

## **Kestävien ratkaisujen kehittäminen opiskeluhoollon digi- taalisissa palveluissa**

Tytti Summanen ja Paula Vahla  
LAB-ammattikorkeakoulu  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen  
2021

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Summanen, Tytti Vahla, Paula	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 30	
Työn nimi <b>Kestävien ratkaisujen kehittäminen opiskeluhuollon digitaalisissa palveluissa</b>		
Tutkinto Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, Terveystieteiden ja terveydenhuollon koulutusohjelma, YAMK		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Anja Liimatainen, Yliopettaja, LAB-ammattikorkeakoulu Mira Vidén, Kehittäjä sh, TtM, Etelä- Karjalan Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli toteuttaa Eksoten 2. asteen opiskeluhuollon yksikölle toimintasuunnitelma, joka edistää digitaalisten palveluiden käyttöä huomioiden Eksoten strategian mukainen kestävä kehitys. Opinnäytetyön avulla pyrittiin kuvaamaan henkilöstön osaamisentasoa, digitaalisten palveluiden käytön edistäviä ja estäviä tekijöitä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli yhteiskehittämisen avulla edistää opiskeluhuollon palveluissa kestäviä ratkaisuja. Opinnäytetyön kehittämistehtävinä oli kuvata henkilöstön näkemyksiä digitaalisten palveluiden käytöstä sekä luoda ja koota yhteiskehittämisen avulla vastuullinen toimintasuunnitelma.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Aineisto kerättiin sähköisenä kyselynä sekä tulevaisuuden muistelu ennakoivan dialogin menetelmän avulla. Kyselyaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä induktiivisella temaattisella analyysillä. Tulevaisuuden muistelu ennakoivan dialogimenetelmän avulla syvennettiin henkilöstön näkökulmia ja kehittämisen tarpeita ja muodostettiin yhteinen toimintasuunnitelma.</p> <p>Henkilöstön näkemykset liittyivät kollegiaalisen tuen mahdollistamiseen, motivaation tunnistamiseen sekä lisäämiseen ja asenteen merkitykseen oppimisessa sekä sitoutumiseen olemassa olevien palveluiden käyttöön. Järjestelmien toimimattomuus ja tiedon puute vaikuttivat digitaalisten palveluiden käyttöön. Kestävästä kehityksestä tiedettiin vähän. Henkilöstö toivoi koulutusta kestävästä kehityksestä erityisesti oman työyksikön näkökulmasta.</p> <p>On tärkeää ymmärtää omien toimintatapojen vaikutukset kestävä kehityksen näkökulmasta sekä yhteiskunnallisesti, että globaalisti.</p> <p>Toimintasuunnitelma digitaalisten palveluiden käytön edistämiseksi sisältää säännöllisesti yksikön palavereissa ajan käyttämisen digitaalisten palveluiden ajankohtaisten kysymysten läpikäyntiin ja yhdessä opetteluun, kollegiaalisen tuen mahdollistaminen sekä yksikölle digivastaavan nimeäminen.</p>		
Asiasanat kestävä kehitys, digitaaliset palvelut, yhteiskehittäminen, opiskeluhuolto		

## Abstract

Author(s) Summanen, Tytti Vahla, Paula	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 30	
Title of Publication <b>Developing sustainable solutions for students´ digital welfare services</b>		
Name of Degree Master`s Degree Programme in Development and Management of Health Care and Social services Master of Health Care		
Name, title and organization of the client Anja Liimatainen, Principal lecturer, LAB University of Applied Sciences Mira Vidén, Developer, rn, M.H.Sc., Southern Karelia Social and Health Care District, Eksote		
Abstract <p>The purpose of the thesis is to implement a strategy which promotes the use of digital services for Southern Karelia Social – and health care district’s secondary education’s student welfare services unit.</p> <p>The thesis focused on describing the opinions of the staff, concerning liable digitality. The aim of the thesis was to promote sustainable solutions within student welfare services by co-creation.</p> <p>The thesis was implemented as a developmental research. The research material was gathered by using electronical questionnaire and the method of reminisce of future.</p> <p>The data was analyzed by inductive thematic analysis. Reminicing the future was operated to calrify views and the needs of staff and also form a common strategy to progress.</p> <p>The perspectives of the staff were affiliated with enabling collegial support, recognizing and increasing motivation and the importance of one’s attitude in learning and committing to the use of existing services. Inaction of systems and the lack of information influenced in the use of digital services. Knowlegde of sustainable development was minor and the staff desired education on concerning sustainable development specifically from the viewpoint of one’s own working unit.</p> <p>From the Sustainable Development’s point of view it’s important to recognize the impact of your own actions, both societally and globally.</p> <p>As an outcome of this thesis, an action plan to support digitalization at student’s welfare services were formulated. That consist regular further work, peer support and learning of current questions. Also, it’s the time to nominate the person to response for digitalization.</p>		
Keywords sustainable development, digital services, co-creation, student’s welfare services		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Eksoten opiskeluhoito .....	2
2.1	Eksoten strateginen ohjaus .....	2
2.2	Opiskeluhoitoon palvelut.....	3
3	Opiskeluhoitoon digitaaliset palvelut.....	4
3.1	Digitaalisia palveluita ohjaavat säädökset.....	4
3.2	Digitaalisten palveluiden kehittäminen .....	5
3.3	Digitalisaation käyttöönoton haasteita.....	7
4	Kestävä kehitys .....	9
4.1	Kestävän kehityksen tavoitteet .....	9
4.3	Kestävä kehitys ja digitalisaatio.....	11
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät .....	13
6	Kehittämistyön toteutus.....	14
6.1	Kohderyhmän kuvaus .....	14
6.2	Tutkimuksellisen kehittämisen vaiheet .....	14
6.3	Aineiston keruu ja analyysi .....	15
7	Henkilöstön näkemykset digitaalisista palveluista.....	19
7.1	Digitaalinen osaaminen .....	19
7.2	Edistävät ja estävät tekijät .....	20
7.3	Digitaalisten palveluiden kestävä ratkaisut ja vaikutukset .....	20
7.4	Yhteiskehittäminen.....	20
8	Pohdinta .....	23
8.1	Tulosten tarkastelu.....	23
8.2	Opinnäytetyöprosessin tarkastelu .....	26
8.3	Eettisyys ja luotettavuus .....	27
8.4	Johtopäätökset ja jatkotutkimus aiheet .....	28
	Lähteet.....	30

## Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Tutkimuslupa

## 1 Johdanto

Digitaaliset palvelut on yksi voimakkaimmin kasvanut, ja kehittynyt ala maailmassa ja mihin se tulevaisuudessa tulee vielä kehittymään, ei taida olla varmaa vastausta. 2000-luvulla työelämän murrosta on vahvasti määrittänyt digitalisaatio (Sutela ym. 2019). Suuria muutoksia digitaalisissa palveluissa on tapahtunut myös sosiaali- ja terveysalalla. Digitaalisessa toimintaympäristössä perusdigitaidot eivät ole enää riittäviä. Kouluttautumista ajan tasalla pysymisen varmistamiseksi tarvitaan.

Kestävä kehitys on niin maailmanlaajuisesti kuin paikallisestikin tapahtuvaa suunnitelmallista toimintaa, joka tähtää turvaamaan tuleville sukupolville mahdollisimman hyvät edellytykset elämään. Ympäristökriisi on aina myös terveystieteiden kriisi. Elinvoimainen ja uusiutumiskykyinen ympäristö, joka tuottaa puhdasta ja terveellistä ravintoa, mahdollistaa ihmisten terveyden. Monet yritykset ovat sisällyttäneet strategiaohjelmaansa kestävän kehityksen ideologiansa ja näin on myös Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksoten kohdalla. (Ympäristöministeriö 2021; Eksote 2021; Pulkki & Pulkki 2017.)

Opinnäytetyön tarkoitus on toteuttaa Eksoten 2. asteen opiskeluhoollon yksikölle toimintasuunnitelma, joka edistää digitaalisten palveluiden käyttöä huomioiden Eksoten strategian mukainen kestävä kehitys. Opinnäytetyön avulla pyritään kuvaamaan henkilöstön osaamisen tasoa sekä digitaalisten palveluiden käytön edistäviä ja estäviä tekijöitä.

Tämän opinnäytetyön tavoite on yhteiskehittämisen avulla edistää opiskeluhoollon palveluissa kestäviä ratkaisuja huomioiden taloudelliset, ekologiset sekä kulttuuriset ulottuvuudet digitaalisia palveluita kehitettäessä.

## 2 Eksoten opiskeluhoolto

### 2.1 Eksoten strateginen ohjaus

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri, Eksote, on perustettu 2010. Eksoten alueeseen kuuluu 9 kuntaa, joista Lappeenranta on suurin. Asukkaita on tällä hetkellä n.129 000. Eksote on maakunnan suurin työnantaja ja työllistää n.100 toimipisteessään n.5000 henkilöä. Strategia ohjaa sen palveluiden toteuttamista. Kaikessa toiminnassa pyritään siihen, että alueen asukkaat voivat luottaa oikea-aikaiseen, arvioituun ja tarpeen mukaiseen palveluun ja hoitoon, joka tuottaa vaikutuksia asiakkaalle, ammattilaisille, kunnille ja talouteen. (Eksote 2020.)

Eksoten strategiset tavoitteet ovat uudistuvan työkuulttuurin vahvistaminen, asiakasohjauksen ja asiakaspalvelun kehittäminen, kustannusvaikuttavat palvelut ja tasapainoinen talous. Eksoten strategian taustalla on kestävän kehityksen periaate, jossa huomioidaan erilaiset toimintaympäristön muutokset eli muutoksen ajurit. Yksi ajuri on palveluiden tarjoaminen digitaalisesti. Eksote haluaa panostaa digitaalisuuteen vahvemmin ja laajemmin tarkoituksenaan helpottaa niin asiointia, kuin työntekoaakin. Tämä vaatii resursointia, kulttuurimuutosta niin omaan työhön kuin osaamiseen kuin toimintamallien uudistamistakin. Digitalisointia tulee hyödyntää enemmän ja näin ollen uudelleen tarkastella palvelujen tuottamista kestävän kehityksen näkökulmasta. Tavoitteena on tuottavuuden lisääminen ja kustannusten hillintä. Eksotella on lisätty palveluiden toteuttamista etäyhteyksin, jotta ne olisivat kaikkien asiakkaiden saatavilla. Eksoten sähköinen asiointipalvelu mahdollistaa useat toiminnot ajanvaraamisesta viestin jättämiseen ammattilaiselle silloin, kun se itselle sopii. Erilaiset chatit mahdollisuudet ovat myös asiakkaiden käytössä. (Eksote 2021.)

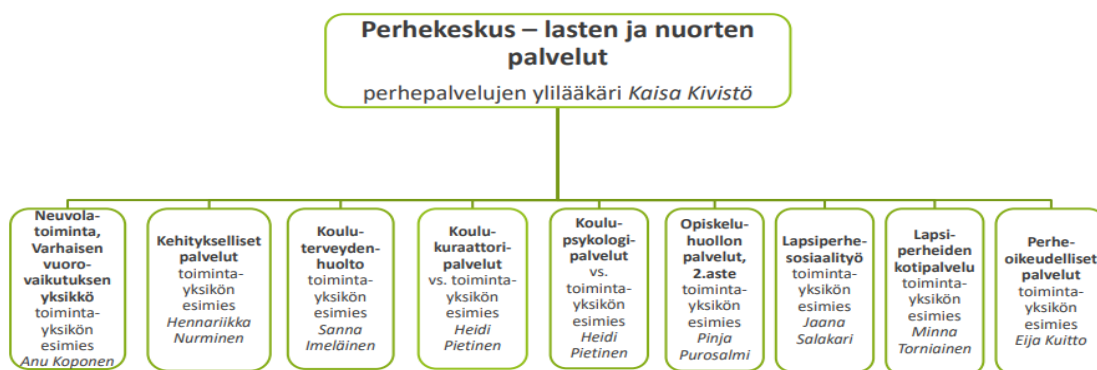
Ymmärrys ja toiminta strategisessa digitaalisuudessa eivät aina kohtaa ja siksi on tärkeää, että työyhteisössä suurista päätöksistä osataan viestittää oikea-aikaisesti, oikein ja luotettavasti. Digitaalisten palvelujen käyttöä ja hyödyntämistä on lisätty Eksotessa. Työyhteisöjen on pitänyt pohtia mitkä digitaaliset palvelut sopivat eri tilanteisiin, joka antaa tilaa ja erilaisia mahdollisuuksia kehittää itseään sekä työyhteisöä. Kokoukset erilaisilla viestintä- ja yhteistyöalustoilla kuten Skype, Teams ja Zoom on lisääntynyt, kuten myös videovastaanotot. Mahdollisuudet kommunikoida sähköisesti tiimien ja asiakkaiden sekä potilaiden välillä on lisääntynyt COVID-19 pandemian aikana, ja tästä varmasti jää toimivia tapoja käytäntöön.

## 2.2 Opiskeluhoollon palvelut

Opiskeluhoollon palvelut kuuluvat lukioiden, ammatillista peruskoulutusta antavien oppilaitosten sekä korkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoille. Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) säätelee opiskeluhoitoa. Sosiaali- ja terveysministeriö opastaa ja ohjaa 2. asteen opiskeluhoollon palveluita. Palveluilla edistetään, ylläpidetään ja vahvistetaan opiskelijan oppimista, psyykkistä ja fyysistä terveyttä sekä sosiaalista hyvinvointia. Palvelut tarjotaan lukioiden ja ammatillista peruskoulutusta antavien oppilaitosten opiskelijoille. (THL 2021; STM 2021)

Opiskeluhoollon yksikkö kuuluu organisatorisesti perhekeskuksen-lasten ja nuorten palveluihin (kuva 1). Opiskelijoita 1/21 laskelman mukaan oli n. 4500. Henkilöstöön kuuluu lääkäri, psykologeja, kuraattoreita, terveydenhoitajia ja toimistosihtööri. Yksi terveydenhoitajista toimii toimintayksikön esimiehenä. Kolmella terveydenhoitajalla on rajattu lääkkeen määräämisoikeus ja yhdellä psykiatrisen sairaanhoitajan ja seksuaalineuvojan pätevyys. Toimipisteitä on sekä Lappeenrannassa, että Imatralla.

### Perhekeskus – lasten ja nuorten palvelut



Kuva 1. Organisaatio-kaavio. Perhekeskus-lasten ja nuorten palvelut (Eksote 2021).

Opiskeluhoito on moniammatillista terveyden sekä sairauden hoitoa, jonka tavoitteena on ylläpitää ja edistää opiskelijoiden hyvinvointia osallistamalla opiskelijoita toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Puhuttaessa opiskelijoista asiakaskuntana, he ovat pääsääntöisesti tottuneita käyttämään erilaisia sähköisiä välineitä ja palveluita monesti huomattavasti paremmin kuin terveydenhuollon henkilöstön ikääntyneempi sukupolvi. Erilaiset omahoitopalvelut ovat yleistyneet myös opiskeluhoollon palveluissa. Tämän pitäisi vapauttaa henkilöstön resursseja muihin hoidon kannalta tärkeisiin tehtäviin ja aktivoimaan asiakkaitaan käyttämään erilaisia sähköisiä palveluja ja kiinnostumaan omasta hyvinvoinnistaan. (HMV 2015,6; THL 2021.)

