



Digitaalinen palveluohjaus

Asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä

Essi Huovila

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2019

Sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto

HUOVILA, ESSI
Digitaalinen palveluohjaus - asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä

Opinnäytetyö 99 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Marraskuu 2019

Yhteiskunnassa on käynnissä teknologian murros. Asiakkailla on entistä useammin mahdollista hankkia tietoa palveluista erilaisten digitaalisten alustojen kautta ja yhteydenottotavat ovat monipuolistuneet. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin digitaalista palveluohjausta ja asiakkaan teknologista toimijuutta. Tarkoituksena oli selvittää, miten digitaalisia palveluita voidaan hyödyntää palveluohjauksessa ja millaiset tekijät siihen vaikuttavat asiakkaan kannalta.

Tutkimuksessa käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella ja teemahaastattelujen avulla. Kysely teetettiin Kotitorin verkkosivustolla asioineille (N=17). Vastaajilta kysyttiin kokemuksia digitaalisista palveluista. Lisäksi haastateltiin seitsemää (7) ikäihmistä yksilöhaastatteluina. Teemahaastatteluissa kysyttiin muun muassa ikääntyneiden ajatuksia digitaalisten palveluiden käytöstä. Kyselyaineisto analysoitiin määrällisen ja laadullisen analyysin mukaan. Teemahaastattelujen aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaan ja osittain teoriaohjaavan sisällönanalyysin mukaan.

Digitaalisia palveluita käyttäneet olivat saaneet apua kysymyksissä ja ohjautumisessa ja kokemukset digitaalisista palveluista olivat valtaosin positiivisia. Tuloksissa kävi ilmi, että pääasiallisiksi syiksi digitaalisten palveluiden käytölle koettiin, että voi käyttää palvelua itse valitsemana ajankohtana ja helpon ja nopean asiointin vuoksi. Haastattelutulosten mukaan palveluohjauksesta koettiin olevan hyötyä ja se auttoi ikääntyneitä arjen tukemisessa. Tuloksista kävi ilmi, että tärkeimmät edellytykset digitaalisten palveluiden käytölle asiakkaan kannalta ovat tietotekninen osaaminen, motivaatio ja se, että on tottunut käyttämään teknologiaa.

Johtopäätöksenä todettakoon, että digitaalisen palveluohjauksen käyttömahdollisuudet sijoittuvat enimmäkseen neuvontaan ja ohjaukseen selkeärajaisissa ongelmissa ja pääosin tietotarpeisiin vastaamiseen. Palveluohjauksen kehittämisen kannalta asiakaskokemuksella digitaalisissa palveluissa on merkitystä ja digitaalinen palvelu voi olla ennaltaehkäisevää. Tulevaisuudessa asiakkaita tulisi arvioida enemmän myös toimijoina suhteessa teknologian käyttöön arjen digitaitojen tarpeellisuuden vuoksi. Jatkotutkimusaiheena ehdotetaan tutkia sopivan teknologian kuten kuvapuheluiden hyödyntämistä palveluohjauksessa asiakkaan ja tutun työntekijän välillä pidempiaikaisesti. Tarpeen olisi myös tutkia palveluohjausta tekevien työntekijöiden näkemyksiä teknologian käytöstä asiakastyössä.

Asiasanat: palveluohjaus, toimijuus, digitaalinen palvelu, teknologia, ikäihminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

HUOVILA, ESSI
Digital Services in the field of Case Management

Master's thesis 99 pages, appendices 6 pages
November 2019

The society is in a technological change. In the field of social services there are more options for clients to access services through mobile technology and different digital platforms. The purpose was to find out how digital services can be used in the implementation of case management.

The data were collected through a questionnaire from visitors of Kotitori website and through thematic interviews of senior citizens. The data were analysed using quantitative and qualitative content analysis, and theory-guided content analysis.

The results showed that digital services help clients to access help and guidance easily whenever the time is good for them and from any place. The service needs of the visitors were mainly simple questions and knowledge needs of varied themes but also guidance. As a result of the thematic interviews, the most important factors for using digital services were having technological skills, motivation and being adjusted to use technology.

The results suggest that digital services in the field of case management work well when a customer has a strong agency in the use of technology and when the service needs are simple. The findings indicate that the agency in the use of technology should be assessed in the future more profoundly also from the case managers, who are working with elderly people. In the future studies it would be necessary to find out the views of the case managers on using technology at their work with clients.

Key words: case management, agency, digital service, technology, senior citizen

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TARKOITUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TAVOITE	9
	2.1 Tarkoitus ja tutkimuskysymykset	9
	2.2 Tavoite	9
3	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	10
	3.1 Palveluohjauksen määritelmä ja tavoitteet	10
	3.2 Palveluohjausmallit ja tasot	12
	3.3 Palveluohjaus työnä	15
	3.4 Palvelutarpeen arviointi	17
	3.5 Ikääntyneiden palvelut ja palveluohjaus	18
4	TOIMIJUUS JA TEKNOLOGIA	20
	4.1 Toimijuuden lähtökohdat	20
	4.2 Toimijuuden modaliteetit	22
5	DIGITALISAATIO JA DIGITAALISET PALVELUT ASIAKASTYÖSSÄ	25
	5.1 Digitalisaation murros.....	25
	5.2 Digitaaliset teknologiat sosiaalialalla	26
	5.3 Palvelualustat ja yhteydenottokanavat	27
	5.4 Kohtaaminen verkossa.....	29
	5.5 Eettisyys teknologian hyödyntämisessä	30
	5.6 Digitaalinen palveluohjaus.....	31
	5.7 Yhteenveto teoreettisesta viitekehuksesta	32
6	KOHDEORGANISAATIO	34
7	TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT	35
	7.1 Laadullinen tutkimus	35
	7.2 Lomakekysely	35
	7.3 Teemahaastattelu	38
	7.4 Aineiston analysointi	40
8	TULOKSET	43
	8.1 Digitaalisten palveluiden käyttötavat	43
	8.2 Avun saaminen ja kohtaaminen digitaalisissa palveluissa	45
	8.3 Odotukset digitaalisista palveluista	51
	8.4 Palveluohjaus haastateltavien kokemana	54
	8.5 Arjen toimijuus teknologian käytössä	60
	8.6 Digitaaliset palvelut palveluohjauksen välineenä	64

9	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	73
9.1	Luotettavuus ja eettisyys	73
9.2	Tutkimustulosten vertailu aikaisempiin tutkimuksiin	76
9.3	Johtopäätökset.....	78
9.4	Pohdinta	83
9.5	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet.....	84
	LÄHTEET	88
	LIITTEET.....	93
	Liite 1. Kysely digitaalisista palveluista, kysymykset	93
	Liite 2. Haastattelulupa	95
	Liite 3. Aineistopolku pelkistäminen esimerkki (Palveluohjaus)	96
	Liite 4. Ala- ja yläluokkien muodostaminen esimerkki (Palveluohjaus)	97
	Liite 5. Aineistopolku pelkistäminen esimerkki (Teknologia)	98
	Liite 6. Ala- ja yläluokkien muodostaminen esimerkki (Teknologia)	99

1 JOHDANTO

Julkisella sektorilla ja yrityksissä asioidaan yhä enemmän verkon välityksellä ja tieto- ja viestintäverkot muuttavat niin asiakkaiden kuin työntekijöiden toimintaa. Asiakkaiden tietämys on laajentunut ja asiakkailla on entistä useammin mahdollista hankkia palveluista tietoa jo etukäteen ja kartoittaa mahdollisuuksia suhteessa omaan tilanteeseensa. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 275.) Teknologia voi helpottaa avun piiriin hakeutumista ja verkkopalveluiden kysyntä lisääntyy, lisäksi verkot tukevat ammattilaisia ja helpottavat avun tarjoamista. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.)

Hallituksen julkaisemassa sote-uudistuksessa (2019) hahmotellaan uutta sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa ja sote-rakennemuutosta. Suunnitelman lähtökohchia ovat muun muassa palveluiden saatavuuden parantaminen, ennaltaehkäisevän työn painotus, laatu ja vaikuttavuus, yhteentoimivuus monialaisesti sekä kustannusten hillitseminen. (STM 15.10.2019). Monituottajuuden ja monisektorisuuden lisääntymisen myötä palveluohjauksen merkitys kasvaa. Digitalisaatio nähdään myös edelleen tärkeänä osana sote-uudistusta, jossa digitaaliset asiointipalvelut ja mobiilit omahoitopalvelut tukevat palvelutuotantoa (STM 15.10.2019). Palveluohjaustyön ja moniammatillisen toiminnan voidaan nähdä olevan tärkeitä elementtejä myös tulevaisuuden työkentässä. Pohdittava kysymys on myös, ketkä työntekijät ja millaisella koulutuksella tulevaisuudessa tekevät palveluohjausta sote-palveluissa.

Palveluohjaus perustuu asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen ja luottamukseen asiakkaan ja palveluohjaajan välillä (Suominen 2019, 1516). Palveluohjauksessa yhä useammin toimitaan myös digitaalisessa toimintaympäristössä ja erilaiset digitaaliset yhteydenottotavat muuttavat myös asiakkaiden ja työntekijöiden välistä kohtaamista. Kilpeläisen & Sankalan (2010) mukaan välillinen kohtaaminen asiakastyössä vaatii innovatiivista otetta, kun perinteiset vuorovaikutustavat eivät riitä tai niitä ei ole käytettävissä. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 284) Perinteinen ihmisläheinen kohtaamistyö on sosiaalialan ydintä, mutta digitalisaatio antaa myös mahdollisuuksia kehittyä yhteiskunnan mukana.

Tietoyhteiskunnassa toimijuus ja toiminnallisuus ovat niin asiakkaan kuin sosiaalialan asiantuntijuuden kannalta merkittäviä tekijöitä. Asiantuntijuudessa yhä olennaisempaa on tiedon hallinta, jakaminen ja sen soveltaminen. Ihmisten hyvinvointi nivoutuu arjen toimijuuteen ja siten myös sosiaalialan asiantuntijuus muodostuu toiminnan ja sen ymmärtämisen kautta. (Niemelä 2009, 223—226, Kilpeläinen & Sankala 2010, 275 mukaan.)

Viime vuosina informaatioteknologian käytöstä sosiaalialan työssä on ilmestynyt tutkimuksia, joissa on jäsennetty sosiaalityön toteutumista verkkovälitteisissä ympäristöissä. Tutkimusta on olemassa vähitellen enemmän ja keskustelua käydään teknologiaymmärryksen lisäämisestä, sosiaalityön tavoitteiden saavuttamisesta suhteessa teknologian hyödyntämiseen sosiaalityössä sekä eettistä pohdintaa. Esimerkiksi Camilla Granholmin (2016) väitöstutkimuksessa on esitetty sulautuvan sosiaalityön malli, joka on luonut pohjaa tulevaisuuden tutkimukselle. Lapin yliopiston maisterikoulutuksessa tehty Sosiaalityö digitalisaatiossa -loppuraportti on kattava jäsenitys tämänhetkisestä tiedosta suhteessa sosiaalityön toteutumiseen digitalisaatiossa (toim. Kivistö M. & Pyykkönen K. 2017.) Palveluohjauksen kannalta vastaavia tutkimuksia on tehty hyvin vähän, mistä muodostuu tarve lisätä ymmärrystä digitaalisten palveluiden toteutumisesta sosiaalialan palveluohjauksessa.

Tämän opinnäytetyön kontekstina on palveluohjaus ikäihmisten palveluissa. Tilastojen mukaan internetin käyttö on keskimäärin sitä vähäisempää, mitä iäkkäämpiä ihmiset ovat. Stakesin tilaston (2019) mukaan 65—74 -vuotiaista 80 % on käyttänyt internetiä, kun taas 75—89 -vuotiaista internetiä on käyttänyt vain 41 %. Sen sijaan 55—64 -vuotiaista lähes kaikki (96 %) on käyttänyt internetiä. Useasti päivässä internetiä käyttää 79 % kaikista suomalaisista. (Stakes 2019.) Tutkimustietoa ikääntyneiden henkilöiden näkemyksistä ja syistä käyttää tai olla käyttämättä digitaalisia palveluita on olemassa vielä melko vähän.

Suomen ikärakenteen muutos vaikuttaa väestölliseen huoltosuhteeseen. Ennusteiden mukaan työikäisten (15–64-vuotiaiden) osuus väestöstä pienenee vuoteen 2030 mennessä nykyisestä 62 prosentista 60 prosenttiin. Ennusteissa syntyneiden määrä jatkaa laskuaan ja Suomen väkiluvun ennustetaan kääntyvän laskuun

vuonna 2035. Suomessa on tulevaisuudessa entistä vähemmän työikäisiä suhteessa ikääntyneiden määrään. (Tilastokeskus 2018.) Ikääntymisen myötä sosiaali- ja terveystalouden palveluiden tarve kasvaa ja on huoli resurssien riittävydestä palveluiden järjestämisessä tulevaisuudessa. Digitaalisten palveluiden avulla voidaan tavoittaa suuria joukkoja ja painottaa ennaltaehkäisyä.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan palveluohjausta digitalisaatiossa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten palveluohjauksessa voidaan hyödyntää digitaalisia palveluita. Tarkoituksena oli lisäksi selvittää asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisesta palveluohjauksesta. Yhteiskunnassa kannustetaan yhä enemmän valintojen tekemiseen ja onkin hyvä pohtia, milloin kysymys on valinnasta, jos esimerkiksi ikääntynyt hylkää teknologian käytön. Siksi digitaalisen palveluohjauksen ilmiötä on syytä tarkastella myös kriittisesti ja tehdä aiheesta lisää tutkimusta. Asiakasymmärryksen lisääntyessä voidaan saada tietoa tulevaisuuden palveluiden kehittämiseen.

2 TARKOITUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TAVOITE

2.1 Tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten palveluohjauksessa voidaan hyödyntää digitaalisia palveluita. Kyselyn avulla on tarkoitus kartoittaa, miten digitaalinen palveluohjaus toteutuu tällä hetkellä Kotitorin verkkosivuilla ja millaisia kokemuksia asiakkailla on digitaalisista palveluista. Lisäksi teemahaastattelujen avulla on tarkoitus selvittää ikääntyneiden kokemuksia palveluohjauksessa ja selvittää miten he näkevät teknologian hyödyntämisen palveluohjauksessa. Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on myös tarkastella, mitkä tekijät rajoittavat tai mahdollistavat digitaalista palveluohjausta asiakkaan kannalta.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mitä hyötyä digitaaliset palvelut tuovat asiakkaalle?
2. Miten digitaaliset palvelut soveltuvat ohjaukseen?
3. Mitä merkitystä asiakkaan toimijuudella teknologian käytössä on suhteessa digitaaliseen palveluohjaukseen?

2.2 Tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella millaisissa asioissa digitaaliset palvelut auttavat parhaiten ja milloin niistä on asiakkaalle hyötyä. Tavoitteena on myös selvittää missä määrin ja millaista apua ja ohjausta digitaalisten palveluiden kautta voidaan tarjota. Lisäksi tavoitteena on saada tietoa asiakkaiden näkemyksistä digitaalisten palveluiden käytöstä ja lisätä ymmärrystä asiakkaan teknologisen toimijuuden merkityksestä digitaalisten palveluiden käytössä. Kohdeorganisaation kannalta tavoitteena on saada tietoa Kotitorin digitaalisten palveluiden ja monikanavaisen palveluohjauksen kehittämisen tueksi.

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Palveluohjauksen määritelmä ja tavoitteet

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten muodostaa palveluohjaus. Perusajatukset palveluohjauksesta ovat peräisin Yhdysvalloista jo 1860-luvulta, jossa työtettä kehitettiin julkisten terveys- ja sosiaalipalvelujen koordinointiin. Köyhien ja sairaiden asiakkaiden etuja pyrittiin ajamaan koordinoimalla ja poistamalla sosiaali- ja terveystalouden pirstaleisuutta. Case management on ollut sosiaalityön työmenetelmä ainakin 1920-luvulta lähtien ja yhä edelleen standardit perustuvat 1900-luvun alun näkemyksiin, myös terveydenhoitajien palveluohjauksesta on kehitetty hoitotyössä 1800-1900-luvun vaihteesta lähtien. Suomessa keskustelu yksilökohtaisesta palveluohjauksesta on kasvanut 1990-luvun loppua kohden. Neuvonnan ja ohjauksen merkitys on tunnustettu jo aikaisemmin ja 1991 kuntoutuslakeihin sisällytettiin velvoite, jonka mukaan on varmistettava, ettei asiakas jää järjestelmissä väliinpuotoajaksi vaan asiakasta on ohjattava toisen palvelujärjestelmän piiriin, mikäli asiaa ei pystytä hoitamaan asianomaisessa järjestelmässä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17—18.)

Case managementin kuvataan tiivistettynä suomennoksena olevan prosessi, jossa määritetään asiakkaan palvelutarpeet ja kootaan asiakkaalle sopiva palvelukokonaisuus. Palveluohjauksessa tulisi olla lähtökohtana siis asiakkaan tarpeet, mutta palveluiden järjestämisessä huomioidaan myös palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan asettamat ehdot. (Ala-Nikkola & Sipilä, 1996, 16.) Terminä palveluohjaus voidaan ymmärtää tavasta, toteuttajista, tilanteista ja toiminnan vaihteluudesta riippuen joko rakenteeksi tai prosessiksi. Tarkoituksena voi olla joko yksilöllinen, asiakaslähtöinen palveluohjaus, jolloin huolehditaan palvelujen käyttäjän eduista kuten hoidon ja elämän laadusta tai organisaatiolähtöinen palveluohjaus, jossa korostuu portinvartijan rooli asiakkaan hoitoon pääsyn rajoittajana, millä taas on kustannusvaikuttavuutta. (Tepponen 2009, 45.)

Palveluohjauksesta puhuttaessa on tärkeää kuvata, millaisesta työotteesta ja työskentelytavoista on kysymys, millainen palveluohjausprosessi on ja millainen

näkökulma palveluohjausmalleissa on. Käsitteiden selkeytyminen on osa palveluohjauksen sisällöllistä kehitymisprosessia. (Hänninen 2007, 14-15.) Toisinaan palveluohjauksen määrittelystä tulee kaksijakoinen kuva, sillä palveluohjauksella voidaan tarkoittaa palveluhallinnon tapaa toimia pirstaloituneessa palvelujärjestelmässä enemmänkin organisaatiolähtöisesti ja toisaalta palveluohjaus on sosiaalialan asiakaslähtöinen työmenetelmä, jossa tuetaan asiakasta saavuttamaan itse määrittämiään tavoitteita.

Tässä opinnäytetyössä keskiössä on asiakaslähtöinen palveluohjaus. Palveluohjauksen menetelmät sisältävät toimenpiteitä, jotka on tehtävä, kun halutaan toimia käyttäjä- ja kysyntäkeskeisen logiikan mukaan niin, että palvelua tarvitseville haetaan sopiva palveluntuottaja. Tällöin siirrytään pois tarjonta- ja instituutiokeskeisestä toiminnasta, jossa palveluinstituutiot valitsevat heille sopivat asiakkaat. (Nikkola & Sipilä 1996, 17.)

Palveluohjaus on sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä, joka perustuu luottamuksen rakentamiseen ja yhteistyöhön asiakkaan ja työntekijän välillä. Palveluohjauksella pyritään tukemaan itsenäistä elämää ja vahvistamaan asiakkaan omaa toimintakykyä. Asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden tunnistaminen on keskeistä. (Suominen & Tuominen 2007, 7, 13—14.) Palveluohjaus voidaan nähdä asiakkaan kanssa tapahtuvan työn menetelmänä (case management) sekä organisaatioiden tasolla tapahtuvana palvelujen yhteensovittamisena (service coordination). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.) Miia-Maria Vestu (2018) toteaa opinnäytetyössään Palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote, että palveluohjauksen onnistuminen riippuu monen eri tason yhteistyöstä. Organisaatio luo edellytykset palveluohjauksen toteuttamiselle keskittymällä mm. työntekijöiden osamiseen ja soveltuvuuteen sekä työn kehittämiseen ja palveluohjauksen johtamiseen. (Vestu 2018, 72—73.)

Palveluohjaus on hedelmällistä erityisesti asiakkaille, joilla on pitkäaikainen ja monimutkainen palveluiden tarve. (Hänninen 2007, 11; Kanste, O., Kyngäs, H., Timonen O. & Ylitalo, K. 2009, 66.) Monilla pitkäaikaissairailta hoidon tarve on usein moninainen ja ammattiryhmien rajat ylittävä, eikä organisaatioiden rajat ylittävää hoidon kokonaisuutta pystytä pitämään hallinnassa. Samoin hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat usein puutteellisia. (Kanste ym. 2009, 66.) Palveluohjaus

ja integroidun hoidon tavoitteita ovat muun muassa laitoshoidon joutumisen riskin vähentäminen, vähentää ylimääräistä terveyspalvelujen käyttöä ja edistää kotona asumista mahdollisimman pitkään (Kanste 2009, 77).

3.2 Palveluohjausmallit ja tasot

Pietiläisen ja Seppälän (2003) mukaan palveluohjaus (case management) on prosessi, jolla on alku- ja loppupisteensä. Palveluohjauksen vaiheet ovat yleensä eroteltu seuraavasti; asiakkaiden valikointi, asiakkaan palveluntarpeiden arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, tavoitteiden toteutumisen seuranta ja järjestelyjen korjaaminen, palvelukokonaisuuden korjaaminen ja palveluohjauksen päättäminen. Asiakkaan asia tai tarve määrittää sen kuinka paljon aikaa ja panosta sen käsittelyyn tarvitaan. Vähäisessä tai selvärajaisessa asiassa täysimittainen palveluohjausprosessi ei luultavasti ole tarpeen. Pietiläinen ja Seppälä (2003, 12.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa nykykäsityksen mukaan palveluohjaukseen perustuvia työotteita ja palveluohjausmalleja on kolmenlaisia: Yleinen eli perinteinen palveluohjauksen malli (taso 1.) on työotteeltaan neuvontaa ja ohjausta, voimavarakeskeisessä palveluohjauksen mallissa (taso 2.) toteutetaan palveluohjauksellista työtä ja intensiivinen palveluohjaus (taso 3.) on työotteeltaan yksilökohtaista palveluohjausta. (Hänninen 2007, 15.) Opinnäytetyössään Uuden sukupolven palveluohjaus Jonna Hyppönen toteaa palveluohjauksen tasot eivät ole täysin selvärajaisia vaan asiakkaan tarpeesta lähtöisin palveluohjaus voi sisältää elementtejä kaikista Hännisen (2007) kuvaamista kolmesta tasosta. (Hyppönen 2012, 93.)

Pietiläinen & Seppälä (2003) esittelevät palveluohjauksen yhteensä viisi eri mallia. *Perinteisessä* palveluohjauksessa palveluohjaaja tuntee palveluverkoston, ohjaa asiakasta palvelujärjestelmässä, suunnittelee, koordinoi ja yhteensovittaa palveluita ja huolehtii asiakkaan suunnitelman etenemisestä. *Intensiivisessä* ja *yksilöllisessä* palveluohjauksessa on usein kysymys asiakkaan ohjaamisesta vaikeassa elämäntilanteessa ja ohjauksen keskiössä on asiakkaan arkielämän su-

juminen. Palveluohjaaja voi toimia asiakkaan lähiympäristössä yhdessä yhteistyötiiminsä kanssa. *Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa* asiakas määrittää tavoitteensa ja asiakasta tuetaan tekemään itseään koskevat päätökset. Palveluohjaajan rooli on tukea asiakasta itsenäisessä toiminnassa ja omien voimavarojensa käytössä. *Siirtymävaiheiden* palveluohjauksen lähtökohtana on jokin muutos asiakkaan elämäntilanteessa, kuten muutto lapsuudenkodista omaan asuntoon tai muutto avohoitoon. Hyvä yhteistyö niin asiakkaan ja palveluohjaajan kuin eri organisaatioiden välillä korostuu ja siirtymistä pyritään lievittämään. Viides malli on *asianajomalli*, jossa palveluohjaajan toiminnassa keskeistä on asiakkaan palveluissa todettujen puutteiden osoittaminen ja asiakkaan oikeuksien puolustaminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Palveluohjauksen näkökulmia puolestaan ovat tiivistäneet Suominen ja Tuominen (2007) hyödyntäen aikaisempien mallien jäsennyksiä. He ovat päätyneet kolmeen pääryhmään, jotka ovat *yleinen* tai *perinteinen* palveluohjaus, *voimavara-keskeinen* palveluohjaus ja *intensiivinen* palveluohjaus. (Suominen ja Tuominen 2007, 31—33.) Tässä työssä käsittelen palveluohjausta kolmeen pääryhmään jaoteltuna.



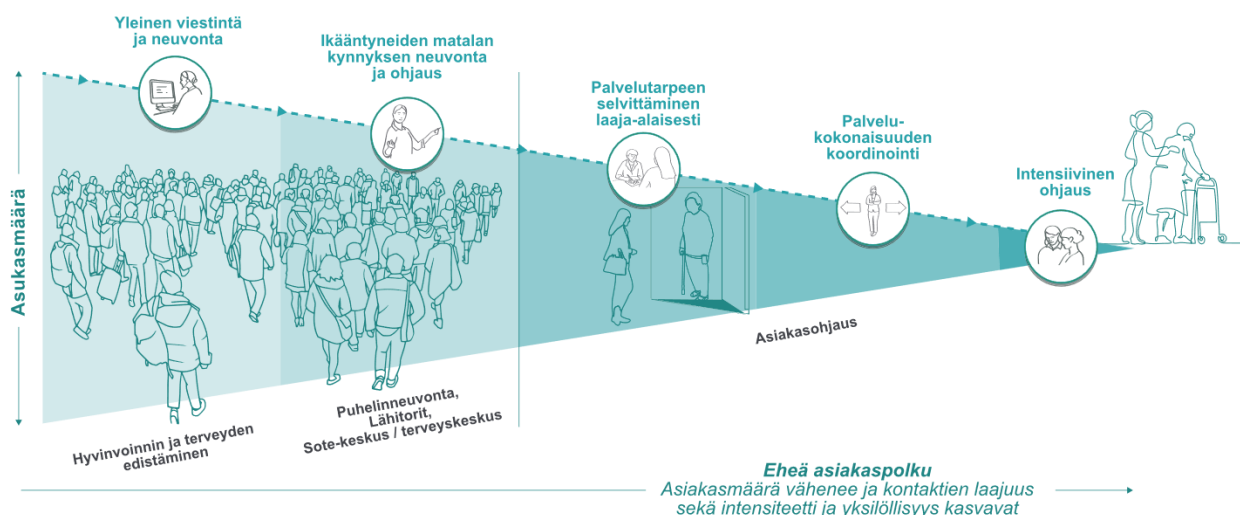
KUVIO 1. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli

Ensimmäisen tason palveluohjausmallin (yleinen palveluohjaus) esitetään olevan ennaltaehkäisyä korostavaa, terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia edistävää neuvontaa ja ohjausta. Digitaalinen hyvinvointiasema (tieto-, neuvonta-, ja palveluverkkosivusto) sisältää tietoa julkisista palveluista, etuuksista ja yksityisen- ja kol-

mannen sektorin palveluista ja sitä täydentää puhelinpalvelu. Yhden luukun periaatteella asiakas saa tarvitsemansa tiedot selkeärajaisiin ongelmiinsa. Asiakkaan palveluntarve on yleensä yksinkertainen ja palveluiden yhteensovittamista tapahtuu jonkin verran. Yleisessä palveluohjauksessa on keskeisellä sijalla asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen, palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekeminen ja toteutumisen seuranta, palvelujärjestelmän osaaminen ja hallinta, yhteydenpito viranomaisiin ja palveluntuottajiin sekä palveluiden yhteensovittaminen. Lisäksi asiakassuhde ei ole terapeutin tai kuntouttava, asiakkaita on useita ja kysymys voi olla myös siirtymävaiheen palveluohjauksesta. (Hänninen 2017, 17; Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Jos asiakas ei tule autetuksi neuvonnalla ja ohjauksella, asiakasta autetaan 2.tason palveluohjauksellisella työotteella (voimavarakeskeinen palveluohjaus), jolloin asiakkaalle nimetty työntekijä auttaa monia palveluja tarvitsevan asiakkaan tuen ja palvelujen saavuttamisessa. Työskentelyssä voidaan kutsua muitakin auttajatahoja mukaan ongelmanratkaisuun. Voimavarakeskeinen palveluohjaus korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat ovat keskiössä, ongelmat pidetään taka-alalla ja asiakasta tuetaan ja neuvotaan ikään kuin työntekijä ja asiakas kumppaneina. Asiakastyössä voidaan puolustaa asiakkaan oikeuksia ja osoittaa palveluiden puutteita. (Hänninen 2007, 15, 18; Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Kolmannen tason asiakkaat eivät tule autetuksi palveluohjauksellisella työotteella, vaan tarvitsevat yksilökohtaista palveluohjausta (intensiivinen palveluohjaus), jossa palveluohjaaja tulee asiakkaan kotiin. Intensiivisessä palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan vaikea tilanne ja moniongelmaisuus, asiakasmäärä on rajoitettu, asiakasta tuetaan ja motivoidaan ja lisäksi palveluohjaaja osallistuu asiakkaan palvelujen järjestämiseen ja mahdollisesti jopa asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Hänninen 2007, 15, 18; Suominen & Tuominen 2007, 33.)



KUVIO 2. KAAPO-mallin keskeiset toimintaperiaatteet.

Ikäneuvo-hankkeessa v. 2016-2018 keskitetyn alueellisen ikäihmisten asiakas- ja palveluohjaustoiminnassa (KAAPO) kuvattiin asiakkaan palvelutarvetta ja palvelupolkua suhteessa asiakas- ja palveluohjauksen ammattilaisten työhön. Malli kuvaa Hännisen (2007) tapaan myös palveluohjauksen jakautumista eri tasoihin.

3.3 Palveluohjaus työnä

Palveluohjaus vaatii työntekijältä monitoimijaisen palvelujärjestelmän syvällistä tuntemista, yhteistyökykyä kumppaneiden kanssa, vahvaa ammatillisuutta ja paikallista sosiaali- ja terveystieteiden linjausten tuntemista. (Kanste ym. 2009, 67.) Palveluohjauksessa olennaista on työntekijän erinomaiset vuorovaikutustaidot ja asiakkaan rohkaiseminen osallistumaan ja ottamaan vastuuta omasta hoidostaan samalla tunnistaen, mitkä ovat asiakkaan omat käsitykset sairaudestaan. Asiakkaan kanssa tulisi rakentaa luottamusta siihen, että asiakas pystyy vaikuttamaan tilanteeseensa. Palveluohjaus lähtee aina asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Psykkistä ja sosiaalista tukea tarjoavien tukiverkostojen kartoitus on myös tärkeää. Lisäksi palveluohjaajan tulee tarjota asiakkaalle helposti ymmärrettävää ja selkeää tietoa, joka tukee asiakkaan omahoitoa ja omasta tilanteestaan tehtävien päätösten tekoa. (Kanste ym. 2009, 68; viitattu Metcalfe 2005, 57.)

