



Emmi Reenkola

Tulevaisuuden sosiaalipalvelut HyMy-kylässä

Opinnäytetyö

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen

Opinnäytetyö

08.11.2021

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Emmi Reenkola
Otsikko:	Tulevaisuuden sosiaalipalvelut HyMy-kylässä
Sivumäärä:	56 sivua + 3 liitettä
Aika:	8.11.2021
Tutkinto:	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen
Ohjaaja(t):	Antti Niemi, Lehtori

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden asiakaslähtöisille sosiaalipalveluille. Työelämäkumppanina toimii Metropolian hyvinvointikeskittymä, HyMy-kylä. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa tulevaisuuden asiakaslähtöisistä sosiaalipalveluista palveluiden jatkokehittämistä varten.

Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena hyödyntäen myös tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä. Tutkimuksen aineisto koostuu HyMy-kylässä toteuttamastani viidestä teemahaastattelusta ja megatrendianalyysistä. Megatrendianalyysiä käytettiin pohjana haastattelun teemojen valintaan. Haastatteluaineisto kerättiin yksilöhaastatteluina keväällä 2021 ja analysoitiin teoriaohjautuvasti. Aineistoa peilattiin aiempaan tutkimustietoon, mutta tavoitteena oli luoda uutta tietoa.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan tulevaisuuden sosiaalipalveluita muokkaavat monet muutosvoimat. Haastateltavat osallistujat kokivat moniammatillisen yhteistyön, ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen palveluiden sekä asiakkaiden osallisuuden tärkeinä tulevaisuuden sosiaalipalveluille. Megatrendien vaikutusten kuten teknologian kasvavan roolin ja ikääntyneiden ja vieraskielisten asiakkaiden määrän lisääntymisen koettiin luovan sekä mahdollisuuksia että haasteita tulevaisuuden sosiaalipalveluille. HyMy-kylän tulevaisuus nähtiin valoisana ja etenkin tunnettuus, yhteistyö ja yhteisöllisyys sekä paikallisuus nähtiin tärkeinä sen tulevaisuudelle.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää asiakaslähtöisten sosiaalipalveluiden jatkokehittämisessä.

Avainsanat:	megatrendianalyysi, tulevaisuuden sosiaalipalvelut, asiakaslähtöisyys
-------------	---

Abstract

Author(s): Emmi Reenkola
Title: Future social services in HyMy-kylä
Number of Pages: 56 pages + 3 appendices
Date: 8.11.2021

Degree: Master of social services
Degree Programme: Master's Degree Programme in Service and Business Management in Health Care and Social Services
Instructor(s): Antti Niemi, Lecturer

The purpose of this thesis is to examine which factors are relevant for the future of customer oriented social services. The working life partner is HyMy-village, a well-being center in Metropolia. The purpose of this thesis is to create information for the further development of services.

Methods of qualitative research including futurology have been utilized. The research data consists of five individual theme interviews conducted in HyMy-village as well as a megatrend analysis. The megatrend analysis was used as the foundation for the interview themes. The interview data was collected in the spring of 2021 and analyzed by theory-guided approach. The data is mirrored into previous knowledge, but the aim is to create new information.

According to the results of this research, many forces of change impact the future of customer-oriented social services. The interviewees highlighted the importance of a multi-professional approach, preventive, low-threshold services, and client participation. Megatrends such as the growing role of technology and increased amount of elderly and foreign-language clients portray both challenges and possibilities for the future of social services. The future of HyMy-village was seen as bright and awareness, co-operation, community, and locality were seen as important factors for its future.

The results of this research can be used for further developing customer-oriented social services.

Keywords: megatrend analysis, future social service, customer-orientation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettiset lähtökohdat	3
2.1	Keskeiset käsitteet	3
2.2	Tiedonhaku	5
2.3	Haun toteutus	7
2.4	Aiempi tutkimustieto	7
3	Tarkoitus, tavoite ja tehtävät	19
4	Toimintaympäristön kuvaus	20
5	Opinnäytetyön toteutus	21
5.1	Metodologiset lähtökohdat	21
5.2	Megatrendianalyysi metodina	23
5.3	Sosiaalialan megatrendianalyysi	24
5.4	Aineiston keruu ja analyysi	28
6	Tulokset	32
6.1	Sosiaalialan kehityssuunnat	34
6.2	Megatrendit sosiaalialalla	38
6.3	Sosiaalialan palvelut HyMy-kylässä nyt ja tulevaisuudessa	43
7	Pohdinta	45
7.1	Tulosten pohdinta	45
7.2	Luotettavuus ja eettisyys	51
8	Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet	55
	Lähteet	57
	Liitteet	61
	Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	61
	Tutkimustiedote	63
	Teemahaastattelurunko	65

1 Johdanto

Koronaviruspandemia on osoittanut, kuinka vaikeaa on ennustaa tulevaisuutta (Vainio 2021). Tulevaisuusosaamisesta on tullut tärkeä taito aiempaa epävarmemmassa yhteiskunnassa. Ennakoimalla saamme käsityksen vaihtoehtoisista tulevaisuuden mahdollisuuksista. Mikään ei ole ennalta määrättyä, vaan tuleviin tapahtumiin voidaan vaikuttaa teoilla ja valinnoilla. Onkin tärkeää suunnitella ja varmistaa, että meille tärkeät päämäärät toteutuvat ja uhat eivät, (Kamppinen, Kuusi & Söderlund 2003, 7-9) sillä tulevaisuutta rakennetaan tämän päivän ratkaisulla (Haverinen, Muuri, Nurmi-Koikkalainen & Voutilainen 2007, 503).

Monet yhteiskunnalliset muutosvoimat ja rakenteelliset tekijät muovaavat sosiaali- ja terveysalan tulevaisuutta. Muuttuva yhteiskunta luo tarpeen uudentilaisille palveluille. Sosiaali- ja terveyspolitiikkaan vaikuttavat tulevaisuudessa erityisesti muuttuva väestörakenne, globalisaatio, työn murros, teknologinen kehitys sekä osallistuva yksilö. Muutokset luovat mahdollisuuksia yhteiskunnan vakaudelle, kestäväälle kasvulle ja eriarvoisuuden kaventamiselle. (Sosiaali – ja terveysministeriö)

Tulevaisuuden sosiaalipalvelutarpeiden tutkiminen on tärkeää yhteiskunnallisesta näkökulmasta. On tärkeää tunnistaa tosiasiat sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja luoda parempaa tulevaisuutta. On olennaista pohtia suuria tulevaisuuden kysymyksiä kuten eriarvoistumisen torjumista ja digitalisaation vyöryä selvitäksemme tulevista haasteista. (Hiltunen 2017, 285)

Yhteiskunnallisten muutosten lisäksi on olennaista huomioida organisaatio- ja yksilötason muutokset. Erilaiset mittarit ja vaikuttavuusodotukset ovat lisääntyneet sosiaalialalla. Yksilön rooli on muuttunut työn kohteesta aktiiviseksi asiakkaaksi ja palvelut räätälöidään yksilön tarpeiden mukaan. (Cree 2009, 31-33) Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksessa ja hyvinvointipalveluiden järjestämisessä korostetaan voimakkaasti asiakaslähtöisyyttä (Pohjola &

Kairala, Niskala & Lyly 2017, 9). Muita keskeisiä sosiaalialaa muokkaavia muutoksia on moniammatillisuuden, ennaltaehkäisevyyden ja matalan kynnyksen palveluiden korostaminen. (Valtioneuvosto 2)

Organisaatio- ja yksilötason lisäksi sosiaalialaa uudistetaan myös valtiotasolla. Sote-uudistusta varten valmistellaan muutoksia lainsäädäntöön. Sen valmistelusta ja toimeenpanosta vastaa Sote-uudistuksen johtoryhmä. Valmistelu tehdään valtioneuvoston yhteistyönä eri ministeriöissä. Siinä valmistellaan noin 40 lakia, joista merkittävimpiin lukeutuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen. Sosiaalialaa uudistetaan vastaamaan tulevaisuuden palvelutarpeita. Sote-uudistuksessa tavoitteena on monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen sekä painopisteen siirtäminen ennaltaehkäiseviin palveluihin, ennakointiin ja asiakaslähtöisyyteen. Sosiaalihuollossa painopistettä siirretään varhaiseen tukeen ja matalan kynnyksen palveluihin. Asiakaslähtöisyyttä tuetaan näyttöön perustuvilla menetelmillä. (Valtioneuvosto 1)

Sote-uudistuksen yksi pääpainopistealue on peruspalvelujen kehittäminen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa. Sote-keskusten monialaisissa tiimeissä on sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon ja esimerkiksi kuntoutuspalvelujen osaamista. Tiimin monialaista osaamista hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnissa, sopivan palvelukokonaisuuden kokoamisessa ja palveluohjauksessa. (Valtioneuvosto 2)

Painotuksen siirtäminen ehkäisemiseen ja ennakointiin vahvistaa hyvinvointia ja terveyttä edistäviä sekä ehkäisevän ja varhaisen tuen toimintatapoja ja -palveluja. Ongelmiin puututaan ajoissa, jolloin raskaiden palvelujen tarve vähenee. Tämä on myös kustannustehokasta. (Valtioneuvosto 2)

Teknologinen kehitys näkyy palveluiden uudistamisessa. Tavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslähtöisyyttä ottamalla käyttöön erilaisia digi- ja mobiilipalveluja. Lisäksi laajennetaan viikonloppu- ja iltavastaanottotoimintaa

sekä lisätään matalan kynnyksen palvelupisteitä. Myös työntekijöiden tukena ovat digitalisaatiota hyödyntävät uudet toimintamallit. (Valtioneuvosto 2)

Ennaltaehkäisevyyttä, matalaa kynnystä ja moniammatillisuutta korostetaan muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelmassa 2020–2023 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021, 14–16) Lisäksi laadukkaat ja vaikuttavat sosiaalipalvelut pohjautuvat parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön ja asiakas kokee saavansa apua, joka aidosti auttaa ja vastaa tarpeeseen. Hallitusohjelma korostaa palvelujen yhteentoimivuutta: palvelujen yhteensujuvuus ja palveluketjujen toimivuus ovat ensisijaisen tärkeitä. (Valtioneuvosto 2)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalipalveluille ja selvittää, miten ne vaikuttavat palvelutarpeisiin HyMy-kylässä. Metropolian HyMy-kylä, joka on Myllypuron kampuksella toimiva ihmislähtöinen ja ekosysteemitoimintatapaan nojautuva monialainen oppimis- ja kehittämissympäristö (HyMy-kylä) toimii tutkimuksen työelämäkumppanina.

Työn tavoitteena on tuottaa tietoa tulevaisuuden sosiaalialan palvelutarpeista ja luoda pohja palveluiden jatkokehittämiselle Metropolian HyMy-kylässä. Menetelminä hyödynnetään tulevaisuuden muistelua, megatrendianalyysia ja teemahaastatteluja. Tutkimuksessa keskitytään hyvinvointia lisääviin asiakaslähtöisiin sosiaalipalveluihin.

2 Teoreettiset lähtökohdat

2.1 Keskeiset käsitteet

Sosiaalialan uudistuksessa painotetaan ennaltaehkäiseviä, matalan kynnyksen palveluita, moniammatillista yhteistyötä sekä asiakaslähtöisyyttä. **Matalan kynnyksen palveluilla** tarkoitetaan palveluja, joilla on normaaleihin palveluihin verrattuna matalampi kynnys ja asiakkaalta vaadittavia edellytyksiä

palveluun hakeutumisessa on madallettu. Tyypillisiä piirteitä matalan kynnyksen palveluille ovat omaehtoinen asiointi ilman ajanvarausta tai lähetettä, kohderyhmien tarpeisiin sovitettut aukioloajat ja sijainti, maksuttomuus, mahdollisuus asioida anonyymisti sekä vähäinen byrokratia ja syrjimättömyys. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–4)

Ennaltaehkäisevyydellä viitataan varhaiseen puuttumiseen ja tuen tarjoamiseen. Pieniin huoliin ja ongelmiin on helpompi löytää vastauksia ja ratkaisuja kuin suuriin. Kun tuen tarve havaitaan mahdollisimman varhain, ongelmien syntymistä voidaan ehkäistä ja vakavoitumista lievittää tuloksettaasti. Ennaltaehkäisevään työhön liittyy asiakasnäkökulman korostaminen, vuorovaikutuksellisuus, matala kynnyks saada palvelua, moniammatillisuus, mahdollistaminen ja välittäminen. (Mohell & Lampikari 2014)

Asiakaslähtöisyys puolestaan on organisaatioiden tai työntekijöiden toimintatapaan liittyvä käsite, jolla tarkoitetaan asiakkaan aitoa osallistumista. Siihen kuuluu asiakkaan kokemusten ja asiantuntemuksen huomioimista osana palvelun suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakkaan oman ratkaisut, soveltuvat todennäköisimmin paremmin hänen tilanteeseensa, arkeensa ja elämäänsä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös sen hyväksymistä, etteivät asiat aina etene ammattilaisen toiveiden mukaisessa järjestyksessä. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyys näkyy niin, että asiakas on itse mukana määrittelemässä toiminnan tarkoitusta, luomassa ratkaisuja sekä toteuttamassa niitä. (Kinnunen 2018, 177–191)

Moniammatillisen yhteistyön keskiössä on ajatus asiakaslähtöisestä toimintatavasta. Sillä pyritään asiakkaan kokonaisvaltaiseen huomioimiseen sekä yhteisen ymmärryksen toimijoiden kesken. (Isoherranen 2012, 11–20) Yksinkertaisimmillaan se on asiantuntijoiden työskentelyä saman asian äärellä. Tietoa ja näkökulmia yhdistetään asiakkaan kokonaisvaltaiseksi eduksi. (Isoherranen, Rekola, Nurminen 2008, 36)

Megatrendi on yleinen kehityssuunta ja laaja muutoksen kaari, joka koostuu useista ilmiöistä. Megatrendien tarkastelu on keskeinen osa tulevaisuuden

pohdintaa. Yleensä niitä tarkastellaan globaaleina, samansuuntaisina ilmiöinä. Megatrendit antavat hyvän kuvan tulevaisuudesta, mutta tärkeää on tarkastella myös heikkoja signaaleja, tarkempia trendejä sekä eri kehityssuuntien välisiä jännitteitä. Yksittäistä megatrendiä tärkeämpää on pohtia mihin laajaan kokonaisuuteen se liittyy ja miten se linkittyy muihin trendeihin. Megatrendit eivät ole yllättäviä, vaan ne todennäköisesti tapahtuvat jo nyt. Tulevaisuuteen voi kuitenkin vaikuttaa. Nyt tehtävät päätökset ja toimet vaikuttavat kehityksen suuntaan. (Dufva 2020, 3)

2.2 Tiedonhaku

Aiemman tutkimustiedon keruu aloitettiin tiedonhaulla. Tiedonhaun onnistuminen edellyttää hakustrategian laatimista. Tärkeää hakustrategian laatimisessa on käytettävien käsitteiden määrittäminen, keskeisten käsitteiden muuntaminen hakusanoiksi, tietokantojen valinta, haku valituista tietokannoista sekä hakutulosten arviointi. (Elomaa & Mikkola 2010, 35). Hakustrategia auttaa määrittelemään mitä tietoa haulla etsitään ja mistä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti prosessi tulee suunnitella ja kuvata tarkasti. (Mäkelä & muut, 1996)

Mäkelä & muut (1996) kuvailevat systemoidun kirjallisuuskatsauksen piirteitä seuraavasti. Aluksi rajataan katsausaihe ja luodaan hakutermit. Seuraavaksi määritetään hyväksymis- ja poissulkukriteerit määrittäminen. Niiden avulla aineistosta saadaan esiin tutkimuksen kannalta oleelliset ja luotettavat lähteet. Koehaulla voidaan testata haun toimivuutta ja muokata hakulausekkeita. Kun tiedonhaku on tehty, arvioidaan aineiston osuvuutta ja laatua. Alkuperäistutkimusten kattava kerääminen on välttämätöntä, jotta tiedon valikoitumisesta johtuva harha minimoitaisiin.