### 3 Opiskeluhuollon digitaaliset palvelut

#### 3.1 Digitaalisia palveluita ohjaavat säädökset

Suomessa ihmisarvon loukkaamattomuuden, yksilön vapauden ja oikeudet turvaa sekä oikeudenmukaisuutta edistää Suomen valtiosääntö. Suomessa hallinto tukeutuu laillisuusperiaatteeseen. Perus- ja ihmisoikeuksien turvaaminen ja toteutuminen on julkisen vallan tehtävä. Uudessa perustuslaissa yksilön perusoikeudet ovat nousseet korostuneempaan asemaan. Digitalisaatio on mahdollistanut kansalaisten paremman palvelun. (VVM 2017,21.)

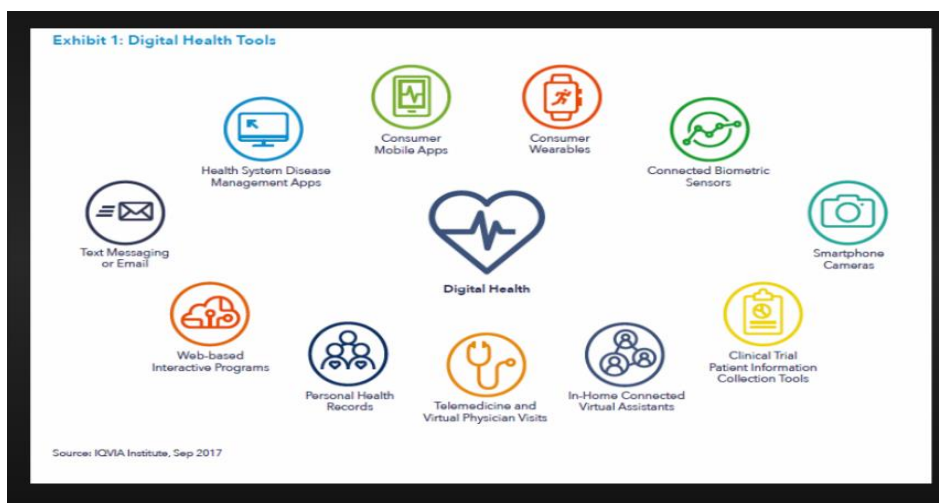
Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta on tullut voimaan 1.4.2019. Laki sisältää EU:n saavutettavuusdirektiivistä tulevia vaatimuksia ja sääntelyä digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lailla edistetään yhdenvertaisia käyttömahdollisuuksia. Lailla pyritään edistämään yhdenmukaista, asiakaslähtöistä ja turvallista digitaalisten palveluiden tarjoamista julkisella sektorilla, jotta kestävä ja vakaa yhteiskunta säilyy. Viranomaisia veloitetaan tarjoamaan kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille mahdollisuutta digitaalisten palveluiden kautta tapahtuvaan viestien ja asiakirjojen toimittamiseen. (VVM 2019.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin määritelmät ja merkitykset ovat jatkuvassa muutoksessa. Määritelmät heijastelevat vallitsevaa maailmankuvaa ja ihmiskäsitystä. Historian kuluessa myös ihmisen, julkisen tai yksityisen sektorin roolit ovat olleet erilaisia terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä muutoksen keskiössä on ihmisten halu ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan terveyteen ja hyvinvointiin. Digitalisaation yksiselitteisen määritelmän löytäminen on vaikeaa. STM pohjaa linjauksensa Valtiovarainministeriön määritelmään digitalisaatiosta; ”Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla”. Teknologian hyödyntäminen näkyy uusien ratkaisujen kehittämisessä. (Sitra 2014 a, 4-5; STM 2016, 5; Järvinen 2016, 41.)

Jotta suunnitelman mukainen asiakaslähtöinen digitalisointi mahdollistuu, vaatii se kokonaisvaltaista kaikkien eri hallintoalojen koordinoitua kokonaisuutta. Organisaation on tärkeä luoda digitaalinen visio, johon se on sitoutunut ja jonka perusteella kehitystä voidaan tehokkaammin priorisoida ja ohjata. Digitaalisen vision tulee rakentua asiakas- ja käyttäjäkokemusten sekä strategisten tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteena on digitaalisesti kestävä kehitys ”digital sustainability”, jossa yhdistyvät digitaalinen visio, ketterä kehitys ja tavoitetilä. Digital sustainability pyrkii säilyttämään toimivat järjestelmät ja toimintamallit, joiden tueksi toimintaa tukevia järjestelmiä lisätään. (Eksote 2021, Kujansuu 2020.)



Digitaalisen terveydenhuollon työkaluja on esitelty alla olevassa kuvassa.

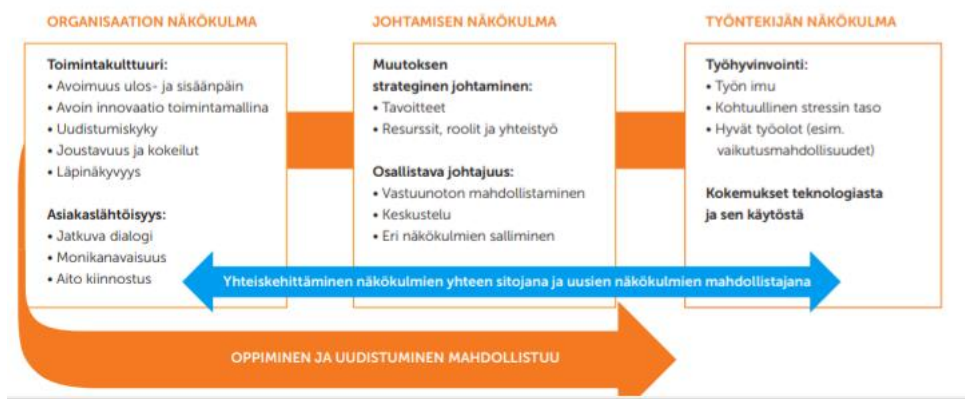


Kuva 2. Digital health tools. Lähde: IQVIA Institute. 2017.

### 3.2 Digitaalisten palveluiden kehittäminen

Asiakaslähtöisyys on digitaalisten palveluiden kehittämisen periaate STM:n linjauksessa. Tämän saavuttamiseksi tulee rakentaa helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita, joista asiakas saa hyödyn mahdollisimman nopeasti myös häiriötilanteissa. Rajapintoja tulee avata, jotta turhat asiointit poistuisivat. Olemassa olevia sähköisiä palveluita tulee hyödyntää niin julkiselta, kuin yksityisiltä palvelun tuottajiltakin. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Muuttuva maailma itsessään tuo haasteita, ei pelkästään digitalisaatio ja sen oppiminen ja käyttöön ottaminen. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstöltä vaaditaan jatkuvaa kykyä ylläpitää osaamistaan ja omaksua uusia taitoja. Tämä luo henkilöstölle ja organisaatioille erinäisiä paineita ja sietokykyä muutostilanteisiin. Sähköisiin toimintamalleihin siirtyminen ei ole vain tekninen uudistus. Vaikutuksia on nähtävissä henkilökunnan mm. osaamisvaatimuksissa, työn organisoinnissa ja resurssoinnissa. Osaavan johtamisen merkitys korostuu. Organisaation on tärkeä tiedostaa sisäiset sekä ulkopuolelta tulevat kehittämistarpeet, jotka tulisi pystyä muuttamaan arvioitaviksi kehittämistoiminnoiksi. Tämä kertoo myös organisaation muutoskyvykkyydestä. Kuvassa 3 on kuvattu muutosvalmiuteen liittyviä tekijöitä organisaation eri tasoilla. (Larjovuori ym. 2020, 6-7, 13.) Henkilöstön taholta muutokset saattavat aiheuttaa vastarintaa ja johdon tärkeä tehtävä on saada muutos näyttämään enemmän mahdollisuutena, kuin uhkana. (Jäkkö 2018, 4; HVM 2015, 2, THL 2019.)



Kuva 3. Larjovuori ym. 2020. Digimuutos tehdään yhdessä.

Potilastietojärjestelmät on otettu käyttöön Suomessa 1960-luvulla ja 1979 terveysasemilla ensimmäiset sähköiset sairauskertomukset. Vuosien varrella on edistystä tapahtunut paljon. Viime vuosikymmenen aikana suurin muutos on kohdistunut siihen, kun myös asiakkaat ovat tulleet sähköisten terveyspalveluiden käyttäjiksi kuten pankkipalveluissa. Asiakkaat arvostavat hyvää palvelua, joka yleisesti mielletään henkilökohtaiseen kontaktiin face to face-tapahtuvaksi. Digitaalisten palveluiden vahvuus perustuu kuitenkin siihen, että arjen kiireessä on mahdollista hakea ja saada palvelua riippumatta ajasta tai paikasta sekä ei tarvitse sitoutua muiden aikatauluihin (HMV 2015).

Sosiaali- ja terveysministeriö on jakanut kehittämisen viiteen osa-alueeseen, joilla pyritään terveellisen elinympäristön ja terveellisen työn turvaamiseen, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, luomaan kattavat sosiaali- ja terveyspalvelut sekä edellä mainittujen osa-alueiden seurantaan ja tutkimukseen. Painopiste on erityisesti kansallisten ratkaisujen osalta digitalisaatioon liittyvissä näkökulmissa (STM 2016, 5).

Kehittämisen haasteeksi nousee saatavilla olevan tiedon määrä ja sen tehokas hyödyntäminen. 2017 globaalisti oli tarjolla n. 200 000 eHealth-sovellusta. Terveyssovellusten pelillistäminen oli nouseva trendi. Sovelluksen koukuttavaksi saaminen on keskeinen kysymys; miten saada sisältörikas, helppokäyttöinen ja käyttäjän mukaan etenevä tarinallisuus. Sovellusten luotettavuus on olennainen tekijä, sillä lääketieteelliseen ongelmaan liittyvän sovelluksen tulee perustua luotettavaan, tutkittuun lääketieteelliseen faktaan. eHealth-palveluiden tutuksi tekemistä eri-ikäryhmille on tärkeä tehdä. Vanhemmalle sukupolvelle julkiset palvelut ovat tuttuja, mutta erilaisten digitaalisten sovellusten ja palveluiden käyttö ei niinkään. Nuorempi sukupolvi hallitsee sovellukset, mutta tietoa julkisista palveluista ei välttämättä ole. Yleinen ilmapiiri on luotava sellaiseksi, että apua palveluiden käyttämiseen on saatavilla ja digipalvelut ovat nykypäivän lähipalveluita. (Hjort 2017.)

### 3.3 Digitalisaation käyttöönoton haasteita

Työolotutkimuksen (2018) mukaan digitaaliset välineet kuuluvat työelämään lähes joka työssä. Tutkimuksen mukaan digitalisaatio on lisännyt tehokkuutta, työn nopeampisuutta, mutta myös kuormittavuutta. Naiset kokivat negatiivisia puolia miehiä useammin. Myös kuntatyöntekijät kokivat digitalisaation vaikutukset kuormittavampina verrattuna muiden sektoreiden työntekijöihin. Digivälineet ei aina helpota työtä, vaan esimerkiksi katkokset viivästyttävät työn tekoa. Voimakkaasta kehitymisestä huolimatta vastaajista digiosaajana itseään pitää 57 % ja digieksperttinä 13 %. Digitalisaatio on mahdollistanut myös työympäristöstä irtautumista. Etätöiden osuus on lisääntynyt viidessä vuodessa javiimeisen vuoden aikana etenkin covid-19 pandemiasta johtuen. (Sutela ym. 2019, 102, 343-344.)

Digitaalisuus terveydenhuoltoalallakin on lisääntynyt ja odotetaan vielä lisääntyvän. Se vaatii työntekijöiltä digitaalisten taitojen omaksumista sekä niiden käyttöä työssään. Työntekijöiden digitaalisten työvälineiden hallinta edesauttaa myös asiakkaiden laajempaa digitaalisten palveluiden käyttöä. Digitaalisuus auttaa työntekijöitä yhdistämään, tiivistämään ja tulkitsemaan suurta määrää tietoa ja tämän hyödyntäminen on tärkeä hahmottaa osaksi nykypäivän hoitotyötä. Digitaalisuuden avulla voidaan parantaa palveluiden tehokkuutta, tuottavuutta ja taloudellisuutta. Teknologian monien mahdollisuuksien rinnalla se tuo myös haasteita asiantuntijuudelle ja paineita kehitymiselle. Teknologian kehityksien vaikutuksia arvioitaessa on tullut selkeästi esille tarve säilyttää hoitotyön ydin; ihmisen kohtaaminen. (Jäkkö 2018, 1; Eloranta & Virkki 2012, 95.)

Sitran mukaan kuluttajat odottavat sujuvaa ja joustavaa palvelua ja haluavat vaikuttaa palveluihin, joita käyttävät. Mobiiliteknologian kasvua on myös terveydenhuolto hyödyntänyt, sillä nykypäivän terveysasema löytyy omasta älypuhelimesta. Terveys arkipäiväistyy, kun ihmisillä on koko ajan pääsy omiin tietoihin omasta terveydestään. Teknologian avulla tietoa kertyy jatkuvasti ajasta ja paikasta riippumatta. Digitalisoitumisen kautta voimme muuttaa tapoja, joilla tietoa hyödynnetään mm. yhdistelemällä eri lähteistä saatavaa dataa. Näin palveluita voidaan kohdentaa ja tuottaa yksilöllisempiä palveluita. Uusien palveluiden käyttöönotossa tulee päällekkäisyyksien välttämiseksi vanhoista toimintamalleista pystyä luopumaan. Sitra on arvioinut, että kokonaisuudessaan muutos vie aikaa 5-7vuotta. (HMOV 2015; Sitra 2014 b, 9.)

Asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen edellyttää jokaiselta perusosaamista, kuten kykyä työskennellä verkostomaisesti ymmärtäen digitalisaation vaikutuksista niin asiakkaisiin, toimintaan kuin omiin työtehtäviinkin. Se kuinka osaamista kehitetään asiakaslähtöisiksi, kyseenalaistetaan perinteisiä toimintatapoja, kannustetaan innovointiin ja kokeiluhalukkuu-

teen perustuu substanssiosaamisen ja digitalisaation yhdistämisen ymmärtämiseen. Työntekijöiltä vaaditaan myös epävarmuuden sietokykyä ja riskinottotaitoja. Muutostilanteissa henkilöstöltä vaaditaan aina resilienssiä, kykyä pysyä toimintakykyisenä muutostilanteissa ja palautua niistä entistä tehokkaampana. Resilienssin vahvistaminen tulisi olla osa niin organisaatioiden, kuin yksilöidenkin strategiaa kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon tasoilla. (VVM 2017,18; Grann 2020, 2.)

