku se videopuhelu ni se ei niinku toiminu.

Etäkontakti nähtiin osallistumisen vaihtoehtona myös verkostotapaamisissa ja haastateltava kertoi, että voisi kuvitella itsekin osallistuvansa verkostotapaamiseen lapsensa asioissa etäkontaktin välityksellä.

No esimerkiksi sit, et jos on paljon niinku toimijoita, et esimerkiksi no meijänki tähän jaksoon niinku kuuluu, tosi on niinku, et täs on ollut niinku koulua, koulua, mukana, niinku tosi monia tahoja. Ni tommonenhan on tosi hyvä, et jos ei vaikka joku pääsis johonki palaveriin tai johonki, ni sitte, et niinku pystyis vähän niinku, jokuhan voi osallistuu vaikka palaveriinkin tommosella. Kyllä sekin on mahdollista.

Hyödynnettävyys tuen saamisessa

Tuen saamisen kannalta etäkontakti nähtiin erityisesti vanhemmuuden tukena. Etäkontakti nähtiin mahdollisuutena olla yhteydessä työntekijöihin lapsen kanssa tulevissa haastavissa tilanteissa. Näissä tilanteissa etäkontaktilta odotettiin näppärää ja nopeaa toimivuutta, joka mahdollistaisi yhteydenoton työntekijöihin heti kun tilanne kotona eskaloituu. Tämä vaatisi Kuuselassa sitä, että joku työntekijä pystyisi vastaamaan asiakkaan yhteydenottoon, vaikka ilman etukäteen tehtyä aikavarausta. Nykyisillä järjestelyillä haastateltavat kokivat, ettei tämänkaltainen tuen saaminen ole vielä mahdollista. Yksi haastateltava kertoi etäkontaktin tuovan tukea tilanteisiin, joissa vanhempi kaipaa toisen aikuisen tukea vahvistamaan lapsen ohjausta esimerkiksi nukkumaanmeno tai hampaidenpesutilanteissa.

Niin tota mut tietysti et jos joskus niinku on, on niinku muilla -- haastavia tilanteita ja näin ni kylhän se nyt voi olla semmonen ihan hyvä ja nopee kontaktiväline sitte.

-- just tollaseen niinku vanhemmuuden tukemiseen ja tollaseen niinku se on kyl hyvä.

Lapsella voi olla -- vaikka joku raivokohtaus tai joku niinku siellä päällä, sit sä haluat soittaa niinku, et mitä mä nyt teen tässä tilanteessa, niin sitten nyt mä oikeesti koen niinku et toi laite ei oo vielä niin näppärä -- Siin menee hirveen kauan aikaa et sä rupeet sitä säätämään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kehittämishankkeena toteutetun opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa Vantaan kaupungille kehittämisehdotukset Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen etäkontaktityöskentelyn jatkokehitystä varten. Kehittämisehdotukset laadittiin tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Kehittämishankkeen tarkoituksena on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia kehittämällä asiakaslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita.

Kehittämishankkeen tuloksena syntyneet etäkontaktin kehittämisehdotukset on esitelty kuvassa 1. Kehittämisehdotukset on jaoteltu neljään osa-alueeseen aineiston analyysivaiheessa syntyneitä pääluokkia mukaillen: Etäkontaktin toteutus (Kokemukset etäkontaktipilotin toteutuksesta), Etäkontakti työskentelymuotona (Kokemukset etäkontaktista työskentelymuotona), Etäkontaktin hyödynnettävyys tilannekohtaisesti sekä Etäkontaktin hyödynnettävyys perhekuntoutusprosessissa (Etäkontaktin hyödynnettävyys perhekuntoutusprosessissa).

Kuuselan perhekuntoutusyksikön etäkontaktityöskentelyn kehittämisehdotukset	
<p>Etäkontaktin toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oman ajan varaaminen perehdytykselle • Kirjallisen perehdytysohjeen laatiminen • Laitteen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> ○ suljettavuus ○ akun keston parantaminen ○ luotettavuuden parantaminen • Kuulokkeiden hankkiminen • Sovittujen etäkontaktiaikojen täsmällinen toteuttaminen • Asiakkaan informointi, mikäli etäkontaktiaika siirtyy tai peruuntuu • Tiedonkulun lisääminen työntekijöiden välillä sovitusta etäkontaktiajoista • Yhteisten pelisääntöjen laatiminen etäkontaktityöskentelyyn 	<p>Etäkontakti työskentelymuotona</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etäkontaktin hyödyntäminen tiiviisti ja monipuolisesti, mikäli <ul style="list-style-type: none"> ○ sopii perheelle ○ sopii perheen tilanteeseen • Keskustelu asiakkaan kanssa, minkälaisiin keskusteluihin on valmis etäkontaktin välityksellä • Etäkontaktin hyödyntäminen muita työskentelymuotoja täydentäen, ei ainoana työskentelymuotona • Etäkontaktiaikojen sopiminen asiakkaan tarpeet huomioiden
<p>Etäkontaktin hyödyntäminen tilannekohtaisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etäkontaktin monipuolinen hyödyntäminen tilanteissa, joissa kasvokkain tapahtuva tapaaminen on asiakkaan tilanteesta johtuen erityisen haastavaa, esimerkiksi <ul style="list-style-type: none"> ○ sairastapaukset ○ pitkä välimatka ○ kulkemisen haasteet 	<p>Etäkontaktin hyödynnettävyys perhekuntoutusprosessissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etäkontaktin hyödyntäminen kuulumisten kertomisessa perheiden ollessa kotonaan • Etäkontaktin hyödyntäminen verkostotapaamisissa • Perhekohtaisten lähtökohtien huomiointi etäkontaktityöskentelyssä • Etäkontaktityöskentelyn jatkokehittäminen suuntaan, jossa se toimii muita työskentelymuotoja täydentäen, ei ainoana työskentelymuotona • Etäkontaktityöskentelyn mahdollistaminen myös ilman ajanvarausta

KUVA 1. Etäkontaktityöskentelyn kehittämisehdotukset

Kokemukset etäkontaktipilotin toteutuksesta

Asiakkaat kokivat perehdytyksen pääosin riittävänä. Yksi haastateltava olisi toivonut kattavampaa perehdytystä laitteen käyttöön. Suullisen perehdytyksen lisäksi nousi esiin toive laitteen ja sovelluksen perustoimintoihin liittyvästä kirjallisesta ohjeesta. Laitteen oheen toivottiin myös kuulokkeita. Kokemukset etäkontaktin teknisestä toteutuksesta olivat hyvin yhteneväisiä. Laite koettiin yleisesti käytettävyydeltään hyvänä, samoin etäkontaktin mahdollistava sovellus. Kuronen ja Isomäki (2010) toteavat, että käytettävyys on ihmisläheisen suunnittelun olennainen osa. Käytettävyys liittyy ihmiskeskeiseen järjestelmäkehitykseen, joka syntyy kahdesta käytettävyyden tasosta; käyttöliittymän käytettävyydestä ja järjestelmän käytettävyydestä. (Kuronen & Isomäki 2010, 193.) Hänninen ja Parkkonen (2018) ovat tutkineet asiakaskokemuksia ikääntyvien etähoivasta ja myös heidän tutkimuksessaan etäkontaktinlaitteen käytettävyys koettiin pääasiassa hyvänä ja helppona. (Hänninen ja Parkkonen 2018, 49). Etäkontaktinlaitteen akun kestävyys koettiin heikkona ja sen latautumisessa oli ilmennyt ongelmia. Laite piippasi erittäin kovaäänisesti akun tyhjenemisestä ja sovelluksen sulkemisessa oli ongelmia. Laite sovelluksineen koettiin hitaaksi käynnistää ja ajoittain etäkontaktiyhteyden käynnistymisessä oli ongelmia. Kokemuksia oli myös siitä, että laite soitti tai yhdisti videopuheluita omatoimisesti. Myös Hautalan ja Raasakan (2016, 64-65) Lapin ensi- ja turvakodilla tehdyssä etäkontaktikokemuksia selvittäneessä tutkimuksessa sekä Tampereella (Vesaranta 2014, 3) vanhusten kotikuntoutuksen etäkontaktikokeilusta saaduissa kokemuksissa etäkontaktityöskentelyissä ilmeni teknisiä ongelmia. Erityisesti sosiaalialalla on tärkeää, että asiakkaat kokevat omaan kotiinsa ottamansa laitteen luotettavana ja tietoturvallisena ilman pelkoa siitä, että heidän kotiinsa on mahdollista avata yhteys ilman, että he itse ovat ottaneet kontaktia vastaan.

Asiakkaat kokivat verkkoyhteydet pääasiassa toimivina. Glumeruksen (2016) tekemässä tutkimuksessa selvitettiin etäkontaktin käyttökokemuksia Lohjan sairaanhoitoalueen nuorisopsykiatrisessa hoitotyössä. Glumeruksen tutkimustuloksissa verkkoyhteyksiin liittyvät ongelmat koettiin pilotin aikana haastavina ja huonon yhteyden koettiin vaikuttavan videokuvan laadun kautta suoraan vuorovaikutukseen. (Glumerus 2016, 33.) Myös Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa verkkoyhteydet koettiin epävakaina. Tutkimusaineistossa nousi esiin huoli verkkoyhteyksien alueellisten erojen vaikutuksesta palveluiden todelliseen saatavuuteen ja esimerkiksi pohjoisessa Suomessa. Toisaalta sähköisten palveluiden kehitys saattaa olla nopeampaa alueilla, joissa pitkät välimatkat ja rakennemuutokset pakottavat sähköisten palveluiden käyttöönottoon. (Hautala & Raasakka, 2016, 61-62.) Oma tutkimukseni toteutettiin pääkaupunkiseudulla, joka saattoi osaltaan vaikuttaa verkkoyhteyksien parempaan toimivuuteen. Verkkoyhteydet myös kehittyvät jatkuvasti, jolloin muutaman vuoden ero tutkimuksen toteuttamisen ajankohdassa on myös voinut vaikuttaa

tuloksiin. Toisaalta verkkoyhteyksien vaikutusta kuvattuihin sovelluksen ongelmiin on vaikea arvioida.

Etäkontaktiajat eivät olleet kaikkien asiakkaiden kohdalla toteutuneet Kuuselasta johtuvista syistä sovitusti. Etäkontaktiaikojen suhteen toivottiin täsmällisyyttä sekä yhteisiä pelisääntöjä.

Etäkontaktin toteutukseen liittyvinä **kehittämisehdotuksina** (kuvio 3) esitän, että perehdytykselle varataan etäkontaktityöskentelyn alkaessa oma aika, jolloin asiakasta perehdytetään laitteen käyttöön konkreettisesti näyttämällä. Asiakas saa suullisen perehdytyksen lisäksi myös lyhyen kirjallisen, selkokielisen ohjeen laitteen perustoiminnoista. Laitteen käytettävyyttä tulee parantaa erityisesti niin, että se olisi asiakkaan suljettavissa. Myös akun kestoa tulee parantaa. Laitteen tulee olla luotettava niin, ettei sen ole mahdollista soittaa itsekseen tai yhdistää toista osapuolta keskusteluun ilman toisen osapuolen hyväksyntää. Asiakkaat tarvitsevat laitteen oheen kuulokkeet. Sovitut etäkontakti ajat tulee toteuttaa mahdollisimman täsmällisesti ja informoida asiakasta, mikäli sovittu etäkontaktiaika siirtyy tai peruuntuu. Tiedonkulkua tulee työyhteisössä lisätä niin, että vuorossa olevat työntekijät ovat aina tietoisia sovitusti etäkontaktiajoista. Etäkontaktiin liittyen sovitaan työskentelyn alkaessa, perehdytyskerralla yhteiset pelisäännöt, joissa sovitaan esimerkiksi siitä, mikä on sopiva aika jäädä odottamaan etäkontaktia, jonka jälkeen se katsotaan peruutetuksi.