Tässä tutkimuksessa ei ole tehty systemoitua kirjallisuuskatsausta, mutta sen piirteitä on hyödynnetty tiedonhaun tukena hakutermien luomisessa, hyväksymis- ja poissulkukriteerien määrittämisessä, kattavuuteen pyrkimisessä sekä aineiston laadun arvioinnissa, kuten kuvattu taulukossa 1 ja 2 alla.

Rajaa katsausaihe
Määritä hyväksymis- ja poissulkukriteerit
Suunnittele ja kokeile haun strategiaa
Toteuta kirjallisuushaku ja valitse tutkimukset, jotka täyttävät hyväksyntäkriteerit
Tarkastele tieteellistä näyttöä jokaisessa tutkimuksessa
Yhdistä tieteellinen näyttö
Muotoile näyttöön perustuvat päätelmät ja suositukset

Taulukko 1. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet

Hyväksymiskriteeri	Poissulkukriteeri
Vertaisarvioidut artikkelit	Vertaisarvioimattomat artikkelit
Kokoteksti saatavilla	Kokoteksti ei saatavilla
Kieli suomi tai englanti	Kieli ei suomi tai englanti
Julkaistu vuonna 2015 tai sen jälkeen	Julkaistu ennen 2015
Vastaa vähintään yhteen tutkimuskysymykseen	Ei vastaa yhteenkään tutkimuskysymykseen

Taulukko 2. Hyväksymis- ja poissulkukriteerit tieteellisille julkaisuille

2.3 Haun toteutus

Tiedonhaku alkoi hakusanojen määrittelyllä. Hakusanat johdettiin tutkimuskysymyksistä, sekä tutkimussuunnitelman tekovaiheessa löydetyistä keskeisistä trendeistä sosiaalialalla ja megatrendeistä, joiden arvioitiin vaikuttavan sosiaalialaan. Koska teemoja oli monia, laadittiin monia erilaisia hakulausekkeita, kuten "social services" OR "social work" AND immigra* sekä "social services" OR "social work" AND multi-disciplin* OR multi-profession*. Seuraavaksi testattiin hakusanojen toimivuutta eri tietokannoissa ja joitakin hakulausekkeita muokattiin haun perusteella. Esimerkiksi "social services" OR "social work" AND "client-centered" ei tuottanut hakutuloksia, joten sen sijaan haettiin "social services" OR "social work" AND "customer-oriented". Samoin "social services" OR "social work" AND megatrend* hakulauseke ei tuottanut hakutuloksia, "social services" OR "social work" AND future* puolestaan tuotti niitä liikaa, joten niiden sijaan haettiin "social services" OR "social work" AND trend* hakulausekkeella. CINAHL tietokantaa hyödynnettiin hakutermin määrittelyssä.

Haussa hyödynnettiin seuraavia tietokantoja: ESCBOhost, Cinahl, Proquest ja Metcat Finna sekä Julkari-tietokantaa, joka on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteinen avoin julkaisuarkisto (Julkari). Metropolian kirjaston informaation kanssa sovittiin Teams-tapaaminen, jossa käytiin läpi hakustrategiaa sekä tutustuttiin paremmin eri tietokantojen toimintaan. Otsikon perusteella valittiin artikkelit, joiden abstraktit luettiin. Abstraktin perusteella valittiin artikkelit, jotka luettiin kokonaan. Artikkelien relevanssia tutkimuskysymyksiin arvioitiin ja relevantteja artikkeleja hyödynnettiin kirjallisuuskatsauksessa.

2.4 Aiempi tutkimustieto

Monet sosiaalityöntekijöiden päivittäisistä työtehtävistä keskittyvät epäsuorasti tulevaisuuteen. Asunnonhaun tai mielenterveyden tukeminen tuovat lohtua, oikeudenmukaisuutta ja tasapainoa nykyisyyteen, mutta ovat myös yksilön, perheen tai yhteisön elämän liikeradan muuttamista pitkällä aikavälillä.

Tulevaisuuteen valmistautuminen ja sen luominen ovat kuitenkin sosiaalityön arjesta erillinen joukko toimintoja ja ideoita. Koronavirusepidemia sekä muut nopeasti kehittyvät haasteet ja mahdollisuudet vaativat uusia ajattelutapoja, suunnittelua, sekä aiempaa intensiivisempää osallistumista muutostyöhön. Ennakointi voi olla merkityksellinen ja hyödyllinen viitekehys sosiaalityön ideoiden ja työkalujen laajentamiseen. (Nissen 2020, 309)

Koronavirusepidemia ei ole herättänyt vain syvempää pohdintaa ennakkoinnista, vaan toiminut varoituksena edessä olevista haasteista terveydelle, hyvinvoinnille ja oikeudenmukaisuudelle. Monet tutkijat, futurologit ja katastrofivalmiuden ammattilaiset sekä huolestuneet yhteisön jäsenet ovat kehittäneet valmiuksia, mutta sosiaalityön rooli ennakkoinnissa on ollut pieni. Mitä jos sosiaalialan ammattilaiset eivät vain auttaisi ennustamaan ja valmistautumaan tulevaisuuden ongelmiin, vaan osallistuisivat uudensuunnitelmiin ratkaisuihin tai jopa johtaisivat niitä yksin tai uudensuunnitelmissa ammatillisissa kumppanuuksissa? Nyt kun on uudelleenrakentamisen aika, onko sosiaalityö ammattina valmis kuvittelemaan ja käsittelemään uusia ideoita, jotka ovat tarpeen paremman, joustavamman ja oikeudenmukaisemman yhteiskunnan luomiseksi? (Nissen 2020, 310-311)

Mikäli sosiaalityö ei omaksu ketterämpää lähestymistapaa, se on vaarassa jäädä haasteisiin reagoijaksi sen sijaan, että se ennaltaehkäisevästi loisi vaihtoehtoja. Sosiaalityöllä on paljon saavutettavaa suuntautumalla tulevaisuuteen. Ennakoinnin avulla voidaan saada lisää synergiaa tärkeisiin aiheisiin kuten teknologian hyödyntämiseen sekä moniammatillisten näkökulmien huomioimiseen sosiaalityössä. (Nissen 2020, 310-311)

Baimyrzaeva & Taylor Meyer (2020,13) toteavat teknologian edistymisen sekä sosiaalisen fragmentaation ja väestön muutokset kuuluvan keskeisiin julkista sektoria muokkaaviin megatrendeihin. Nämä suuntaukset rasittavat julkisen sektorin kykyä vastata nykyisiin haasteisiin, puhumattakaan tulevaisuuteen varautumisesta. Tulevat julkisen sektorin johtajat voivat hyötyä uusista taidoista, kuten järjestelmällisestä ajattelukyvyistä, kokonaisvaltaisesta lähestymistavasta sekä kyvystä ratkaista monimutkaisia ongelmia. Ihannetapauksessa heillä olisi myös vahva kyky edistää eri sidosryhmien välistä yhteistyötä ja

yhteenkuuluvuutta, sekä yhdistää kilpailevia ja ristiriitaisia näkökulmia. Heidän tulisi muovautua luoviksi innovaattoreiksi ja tekijöiksi, jotka toimivat yhä monimutkaisemmissa ympäristöissä ja muokkaavat vanhentuneita rakenteita.

Tulevaisuuden sosiaalityö on perustavanlaatuisesti siirtymässä kohti samoihin tiloihin sijoitettua, moniammatillista toimintatapa ja verkostotyöskentelyä. Tämä vaatii sosiaalityön uudelleenmäärittelyä verkostoammattiksi. Frostin (2017, 174) tutkimuksessa haastattelut sosiaalialan ammattilaiset totesivat moniammatillisen työskentelyn parantavan heidän oppimistaan, taitopohjaansa sekä tiedonjakamista. Haasteita sen sijaan aiheutti erot perusteluiden ja ideologioiden viitekehyksissä.

Sosiaalityön historian ja osaamisvaatimusten sekä sosiaalityöntekijöiden kohtaamien sosiaalisten ongelmien takia moniammatillisuus on jo nyt tarpeellinen taito sosiaalityössä. Moniammatillisuus on myös tärkeää sosiaalityön tulevaisuudelle. Sosiaalityön tarve moniammatillisuudelle johtuu sekä sosiaalityön teoriataustasta, että sosiaalityön tehtävistä. Sosiaalityöntekijöiden asiakastyössä kohtaamat haasteet ovat tyypillisesti moniulotteisia ja vaativat kokonaisvaltaista lähestymistapaa. Sosiaalityössä tarvitaan ymmärrystä muun muassa terveydestä, koulutuksesta, sekä taloudellisesta hyvinvoinnista. Akateemisesta tai teoreettisesta näkökulmasta sosiaalityö on moniammatillista, sillä se hyödyntää niin psykologista, sosiologista kuin lainopillista tutkimusta luodakseen oman tietopohjansa. (Frost 2017, 174-175)

Joidenkin määritelmien mukaan sosiaalityö on aina ollut verkostoammatti, mutta kehityssuunta vain vahvistuu entisestään globaalisti. Kun vastassa on monitahoisia ongelmia, kuten sosiaalityössä tyypillisesti - vastaus on usein moniammatillisen tiimin kokoaminen. Sosiaalityöntekijöillä on tärkeä rooli moniammatillisissa tiimeissä ja moniammatillisiin taitoihin tulisi panostaa myös sosiaalialan koulutuksessa. Monen työlle tarpeellisen asian, kuten työskentelytaitojen kehittämisen sekä tiedon jakamisen laatu paranee moniammatillisessa ympäristössä. Tiimirajat ylittävän johtajuuden kehittämiseen tulisi kuitenkin panostaa lisää. (Frost 2017, 175-176)

Myös Williams (2016, 363-366) kertoo useiden tieteenalojen tuntemuksen mahdollistavan sosiaalityöntekijöiden joustavuuden erilaisten ongelmien ratkaisemisessa eri tasoilla. Tällainen joustavuus ja luovuus on aina ollut ollut arvokasta sosiaalityöntekijälle ja näistä ominaisuuksista tulee entistä tärkeämpiä tulevaisuudessa. Uudenlainen poikkitieteellinen yhteistyö mahdollistaa uusia näkökulmia ja suurempaa luovuutta ja joustavuutta erilaisten sosiaalisten kysymysten ymmärtämisessä ja käyttäytymisessä. Esimerkiksi lisääntynyt globalisaatio lisää tarvetta kumppanuuksille sosiaalityön ja liike-elämän, taloustieteen sekä valtiotieteen välillä. Globalisaatio on johtanut kansainvälisen sosiaalityön hyödyntävän entistä enemmän tietoa aloilta kuten historiasta, kulttuuriantropologiasta ja kulttuurintutkimuksesta. Myös nykyinen tekniikkaa painottava aikakausi vaatii, että sosiaalityö alkaa ammentaa entistä laajemmin eri tieteellisiltä aloilta säilyäkseen tehokkaana myös tulevaisuudessa.

Toinen sosiaalityön kehityssuunta on monikulttuurisuuden lisääntyminen. Monikulttuurinen yhteiskunta asettaa uusia ja erilaisia haasteita sosiaalityölle. Sosiaalityö monikulttuurisessa yhteisössä vaativan enemmän työntekijöiltä kuin valtakulttuurissa tehtävä sosiaalityö. Työntekijät kohtaavat asiakkaita, joiden kanssa heillä ei ole yhteistä kieltä tai kulttuuritaustaa. Asiakkailla saattaa olla traumaattisia kokemuksia tai he ovat mahdollisesti kokeneet syrjintää ja rasismia. (Punternold Bø 2015, 562)

Koulutuslaitosten tulisi valmistaa oppilaitaan haasteisiin, joita he kohtaavat sosiaalityöntekijöinä monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Punternold Bøn tutkimuksessa (2015, 563) suurimmat haasteet monikulttuurisessa asiakastyössä olivat seuraavat: viestintäongelmat yhteisen kielen puutteen takia, eri käyttäytymissäännöt, kulttuuriset erot lapsi-vanhempi suhteissa, terveysongelmat ja puutteellinen terveydenhoito, sekä rakenteelliset rajat, joka estävät sosiaalipalveluiden mukautumista vähemmistöasiakkaiden tarpeisiin.

Yhteisen kielen puutetta pidettiin suurena haasteena. Tulkin käyttö ei aina ollut saatavuus- tai taloudellisista syistä mahdollista. Tulkin välityksellä käydystä keskustelusta puuttuu myös suora yhteys työntekijän ja asiakkaan välillä. Lisäksi ei ole itsestään selvää, että sosiaalityöntekijöiden käyttämille termeille löytyy

vastaavuuksia muilla kielillä, tai että tulkki tai asiakas ymmärsivät näitä termejä. Sosiaalityöntekijät kokivat menettäneensä hallinnan keskustelusta ja olevansa täysin tulkin armoilla ja näin ollen väärinymmärrysten ja -tulkintojen mahdollisuus kasvoi. Toisinaan asiakkaat myös kieltäytyivät tulkin käytöstä luottamuspuolan takia. (Punternold Bø 2015, 564)

Toinen keskeinen haaste monikulttuurisessa sosiaalityössä ovat erilaiset viitekehykset sekä erilaisten kulttuuristen koodien aiheuttamat vaikeudet vuorovaikutuksessa. Tällainen toimintaympäristö lisää väärinymmärrysten todennäköisyyttä. Sosiaalityöntekijät pohtivat esimerkiksi onko asiakkaan kulttuurisesti hyväksyttyä ilmaista erimielisyyttä sosiaalityöntekijöiden esittämiin mielipiteisiin. He kokivat vaikeaksi suhtautua asiakkaihin, jotka eivät ilmaisseet tunteitaan tai reaktioitaan avoimesti keskustelussa. Toisaalta vaatimukset avoimuudesta saattavat olla kulttuurisesti loukkaavia. Haastatellut sosiaalityöntekijät kokivat myös, etteivät aina osanneet tulkita oikein asiakkaidensa reaktioita. (Punternold Bø 2015, 565)

Työntekijät kokivat usein saavansa monikulttuurisilta asiakkailta kohtuuttomia vaatimuksia sen suhteen, mitä työntekijä voi asiakkaalleen tarjota. Kaikkien sosiaalityön asiakkaiden voi olla vaikeaa hahmottaa järjestelmän byrokraattisuutta, etenkin jos asiakas on kokematon ja hänellä on kieliongelmiä. Lastensuojelutyössä tuli ilmi myös erilaisia näkemyksiä sukupuolirooleista sekä kasvatuskysymyksistä. Lisähaasteena nähtiin sukupolvien väliset konfliktit. Haastatellut sosiaalityöntekijät painottivat individualismia, itsenäisyyttä, sekä tasa-arvoa ja epäautoritääristä kasvatusta. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan maahanmuuttajaperheissä sen sijaan korostettiin tottelevaisuutta sekä vanhempien kunnioitusta. Väkivalta nähtiin hyväksyttävämpänä rangaistuskeinona. Joissain perheissä sukupolvien väliset näkemyserot aiheuttivat konflikteja. (Punternold Bø 2015, 565-566)

Artikkelissa todetaan monen sosiaalityön maahanmuuttaja-asiakkaiden kärsivän useista terveysongelmista, kuten päänsäryistä, selkäsäryistä, mielenterveysongelmista ja posttraumaattisista oireista. Etenkin monella pakolaisella oli taustallaan traumatisoivia kokemuksia. Sosiaalityöntekijät kokivat

tarvitsevansa lisää tietoa traumatisoituneiden asiakkaiden kohtaamisesta. Pitkät jonot mielenterveyspalveluihin pahensi tilannetta entisestään. Toisaalta monet vähemmistöasiakkaat saattavat nähdä mielenterveysongelmat tabuna ja täten välttää hoitoa. (Punternold Bø 2015, 566)

Sosiaalityöntekijät painottivat kaipaavansa lisää kulttuurista tietoutta sekä ymmärrystä perhesuhteista maahanmuuttajaperheitä kohdatessaan. Lisäksi toivottiin tietoutta asiakkaiden elinolosuhteista lähtömaissaan sekä tietoa posttraumaattisista oireyhtymistä ja terveysongelmista, sekä niiden käsittelystä asiakkaidensa kulttuureissa. (Punternold Bø 2015, 569-70)

Merkittävää oli myös se, mitä sosiaalityöntekijöiden vastauksista puuttui, huomioi Punternold Bø (2015, 570). Ensimmäinen näistä puutteista on tietoisuus sosiaalityön syvälle juurtuneesta ideologiasta. Tutkimuksessa ei ilmennyt tietoisuutta sosiaalityöhön sisään rakennettujen toimintatapojen ja teorioiden ideologisuudesta. Esimerkiksi sosiaalityön tapa käsitellä lasten hyvinvointia on ilmaisu länsimaisesta ideologiasta, ei suinkaan universaali arvo. Sosiaalityöntekijät eivät ymmärtäneet äitejä, jotka pitivät kotia parhaana paikkana pienille lapsille päiväkodin sijaan. Joillekin sosiaalityöntekijöille äitien kanssa käytyjen keskustelujen tavoitteena oli saada heidät ymmärtämään mikä on parhaaksi heidän lapsilleen. Vaarana on, että äidit kokivat omien näkemysten lasten kasvattamisesta kelpaamattomaksi. Toinen puute oli Norjan maahanmuuttolinjauksien ja -sääntöjen maininta. Monelle sosiaalityöntekijöille lainsäädäntö ja sen vaikutukset maahanmuuttaja-asiakkaiden jokapäiväiseen elämään olivat epäselviä.