Vuorovaikutuksessa tulisi pyrkiä dialogisuuteen, joka perustuu luottamukseen ja kahdenkeskiseen kunnioitukseen. Dialogisuus rakentuu ikään kuin yhteisessä keskustelussa kahden ihmisen ääneen lausutun välissä ja jättää oven auki erilaisille vaihtoehdoille. Dialoginen orientaatio on yksi kolmesta asiakastyön vuorovaikutuksen orientaatiosta, muiden orientaatioiden ollessa asiantuntijakeskeinen orientaatio ja asiakaskeskeinen orientaatio. (Suominen & Tuominen 2007, 79—80.) Palveluohjausasiakkaiden odotukset ja valmiudet yhteistyöstä työntekijän kanssa eroavat toisistaan ja asiakkaan suhde palveluohjaukseen voi olla joko konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva tai vetäytyvä (Hänninen 2007, 16; viitattu lähteeseen Eloranta 2006). Palveluohjausta tehdään useimmiten asiakkaan kotona, mutta myös esimerkiksi viranomaisen työpisteessä. Koti, jossa asiakas elää arkeaan, antaa perusteellisemmän näkymän asiakkaan elämäntilanteeseen ja antaa viitteitä siitä, miten esimerkiksi arjen toiminnalliset asiat sujuvat (Suominen & Tuominen 2007, 75).

Samasta työstä voidaan puhua sekä palveluohjauksena ja asiakasohjauksena ja nimikkeen käytössä on Suomessa alueellisia ja asiakasryhmäkohtaisia eroja. Asiakas- ja palveluohjausta tehdään kunnissa monesti muun työn ohessa ja monella eri työ- ja ammattinimikkeellä (Hänninen 2007, 17; Kanste ym. 2009, 73). On vaikeaa tehdä eroa palveluohjauksen ja asiakasohjauksen välillä, koska asiakasohjaukseen voi ohjautua monenlaisia asiakkaita, joista vain osa tarvitsee intensiivisempää tukea ja palveluohjausta. Toisaalta suuri osa asiakkaista ei tarvitse kyseisellä hetkellä yhtä yhteydenottoa ja ohjauksetta enempää apua. Asiakasohjaus on yleensä enemmän tietyn alueen ja asiakasryhmän kanssa tehtävää työtä kuvaava nimike, joten tämän työn teoriaosuudessa en avaa asiakasohjausta enempää. Keskityn työn viitekehyksessä palveluohjaukseen työmenetelmänä, jota pidän hyvänä myös siksi, että käsitettä käytetään paljon tutkimuksissa. Hyppönen (2012) nimeää palveluohjauksen kehittämishaasteiksi tulevaisuudessa ennaltaehkäisyn, kansalaisaktiivisuuden, yksilölähtöisyyden, yhteistyön, tiedottamisen ja tietotekniikan hyödyntämisen. Nämä ovat myös palveluohjauksen merkitystä vahvistavia tekijöitä. (Hyppönen 2012, 90.)

3.4 Palvelutarpeen arviointi

Kunta myöntää asukkailleen palveluita yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan arvioon sekä yhden tai useamman ammattilaisen arvioon. Yleisesti arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman turhaa viivästymistä. Kiireellisissä tapauksissa pitää toimia välittömästi. (STM n.d.)

Joidenkin asiakasryhmien arvioinnille on säädetty tarkempia määräaikoja. Ikään-tyneen yli 75 –vuotiaan sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. (STM n.d.) Sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) on määritelty tuen tarpeet, joiden perusteella sosiaalipalveluja on järjestettävä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella selvitetään, onko asiakkaalla tuen tarvetta sekä onko tuen tarve jatkuvaa, tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. Jos asiakkaan tarpeisiin ei pystytä vastaamaan vain sosiaalihuollon toimin, on arvioinnista vastaavan työntekijän ilmoitettava asiakkaan suostumuksella sille viranomaiselle, kenelle tarvittavan tuen järjestäminen ensisijaisesti kuuluu. (Finlex 30.12.2014/1301)

Palvelutarpeen arvioinnilla on suuri merkitys asiakkaan palvelupolulla. Kanste ym. (2009) kirjallisuuskatsauksessa nousee esiin, että kotona selviytyminen pitää varmistaa ja se, pystyykö asiakas hoitamaan sairauttaan itsenäisesti. Asiakkaan tilanne pitää arvioida laaja-alaisesti ja kokonaisvaltaisesti niin kliinisen, psykologisen ja sosiaalisen tilanteen huomioiden, jotta voidaan tunnistaa asiakkaan tarpeet ja toiveet. Palvelutarpeen arviointi on ammatillista kokonaistilanteen kartoitusta ja arviointia, mikä tapahtuu asiakkaan kuulemisen ja tilanteen ymmärtämisen kautta. (Kanste ym. 2009, 68.) Asiakaslähtöistä ja tasavertaista palvelutarpeen selvittämistä voidaan kehittää yhtenäisen työnkuvan ja mallin rakentamisella ja osaamisen kehittämällä (Hakala 2018, 58).

3.5 Ikääntyneiden palvelut ja palveluohjaus

Vanhuspalveluissa (28.12.2012/980) *ikäkäällä henkilöllä* tarkoitetaan ”henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta.” Vanhuuspolitiikka yhteiskunnallisen ohjailun välineenä ja vanhuuden instituutiot kuten vanhustenhuolto palveluineen, työtehtävineen, ammatteineen ja asiakkaineen ilmentyvät sosiaalisesti muotoutuneesta vanhuuden ikäkategorista. Vanhuskuva ja laajemmin ihmiskuva vaikuttavat siihen, millaisiksi vanhuuden instituutiot rakentuvat. (Tedre 2007; viittaus Jyrkämään 2003b.)

STM:n laatusuosituksissa asiakas- ja palveluohjaus nostetaan tärkeään asemaan. Asiakas- ja palveluohjausta täytyisi saada yhden luukun periaatteella ja yhteydenotot voivat tapahtua useiden eri kanavien kautta. Asiakkaan tilanne selvitetään ja asiakasta neuvotaan omaehtoisiin ratkaisuihin esimerkiksi järjestötoiminnan pariin. Tarkoitus on sujuvoittaa asiakkaiden asiointia, kun yhdestä paikasta saa tietoa ja tukea erilaisten palveluiden ja etuuksien hakemisessa. Jos selviää ikäihmisen tarvitsevan enemmän tukea tai palveluita, hänen tilanteensa selvitetään monialaisesti ja päätökset mahdollisista tuista ja palveluista tehdään sen jälkeen. (STM 2017.)

Ikääntyneet ihmiset muodostavat yhden tärkeän asiakasryhmän, jolle suunnitellaan yhteensovitetuja, integroituja palveluja, sillä heidän palvelutarpeensa ovat moninaisia ja palveluiden yhteensovittaminen (service coordination) on haaste. Yksi keskeinen työkalu integraation edistämisessä on palveluohjaus. Yksilöllisellä ja rakenteellisella palveluohjauksella on pyritty vastaamaan yhtäältä palveluintegraation haasteisiin ja toisaalta vanhusten yksilöllisiin tarpeisiin ja vaatimuksiin. Yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisen palveluiden räätälöinnin vaatimukset ovat korostuneet, pois organisaatiolähtöisestä järjestämistavasta. Palveluohjauksella voidaan myös tavoitella sekä yksityisten että julkisten palveluiden tuomista palvelutarjottimelle kokonaisuutena vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. (Karsio & Tynkkynen 2017, 200.)

Sosiaalipalveluihin panostamalla on mahdollista vähentää ikääntyneiden terveyspalvelujen käyttöä ja kuluja. Tutkimuksissa on nähty yhteys siihen, että sosiaalipalveluita käyttäneillä terveydentila oli useammin parantunut tai pysynyt ennallaan verrattuna niihin, jotka eivät saaneet sosiaalipalveluita. (Kehusmaa 2014, 85.)

Vanhuuden elämänvaihe tuo palveluohjaukseen omat haasteensa ja huomioitavat asiat, esimerkiksi moniammatillisuuden ja verkostotyön periaatteet nousevat tärkeiksi. Asiakas, joka on kotipalveluiden piirissä, ei välttämättä ole yhteydessä usein palveluohjaajan kanssa, vaan kotipalvelun työntekijät voivat vaihtua. Siksi on tärkeää toimia yhtenäisesti asiakkaan tavoitteiden eteen, kuten Hennala (2014) nostaa esille, että asiakkaan näkökulmasta kotihoidon asiakkaiden asiakastytyvyyttä voidaan lisätä asiakkaita hoitavan henkilöstön asiakaskohtamisissa. (Hennala 2014, 77—78.) Keskiöön nousivat asiakkaiden kuuleminen, palvelun käyttäjän kohtelu ihmisenä, jolla on itsemääräämisoikeus ja vapaus, ja jonka yksilöllisiä tapoja ja tottumuksia kunnioitettaisiin. Tärkeää on myös huomioida asiakkaan verkosto ja huolenpitoon osallistuvat läheiset. Omaishoitajien saamalla tuella on nähty yhteys omaishoitajan jaksamiseen ja sen kautta ikääntyneen hoidettavan pienempään riskiin joutua laitoshoidon. (Kehusmaa 2014, 43.) Palveluohjausta tuleekin kohdistaa riittävästi omaishoitajaperheisiin.

4 TOIMIJUUS JA TEKNOLOGIA

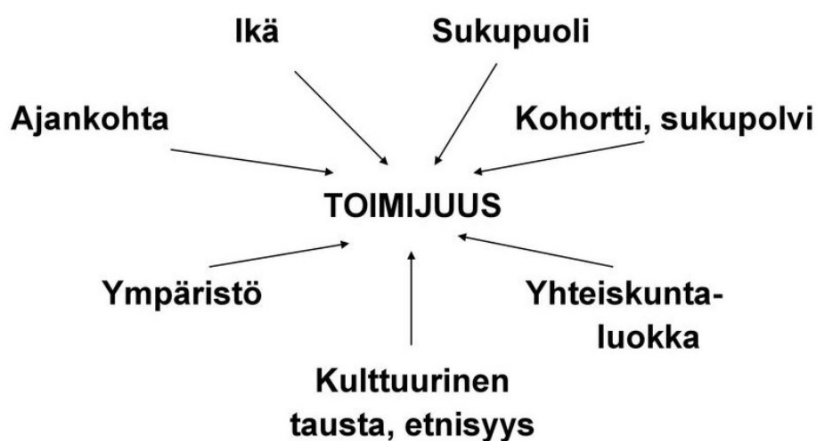
4.1 Toimijuuden lähtökohdat

Toisena teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni on toimijuus. Toimijuuden käsite on lähtöisin sosiologiasta, mutta sen tutkimusalueet ovat laajentuneet ja teoriaa hyödynnetään monialaisesti. Toimijuudesta on olemassa monenlaisia kuvauksia. Jyrkämän (2007) mukaan David ja Julia Jary (2000, 9—10) toteavat että toimijuuden voidaan katsoa tarkoittavan toimijoiden kykyä toimia riippumatta niistä rajoituksista, joita yhteiskunta asettaa. Tässä korostuu ihmistoiminnan tavoitteellisuus, oman tahdon suuntaaminen ja vapaa tahto, moraaliset valinnat, tavoitteet ja kyvykkyys. Giddensiläinen tapa on jäsentää toimijuuden liittyvän läheisesti yhteen rakenteiden kanssa. Rakenteet toisaalta rajoittavat ja määräävät, mutta myös mahdollistavat ja ohjaavat niin yksittäisten ihmisten kuin ihmisryhmienkin toimintaa. (Jyrkämä 2007, 202, 203.) Jyrkämä (2007) luonnehtii toimijuuden kysymyksessä olennaista olevan yksilön elämäntapa ja tulevan elämänsä rakentaminen käyttäen yksilön olemassa olevia resursseja. Yksilö toimii ja tekee valintoja sosiaalis-kulttuurisen ja ajallis-paikallisen tilanteensa sekä olosuhteiden avaamien mahdollisuuksien, vaihtoehtojen ja niiden tuottamien ehtojen ja rajoitusten laajuudessa. Samalla elämäntapoja, elämäntapojen, elämäntapojen, elämäntapojen ja elämäntapojen koskevat teemat ja kysymykset ovat merkityksellisiä toimijuutta pohdittaessa samoin kuin hyvän elämän, elämänlaadun ja hyvinvoinnin teemat. (Jyrkämä 2007, 203—204.)

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu Jyrki Jyrkämän (2007, 2008, 2014) teoriaan toimijuudesta. Kuvaan lyhyesti toimijuuden teorian taustasta Anthony Giddensin strukturaatioteoriaa, johon toimijuuskäsite tutkimuksen alalla pitkälti pohjautuu. Lisäksi avaatan toimijuuden rakentumista elämäntapoteorian mukaan, jonka jälkeen kuvailen toimijuuden modaliteettien rakentumista. Giddensin (1984) mukaan yhteiskuntateoriaan liittyy olennaisesti ajatus rakenteiden kaksinaisuudesta. Yhteiskunnallisten järjestelmien rakenteelliset ominaisuudet ovat siis sekä välineitä että tuotoksia. (Giddens 1984, 117—118.) Giddensin (1984) näkökulmat toimijuudesta pohjautuvat yksilön, yhteiskunnan ja toiminnan välisten suhteiden tarkasteluun. Rakenteet eivät ole vain rakenteita, vaan ne

ovat olemassa rakenteellisina ominaisuuksina ja toimintikäytäntöinä. Esimerkiksi säännöt ja käytettävissä olevat voimavarat muodostuvat yhteiskunnallisten järjestelmien ominaisuuksiksi. Yhteiskunnalliset järjestelmät koostuvat ”toistuvista yhteiskunnallisista toimintakäytännöistä”, joissa toimijat ja ryhmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Vuorovaikutuksen synnyttämässä tilanteissa määrittyvät rakenteiden jatkuvuus tai muuntuminen. (Giddens 1984, 112.)

Ihmisen elämänkulkua on analysoitu tiettyjen teoreettisten perusolettamusten mukaisesti. Yksilön elämänkulku on koko elinajan kattavaa laadullista muutosta elämänkulun eri osa-alueilla. Ajan tuomat muutokset voivat edetä monisuuntaisesti riippuen valinnoista, joita yksilö kulloinkin tekee. Menneisyyden tapahtumat vaikuttavat tulevaisuudessa yksilön tekemiin ratkaisuihin ja sen kautta yksilön toimintaan. Valinnat vaikuttavat esimerkiksi perheyhteisöissä jopa ylisukupolvisesti. Toimijuuden näkökulmasta elämänkulku näyttyy hyvin joustavana ja yksilö voi elämäkokemusten myötä etsiä ja kokeilla erilaisia toimintamahdollisuuksia elämän aikana. Lisäksi elämänkulku on aina sidoksissa historiallisiin oloihin, ikään ja erilaisiin satunnaisiin tekijöihin. (Ruoppila 2014, 101—102.)



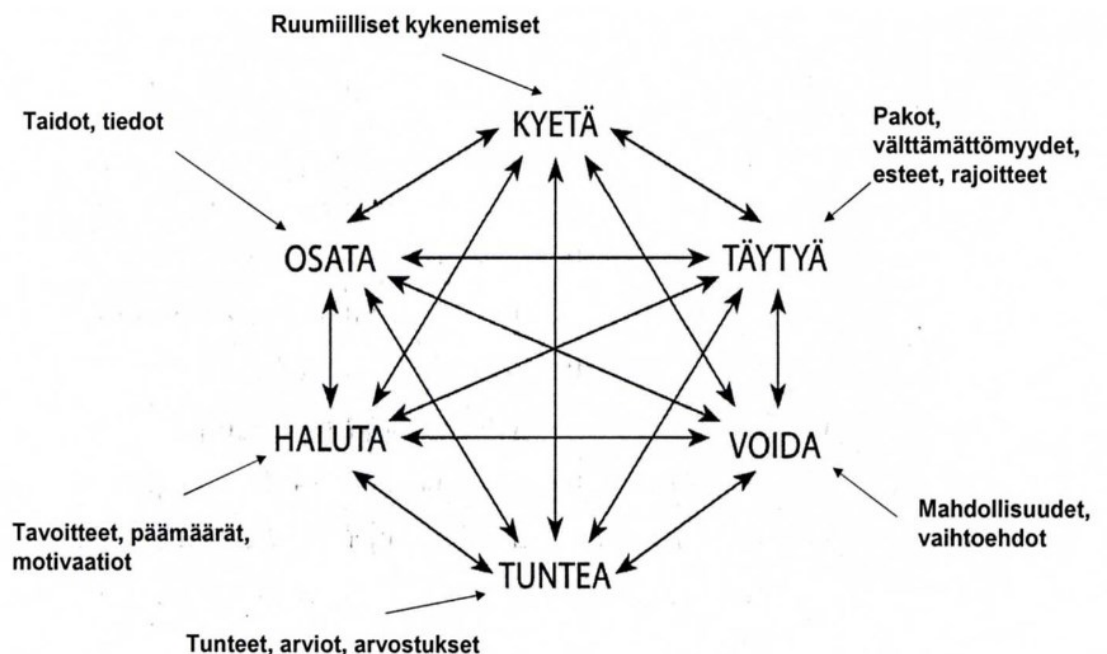
KUVIO 3. Toimijuus ja rakennekoordinaatit (Jyrkämä 2014, 64.)

Kuviossa 3. toimijuuden voidaan nähdä rakentuvan myös rakenteellisesti. Rakenteelliset koordinaatit viittaavat toimijuuden paikantumiseen aikaan, paikkaan ja tilanteeseen. Toimijuuteen vaikuttavat tämän mallin mukaan yhteiskunnalliset tekijät, kuten ikä, sukupuoli, yhteiskuntaluokka ja kulttuurinen tausta. Rakenteisiin liittyy myös teknologia, joka muuttaa tapoja ja toimintaa sen nopean kehityksen

vuoksi. Esimerkiksi televisioiden tekniikka vanhentui digiboxien tulon myötä ja ihmisten välisessä kanssakäymisessä on tapahtunut muutos esimerkiksi pankki-konttorien rajussa vähenemisessä. Nopea teknologian muutos haastaa ikäihmisen toimintatapoja ja -orientaatioita. (Jyrkämä 2014, 64—65.)

4.2 Toimijuuden modaliteetit

Modaliteettinäkökulmassa korostuu toimijuuden tilanteellisuus ja kontekstuaalisuus. Toimijuus kuvastuu toimijuutena jonkin asian, tilanteen tai ilmiön suhteen. (Jyrkämä 2014, 65.) Tässä opinnäytetyössä teknologian käyttöä tarkastellaan osittain toimijuuden näkökulmasta, pohtien miten yksilön toimijuus elää suhteessa teknologian käyttöön. Toimijuuden voi ymmärtää myös teknologisenä toimijuutena, kun ilmiönä on teknologia. Jyrkämän (2014) mukaan ikääntyneestä toimijasta puhuttaessa, teknologisen toimijuuden voi tiivistää pitävän sisällään ikääntyvän ihmisen vaihtelevan kyvykkyyden sisäistä ja käyttää erityyppistä teknologiaa arkielämässään. (Jyrkämä 2014, 68—69.)



KUVIO 4. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2007, 206.)

Toimijuuden modaliteeteilla (Kuvio 4.) on tarkoitus jäsentää tekijöitä, jotka vaikuttavat yksilön toimintaan tietyssä kontekstissa. Jyrkämä (2007) kuvaa toimijuuden modaliteetteja kuuden eri ulottuvuuden suhteessa toisiinsa sekä toisistaan erillisinä. Ensimmäinen ulottuvuus ”osata” tarkoittaa tietojen ja taitojen erilaista pysyvää osaamista. ”Kyetä” -ulottuvuudella viitataan fyysisiin ja psyykkisiin kykyihin, jossa voidaan Jyrkämän mukaan puhua ruumiillisesta, fyysisestä toimintakyvystä. Kolmantena ulottuvuutena on ”haluaminen”, joka kuvaa yksilön motivaatiota, motivoituneisuutta, tahtomista, tavoitteita ja päämääriä. ”Tuntea” -ulottuvuudella viitataan ihmisen ominaisuuteen arvottaa, arvioida, kokea ja liittää eri asiayhteyksiin ja tilanteisiin omia tunteitaan. ”Voida” on ulottuvuus, jolla tarkoitetaan mahdollisuuksia, jotka avautuvat kulloisenkin tilanteen ja siinä ilmenevien rakenteiden kautta. Viimeiseen ulottuvuuteen ”täytyä” kuuluvat sekä fyysiset että sosiaaliset normien ja moraalin asettamat pakot ja rajoitukset. Toimijuus syntyy ja muotoutuu näiden ulottuvuuksien välillä. (Jyrkämä 2007, 205—207.)



KUVIO 5. Kontekstuaalisuus ja toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2007, 207.)

Kokonaisdynamiikan kannalta kontekstuaalisuus (Kuvio 5.) on tärkeää, jolloin teoria on sovellettavissa tutkimuksessa eri asiayhteyksiin (Jyrkämä 2007, 207). Toimijuus voidaan ymmärtää viitekehyykseksi, jota voidaan soveltaa ikääntymisen tutkimuksessa. Viitekehyyksen avulla ikääntyneiden arki- ja elämäntilanteita, vuorovaikutuksia ja asemia suhteessa erilaisiin palvelujärjestelmiin voidaan ymmärtää ja analysoida. Myös itse palvelujärjestelmää voidaan analysoida ja tuottaa pohdintaa siitä, millaisia toimintakäytänteitä, sosiaalisia ja fyysisiä tiloja sekä teknisiä apuvälineitä organisaatiossa on käytössä. (Jyrkämä 2008, 196.)

Ikääntyneiden parissa tehtävästä työstä on löydettävissä monia soveltamiskoh- teita. Toimijuus muotoutuu siis aina kyseessä olevassa sosiaalisessa konteks- tissa ja toimijuuden modaliteetit yhdistyvät kaikenlaisissa arkielämässä kohtaa- missamme asioissa, olipa ikääntynyt asiakas tai ei. On hyvä huomioida, että toi- mijuuden ja toimintakyvyn käsitteet liittyvät samoille gerontologisen tutkimuksen osa-alueille ja toimintakykytutkimuksessa näkökulmat ovat muotoutuneet usei- den eri valtavirtojen mukaan. Yksi perinteinen tapa tarkastella toimintakykyä on jakaa se fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Eniten tutkimus on kohdistunut fyysiseen ja vähiten sosiaaliseen toimintakykyyn. Näkökulman muutosta on tapahtunut siihen suuntaan, miten toimintakyky muotoutuu, raken- tuu ja muuttuu sosiaalisena ilmiökokonaisuutena. Siirtymää on myös tapahtunut yksilön mitattavissa olevasta toimintakyvystä toimintaan arjen eri tilanteissa ja sosiaalisissa toimintakäytännöissä. (Jyrkämä 2007, 197, 201.)

5 DIGITALISAATIO JA DIGITAALISET PALVELUT ASIAKASTYÖSSÄ

5.1 Digitalisaation murros

Tämän opinnäytetyön toimintaympäristön keskiössä on teknologia. Digitaalisten teknologioiden yleistymistä yhteiskunnassa kutsutaan digitalisaatioksi. Nykyään valtaosa teknologiasta alkaa olla digitaalista, joten sillä voidaan tarkoittaa teknologista kehitystä melkein missä asiassa tahansa. Digitalisaatio käsitteenä yhteiskunnan ja työllisyyden näkökulmasta on useimmiten käytössä, kun puhutaan jonkin fyysisen muuttamisesta sähköiseen muotoon ja informaatioksi tietokoneelle. Muutos vaikuttaa kaikilla liiketoiminnan aloilla ja ihmisten vuorovaikutuksesta kaotavat aikaan, tilaan, osallistumiseen ja tiedonsaantiin liittyvät rajoitteet. (Marttinen 2018, 208, 141.)

Digitalisaatio on ollut hallituksen viime kauden suurien kärkihankkeiden läpileikkaava teema ja suuressa roolissa keskusteltaessa sosiaali- ja terveystalouden rakennemuutoksesta ja maakuntauudistuksesta. Julkishallinnon digitalisoinnille on laadittu yhdeksän (9) periaatetta, joiden mukaan digitalisointia toteutetaan. Periaatteet ovat: ”kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti, poistamme turhan asiain, rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita, tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti, palvelemme myös häiriötilanteissa, pyydämme uutta tietoa vain kerran, hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita, avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille, nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan.” (Valtiovarainministeriö n.d.) Tänä vuonna 1.4.2019 on myös tullut voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. (306/2019.) Sen tarkoituksena on parantaa saavutettavuutta julkisen sektorin verkkosivustoilla ja mobiilipalveluissa. Laki on osa EU:n lainsäädäntöä. (Valtiovarainministeriö n.d.)

5.2 Digitaaliset teknologiat sosiaalialalla

Tässä opinnäytetyössä käytän teknologioita kuvaamaan lähinnä termiä digitaalinen palvelu tai digitaalinen teknologia, vaihtoehtoisia termejä ovat esimerkiksi sähköinen palvelu, sähköinen asiointi tai verkkopalvelu. Digitaaliset palvelut ovat informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa hyödyntäviä palveluita, jotka täydentävät perinteistä sosiaalialan työtä.

Sosiaalialalla puhutaan teknologian ja sosiaalityön välisestä suhteesta moninaisin käsittein, eikä vakiintunutta termistöä ole muodostunut. Digitalisaatiosta puhutaan sosiaalialan kirjallisuudessa edelleen paljon teknologian käsittein. Tämä kuvaa teknologiasuhteiden ja sosiaalialan moniulotteisuutta, mutta vaikeuttaa käsitteiden ja niiden suhteiden jäsentämistä. Pohjolan (2017) mukaan teknologiaalähtöinen ajattelu tulisi kääntää toisin päin ja hän esittää sosiaalityöhöohjautuvan digitalisaation elementtien sisältävän sosiaalityön peruslähtökohtia ja arvoja. Tutkimusta alkaa kuitenkin olla yhä enemmän ja sosiaalialalla on mahdollisuus sen tiedontuotannon ja tiedonhallinnan syventämiseen ja laajentamiseen. Sosiaalialan tarvitsemaan teknologiaymmärrykseen sisältyy tärkeimpänä teknologian merkitysten jäsentämistä ja uusien toimintamuotojen hahmottamista eikä niinkään teknologian sisäisten prosessien tai tekijöiden hallintaa. (Pohjola 2017, 182, 184, 187.)

Ihmisten välinen kanssakäyminen ja arki muuttuvat digitalisaation myötä ja tällöin myös sosiaalityön kulttuurisidonnaiset kontekstit muuttuvat. Sosiaalityön on muututtava ja joustettava, jotta se olisi ajankohtaista, vaikuttavaa ja toimintakykyistä. Digitalisaation muuttaessa laajasti yhteiskuntaa, ei sosiaalityötäkään voi tehdä enää vain perinteisesti kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, fyysisissä ympäristöissä ja reaaliajassa. (Kivistö 2017, 22—23.)

Camilla Granholm esittää *Social work in digital transfer – blending services for the next generation* -väitöskirjassaan idean sulautuvasta sosiaalityöstä (blended social work), jossa yhdistyy kasvokkainen ja verkkovälitteinen sosiaalityö. Granholm on perustanut näkemyksensä neljään osatutkimukseen vuosilta 2005—2014, joissa hän tutki erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten informaatio- ja kommunikaatioteknologian käyttöä sosiaalityön välineenä. Väitöstutkimuksessa on

pyritty muun muassa selvittämään, millaista sosiaalityö tulevaisuudessa voi olla, mitä seurauksia IKT:n käytöstä sosiaalipalveluissa on, ja mitkä ovat sen riskit ja mahdollisuudet. (Granholm 2016, 13.) Granholm (2016) tekee jäsenystä sulautuvasta sosiaalityöstä analysoimalla perinteisen sosiaalityön määritelmää suhteessa informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntämiseen sosiaalityössä sulautuvan oppimisen teoriaa soveltaen. Sulautuva sosiaalityö edistää ihmisten sosiaalista muutosta, sosiaalista koheesiota, voimaantumista ja vapautumista. Tasavertaiset oikeudet saavutettavaan, vastuullisesti järjestettyyn ja monimuotoisuutta kunnioittavaan palveluun ovat keskeisiä asioita sulautuvassa sosiaalityössä. (Granholm 2016, 63.)

Myös Leena Tikkala (2016) on kuvaillut Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä - Silloittavan mallin rakentaminen Pro Gradu-tutkielmassaan sosiaalialan asiantuntijuuden ja verkkoulottuvuuden yhdistämistä ja esittänyt idean sosiaalialan asiantuntijuuden kontekstilähtöisestä, silloittavasta mallista. Tulosten mukaan sosiaalialan asiantuntijuus jakautui binäärisesti vastakkaisiin suhteisiin online- ja offline -konteksteissa. Silloittavan asiantuntijuuden mallissa sosiaalityö liikkuu sekä verkottomassa että verkkoulottuvuudessa ja pyrkii vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin kontekstilähtöisesti ja missä myös sosiaalinen oleminen ja läsnäolo ovat nähtävissä. (Tikkala 2016, 75—76.)

5.3 Palvelualustat ja yhteydenottokanavat

Digitaalisia palveluita sosiaalialalla ovat esimerkiksi erilaiset tietosivustot, chat-palvelut, kuvapuhelinpalvelut, palveluhakemistot ja itsearvioinnit. Näiden palveluiden tulisi olla selkeitä ja helppokäyttöisiä, jotta ne palvelisivat asiakkaiden ja omaisten tarpeita. Digitaalisten palveluiden tulisi olla saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta ja mahdollisten aukioloaikojen tulisi olla selkeästi esillä. Sitä voi myös pohtia, mitä palvelulla itseasiassa tarkoitetaan. Kysymys kuuluu voiko itsenäistä, informatiivista verkkosivustoa tai verkkosivustolla teknisesti toteutettua toiminnallisuuksien sarjaa kutsua palveluksi vai tarvitaanko palveluun sittenkin aina vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä. Tässä opinnäytetyössä otan huomioon myös muut digitaaliset palvelut kuten verkkosivuston itsenäiset hakemistot ja infisivut.

Esimerkiksi Oulunkaaren sosiaalitoimessa hyödynnettäviä digitaalisia palveluja ovat muun muassa etäyhteydet, joiden käyttö keskittyy paljon yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen. Chat-palvelu verkkosivustolla on matalan kynnyksen yhteydenottokanava, joka mahdollistaa yleisen neuvonnan ja palveluohjauksen nimettömänä ja sen avulla voidaan auttaa asiakasta löytämään vastauksia mietittyihin kysymyksiin. Lisäksi käytössä on muun muassa Skype for business ja sosiaalinen media. Digitalisaatio on nähty keinoksi, jolla voidaan saavuttaa hyvinvointipalveluille asetettuja tavoitteita. (Mämmi-Laukka & Salmela 2017, 160—164.)

ODA -hankkeen myötä on rakennettu digitaalinen oire- ja palveluarviot –sivusto Omaolo. Itsearviointi tapahtuu täysin omaehtoisesti ja kysymyksiin vastaamalla on mahdollista saada kirjallisen, henkilökohtaisen suosituksen tai ohjeen, miten toimia kyseisessä tilanteessa. Käyttäessään Omaolo –arvioita, yksilö voi välttyä soittamasta esimerkiksi terveystietopalvelujen neuvontaan tai kunnan sosiaalitoimeen ja palvelua voi käyttää missä tahansa ja mihin aikaan tahansa. (Omaolo n.d.)

Ikäneuvo -hankkeen kehittämistyön yhtenä osa-alueena oli etätukitoiminta omaishoitajille. Kokeilussa 15 omaishoitajaa sai käyttöönsä tablettitietokoneet, joiden välityksellä toteutettiin etäyhteydellä säännöllinen etäohjaajan tuki, vertaistukipalveluita ja tukimateriaaleja omaishoitajille. Kokeilussa havaittiin, että etätukitoiminnasta oli hyötyä omaishoitajien arjessa jaksamiseen. (Ikäneuvo 2018, 34.)