Muutostilanteet vaativat riittävää ja erimuotoista koulutusta ja tukea. Tätä tulee tarjota myös käyttöönottojen jälkeen. Tärkeää on selkeän vision asettaminen ja kommunikointi tavoitteista. Johdon tuki palvelun käyttöönotosta ja hyödyistä tiedottaminen sekä suunnitteluun osallistumisen mahdollisuus on koettu myös merkityksellisiksi. Tämä tulisi huomioida myös esimiesten koulutusta kehitettäessä. Niin kotimaisissa, kuin kansainvälisissäkin tutkimuksissa, on käyttöönoton onnistumista tukevat käytänteet samansuuntaisia. Tutkimuksissa on osoitettu, että käyttöönoton onnistumiseen on vaikuttanut, kun organisaatiolla on esimerkiksi pääkäyttäjiä, jotka innostavat ja tukevat käyttöönotossa. Riittävä tuki vahvistaa selviytymisen kokemusta ongelmatilanteissa. Muutos tapahtuu vaiheittain ja työajan vapauttamista uuden teknisen taidon ja työtavan opettelulle tulee varata riittävästi. Jotta digitaalisuuden hyödyt tulisivat käyttöön, on mahdollistettava digitaitojen ylläpito läpi työuran. Näin varmistetaan, ettei digitaitojen puute hidasta työn tekoa ja tehokkuutta. (FinJeHew 2018, 221, 223; Sutela ym. 2019, 93)

Työntekijän asenne vaikuttaa digitalisaatioon suhtautumiseen. Terveydenhuollon ammattilaiset usein vastustavat työn muutoksia. Näin on myös sähköisten palveluiden osalta. Tästä syystä tietotekniset uudistukset ovat olleet monesti haasteellisia. Jokaisen työntekijän tulisi olla valmis pohtimaan omaa asennettaan ja muutosvalmiuttaan. Myönteiseen asenteeseen liittyvä valmius uusien työ- ja toimintatapojen muutokseen muokkaa samalla työnkuvaa. Lisäksi vaaditaan joustavuutta, omaa halua ja rohkeutta kehittymiseen ja toimintatapojen kokeiluun sekä päivittämiseen. Tärkeää on hahmottaa sähköisten palveluiden kokonaisuus, syy-seurausyhteydet ja hyödyt, kun palveluita kehitetään ja otetaan käyttöön. Oman työn kehittäminen, itsensä johtaminen ja ajanhallinnan osaaminen korostuvat työntekijän tärkeinä ominaisuuksina. Nykypäivänä työssä on kyettävä useamman viestintäkanavan hallussa pitämiseen ja on osattava toimia erilaisten toimintojen ja roolien välillä. (Jäkkö 2018, 48-49, 63; Kujala ym. 2018;10, 222-223.)

## 4 Kestävä kehitys

### 4.1 Kestävän kehityksen tavoitteet

Kestävä kehitys on kaikkialla maailmassa yhteiskunnassa toteutuvaa, poliittisesti korkealle priorisoitua, ohjattua yhteiskunnallista muutosta. Sen tavoitteena on yksinkertaisesti taata tuleville sukupolville jatkossakin hyvän elämän edellytykset ja tämä huomioidaan kaikessa nykyisessä päätöksenteossa. Kestävä kehitys nostettiin kansainväliseen keskusteluun jo vuonna 1987 YK:n Brundtlandin komissiossa, joka käynnisti työnteon kaikkialla maailmassa sen edistämiseksi. (Ympäristöministeriö 2021; Valtioneuvosto 2021a.)

YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelma, Agenda2030, vahvistettiin YK:n kestävän kehityksen huippukokouksessa vuonna 2015. Ohjelma on voimassa vuodet 2016–2030 ja sitoo valtioita poliittisesti. Ohjelma sisältää 17 moniulotteista, pitkälle tähtäävää tavoitetta, jotka edellyttävät kaikilta valtioilta kovaa työtä. Toimintaohjelmassa tavoitellaan kestävästä kehityksestä huomioiden ympäristö, talous ja ihminen tasavertaisesti sekä äärimmäisen köyhyyden poistamista. Kantavin periaate on, ettei ketään jätetä kehityksessä jälkeen. Kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumus on tärkein väline YK:n Kestävän kehityksen toimintaohjelman toteuttamisessa. Yhteiskuntasitoumus koskettaa meitä kaikkia ja on näkymä tulevaisuuden Suomesta. (Valtioneuvosto 2021b-c; Ykliitto 2021.)

Kestävän kehityksen 17 tavoitetta on esitetty alla olevassa kuvassa



Kuva 4. Kestävän kehityksen tavoitteet. Lähde Ykliitto 2021.

YK:n asettama kansainvälinen riippumaton tutkijaryhmä arvioi raportissaan, että Agenda2030-ohjelman kestävän kehityksen tavoitteet nivELYTÄT toisiinsa niin tiiviisti, että on

tärkeää tarkastella tavoitteita moniulotteisena kokonaisuutena eikä erottaa niitä toisistaan. Yksittäisen tavoitteen edistäminen voi olla toisen tavoitteen saavuttamisen esteenä. (UN 2019a,39.)

Miten digitalisaatiolla voidaan vastata tavoitteisiin? Maailmassa on digitaalista epätasa-arvoisuutta, mutta tieto- ja viestintäteknologia sekä maailmanlaajuisesti laajentuneet yhteydet ovat auttaneet kehittämään tietoyhteiskuntia. Tässä opinnäytetyössä nostetaan esille erityisesti kaksi tavoitetta. Tavoite numero kolme on *taata terveellinen elämä ja hyvinvointi kaiken ikäisille*. Alatavoitteena 3.8 on saavuttaa yleiskattava terveydenhuolto mm. varmistamalla tasavertainen pääsy terveydenhoitopalveluihin. Digitaalisilla palveluiden avulla tätä voidaan edesauttaa. Tavoite numero kymmenen on *vähentää eriarvoisuutta maiden sisällä ja niiden välillä*. Tuloerot maiden välillä ovat pienentyneet, mutta eriarvoisuus maiden sisällä kasvaa. Digitaalisuuden avulla voidaan kannustaa tasa-arvoiseen osallistumiseen. (Ykliitto 2021; YK 2015, 6,17,22.)

LAB-ammattikorkeakoulun hoitotyön koulutukset ovat myös antaneet kestävän kehityksen toimenpidesitoumuksen yhteiskuntasitoumuksen. Hoitotyön koulutusohjelmien opiskelijat työstävät kestävän kehitykseen liittyviä tehtävänantoja. Tausta-ajatus on työelämälähtöinen tarve kehittää terveydenhuoltoonkin kestäviä ratkaisuja. (Sitoumus2050.)

## 4.2 Kestävän kehityksen periaatteet

Kestävä kehitys jaetaan neljään toisiinsa moniulotteisesti liittyvään kokonaisuuteen, nämä ovat *ekologinen, taloudellinen ja sosiaalinen sekä kulttuurinen kestävyys*. Kestävän kehityksen perusedellytys on biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien jatkuvuuden ylläpitäminen sekä ihmisen toimien sopeuttaminen luonnon kestävyyskykyyn. *Ekologisen kestävyden* ydin on varovaisuusperiaatteen noudattaminen. Ympäristön kuormittumista ei voi lykätä. Tämä edellyttää riskien arviointia mahdollisten haittojen ja kustannusten tarkastelua, haittojen synnyn ennaltaehkäisemistä ja niiden torjumista. Kansanterveyden edistäminen, kansalaisten hyvinvointi on merkittävä ekologisen kestävyden edistämiseksi ja sen yhteiskunnalliselle arvostukselle. (Valtioneuvosto 2021a.)

*Taloudellinen kestävyys* on vakaata talouden kehittymistä, johon ei liity velkaantuminen tai varantojen hävittäminen. Yhteiskunnan toimintojen perusta on sen kestävä talous. Kestävällä pohjalla oleva talous edesauttaa selviytymään myös haasteista, kuten väestön ikääntymisen myötä kasvavat sosiaaliturva- ja terveystaloudet. Kestävään kehitykseen vaikuttaa merkittävästi, miten taloudellinen ja muu yhteiskunnan kehitys edistää sen asukkaiden hyvinvointia. (Valtioneuvosto 2021a.)

*Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävydessä* on pyrkimys taata hyvinvoinnin edellytykset tuleville sukupolville. Lisääntyvä väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, yhdenvertaisuus sekä koulutus ovat globaaleja sosiaalisen kestävyden haasteita, jotka vaikuttavat ekologiseen ja taloudelliseen kestävyteen. Sosiaalista ja taloudellista kestävyttä sosiaali- ja terveysalalla edistetään mm. tukemalla yhteisöllisyyttä ja osallistumismahdollisuuksia, edistämällä esteettömyyttä (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen), panostamalla ennaltaehkäisevään hoitoon, terveys-, ravitsemus- ja liikuntakasvatuksessa, hyödyntämällä ja kehittämällä hyvinvointiteknologiaa, huolehtimalla työturvallisuudesta. Asiakasturvallisuutta lisäämällä ja kehittämällä avopalveluita, asiakkaiden tietoisuutta oikeuksistaan kuluttajina, ja tukemalla asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ohjaamalla, kannustamalla sekä pyrkimällä ennaltaehkäisemään syrjäytymisen pystytään myös edistämään kestävyttä. (Valtioneuvosto 2021a; Ympäristöosaava 2021.)

YK (UNITED NATIONS) kestävä kehityksen tavoitteiden lehdistötiedotteessa syyskuussa 2019 kertoo tutkijoiden peräänkuuluttavan tarkkoja, nopeita ja kohdennettuja toimia kestävä kehityksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveysalalla ympäristöä säästäviä toimintatapoja tulee pyrkiä kaikin tavoin noudattamaan. Ennaltaehkäisevät työtavat tulee nähdä investointina tulevaisuuteen, kustannussäästöinä pitkällä tähtäimellä. (UN 2019b; Ympäristöosaava 2021.)

#### 4.3 Kestävä kehitys ja digitalisaatio

Tulevaisuuteen vaikuttamisen ydin on miten vastaamme ekologiseen kestävyyskriisiin. Ympäristöystävällistä jälleenrakennusta on kiirehdittävä ja muutettava ympäristön tilaa ja ihmisten hyvinvointia parantavaan yhteiskuntaan. Teknologian kehittyessä toimintatavat muuttuvat, automatisoituvat, tuotannot ja toiminta tehdään eri paikoissa. Etänä tapahtuvaa vuorovaikutus lisääntyy. Tämä edellyttää meiltä kaikilta ajatusmallien ja toimintatapojen ketterää muuntautumiskykyä. (Dufva 2020,4,38.)

Tekevätkö tekoäly, robotiikka ja digitaaliset palvelut tulevaisuudessa työn puolestamme? Varmaa vastausta tähän ei ole antaa. Työmarkkinat ja työtehtävät muuttuvat alati ja ihmiset sen mukana. Jopa teollisuuden aloja katoaa ja uusiutuu. Syynä tähän on digitalisaatio ja yksinkertaisesti teknologian kehittyminen. Yritysten etu on sen työntekijöiden voima. Kun kaikki työskentelevät organisaatioissa yhteisen tavoitteen eteen ja jokainen ymmärtää merkityksensä kokonaisuudessa sekä tehtäviensä vaikutuksesta muihin. Ruohonjuuritason päätöksentekoa vahvistaa digitaaliset työvälineet. Ympäristöä voidaan säästää digitalisaation avulla, vähentämällä energiantarvetta, kuljetustarpeita tai materiaalien resursseja. (Hiltunen 2019.)

Asiantuntijatyö on suuressa muutoksessa, robotit toimivat aiemmin tehtaissa ja nykyään ne voivat toimia esimerkiksi kirurgin apuna, lääkkeen suorittajina, potilaiden nostossa jne. Määrättyjä tehtäviä ne toteuttavat tauotta, mutta eivät voi korvata kuitenkaan vuorovaikutusta. Erilaiset chatpotit pystyvät analysoimaan asiakkaan tuottamaa tekstiä, puhetta ja mittavien algoritmien avulla ohjaamaan esimerkiksi asiakasta yhteydenottoon oikeaan palveluun tai ohjaamaan itsehoitoa, jolloin terveydenhuollon asiantuntijan vastaanotolta vältytään. (Hiltunen 2019.)

Teknologian nopea kehittyminen vaatii työntekijöiltä osallistumista organisaationsa kehitystyöhön. Rutiinitehtävät muuttuvat ja niitä tullaan korvaamaan teknologialla. Tulevaisuudessa työntekijöiden osaamistarpeet liittyvät työntekijän ajattelutapaan, oppimistaitoihin, työyhteisöjen vuorovaikutustaitoihin ja työympäristössä toimimisen taitoihin. Työntekijän tulee osata toimia useissa verkostoissa, jatkuvasti muuttuvissa työympäristöissä. Tällöin korostuvat joustavuus, luovuus, kriittinen ajattelu, itsensä johtamisen taidot. Digitalisaatiossa tietotekniikan taitojen hallitsemisen lisäksi työntekijän on ymmärrettävä, miten oma osuus vaikuttaa niin omaan yhteiskuntaan kuin myös maailmaan kestävän kehityksen näkökulmasta luontoa säästävänä osuutena. (Dufva ym. 2017,21.)

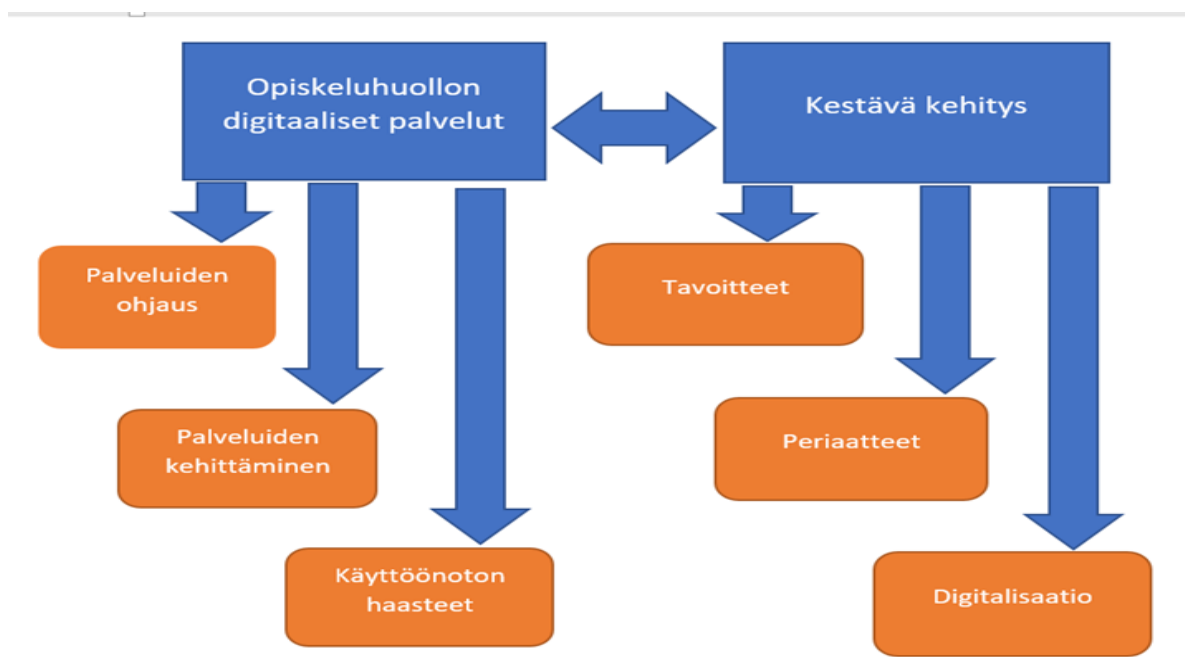


## 5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tarkoitus on toteuttaa Eksoten 2.asteen opiskeluhuollon yksikölle toimintasuunnitelma, joka edistää digitaalisten palveluiden käyttöä huomioiden Eksoten strategian mukainen kestävä kehitys. Opinnäytetyön avulla pyritään arvioimaan henkilöstön osaamistasoa, digitaalisten palveluiden käytön edistäviä ja estäviä tekijöitä.