Punternold Bø (2015, 272) ehdottaa ratkaisuna sosiaalityön koulutuksen kehittämistä. Koulutukseen tulisi lisätä monikulttuurista viestintää, rasismin ja syrjinnän ymmärrystä, ymmärrystä maahanmuuttosäännösten vaikutusta maahanmuuttajien jokapäiväiseen elämään sekä kulttuurista sensitiivisyyttä ja tietoisuutta sosiaalityön ideologisesta taustausta.

Pohjoismainen sosiaalityön tutkimus on osoittanut, että pohjoismaisilla yhteiskunnilla ja sosiaalijärjestelmillä on ollut vaikeuksia omaksua etninen

monimuotoisuus. Sosiaalityötä Pohjoismaissa kuvataan usein värisokeaksi ja yleismaailmalliseksi, joten se ei pysty tunnistamaan ja tunnustamaan etnisiä tai rodullisia eroja ja erityisesti rasismia. Nykyään sosiaalityö on kuitenkin osa globalisoitunutta yhteiskuntaa. Sosiaalityöntekijät kohtaavat sosiaalisia ongelmia ja sosiaalisia tarpeita, jotka ovat luonteeltaan monikulttuurisia ja kansainvälisiä. Siksi sosiaalisia ongelmia ei ole mahdollista ymmärtää tai ratkaista vain kansallisissa tai paikallisissa yhteyksissä. Sosiaalityöntekijöiden on laajennettava tietämystään ja asiantuntemustaan vastaamaan erilaisten asiakasryhmien tarpeita. Näihin lukeutuu erilaisista syistä Suomeen muuttaneet asiakkaat, jotka ovat asuneet erilaisissa sosiaalisissa ja poliittisissa olosuhteissa ja mahdollisesti kokeneet traumaattisia tapahtumia. (Anis & Turtiainen 2021, 79)

Anisin ja Turtiaisen (2021, 95) tutkimuksessa havaittiin viestintäongelmia ja kulttuurieroja sekä asianmukaisten sosiaali- ja terveystalveluiden puutetta. Toisaalta havaittiin, että sosiaalityöntekijät ovat huolissaan haavoittuvien maahanmuuttajaryhmien ja vähemmistöjen syrjäytymisestä sekä rasismista. He raportoivat myös epävarmuudesta ja puutteellisista taidoista näiden haastavien ongelmien käsittelyssä. Sosiaalityöntekijät pohtivat paljon viestintätaitojen merkitystä monikielisessä ja monikulttuurisessa ympäristössä. Vuorovaikutustaitojen lisäksi tarvitaan myös tietoa etenkin pakolaisten haasteista, jotta voidaan esittää asiaankuuluvia kysymyksiä, ymmärtää tilanteita ja auttaa kattavasti. Tarvitaan esimerkiksi tietoa pakolais- ja turvapaikkaprosesseista, kansallisista ja eurooppalaisista turvapaikkalaeista ja -järjestelmistä, ihmisoikeuksista sekä siitä, miten epävarmuus ja traumat vaikuttavat ihmisten elämään. Haastateltavat korostivat kulttuurisensitiivisyyttä ja kulttuurienvälisenviestinnän taitoja, sekä asiakaslähtöisten ja merkityksellisten sosiaalipalvelujen kehittämistä erilaisille asiakkaille. (Anis & Turtiainen, 2021, 95)

Tutkimuksessa todettiin myös, että sosiaalityöntekijät korostavat itsereflektion tärkeyttä ennakkoluulojensa pohdintaan sekä sortoa torjuvien käytäntöjen ja asiakaslähtöisten käytäntöjen kehittämiseen. Erikoistumiskoulutus ja refleктоiva ryhmäkeskustelu antoi alustan sosiaalityöntekijöille pohtiville ammatillisille keskusteluille, jotka laajentavat työntekijöiden osaamista monikulttuurisessa sosiaalityössä. (Anis & Turtiainen 2021, 79)

Myös Genova & Barberis (2018, 1-11) toteavat, että sosiaalityöntekijät tarvitsevat lisää taitoja maahanmuuttajaväestön kanssa työskentelyyn. Sosiaalityöllä Euroopassa on edessään haasteita maahanmuuttajien ja heidän jälkeläistensä osallisuuden lisäämiseen monimuotoisissa yhteiskunnissa. Vuonna 2015 Euroopan unionissa ulkomaan kansalaisilla oli 39,7 prosentin riski köyhyyteen tai sosiaaliseen syrjäytymiseen, kun vastaava luku kaikilla kansalaisilla oli 22 prosenttia. Todennäköisyys, että sosiaalityöntekijällä on monikielisiä ja monikulttuurisia asiakkaita on siis suuri.

Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun ja monimuotoisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat selviöitä sosiaalityössä. Haaste on kuitenkin siinä, miten näitä periaatteita noudatetaan sosiaalityöntekijöiden arkityössä. Viime vuosikymmeninä kulttuurisensitiivisyyttä ja kulttuurista osaamista on pidetty ratkaisevina taitoina sosiaalityöntekijöille monimutkaisten sosiaalisten tarpeiden kohtaamisessa. 1980-luvulta alkaen keskustelu palveluiden saatavuudesta maahan muuttaneille asiakkaille on luonut työmuodon nimeltä interkulttuurinen sovittelu. Sen tavoitteena on madaltaa työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä kieli- ja kulttuurimuureja. Työn tavoitteena on lisätä palvelujen saatavuutta, tarjota asiaankuuluvia tietoja sekä edistää yhtäläisiä mahdollisuuksia. (Genova & Barberis 2018, 1-11)

Interkulttuurisella sovittelijalla tulisi olla kieli-, kulttuuri-, laki- ja sosiaalityön osaamista muiden taitojen ja kokemusten lisäksi. Koska integraatio on kaksisuuntaista, ja vaatii sekä alkuperäisväestön että maahanmuuttajien osallistumista, kulttuurienvälistä sovittelua pidetään hyödyllisenä sosiaalisen kontaktin edistämiseksi. (Genova & Barberis 2018, 1-11)

Väestörakenteen muutokseen vaikuttaa maahanmuuton lisäksi toinen megatrendi: väestön ikääntyminen. Maailmanlaajuisesti tapahtuvan väestön nopean ikääntymisen seuraukset johtavat merkittävään sosiaaliseen kriisiin, joka edellyttää koordinoituja ponnisteluja ympäri maailmaa toimivan politiikan ja toimenpiteiden laatimiseksi. International Federation of Social Workers (2008) tiedostaa, että sosiaalipalveluilla on velvollisuus edistää käytäntöjä, jotka parantavat ikääntyneiden hyvinvointia sekä lisätä palveluiden saavutettavuutta.

Näihin kuuluu seuraavat periaatteet: ikä syrjinnän estäminen, ihmisarvoisen elämän takaaminen ja elämänlaatua parantavien palveluiden saatavuuden varmistaminen. (Kaplan & Inguanzo 2017, 9)

Yhdistyneet Kansakunnat on yhteistyössä muiden kansainvälisten järjestöjen kanssa esittänyt joukon suosituksia, joiden uskotaan toteutuessaan lieventämään väestön ikääntymisen haittoja. Kansainvälistä yhteistyötä tulisi kehittää, ideoita ja resursseja jakaa, jotta löytyisi tehokkaita ratkaisuja, ikääntymiseen liittyvien sosioekonomisten ja poliittisten kysymysten ratkaisemiseen. Terveitä elämäntapoja edistäviä aloitteita tulisi kehittää maailmanlaajuisesti. Tulisi myös varmistaa, että päättäjillä on käytettävissä ajantasaista tieteellistä tutkimustietoa ikääntyvän väestön sosiaalisista, taloudellisista ja terveydenhuoltopalveluista. (Kaplan & Inguanzo 2017, 10)

Keskeinen sosiaalialaan vaikuttava megatrendi on myös teknologian kasvava rooli. Bullock & Colvin (2015, 1) toteavat tietotekniikan käyttötapojen kehittyvän jatkuvasti. Myös sosiaalityö on löytänyt tapoja hyödyntää tietoteknistä kehitystä niin hallinnollisissa kuin terapeuttisissa konteksteissa. Jo 1980-luvulla sosiaalityössä on hyödynnetty Internetiä itsehoito- tai vertaistukiryhmissä. 1990-luvun loppupuolelta alkaen asiakkaille on tarjottu ohjausta verkossa. Nykyään digitaalisten palveluiden skaala on toki paljon laajempi. Teknologia parhaimmillaan hyödyttää sekä asiakasta, että työntekijää. Esimerkiksi harvaan asutuilla alueilla se voi parantaa palveluiden saatavuutta. Se voi myös madaltaa liikkumisrajoitteisten henkilöiden kynnystä osallistua palveluihin. Työntekijälle teknologia voi tarkoittaa lisääntyntä tehokkuutta esimerkiksi paperitöiden vähentyessä. Haasteita on kuitenkin esimerkiksi turvallisuuden suhteen ja verkkopalveluissa tulee hyödyntää kehittyntä salaustekniikkaa. Erityistä huomiota täytyy kiinnittää myös asiakassuhteen luomiseen, silloin kun kasvokkaista tapaamista ei ole. (Bullock & Colvin 2015 1-6)

Mois & Fortuna (2020, 412) kirjoittavat vanhussosiaalityön muuttuneen merkittävästi uusien digitaalisten teknologioiden ansiosta. Kuten muilla tieteenaloilla, myös sosiaalityössä digitaalinen tekniikka, on muuttanut sitä, miten sosiaalityöntekijät osallistuvat, tarjoavat palveluja ja kommunikoivat vanhusten,

hoitajien, perheiden, järjestöjen ja yhteisöjen kanssa. Gerontologinen sosiaalityö on moniulotteista, ja sen tulee huomioida yksilölliset tarpeet, politiikka, sekä saatavilla olevat resurssit kasvavan ikääntyneenväestön tarpeiden kohtaamisessa. Digitaalinen gerontologinen sosiaalityö vaatii useiden alojen yhteistyötä ikääntyneiden palveluiden edistämiseksi. Ikääntymisen useat ulottuvuudet kuten biologinen, psykologinen ja sosiaalinen näkökulma tulee huomioida, sekä moniammatillista työskentelyä hyödyntää tarpeiden kohtaamiseksi. Digitaalisten palveluiden käyttö voi parantaa palvelujen saatavuutta ja samalla edistää fyysistä terveyttä, mielenterveyttä ja sosiaalista hyvinvointia. (Mois & Fortuna 2020, 413-414)

Koska sosiaalityöntekijöiden työhön kuuluu sosiaalisen oikeudenmukaisuuden ajaminen, heidän tulisi vaalia ikääntyneiden ihmisten osallisuutta digipalveluiden kehittämisessä. Yhteisön mukaan ottaminen kehittämiseen tutkitusti lisää käyttöönoton tehokkuutta. Ikääntyneiden mukaan ottaminen suunnitteluprosessiin voi auttaa varmistamaan, että heidän erityistarpeensa huomioidaan laitteiston suunnittelussa ja kehittämisessä. Mikäli ikääntyneiden mieltymykset sisällytetään suunnitteluun ja kehitykseen, tämä voi lisätä koettua hyödyllisyyttä ja käytön helppoutta, mikä puolestaan johtaa korkeampaan käyttöönottomäärään. (Mois & Fortuna 2020, 414-417)

Sosiaalityöntekijöiden osallistaminen digitaalisten palveluiden kehittämiseen voi puolestaan auttaa sitouttamaan ja inspiroimaan vaikeasti tavoitettavia ikääntyneitä parantamalla näyttöön perustuvien hoitojen saatavuutta, resurssien saatavuutta ja ottamalla asiakkaan tai yhteisön äänen kuuluviin kehittämiseen. Sosiaalityöntekijät työskentelevät usein kaikkein haavoittuvimpien ikääntyneiden ryhmien kanssa, ja siksi pätevyys digitaaliterapian soveltamisessa voi auttaa edistämään sosiaalista oikeudenmukaisuutta, kaventamaan hyvinvointieroja ja parantamaan vakavista mielenterveysongelmista kärsivien hyvinvointia. (Mois & Fortuna 2020, 414-417) Vanhussosiaalityöntekijöiden, opettajien ja tutkijoiden on työskenneltävä käsi kädessä luodakseen osaamista ja ymmärrystä teknologisista resursseista, kuten antureista, roboteista ja etäläsnäolosta. (Mois & Fortuna 2020, 422-423)

Sosiaalityön ammattilaisten on tunnistettava sukupolvenvaihdos avunhaussa, kun on kyse vertaistuen tarjoamisesta ja hakemisesta sosiaalisessa mediassa. Sosiaalityön kentällä on käyty paljon keskustelua tarpeesta parantaa palvelujen saatavuutta, lisätä varhaisen puuttumisen lähestymistapoja ja tehokkaampia menetelmiä vaikeasti tavoitettavien asiakasryhmien kanssa. Yksi tällainen ryhmä on nuoret miehet, joille sosiaalityön ammattilaisten yhteisistä ponnisteluista huolimatta palvelujen ja tuen saanti ja vastaanotto on edelleen haastavaa. Nuorten lisääntyneet mielenterveysongelmat ovat keskeinen huolenaihe sosiaalityössä. Varhainen puuttuminen ja riskien tehokas tunnistaminen nähdään ratkaisevana, jos halutaan estää vakavien mielenterveysongelmien kehittyminen. Uudet tekniikat kuitenkin muuttavat tapaa, jolla ihmiset hakevat apua ja täten myös sosiaalityön ammattilaisen tulee sopeutua muuttuvaan ympäristöön. (Best, Manktelow & Taylor 2016, 257-258)

Nuoria on ollut hankalaa saada mukaan mielenterveyspalveluihin leimautumisen ja tietämättömyyden takia. Verkkopalvelut voivat ylittää nämä esteet ja tarjota välittömän vastauksen. Vaikka viimeaikainen sosiaalityön kirjallisuus on alkanut tutkimaan Internetin mahdollisuuksia sosiaalialan käytäntöjen kehittämisessä, tutkimusta ei ole tehty lainkaan potentiaalisten palvelujenkäyttäjistä. Verkkoteknologian hyödyt sosiaalityölle ovat moninaiset. Niihin kuuluu lisääntynyt mahdollisuus palvelun käyttäjien osallistumiseen ja avautumiseen. On kuitenkin esitetty, että sosiaalityön ammattilaiset ovat ansassa jumittua vanhanaikaisiin viestintätapoihin kuten postittamiseen ja puheluihin, kun taas asiakkaat ovat siirtyneet modernimpiin viestintävälineisiin. (Best, Manktelow & Taylor 2016, 258-259)