5.4 Kohtaaminen verkossa

Anne Rahikka (2013) on tehnyt väitöstutkimuksen DIALOGI AUTTAVISSA VERKKOPALVELUISSA – Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta, jossa haastateltiin eri järjestöjen auttavissa verkkopalveluissa työskenteleviä henkilöitä. Työntekijät kuvasivat kohtaavan tekstin olevan tärkeää verkkokommunikaatiossa. Kohtaavan tekstin tarkoituksena viestin saajan on saada vastauksesta hyötyä. Tekstillä haluttiin myös viestittää toiveikkuutta kuitenkin ilman epärealistisuutta, niin että ongelmaan olisi mahdollista löytää ratkaisu. (Rahikka 2013, 89.)

Rahikan (2013) mukaan verkkokommunikaatio koostuu suljetuista ja avoimista dialogeista. Suljetussa dialogissa asiakas esittää selkeän kysymyksen, johon odottaa vastausta, eikä sen tarkoitukseen ole rakentaa pitkää dialogista keskustelua. Asiakkaan esittämät pitkät elämäkerralliset viestit mahdollistavat avoimen dialogin asiakkaan ja työntekijän välillä. Näin kommunikaatiossa luodaan yhdessä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja se palvelee asiakasta myös siten, että hän kirjoittaa tekstiä itselleen, mikä voi selkeyttää hänen ajatuksiaan. (Rahikka 2013, 93.) Verkkokommunikaation voi väittää vaativan paljon tunneälyä ja vuorovaikutusosaamista ilmaisukielen monimuotoisuuden vuoksi.

Verkkokommunikaatiossa nimettömänä toimimisen vuoksi ei voi yleensä täysin varmasti tietää, kuka viestin lähettäjänä on. Siinä vaihtelee asiantuntijamainen ja persoonallinen, kohtaava kommunikaatio. Työntekijät kokivat jopa työläämmäksi ja vaativammaksi viestien tuottamisen, jonka faktatiedot ehkä joudutaan uudelleen tarkistamaan ennen lähettämistä, sillä siitä jää pysyvä jälki, toisin kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa tai puhelimitse. (Rahikka 2013, 88.)

Tikkalan (2016) Pro Gradu -tutkielmassa on analysoitu diskurssianalyysin mukaan sosiaalityöntekijöiden kertomuksia teknologian käytöstä sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan sosiaalityötä ei mielletty verkkovälitteiseen ympäristöön (online) soveltuvaksi tai se nähtiin soveltuvaksi vain osittain. Aineiston perusteella verkkovälitteisyyden nähtiin sopivan palveluohjaukseen ja neuvontaan ennen asiakkuutta tai, että sitä voidaan lisätä asiakkuuden alkamisen jälkeen. (Tikkala 2016, 63, 65.)

Sosiaalityön prosesseja ei nähty tai mielletty sellaisiin tilanteisiin, joissa työntekijän persoona ei tule esiin tai kun asiakas toimii nimettömänä, lisäksi verkkovälitteinen sosiaalityö nähtiin enemmän teknisinä välineinä, jotka eivät sisältäneet sosiaalityön välineitä. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan verkottomassa toimintaympäristössä (offline) tapahtuva sosiaalityö mielletään helpommin sosiaalityöksi toisaalta siksi, koska siinä vuorovaikutukselle ei muodostu haasteita ja esteitä. Asiakkaan persoonallinen kohtaaminen koettiin hankalaksi, koska ilmeitä ja eleitä ei verkkovälitteisessä toimintaympäristössä näe ja vuorovaikutus koettiin enemmänkin yksisuuntaiseksi, myös luottamuksen rakentaminen koettiin hankalaksi. (Tikkala 2016, 65, 69.)

5.5 Eettisyys teknologian hyödyntämisessä

Tietosuojaan tarkoitus on turvata henkilötietojen käsittelyn turvallisesti ja sille oikein perustein. Tietoturvalle tarkoitetaan organisaation tietoaaineiston ja tietojärjestelmien suojaamista. (Tietosuoja.fi n.d.) Turvaamisen vaade kattaa kaikki organisaatiot, mutta sosiaali- ja terveydenhuollossa tietosuojaa täytyy luonnollisesti käsitellä vielä tarkemmin, koska sosiaali- ja terveysalalla käsitellään yleisesti ottaen sensitiivisiä henkilötietoja. Sosiaalialan työhön kuuluu salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, eikä teknologian käyttö ainakaan yksinkertaista näiden toteuttamista.

IKT:n käytöstä sosiaalityössä on tehty eettisiä ohjeistuksia ja tärkeää onkin laatia suosituksia ja ohjeita riittävän laajassa yhteistyössä. Eettisiä suosituksia ovat laatineet esimerkiksi Talentia, jonka mukaan samaa eettistä pohdintaa ja lainsäädännön noudattamista kuin kasvokkaisessa asiakastyössä, vaaditaan hyödynnettäessä teknologiaa sosiaalialan työssä. Talentian (2017) mukaan teknologialla voidaan saavuttaa useita hyötyjä, kuten työntekijän parempi saavutettavuus ja digitaalisessa ympäristössä tapahtuva sosiaalityö voi olla sulautuvaa, kasvokkaisen ja verkkoympäristön yhdistävää toimintaa, kun se vastaa asiakkaan tarpeisiin. (Talentia 2017, 46, 48.) Myös amerikkalaisten sosiaalityöntekijöiden järjestöt ovat tehneet laajan jäsenyyksen teknologian standardeista sosiaalialan työssä. (NASW ym. 2017.)

Digikuilun ja eriarvoisuuden seuraukset vaikuttavat ihmisten mahdollisuuksiin toimia tietoyhteiskunnassa eri sektoreilla. Sosiaalityön asiakkailla on usein suurempi riski digitaaliseen syrjäytymiseen johtuen matalammasta koulutuksen tasosta ja heikommasta taloudellisesta tilanteesta, eikä välttämättä työelämässä opittuja tietotekniikan taitoja ole. (Granholm 2016, 25.) Tämä johtaa pohdintaan, milloin verkkovälitteistä teknologiaa voi käyttää ja milloin sitä ei kannata asiakkaan kanssa käyttää. Digisyrjäytymisen vuoksi kaikilla ei ole mahdollisuutta tehdä valintaa digitaalisen teknologian käytöstä.

Sulautuva sosiaalityö tarjoaa joustavuutta valita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkökulmasta sopivimman toimintatavan (asioiden hoitoon), riippuen asiakkaan tarpeista ja olosuhteista. Valinta pitää sisällään myös toimintatavan riskien ja hyötyjen punnitsemisen. Sosiaalityössä täytyy aina punnita toimintatapaa suhteessa alan eettiseen ohjeistukseen. (Granholm 2016, 63.)

5.6 Digitaalinen palveluohjaus

KomPASSi -hankkeessa on kehitetty Varsinais-Suomen keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta. Asiakasneuvonta.fi -sivusto on osa hankkeessa kehitettyä mallia iäkkäiden keskitetystä neuvonta- ja palveluohjauksesta. Digitaaliset työvälineet tukevat neuvontaa ja ohjausta ja sivuston tarkoituksena on antaa tietoa ikäihmisille ja heidän läheisilleen erilaisista palveluista. Chat-neuvonta on otettu uutena asiointikanavana käyttöön. Keskitetyssä ohjauksessa ja neuvonnassa asiakasyhteydenotto voi tulla hoidetuksi kertayhteydenotolla tai asiakas voi ottaa yhteyttä koska vain uudelleen, eli se on tarkoitettu toimimaan erityisesti alkuvaiheen yhteydenotoissa ja laaja-alaisemman arvion tarvitsevat ohjataan asiakkaan omaan kuntaan. Hanke on osa sosiaali- ja terveysministeriön Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa – kärkihanketta, I&O. (Ikäneuvo 2018, 8.)

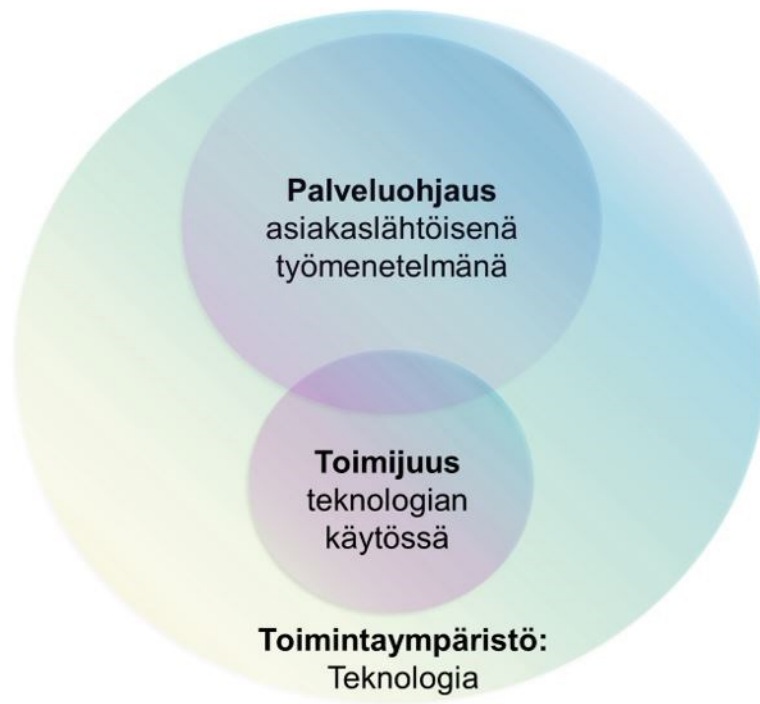
PAKU-hankkeessa kehitetään Keski-Suomen ikäihmisten parissa tehtävää palveluohjausta. Ohjauksen nähdään rakentuvan eri tasoista, ja hankkeen tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen palveluohjauksen malli erityisesti paljon palveluita tarvitsevien ja haavoittuvassa elämäntilanteessa elävien näkökulmasta. Osakehittämiskohteena on digitaalisen palveluohjauksen kehittäminen, jossa luodaan vuorovaikutteisia ja reaaliaikaisia mahdollisuuksia avun löytymiseen ja saamiseen. (PAKU 2018.)

Myös Ikäneuvon KAAPO-mallissa on nostettu digitaaliset palvelut tärkeään asemaan osaksi neuvontaa sekä asiakas- ja palveluohjausta korostaen asiakkaiden ja omaisten tietotarvetta, johon tulisi vastata digitaalisilla palveluilla. Haasteeksi on nähty digitaalisten palveluiden esittäminen asiakkaalle selkeänä kokonaisuutena, esteenä ei kuitenkaan ole palveluvalikoiman puute. (Ikäneuvo 2018, 13.)

Johanna Panttilan opinnäytetyössä oppilaille tehdyn kyselyn ja kuraattoreille teetetyyn digivalmiuskartoituksen avulla selvitettiin valmiuksia digitaalisille palveluille ohjauksessa. Kyselyn avulla muun muassa selvitettiin, mitä sosiaalisen median kanavia kuten Whatsappia, Facebookia, Snapchatia tai Skypeä oppilaat ja kuraattorit olisivat valmiita hyödyntämään ja millaisiin asioihin etäohjausta käytettäisi. Lisäksi kysyttiin näkemyksiä anonyymisti tai omalla nimellä esiintymisestä. Vastausten perusteella valmiuksia ja halukkuutta digitaaliseen ohjauspalveluun oli koskien pääosin ajanvarausta, tiedotusta ja yhteydenottoja, eikä niin paljon ohjaustyötä. (Panttila 2018, 47.)

5.7 Yhteenveto teorettisesta viitekehystä

Yhteenvetona (Kuvio 6.) tämän opinnäytetyön teorettinen viitekehys koostuu aiemmin esitetystä palveluohjauksen teorettisesta viitekehystä ja toimijuiden modaliteettien teoriasta suhteessa teknologian käyttöön. Palveluohjauksen keskeisenä tavoitteena on asiakaslähtöinen toiminta palveluiden järjestämisessä ja yhteensovittamisessa. Palveluohjauksessa korostuu asiakkaan osallisuus päätöksenteossa ja asiakkaan osallisuuden tukeminen. Kun digitaalisia palveluita tarjotaan yhä enemmän, on syytä tarkastella asiakkaan valintoja, esimerkiksi minkä kanavan kautta asiakas valitsee olla yhteydessä.



KUVIO 6. Opinnäytetyön viitekehys – palveluohjaus, toimijuus ja teknologia

Asiakkaan teknologisen toimijuuden merkitys kasvaa, kun asiakkaille annetaan mahdollisuus valita ottaa yhteyttä digitaalisten palveluiden kautta. Tietotekninen osaaminen on tulevaisuudessa digitalisaation myötä entistä tärkeämpää. Digitaalista palveluohjausta on syytä tarkastella toimijuuden näkökulmasta, koska on ymmärrettävä, millaisia mahdollistavia ja rajoittavia tekijöitä teknologian käytössä esiintyy, jotta asiakkaan toimijuutta voitaisi myös tukea. Voidaan esimerkiksi miettiä, miten parantaa digitaalisten palveluiden saavutettavuutta.

6 KOHDEORGANISAATIO

Kohdeorganisaatio esitellään sen ydintoiminnan kannalta. Kotitori on yhden luukun periaatteella toimivat palvelupiste, jonne voivat ottaa yhteyttä kaikki Tampereen ja Oriveden ikäihmiset ja heidän omaisensa. Kotitorilta saa kattavasti tietoa kaikista ikäihmisen elämään liittyvistä asioista, etuuksista ja palveluista kuten kotona asumista tukevista yksityisistä, julkisista ja kolmannen sektorin palveluista ja niiden hintatiedoista. Kotitorin osana on Laitetori, josta saa ohjausta koskien hyvinvointitekniologiaa ja apuvälineitä. Laitteiden käytössä opastetaan ja kerrotaan, miten niitä voi hankkia. Kotitorin toiminta tuotetaan sopimuksessa Tampereen kaupungin ja Luona Oy:n kanssa.

Asiakkaan tarpeet ja toiveet selvitetään yksilöllisesti ja ammattitaitoisesti ja asiakas ohjataan tarpeen mukaisen avun piiriin. Toiminta koostuu yleisestä neuvonnasta ja ohjauksesta sekä palveluohjauksellisesta työotteesta. Kotitori toimii monikanavaisesti ja asiakkaiden on mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse, paikalla yhteydenottopisteessä ja esimerkiksi chatissä, sähköpostitse tai yhteydenottolomakkeella.

Kotitorin työntekijät ovat nimikkeeltään asiakasohjaajia. Kotitorin väestövastuualueella asiakkaalle tehdään kartoituskäyntejä palveluntarpeen selvittämiseksi ja järjestetään tukipalveluita ja kotihoidon palveluita. Asiakas on keskiössä palveluiden suunnittelussa ja päätöksenteossa ja moniammatillinen yhteistyö on asiakasohjaajien työssä tärkeää. Asiakasohjaajien työote perustuu lisäksi voimavara- ja ratkaisukeskeisyyteen.

Paynen (2014) mukaan ratkaisukeskeisyyteen, voimavaroihin ja narratiivisyyteen pohjautuvat sosiaalialan työmenetelmät ovat osa teoriasuuntausta, jossa keskitytään yksilön voimavaroihin, pyritään näkemään asiakkaan vahvuudet ja suuntaamaan ajatukset ja tavoitteet positiivisiin asioihin, ongelmakeskeisyyden sijaan. (Payne 2014, 243.)

7 TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

7.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimusongelman määrittelyn kautta määritetään millaisen tutkimusaineiston tutkimukseen tarvitaan ja mitä menetelmiä tutkimuksessa käytetään. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 15.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kehitellään teorioita ja sääntönmukaisuuksia toiveena luoda suurempaa ymmärrystä aiheesta. Laadullinen tutkimus on kiinnostunut monesta yhtäaikaisesta tekijästä, joilla on vaikutusta tutkimuksen lopputulokseen. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 25; Tuomi & Sarajärvi 2018, 33.) Tutkimusta suunnitellessani tein aiheesta tiedonhakua monipuolisesti eri tietokannoista. Tutkimukseen tuli hakea tutkimuslupaa Tampereen kaupungilta. Hain lupaa 14.4.2019 ja sain tutkimusluvan 6.5.2019. Opinnäytetyön oli tavoitteena tulla valmiiksi vuoden 2019 loppuun mennessä.

7.2 Lomakekysely

Tutkimus toteutettiin kyselynä ja haastatteluina. Tutkimussuunnitelmaa tehdessäni pidin kyselyä sopivana tapana hankkia aineistoa opinnäytetyötäni varten, koska halusin kuvailla tutkimuksessa käsiteltävää ilmiötä. Kotitorin verkkosivujen käyttäjille suunnattu kysely toisi tietoa asiakasnäkökulmasta käsin digitaalisten palveluiden nykytilanteesta. Jätin avoimeksi mahdollisuuden hankkia aineistoa myös haastattelujen avulla. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa, miten digitaalinen palveluohjaus toteutuu tällä hetkellä Kotitorilla ja selvittää asiakkaiden kokemuksia. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa odotuksista ja toiveista digitaalisten palveluiden käytössä. Kysely on menettelytapa, jossa tiedonantajat täyttävät itse heille tarjotun kyselylomakkeen kotonaan tai valvotussa ympäristössä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85). Lomaketutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa valitaan muuttujat ja aineiston koodaamisen ja tilastollisten analyysien kautta päästään toiseen vaiheeseen, jossa tulkitaan tulokset. Lomaketutkimukselle tyypillistä on, että jo lomaketta suunnitellessa rajoitetaan havaintojen mää-

rää hallittavampaan kokoon, kun taas esimerkiksi teemahaastattelussa rajaa-
mista tapahtuu toki haastatteluteemojen suhteen, mutta suurimmaksi osaksi
tämä vaihe tapahtuu jälkikäteen. (Alasuutari 2011, 50—51.)

Tutkimuksen kohdejoukko oli digitaalisia palveluita käyttäneet. Kysely toteutettiin
avoimena e-kyselynä Kotitorin verkkosivustolla. Sivustolle ohjautuneet ja tietoa
hakevat asiakkaat ja heidän läheisensä sekä muut sosiaali- ja terveysalan am-
mattilaiset saattoivat vastata kyselyyn. Mahdolliset vastaajat olivat siis orientoitu-
neita käyttämään digitaalisia palveluita ja myös ilmaisemaan jossain määrin itse-
ään verkkovälitteisesti. Lisäksi kysely lähetettiin kaikille yhteydenottolomakkeen
tai sähköpostin kautta yhteyttä ottaneille sekä chat-palvelua käyttäneille. Yhteyttä
ottaneille lähetettiin palvelutapahtuman jälkeen pyyntö vastata kyselyyn, joka
avautui erillisestä linkistä. Kyselyyn vastattiin nimettömänä.

Laadin kyselylomakkeesta (Liite 1.) mahdollisimman selkeän ja helposti ymmär-
rettävän. Pyrin operationalisoimaan kysymykset ja pilkoin osiin kysyttäviä tee-
moja niin, että kyselyaineistosta tulisi mahdollisimman monipuolinen. Pyrin kui-
tenkin siihen, että lomakkeessa olisivat mukana vain aiheeseen liittyvät teemat.
Tein teknisesti vastaamisen pakolliseksi kenttiin, joita pidin tutkimuksen onnistu-
misen kannalta tärkeimpinä. Avoimiin kysymyksiin vastaamista en tehnyt pakol-
liseksi, koska ajattelin, että niihin tulisi vastauksia joka tapauksessa. Kyselyt oli-
vat strukturoituja ja puolistrukturoituja sisältäen sekä avoimia että suljettuja kysy-
myksiä. Suuressa osassa kysymyksiä käytettiin Likert -asteikkoa, jonka asteikko
oli 1-5 (1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Ei samaa eikä eri mieltä,
4=Jokseenkin samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä). Hyödynsin Likert-asteik-
koa, koska se on yleisesti käytetty ja toimiva mittari ja halusin kyselyllä selvittää
käyttäytymistä ja asenteita.

Lomakkeessa erottelin vastaajat tietyillä kysymyksillä; etsikö vastaaja tietoa itsel-
leen vai toiselle henkilölle ja sen lisäksi erottelin chat- ja sähköpostiyhteydenot-
tajat sekä verkkosivuilla vierailleet vastaajat. Eri ryhmille kysymykset muotoiltiin
hieman toisistaan erilaisiksi. Taustamuuttujina kysyttiin myös ikää, käytettyä pää-
telaitetta ja yhteydenoton aihealueita ja käytössä olleita digitaalisia palveluita.
Kaikki vastaajat vastasivat samoihin avoimiin kysymyksiin ja taustamuuttujakysy-

myksiin. Pyysin vastaajia halutessaan jättämään yhteystietonsa, mikäli olisi halukas myöhemmin osallistumaan haastatteluun. Lisäksi kyselyssä oli yhteystietonsa jättämällä mahdollisuus osallistua pienen palkinnon arvontaan. Huomioin myös kyselyn miellyttävän ulkoasun kyselyalustassa, luottamuksen herättämisen vastaajissa ja vastaamiseen kuluvan ajan. Keskustelin kyselyn suunnitteluvaiheessa myös työelämänohjaajanani toimivan Kotitorin palvelupäällikön ja hänen esimiehensä kanssa sekä erikseen ohjaavan opettajani kanssa. Pyysin Kotitorin työntekijöitä ja muita opiskelijoita kommentoimaan kyselyä ja tein sen pohjalta tarvittavia muutoksia. Kysely toteutettiin touko-kesäkuun 2019 aikana. Ohjeistin Kotitorin työntekijöitä lähettämään kyselyn ja vastauspyynnön jokaisen chat- ja sähköpostiyhteydenoton yhteydessä. Kysely julkaistiin 7.5.2019 ja ensimmäinen vastaus tuli heti 8.5.2019. Toukokuun jälkeen vastausaikaa pidennettiin vielä kesäkuun ajaksi, mikä kannatti, sillä kesäkuussa tuli 6 vastausta lisää.

Kokonaisvastaajamäärä jäi kuitenkin pieneksi. Sähköisen asioinnin kokonaistilasto Kotitorilla touko-kesäkuussa oli kaksi kertaa suurempi kuin kyselyn nähneiden määrä. En pystynyt jälkikäteen tarkistamaan kuinka monelle kysely lähetettiin, koska välissä työntekijöitä oli vaihtunut ja verkkosivuston kävijämäärästä ei pysty laskemaan suoraan vastausprosenttia. Kyselyohjelma Surveypal'n mukaan kyselyn nähneitä on 112, mikä on mielestäni mahdollisimman lähellä oikeaa kyselyn saaneiden määrää. Tästä summasta laskettuna vastausprosentti on 15%. Syy sille, miksi vastaajia ei tullut tämän enempää, voi olla ainakin kyselyn myöhäinen ajankohta, jolloin kesälomakausi oli alkamassa. Toinen syy voi olla se, että e-kysely on niin yleinen aineistonkeruutapa, että kaikkiin kyselyihin ei riitä vastaajia ja vastausprosentti jää matalaksi heikon osallistumiseen halukkuuden vuoksi. Seurasin kyselyvastausten kertymistä toukokuussa 2019 ja minulle selvisi, että se ei tuottanut niin paljon vastauksia, kuin opinnäytetyötäni varten olisin toivonut. Päätin silloin laajentaa aineistonhankintaa haastatteluihin, jotta saisin monipuolisemman aineiston.

7.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta haastattelua kuin strukturoitua haastattelua, mutta se on kuitenkin puolistrukturoitu menetelmä, koska kaikki haastattelun teemat ja aihepiirit, ovat kaikille samat. Teemahaastattelusta puuttuu kysymysten täysin tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole yhtä vapaa, kuin syvähaastattelu. Teemahaastattelulle luonteenomaista on se, että haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tilanteista korostetaan. Teemahaastattelu huomioi sen, että yksilön asioille antamat merkitykset ja ihmisten tulkinnat asioista ovat keskeisiä. Teemahaastattelulla voidaan tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, tunteita, uskomuksia ja merkityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 48.)

Teemahaastatteluissa jatkoin samojen teemojen piirissä, kuin kyselyssä. Käytin kaikissa haastatteluissa samaa runkoa, ja lisäksi tein itselleni apukysymyksiä haastattelujen tueksi. Haastatteluiden kulku tapahtui niin, että käsittelin haastatteluissa erillisinä kahta teemaa; palveluohjausta ja teknologian käyttöä arjessa, joista tarkoitus oli siirtyä kolmanteen teemaan eli digitaalisten palveluiden käyttöön palveluohjauksessa. Ensimmäisen teeman tarkoitus oli johdatella aiheeseen ja käsitellä tutkimuksen pääteemaa eli palveluohjausta, toisena teemana oli tarkoitus käsitellä teknologian käyttöä arjessa. Kolmannessa teemassa piti päästä tarkastelemaan käsiteltävää ilmiötä rajatummin ja kysyin haastateltavilta avun hakemisesta ja vastaanottamisesta digitaalista teknologiaa käyttäen. Käytännössä teemat limittyivät toisiinsa.

Haastatteluiden tavoitteena oli päästä tutkittavaan ilmiöön kiinni syvällisemmin ja oli tarpeen saada enemmän tietoa aiheesta, jotta pystyisin tekemään tulkintoja. Haastateltavat löytyivät Kotitorin palveluita käyttäneistä asiakkaista. Halukkuutta osallistua haastatteluun kysyttiin kasvotusten yhteydenotoissa palvelupisteessä ja puhelimitse. Haastateltavien valinnassa painottui haastateltavien kokemus palveluohjauksesta ja lisäksi toivoin, että haastateltavilla olisi jotain kokemusta myös tietotekniikan ja älylaitteiden käytöstä. Kysyin asiakkailta suostumuksen osallistua haastatteluun (Liite 2.). Haastateltavat allekirjoittivat luvan haastatteluun, sen nauhoittamiseen ja aineiston säilyttämiseen opinnäytetyön teon aikana.

Haastattelin seitsemää (7) ikäihmistä. Nuorin haastateltava oli 72-vuotias ja iäkään haastateltava oli yli 90-vuotias. Haastateltavista 5 olivat naisia ja 2 olivat miehiä. Pyysin haastateltavia varaamaan tapaamiseen riittävästi aikaa niin, että itse haastattelun kesto on tunti. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut toteutettiin haastateltavan toiveen mukaan joko haastateltavan kotona tai Kotitorilla, joka sijaitsi keskeisellä paikalla kulkemisen kannalta. Toteutin haastattelut syyskuun 2019 alkupuolella ja viiden haastattelun jälkeen päätin sopia vielä kahdesta uudesta haastattelusta, jolloin päädyin seitsemään (7) haastatteluun.

Haastateltavat olivat siinä mielessä moninainen kohdejoukko, että osalla haastateltavista oli enemmän palveluohjaustarvetta ja osalle ei ollut syntynyt palveluohjaustarvetta neuvontaa ja ohjausta enempää. Kaikilla haastateltavilla ei ollut sillä hetkellä säännöllisiä palveluita, vaan osa tuli toimeen omatoimisesti. Perustelin myös näiden henkilöiden haastattelemista sillä, että saisin kuitenkin tietoa siitä, millä tavalla he lähtisivät selvittämään asiaa apua tarvitessaan.

Teemahaastattelun haastavuuden koin siinä, että piti tasapainotella käsiteltävien teemojen ja haastateltavan kertomuksesta nousevien näkemysten välillä pyrkiesäni samalla mahdollisimman luonnolliseen keskusteluun. Toisinaan pyrkimys määrättyjen teemojen käsittelyyn saattoi aiheuttaa keskustelun loppumisen jostakin aiheesta ja palaamista teemoihin. Koin myös, että toisilta haastateltavilta sain enemmän tietoa tiettyihin teemoihin kuin toisilta, vaikka teemat olivat kaikille samat.

Koin haastattelujen kulussa haastavaksi teknologian ja palveluohjauksen teemojen käsittelyn, koska haastattelussa oli tarkoitus käsitellä useaa eri teemaa. Teknologian käyttö elämässä vaihteli haastateltavien välillä ja teknologian teemoissa sanavalintojen teko oli haastattelutilanteessa toisinaan vaikeaa, koska en tiennyt kovin tarkkaan etukäteen, millainen kokemusmaailma haastateltavilla oli suhteessa teknologiaan ja joillekin aiheet olivat vieraampia. Pyrin valmistautumaan tähän kuitenkin etukäteen miettimällä, miten esittää asioita.

7.4 Aineiston analysointi

”Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Tällaisen erottelun voi tehdä vain analyttisesti; käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa” (Alasuutari 2011, 39). Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, jotta tutkittavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Dokumentteja on mahdollista analysoida sisällönanalyysin menetelmällä objektiivisesti ja systemaattisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään saamaan aineistosta ja tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa ja luomaan aineistosta teoreettinen kokonaisuus sillä tavalla, että aikaisemmilla teorioilla, tiedolla tai havainnoilla ei pitäisi olla mitään tekemistä tutkittavan ilmiön analyysin tai lopputuloksen kanssa. Käytännössä aineistolähtöinen tutkimus on hyvin haasteellista toteuttaa, koska muun muassa käytetyt käsitteet ja metodologiset valinnat ovat jo tutkijan asettamia ja vaikuttavat tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108—109.) Myös teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä edetään pitkälti aineiston ehdoilla; analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta ero tulee pelkistämisen vaiheessa, kun empiiristä aineistoa liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet ovat peräisin ilmiöstä jo olemassa olevasta tiedosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109, 133.)

Käytin kyselyjen analysointiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta. Samassa tutkimuksessa on mahdollista soveltaa sekä laadullista että määrällistä analyysiä. (Alasuutari 2011, 32.) Strukturoidut kysymykset analysoin pääasiassa muodostamalla niistä prosenttijakaumat. Dokumentoin aineistoa määrällisillä suhteilla, prosenttiosuuksilla ja pyrin selvittämään tekijöiden yhteyttä. Aineistosta sain esille suuntaa antavia tietoja. Avoimet kysymykset käsittelin lukemalla vastauksia useaan kertaan, jonka jälkeen luokittelin ne aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaan.

Kyselyyn digitaalisista palveluista vastasi yhteensä 17 henkilöä. Vastaajat olivat iältään 40-71 vuoden väliltä, keski-ikä ollessa 55 vuotta. Vain kolme vastaajaa ei

ilmoittanut ikäänsä. Kyselyn vastaukset jakaantuivat niin, että 5 vastaajaa vastasi kyselyyn chat-palvelun käyttäjänä, 5 vastasi sähköpostin tai yhteydenottolomakkeen käyttäjänä ja 7 vastasi Kotitorin yleisesti verkkosivujen käyttäjänä. Avoimissa kysymyksissä käsittelin yhteensä 37 avointa vastausta.

Seuraavaksi kuvaan teemahaastattelujen aineistopolkua. Haastatteluaineiston käsittelyn aloitin jo litterointivaiheessa kuunnellessani haastatteluaineistoa. Aloitin analysoinnin lukemalla aineistoa läpi ja kirjoittamalla havaintoja ylös. Merkitsin litterointiaineiston aluksi värikoodeittain aineiston luokittelun helpottamiseksi, jonka jälkeen jatkoin luokittelua analyysirunkoon. Analysoinnin vaiheet voi kiteyttää mm. kuvailun, luokittelun ja yhdistelyn kolmivaiheisena prosessina. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 145.) Aineiston käsittelyssä kulki rinnakkain tavallaan kolme eri vaihetta. Palveluohjaus muodosti yhden pääteeman, toinen pääteema oli toimijuuden ja teknologian luokka ja kolmas pääteema koostui digitaalisen palveluohjauksen ajatuksista.