Kokemukset etäkontaktista työskentelymuotona

Haastateltavat toivat vastauksissaan ilmi selkeitä eroja etäkontaktista suhteessa vakiintuneisiin työskentelymuotoihin; puheluihin ja kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin. Etäkontakti nähtiin puhelinta vahvempana kontaktimuotona, koska sen avulla voidaan välittää eleitä, ilmeitä ja näköyhteys kodin tapahtumiin. Tulokset olivat yhteneväisiä muiden tutkimusten kanssa. Videopuhelun koettiin luovan paremman vuorovaikutustilanteen kuin puhelin (Glumerus, 2016, 33). Emotionaaliset reaktiot, niiden ennakointi ja niihin vastaaminen rakensivat vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välille (Hautala & Raasakka, 2016, 71). Etäkontaktin heikkoutena suhteessa puhelimeen nähtiin se, ettei sitä voinut luontevasti käyttää kodin, tai kodin olosuhteita vastaavien tilanteiden ulkopuolella, sekä laitteiston kömpelö käytettävyys suhteessa puhelimeen.

Vertailussa kasvokkain tapahtuvaan tapaamisiin, etäkontakti nähtiin pääasiassa kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta heikompana kontaktitapana. Kaikki haastateltavat eivät halunneet käydä etäkontaktin välityksellä syvällisempiä keskusteluita. Haastateltavat toivat esiin, että esimerkiksi ohjaukset, erityisten ongelmallisten tai tunnepitoisten asioiden käsittelyminen tai keskusteluavun saaminen olisi parempi tehdä kasvokkain. Myös

Glumeruksen (2016) tutkimuksessa asiakkaiden kokemukset vaikeiden asioiden puheeksi ottamisesta etäkontaktin välityksellä vaihtelivat eri asiakkaiden välillä. Osa koki puhumisen helpommaksi etäkontaktin välityksellä, osa taas jätti asioita helpommin puhumatta, kun vuorovaikutus tapahtui etäkontaktin välityksellä. Etäkontaktin ei koettu yltävän perinteisen vastaanoton tasolle; osa koki, ettei etäkontaktin välityksellä saanut samaa tuen ja läsnäolon tunnetta. (Glumerus 2016, 34, 36.) Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa työntekijät kuvasivat etäkontaktikokemuksiaan vuorovaikutuksen osalta positiivisiksi ja luonteviksi kokemuksiksi. Katsottiin, että etäkontaktin välityksellä on mahdollista välittää myös empatiaa ja tunteita, mutta sen katsottiin edellyttävän asiakassuhteelta luottamusta. Toisaalta työntekijöiden kuvauksista syntyi vaikutelma, ettei etäkontaktilla pystytä vastaamaan kriisitilanteiden tunnepitoisuuteen. (Hautala & Raasakka 2016, 71,73.)

Etäkontaktia ei haluttu kuntoutusprosessin ainoaksi työskentelymuodoksi, vaan kasvokkain tapahtuvat tapaamiset nähtiin tärkeinä säilyttää. Tulos on yhteneväinen Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen teettämän tutkimuksen (Hyppönen ym. 2014, 5-6) kanssa, jossa selvitettiin kansalaisten kokemuksia ja tarpeita liittyen sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiseen asiointiin. Tuloksista ilmeni, että sähköisten palvelujen odotetaan täydentävän, ei korvaavan kasvokkain tapahtuvia tapaamisia. Osa haastateltavista toi esiin kasvokkain tapaamisen olevan heille luontevin tapa olla kontaktissa, jolloin vuorovaikutus koneen välityksellä koettiin vähemmän luontevana. Toisaalta nämäkin haastateltavat näkivät, että jollakin tällainen kontaktimuoto voi olla luonteva tapa olla vuorovaikutuksessa. Heikkonen ja Ylönen (2010) toteavat, että uudet menetelmät ja sovellukset eivät sovi kaikille; toisissa ne saattavat aiheuttaa ahdistusta tai pelkoa. Sähköisten palveluiden käyttöönotto vaatii pitkäjänteisyyttä ja riittävää perehdytystä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 128.) Murphy ym. (2009) sekä Zeren (2015) ovat tutkineet asiakaskokemusta vertaillen kasvokkain tapahtuvan ja etäkontaktin välityksellä tapahtuvan ohjauksen eroja. Tutkimuksissa etäkontaktin välityksellä tapahtunut ohjaus näyttäytyi yhtä hyödyllisenä, mutta Zeren tutkimuksessa asiakkaiden kokemus siitä, olivatko he löytäneet ongelmiinsa ratkaisuja, näyttäytyi korkeampana kasvokkain tapahtuneen ohjauksen ryhmässä. (Murphy ym. 2009, 630-638, vrt. Zeren 2015 136-138.)

Etäkontaktin vahvuuksina suhteessa kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin, nähtiin ajan säästyminen, välimatkojen poistuminen sekä tapaamisten mahdollistuminen tilanteissa, joissa asiakkaalla oli esimerkiksi terveydellisistä syistä vaikea liikkua tai tapaaminen ei olisi mahdollista esimerkiksi tarttuvasta taudista johtuen. Etäkontaktin välityksellä mahdollistuvat myös yhteydenotot esimerkiksi lomamatkan aikana. Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa aikaresurssin lisääntyminen tuotiin esiin työntekijöiden näkökulmasta,

jolloin työntekijöiden nähtiin pystyvän etäkontaktityömuodon kautta auttamaan entistä useampaa asiakasta (Hautala & Raasakka, 2016, 61).

Lähtökohdat etäkontaktikokeilulle olivat haastateltavien kohdalla hyvät, koska kaikki haastateltavat olivat suhtautuneet positiivisesti etäkontaktipilotin kokeilemiseen. Hautalan ja Raasakan tutkimuksessa asiakkaat olivat motivoituneet ottamaan vastaan suunniteltua palvelua, motivoituneisuus saattoi syntyä esimerkiksi erilaisen työskentelymuodon kiinnostavuuden vuoksi. (Hautala & Raasakka, 2016, 79.) Hännisen ja Parkkosen (2018) tutkimuksessa asiakkaat kokivat etäkontaktin vieraana, mutta siihen suhtautuminen ei ollut negatiivista (Hänninen & Parkkonen 2018, 48). Kokemukset perhekuntoutustyöskentelystä etäkontaktin välityksellä vaihtelivat. Osa asiakkaista koki työskentelyn hyvänä ja toimivana. Osa olisi myös toivonut etäkontakti työskentelyä olleen enemmän ja erilaisissa tilanteissa. Asiakkaat kuvasivat työskentelyn olleen esimerkiksi kuulumisten vaihtamiseksi kuluneesta päivästä. Etäkontaktinottamisen ajankohta vaikutti asiakkaiden kokemuksiin työskentelyn hyödyllisyydestä.

Asiakkaiden kuvaukset lastensa suhtautumisesta etäkontaktiin vaihtelivat suuresti. Lasten reaktio etäkontaktin aikana vaihteli lapsesta riippuen välinpitämättömästä innostuneeseen tai jopa ylivilittyneeseen. Lasten suhtautuminen etäkontaktityöskentelyyn vaikutti vanhempien kokemukseen etäkontaktin soveltuvuudesta osaksi oman perheensä perhekuntoutustyöskentelyä; kaikki haastateltavat eivät olleet valmiita käyttämään etäkontaktia jatkossa. Lasten suhtautumisesta etäkontaktityöskentelyyn ei löytynyt suoraa tutkimustietoa. Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa oli myös osallisena lapsiperheitä ja heidän kanssaan työskenneltiin etäkontaktin välityksellä myös perheenä. Tutkimustuloksissa ei kuvata lasten suhtautumista etäkontaktityöskentelyyn. Koko perheen kanssa työskentelyn nähtiin etäkontaktin avulla mahdollistavan perheen keskinäisen sosiaalisen tuen prosessin havainnoinnin. (Hautala & Raasakka, 2016, 72.)

Etäkontaktityöskentelyyn liittyvinä **kehittämissuhteina** (kuviokuva 3) esitän, että etäkontaktia hyödynnetään työskentelyssä tiiviisti ja monipuolisesti, mikäli perhe itse kokee etäkontaktityöskentelyn itselleen sopivana työskentelymuotona ja etäkontaktin katsotaan sopivan perheen tilanteeseen. Asiakkaan kanssa on hyvä käydä keskustelua siitä, millä tavalla asioista hän on valmis keskustelemaan etäkontaktin välityksellä ja millä tavalla asioissa hän odottaa kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. Etäkontaktia tulee hyödyntää muita työskentelymuotoja täydentävänä työskentelymuotona; sillä ei tule korvata kokonaan kasvokkain tapahtuvia tapaamisia. Ajat etäkontaktin ottamiselle tulee mahdollisuuksien mukaan sopia niin, että niissä huomioidaan asiakkaan tarpeet.

Etäkontaktin hyödynnettävyys tilannekohtaisesti

Asiakkaat kokivat etäkontaktin etuna sen, ettei perheen tarvitse lähteä kotoa tapaamista varten. Myös Glumeruksen (2016) tutkimuksessa asiakkaat kokivat hyvänä sen, ettei heidän tarvinnut matkustaa tavatakseen työntekijää. Tuloksissa nostettiin esiin myös matkakustannusten laskeminen. (Glumerus 2016, 35.) Etäkontaktin hyvänä vaihtoehtona myös tilanteissa, joissa asiakkaan mahdollisuudet liikkua olivat rajalliset tai työntekijän tapaamisen kasvokkain oli estynyt esimerkiksi asiakkaan sairaudesta johtuen. Hännisen ja Parkosen (2018) tutkimus vahvistaa tätä näkemystä. Etäkontakti koettiin tärkeänä, koska muutoin vuorovaikutusta ei välttämättä päivän mittaan synny, sillä asiakkaat ovat yksiasuvia ja paljon sisätiloissa. (Hänninen & Parkkonen 2018, 48-49.) Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa nostettiin esiin etäkontaktin hyödynnettävyys päihdeongelmaisen asiakkaan kohdalla, jolloin etäkontakti voi lisätä työskentelyn avoimuutta ja rehellisyyttä verrattuna puhelinvälitteiseen keskusteluun (Hautala & Raasakka, 2016, 81). Etäkontaktin hyödyntämismahdollisuudet tuotiin esiin myös sellaisten asiakkaiden kanssa, joille etäkontaktin kautta tapahtuva yhteydenpito on kasvokkain tapahtuvaa kontaktia luontevampi tapa olla vuorovaikutuksessa. Myös Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa nostettiin esiin, että esimerkiksi kriisitilanteessa, asiakkaan yksilöllinen kokemus ja suhtautuminen teknologiaan vaikuttavat ihmisen kokemukseen siitä, hyötyykö hän kriisin hetkellä etäkontaktin kautta tapahtuvasta työskentelystä vai kasvokkaisista tapaamisista. (Hautala & Raasakka, 2016, 81.)