Tämän opinnäytetyön tavoite on yhteiskehittämisen avulla edistää opiskeluhuollon palveluissa kestäviä ratkaisuja, huomioiden taloudelliset, ekologiset sekä kulttuuriset ulottuvuudet, digitaalisia palveluita kehitettäessä.

Kuviossa 1 on esitetty opinnäytetyön kaksi yläkäsitettä ja näiden alakäsitteet. Yläkäsitteet linkittyvät toisiinsa.



Kuvio 1. Opinnäytetyön käsitekartta

### Kehittämistehtävät

*Kuvata* henkilöstön näkemyksiä digitaalisten palveluiden käytöstä.

*Luoda ja koota* yhteiskehittämisen avulla vastuullinen toimintasuunnitelma.

## 6 Kehittämistyön toteutus

### 6.1 Kohderyhmän kuvaus

Tutkimuksen kohteena oli Eksoten 2. asteen opiskeluhuollon henkilökunta. Yksikkö tuottaa lakisääteisiä palveluita Eksoten alueen 2. asteen opiskelijoille Lappeenrannassa ja Imatralla, joissa myös toimipisteet sijaitsevat. Yksikössä on henkilökuntaa 21: yksi lääkäri, kymmenen terveydenhoitajaa, viisi kuraattoria, kolme psykologia ja yksi toimistos sihteeri. Me opinnäytetyön tekijät kuulumme tutkimuksen kohteena olevaan työyksikköön, joten kysely osoitettiin 19 henkilölle. Opinnäytetyön avulla mahdollistui osallistaa henkilöstöä opiskelu-terveyden palveluiden kehittämistyössä yhteisönä. Tärkeä oli tietää myös yksilöiden osaamistaso. Tunnistamalla työntekijöiden henkilökohtaiset osaamisvajeet pystyttiin osaamisen kehittäminen kohdentaa paremmin.

### 6.2 Tutkimuksellisen kehittämisen vaiheet

Opinnäytetyön toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, jossa tuotetaan tietoa eri menetelmillä ja pyrittiin siten ymmärtämään osallistujien näkökulmia. Tutkimuksellinen kehittäminen painottuu kehittämiseen, mikä poikkeaa perinteisestä tutkimuksesta. Perusajatuksen meillä oli yhdistää tutkimus, käytännön kehittämistyö sekä työntekijöiden osallistaminen. Kehittämisessä tähdättiin tavoitteelliseen muutokseen, jonka tavoitteena oli saada aikaan jotakin parannettua ja vaikuttavampaa kuin aiemmin. Kehittämisen kohdentuessa työntekijöihin ja osaamiseen, tavoiteltiin työntekoon tai menetelmiin muutoksia. Opinnäytetyössä selvitettiin asioita, jotka luontevasti kuuluvat omaan toimialaan, työnteon tutkimusta luonnehti ammatillisuus. (Rantanen & Toikko 2009,16, 113; Vilka 2015,18.) Opinnäytetyö ei kuitenkaan ole kaikilta osin perinteisesti mielletty kehittämistyö, koska tutkimustuloksia ei testattu käytännössä.

Laadullista tutkimusta käytetään, kun halutaan saada selville ihmisten ajatuksia, kokemuksia, käyttäytymistä tai kuvata ja ymmärtää jotakin ilmiötä tai syy-seuraussuhteita. Laadullisella tutkimuksella ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Osallistujat oli valittu tarkoituksenmukaisesti ja heitä oli vähän. On tärkeää, että tutkittavilla on tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta. Opinnäytetyön tekijöillä oli aktiivinen ja läheinen kontakti tutkimukseen osallistujiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruu menetelmänä sähköistä kyselyä sekä enakoivan dialogin menetelmää, tulevaisuuden muistelua. Näillä keinoin pyrittiin selventämään toimintaan liittyvien tarkoitusten ymmärtämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2012; Vilka 2015,122; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Ensimmäisessä vaiheessa selvitettiin opiskeluhuollon henkilöstön näkemyksiä osaamisestaan, digitaalisten palveluiden edistävästä ja estävästä tekijöistä sekä henkilöstön näkemyksiä digitaalisten palveluiden kestävyden ja vastuullisen toiminnan näkökulmasta tarkasteltuna. Toisessa vaiheessa yhdessä henkilöstön kanssa työstettiin saatuja tuloksia, joka yhteisen ymmärryksen avulla vahvistaa henkilöstön vastuullista digitaalisten palveluiden käyttöä. Kolmannessa vaiheessa koottiin vastuullisen toimintasuunnitelman, jonka tarkoituksena on lisätä henkilöstön ymmärrystä oman työn luontoa säästävästä vaikutuksesta.

### 6.3 Aineiston keruu ja analyysi

Tiedonhankinnassa käytettiin hakusanoina digitalisaatio, digitaaliset palvelut, kestävä kehitys, digitalization, digitail sustainability, sustainable development. Tiedon haussa on käytetty LabPrimo, Medic, Google scholar, Pubmed, Theseus hakukoneita.

#### **Kyselyn toteutus**

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin sähköisen Webropol-kyselyn avulla, jonka tarkoitus oli kuvata henkilöstön omaa arvioita digitaalisesta osaamisestaan, sitä edistävästä ja estävästä seikoista sekä huomioiko henkilöstö digitaalista kestävyttä työssään. Kyselyn kysymykset (liite 2.) pyrittiin pitämään yksinkertaisina ja selkeinä niiden kohdistuessa asioihin, joita haluttiin selvittää, ja jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin ja joiden perustelut löytyvät viitekehuksesta. Vastaajan tuli ymmärtää käsitteet ja siksi nämä avattiin alustuksessa. Meidän tuli olettaa vastaajien osaavan ja haluavan tarpeeksi selkeästi, monipuolisesti ja laajasti vastaavan kysymyksiin. Kyselylomakkeen visuaaliseen ilmeeseen on myös syytä panostaa, se kannustaa vastaamaan. (Kananen 2015, 230,253; Kananen 2011, 44. Vilka 2015, 94-96; Tuomi & Sarajärvi 2018)

Kyselyn avulla saatiin yksilöllistä tietoa ja se oli helposti saavutettavissa. Sähköisen kyselyn hyötynä oli nopeus ja helppo käsiteltävyys. Koronavirustilanteessa poikkeusolot myös puolivat sähköisesti tehtävää kyselyä. Kyselylomakkeen yhteyteen laadittiin saatekirjeen (liite 1.), josta kävi ilmi tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja toteuttajat. Korostimme kyselyn luotettavuutta. Kysely toteutettiin anonyyminä eikä vastaajista kerätty taustatietoja kuten koulutusta, ikää tai sukupuolta. Määrältään pienessä otannassa vastaajan henkilöllisyys olisi voinut vaarantua, sillä taustatiedot voivat helpottaa vastaajan tunnistamista. Tutkimuskysymykset olivat osittain strukturoituja kysymyksiä, joita avoimet kysymykset täydensivät. Osa kysymyksistä oli avoimia. Mitään kysymyksistä ei asetettu pakollisiksi vastata. Linkin kyselyyn lähetimme sähköpostitse kaikille Eksoten 2. asteen opiskeluhuollon työntekijälle (N=20). Kyselyn linkki lähetettiin sähköpostitse epähuomiossa yhdelle työntekijälle, jonka työpanoksesta vain osa kohdentuu opiskeluhuollon palveluihin. Vastausajaksi rajattiin

viikko, muistutimme kyselystä vielä kyselyn puolivälissä teamsin välityksellä. Vastauksia saimme määräajassa 11 vastausprosentin ollen 64 %.

Testasimme kyselyn ennakkoon, jotta pystyimme selvittämään, oliko kysely ymmärrettävä, selkeä ja helposti vastattavissa. Testiryhmäämme valikoimme eri-ikäisiä työelämässä olevia henkilöitä, jotta saimme mahdollisimman monipuolisen arvion siitä, saammeko vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kyselyyn ei tehty muutoksia testauksen jälkeen.

Toiminnallisena osuutena toteutimme nk. ennakoitdialogeihin kuuluvan tulevaisuuden muistelu työpaja menetelmän. Työpajassa yhdessä tehtiin toimintasuunnitelma siitä, miten toivetaan päästään huomioiden digitaalisten palveluiden kestävä vaikutukset.

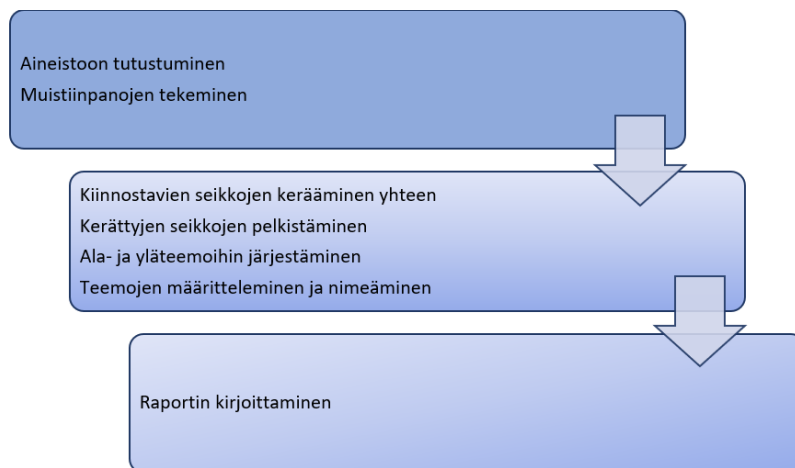
Puolistrukturoidun kyselyn ja tulevaisuuden muistelu menetelmän avulla saatiin tarkempaa, yksilöidympiä henkilöstön esille tuomia kehittämistarpeita esille ja tulokset esitettiin tutkimuskohteena olevan yksikön käyttöön vastuullisena toimintasuunnitelmana työn kehittämistä ja sen suunnittelua ohjaamaan. Saadun tiedon avulla voidaan keskittyä kehittämään niitä osa-alueita, jotka mahdollistavat valmiudet niin yksilö- kuin yhteisönkin tasolla nivomalla teoria ja käytäntö paremmin yhteen.

### **Aineiston analyysi**

Laadullisen tutkimuksen analyysin tarkoitus on tiivistää ja jalostaa aineisto käsitteelliseen tai teoreettiseen muotoon. Tämä voidaan tehdä eri menetelmillä, joilla pyritään pääsemään pintaa syvemmälle. Analyysin tavoite on lisätä aineiston informaatioarvoa. Analyysimenetelmän valinnalla määritellään, kuinka aineistoa käsitellään. Sen tulee kytkeytyä tutkimusongelmaan, teoreettiseen viitekehykseen sekä käytettävään aineistoon. Perinteisiä analyysin välineitä laadullisessa tutkimuksessa on koodaaminen, teemoittelu ja tyyppittely. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

Opinnäytetyömme kyselyaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä (induktiivinen) temaattisella analyysillä. Se on periaatteeltaan ja sen logiikkaan pätevät samat muodot kuin sisälönanalyysissä. Temaattinen analyysin tarkoitus on kuvata ja järjestää saatua aineistoa etsimällä suoria ja epäsuoria teemoja aineistosta. Näin toimimalla saatiin aineistosta esille isompia kokonaisuuksia, jota pystyttiin hyödyntämään saadakseen esille sisältöä kokemuksellisuudesta. Tässä opinnäytetyössä se oli vastuullinen digitaalisuus. Analyysissä perustellaan valintaa uskottavuudesta ja luotettavuudesta. Koska temaattiseen analyysiin kuuluu tulkinnan käyttö, niin luotettavuuden osoittaminen oli erityisen tärkeää. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Temaattisen analyysin yleinen eteneminen on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Temaattisen analyysin eteneminen (Mukaellen Sarajärvi&Tuomi 2018).

Temaattinen analyysi alkoi huolellisella aineistoon perehtymisellä. Tutkimuskysymykset ohjasivat prosessin etenemistä alusta alkaen. Temaattiselle analyysille on ominaista erilaisten näkökulmien valottaminen tutkimuksen keskeisistä aihepiireistä pilkkomalla ja järjestelmällä aineisto aihepiirien mukaan. Temaattinen analyysi sopii es. käytännön ongelmien ratkaisemiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aluksi aineistosta tunnistettiin sitä ohjaavat johtoajatukset. Näin pystyttiin tarkastelemaan aineistosta esille tulleita teemoja, jonka ympärille temaattista karttaa koottiin käyttämällä erivärisiä post-it-lappuja tarkoituksena löytää tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Näistä syntyi alateemoja, joita tiivistämällä saatiin koostettua yläteemat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin ja kehittämistehtäviin.

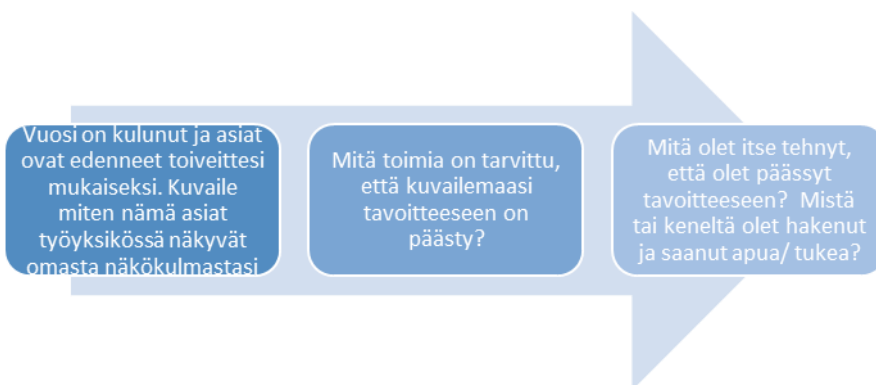
Kyse on aihepiirien mukaisesta aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä, jossa painottuvat teemasta sanotut asiat. Tärkeä oli pitää jokainen teema sisäisesti johdonmukaisena sekä toisistaan erilaisina ulkoisesti. Aineistosta ja lisäksi opinnäytetyöntekijöistä riippuu, montako temaattista karttaa tunnistetaan ja syntyy. Samasta aineistosta tulkinnat voivat olla hyvinkin erilaisia aineiston aktiivisesta tulkitsemisesta johtuen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2018.)