Aineiston analyysissä oli haastavaa tehdä eroa aineistolähtöisen ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin välillä, koska ideat olivat lähtöisin aineistosta, mutta olin tietoinen palveluohjauksen teoreettisesta viitekehystä. Luokittelin aineiston palveluohjauksen näkökulmasta (Liite 3.) aineistosta nousevien teemojen mukaisesti ja luokittelun edetessä pidemmälle yhdistelin ja tiivistin asioita (Liite 4.) tähän opinnäytetyöhön sopiviksi pääteemoiksi. Loin alkuperäisistä ilmaisista pelkistettyjä ilmaisuja ja luokittelin aineiston ala- ja yläluokkiin. Tulokset -osiossa käytän lähinnä nimitystä työntekijä viitatessani palveluohjaajaan, koska kaikkien haastateltavien kertomuksessa työntekijä ei ollut nimikkeeltä palveluohjaaja, vaan useita muita nimikkeitä esiintyi. Tuon tuloksissa esille myös suoria lainauksia haastatteluista, minkä tarkoituksena on tukea käsiteltävää teemaa ja lisätä luotettavuutta.

Aloitin aineiston analysoinnin aineistolähtöisesti, mutta havaitsin hyvin alussa, että haastateltavien näkemyksiä teknologian teemoista käsittelevä osuus vaati teoriaa tuekseen ja päädyin analysoimaan aineiston teoriaohjaavan analyysin mukaan. Toimijuuden teoreettinen viitekehys muodostui siis aineiston analyysiä aloitettuani. Aineistorungon avulla luokittelin alkuperäiset ja pelkistetyt ilmaisut ja yhdistelin ne ala- ja yläluokkiin, mitä havainnollistan (Liite 5. ja Liite 6.) taulukoilla.

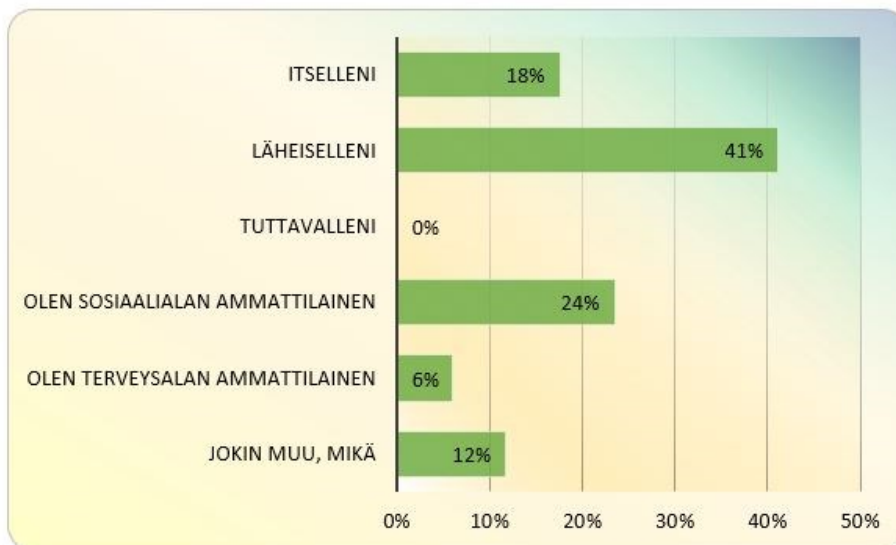
Näkökulma auttaa vastaamaan tutkimustehtävääni ja auttaa ymmärtämään kyseessä olevaa ilmiötä. Koin tärkeäksi nostaa toimijuuden erilliseksi osa-alueeksi opinnäytetyöhön, sillä haastatteluiden perusteella toimijuudesta muodostui huomattava tekijä teknologian käytön taustalla.

Palveluohjauksen teemojen luokittelu ja toimijuuden teoreettisten käsitteiden analysointi auttoivat minua pääsemään loppuideoihin digitaalisen palveluohjauksen teemojen sisällönanalysissa. Haastateltavien ajatuksia digitaalisista palveluista analysoin aineistolähtöisesti ja lisäksi hyödynsin teknologisen toimijuuden aineistorunkoa. Lopputuloksena syntyi tulosten luokittelu, jolla on viittauksia teoriaan, mutta se on kuitenkin ainutlaatuinen tässä tutkimuksessa.

8 TULOKSET

8.1 Digitaalisten palveluiden käyttötavat

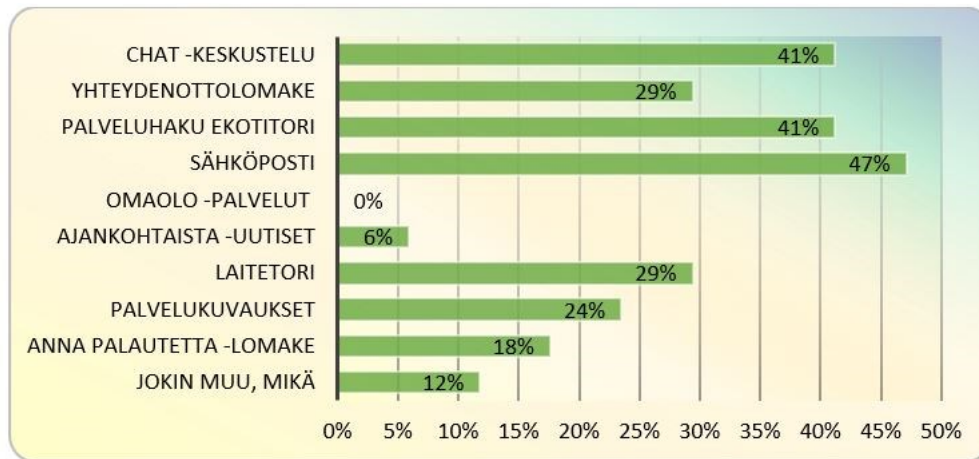
Seuraavaksi käsitellään kyselyn tuloksia. Kyselyyn digitaalisista palveluista Kotitorin verkkosivuilla vastaajat olivat käyttäneet digitaalisia palveluita eri päätelaitteilla: *tietokoneella* 13 vastaajaa, *tabletilla* 2 vastaajaa ja *matkapuhelimella* 2 vastaajaa. Suurin osa vastaajista etsi tietoa tai apua läheiselleen (41 %) mikä voi kertoa siitä, että omaiset selvittävät asioita mielellään internetin kautta ja hakevat alustavaa tietoa esimerkiksi palveluihin ohjautumisesta (Kuvio 7.) Tietoa tai apua haettiin myös itselle (18%). Lisäksi sosiaalialan ammattilaisten osuus vastaajista oli melko suuri, eli ammattilaiset hakevat myös tietoa verkkosivuston kautta ja osa verkkosivuston käyttäjistä on eKotitorin yksityisiä palveluntarjoajia. *Jokin muu* -kohdan vastauksista toinen ilmoitti olevansa omaishoitaja ja toinen oli palveluntarjoaja.



KUVIO 7. Etsitkö Kotitorilta tietoa tai apua itsellesi vai toiselle henkilölle? (N=17)

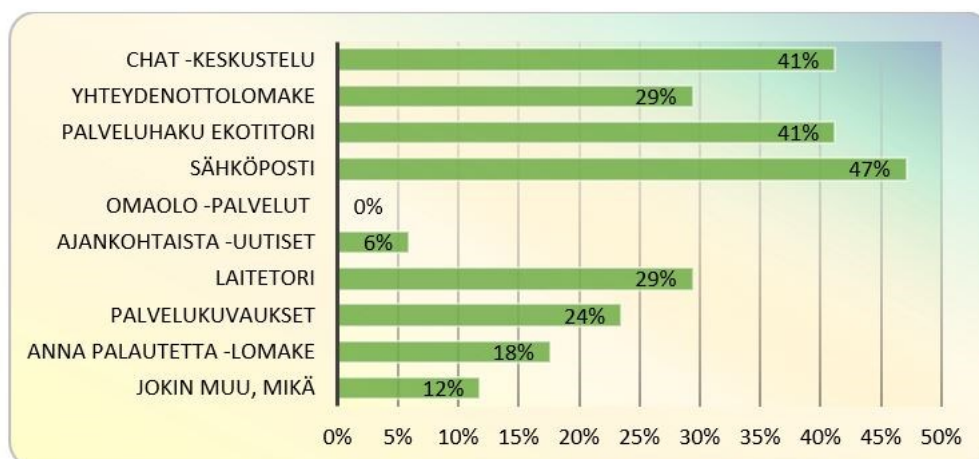
Kuviosta 8. nähdään, että verkkosivustolla oli käytetty lähes kaikkia työkaluja, yhteensä vastauksia kertyi 42 kpl. Ainoastaan Omaolo –palveluita ei ollut käytetty. Julkinen oire- ja palveluarvio Omaolo oli kyselyn ajankohtana verraten uusi palvelu ja havaitsin, että sitä myös markkinoitiin enemmän kyselyn jälkeisenä ai-

kana. Nämä voivat olla syitä, ettei Omaolon käyttäjiä sattunut olemaan vastaa-
jissa. Etäyhteydenotot olivat käytettyjen työkalujen kärjessä, niin sähköposti,
chat-keskustelu kuin yhteydenottolomakekin. Sivustolla suuressa osassa oleva
palveluiden hakutyökalussa eKotitorissa oli myös paljon kävijöitä ja Laitetorista
etsittiin tietoa. *Jokin muu* -vastauksissa eräs vastaaja ilmoitti kysyneensä asioita
usein myös puhelimitse ja toisessa avoimessa vastauksessa ilmoitettiin, että
asiat jäävät paremmin talteen sähköpostitse.



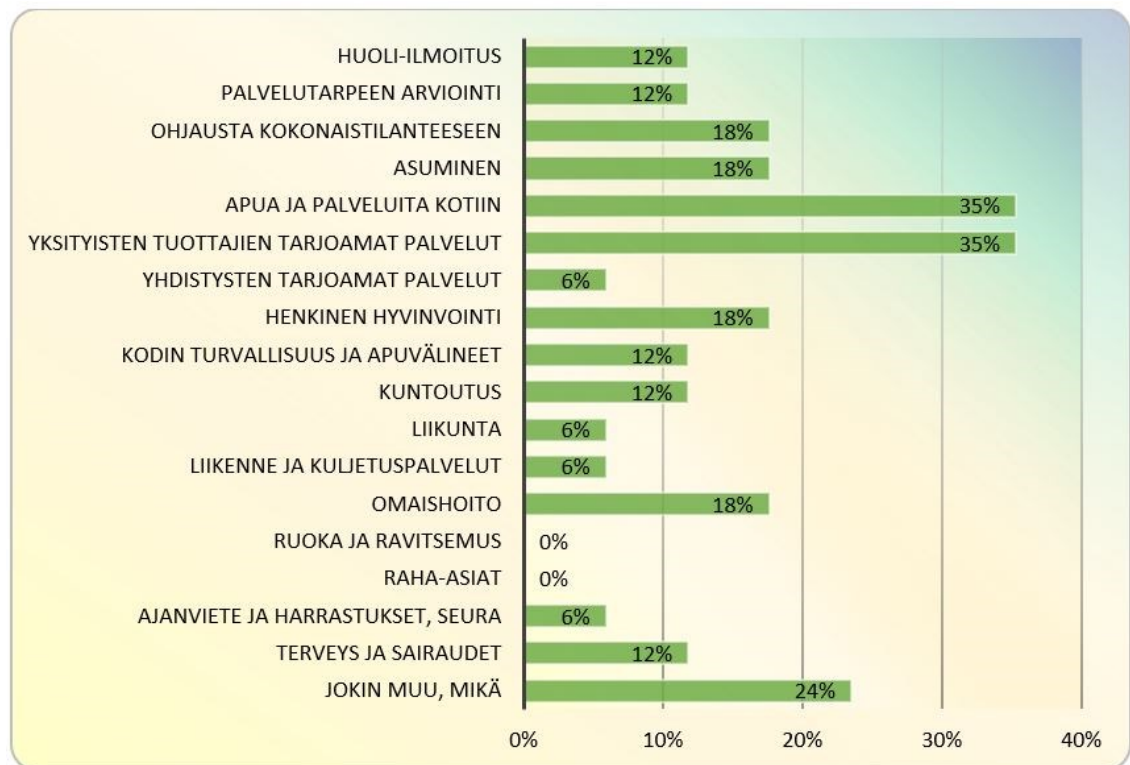
KUVIO 8. Mitä työkaluja olet käyttänyt Kotitorin verkkosivuilla? (N=17)

Kuviosta 9. nähdään, että vastaajat käyttivät digitaalisia palveluita siksi, että voi-
sivat käyttää palvelua itse valitsemana ajankohtana, myös helppous ja nopeus
olivat eniten valittuja syitä. Yhteensä vastauksia kertyi 36 kpl. Jokin muu – vas-
tauksissa mainittiin tietojen olevan paremmin tallessa ja järjestyksessä ja että
tieto on ajan tasalla viitaten digitaalisiin palveluihin ja verkkosivustoon. Lisäksi
eräs vastaaja ilmoitti, että nykyään asioita kuuluu selvittää netistä.



KUVIO 9. Mistä syystä yleisesti ottaen käytät digitaalisia palveluita? (N=17)

Kysymyksessä *Mitä aihealuetta asiasi koski?* vastauksissa voitiin valita useita vaihtoehtoja ja yhteensä vastauksia kertyi 42 kpl. Kaikki muut vaihtoehdot olivat saaneet vastauksia, paitsi *raha-asiat* ja *ruoka ja ravitsemus* (Kuvio 10.) Eniten vastauksia oli kerryttänyt vaihtoehdot *apua ja palveluita kotiin* (35 %) ja *yksityisten tuottajien tarjoamat palvelut* (35 %) ja seuraavaksi eniten *ohjausta kokonaistilanteeseen, asuminen, omaishoito ja henkinen hyvinvointi*. Vastausten perusteella yhteydenottojen aihealueet ovat vaihtelevia ja monialaisia. Vaihtelevuus kertoo myös siitä, että verkkosivuston käyttäjissä on sekä ammattilaisia että omaisia ja asiakkaita. Palvelut eivät ole tarkoitettu vain tietylle kohderyhmälle. Avoimissa vastauksissa mainitut aihealueet olivat: palveluoppaat, tietokoneen asennuksien vaikeus, kotitorin palvelutarjonta, palveluasuminen.

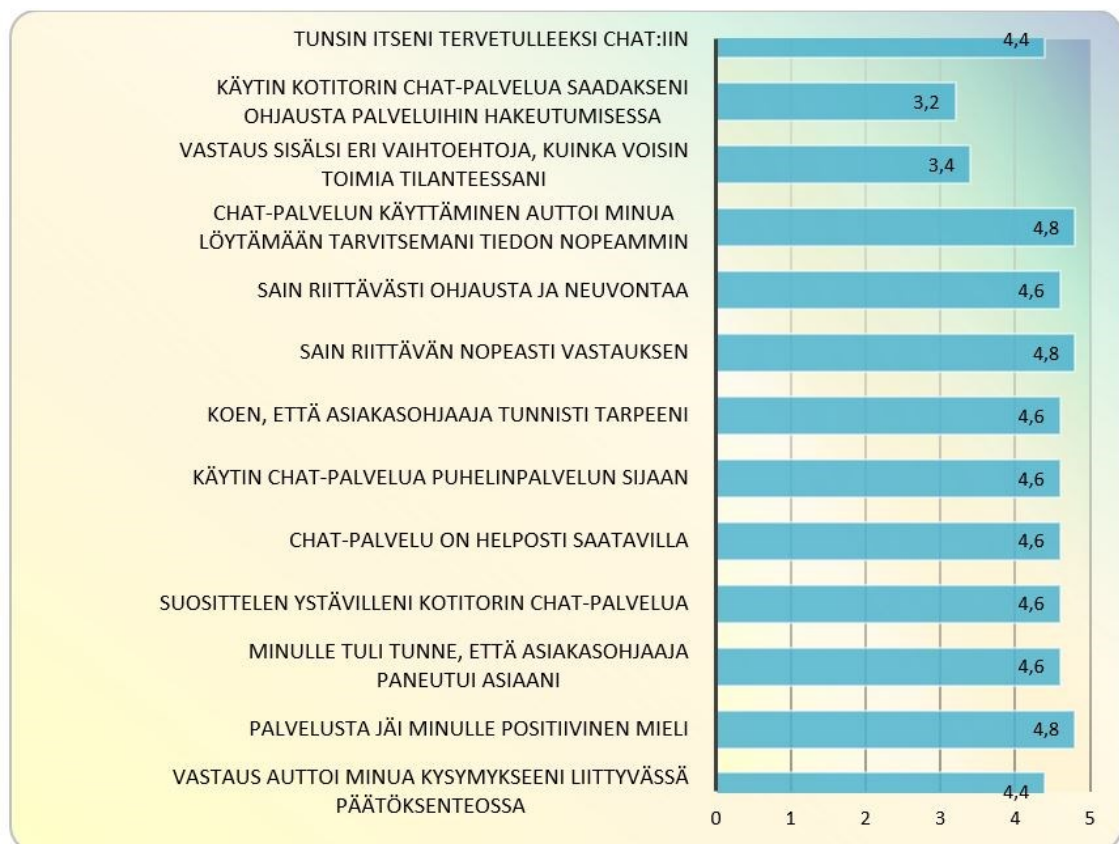


KUVIO 10. Mitä aihealuetta asiasi koski? (N=17)

8.2 Avun saaminen ja kohtaaminen digitaalisissa palveluissa

Seuraavaksi käsitellään vastaukset, joilla mitattiin asiakkaiden kokemuksia. Asiakkaiden kokemusta digitaalisissa palveluissa kysyttiin käyttämällä Likert-asteikolla, jonka asteikko oli 1-5 (1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=EI samaa eikä eri mieltä, 4=Jokseenkin samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä).

Vastauksissa, joissa piti arvioida kokemusta chat-palvelusta, oli jonkin verran ha- jontaa, mutta pääosin chat-palveluun oltiin erittäin tyytyväisiä (Kuvio 11.). Vas- tausten tulkintaa heikentää se, ettei tarkentavia kysymyksiä voinut esittää. Vas- tausväittämien korkea keskiarvo saattaa kertoa ainakin osittain siitä, että chat- palvelua käyttäneiden odotukset kohtasivat toteutuneen palvelun kanssa. Palve- lun käyttäjät olivat saaneet apua kysymyksissä ja ohjausta. *Käytin Kotitorin chat- palvelua saadakseni ohjausta palveluihin hakeutumisessa* (3,2) muita alhaisempi keskiarvon tulkitseen johtuvan siitä, että osa vastaajista oli sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. *Vastaus sisälsi eri vaihtoehtoja, kuinka voisin toimia tilanteessani* (3,4) muita alhaisempi keskiarvo voi johtua siitä, että chat-palvelun nopeassa lu- onteessa ei aina mahdollistunut laaja, vastavuoroinen kommunikaatio. Tosin odotukset eivät välttämättä kohdistuneetkaan laaja-alaisen ohjauksen saamiseen vaan enemmän yksittäisen asian ratkaisemiseen. Väittämien *Tunsin itseni tervetulleeksi chat:iin* (4,4), *Minulle tuli tunne, että asiakasohjaaja paneutui asiaani* (4,6) sekä *Palvelusta jäi minulle positiivinen mieli* (4,8) vastauksista käy ilmi, että asiakkaille oli jäänyt kohtaamisesta positiivinen kokemus.



KUVIO 11. Kokemukset chat -palvelusta, keskiarvo. (N=5) Asteikko 1-5.

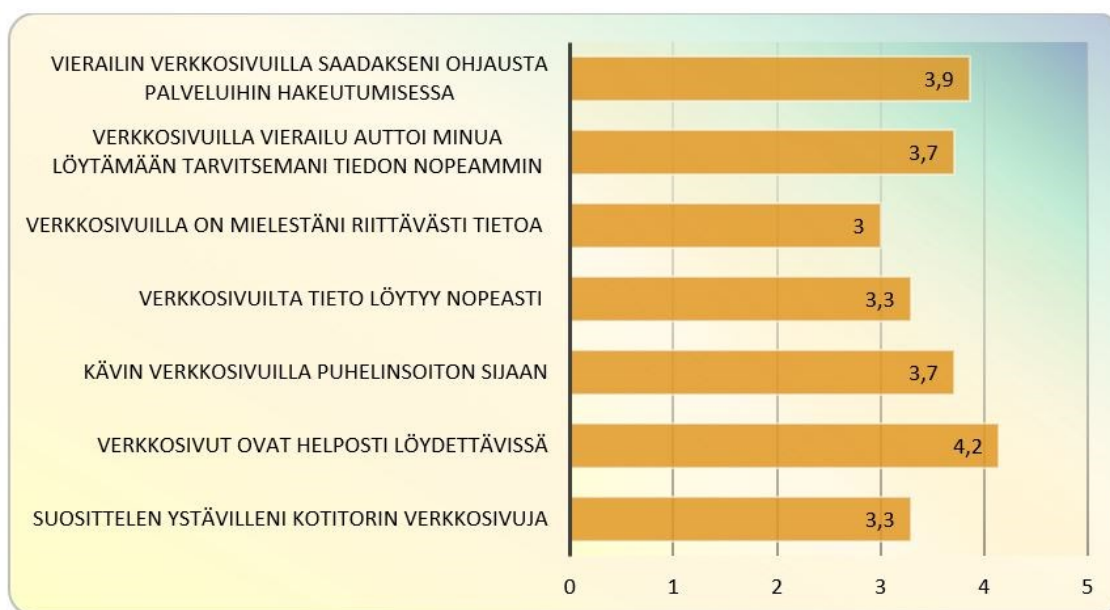
Vastaukset, joissa piti arvioida kokemusta sähköpostineuvontaa (Kuvio 12.), olivat samansuuntaisia chat-palvelun käyttäjien kanssa ja palveluun oltiin tyytyväisiä. Kokemukset sähköpostin kautta yhteyttä ottaneilla olivat positiiviset, vaikka hajontaa oli jonkin verran enemmän. Näin pienestä vastaajamäärästä ei voi tehdä kovin suuria tulkintoja, sillä yksittäiset vastaukset heilauttavat keskiarvoa suhteessa paljon. Erilaiset yksittäiset vastaukset kuitenkin voivat kertoa siitä, että digipalveluja käytävillä henkilöillä on ollut erilaiset odotukset suhteessa saatuun palveluun. Olisi tarvittu lisäksi haastattelua, jotta verkkosivuston käyttäjien kokemuksia ja odotuksia olisi voinut analysoida syvällisemmin.



KUVIO 12. Kokemukset sähköpostineuvonnasta, keskiarvo. (N=5) Asteikko 1-5.

Kuviosta 13. voidaan nähdä, että verkkosivustolla kävijöiden kokemukset olivat myös keskimäärin saman suuntaisia kuin chat-palvelua käyttäneiden kokemukset ja sähköpostia käyttäneiden kokemukset. Verkkosivustolta tietoa etsineiden vastausten keskiarvo on osittain matalampi mahdollisesti siksi, koska verkkosivustolla ei välttämättä löydy kaikkea tietoa, mitä käyttäjät etsivät. Chat-palvelua

ja sähköpostia käyttäneet taas saattoivat saada hakemansa tiedon vastauksena asiakasohjaajalta. Verkkosivustoon oltiin silti pääosin tyytyväisiä. Parhaimmillaan digitaaliset palvelut täydentävät toisiaan ja verkkosivusto toimii asiointikanavien kanssa saumattomasti yhteen. Käyttäjä voi toivoa löytävänsä avun erilaisilta tietosivuilta, mutta kaikkea tietoa palveluista voi olla mahdotonta liittää sivustolle. Tärkein viesti on tultava esiin sivustolta ja on oltava mahdollisuus ottaa yhteyttä.

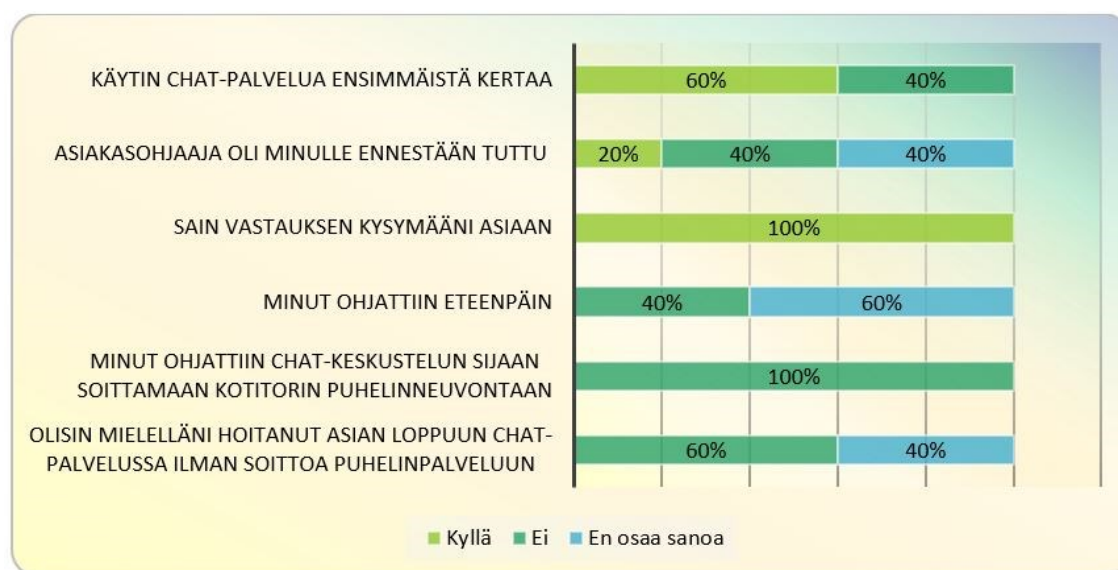


KUVIO 13. Kokemukset verkkosivustosta, keskiarvo. (N=7) Asteikko 1-5.

Kävin verkkosivuilla puhelinsoiton sijaan (Kuvio 13.) väittämään suurin osa (57 %) oli vastannut täysin samaa mieltä, mutta 29 % oli vastannut olevansa täysin eri mieltä. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että verkkosivujen käyttäjät valitsevat asiointikanavan sen hetkisen tilanteensa mukaan ja voivat käyttää digitaalisia ja perinteisiä palvelukanavia yhtä aikaa. Parhaassa tapauksessa asiakas valitsee, mitä kautta hän on yhteydessä ja tekee sen itselleen sopivalla tavalla. Asiakkaille tulisi tarjota palvelua monikanavaisesti ja mahdollisimman saumattomasti eri kanavien välillä, riippuen myös yrityksen toimialasta. Nykyisin asiakas voi hyödyntää monia palvelukanavia samanaikaisesti tai sattumanvaraisessa järjestyksessä ja siihen odotusarvoon yritysten tulisi vastata. (Filenius 2015, 27.) Asiakaskokemuksella tarkoitetaan tunteiden ja mielikuvien muodostamaa kuvaa käyttämästään palvelusta tai yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemus on aina yksilöllinen ja henkilökohtainen. Asiakkaalla voi myös olla ennestään negatiivisia asenteita yritystä tai palvelua kohtaan, mikä vaikuttaa asiakaskokemukseen. Lisäksi asiakaskokemus on hyvin tilannesidonnaista ja asiakkaan tunnetila voi

vaihdella sen mukaan, kuinka kiire asiakkaalla on tai kuinka tärkeäksi asia on koettu. Digitaalisissa palveluissa osaamisen merkitys korostuu, koska yleensä niiden käytössä edellytetään sopivien teknisten laitteiden hyödyntämistä. (Filenius 2015, 25—26.)

Kaikki chat-palvelua käyttäneet olivat saaneet vastauksen kysymäänsä asiaan (Kuvio 14.), mikä on positiivinen tulos. Ketään vastaajista ei oltu ohjattu olemaan yhteydessä puhelinneuvontaan chat-palvelun sijasta, mikä voi tarkoittaa sitä, että pelkällä chat-palvelulla oli pystytty auttamaan vastaajia. Tarkentavia kysymyksiä täytyisi esittää, jotta chat-palvelun kulusta saisi laajemman kuvan. *Olisin mielelläni hoitanut asian loppuun chat-palvelussa ilman soittoa puhelinpalveluun* kaikki vastaukset olivat *Ei* tai *En osaa sanoa*, mikä saattaa tarkoittaa sitä, että vastaajilla oli ymmärrys chat-palvelun käyttötarkoituksesta yleisten asioiden kysymisessä eikä heillä ollut odotuksia siitä, että kaiken täytyisi pystyä hoitamaan chat-palvelun kautta. *En osaa sanoa* -vastaukset tosin on käsiteltävä puuttuvina vastauksina, varsinaisen ”Kyllä” tai ”Ei” vastauksen puuttuessa.

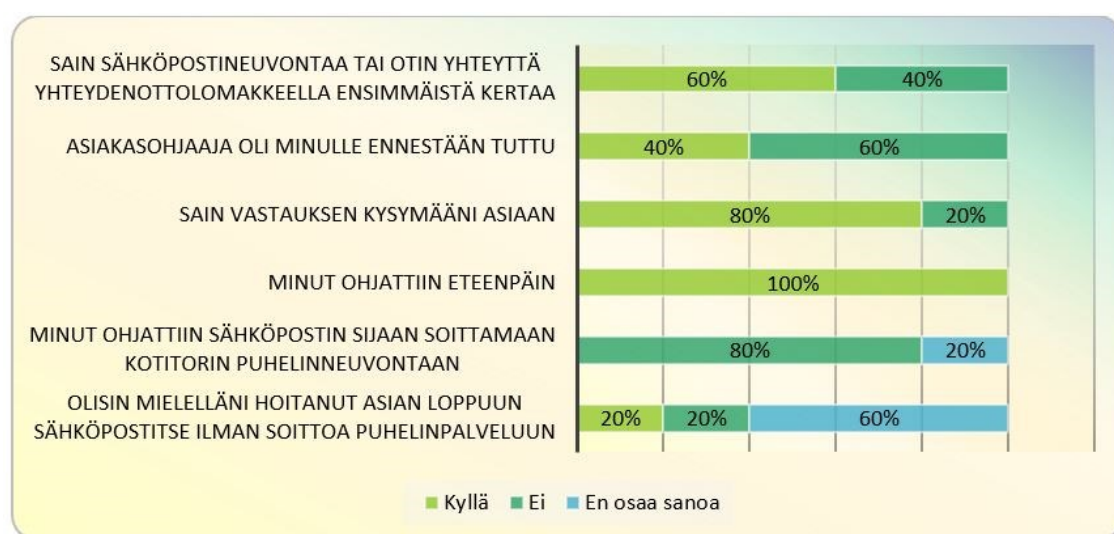


KUVIO 14. Kokemukset chat-palvelusta, vastausjakauma. (N=5)
(Vastausvaihtoehdot Kyllä, Ei, En osaa sanoa)

Sähköpostia käyttäneet oli ohjattu eteenpäin ja kysytyihin asioihin lähes kaikki ilmoittivat saaneensa vastauksen (Kuvio 15.). *Olisin mielelläni hoitanut asian loppuun sähköpostitse ilman soittoa puhelinpalveluun* väittämään kolme oli vastannut en osaa sanoa, yksi oli vastannut ei ja yksi oli vastannut kyllä, vastausten

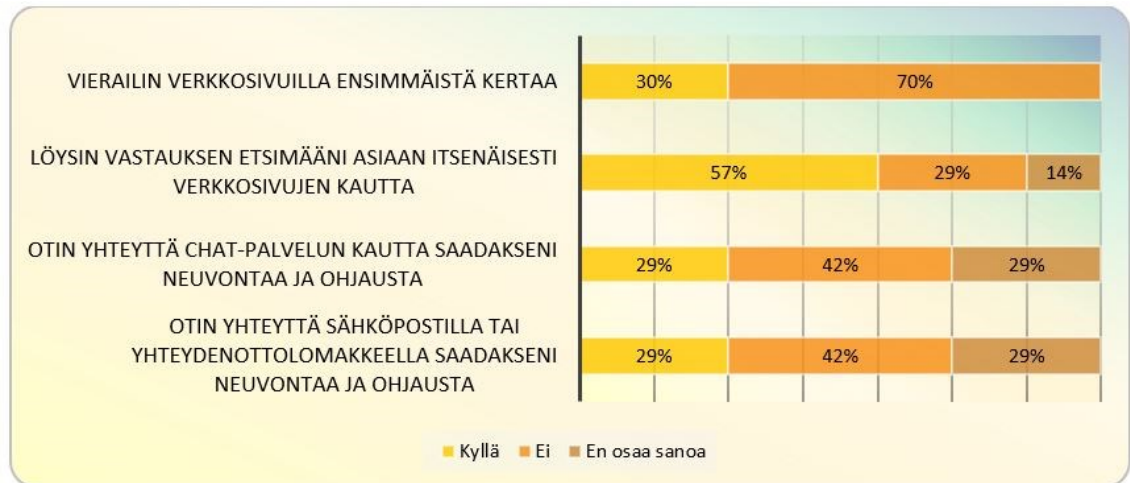
tulkinta vaatisi lisäkysymysten tekoa, mutta vastausten hajonta voi kuitenkin kertoa siitä, että sähköpostilla odotukset asioiden pidemmälle hoitamisesta ovat korkeammat kuin chat-palvelussa.

