



Etätapaamiset Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana

Aki Eskelinen & Minna Pirhonen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Etätapaamiset Humana Avopalveluiden perhetyössä ja
ammattillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana

Aki Eskelinen, Minna Pirhonen
Sosiaalialan käytäntöjen
asiakaslähtöinen kehittäminen,
Voimavaraistavien työtapojen
johtaminen ja kehittäminen
sosiaali- ja terveysalalla
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2021

Aki Eskelinen, Minna Pirhonen

Etätapaamiset Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana

Vuosi

2021

Sivumäärä

57

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja tuottaa tietoa etätapaamisista Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana. Näitä kokemuksia tutkittiin asiakkaiden, työntekijöiden ja Keusoten sosiaalityöntekijöiden näkökulmista. Humana Avopalvelut tarjoaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluita, joihin kuuluu muun muassa perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötyö. Humana Avopalveluiden toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Tarve tutkia etätapaamisia nousi esille työskentelytapojen muuttuessa koronapandemian myötä keväällä 2020. Työskentely on aina ollut pääsääntöisesti lähityötä, joka tapahtuu asiakkaiden kotona. Humana Avopalvelut näki tarpeen tutkimuksen toteuttamiselle niin kehittämisen, toimintatapojen kuin henkilökunnan kehityksen kannalta. Tutkimuksen aihealue on myös valtakunnallisesti uusi.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee sosiaalista kuntoutusta, voimavaralähtöisyyttä, asiakaslähtöisyyttä sekä näiden kehittämistä ja toteuttamista digitalisaation muutoksessa. Opinnäytetyössä sovelletaan laadullista tutkimusotetta, jossa lähestymistapana on arviointi. Tiedonkeruumenetelminä ovat teemahaastattelu sekä sähköpostikysely, joihin sovelletaan Braun ja Clarken (2006) temaattisen analyysin periaatteita. Opinnäytetyön tiedonkeruuseen osallistui kuusi Humana Avopalveluiden työntekijää, kuusi heidän asiakastaan ja neljä Keusoten sosiaalityöntekijää.

Tutkimuskysymysten kautta haluttiin selvittää, millaisia kokemuksia asiakkaat ja työntekijät toivat esiin verkkovälitteisestä asiakastyöstä. Samoin haluttiin selvittää, millä tavoin asiakkaat ja työntekijät kokivat verkkovälitteisen tapaamisen ja lähitapaamisen eron ja millä tavoin tämä näyttäytyi käytännössä. Pyydettiin myös ehdotuksia, millä tavoin verkkovälitteistä asiakastyötä voidaan kehittää. Tuloksista kävi ilmi, että etätapaamiset olivat toimiva työmuoto, joka toi uuden mahdollisuuden palvelun toteuttamiselle esimerkiksi karanteenin aikana. Etätapaamisten ei kuitenkaan koettu korvaavan lähitapaamisia. Etätapaamisten työskentely koettiin tehokkaana ajankäytöllisesti, mikä välittyi niin työntekijöiden haastatteluista kuin sosiaalityöntekijöiden kyselystä. Kaikki kolme ryhmää olivat yhtä mieltä siitä, että etätapaamisien sisältöjä pitäisi kehittää esimerkiksi siten, että erilaisia menetelmiä pystytään hyödyntämään kuvaruudun välityksellä. Haasteena etätapaamisissa koettiin erilaiset sekä digitaaliset että yhteyksiin liittyvät ongelmat. Lisäksi työntekijöitä huolestutti etätyöskentelyssä, ettei perheiden kokonaiskuvaa pystynyt näkemään ja non-verbaalinen viestintä oli vaikeaa havaita.

Human Avopalveluissa on suunnitteilla ottaa käyttöön työpajatoiminta ja työmenetelmäpankki, jossa tiimit jakavat kokemuksiaan ja osaamistaan etätapaamisista. Työpajoilla voidaan kehittää etätapaamisten toimintaa tavoitteellisesti eteenpäin.

Asiasanat: sosiaalinen kuntoutus, voimavaralähtöisyys, asiakaslähtöisyys, etätapaamiset, digitalisaatio

Master of social services

Customer-Oriented Development of Social Service Practices, Development and Management of Empowering Working Methods in Health Care and Social Services

Aki Eskelinen, Minna Pirhonen

Remote Appointments in Family Work and Professional Support Work in Humana

Avopalvelut During the COVID-19 Pandemic in 2020

Year	2021	Pages	57
------	------	-------	----

The goal of the thesis is to research and gather information on remote appointments during COVID-19 for the staff of Humana Avopalvelut working in family- and professional support branches. These experiences are explored from customers', employees' and Keusote's social workers' point of view. Humana Avopalvelut offers welfare services, such as social welfare and child protection including the services of professional support personnel, in accordance to laws (1301/2014). The need for the study arose from the changes in work routines caused by COVID-19 in the spring 2020. Before, daily work required meetings with customers in their own homes. Humana Avopalvelut saw the need for the study to educate their staff and develop new work routines. Nationally, the topic of the study is new.

Social rehabilitation, resource- and customer orientation, as well as developing and implementing them during digital changes are discussed in the theoretical framework of the thesis. In the thesis, a qualitative research approach is applied, evaluation being the method of approach. Data collection methods include a thematic interview and an e-mail survey, to which the principles of Braun and Clarke's (2006) thematic analysis were applied. Six Humana Avopalvelut employees, six of their customers and four Keusote's social workers participated in the data collection of the thesis.

The aim of the questions in the study was to bring up customers' and employees' experiences of the daily work done remotely online. How these experiences differed from normal routines and if they had any effects in practice. Additionally, the interviewees were asked if they had any development proposals on how to improve customer work done remotely. The results show that remote appointments functioned well and brought up the possibility to continue services for example during quarantines caused by COVID-19. Also, efficiency in time management seemed to be increased. Remote appointments, though, were not seen as a substitute for meetings in person. All three parties, customers, workers, and social workers found the need for developing the content of the online meetings and generating new methods while working through screens. Digital- and connectivity related problems were seen as challenges. While working remotely, the workers were concerned by not seeing the whole picture of the families' situation and the difficulty of perceiving non-verbal communication.

Based on the findings of the research, Humana Avopalvelut is planning to put into service workshop activities and a work method library where teams can share their methods and experiences about remote appointments. Workshops are meant to develop remote working methods purposefully forward.

Keywords: Social rehabilitation, resource output, customer-oriented action, remote appointments, digitalization

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tietoperusta	7
2.1	Sosiaalinen kuntoutus	8
2.2	Voimavaralähtöisyys	10
2.3	Asiakaslähtöisyys	11
2.4	Sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyyden kehittäminen	13
2.5	Asiakaslähtöisyyden ja digitalisaation muutos sosiaalialalla	14
2.5.1	Digitaalisten palveluiden haasteet ja saavutettavuus.....	17
2.5.2	Tutkimustuloksia sosiaalialan digitaalisten palveluiden toteuttamisesta ..	19
2.6	Humana Avopalvelut Oy.....	23
2.6.1	Humana Avopalveluiden perhetyö	24
2.6.2	Humana Avopalveluiden ammatillinen tukihenkilötyö	25
2.6.3	Keusote	26
2.6.4	Kilpailutus määrittelemässä Humana Avopalveluiden palvelutuotantoa ...	27
3	Opinnäytetyön toteuttaminen	29
3.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	30
3.2	Arviointi tutkimuksellisenä lähestymistapana.....	30
3.3	Teemahaastattelu ja kysely arvioinnin tiedonkeruumenetelminä Humana avopalveluissa	31
3.4	Aineiston analyysi	32
4	Tulokset	34
4.1	Asiakashaastattelut	34
4.2	Työntekijähaastattelut	35
4.3	Sosiaalityöntekijöiden kysely.....	37
5	Eettisyys ja luotettavuus	38
6	Pohdinta	39
	Lähteet.....	43
	Kuviot	50
	Liitteet	51

1 Johdanto

Opinnäytetyömme käsittelee etätapaamisia Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana. Opinnäytetyöntekijät työskentelevät Humana Avopalveluissa, joten oli luontevaa tutkia ajankohtaiseksi ja tärkeäksi nousutta ilmiötä omassa työympäristössä. Tekijät työskentelevät Humana Avopalveluiden perheohjaajina ja ammatillisina tukihenkilöinä.

Keväällä 2020 syntynyt korona pandemia toi Humana Avopalveluihin uuden työtavan, etätapaamiset. Tätä ennen etätapaamiset eivät kuuluneet työnkuvaan vaan työskentely Humana Avopalveluissa oli lähityötä asiakkaiden kanssa. Työskentely tapahtuu sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kanssa, joka useasti tapahtuu heidän omassa tutussa ympäristössään, yleensä asiakkaiden kotona. Etätapaamisia ei ole huomioitu kuntien kilpailutuksessa, mutta siitä huolimatta Humana avopalvelut sai kevään 2020 aikana jokaiselta sopimuskunnalta eri aikaan luvat etätyöskentelyyn koronapandemian edetessä.

Työskentelemme pääsääntöisesti asiakkaidemme kotona, joten työskentely etätyönä toi eteemme aivan uuden tilanteen. Tapahtunut muutos vaikutti merkittävältä, joten sen tutkiminen tuntui tarpeelliselta Humana Avopalveluiden ja työntekijöiden oman työn kehittämisen kannalta. Humana Avopalvelut haluaa hyödyntää tutkimustuloksia kehittämällä etätapaamisia osaksi perheohjaajien ja ammatillisten tukihenkilöiden työtavaksi ja tarjota entistä kattavampaa palvelua asiakkailleen. Opinnäytetyössämme sovelletaan laadullista tutkimusotetta ja lähestymistapana on arviointi. Tiedonkeruumenetelminä opinnäytetyössämme ovat teemahaastattelut ja kysely. Haastattelimme koronapandemian 2020 aikana etätapaamisia tehneitä Humana Avopalvelun perheohjaajia ja ammatillisia tukihenkilöitä sekä heidän asiakkaitaan. Lisäksi teimme sähköpostilla kyselyn edellä mainittujen asiakkaiden sosiaalityöntekijöille. Olemme rajanneet haastateltavat Keusoten alueelle.

Sosiaalinen kuntoutus on perusta perheohjaajien ja ammatillisen tukihenkilötyölle. Työskentely rakentuu asiakaslähtöisesti asiakkaan omien tavoitteidensa pohjalta voimavaraistavien työtapojen avulla, jossa työntekijät ovat tukemassa asiakkaan muutosta. Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 85) kirjoittavat miten, voimavara lähtöinen työskentely jo sellaisenaan tukee sosiaalisen kuntoutuksen tavoitetta ja tehtävää. Voimavara lähtöinen työskentely tukee asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamista ja vahvistumista. Tämä kaikki oli muutettava korona kevään 2020 aikana etätapaamisten sisällöksi ja jokaisen työntekijän oli uskallettava ottaa uusi työnkuva käyttöön. Sosiaaliset palvelut ovat

enenevässä määrin muuttumassa digipalveluihin ja tässä muutoksessa niin yritysten kuin työntekijöiden pitää pysyä mukana.

2 Tietoperusta

Humana Avopalveluiden työtä määrittelee ja ohjeistaa sosiaalihoitolaki (1301/2014). Keskitalo ja Vuokila-Oikkosen (2018, 85-86) mukaan sosiaalinen kuntoutuminen on osa sosiaalihoitolakia, jonka kokonaistavoitteena voidaan pitää asiakkaan voimaantumista omassa arjessaan. Tätä voidaan tukea voimavaralähtöisellä työllä. Tänä päivänä voimavaralähtöinen työskentelytapa sosiaali- ja terveysalalla on vahvistumassa entisestään. Työskentely ei ole enää ongelmakeskeistä vaan työskentelyssä pyritään löytämään ja keskittymään asiakkaan voimavaroihin. Työskentely lähtee asiakkaasta itsestään, jolloin työskentely on asiakaslähtöistä.

Sosiaalihoitolaissa (1301/2014) 3 luvussa 17 §:ssä sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan asiakkaan neuvontaa palvelujen käytössä ja eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Hietala, Kinnunen, Kauppila ja Karjalainen (2018, 6) kirjoittavat, miten palveluiden yhteiskehittäminen on eräs keino luoda asiakkaiden aitoa osallisuutta, tasaveroiseen ja mahdollisimman monimuotoiseen osallistumiseen perustuvaa yhteistyötä ammattilaisten kanssa. Opinnäytetyön tietoperustan keskeiset käsitteet on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1: Tietoperusta

2.1 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalityön tehtävä on rakentaa sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus sekä sovittaa se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Sosiaalihuollon asiakkuuden alussa tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarvetta täydennetään tarvittaessa asiakassuunnitelmalla, joka sisältää muun muassa asiakkaan ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta ja tarvittavista palveluista. Lisäksi se sisältää oman työntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista. Sosiaalista kuntoutusta toteuttaessa palvelu toimii yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen sekä kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2020b; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 56.)

Puromäki, Kuusio, Tuusa ja Karjalainen (2017, 14) kirjoittavat miten, sosiaaliseen kuntoutuksen sisältyvän toiminnan avulla edistetään asiakkaiden työmarkkina- ja elämäntilanteita ja elämäntilanteita, tai tuetaan heidän toimintakykyään ja elämäntilanteita, jos työllistyminen avoimille työmarkkinoille ei näytä mahdolliselta. Sosiaalinen kuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, joka tähtää arjen selviytymiskeinojen ja elämäntilanteen parantumiseen. Sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohtana on sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltainen selvittäminen, jonka pohjalta palvelut suunnitellaan yksilöllisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen keskeisenä palveluprosessina koordinoivana elementtinä on nimetyt omatyöntekijän tarjoama ohjaus. Tarvittaessa

palveluprosessiin voidaan sovittaa yhteen myös muita asiakkaan tarvitsemia kuntoutus- tai tukipalveluja. Yhtenä sosiaalisen kuntoutuksen peruseräperiaatteena on toiminnallisuus. Palvelun toiminnalliset kuntoutuselementit räätälöidään yksilöllisten tavoitteiden ja tarpeiden pohjalta, ja niihin voi sisältyä valmennusta arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämönhallintaan, vertaistukea tarjoavaa ryhmätoimintaa ja tukea sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin, sosiaalista kuntoutumista edistävää työtoimintaa tai muita toiminnallisia palveluja. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ei kuitenkaan riitä sosiaalisen kuntoutuksen yksityiskohtaiseen määrittelyyn, vaan sisällöt syntyvät kuntoutujakohtaisesti asiakkaan ja ammattilaisten yhteistyöllä. Myös lakiesityksen mukaan sosiaalisen kuntoutuksen sisältö sovitetaan yksilöllisesti kuntoutujan elämäntilanteeseen. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2020a.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (2020a) kuvaa, miten sosiaalinen kuntoutus voi olla joko korjaavaa tai ennaltaehkäisevää. Korjaavana työotteena sosiaalinen kuntoutus palauttaa ja vahvistaa henkilön sosiaalista toimintakykyä tilanteissa, joissa toimintakyvyn arvioidaan alentuneen esimerkiksi pitkään jatkuneen työttömyyden, sairastumisen, päihteiden käytön seurauksena tai hahmotus- ja oppimishäiriöistä, vammaisuudesta, mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöistä tai väkivaltakokemuksista johtuen. Ennalta ehkäisevänä työotteena sosiaalinen kuntoutus tukee ongelmallisissa elämäntilanteissa ennen kuin ne kasvavat liian suuriksi. Ennalta ehkäisevänä työotteena sosiaalinen kuntoutus kiinnittyy myös rakenteelliseen sosiaalityöhön ja sitoo sen osaksi yleistä osallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä edistävää sekä tukevaa työtä. Rakenteellisena työnä sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet liittyvät ympäristöjen, toimintojen ja yhteiskunnan sosiaaliseen esteettömyyteen sekä niiden muuttamiseksi avoimiksi ja vastaanottaviksi kaikille. Tulevaisuuden rakenteissa syrjäytymistä torjuva sosiaalinen kuntoutus sijoittuu maakunnallisen sosiaalityön sekä kunnallisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työn yhdyspintaan näitä yhdistävänä elementtinä. (THL 2020a)

Hietalan, Kinnusen, Kauppilan ja Karjalaisen (2018, 6) mukaan yhteiskehittäminen on ammattilaisten, asiakkaiden ja johdon välistä tavoitteellista yhteistyötä, jota voidaan toteuttaa monin eri tavoin ja hyvin erilaisissa asetelmissa, tilanteissa sekä kokoonpanoissa kuten verkostopalaverit. Kehittämisen kohteeksi voidaan valita myös hyvin erilaisia asioita, esimerkiksi asiakastyön käytännöt, asiakkaille viestintä, tilaratkaisut tai asiakassuunnitelma ja sen toteuttaminen. Samalla se tarjoaa keinoja uudistaa ammatillisuutta ja johtamista niin, että niissäkin voi alkaa tapahtua erilaisia asiakkaiden osallistumista sekä tasaveroisempaa asemaa edistäviä toiminta-, ajattelu- sekä suhtautumistapojen muutoksia.

2.2 Voimavaralähtöisyys

Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 85-86) kirjoittavat miten, voimavaralähtöisyydessä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tavoitteet. Keskeistä on asiakkaan kuuleminen ja dialogisuus sekä asiakkaan omista tavoitteista lähteminen. Asiakkaan tulisi voida kuvata omin sanoin tilanteensa ja tavoitteensa työntekijälle. Voimavaralähtöisellä lähestymistavalla keskitytään positiivisiin voimavaroihin ja ratkaisujen mahdollisuuksiin. Voimavarastava lähestymistapa korostaa ihmisen ja ympäristön voimavaroja muutoksen aikaansaamisessa. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä tarjotaan vaihtoehto ongelmalähtöisille lähestymistavoille, joissa keskitytään vain asiakkaiden ongelmien tunnistamiseen ja määrittelyyn. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä asiakkaan ongelmat nähdään laajemmassa perheen, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmassa. Voimavaralähtöisessä asiakkaan kohtaamisessa häntä tuetaan löytämään ongelmiansa ratkaisemisessa tarvittavat voimavaransa ja vahvuutensa.

Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 88) jatkavat resilienssin liittymisestä vahvasti voimavaralähtöisyyteen. Sanakirjan mukaan resilienssi tarkoittaa joustavuutta, sitkeyttä, vastustuskykyä ja kestävyyttä. Resilienssillä viitataan siihen, miten vastoinkäymiset eivät aina ennusta tulevaa selviytymistä. Resilienssin kolme lähdeä ovat kokemus rakastetuksi tulemisesta, sisäinen vahvuus sekä sosiaaliset ja ihmissuhdetaidot. Resilienssi on palautumiskykyä ja palautumista kohti ratkaisua ja mielekkyyden löytämistä. Sosiaali- ja terveysalan työn kannalta kiinnostavaa on se, mikä ja miten sosiaalinen tuki ja sosiaalinen ympäristö voivat edistää positiivista muutosta ja kasvua. Työntekijä ei voi olettaa, ettei esimerkiksi trauman läpi käynyt asiakas, pysty kohtaamaan elämäänsä enää voimaantuen.

Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 88) kirjoittavat, miten resilienssi on kykyä sietää epävarmuutta. Se on palautumiskykyä vastoinkäymisistä, stressistä ja häiriöistä ja oppia niistä kaikista. Resilienssillä voidaan nähdä myös, miten vastoinkäymiseen johtanut tilanne voi muodostua tulevaisuudessa voimavaraksi. Turvallinen suhde ennen traumaa ja trauman jälkeen ovat henkilön voimavaroja. Asiakastyössä puhuminen ja järjen saaminen asiakkaan omille kokemuksille auttavat prosessia eteenpäin ja nostavat parhaimmillaan esille asiakkaan voimavaroja. Sosiaali- ja terveysalan työn kannalta resilienssissä kiinnostavaa on se, mikä ja miten sosiaalinen tuki ja sosiaalinen ympäristö voivat edistää asiakkaan positiivista muutosta ja kasvua.

Voimavaralähtöisyys ja voimaantuminen, toisin sanoen empowerment, voidaan nähdä läheisesti toisiinsa liittyvinä käsitteinä ja lähestymistapoina. Empowerment-käsite on yleensä käännetty valtaistumiseksi, valtaistamiseksi, voimaantumiseksi, voimavaraistumiseksi. Voimaantumisen tavoite on lisätä yksilön voimavaroja toimia eri elämänavaluuilla, yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Yksilöllisenä prosessina valtaistuminen viittaa yksilön kehittymiseen: tiedon

ja tietoisuuden lisääntymiseen, itsearvostuksen vahvistumiseen sekä hallinnan tunteen lisääntymiseen. Yksilöllinen tai henkilökohtainen voimaantuminen liittyy läheisesti itsemääräämisoikeuteen, jolloin asiakkaat antavat suunnan auttamisprosessille. Työntekijänä kuullaan asiakasta ja tuetaan häntä muutostyössä. Voimaantumisen avulla asiakkaan on mahdollista vaikuttaa elinolosuhteisiinsa ja muuttaa niitä. Hän voi saavuttaa haluamiaan asioita, parantaa elämänsä laatua sekä auttaa myös muita läheisiään näissä pyrkimyksissä. (Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen 2018, 89.)

Järvikoski (2014, 40) kuvaa voimaantumisen prosessissa, jossa tavoitellaan asiakkaan elämäntilanteen parantumista ja hänen omaa kontrolliansa elämän eri osa-alueilla. Työntekijän tehtävä on rohkaista, avustaa, mahdollistaa ja tukea asiakkaiden voimavaroja, ennen kaikkea etsiä keinoja yhdessä. Työntekijän tehtävä on tehdä näkyväksi asiakkaidensa ympärillä olevia voimavaroja ja edistää yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta eri tasoilla. Voimavara- ja ratkaisukeskeisyydellä on paljon annettavaa sosiaaliseen kuntoutukseen. Se lisää asiakaslähtöisyyttä, auttaa hahmottamaan palvelun käyttäjien tilanteita mahdollisuuksien näkökulmasta sekä muutetaan ongelmista voimavaroihin ja ratkaisuihin.

Keskitalon ja Vuokila-Oikkosen (2018, 90) mukaan ratkaisukeskeisyys liittyy myös läheisesti voimavara- ja ratkaisukeskeisyyteen. Ratkaisukeskeisyys voidaan nähdä toimintamallina ja tapana ajatella. Se on tapa olla suhteessa sekä vuorovaikutuksessa toisen ihmisten kanssa. Ratkaisukeskeisyydessä kuullaan ongelmat, mutta ne nimetään uudelleen tavoitteiksi. Olennaista on ajatella muutoksen olevan välttämätöntä, jolloin tärkeitä ovat pienet askeleet kohti tavoitetta, jossa työntekijä on mukana. Mahdollisimman pienet ja konkreettiset tavoitteet voimaannuttavat onnistumisen kokemuksen myötä. Ratkaisukeskeisyydessä lähtökohta on asiakkaan voimavaroissa ja hänen hyvissä ominaisuuksissa. Ratkaisukeskeisyydessä korostuu siten asiakaslähtöisyys, yhteistyö ja asiakkaan näkökulman painottaminen aivan kuten voimavara- ja ratkaisukeskeisyydessä lähestymistavassa. Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työn periaate on, että kaikilla asiakkailla on vahvuuksia, kykyjä sekä resursseja. Asiakkaat yleensä osoittavat kestävyttä, kun he kohtaavat vastoinkäymisiä. Heillä on pyrkimystä ja halua selviytyä. (Furman 2020.)

2.3 Asiakaslähtöisyys

Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 90) kuvaavat, miten voimavara- ja ratkaisukeskeisen työskentelyn, että sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Asiakas itse määrittelee tavoitteensa, jonka tukena työntekijä on. Erityisen tärkeää on myös perhe- ja verkostokeskeinen työote. Kun työskennellään asiakkaan ja hänen perheensä sekä hänen verkostonsa kanssa, vahvistetaan perhesuhteita ja läheisten merkitystä ratkaisujen syntymisessä. Tärkeää on vahvistaa ja löytää perheen voimavarat, joilla tuetaan niin

asiakasta itseään kuin koko perhettä. Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työskentely ohjaa myös ammattilaisia yhteistyöhön asiakkaan asioissa. Kun asiakas itse pääsee määrittämään tavoitteitaan työskentelylle, hän pystyy asennoitumaan haasteidensa ratkaisuihin toimintaorientoituneesti. Auttamistyössä voidaan käyttää voimavaroja menneisyyden tai nykyisyyden analysointiin, mutta tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee muutosta elämään uusin keinoin, tulisi keskittyä voimavaraiseen muutostyöhön. (Särkelä 2001, 93.)

Särkelä (2001 27-31) ja Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 86) jatkavat, miten työskentelyssä tärkeää on asiakkaan kuuleminen, luottamussuhteen rakentaminen, hyväksyminen, välittäminen, dialogisuus sekä asiakkaan omista tavoitteista lähteminen. Asiakkaan tulisi voida kuvata omin sanoin tilanteensa ja tavoitteensa. Voimavaralähtöisessä asiakkaan kohtaamisessa häntä pyritään tukemaan luomalla sellaiset olosuhteet ja puitteet, että asiakas voisi löytää ongelmiensa ratkaisemisessa tarvittavat voimavaransa ja vahvuutensa. Työntekijöiltä voimavaralähtöinen lähestymistapa edellyttää myönteistä asennetta asiakkaiden ja yhteisöjen mahdollisuuksiin. Lähtökohdista on, että asiakkaan toiveet ja unelmat ovat tärkeitä, vaikka ne vaikuttaisivat epärealistisiltakin. Kun työntekijä kartoittaa asiakkaan voimavaroja voi niitä löytyä asiakkaan itsensä lisäksi verkostoista, kuten naapurustosta, järjestöistä, harrastuksista, virallisista instituutioista kuin myös kouluista tai uskonnollisista yhteisöistä. Hyvä ja toimiva työskentelysuhte on vastavuoroinen. On muistettava, että asiakkaan ja työntekijän kohdatessa, kaksi erilaista todellisuuskuvaa yhdistyy. Kuvat todellisuudesta ja todellisuus ovat aina kaksi eri asiaa. Sekä asiakkaat, että työntekijät tarkastelevat todellisuutta omista rajallisista lähtökohdistaan. Auttamistyössä on kyse erilaisten todellisuuksien kohtaamisesta, jolloin työntekijät ja asiakkaat asemoituvat samalle viivalle tutkiessaan ja vertailemallaan näkemyksiään todellisuudesta. Tällöin he joutuvat tutkimaan ja vertailemaan näkemyksiään todellisuudesta. (Särkelä 2001, 27-29.)

Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 93) kirjoittavat voimavaralähtöisen prosessin käytännön etenemisestä. Työskennellessämme lastensuojelun avohuollon perhetyössä, näemme tämän prosessin myös omassa työssämme asiakkaan kanssa. Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 93) kuvaavat ensimmäiseksi vaiheeksi dialogin, joka on asiakastyön käynnistymisen vaihe. Työntekijä ja asiakas luovat yhteistyö suhteen. He tarkastelevat tilannetta, jossa käydään läpi asiakkaan tilanne ja tulevaisuuden tavoitteita. Tässä kohtaamisessa luodaan yhdessä ensisijainen tavoite työskentelylle, vahvistetaan motivaatiota ja kartoitetaan resursseja. Toisena vaiheena kuvataan kartoitusta ja arviointia. Asiakas ja työntekijä yhdessä kartoittavat asiakkaan vahvuudet sekä miten asiakas on toiminut hänelle haastavissa tilanteissa. Keskusteluissa arvioidaan asiakkaan resurssit ja kyvyt suhteessa ympäristöön: perhe, järjestöt sekä yhteisöt. Tämän jälkeen asiakas ja työntekijä suunnittelevat yhdessä tavoitteet, jossa hyödynnetään ympäristössä olevia resursseja, jotta asiakas pääsee haluttuun tavoitteeseensa. Kolmantena vaiheena on toteutus, jossa suunnitelma otetaan käyttöön ja toteutetaan sitä

koko ajan arvioiden. Lopuksi arvioidaan muutostyö; mitä onnistui, mitä kannattaa tehdä jatkossa ja vakiinnutetaan muutos.

2.4 Sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyyden kehittäminen

Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas (2011, 5-8) kirjoittavat sosiaali- ja terveysalan kehittämisestä, jonka lähtökohtana tulisi olla asiakkaat eikä organisaatioiden erilaiset prosessit. Asiakkaat tulisi nähdä aktiivisina toimijoina, ei passiivisina kohteina. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen auttaa myös huomattavasti palveluiden parantumiseen. Tällä toimintamallilla voidaan todennäköisesti parantaa myös vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Gerdt ja Eskelinen (2018, 41) kirjoittavat, miten julkisella sektorilla on tiedostettu asiakaskokemuksen tärkeys suhteessa liiketoiminnalliseen menetykseen. Kehittämisen keskiössä on aina asiakas ja hänen tarpeensa. Asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkumo ja sen pitäisi ulottaa organisaation kaikkiin toimintoihin. Jatkumo muodostaa lopulta koko organisaation kattavan toimintatavan muutoksen.

Sosiaali- ja terveysalan palveluissa on useita lakeja esimerkiksi Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010), Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jotka turvaavat asiakaslähtöisyyden sekä määrittelevät työskentelytavan rungot sekä -mallit. Virtanen ym. (2011, 5-15) kirjoittavat siitä, miten asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen yhteneväisyyttä voidaan lisätä, jos tuotetaan enemmän tietoa julkisen ja kolmannen sektorin välillä. Asiakasymmärrys ei parannu eikä sitä voida rakentaa pelkästään tyytyväisyysmittareiden ympärille. Palveluiden kehittämisessä on tärkeää miettiä ja ottaa huomioon tulevaisuuden tuomat mahdollisuudet sekä edellytykset.

Virtanen ym. (2011, 12-18) jatkavat siitä, miten palvelujärjestelmän kehittäminen asiakas- ja käyttäjälähtöisemmäksi onnistuu vain, jos koko järjestelmää kehitetään laaja-alaisesti ja yksittäinen palvelu integroidaan yhtenäiseen palvelukokonaisuuteen. Asiakaslähtöisen kehittämisen kuuluu olla laaja-alaista toimintaa. Useimmiten asiakkaalla on monia erilaisia asiakkuuksia sosiaali- ja terveysalan palveluissa. Asiakkaiden täytyy pysyä palveluiden keskiössä ja se on otettava huomioon palveluiden kehittämistyössä. Kaikilla on kuitenkin sama päämäärä eli asiakkaan terveyden edistäminen ja hyvinvointi. Asiakaslähtöisyydessä jokainen asiakas kohdataan yksilönä, joka nähdään sosiaali- ja terveysalalla toiminnan arvoperustana. Asiakas osallistetaan mukaan hänen omien tarpeidensa kautta. Se vaatii asiakkailta ja organisaatiolta yhteisymmärrystä sekä vuoropuhelua keskenään, jossa keskustellaan ja mietitään, miten palvelu voitaisiin tuottaa asiakkaan tarpeiden mukaan sekä samalla olla kustannustehokkain vaihtoehto. Robson (2001, 76-77) toteaa, että toiminnan kehittäminen on erittäin tärkeää entuudestaan tutuille palveluille sekä kaikille muillekin vakiintuneille toimintamalleille, koska kehittämisen pohjana toimii toiminnan arviointi. Tämän avulla pystytään antamaan kyseiselle toiminnalle niitä tarvitsevia kehittämissuhteita.

Gerdt ja Eskelinen (2018, 45) kirjoittavat, miten kehittämisen aikaväli voi vaikuttaa merkittävästi asiakaskokemuksen kehittämisen suunnitelmaan. Jos kehitetään pienin askelin, voidaan jäädä palveluissa jälkeen. Lähtökohtaisesti yritysten pitäisi pyrkiä asiakastarpeidensa kriittiseen analysointiin ja kehittää palvelua tältä lähtökohdalta. Nykytilan tarkastelu ei vain riitä, vaan asiakastarpeet ja palvelut muuttuvat digitalisaation myötä paljon nopeammin. Työelämän mullistuminen ja uudistuminen tulee koskettamaan niin asiakkaita kuin organisaatioita. Digitalisaatio vaatii kaikilta uusien palveluiden opettelemista nykyisten rinnalle tai luomaan kokonaan uusia toimintamalleja. Koronapandemian kaltaiset koko maailmaan vaikuttavat ilmiöt pakottavat miettimään, mitä digitalisaatio on ja miten, sitä voidaan hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. (Hiila ym. 2019, 39-40.) Gerdt ja Eskelinen (2018, 43-44) jatkavat, miten yritysten tulisi tarkastella asiakaskokemustensa kehittämistä. Digiajan asiakaskokemuksen kehittämisen strategia syntyy yrityksessä siitä, kun yritys tarkastelee omaa lähtötilannettaan sekä aikajännettä, joka syntyy asiakaskokemuksen kehittämisestä. Minkälaisia hankkeita ja tavoitteita siihen liittyy, mistä lähtötilanteesta ollaan lähdössä kehittämään palvelua, yrityksen kyvyt vielä läpi hanke ja johtaa muutosta. Digitalisaatio tulee muuttamaan jokaista toimialaa, myös sosiaalialaa, jolloin yrityksen on kyettävä viemään läpi muutoshankkeet.

2.5 Asiakaslähtöisyyden ja digitalisaation muutos sosiaalialalla

Hietanen-Peltola, Vaara, Hakulinen ja Hastrup (2020, 5) sekä Hakulinen ym. (2020, 58) kertovat julkaisuissaan muutoksesta, joka tapahtui sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa koronapandemian 2020 aikana. Kunnat alkoivat suunnitella erilaisia muutoksia asiakastyöhön, koska yleiset ohjeistukset ohjeistivat välttämään turhia sosiaalisia tapaamisia. Palveluja pyrittiin järjestämään osittain tai kokonaan etätapaamisina. Etätapaamisten yleistyessä lähitapaamiset vähenivät. Asiakasperheillä oli suuria pelkoja koronapandemiaan liittyen, ja he toivoivat apua etätapaamisten välityksellä sekä itse etätapaamisten toteuttamiseen. Työnkuvat muuttuivat nopeasti eikä sosiaalialalla ollut selkeitä menettelytapoja etätapaamisiin eikä myöskään lähitapaamisten turvalliseen järjestämiseen. Samaan aikaan asiakkaiden huolet kasvoivat ja moninkertaistuivat.

Sosiaali- ja terveysministeriö, aluehallintovirastot ja Ahvenanmaan valtionvirasto sekä Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos keräsivät 2020 viikoilla 14-20 koronapandemian vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tilannekuvaraportteihin viikoittain (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2020e). Hietanen-Peltola ym. (2020, 48-49) kirjoittavat julkaisussaan tilannekuvaraportteista, miten keväällä 2020 lapsiperheiden tehostetussa perhetyössä hoidettiin vain kiireellisimmät ja muita kotikäyntejä vähennettiin huomattavasti ja niitä pyrittiin tekemään etätapaamisina tai ulkotiloissa. Perhetyöllä pystyttiin vastaamaan perheiden eristäytymiseen ja tukemaan vanhempien jaksamista, sillä eristäytyminen toi mukanaan uudenlaisia tuen tarpeita. Tukiperhetoiminnan vähentyessä vanhempien kuormitus

ja jaksamisongelmat lisääntyivät. Kuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä huolestutti kevään 2020 aikana vähentynyt lastensuojeluilmoitusten määrä. Koulutyöskentely siirtyi etäkouluksi, jolloin esimerkiksi oppilashuolto ei pystynyt tapaamaan tuen tarpeessa olleita koululaisia ja monia ongelmia jäi piiloon tai huomaamatta.

Muutos näkyi myös omassa työkuvassamme kevään 2020 aikana, kuten Hietanen-Peltola ym. (2020) ovat edellä kertoneet. Asiakkaita oli tavattava normaaliin tapaan, mutta samaan aikaan hallitus linjasi, että tulisi välttää ihmiskontakteja. Tilanne aiheutti epätietoisuutta oikeista toimintavoista, miten olisi syytä toimia ja miten toteuttaa asiakastapaamiset. Pandemian alussa ei ollut konkreettista tietoa, miten saamme huomioitua turvallisuuden asiakastapaamisilla. Tilanne oli kaikille osapuolille uusi. Aiemmin Humana Avopalveluiden ja kuntien väliset sopimukset eivät olleet antaneet mahdollisuutta toteuttaa etätapaamisia, vaan työ oli lähitapaamisia. Kunnat lisäsivät asiakastapaamisia koskevia ohjeistuksia pandemian edetessä, miten työskentely asiakkaiden kanssa jatkuu.