Etäkontaktin tilannekohtaiseen hyödyntämiseen liittyvinä **kehittämisehdotuksina** (kuvio 3) esitän, että etäkontaktia hyödynnetään monipuolisesti tilanteissa, joissa kasvokkain tapahtuva tapaaminen on asiakkaan tilanteesta, johtuen erityisen haastavaa, mikäli perhe itse kokee etäkontaktityöskentelyn itselleen sopivana työskentelymuotona ja etäkontaktin katsotaan sopivan perheen tilanteeseen. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakkaan sairastuminen, pitkä välimatka tai kulkemisen haasteet.

Etäkontaktin hyödynnettävyys ammatillisessa työskentelyssä

Etäkontaktin katsottiin olevan parhaiten hyödynnettävissä tilanteissa, joissa perheet ovat kuntoutusprosessin aikana kotipäivillä. Etäkontakti nähtiin muuta työskentelytapoja täydentävänä, ei ainoana kontaktitapana. Myös Glumeruksen (2016) tutkimuksessa etäkontaktin koettiin olevan hyvä lisä hoitoprosessissa, ei ainoa tukimuoto (Glumerus 2016, 34). Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa työntekijät ovat pohtineet sitä, onko asiakkaalla aina aito mahdollisuus valita haluavatko he tavata kasvokkain vai etäkontaktin välityksellä (Hautala & Raasakka, 2016, 68). Etäkontaktin koettiin sopivan erityisesti kuulumisista ja päivän kulusta kertomiseen. Näin kokivat myös etäkontaktiin kriittisemmin suhtautuneet

asiakkaat. Haastateltavien näkemykset etäkontaktin soveltuvuudesta koko perheen tapaa-
misiin erosivat toisistaan. Etäkontakti esitettiin mahdollisuutena osallistua verkostotapaam-
miseen. Hautalan ja Raasakan (2016) tutkimuksessa verkostotapaamiseen osallistuminen
nähtiin etäkontaktin kautta toimivana, mutta luodakseen kaikille osallistujille tasapuoliset
osallistumiskokemuksen, etäkontakti vaatii huomion kiinnittämistä tiettyihin erityispiirtei-
siin, esimerkiksi kameran sijoittelun osalta. Tärkeää on samanlaisuuteen pyrkiminen suh-
teessa muihin osallistujiin. (Hautala & Raasakka, 2016, 75.)

Tuen saamisen näkökulmasta etäkontakti nähtiin erityisesti vanhemmuuden tukena.
Akuuttisoittojen mahdollistaminen tulevaisuudessa ilman erillistä ajanvarausta koettiin tar-
peellisenä tuen saamisen näkökulmasta. Onnistuakseen tämän nähtiin edellyttävän etä-
kontaktilaitteelta nykyistä parempaa toimivuutta nopeutta vaativissa tilanteissa. Myös Hau-
talan ja Raasakan (2016) tekemässä tutkimuksessa Lapsin ensi- ja turvakodilla, etäkon-
taktitapaamiset toimivat tutkimuksen aikaan vain ennalta sovitusti. Myös tässä tutkimuk-
sessa nousi esiin työntekijöiden tulevaisuudenkuvana online-palvelut, jolloin tuen tar-
peessa oleva voisi hakea apua itselleen parhaaksi katsomanaan ajankohtana. (Hautala &
Raasakka, 2016, 61.) Glumeruksen (2016) tutkimuksessa asiakkailta oli mahdollisuus olla
yhteydessä työntekijöihin ilman ennalta suunniteltua ajanvarausta. Asiakkaat hyödynsivät
tätä mahdollisuutta ja se koettiin hyvänä ja helppona tapana saada yhteys. (Glumerus
2016, 35.)

Etäkontaktin hyödyntämiseen perhekuntoutusprosessissa liittyvinä **kehittämisehdotuk-
sina** (kuvio 3) esitän, että etäkontaktia hyödynnetään erityisesti kuulumisten kertomiseen
perheiden ollessa kuntoutusjakson aikana kotonaan. Etäkontaktia tulee hyödyntää moni-
puolisesti verkostotapaamisissa, mikäli asiakas kokee etäkontaktin kautta osallistumisen
itselleen mielekkäänä tapana. Mikäli tämä ei laitteiston asettamisrajoissa ole vielä mah-
dollista, on tärkeää lähteä kehittämään laitteistoa niin, että verkostoon osallistuminen
etänä mahdollistuu. Perhekohtaiset lähtökohdat tulee huomioida etäkontakti työskente-
lyssä; työskentelymuoto ei sovi kaikille perheille tai perheenjäsenille. Etäkontaktityösken-
telyä tulee kehittää suuntaan, jossa se toimii muita työskentelymuotoja täydentävänä, ei
ainoana työskentelymuotona. Etäkontaktityöskentelyä tulisi pidemmällä aikavälillä kehittää
siihen suuntaan, että asiakkaille mahdollistuisi asiakkaiden tarpeista lähtevä etäkontaktin
ottaminen myös ilman ajanvarausta.

Johtopäätösten yhteenvetoa

Johtopäätösten yhteenvetona voidaan todeta, että etäkontaktityöskentelylle on oma paik-
kansa perhekuntoutusprosessissa. Etäkontakti soveltuu monenlaiseen työskentelyyn ja
sen avulla voidaan välittää avun, tuen ja ohjauksen elementtejä. Etäkontaktilla on

vahvuuksia ja heikkouksia suhteessa vakiintuneisiin palvelumuotoihin, joten sillä voi nähdä olevan oma tehtävänsä vakiintuneiden työskentelymuotojen rinnalla - niitä täydentäen. Etäkontaktityöskentely vaatii erityisen huomion kiinnittämistä siihen, millaisista lähtökohdista työskentelyyn lähdetään, millaisesta työskentelystä perhe hyötyy ja miten etäkontaktityöskentelyä voidaan joustavasti muovata niin, että se palvelee perheen yksilöllisiä tarpeita.

Etäkontaktityöskentelyyn liittyy erityispiirteitä, jotka asettavat etäkontaktille tiettyjä vaatimuksia onnistuakseen. Laitteiston ja sovelluksen käytettävyyttä vaikuttavat etäkontaktin käyttökokemukseen ja niissä on vielä kehitettävää, jotta tekninen toteutus koetaan käytettävyydeltään riittävänä. Etäkontaktityöskentely sopii tilanteisiin, joissa perheet ovat prosessin aikana kotona ja keskustelunaiheet keskittyvät kuulumisten kertomiseen ja päivän tilanteiden läpikäymiseen. Kontaktin ottamisen ajankohta on merkityksellistä asiakkaalle kontaktin hyödyllisyyden kokemuksen näkökulmasta. Perheet ovat erilaisia, eikä etäkontakti sovi työskentelymuotona kaikille perheille. Lasten suhtautuminen etäkontaktiin on lapsikohtaista ja lapsen suhtautuminen etäkontaktiin on merkityksellinen tekijä vanhempien arvioidessa etäkontaktin soveltuvuutta työskentelymuodoksi.

Etäkontaktin työskentelyprosessin jatkokehityksessä työskentelyn muokattavuus perhelähtöisesti on merkittävä asia ja vaikuttaa suoraan siihen, kuinka hyödyllisenä ja tarpeisiinsa vastaavana perhe itse kokee työskentelyn. Perheet ovat erilaisia, eikä samanlainen työskentelyprosessi tai toteuttamistapa palvele kaikkia. Tämä tulos on yhdenmukainen Kettusen (2018) tutkimuksen kanssa, jossa arvioitiin perhekuntoutuksen räätälöimisen perhelähtöisesti tekevän kuntoutukselta perheiden näkökulmasta paremmin asiakkaan tarpeisiin vastaavaa (Kettunen 2018, 63).

Tutkimustuloksissa toistuivat samankaltaiset kokemukset, mutta kokemuksissa oli myös eroavaisuuksia. Osa kokemusten eroavaisuuksista selittyi sillä, että perheet ja heidän tilanteensa olivat jo lähtökohtaisesti erilaiset. Toisaalta osa kokemuksen eroavaisuuksista liittyi haastateltavien erilaisiin palvelukokemuksiin työntekijöiden taholta. Palvelun yhdenmukaistaminen on tärkeää tasalaatuisen palvelun tuottamiseksi. Ammattilaisilta etäkontaktin käyttäminen työmuotona vaatii yhteisen toimintamallin luomista etäkontaktityöskentelyyn sisältäen perehdytyksen ja yhteisesti vahvistetut pelisäännöt. Toimiakseen parhaalla mahdollisella tavalla etäkontakti vaatii työyhteisöltä hyvää tiedonkulkua, täsmällisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä.

Asiakaslähtöisyys taas vaatii tietoa perheen tarpeista, näkemyksistä ja kokemuksista, jota on hyvä kerätä esimerkiksi perhekohtaisissa keskusteluissa. Asiakkaat ovat lähtökohtaisesti valmiita käyttämään etäkontaktia muita työskentelymuotoja täydentävänä

työmuotona. Myös mahdollisuus perustellusti kieltäytyä etäkontaktista työmuotona, tulee säilyttää. Sosiaalialan työssä kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ei voi kokonaan korvata.

Camilla Granholm (2016) on tehnyt neljästä osatutkimuksesta koostuvan väitöskirjan: ”Social work on digital transfer – blending services for the next generation”. Väitöskirjassaan Granholm esittelee sulautuvan sosiaalityön käsitteen (blended social work). Sulautuvan sosiaalityön käsite tarkoittaa kasvokkaisen ja virtuaalisen sosiaalityön harkittua yhdistelemistä, sosiaalityön käytäntöjen perusteellista uudelleen arviointia sekä sosiaalityön käytäntöjen uudelleen järjestelemistä. Sosiaalityön käytäntöjen uudelleen arvioimisen kautta pyritään saavuttamaan asiakkaiden optimaalinen osallisuus ja käytäntöjen uudelleen järjestämisellä pyritään hyödyntämään nykyistä paremmin sosiaalisesti jaettua ja avointa informaatiota. Kasvokkaisten ja virtuaalisen sosiaalityön harkittu yhdistäminen tarkoittaa käytännössä tilanteen arvioimista tapauskohtaisesti. Työskentely asiakkaan kanssa voi tapahtua joko pelkästään kasvokkain tai virtuaalisessa ympäristössä tai näitä yhdistämällä. Asiakastyö voi esimerkiksi alkaa kasvokkain tapaamisten merkeissä, mutta työskentelyn edetessä siirrytään soveltamaan myös virtuaalisia työkaluja. Työskentely voi edetä myös toiseen suuntaan, jolloin ensimmäinen kontakti asiakkaan kanssa tapahtuu virtuaaliympäristössä, mutta myöhemmin tapaamisia voi olla myös kasvokkain. Työskentelymuodon valinta tapahtuu sulautuvassa sosiaalityössä aina joustavasti ja harkiten yhdessä asiakkaan kanssa hänen kokonaisvaltainen tilanteensa huomioon ottaen. (Granholm 2016, 60-61.) Myös sosiaalialan ammattijärjestö Talentian (2017) ammattieettisissä ohjeissa painotetaan työskentelytavan arviointia asiakaskohtaisesti. Asiakastyötä voidaan tehdä sulautuvasti kasvokkaista ja verkon välityksellä tehtävää asiakastyötä yhdistellen tilanteissa, joissa se vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Talentia 2017, 48.) Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuuksia arvioidaan asiakkaiden todellisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta ja valiten uudet palveluratkaisut asiakas, ei teknologia edellä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 14).