Eryteisesti nuoret henkilöt välttävät virallisen avun hakemista ja luottavat sen sijaan epävirallisiin verkostoihin. Esteitä avunsaamiselle on negatiiviset asenteet, huoli avunhaun hankaluudesta tai palvelumaksuista, puute luottamuksellisuudessa, itseparjäämisen ajatusmalli, tiedon puute sekä epävirallisen avun suosiminen. Internetin ominaisuudet, kuten anonymitteetti ja luottamuksellisuus voivat siis vedota näihin ryhmiin. (Best, Manktelow & Taylor, 2016, 260)

Verkkoteknologia voi nopeuttaa haavoittuvassa asemassa olevien nuorten siirtymistä palveluihin ja mahdollistaa mielenterveysongelmien aikaisemman hoidon. Kiivaasta keskustelusta huolimatta useat tutkimukset ovat osoittaneet online-tekniikoiden mielenterveyttä tukevat edut. Murphy ja hänen kollegansa (2009, 635) kertoivat vertailevassa tutkimuksessa, että verkkoneuvonta oli yhtä tehokasta kuin kasvokkainen neuvonta. Verkkoteknologioiden on osoitettu olevan nopeita, helposti saatavilla olevia, edullisia ja luottamuksellisia. Etenkin chat-pohjaisia tekniikoita tulisi kehittää madaltamaan sosiaalipalvelujen käytön kynnystä. (Best, Manktelow & Taylor 2016, 260)

Sosiaalialan ammattilaisten tulisi ymmärtää verkkoteknologian hyödyntämisen tärkeys. Heidän tulee olla tietoisia tekniikan kehityksestä ja sen vaikutuksista, käyttötavoista ja eduista. Nuoren sukupolven tapaa hakea tietoa tulisi ymmärtää ja tuntemusta verkossa olevista mielenterveyspalveluista lisätä. Moni nuori välttää virallisia terveystietosivustoja. Lakisääteiset sosiaalipalvelut voivat pyrkiä ratkaisemaan tämän ongelman lisäämällä läsnäoloa verkossa sekä lisäämällä markkinointia ja kehittämällä asianmukaisia palveluja. Kerätyt todisteet viittaavat siihen, että asiakkaat arvostavat koulutettujen ammattilaisten, kuten sosiaalityöntekijöiden, tarjoamia ympärivuorokauden saatavilla olevia palveluja. (Best, Manktelow & Taylor 2016, 270)

Matalan kynnyksen palveluihin on viitattu erityisesti syrjäytyneiden yhteiskuntaryhmien palveluina, usein esimerkiksi huumeiden käytön haittoja vähentävinä palveluina. Viime aikoina sillä on viitattu myös muihin palveluihin, kuten mielenterveyspalveluihin tai moniammatillisiin palveluihin. Asiakkaan osallisuus, joustavuus, saavutettavuus ja se, että asiakas voi itse määrittää osallistumistapansa ovat tärkeitä periaatteita. Inklusiivinen ja kannustava ilmapiiri mahdollistaa osallistumisen kaikille käyttäjille. Kun ihmiset pystyvät käyttämään palvelua omien tarpeidensa mukaan, se rohkaisee valinnanvapautta ja voi toimia vastuunottamisen keinona. (Elstadt & Henning Eide 2017, 1-11)

Helposti saatavilla olevat ja joustavat palvelut, jotka tarjoavat sosiaalista tukea sekä mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen, voivat kohentaa osallistujien elämäntilannetta. Ammattitaidon ja vertaistuen yhdistäminen tarjoaa ihmisille

mahdollisuuden saada apua ja osallistua yhteisten toimintojen kautta. Tämä kannustaa myös keskinäisten suhteiden kehitykseen, mikä voi edistää mielenterveyttä. Matalan kynnyksen palveluiden roolia kuntoutuksessa on edelleen kehitettävä ja tutkittava. (Elstadt & Henning Eide 2017, 8)

Matalan kynnyksen palveluiden lisäksi toinen keskeinen muutos sosiaalipalveluissa on asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden korostaminen. Yhdistyneessä kuningaskunnassa sosiaalipalvelujen suunnitteluun ja tarjoamiseen ovat yhä useammin osallistuneet niiden käyttäjät. Monet tutkijat väittävät, että asiakkaiden osallistuminen on välttämätöntä sosiaalipalvelujen uudistamiseksi. Sitä pidetään keskeisenä siirtymänä pois byrokraatiseituneista sosiaalipalveluista, joissa työntekijät ja palvelut näyttäytyvät etäisinä asiakkaille. Palvelun käyttäjien osallistuminen on ollut osa myös sosiaalityön koulutusohjelmia vuodesta 2003 alkaen. Se on johtanut innovatiivisiin ja koulutukselle arvokkaisiin lähestymistapoihin, kuten kokemusasiantuntijoiden hyödyntämiseen. (Goossen & Austin 2017, 37)

Sosiaalityön keskeisiin periaatteisiin kuuluu palvelun käyttäjän osallistaminen, itsemääräämisoikeus ja vahvuuksiin perustuvan käytäntö. Yhdistyneessä kuningaskunnassa palvelujen käyttäjät ovat yhä enemmän ilmaisseet kritiikkinsä palvelujen toimittamistavoista tai syrjivistä käytännöistä ja ovat painostaneet organisaatioita ottamaan asiakkaat mukaan heitä koskeviin päätöksiin. Toiseksi hallituksen politiikat ovat alkaneet nimenomaisesti edistää palvelujen käyttäjien osallistumista. Asiakkaiden osallistaminen voi heidän luottamusta palveluihin, itsetuntoa sekä tieto- ja taitotasoa. (Goossen & Austin 2017, 38-39)

3 Tarkoitus, tavoite ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalipalveluille ja selvittää, miten ne vaikuttavat palvelutarpeisiin HyMy-kylässä. Työn tavoitteena on tuottaa tietoa tulevaisuuden sosiaalialan palvelutarpeista ja luoda pohja palveluiden jatkokehittämiselle Metropolian HyMy-kylässä.

Tutkimuskysymykset:

- Mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalialan palveluissa?
- Mitä ovat asiakaslähtöiset sosiaalipalvelut nyt ja tulevaisuudessa?
- Miten megatrendit vaikuttavat tulevaisuuden sosiaalipalveluihin?
- Mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalialan palveluissa Hymy-kylässä?

4 Toimintaympäristön kuvaus

HyMy-kylä on oppimis- ja osaamisympäristö, joka sijaitsee Metropolian Myllypuron kampuksella. Siellä suunnitellaan asiakaslähtöisiä terveys- ja hyvinvointipalveluja monialaisena yhteistyönä. Yhteiskehittäminen HyMy-kylässä pohjautuu ihmislähtöiseen yhteistyöhön sosiaali- ja terveysalan opettajien, opiskelijoiden, yritysten ja asiakaskunnan välillä. Pyrkimyksenä on luoda innovatiivisia ratkaisuja sosiaali- ja terveysalojen palvelutarpeeseen. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2021)

Opiskelijat tarjoavat erilaisia palveluita opetusasiakkaille HyMy-kylässä. Tällä hetkellä niihin kuuluu asiakkaille hyvinvointi- ja terveystoimintoja fysioterapeutti-, jalkaterapeutti-, osteopaatti-, geronomi-, optometrismi-, suuhygienisti- ja apuvälinetekniikanopiskelijoiden toteuttamana sekä pysäkki-neuvontapiste. Pysäkki on matalan kynnyksen periaatteella toimiva terveysalan opiskelijoiden ja sosionomiopiskelijoiden toteuttama palvelu. Siellä saa kokonaisvaltaista apua erilaisiin terveyttä askarruttaviin kysymyksiin ja ohjausta erilaisissa sosiaalitoimen asioissa matalalla kynnyksellä. HyMy-kylä toimii yhteistyössä alueen yritysten kanssa ja tarjoaa yritys yhteistyömahdollisuuksia sekä tuotekehitys- ja tutkimuspalveluita. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2021)

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Metodologiset lähtökohdat

Tässä opinnäytetyössä tulevaisuuden sosiaalipalveluita tutkittiin hyödyntäen laadullisia menetelmiä eli teemahaastatteluja sekä tulevaisuudentutkimuksen keinoja. Tuomi & Sarajärvi (2012, 9) määrittelevät laadullisen tutkimuksen sateenkaaritermiksi, jonka alle mahtuu erilaisia laadullisia tutkimuksia. Myös Metsämuuronen (2009, 215) kertoo laadullisen tutkimuksen viittaavaan kokonaiseen joukkoon erilaisia tutkimuskäytäntöjä. Sitä on vaikea määritellä, koska sillä ei ole omaa teoriaa tai paradigmaa eikä omia metodeja. Tunnusmerkkejä on kuitenkin monia. Tunnusmerkkien lisäksi laadullista tutkimusta on määritelty erilaisin aineistonkeruumenetelmien, kuten havainnoinnin, haastattelun ja analyysin kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 10)

Laadullinen tutkimusote pohjautuu eksistentiaalis-fenomenologis-hermeneuttiseen tieteenfilosofiaan. Se soveltuu erityisen hyvin tutkimukseen silloin, kun ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista, yksittäisten toimijoiden rakentamista merkityksistä tai halutaan tutkia syy-seuraussuhteita, joita ei voida tutkia kokein. (Metsämuuronen 2009, 220)

Laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jonka tavoitteena on ymmärtää kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä. Yhteisiä piirteitä näille menetelmille on muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen sekä ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. (Jyväskylän yliopisto, 2015)

Teemahaastattelu kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin, mutta kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä ei ole tarkasti määrätty (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36). Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten antamia tulkintoja ja merkityksiä sekä käsityksiä, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa. Tavoitteena on saada

merkityksellisiä vastauksia. Haastattelurungon etukäteen valitut teemat liittyvät tutkimuksen viitekehykseen. (Tuomi, Sarajärvi 2012, 75)

Tulevaisuudentutkimus on nuori ja monitieteellinen akateeminen oppiala, joka vasta etsii tieteellistä identiteettiään. Se pohjautuu yhteiskuntatieteisiin, taloustieteisiin, humanistisiin tieteisiin, luonnontieteisiin sekä ympäristötieteisiin. Nämä lähtökohdat tarjoavat näkökumia ja menetelmiä nykyhetken ymmärtämiseen ja sen kautta tulevaisuuteen tähystämiseen. (Kamppinen, Kuusi & Söderlund 2003, 7)

Tulevaisuudentutkimus-teos määrittelee tulevaisuudentutkimuksen tulevaisuutta koskevan intuitiivisen tai muun tietämyksen keräämisenä, kriittisenä analysointina, luovana syntetisointina ja systemaattisena esittämisenä. Termi on otettu käyttöön 1960-luvulla. Tulevaisuudentutkimuksen näkökulma muodostuu toimivasta subjektista, kuten organisaatioista, jonka kannalta tulevaisuutta tarkastellaan. (Kamppinen, Kuusi & Söderlund 200, 903)

Tulevaisuuden luotaaminen on yhtä ikaikaista kuin inhimillinen kulttuuri. Vaikka tieteenalana tulevaisuudentutkimus on nuorta, sosiaalitieteissä yhteiskunnallisten trendien ennustaminen on ollut keskeistä aina. (Kamppinen, Kuusi & Söderlund 2003, 11) Tulevaisuudentutkimuksen suosio on noussut 1900-luvun puolenvälin jälkeen. Suosion nousu on luonnollinen seuraus yhä monimutkaistuvan ja nopeammin muuttuvan maailman hallinnan haasteista.

Meidän ja tulevien sukupolvien kohtalot eivät ole ennalta määrättyjä, vaan niihin voidaan vaikuttaa teoilla ja valinnoilla. Tiede antaa mahdollisuuden tulevaisuuden ennustamiseen, kuten todennäköisyyksien arviointiin. Ennakoinnin lisäksi olennaista on pohtia strategiaa, miten tulevaisuus voi toteutua niin että meille tärkeät päämäärät toteutuvat ja uhat eivät. Tulevaisuuden vaihtoehtojen pohtiminen on siis sidoksissa arvoihin, hyviin ja tärkeinä pidettyihin asioihin. (Kamppinen, Kuusi & Söderlund 2003, 7-9)

Kaikilla tieteenaloilla on omat käsitteelliset erityispiirteensä. Nuorten tieteenalojen, kuten tulevaisuudentutkimuksen käsitteet ovat osittain keskeneräisiä. Tieteenalan todellisuus rakentuu käsitteellisistä ja filosofisista perusteista. Ne ovat perustavanlaatuisia työkaluja tieteenalan jäsentämiseen. Lähestyttäessä näitä perusteita, ensisijaista on käsitteiden selkiyttäminen eli analyysi ja systematisointi, eli keskeisten käsitteiden luokittelu ja niiden välisten suhteiden läpikäyminen. (Kamppinen, Kuusi & Söderlund 2003, 11)

Megatrendien tarkastelu on keskeinen osa tulevaisuuden pohdintaa. Megatrendi on yleinen kehityssuunta ja laaja muutoksen kaari, joka koostuu useista ilmiöistä. Yleensä niitä tarkastellaan globaaleina, samansuuntaisina ilmiöinä. Megatrendit eivät ole yllättäviä, vaan ne todennäköisesti tapahtuvat jo nyt. Tulevaisuuteen voi kuitenkin vaikuttaa. Nyt tehtävät päätökset ja toimet vaikuttavat kehityksen suuntaan. (Dufva 2020, 3)

Megatrendeistä löytyy erilaisia koosteita ja tutkimuksia. Sitra julkaisee muutaman vuoden välein megatrendikatsauksen (Sitra). Sosiaali- ja terveysministeriön sivustolla todetaan, että megatrendit vaikuttavat sosiaali- ja terveystalouteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö).

5.2 Megatrendianalyysi metodina

Amerikkalainen futuristi John Naisbitt lanseerasi termin megatrendi kahdeksankymmentä-luvulla. Hän määritteli megatrendin laajana yhteiskunnallisena, taloudellisena, poliittisena ja teknologisena muutoksena. Se hitaasti, mutta vaikuttaa meihin noin kymmenen vuoden ajan tai pitempään. Megatrendit kuvaavat tätä hetkeä ja ovat voimakkaasti läsnä eri elämänalueilla. Ne ovat pitkäkestoisia, mutteivat pysyviä. (Hiltunen 2019, 15)

Megatrendien tarkastelu on olennainen osa tulevaisuuden ennakoimista. Olennaista on ymmärtää, mihin laajempaan kokonaisuuteen kukin yksittäinen megatrendi linkittyy. Kokonaiskuva muutoksista saattaa jännittää, mutta se

minkälaiseen tulevaisuuteen päädymme, riippuu nykyhetken valinnoista. (Dufva 2020, 3)

Eri tahojen julkaisemat megatrendilistat muistuttavat pitkälti toisiaan, keskeisiä ovat esimerkiksi teknologian kehitys, väestön ikääntyminen sekä globalisaatio. Esimerkiksi ”Copenhagen Institute for future studies” on listannut seuraavat kymmenen megatrendiä vuodelle 2020: ikääntyminen, globalisaatio, tekniikan kehitys, vaurauden kasvu, yksilöllistyminen, kaupallistuminen, terveyden ja ympäristön merkityksen korostuminen, kiihtyvä muutos, organisaatioiden verkottuminen sekä kaupungistuminen. (Hiltunen 2019, 78-80)

Megatrendianalyysia tehdessä hyödynnettiin pohjana Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsausta vuodelta 2018, Sitran laatimaa megatrendikoosteetta vuodelta 2020 sekä Elina Hiltusen teosta Tulossa Huomenna: Miten megatrendit muokkaavat tulevaisuuttamme vuodelta 2019.

5.3 Sosiaalialan megatrendianalyysi

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan sosiaali- ja terveyspolitiikkaan vaikuttavat väestörakenne, globalisaatio, työn murros, teknologinen kehitys ja osallistuva yksilö. Muutoksiin valmistautuminen edellyttää poikkihallinnollisia ratkaisuja sosiaaliturvan uudistamiseksi, sote-uudistuksen toteuttamista sekä hyvinvoinnin, terveyden ja työllisyyden edistämistä. Näiden ratkaisujen kautta voidaan edistää tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta, toiminta- ja työkykyä sekä toimeentuloa eri elämänvaiheissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 5)

Kokonaisuudistuksen tavoitteena on vähentää säädöksiä ja byrokratiaa. Lakeja ja ohjausta uudistamalla voidaan lisätä asiakaslähtöisyyttä ja ketteryyttä. Uudistamalla ennaltaehkäisyn työkaluja voidaan tukea yksilön elämänlaatua, osallisuutta, tasa-arvoa ja sosiaalisia verkostoja. Ongelmanratkaisussa työkalut ja tieto auttavat ammattilaisia ja päättäjiä. Esimerkiksi tekoäly ja sosiaaliset innovaatiot mahdollistavat uudenlaisia palveluita ja uudenlaisia välitystapoja.