Humana Avopalvelut tarjosi etätapaamisten työskentely alustaksi kotimaisen VideoVisit järjestelmä. VideoVisit tarjoaa sähköisen asioinnin ja etähoidon terveydenhuollon palveluille, mutta sitä voidaan käyttää myös sosiaalialan palveluissa. VideoVisit helpotti palveluiden saantia paikasta ja ajasta riippumatta. (VideoVisit 2020a; VideoVisit 2020b.) Digitaaliset palvelut tukivat työskentelyämme jatkoa asiakkaiden kanssa muuttuneessa tilanteessa. Resursseja ja välineitä oli löydettävissä, mutta niiden käyttäminen edellytti osaamista ja mahdollistamista.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2016) kuvaa digitalisaatiota palveluiden ja sisäisten prosessien sähköistämisenä ja toimintatapojen uudistamisena. Digitalisaatio mahdollistaa tällöin parempaa, kustannustehokkaampaa palvelua, tuottavampaan toimintaa ja edesauttaa asiakkaiden terveyttä sekä hyvinvointia. Asiakaslähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Digitalisaation avulla siirrytään tuotantolähtöisestä toimintatavasta enemmän asiakaslähtöisempään toimintatapaan. Toiminnan kehittäminen digitaalisempaan suuntaan tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia palveluihin sekä itse toimintaan. Rahikka (2012, 3, 142) on tehnyt väitöskirjan, jonka kohteena oli kolmannen sektorin sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien ammattilaisten verkossa tekemä työ. Väitöskirjassaan hänen yksi tutkimuskysymyksensä oli, millaiseksi sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaiset kokevat työntekijöiden ja asiakkaiden välisen verkkokommunikaation rakentumisen. Verkossa tapahtuva työskentely edellyttää työntekijöiltä verkkotyöskentelyssä vaadittavia tietoja ja taitoja. Perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta kohtaamisesta muututaan verkkoympäristöön, johon työntekijöiden on syytä perehtyä, jotta työskentely on toimivaa. Tutkimuksen mukaan työntekijän ja asiakkaan suhde pysyi tasavertaisena ja asiakas koki tullessa kohdatuksi. Hyvä ammatillinen osaaminen työntekijältä on edellytys laadukkaille verkkotyöskentelylle sekä pohja eettisesti kestäväälle toiminnalle.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2014, 4) mukaan asiakkaiden osallisuus tulee lisääntymään, jolloin heidän roolinsa muuttuu aktiivisemmaksi sekä palveluiden vuorovaikutteisuus tulee lisääntymään. Gerdt ja Eskelinen (2018, 43) kirjoittavat, miten asiakkaat ovat entistä tietoisempia uusista mahdollisuuksista. He saattavat tuntea teknologian joskus jopa paremmin kuin työntekijä ja asiakkaat osaavat odottaa näitä uusia mahdollisuuksia, kuten työssämme etätapaamisia. Asiakkaat voivat asettaa erilaisia tavoitteita palveluiden saatavuudelle sekä itse asiakkuudelle. On todennäköistä, että asiakkaat vaativat tulevaisuudessa enemmän digitaalisilta palveluilta, erityisesti tämä koskee nuorempia sukupolvia. Tuleville sukupolville digitaalisuus on itsestään selvää todellisuutta. (STM 2014, 4.)

Digitalisaation tarkoituksena on rakentaa turvallisia, esteettömiä sekä helppokäyttöisiä palveluita ja tuoda ne kaikkien ulottuville. Tällöin varmistutaan siitä, että kukaan asiakas ei syrjäydy tai putoa digiloikan kydistä. Asiakkaille turvataan digitaalisten palveluiden käyttämiseen tukea sekä aina mahdollisuus saada myös apua kasvokkain. (STM 2016.) Digitaaliset palvelut yhdistettynä mahdollisuuteen saada palvelua kasvokkain mahdollistavat oikein kohdistetut ja laadukkaat palvelut asiakkaalle. Näin palvelut ovat kustannustehokkaampia, nopeampia ja esimerkiksi turhilta asioinneilta voidaan välttyä.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2016) digitalisaatiolinjauksien ajatuksena on myös, että palvelut ovat asiakkaan kannalta mielekkäitä kokonaisuuksia. Palveluita ja tietoperustaa tuotetaan ja kehitetään kansalaisten, yritysten sekä yhteisöjen yhteistyönä. Täysimittainen digitalisaation hyödyntäminen vaatii laajoja muutoksia nykyiseen toimintaympäristöön. Digitalisaatio kehittyy nopeasti ja se muuttaa palveluita sekä maailmaa yhä kiihtyvällä tahdilla. Tämä vaatii uudenlaisia variaatioita uusille- ja vanhoille toimintatavoille.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2016) jatkaa tarkastelua erilaisista näkökulmista, joita edellytetään digitalisaatiota koskevissa linjauksissa. Näihin sisältyy strategista- ja operatiivista johtamista ja sovittujen tavoitteiden saavuttamista ohjaamisen sekä seuraamisen avulla. Rakenteilla, osaamisella sekä toimintakulttuurilla tarkoitetaan työyhteisön toimintaa sekä organisaation rakenteellisia muotoja sekä näiden toimivuutta ja henkilökunnan kehitystä sekä osaamista. Yksi tärkeimmistä digitalisaation linjauksista on palveluiden saatavuus. Palvelut täytyisi olla kaikkien asiakkaiden saatavilla. Digitalisaatiolinjausten toteutuminen edesauttaa palveluiden laatua, tuottavuutta ja kehittää kansalaisten yhdenvertaisuutta, hyvinvointia sekä terveyttä.

Hiila, Tukiainen ja Hakola (2019, 20) mukaan organisaatiot ja muut yritykset ovat aloittaneet erilaisten digitaalisten palveluiden kehittämisen. Maailman laajuisesti ja valtiokohtaisesti pyritään laatimaan teknologiaa rajoittavia lakeja tai rakentamaan niille selkeämpää runkoa sekä muokkaamaan digitaalisten palveluiden saavutettavuutta. Asiakaslähtöisessä työssä palveluita voidaan monipuolistaa ja yhteydenpitoa voidaan pitää huomattavasti helpommin,

kunhan hyödynnetään jo voimassa olevia taitoja, resursseja sekä niiden rinnalle otetaan digitaalisia palveluita käyttöön. Etätapaamiset eivät korvaa kaikkea tehtävää työtä, mutta se antaa uusia mahdollisuuksia työskentelylle sekä tuo mukanaan luovuutta asiakastyöhön.

Hiila ym. (2019, 20-33) jatkavat kuvaamista siitä, miten internetin ja teknologian myötä etäyhteyksiä voidaan järjestää paikasta tai ajasta riippumatta. Teknologian myötä tietokoneita on lähes jokaisessa kodissa, joita käytetään melkein päivittäin. Se on tuonut organisaatioille sekä yrityksille mahdollisuuden kehittyä entisestään enemmän digitaalisempaan suuntaan ja viemään palveluja erilaisille verkkoalustoille. Palvelut nopeutuvat sekä toimintatavoille on keksittävä uusia ratkaisuja ja erilaisia toimintamalleja. Organisaatioiden kannalta mietittynä, kehitys tapahtuu enemmänkin siitä näkökulmasta, miten voidaan palvella asiakkaita paremmin sekä kustannustehokkaammin.

2.5.1 Digitaalisten palveluiden haasteet ja saavutettavuus

Digisyrjäytyminen voidaan määritellä, kuten Hyppönen ja Ilmarinen (2019, 280) artikkelissaan kirjoittavat yhteiskunnan funktioiden ulkopuolelle joutumiseksi, koska ihminen ei pysty, osaa tai ei halua käyttää digitaalisia sovelluksia tai asioida sähköisesti. Digitaalinen kuilu sekä digitaalinen eriarvoisuus ovat myös tästä sosiaalisesta ongelmasta käytettyjä termejä (Rantanen 2005, 17). Julkisessa keskustelussa digisyrjäytyminen on kuitenkin Suomessa yleisin termi. Digisyrjäytymistä voidaan toki lähestyä positiivisemminkin ja tutkia asiaa vastakohtaisuuden kautta. Tällöin on käytetty digitaalisen saavutettavuuden, digitaalisen inklusion ja digitaalisen osallisuuden termejä kuten esimerkiksi Demos Helsingin 2019 selvityksessä (Anttila ja Hämäläinen, 2019). Marginaalissa olevat ja sosiaalisesti syrjäytyneet ihmiset voivat syrjäytyä entisestään digitaalisten palveluiden lisääntyessä sekä niiden käytön mukana tulevista haasteista. Digitalisaatiossa on otettava huomioon vahvasti erilaiset asiakasryhmät ja heidät on pidettävä kehityksen keskiössä. Tällöin on syytä miettiä eri ihmisryhmien osallisuuden vahvistavia tekijöitä ja huomioida nämä palveluiden digitalisoinnissa. (DigilN 2020.)

Julkisten verkkopalveluiden kehittämistä määrittävät myös eri lainsäädäntö ja direktiivit. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi Euroopan Unionin (2102/2016) julkisen sektorin elinten verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Kansallinen lainsäädäntö nimellä Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) sekä muun muassa Kuntalaki (410/2015). Laki digitaalisten palvelun tarjoamisesta (306/2019) 1 luvun 1 §:ssä on määritelty, että lain perimmäisenä tarkoituksena on edesauttaa digitaalisten palvelujen saavutettavuutta sekä parantaa kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 2 luvun 4 §:ssä on määritelty siten, että viranomaisten täytyy ylläpitää sekä suunnitella digitaaliset palvelut. Laki turvaa, että

kyseisten palveluiden tietosuoja, tietoturvallisuus, löydettävyyttä sekä helppokäyttöisyys ovat takuuvarmaa. Samassa laissa myös sanotaan (306/2019) 3 luvun 7 §:ssä, että palveluntarjoajan on varmistettava siitä, että saavutettavuusvaatimukset täyttyvät. Digitaaliset palvelut tulee olla helposti havaittavissa sekä ymmärrettävissä. Käyttöliittymän ja navigoinnin hallittavuuden tulee olla myös saavutettavuusvaatimusten mukaisia.

Euroopan unionin direktiivit eli tavoitteet edellyttävät jäsenmailta, että nämä kyseiset maat järjestävät ja toteuttavat heidän julkisen sektorin palvelunsa, niin että ne ovat saavutettavia kaikille, oli kyse sitten mobiilisolveluksista tai muusta digitaalisesta palvelusta. Suomessa tämä kyseinen saavutettavuusdirektiivi tuli käytäntöön vuonna 2018. Kuntien erinäiset palvelut ja koulut tulevat siirtymään vuosi vuodelta enemmän digitaalisempaan suuntaan. Näin kunnat joutuivat kehittämään digitaalisia palveluita huimasti, jotta heidän palvelunsa palvelisivat aivan kaikkia, riippumatta ihmisten toimintakyvystä. (Kuntaliitto 2020a.)

Valtionvarainministeriön (2020) selvityksen myötä digitaalisenkehityksessä on syytä huomioida eri ihmisryhmien digitaaliset taidot, miten niitä voitaisiin vahvistaa ja parantaa. Digitaalisten palvelujen ollessa asiakaslähtöisempiä, ovat ne myös käyttäjäystävällisempiä ja vahvistavat asiakkaiden osallisuutta. Digituki mahdollistaa ja helpottaa digitaalisten palveluiden käyttöä sekä sen avulla autetaan asiakkaita toimimaan ja asioimaan itsenäisesti, turvallisuudesta tinkimättä. Digituen avulla autetaan kaikkia ihmisryhmiä, jotka käyttävät digitaalisia palveluita ja tämä ehkäisee digitaalista syrjäytymistä yhteiskunnassa. Digitaalisten palveluiden yleistyessä ja parantuessa, palveluita voidaan käyttää ajasta ja paikasta riippumatta.

Kuntaliitto (2020a, 2020b, 2020c) toteaa selvityksessään, että maailma on lähiaikoina digitalisoitunut erittäin nopeasti. Kehitys edellyttää, että julkiset palvelun tarjoajat pysyvät kehityksen mukana ja pystyvät tarjoamaan sähköisiä palveluita. Julkisilla palveluntarjoajilla on velvollisuus muodostaa palvelut, siten, että ne ovat kaikille saatavilla ja palvelu on samankaltaista kaikkialla. Tavoitteena on tuoda digitaaliset palvelut kaikille saavutettaviksi, mutta toteuttamisessa on vielä isoja haasteita ja puutteita. Isoimpana haasteena on se, että iso osa Suomessa asuvista ihmisistä jää digitaalisten palveluiden ulkopuolelle ja syrjäytyvät muun muassa maantieteellisen sijainnin vuoksi. Lähtökohtaisesti suurin osa ihmisistä luottaa teknologiaan. Se kuitenkin alkaa murentua, jos järjestelmät eivät saavuta täysin käyttövarmuutta. Tasalaatuisuus, ennakoitavuus ja luotettavuus ovat asioita, joita ihmiset arvostavat digitaalisissa palveluissa. (Gerdt ja Eskelinen 2018, 73.) Saavutettavat digitaaliset palvelut mukautuvat erinäisiin käyttötarkoituksiin ja käyttötarkoituksiin. Nämä mahdollistavat sen että, palveluita voidaan käyttää erilaisilla laitteilla, aisteilla, apuvälineillä ja käyttöliittymillä. Digitaaliset palvelut ovat esimerkiksi kuntien tärkein tiedonjakokanava, koska ne saavuttavat suurimmanosan kuntalaisista ja se on samalla kustannustehokkain vaihtoehto. (Kuntaliitto 2020a, 2020b, 2020c.)

2.5.2 Tutkimustuloksia sosiaalialan digitaalisten palveluiden toteuttamisesta

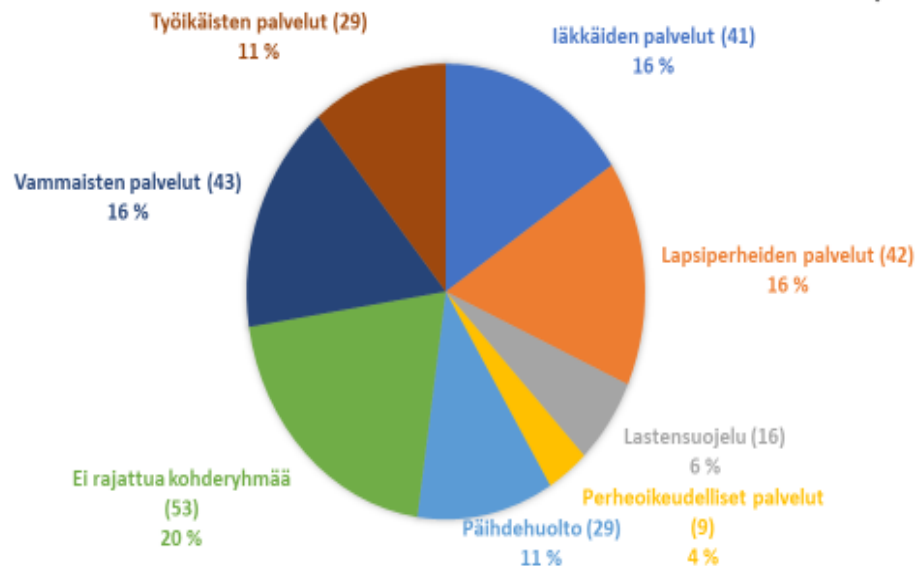
Digitaalisten palveluiden käyttöä Suomessa on tutkittu muun muassa vuonna 2017 osana Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen FinSote-kyselyä. Kansalaisille suunnatussa kyselyssä e-palvelujen käytöstä ja käyttökokemuksista toteutettiin posti sekä verkkokyselyinä. Kyselyn kohteena oli koko suomalainen aikuisväestö 20 ikävuodesta ylöspäin. Satunnaisotoksen koko oli 10 000 henkilöä ja vastausasteeksi muodostui 45 prosenttia. Ikääntyneitä yli 75-vuotiaita poimittiin mukaan kaksinkertaisella poimintatodennäköisyydellä. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitoksen FinSote-tutkimuksen (2017-2018) mukaan, kyselyyn vastanneista reilusti yli puolet 66,66 prosenttia oli käyttänyt jotain sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelua, yleisemmin sähköisiä ajanvarauspalveluita, omien tietojen katselupalveluita tai tiedonhakua. Yli puolet vastanneista kuitenkin koki ongelmia näiden verkkopalveluiden käytössä. Isoimmat ongelmat nousivat palveluiden vaikeakäyttöisyydestä, puuttuvista tai huonoista taidoista tai välineistä. Lisäksi esteeksi nousi kiinnostuksen puute sekä kasvokkain tapahtuvan palvelun korvaamattomuus. (Hyppönen ja Ilmarinen 2019, 279.) Van Deursen ja Helsper (2015, 32-33) kirjoittavat ettei kattava tarjonta ole ainut edellytys sähköisten palveluiden käytölle. He nostavat sähköisten palveluiden käytölle neljä edellytystä: ensimmäinen on käytön mahdollisuus, toisena on osaaminen ja kyvyt, kolmantena asenteet sekä neljäntenä on palvelun hyöty.

Hyppönen ja Ilmarinen (2019, 285) jatkavat, että kansalaiskyselyyn vastanneista yksi kolmasosa ei kuitenkaan ollut käyttänyt mitään sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluista kyselyn ajankohtana. Kansalaiskyselyn tuloksista nousi esiin, että internetin käyttö tietojen hakemiseen korreloi sukupuoleen, ikään, koulutukseen, kykyihin, asumistapaan sekä asuinalueeseen. Todennäköisesti vähiten internettiä tiedon hakuun käyttivät, miehet, vanhimmat, matalasti koulutetut, yksin asuvat ja digiosaamisen huonoksi kokevat. Saman kyselyn mukaan tunnistautumista vaativien esimerkiksi Kanta -sivuston digipalveluita käyttivät epätodennäköisemmin ne jotka, olivat matalammin koulutettuja, digiosaamisensa huonoksi kokevia, palveluihin negatiivisesti suhtautuvia, venäjää puhuvia, saatavuuden esteeksi kokevia ja Pohjois-Suomessa asuvia. Iällä ja vastaajien sukupuolella ei ollut korrelaatiota tunnistautumista vaativien digipalveluiden käytössä. Terveet käyttivät vähemmän tunnisteisia digipalveluja kuin pitkäaikaissairaat. Tämä voi selittyä yksinkertaisesti tarpeella. Sairas tarvitsee kyseessä olevia digipalveluja enemmän kuin terve. Vuorovaikutteisia digipalveluja kuten etävastaanotto olivat käyttäneet vain hyvin harvat vastaajista, vaikka tarjonta oli tutkimusaikana lisääntynyt merkittävästi.

Kauppila, Kiiski ja Lehtonen (2018, 8-27) ovat kasanneet Sähköhelmenkalastusraportin, joka on Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema raportti. Raportti kokoaa yhteen nykytilan sosiaalihuollon sähköisistä palveluista ja kehittämistarpeista Suomessa. Digitaalisten palveluiden kehittämistyötä on tehty aiemmin pääasiassa terveydenhuollossa. Tavoitteena on

ollut löytää uusia digitaalisia toimintamalleja, jotka voidaan ottaa käyttöön valtakunnallisesti ja integroida osaksi kansalaisten sosiaalipalveluita. Raportin mukaan digitalisaation suomia mahdollisuuksia pitäisi hyödyntää paljon tehokkaammin ja digitaalisten palveluiden pitäisi olla enemmän kaikkien saatavilla. Sähköhelmenkalastus raportissa sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja, jotka perustuvat sosiaalihoitolakiin (1301/2014). Kuviossa 2 käsitellään seitsemää palvelutehtävälukua, jotka ovat iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, vammaisten palvelut ja työikäisten palvelut.