Koivumäen pro gradu -tutkielmassa sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaalta säästyvän aikaa, mutta työntekijän oman ajan ei koettu lisääntyvän, vaikka joitain vaikutuksia puheluiden määrään ilmoitettiin olevan. Teknologian käyttö voi tuoda sosiaalialan työntekijälle hyötyjä ja tehokkuutta, kun kerrallaan yksipuolisen vastausten vaihdon myötä asiakkaan tilanteeseen perehtymiseen jää aikaa ja vastauksen kirjoittamista voi harkita tarvittavan ajan. (Koivumäki 2017, 68, 77.)



KUVIO 15. Kokemukset sähköpostineuvonnasta, vastausjakauma. (N=5)
(Vastausvaihtoehdot Kyllä, Ei, En osaa sanoa)

Kuviosta 16. voidaan nähdä, että suurin osa verkkosivustolla kävijöistä oli vierailut sivustolla aikaisemminkin ja ilmoitti saaneensa etsimäänsä asiaan vastauksen itsenäisesti verkkosivujen kautta. Osa vastaajista oli jossakin vaiheessa ottanut myös yhteyttä chat-palveluun tai sähköpostitse saadakseen neuvontaa ja ohjausta.



KUVIO 16. Kokemukset verkkosivuston käyttäjiltä, vastausväittämien jakautuminen. (N=7) (Vastausvaihtoehdot Kyllä, Ei, En osaa sanoa)

Yhteenvedona todettakoon, että kyselyaineistosta muodostui eräänlainen kartoit- tus nykytilanteesta Kotitorin verkkosivujen käytössä. Pääosin kyselyyn vastaajien kokemus Kotitorin digitaalisissa palveluissa oli myönteinen. Vastausten perusteella he olivat valtaosin hyötynneet digitaalisista palveluista, he olivat saaneet oh- jausta ja tietoa. Vastauksista voi päätellä, että vastaajille teknologian käyttö oli tuttua ja avoimista vastauksista sai kuvan, että vastaajilla oli kykyä suhtautua tek- nologiaan myös kriittisesti.

8.3 Odotukset digitaalisista palveluista

Tässä osiossa käsitellään kyselyn avointen kysymysten tulokset. Avoimena ky- symyksenä kaikilla vastaajilla oli mahdollisuus kertoa mihin tarkoitukseen ja mil- laisissa asioissa he käyttäisivät chat-palvelua. Vastausten perusteella vastaajat näkivät chatin sopivan lyhyiden ja pienten asioiden kysymiseen. Samoja havain- toja on esittänyt esimerkiksi Mämmi-Laukka & Salmela (2017) että Oulunkaaren sosiaalipalvelujen nettisivustolla avoinna olevien chat-palveluiden yhteydenotot ovat pääosin yleistä neuvontaa ja ohjausta ja esimerkiksi yhteystietojen kysy- mistä. (Mämmi-Laukka & Salmela 2017, 162—163.)

Chat-palveluissa toimitaan yleensä anonyymisti, jolloin työntekijä voi auttaa asi- oissa, jotka eivät vaadi asiakkaan tunnistamista. Vastauksissa mainittiin tosin

myös chat-palvelun mahdollisuus laajempaankin käyttöön, mikä on mielenkiintoinen tulos.

Pika kysymyksiin vastaus

Saadakseni ohjeita tiedon löytämiseen

Jos tarvitsen vastauksen nopeasti tai haluan apua jotenkin muuten

Pienissä ongelmissa

Ihan kaikkeen, jos chat ohjautuu "oikeaan osoitteeseen" niin, etten paljasta toisen henkilön yksityisasiota

Jos siellä on keskustelun tallenne mahdollisuus, kyllä kaikessa

Nopeaan yksittäiseen kysymykseen

Hännisen (2007) kolmitasoisien palveluohjausmallin mukaan 1. tasolla neuvonnalla ja ohjauksella voidaan auttaa asiakkaan selkeissä ja lyhyissä ongelmissa. Mikäli asiakas ei saa apua ongelmiinsa, voidaan hänet ohjata palveluohjauksellisen työotteen mukaisen ohjauksen piiriin oman työntekijän kanssa. Vastausten perusteella verkkosivuston digipalvelut palvelevat suurimmaksi osaksi 1. tason neuvonnan ja ohjauksen tarvetta. (Hänninen 2007, 17.)

Rahikka toteaa (2013) että verkkoviesteissä on jokin ydinasia ja avaintemoja, jonka vuoksi asiakas ottaa yhteyttä. Ydinasiaista voi päätellä miksi asiakas on ottanut yhteyttä verkkopalveluun. Ne syyt kertovat asiakkaan odotuksista, joita hän kohdistaa verkkopalveluita kohtaan. (Rahikka 2013, 100.) Tämän opinnäytetyön kyselytulosten perusteella odotuksia kohdistui monien ongelmien ratkaisemiseen. Vastausten syvempään ymmärtämiseen olisi tarvittu yksittäisten keskusteluiden läpi käymistä, jotta olisi tiedossa, millaisia avaintemoja keskusteluissa käytiin, jolloin olisi mahdollista tulkita yhteyttä ottaneiden odotuksia palvelulle.

Lisäksi vastaajien oli mahdollista kertoa mihin asioihin tai tilanteisiin digitaaliset palvelut eivät mielestään sovellu. Avoimissa vastauksissa tuli esille erilaisia esteitä ja riskejä digitaalisten palveluiden käytössä. Jokseenkin haastavasta kysymyksenasettelusta huolimatta vastaukset olivat monipuolisia. Tietosuoja-asiat ja

teknologian saavutettavuus olivat eniten mainittuja asioita. Asiakas valitsee, minkä kanavan kautta hän on yhteydessä ja digitaalisissa palveluissa työntekijän on aina varauduttava arvioimaan, voiko asiaa hoitaa sen välityksellä. Työntekijän näkökulmasta verkkovälitteisen palvelun käyttö täytyy Granholmin (2016) mukaan aina arvioida tapauskohtaisesti niin, että käytetään kyseiseen tilanteeseen sopivinta asiointivaihtoehtoa. (Granholm 2016, 61.)

Asiakkaan kohtaamisessa, jolla on muistisairaus eikä osaa käyttää palveluitanne

Jos on jotakin arkaluontoista asiaa, missä mahdollisesti asiakkaan henkilöllisyys voisi paljastua digitaalisten palveluiden välityksellä

Kaikki henkilöt eivät osaa tai heillä ei muusta syystä ole mahdollisuutta käyttää tietokonetta tai puhelimen nettiä

Lähityössä. Vanhat/ainakin vanhat - ei ole tottuneet. Paitsi, jos on animoitu piirros puheen kanssa, kuten tv

Seuraavaksi esitettiin kysymys, miten vastaajat parantaisivat Kotitorin verkkosivustoa ja kehittämisehdotuksissa oli mainittu verkkosivujen selkeyttämistä ja joidenkin teknisten ominaisuuksien parantamista. On selvää, että toimiva ja käyttökelpoinen teknologia ja ymmärrettävät kokonaisuudet auttavat asiakasta toimimaan verkkosivustolla. Ikäihmisten tutustuttamista uuteen teknologiaan myös toivottiin. Mainittakoon, että kyselyn teon jälkeen Kotitori on jo tehnyt verkkosivustolle joitain muutoksia myös muissa yhteyksissä tulleiden palautteiden ja kehittämisehdotusten perusteella.

Kotisivut voisivat olla selkeämpiä

Kaavakkeet sellaiseen muotoon, että ne voi täyttää tietokoneella

Pitäisi kaikkien päästä esim. palvelutaloilla ruokailemassa, pesuilla, jumpassa etc. käynnin yhteydessä kokeilemaan - - - Voisi olla pelin kaltaisia - - - Sisältö olisi palvelukentän tutustuttamista, sen kanssa elämistä eri tilanteisiin

En löytänyt, ainakaan helposti kohtaa, mistä chat-ruudun olisi saanut isommaksi. Ainakin omalla koneellani fontti oli todella pientä

Avoimeen kysymykseen *Millaisia digitaalisia palveluja toivoisit verkkosivustolla tulevaisuudessa olevan?* tulleet vastaukset olivat melko konkreettisia, ja ne koskivat sivuston saavutettavuutta, visuaalisuutta, informatiivisuutta sekä palveluntarjoajia koskevia palautteita. Kysymys oli samankaltainen edelliseen kysymykseen. Kysymykset sivujen parannusehdotuksesta ja tulevaisuuden kehitysehdotuksesta oli ehkä koettu hieman hankaliksi ja ehdotuksia tuli mahdollisesti siksi niin vähän. Ideaalisti verkkosivustot toimivat sellaisenaan niin, ettei käyttäjän tarvitse edes ajatella sivuston toimivuutta.

Esim laitotorin laitteista parempaa valikoimaa kuvia ja tuotetietoja sekä hintoja

Tää puhuttu teksti on osoittautunut muuallakin mielestäni huippuhyväksi - - - jos tekstin kanssa on puhe, kannattaisi sittenkin sen ohella olla piirrosanimaatio selkokiehisen puheen kanssa

Reklamaatiot ja vastaukset julkisiksi

8.4 Palveluohjaus haastateltavien kokemana

Seuraavaksi käsitellään teemahaastattelujen tuloksia aihepiireittäin. Haastateltavilla oli erilaisia kokemuksia palveluohjauksesta. Neljällä haastateltavalla oli käynyt työntekijä kotona arvioimassa palveluntarvetta. Yhdellä kotikäynti oli tehty puolison asioissa. Kahdella haastateltavalla kotikäyntiä ei ollut tapahtunut ja heistä toiselle kartoituskäynti oli tulossa lähiaikoina. Kahden haastateltavan kohdalla palvelutarpeen arviointi oli lähtenyt käyntiin sairaalajakson kautta. Kolme haastateltavaa osasi nimetä alueella työskentelevän kotihoidon asiakasohjaajan. Muut mainitut työntekijät olivat Kotitorin palvelupisteen asiakasohjaajat, Kotitorin väestövastuualueen asiakasohjaajat, Tampereen kaupungin asiakasohjausyksikön asiakasohjaaja, palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja, veteraanien asiakasohjaaja ja psyykkistä tukea antava terveysalan ammattihenkilö. Haastateltavista suurin osa kuvaili tulevansa toimeen kotona melko itsenäisesti, mutta suurimmalla osalla oli arjessa vähintään pientä avun tarvetta.

Palveluohjauksen merkitys asiakkaalle

Haastateltavien joukossa oli kokemusta kaikista palveluohjauksen kattokäsitteen alaisesta 1.-3. tason palveluohjauksesta. Palveluohjauksesta koettuihin hyötyihin mukaan lukeutui palveluiden järjestäminen ja koordinointi, etuuksista ja palveluista tiedottaminen ja palveluihin kiinnittyminen. Osalle haastateltavista työntekijän rooli oli jäänyt hieman epäselväksi ja jotkut haastateltavat eivät muistaneet enää kovin hyvin työntekijän tapaamista. Syinä tähän mainittiin elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset kuten sairauden suuri rooli elämässä, sairaalasta kotiutuminen, omaisen vastuu asioiden järjestelyissä, muutto uuteen asuntoon ja leskeksi jääminen.

Avun tarpeet vaihtelivat haastateltavilla. Kahdella haastateltavalla oli ollut säännöllistä kotihoidon apua, joista toisella apu oli ollut tilapäistä. Neljällä haastateltavalla oli käytössä jokin tai joitakin tukipalveluita ja yhdellä haastateltavalla ei ollut lainkaan kotona asumista tukevia säännöllisiä kotihoidon- tai tukipalveluita. Haastateltavista suurin osa pystyi liikkumaan kodin ulkopuolella, mutta osa tarvitsi tukea ulkona liikkumisessa. Haastateltavat arvioivat tulevaisuudessa tarvitsevänsä enemmän apua arjessa ja terveyteen liittyvissä asioissa.

Palveluiden järjestäminen kotona asumisen tukemiseksi osoittautui yhdeksi konkreettisimmista hyödyistä, joita haastateltavat olivat kokeneet. Palveluiden järjestäminen ja koordinointi liittyivät haastateltavien kertomuksissa kokemuksiin välittämisestä ja huolenpidosta. Haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, että apua oli tarjottu ja avun järjestämisestä oli otettu vastuuta. Omien elämäntilanteiden käsittely ja peilaaminen avun tarvitsemiseen nousivat haastatteluissa esille. Kertomuksiin henkilökohtaisen autonomian ja toimintakyvyn heikentymisestä liittyi myös huolen ja haurauden kokemuksia nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Avun tarvitsemisen kokemukset vaihtelivat elämäntilanteesta riippuen, mutta tärkeänä pidettiin kuitenkin sitä, että apua tarvittaessa on saatavilla. Haastateltavien kertomuksissa toistui asiakkaan ottaminen huomioon yksilöllisesti.

“ - - Meitä on niin monenlaisia palvelun tarvitsijoita. Ihmisiä on niin monenlaisia meitä, että ei kaikki halua samanlaista, samalla lailla järjestettävän omia asioitaan - - kyllä siinä tarvitaan jotakin tämmöstä.”

Tutkimusten mukaan ikäihmisille tehtävillä palveluohjauksen interventioilla voidaan parantaa heidän aiemmin kohtaamattomien palveluntarpeiden tunnistamista, vaikka ristiriitaisiakin tutkimustuloksia on saatu (Chuanmei You, Dunt, Colleen & Hsueh 2012, 10). Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden tunnistaminen edellyttää laaja-alaista asiakkaan tilanteen arvioimista, terveydellisten asioiden lisäksi on ymmärrettävä asiakkaan elämänhistoria ja selvitettävä yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti, mitkä ovat asiakkaalle merkityksellisiä asioita. Palvelujärjestelmästä on myös tunnistettava ne asiakkaat, jotka tarvitsevat yksilöllisempää palveluohjausta. (Kanste ym. 2009, 68, 70.)

Haastateltavien omaiset osallistuivat asioiden hoitoon vaihtelevasti. Joillekin omaisten tuki oli tärkeää ja he turvautuivat omaisiin niin arkipäiväisten kuin virallisten asioiden hoidossa. Omaiset voivat toimia tarvittaessa läheisensä puolesta-puhujina tai edunvalvojina ja olla myös osallisia hoidon ja hoivan määrittelyssä (Palomäki & Toikko 2007, 276).

Omaisten asuessa kaukana, heitä tavattiin harvemmin ja joidenkin lähiverkosto koostui ystävistä ja tuttavista eikä esimerkiksi omista lapsista. Haastateltavien omaisten rooli korostui, kun omainen otti päävastuun asioiden hoidossa. Eräässä haastattelussa muuttunut elämäntilanne, leskeksi jääminen ja muutto uudelle asuinalueelle olivat käynnistäneet palveluohjauksen tarpeen.

“On, mutta kun hän [asiakasohjaaja] oli täällä niin mä olin juuri tullu. Niin mä olin kyllä aika lailla sekaisin. Musta tuntuu, että mä en ihan tarpeeks niinkun muista - - Olis voinut käydä vähän aikasemminkin, poika oli sen sopinu, mä olin juuri tullut niin se tuli sitten heti käymään pian. Sikäli että se alko pyöriin sitten, ruoka-asiat. Niin sekin selvis sitten heti että tämmönen ruokapalvelu on.”

Avun hakeminen

Haastateltavilla oli käsitys tahoista, joista saa tarvittaessa apua elämäntilanteen muuttuessa. Sopivan tahon löytymiseen vaikutti palvelupisteen sijainti, kuullut asiat ja mielikuvat kyseisistä palveluista ja viimeksi käytetyt asiointitahot. Tiedotusta pidettiin tärkeänä ajantasaisen tiedon saamisen ja omien tietojen lisääntymisen vuoksi. Tiedon antamista toivottiin lähialueilta ja haastateltaville tutuilta asiointitahoilta, mainittuja olivat Kotitori, terveysasemat, palvelukeskukset ja lähitorit. Epävarmuus ja epätietoisuus oikeista tahoista ja saatavilla olevista palveluista nousi myös esille.

“Musta tuntuu että mä en ihan riittävästi juuri esimerkiks näitä teidän systeemejä tunne. Niistä ei tarpeeks tai ainakaan siinä vaiheessa en ole ollut siinä pisteessä että olisin huomannut hakee sieltä [Kotitorilta] apua vielä. Se on sitä on niin paljon aukee tuolta jostakin taustalta että.”

Palveluohjauksessa on tärkeää tarjota asiakkaalle helposti ymmärrettävää tietoa, jotta asiakkaan ja hänen perheensä voisi selvittää pitkäaikaissairauden hoidossa mahdollisimman itsenäisesti ja tehdä omaa hoitoaan koskevia valintoja asialliseen tietoon perustuen (Metcalf 2005, 57 teoksessa Kanste ym. 2009, 68). Palveluohjaukseen kuuluu palveluiden ja palveluntuottajien yhteensovittamista ja koordinointia.

Tärkeänä pidettiin tietoa siitä, mistä voi hakea apua tarpeen mukaan. Itsenäisesti kodin ulkopuolella liikkuville näyttäytyi sopivimmaksi vaihtoehdoksi neuvonnan ja ohjauksen hakeminen erillisestä asiointipisteestä kotikäynnin sijaan. Pääosin koettiin, että asiakkaan kanssa oltiin keskusteltu eri vaihtoehdoista ja että yhdestä paikasta sai mahdollisimman kattavasti apua.

“No se on ainakin tärkeätä että on semmonen paikka jossa, kyllä on noita tuomareita ja muita, mutta ei nyt tartte semmoseen ottaa yhteyttä jos on joku epäselvä asia vaan tämmönen mikä kun ei oo sellasta, mulla on kyllä tuttuja ja muita mutta ei kaikkeekaan viittis selvittääkään kaikille. Että ei ole niin tuttu ja kuitenkin sillä tavalla että voi tämmönen vapaammin puhua. Että se [Kotitorij] on ihan hyvä

paikka. Tietää mistä lähtee apua hakemaan jos on epäselvää. Ja ainakin on sitten asiallista tietoo. Että moni neuvoo eikä ne tiedä ittekään mitä ne puhuu. Ja monen olen kuullut tai ainakin jonkun olen kuullut sanovan samaa että se on tosi hyvä paikka mennä kyselemään jos ei tiedä.”

Neuvontapalvelussa tunnistetaan asiakkaiden tarpeita ja tarvittaessa ohjataan tietyn työntekijän piiriin laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin kotikäynnillä. Haastatteluissa tuli ilmi, että Kotitorin palvelupisteessä oli saanut vastauksen selvitetäviin asioihin ja heihin suhtautuminen oli ollut ystävällistä ja asiantuntevaa. Eräs haastateltava mainitsi, että asiointipisteen haittana on se, että yleensä joutuu menemään vielä muuallekin, kun kaikki asiat eivät selviä. Muuten haastatteluissa ei noussut esille mitään koettuja haittoja palveluohjauksesta.

Pääasia haastateltavien mukaan oli, että tiedossa on taho, johon ottaa yhteyttä. Joidenkin haastateltavien mukaan auttajan ei tarvitse olla välttämättä viranomaisen vaan omista huolista ja terveysasioista puhumiseen ja tiedotustilaisuuksille kävisi myös toisenlainen foorumi kuten lähialueen palvelukeskus, terveysasema, lähitori. Mainintana tuli myös, että olisi olemassa työntekijöiden tiimi, joka huolehtii asioista ja jonka puoleen voisi kääntyä.

Toiveita palveluohjaukselle

Toimivan palveluohjauksen toteuttamiselle olennaista on luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. Luottamuksen rakentuminen ja omaan elämään liittyvien ratkaisujen tekeminen vievät oman aikansa. Luottamus ja asiakkaan tunteminen ovat lähtökohtia asiakkaan tukemiseen ja asioista sopimiseen. Työntekijän ominaisuudet eivät henkilöityneet kovin vahvasti haastateltavilla, joilla palveluohjausta oli tapahtunut yksittäisiä kertoja kotikäynneillä ja palvelupisteessä. Suhde työntekijään oli yksittäisten yhteydenottojen luoma, mutta koettu kohtaaminen oli kuitenkin merkityksellinen.

Ratkaisujen hakeminen ongelmiin ja palvelu- ja hoitosuunnitelman luonti auttoivat joidenkin haastateltavien elämäntilanteessa. Kuitenkin haastatteluissa tuli esille toivomus tilanteen seurannasta, asioiden etenemisen varmistamisesta ja asiakkaan voinnin kysymisestä myöhemmin, mikä lisäisi palveluohjauksen arvoa.

Vaikka haastateltavilla oli tieto siitä, keneen tarvittaessa ottaa yhteyttä tilanteen muuttuessa, niin työntekijän useamman kerran tapaaminen tai yhteydenotto lisäisi haastateltavien mukaan tiedon antamista, kasvattaisi ymmärrystä järjestetyistä palveluista ja palvelujärjestelmän kokonaisuudesta sekä antaisi mahdollisuuden kysyä myöhemmin mieleen tulleita asioita.

Mainittiin myös, että työntekijä voisi ottaa asiakkaaseen yhteyttä niin, että ikäihmiselle asiointi olisi mahdollisimman vaivatonta eikä moneen paikkaan tarvitsisi mennä kysymään apua. Yhteydenottojen merkityksissä korostui avun saaminen ongelmiin, minkä jälkeen voi jatkaa omaa elämää.

“Tietysti ehkä se on tietysti tärkeintä, että saa vastauksen ja avun niihin mitä on tullut [Kotitorilta] hakemaan ja mutta sitten Kotitorin ihmisethän, kun ne näkee tämän neuvonpyytäjän niin osaavat arvioida vähän mitä hän sitten tarvitsis ja mikä olis hänelle hyväksi.”

Haastateltavien kertomuksissa tärkeimmiksi asioiksi asiakaskohtaamisessa määrittyvät ikäihmisten tunteminen ja ymmärtäminen. Yksilöllisen kohtaamisen toive kertoo oman elämäkokemuksen näkyväksi tekemisestä ja oman elämänhistorian tunnistamisesta tekijäksi, joka vaikuttaa nykyhetkeen.

Asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan kuuleminen, ymmärryksen varmistaminen, ystävällisyys ja asiantuntemus olivat asioita, joita haastateltavat pitivät tärkeinä ominaisuuksina työntekijässä. Ne ovat lähtökohtia positiiviselle kokemukselle ja hyvän yhteistyön luomiselle. Tosissaan ottaminen, selkeiden tietojen antaminen ja toimintaperiaatteiden selittäminen tarpeeksi tarkkaan olivat myös merkittävinä pidettyjä asioita palveluohjauksessa ja työntekijältä odotettiin tunneälytaitoja ja empatiakykyä.

”No ainakin semmonen reipas joka huomaa, että toi ei kyllä oikein pysty sanomaan mitään mitä se haluais. Ainakin sellanen reipas luonteenlaatu. - -”

Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen voivat muodostua avaintekijöiksi palveluohjauksen vaikuttavuuden kannalta. Erään haastateltavan kertomuksessa kuvastui luottamus työntekijään, jonka tuen avulla arkielämä sujuu paremmin ja vaikeassa elämäntilanteessa negatiiviset tunteet lievittyvät ja haastateltava tunnisti sisäisiä voimavarojaan paremmin.

“ - - mä voin hänelle kertoa sitten heti aina mitä mä oon ja mitä kuuluu. Et meil on niinkun tämmönen suora yhteys niin niin tota jos mul on jotakin niinkun nytkin niin - - et hänellä ei ole mikään kiire. Eli hyvin hoitaa asiat.”

Effects of a continuum of care intervention on frail older persons' life satisfaction -tutkimustulosten mukaan seurantakäyntejä saaneet asiakkaat, joille tehtiin laaja-alainen kartoitus 6. ja 12. kuukauden jälkeen ensimmäisestä käynnistä, olivat tyytyväisempiä elämäänsä verrattuna tavallista hoitoa saaneisiin. (Berglund, Hasson, Kjellgren & Wilhelmson 2015, 1088.)

Community matron-mallin palveluohjauksen toimintamallissa yhtenä osaamisalueena on asiakkaan mielenterveyden ja psyykkisen toimintakyvyn tukeminen. (Kanste ym. 2009, 69.) Myönteisiä vaikutuksia asiakkaan fyysiseen ja psyykkiseen oireiluun ja elämänlaatuun on todettu myös hoitajajohtoisissa ikääntyneille suunnatuissa avoterveydenhuollon palveluissa. (Allen & Fabri 2005, 1202, teoksessa Kanste ym. 2009, 72.)

8.5 Arjen toimijuus teknologian käytössä

Seuraavaksi esitellään teknologiaa ja toimijuutta koskevat tulokset. **Tunteminen** on vahva modaliteetti ja sillä kuvastetaan sisäisiä tekijöitä; kielteiset tunteet vaikuttavat toimijuuteen rajoittavasti ja myönteiset tunteet vaikuttavat siihen mahdollistavasti. Kertomuksissa esiintyi teknologian aiheuttamia tunteita; epävarmuus, epäonnistumiset, epäoikeudenmukaisuus, pettymykset. Tunteet näyttäytyivät haastateltavia passivoivina tekijöinä ja siihen liittyivät kertomukset laitteiden käytössä tapahtuneista tilanteista.

”Kyllä se mulle on kun minä en sitä konetta hallitse enkä enää edes yrittä opetella ja se on ihan tarpeetonta. Kyllä mä myönnän että kun sulle tulee joku asia ja sun pitää kirjautua sisään ja jotain niin muisti alkaa siellä pätkiä ja sitten sä teet virheen - - - että jos mä en pääse sisään niin mä jätän sen siihen.”

Tunteet onnistumisesta, ylpeys omasta suoriutumisesta, kokemukset avun saamisesta tarvittaessa ja kaiken kaikkiaan hyvät kokemukset viime ajoilta teknologian käytössä vaikuttivat rohkaisevasti toimijuuteen. Kokemukset läheisten kannustamisesta ja omasta onnistumisesta vaikuttivat myönteisesti teknologian käyttöön.

”Kun mä lakkasin olemasta työelämästä niin oli semmonen kausi että en välittänyt tietokoneista mitään. Sit mä rupesin puhumaan että pärjäisinköhän mä, ja nuoret sanoivat että kyllä sä oppisit ja rohkaisivat. Kyllä mä sitten pärjäsin.”

”Mä huomaan että mä oon oppinut tätä ihan ite kanssa [älypuhelin]. Ja se tuntuu siltä hyvältä kun osaa jotakin. Onnistuu. Se onnistumisen ilo.”

Helena Blažunin (2013) *Elderly People's Quality of Life with Information and Communication Technology (ICT): Toward a Model of Adaptation to ICT in Old Age* -väitöskirjassa on kirjallisuuskatsauksen ja empiiristen tutkimusten pohjalta luotu malli ikääntyneen elämänlaadun muotoutumisesta ikääntyneen hyödyntäessä informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa.

Blažunin (2013) tutkimuksessa havaittiin, että ikääntyneiden informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytöllä on yhteys parempaan elämänlaatuun. Elämänlaadun ja IKT:n oppimisprosessien yhteyteen liittyvät ajatukset yksilöllisistä tarpeista ja toiveista yhteiskunnan täysarvoisena jäsenenä toimimisesta ja voimaantumisen tietoyhteiskunnassa. (Blažun 2013, 110.)

Haastatteluissa tuli esille, että **haluaminen** oli yksi merkittävimmistä toimijuuteen vaikuttavista tekijöistä. Kaikki toiminta lähtee omasta motivaatiosta, halusta tehdä jotain, niin myös teknologian käytössä. Kaikilla haastateltavilla oli ollut jossakin vaiheessa elämäänsä halua opetella teknologian käyttöä, kuten tietokoneen ja älypuhelimien käyttöä. Ainoastaan osalla haastateltavista oli edelleen halua ja motivaatiota käyttää teknologiaa arjessaan ja opetella uusia asioita. Motivoivina tekijöinä nähtiin teknologiasta saatava apu asioiden hoidossa, viihde, ajanviete ja harrastaminen kuten tietokonekurssin aloittaminen.

”Uteliaisuus kai. Että oppii. Yhden ystävän kanssa puoliväkisin että mä sanoin että mä en viittis yksin mennä ja melkein pakotin sen että lähde vaan. Ja kyllä se on nyt kiitellyt sitä että oli se hyvä kun veit. Että mä oon sitä mieltä että jos se alkaa kiinnostaa niin sitten voi mennä kurssille ja niin, niin me mentiin. Monet sanoo että ei sitä nyt vanhana viitti opetella, mutta kaikkee voi oppia jos vaan menee.”

Voimisen modaliteetti on tekijä, jolla kuvataan käytännön mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja toimijuuden toteutumiseksi. Haastateltavat kuvasivat käytännön ongelmia teknologian hallinnassa, laitteiden hankinnan valinnanvaikeuksista, laitteiden hinnoista ja kalleudesta, laitteiden tekniikan vanhentumisesta tai päivittymisestä yli omien taitojen rajan sekä ongelmista ylläpitää tekniikkaa ajan tasalla ja ajan tasalla olevasta teknologiasta ja ylläpitoavusta mainittiin erikseen, mikä tarkoittaa että se on yksi tärkeimpiä asioita teknologian toimijuuden taustalla.

”Nykyään internettiä, ei mitään muuta yhteyttä ole kuin tämä [puhelin]. Ne on niin kalliita laitteita että toi läppäri vanheni ja se on tosi hidas. Kännykällä maksan laskut ja tällä mä haen sitten paikkoja.”

”Mutta kun sähköpostia mä en uskalla edes avata että mitä sekasotkua siellä on kun mä en oo sitä lopettanut, se on siellä auki vielä. Jonkun spesialistin pitäisi tulla kattomaan sitä mun kanssa.”

”Kyllä minä yritän tuolla tietokoneella vielä, vaikka se Windows 10-ohjelma on minulle sopimaton. Sen minä vielä saan että pystyn kirjoittaan.”

Osaaminen eli olemassa olevat tiedot ja taidot ja pysyvä osaaminen olivat aiheistossa tekijöitä, jotka vaikuttivat ratkaisevasti haastateltavien teknologian käyttöön. Osalla haastateltavista ei ollut osaamista toimia laitteiden kanssa, vaikka aikaisemmin suurin osa oli hallinnut laitteiden käytön. Kaksi haastateltavaa mainitsi myös haasteeksi sen, että tietotekniikassa on käytössä erilainen kieli, joka tuntuu vieraalta ja uusia sanoja pitäisi ymmärtää. Osaamisen modaliteetti korostui haastatteluissa. Haastatteluista tuli esille ikääntymisen tuomat muutokset terveydentilassa ja toimintakyvyssä, jotka vaikuttavat tietotekniisiin taitoihin.