Hyvinvoinnin, terveyden ja työllisyyden edistäminen on hyödyllinen panostus tulevaisuuteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 5)

Väestön ikääntyminen, syntyvyyden lasku ja moninaistuva muuttoliike muuttavat väestörakennettamme. Maahanmuutto vaikuttaa väestönkasvuun ja kaupungistuminen muuttaa maantieteellistä väestörakennetta. Eriarvoisuus ja syrjäytyminen uhkaavat kasvaa ilman määrätietoista puuttumista. Erot sosioekonomisten ryhmien, sukupuolten ja maantieteellisten alueiden välillä korostuvat. Ikääntyneiden toiminta- ja työkyvyn ylläpitäminen ja tukeminen vaikuttavat suoraan väestön hyvinvointiin. Uudenlaiset hyvinvointia, asumista ja toimeliaisuutta tukevat ratkaisut ovat ensisijaisen tärkeitä. Laajat väestörakenteeseen ja globalisaatioon liittyvät kehityssuunnat vaarantavat hyvinvointivaltion rahoituksen, toimivuuden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 10)

Ihmiset elävät entistä pidempään ja väestörakenne vanhenee. Toisaalta ihmisten toimintakyky saattaa tulevaisuudessa olla määrittävämpi tekijä kuin ikä. Määrän lisäksi onkin syytä katsoa laatua, kuinka terveinä ihmiset pysyvät. Ennaltaehkäisy ja terveet elämäntavat korostuvat. (Dufva 2020, 23)

Maahanmuuton voi olettaa tulevaisuudessa kasvavan Suomessa. Eri syyt, kuten konfliktit, työ – ja koulutusmahdollisuudet ja paremman elintason tavoittelu ajavat väestöä liikkumaan globaalisti. Kehitys riippuu poliittisista päätöksistä, yhteiskunnallisesta ilmapiiristä, kotoutumisen onnistumisesta ja maailmanpoliittisesta tilanteesta. (Dufva 2020, 21-24) Vastaanottajamaalle maahanmuutto on tapa lisätä väkilukua ja muuttaa väestörakennetta. Maahanmuuttajat voivat tuoda talouteen piristysruiskeen työllistyessään. Suomessa valitettavasti työllistyminen on ollut alhaisempaa suomessa syntyneisiin verrattuna, toki luvuissa on suuria eroja kansalaisuuden ja sukupuolen perusteella. (Hiltunen 2019, 62-62).

Maahanmuutto vaikuttaa väestörakenteeseen. Maahanmuuton kehitys riippuu esimerkiksi poliittisista päätöksistä, yhteiskunnallisesta ilmapiiristä, kotoutumisen

onnistumisesta ja maailmanpoliittisesta tilanteesta. Kotoutumisen kannalta olennaista ovat sosiaaliset verkostot, kielen oppiminen, pysyvä kiinnittyminen työelämään ja suomalaisen yhteiskunnan vastaanottava ilmapiiri. (Dufva 2020, 24)

Vastakkainasettelu lisääntyy tulevaisuudessa. Ihmiset jakaantuvat entistä enemmän erilaisiin ryhmiin arvojen, elintapojen, asuinpaikan ja kulutusvalintojen suhteen. (Dufva 2020, 23) Myös eriarvoisuuden ennustetaan lisääntyvän. Monine ulottuvuuksineen se onkin keskeinen tulevaisuuden haaste. Vauraus keskittyy jatkossa yhä harvemmille. (Dufva 2020, 46)

Suomalaisia on jatkossa yhä vaikeampi niputtaa yhteen ryhmään. Väestörakenne muuttuu pidentyneiden elinikien ja alentuneen syntyvyyden takia. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan suomalaisia olisi n 100 000 vähemmän vuonna 2050. Toisaalta 70-vuotiaiden terveenä elävien osuus on lisääntynyt. (Dufva 2020, 21-23)

Tulevaisuudessa teknologia sulautuu kaikkeen. Ihmisten arjen kannalta teknologian ymmärrettävyys, helppokäyttöisyys ja siihen liittyvä valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuus ovat olennaisia kysymyksiä. Olennaista on pohtia onko kaikilla samat mahdollisuudet pysyä mukana teknologian kehityksessä. Erityisesti ikääntyvän väestön kohdalla ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys korostuvat. (Dufva 2020, 39)

Teknologia kehittyy nopeasti ja uusia sovelluksia hyödynnetään. Kehitys vaikuttaa toimintatapoihin, rakenteisiin ja arkipäivään. Avoin keskustelu teknologian vaikutuksista on ensisijaisen tärkeää. Lisääntynyt tieto mahdollistaa yksilöidymmän ja ennaltaehkäisevän hoidon. (Dufva 2020, 37-38)

Teknologisen kehityksen vaikutukset näkyvät niin työn teon tavoissa kuin asiakaskokemuksissa. Se vaikuttaa tuotanto-organisaatioiden ja kuluttajien väliseen kanssakäymiseen sekä työn tekemisen tapoihin. Entistä nopeampi ja lisääntyvä tiedontuotanto vaatii asiantuntijoilta analyyttistä ajattelua,

ongelmanratkaisukykyä, luovuutta, monipuolisia vuorovaikutustaitoja, sosiaalista pääomaa sekä osaamisen laatua ja monialaisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 13)

Asiakasnäkökulmasta teknologialla parannetaan palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Avoin, esteetön ja selkokielineen teknologia tukee palvelujen yhdenvertaista saatavuutta. Etenkin syrjäseudet hyötyvät, kun esimerkiksi erityistyöntekijät voivat olla saavutettavissa verkkoyhteyden välityksellä. Luottamuksen lisäämiseksi digitaalisiin palveluihin on tärkeää käydä aktiivista yhteiskunnallista keskustelua tietosuojasta, digisyrjäytymisestä, itsemääräämisoikeudesta ja etiikasta. Tulee myös muistaa, etteivät digitaaliset ratkaisut korvaa henkilökohtaista kontaktia. Saatavuus ja saavutettavuus tulee siis taata myös muissa palvelukanavissa. Elämäntilanteissa, jossa omat voimavarat ovat heikoimmat, tarvitaan digitaalisten ratkaisujen lisäksi paljon muutakin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 16-17)

Digitalisaatio ja palveluinnovaatiot voivat lisätä sosiaali- ja terveydenhuollon tehokkuutta monesta näkökulmasta. Uudet työkalut, esimerkiksi digitaalinen omahoito, auttavat niin yksilö – kuin yhteisötasolla jäseniä auttamaan itse itseään. Se on kustannustehokas keino tukea elämänlaatua, osallisuutta ja sosiaalisia verkostoja. henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Heitä, jotka eivät tarvitse vahvaa tukea, voidaan valtuuttaa ja vastuuttaa. Hallinnollisesta näkökulmasta teknologiset ratkaisut avustavat tietojen keräämistä, jakamista ja asiakkaan palvelutarpeen arviointia vapauttaen resursseja tehtäviin, joissa edellytetään jolloin ammattilaisille jää enemmän aikaa sitä tarvitseville. Näin ollen sekä ammattilaisten että asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy ja korjaavien toimenpiteiden tarve vähenee lisäten kustannustehokkuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 17)

Yksilön hyvinvointiin vaikuttaa keskeisesti kokemukset osallisuudesta, merkityksellisyydestä ja ryhmään kuulumisesta. Monet etsivät aktiivisesti mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa ja muun muassa monet sähköiset palvelut antavat tähän mahdollisuuden. Tulevaisuudessa merkitystä on yhä enemmän

verkostoilla ja vuorovaikutuksella. Nähtävissä on kokeiluja osallisuuden lisäämiseksi ja ruohonjuuritason liikehdintä. Tärkeää on vahvistaa osallisuutta ja yhteistä keskustelua ja ehkäistä kärjistymistä. (Dufva 2020, 30-34)

Yhteiskunnan kestävyys ja vakaus taataan näkemällä jokainen ihminen on voimavarana, jonka toiminta- ja työkyvystä sekä osallisuudesta tulee huolehtia. Kaikille tulee mahdollistaa yhdenvertainen ja tasa-arvoinen mahdollisuus osallistua yhteiskuntaan. Joskus tämä vaatii ihmisten myönteistä erityiskohtelua estääksemme vaikeassa asemassa olevien syrjäytymistä. Erilaiset peruslähtökohdat tulee huomioida ja nykyaikaisia toimintatapoja soveltaa. Esimerkiksi tekoäly ja sosiaaliset innovaatiot voivat mullistaa toimintatapamme. Uudet tavat auttavat tunnistamaan ihmisten tarpeita entistä paremmin ja ne tehostavat diagnostiikkaa ja palveluvalintoja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 13)

Sote-uudistuksen tavoitteita ovat yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys ja kustannusten kontrollointi. Ne ovat saavutettavissa, mikäli toimeenpano on asiakaslähtöistä ja siihen varataan tarvittavat resurssit. Se luo edellytyksiä yhdenvertaisuudelle ja julkisen talouden kestävyydelle toimintaympäristössä, joka muuttuu nopeasti. Palveluja tulee kehittää asiakaslähtöisesti ja ketterästi. Asiakaslähtöisyyttä onkin pyritty lisäämään sosiaali- ja terveydenhuoltoa uudistettaessa. Nykyään asiakaslähtöisyys viittaa esimerkiksi palvelujen laatuun. Tulevaisuudessa asiakaslähtöisyys tarkoittaa ennen kaikkea aitoa osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omiin sosiaali- ja terveyspalveluihinsa. Asiakkaat toimivat palvelujen kehittäjinä, arvioijina ja toimijoina. Uudet palveluratkaisut valitaan asiakasta ajatellen ja kokonaisuuksia arvioidaan asiakkaan todellisten tarpeiden ja toiveiden mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 16)

5.4 Aineiston keruu ja analyysi

Tutkimuksen aineisto kerättiin laadullisin menetelmin teemahaastatteluilla sekä tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksessa haastateltiin HyMy-kylän neljää työntekijää ja yhtä opiskelijaa. Haastattelut toteutettiin

puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Teemahaastattelu kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin, mutta kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä ei ole tarkasti määrätty (Hirsjärvi & Hurme 1985, 36). Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten antamia tulkintoja ja merkityksiä sekä käsityksiä, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa. Tavoitteena on saada merkityksellisiä vastauksia. Haastattelurungon etukäteen valitut teemat liittyvät tutkimuksen viitekehukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75)

Megatrendianalyysia käytettiin pohjamateriaalina haastattelurungon laatimisessa. Haastattelussa keskustellaan megatrendianalyysistä nousseista teemoista. Metsämuuronen (2009, 314) toteaa, että megatrendit antavat käsityksiä siitä, mihin suuntaan kehitys suuntaa ja niiden analyysi toimii tulevaisuuden haltuunoton perus- tai pohjamateriaalina. Mikäli käytettävissä on asiantuntijoiden valmiiksi luomia megatrendianalyyseja, ei ole järkevää aloittaa ennakkointia ja tulevaisuuspohdintaa alusta.

Megatrendianalyysin lisäksi tulevaisuudentutkimuksen menetelmistä hyödynnettiin tulevaisuuden muistelua. Sen avulla haastatteluissa luotiin suuntaviivoja palvelujen elementeistä, estävistä ja edeltävistä tekijöistä ja laajennettiin näkökulmia tulevaisuuden hyvinvointia lisäävistä, paikallisista sosiaalipalveluista. Tulevaisuuden muistelu on menetelmä, joka auttaa hahmottamaan tavoitteita ja keinoja, joilla niihin voi päästä. Tulevaisuuden muistelun keskeisiä perusteita on ajatus avoimesta tulevaisuudesta: tulevaisuus ei ole ennalta määrätty, vaan sen toteutumiseen voi vaikuttaa. Sen keskeisiä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, voimavarakeskeisyys ja yhteistyön selkeyttäminen. (Arnkil & Seikkula 2005, 57–64.)

Aineisto oli alun perin tarkoitus analysoida aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, jossa tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus yhdistelemällä käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 443) Metsämuuronen (2009, 256) kuvaa vaiheita seuraavasti: aineisto sisäistetään, teoretisoidaan, luokitellaan ja täsmennetään, jonka jälkeen tutkitaan esiintymistiheyksiä ja poikkeuksia, luokitellaan uudelleen,

ristiinvalidoidaan ja tehdään johtopäätökset ja tulkinnat. (Metsämuuronen 2009, 264).

Aineistolähtöinen tutkimus on kuitenkin vaikea toteuttaa, sillä olemassa ei ole objektiivisia, puhtaita havaintoja. Lisäksi jo valitut käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia. Täten tutkimuksessa päädyttiin teoriaohjaavaan analyysiin. Sillä on teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät pohjautu suoraan teoriaan, vaan teoriaa voidaan hyödyntää analyysin etenemisessä. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aiempi tieto auttaa analyysia ja aiemman tiedon vaikutus on tunnistettavissa analyysistä. Aiemman tiedon merkitys ei kuitenkaan ole teoriaa testaavaa, vaan uusia ajatuksia avaavaa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 96)

Aineiston analyysi alkoi aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa sitä peilattiin aiempaan tutkimustietoon aiheesta. Päättelyn logiikka oli siis abduktiivista, jolloin tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmis tieto. Päättely ei kuitenkaan tapahdu teoriasidonnaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 96) Laadullinen aineisto pyrittiin raportoimaan siten, että lukija saa aineiston perusteella käsityksen siitä, miten tieto on hankittu ja miten luotettavasta tiedosta on kysymys (Metsämuuronen 2009, 264).

Aineisto kerättiin viidessä eri haastattelussa ajalla 6.5-28.5.2021. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teamsissa. Haastattelut tallennettiin äänitallentimella. Talletettua äänimateriaalia kertyi noin 170 minuuttia. Haastattelut litteroitiin Microsoft Office Wordin litterointitoiminnolla. Litteroitua tekstimateriaalia tuli noin 55 sivua. Litteroitu aineisto järjesteltiin Word -ohjelmalla ilman aineistonkäsittelyohjelmia. Opinnäytetyön tekijä luki ja kuunteli haastattelumateriaalit läpi useaan kertaan, jonka avulla aineistosta tunnistettiin toistuvia teemoja. Ilmauksia pelkistettiin ja yhdisteltiin.

<p>Selvä joo siis meillähän on tuolla pysäkillä on myös tuota tämä matalan kynnyksen palvelut ja sitähän kehitetään jatkuvasti, että mitä se sitten voi olla niin tulevaisuudessa niin. Tällaista liikkuvaa, että mennään ulkopuolelle tapaamaan ihmisiä sinne heidän paikkoihin. Se et missä he normaalisti ovat.</p>	<p>Teema: Matala kynnyys Luokittelu: Jalkautuminen</p>
<p>En mä edes jaksa tämmöistä varmaan joku hirveän vaikea prosessi, että tavallaan niinku sen madaltaminen niin kuin tarkoittaisi. Ehkä siinä kohdassa sitä, että me oltaisiin vaan niinku helpommin saatavilla näkyvillä niissä paikoissa missä ihmiset on.</p>	<p>Teema: Matala kynnyys Luokittelu: Jalkautuminen</p>
<p>Sosiaalialan palveluita niin jos me ajatellaan teknologiaa ja mulle tulee heti tämmöinen. Kaikki neuvonta, chat neuvonta, että hyödynnetään näitä meidän teknologisia välineitä ja madaltaa sitä matalaa kynnystä ja yhteydenottoa.</p>	<p>Teema: Teknologia Luokittelu: Chat</p>
<p>Meillä on nyt parin innovaatioprojekti ryhmän kanssa nyt ensi viikolla ja seuraavalla, että opiskelijat lähtee innovoimaan, että miten pysäkki toimintaan saataisiin semmoinen. Matalan kynnyksen chat palvelu asiakkaille, jossa he voi kysyä sosiaali, terveys ja kuntoutusalan liittyviä asioita, joista meidän opiskelijat ohjaisi.</p>	<p>Teema: Matala kynnyys Luokittelu: Chat</p>

Taulukko 3. Luokittelu

Yllä olevassa taulukossa 3 on esimerkki aineiston luokittelusta ja tiivistämisestä. Joidenkin vastausten kohdalla sama luokka esiintyi eri teemojen alla. Chat-palvelu esimerkiksi voitiin nähdä sekä keinona hyödyntää teknologiaa, että madaltaa kynnystä, kuten alla olevasta taulukosta selviää. Analyysiyksiköt pyrittiin löytämään aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti, kuten Tuomi & Sarajärvi (2021, 95) kuvaavat. Aiempi teoria ja tieto kuitenkin ohjasivat analyysia, mutta tavoitteena oli luoda uutta tietoa.