SOSIAALIHUOLLON SÄHKÖISET PALVELUT PALVELUTEHTÄVITTÄIN (262)

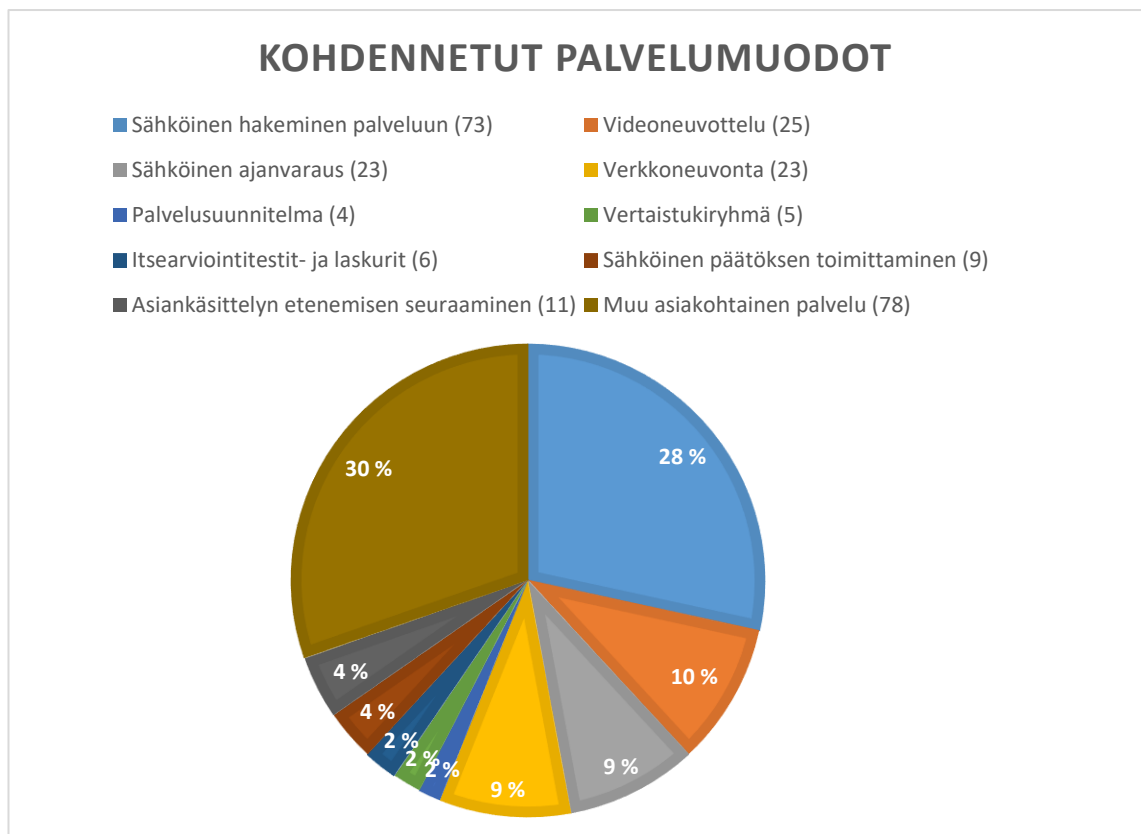


Kuvio 2: Sosiaalipalvelujen palvelutehtävät (Kauppila ym. 2018, 26-27)

Kauppila ym. (2018, 11-16) kirjoittavat raportissaan, miten digitalisaatiosta ja digitaalisten palveluiden kehittämisestä kaikissa yhteiskunnan palveluissa on tullut sekä Suomen että muiden Euroopan maiden yksi tärkeimmistä lähivuosien kehittämistavoitteista. EU- ja EFTA maiden ministereiden lokakuussa 2017 allekirjoittamassa julkilausumassa korostetaan, että palvelut tulisi olla saatavilla digitaalisesti aina, kun se on mahdollista. Viime vuosina Suomessa tehtyjen tutkimusten tulosten perusteella ollaan huolissaan siitä, että digitaaliset sosiaalipalvelut eivät ole kaikkien tavoitettavissa eikä niitä voida käyttää esimerkiksi laitteiden puuttumisen, osaamattomuuden tai vammaisuuden vuoksi. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Kuntaliiton julkaisemassa sote-tieto hyötykäyttöön 2020-strategiassa yhtenä osa-alueena on Kansalainen - pystyn itse. Tämän tavoitteena on, että jokainen pystyisi

asuinpaikastaan sekä sosiaalisesta - ja taloudellisesta tilanteestaan riippumatta asioimaan sähköisesti.

Kauppila ym. (2018, 17-25) jatkavat raportissaan selvittelyä sosiaalihuollon sähköisten palveluiden nykytilaa aiempien tutkimusten ja kirjallisten lähteiden lisäksi tarkastelemalla tarjolla olevia sähköisiä palveluita kuntien kotisivuilta sekä kysymällä tarkennuksia puhelimitse ja sähköpostitse. Kunnille ja maakunnille kohdennetuissa kysymyksissä pyydettiin vastausvaihtoehtojen kautta vastaamaan, mitä sähköisiä sosiaalipalveluita organisaatio järjesti asiakkailleen. Sähköhelmenkalastusraportin mukaan organisaatioilla oli tarjolla 177 erilaista digitaalista palvelua käyttäjilleen, jotka luokiteltiin kymmeneen eri palvelumuotoon. Nämä esitellään kuviossa 3. Eniten palveluita (78) oli omaan elämäntilanteeseen liittyvissä kirjaamis- ja asiakasviestintäpalveluissa ja palveluihin pystyi hakeutumaan sähköisesti 73:lla eri tavalla. Huomionarvoista oli, että sähköiseen vertaistuen mahdollisuuden tarjosi vain viisi toimijaa.



Kuvio 3: Sähköiset palvelumuodot (Kauppila ym. 2018, 25)

Kauppila ym. (2018, 28-37) tarkastelussa kävi ilmi, että sähköisiä palveluita sosiaalihuollossa olisi lisättävä ja monipuolistettava. Sähköisten palveluiden saatavuus olisi turvattava tarjoamalla tarpeeksi asiointipisteitä sekä nykyteknologian mukaisia laitteita asiakkaiden

käyttöön. Lisäksi käyttäjien digitaitoja tulisi vahvistaa tarjoamalla tukea ja neuvontaa, monikanavaista viestintää sekä digitaalisten palveluiden käyttöön ohjaamista tulisi lisätä. Selvityksessä kävi myös ilmi, että sähköisten palveluiden sisältö ja kattavuus vaihtelevat paljon kuntien välillä. Raportissa todetaan, että sähköiset palvelut vähentävät henkilöstön puhelimesta vietettyä aikaa ja näin resursseja saadaan kohdistettua enemmän asiakastyöhön. Lisäksi sähköiset palvelut mahdollistavat asiakkaiden hakeutumisen palveluiden piiriin mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Sähköiset palvelut helpottavat myös asioiden hoitamista silloin, kun etäisyydet ovat pitkiä tai asiakkaan päivät tiukkaan aikataulutettuja, jolloin esimerkiksi puhelimesta soittaminen tiettyyn kellon aikaan voi olla haastavaa. Raportissa kuitenkin todetaan, että sähköisten sosiaalipalveluiden hyötyihin nähden, niitä on tarjolla vielä todella niukasti niin kunnallisella kuin yksityiselläkin puolella.

Camilla Granholm (2016, 13) on tehnyt väitöskirjan *Social work in digital transfer blending services for the next generation*, jossa hän tutki, mitä seurauksia, mahdollisuuksia sekä riskejä on otettava huomioon informaatio- ja kommunikaatioteknologia kehityksen tarjoamissa mahdollisuuksissa sosiaalityössä nyt ja tulevaisuudessa. Sosiaalityö on ollut muutoksen alla, kun aikaisemmin hyväksi koetut tavat tehdä työtä eivät ole enää samalla tavalla sovellettavissa. Tutkimuksen mukaan varsinkin sosiaalityön asiakkaista nuoret käyttivät nettiä sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen sekä voimaannuttavana vuorovaikutuksen kohtaamispaikkana. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret saivat netistä kanavan, jonka avulla he pääsivät pakenemaan arkeaan ja kohtaamaan toisia nuoria. Granholm (2016) esitteli tutkimuksessaan sulautuvan sosiaalityön, *blended social work*, viitekehyksen, jonka avulla voidaan kuvata ja paikantaa sosiaalityön ja tietotekniikan leikkauspisteitä ja jäsentämään niiden toimintayhteyksiä.

Camilla Granholm (2016, 24) jatkaa väitöskirjassaan muita tutkimuksia läpikäyden, miten viimeaikaiset tilastot osoittavat, että 86 % 16-89-vuotiaista suomalaisista käyttävät internettiä. Lisäksi kyseisestä kohderyhmästä 64 % käyttävät internettiä useita kertoja päivässä. Digitaalisten laitteiden puuttumattomuus ei ole enää se suurin ja tärkein huolenaihe vaan se ettei digitaalisia päätelaitteita osata käyttää. Tämä myös rajoittaa asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua digitaalisiin palveluihin. Suurin osa digitaalisiin liittyvistä tutkimuksista pohjautuu kasvatustieteeseen tai tietotekniikkaan aloihin. Sosiaalityön digitaalisuudesta on huomattavasti vähemmän tutkimustietoa. Lisäksi tämä on syy siihen miksi julkisen sektorin palvelut eivät ole digitaalisesti samalla tasolla kuin muut tieteenalat. Tilastokeskuksen tuottama tutkimus keväällä 2008 osoitti, että 83 % kaikista 16-74-vuotiasta suomalaisista olivat käyttäneet internettiä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Tutkimus myös osoitti, että 66 % tästä ikäluokasta on käyttänyt internettiä päivittäin ja näistä henkilöistä 62 % on etsinyt terveyteen tai sairauksiin liittyviä asioita.

Tohtori Frederick Muenchin Yhdysvalloissa (2014) kirjoittamassaan tutkimusartikkelissa selvitettiin digitaalisten palveluluiden nykytilaa ja mahdollisuuksia erilaisille asiakkaille ja erinäisille kuntoutus prosesseille. Mahdollisuuksien lisäksi arvioitiin, mitä haasteita ja rajoituksia digipalveluiden integroiminen asettaa kuntoutuspalveluihin. Muench pohti myös tulevaisuuden teknologisia ratkaisuja kuntoutuksen tukemiseen. Kasvat digitaaliset palvelut ovat tuoneet lisää vaihtoehtoja hoitotahoille ja tukea kuntoutujien omiin elinympäristöihin. Hän kirjoittaa monen muun tutkimuksen tavoin, että paras hoitotulos saavutetaan digitaalisten palveluiden ja perinteisten hoitomuotojen yhdistämisellä. Digitaaliset palvelut tuovat mukanaan riskejä, jotka liittyvät muun muassa yksityisyydensuojaan, yhteiskunnan normeihin kuin myös tiedon puutteeseen digitaalisten palveluiden tarjoamista mahdollisuuksista. Näistä huolimatta digitaalisten palveluiden on todettu antavan lisähyötyä käyttäjälleen kuntoutuksen eri vaiheissa. Erilaiset digitaaliset sovellukset tuovat kuntoutukseen enemmän asiakaslähtöisyyttä, kun palvelut ulottuvat myös hoitolaitosten ulkopuolelle, mahdollistaen avun ja tuen saamisen vuorokauden ympäri. Näin ollen palvelu on myös paremmin saavutettavissa. Tärkein kysymys onkin, miten digitaaliset palvelut integroidaan saumattomasti osaksi asiakkaiden hoitopolkua. Toisena on hyvä miettiä, kuinka palveluntarjoajan rooli ja vastuu kysymykset muuttuvat, kun digitaalisia palveluita integroidaan koko ajan enemmän sosiaalialan palveluihin.

Muenchin (2014) mukaan sosiaalipalvelut mielletään helposti edelleen ammattilaisen ja asiakkaan väliseksi vuorovaikutustilanteeksi, jossa ollaan aina fyysisesti läsnä. Tämä on myös yksi osasy, minkä takia sosiaalihuollonpalveluiden digitalisoituminen on ollut hitaampaa kuin muilla aloilla. Lisäksi asiakkaiden digitaitojen ja -välineiden puute on yksi osasy palveluiden hitaalle kehityksellä ja sen saavutettavuudelle. Toisaalta älypuhelimien lisääntynyt käyttö on osaltaan madaltanut kynnystä digitaalisten palveluiden käyttöön. Digitaalisten palveluiden kehittäminen sekä ylläpitäminen ja välineiden hankkiminen on kallista, joten esimerkiksi Yhdysvalloissa yhteiskunnallisen sosiaalihuollon puuttuessa rahoitusta palveluille on vaikeaa löytää. Suomessa sosiaalihuollon palvelut rahoitetaan yhteiskunnan varoista ja näin ollen palvelut ovat helpommin asiakkaiden saatavilla.

2.6 Humana Avopalvelut Oy

Humanan tarina alkaa vuodesta 2001 Örebrosta, Ruotsista. Humana syntyi läheisten halusta auttaa ihmisiä, jotka tarvitsivat henkilökohtaista avustajaa eivätkä he olleet saaneet apua asuin kunnistaan. Humanan visio ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään” syntyi, kun aluksi Humanassa työskenteli pieni ryhmä asianajajia ja henkilökohtaisia avustajia päämääränä sellainen elämä avustettaville, jonka he halusivat. Tämän myötä Humanan toiminta alkoi laajentua sosiaalialan muillekin sektoreille ajatusmaailman sopiessa erinomaisesti myös moniin muihin sosiaalialan palveluihin. (Humana 2020a.)

Vuonna 2016 Humana laajentui Suomeen Arjessa Oy:n yrityskauppojen myötä. Arjessa Oy oli perustettu vuonna 2010, joka tarjosi palveluita lapsille, nuorille ja perheille. Keväällä 2019 Humana jatkoi laajenemistaan Suomen sosiaali- ja terveyspalveluiden sektorilla ostamalla Coronaria asumis- ja hoivapalvelut. Kauppojen myötä Humanan tarjoamat asumispalvelut Suomessa monipuolistuivat merkittävästi. Tämän laajentumisen myötä Humana on Suomessa merkittävä sosiaali- ja hoiva-alan työllistäjä. Suomessa työskenteli syksyllä 2020 noin 2 700 työntekijää. Humanan arvomaailmaan kuuluvat sitoutuminen, vastuullisuus ja kohtaaminen, joita työstetään Humanan yksiköiden ja avopalveluiden jokapäiväisessä arjessa. (Humana 2020a.)

Humana on jaettu kolmeen palvelualueeseen, joita tuotetaan Suomessa: asumispalvelut, Humana Avopalvelut ja lastensuojelun palvelut. Humana Avopalvelut tarjoavat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluja. Palveluihin kuuluvat muun muassa perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tapaamispalvelut, jälkihuollon palvelut, tuetun asumisen palvelut sekä perhekuntoutus yksikössä tai kotiin tehtävänä työnä. (Humana 2020d.) Tässä opinnäytetyössä tuomme esille Humana Avopalveluiden lastensuojelun tehostetun perhetyön ja sosiaalihuolto lain perhetyön sekä ammatillisen tukihenkilötyön.

2.6.1 Humana Avopalveluiden perhetyö

Humana Avopalvelut tuottavat lastensuojelun tehostettua perhetyötä sekä sosiaalihuoltolain perhetyötä, jota kunnat ostavat Humanalta. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos (2020c) kuvaa näiden kahden perhetyön keskeiseksi eroksi työskentelyn intensiteetin näkyvyyden. Molemmille perhetyön palveluille yhteistä on lähelle asiakasta viety työ sekä perheen omia voimavaroja tukeva työskentely. Lastensuojeluasiakkaana oleville lapsiperheille järjestetään lastensuojelun perhetyötä. Perhetyö on suunniteltua, pitkäkestoista ja tavoitteellista avohuollon tukitoimintaa. Työskentely yhdistyy tiiviiksi osaksi muuta lastensuojelun työprosessia, jota arvioidaan säännöllisesti osana asiakassuunnitelmaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 59.)

Sosiaalihuoltolain perhetyöllä tarkoitetaan perheen kotona tehtävää työtä, joka voi olla esimerkiksi keskusteluapua ja tukea arjen eri toiminnoissa. Perhetyön keskeinen tavoite on aina lapsen edun turvaaminen. Perhetyössä se tapahtuu käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmänä. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä voidaan järjestää laaja-alaisesti sekä matalalla kynnyksellä, esimerkiksi lastensuojelun tarvetta ehkäisevänä toimintana. (THL 2020c.)

Mikäli sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ei riitä ja lapsi on lastensuojelun tarpeessa, voidaan perheelle antaa lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on intensiivistä ja usein se liittyy perheen kriisitilanteessa annettavaa

tukeen. Perheet, jotka ohjautuvat tehostetun perhetyön asiakkaiksi, ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Tehostetun perhetyön tukimuotoa voidaan käyttää esimerkiksi huostaanoton tarpeen ehkäisemiseksi, joka osaltaan kuvastaa toiminnan intensiivisyyttä. Lastensuojelu voi joutua velvoittamaan perheen osallistumaan perhetyöhön. Tällöin työskentelyn lähtökohtana on aina yhteistyö. Tehostetun perhetyön onnistumiseen vaikuttaa, että perhe tunnistaa muutostarpeet ja on motivoitunut työskentelemään ongelmiansa korjaamiseksi yhdessä perheohjaajien kanssa. Tehostettua perhetyötä tehdään yhdessä lastensuojelun sosiaalityöntekijä ja perheen kanssa, jotka yhdessä aloitusneuvottelussa sopivat tehostetun perhetyön aloittamisesta, jakson pituudesta, seurannasta ja arvioinnista. (THL 2020c; STM 2017, 58.)

Humanan (2020b) tehostetun perhetyön ja sosiaalihuolto lain perhetyön tavoitteena on saada aikaan muutosta lapsen ja perheen elämässä. Puhutaan muutostyöstä, jota teemme perheohjaajina. Tehostettu perhetyö on sisällöltään intensiivistä ja pitkäjänteistä ja se sisältää ohjausta, tukemista ja käytännön auttamista perheessä ja heidän kodeissaan. Tehostetun perhetyön tavoitteet lähtevät aina perheeltä itseltään. Tehostettu perhetyö on monitasoista työtä, joka on korjaavaa tukitoimea perheille, joilla ongelmat ovat vakavia. Tehostettua perhetyötä voi tarvita perheissä, jossa toisella vanhemmalla on masennus ja hän tarvitsee tukea arjen struktuuriin ja vanhemmuuteen tai perheessä voi olla perheen lapsen kohdalla tilanne, jossa joudutaan arvioimaan mahdollista laitossijoitusta ja tehostettu perhetyö pyrkii vielä tukemaan koko perhettä. Tehostetussa perhetyössä on tarkoitus arvioida koko ajan tuen tarvetta. Samalla toteutamme työtä tiiviisti yhteistyössä kuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa. (Humana 2020b.)