### **Tulevaisuuden muistelu menetelmä**

Tulevaisuuden muistelu on ennakoivan dialogin menetelmä, jossa siirrytään kuvitteellisesti tulevaisuuteen. Dialogin avulla syvennetään henkilöstön näkökulmia ja kehittämisen tarpeita, joita kyselyssä nousi esille ja näistä pyritään muodostamaan yhteinen toimintasuunnitelma, joka on toiveikkaan realistinen. Tämä turvataan luomalla turvallinen ilmapiiri, työskentelemällä selkeästi ja varmistamalla, että kaikki saavat näkökulmansa esille. Kaikkien

tulee siis tulla kuulluksi ja kuulla muita. Tavoitteena on käsitellä asioita positiivisella ja ratkaisukeskeisellä asenteella. Jatkosuunnitelma kirjataan konkreettiseksi. Vuorovaikutus ja osallisuuden edistäminen korostuvat yhteiskehittämisen dialogisessa oppimisessa. (Sitra 2020; Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 11-12; Vesterinen & Pasanen 2020, 37).

Tulevaisuuden muistelu ennakointi dialogimenetelmä soveltuu työyhteisöjen jumiutuneiden tilanteiden tarkasteluun, mutta myös jos toimintaa pitää koordinoita tai tarvitaan välineitä muutosprosesseissa toimintaa estävien tekijöiden tarkasteluun ja poistamiseen. Kehittäminen nähdään yhteisenä oppimisprosessina, johon kaikki osallistuvat tasa-arvoisina. Ymmärrys syntyy yhteisen oppimisprosessin ja yhteiskehittämisen (joka tarkoittaa tavoitteellista ja suunniteltua yhteistä kehittämistä, rakentamalla tarpeita vastaavia palveluita paremmiksi) avulla. Henkilöstön näkeminen aktiivisena ja muutokseen kykenevänä osallisena on arvokasta, jotta yksilölliset tarpeet tulisivat yhteisen kehittämisen piiriin. Osallistujille esitettiin kolme kysymystä (kuvio 3), jolloin jokainen osallistuja sai vuorollaan kertoa omista tunteistaan ja näkemyksistään keskeyttämättä. Näin jokaisen osallistujan toiveet ja pelot nousivat esille. Osallistuja itse määritteli tarvitsemansa tuen tarpeen. (Hyvönen 2011, 2; Eriksson ym. 2006 17-18; Larjovuori ym. 2020 4.)



Kuvio 3. Tulevaisuuden muistelussa esitetyt kolme kysymystä.

## 7 Henkilöstön näkemykset digitaalisista palveluista

### 7.1 Digitaalinen osaaminen

Ensimmäisissä kysymyksissä kartoitettiin henkilöstön digitaalista osaamista mm. omaa digilaitteiden, ohjelmien ja järjestelmien hallitsemiskokemusta, haittaako digitaitojen riittämättömyys työssä suoriutumista sekä saatua tarvittavaa tukea. Vastausten perusteella nousi kolme yläteemaa: Osaamiseen liittyvät tekijät, tuen tarpeeseen liittyvät tekijät ja asiakkaiden osallistamiseen liittyvät tekijät. Esimerkki teemoittelusta löytyy taulukosta 1.

Vastauksista nousi esille tarve yksilöllisiin ja yksikkökohtaisiin koulutuksiin. Yksilöllistä tarvetta voisi kartoittaa esim. kehityskeskusteluissa. Perehdytyksen ja riittävän tuen merkityksen sekä asiakkaiden paremman osallistamisen digipalveluihin koettiin edesauttavan hallinnantunnetta. Vastauksissa tuotiin ilmi digitaalisten ohjelmien ”kökköä” käyttöä ja ”tökkimistä”, jotka luovat kiireen tuntua ja hermostuneisuutta.

Hyvin tai erittäin hyvin koki hallitsevan vastaajista viisi (n=5) ja huonosti tai ei lainkaan kuusi (n=6) vastaajaa. Noin kolmasosa vastaajista koki viikoittain digitaitojen riittämättömyyden haitanneen työssä suoriutumista ja vajaa kolmannes ei ollut kokenut näin lainkaan. Vastaajista kymmenen (n=10) koki saaneensa tarvittavaa apua/tukea. Lähes kaikki vastaajat (n=8) mainitsivat kollegan, myös sihteerin tukeen oli turvaututtu usein (n= 5). It-tuelta tarvittavaa apua koki saaneen vastaajista kolme (n=3). Vastauksista nousi esille toive saada tukea melko välittömästi, lisäksi toivottiin paremmasta sekä it-tuen, että esimiehen antamasta avusta ja tuesta.

Merkityksellinen ilmaisu	Alateema	Yläteema
Yksilöllinen opetus Kehityskeskustelujen kautta asiaa voi aukaista enemmän yksilötasolla Kaikille aikataulutetut koulutukset Työryhmän kanssa omana ryhmänä yhdessä voisi harjoitella käyttöä. Digikoulutuksissa viljeltäisiin vähemmän alan slangia Ymmärtäisi helpommin ja konkreettisemmin mistä puhutaan	Opetus Harjoittelu Yksilöllisyys Yhdessä oppiminen Sanaston hallinta	Osaamiseen liittyvät tekijät
Riittävä tuki Hyvä perehdytys Jää itsensä varaan selvittää ja kouluttautua	Tuki Perehdytys Oma vastuu	Tuen tarpeeseen liittyvät tekijät
Opiskelijan osallistamisen mahdollistaminen digitaalisin välinein Ammattiryhmiä hyödyntävä	Osallistaminen Asiakas Hyöty	Asiakkaiden osallistamiseen liittyvät tekijät

Taulukko 1. Esimerkki teemoittelusta

## 7.2 Edistävät ja estävät tekijät

Vastauksista nousi edistävissä ja estävissä tekijöissä kolme yläteemaa: Sähköisten palveluiden käytettävyydestä johtuvat tekijät, organisaatiosta johtuvat tekijät ja työntekijästä johtuvat tekijät.

Digitaalisten palveluiden edistävinä tekijöinä, sähköisten laitteiden ohjelmien luotettavuus, toimivuus ja helppous nousivat vastauksista esiin. Käyttöä edistävät myös saatavan koulutuksen, perehdytyksen, riittävän tuen saaminen sekä riittävän ajan varaaminen opettelemiselle. Työntekijästä itsestään johtuvia edistävinä tekijöinä nousi omatoiminen harjoittelu, aktiivisuus, kiinnostus osaamisen ylläpidossa sekä itsensä haastaminen.

Estävinä tekijöinä painottui riittämätön perehdytys, tuen puute ja tiedonkulun epäselvyydet. Toimimattomat laitteet, ohjelmat ja työntekijän oma asenne esim. kiinnostumattomuus ja motivaatio-ongelmat tulivat esille.

## 7.3 Digitaalisten palveluiden kestävätkä ratkaisut ja vaikutukset

Teemoittelun jälkeen yläteemoiksi muodostuivat organisaation, työntekijän, asiakkaan ja luonnon näkökulmat. Vastauksissa tuli esille tarvittavan laitteiston, sovellusten ajantasaisuuden, sopivien, toimivien järjestelmien ja laitteiden käyttö ja kehittämisen tärkeys. Olemassa olevan laitteiston ja järjestelmien sekä riittävän osaamisen varmistamisen ja sen hyödyntämisen vastaajat nostivat myös esille. Prosessien läpinäkyvyyttä ja asiakkaiden tarpeiden huomioimista hyvinvointia lisäävänä vaikutuksena pidettiin tärkeänä, kuten myös tasa-arvoisuutta ja helppohoitoisuutta kaikkien saatavilla olevana, selkeän ja nopean tavoitettavuuden johdosta helposti lähestyttävänä palveluna. Luonnonvarojen säästäminen ja ilmastomuutokseen vaikuttaminen nousivat esille esimerkiksi liikkumisen, postituksen ja paperin kulutuksen vähenemisenä/vähentämisenä.

## 7.4 Yhteiskehittäminen

Tulevaisuuden muistelu ennakointi dialogi toteutettiin henkilöstölle ehdotettuna ajankohdaksi covid-19 epidemiasta johtuen Teams viestintä- ja yhteistyöalustalla. Kutsu ja linkki lähetettiin samalle kohderyhmälle kuten webropol-kyselykin, sähköpostitse. Henkilöstöä kannustettiin osallistumaan, muistutettiin mahdollisuudesta vaikuttaa ja esittää omat näkemykset ja toiveet. Sähköpostikutsulinkin lisäksi viestiin lisättiin lyhyt alustus tarkoituksesta, tavoitteista ja tulevaisuuden muistelu ennakoivan dialogin menetelmästä sekä miten sen avulla tulevaisuutta unelmoimalla voidaan kehittää työtä positiivisesta lähtökohdasta käsin.



Dialogiin osallistui kuusi (6) henkilöstön jäsentä. Poissaolostaan kutsun yhteydessä oli enakkoon ilmoittanut kolme (3) työntekijää.

Dialogin alussa kerrattiin tapaamisen tarkoituksen lähtökohta; kehittää työtä arkityötä tekevän kokemuksista nousevista uudistamistarpeista ja näkemyksistä käsin sekä menetelmän muoto kuunnella ja tulla kuulluksi.

Kyselystä saatujen tulosten pohjalta luotiin lähtökohdat, joita käsiteltiin yhteiskehittämisellä tulevaisuuden muistelu työpajaan osallistuneiden kanssa. Alustuksessa nostettiin esille kyselystä tematisoinnilla nousseet kuusi (6) teemaa; *riittämätön tietotaito, osaamisen ylläpitäminen, osaamisen edistäminen, tuen puuttuminen, aikaresurssit ja oma asenne* lähtökohdiksi. Näiden pohjalta kannustettiin osallistujia miettimään parannusehdotuksia, jotka luovat toimintasuunnitelman pohjan. Samat kolme kysymystä (kuvio 3.) esitettiin vuorollaan jokaiselle. Yksittäistä käytössä olevaa puheaikaa ei rajoitettu.

Dialogi nauhoitettiin mahdollista jälkitarkastelua varten. Tallennuksesta ilmoitettiin selkeästi, ja jatkamalla osallistuja hyväksyi tallenteen käytön yhteenvetoa ja toimintasuunnitelmaehdotuksen suunnittelua varten.

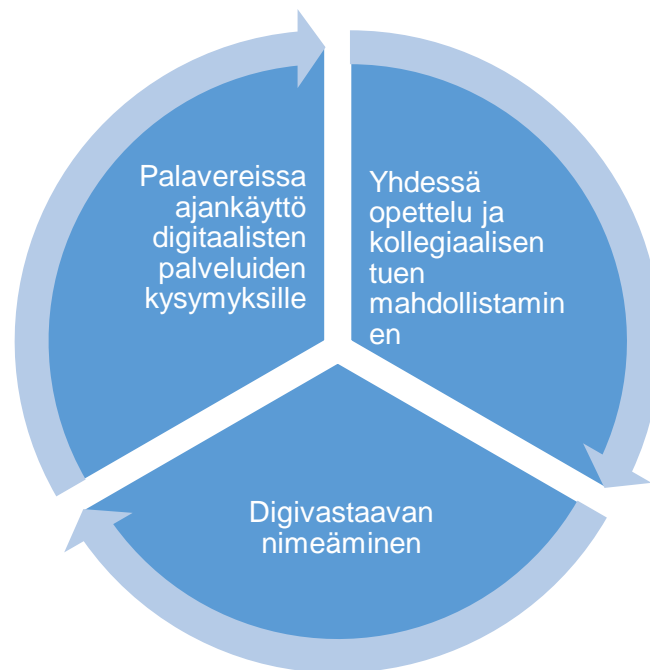
Dialogi eteni suunnitelman mukaisesti. Kaikki osallistujat saivat keskeytyksettä vuorollaan kertoa ajatuksistaan. Päätimme vielä lopuksi seuraavassa henkilöstön työkokouksessa esittää yhteenvedon pohjalta muodostuneen ehdotuksen toimintasuunnitelmasta toteutetun kyselyn ja dialogin tulosten pohjalta.

Dialogia analysoitiin (taulukko 2 esimerkki) siten, että osallistujien tuottamat näkemykset ja ajatukset ryhmiteltiin kolmeen (3) ryhmään eli osaamiseen -, työntekijään ja organisaation liittyviin asioihin ja nämä koottiin taulukoksi, jossa korostettiin osallistujien tuottamia konkreettisia esimerkkejä mitä työntekijä tai organisaatio voi tehdä kestävien digitaalisten ratkaisujen kehittämiseksi.

Osaamiseen liittyvät asiat	Työntekijään liittyvät asiat	Organisaatioon liittyvät asiat
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankäyttö, priorisoiminen</li> <li><b>Oppiminen</b></li> <li>Osaamisen varmistaminen, asioiden kertaus, <b>esimies varmistaa</b></li> <li><b>Selkeät ohjeet ja opetus</b></li> <li>Säännölliset koulutukset</li> <li><b>Aktiivinen osallistuminen koulutuksiin</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ymmärrys</li> <li><b>Motivoituminen, asenteen muuttaminen</b></li> <li>Työntekijää kuunteleminen</li> <li>Kysymyksiin vastaaminen</li> <li>Ei jätetä yksin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aikaresurssit</li> <li>Lähiopetus, pienryhmäopetus, lähituki, välitön tuki</li> <li>Käyttöjärjestelmät, uusia, toimivia ja hyödynnettävissä, osataan käyttää ja hyödyntää</li> <li><b>Työyksikön sometiimi</b>, suunnitelmallinen toimiminen</li> <li><b>Digivastaava</b></li> </ul>

Taulukko 2. Tulevaisuuden muistelu ennakointidialogin analyysi

Henkilöstön työkokouksessa esitimme edellä mainitun dialogin yhteenvedon pohjalta muodostuneen toimintasuunnitelmaehdotuksen henkilöstön tuottamien näkemysten analysoinnin tulosten pohjalta. Ehdotus esitettiin läpikäyden kootut ja ryhmitellyt näkemykset ja vapaana keskusteluna pyydettiin arvioimaan vielä kaikkia paikallaolijoita, olimmeko saaneet koostettua henkilöstön mielestä kaikki heidän esittämänsä asiat. Uusia näkemyksiä ei esitetty. Tämän jälkeen keskustelimme erilaisista vaihtoehdoista, joilla voisimme vaikuttaa esitettyihin kehittämisen tarpeisiin. Toimintasuunnitelmaksi (kuvio 4.) muodostui yhdessä keskustellen säännöllisesti yksikön ammattiryhmin kootuissa palaveriissa ajankäyttäminen digitaalisten palveluiden ajankohtaisten kysymysten läpikäyntiin ja niiden yhdessä opetteluun, kollegiaalisen tuen mahdollistamiseen sekä yksikölle digivastaavan nimeämiseen.