Sisällönanalyysissa seurattiin seuraavia vaiheita: Päätä mikä aineistossa on kiinnostavaa; käy läpi aineisto, erota ja merkitse; kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta; luokittele, teemoittele tai tyypittele; kirjoita yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92) Se mikä on kiinnostavaa aineistossa, pääteltiin tutkimuksen tarkoituksesta ja tutkimusongelmasta.

Luokitteluvaiheessa tiivistettiin keskeisiä teemoja samojen luokkien alle. Ideana oli etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Haastattelun teemat jo itsessään muodostivat jäsenystä aineistoon. Aineistosta haettiin tyypillistä kertomusta etsimällä samankaltaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92-93) Yhteenvedon kautta päästiin tutkimuksen tuloksiin.

6 Tulokset

Ensimmäisenä teemana haastattelussa oli sosiaalialan kehityssuunnat. Neljä kehityssuuntaa oli valittu ennalta: moniammatillisuus, asiakaslähtöisyys, ennaltaehkäisy sekä matalan kynnyksen palvelut. Toisena teemana oli megatrendit. Tässäkin tapauksia teemoja oli valittu ennalta megatrendianalyysin pohjalta. Ennalta valitut teemat olivat vieraskielisten ja ikääntyneiden määrän lisääntyminen, teknologinen kehitys sekä eriarvoistuminen.

Kolmantena teemana oli HyMy-kylä, ja miten sen vastaa sosiaalialan tulevaisuuden kehityssuuntiin sekä megatrendeihin. Neljäntenä teemana haastattelussa oli tulevaisuuden muistelu, jossa pyydettiin visioimaan HyMy-kylää viiden vuoden päästä. Tulososiossa kunkin teeman keskeiset vastaukset on merkitty boldatulla tekstillä. Kursiiveissa on suoria lainauksia haastatteluista.

Alla olevasta taulokosta 4 löytyy keskeiset vastaukset kuhunkin tutkimuskysymykseen tiivistettynä.

Mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalialan palveluissa?
- Moniammatillisuus, yhteistyötä teknologia- ja luovien alojen kanssa
- Matala kynnyks, palveluita yhdeltä luukulta läheltä asiakasta
- Osallisuus, palveluita tulee kehittää asiakkaiden kanssa
Mitä ovat asiakaslähtöiset sosiaalipalvelut nyt ja tulevaisuudessa?
- Anonyymejä, nimettömyys on keino madaltaa kynnystä
- Jalkautuvia, palveluiden vienti asiakkaan luokse ennaltaehkäisee
- Neuvovia ja ennaltaehkäiseviä, olohuonetyyppisiä ja arkea auttavia
Miten megatrendit vaikuttavat tulevaisuuden sosiaalipalveluihin?
- Ikääntyneet erityisryhmät huomioitava, vieraskieliset ja moniongelmaiset
- Osaamistarpeet, työntekijöiden kulttuurinen kompetenssi tärkeää
- Teknologia, chat-sovellus helpottaa yhteydenottoa ja osallistumista
- Virtuaalitodellisuus, uusien teknologioiden hyödyntäminen
Mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalialan palveluille Hymy-kylässä?
- Tiedottaminen, monikanavainen viestintä ja yleinen tunnettuus
- Palaute, asiakaskokemusten kerääminen ja yhteiskehittäminen
- Teema-päivät, tietoisuuden ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi

Taulukko 4. Tulokset

6.1 Sosiaalialan kehityssuunnat

Moniammatillisuus

Moniammatillisuus on olennaista tulevaisuuden sosiaalipalveluissa. Monissa työyhteisöissä tämä jo toteutuu, mutta kehitettävää on edelleen. Moniammatillista yhteistyötä voidaan myös laajentaa sote-sektorin ulkopuolelle esimerkiksi luoville aloille ja teknologiasektoriin.

Moniammatillisuus mainittiin haastatteluissa tulevaisuuden suuntana. Esimerkkinä sosiaalialalta mainittiin koulumaailma, jossa opiskelijahuolto koostuu monialaisesti kuraattorista, terveydenhoitajasta ja psykologista. Myös Helsingin opiskeluterveydenhuollolla ja nuorisotyöllä kerrottiin olevan yhteinen sosiaalisen median tili ja chat. Työikäisten kohdalla palveluiden todettiin puolestaan olevan melko eriytyneitä. Moniammatillisuus nähtiin asiakastyön lisäksi tärkeänä tukena ammattilaisille konsultoinnissa ja asiakastapausten yhteisessä läpikäymisessä.

Moniammatillisuus koettiin tärkeänä tavoitteena HyMy-kylälle hyvinvoinnin edistämiseksi. HyMy-kylässä sosiaalipalveluiden roolin ja sen myötä monialaisuuden kerrottiin vahvistuneen. Esimerkiksi senioritoiminnassa sosiaali- ja terveysala kohtaavat, samoin pysäkki-toiminnassa. Sen sijaan sote-alan ulkopuolisia yhteistyökumppaneita on vähemmän. Ehdotuksena kahdessa haastattelussa nostettiin luovien alojen ja kulttuurialan yhteistyö sosiaalialan kanssa.

Myös teknologiasektori esitettiin potentiaalisena yhteistyöalana yhdessä haastattelussa, esimerkkinä tästä mainittiin pelillistäminen. Vankilassa toteutusta pelillistäminen mainittiin, jolloin omasta sellistä voi päästä VR-lasit silmillään kävelyllä metsään. VR-vastaanotto palveluissa nostettiin esille uutena ideana. Yksi haastateltava mainitsi myös liikunta-alan luontevana yhteistyökumppanina. Myös vapaa-ajan sektori laajemmin sisältäen vanhustyön ja nuorisotyön mainittiin.

Moniammatillinen yhteistyö nähtiin kaikissa haastatteluissa toivottavana ja tärkeänä asiana. Se nähtiin keinona kohdata asiakkaat kokonaisvaltaisesti. Joustavaa ja luontevaa yhteistyötä toivottiin niin asiakastyöhön kuin työn kehittämiseen. Tärkeää olisi olla ymmärrystä muista toimijoista asiakkaan verkostosta. Todettiin myös, että moniammatillisen yhteistyön tulee olla asiakkaan tarpeista lähtevää ja jouhevaa. Voimavarojen yhdistäminen nähtiin myös keinona välttää päällekkäistä toimintaa sekä keinona ketterämpiin ja sujuvampiin palveluihin.

Mahdollisuudet moniammatilliseen yhteistyöhön Metropoliasa nähtiin erinomaisina jo monien erialojen opiskelumahdollisuuksien takia.

Ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisevässä työtöteessa olennaista on ammatillinen kompetenssi. Moniammatillinen yhteistyö tukee ennaltaehkäisyä. Anonyymien palvelujen tarjoaminen edesauttaa varhaista puuttumista.

Ennaltaehkäisyssä tärkeänä pidettiin sosiaalialan ammatillista kompetenssia. Ammatillaisen tulisi tunnistaa ennakoivia ja suojaavia tekijöitä. Avainkysymyksenä nähtiin asiakaskunnan ja asiakkaiden taustojen ja ympäristöjen tuntemisen. Puheeksi ottaminen, läsnäolo, kohtaaminen ja huolen ilmaisu olisivat tärkeitä työkaluja. Ennaltaehkäisevänä työnä nähtiin riskikohtien ja suojatekijöiden tunnistaminen.

”Meidän pitäisi enemmän sotepalveluissa kohdata kokonaisvaltaisesti eikä luukulta luukulle”

Monialaisuutta pidettiin tärkeänä tekijänä ennaltaehkäisyssä. Kollegoita voidaan konsultoida sekä palveluohjauksessa voidaan hyödyntää moniammatillista tiimiä. HyMy-kylässä on jo koottu työkalupakki, joka auttaa opiskelijoita palveluohjauksessa. Myös ennaltaehkäisyssä nousivat esille teemapäivät, joilla

voitaisiin tehdä HyMy-kylää tutuksi. Kolmatta sektoria haluttiin hyödyntää ennaltaehkäisevien tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisessä. Yhteisöllisyys ja anonymiteetti mainittiin myös ennaltaehkäisyn keinoina. Teknologian sekä jalkautumisen kautta voitaisiin madaltaa kynnystä.

Matala kynnys

Tärkeää on saada palveluita yhdeltä luukulta ja läheltä asiakasta. Markkinoinnin tulee olla monikanavaista, jotta se tavoittaa eri kohderyhmät. Yhteisöllisyys ennaltaehkäisee yksinäisyyttä. Jalkautuminen asiakkaan lueksi madaltaa kynnystä osallistua.

Haastattelussa todettiin, että asiakkaat ovat olleet vaikeasti lähestyttävissä tai eivät ole uskaltaneet tulla HyMy-kylään tai mahdollisesti eivät löydä paikalle. Kuitenkin pysäkki-toiminta nähtiin matalan kynnyksen palveluna, johon voi tulla minkä asian kanssa tahansa ja josta saa monialaista ohjausta ja neuvontaa anonymisti ja ilman ajanvarausta. Yhden luukun periaate nähtiin tärkeänä.

Matala kynnys nähtiin myös markkinointi- ja tiedottamiskysymyksenä. Neutraali sävy koettiin tärkeänä stigman ja häpeän poistamisessa. Tarve löytää oikeat kanavat tiedottamiseen nostettiin myös esille. Esimerkkinä nostettiin ilmaisjakelulehti Helsinki-info. Palveluiden tulisi olla näkyvillä ja saatavilla niissä paikoissa, missä ihmiset ovat. Lähtökohtana asiakaslähtöiseen kohtaamiseen pidettiin ”mitä kuuluu”- kysymystä.

Nuorten koronan tuottamasta ahdistuksesta oltiin huolissaan. Matalan kynnyksen palveluita pidettiin tärkeänä apukeinona ahdistukseen, yksinäisyyteen ja stressiin. Nuoria pidettiin hyvin tärkeänä kohderyhmänä HyMy-kylälle. Kynnyksen madaltamiseksi ehdotettiin anonymiteettiä, ettei asiakkaiden tarvitsisi ilmoittautua omalla nimellään tai tunnistautua. Henkilöä ei välttämättä tarvitsisi edes nähdä. Liikkuvat palvelut mainittiin kynnystä madaltavana tekijänä. Asiakkaita tulisi tavata heidän omassa lähiympäristössään. Teknologian

hyödyntämistä kynnyksen madaltamiseen ehdotettiin. Anonyymiä matalan kynnyksen digitaalista palvelua chatin muodossa onkin jo kaavailtu HyMy-kylään.

Yksinäisyyttä ja yksin jäämistä pidettiin isona ongelmana, johon matalan kynnyksen tukiverkot kuten olohuone tyyppinen toiminta auttaisivat. Esimerkkinä jo olemassa olevasta toiminnasta nostettiin nuorille maahanmuuttajamiehille järjestettyä nuorisotilatyyppistä olohuonetoimintaa. Myös verkossa voisi myös muodostua yhteisöjä, joka koettiin yksinäisyyttä ennaltaehkäisevänä asiana. Haastattelussa mainittiin, kuinka olisi hyvä olla paikkoja, jonne voisi tulla vain juttelemaan ja olemaan, ilman varsinaisia ongelmia tai avuntarvetta.

”Ei me niinku ajatella, että se toiminta on siellä hymy kylässä fyysisesti vaan että entistä enemmän me niinku mennään tonne yhteisöön”

Jalkautuminen nähtiin tärkeänä keinona madaltaa kynnystä. Ajatuksena oli, että palvelut tuotaisiin asiakkaan luo eikä toisinpäin. Metropolian kampus myös nähtiin hienona ja joillekin asiakkaille pelottavana sen takia. Syksyllä koronan hellitettyä olisi tarkoituksena jalkautua taas.

Asiakaslähtöisyys

Asiakkaan kokemuksia tulee kartoittaa ja palveluita kehittää asiakkaiden kanssa, kun mahdollista. Tiedottamiseen tulee saada asiakasnäkökulmaa. Osallisuuden tulee ylettyä myös HyMy-kylän opiskelijoihin.

Osallisuus nähtiin keinona kehittää asiakaslähtöisyyttä. Yksi haastateltava kertoi, kuinka HyMy-kylässä parhaillaan pohditaan asiakaskokemusten keräämistä ja laaditaan kyselyä. Samalla kerätään asiakkaan toiveita ja palvelutarpeita sekä luodaan kontakteja alueen yhteistyökumppaneihin. Alueen asukkaiden haastatteluja on myös tehty aiempina vuosina. Todettiin, että asiakkaiden osallisuutta tarvittaisiin vielä enemmän.

Yhtenä esimerkkinä keinosta vaikuttaa on palautejärjestelmä, johon voi jättää palautetta anonyymisti. Asiakas näkökulmaa toivottiin myös tiedottamiseen ja markkinointiin, esimerkiksi kysymykseen mitä palveluita kannattaa mainostaa ja missä. Yhdessä haastattelussa todettiin haasteena asiakkaiden kyky kehittää palveluita, vaikka ideoita ja ajatuksia olisikin. Myös asiakkaiden mukaan saaminen kehittämistyöhön nähtiin haastavana.

Keinona saada asiakkaita paikalle ja saada palautetta kerättyä nostettiin teemapäivät aiheesta, joka kiinnostaisi ympäristön asukkaita. Esimerkiksi keskustelutilaisuuksia tai julkisuuden henkilöitä voitaisiin käyttää houkuttelemaan kävijöitä. Sähköisiä välineitä voitaisiin hyödyntää kyselyissä tai haastatteluissa. Potentiaalisia asiakkaita voitaisiin lähestyä järjestöjen kautta. Myös Metropolian opiskelijoiden osallisuus nähtiin tärkeänä. Heidät nähtiin tärkeänä lenkkinä kehittämisessä.

6.2 Megatrendit sosiaalialalla

Teknologia

Käyttäjäystävälliset ja tietoturvalliset sovellukset madaltavat osallistumisen kynnyksiä. Virtuaalitodellisuus tarjoaa mahdollisuuksia tulevaisuuden innovoijille. Tärkeää on huomioida, ettei teknologinen kehitys eriarvoista asiakaskuntaa.

Keskustellessa megatrendeistä, mainittiin haastatteluissa käyttäjäystävälliset ja tietoturvalliset sovellukset internetissä. HyMy-kylään onkin kehitteillä oma chat. Se on matalan kynnyksen palvelu asiakkaille, joissa ei tarvitse tunnistautua ja jossa voi kysyä sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalaan liittyviä asioita, joihin HyMy-kylän opiskelijat vastaisuudessa vastaavat. Chatissa toimimisen pelisäännöistä ja vastuista sopimista pidettiin tärkeänä ja taustalla vastuuhenkilönä toimii opettaja. Sosiaali- ja terveysalalla on myös verkkovälitteinen opintojakso, johon chat-toiminta voidaan yhdistää luontevasti. Teknologian käyttöä pidettiin välineenä madaltaa kynnyksiä ja yhteydenottoa.