2.6.2 Humana Avopalveluiden ammatillinen tukihenkilötyö

Ammatillinen tukihenkilötyö on tarkoitettu alle 18-vuotiaille sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. Työskentely määritellään tapauskohtaisesti ja työskentely rakennetaan yksilöllisesti. (Humana 2020c.) Korhonen (2005, 19) kirjoittaa, miten työskentelylle määritellään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa tavoitteet aloitusneuvottelussa yhdessä lapsen tai nuoren vanhempien kanssa. Ammatillista tukihenkilötyötä tarjotaan niille asiakkaille, joiden sosiaalityöntekijä katsoo hyötyvän kodin ulkopuolisen aikuisen antamasta tuesta ja ajasta. Yleensä tuettavilla asiakkailla, varsinkin lasten ja nuorten kohdalla, on aikuisen nälkä. Perheen oma verkosto voi olla pieni tai heikko eikä lapsi tai nuori pysty tukeutumaan heihin. Tuen taustalla voi olla myös esimerkiksi oman vanhemman masennus, päihde- tai mielenterveysongelmat. Tarpeen taustalla ei aina ole kodin haasteet vaan se voi olla esimerkiksi suuren sisarusparven vanhin lapsi, maahanmuuttajalapsi, lapsi, jolla on koulussa vaikeuksia, haasteita kaverisuhteissa, hänellä voi olla myös aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö. Ammatillinen tukihenkilön tehtäviä voivat olla muun muassa opastaminen arjessa, auttaa asiakasta löytämään omia vahvuuksiaan sekä saamaan

onnistumisen kokemuksia, hän voi auttaa uuden harrastuksen löytämisessä ja alkuun saattamisessa. Työskentely tapahtuu asiakkaan omassa elinympäristössä yhteisen tekemisen kautta. Yhteydenpidon säännöllisyys ja kesto määrittyvät sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelma neuvottelussa. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2020d.)

Korhonen 2005, (49-50) jatkaa, miten ammatillinen tukihenkilötyö perustuu hyvään vuorovaikutussuhteeseen ammatillisen tukihenkilön ja asiakkaan välillä. Toimivan ja hyvän tukisuhteen luominen sekä luottamuksen syntyminen vaativat aikaa. Lastensuojelun asiakkaana olevilla lapsilla voi olla vaikeuksia luottaa aikuiseen. Ammatilliseen tukihenkilötyön alkuvaiheeseen voi kuulua asiakkaan myöhästelyä, hän jättää tulematta tapaamiseen tai on puhumaton. Onkin tärkeää, että ammatillinen tukihenkilö tiedostaa nämä asiat suhteen alussa ja ymmärtää edetä pikkuhiljaa.

Lasten kanssa työskennellessä aikuisella on aina päävastuu vuorovaikutuksesta. Suhteen toimivuuteen vaikuttavat kummankin osapuolen tapa kommunikoida ja heidän perusluonteensa. Ammatillinen tukihenkilö voi omalla asennoitumisellaan ja toiminnallaan tukea hyvän ja toimivan suhteen syntymiselle. Ammatillisen tukihenkilön tärkein työväline on hänen oma persoonansa. Ammatillisen tukihenkilön laittaessa työskentelyyn oman persoonansa, hän laittaa siinä ennen kaikkea itsensä peliin. Se tuo työskentelyyn oman herkkyytensä, jonka avulla hän oppii tunnistamaan asiakkaansa tunteita. Parhaimmillaan tukihenkilösuhde voi kestää pitkään ja siitä voi syntyä asiakkaalle merkityksellinen kodin ulkopuolinen suhde. (Korhonen 2005, 50.)

2.6.3 Keusote

Opinnäytetyötä tehtiin yhteistyössä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Keusote) kanssa. Keusote on yksi Humana Avopalveluiden palveluiden tilaaja, jolle Humana Avopalvelut tuottavat lastensuojelun tehostettua perhetyötä sekä sosiaalihuoltolain perhetyötä ja ammatillista tukihenkilötyötä. Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä tuottaa lasten, nuorten ja perheiden palveluja jäsenkuntien asukkaille. Jäsenkuntiin kuuluu Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula. (Keusote, 2020a.) Sosiaalityö on yksilön, perheiden sekä yhteisöjen tuen tarpeen arviointiin perustuvaa kokonaisvaltaista asiakas- ja asiantuntijatyötä sekä tämän yhteensovittamista muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Sosiaalityöllä pyritään vähentämään sosiaalisia ongelmia sekä vahvistamaan hyvinvointia, tukemaan eri yhteisöjen toimivuutta ja ihmisten toimintamahdollisuuksia heidän omissa elinympäristöissään. Kyse on sosiaalisia ongelmia ehkäisevästä, vähentävästä tai poistavasta asiantuntijatyöstä. Työtä tehdään yhdessä yksilöiden, perheiden, yhteisöjen ja rakenteiden tasolla. Sosiaalityön perustana ovat aina sekä ihmisoikeudet että yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 54.)

Keusote (2020b) haluaa vahvistaa peruspalveluja ja siirtää painopistettä ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. Ehkäisevillä palveluilla tuetaan lapsen hoidosta sekä kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä ehkäisevien perhepalvelujen merkitys muuttui ja palveluiden tarve on kasvanut. Perhetyötä, tukihenkilöitä ja -perheitä sekä vertaisryhmätoimintaa, annetaan yleisinä perhepalveluina myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. (STM 2017, 51.) Keusote (2020b) käyttää lastensuojelussa ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Niitä ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamiset, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut olosuhteet uhkaavat vaarantaa vakavasti lapsen terveyden tai kehityksen, joudutaan turvautumaan sijaishuoltoon. Lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevaa lasta ja perhettä tuetaan erilaisin keinoin lapsen omassa kasvuympäristössä esimerkiksi kotona, sijaishuoltoyksikössä.

Jokaiselle lapselle nimetään oma vastuusosiaalityöntekijä, joka laatii yhdessä lapsen, hänen verkostonsa ja läheistensä kanssa asiakassuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan lapsen ja perheen tuen tarpeet ja keinot, joilla niihin pyritään vastaamaan. (Keusote, 2020b.)

Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan asiakassuunnitelma laaditaan 36 §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Asiakassuunnitelma laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa, mutta jos asiakas on lapsi, hänen osaltaan selvittämiseen osallistuvat lapsen huoltajat. Suunnitelmaan tulee kirjata arvio niistä sosiaalipalveluista ja muista tukitoimista, joilla asiakkaan tuen tarpeisiin voidaan vastata. Suunnitelmaan kirjataan yhdessä asetetut tavoitteet työskentelylle ja tuen tarve, asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia, joita työskentelyssä tullaan tukemaan, yhteistyötahot ja suunnitelman toteutumisen seuranta. Suunnitelma tarkastetaan sovituin väliajoin tai jos asiakkaan tilanne muuttuu (STM 2017, 119.)

2.6.4 Kilpailutus määrittelemässä Humana Avopalveluiden palvelutuotantoa

Humana Avopalvelut on palvelun tuottaja, jolta kunnat ostavat palveluja. Humana Avopalveluiden Keski-Uudenmaan tilaajia ovat esimerkiksi Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä, Keravan kaupunki sekä Porvoo. Eri kunnat hankkivat Humana Avopalveluilta lastensuojelun avo- ja jälkihuollon palveluja ostopalveluna syksyn 2020 aikana yhteensä noin 600 lapsen ja 360 perheen tarpeisiin. (Humana Avopalvelut 2018a.)

Vastamäki (2020) kertoo sähköpostikyselyssä, että palveluntuottajat määräytyvät kilpailutusprosessin kautta. Kaikki kilpailutukset tulevat auki kuntien Tarjouspalvelu sivustolle, jonne yrityksillä on olemassa tunnukset. Yritysten täytyy seurata kilpailutusprosessia lähes päivittäin ja he aloittavat työstämään, niitä kuntien kilpailutuksia, jotka heille avataan. Tämä käytäntö on myös Keusoten kilpailutuksien osalta. Yrityksillä on yleensä aikaa tehdä tarjoustaan noin 4-8 viikkoa, riippuen kunnasta ja kilpailutuksesta. Jokainen

kilpailutus on erilainen ja kunnat vaativat niissä erilaisia dokumentteja esimerkiksi yrityksen vakuutustodistukset, aluehallintoviraston paperit, henkilöstön koulutukset ja osaaminen, vastuuvakuutustodistukset. Humanalla kilpailutuksen tekemisen vastuu on aluejohdolla, mutta pääsääntöisesti siinä auttaa myös alueen toiminnanjohtajat ja joskus tiimijohtajat. Tämä riippuen siitä, mitä informaatioita kunta tarvitsee ja pyytää. Yleensä kunnat kilpailuttavat eri palveluita, mutta joskus jotkut kunnat eivät kilpailuta ollenkaan esimerkiksi vammaispalveluita tai ammatillista tukihenkilötyötä.

Kilpailutusta määrittelee laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016). Lain 1 luvun 2 §:ssä määritellään kyseisen lain tavoitteet, jonka tarkoituksena on ohjata julkisten varojen käyttöä. Samalla laki turvaa yhteisöjen sekä yritysten tasapuoliset mahdollisuudet tarjota palvelua. Oli kyse isosta tai pienestä yrityksestä, kaikilla on tasapuoliset mahdollisuudet osallistua kilpailutukseen. Se vähentää syrjintää sekä tuo kilpailulle avoimuutta. Tämä taasen parantaa, edistää sekä tuo esille erilaisia palvelukokonaisuuksia ja niiden ominaisuuksia. Palveluntuottajaa tämä kaikki edellyttää toteuttamaan ja tuottamaan palvelu laadukkaasti, taloudellisesti sekä suunnitelmallisesti.

Aho ja Junnila (2012, 7, 16) kertovat, kuinka kilpailutuksen avulla ohjataan ja tarkkaillaan ulkoistettua palvelutuotantoa sekä tilaajan tärkeimpiä keinoja kyseisessä kilpailutuksessa. Tämän avulla tilaaja määrittelee myös ostopalvelun kriteerit, kestot sekä rajat. Keusote teki Humana Avopalveluiden kanssa sopimukset ajalle 1.1.2019-31.12.2022. Lisäksi heillä on yksi plus yksi optiovuotta ja kyseisessä sopimuksessa noudatetaan kuuden kuukauden irtisanomisaikaa. (Humana Avopalvelut 2018a.) Kunnilla on tällöin iso vastuu palveluntuottajaa etsiessä ja palvelun järjestämisessä, koska palvelu on toteutettava joka tapauksessa. Erityistä huomiota on hyvä kiinnittää siihen, miten suuri valta palveluntarjoajalla on palveluntuottajaa etsiessä sekä sen toiminnan määrittämisessä. (Aho ja Junnila 2012, 7-16.)

Keusoten sopimus sisältää ohjeet muun muassa asiakasneuvotteluista, valvonnasta, vastuunjaosta tilaajan ja palveluntuottajan välillä, palvelun laadusta, palveluntuottajan henkilöstöstä ja alihankkijoista. Humana palveluntuottajana sitoutuu lähettämään kuukausittain kirjallisen raportin, kuukausiyhteenvedon, asiakkaan sosiaalityöntekijälle tavoitteellisen työskentelyn edistymisestä. Kuukausiyhteenvedossa arvioidaan muutostyöskentelyn edistymistä tavoitteiden suuntaisesti. Palveluntuottaja pyytää kuukausiyhteenvedoon myös asiakkaalta oman mielipiteen työskentelystä ja muutostyöskentelyn edistymisestä. (Humana Avopalvelut 2018a.)

Kilpailutukseen on kuvattu tarkkaan palvelut ja niiden sisällöt, joita kunnat ostavat yritykseltä. Palvelun tarjoajan on vastattava kuntien kriteereihin muun muassa lastensuojelun avohuollon perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön kohdalla, joita Humana Avopalvelut tuottavat. Kilpailutus määrittää muun muassa mikä koulutus työntekijältä vaaditaan

työskentelyyn, kuinka pitkä työkokemus työntekijällä pitää olla lastensuojelusta, ostettavan palvelun sisältö ja laatu vaatimukset. Kaikki vaatimukset ovat tarkkaan kirjattuja ja palvelun tuottajan on pystyttävä vastaamaan näihin, jotta palvelu on laadukasta ja läpinäkyvää. (Humana Avopalvelut 2018b.)

3 Opinnäytetyön toteuttaminen

Teimme oman tutkimussuunnitelman elokuussa 2020, josta opinnäytetyön tekeminen alkoi. Aiheen valinnassa oli tärkeää, että saamme tehdä opinnäytetyön työpaikallamme ja saisimme näin kehittää omaa työnkuvaamme. Kuntien kilpailutussopimuksissa ei ole ollut aiemmin erillistä mainintaa etätapaamisille, vaan avohuollon perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötyö on tehty lähitapaamisina. Tämän vuoksi opinnäytetyö kohdistuu korona pandemian aikaiseen etätyöskentelyyn. Kerrottuamme Humanalle aiheesta, olivat he siitä hyvin kiinnostuneita ja kokivat tutkittavan aiheen merkitykselliseksi varsinkin kilpailutuksien näkökulmasta.

Kohderyhmäksi valikoitui Humanan Avopalveluiden Keski-Uudenmaan työntekijät ja heidän asiakkaansa sekä asiakkaiden sosiaalityöntekijät Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymästä. Keusote on Humana Avopalveluiden yksi isoimmista palvelun tilaajista. Haimme Keusotelta erillisen tutkimusluvan ja kontaktihenkilöksi kuntayhtymältä vastuusosiaalityöntekijän. Lisäksi teimme lisäselvityksen Keusoten pyynnöstä eettisistä ja salassapitovelvollisuuden liittyvistä kysymyksistä. Tutkimuslupa hyväksyttiin 13.10.2020. Opinnäytetyössämme sovellamme laadullista tutkimusotetta ja tiedonkeruumuotoina käytimme teemahaastattelua Humana Avopalveluiden asiakkaille sekä työntekijöille. Lähetimme Keusoten sosiaalityöntekijöille sähköpostilla kyselyn liittyen kokemuksiin verkkovälitteisestä työskentelystä koronapandemian 2020 aikana.

Joulukuussa 2020 esittelimme opinnäytetyömme aiheen, tavoitteet ja toteuttamistavan omilla tiimeissämme ja kerroimme opinnäytetyömme tiedonkeruutavoista. Selvitimme työntekijöiden kanssa tutkimuslupakäytännöt ja samalla kartoitimme, kuinka moni työntekijä on tehnyt etätapaamisia asiakkaidensa kanssa koronapandemian aikana. Teimme informatiiviset tiedotteet opinnäytetyöstämme, joista välittyi oikeanlainen tieto haastateltaville eikä tieto jäänyt vain työntekijän muistin varaan. Työntekijät jakoivat nämä tiedotteet asiakkailleen. Työntekijät ilmoittivat joulukuun 2020 aikana, kuinka monta asiakasta lupautui opinnäytetyömme tutkimukseen. Helmikuussa 2021 aloitimme teemahaastattelut asiakkaille ja työntekijöille. Olimme myös yhteydessä vastuu sosiaalityöntekijään ja kerroimme aloittavamme opinnäytetyömme tutkimuksen lähettämällä sosiaalityöntekijöille sähköpostikyselyn.

3.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa Humana Avopalveluiden siirtymisestä digipalveluihin ja niihin liittyvistä kokemuksista. Tähän tavoitteeseen vastataan seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

1. Millaisia kokemuksia asiakkaat ja työntekijät tuovat esiin verkkovälitteisestä asiakastyöstä?
2. Millä tavoin asiakkaat ja työntekijät kokevat verkkovälitteisen tapaamisen ja lähitapaamisen eron ja millä tavoin tämä näyttäytyy käytännössä?
3. Millä tavoin verkkovälitteistä asiakastyötä halutaan kehittää?

3.2 Arviointi tutkimuksellisenä lähestymistapana

Sovellamme opinnäytetyössä arviointitutkimuksellista lähestymistapaa. Arvioinnissa kiinnostuksen kohteena voi olla esimerkiksi onko toiminnalla saatu aikaan sellaisia vaikutuksia kuin realistisesti voidaan odottaa? Arviointitutkimusta käytetään nimenomaan julkisten ja hyvinvointipalvelujen kentällä. Sen tavoitteena on kontrolloida julkisten resurssien käyttöä suhteessa yhteiskunnalliseen hyötyyn. Arviointitutkimusta voidaan soveltaa melkein minkä tahansa organisoituneen toiminnan tutkimiseen. (Jokinen 2021.) Tässä opinnäytetyössä arviointitutkimus lähtee Humana Avopalveluiden työntekijöiden tarpeesta tutkia, miten asiakkaat ja työntekijät ovat kokeneet etätapaamiset. Peitola (2005, 26) jaottelee julkaisussaan arviointitutkimuksen tehtävät ja työvälineet neljään kategoriaan, joista realistinen arviointitutkimus muistuttaa eniten omaa lähestymistapaamme arvioinnin suhteen. Arvioitavaa asiaa tarkastellaan eri näkökulmista, jolloin saadaan selville, miten arvioitava asia - kuten tässä tapauksessa etäasiakastyö - toimii, kenellä se toimii ja minkälaisissa tilanteissa.

Palvelu asiakkaille on uusi, joten on tärkeää saada jo alkuvaiheessa kerättyä aineistoa siitä, miten etätapaamiset koetaan ja miten niitä voidaan kehittää Humana Avopalveluissa. Työtämme ohjaa Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jonka myötä sosiaalisen kuntoutuksen on jatkuttava asiakkaille esimerkiksi karanteenista huolimatta. Se, että työntekijät saavat enemmän tietoa tällä tiedonkeruuaineistolla, pystytään Humana Avopalveluissa vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelut eivät saa katketa missään kohtaa ja työntekijöiden tekemä muutostyö on tärkeä asiakkaalle, jotta sosiaalinen kuntoutus toteutuu.