”Kyllä mä sitä [tietokonetta] pikkusen käytin vähän aikaa, mut sit mä jouduin sairaalassa välillä ja sit se jäikin siitä.”

Haastatteluissa **kykenemisen** modaliteetin osalta tuli melko paljon tekijöitä, jotka vaikuttavat fyysiseen, ruumiilliseen kykyyn ja henkiseen kykyyn toimia teknologian käytössä. Terveyshuolista ja terveyden heikkenemisestä puhuttiin kaikissa haastatteluissa jollain tavalla ja haastateltavat pystyivät kuvittelemaan, ettei teknologiaa aina kyetä käyttämään tietyistä tekijöistä johtuen. Useat haastateltavat ilmaisivat, etteivät jaksakaan enää opetella uusia asioita.

”Mä oon ajatellukin sitä tablettia, että täytyis ostaa, siin on niin selkeet, enemmän kuin tossa puhelimesta. Kaikki kirjaimetkin näkyy hyvin taikka on isommassa. Kaihi vähän alkanu kasvamaan mutta ei oo kuitenkaan vielä leikattavissa, niin tekee näöllekin haittaa.”

”No kyllähän siinä useimmilla on aika kovat niin kovat haasteet, ettei siitä selviäkään. Mutta ainakin osa selviää ihan varmasti. Että jos on esimerkiksi sellanen jolla on jo dementian alku tai pidemmälle kehittynyt niin ei hän pysty käyttämään, ei pysty oppimaan.”

Täytymisen modaliteetin osalta haastateltavat näkivät teknologian käytön olevan osa tätä päivää ja välttämätön osa elämää nuorilla sukupolvilla. Yhteiskunnan normatiivisuus tuli esille ja yhteiskunnan teknologisen muutoksen nähtiin koskevan pääasiassa nuoria ja digitalisoituminen nähtiin myös hyvänä muutoksena nuorille sukupolville. Haastateltavat kokivat olevansa enemmän ulkopuolisia näistä normeista, mutta verkkopankin osalta mainittiin useasti sen käyttöön koettu pakko pankkikonttorien toimintojen vähentyessä. Haastateltavilla oli kuitenkin pääosin kokemus siitä, että heillä oli mahdollisuus valita käyttävätkö he tietotekniikkaa arjessaan.

”Mutta esimerkiksi sinun sukupolvelle niin nämä tietotekniikan laitteet ne on ihan joka päiväsiä mutta hyvin monet minun ikäset ei niillä ole edes tietokoneita. Että ne ei pysty käyttämään niitä laitteita. Ja tietysti nyt kun te tulette sinä ja muut tulette vanhoiksi, niin vaikka te olette vanhoja niin te pystytte käyttämään ihan eri tavalla sitä digitalisointia hyväksenne.”

”Kyllä se varmaan ihan hyvä on, mä en kyllä siinä enää pysy mukana mutta kyl se niin kun tulevalle sukupolville ja nyt näille niin varmaan on ihan hyvä. - - - Itse mä en kyllä siihen paljo pysty, mul on kun puhelin.”

”Mä nään että tämä on tämä läppäriin käyttäminen niin kyllä se kuuluu vähän nuoremmille, en mä ikää osaa sanoo - - - kun ne on niitä käyttänyt mutta kyllä mun ikäluokkani, joka ei oo niihin tottunu niin jään siitä junasta pois. Jään vapaaehtoisestikin.”

Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability -artikkelissa on tarkasteltu kahden tapaustutkimuksen tuloksia ja luotu oppimisprosessin mallit, joiden mukaan ikäihminen joko päättää hyväksyä tai hylätä uuden teknologian osaksi arkeaan. Merkittäviä tekijöitä tapaustutkimuksessa tablettitietokoneen tutustumis- ja kokeiluvaiheessa olivat niin teknisen kuin henkisen tuen saaminen. (Barnard ym. 2013, 1723.) Samankaltaisia tutkimustuloksia on saatu myös Berner, Anderberg, Rennemark & Berglundin (2016) Case management for frail older adults through tablet computers and Skype -tutkimuksessa, jonka tulosten mukaan tuen saaminen teknologian käytössä lähipiiriltä toi ikääntyneille positiivisia kokemuksia. Uuden teknologian opettelussa perheeltä saatu kannustus ja avun saatavuus voivat lisätä tablettitietokoneen ja Skypeä käyttöä. (Berner ym. 2016, 413.)

Mira Laakkosen (2019) Toimijuus ja syrjäytyminen tietoyhteiskunnassa – Tapaus tutkimus toimijuudesta Daisy toiminnanohjausjärjestelmän käytössä -Pro Gradu tutkielmassa selvitti tapaustutkimuksen keinoin toiminnanohjausjärjestelmää ja sen käyttöä eräässä päiväkodissa. Laakkonen toteaa tuloksista, että aineiston mukaan yksilön sisäisen ulottuvuuden osalta toimijuuden modaleeteista tärkeimmät tekijät olivat motivaatio, tietotekninen osaaminen sekä asenteet ja tunteet teknologian käyttöä kohtaan. Yhtä tärkeitä ovat ulkoiset tekijät ja rakenteiden osalta teknologian käyttö oli helpompaa nuorempiin sukupolviin kuuluvilla. (Laakkonen 2019, 58.)

8.6 Digitaaliset palvelut palveluohjauksen välineenä

Tulosten mukaan teknologian hyödyntämiseen palveluohjauksessa suhtauduttiin pääosin varovaisen positiivisesti. Teknologian käytölle ei nähty estettä ikäihmisten palveluissa ja palveluohjauksessa, jos on tottunut käyttämään ja osaa käyttää informaatioteknologiaa. Haastatteluista välittyvä kuva oli siis varsin myönteinen, vaikka usea haastateltava koki, ettei digitaalinen maailma koskettanut itseään.

Haastatteluissa nousi esille, että suhtautuminen ja digitaalisten palveluiden kokemus hyödyllisenä on hyvin yksilöllinen ja henkilökohtainen. Kertomuksissa tuli esille, että ikäihmisiltä ei voi enää vaatia kaikkien asioiden osaamista ja opettelua, samoin ilmaistiin huolta tietotekniikan osaamisen vaatimuksista, kuten pankkiasioinnissa ja terveystalvelujen sähköisessä ajanvarauksessa ja ilmoittautumisessa ilmenevät haasteet ja sillä tavalla teknologiasta koettiin olevan myös haittaa.

Vastaukset vaihtelivat haastateltavien kokemusmaailman mukaan. Haastateltavat puhuivat omasta itsestään ja omasta arkitodellisuudestaan käsin, mutta toisinaan haastateltavien näkemysten taustalla kuului myös yksilön ulkopuolella vallitsevan yhteiskunnallinen kerronta, yleisempi ikäihmisten näkökulma yhteiskunnassamme. Puheessa tuli esille näkemykset siitä, että nuoret ihmiset ovat jatkuvasti kiinni teknologisissa laitteissa, eräs haastateltava esimerkiksi mainitsi negatiiviseen sävyyn siitä, kuinka nuoret kävelevät kasvot kiinni kännykässä kadulla. Kysymys on sukupolvien välisistä eroista teknologian käytössä.

Käytössä vaadittiin opettelua ja osaamista. Estävinä tekijöinä digitaalisten palveluiden hyödyntämiselle koettiin taitojen puutteen lisäksi laitteiden hinnat, laitteiden hallinnan vaikeus ja uusien asioiden opettelu vaikeus. Haastatteluissa nousi myös esille näkökulma iän ja toimintakyvyn merkityksestä opettelulle. Keskinäistä kohtaamista, keskustelua ja kasvokkain tapaamista painotettiin varsin paljon ja digitaalisuuden nähtiin jossain määrin haittaavan kohtaamista.

Haastateltavien tottumuksissa tiedon hausta internetissä painottuivat omaan elämään liittyvät aiheet, tietoa oli haettu ajanvietteeseen ja arjen toimintoihin liittyen, joita olivat muun muassa uutiset, tv-ohjelmat, harrastukset ja ruokareseptit. Eräessä haastattelussa tuli esille tiedonhaku sosiaali- ja terveystalveluista ja kotitalveluiden hakemisesta asumisen tueksi tavanomaisena toimintatapana selvittää uusia asioita. Haastatteluissa painottuivat arjen toimintatapoina perinteisten asiointikanavien käyttö, eikä digitaalisia kanavia pääosin oltu nähty todellisiksi vaihtoehtoiksi asiointiin.

”No kun mä oon hakenu näitä kuntopalveluja ja näitä terveydenhoitopalveluja, niin mä mietin että kyllä mä oon ne hakenu netistä.”

”Mutta kyllä mä yleensä paikkoihin soitan sitten aina.”

Puheessa digitaalisten palveluiden käytöstä korostui ennemminkin tiedon tarpeet kuin tunne-elämän tarpeet. Digitaaliset palvelut nähtiin ensisijaisesti välineinä antaa tietoa, faktoihin perustuvana kanavina, eli sen ei nähty niinkään koskevan kohtaamismaailmaa. Granholmin väitöskirjan kolmannen osatutkimuksen tulosten mukaan haastatellut nuoret halusivat fyysisesti tai henkisesti vakavissa asioissa mieluiten tavata auttavan ammattilaisen kanssa kasvotusten, vaikka he saattoivat olla etsineet tietoa palveluista aiemmin jo internetistä. Tutkimukseen osallistuneilla nuorilla oli jo olemassa kontakti ammattilaiseen. Taas yksinkertaisemmissa ongelmissa nuoret pitivät mahdollisena etsiä ratkaisua esimerkiksi auttavista verkkopalveluista. (Granholm 2016, 147.)

Kertomuksissa tuli esille tiedonhaun ja yhteydenottojen tilannesidonnaisuus ja tapauskohtaisuus. Haastateltavat kuvasivat digitaalisten palveluiden käyttöä toimintona, jonka valintaa ei tule erikseen pohtineeksi. Samaan tapaan kuin verkkopankin käytön tuttuus, muodostui digitaalisten palveluiden käyttö tai käyttämättömyys tottumukseksi, jota ei suuremmin analysoitu.

”Onhan se tietysti niille jotka sitä käyttävät. Mutta niinku olen sanonut niin mulla käy ihminen, jolle mä voin kertoa ja kysyä mitä on. Onhan se niille tietysti ketkä sitä käyttävät muutenkin.”

”Mutta kyllä sitä nyt hakee tietoo, että eihän siinä sen kummempaa - - ja netistä ja puhelimesta taikka paikan päälle lähtee.”

Haastateltavat kertoivat, ettei digitaalisten palveluiden käyttö ole tarpeen silloin, kun on mahdollista olla yhteydessä muulla tavoin esimerkiksi soittamalla tai menemällä käymään asiointipaikassa tai jos työntekijä tuli kotiin. Kertomuksissa perinteisistä asiointitavoista tähdentyivät henkilökohtaisuus, kasvotusten tapaamisen miellyttävyys, välitön ja etenevä keskustelu, helppous mennä käymään itselle sopivaan aikaan, näkökulma tapaamisesta ja käymään menemisestä virkistävänä tekijänä sekä ajatustenvaihto ja dialogisuus. Lähellä sijaitseva paikka edisti itse paikan päälle menemistä, kun taas etävaihtoehdosta puhuttiin kaukana asuvien tai heikosti liikkuvien vaihtoehtona. Verkkovälitteisten palvelujen tarjoaminen

voi madaltaa kynnystä asiakkaan yhteydenottoon. (Granholm 2016, 67; Tregeagle 2009, 216.) Internetin avulla on mahdollista madaltaa sekä fyysisiä että sosiaalisia esteitä. Asiakkaita tai perheitä, jotka asuvat haja-asutusalueilla tai joille liikkuminen ja kulkeminen tuottavat hankaluuksia esimerkiksi vammaisuuden takia, voidaan teknologian avulla tavoittaa paremmin. Suurempi anonymiteetti voi myös madaltaa kynnystä avun hakemiseen ja sosiaalinen paine väheenee, kun työntekijää ei tarvitse mennä tapaamaan toimistoon. (Tregeagle 2009, 216.)

Eräässä haastattelussa nousi esiin tarve tietää, kenen työntekijän kanssa käy keskustelua, viitaten digitaalisissa palveluissa esiintyvään piirteeseen työntekijän anonymiteetista. Digitaalista teknologiaa hyödyntävissä palveluissa usein juuri nimettömyys on lähtökohtana, mikä voi luoda tietyn epävarmuuden ilmapiirin työntekijän ja asiakkaan välille. Rahikka kirjoittaa väitöstutkimuksessaan työntekijän horisontaalisesta asiantuntijuudesta, jolla viitataan siihen, ettei työntekijä voi koskaan olla varma asiakkaan henkilöllisyydestä eikä voi käyttää omaa tietämystään asiakkaan tilanteen jäsentämisessä hyödyksi. (Rahikka 2013, 84.) Samankaltaisia epävarmuuden kokemuksia saattaisi siis myös esiintyä asiakkaan näkökulmasta, kun palvelevasta työntekijästä ei voi tehdä tulkintoja.

”Mä en ole niitä käyttänyt [Kotitorin digitaalisia palveluita]. Mulle ei oikeastaan ole tullut mieleenkään se kun musta kuitenkin on hyvä tavata teitä, että jos mä noilla koneilla hoitelen ni enhän mä edes tiedä minkä näkösiä te ootte. Ja ihan hyvä. - - ja saanpahan sitä sitte jutellakin. Että jos sitä vaan koneella hoitelee niin se on vaan sitten sitä naputtelua, ei sen kummempaa. Kyllä mä pidän parhaana sitä että jos pystyy, tulee [Kotitorille] ja jos sitten tekee mieli käyttää niitä digitaalisia palveluita, niin käyttää niitä.”

Tiedonhakua internetistä pidettiin toisarvoisena, kun haastateltavat kertoivat saaneensa parhaiten tietoa ollessaan henkilökohtaisesti yhteydessä esimerkiksi asiakasohjaajaan, lääkäriin tai terveydenhoitajaan. Digitaalisten palveluiden vähäinen merkitys saattoi heijastua siitä, että kokemuksia digitaalisten palvelujen

käytöstä henkilökohtaisten asioiden hoidossa oli karttunut vain vähän tai ei lainkaan. Lisäksi tuli esille, ettei internetistä löytyvää tietoa pidetty välttämättä luotettavana.

”Kyllähän sieltä ehkä saa semmosen jonkunlaisen, sanotaanko nyt vaikka vinkin. Että onko lähdeittävä lääkäriin vai onko tää ihan harmiton.”

Haastateltavien kokemusmaailmassa tekstin avulla oli viestitty perinteisten tekstiviestien lähettämisessä, sähköpostilla ja tekstiä oli kirjoitettu tekstinkäsittelyohjelmalla. Tekstin kirjoittaminen päätelaitetta apuna käyttäen oli joillekin haastateltaville osa henkilökohtaista elämää, mutta palveluihin yhteydenottamisen välineenä se oli etäinen. Hyödyt viestin lähettämisessä palveluihin olivat käytännölliset; jos ei pääsisi paikan päälle, saattaisi olla yhteydessä palveluun etänä. Kirjoitetussa tekstissä pidettiin hyödyllisenä myös viestien jäämistä talteen, jolloin tietoon voisi palata ja tiedon voisi tarkistaa myöhemmin. Tämä kuvasti vallan siirtymistä asiakkaalle asiointikanavan valinnassa omien tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti. Digitaalisissa palveluissa asiakkaalla on valta kirjoittaa oman kertomuksensa oman tahdon mukaan, kun taas kasvokkain kohdatessa asiakas tavaltaan menettää hallinnan kertomuksiinsa työntekijän dokumentoidessa asiakkaan kertomuksen kirjalliseen muotoon. (Gilzean 2011, 14 teoksessa Rahikka 2013, 86.)

Haastateltavien mukaan, jos on tottunut olemaan yhteydessä palveluihin etänä ja siihen on motivaatiota, voi chat-palvelun ja sähköpostin käyttö silloin olla mahdollinen vaihtoehto palveluohjauksessa. Ihmisen elämäntapaa ajatellen teknologialla on merkittävä rooli. Ihminen syntyy tiettyyn aikakauteen, johon teknologia ja sen käytön tavat ovat muotoutuneet. (Hagberg 2008, 62, teoksessa Jyrkämä 2014.) Siksi voidaan nähdä, että uusien asioiden opettelu, esim. chatin käyttö, voi olla suuri muutos ikäihmiselle, koska kyse on kulttuurisesta muutoksesta. Se voi olla nuorelle sukupolvelle arkipäivää ja eri teknologiasukupolvet käyttävät teknologiaa eri tavoin. (Jyrkämä 2014, 62.)

”No tietenki sekin vois [chat-palvelu]. - - - Mutta kun pääsee liikkeelle ja voi mennä henkilökohtaisesti kysymään. En mä tiedä sitte koneitten kanssa niin sitte siinä - - - mutta sitte jos ei pääsis liikkumaan

niin sittenhän se olis kauhean hyvä. Mutta kun vielä jalat pelaa niin sittehän se on hyvä, liikkua vaan.”

”No ei tarvis kirjojella. Se on puhelimella [soittaessa] niin että nopeeta vastausta ja kysymystä ja vastausta jos heti saa. Nii sen puoleen.”

”No sen sais sitten puhelimella, jos ei muistaikaan mitä on sanonut että oliko se nyt niin taikka näin niin sen näkee sitten, sen voi tarkistaa, että mikä se vastaus oli. Siä paperilla tai koneella. Siinä puolessa on parempi.”

Kuvapuheluiden käytössä kosketuspintaa oli omassa elämässä Skypeen käyttöön, turvapalvelun lisävälineenä ja lisäksi siitä oli kuultu asiayhteydessä kotihoidon palveluiden lisäpalveluna. Ihmisten tapaaminen ja mahdollisuus välittömämpään keskusteluun nähtiin selkeämmin videopuheluissa tekstiin verrattuna. Palveluohjauksessa kuvapuhelun käytön haittoina nähtiin epävarmuus laitteiden käytössä ja hallinnassa, epätietoisuus kuvapuhelun prosessista, teknologiavälitteisyyden outous ja luottamuksen puute mahdollisesti vieraan henkilön kanssa puhuessa. Sitä vastoin kuvapuhelua pidettiin sopivana vaihtoehtona palveluohjauksessa, jos esteisiin ja rajoitteisiin löytyisi ratkaisu. Kertomuksissa esiintyi myös epäilyä ja vastustusta kuvapuheluiden käytöstä palveluohjauksessa.

”Olisko hän uskottava sitten? Me ollaan kyllä hirveen epäuskoisia me vanhat ihmiset, ja mietin monta kertaa että onkohan nää nyt oikein järjestetty nää asiat.”

”En ainakaan suoraan menis [Skypeen] vaan ensin tavata. Kyllähän kai kun sairaitakin hoidetaan vastaavan laitteen avulla, kyllä kai ne toimii, mutta ne on kai moneen kertaan harjoiteltuja että ne toimii.”

”Jos mä yksin olisin ja joutuisin hallitseen sitä niin tota se avuttomuus, että ei hallitse sitä. Kotona olis vielä niin tota pitäisi kattoo vähän miltä näyttää.”

Bernerin ym. (2016) tutkimustulosten mukaan tabletin käyttö koettiin positiiviseksi useimpien ikääntyneiden joukossa. Tutkimuksessa todettiin ikäihmisten pitävän tietokoneen ja tabletin käyttöä palveluohjauksessa ainakin teoriassa mahdollisena. Skypeen toimivuudesta yhteydenpitovälineeksi ikääntyneen asiakkaan ja

palveluohjaajan välillä pitäisi kuitenkin tehdä lisää tutkimusta. Tutkimuksessa todettiin, että tekninen tuki ja toimiva teknologia ovat olennaiset asiat käytön kannalta ja teknologian toimivuus on varmistettava, sillä virheet ja vastoinkäymiset vähensivät motivaatiota käyttää em. teknologiaa. Tablettia käytettiin paljon myös muuhun kuten pelaamiseen ja sen monipuoliset käyttömahdollisuudet ja esimerkiksi mahdollisuus soittaa muillekin kuin palveluohjaajalleen todettiin voivan lisätä käyttöä. (Berner ym. 2016, 413.)

Haastateltavat ilmaisivat epävarmuutta videopuhelun käyttöä kohtaan palveluohjauksessa. Joidenkin haastateltavien oli vaikea vastata kysymykseen, koska käytöstä ei ollut omakohtaista kokemusta. Eräs haastateltava mainitsi, että tekniset ominaisuudet varmistuttua, olisi hyvin mahdollista käyttää kuvapuheluita yhteydenpitovälineenä Kotitorillakin.

”No ei varmaankaan varsinkaan jos ei tunne sitä vastapeluria. Niin ei siellä tietenkään voi kaikkea kertoakaan.”

”Vaikee sanoa. Onhan se tyhjää parempi mutta ei se nyt hoitajaa vastaa. Mutta eihän sitä osaa sanookaan kun ei oo omakohtaista kokemusta.”

”Kyllä luulen että pystyis joo kun tottuisi.”

”Se on ihan niinkun Skypeissa puhuis, jos olet semmosta käyttänyt. Ei se sen kummempaa ole.”

Tietokoneella oli ollut suuri rooli joidenkin haastateltavien elämässä, mutta moni oli luopunut toiminnoista, kuten laskujen maksamisesta verkkopankissa ja turvautui omaisten apuun. Uuden teknologian opetteluun ilmaistiin kuitenkin kiinnostusta ja uteliaisuutta aikaisempien kokemusten perusteella teknologian hyödyllisyydestä. On pohdittava, kuinka paljon kertomuksissa kuuluu eräänlainen ihanne aktiivisesta ikäihmisestä ja kuinka paljon todellinen motivaatio.

”En mä kaikkea tiedä mitä kaikkea mahdollisuuksia on, että se vois sitten että tämä joku joka olis tässä välittäjänä, niin vois kertoa niistä että mitä on, että en mä oo osannu tai jaksanu taikka kerinnykään ottaa selville että mikä olis semmonen. Tietysti kirjallisuus ja hyvät esitykset ja esitelmät ja muut on mieluisaa.”

Aineiston käsittelyssä tuli esille, että haastateltavien toiminta suhteessa teknologiaan vaihteli suuresti. Digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttaa toimijuus teknologian käytössä. Haastateltavien teknologinen toimijuus muodostui hyvin yksilöllisesti eri tekijöistä ja haastateltavien tilanteet olivat erilaisia.

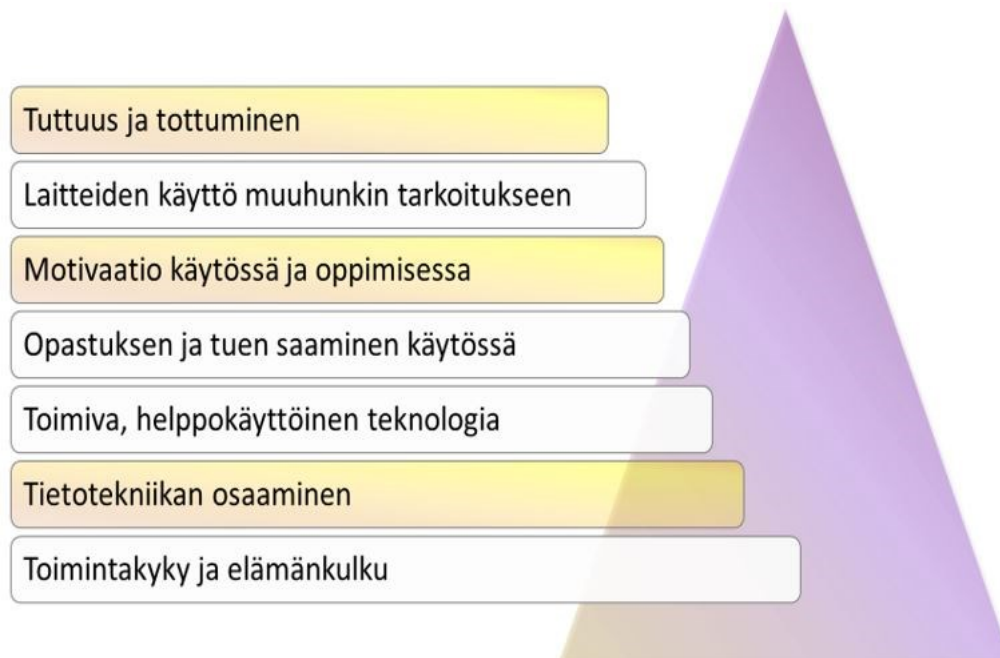
Haastatteluiden edetessä nousi esille havainto ja pohdinta siitä, miten tietoa teknologian käytöstä olisi mahdollista hyödyntää käytännössä. Tämän opinnäytetyön tulosten valossa voisi ikääntyneiden palveluohjauksessa olla tarpeen huomioida paremmin asiakkaan teknologinen toimijuus, sillä se voi kertoa asiakkaan toimintakyvystä ja arjen toimijuuden mahdollisuuksista ja rajoittavista tekijöistä muutenkin.

Niemen (2018) mukaan Seppänen & Ray (2015, 240) toteavat että tulevaisuudessa palvelutarpeen kartoitusta tekevien ammattilaisten tulisi muiden tarpeiden arvioinnin lisäksi kiinnittää enemmän huomiota ikäihmisen sosiaaliseen toimintakykyyn, henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen ja identiteetin rakentumiseen. (Niemi 2018, 104.) Tästä näkökulmasta katsottuna myös ikäihmisten teknologiseen suhteeseen ja toimijuuteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Kuten Blažun (2013) toteaa, asiakkaan palveluverkostoon kuuluva lähityöntekijä voi myös olla ikääntyneelle ihmiselle tukena teknologiataitojen opettelussa. (Blažun 2013, 64.) Tällainen työntekijä voisi olla myös palveluohjaaja.

Tulosten yhteenvedona esitetään kooste haastatteluissa nousseista edellytyksistä digitaalisen palveluohjauksen toteutumiselle asiakkaan näkökulmasta. Kuviossa 17. selviää, että tekijät digitaalisten palveluiden käytölle pohjautuvat asiakkaan toimijuuteen, toimintakykyyn ja elämäntilanteeseen. Nämä ovat ensisijaisia lähtökohtia, jotka vaikuttavat siihen, omaksuuko asiakas teknologian käyttöä palveluohjausasioissa. Elämäntilanteella ja -historialla on merkitystä sille, millaisessa ajassa ihminen on elänyt ja millaisia kokemuksia hänelle on karttunut.

Toinen tärkeä tekijä on tietotekniikan osaaminen, jota täytyy olla käyttääkseen digitaalisia palveluita. Kolmas olennainen haastatteluissa noussut asia on, että teknologian pitää toimia hyvin, koska vaikeakäyttöinen teknologia ei hyödytä eikä helpota arkea, jolloin digitaalisten palveluiden hyötyjä on vaikeampi nähdä. Neljäntenä edellytyksenä nousi mahdollisuus saada apua ja tukea käyttöön, mikä

viittaa edelliseen vaateeseen, että teknologian pitää toimia. Haastatteluissa nousi esille, ettei apua ole usein saatavilla juuri silloin, kun olisi tarve vaikka pienen asian kysymiseen. Nämä tekijät summattuna motivaatio laskee nopeasti, jos teknologia ei toimi eikä tukea käyttöön ole saatavilla. Viidennessä tekijässä motivaatiossa on kaksi eri ulottuvuutta.



KUVIO 17. Edellytykset digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen palveluohjauksessa asiakkaan kannalta.

Motivaatio käyttää digitaalisia palveluita perinteisten palvelujen sijaan on yksilöllinen ja voi vaihdella tilannekohtaisesti ja asiakkoitaisesti haastatteluiden perusteella. Kysymys on mieltymyksestä ja haluamisesta ja tässä tekijässä näkyy kaikkein eniten asiakkaan todellinen valinta käyttää tai olla käyttämättä digitaalisia palveluita. Lisäksi motivaatiolla viitataan halukkuuteen opetella uutta teknologiaa. Haastatteluissa nousi esille, että mikäli teknologiaa käyttää vapaaehtoisesti arkielämässään laajemminkin omaan elämään liittyvissä asioissa, oli helpompaa nähdä itsensä käyttämässä digitaalisia palveluita. Lopuksi mainitaan tuttuuden ja tottumisen tekijät. Tottumisella ja digitaalisten palveluiden tuttuudella viitataan haastatteluissa esille nousseeseen kerrontaan positiivisesta suhtautumisesta digitaalisiin palveluihin tottumisen kysymyksenä. Tuttuudella viitataan myös siihen, onko digitaalisista palveluista aikaisempaa kokemusta. Haastateltavien näkemykset olisivat voineet olla hyvinkin erilaiset, jos heillä olisi ollut enemmän kokemusta digitaalisten palveluiden käytöstä.

9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Luotettavuus ja eettisyys

Kunnioitan opinnäytetyössäni tutkijan eettisiä periaatteita ja hyviä tieteellisiä käytäntöjä. ”Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla.” (TENK 2012.) Tutkimuseetiikan tulee ulottua koko tutkimukseen aina suunnittelusta ja toteutuksesta tulosten raportointiin. Tutkimuseettinen neuvottelukunta ohjaa teeseillään tiedeyhteisöä hyvään tieteelliseen käytäntöön. Tutkimusprosessissa kaiken kaikkiaan tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimusmenetelmien tulee olla tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja tutkimusprosessin tulee olla läpinäkyvä, että voidaan varmistua sen eettisestä toteutuksesta. Muiden tutkijoiden tekemän työn saavutukset tulee ottaa huomioon tutkimuksessaan ja tuloksia julkaistessaan. Ohjeissa nostetaan esille, että vaikka tutkija itse on vastuussa toteuttamastaan tutkimuksesta, kuuluu hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen koko tiedeyhteisölle ja organisaatiolle. (Kuula 2011, 34—35.) Olen raportoinut tutkimusprosessin mahdollisimman huolellisesti ja laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen.

Tutkijalla on vastuu tutkimusaiheen valinnasta ja siihen liittyy aina eettistä pohdintaa. Aiheen valinnassa tulee selkeyttää, kenen ehdoilla tutkimusaiheeseen päädytään ja miksi tutkimus tehdään. Tutkimuksen tarkoitus tulee esille yleensä tutkimustehtävän kuvauksessa tai tutkimuksen julkilausutussa tarkoituksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 154.) Pohdin asemaani haastattelijana ja tutkijana, koska tutkimusongelma sijoittui läheisesti oman työni kanssa. Pyrin olemaan koko tutkimusprosessissa kuitenkin mahdollisimman objektiivinen ja avoin sen kannalta, millaisia tuloksia tutkimuksessa nousee esille.