9 POHDINTA

9.1 Eettiset kysymykset

Eettisten kysymysten pohdinta on syytä aloittaa aiheen valinnasta. Aiheen eettiseen pohdintaa kuuluu sen selkeyttäminen, kenen ehdoilla ja miksi tutkimusaihe tulee valituksi. Nämä eettiset kannanotot tulevat esille tutkimuksen tarkoituksessa ja tutkimusongelman muotoilussa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 154.) Aiheen valinta syntyi tarpeesta saada asiakkaiden kokemuksia etäkontaktipilotista ja näin ollen osallistaa asiakkaita uuden palvelumuodon kehittämiseen. Rajasin tutkimuksellisen kehittämishankkeen tavoitteen ja tarkoituksen tarkoituksella sellaiseksi, että haastattelukysymykset olivat rajattavissa koskemaan etäkontaktia, ei haastateltavien elämäntilannetta. Tein asiakaskokemusten pohjalta kehittämisehdotukset Vantaan kaupungille, eli tuloksia on myös tarkoitus hyödyntää etäkontaktin jatkokehityksessä. Hain kehittämishanketta varten Vantaan kaupungilta tutkimuslupaa ja tutkimuslupahakemuksen liitteeksi tein eettisen ennakoarvioinnin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2019) eettisen ennakoarvioinnin eettisiä periaatteita noudattaen. Sain kehittämishankkeelle tutkimusluvan (VD/8261/13.00.00/2018) 29.10.2018.

Ihmisten itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa antamalla heille mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta (Kuula 2011, 61). Osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja perustua riittäviin tietoihin tutkimuksesta (TENK 2019). Kuuselan työntekijät kertoivat kehittämishankkeeseen liittyvästä haastattelusta kaikille etäkontaktia käyttäneille perheille ja haastateltaviksi valikoituvat ne asiakasvanhemmat, jotka olivat halukkaita osallistumaan haastatteluun. Kuula (2011) muistuttaa, että tutkimuksen yhteydessä tutkittavia tulee informoida niin, että heillä on riittävät tiedot ennen suostumuksen antamista. Tarpeellisina tietoina voidaan pitää tutkijan yhteystietoja, tutkimuksetavoitetta, osallistumisen vapaaehtoisuutta, aineistonkeruun toteuttamistapaa, tietojen suojaamista, kerättävien tietojen käyttötarkoitusta, käyttäjiä ja käyttöaikaa. Informaation voi antaa, joko suullisesti tai kirjallisesti. (Kuula 2011, 102-103.) Itse päädyin antamaan informaation kirjallisesti, jotta haastateltava saa varmasti kaiken tarpeellisen tiedon ja voi halutessaan palata siihen myös myöhemmin. Toin ilmi haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuuden tutkimuksellisen kehittämishankkeen tutkimuksellisesta osiosta kertovassa haastattelukutsussa. Painotin kutsussa myös sitä, että haastattelusta kieltäytyminen ei vaikuta asiakasprosessiin. Kerroin haastateltaville haastattelukutsussa yhteystietoni, opinnäytetyön aiheen, aineistonkeruun konkreettisen toteutustavan ja arvioidun ajankulun, kerättävän aineiston käyttötarkoituksen, säilytyksen ja jatkokäytön. Lisäksi kerroin heille, miten suojelen haastatteluaineistojen luottamuksellista tietoa ja milloin tuhoan kerätyn aineiston, sekä miten ja milloin tutkimuksen tuloksia on tarkoitus julkaista. Tarvittaessa haastateltavilla oli mahdollisuus olla

yhteydessä minuun tai Vantaan kaupungin yhteyshenkilöihin ja saada lisätietoja tutkimukseen liittyen. Kukaan haastateltavista ei ollut yhteydessä minuun haastattelutilanteiden ulkopuolella.

Tutkittava voi antaa suostumuksensa suullisesti, kirjallisesti tai ilmaisemalla käytöksellään suostumuksensa tutkimukseen (TENK 2019). Haastattelutilanteen aluksi annoin haastateltaville kirjallisen suostumuslomakkeen allekirjoitettavakseen. Suostumuslomake sisälsi lisäksi sisällöllisesti samat tiedot, kuin haastattelukutsu. Tutkittavalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen missä tahansa vaiheessa, mutta se ei tarkoita sitä, että hänen siihen mennessä antamaansa tuotosta ei voitaisi käyttää tutkimuksessa hyväksi (TENK 2019). Toin haastateltaville selkeästi ilmi sekä haastattelukutsussa, että suostumuslomakkeessa, että hänellä on oikeus keskeyttää tutkimukselliseen osioon osallistuminen missä tahansa vaiheessa tutkimusta, mutta keskeyttämiseen asti kerätty materiaali on hyödynnettävissä opinnäytetyössä.

Vapaaehtoisuuden periaatteen tulee toteutua myös tutkimukseen sisältyvässä vuorovaikutustilanteessa; tutkittavan kiusaantuneisuus, vaivautuneisuus, pelokkuuden ilmaisu tai fyysinen väsymys voivat olla riittävä peruste olla keskeyttää tutkimustilanne vaikka tutkittava ei sanallisesti ilmaisisi kieltäytymistään (TENK 2019). Haastattelutilanteet etenivät omasta, haastattelijan näkökulmastani katsoen ilman kuvatun kaltaisia havaintoja haastateltavista, eikä vuorovaikutustilanteissa näyttäytynyt jännitteistä ilmapiiriä.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeessa (TENK 2019) luottamuksellisten tietojen käsittelyssä ja säilyttämisessä tulee noudattaa suunnitelmallista huolellisuutta, sekä tutkittavien yksityisiä tietoja koskevaa vaitiolovelvollisuutta ja tätä ohjetta noudatin läpi opinnäytetyöprosessin. Haastattelutilanteessa nauhoitin haastattelut. En sisällyttänyt haastattelukysymyksiin sellaisia kysymyksiä, joihin vastaaminen olisi vaatinut tunnistetietojen antamista. Nauhoitteet sisälsivät muutamia tunnistetietoja; etunimiä ja esimerkiksi haastateltavien asuinpaikkaan viittaavia mainintoja. Nauhoitteet säilytettiin litteroinnin ajan salasanan takana, jonka jälkeen ne tuhottiin. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeessa (2019) todetaan, että kun tutkittavien yksilöiviä henkilötiedot ovat tarpeettomat aineiston analyysissä ja niiden säilyttämiselle ei ole tutkimuksellista perustetta, tunnisteteolliset paperiaineistot tulee hävittää. Sähköisistä aineistoista tunnisteteet tulee poistaa, muuttaa tai karkeistaa. Tutkittavien säilytettävät tunnistetiedot jatkoyhteydenottoja varten suojataan ja säilytetään erillään analysoitavasta aineistosta. (TENK 2019.) Litterointivaiheessa jätin haastateltavien tunnistetiedot pois litteroidusta tekstistä heti ensimmäisessä vaiheessa, karkeistamalla tai poistamalla tutkimuksen kannalta epäoleellista materiaalia. Säilytin haastateltavien tunnistetietoja sisältävät suostumuslomakkeet erillään haastatteluaineistosta ja

nimesin ja merkitsin haastatteluaineistot tavalla, joka esti niiden yhdistämisen suostumuslomakkeiden tunnistetietoihin. Arvioin valmiissa opinnäytetyössä esitettävät suorat lainaukset erikseen tunnistamisen näkökulmasta niin, etteivät haastateltavat ole niistä tunnistettavissa. En luovuttanut tutkimusaineistoja muille tahoille. Tuhoan tutkimusaineiston ja tutkimussuostumukset heti sen jälkeen, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja julkaistu.

Tutkijan tehtävänä on kantaa vastuu tutkittavien yksityisyyden suojasta ja arvioida raportointia tunnistamisriskin näkökulmasta erityisesti arkaluontoisten asioiden kohdalla (Kuula 2011, 204). Kehittämishankkeen tutkimukselliseen osaan osallistuneet olivat Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen asiakasvanhempia. Koska kehittämishankkeen kannalta haastateltavien esitleminen tarkemmin esimerkiksi iän tai sukupuolen mukaan oli mielestäni tarpeetonta, en myöskään tehnyt näin opinnäytetyössä. En myöskään antanut haastateltaville opinnäytetyöjulkaisussa koodeja, jonka mukaan yhden henkilön vastaukset olisivat yhdistettävissä tietyn koodin tai valenimen taakse, koska se ei ollut aineiston perusteella olennaista ja koska näin toimimalla pystyin vahvistamaan haastateltavien yksityisyyden suojaa.

Opinnäytetyön tekemisessä noudatettiin myös Tutkimuseettisen neuvottelukunnan Hyvän tieteellisen käytännön ohjetta (TENK 2012). Noudatin kehittämishankkeessa tutkimustyön, tulosten tallentamisen, esittämisen sekä tutkimuksen ja niiden tulosten arvioinnissa rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta ja hankkeen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät olivat kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Kuvasin nämä vaiheet opinnäytetyöjulkaisussa avoimesti ja mahdollisimman tarkasti, jotta vaiheet ja tehdyt valinnat ovat myös muiden tarkasteltavissa. Toteutan tulosten julkaisussa avoimuutta ja vastuullisuutta, mikä näkyy esimerkiksi ratkaisuisissa, joita on tehty haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi. Olen merkinnyt aiemmat tutkimukset ja lähdemateriaalin työssä asianmukaisella tavalla niin, että niiden merkitys kehittämishankkeelle on tullut selväksi kirjallisessa raportissa. Työ on tarkastettu Turnitin-ohjelmalla, jolla tunnistetaan opinnäytetyöhön mahdollisesti sisältyvä plagiointiin viittaava samankaltaisuus vertailemalla palvelun tietokannassa olevia vertailuaineistoja (LAMK 2019, 9).

9.2 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelun tavoitteena on luotettavan tutkimustiedon varmistaminen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on merkittävässä roolissa, sillä hän päättää ketä tutkitaan, mitä kysytään tai ei kysytä sekä miten kerätty aineisto analysoidaan ja tulkitaan. Tutkimusasetelman tulee olla kunnossa sekä ongelman määrittely ja tutkimussuunnitelmien valinta tehty oikein. Kokonaisuudessaan tutkimusprosessin täytyy noudatella tieteen sääntöjä. Luotettavuustarkasteluun ja tutkimuksen riskienhallintaan

tulee varautua jo työn suunnitteluvaiheessa. Kaiken luotettavuustarkastelun edellytyksenä on työn riittävä dokumentaatio, koska sen avulla voidaan arvioida tutkijan ratkaisuja. Valintojen ja ratkaisuiden perustelut lisäävät kirjoittajan uskottavuutta. (Kananen 2017, 176.)