Perheohjaajan ja ammatillisen tukihenkilön työnkuva on ollut aina vuorovaikutuksellinen lähitapaaminen, jossa työntekijä on voinut nähdä myös asiakkaansa kodin ja muut perheenjäsenet. Lähitapaamisten muututtua etätapaamisiksi työntekijän mahdollisuus havaita ja nähdä asiakkaansa tilannetta kokonaisvaltaisemmin oli etätapaamisilla siirtynyt kuvaruudulle. Havainnointi on ollut iso osa työskentelyä, kun työskentelemme

lähitapaamisessa asiakkaan kanssa. Tämä oli yksi meitä erityisesti kiinnostava opinnäytetyön tutkimuksen osa-alue. Lähitapaamisilla käytetään erilaisia menetelmiä asiakkaan tilanteen arvioinnissa ja pohdimme, miten työntekijät pystyvät siirtämään nämä menetelmät etätapaamisiin. Meitä kiinnosti myös, miten etätapaamisilla pystytään vastaamaan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan asettamiin työskentelyn tavoitteisiin. Halusimme selvittää, millä tavoin etätapaamiset eroavat lähitapaamisista.

3.3 Teemahaastattelu ja kysely arvioinnin tiedonkeruumenetelminä Humana avopalveluissa

Opinnäytetyössämme on laadullinen tutkimusote, koska pyrkimyksenä on laajentaa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Kananen (2014, 16-19) kirjoittaa, että tutkimuksessa etsitään vastauksia kysymykseen ”mistä on kyse?” Tavoitteena on tutkittavan asian kuvaaminen, ymmärtäminen sekä tulkinnan antaminen. Laadullisen tutkimuksen keskeiset piirteet perustuvat ihmisen subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Tutkimuksessa tarkastellaan teorian, empirian sekä käytännön yhteyttä. (Puusa ja Juuti 2020, 73-80.)

Olemme laatineet teemahaastattelun teemat tutkimuskysymyksiin ja tietoperustaan liittyen. Haastattelukysymyksiä pohdittiin yhdessä Humana Avopalvelu työntekijöiden kanssa. Näin pyrimme varmistamaan kysymysten asiaan kuuluvuuden ja ymmärrettävyyden. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 43) kirjoittavat, miten haastattelemisen tutkimuksen osana on vuorovaikutustilanne, jossa haastattelu on ennalta suunniteltu. Haastattelija tuntee tutkimus kohteensa niin teoriassa kuin käytännössä. Teemahaastattelussa etukäteen valikoidut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. Teemahaastattelu etenee keskeisten teemojen avulla eikä yksittäisten kysymysten. Teemahaastattelu ottaa huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. Nämä merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelusta puuttuvat strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys. Nämä takaavat kaikille vastaajille samat kysymykset ja vastausvaihtoehdot. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 66; Puusa 2020a, 111-113.) Haastattelun aihepiiri ja teema-alueet olivat kaikille samat. Teemahaastattelun teemat olivat, miten olet kokenut etätapaamiset? Etätapaamisten hyvät ja huonot puolet, vahvuudet ja heikkoudet, miten kehittäisit etätapaamisia? Lisäksi mitä osaamista etätapaamiset vaativat molemmilta osapuolilta?

Hirsjärvi ja Hurmeen (2008, 37) mukaan kyselylomake toteutetaan yleensä paperilla, mutta nykyisin sen rinnalle ovat tulleet sähköiset kyselyt, joita voidaan tehdä esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Tutkimuslupaa hakiessamme meille suositeltiin sähköpostikyselyä sosiaalityöntekijöiden tavoittamiseksi. Sähköpostikyselyn etuina ovat muun muassa edullisuus sekä kohderyhmän saavutettavuus. Kyselyssä kysyttiin kokemuksia asiakkaan, avohuollon perheohjaajan ja ammatillisen tukihenkilön työskentelystä etätapaamisilla, kokemuksia

etätapaamisen ja lähitapaamisen eroista ja kuinka tämä näkyi työskentelyssä sekä kolmantena kysymyksenä verkkovälitteisen asiakastyön kehittämisehdotuksia ja ammatillisen osaamisen lisätarpeista. Kysely on liitteenä 5.

3.4 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön tiedonkeruuseen osallistui kuusi Humana Avopalveluiden perheohjaajaa ja ammatillista tukihenkilöä, kuusi heidän asiakastaan ja neljä Keusoten sosiaalityöntekijää. Perheohjaajista ja ammatillisista tukihenkilöistä neljä oli Humana Avopalveluiden Keravan tiimistä ja kaksi Nurmijärven tiimistä. Työntekijöiden myötä valikoituivat asiakkaat, jotka olivat iältään 22-45 vuotiaita sekä perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaita.

Opinnäytetyömme haastatteluaineiston analyysissä käytämme teemoittelua, missä sovellamme Braun ja Clarke (2006, 17-24) temaattisen analyysin periaatteita. Analyysi käsittää useita eri vaiheita alkaen aineiston litteroinnista, merkityksellisten tekstikokonaisuuksien koodaamisesta, alustavien teemojen hahmottelusta ja niiden tarkentamisesta yhä täsmällisemmiksi teemoiksi. Käytännössä etenimme siten, että aineiston litteroinnin jälkeen tutustuimme aineistoon uudelleen ja uudelleen aloittaen koodien hahmottamisella eri värien avulla. Kananen (2017, 137) kirjoittaa, kuinka aineisto järjestellään teemojen mukaan yhteneväisten sisältöjen myötä. Samaa tarkoittavat asiat, joilla on sama yhdistävä tekijä, yhdistetään samalla koodilla esimerkiksi värillä. Tehtyämme värikoodauksen, aloitimme kokoamaan koodien avulla aineistoa ja saimme tällä tavoin teemoiteltua aineiston. Tarkastelimme teemojen avulla, olivatko löytämämme koodit ja teemat oikeassa suhteessa toisiinsa, joita toimme esille aineistoesimerkkien avulla. Ensimmäisenä aloitimme asiakkaiden aineiston analysoimisella siirtyen työntekijöihin ja sosiaalityöntekijöihin. Teemat täsmentyivät lopulta seuraaviksi, kuten kuviossa 4 näkyy:

- Etätapaamisen hyvät, keltainen, ja huonot puolet, vaaleanpunainen
- Etätapaamisen vahvuudet, vihreä, ja heikkoudet, harmaa
- Etätapaamisten kehittäminen, sininen
- Etätapaamisessa tarvittava osaaminen, punainen

Kyl mä koen, että ne oli oikeen onnistuneita ja sain niistä kyllä voimavaroja lisää, mitä silloin käytiin läpi niissä. Sit tavallaan ne aiheetki oli sit hyviä, ku toisaaltahan se selkeytyy sitten, se teema, kun puhutaan tiivistetymin. Kuitenkin mähä sain silloin ihan hyviä toimintavinkkejä ja tehtiin vähän suunnitelmaa, että se oli niinku kuitenkin hyödyllinen lopputulema. (Asiakas 2)

Et kyl se vaatii mun mielestä aika paljon siltä työntekijältä. Ja sitten se just, et jotta niitä pystyis monipuolisesti käyttämään erilaisii sovelluksii, keinoja ja pelejä ja muuta, niin kyllä se vaatii ihan käytännön koulutusta ja esimerkkejä ja semmosta, et ei voi mun mielestä olettaa, et se työntekijä rakentaa yhtäkkiä uutta käytäntöä kokonaiseen virtuaalimaailmassa. (Asiakas 2)

Heikkous etätapaamisessa ois se, että kun alustana toimii Teams, niin siellä on tosi paljon käyttäji... niin se pätkii tosi paljon. Ja sit, jos on huono yhteys muutenki, niinku meillä Elisan takia on. (Asiakas 4)

Mun mielestä siinä on just se lähinnä, että se on vähän pätkinäistä... Jos sä rupeet puhuu vähäänkään toisen päälle... mutta se pätkäisee sen. Toisen puhe jotenkin puuroutuu siinä, ja pahimmillaan kaikkien puhe, niin sitten kukaan ei kuule enää kenenkään mitään. (Työntekijä 6)

Kuvio 4: Teemojen koodaus

Puusa (2020b, 148-149) kirjoittaa, miten laadullisen tutkimuksen analyysin tavoitteena on luoda aineistosta mielekäs kokonaisuus. Sen avulla luodaan monipuolinen ja perusteltu tulkinta sekä tehdään johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin tekeminen pitää sisällään osien analysointia ja synteessin laatimista. Analyysivaiheessa aineistoa voidaan tiivistää, luokitella sekä erotella. Synteessissä luodaan kokonaiskuva aineistosta ja esitetään tutkimuskohde uudesta näkökulmasta. Analyysiprosessi on monivaiheinen, joka perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Prosessissa tekijä etenee empiirisestä aineistosta kohti kokonaiskuvaa tutkittavasta ilmiöstä.

Kysely toteutettiin avoimin kysymyksin. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 87) kirjoittavat, kuinka avoimia kysymyksiä voidaan analysoida myös laadullisin menetelmin. Avointen kysymysten käyttämisen etuina ovat muun muassa se, että saadut vastaukset ovat monipuolisia, ja niitä on mahdollisuus luokitella aineistona monella tavalla. Avointen kysymysten vastaukset voivat paljastaa uusia asioita tutkittavasta asiasta. Avointen kysymysten huonoja puolia ovat muun muassa, että niihin helposti jätetään vastaamatta ja vastaukset ovat epätarkkoja. Avoimet kysymykset ovat aikaa vieviä vastata. (Valli 2018, 114.) Avoimia kysymyksiä on vaikeampi analysoida kuin monivalintakysymyksiä. Vastaukset ovat koodattava manuaalisesti erikseen, kun tietyt vastaukset toistuvat useasti. Tämä on aikaa vievä prosessi, joka voi vääristää myös tutkimustuloksia. Tutkimusmenetelmiä yhdistämällä voidaan saada rikkaampi aineisto esimerkiksi avoimet kysymykset täydentävät monivalintakysymyksiä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 88-96.)

4 Tulokset

Tässä kappaleessa käymme läpi tiedonkeruumenetelmän tuomaa aineistoa ryhmittäin: asiakashaastattelut, työntekijähaastattelut ja sosiaalityöntekijöiden kysely.

Tiedonkeruumenetelmissä kävimme läpi teemoittain tutkimuskysymyksemme kunkin ryhmän kohdalla. Aineistonkeruun luotettavuudesta havainnollistamme esimerkein, kuten Kananen (2017, 137) kirjoittaa. Hänen mukaansa tutkimuksen johtopäätöksissä esitetään yleensä teemojen sitaatteja.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 99) kirjoittavat, että tiedonkeruussa noin kuusi tai kahdeksan haastateltavaa on opinnäytetyön aineistoon riittävä määrä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä tai ymmärtämään tutkittavaa toimintaa. On tärkeää, että henkilöt, joilta tutkimusaineisto kerätään, tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä.

4.1 Asiakashaastattelut

Asiakkaat kokivat etätapaamisten hyvinä puolina sen, että tapaamiset pystyttiin toteuttamaan, vaikka perhe olisi ollut esimerkiksi karanteenissa ja näin ollen työskentely ei katkennut. Asiakkaille oli välittynyt etätapaamisten kautta välittämisentunne, että työntekijät pitävät aidosti heistä huolta, vaikka eivät pääse lähitapaamiseen. Asiakkaille oli merkitystä sillä, että hän näkee työntekijän kuvan edes kuvaruudulla.

Se lumimyrskyki, mikä silloin oli, niin ei oltais välttämättä pystytty tapaamaan, jos ei ois nettii ja etätapaamisii. (Asiakas 4)

Asiakkaat kokivat etätapaamisen huonoina puolina yhteyksien pätkimisen ja sen etteivät he tiedä kuka on puhumassa. Päälle puhumista tapahtui paljon, jolloin kuuleminen oli vaikeaa, varsinkin jos tapaamisessa oli mukana useita henkilöitä. Jokainen asiakas oli samaa mieltä siitä, etteivät etätapaamiset korvaa kokonaan lähitapaamista, koska niistä ei välity lähimmäisen kohtaaminen.

Verkon välityksellä, et semmonen kohtaaminen ja sehän ei ihan samalai välity sit kuitenkaan, tai ei välity se semmonen lähimmäisen kohtaaminen... Kyl ne ehkä vähän etäiseks saattaa sit jäädä ja semmoseks suoritteeks. (Asiakas 2)

Asiakkaat kokivat lähi- ja etätapaamisten eroina, että etätapaamisiin on vaikeampi saada kaikkia perheenjäseniä mukaan, toisin oli lähitapaamisilla. Lähitapaamisilla oli helpompi jutella, koska etätapaamisen kuuluvuudesta ja sanomasta moni asiakas ei saanut selvää. Asiakkaat kokivat, että paikan päällä näki enemmän kokonaisuutta kuin etätapaamisessa.

Se on ainakin nyt sit semmonen iso ero, et sitten paikan päällä se kokonaisuus hahmottuu siellä kotona ja näkee monipuolisemmin sitä kodin elämää ja sitä arkea siellä. Ehkä se ois hankala tehdä semmonen tapaaminen, et ois laaja kamerakuva, missä näkysi huushollia ja sitä elämää. (Asiakas 2)

Asiakkaat toivoivat Humana Avopalveluille kehittämiskohteiksi etätapaamisiin erilaisten työkalujen ja työmenetelmien monipuolista käyttöönottoa. Nyt asiakkaat olivat pääsääntöisesti jutelleet heidän asioistaan eikä etätapaamisilla ollut käytetty minkäänlaisia menetelmiä. Yksi ehdotetuista alustoista oli Googlen digitaalinen kirjoitustaulu Jamboard.

On semmosii pelialustoja, mis pystyy tehdä... siel pystyy tehdä omii kysymyksii, niin se vois olla hauska... Me käytetään sitä alustaa koulus tosi paljon, ku on esimerkiks joku aihe, mis pitäis tietää jotain, niin sitte meidän opettaja tekee sinne kysymykset ja me saadaan vastata, ja sit katotaan kuka voittaa. (Asiakas 4)

Asiakkaat kokivat osaamiseen vaikuttaviksi tekijöiksi, että alusta olisi tuttu, selkeä ja helppokäyttöinen etätapaamiseen. Asiakkaan osaamiseen vaikuttaisi myös, se, että etätapaamisia käytetään tapaamisen yhtenä muotona. Esimerkiksi lapsille ja nuorille etätapaamiset olivat luonnollisempi jo sen vuoksi, että he kävivät edellisen kevään etäkoulua. Aikuisille, jotka eivät ole työelämässä, etätapaamiset olivat haasteellisia ja he tarvitsivat enemmän työntekijän ohjausta.

Ehkä se semmonen on, että jos niitä nyt on, nii olis vaa säännöllisesti, nii kai siihen sit jotenki tottus ja näin. Ja sit jos ei oo sentyyppine, että ois koko ajan tottunu missään täntyyppisissä olemaan, nii ne tuntuu vähä sitte jotenki vieraalle, ne etämeetingit. (Asiakas 6)

4.2 Työntekijähaastattelut

Työntekijät kokivat etätapaamisten hyvinä puolina tehokkuuden sekä työajankäytön, koska etätapaamisten kohdalla työntekijällä ei mennyt siirtymisiin asiakkaalta toiselle aikaa. Tämä rytmitti työpäivää ja lisäsi työhyvinvointia. Myöskään etätapaamiset eivät olleet aikaan tai paikkaan sidottuja, jolloin tämä mahdollisti asiakkaan tapaamisen eikä tapaaminen peruuntunut. Etätapaamisissa jokaiselle oli annettava oma puheenvuoro ja jokaista kuunneltiin loppuun saakka, muutoin päällekkäin puhumisesta ei saanut selvää. Tämä mahdollisti sen, että jokainen tuli kuulluksi omassa asiassaan.

Tietysti se nyt on ollu hyvä puoli, et ei oo riskeerannu itteään ja omaa terveyttää, et tietenki seki täytyy ottaa huomioo. (Työntekijä 3)

Työntekijöiden oli vaikea tunnistaa ja tulkita ilmeitä ja eleitä sekä asiakkaan tilannetta kotona etätapaamisen kautta. He eivät pitäneet etätapaamista missään nimessä samana kuin lähitapaamista. Työntekijät kokivat etätapaamiset raskaina, koska tapaamiset olivat niin intensiivisiä, omaa energiaa kului enemmän ja niissä piti keskittyä eri tavalla kuin lähitapaamisissa. Tämän he kokivat johtuvan siitä, että aisteja oli vähemmän käytettävissä. Erilaisten menetelmien käyttö etätapaamisissa koettiin vaikeana ja etätapaamiset menivät usein jutusteluksi. Työntekijät miettivät myös tietoturvariskejä, olivatko etätapaamiset turvallisia omassa työskentelyssä. Työntekijät kokivat perhetyön ja ammatillisen tukihenkilön työssä olevat erot suorassa suhteessa etätapaamisiin. Varsinkin ammatillisen tukihenkilötyön tavoitteena oli usein saada asiakas kodinulkopuoliseen toimintaan, jolloin etätapaamiset eivät koettu asiakasta tukevana työtapana.

Etä sillä tavalla ei pysty tulkitsee ehkä toisen ihmisen semmosii eleitä ja ilmeitä ja semmosta, mitä sitten livetapaamises pystyy enemmän jotenki tulkitsemaan tai sillai havainnoimaan, sitä tilannetta, ehkä eri tavalla. Ja kai se läsnäolo sit myöski on jotenki aika tavallaa olematonta nois etätapaamisis. Sit siin on se asia ja se käsitellään, ja sit se on siinä, et ei ehkä tuu kauheesti semmosta sen kummempaa. (Työntekijä 3)

Työntekijät kehittäisivät Humana Avopalveluiden etätapaamisia esimerkiksi kehittämisryhmän tai työpaja työskentelyn avulla. Niissä työntekijät jakaisivat omia hyväksi koettuja keinoja ja työskentelytapoja. Työntekijät toivoivat tietoteknistä koulutusta sekä toimivia laitteita arjen työvälineiksi.

Mutta toisaalta mun mielestä ylipäättään vois harjoittaa sitä, että nyt vois ehkä käydä tietynlaisia koulutuksiakin, että mitä ois hyvä huomioida. Toki osahan sen tälleen tehdä, mutta nyt kun tää on ehkä tullut vähän uudenlaiseksi normiksi, niin ehkä ois hyvä, että hei, tämmöiset asiat ois hyvä kattoo. Ja yleensäkin toiminnasta, että käydään läpi, että mikä on hyvää, missä vois parantaa ja mitä vois tehdä toisin. (Työntekijä 6)

Työntekijät kokivat tärkeäksi osata käyttää eri alustoja, joilla mahdollistaa etätapaamiset asiakkaan kanssa. Etätapaamiset tulivat työntekijöille uudeksi työnmuodoksi viime keväänä ja silloin tekninen osaaminen tuotti heille haasteita, koska heillä ei ole ollut aiempaa osaamista esimerkiksi VideoVisitin tai Teamsin käytöstä. Tapaamiset menivät helposti jutusteluksi eikä etätapaamisilla osattu käyttää menetelmiä, joita lähitapaamisella olisi käytetty. Etätapaamiset vaativat työntekijältä oman työn johtamisen osaamista. Se edellytti etätapaamiselta paljon suunnitelmallisuutta sekä tavoitteellisuutta, jotta tapaaminen olisi ollut mahdollisimman onnistunut.