”Annetaan sitä palvelua ilman, että meidän tarvitsee välttämättä edes nähdä sitä henkilöä tai tietää mitään muuta kuin se nimi ehkä jonka hän antaa jos antaa sitäkään”

Chat-neuvonta nähtiin tapana madaltaa kynnystä yhteydenottoon ja palveluun osallistumiseen. Kuten kasvokkaisia palveluita, myös verkon välityksellä olevia palveluita olisi hyvä olla kehittämässä palveluita käyttäviä henkilöitä. Teknologia nähtiin asiakastyön lisäksi mahdollisuutena kehittää tiimien välistä yhteistyötä ja ketteryyttä. Sen arveltiin modernisoivan tiedonkulkua ja madaltavan yhteistyön kynnystä.

Virtuaalitodellisuus nostettiin yhdeksi teknologian mahdollisuudeksi sosiaalialalla. Esimerkiksi vanhustyössä voitaisiin käyttää virtuaalilaseja, jotka korostavat tiettyjä värejä tai tavaroita kuten lääkkeitä ja muistuttavat tietyistä tehtävistä tai ajoista. Kielenkääntäjää pidettiin toisena teknologisenä saavutuksena, ehkä tulevaisuudessa asiakastyössä korvaan voi laittaa mikrofonin, joka automaattisesti kääntää kieltä. Sosiaalialan nuorissa opiskelijoissa nähtiin olevan paljon innokkaita ja innovatiivisia kehittäjiä.

Teknologia nähtiin toisaalta myös mahdollisina eriarvoistavana tekijänä. Nykyään vanhemmalla sukupolvella voi olla haasteita teknologian käytön kanssa. Nuorempi sukupolvi on kasvanut teknologian parissa, mutta toisaalta asioiden edistymen nopeasti, eivät hekään vanhempana osaa käyttää kaikkea uutta teknologiaa. Teknologipolun lisäksi tulisi siis myös olla vaihtoehtoinen polku.

Vieraskieliset & Ikääntyneet

Vieraskielisten palveluita tulee kehittää ja saatavuutta parantaa. Kulttuurinen kompetenssi tulee huomioida ja työntekijöitä kouluttaa monikulttuuriseen kohtaamiseen. Ikääntyneille tulee järjestää ennaltaehkäiseviä palveluita. Molemmille kohderyhmille tarvitaan helposti lähestyttäviä palveluita.

Haastatteluissa tuli ilmi myös käsitys siitä, että vieraskielisten palveluissa on suuria puutteita. Palveluja saattaa olla suunniteltuilla, mutta ei vielä saatavilla. Esimerkiksi sovellukset tehdään ensiksi suomeksi, sitten ruotsiksi, sitten ehkä englanniksi, mutta muilla kielillä niitä ei välttämättä ole saatavilla. Tälle kohderyhmälle suunnatun tiedon tulisi olla helppolukuisessa ja ymmärrettävässä muodossa. Opiskelijoiden kielitaitoa voitaisiin hyödyntää HyMy-kylän tulevassa chat-palvelussa.

Eri kulttuureista tulevat voivat myös ymmärtää asioita hieman eri tavalla sekä olla tottuneita toimimaan eri tavalla kuin Suomessa toimitaan. Heillä ei välttämättä ole käsitystä siitä, miten yhteiskunta toimii ja millä keinoin pääsee mihinkin palveluihin.

Myös ikääntyneiden kohdalla helppokäyttöisyys olisi tärkeää. Nykyinen työikäinen väestö ikääntyy ja kyky käyttää tietokoneita ja erilaisia sovelluksia lisääntyy, mutta teknologiakin kehittyy jatkuvasti. On tärkeää pohtia tapoja, että ikääntyneetkin pysyvät mukana kehityksessä. Keinona tähän ehdotettiin digikoulutuksia tai -pajoja. Tärkeinä pidettiin arkea tukevia, ennaltaehkäiseviä palveluita ikääntyneille.

”Onko meillä riittävästi tällaisia ennakoivia, arkea tukevia palveluita ikääntyessä, vai onko se kaikki sitten vasta, kun tulee se ambulanssi ralli?”

Yhdessä haastattelussa tuli ilmi, ettei työntekijöillä välttämättä ole vieraskielisille suunnatuista palveluista tuntemusta. Tällöin täydennyskoulutuksesta tai erikoistumisopinnoista voi olla hyötyä. Ikääntyneiden kohdalla mietitytti ennakoivien, arkea tukevien palveluiden tarjonta sekä tietoisuus niistä.

Toisaalta koettiin, että ikääntyneille on hyvin palveluita tarjolla. Pysäkissä on tehty yhteistyötä lähialueen verkostojen kanssa, kuten seurakunnan, Marttojen ja

palvelutalojen kanssa. Ikääntyneiden monialaista ohjausta korostettiin, etenkin monisairaiden kohdalla. Kokonaisvaltainen ajattelu olisi tärkeää.

Pääkaupunkiseudulla koettiin olevan monipuoliset, mutta pirstaleiset palvelut, jotka eivät ehkä ole kaikkien saavutettavissa tasapuolisesti. Heikommassa asemassa koettiin olevan erityisesti ikäihmiset, joiden sosiaalinen pääoma on heikompi, eikä esimerkiksi lähipiiri ole kattava. Heidän voi olla hankala saada hoitoa tai palveluita. Osa kaipaa myös rinnalla kulkemista. Lisäksi päihdeongelmaiset sekä sateenkariväki tulisi huomioida myös ikääntyneiden palveluissa. Lisäksi myös vieraskieliset vanhukset tulisi huomioida.

On mahdollista myös, että ikääntyneiden palvelutarpeet muuttuvat, kun uudet ikäpolvet vanhenevat. Perustarpeet voivat toisaalta olla samankaltaisia. Peruspalvelu voi olla samankaltaista, mutta tarpeen arveltiin lisääntyvän, eli kyseessä voisi olla enemmän määrällinen muutos kuin laadullinen.

Vieraskielisten palvelut puolestaan ovat aluillaan, eli niissä on kehitettävää. Esimerkiksi paperittomien kohdalla on vielä epäselvää minkälaisia linjauksia ja mihin voidaan ohjata. Niissä ollaan vielä alkutekijöissään. Toisaalta opiskelijoiden kielitaitoa voidaan hyödyntää, niin englanninkielisissä tutkinnoissa opiskelevien kuin esimerkiksi vaihto-opiskelijoiden.

Yleisesti pääkaupunkiseudulla tulisi olla matalan kynnyksen palvelua vieraskielisille. Esimerkiksi apua tarvittaisiin siihen, miten haetaan työlupia tai oleskelulupia ja tietoisuuteen mitä palveluita ylipäänsä on tarjolla. Monilla asiakkaila on haasteita esimerkiksi viranomaispapereiden ja hakemusten täyttämässä.

Yhdessä haastattelussa todettiin, että palvelut ja järjestelmä sinänsä ovat hyviä, mutta vieraskielisten kohtaamiseen tarvittaisiin moniammatillisuutta ja kulttuurisensitiivisyyttä. Myös ylisukupolvista työskentelyä tulisi huomioida ja palvelut kohdennettaisiin myös perheisiin ja sukuun kokonaisuutena.

Esimerkkinä mainittiin arjen tukeminen kokonaisuutena esimerkiksi perhekahvilan ja perhekummien kautta.

Eriarvoisuus

Teknologialla voi olla rooli sekä eriarvoistumisen lisääjänä että estäjänä. Tiedottaminen on olennaista ja alueelliseen eriytymiseen pitää kiinnittää huomiota. Yksinäisyys huolestuttaa.

Teknologia nostettiin esille eriarvoistavana tekijänä. Toisaalta se voi lisätä tasa-arvoa esimerkiksi palveluihin pääsyn kautta. Toisaalta kaikilla ei ole teknisiä laitteita tai taitoa käyttää niitä. Voi olla myös epäluottamusta ja pelkoa viranomaisia tai teknologiaa kohtaan. Viestinnässä pitäisi siis käyttää perinteisiäkin kanavia esimerkiksi postiluukusta jaettavien lappujen kautta. Jopa radiomainoksia ehdotettiin.

Eriarvoistumisen ehkäisemiseksi kouluissa voitaisiin puhua sosiaalipalveluista kaikille oppilaille kampanjanomaisesti kuten liikenneturvallisuudesta, jotta tieto olisi saavutettavissa. Haastattelussa todettiin myös, että Helsingin kaupungin sisällä on paljon eriarvoisuutta eri hyvinvointialueilla. Todettiin myös, että moniammatillisuudesta puhutaan johdon keskuudessa, mutta osa ammattilaisista edelleen haluaa toimia ammattikunnittain.

Eriarvoisuuden taklaaminen sosiaalialalla yleisesti oli yhden haastateltavan mielestä johtamiskysymys. Siiloja tulisi purkaa, että ei toimittaisi toimintaympäristö tai jopa ammattiryhmittäin. Prosesseja pitäisi olla mukana kehittämässä niin asiakkaat kuin työntekijät, jotka niiden parissa työskentelevät. Yksi haastateltava totesi, että yleisesti sekä sosiaali- että terveysalalla tunnetaan eriarvoistumisen riski- ja suojaavat tekijät.

Yksinäisyyttä pidettiin isona haasteena, jota korona osaltaan on lisännyt. Teknologialla voi silloin olla kohtaamisissa iso rooli sekä luoda turvallisuutta. Syrjäseudulle voisi tuottaa yhteisöllisiä tapahtumia teknologiaa hyödyntäen.

Vertaisryhmille olisi tarvetta myös. Esimerkkinä nostettiin afgaaninaiset, jotka ovat saaneet kotimaassaan aivan erilaista tietoa seksuaalisuuteen ja seksuaaliterveyteen liittyen. Suomessa saatua tietoa on kuulemma välitetty teknologian avustuksella kotimaahankin. Teknologia luo siis yhteyksiä tiedonvälitykseen.

6.3 Sosiaalialan palvelut HyMy-kylässä nyt ja tulevaisuudessa

Sosiaalialan läsnäoloa HyMy-kylässä pidetään tärkeänä.

Yhteiskehittäminen ja toimijuus ovat tärkeitä teemoja. HyMy-kylän toivotaan luovan yhteisöllisyyttä ja yhteistyötä. Asiakkaat kaipaavat neuvontaa ja liikkuvaa palvelua. Viestintää ja tunnettuutta tulisi vahvistaa.

HyMy-kylää koskevassa kysymyksessä korostuivat seuraavat teemat: sosiaalialan rooli HyMy-kylässä, osallistavuus ja paikallisuus sekä erilaiset palvelutarpeet.

HyMy-kylän todettiin vastaavan hyvin tulevaisuuden sosiaalipalveluihin sekä omaavan paljon potentiaalia. Tärkeänä nähtiin ennaltaehkäisyn korostaminen, auttaminen siinä, että ihmiset pysyisivät kunnossa ja sosiaalisesti aktiivisena. Se aiheuttaisi myös yhteiskunnalle säästöjä.

Sosiaaliala

Ensinnäkin toivottiin, että sosiaalialan rooli korostuisi tulevaisuudessa HyMy-kylässä. Toiseksi esille nousi toive sosionomikoulutuksen tiiviimmästä läsnäolosta HyMy-kylässä. Lisäksi puhuttiin aidosta monialaisuudesta.

Osallistavuus ja paikallisuus

HyMy-kylän toivottiin saavuttavan osallistavuutta. Asiakkaiden äänet halutaan kuuluviin sekä toimintaa kehittää yhteisöllisesti. Kehitysideoita toivottiin asiakkailta ja myös yhteiskehittäminen mainittiin ja toimijuudesta puhuttiin.

Kerrottiin myös, että Myllypuron alueen asukkaiden toiveita oli jo kartoitettu ja pohdittu yhdessä esimerkiksi terveysaseman kanssa siitä, miten Metropolia Ammattikorkeakoulu täydentäisi Myllypuron palveluita. Tätä pidettiin tärkeänä.

Lisäksi mainittiin liikkuva toiminta: paikallinen ja lähellä oleva palvelu. Toiveena oli, että entistä enemmän mentäisiin yhteisöön sen sijaan, että toiminnan ajatellaan olevan fyysisesti HyMy-kylän tiloissa.

”Kuinka saadaan ihmiset ensinnäkin paikalle, että heiltä saadaan sitten sitä palautetta, siinä voisi olla erilaisia teemapäiviä.”

Palvelutarpeet

Uusia palvelutarpeita ehdotettiin myös. Todettiin, että osa asiakkaista on jäänyt teknologisen kehityksen kyydistä ja neuvonnalle olisi tarvetta. Lisäksi mainittiin arjen hyvinvointi ja tukeminen sekä perhetyö, esimerkiksi perhe- tai seniorikahvilatoiminta.

Tulevaisuuden muistelun osiossa nousi esiin seuraavat teemat: tunnettuus ja viestintä, yhteisöllisyys ja yhteistyö, opinnollisuus ja yrittäjäyys, sekä palvelut ja tapahtumat sekä niiden kehittäminen.

Tunnettuus

Tunnettuus ja viestintä nousi esille jokaisessa haastattelussa. Tunnettuutta lähestyttiin eri näkökulmista: Metropolian sisäisestä, lähialueen paikallisesta sekä yleisestä tunnettuudesta. Haastatteluissa mainittiin tavoitteena muun muassa se, että kaikki opiskelijat tietäisivät mikä HyMy-kylä on. Lisäksi toivottiin paikallisten asukkaiden ja Myllypurolaisten tuntevan HyMy-kylän. Myös yleisestä tunnettuudesta puhuttiin, sekä siitä että asiakkaat löytäisivät paikan.

Yhteisöllisyys

Myös yhteisöllisyydestä ja yhteistyöstä puhuttiin, siitä, kuinka HyMy-kylä olisi osa Myllypuron yhteisöä. Toivottiin kiinteitä ja vahvoja kumppanuuksia ja yhteistyön vahvistuvan eri toimijoiden ja verkostojen kanssa. Yhteistyöhön liittyen, myös yrittäjäys ja opinnollisuus nousivat esille teemoina useammassa haastattelussa. Turbiini-toiminta mainittiin tapana tuottaa innovaatioita ja toivottiin opiskelijoiden pääsevän HyMy-kylästä alkuun yrityksensä kanssa. Myös yritysyhteistyön voimistuminen mainittiin sekä yhteistyö opiskelijoiden ja yritysten välillä yrityshautomossa. Yrittäjyydestä puhuttiin tulevaisuuden suuntana.

Opinnollisuus

Opinnollisuudesta puhuttiin myös. Yhdessä haastattelussa esitettiin toivomus, että kaikki opiskelijat harjoittelisivat jossain vaiheessa opintojen aikana monialaisesti HyMy-kylässä. Toivottiin myös, että HyMy-kylä olisi haluttu harjoittelupaikka ja kiinnostava mahdollisuus päästä oppimaan autenttisessa ympäristössä.

7 Pohdinta

7.1 Tulosten pohdinta

Tutkimuskysymykset ja megatrendianalyysi ohjasivat niin aiemman tutkimustiedon hankintaa kuin haastattelujen teemoja, joten samat teemat nousivat esiin aiemmassa tutkimustiedossa ja aineistossa. Eroavaisuuksia löytyi myös. Aiempi tutkimustieto, megatrendianalyysi ja haastattelujen tulokset täydensivät toisiaan, lisäsivät tietoarvoa ja nostivat esille jatkotutkimusaiheita sekä tietoa palveluiden jatkokehittämistä varten.

Sitran megatrendikoosteen mukaan vastakkainasettelu lisääntyy tulevaisuudessa. Ihmiset jakaantuvat entistä enemmän erilaisiin ryhmiin arvojen, elintapojen, asuinpaikan ja kulutusvalintojen suhteen. Olisi tärkeää vahvistaa osallisuutta ja yhteistä keskustelua ja ehkäistä kärjistymistä. (Dufva 2020, 30-34) Myös eriarvoisuuden ennustetaan lisääntyvän. Monine ulottuvuuksineen se onkin

keskeinen tulevaisuuden haaste. Vauraus keskittyy jatkossa yhä harvemmille. (Dufva 2020, 46)

Olisi tärkeää pohtia, miten voidaan lisätä dialogisuutta ja yhteistyötä eri ryhmien välillä. Pohdinta herätti kysymyksen, onko vastakkainasetteluun ilmiönä varauduttu riittävästi, sillä teema ei noussut esille haastatteluissa. Huoli eriarvoistumisesta sen sijaan näkyi tuloksissa.