Laadullisen tutkimuksen yleisinä luotettavuuskriteereinä käytetään esimerkiksi informantin vahvistusta, vahvistettavuutta, arvioitavuutta, tulkinnan ristiriidattomuutta, saturaatiota sekä aiempia tutkimuksia (Kananen 2017, 176). Seuraavassa arvioin tutkimuksen luotettavuutta näiden teemojen kautta. Yksinkertaisin tapa todentaa aineiston tulkinta, on luettaa se haastateltavana olleella henkilöllä (Kananen 2017, 177). Oman näkemykseni mukaan haastateltavien tuottama aineisto oli hyvin selkeää, enkä joutunut tulkitsemaan haastateltavien tuottamaa tekstiä, vaan koin sen hyvin yksiselitteisenä. Tähän saattoi vaikuttaa se, että tutkittava aihe oli selkeä ja hyvin rajattu. Jos jokin vastaus jäi haastattelu tilanteessa epäselväksi, tarkensin asian jo heti haastattelutilanteen yhteydessä varmistaen näin, että oli ymmärtänyt asian oikein. Näin ollen en nähnyt tarvetta luetuttaa tekemiäni johtopäätöksiä haastateltavilla.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan pyrkiä parantamaan vertaamalla tietoa esimerkiksi muihin tutkimuksiin tai tutkimuksen aikana kerättyihin erimuotoisiin tai erilähteisiin aineistoihin tarkastellen, tuottavatko eri tietolähteet toisiaan tukevia tuloksia (Kananen 2017). Tässä opinnäytetyössä lisäsin luotettavuutta vertaamalla Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset -kappaleessa tutkimustuloksia muihin tutkimuksiin, joiden tutkimusasetelmat tai -ongelmat liittyvät aiheiltaan omaan kehittämishankkeeseeni.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka dokumentaatio tutkimuksen toteuttamisen kaikista vaiheista (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Riittävä dokumentaatio mahdollistaa tutkimuksessa tehtyjen ratkaisujen jäljittämisen sekä niiden arvioinnin. Dokumentoinnissa tulee näkyä perustelut tutkimuksen aikana tehdyille valinnoille. (Kananen 2017, 178.) Olen kiinnittänyt erityistä tarkkuutta työn vaiheiden ja valintojen kirjaamiseen jo opinnäytetyöprosessin alkumetreiltä saakka. Olen pitänyt prosessin aikana päiväkirjaa, johon olen tallettanut suunnitelmia, ajatuksia, luonnoksia, tapaamisia ja yhteydenottoja opinnäytetyöprosessiin liittyen päivämäärineen. Näin prosessin eri vaiheisiin on ollut helppo palata prosessin eri vaiheissa, eikä mitään olennaista ole päässyt unohtumaan. Näitä samoja vaiheita olen kirjannut tiivistetyssä muodossa myös opinnäytetyöjulkaisuuni siinä laajuudessa, kuin olen nähnyt sen olevan kehittämishankkeen ja sen arvioinnin osalta tarpeellista. Olen tehnyt tutkimusmenetelmien valinnat perustellusti ja olen kirjannut nämä perusteet opinnäytetyöjulkaisuun.

Tulkinnan ristiriidattomuuden todentaminen on haastavaa etenkin laadullisessa tutkimuksessa. Aineiston tulkinnassa voi olla eroja, mutta samasta tutkimusaineistosta saadaan

tuskin samaan tutkimusongelmaan kovin monia tulkintoja. Aineiston teemoittelussa ja koodaamisessa voi ilmetä tulkinnanvaraa, jolloin tulkinnan voi varmistaa esimerkiksi sillä, että toinen tutkija päätyy alkuperäisen tutkijan kanssa samaan johtopäätökseen, joka taas lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2017, 179.) Oman kehittämishankkeeni kohdalla päädyin jättämään tämän toisen tutkijan käyttämisen ristiriidattomuuden todentajana pois, koska sopivan henkilön löytäminen, jolla olisi ollut aikaa perehtyä tutkimusaineiston analyysiin samassa määrin kuin itse tein, näytti haastattelukutsun laatimisvaiheessa, syksyllä 2018 hyvin epätodennäköiseltä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luokittelujen tekeminen on keskeinen osa aineiston analyysiä. Julkaisussa tulisi kuvata luokittelun synty ja perusteet. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Halusin tuoda työhön esille analyysini vaiheita tuomalla opinnäytetyöjulkaisuun esimerkiksi taulukkojen muodossa teemoitteluani havainnollistavia luokitteluita. Tein tietoisena vaivannäköni myös siinä, että halusin liittää työhöni runsaasti suoria lainauksia haastatteluista. Katson sen lisäävän tutkimuksen luotettavuutta, kun lukija pääsee näkemään, millaisesta aineistosta johtopäätöksiin on päästy.

Saturaatio on yksi laadullisen tutkimuksen käyttökelpoisista luotettavuuden vahvistamiskeinoista. Saturaatio tarkoittaa sitä, että uusia havaintoyksiköjä otetaan tutkittavaksi niin kauan, kuin ne tuovat uutta tutkimukseen. Vastausten alkaessa toistaa itseään, on saavutettu kylläntymispiste eli saturaatio. (Kananen 2017, 179.) Oman kehittämishankkeeni tarkoituksena oli tutkia nimenomaisesti Kuuselan perhekuntoutusyksikön asiakaskokemuksia. Koska haastatteluun osallistuminen oli tutkimuseettisistä syistä vapaaehtoista, en pystynyt itse vaikuttamaan tutkittavien määrään, enkä näin ollen jatkaa haastatteluita, kunnes kylläntymispiste saavutetaan. Katson kuitenkin, että aineiston laajuus oli riittävä vastatakseni kehittämishankkeen tavoitteeseen ja tarkoitukseen.

Tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida läpi opinnäytetyöprosessin. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista. Koska tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, tutkimukseen osallistui tietty ryhmä asiakkaista, eivätkä haastateltavat valikoituneet tutkimukseen näin ollen täysin sattumanvaraisella otannalla. Voidaan miettiä, olivatko kyseiset haastateltavat erityisen kiinnostuneita kehittämään palveluita tai oliko heillä erityisen paljon näkemystä kehitettävistä asioista koskien etäkontaktipilottia. Ajateltaessa yleisellä tasolla asiakaspalautteen antamista, kokemukseni mukaan sitä antaa mieluiten tilanteissa, joissa on ollut erityisen tyytyväinen tai tyytymätön palvelun laatuun. Haastattelussa haastateltava voi tuottaa aineistoa tilanteen mukaisesti, mikä ei välttämättä vastaa todellisuutta; tietoa voidaan vääristellä tai muuttaa (Kananen 2014, 71). Tämä on totuus, joka on läsnä aina, kun tutkimustietoa tuotetaan kysymällä ihmisiltä. Ajattelen, että

lähtökohtaisesti ihmisiä haastateltaessa on kuitenkin luotettava siihen, että ihminen on kokenut kertomansa asian kuvaamallaan tavalla, jos ei tule ilmi erityisiä seikkoja, jotka puhuisivat sitä vastaan.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulisi huomioida myös puolueettomuusnäkökulma. Puolueettomuus nousee kysymykseksi esimerkiksi sen kautta, kuinka paljon tutkijan oma viitekehys vaikuttaa siihen, miten tutkija kuulee ja havainnoi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Oma roolini suhteessa tutkimuksen kohteena oleviin on varmasti vaikuttanut tutkimukseen. Itse koin prosessin aikana hyvänä sen, etten ollut esimerkiksi oman työni kautta erityisen lähellä perhekuntoutusta työmuotona tai Kuuselan perhekuntoutukeskusta, eivätkä sen työntekijät olleet suoraan kollegojani. Koin myös hyvänä sen, että haastateltavat eivät olleet asiakkaitani. Tämä toi opinnäytetyöhön tiettyä objektiivisuutta ja koin ristiriidattomana kaikista teemoista kysymisen ja puhumisen. Tämä sama ristiriidattomuus on välittynyt myös tutkimustuloksiin ja kehittämisehdotuksiin. Olen miettinyt sitä, olisiko minun ollut hyvä olla paremmin tietoinen Kuuselassa käytetyn etäkontaktilaitteen ja sovelluksen käyttämisestä; olisinko osannut tiedon pohjalta kysyä jotain sellaista, jota nyt en osannut. Toisaalta noviisina ennakkoajatukset eivät ohjanneet tutkimusosiota liikaa ja kysyin ehkä myös kysymyksiä, jotka kokeneena käyttäjänä olisin jättänyt pois.

9.3 Kehittämishankkeen arviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa Vantaan kaupungille kehittämisehdotukset etäkontaktin jatkokehitystä varten. Kehittämisehdotukset laadittiin tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia kehittämällä asiakaslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita. Toteutin opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena haastatteleamalla teemahaastattelun keinoin etäkontaktipilottiin osallistuneita asiakasperheiden vanhempia Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa. Litteroin, teemoitin ja lopuksi analysoin saamani haastatteluaineiston aineistolähtöisen analyysin menetelmällä.

Asiakkaiden saaminen haastateltavaksi oli jo kehittämishankkeen alkumetreillä asia, jonka arvioin yhdeksi kehittämishankkeen toteuttamisen kannalta kriittiseksi pisteeksi. Kun ensimmäisen vaiheen pilotit aloitettiin lastensuojelun jälkihuollon-, nuorten intensiiviyön ja Viertolan kuntouttavan tiimin asiakastyössä, kävi selväksi, että etäkontaktia kokeilleiden asiakkaiden saaminen haastateltavaksi tulee olemaan haasteellista. Samanlaisia etäkontaktin käynnistymisvaikeuksia ilmeni myös HYKS:in psykiatrisessa hoitotyössä, jossa etäkontaktityöskentelyn esteenä tai vähintäänkin hidasteena nähtiin usein potilaiden kieltäytyessä sopivan potilaan löytäminen sekä potilaan tarve kontaktiin kasvokkain työntekijän

kanssa. (Frangen ym. 2017, 61-62.) Pitkään olinkin pilotin taustalla odottaen tilanteen etenemistä, koska en pystynyt itse vaikuttamaan pilotin sisällä tapahtuviin asioihin. Kehittämishankkeen kohteen vaihtuminen kesken prosessin muutti tutkimuksen suuntaa. Alkuperäisenä tarkoituksena oli selvittää etäkontaktikokemuksia laajemmin kolmessa eri työyksikössä, jolloin haastateltavia ja haastatteluaineistoa olisi kertynyt oletettavasti määrällisesti enemmän ja tulokset olisivat mahdollistaneet keskinäisen vertailun etäkontaktityöskentelymahdollisuuksista eri työyksiköissä omine erityispiirteineen.

Etäkontaktipilotin toisen vaiheen käynnistyttyä onnistuneesti Kuuselan perhekuntoutusyksikössä, toiveikkuuteni haastateltavien saamiseksi kasvoi. Joulukuussa 2018 pääsinkin toteuttamaan kolme asiakashaastattelua, mitä pidän viiteen käytössä olleeseen laitteeseen nähden hyvänä määränä. Mielestäni oli oikea ratkaisu jatkaa kehittämishankkeen toteuttamista näiden haastattelujen jälkeen, koska saadakseni lisää haastateltavia, minun olisi tullut jäädä odottamaan seuraavien asiakasperheiden pilotin käynnistymistä ja asiakaskokemuksen kertymistä, mikä olisi estänyt kehittämishankkeeni valmistumisen ajallaan, sekä pitkittänyt kehittämisehdotusten antamista Kuuselan perhekuntoutusyksikölle.