Kuvio 4. Vastuullinen toimintasuunnitelma

## 8 Pohdinta

### 8.1 Tulosten tarkastelu

Nykyisin työelämässä oppimisen tarve on jatkuvaa. Kehittämiseen tarvitaan monipuolisuutta ja entistä enemmän se tapahtuu työn ohessa, eikä erillisenä tapahtumana. Digitaalisuuden voimakas kasvu työelämässä on lisännyt vaatimuksia, mutta myös mahdollisuuksia tiedonhankintaan sekä osaamisen ylläpitämiseen. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (1.4.2019) sisältää vaatimuksia EU:n saavutettavuusdirektiivistä ja sääntelee digitaalisten palveluiden tarjoamista. Digitalisaation kehittäminen on ollut viime vuosina niin kansallisesti, kuin kansainvälisestikin aktiivisena kehittämiskohteena. Esimerkiksi Suomessa 2023 mennessä tulisi laadukkaiden, digitaalisten julkisien palveluiden olla kansalaisten saatavilla Marinin hallituksen käynnistämän Digiohjelman mukaisesti. (Larjovuori ym. 2020, 15; VVM, 2017, 21; VVM 2019; Sihvo ym. 2020, 95).

Tutkimusten mukaan järjestelmien toimimattomuus, hitaus, epäsopivuus suhteessa omaan arkityöhön ja tiedon puute vaikuttavat palveluiden käyttöön. Monimutkaisien järjestelmien koetaan vaikeuttavan työn tekoa, eikä uuden tekniikan käyttöä koeta hallitsevan. Järjestelmien sujuva käyttö ja käytännönläheiset ratkaisut taas edistävät hoitajien teknologian käyttöä, tukevat hoitotieto käsittelyä menettelyjen vaivattomuutta. (Ross ym. 2016, Hyppönen ym. 2018, 32). Tämän opinnäytetyön tulokset olivat samansuuntaiset. Sähköisistä järjestelmistä johtuvat tekijät olivat monen vastaajan mielestä estävänä tekijänä digitaalisten palveluiden käytössä. Toisaalta myös näiden toimiessa ne toimivat edistävänä tekijöinä.

Digitalisaatio edellyttää muutoksia terveydenhuollon käytännöissä ja prosesseissa. Henkilöstöä tulisi motivoida hankkimaan koulutusta ja kokemusta digitalisaatiosta. Osaamisen kehittämisen tuella ja onnistuneella muutosjohtamisella huolehditaan riittävästä osaamisesta. Teknisellä tuella, yhdessä oppimisella sekä vertaistuellalla on keskeinen osuus oppimisen tukemisessa, jotta positiiviset kokemukset rakentuvat ja uuden tekniikan, käyttöjärjestelmän, ohjelman käyttöönotto onnistuu. Keinoja yksilön oppimisen lisäämiseksi sekä tätä tukevan organisaatiokulttuurin luomiseksi tulisi organisaatioissa kehittää. Organisaatioiden tulisi kiinnittää huomio myös riittävään, ennakoivaan koulutukseen, varata riittävästi aikaa oppimiseen ottaen huomioon yksilölliset taidot, kyvyt ja kokemus. Kouluttautumisen toteuttaminen yksilö- ja pienryhmäopetuksena, huomioiden osaamistaso, korostuu. Tuen on oltava jatkuvaa sekä tulee olla tieto, mistä tarvittaessa saa apua. Kouluttautumiselle ja asiaan perehdyttämislle on tärkeää, että tehdään näkyväksi digitaalisuuden hyödyt ja hyödynnettävyys arkityössä, koska jos hyöty koetaan vähäiseksi tai sitä ei nähdä, voi se toimia digitaalisten palveluiden käytön esteenä. (Sihvo ym. 2020, 112-113; Larjovuori ym. 2020,

15; Jauhiainen & Sihvo 2014, 37; Konttila ym. 2018). Tämän opinnäytetyön tuloksissa tuli esille samansuuntaiset asiat mm. ajankäyttö ja työn priorisoiminen suhteessa tarjolla oleviin koulutuksiin koettiin haastavana ja toivottiin tukea. Koulutusta toivottiin lähiopetuksena mutta myös ryhmä- tai tiimiopiskeluna. Henkilöstö oli kollegiaalista tukea hyödyntänyt paljon ja toivoi näin jatkossakin olevan.

Omasta oppimisesta tulee työntekijän itse ottaa vastuu. Tähän vaikuttaa motivaatio, asenne ja kiinnostus. Osaamisvaatimukset vaativat itsensä johtamista; oman työn kehittämistä, ajan hallintaa ja muutososaamista, sillä digitaalisten palveluiden käyttöönotto muuttaa aina työnkuvia. Tulisi kuitenkin huomioida työnkuvan mukaiset tarpeet. Kaikkien ei tarvitse osata kaikkea. Voi olla erityisosaamista, asiantuntijaosaajia, mutta on varmistettava asiakastyötä tekevän edellyttämä osaaminen. Työnkuvan muutos edellyttää myös ajatustavan muutosta. Työntekijän omalla asenteella on edistävänä seikkana merkittävä vaikutus; innostus, motivaatio, joustavuus, halu oppia ja sitoutuminen käyttää yhdessä sovittuja digitaalisia palveluita välittyvät myös asiakkaalle. Sähköisten palveluiden käyttöön sitoutuminen on tärkeää ja työntekijän tulee tuntea organisaation sähköiset palvelut. Ammatillisuuteen kuuluu ohjelmien toimivuuden tuntemus omasta sekä asiakkaan näkökulmasta, tämän lisäksi on pysyttävä ohjaamaan asiakasta palvelun käytössä. (Jauhiainen ym. 2014 58-60; Ross ym. 2016; Larjovuori ym. 2020, 15.) Tästä opinnäytetyöstä saadut tulokset tukevat edellä esitettyjä seikkoja. Henkilöstö tunnisti oman motivaation, itsensä haastamisen ja asenteen vaikutuksen oppimiseen sekä sitoutumisen olemassa olevien palveluiden käyttöön.

Digitaalisia palveluita kehitettäessä ja käyttöön otettaessa voidaan henkilöstön positiivista suhtautumista edesauttaa ottamalla heidät mukaan mahdollisimman varhain suunnittelu- ja toteuttamisvaiheessa. Myös asiakkaiden mukaan otto auttaa asiakkaiden palveluihin sitoutumista. Tällöin tarve kohdistuu oikein. Toteutuksen suunnittelu ja käyttöönotto vaatii johdon tukea, riittävää resursointia kouluttautumiseen ja uuden omaksumiseen. Roolit ja vastuut tulee olla selvät, jotta sähköisten järjestelmien sovittaminen olemassa olevaan organisaatioon/työhön onnistuu. (Jauhiainen ym. 2014 73; Ross ym. 2016.) Tässä opinnäytetyössä saimme myös samankaltaisia tuloksia, jotka vahvistuivat ja vahvemmin tulivat esille tulevaisuuden muistelu- dialogissa. Tavoitteena oli yhteiskehittämällä lisätä henkilöstön tietoisuutta sähköisten palveluiden toimivuudesta sekä kehittää työyksikköön soveltuvia, kestäviä toimintamalleja sujuvaan sähköisten palveluiden käyttöön. Dialogi oli moniammatillinen, joten se antoi myös mahdollisuuden verkostoitumiseen ja tiivistämään yhteistyötä.

Muutostilanteissa ja kehitettäessä digitaalisia palveluita kaikkien osaaminen tarvitaan käyttöön. Organisaatioissa tulisi pohtia, kuinka työyksiköissä osallisuutta ja vaikutusmahdolli-

suuksia lisätään. Vaikuttamisen mahdollisuus lisää hallinnantunnetta ja lisää työn merkityksellisyyttä. Osallistavalla johtamisella on todettu yhteys digitalisaation hyödyntämiseen. Johtamisella on mahdollisuus saada aikaan tuloksia, jos henkilöstön osaaminen, työhyvinvointi ja osallisuusmahdollisuuksien kehittäminen on otettu keskiöön. Muutokset vaativat aina myös resursseja ja tukea uuden oppimiselle, muutokselle ja osaamisen kehittämiseksi tulee antaa aikaa. Työhyvinvoinnin kannalta on huomioitava digitaalisten välineiden aiheuttamien ärsykkeiden lisääntyminen ja työn keskeytykset. Näin usein toistuessaan voi virheiden riski kasvaa esimerkiksi keskittymisen herpaannuttua ja muistin pätkeyttä. Myös työvälineistöissä, uuden teknologian ja työtapojen toistuvat muutokset luovat paineita muun työn ohessa. (Larjovuori ym. 2020, 6-7, 13.)

Toimintatavat nykyisessä työelämässä eivät ole kestävällä pohjalla. Se ei muutu luomu tuotteita ostamalla, vaan se vaatii mm. luonnonvarojen hyödyntämistä, uusiutuvaan energian käyttöön siirtymistä ja kiertotaloutta. Kestävä kehitys on esimerkiksi lisääntynyttä tietoisuutta menettelytapojen muutoksesta, kuluttamisen ja kestäväns kehityksen tarkkailua ja ymmärrystä ympäristön rasittamisesta, johon voi vaikuttaa mm. valitsemalla kestävästi tuotettuja tuotteita tai vastuullisia valintoja. Kestävä kehitys näkyy työssä esimerkiksi työyksikön hankinnoissa, kuluttamisessa ja siirtymisissä työpäivän aikana julkisilla kulkuvälineillä tai kävellen. Kestävä kehitys on myös digitaalisuutta eli työskentelyä etänä tai tulostuksen vähentämistä ja verkossa tuotettavien palvelujen suosimista. Työn muuttuessa uusien toimintamallien ja tapojen edistäminen on keskeinen tekijä. Verkostomaiset ja viestintä- ja yhteistyöalustoille mm. siirtyneet kokoustoiminnot, lisäävät keinoja hyödyntää käyttämättömäksi jääviä resursseja. (Dufva ym. 2017, 28; Laanterä 2020.)

Kestäväns kehityksen ulottuvuuksista työyhteisöissä tiedetään ja puhutaan vähän. Tämä näkyi tuloksissamme, sillä vastaajat toivoivat koulutusta kestävästä kehityksestä nimenomaan oman työyksikön näkökulmasta. Kestävä kehitys myös mielletään eri tavoin. Vastauksista näkyi melko suppea ajattelu. Esimerkiksi useampi vastaaja toi esille paperin käytön vähentämistä, mutta esille ei tullut muuta esimerkiksi lääke- tai hoitotarvikejätteen vähentämiseen tai jonkinlaiseen kierrättämiseen liittyviä asioita. Myöskään energian turhan käytön välttämistä ei mainittu tai muuta työnantajan resursseihin kohdistuvaa säästämistä. Sosiaalista ulottuvuutta oli kuitenkin melko mukavasti osattu tuoda esille. Vastaajat korostivat asiakkaiden tasa-arvoisuutta ja helposti saatavuutta matalalla kynnyksellä. Oman työn kehittämiseksi, kouluttautumiselle ja panostamisella omaan työhyvinvointiin oli positiivinen vire, mutta näiden oikeatasoinen ja riittävä kohdentuminen vaatii tarkempaa keskustelua.

## 8.2 Opinnäytetyöprosessin tarkastelu

Opinnäytetyön tarkoituksena oli Eksoten 2. asteen opiskeluhuollon henkilöstölle toteuttaa vastuullinen, digitaalisia palveluita edistävä toimintasuunnitelma. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Webropol-kyselyn avulla kartoitimme henkilöstön näkemyksiä vastuullisesta digitaalisuudesta. Saatujen vastausten pohjalta tulevaisuuden muistelu- ennakoivan dialogin avulla yhteiskehittämällä, laadimme vastuullisen toimintasuunnitelman. Yhteistoiminnallisen kehittämisprosessin avulla uuden tiedon tuottaminen tai aieman prosessointi mahdollistuu, kun ryhämädynamiikka tuottaa ymmärrystä osallistujien välisestä tiedon ja taidon muodostamasta yhteisvaikutuksesta. Oleellista on saada henkilöstö vakuuttuneeksi prosessin hyödyistä työhön, mutta myös jaksamiseen. Jokaisen osaamisen tietoisuuteen saattaminen edistää myös ryhmän toimintaa. (Hellström ym. 2016, 26, 134 - 135, 146).

Digitaalisuudesta ja kestävästä kehityksestä sote-alalta löytyi niin kansainvälisiä, kuin kansallisiakin artikkeleita ja tutkimuksia, muttei juurikaan, että näitä olisi tutkittu yhdessä. Materiaalin laajuus ja sen rajaaminen vei alkuun runsaasti aikaa. Näkökulman löytäminen ja rajaaminen oli tärkeää jatkotyöstön kannalta.

Sähköisen kyselyn työkaluna käytettiin Webropol-kyselyä, se oli luontevin, helpoin ja nopein tapa saavuttaa haluamme tieto. Organisaatiollamme oli lisenssi käyttöön ja sen käyttäminen tapahtui kuluitta ja meillä oli perustietona sen helppokäyttöisyys sekä sen avulla saatiin kerättyä yksilöllistä tietoa. Koronavirustilanteessa myös poikkeusolot puolsivat sähköisesti tehtävää kyselyä. Emme keränneet tietoisesti taustatietoja, jotta vastaajien henkilöllisyys ei tulisi esille. Tämä oli erityisen tärkeä, sillä pienessä yksikössä tunnistetietojen perusteella olisi vastaaja helpostikin tullut tunnistetuksi.

Tutkimustuloksien analysoiminen aineistolähtöisellä induktiivisella temaattisella analyysillä oli aikaa vievää. Se vaati paljon pohdiskelua, ajatusten yhteensovittamista ala- ja yläteemojen järjestämisessä ja nimeämisessä. Vastaukset saatiin ennalta suunniteltuihin kehittämistehtäviin, joten tutkimusmenetelmän valintaa voinee pitää onnistuneena.

Vastausprosentti (64 %) oli varsin hyvä, mutta mietittäväksi jää, miksi kaikki eivät vastanneet. Aihe itsessään saattoi olla joidenkin kohdalla sellainen, ettei se motivoinut vastaamaan, emmekä onnistuneet riittävästi perustelemaan asiaa. Joku saattoi myös kokea kysymykset vaikeiksi ja liian työläiksi vastata muun työn ohella.

Tulevaisuuden muistelu- menetelmä jouduttiin poikkeustilanteesta johtuen suorittamaan etänä Teamsin välityksellä ja näin ollen soveltamaan sitä. Palaute osallistujilta oli kuitenkin

hyvin myönteinen ja vastaavaa menetelmää toivottiin käytettävän työyhteisössä enemmänkin. Tulevaisuuden muistelu ennakoivan dialogin avulla kokosimme henkilöstön syvempiä näkemyksiä sekä kehittämisen tarpeita sähköisestä kyselystä nousseiden teemojen avulla. Tulevaisuuden muistelu ennakoivan dialogin menetelmään päädyttiin, koska se mahdollistaa yhteisen ymmärryksen luomisen tulella kuulluksi ja kuuntelemalla muita.

Kyselyn tuloksista nousseista teemoista ei nostettu dialogin tarkasteluun kaikkia sillä esitettävää materiaalia oli tärkeä rajata. Käytettävissä oleva aika oli kokouksessa rajallinen. Varmuutta ei ollut etukäteen osallistujien määrästä. Rajasimme pois teemat, joihin työntekijällä ei ole vaikutusvaltaa kuten laitteisiin ja järjestelmiin liittyvät asiat.