Tiedon luotettavuus ja totuuden etsiminen ovat osa tutkimuseetiikan normeja, jotka ohjaavat tieteellisen tutkimuksen menetelmien käyttöön ja luotettavien tulosten esittämiseen. Tutkimusaineiston keruussa ja käsittelyssä sekä tietojen säilyttämisessä on noudatettava tutkimuseetiikan normeja. Tutkimuseetiikassa on olennaista pohtia tutkittavien suojaan liittyviä kysymyksiä. Kun ihmisiltä kerätään

tietoa tutkimustarkoituksiin, on aina kunnioitettava tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta ja vältettävä aiheuttamasta tutkimuksesta johtuvaa vahinkoa. Tiedonantajalla on aina mahdollisuus kieltäytyä toimimasta tutkittavana. Lisäksi etiikka ulottuu myös toiminta-alueelle, joka koskee tiedeyhteisön sisäisiä toimintatapoja, mikä tarkoittaa toisten tutkijoiden kunnioittamista. (Kuula 2011, 24—25.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, mutta tutkimusta on mahdollista kuitenkin arvioida kokonaisuutena, jossa painottuu sen sisäinen johdonmukaisuus (koherenssi). Yleensä tutkimusmenetelmien luotettavuudessa käsitellään validiteettia ja reliabiliteettia, joita on kritisoitu laadullisen tutkimuksen piirissä siitä syystä, että käsitteet ovat lähtöisin määrällisen tutkimuksen tarpeista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160, 163.) Aina tutkimussuunnitelmasta lähtien on huomioitava, että tutkimuksesta muodostuu yhtenäinen kokonaisuus. Tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten muodostamisen ja lopulta tulosten ja johtopäätösten välillä tulisi olla selkeä yhteys.

Reliaabelius tarkoittaa, että samaa henkilöä tutkittaessa saadaan kahdella eri tutkimuskerralla sama tulos. Sen voi myös määritellä niin, että kaksi eri arvioijaa päätyy tutkimustuloksien tulkinnassa samaan tulokseen. Kolmas tapa ymmärtää reliaabelius on, että kahdella eri tutkimusmenetelmällä voidaan saada sama tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 186.) Validiuden käsitteestä puhuttaessa voidaan erottaa kaksi päätyyppiä; tutkimusasetelmavalidius tai mittausvalidius. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden määrittämistä palvelisi kenties paremmin muunlaiset validointitavat, koska tutkimustuloksiin vaikuttaa aina tutkijan toiminta ja tulkinta koko tutkimusprosessissa aineistonkeruusta lähtien. On myös huomioitava, että ihmisten käsitykset samasta kohteesta voivat vaihdella lyhyenkin ajan kuluessa. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 186, 189.)

Kyselyni oli tarkasti mietitty ja kyselyä laatiessani oli tärkeää luoda kysymyksistä selkeät, ymmärrettävät ja objektiiviset, jotta vastauksista tulisi luotettavia. Jos kuitenkin saisin tehdä kyselyn uudestaan, muotoilisin kysymykset hieman eri tavalla. Varsinkin suljetuissa kysymyksissä oli jonkin verran toistoa ja jotkin vastaukset olisivat vaatineet lisäkysymysten tekoa, joten lisäisin lomakkeeseen täsmällisempiä avoimia kysymyksiä ja vähentäisin suljettujen kysymysten määrää. Lomakkeen kohdalla käyttäisin enemmän aikaa sen testaamiseen.

Koin tutkijana tärkeäksi, että jätin haastattelemilleni ikäihmisille itsestäni asiallisen kuvan ja kerroin tutkimuksen teosta selkeästi. Kerroin haastateltaville heidän roolistaan tutkimuksessa, lisäksi informoin haastattelun nauhoittamisesta ja tutkimusaineiston säilyttämisestä asianmukaisesti sekä heidän tietosuojastaan. Niin kyselyyn vastaajien kuin haastateltavienkin yksityisyys suojattiin.

Tämän opinnäytetyön otos oli pieni ja laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole tuottaa yleistettävää tietoa, vaan kuvailla olemassa olevaa ilmiötä. Tutkimusasetelmassa kaikilta haastateltavilta on pyritty kysymään samoja asioita, mutta tiedonantajien joukko oli moninainen ja mahdollisesti erilaisella tutkittavien joukolla tutkimustulokset olisivat olleet erilaiset. Tulokset antavat kuitenkin varsin oikean kuvan käsitellystä ilmiöstä, koska tutkimusaineistoa on käsitelty laadullisten tutkimusmenetelmien mukaan ja olen kuvaillut tutkimusprosessin avoimesti.

Arvioin, että tutkimusprosessini eteni suunnitelmien mukaan, vaikka tein valintoja tutkimuksen edetessä, joita en etukäteen ollut suunnitellut. Haastattelujen toteuttaminen oli mahdollista, mutta päätin niiden toteuttamisesta kyselyn teettämisen jälkeen. Aikataulullisesti tämän vuoksi tulosten käsittely tapahtui hieman myöhemmin, kuin ennalta suunnittelin. Tiesin kuitenkin jo tutkimussuunnitelmavaiheessa, että opinnäytetyö tulee muotoutumaan työn edetessä. Haastateltavien valintaa pohdin pitkin opinnäytetyöprosessia. Tiedostan, että jos haastateltavien taustatekijät olisivat olleet toisenlaiset, esimerkiksi jos haastateltavilla olisi ollut tuen tarvetta arjessa runsaasti tai toisaalta ei lainkaan, niin olisi opinnäytetyön tulokset myös todennäköisesti näyttäneet erilaisilta.

Pohdin, että haastattelun olisi voinut toteuttaa myös strukturoidummalla tavalla kerätä aineistoa, mutta tällöin olennaisia asiakkaan kertomuksesta nousseita elämysmaailmaan liittyviä havaintoja ei olisi tullut yhtäläillä esille, eli tiedonsaanti olisi ollut erilaatuista. Haastattelujen edetessä mietin, mihin asioihin kiinnittää huomiota, esimerkiksi taukojen merkitys keskustelussa. Kaiken kaikkiaan minulle jäi haastatteluista tunne, että olin kohdannut haastateltavat kunnioittavasti. Olin kovin kiitollinen kaikkien tutkittavien osallistumisesta ja haastattelujen puitteissa tapaamistani ikäihmisistä. Tutkimusprosessin aikana jäin usein pohtimaan ja prosessoimaan heidän kertomuksiaan haastattelujen jälkeen.

9.2 Tutkimustulosten vertailu aikaisempiin tutkimuksiin

Aikaisempien tutkimusten tuloksia on tarkasteltu eri asiayhteyksissä työni teoriaosuudessa sekä tulokset -osiossa. Vertailtavuuden haaste tämän opinnäytetyön aiheen kannalta tuli esille siinä, ettei aivan vastaavasta aiheesta ollut aiempia tutkimuksia, mutta aihepiiriä sivuavia tutkimuksia kuitenkin on tehty. Tässä osiossa nostetaan vielä yhteenvedona tutkimustulosten vertailua teknologian käyttöä koskien, mikä on tämän opinnäytetyön aiheen kannalta olennaista.

Tämän opinnäytetyön kanssa samansuuntaisia tutkimustuloksia on tehnyt Berner ym. (2016) tutkimuksessa tabletin käytöstä palveluohjauksessa ikääntyneiden kanssa. Ikääntyneet suhtautuivat positiivisesti tabletin ja PC:n käyttöön ja käytännön kokeiluun palveluohjauksessa, mutta teknologiaosaamista ja käyttötukea vaadittiin, lisäksi teknologian piti olla toimivaa. Tutkimuksessa pidettiin tärkeänä sitä, että laitteella olisi myös muita käyttötarkoituksia kuin palveluohjaajalle soittaminen. (Berner ym. 2016, 413.) Myös tässä opinnäytetyössä nousi esille teknologian toimivuuden tärkeys ja se, että on tottunut käyttämään teknologiaa ja digitaalisia palveluita, vaikka tässä opinnäytetyössä ei tehtykään käytännön kokeiluja. Digitaalisten palveluiden hyötyjä nousi esille enemmän, jos oli tottunut käyttämään teknologiaa arjessaan, myös motivaatio nousi esille yhtenä tärkeimmistä tekijöistä digitaalisten palveluiden käytölle.

Granholmin (2016) väitöskirjan osatutkimuksessa nuoret halusivat mieluiten tavata oman työntekijän kasvotusten vakavissa asioissa, mutta saattoivat olla hakeneet tietoa internetistä etukäteen yksinkertaisemmista asioista. (Granholm 2016, 147.) Tämän opinnäytetyön kyselytulosten mukaan chat-palveluita pidettiin sopivina ensisijaisesti selkeärajaisen tiedon hakemisessa ja tiedusteluissa miten edetä asiassa, vaikka itse yhteydenoton aiheet saattoivat olla hyvin monipuolisia ja digitaalisia palveluita käytettiin myös saadakseen ohjausta eikä vain yksittäisen tiedon saamisessa.

Samoin Panttilan (2018) opinnäytetyön tulosten mukaan kuraattorien ja oppilaiden välisten digitaalisten palveluiden käyttötarkoitus nähtiin enemmän tiedon kysymiseen, ajanvaraukseen, tiedottamiseen ja yhteydenottoihin, mutta sekä oppi-

laiden että kuraattorien mukaan ohjaustyönä sen käyttö ei tuloksissa noussut tärkeäksi. Sen sijaan anonymiteettiä pidettiin hyödyllisenä, vaikka uhkiakin sitä kohtaan koettiin. (Panttila 2018, 47.) Tämän opinnäytetyön kyselytuloksissa anonymiteetti ei noussut tärkeäksi syyksi käyttää digitaalisia palveluita, vaikka pieni osa vastaajista piti sitä tärkeänä. Tietosuojasta koettiin kuitenkin jonkin verran huolta. Tämän opinnäytetyön kyselytulosten mukaan Kotitorin digitaalisista palveluista oli haettu ohjausta, eikä pelkästään apua pienissä tiedusteluissa. Olenaista onkin arvioida, miten laajaa ohjausta digitaalisten palveluiden kautta voidaan toteuttaa. Tuloksissa nousi esille, että oltiin valmiita asiointikanavan vaihtamiseen puhelinyhteydenottoon asian niin vaatiessa.

Laakkosen (2019) -Pro Gradu tutkielman tuloksissa on todettu, että toimijuuden modaliteeteista tärkeimmät olivat motivaatio, tietotekninen osaaminen ja asenteet ja tunteet teknologian käyttöä kohtaan. Todettiin myös, että teknologian käyttö oli helpompaa nuorempiin sukupolviin kuuluvilla. (Laakkonen 2019, 58.) Tässä opinnäytetyössä haastatteluaineiston mukaan tottuminen teknologiaan digitaalisen palveluohjauksen kannalta painottui tunteita enemmän, vaikka tulosten mukaan myös positiiviset ja negatiiviset tunteet sekä hyvät ja huonot kokemukset myös vaikuttivat teknologiaan suhtautumiseen. Sukupolvikysymykset nousivat tässä työssä enemmän esille sen vuoksi, että kohdejoukkona olivat ikääntyneet asiakkaat.

Blažunin (2013) väitöskirjan tuloksissa havaittiin, että ikääntyneiden informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytöllä on yhteys ikääntyneen parempaan elämänlaatuun. Elämänlaadun ja teknologian yhteydessä nousi esille muun muassa ajatukset yhteiskunnan täysiarvoisena jäsenenä toimimisesta. (Blažun 2013, 110.) Saman suuntaisia ajatuksia nousi esille myös tämän opinnäytetyön haastattelutuloksissa. Kertomuksissa tuli esille tunne ulkopuolisuudesta, jos ei käyttänyt teknologiaa, vaikka normatiivisten pakkojen koettiin koskevan enemmän nuoria sukupolvia. Teknologiaan suhtautumisen koettiin olevan hyvin yksilöllinen ja henkilökohtainen asia iäkkäillä henkilöillä. Oma osallisuutta teknologian käytössä reflektotiin tunteiden ja kykenemisen kautta.

Barnardin ym. (2013) tutkimusartikkelissa nousseiden tulosten mukaan ikääntyneen teknologian hyväksyminen käyttöön tai teknologian hylkääminen on prosessi, johon vaikuttavat monet tekijät. Tuloksissa nousi tärkeäksi tabletin käytössä teknisen tuen ja henkisen tuen saaminen. (Barnard ym. 2013, 1723.) Tässä opinnäytetyössä pidettiin myös tärkeänä tuen saamista teknologian käytössä. Tuloksissa nousi esille, että tilanteet, joissa tarvitaan tukea tulevat usein yllättäen. Kyseisessä tilanteessa on vaikea saada apua eikä välttämättä ole tiedossa keneltä nopeaa asiaa voisi kysyä.

9.3 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan digitaalisia palveluita käytettiin mieluiten selkeisiin ongelmiin ja tiedon tarpeisiin, vaikkakin yhteydenottojen aiheet kyselytuloksissa olivat monipuolisia ja ne vaihtelivat yksittäisestä asiasta asiakokonaisuuksiin. Chat-palvelulta odotukset kohdistuivat selkeärajaisiin ratkaisuihin, mutta myös laajemmalle käytölle nähtiin mahdollisuuksia, jos se olisi tietosuojan kannalta mahdollista. Kyselytuloksista kävi ilmi, että palveluodotuksiin pääosiin vastattiin ja kokemukset digitaalisista palveluista olivat valtaosin positiivisia.

Ensimmäinen tutkimuskysymys koski sitä, mitä hyötyä digitaaliset palvelut asiakkaalle tuovat. Tulosten mukaan digitaalisia palveluita käytettiin siksi, että sai olla yhteydessä itselleen sopivaan aikaan ja siksi, että asiointi on helppoa ja nopeaa. Eri asiointikanavien kautta tuodaan helppoutta ennen kaikkea asiakkaalle, joka voi ottaa yhteyttä digitaalisesti valitsemallaan tavalla ajasta ja paikasta riippumatta. Haastatteluissa taas nousi esille, että digitaalisissa palveluissa voitiin nähdä hyötyjä tekstin tallentamisessa ja siinä, että voi ottaa yhteyttä kotoa. Kyselyyn vastaajille teknologian käyttö vaikutti olevan tuttua ja arkipäiväistä. Tämä osoittaa, että jos digitaalisten palveluiden käyttö on asiakkaalle luonnollista, hän voi hyvin lähteä hakemaan apua esimerkiksi verkkosivuston kautta niin halutesaan. On tärkeää sisäistää, että asiakas tekee valinnan siitä, minkä kanavan kautta hän on yhteydessä. Asiakas ottaa aktiivisen roolin toimijana ottaessaan yhteyttä palveluun. On myös huomioitava, että kyselyn mukaan monet digitaalisia palveluita käyttävät ovat omaisia. Ikääntyneen toimintakyvyn heiketessä omaiset

voivat olla aktiivisemmin yhteydessä palveluihin ja he käyttävät nuorempiin sukupolviin kuuluen myös enemmän digitaalisia palveluita ja niihin suhtaudutaan eritavalla.

Toinen tutkimuskysymys liittyi siihen, miten digitaaliset palvelut soveltuvat ohjaukseen. Johtopäätöksenä todettakoon, että digitaalisen palveluohjauksen toimintamahdollisuudet sijoittuvat enimmäkseen palveluohjauksessa 1. tason neuvonnan ja ohjauksen piiriin. Siinä työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei ole niin merkityksellinen ja digitaalisia palveluita on helpompaa hyödyntää. Tällöin voidaan antaa neuvontaa ja ohjausta yksinkertaisissa kysymyksissä ja ohjata yhteydenottajaa eteenpäin sopivan tahon löytämiseksi tai seuraavan askeleen ottamiseksi sekä toimia ennaltaehkäisevästi. Digitaalisesti voidaan tavoittaa suuria massoja ja tiedottaa verkkosivuston kautta palveluiden saamisesta, etuuksista ja monista omaehtoisen hyvinvoinnin ylläpitoon liittyvistä asioista, mikä on digitaalisuuden etu. Tiedotus ja ennaltaehkäisy kuuluvat varsinkin 1. tason ohjauksen ja neuvonnan tehtäviin. Kyselytulosten mukaan digitaalisista palveluista haettiin myös ohjausta, eli niitä ei pidetty pelkästään yksittäisen asian kysymiseen soveltuvana. Tärkeää digitaalisissa palveluissa on tulosten mukaan paitsi niiden tarjoama apu, niin myös tunteilla ja muilla kokemuksilla on merkitystä. On nähtävä, että digitaalisesti asiakas voi kokea saavansa merkittävääkin tukea tilanteeseensa.

Kyselytuloksissa tuli esille, että henkilökohtainen asia ja tietosuojaongelmat voivat olla syitä sille, miksi jokin digitaalinen palvelu ei sovellu tilanteeseen. Teknologiaosaamisen puute ja digitaalisiin palveluihin tottumattomuus nähtiin myös esteeksi. Kaikkeen digitaaliset palvelut eivät tietenkään sovi eikä tuloksista sellaista odotusarvoa käykään ilmi. Palveluohjauksen toteuttamiseen haasteen tekee digitaalisille palveluille tyypillinen tunnistautumattomuus ja tästä johtuva asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin mahdottomuus, kun asiakasta ei tunneta. Asiakkaan kanssa on hyvin monessa tilanteessa keskusteltava lähityössä. Työntekijöiden kannalta tärkeää on käyttää harkintaa siinä, mikä asiointikanava on sopeva tapauskohtaisesti. Se on tärkeää työn tekemisen kannalta, jotta työn tavoitteita voidaan saavuttaa.

Vaikka digitaalinen palveluohjaus istuu paremmin selkeärajaisten neuvonta- ja ohjaustarpeiden alueelle, voidaan pohtia sen laajempaakin hyödyntämistä. Olen-
naista onkin miettiä minkälaista teknologiaa voidaan käyttää yleisessä neuvon-
nassa ja ohjauksessa ja millaista teknologiaa voidaan hyödyntää pidempiaikai-
sessa palveluohjauksessa.

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla halusin selvittää, millainen merkitys asi-
akkaan teknologisella toimijuudella on digitaalisten palveluiden käytössä palve-
luohjauksessa. Haastatteluissa tuli esille yksilöllisiä eroja teknologisessa toimi-
juudessa. Tulokset osoittavat, että vahva teknologinen toimijuus lisää mahdolli-
suuksia digitaalisten palveluiden käytölle ja heikko teknologinen toimijuus vähen-
tää digitaalisten palveluiden käyttömahdollisuuksia. Suhtautuminen digitaalisiin
palveluihin vaihteli tuloksissa kuitenkin hyvin yksilöllisesti, vaihtelevista mahdol-
listavista ja rajoittavista tekijöistä mainittakoon tärkeimpinä tietotekninen osaami-
nen, motivaatio ja tottumukset teknologian käytössä.

Haastatteleman ikäpolvi on hyvin heterogeeninen digitaalisten palveluiden käy-
tössä. Kaiken kaikkiaan suhtautuminen oli varovaisen myönteistä ja digitaalisten
palveluiden nähtiin olevan osa nykypäivää, vaikka sen ei ajateltu koskettavan
välttämättä omaa maailmaa. Käyttötarkoitus nähtiin kapeammaksi verrattuna pe-
rinteiseen kohtaamiseen, sillä työntekijän kanssa keskustelemista ja välitöntä
kohtaamista pidettiin hyvänä ja verkkovälitteistä kommunikaatiota kohtaan nousi
esille epävarmuutta. Uskottiin että joihinkin digitaalisiin palveluihin voisi tottua, jos
pystyy oppimaan uutta ja on tottunut käyttämään teknologiaa.

Tulosten mukaan voidaan todeta, että silloin, kun asiakkaan tai muu yhteydenot-
taja käyttää mielellään ja vaivattomasti käyttää teknologiaa ja älylaitteita, voivat
digitaaliset palvelut olla sopiva ratkaisu tilannekohtaisesti. Silloin, kun asiakkaalla
tai esimerkiksi omaisella ei ole valmiuksia käyttää digitaalista teknologiaa, digi-
taaliset palvelut eivät välttämättä ole varteenotettava mahdollisuus. Tulosten mu-
kaan yksilön elämänkulku ja toimintakyky määrittävät sitä, millainen rooli tekno-
logialla elämässä on. Teknologia usein mielletään arkea helpottavaksi asiaksi,
mutta sen hyöty voi näyttäytyä olemattomana, jos sen rooli ei omassa elämässä

ole ollut merkityksellinen. Myös tietotekniikan osaamattomuus on este. Mahdollisuus perinteisiin yhteydenottokanaviin tulee olla turvattu sillä tavalla, että monikanavaisuus aidosti toteutuu.

Toki on otettava huomioon myös erilaiset kohderyhmät, jotka käyttävät digitaalisia palveluita. Tässä opinnäytetyössä kontekstina oli ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus, mutta nuoremmilla ikäpolvilla tai muilla asiakasryhmillä voi olla erilaisia tarpeita ja vaikuttavia tekijöitä. Kaiken kaikkiaan tärkeää on arvioida teknologian soveltuvuus tilannekohtaisesti. Tulevaisuudessa digitaalisten palveluiden käyttö joka tapauksessa tulee kasvamaan, mutta on huomioitava se, että olisi mahdollista valita sopiva asiointikanava.

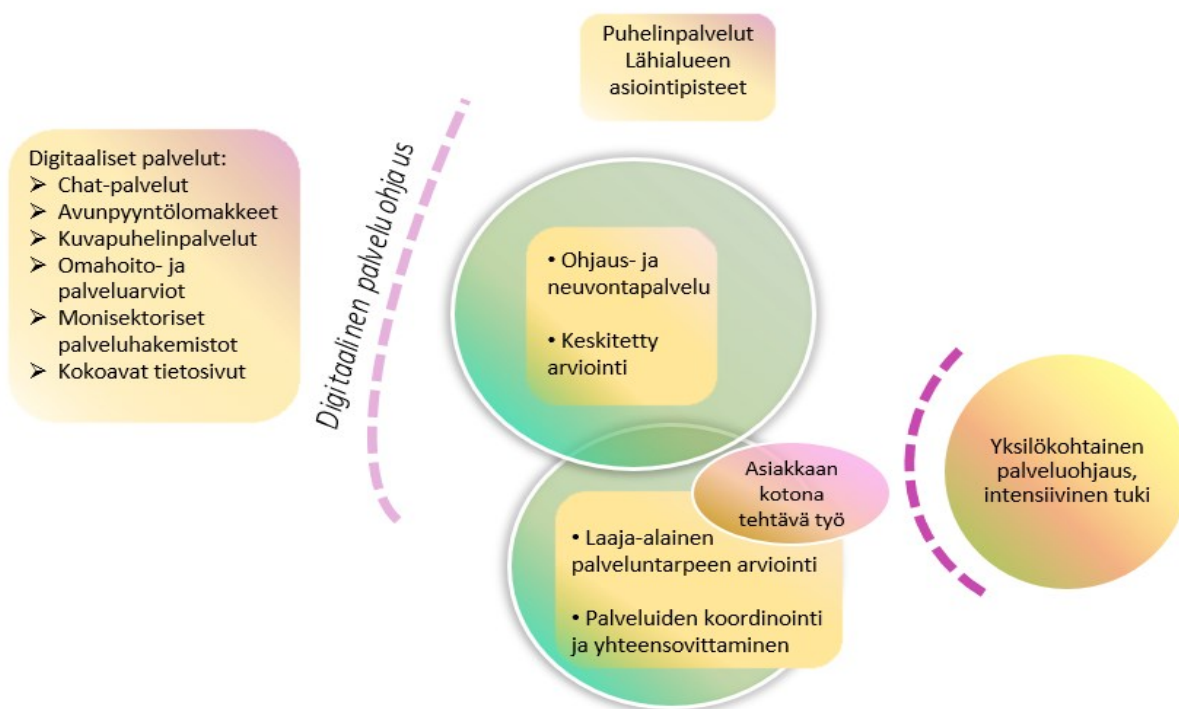
Tutkimustuloksissa oli ristiriitaisia tuloksia siitä, kuinka hyvin digitaaliset palvelut sopivat palveluohjauksessa käytettäväksi suuremman palveluntarpeen omaavien asiakkaiden kanssa. Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan on todennäköisempää, että asiakkaat eivät käytä teknologiaa arjessaan yhtä paljon tai eivät lainkaan, kun palveluntarpeet ovat moninaisia. On muistettava kuitenkin, että asiakkaiden toimintakyky laaja-alaisesti ajateltuna vaihtelee yksilöllisesti hyvin paljon ja monilla palveluita käyttävillä asiakkailla on käytössään yhä enemmän myös muun muassa älylaitteita. On mahdollista, että palveluohjauksessa 2. ja 3. tasolla hyödynnetään myös yhä enemmän teknologiaa tulevaisuudessa, kun sopivaa tunnistautumisen mahdollistavaa teknologiaa on enemmän saatavilla, vaikkapa kuvapuheluiden muodossa tutun työntekijän kanssa, palvelutarpeiden arvioinnissa ja ohjauksessa.

Palveluohjaus kaiken kaikkiaan on ikääntyneiden näkökulmasta tärkeää palvelujärjestelmän pirstaleisuuden vuoksi. Haastattelutulosten mukaan palveluohjauksesta oli saatu apua. Enemmän tietoa kaivattiin kuitenkin mahdollisuuksista, kuten palveluista ja tiedotusta avun hakemisesta. Tulosten mukaan myös palveluohjaajan kotikäynneistä oli hyötyä ja se auttoi arjen tukemisessa eri osa-alueilla. Palveluohjaus ja neuvonta auttoi ikääntyneitä selviämään arjesta paremmin esimerkiksi palveluiden järjestämisen, palveluntuottajien yhteensovittamisen, itsenäisyyden tukemisen ja selkeän tiedottamisen kautta. Palveluohjaukselta toivottiin asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimista, myös seurantayhteydenottojen toive tuli esille. Ajattelen, että tämän toiveen systemaattinen toteuttaminen

on käytännössä haastavaa ja seurantayhteydenottoja voi toteuttaa tapauskohtaisesti työntekijän arvion mukaan. Asiakas tai hänen omaisensa voi aina tarvittaessa ottaa itse yhteyttä työntekijään. Palveluohjauksen tarpeeseen vaikutti ikääntyneen toimintakyky ja kokemus omasta elämäntilanteesta sekä ikääntyneen ympärillä olevat verkostot.

Kuviossa 18. kuvataan sitä, että palveluohjaus on ydintoimintaa ja palvelua, jota tarjotaan asiakkaille ja tässä yhteydessä ikäihmisille. Se on toimintaa, jolla on tarkoitus ja tavoite tukea asiakasta palvelujärjestelmässä. Digitaalinen palveluohjaus sen sijaan muodostuu taustalla olevan välineistön avulla, joka tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua palveluohjauksen prosessin eri vaiheissa teknologian avulla.

Perinteisen ja digitaalisen palveluohjauksen kaksijakoisuutta ei ole tarpeen välttämättä korostaa, onhan kysymys aivan eri käsitteistä. Esitän, että palveluohjaustoiminta ja teknologia sulautuvat yhteen niin, että toiminnasta muodostuu hybridi. Olennaista on, että toimintaa koordinoi organisaatio, jonka ydintoimintaan ja perustehtävään kuuluu palveluohjaus.



KUVIO 18. Digitaalisen palveluohjauksen toteutuminen

Näkemykseni mukaan digitaalinen palveluohjaus ei kiinnity vain asiakkaan palvelupolun alkuun, vaan sitä voidaan hyödyntää eri vaiheissa. Käytännön esimerkkinä Kotitorilla toteutetaan neuvontaa ja ohjausta, josta ohjataan tarvittaessa laaja-alaisempaan palvelutarpeen kartoitukseen väestövastuualueella työskentelevälle asiakasohjaajalle esimerkiksi kotihoidon palveluiden tarpeessa. Käytännössä muutos asiakkaan tilanteessa käynnistää aina uudelleen palveluohjaustarpeen, kun asiakkaan asioista tulee uusi yhteydenotto. Yhteydenotto saattaa tulla myös digitaalisen kanavan kautta, jolloin työntekijän asiantuntijuudessa vaaditaan osaamista verkkoulottuvuudessa ja arviointia, jatketaanko asiointia verkossa, puhutaanko puhelimesta vai sovitaanko kotikäynti. Näin eri ulottuvuudet muotoutuvat asiointiin ja ohjauksen jatkumoiksi.

9.4 Pohdinta

Digitaalisella palveluohjauksella ei ole tarkoitus korvata henkilökohtaista asiakastyötä, vaan sen avulla voidaan tarjota neuvontaa ja ohjausta laajemmalle joukolle ja panostaa ennaltaehkäisyyn. Voidaan myös ajatella, että sen avulla säästyisi aikaa asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän aikaa kasvotusten. Toisaalta on huomioitava, että digitaalinen asiakkaan kohtaaminen voi myös viedä itsessään aikaa erilaisen kommunikaation vuoksi. Väestön ikääntyminen ja huoltosuhteen muutos aiheuttavat sen, että on entistä enemmän palveluita tarvitsevia ikääntyneitä ja vähemmän resursseja palveluiden toteuttamiseen, myös siksi resurssien kohdentaminen on tärkeää. Ennen kaikkea digitalisaation avulla on tavoiteltava toimivia palveluita asiakaslähtöisesti.

Digitalisaatio muuttaa asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja sosiaalialan osaamisen rakentumisesta pitää luoda uudenlaista ymmärrystä, kuten aikaisemmat tutkimukset (Rahikka 2013, Granholm 2016, Tikkala 2016, Koivumäki 2017.) osoittavat. Palveluohjauksessakin saattaa tulla tilanne, jossa asiakas haluaa lähestyä digitaalisten palveluiden kautta, mutta työntekijä huomaa, ettei kyseisen aiheen kanssa voida edetä digitaalisesti. Tällöin asiointia tulisi jatkaa sopivan kanavan kautta. Syitä sille, ettei tilanteeseen sovi digitaalisen palvelu, voivat olla esimerkiksi tietosuojongelmat, tunnistautumisen tarve, palvelutarpeen laaja-alaisemman arvioinnin tarve tai palveluiden järjestämisen tarve. Alalla on

selvä tarve eettisten periaatteiden pohdinnalle ja keskustelulle sosiaalisuudesta digitaalisessa toimintaympäristössä sekä laajemman eettisen ohjeistuksen tarve käytännön työn tueksi.

Yhteiskunnassamme on digikuiluja eri kohderyhmien välillä ja aina tulee olemaan asiakkaita, jotka syystä tai toisesta ovat informaatioteknologian ulkopuolella, asiakkailla ei esimerkiksi ole tarvittavia taitoja tai laitteita. Voisikin ajatella, että digipudokkaista puhuttaessa keskityttäisi enemmän siihen, miten heidän teknologista toimijuuttaan voisi vahvistaa. Saavutettavan digitaalisen teknologian kehityksessä tulee olla jatkossa mukana paitsi informaatioteknologian kehittäjäosajat, niin yhä vahvemmin sosiaalialan asiantuntijat, jotka tunnistavat asiakkaiden tarpeita ja tuovat esille mitä ominaisuuksia saavutettavassa teknologiassa on oltava.

Teknologiasta tai ikäteknologiasta voi olla hyötyä ikäihmisen hyvinvoinnille ja elämänlaadulle. Ikäihminen voi tavoitella teknologialla monenlaisia asioita, esimerkiksi, ikääntymisen myötä tulleiden rajoitusten ja esteiden poisto ja uusiin päämääriin tähtääminen, yritys elää emotionaalisesti hyvää elämää sekä mahdollisten uusien vaihtoehtojen tavoittelu ovat asioita. (Jyrkämä 2014, 68—69.) Teknologia voi tulevaisuudessa liittyä entistä vahvemmin myös asiakkaan käsitykseen omista taidoista ja osallistumisen mahdollisuuksista, joilla on vaikutusta hyvinvointiin. Keskustellessa asiakkaan kanssa asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista, voi elämänhistorian ymmärtämiseen liittyä myös teknologiataidot ja sen antama merkitys ja sisältö elämään. Asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn, elämänkulun ja -historian huomioimisen avulla voitaisi enemmän nähdä ja selvittää sitä, mitä ikääntynyt asiakas osaa ja mihin hän pystyy. Yhdessä keskustellen voitaisi miettiä, mitä taitoja voidaan vahvistaa ja auttaa selvittämään millaisia mahdollisuuksia digitaitojen ylläpitämiseen on.