Haastatteluiden avulla sain kerättyä materiaalia asiakkaiden kokemuksista ja teemahaastattelu sopi mielestäni tähän tehtäväänsä oikein hyvin. Arvioin, että esimerkiksi kyselyllä ei olisi saatu yhtä laajoja vastauksia ja koin myös rikkautena päästä kuulemaan asiakkaiden pohdiskelua heidän miettiessään vastauksia kysymyksiini. Tämä elementti olisi jäänyt pois, jos tutkimus olisi toteutettu ilman asiakkaiden kohtaamista. Ryhmäteemahaastattelu oli ollut toinen hyvä keino kerätä tutkimusaineistoa, mutta vaikka se olisi voinut tuottaa tutkimuksen kannalta lisäarvoa, uskon, että jotain muuta merkityksellistä olisi myös voinut jäädä ryhmätilanteen vuoksi sanomatta. Nyt ainakin pystyin tarjoamaan kaikille haastateltaville tasapuolisen mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan juuri sillä laajuudella, minkä he itse haastattelutilanteessa kokivat hyväksi. Litteroinnin ja teemoittelun kautta pääsin aineiston analyysitapaan, joksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Koin sen palvelevan kehittämishankkeeni tavoitetta ja tarkoitusta. Halusin tutkimusmetodien keinoin antaa asiakkaiden valita, mikä heidän mielestään oli kokemuksissa tärkeää ja mikä puhututti.

Asiakashaastatteluiden tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä, jotta arvokasta asiakaskokemusta voitaisiin hyödyntää etäkontaktin jatkokehityksessä. Sosiaalityössä on kritisoitu sitä, ohjaako teknologia liiaksi sosiaalialan tietoteknisten ratkaisujen kehittelyä (Pohjola ym. 2010, 11). Tästä johtuen onkin tärkeää kerätä käyttökokemusta monesta eri näkökulmasta. Haastateltavat toivat monipuolisesti esiin asiakkaan kokemusta, joka ei ole korvattavissa työntekijän kokemuksella. Konkreettiset esimerkit esimerkiksi etäkontaktin hyödyntämisestä tai tarpeesta ilman ajanvarausta mahdollistuvaan

etäkontaktin ottamiseen ovat hyvä esimerkki kokemuksen synnyttämästä näkemyksestä, jota asiakkaan osallistaminen kehittämistyöhön voi tuoda esiin. Kun kokemukset vaikuttamismahdollisuuksista lasten ja perheiden palveluihin kasvavat, myös vanhempien oma osallisuuden kokemus kasvaa (Vuorenmaa 2016, 67).

Kehittämistyön kannalta asiakkaiden kokemus on arvokas, mutta myöskään työntekijöiden ammatillista näkemystä kehittämiseen ei voi jättää huomiotta. Ammattilaisten ja asiakkaiden näkemys tilanteesta voi erota toisistaan; ammattilainen voi esimerkiksi nähdä lapsen edun näkökulmasta tärkeänä jonkin sellaisen asian työstämisen, jota vanhemmat eivät itse pidä olennaisena tai mielekkäänä. Jotta työskentely olisi vaikuttavaa ja eteenpäin vievää, sekä työntekijöiden, että asiakkaiden näkemykset tulisi pystyä yhteensovittamaan lapsen edun mukaisesti.

Haastateltavat toivat esiin kokonaisuudessaan hyvin vähän työntekijöiden toimintaan liittyvää aineistoa. Haastattelijana jäin pohtimaan, kuinka vapautuneesti haastateltavat kokivat voivansa puhua työskentelyyn ja työntekijöiden toimintaan liittyvistä asioista haastattelutilanteessa. Etenkin lastensuojelussa ollaan perheiden näkökulmasta isojen asioiden ja päätösten äärellä, mikä voi vaikuttaa haastateltavien halukkuuteen tuoda esiin työntekijöiden toimintaa koskevaa kritiikkiä.

Haastatteluissa syntyneen aineiston perusteella laadin kehittämissuositukset, jotka tiivistivät neljä aihealuetta kattavaksi kuvaksi (kuva 1). Näin ollen opinnäytetyölle asetettu tavoite on saavutettu. Opinnäytetyön tarkoituksen näkökulmasta prosessi on vielä kesken, mutta suhtaudun toiveikkaasti siihen, että kehittämissuositusten tuloksia hyödynnetään Vantaalla etäkontaktityöskentelyn jatkokehittämisessä.

9.4 Hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen

Tämän kehittämissuositusten lähtökohdat sekä tulokset ovat monella tasolla tärkeitä ja ajankohtaisia, sekä strategisesti merkittäviä. Sosiaali- ja terveysalaa puhututtaneen sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen tavoitteet yhdenvertaisuudesta, asiakaslähtöisyydestä ja kustannusten kasvun hillinnästä toteutuvat kehittämissuosituksissa ja sen tulosten avulla voidaan tehdä perusteltuja, työelämää uudistavia kehittämissuosituksia (Ks. Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a, 14). Sosiaali- ja terveysministeriön toimintaa ohjaavan *Strategia 2030* tavoitteena on eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a). Tavoitteen toteuttamiseksi sosiaali- ja terveysministeriö on listannut viisi strategista tavoitetta: Ihmisten aktiivinen osallisuus, Yhteen toimivat palvelut ja etuudet, Turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö, Kestävä rahoitus sekä Hyvinvointia työn murroksessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019c). Tämä kehittämissuositus on myös

osallisuuden sekä kestäväen rahoituksen teemojen osalta Strategia 2030 strategisten tavoitteiden ja linjausten mukainen, vahvasti sosiaalialan tulevaisuuteen suuntautunut hanke.

Digitaaliset palvelut nähdään kiinteänä osana tulevaisuuden sosiaalipalveluita paitsi sosiaaliryöön tulevaisuutta käsittelevissä artikkeleissa (Esim. Pohjola ym. 2010, Ylönen 2018, Malin ym. 2017), myös Sipilän hallitusohjelmassa (Ratkaisujen suomi 2015). Erilaisten digitaalisten palvelumuotojen tutkimus on tärkeää. Rohkeat verkkoauttamiseen liittyneet koekilut, sekä hiljalleen lisääntynyt tutkimustieto ovat murtaneet verkkoauttamista kohtaan esitettyjä ennakkoluuloja (Ylönen 2018, 105). Kehittämishanke tuotti uutta tietoa hyvin vähän tutkittuun aiheeseen, etäkontaktin käyttöön sosiaalialalla. Kehittämishanke ja sen tulokset ovat monipuolisesti hyödynnettävissä sosiaalialan kentällä etäkontaktipalveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Lastensuojelun kentällä tarvitaan tutkimusta, joka luo perustaa tutkimukseen perustuville ja tuloksellisille työkäytännöille sekä suuntaa voimavarojen kohdentamista tarkoituksenmukaisiin ja tuloksellisiin työskentelytapoihin ja palveluihin (THL 2019). Perhekuntoutuksen tulevaisuuden kehittämisen kannalta kehittämishanke vastasi perhekuntoutuksen kehittämistarpeeseen kehittämistyön ja tutkimuksen monipuolistumisesta. Perhekuntoutuksen hyöty perheille riippuu esimerkiksi lapsi- ja perhelähtöisten menetelmien perustellusta käytöstä ja kehittämishanke toi perusteita etäkontaktin käyttämiseen perhekuntoutuksen työskentelymuotona, mikä edesauttaa perhekuntoutuksen tulevaisuuden tarkoituksenmukaisista uudistamista. Asiakkaiden omat näkemykset saamastaan kuntoutuksesta ovat perhekuntoutuksen kehittämistyössä olennaisia ja kehittämishankkeella vastattiin tähän tarpeeseen. (Ks. Olsson ym. 2010, 281-283.)

Tämän kehittämishankkeen tulokset ovat kokemuksista nimenomaisesti Kuuselan perhekuntoutusyksikön etäkontaktipilotista. Monet asiakkaiden kokemuksista ovat aikaan, paikkaan ja laitteistoon liittyviä. Laadullisen tutkimuksen lähtökohdista johtuen tulokset eivät ole yleistettävissä niin, että niistä syntynyt kuva olisi kaikkien asiakkaiden tai keskiarvon mukainen näkemys etäkontaktin käytöstä Kuuselassa. Vastauksissa oli kuitenkin paljon samankaltaisuuksia ja tulokset ovat eräänlainen ikkuna Kuuselassa toteutettuun pilottiin ja ne antavat tärkeää tietoa sekä asiakkaiden kokemuksista, että myös näkemyksistä jatkokehitystä ajatellen, mikä myös oli alkuperäinen kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus. Kehittämishankkeen tuottamien kehitysehdotusten kautta etäkontaktityöskentelyä voidaan jatkokehittää Kuuselassa asiakaslähtöisesti. Kehittämisehdotuksissa näkyy etäkontaktin jatkokehitystarpeiden kaksi puolta; työskentelyyn kohdistuvat korjaustarpeet ja etäkontaktin hyödynnettävyyteen liittyvät näkemykset.

Vaikka kehittämishankkeeni kohde supistui alkuperäisestä kolmesta lastensuojelun työyksiköstä yhteen, Kuuselan perhekuntoutusyksikköön, kehittämishankkeeni tulokset ovat hyödynnettävissä myös laajemmin sekä Vantaan lastensuojelussa, että koko sosiaalityössä. Tuloksista johdetuista kehittämisehdotuksista muodostui eräänlainen etäkontaktityöskentelyn ohjenuora, jossa tulee näkyväksi sosiaalialan etäkontaktityöskentelyssä huomioitavat erityispiirteet. Tämä ohjenuora on hyödynnettävissä laajemmin etäkontaktin kautta tehtävässä sosiaalityössä. Vietäessä tutkimustulokset organisaatiotason ulkopuolelle ja tarkasteltaessa niitä digitaalisuuden näkökulmasta, piirtävät ne kuvaa koneen mahdollisuuksista välittää ihmisten välistä vuorovaikutusta. Kehittämishankkeen tulokset ovat näin ollen hyödynnettävissä koko sosiaalialan kehittämisessä.

Kehittämishankkeen tulokset todistavat, että palveluiden käyttäjät omaavat paljon arvokasta tietoa, joka on hyödynnettävissä palveluiden kehittämisessä. Jotta etäkontaktin kehittämisessä ja työskentelyn suunnittelussa huomioidaan jatkossakin asiakkaiden kokemukset, on tärkeää, että myös etäkontaktikokemuksista kerätään jatkossakin asiakaspalautetta ja palautteen kerääminen liitetään vakiintuneeksi osaksi perhekuntoutusprosessia. Näin voidaan myöhemmin arvioida myös sitä, onko etäkontaktin kehittämissuunta ollut oikea ja onko laitteisto kehittynyt asiakkaiden näkökulmasta riittävästi.