Työryhmään osallistui kuusi työntekijää. Vähäistä määrää selittänee osittain nopea aikataulu ja monelle se oli aikataulullisesti mahdoton järjestää. Poisjääntiin saattoi vaikuttaa myös, että tässä vaiheessa jokainen tuli esille persoonana. Anti oli hyvä ja saimme riittävää tietoa, jotta pystyimme vastuullisen toimintasuunnitelman kokoamaan tavoitteiden mukaisesti. Sen tarkoituksena oli lisätä henkilöstön ymmärrystä oman työn luontoa säästävästä vaikutuksesta ja edistää digitaalisten palveluiden käyttöä. Olimme etukäteen jakaneet roolit dialogin toteuttamiseksi. Toinen toimi vetäjänä ja toinen kirjasi vastaukset jatkosuunnitelman kirjaamista varten. Dialogiin saatiin luotua rento ilmapiiri, mutta se olisi ollut varmasti rennompia lähitoteutuksena.

Osallistujat tuottivat ajatuksiaan vuorollaan ja heittäytyivät rohkeasti unelmoimaan runsain määrin. Ajatukset ehdittiin kirjaamaan käsin ylös, mutta yhteenvedoksi niitä ei luontevasti ajankäytöllisesti samalla kertaa saatu työstettyä, joten päätimme pyytää esimieheltä mahdollisuutta seuraavaan työkokoukseen päästä tämä esittämään. Tämän saimme järjestettyä jo seuraavalle viikolle. Tuolloin kuulolla oli kaikki yksikön työntekijät, joten myös he, jotka eivät osallistuneet tutkimukseen, saivat kuulla tulokset ja pääsivät vielä kommentoimaan halutessaan. Osallistujilta ja heiltä, jotka eivät olleet osallistuneet, tuli myönteistä palautetta toimintasuunnitelmaa kohtaan.

Aikataulullisesti pysyimme alkuperäisessä suunnitelmassamme, vaikkakin loppua kohden raportin kirjottamisen tahtia kiristettiin aikaikkuna mielessä pitäen. Kustannukset koituivat pelkästään pienestä määrästä tulostuskuluja ja ne kohdentuivat työyksikköön.

### 8.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisiä kysymyksiä tarkasteltiin läpi opinnäytetyön prosessin ajan. Tämä tarkoittaa, että käytimme tiedeyhteisöjen yleisesti hyväksymiä tutkimus- ja tiedonhakumenetelmiä. Huolehdimme järjestelmällisestä, rehellisestä ja kriittisestä työskentelystä. Opinnäytetyössä noudatimme yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta asioita perustellen, dokumentoiden

ja selkeästi erottelimme muiden tekstit ja lähteet kirjoittajien omasta tekstistä. Tiedonhankinta oli avointa ja vastuullista. Opinnäytetyössä käytettiin mahdollisimman monipuolisesti vain luotettavia kotimaisia ja ulkomaisia tietokantoja, tieteellisiä artikkeleita ja tutkimuksia, jotka taustoittivat kehitystehtäviä. Lähdeaineistossa pyrittiin 10 vuotta tuoreempiin julkaisuihin. Tutkimuslupa (liite 3) haettiin Eksotelta ohjeistusten mukaisesti. (Vilka 2015,199,201-202; TENK 2021.)

Luotettavuus on tieteellisen tiedon perusta ja kohdistuu tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja sen tuloksiin. Tulosten tulee olla totuudenmukaisia. Samaan lopputulokseen pitäisi päätyä aineiston pohjalta. Siksi raportointi tulee tehdä tarkasti. Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa ensisijaisesti käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvän tiedon todenmukaisuus ei yksinomaan riitä, vaan sen tulee olla myös hyödyllistä. Opinnäytetyön tarkoitus oli saada erityisen luotettavaa, uskottavaa sekä totuudenmukaisesti tuotettua tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa opinnäytetyön tekijät ovat suorassa vuorovaikutussuhteessa tutkittaviin ja näin ollen heillä on aina vaikutus tutkittaviin. (Rantanen & Toikko 2014,122; Kananen 2011,118. Kananen 2015, 342,353.)

Koko opinnäytetyö prosessin ajan oli meidän opinnäytetyön tekijöiden oltava erityisen tarkkoja neutraaliuden ja puolueettomuuden suhteen, koska tutkimuksen kohde oli meidän oma työyksikkö ja työkaverit. Kyselyssä kysyttiin vain niitä asioita, joilla oli tarkoitus saada riittävästi tietoa kehittämistehtäviin. Vastauksia pyrittiin tarkastelemaan neutraalisti. Tulkintaa rivien välistä ei tehty. Vastausprosenttia voinee pitää melko hyvänä. Vastaajien määrää ei rajoitettu vaan kaikilla asianomaisilla oli mahdollisuus osallistua kyselyyn. Toteuttamamme vastuullinen toimintasuunnitelma on lähtenyt henkilöstön tuottamasta informaatiosta, jota on yhteisesti syvennetty. Näin on saatu yksikön käyttöön käyttökelpoinen ja hyödyllinen suunnitelma, joka on yhteisesti hyväksytty.

#### 8.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Vaikka digitaalisuudesta ja kestävästä kehityksestä on olemassa olevaa tutkittua tietoa, on näitä yhdessä tutkittu vähän. Käsitys kestävästä kehityksestä tulostemme valossa näyttäytyy melko suppeana, joten koulutuksen tarve on todellinen. Eksoten strategiaa ohjaa kestävä kehitys, mutta näyttää siltä, että tiedossa ei ole mitään tässä tarkoittaa konkreettisesti työyksikössä. Tulisi panostaa koulutuksiin ja perehdyttämiseen, jos halutaan kestävä kehityksen näkökulmasta vastuullisempia työntekijöitä. Tässä tilanteessa tieto ei lisää tuskaa, vaan auttaisi työntekijöitä paremmin tekemään tietoisia hallittuja ratkaisuja ja päätöksiä kestävä kehityksen eri ulottuvuuksia huomioiden. Näin toimien hyötyjä työntekijän ja organisaation lisäksi olisi myös asiakas ja laajemmin tarkasteltuna myös koko maailma.



Ymmärrys ja toiminta strategisessa digitaalisuudessa eivät aina kohtaa ja siksi on tärkeää, että työyhteisössä suurista päätöksistä osataan viestittää oikea-aikaisesti, oikein ja luotettavasti. Digitaalisten palvelujen ja viestinnän hyödyntämistä ja käyttöä on lisätty myös Eksotessa. Jotta strategian mukainen digitalisointi mahdollistuisi, vaatisi se kokonaisvaltaista ja koordinoitumpaa perehdytystä, koulutusta ja tuen mahdollisuutta. Digitaalinen viestintä ja johtaminen ovat aina pitkäjänteistä ryhmätöitä. Johtamisen merkitys korostuu etenkin muutostilanteissa. Työpaikoilla tulisi enemmän ottaa eri ammattiryhmät ja osapuolet huomioon suunnittelun eri vaiheissa. Näin varmistettaisiin kehitettävän ratkaisun/muutoksen tarpeellisuus ja käytettävyys kyseisen yksikön tarpeisiin ja ehkä välttyttäisiin ylimääräisiltä ns. kokeiluilta, joiden hyötyjä kukaan ei pysty perustelevaan ja jäävät vajaalle käytölle. Kun olemassa olevia prosesseja analysoidaan ja lähdetään suunnittelemaan uudelleen, niin työntekijöillä on paras tieto, miten työ käytännössä tehdään ja miten prosesseja voisi parantaa. Prosesseissa vastuuta jakamalla ja valtuuksia hajauttamalla es. työntekijöiden sitoutuneisuutta voitaisiin parantaa. Organisaatioiden tulisi panostaa kehittämiseen ja kannustaa koulutuksiin. Se voi tulevaisuudessa säästää sen moninkertaisena takaisin, toimivina, sujuvina ja helppokäyttöisinä järjestelminä. (Luukkonen 2013, 317, Hyppönen ym. 2018, 57.)

Tärkeää olisi digitaalisten taitojen osaamisen tason kartoitus. Vanhemmalla sukupolvella on täysin erilaiset lähtökohdat digitaaliseen viestintään kuin nuoremmilla, jotka ovat eläneet koko elämänsä digimaailmassa. Työntekijän oma asenne digitalisaatioon suhtautumiseen on merkittävä. Usein muutoksia vastustetaan ja tästä syystä digitaaliset uudistukset ovat olleet monesti haasteellisia ja kuormittavia. Jokaisen tulisikin olla valmis pohtimaan omaa asennettaan ja muutosvalmiuttaan. Lisäksi vaaditaan joustavuutta, omaa halua ja rohkeutta kehittymiseen ja toimintatapojen kokeiluun sekä päivittämiseen. Covid-19 on ”pakottanut” hyödyntämään enemmän digitaalisia palveluita ja näitä jää jatkossakin käyttöön. Työelämän ohjaajamme kanssa käydyssä keskustelussa tämä myös tuli esille; ”pakkotilanne” mahdollistaa uudet toimintatavat ja käytänteet. Tämä on lisännyt työnvaativuutta ja henkilöstö on joutunut monien muidenkin muutosten johdosta jaksamisen äärirajoille. (Vidén 2021.)

Työssäjaksamisen tukemiseksi työnantajien tulisi ottaa nämä edellä olevat asiat huomioon. Tämä olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe.

Vaikka kohderyhmänä oli pieni yksikkö, tulokset ovat hyödynnettävissä ja laajennettavissa koko Eksotessa. Yksikkökohtaisesti prosessin voisi toistaa ja saada tuotettua oma vastuullinen toimintasuunnitelma jokaisen yksikön tarpeisiin.

## Lähteet

- Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020, tulevaisuus vähän jännittää. Sitra. Viitattu 4.2.2021. Saatavissa <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>.
- Dufva, M., Halonen, M., Kari, M., Koivisto, T., Koivisto, R., Myllyoja, J. 2017. Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 33/2017. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa [https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/3866814/33\\_kohti-jaettua-ymmarrysta-tyon-tulevaisuudesta.pdf/61a65884-3d8e-46ae-adce-dba625067df5?version=1.0](https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/3866814/33_kohti-jaettua-ymmarrysta-tyon-tulevaisuudesta.pdf/61a65884-3d8e-46ae-adce-dba625067df5?version=1.0).
- Eksote strategia ja johtaminen 2021. Viitattu 10.01.2021. Saatavissa <https://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Sivut/default.aspx>.
- Eloranta, T; Virkki, S. 2012. Sairaanhoidajan tulevaisuuden taitoprofiili. Pro gradututkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Ammattikasvatuksen koulutus. Viitattu 1.2.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83557/gradu05902.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Eriksson, E; Arnkil, T& Rautava, M 2006. Ennakointialoite ja huolten vyöhykkeellä: Verkostokonsultin käsikirja - ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Julkari STM:n hallinnonalan avoin julkaisuarkisto. Viitattu 2.2.2021. Saatavissa <https://www.julkari.fi/handle/10024/77346>.
- Grann, M. 2020. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden resilienssi digitalisaatiossa. Hämeen ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Viitattu 4.2.2021. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/354908/Grann\\_Mirva.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/354908/Grann_Mirva.pdf?sequence=2)
- Hellström, M., Johnson, P., Leppilampi, A. & Sahlberg, P. 2016. Yhdessä oppiminen: yhteistoiminnallisuuden käytäntö ja periaatteet. Intokustannus oy. Helsinki.
- Hiltunen, E. 2019. Tulossa huomenna: Miten megatrendit muokkaavat tulevaisuuttamme, tekoäly ja asiantuntijatyö. (e-kirja). Viitattu 5.2.2021
- Hjort, V. 2017. Kansanterveys. Viitattu 1.2.2021. Saatavissa <https://www.kansanterveys.fi/tulevaisuuden-terveydenhoito/sahkoiset-terveyspalvelut-nivoutuvat-osaksi-arkea/>
- HMV PublicPartner Oy, 2015. Sähköisen omahoidon vaikuttavuusselvitys. Viitattu 29.1.2021. Saatavissa [https://issuu.com/sitrafund/docs/yths\\_omahoito\\_raportti\\_hmv\\_5-25](https://issuu.com/sitrafund/docs/yths_omahoito_raportti_hmv_5-25).

Hyppönen, H., Pentala-Nikulainen O., Aalto A-M., (2018). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017 Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Helsinki, 2018. Viitattu 23.5.2021. Saatavissa [https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/portal/30804031/65363\\_Article\\_Text\\_88362\\_1\\_10\\_2018\\_0308\\_1.pdf](https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/portal/30804031/65363_Article_Text_88362_1_10_2018_0308_1.pdf).

Hyvönen, M. 2011. Yhdessä näkeminen tulevaisuuden muistelun avulla. Tutkimus dialogisten menetelmien käytöstä työyhteisöjen kehittämisessä. Pro Gradu-tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Sosiaalipsykologia. Viitattu 19.2.2021. Saatavissa <https://core.ac.uk/download/pdf/15168672.pdf>.

IQVIA Institute. 2017. The Growing Value of Digital Health Evidence and Impact on Human Health and the Healthcare System. IQVIA Institute of Human Data Science. Verkkodokumentti. Viitattu 20.2.2021. Saatavissa <https://www.iqvia.com/insights/the-iqvia-institute/reports/the-growing-value-of-digital-health>.

Jauhiainen, A, Sihvo, P 2014. Terveystieteiden henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveystieteet. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) 2014 Sähköiset terveystieteet asiakkaiden käyttöön terveystieteissä – Teoriasta käytäntöön. Viitattu 14.5.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Jäkkö, M. 2018. Digitalisaatio-osaaminen terveysalalla. Systemoitu kirjallisuuskatsaus. Metropolia Ammattikorkeakoulu. YAMK Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan johtaminen. Viitattu 30.1.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/handle/10024/151531>

Järvinen, V. 2016. Digitaalisuus terveydenhuollon palvelun kehittämisessä: Kuntoutuspalvelun sosiomateriaalinen verkosto. ProGradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu. Viitattu 31.1.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100126/GRADU-1479892837.pdf?sequence=1>.

Kallinen, T & Kinnunen, T. Etnografia. 2021. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 3.3.2021. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodit/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Juvenes Print 2015.

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2011. Tampere: Tampereen yliopistopaino - Juvenes Print 2011.

Konttila, J., Siira, H., Kyngäs, H., Lahtinen, M., Elo, S., Kääriäinen, M., Kaakinen, P., Oikarinen, A., Yamakawa, M., Fukui, S., Utsumi, M., Higami, Y., Higuchi, A. & Mikkonen, K. Healthcare professionals' competence in digitalisation: A systematic review. 2018. Viitattu 14.5.2021. Saatavissa <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jocn.14710>.

Kujala, S; Hörhammer, I; Ervast, M; Kolanen, H; Rauhala, M. 2018. Johtamisen hyvät käytännöt sähköisten omahoitopalveluiden käyttöönotossa. FinJeHeW 2018;10 (2-3). Viitattu 30.1.2021. Saatavissa <file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/69140-Article%20Text-92353-1-10-20180520.pdf>.