Siis näitä, mitä tekee näitten, erilaisia tehtäviä, perheen kanssa, nii siin pitää ehkä vähän käyttää sellasta luovempaa metodia, et sä pystyt tekeen jotai harjotuksii tai tällasii. Ku sit jos sä oisit fyysisesti paikan päällä, nii ehkä se ois helpompaa sit heidän kanssaan tehdä jotain tällasia asioita. (Työntekijä 5)

4.3 Sosiaalityöntekijöiden kysely

Sosiaalityöntekijät kokivat Humana Avopalveluiden työnlaadun hyvänä, eivätkä he nähneet, että vahva ammattitaito olisi heikentynyt etätapaamisten myötä. Sosiaalityöntekijät ovat saaneet hyvää asiakaspalautetta aikuisasiakkailtaan, ja he olivat kokeneet saaneensa hyvän kontaktin ja toimivan keskusteluyhteyden myös etätapaamisten kautta. Tärkeänä pidettiin, että tapaamiset toteutuivat edes etätapaamisen avulla, vaikka moni sosiaalityöntekijä korosti, että etätapaaminen tulee kysymykseen vain välttämättömässä tilanteessa. Etätapaamiset koettiin hyvinä varsinkin verkostopalavereiden osalta. Etätapaaminen mahdollisti sen, ettei sosiaalityöntekijöille tullut siirtymiä.

Etätapaamiset ovat ajankäytöllisesti myös hyviä silloin, kun tapaaminen olisi livenä kauempana esimerkkinä hoitoneuvottelut vaikkapa Helsingissä sairaalassa. (Sosiaalityöntekijä 1)

Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei etätapaamisten kautta välity työntekijän osaaminen esimerkiksi erilaisten menetelmien käyttö oli haasteellista etänä. Etätapaamisten huonoina puolina koettiin myös, miten perheiden pienempien lasten osallisuus varmistettiin ja miten se toteutui etätapaamisilla. Myös sosiaalityöntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että etätapaamisilla tekniikka voi häiritä hyvin paljon työskentelyn etenemistä.

Perheen kodin ja perheenjäsenten vuorovaikutuksen ja vanhemman sekä lapsen yhdessä toimimisen havainnointi on tärkeää ja antaa hyvää tietoa perheestä ja tämä jää pois etätapaamisissa. (Sosiaalityöntekijä 1)

Lähitapaamiset koettiin sitouttavan paremmin asiakasta työskentelyyn kuin etätapaamiset. Etätapaamisista pidettiin lyhyempinä kuin lähitapaamisista, jolloin ”small talk” jäi vähemmälle ja tapaamiset olivat hyvällä tavalla tehokkaampia ajankäytöllisesti. Sosiaalityöntekijät kokivat varsinkin aloitusneuvottelujen läsnäolon erittäin tärkeäksi, jotta asiakas, perheohjaaja tai ammatillinen tukihenkilö ja hän kohtasivat kuvaruudulla kasvojen. Etätapaamisissa jäi kehonkieli ja perheen ilmapiiriin havainnointi pois.

Asiakkaat kertovat, että lähitapaaminen tekee työskentelystä henkilökohtaisempaa ja siten on parempi. Lähitapaaminen antaa kokemuksen, että ollaan tässä asiakkaan asiassa. (Sosiaalityöntekijä 3)

Sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä, että Humana Avopalveluiden työntekijöillä oli toimivat työvälineet ja toimivat yhteydet. He toivoivat myös, että Humana Avopalvelut kehittäisivät lisäkoulutuksen mahdollisuuksia työntekijöilleen verkkovälitteiseen asiakastyöhön sekä erilaisia uusia työmenetelmiä.

Olemme kaikki suht uuden asian edessä ja yhdessä ja erikseen harjaantumassa ja kehittymässä verkkovälitteiseen asiakastyöhön, joka sisältää paljon mahdollisuuksia, mutta myös haasteita ja huomioon otettavia asioita.
(Sosiaalityöntekijä 1)

5 Eettisyys ja luotettavuus

Kananen (2017, 190-191) kirjoittaa miten, tutkimusprosessin alussa opinnäytetyön tekijät sopivat kaikkien osapuolten kanssa vastuut ja velvollisuudet. Hyvän tieteellisen käytännön ohjeita pyritään noudattamaan jokaisessa tutkimusta harjoittavassa organisaatiossa, kuten Laureassa. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen kuuluu aina ensisijaisesti opinnäytetyön tekijälle itselleen. (Arene 2020, 9). Olemme opinnäytetyön prosessin alusta asti tehneet opinnäytetyötämme Laurean opinnäytetyön ohjeistuksen mukaan sekä tehneet yhteistyötä tiiviisti opinnäytetyön ohjaajamme sekä Humana Avopalveluiden kanssa.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2020a) kirjoittaa, miten tutkimuksissa on syytä soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteereitä, jotka ovat eettisesti kestäviä tutkimus-, arviointi- ja tiedonhankintamenetelmiä. Tämän vuoksi valitsimme tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen. Laadullisessa tutkimuksessa kohderyhmällä on käsitys tutkittavasta aiheesta, ja arviointitutkimuksella pystytään tutkimaan, onko toiminnalla saatu aikaan sellaisia vaikutuksia kuin realistisesti voidaan odottaa ja mitkä seikat ovat keskeisesti määrittäneet näitä vaikutuksia. (Jokinen 2021).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2020b) kertoo, miten hyvin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu noudattaa tutkimuksissa tietynlaisia toimintatapoja. Näitä ovat esimerkiksi rehellisyys, tarkkuus sekä huolellisuus tutkimustyössä, niin tulosten esittämisessä, tallentamisessa kuin tutkimuksen tulosten arvioinnissa. Opinnäytetyömme tutkimukseen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Tutkittavilta asiakkailta pyysimme kirjallisen suostumuksen haastatteluun, jossa saimme heidän yhteystietonsa yhteydenottoamme varten. Työntekijöiltä pyysimme suullisen suostumuksen ja sosiaalityöntekijöille lähetimme Laurean salatulla sähköpostista kyselyt. Näin tutkimukseen osallistujat pysyivät anonyyminä koko prosessin ajan. Tutkimukseen osallistuvilla on ollut mahdollisuus lopettaa tutkimukseen osallistuminen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Tutkimusaineisto on hävitetty aineiston analyysin valmistuttua. Tieteelliset julkaisut tallennetaan nykyisin sähköiseen muotoon, jolloin ne ovat

helposti kaikkien saatavilla (Avoin tiede ja tutkimus, 2020). Opinnäytetyömme valmistuttua työ julkaistaan Theseuksessa, Keusotella sekä Humanan omalla viestintäkanavalla MyHumanassa.

Arene (2020, 16) kirjoittaa esteellisyydestä opinnäytetyössä. Mietimme opinnäytetyömme tutkimuksen haastatteluja tehdessämme esteellisyyttä. Pyrimme ottamaan haastattelutilanteessa mahdollisimman neutraalin roolin, ja olemaan haastattelussa vain tutkimuskysymysten äärellä. Näissä haastatteluissa oli nähtävissä tuttuus ja asiakkaiden oli helpompi jutella haastatteluissa kuin niissä, jotka olivat meille tuntemattomia. Pohdimme paljon myös opinnäytetyön tiedonkeruuseen osallistuvien määrää, kuinka validi saatu aineisto on. Olimme yllättyneitä osallistuvien määrästä, koska saimme tiedonkeruun kohteiksi kuusi asiakasta ja kuusi työntekijää. Olimme alkukartoituksen myötä varmistaneet, että kohderyhmä on tietoisia meidän tutkittavasta aiheesta. Huolta herätti, saammeko kerätystä aineistosta teemoiteltua kiinnostuksemme kohteena olevat asiat ja oliko teemoiteltu aineisto validi, koska kohderyhmä oli suppea.

Pohdimme kiireen merkitystä aineistonkeruussa. Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuden tiesimme, kuinka haastavaa se on. Tavoittelimme sosiaalityöntekijöitä kuukauden ajan. Aloitimme opinnäytetyömme tiedonkeruun helmikuussa 2021 ja meillä oli tutkimuslupa Keusotelle ajalle tammi-maaliskuu 2021. Tämä aika alkoi käydä vähiin sosiaalityöntekijöiden kyselyn kohdalla, koska aloitimme tiedonkeruun suunniteltua myöhemmin. Lisäksi Laureasta lainassa olleen nauhurin laina-aika toi kiireen tuntua, koska aika oli kaksi viikkoa ja meitä oli kaksi haastattelijaa. Keusote on laaja-alue, joten meillä oli tiivis aikataulu saada haastattelut valmiiksi.

6 Pohdinta

Vuosi sitten keväällä oma työnkuvamme Humana Avopalveluissa muuttui hyvin nopealla tahdilla. Koronapandemia valtasi myös Suomen ja Suomessa jouduttiin ottamaan poikkeustila käyttöön. Humana Avopalveluiden tilaaja tahot ilmoittivat työntekijöille, miten tänä aikana tulee työskennellä avohuollon asiakkaiden kanssa. Jokaisella kunnalla oli oma käytäntönsä etätapaamisten järjestämisestä ja tämä toi työntekijöille suurta huolta, mutta myös kaaosta. Miten pystymme jatkamaan yhtä laadukasta työtä asiakkaidemme kanssa etätapaamisten kautta? Samaa toivat esille Hietanen-Peltola ym. (2020) julkaisussaan, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tapahtui isoja muutoksia koronapandemian aikana. Humana Avopalveluilla oli mahdollisuus tarjota työntekijöille VideoVisit alusta, jolla saimme järjestettyä tarvittavat etätapaamiset. Tilanne oli työntekijöille täysin uusi, koska aiemmin puitesopimuksissa ei ole ollut mainintaa etätapaamisista vaan tapaamiset ovat olleet lähitapaamisia. Tämä sai meidät kiinnostumaan asiasta enemmän ja päätimme tehdä

opinnäytetyömme Etätapaamiset Humana Avopalveluiden perheohjaajan ja ammatillisen tukihenkilön työssä. Miten Humana Avopalvelut olivat onnistuneet muuttuneessa tilanteessa? Mitä kehitettävää etätapaamisten toteuttamiseen tarvitaan? Sekä mitä osaamista työntekijöiltä tarvitaan? Aihe oli hyvin ajankohtainen ja se sai osakseen valtaisaan kiinnostusta, koska aihe oli uusi.

Asiakkaiden joukko on hyvin moninainen, jolloin myös digitaidot ja digilaitteiden saatavuus ovat erilaisia. Heidän joukossaan saattaa olla niin työssäkäyviä päivittäin digilaitteiden parissa työskenteleviä kuin myös niitä, jotka eivät käytä muita digilaitteita kuin kännykkää ja sitäkin vain yhteydenpitoon. Eritasoiset digitaidot ja digiyhteydet tuovat haasteita palveluiden kehittämiseen. Tämä nousee esiin myös opinnäytetyön tiedonkeruusta, jossa varsinkin asiakkaiden kohdalla nousi digilaitteiden käytön osaaminen etätapaamisilla. Samaa nostivat esille Kauppila, Kiiski ja Lehtonen (2018) Sähköhelmenkalastusraportissaan kuin myös Hyppönen ja Ilmarinen (2019) raportissaan. Digitaitoja tulisi vahvistaa tarjoamalla tukea ja neuvontaa niiden käyttöön. Tiedonkeruussa tuli esille, että perheiden lapsille etäkoulun myötä etätapaamiset olivat tuttuja ja luontevia, mutta perheiden vanhemmille nämä tapaamiset saattoivat olla haastavia. Se, missä päin asiakas asuu ja millaiset hänen omat nettiyhteytensä ovat, määritteli myös etätapaamisen sujuvuutta.

Työntekijät halusivat oppia ja kehittyä käyttämään entistä laajemmin ja paremmin erilaisia alustoja ja tietoteknisiä taitoja etätapaamisille. Hiila, Tukiainen ja Hakola (2019, 20-23) mainitsevat edellä samasta kehittämisestä. On tärkeää kehittää osaamista. Digitalisaation myötä tietokoneita tai älylaitteita on lähes jokaisessa kodissa, joka mahdollistaa yrityksille mahdollisuuden kehittyä entistä enemmän digitaalisempaan suuntaan.

Kehittämis ehdotukseksi tähän nousi työpajat ja kehittämisryhmät tiimien välillä. Tärkeäksi koettiin, että etätapaamisia pidetään, jotta niistä tulee luontevaa sekä työntekijöille että asiakkaille. Tämä kasvattaa osaamista ja kehittymistä digipalveluiden kanssa. Asiakkaiden ja työntekijöiden tekemä yhteistyö digipalveluiden kehittämisessä on merkittävässä roolissa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa (2016) tuodaan esille samaa kuin aineistossa, että digitalisaatio mahdollistaa asiakkaan tavoittamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Se on mahdollisuus parempaan sekä kustannustehokkaampaan palveluun, joka näin ollen edesauttaa asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Sosiaali- ja terveysministeriö (2016) korostaa, että asiakaslähtöisyys on osa digitalisaatiota.

Etätapaamiset koettiin mahdollistavan tapaamiset esimerkiksi karanteenin aikana, jolloin tapaaminen olisi muutoin peruuntunut pitkäksi ajaksi. Tämä lisäsi asiakaslähtöisyyttä ja työskentelyn tavoitteet olivat saavutettavissa. Asiakkaan voimavaroja pystyttiin tukemaan myös etänä keskustelujen kautta. Kuten Järvikoski (2014, 40) mainitsee, voimavara- ja ratkaisukeskeisyydellä on paljon annettavaa sosiaaliseen kuntoutukseen ja tämä pystyttiin toteuttamaan myös etätapaamisten kautta. Työntekijän näkökulmasta etätapaamiset

mahdollistivat entistä tehokkaamman työajankäytön eivätkä tapaamiset olleet aikaan ja paikkaan sidottuja. Työhyvinvoinnin koettiin lisääntyvän. Osallistuminen esimerkiksi erilasiin verkostopalavereihin tiivisti eri tahojen yhteistyötä ja mahdollisti välimatkasta tai karanteenista huolimatta. Keskitalo ja Vuokila-Oikkonen (2018, 93) kuvaavat edellä voimavaralähtöistä prosessia asiakastyössä asiakastyön käynnistymisestä arviointiin ja yhteiseen suunnitelmaan ja sen toteutumiseen. Kaikki kolme tiedonkeruu ryhmää kokivat tämän onnistuneen etätapaamisten avulla. Asiakkuuden aloituspalavereita oli tehty etänä ja näin yhteistyö muutosprosessiin oli saatu käynnistettyä. Tämä lisäsi asiakkaan sitouttamista ja palvelun tehokkuutta.

Sosiaalityöntekijät eivät nähneet työntekijän ammattitaidon tai työnlaadun heikentyneen etätapaamisten yhteydessä. Sosiaalinen kuntoutus nähtiin toteutuvan, kun asiakkaat pystyttiin saavuttamaan etätapaamisten avulla korona pandemian aikana. Tämä kuvastaa sitä, miten sosiaalihuoltolakia (1301/2014) pystyttiin toteuttamaan etätapaamisten avulla. Sosiaalityöntekijät olivat saaneet asiakkailtaan palautteena, että he olivat saaneet työntekijän kanssa hyvän kontaktin ja toimivan keskusteluyhteyden. Samaa korostavat myös Puromäki, Kuusio, Tuusa ja Karjalainen (2017, 14), joiden mukaan sosiaalinen kuntoutus tähtää arjen selviytymiskeinojen ja elämänhallinnan parantamiseen. Tämä välittyi etätapaamisten kautta. Asiakkaille oli välittynyt etätapaamisten kautta välittämisen tunne ja heistä oli pidetty aidosti huolta. Etätapaamiset olivat näin ollen olleet laadullisesti hyviä ja toimivia. Opinnäytetyön tiedonkeruun kohderyhmät oli yhtä mieltä siitä, etteivät etätapaamiset korvaa kokonaan lähitapaamisia. Havainnointi, kuten ilmeet, eleet, asiakkaan tilanne kotona, on osa perheohjaajan ja ammatillisen tukihenkilön työnkuvaa eikä tämä välity kuvaruudun kautta. Näitä voi aistia vain lähitapaamisilla. Kuten edellä Hyppösen ja Ilmarisen (2019) raportissa nousi esille kasvokkain tapahtuvan palvelun korvaamattomuus, näkyi tämä myös meidän aineistossa.

Näiden tutkimustulosten myötä haluamme kehittää Humana Avopalveluiden etätapaamisia entistä laadukkaimmiksi yhdessä Keski-Uudenmaan tiimien kanssa. Humana Avopalveluiden laajentuessa Keski-Uudenmaan alueella on perustettu uusi tiimi, jonka tiimijohtaja lähtee työstämään etätapaamisia aineistonkeruussa tulleiden näkökulmien kautta. Suunnitteilla on työpajatoimintaa, jossa alueen tiimit jakavat osaamistaan ja kokemuksiaan etätapaamisista sekä yhdessä kehitämme etätapaamisten työmenetelmäpankkia. Etätapaamiset ovat suurella todennäköisyydellä tulleet jäädäkseen osaksi perheohjaajien ja ammatillisten tukihenkilöiden työnkuvaa ja palvelutarjontaa. Palvelun tuottajien on vastattava tähän muutokseen kehittämällä työntekijöiden digitaalista osaamista, jotta sosiaalinen kuntoutus pystytään tarjoamaan yhtä laadukkaana kuin se on lähitapaamisilla. Sen vuoksi on tärkeää, että Humana Avopalvelut kehittävät ja työstävät etätapaamisia tavoitteellisesti. Jatkotutkimuksena näkisimme, miten Humana Avopalveluiden etätapaamisten työpajatoiminnan sisältö on otettu käyttöön perheohjaajien ja ammatillisten tukihenkilöiden etätapaamisissa. Tutkimus voisi olla

etätapaamisten kehittymisen arviointia. Kohderyhmänä toimisi edelleen samat, jotta voidaan saada mahdollisimman vertailukelpoinen ja moninainen aineisto.

Lähteet

Painetut

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Hiila, I., Tukiainen, M. & Hakola, I. 2019. Tiimiäly. Opas muuttuvaan työelämään. Jyväskylä: Tuuma-kustannus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Painopaikka Yliopistonpaino.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Korhonen, A. 2005 Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Puusa, A. 2020a. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 99-112.