Mahdollisuudet ja tarpeet etäkontaktin jatkotutkimukselle ovat laajat. Etäkontaktin pilotointia ja tutkimusta on tärkeää jatka eri sosiaalipalveluiden osalta, jota löydetään ne palvelut ja työskentelymuodot, joihin etäkontakti ominaispiirteineen sopii. Perhekuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi on haasteellisuudestaan huolimatta tärkeää (Pärnä 2010a, 271). Kehittämishankkeeni yhtenä laajana jatkotutkimusaiheena näen etäkontaktin vaikuttavuuden arvion. Lastensuojelulta edellytetään vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden arvio edellyttää tutkimustyötä (Ks. esim. Kuntaliitto 2017). Kehittämishankkeeni tuoma tieto lasten vaihtelevasta suhtautumisesta etäkontaktiin on mielestäni erityisen kiinnostava ja sitä olisi tärkeää tutkia omana tutkimusalueenaan. Tiedon lisääminen lasten ja nuorten suhteesta etäkontaktiin on tarpeellista erityisesti lastensuojelussa, jossa lapsen etu on työskentelyn keskiössä. Kuuselan perhekuntoutusyksikölle esitän tulevaisuuden kehittämishankkeeksi etäkontaktipilotin, jossa asiakkailla olisi mahdollisuus etäkontaktiin työntekijöiden kanssa ilman ajanvarausta. Näkemykseni mukaan tämä kehittämishanke vaatii kuitenkin ensin etäkontaktin pidempiaikaista juurruttamista ja vakiinnuttamista yhdeksi perhekuntoutuksen työmuodoksi Kuuselassa.

Muutos on helpompaa nähdä uhkana kuin mahdollisuutena. Sosiaalialalla käynnissä oleva muutos pakottaa meidät pohtimaan uusien työmenetelmien sopivuutta tarjota arvoa maailmamme mukaisia, vaikuttavia sosiaalipalveluita (Ks. Mattila 2010, 120). Toisaalta se,

että saamme olla mukana tässä muutoksen ajassa, tarjoaa meille mahdollisuuden vaikuttaa uusien palveluiden syntymiseen ja kehittämiseen arvomaailmamme pohjalta. On tärkeää nostaa yhteiskunnalliseen keskusteluun teemoja, jotka me sosiaalialan ammattilaiset koemme oman kokemuksemme pohjalta tärkeinä esimerkiksi digitaalisten palveluiden kehittämistyössä. Meidän tehtävämme on myös pitää huolta asiakkaidemme osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumisesta. Tähän perusteltu, tutkimuksellinen lähestymistapa tarjonnee parhaan väylän.

Digitalisaation tulisi palvella asiakkaitamme ja meitä, palveluiden käyttäjiä, eikä toisin päin. Kuten yksi haastateltavistani osuvasti totesi: ”Et kyllähän netti niinku mahdollistaa tosi paljon”. Toivon, että tulevaisuuden tietoyhteiskunnassa digitalisaatio toimii sosiaalityössä niiden omaisesti mahdollistaen, ei velvoittaen.

LÄHTEET

Apotti 2018. Työryhmän sisäinen muistio.

Apotti. 2019. Apotti hankkeena. [Viitattu 10.3.2019]. Saatavissa: <http://www.apotti.fi/apotti-hanke/>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 209-231.

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 27-51.

Frangen, T., Bärlund, K. & Muukka M. 2017. Reaaliaikainen etäsosiaalityö. Teoksessa: Malin, P., Nousiainen, K. & Tapola-Haapala, M. (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia-lehden erillisjulkaisu. Sosiaalityön tutkimuksen seura. [Viitattu 15.8.2018]. 3-9. Saatavissa: http://www.sosiaalityontutkimuksen-seura.fi/data/uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf

Glumerus, P. 2016. Videopuhelut nuorisopsykiatriassa. Käyttäjäkokeuksia videopuhelupilotista. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö, ammattikorkeakoulututkinto, sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen tutkinto-ohjelma. Helsinki. [Viitattu 18.3.2019]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016120519200>

Granhölm, C. 2016. Social work on digital transfer – blending services for the next generation. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Helsinki. [Viitattu 18.3.2019]. Saatavissa: https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf

Hallituksen esitys sote- ja maakuntauudistuksesta. 2017. [Viitattu 25.8.2018]. Saatavissa: <https://alueuudistus.fi/documents/1477425/3223876/hallituksen-esitys-sote-ja-maakuntauudistuksesta-2.3.-2017.pdf/05df0eec-7625-435a-b462-667279f2d029/hallituksen-esitys-sote-ja-maakuntauudistuksesta-2.3.-2017.pdf.pdf>

Hastrup, A., Fagerlund-Jalokinos, S., Hakulinen, T., Halme, N., Heino, T., Hietanen-Peltola, M., Kivimäki, H., Mölläri, K., Perälä, M-L., Saaristo, V. & Wiss, K. 2016. Lasten ja perheiden palvelut. Teoksessa: Peruspalvelujen tila -raportti 2016: osa II. Kuntatalouden ja -hallinnon neuvottelukunta. Valtiovarainministeriön julkaisu 9/2016. Helsinki. 85-104

[Viitattu 5.9.2018]. Saatavissa:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahU-KEwj8yMSMoaTdAhUB1iwKHSy0AMwQFjA-BegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fvm.fi%2Fdms-portlet%2Fdocument%2F0%2F423527&usq=AOvVaw0imcBepZ8XZiYx7YQsrfDL>

Hautala, K. & Raasakka, H. 2016. Kuvapuhelin välineenä sosiaalialan työssä. Visioverkko-hankkeen työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelinvälitteisestä sosiaalisesta tuesta ja vuorovaikutuksesta. Pro gradu tutkielma. Lapin yliopisto, sosiaalityön koulutusohjelma. Lappi. [Viitattu 15.8.2018]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201610131335>

Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 113-130.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

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

Hyppönen, H. Hyry, J. Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 33/2014. Tampere: Suomen yliopistopaino.

Hänninen, A. & Parkkonen, O. 2018. ”Musiikkia, vanhanajan musiikkia” Etähoiva- ja teknologiayksikkö Severin asiakkaiden kokemuksia kuvapuhelinpalvelusta. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosiaali- ja terveystieteiden digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen. Lahti. [Viitattu 3.2.2019]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/159855/hanninen_parkkonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes.

Isola, A-M. Kaartinen, H. Leemann, L. Lääperi, R. Schneider, T. Valtari, S. Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL Työpöytäpaperi 33/2017. [Viitattu 5.12.2018]. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kaipio, J. Stenhammar, H. Karisalmi, N. Immonen, S. Nieminen, M. Nieminen, M.P. Mannonen, P. Litovuori, L. Aarikka-Stenroos, L. & Lahdenne, P. 2018. Lapsus-tutkimushanke: Näkökulmia lapsiperheen potilaskokemukseen. Finnish Journal of eHealth and eWelfare

2018;10(2–3). 310-318. [Viitattu 13.2.2019]. Saatavissa: <https://journal.fi/finjehew/article/view/69180>

Kairala, M. 2018. Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIpress.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro gradu ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kettunen, V. 2018. Perhekuntoutuksen kriittiset tekijät ja kehittämiskohteet asiakkaiden näkökulmasta. Asiakaspalautteen hyödyntäminen kehittämiskohteiden tunnistamisessa ja sosiaalialan organisaatioiden oppimisessa. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampere. [Viitattu: 3.2.2019]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/103606/1527756072.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kiili, J. 2006. Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. [Viitattu 3.2.2019]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13311/9513924009.pdf?sequence=1>

Kilpeläinen, A. & Sankala, J. 2010. e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 271-290.

Kilpeläinen, A. 2016. Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lappi. [Viitattu: 5.9.2018]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-879-4>

Kopomaa, T. 2005. Etäauttaminen, kolmas sektori ja tietoyhteiskunta. Teoksessa Kopomaa, T. & Meltti, T. (toim.) Kaupunkisosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: Yliopistopaino, 123-140.

Kuntaliitto 2017. Lastensuojelu. [Viitattu 31.1.2019]. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/lastensuojelu>

Kuronen, M. & Isomäki, H. 2010. Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 185-209.

- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kärki, J. Ryhänen, M. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. THL Raportti nro 20/2015. Tampere: Suomen yliopistopaino.
- LAMK 2019. YAMK opinnäytetyön ohje – ylempi AMK-tutkinto. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.
- Lastensuojelulaki 417/2007. Lain tarkoitus 1 §.
- Lastensuojelulaki 417/2007. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet 36 §.
- Lastensuojelulaki 417/2007. Velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin 34 §.
- Leeman, L. & Hämäläinen R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matailan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5, 586-594.
- Malin, P., Nousiainen, K. & Tapola-Haapala, M. 2017. Lukijalle. Teoksessa: Malin, P., Nousiainen, K. & Tapola-Haapala, M. (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia-lehden erillisjulkaisu. Sosiaalityön tutkimuksen seura. [Viitattu 15.8.2018]. 3-9. Saatavissa: http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf
- Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Murphy, L. Parnass, P. Mitchell, D. Hallett, R. Cayley, P. & Seagram, S. 2009. Client Satisfaction and Outcome Comparisons of Online and Face-to-Face Counselling Methods. British Journal of Social Work (2009) 39, 627–640.
- Niskala, A., Kairala M. & Pohjola A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 9-20.
- Olsson, K., Laine, S., Heino, L. Pärnä, K. & Törrönen, M. 2010. Perhekuntoutuksen tulevaisuus. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 278-284.
- Paavonheimo, R. 2019. Erityisasiantuntija. Vantaan kaupunki. Haastattelu 4.3.2019.

- Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9-20.
- Pärnä, K. 2010a. Perhekuntoutuksen arviointi ja tuloksellisuus. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 251-273.
- Pärnä, K. 2010b. Perhekuntoutus lasten ja perheiden palveluna. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 41-50.
- Ratkaisujen Suomi 2015. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. [Viitattu: 23.3.2019]. Saatavissa: https://vnk.fi/documents/10616/1095776/Ratkaisujen+Suomi_FI.pdf/5f59e1a3-bfe8-47cb-a42f-6e18ee6a53a7/Ratkaisujen+Suomi_FI.pdf.pdf?version=1.0
- Reamer, F. 2013. Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. [Viitattu 3.2.2019]. Saatavissa: <https://pdfs.semanticscholar.org/37df/7d016464d8b3ffd00562b939d5e81d59ad08.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018. [Viitattu 17.3.2019]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160904/22_TUKA_STM_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Osallisuuden edistäminen. [Viitattu 5.12.2018]. Saatavissa: <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019a. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. [Viitattu 18.3.2019]. Saatavissa: <https://stm.fi/strategia>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019b. Lastensuojelu. [Viitattu 31.1.2019]. Saatavissa: <https://stm.fi/lastensuojelu>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019c. Visiona eheä yhteiskunta ja kestävä kehitys. [Viitattu 18.3.2019]. Saatavissa: <https://stm.fi/visio>
- Suomen Kuntaliitto. 2008. Timo Tuurala & Tupu Holma. Lastensuojelun laatusanasto. [Viitattu 31.1.2019]. Saatavissa: http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Laatusanasto_arvo.pdf
- Suomen virallinen tilasto. 2017. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [Viitattu 26.8.2018]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. [Viitattu 23.3.2019]. Saatavissa: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. [Viitattu 12.2.2019]. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

TENK 2019. Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. [Viitattu 12.2.2019]. Saatavissa: <https://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>

THL 2018. Perhekuntoutus. [Viitattu: 7.1.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

THL 2019. Lastensuojelun tutkimus. [Viitattu 21.3.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajankohtaista/lastensuojelu-thl-tutkimus-ja-kehittaminen/lastensuojelun-tutkimus>

Toikko, T. Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, S. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, S. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vaahtera, N. 2019a. Vastaava ohjaaja. Vantaan kaupunki. Sähköpostiviesti 15.1.2019.

Vaahtera, N. 2019b. Vastaava ohjaaja. Vantaan kaupunki. Sähköpostiviesti 6.2.2019.