Kujansuu, V. 2020. Ketteryys ilman digitaalista visiota ei ole kestävä kehitystä. itewiki. Ketterä kehitys. Viitattu 8.2.2012. Saatavissa <https://www.itewiki.fi/blog/2020/03/ketteryys-ilman-digitaalista-visiota-ei-ole-kestavaa-kehitysta/>.

Laanterä, S. 2020. Geneerinen osaaminen tulevaisuudessa – tuloksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa toteutetuista tulevaisuusfoorumeista / osa 4 kestävän kehityksen osaaminen. Blogit SAVONIA. Viitattu 19.5.2021. Saatavissa <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/09/04/geneerinen-osaaminen-tulevaisuudessa-tuloksia-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kanssa-toteutetuista-tulevaisuusfoorumeista-osa-4-kestavan-kehityksen-osaaminen/>.

Larjovuori, R-L, Lighthart, R, Heikkilä-Tammi, K, Keränen, K, Bordi, L, Laakkonen, T, Mäkinen, J-P. Digimuutos tehdään yhdessä. Laurean ammattikorkeakoulu. Tampereen yliopisto. Luettu 18.5.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119576/978-952-03-1405-7.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Luukkonen, J. 2013. Digitaalinen viestintä. Teoksessa Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Portus. Mifin kirjasarja ammattilaisille. Helsinki. Luettu 11.3.2021. Saatavissa [https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/424790/mod\\_resource/content/1/Communicare\\_kappale16.pdf](https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/424790/mod_resource/content/1/Communicare_kappale16.pdf).

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki. 1287/2013. Viitattu 4.3.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>.

Pulkki, J & Pulkki, J. 2017. Kestämätöntä sosiaali- ja terveydenhuoltopolitiikkaa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2017:54:56-59. Viitattu 7.3.2021. Saatavissa file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/60623-Kirjoitus%20(sis%C3%A4lt%C3%A4en%20ydinasiat,tiivistelm%C3%A4t%20&%20asiasanat)-65506-1-10-20170203.pdf.

Rantanen, T & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino oy – Juvenes Print Tampere 2009.

Ross, J., Stevenson, F., Lau, R. & Murray, E. 2016. Factors that influence the implementation of ehealth: a systematic review of systematic reviews (an update). Viitattu 14.5.2021. Saatavissa <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-016-0510-7>.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 3.3.2021. Saatavissa [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html).

Sihvo, Sanerma, Ryhänen 2020, Digitalisaation etiikka – sosiaali- ja terveysalan erityiskysymyksiä. Eettinen toimintamalli- osaamista tulevaisuuden koulutukseen ja sote-alan työhön. Toim. Päivi Sihvo & Arja Koski. Karelia- ammattikorkeakoulun julkaisuja B:65. 2020. Viitattu 30.3.2021. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347276/B65\\_Eettinen\\_toimintamalli.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347276/B65_Eettinen_toimintamalli.pdf?sequence=7&isAllowed=y).

Sitoumus2050. LAB-ammattikorkeakoulun sairaanhoitaja-, terveydenhoitaja- ja ensihoitajakoulutusten yhteiskuntasitoumus. Viitattu 4.3.2021. Saatavissa <https://sitoumus2050.fi/toimenpidesitoumukset///details/470354>.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) 2016. Julkaisuja 2016:5. Helsinki 2016. Viitattu 20.1.2021. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Opiskeluterveydenhuolto 2021. Viitattu 16.1.2021. Saatavissa <https://stm.fi/opiskeluterveydenhuolto>.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Sitra 2014 a. Huomisen terveys ja hyvinvointi. Viitattu 1.2.2021. Saatavissa <https://www.slideshare.net/SitraHyvinvointi/huomisen-terveys-hyvinvointi-nelj-tulevaisuuden-henkilkohtaista-toimintamallia-38597293>.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Sitra 2014 b. Omahaito 8 kokeilua terveyden tulevaisuudesta. Viitattu 1.2.2021. Saatavissa <https://media.sitra.fi/2017/02/23212714/Omahoitto.pdf>.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Sitra 2020. Viitattu 23.1.2021. Saatavissa <https://www.sitra.fi/caset/tulevaisuuksien-muistelu/>.

Suomen YK-liitto 2021. Viitattu 21.2.2021. Saatavissa <https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/kestava-kehitys/kestavan-kehityksen-tavoitteet>.

Sutela H, Pärnänen A, Keyriläinen M, 2019. Digiajan työelämää-työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018. Viitattu 3.3.2021 Tilastokeskus. Saatavissa [http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym\\_1977-2018\\_2019\\_21473\\_net.pdf?\\_ga=2.180252455.202272827.1575965627-1809327973.1574686842](http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977-2018_2019_21473_net.pdf?_ga=2.180252455.202272827.1575965627-1809327973.1574686842).

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, THL, 2019. Internetin käyttö ja sähköinen asiointi sosiaali- ja terveyspalveluissa – Miten aikaisemmat kokemukset sosiaali- ja terveyspalveluista vaikuttavat näihin? Viitattu 29.1.2021. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138327/URN\\_ISBN\\_978-952-343-363-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138327/URN_ISBN_978-952-343-363-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2021. Viitattu 16.1.2021 Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoito/opiskeluterveydenhuolto>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2012). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2021. Viitattu 23.1.2021. Saatavissa <https://tenk.fi/fi>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 20.2.2021. Saatavissa [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

United Nations 2019 a. Independent Group of Scientists appointed by the Secretary-General, Global Sustainable Development Report 2019: The Future is Now – Science for

Achieving Sustainable Development, (United Nations, New York, 2019.) Viitattu 2.2.2021.  
Saatavissa

[https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/24797GSDR\\_report\\_2019.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/24797GSDR_report_2019.pdf).

United Nations 2019 b. Viitattu 2.2.2021. Saatavissa

[https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/24791GSDR\\_press\\_release\\_for\\_11\\_Sept.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/24791GSDR_press_release_for_11_Sept.pdf).

Valtioneuvoston kanslia 2021 a. Viitattu 23.1.2021.

Saatavissa <https://kestavakehitys.fi/kestava-kehitys>.

Valtioneuvoston kanslia 2021 b. Viitattu 24.1.2021.

Saatavissa <https://kestavakehitys.fi/sitoumus2050>.

Valtioneuvosto kanslia 2021 c. Viitattu 24.1.2021.

Saatavissa <https://kestavakehitys.fi/agenda-2030>.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 2015.

Valtiovarainministeriö (VVM) 2017. Hyvän hallinnon ja kyvykkyyksien tärkeydestä digitalisaatiossa. Viitattu 4.2.2021.

Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79169>.

Valtiovarainministeriö (VVM) 2019. Tiedote 15.3.2019. Viitattu 25.1.2021.

Saatavissa <https://kestavakehitys.fi/-/10623/laki-digitaalisten-palvelujen-tarjoamisesta-edistaa-yhdenvertaisuutta>.

Vidén, M 2021. Eksote. Kehittämissyksikkö. Digitaaliset palvelut. Teams-keskustelu 19.1.2021.

World Health Organization (WHO)

2010. Telemedicine. Opportunities and developments in Member States. Report and second survey on eHealth. Global Observatory for eHealth series - Volume 2. Geneva: WHO Press. Viitattu 3.2.2021.

Saatavissa [https://www.who.int/goe/publications/goe\\_telemedicine\\_2010.pdf](https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf).

Yhdistyneet kansakunnat (YK) 2015. Yleiskokouksen päätöslauselma 25. syyskuuta 2015. Viitattu 7.3.2021. Saatavissa

[https://kestavakehitys.fi/documents/2167391/2186383/Agenda2030\\_ep%C3%A4virallinen+suomennos.pdf/707fe444-6540-49d6-86a3-fd6bee1cf345/Agenda2030\\_ep%C3%A4virallinen+suomennos.pdf.pdf](https://kestavakehitys.fi/documents/2167391/2186383/Agenda2030_ep%C3%A4virallinen+suomennos.pdf/707fe444-6540-49d6-86a3-fd6bee1cf345/Agenda2030_ep%C3%A4virallinen+suomennos.pdf.pdf).

Ympäristöministeriö 2021. Mitä on kestävä kehitys? Viitattu 2.2.2021.

Saatavissa <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>.

Ympäristöosaava 2021. Kestävä kehitys. Viitattu 5.2.2021.

Saatavissa <https://www.ymparistoosaava.fi/sosiaali-ja-terveysala/index.php?k=22586>.



Liite 1. Saatekirje

## Saatekirje

Arvoisa opiskeluhuollon henkilöstön jäsen

Olemme LAB-ammattikorkeakoulun ylempään korkeakoulututkintoon johtavan Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen -koulutuksen opiskelijoita. Teemme opinnäytetyötä digitaalisen kestävyuden kehittämisestä 2.asteen opiskeluhuollon palveluissa.

Opinnäytetyön tarkoitus on luoda Eksoten 2.asteen opiskeluhuollon yksikölle vastuullinen toimintasuunnitelma, joka edistää digitaalisten palveluiden käyttöä huomioiden Eksoten strategian mukainen kestävä kehitys. Opinnäytetyön avulla pyritään arvioimaan henkilöstön osaamisentasoa sekä digitaalisten palveluiden käytön edistäviä ja estäviä tekijöitä.

Tämän opinnäytetyön tavoite on yhteiskehittämisen avulla edistää opiskeluhuollon palveluissa kestäviä ratkaisuja, huomioiden taloudelliset, ekologiset sekä kulttuuriset ulottuvuudet, digitaalisia palveluita kehitettäessä.

Tuloksia voidaan hyödyntää ensisijaisesti työelämän kehittämistarpeisiin.

Osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimuksen voi keskeyttää missä vaiheessa vaan.

Osallistumisesi olisi yksikön kehittämisen kannalta tärkeää, sillä digitalisaatiossa tietotekniikan taitojen hallitsemisen lisäksi työntekijän on ymmärrettävä miten oma osuus vaikuttaa niin omaan yhteiskuntaan, mutta myös maailmaan, kestävä kehityksen näkökulmasta luontoa säästävänä osuutena. (Dufva ym. 2017,21.)

Ystävällisin terveisin

Tytti Summanen tytti.summanen@student.lab.fi ja Paula Vahla paula.vahla@student.lab.fi

Liite 2. Kyselylomake

## Kestävien ratkaisujen kehittäminen



Alle on avattu käsitteitä joihin kysymykset kohdentuvat

### Digitaaliset palvelut

Sosiaali- ja terveysvaliokunta määrittelee digitalisaation terveydenhuollossa seuraavasti: Sosiaali- ja terveydenhuollossa digitalisaatio tarkoittaa asiakkaita ja potilaita koskevan tiedon saattamista sähköiseen muotoon ja tästä seuraavaa tiedon siirtämistä sähköisessä muodossa tietoa käyttävien kesken. (StVL 1/2014 s.2.)

[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Lausunto/Documents/stvl\\_1+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Lausunto/Documents/stvl_1+2014.pdf)

### Kestävä kehitys

Kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Tämä tarkoittaa myös, että ympäristö, ihminen ja talous otetaan tasavertaisesti huomioon päätöksenteossa ja toiminnassa.

<https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

## Liite 2



**1. Koetko hallitsevasi työhösi liittyvät digilaitteet, ohjelmat ja järjestelmät?**

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Huonosti, kerro muutamalla sanalla mikä auttaisi, jotta osaaminen paranisi
- En lainkaan, kerro muutamalla sanalla mikä auttaisi, jotta osaaminen paranisi

**2. Haittaako omien digitaitojesi riittämättömyys työssä suoriutumistasi?**

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kuukausittain
- Ei lainkaan
- Miten haitat ilmenevät?

**3. Saatko apua, tukea silloin, kun koet sitä tarvitsevasi?**

- Kyllä, keneltä?
- En, mutta toivoisin saavani, keneltä?
- Millaista tukea tai apua kaipaisit?

## Liite 2

**4. Mitkä ovat kolme merkittävintä asiaa, jotka edistävät digitaalisten palveluiden, järjestelmien yms. käyttöä tai käyttöönottoa kohdallasi?**

1.
2.
3.

**5. Mitkä ovat kolme merkittävintä asiaa, jotka estävät digitaalisten palveluiden, järjestelmien yms. käyttöä tai käyttöönottoa kohdallasi?**

1.
2.
3.



**6. Mitä mielestäsi tarkoittaa digitaalisten palveluiden kestävä ratkaisu?  
Kuvaile sitä muutamalla sanalla**


**7. Mitkä ovat mielestäsi digitaalisten palveluiden kestävä vaikutukset?**

**Kuvaile sitä muutamalla sanalla**


**8. Tarvitsetko mielestäsi koulutusta kestävästä kehityksestä?**

- Kyllä tarvitsen, minkälaista?
- En tarvitse
- En osaa sanoa

### Liite 3. Tutkimuslupa



Ote

1 (3)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspiiri

30.03.2021  
EKS/1132/13.01.05/2021

§ 9 / 2021

Tutkimuslupahakemus: Kestävien ratkaisujen kehittäminen Eksoten 2.asteen opiskeluhuollon digitaalisissa palveluissa/ Vahla Paula, Summanen Tytti

Hakija/Vireillepanija

Vahla Paula, Summanen Tytti

Päätös

Myönnän tutkimusluvan Kestävien ratkaisujen kehittäminen Eksoten 2.asteen opiskeluhuollon digitaalisissa palveluissa -tutkimukselle.

Perustelu

Opinnäytetyön tarkoitus on laatia Eksoten 2.asteen opiskeluhuollon yksikölle toimintasuunnitelma, joka edistää digitaalisten palveluiden käyttöä huomioiden Eksoten strategian mukainen kestävä kehitys. Opinnäytetyön avulla pyritään kuvaamaan henkilöstön osaamisentasoa sekä digitaalisten palveluiden käytön edistäviä ja estäviä tekijöitä. Tämän opinnäytetyön tavoite on yhteiskehittämisen avulla edistää opiskeluhuollon palveluissa kestäviä ratkaisuja, huomioiden taloudelliset, ekologiset ja kulttuuriset ulottuvuudet, digitaalisia palveluita kehitettäessä. Opinnäytetyön kehittämistehtävinä on kuvata henkilöstön näkemyksiä digitaalisten palveluiden käytöstä sekä luoda ja koota yhteiskehittämisen avulla toimintasuunnitelma.

Voimassaolo

1.4.2021-31.8.2021

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen voi hakea muutosta. Oikaisuvaatimusohje sisältyy päätökseen.

Tepponen Merja (Kehitysjohtaja)  
Kehitysjohtaja

Tämä asiakirja on allekirjoitettu digitaalisesti, allekirjoituksen voi tarkistaa Eksoten kirjaamosta

Tiedoksianto

Vahla Paula  
Summanen Tytti

Pöytäkirja on nähtävänä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin internetsivuilla 2.4.2021 alkaen. Päätös on annettu asianosaisille tiedoksi sähköpostilla 30.3.2021.

---