Puusa, A. 2020b. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 1. painos. Helsinki: Gaudeamus, 141-152.

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 1. painos. Helsinki: Gaudeamus, 73-83.

Rantanen, H. 2005. Nettikioskeja ja laajakaistaa. Sitran raportteja 49. Helsinki: Sitra.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Kääntänyt Lindqvist, T. Maaniittu, M. Niemi, E. Paasio, P. & Paija, L. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

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

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistokeruu Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 92-116.

Sähköiset

Aho, T. & Junnila, M. 2012. Kilpailutus sosiaali- ja terveystalveissa. Tilaaminen ja tuottaminen sosiaali- ja terveystalveissa. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 29.10.2020. <https://www.julkari.fi/handle/10024/90851>

Arene 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset.

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 11.03.2021.

<http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Anttila, J. Hämäläinen, M. 2019. Viitattu 17.12.2020.

<https://www.demoshelsinki.fi/julkaisut/saavutettavuus-inklusiivisuus-ja-osallisuus-digitaalinen-inklusiivisuus-ja-yhdenvertaisuus-kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimialan-tavoitteena/>

Avoin tiede ja tutkimus. 2020. Verkkokurssi. Viitattu 30.07.2020.

<https://mooc.helsinki.fi/course/view.php?id=33>

Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3. Viitattu 06.03.2021. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

DigiIN. 2020. Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan.

Towards socially inclusive society. Sosiaalisesti syrjäytyneet. Viitattu 17.12.2020.

<https://www.digiin.fi/sosiaalisesti-syrjaytyneet/>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2102/2016. Julkisen sektorin elinten

verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Viitattu 3.11.2020. [https://eur-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102)

[lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102)

Furman, B. 2020. Ratkaisukeskeinen terapia: teoreettinen viitekehys ja indikaatiot. Viitattu

16.8.2020. [https://www.benfurman.com/blog/2018/01/09/ratkaisukeskeisen-terapia-](https://www.benfurman.com/blog/2018/01/09/ratkaisukeskeisen-terapia-teoreettinen-viitekehys-ja-indikaatiot/)

[teoreettinen-viitekehys-ja-indikaatiot/](https://www.benfurman.com/blog/2018/01/09/ratkaisukeskeisen-terapia-teoreettinen-viitekehys-ja-indikaatiot/)

Granholm, C. 2016. Social work in digital transfer - blending services for the next generation.

Väitöskirja. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalitieteiden laitos.

Julkaistu Matilda Wrede-institutets forskningsserie 1/2016. Viitattu 6.4.2021.

https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf

Hakulinen, T., Hietanen-Peltola, M., Hastrup, A., Vaara, S., Jahnukainen, J. & Varonen, P. 2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. ”Pahin syksy ikinä”: Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronasyksynä 2020. Työpaperi 37/2020. Helsinki. Viitattu 5.11.2020.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/140643>

Hietanen-Peltola, M., Vaara, S., Hakulinen, T. & Hastrup, A. 2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronakeväänä 2020: Tuloksia kouluterveydenhuollon verkoston ja perhekeskuksenverkoston tiedonkeruista. Työpaperi 26/2020. Helsinki. Viitattu 5.11.2020. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140127>

Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. & Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen yöntekijöiden ja johdon näkökulmasta: Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Viitattu 3.11.2020.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/137261>

Humana. 2020a. Tietoa humanasta. Lisää tietoa. Viitattu 29.09.2020.

<https://www.humana.fi/tietoa-humanasta/lisaa-humanasta/>

Humana. 2020b. Avopalvelut. Tehostettu perhetyö. Viitattu 6.8.2020

<https://www.humana.fi/avopalvelut/avopalvelut/tehostettu-perhetyo-ja-tehostettu-perheohjaus/>

Humana. 2020c. Tukihenkilötyö. Viitattu 5.10.2020.

<https://www.humana.fi/avopalvelut/avopalvelut/amatillinen-tukihenkilotyö/>

Humana. 2020d. Avopalvelut. Viitattu 5.10.2020. <https://www.humana.fi/tietoa-humanasta/>

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 17.12.2020.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/137697>

Jokinen, E. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Menetelmäopetus.

Tutkimusasetelma. Laadullinen arviointitutkimus. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.03.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/laadullinen-arviointitutkimus/>

Järvikoski, A. 2014. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Viitattu 6.8.2020.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita. Sähköhelmenkalastus - Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Viitattu 30.07.2020. <https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3914-1>

Keusote. 2020a. Viitattu 6.8.2020. https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien_palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/

Keusote. 2020b. Viitattu 6.8.2020. https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien_palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelun-avohuolto/

Keskitalo, E. & Vuokila-Oikkonen, P. 2018. Voimavara- ja voimavarojen käyttö sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tampere: Juvenes Print Oy, 83-96. Viitattu 3.11.2020. <https://www.theseus.fi/handle/10024/141721>

Kuntalaki 410/2015. Viitattu 3.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Kuntaliitto. 2020a. Saavutettavuusopas. Viitattu 3.1.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas/1-johdanto>

Kuntaliitto. 2020b. Saavutettavuusopas. Viitattu 3.1.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas/1-2-mita-on-saavutettavuus>

Kuntaliitto. 2020c. Saavutettavuusopas. Viitattu 3.1.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas/6-johdanto-toiseen-osaan>

KvaliMOTV. 2020. Menetelmäopetus. Teemoittelu. Viitattu 5.12.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 1.11.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidp447810176>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 3.11.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Viitattu 29.10.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397#Pidp445896064>

Muench, F. 2014. The Promises and Pitfalls of Digital Technology in Its Application to Alcohol Treatment. Viitattu 30.07.2020. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4432853/>

Peitola, P. 2005. Arvioinnin soveltuvuus sosiaalityössä. Tapauksena realistinen arviointi huumeongelmaisen yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Stakes. FinSoc. Työpäpaperi 4/2015. Helsinki: Stakes. Viitattu 03.04.2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/75394>

Puromäki, H., Kuusio, H., Tuusa, M. & Karjalainen, J. 2017. Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus: Kuntakyselyn tulokset. Työpäpaperi 4/2016. Tampere: Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.11.2020. <https://www.julkari.fi/handle/10024/131975>

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos Helsingin yliopisto. Viitattu 6.2.2021.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskuva. Viitattu 15.09.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3522-8>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Valtioneuvosto. Verkkojulkaisu. Viitattu 29.09.2020.

<https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Julkaisuja: 2017/5 Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 28.10.2020.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 30.07.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2020a. Ohjeet ja aineistot. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 11.03.2021.

<https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012#HTK>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2020b. Tiedevilppi. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 11.03.2021. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Terveydenhuollonlaki 1326/2010. Viitattu 3.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020a. Sosiaalisen kuntoutuksen opas. Viitattu 6.8.2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas>)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020b. Sosiaalisen kuntoutuksen periaatteet. Viitattu 6.8.2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus/periaatteet>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020c. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Viitattu 5.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020d. Tukihenkilöt ja -perheet. Viitattu 26.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/tukihenkilot-ja-perheet>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2020e. Tutkimus ja kehittäminen. Tutkimukset ja hankkeet. Koronaepidemian sosiaaliset vaikutukset heikoimmassa asemassa oleviin asiakkaisiin ja heidän palveluihinsa. Sosiaalihuollon tilannekuvan viikkoseuranta. Viitattu 03.04.2021. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/koronaepidemian-sosiaaliset-vaikutukset-heikoimmassa-asemassa-oleviin-asiakkaisiin-ja-heidan-palveluihinsa/sosiaalihuollon-tilannekuvan-viikkoseuranta>

Van Deursen, A. J. A. M. & Helsper, E. J. 2015. The third-level digital divide: Who benefits most from being online? Teoksessa: Laura Robinson & Shelia R Cotton & Jeremy Schulz & Timothy M Hale & Apryl Williams (toim.): Communication and Information Technologies Annual. Studies in Media and Communications. Emerald Group Publishing Limited, 29-52. Viitattu 3.11.2020. https://www.researchgate.net/publication/287277656_The_Third-Level_Digital_Divide_Who_Benefits_Most_from_Being_Online

VideoVisit. 2020a. Etusivu. Viitattu 9.11.2020. <https://www.videovisit.fi/>

VideoVisit. 2020b. Etävastaanotto. Viitattu 9.11.2020. <https://www.videovisit.fi/etavastaanotto/>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes. Viitattu 3.11.2020. <https://docplayer.fi/388823-Matkaopas-asiakaslahtoisten-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-kehittamiseen.html>

Julkaisemattomat lähteet

Humana Avopalvelut. 2018a. Hankinnan kohteen kuvaus. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä. Lastensuojelun avo- ja jälkihuolto. Yrityksen tiedostoja. Aluejohtajan sähköpostikysely 26.11.2020. Kerava.

Humana Avopalvelut. 2018b. Palvelukuvaus. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä. Lastensuojelun avo- ja jälkihuolto. Yrityksen tiedostoja. Aluejohtajan sähköpostikysely 26.11.2020. Kerava.

Vastamäki, K. 2020. Aluejohtajan sähköpostikysely 26.11.2020. Humana Avopalvelut. Kerava.

Kuviot

Kuvio 1: Tietoperusta	8
Kuvio 2: Sosiaalipalvelujen palvelutehtävät (Kauppila ym. 2018, 26-27).....	20
Kuvio 3: Sähköiset palvelumuodot (Kauppila ym. 2018, 25).....	21
Kuvio 4: Teemojen koodaus	33

Liitteet

Liite 1: Tutkimussuunnitelma	52
Liite 2: Keusoten hyväksytty tutkimuslupahakemus	54
Liite 3: Haastattelutiedote asiakkaille	55
Liite 4: Humana Avopalveluiden aluejohtajan sähköpostikysely	56
Liite 5: Kysely palvelun tilaajille	57

Liite 1: Tutkimussuunnitelma



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä
enemmän*

Tutkimussuunnitelma

Aki Eskelinen & Minna Pirhonen

19.9.2020

Tutkimussuunnitelma:

1. Johdanto
2. Tietoperusta (tässä avataan siis keskeiset teoreettiset käsitteet)
 - a. Humana Avopalvelut
 - b. Digitalisaatio
 - c. Asiakaslähtöisyys
 - d. Voimavarakeskeisyys
 - e. Eettisyys & Kriittisyys
 - f. Laadullinen tutkimus

3. Opinnäytetyön toteuttaminen:

Opinnäytetyö toteutetaan parityönä Humana Avopalveluissa teemahaastatteluiden ja kyselylomakkeen avulla.

4. Opinnäytetyön tavoite sekä tutkimuskysymykset:

Selvittää miten digitalisaatio on muuttanut Humana Avopalveluiden perhetyötä ja tukihenkilö toimintaa korona keväänä 2020.

Tutkimuskysymykset asiakkaille:

- a. Millaisia kokemuksia asiakkaat tuovat esiin verkkovälitteisestä asiakastyöstä?
- b. Millä tavoin asiakas kokee verkkovälitteisen tapaamisen ja lähitapaamisen eron ja millä tavoin tämä näyttäytyy?
- c. Millä tavoin kehittäisit verkkovälitteistä asiakastyötä?

Tutkimuskysymykset palvelun tuottajille:

- d. Millaisia kokemuksia työntekijät tuovat esiin verkkovälitteisestä asiakastyöstä?
- e. Millä tavoin työntekijä kokee verkkovälitteisen tapaamisen ja lähitapaamisen eron ja millä tavoin tämä näyttäytyy?
- f. Millä tavoin kehittäisit verkkovälitteistä asiakastyötä?

Tutkimuskysymykset palvelun tilaajille:

- a. Millä tavoin sosiaalityöntekijä kokee asiakkaan ja työntekijän verkkovälitteisen työskentelyn?
- b. Millä tavoin sosiaalityöntekijä kokee verkkovälitteisen tapaamisen ja lähitapaamisen eron ja millä tavoin tämä näyttäytyy?
- c. Millä tavoin kehittäisit verkkovälitteistä asiakastyötä?

2. Tutkimusmenetelmät

- a. Asiakkaat = Teemahaastattelu
- b. Palvelun tuottaja = Teemahaastattelu
- c. Palvelun tilaajat = Kyselylomake sähköpostitse

3. Eteneminen ja aikataulu

- a. 01/2020–06/2020 - Aiheen pohdintaa, ONT-työpajat, työpari selvittely sekä työntäjän suostumus ONT
- b. 07/2020–09/2020 - Aiheanalyysi ja ONT-sopimus sekä tutorin hankkiminen
- c. 10/2020–12/2020 - Teorian työstämistä sekä haastattelu/kyselylomakkeen tekoa
- d. 01/2020–03/2020 - Haastatteluiden toteutus sekä purku
- e. 04/2020 - 06/2020 - Työnvalmistuminen

4. Eettiset kysymykset (esim. tiedonkeruuseen liittyen)

- a. Opinnäytetyössä noudatetaan vaitiolovelvollisuutta sekä haastateltavien tunnistetietoja ei tule missään vaiheessa tutkimusta esille, ja tutkimusmateriaali tuhotaan oikeaoppisesti. Kolmansille osapuolille ei luovuteta mitään, joka loukkaisi anonymiteettiä. Tutkimusmateriaali myös säilytetään ja salataan oikeaoppisesti. Haastateltavilla on myös oikeus kieltäytyä haastattelusta.

Liite 2: Keusoten hyväksytty tutkimuslupahakemus

Keski- sote Uudenmaan	Keski-Uudenmaan sote Kuntayhtymän johtaja Tutkimuslupapäätös	Ote viranhaltijapäätöksestä 28.10.2020	1 (2) § 123
---------------------------------	---	--	-----------------------

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Keski-Uudenmaan soten asianhallintajärjestelmässä

KEUDno-2020-5265

Tutkimuslupahakemus: Digitalisoituminen Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä korona kevään 2020 aikana, asiakaslähtöisestä sekä voimavaralähtöisestä näkökulmasta

Opinnäytetyössä tutkitaan opinnäytetyön aihetta Humana Avopalveluiden asiakkaiden, työntekijöiden ja Keusoten sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Tutkimus tehdään teemahaastatteluina Humana Avopalveluiden asiakkaille sekä työntekijöille. Keusoten sosiaalityöntekijöille toteutetaan sähköpostikysely.

Liitteet:

- 1 rekisteritutkimuksen-tietojenkeruu-ja-arkistointisuunnitelma
- 2 Tutkimuslupahakemus 13.10.2020
- 3 Tutkimussuunnitelma

Päätöksen peruste

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän hallintosääntö (Yhtymähallitus 10.12.2019 § 178, Yhtymävaltuusto 9.12.2019 § 46)

§ 18 kohdan 4 mukaan kuntayhtymän johtaja päättää luvan antamisesta tieteellisiin tutkimuksiin ja tietojen luovuttamisesta tähän tarkoitukseen

Päätös

Myönnän tutkimusluvan Aki Eskelisen ja Minna Pirhosen tutkimukseen Digitalisoituminen Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä korona kevään 2020 aikana, asiakaslähtöisestä sekä voimavaralähtöisestä näkökulmasta.

Tiedoksi

tutkimusluvan hakijat, opinnäytetyön ohjaaja, kuntayhtymän edustajat

Allekirjoitus

Pirjo Laitinen-Parkkonen, kuntayhtymän johtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Nähtävillä www.keski-uudenmaansote.fi 29.10.2020

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksi hyväksytty päätösote

Liite 3: Haastattelutiedote asiakkaille

Opiskelemme Tikkurilan ja Leppävaaran Laureassa sosionomi – YAMK tutkintoa ja teemme opinnäytetyön

Etätapaamiset Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana

Haluamme haastatella opinnäytetyömme aiheesta tammikuun 2021 aikana, miten olet Humana Avopalveluiden asiakkaana kokenut muutoksen lähitapaamisten muuttuessa etätapaamisiksi koronapandemian 2020 aikana. Tutkimushaastattelu tehdään anonymisti eikä missään kohtaan haastatteluprosessia näy haastateltavan tunnistetietoja. Aineisto käsitellään tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti ja luottamuksellisesti. Haastattelu nauhoitetaan ja nauhoite hävitetään oikeaoppisesti tutkimuksen valmistuttua. Tutkimukseen osallistumisen voi lopettaa missä vaiheessa tahansa tutkimusprosessia ja kieltää kerätyn aineiston käytön. Haastatteluun menee aikaa noin 30 minuuttia. Sovimme kanssasi teemmekö haastattelun sinun kotonasi vai Humana Avopalveluiden toimistolla, joko Keravalla tai Nurmijärvellä.

Lisätietoja antaa:

Aki Eskelinen

Perheohjaaja

Humana Avopalvelut, Kerava

p. 050-4715050

Minna Pirhonen

Perheohjaaja

Humana Avopalvelut, Nurmijärvi

p. 050-3275707

Alle voit jättää yhteystietosi, johon olemme yhteydessä haastattelu ajankohdan sopimisesta.

Olen saanut riittävästi tietoa suostumukseni pohjaksi sekä opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot lisäkysymysten esittämiseen tai osallistumisen peruuttamiseksi.

Nimi: _____

Puh: _____

Liite 4: Humana Avopalveluiden aluejohtajan sähköpostikysely

Hei,

Teemme opinnäytetyöhön kappaletta kilpailutuksesta ja puitesopimuksesta sekä yleisesti kertomalla em. asioista, mutta ottamalla Keusoten näkökulman. Kysyisimme teiltä muutamia täydentäviä kysymyksiä Humana Avopalveluiden Keusoten kilpailutuksesta sekä puitesopimuksesta. Jos teistä jompi kumpi voisi vastata näihin viiteen kysymykseen:

1. Minkäläinen on Humana Avopalveluiden Keusoten kilpailutus prosessi?
2. Minkäläinen on Humana Avopalveluiden Keusoten puitesopimus prosessi?
3. Minkäläisiä Humana Avopalveluiden palveluja kilpailutus sisältää?
4. Minkäläiset kriteerit Keusote asettaa avohuollon perhetyölle sekä ammatilliselle tukihenkilötyölle?
5. Kuinka kauan Keusoten kilpailutussopimus ja puitesopimus ovat voimassa?

Kiitokset teille!

Terveisin Minna ja Aki

Liite 5: Kysely palvelun tilaajille

Kysely Humana Avopalveluiden etätapaamisista palvelun tilaajille

1. **Kokemukset asiakkaan, avohuollon perheohjaajan ja ammatillisentukihenkilön työskentelystä etätapaamisilla** (*hyvät puolet, huonot puolet, heikkoudet, vahvuudet*)
2. **Kokemukset etätapaamisen ja lähitapaamisen eroista ja näkyminen työskentelyssä.**
3. **Verkkovälitteisen asiakastyö kehittämissuhteet ja ammatillisen osaamisen lisätarpeet**