9.5 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

On otettava huomioon, että mitä enemmän hyvinvointiteknologiaa käytetään kodeissa, sitä tärkeämpää tulevaisuudessa olisi arvioida asiakkaita toimijoina suhteessa teknologiaan. Digitaidot korostuvat myös sen vuoksi, että niitä tarvitaan

monien asioiden hoidossa yhä enemmän ja teknologia voi mahdollistaa osallistumista yhteiskunnassa äylaitteiden välityksellä. Tällöin voitaisiin huomioida millaista tukea arjessa on tarpeen teknologian käytössä saada. Tulevaisuudessa tieto saatetaan saada myös tallennettua asiakastietojärjestelmään. Työntekijöiden pitäisi myös pystyä neuvomaan tarvittaessa asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä. Toimijuuden näkökulma voi myös olla hyödyllinen tulevaisuuden palveluiden kehittämisessä ja jatkotutkimuksessa.

Tämän opinnäytetyön tuloksia kohdeorganisaatio Kotitori voi hyödyntää digitaalisten palveluiden kehittämisessä, mutta toivottavasti tämän opinnäytetyö auttaa lisäämään ymmärrystä muutenkin palveluohjauksen digitalisaatiossa. Asiakaskokemuksella digitaalisissa palveluissa on merkitystä samalla tavalla kuin perinteisessä kohtaamisessa ja asiakastyössä, siksi digitaalisten palveluiden kehittämisessä olisi huomioitava asiakasystävällisyys ja saavutettavuus. Digitaalisuus tosin aiheuttaa sen haasteen, että miten asiakastapauksia voidaan seurata ja miten asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata. Palveluun tyytyväinen asiakas on yleensä sitoutuneempi. Hyvän asiakaskokemuksen vaatimuksena ovat laadukkaat digitaaliset palvelut. Tällä voi myös olla vaikutusta palveluiden vaikuttavuuteen. Digitaalustojen tulisi olla kutsuvia ja paitsi että informaation tarjoaminen on tärkeää, tulisi huomioida asiakas aidosti monikanavaisesti.

Jotta ammattilaisten osaaminen pysyy ajassa mukana, olisi lisättävä syvällisempää ymmärrystä vuorovaikutuksen muodostumisesta digitaalisessa ympäristössä niin tutkimustiedon kuin käytännön kokemuksen kautta. Toisaalta on myös huomioitava, että vuorovaikutus on asia, joka muotoutuu aina kyseisessä hetkessä. Jokainen ihminen tekee toisen käytöksestä omat tulkintansa, eikä toisen reaktioihin voi aina vaikuttaa. On kuitenkin hyvä pohtia sitä, miten digitaalisessa kommunikaatiossa reagoidaan verrattuna perinteiseen kommunikaatioon; digitaalisessa eleiden ja ilmeiden tulkintaa ei välttämättä pystytä tekemään ja kommunikaatio saattaa tapahtua pelkän tekstin avulla. Teknologiaa hyödyntäessä tämä luo haasteen ja on hyvä pohtia, millä tavalla digitaalisuus muuttaa suhdetta asiakkaisiin laajemminkin. Tulevaisuuden näkymät ovat, että palveluohjausta tekevien ammattilaisten pitää huolehtia osaamisensa kehittämisestä teknologian käytön lisääntyessä työssä ja jo kouluttautuesssa tulisi huomioida teemat kuten verkkokommunikaatio ja tietosuoja.

On hyvä pohtia, millaista ammatillista osaamista palveluohjauksessa tarvitaan ja millä sektorilla palveluohjausta toteutetaan tulevaisuudessa. Se on varmaa, että palveluohjauksessa tärkeää on laaja-alainen näkemys, jossa huomioidaan asiakas psyko-fyysis-sosiaalisena kokonaisuutena. Sosiaalialan asiantuntijuus koostuu sekä tutkimukseen perustuvasta, teoreettisesta tiedosta että kokemuksellisesta tiedosta. Tikkala (2016) on esittänyt sosiaalialan kontekstisidonnaisen asiantuntijuuden verkkovälitteisessä ympäristössä kattavan kolme osa-aluetta: vuorovaikutusosaamisen, tietoteknisen osaamisen ja virtuaalisen eläytymisosaamisen. (Tikkala 2016, 66.) Kilpeläisen & Sankalan (2010) mukaan e-osaaminen rakentuu perinteisen sosiaalityön asiantuntijuuden ympärille täydentyen Rantalaihon (2005) osaamisjäsenyykseen, jonka ytimessä on vuorovaikutuksellinen osaaminen, arvo-osaaminen, metodologinen osaaminen ja muutososaaminen. Laajemmin nämä osaamisalueet pohjautuvat yhteiskuntatieteelliseen e-osaamiseen, innovatiiviseen e-osaamiseen, resursseihin kohdistuvaan e-osaamiseen ja tutkimukselliseen e-osaamiseen. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 285.)

Jatkossa olisi tarpeellista selvittää, millaisia koulutustarpeita sosiaalialan työntekijöillä on digiosaamisessa. Olisi myös tarpeellista ja kiinnostavaa tutkia palveluohjausta tekevien työntekijöiden näkemyksiä teknologian käytöstä palveluohjauksessa kokonaiskuvan aikaansaamiseksi. Jatkotutkimusaiheeksi ehdotetaan seurantatutkimusta teknologian hyödyntämisestä asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Kokeilussa voisi hyödyntää siihen sopivaa teknologiaa kuten aiemmin mainittuja kuvapuheluita.

Juuri valmistuneen väitöskirjan (Muurinen 2019) mukaan kokeilukulttuurilla voidaan kehittää sosiaalialan toimintaa ja tulosten mukaan kokeiluita voi toteuttaa myös sosiaalialan arjessa. Kokeilutoiminta edistää moninäkökulmaista kehittämistä ja tiedonmuodostusta. Kokeilutoiminnassa voidaan huomioida sekä inhimillisten että ei-inhimillisten toimijoiden osallisuus ja sen avulla ei-inhimillisten toimijoiden vaikutuksia voidaan hahmottaa ja ymmärtää jo etukäteen ennen toimitaan tehtäviä suuria muutoksia. (Muurinen 2019, 67, 108.)

Digitaalisen palveluohjauksen kehittämisessä juuri kokeilukulttuuria voisi hyödyntää esimerkiksi erilaisten digitaalisten ratkaisujen ja laitteiden toiminnan kokeiluissa ja kehittämiseen voisi ottaa mukaan myös kehittäjäasiakkaita, jotta asiakkaan toimijuuden osatekijät tulisi huomioiduiksi paremmin. Innovatiivisuutta tarvitaan tulevaisuuden palveluiden kehittämisessä niin digitaalisen kuin perinteisen kohtaamisen osa-alueilla.

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa: Metteri A., (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996:16–31.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Barnard Y. a, Bradley M. b,1, Hodgson F. a, Lloyd A. c, 2013. Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. Computers in Human Behavior 29.

Berglund, H., Hasson, H., Kjellgren, K. & Wilhelmson, K. Effects of a continuum of care intervention on frail older persons' life satisfaction: a randomized controlled study. 2015. Journal of Clinical Nursing. (24) 1079-1090. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/epdf/10.1111/jocn.12699>

Berner, J., Anderberg, P., Rennemark, M. & Berglund, J. (2016). Case Management for Frail Older Adults Through Tablet Computers and Skype. Informatics for Health and Social Care, 41(4), 405-416. <http://web.b.ebscohost.com.libproxy.tuni.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=78128849-f678-4e00-8da0-861654ae6843%40pdc-v-sessmgr01>

Blažun, H. 2013. Elderly People's Quality of Life with Information and Communication Technology (ICT): Toward a Model of Adaptation to ICT in Old Age. Dissertation. Kuopio: University of Eastern Finland. Luettu 16.8.2019. http://publications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1164-3/urn_isbn_978-952-61-1164-3.pdf

Chuanmei You E., Dunt, D., Colleen D & Hsueh, A. Effects of case management in community aged care on client and carer outcomes: a systematic review of randomized trials and comparative observational studies, 2012. BMC Health Services Research. <https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/1220453244?accountid=14242>

EKotitori. Luettu 13.8.2019. <https://ekotitori.tampereenkotitori.fi>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Jyväskylä: Docento Oy

Fried, S. & Haarni, I. 2017. Ikääntyvien elämäntaidoissa kiteytyy elämänkokemuksen moni-ilmeisyys. Gerontologia 2/2017, 133-141. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/63065/26235>

Giddens, A. 1984. Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia. Suomentanut Andersson, Pasi & Heiskanen, Ilkka. Keuruu: Otava.

Granholm, C. 2016. Social work in digital transfer– blending services for the next generation. Väitöstutkimus. Helsingin yliopisto. https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf

Hakala, A-M. 2018. Keski-Suomen maakunnan ikäihmisten asiakas –ja palveluohjaustyötä tekevien työntekijöiden osaaminen itsearviointin pohjalta. Nykytilan kuvaus ja kehittämisosa-alueet. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153681/Hakala_Anne-Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heikkonen, H & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus.

Hennala, L. 2014. Radikaaleja innovaatioita vai pieniä tekoja –ikäihmisten ääni kotihoidon palvelujen uudistamisessa. Gerontologia, 28 (2), 2014. Luettu 18.8.2019. <http://elektra.helsinki.fi.elib.tamk.fi/se/q/0784-0039/28/2/radi-kaal.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino. 4. painos.

Hyppönen, J. 2012. Uuden sukupolven palveluohjaus. Jyväskylän palveluja kehittämässä. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48334/jonna_hypponen.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. TENK, Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://www.tenk.fi/>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007.

Ikäneuvo loppuraportti Pirkanmaalle. Marraskuu 2018. Sivut 34-35. https://www.tampere.fi/tiedostot/i/spGdN9JGF/ikaneuvo_loppuraportti_pirkanmaalle.pdf

Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M., Karisto A., & Kröger T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Jyrkämä, J. 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. Gerontologia 4/2008. <http://elektra.helsinki.fi.libproxy.tuni.fi/se/g/0784-0039/22/4/toimijuu.pdf>

Jyrkämä, J. 2014. Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, J. (toim.) Ikäteknologia. 2014. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto. Newprint.

Kanste, O., Kyngäs, H., Timonen O. & Ylitalo, K. 2009. Hoitajajohtoinen toimintamallipitkäaikaissairaiden palveluohjauksessa. Englantilaisen community matron -mallin kuvaus. Hallinnon tutkimus (2) 2009, 65 –75. <http://elektra.helsinki.fi/libproxy.tuni.fi/se/h/0359-6680/28/2/hoitajaj.pdf>

Karsio, O. V.-P., & Tynkkynen, L.-K. 2017. Kotitori: integroitu palveluohjausmalli yksityisen ja julkisen rajalla. Gerontologia, 31(3), 212-226. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/63415/26694>

Kehusmaa, S. 2014. Hoidon menoja hillitsemässä. Heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten palvelujen käyttö, omaishoito ja kuntoutus. Väitöskirja. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 131. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135650/Tutkimuksia131.pdf?sequence>

Kilpeläinen, A. & Sankala J. 2010. e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus.

Kivistö, M. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Päykkönen, K & Kivistö, M. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Koivumäki, L. 2017. ”Se on vaan niin tätä päivää, etten minä tiedä onko tässä mitään erikoista.” Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia sähköisestä palvelusta. Pro Gradu. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102503/1512726671.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Käsikirja neuvonnan ja asiakasohjauksen suunnitteluun. Ikäneuvo 2018. https://www.tampere.fi/tiedostot/i/suGxPrFw3/ikaneuvo_kasikirja_neuvonnan_ja_asiakasohjauksen_suunnitteluun_1218.pdf

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laakkonen, M. 2019. TOIMIJUUS JA SYRJÄYTYMINENTIETOYHTEISKUNNASSA– Tapaustutkimus toimijuudesta Daisy -toiminnanohjausjärjestelmän käytössä. Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20190483/urn_nbn_fi_uef-20190483.pdf

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

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Marttinen, J. 2018. Palvelukseen halutaan robotti. Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. Helsinki: AULA & CO.

Muurinen, H. 2019. Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Väitöskirja. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2/2019. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305215/Pragmati.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Niemi, M. 2018. Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia. Teoksessa Pääkkönen, K & Kivistö, M. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Omaolo. Luettu 20.8.2019. <https://www.omaolo.fi/>

Palomäki, S-L & Toikko, T. 2007. Tekemisen ja kohtaamisen ristiriita vanhuustyössä. Teoksessa Seppänen, M., Karisto A., & Kröger T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Payne, M. 2014. Modern social work theory. 4th Edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.

Pohjola, A. 2017. Sosiaalityö ohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Pääkkönen, K & Kivistö, M. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Rahikka, A. 2013. DIALOGI AUTTAVISSA VERKKOPALVELUISSA Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Sosiaalityö ja terveyslaitoksen julkaisuja 2013:16. Helsingin yliopisto. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruoppila, I. 2014. "Elämäkulun teoria perhetutkimuksessa." Teoksessa Perhetutkimuksen suuntauksia, toim. Hurme, Helena, Riitta Jallinoja & Kimmo Jokinen. Tallinna: Gaudeamus, 99-122.

Salmela, M. & Mämmi-Laukka L., 2017. Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Teoksessa Pääkkönen, K & Kivistö, M. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sosiaalihuoltolaki. Finlex 30.12.2014/1301 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6 Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019.

- Sote-uudistus. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Mediatilaisuus 15.10.2019. [PDF-tiedosto] <file:///C:/Users/Essi/AppData/Local/Temp/Tulevaisuuden%20sosiaali-%20ja%20terveyskeskus%20-ohjelman%20tiedotustilaisuuden%20diat%2015.10.2019.pdf>
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- Suominen, S. 2019. Palveluohjaaja pitää langat käsissään. Lääkärilehti 23/2019. s. 1515—1517. https://www.palveluohjaus.fi/@Bin/184265/Palveluohjaus_L%c3%a4%c3%a4k%c3%a4rilehti_2019.pdf?fbclid=IwAR0pBSBGh-LUsQH0scT0UuxkfXdjvGdGbfPQkEagZzKn3rDIgR_BjRIV2T68
- Talentia, 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> Luettu 1.10.2019.
- Tedre, S. Vanhuuden vahvat ja avuttomat. 2007. Teoksessa Seppänen, M., Karisto A., & Kröger T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Tepponen, M. 2009. Kotihoidon integrointi ja laatu. Integration and Quality of Home care. Väitöstutkimus. Kuopion yliopisto.
- Tikkala, L. 2016. Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä - Silloittavan mallin rakentaminen. Pro Gradu. Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62717/Tikkala.Leena.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tilastokeskus. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2019. Tiedote 7.11.2019. http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_11-07_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus. Nuorten määrä uhkaa vähentyä huomattavasti syntyvyyden laskusta johtuen. 16.11.2018. https://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn_2018_11-16_tie_001_fi.html
- Vestu, M-M., 2017. Palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Tregeagle, S. 2010. Harnessing Information and Communication Technology for Vulnerable Children. University of Western Sydney.
- NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2017) Standards for technology in social work practice. https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf Luettu 18.9.2019.
- Valtiovarainministeriö 2019. Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta. <https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet> Luettu 22.5.2019

LIITTEET

Liite 1. Kysely digitaalisista palveluista, kysymykset

Kaikille esitetyt kysymykset vastausvaihtoehtoineen

- Etsitkö Kotitorilta tietoa tai apua itsellesi vai toiselle henkilölle?
Itselleni, Läheiselleni, Tuttavalleni, Olen sosiaalialan ammattilainen, Olen terveystieteen ammattilainen, Jokin muu, mikä
- Mitä työkaluja olet käyttänyt Kotitorin verkkosivuilla? Voit valita monta vaihtoehtoa.
Chat-keskustelu, Yhteydenottolomake, Palveluhaku (yksityiset palveluntuottajat), Sähköposti, Omaolo-palvelut (omaehtoinen palvelutarpeen arvio, mm. kuljetuspalvelu, omaishoito), Ajankoh-
taista -uutiset, Laitetori (apuvälineet ja hyvinvointiteknologia), Palvelukuvaukset (esim. kotihoito
tai ateriapalvelu), Anna palautetta -lomake, Jokin muu, mikä
- Mistä syystä yleisesti ottaen käytät digitaalisia palveluja? Voit valita monta vaihtoehtoa.
Helppous, Nopeus, Luotettavuus, Nimettömänä esiintyminen, Voin käyttää palvelua itse
valitsemana ajankohtana, Tiedon selkeys, Jokin muu, mikä
- Mitä Kotitorin digitaalista palvelua olet käyttänyt viimeksi? Seuraavat kysymykset tulevat tämän
vastauksen mukaan.
Chat-palvelu, Sähköposti tai lomakkeen kautta yhteydenotto, Verkkosivuilla vierailu
- Mitä aihealuetta asiiasi koski? Voit valita monta vaihtoehtoa.
Huoli-ilmoitus, Palvelutarpeen arviointi, Ohjausta kokonaistilanteeseen, Asuminen, Apua ja
palveluita kotiin, Yksityisten tarjoamat palvelut, Yhdistysten tarjoamat palvelut, Henkinen hyvin-
vointi, Kodin turvallisuus ja apuvälineet, Kuntoutus, Liikunta, Liikenne ja kuljetuspalvelut,
Omaishoito, Ruoka ja ravitsemus, Raha-asiat, Ajanviete ja harrastukset, seura, Terveys ja
sairaudet, Jokin muu, mikä

Verkkosivustolla vierailijoille esitetyt kysymysväittämät

Vastausväittämiin vastaaminen asteikolla 1-5.

(1= Täysin eri mieltä,

2= Jokseenkin eri mieltä,

3= Ei samaa eikä eri mieltä,

4= Jokseenkin samaa mieltä

5= Täysin samaa mieltä)

- Vierailin verkkosivuilla saadakseni ohjausta palveluihin hakeutumisessa
- Verkkosivuilla vierailu auttoi minua löytämään tarvitsemani tiedon nopeammin
- Verkkosivuilla on mielestäni riittävästi tietoa
- Verkkosivuilta tieto löytyy nopeasti
- Kävin verkkosivuilla puhelinoiton sijaan
- Verkkosivut ovat helposti löydettävissä
- Suosittelen ystäväilleni Kotitorin verkkosivuja

Vastausväittämiin vastaaminen Kyllä, Ei, En osaa sanoa.

- Vierailin verkkosivuilla ensimmäistä kertaa
- Löysin vastauksen etsimääni asiaan itsenäisesti verkkosivujen kautta
- Otin yhteyttä Chat-palvelun kautta saadakseni neuvontaa ja ohjausta
- Otin yhteyttä sähköpostilla tai yhteydenottolomakkeella saadakseni neuvontaa ja ohjausta

Chat-vastaajilta kysytyt kysymysväittämät

Vastausväittämiin vastaaminen asteikolla 1-5.

- Tunsin itseni tervetulleeksi Chat:iin
- Käytin Kotitorin Chat-palvelua saadakseni ohjausta palveluihin hakeutumisessa
- Vastaus sisälsi eri vaihtoehtoja, kuinka voisin toimia tilanteessani

Jatkuu

- Chat-palvelun käyttäminen auttoi minua löytämään tarvitsemani tiedon nopeammin
- Sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa
- Sain riittävän nopeasti vastauksen
- Koen, että asiakasohjaaja tunnisti tarpeeni
- Käytin Chat-palvelua puhelinpalvelun sijaan
- Chat-palvelu on helposti saatavilla
- Suosittelen ystäväilleni Kotitorin Chat-palvelua
- Minulle tuli tunne, että asiakasohjaaja paneutui asiaani
- Palvelusta jäi minulle positiivinen mieli
- Vastaus auttoi minua kysymykseeni liittyvässä päätöksenteossa
- Vastausväittämiin vastaaminen Kyllä, Ei, En osaa sanoa.
- Käytin Chat-palvelua ensimmäistä kertaa
- Asiakasohjaaja oli minulle ennestään tuttu
- Sain vastauksen kysymääni asiaan
- Minut ohjattiin eteenpäin
- Minut ohjattiin Chat-keskustelun sijaan soittamaan Kotitorin puhelinneuvontaan
- Olisin mielelläni hoitanut asian loppuun chat-palvelussa ilman soittoa puhelinpalveluun

Sähköpostitse yhteyttä ottaneille esitetyt kysymysväittämät

Vastausväittämiin vastaaminen asteikolla 1-5.

- Sain sähköpostineuvontaa tai otin yhteyttä yhteydenottolomakkeella saadakseni ohjausta palveluihin hakeutumisessa
- Sähköpostineuvonta auttoi minua löytämään tarvitsemani tiedon nopeammin
- Sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa
- Sain riittävän nopeasti vastauksen
- Koen, että asiakasohjaaja tunnisti tarpeeni
- Otin yhteyttä yhteydenottolomakkeella tai sähköpostilla puhelinpalvelun sijaan
- Yhteydenottolomake tai sähköpostiosoite on helposti saatavilla verkkosivuilla
- Suosittelen ystäväilleni ottamaan yhteyttä Kotitorille yhteydenottolomakkeella tai sähköpostilla
- Minulle tuli tunne, että vastauksessa asiakasohjaaja paneutui asiaani
- Palvelusta jäi minulle positiivinen mieli
- Vastaus sisälsi eri vaihtoehtoja, kuinka voisin toimia tilanteessani
- Vastaus auttoi minua kysymykseeni liittyvässä päätöksenteossa
- Vastausväittämiin vastaaminen Kyllä, Ei, En osaa sanoa.
- Sain sähköpostineuvontaa tai otin yhteyttä yhteydenottolomakkeella ensimmäistä kertaa
- Asiakasohjaaja oli minulle ennestään tuttu
- Sain vastauksen kysymääni asiaan
- Minut ohjattiin eteenpäin
- Minut ohjattiin sähköpostin sijaan soittamaan Kotitorin puhelinneuvontaan
- Olisin mielelläni hoitanut asian loppuun sähköpostitse ilman soittoa puhelinpalveluun

Kaikilta vastaajilta kysytty

Käytin palvelua: Tietokoneella, Matkapuhelimella, Tabletilla, Jokin muu, mikä. **Ikäni on:**

Kaikilta vastaajilta kysytyt avoimet kysymykset

Kerro vielä ajatuksesi digitaalisista palveluista seuraaviin kysymyksiin.

- Millaisissa asioissa/mihin tarkoitukseen käyttäisit Chat-palvelua? (Kaikki vastaajat)
- Millaisia digitaalisia palveluja toivoisit tulevaisuudessa Kotitorin verkkosivustolla olevan? (Kaikki vastaajat)
- Mihin asioihin/missä tilanteissa digitaaliset palvelut eivät mielestäsi sovellu asiointiin? Miksi? (Kaikki vastaajat)
- Miten Kotitorin digitaalisia palveluja voisi vielä parantaa? (Kaikki vastaajat)
- Jos Sinua voisi myöhemmin kysyä samasta aiheesta haastateltavaksi, jätä yhteystietosi tähän (Nimesi ja puhelinnumerosi, sähköpostiosoite tarpeen mukaan)

Liite 2. Haastattelulupa

OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMINEN

Haastattelu on osa opinnäytetyötä Tampereen ammattikorkeakoulun Sosionomi (ylempi AMK)- tutkinnossa. Haastattelu nauhoitetaan ja haastattelumateriaali säilytetään vain niin pitkään kuin opinnäytetyön teossa on tarpeen, jonka jälkeen materiaali hävitetään asianmukaisesti. Opinnäytetyössä ei tule ilmi haastateltujen henkilöllisyys eikä haastateltuja voi tunnistaa opinnäytetyöstä.

Annan suostumukseni, että Essi Huovila voi haastatella minua ja käyttää saamiaan tietoja opinnäytetyössään.

Päivämäärä _____

Allekirjoitus _____

Liite 3. Aineistopolku pelkistäminen esimerkki (Palveluohjaus)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Ihan neuvoo terveydenhoitoasiat ja terveyskeskus käynnit ja semmoset. Ainakin silloin juuri kun on tullut uutena.	neuvonta terveydenhoito terveyskeskus uutena tullut
..sitä vaan ei voi yhtäkkiä syöksähtääkään johonkin vaan pitää mennä lyhyin askelin.	ryhtyä johonkin lyhyet askeleet
..mutta jos nyt ajattelee apua ja hoitoa, niin kyllä se on niin että rauhallista keskustelua olis.	apu ja hoito rauhallinen keskustelu
Se ei oo niin tärkeätä tuleeko joku kotiin. Se riippuu siitä minkälaisessa kunnossa mä olisin. Kotisairaanhoido tietenkin sitten kun se on tarpeen ja sitten kun tarvii sen turvakellon. Kotisairaanhoidon mä ottaisin sitten.	kotona käyminen kunto tarve kotisairaanhoido turvapalvelut
Ja kyllä tota niin niin mullakin on vähän tota ajatuk-sissa se ja oon koittanutkin jos mä pääsisin johonkin esim. palvelutaloon. Mutta se on ihan vielä haku- sessa, sinne on pitkät jonot.	palvelutalo hakeminen ajatukset jonot
No se kotitori on yks. Ja sitten mä kyselisin ensin tut-tavilta että onko niillä ollu tämmösiä asioita.	avun kysyminen tuttavilta kysyminen tällaiset asiat
No siitä oli semmosta hyötyä että mä sen kaupp-avun sain siitä. Ja kunto-asian siitä sain.	hyödyt palveluiden saaminen kauppapalvelu kuntoutus
On, mutta kun hän oli täällä niin mä olin juuri tullu..Olis voinut käydä vähän aikasemmin, poika oli sen sopinu, mä olin juuri tullut niin se tuli sitten heti käymään pian. Sikäli että se alko pyöriin sitten, ruoka-asiat. Niin sekin selvis sitten heti että tämmönen ruokapalvelu on.	muutto poika sopijana muistaminen kotikäynti palveluiden käynnistyminen ruokapalvelu

TAULUKKO 1. Aineistolähtöinen aineistorunko - pelkistettyjen ilmausten muo-
dostaminen (Palveluohjaus).

Liite 4. Ala- ja yläluokkien muodostaminen esimerkki (Palveluohjaus)

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä tekijä
Avun kysyminen		PALVELUOHJAUKSEN MERKITYS ASIAKKAALLE
Palvelujärjestelmätietous	Palvelujärjestelmä- osaaminen	
Tiedon antaminen ja saaminen	ja tiedotus	AVUN HAKEMINEN JA
Palvelurakenteet		
Palveluiden oikea-aikaisuus	Palveluohjauksen tarkoitus ja tavoitteet	
Siirtymävaiheen palveluohjaus		TIEDON LISÄÄMINEN PALVELUOHJAUKSEN AVULLA
Asumispalveluprosessi		
Prosessimaisuus		TOIVEET JA ODOTUK- SET PALVELUOHJAUK- SESTA
Terveystieteet ja sairaudet		
Ohjaus ja neuvonta		TOIVEET JA ODOTUK- SET PALVELUOHJAUK- SESTA
Palveluohjauksellinen työote	Palveluohjauksen 3-tasoinen malli	
Yksilökohtainen palveluohjaus		TOIVEET JA ODOTUK- SET PALVELUOHJAUK- SESTA
Luottamuksen rakentuminen		
Asiakkaan kunnioittaminen		TOIVEET JA ODOTUK- SET PALVELUOHJAUK- SESTA
Tulevaisuuden toiveet	Asiakkaan kohtaaminen	
Kohtaaminen yksilöllisesti		TOIVEET JA ODOTUK- SET PALVELUOHJAUK- SESTA
Asiakkaan kuuntelu	yksilöllisesti	
Tilanteet kartoitus		TOIVEET JA ODOTUK- SET PALVELUOHJAUK- SESTA
Asiakkaan tarpeista lähteminen		
Hyödyt asiakkaalle	Palvelutarpeen arviointi	
Omaisten ja läheisten tuki		
Verkostot		

TAULUKKO 2. Ala- ja yläluokkien muodostaminen aineistolähtöisesti (palveluohjaus).

Liite 5. Aineistopolku pelkistäminen esimerkki (Teknologia)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
..Että kyllä mulla tunnusluvut tuolla on mutta kun mä jätin muutaman kerran että rupes oikein että en mä enää uskaltanut mennäkään sinne, että kuinka se nyt menikään oikein. Niin mä oon vähän luopunu. Ei näin tietysti pitäis oikein että kyllä kaikkia näitä nykyaikaa pitäisi yrittää..	Luopuminen tietotekniikasta Uskalluksen puute Nykyaikana pitäisi yrittää Tunnuslukujen käyttö
..olin innostuneena kaikkia kursseja siellä. Nyt ne on kaikki unohtunut, mutta kyllä se käyttö säilyy.	Innostus oppimiseen Kursiaiheet unohtuneet Käyttöosaaminen säilynyt
..moni luopuu tietokoneesta ja käyttää val-lan läppäriä tiedän tätä vanhusväestöö. Tiedän ketä on käyttänyt tietokonetta aikasem-min ja ne on mennyt vanhaks noi. Ja se toimii ihan kun tietokone ja saa mukaansa.	Tietokoneesta luopuminen Tabletin/läppäriin käyttö Tekniikka menee vanhaksi Toimii kuin tietokone Saa otettua mukaan
Sehän on sillä tavalla että tositilanteessa sen oppii kokeilemalla ja huomaa että ei se näin ollukaan ja kokeilla jotain toista reittiä.	Kokeilu tositilanteessa Eri reittien kokeilu
Mun työni on liittyny niin paljon tohon tietotekniikkaan että sen takia mä niistä ehkä olen tavanomaista enemmän innostunu mitä muut.	Työssä käyttänyt tietotekniikkaa Tavanomaista innostuneempi
Kyllä mä sitä pikkusen käytin vähän aikaa mut sit mä jouduin sairaalassa välillä ja sit se jäikin siitä..	Käyttö jäänyt sairaalan takia Käyttänyt tietokonetta vähän aikaa
Tähän jää koukkuun tälläseen. Mulla ei oo tv:täkään, ei mulla oo varaa hankkia.	Älypuhelimien käyttö Ei varaa hankkia tv:tä
Ainakaan ei tapahdu kovin nopeasti.. että varmasti ymmärtää mistä on kysymys. Että mitä se sisältää ja kun nykyinen sukupolvi on niin koneiden varassa.	(Oppiminen) ei nopeaa Ymmärryksen varmistus Mitä sisältää Nykyinen sukupolvi käyttää koneita
Mutta pikkusen olen sitä mieltä että meitä pitäisi joka paikassa vähän aatella, että me emme hallitse enää tätä tietokoneritmiä.	Tietokoneita ei hallita Huomioitava kaikkialla

TAULUKKO 3. Teoriaohjaava aineistorunko - pelkistettyjen ilmausten muodostaminen (Toimijuuden modaliteetit).

Liite 6. Ala- ja yläluokkien muodostaminen esimerkki (Teknologia)

Alaluokka	Yläluokka
Motivaatio, kiinnostus, uusien asioiden opettelu, ajanviete, mielekäs tekeminen	HALUAMINEN
Ilo ja innostuminen, onnistuminen, hyvät ja huonot kokemukset, epävarmuuden tunteet, pettymykset	TUNTEMINEN
Päivityshaasteet, laitteiden hinnat, tekniikan vanheneminen, teknisten ominaisuuksien muutos, avunsaaminen	VOIMINEN
Taidot, oppiminen, osaamattomuus laitteiden ja ohjelmien käytössä, teknologiasanasto	OSAAMINEN
Toimintakyvyn muutos, terveydentila, ikä, tekstin kirjoittaminen, näkö ja kuulo, nopeuden vaade	KYKENEMINEN
Työelämässä teknologiaan tutustuminen, sukupolviseikat	TÄYTYMINEN

TAULUKKO 4. Ala- ja yläluokkien muodostamisen esimerkki teoriaohjaavan analyysin mukaan. (Toimijuuden modaliteetit)