Vantaan kaupunki 2017. Kuuselan perhekuntoutuskeskus. [Viitattu 7.1.2019]. Saatavissa: https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaaw-wwstructure/114006_95582_kuuselan_perhekuntoutus_net_paivitetty_1_2014.pdf

Vantaan kaupunki 2018a. Vantaan kaupungin suunnitelmapaperi: Apotti/RET Pilotointi Vantaalla.

Vantaan kaupunki 2018b. Vantaan lastensuojelun etäkontaktin pilotointi. Projektisuunnitelma.

Vantaan kaupunki 2019. Vantaan lastensuojelun etäkontaktin pilotointi 1.6.-31.12.2018. Nuorten intensiiviyö, Potkuri ja nuorten jälkihuolto. Loppuraportti.

Vesaranta, H. 2014. Asiakaslähtöisyydestä elämänlähtöisyyteen. Kotikuntoutuksen kehittäminen 2014. Loppuraportti. Tampereen kaupunki. [Viitattu 5.9.2018]. Saatavissa: https://www.tampere.fi/liittveet/k/naEYluK0q/kotikuntoutus_loppuraportti_.pdf

Vuorenmaa, M. 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuden yhteydessä olevat tekijät. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden laitos. Tampere. [Viitattu 18.3.2019]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98335/978-952-03-0019-7.pdf?sequence=1>

Ylönen, K. 2018. Nuoren ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa – verkkoympäristön edut ja haasteet. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIpress.

Zeren, S. 2015. Face-to-Face and Online Counseling: Client Problems and Satisfaction. *Education & Science / Egitim ve Bilim*. 2015, Vol. 40 Issue 182, 127-141.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelukutsu

HAASTATTELUKUTSU

Olet osallistunut etäkontaktin käyttömahdollisuuksia tutkivalle pilottijaksolle Vantaa lastensuojelussa. Pilottijakson tavoitteena on kokeilla lastensuojelussa uutta toiminta- ja työvälinettä, lisätä tarpeenmukaista ja oikea-aikaisempaa palvelutarjontaa, palvelun intensiteettiä ja asiakastyötä sekä parantaa työn vaikuttavuutta ja laatua. Pilotti toteutetaan touko-joulukuussa 2018. Pilottiin osallistuminen on vapaaehtoista.

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK) ja teen opinnäytetyönäni tutkimuksen etäkontaktipilotista. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa Vantaan kaupungille kehitysehdotukset etäkontaktin jatkokehitystä varten. Kehitysehdotukset laaditaan tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Tarkoituksena on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia kehittämällä asiakaslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita. Tutkimukselle on myönnetty Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tutkimuslupa (VD/8261/13.00.00/2018).

Opinnäytetyötä varten haastattelen pilottijaksoon osallistuneita asiakkaita. Haastattelun avulla asiakkailta on ainutlaatuinen mahdollisuus antaa arvokasta tietoa asiakaskokemuksestaan etäkontaktin käytöstä ja auttaa kehittämään palvelua asiakaslähtöisesti. Haastattelun aikana kysytään asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia etäkontaktipilotista. Haastattelukysymykset eivät kohdistu asiakkaan elämäntilanteeseen. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelusta kieltäytyminen ei vaikuta asiakasprosessiin. Haastateltavalla on oikeus milloin vain perua suostumuksena haastateltavaksi, keskeyttää haastattelu tai kieltäytyä vastaamasta esitettyyn kysymykseen, mutta jo kerättyä haastattelumateriaalia voidaan hyödyntää tutkimuksessa. Haastattelu on yksilöhaastattelu ja siihen on hyvä varata aikaa noin 45 minuuttia. Haastattelu nauhoitetaan ääninauhalle, jonka jälkeen haastattelu kirjoitetaan tekstitiedostoksi.

Haastattelun luottamuksellisuus turvataan niin, että siitä tehtyä äänitallennetta käsittelee vain tutkimuksen tekijä ja äänitalenteet suojataan salasanoilla. Haastatteluiden yhteydessä ei kerätä tunnistetietoja. Haastattelussa esiin mahdollisesti tulevat nimet, paikkatiedot ja muut henkilön tunnistamiseen liittyvät tiedot poistetaan tai muutetaan, jotta aineistoon sisältyvien henkilöiden tunnistaminen ei ole enää mahdollista. Ääninauha tuhoetaan sen jälkeen, kun haastattelu on kirjoitettu tekstitiedostoksi. Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuisissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voida tunnistaa. Tutkimusjulkaisuihin voidaan sisällyttää suoria otteita haastattelusta, ilman tunnistetietoja haastateltavasta. Tutkimuksen päätyttyä ääninauhoista tehdyt tekstitiedostot tuhoetaan. Opinnäytetyö julkaistaan vuoden 2019 aikana Thesus-järjestelmässä. Tutkimukseen osallistuvilta pyydetään kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Lisätietoja antavat:

Tutkimuksen tekijä

Karoliina Koskelainen
 Sosionomi
 Sosiaaliohjaaja, Lastensuojelu

(sähköpostiosoite ja puhelinnumero poistettu opinnäytetyön julkaistavasta versiosta)

Yhteyshenkilöt Vantaan kaupungilla

Outi Jokinen
 Vastaava sosiaaliohjaaja, Lastensuojelu

Kaisa Pöllänen
 Vastaava sosiaaliohjaaja, Lastensuojelu

(sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot poistettu opinnäytetyön julkaistavasta versiosta)

Liite 2: Suostumus-lomake

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Olet osallistunut etäkontaktin käyttömahdollisuuksia tutkivalle pilottijaksolle Vantaa lastensuojelussa. Pilottijakson tavoitteena on kokeilla lastensuojelussa uutta toiminta- ja työvälinettä, lisätä tarpeenmukaista ja oikea-aikaisempaa palvelutarjontaa, palvelun intensiteettiä ja asiakastyötä sekä parantaa työn vaikuttavuutta ja laatua. Pilotti toteutetaan touko-joulukuussa 2018. Pilottiin osallistuminen on vapaaehtoista.

Etäkontaktipilotista tehdään opinnäytetyö, jonka tekijä Karoliina Koskelainen opiskelee Lahden ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK). Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa Vantaan kaupungille kehitysehdotukset etäkontaktin jatkokehitystä varten. Kehitysehdotukset laaditaan tutkimalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä etäkontaktityöskentelystä. Tarkoituksena on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvin-vointia kehittämällä asiakaslähtöisesti lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja lastensuojelun palveluita. Tutkimukselle on myönnetty Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tutkimuslupa (VD/8261/13.00.00/2018).

Opinnäytetyötä varten haastatellaan pilottijaksoon osallistuneita asiakkaita. Haastattelun avulla asiakkailta on ainutlaatuisen mahdollisuus antaa arvokasta tietoa asiakaskokemuksestaan etäkontaktin käytöstä ja auttaa kehittämään palvelua asiakaslähtöisesti. Haastattelun aikana kysytään asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia etäkontaktipilotista. Haastattelukysymykset eivät kohdistu asiakkaan elämäntilanteeseen. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelusta kieltäytyminen ei vaikuta asiakasprosessiin. Haastateltavalla on oikeus milloin vain perua suostumuksena haastateltavaksi, keskeyttää haastattelu tai kieltäytyä vastaamasta esitettyyn kysymykseen, mutta jo kerättyä haastattelumateriaalia voidaan hyödyntää tutkimuksessa. Haastattelu on yksilöhaastattelu ja siihen on hyvä varata aikaa noin 45 minuuttia. Haastattelu nauhoitetaan ääninauhalle, jonka jälkeen haastattelu kirjoitetaan tekstitiedostoksi.

Haastattelun luottamuksellisuus turvataan niin, että siitä tehtyä äänitallennetta käsittelee vain tutkimuksen tekijä ja äänitalenteet suojataan salasanoilla. Haastatteluiden yhteydessä ei kerätä tunnistetietoja. Haastattelussa esiin mahdollisesti tulevat nimet, paikkatiedot ja muut henkilön tunnistamiseen liittyvät tiedot poistetaan tai muutetaan, jotta aineistoon sisältyvien henkilöiden tunnistaminen ei ole enää mahdollista. Ääninauha tuhoetaan sen jälkeen, kun haastattelu on kirjoitettu tekstitiedostoksi. Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuihin tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voida tunnistaa. Tutkimusjulkaisuihin voidaan sisällyttää suoria otteita haastatteluista, ilman tunnistetietoja haastateltavasta. Tutkimuksen päätyttyä ääninauhoista tehdyt tekstitiedostot tuhoetaan. Opinnäytetyö julkaistaan vuoden 2019 aikana Thesus-järjestelmässä. Tutkimukseen osallistuvilta pyydetään kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Olen perehtynyt tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön sekä kerättävän tutkimusaineiston käyttöön ja käsittelyyn. Suostun osallistumaan tutkimukseen. Voin halutessani keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen missä tahansa vaiheessa. Kerättyä aineistoa saa käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voi tunnistaa.

Tämä lomake säilytetään 31.5.2019 asti, jonka jälkeen se tuhoetaan.

Paikka ja päivämäärä _____

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Tutkittavan syntymäaika _____

Liite 3: Haastattelun teemat

TEEMA A: OMAT KOKEMUKSET ETÄKONTAKTIN KÄYTÖSTÄ

- Miten koit laitteen käyttöön perehdyttämisen?
- Miten koit laitteen käytön oppimisen?
- Miten koit laitteen käytön ja toimivuuden?
- Miten verkkoyhteydet toimivat?
- Miten koit etäkontaktityöskentelyn työntekijöiden kanssa?
- Miten perheenjäsenet ovat suhtautuneet etäkontaktin käyttöön?
- Jos vertaat etäkontaktia kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin,
 - minkälaisia etuja siihen liittyy?
 - minkälaisia heikkouksia siihen liittyy?
- Mikä etäyhteyden käytössä yllätti positiivisesti tai negatiivisesti?

TEEMA B: OMAT KOKEMUKSET TYÖSKENTELYYN SITOUTUMISESTA

- Miten koit etäkontaktityöskentelyyn sitoutumisen?
- Millaista oli lähteä mukaan työskentelyyn?
- Toteutuivatko tapaamiset?
- Miten toimivana koit käytännön järjestelyt? Esim. yhteisen ajan löytämisen?
- Voisitko ajatella jatkavasi etäyhteyden käyttämistä yhtenä työskentelytapana?

TEEMA C: OMAT KOKEMUKSET AVUN SAAMISESTA ETÄKONTAKTIN VÄLITYKSELLÄ

- Millaisten asioiden hoitamiseen tai millaisen tuen saamiseen etäkontakti mielestäsi sopii?
- Millaiset tilanteet vaativat kotikäynnin tai työntekijän tapaamisen?
- Miten etäyhteys eroaa puhelusta?

TEEMA D: OMAT NÄKEMYKSET ETÄKONTAKTIN JATKOKEHITYSTARPEISTA

- Miten haluaisit kehittää mitä tahansa etäkontaktiin liittyvää? Esim. laitteistoon, työskentelyyn, työntekijöiden toimintaan liittyvät toiveet.
- Millä tavalla etäkontaktia voisi sinun mielestäsi hyödyntää parhaiten?

TEEMA E: SANA VAPAA

- Mitä vielä haluaisit sanoa etäkontaktiin liittyen?