Sitran kosteessa todetaan, että yksilön hyvinvointiin vaikuttaa keskeisesti kokemukset osallisuudesta, merkityksellisyydestä ja ryhmään kuulumisesta. Monet etsivät aktiivisesti mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa, ja muun muassa monet sähköiset palvelut antavat tähän mahdollisuuden. Tulevaisuudessa merkitystä on yhä enemmän verkostoilla ja vuorovaikutuksella. Nähtävissä on kokeiluja osallisuuden lisäämiseksi ja ruohonjuuritason liikehdintä. (Dufva 2020, 23) Osallisuuden tärkeys näkyi myös haastattelun vastauksissa. Sähköisten palveluiden mahdollisuudet esimerkiksi palautteen keruussa tunnistettiin haastatteluissa. Voisiko sähköisiä palveluita käyttää monipuolisemminkin osallisuuden lisääjinä?

Maahanmuutto vaikuttaa väestörakenteeseen ja maahanmuuton onnistuminen riippuu esimerkiksi kotoutumisen onnistumisesta. Kotoutumisen kannalta olennaista ovat sosiaaliset verkostot, kielen oppiminen, pysyvä kiinnittyminen työelämään ja suomalaisen yhteiskunnan vastaanottava ilmapiiri. (Dufva 2020, 24) Sosiaalialalla voitaisiin entistä paremmin huomioida taloudellisen ja työllistymisen tuen lisäksi pehmeät arvot kotoutumisessa, kuten vastaanottavainen asenne ja sosiaalisten verkostojen rooli. Olisiko HyMy-kylässä mahdollisuuksia tarjota tila kielen oppimiseen ja sosiaalisten verkostojen luomiseen? Keinona voisi olla esimerkiksi kielikahvilat ja tämä sopisi haastateltujen tavoitteeseen yhteisöllisyyteen panostamisesta.

Aiemmassa tutkimustiedossa todetaan monen sosiaalityön maahanmuuttaja-asiakkaiden kärsivän useista terveysongelmista, kuten päänsäryistä, selkäsäryistä, mielenterveysongelmista ja posttraumaattisista oireista. Etenkin monella pakolaisella oli taustallaan traumatisoivia kokemuksia.

Sosiaalityöntekijät kokivat tarvitsevansa lisää tietoa traumatisoituneiden asiakkaiden kohtaamisesta. Pitkät jonot mielenterveyspalveluihin pahensi tilannetta entisestään. Toisaalta monet vähemmistöasiakkaat saattavat nähdä mielenterveysongelmat tabuna ja täten välttää hoitoa. (Punternold Bø 2015, 566) Traumatisoituneiden asiakkaiden kohtaaminen ei noussut esille haastatteluissa. Traumataustojen tiedostamiseen ja niiden kanssa työskentelyyn voisi kuitenkin panostaa sosiaalialalla asiakaskunnan kansainvälistyessä.

Vieraskielisten asiakkaiden kohdalla haastateltavat pitivät tärkeänä työntekijöiden osaamista, palveluiden tuntemista ja kulttuurista kompetenssia. Aiemmassa tutkimustiedossa näihin kysymyksiin ehdotettiin ratkaisuna sosiaalityön koulutuksen kehittämistä. Koulutukseen tulisi lisätä monikulttuurista viestintää, rasmin ja syrjinnän ymmärrystä, ymmärrystä maahanmuuttosäännösten vaikutusta maahanmuuttajien jokapäiväiseen elämään sekä kulttuurista sensitiivisyyttä ja tietoisuutta sosiaalityön ideologisesta taustasta. (Punternold Bø 2015, 272)

Vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskentelyssä ilmeneviin viestintäongelmiin ja kulttuurieroihin esitettiin aiemmassa tutkimustiedossa interkulttuurista sovittelijuutta. Tämä vaihtoehto ei noussut esiin haastatteluissa. Interkulttuurisella sovittelijalla tulisi olla kieli-, kulttuuri-, laki- ja sosiaalityön osaamista muiden taitojen ja kokemusten lisäksi. Koska integraatio on kaksisuuntaista ja vaatii sekä alkuperäisväestön että maahanmuuttajien osallistumista, kulttuurienvälistä sovittelua pidetään hyödyllisenä sosiaalisen kontaktin edistämiseksi. (Genova & Barberis 2018, 1-11) Tämän tyyppisen palvelun tai ammattikunnan hyödyntämistä monikulttuurisessa asiakastyössä voisi tutkia lisää. HyMy-kylässä palveluun voisi hyödyntää kansainvälistä opiskelijakuntaa.

Haastatteluissa ei myöskään noussut esille itsereflektion tarve monikulttuurisessa työskentelyssä, toisin kuin aiemmissa tutkimuksissa. Sosiaalityöntekijät korostavat itsereflektion tärkeyttä ennakkoalustojensa pohdintaan sekä sortoa torjuvien käytäntöjen ja asiakaslähtöisten käytäntöjen kehittämiseen (Anis & Turtiainen, 2021, 79).

Tutkimustiedon mukaan tulevaisuuden sosiaalityö on perustavanlaatuisesti siirtymässä kohti samoihin tiloihin sijoitettua, moniammatillista toimintatapa ja verkostotyöskentelyä. (Frost 2017, 174) Tämä siirtymä moniammatillisuuteen korostui myös haastatteluissa ja sitä pidettiin tärkeänä. Esimerkiksi tarvetta sosiaalialan läsnäololle HyMy-kylässä korostettiin. Lisäksi haastatteluissa ilmeni halu lisätä moniammatillista yhteistyötä muiden kuin sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa.

Kuten megatrendianalyysissa todettiin, tulevaisuudessa teknologia sulautuu kaikkeen. Ihmisten arjen kannalta teknologian ymmärrettävyys, helppokäyttöisyys ja siihen liittyvä valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuus ovat olennaisia kysymyksiä. Olennaista on pohtia, onko kaikilla samat mahdollisuudet pysyä mukana teknologian kehityksessä. Erityisesti ikääntyvän väestön kohdalla ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys korostuvat. (Dufva 2020, 39) Tämä näkyi myös haastatteluvastauksissa.

Aiemman tutkimustiedon perusteella verkkoteknologian hyödyt sosiaalityölle ovat moninaiset ja etenkin chat-pohjaisia tekniikoita tulisi kehittää madaltamaan sosiaalipalvelujen käytön kynnystä. Ne lisäävät palveluiden saavutettavuutta ja osallisuutta (Best Manktelow, & Taylor 2016). Verkkoteknologian koetut hyödyt ilmenivät selvästi myös haastatteluissa ja HyMy-kylässä on jo edetty chat-palvelun suunnitteluun.

Haastatteluissa esitettiin myös huoli verkkopohjaisten palveluiden syrjäyttävistä vaikutuksista. Myös aiemman tutkimustiedon mukaan sosiaalialalla tulisi vaalia osallisuutta esimerkiksi ikääntyneiden ihmisten digipalveluiden kehittämisessä (Mois & Fortuna, 2020, 412). Nopeasti kehittyvien teknologioiden hyödyntämistä ikääntyneiden palveluissa voisi pitää mielekkäänä jatkotutkimuksen aiheena.

Sosiaali- ja terveysministeriön katsauksessa (2018, 13) todettiin, että teknologisen kehityksen vaikutukset näkyvät myös työn teon tavoissa. Se vaikuttaa tuotanto-organisaatioiden ja kuluttajien väliseen kanssakäymiseen sekä työn tekemisen tapoihin. Entistä nopeampi ja lisääntyvä tiedontuotanto

vaatii asiantuntijoilta analyyttistä ajattelua, ongelmanratkaisukykyä, luovuutta, monipuolisia vuorovaikutustaitoja, sosiaalista pääomaa sekä osaamisen laatua ja monialaisuutta.

Tulevat julkisen sektorin johtajat voivat hyötyä uusista taidoista, kuten järjestelmällisestä ajattelukyvyistä, kokonaisvaltaisesta lähestymistavasta sekä kyvystä ratkaista monimutkaisia ongelmia. Ihannetapauksessa heillä olisi myös vahva kyky edistää eri sidosryhmien välistä yhteistyötä ja yhteenkuuluvuutta, sekä yhdistää kilpailevia ja ristiriitaisia näkökulmia. Heidän tulisi muovautua luoviksi innovaattoreiksi ja tekijöiksi, jotka toimivat yhä monimutkaisemmissa ympäristöissä ja muokkaavat vanhentuneita rakenteita. (Baimyrzaeva & Taylor Meyer 2020, 13) Nämä osaamistarpeet tai vaikutukset eivät näkyneet haastatteluvastauksissa. Teknologisen kehityksen luomia osaamistarpeita varten olisi hyvä varautua.

Sosiaalialan ammattilaisten tulisi ymmärtää verkkoteknologian hyödyntämisen tärkeys. Heidän tulee olla tietoisia tekniikan kehityksestä ja sen vaikutuksista, käyttötavoista ja eduista. Nuoren sukupolven tapaa hakea tietoa tulisi ymmärtää ja tuntemusta verkossa olevista mielenterveyspalveluista lisätä. Moni nuori välttää virallisia terveystietosivustoja. Lakisääteiset sosiaalipalvelut voivat pyrkiä ratkaisemaan tämän ongelman lisäämällä läsnäoloa verkossa sekä lisäämällä markkinointia ja kehittämällä asianmukaisia palveluja. Kerätyt todisteet viittaavat siihen, että asiakkaat arvostavat koulutettujen ammattilaisten, kuten sosiaalityöntekijöiden, tarjoamia ympärivuorokauden saatavilla olevia palveluja. (Best, Manktelow & Taylor 2016, 270) Ympärivuorokautisuuden mahdollisuutta palveluissa ei esitetty haastattelutuloksissa.

Helposti saatavilla olevat ja joustavat palvelut, jotka tarjoavat sosiaalista tukea sekä mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen, voivat tutkimustiedon mukaan kohentaa osallistujien elämäntilannetta. (Elstadt & Henning Eide 2017, 8) Tämä korostui myös haastatteluvastauksissa, jossa esimerkiksi jalkautumista ehdotettiin keinoksi lisätä palveluiden saavutettavuutta ja ennaltaehkäiseviä olohuone- tai neuvontatyyppejä palveluita ehdotettiin.

Matalan kynnyksen palveluiden lisäksi toinen keskeinen muutos sosiaalipalveluissa on asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden korostaminen. Yhdistyneessä kuningaskunnassa sosiaalipalvelujen suunnitteluun ja tarjoamiseen ovat yhä useammin osallistuneet niiden käyttäjät ja monet tutkijat väittävät, että asiakkaiden osallistuminen on välttämätöntä sosiaalipalvelujen uudistamiseksi. Sitä pidetään keskeisenä siirtymänä pois byrokratisoituneista sosiaalipalveluista, joissa työntekijät ja palvelut näyttäytyvät etäisinä asiakkaille. Palvelun käyttäjien osallistuminen on ollut osa myös sosiaalityön koulutusohjelmia vuodesta 2003 alkaen. Se on johtanut innovatiivisiin ja koulutukselle arvokkaisiin lähestymistapoihin, kuten kokemusasiantuntijoiden hyödyntämiseen. (Goossen & Austin 2017, 37)

Myös haastatteluissa asiakkaiden osallistamista palveluiden kehittämiseen pidettiin tärkeänä. Toisaalta koettiin myös haastavaksi saada asiakkaita mukaan suunnittelutyöhön. Kokemusasiantuntijoiden käyttöä ei mainittu haastatteluissa.

Uudenlaiset hyvinvointia, asumista ja toimeliaisuutta tukevat ratkaisut ovat ensisijaisen tärkeitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 10) Ihmiset elävät entistä pidempään ja väestörakenne vanhenee. Toisaalta ihmisten toimintakyky saattaa tulevaisuudessa olla määrittävämpi tekijä kuin ikä. Määrän lisäksi onkin syytä katsoa laatua, kuinka terveinä ihmiset pysyvät. Ennaltaehkäisy ja terveet elämäntavat korostuvat. (Dufva 2020, 23) Terveitä elämäntapoja edistäviä aloitteita tulisi kehittää maailmanlaajuisesti. Tulisi myös varmistaa, että päättäjiillä on käytettävissä ajantasaista tieteellistä tutkimustietoa ikääntyvän väestön sosiaalisista, taloudellisista ja terveydenhuoltopalveluista. (Kaplan & Inguanzo 2017, 10)

Terveet elämäntavat eivät nousseet esille haastatteluvastauksissa ikääntyvien kohdalla. Voisiko terveellisiä elämäntapoja edistää hyödyntäen moniammatillista osaamista? HyMy-kylässä tämä voisi sisältää jalkautuvaa palvelua kuten yhteisöllistä ruoanlaittoa, ulkoilua tai muuta mielekästä ja terveyttä edistävää tekemistä.

7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä on arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen piirissä on erilaisia käsityksiä tutkimuksen luotettavuudesta. Metodikirjallisuudessa luotettavuutta lähestytään usein validiteetin ja reliabiliteetin kautta. Validiteetilla viitataan siihen, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu tutkia. Reliabiliteetilla puolestaan viitataan tutkimustulosten toistettavuuteen. Näitä käsitteitä laadullisen tutkimuksen kohdalla on kuitenkin kritisoitu, sillä ne perustuvat käsitykseen yhdestä konkreettisesta totuudesta, joka ei sellaisenaan ole sovellettavissa ihmistieteisiin. Erilaisia sosiaalisia konstruktioita, kokemuksia ja tulkintoja on hyvä huomioida. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 134-137)

Validiteetin ja reliabiliteetin lisäksi onkin esitetty muita kriteereitä laadullisen tutkimuksen luotettavuudelle. Uskottavuuteen liittyy esimerkiksi sovellettavuus, pysyvyys ja neutraalius sekä arvio totuudenmukaisuudesta ja siitä kuinka tutkijan tulokset vastaavat tutkittavien käsitteitä. Lisäksi puhutaan vastaavuudesta ja siirrettävyydestä. Luotettavuuden kriteerinä voidaan käyttää sitä, vastaavatko tutkijan rekonstruktiot tutkittavien todellisuudesta alkuperäisiä konstruktioita, sekä sitä kuinka tuloksia voidaan siirtää toiseen kontekstiin riippuen sen samankaltaisuudesta tutkittuun ympäristöön. Lisäksi luotettavuuden kriteereinä voidaan arvioida tutkimustilanteen vaikutuksia tuloksiin, huomioida yleiset tieteellisen tutkimuksen periaatteet, ja oikeuttaa tehdyt ratkaisut ja päätökset, niin että lukija voi seurata ja arvioida tutkijan päättelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 138-139)

On tärkeää muistaa, että tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan johdonmukaisena kokonaisuutena. Tutkija on lukijoilleen velkaa uskottavan selityksen aineiston kokoamisesta ja analysoinnista. Tutkimustulokset ovat selvempiä ja ymmärrettävämpiä kun tekemiset kerrotaan yksityiskohtaisesta. Lukijalle tulee siis antaa tarpeeksi tietoa, jotta he voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. Tähän sisältyy joka tutkimusvaiheen raportointi. Tutkimuksen kohde tulee perustella. Oma sitoumus tutkijana tulee ilmoittaa. Tutkimusaineiston on keruuta niin

menetelmän kuin tekniikan näkökulmasta tulee avata. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 140-141)

Tutkimuksen tiedonantajien henkilöllisyys täytyy suojata, mutta kohdejoukon valintaperusteet, määrä ja yhteydenpitotavat tulee raportoida. Tutkija-tiedonantajasuhdetta on hyvä kuvata ja tutkimuksen kesto pitää kertoa. Aineiston analyysitapa pitää kuvata, ja kertoa miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin. Tutkimuksen luotettavuuden osalta on arvioitava, miksi tutkimusraportti on eettisesti korkeatasoinen ja luotettava. Raportoinnista täytyy ilmoittaa, miten tutkimusaineisto on koottu ja analysoitu. Raportin on tarkoitus olla selkeä ja spesifi kuvaus tutkitusta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 140-141)

Tutkimuksessa noudatettiin ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä periaatteita ja hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyön tekijän on hallittava hyvä tieteellinen käytäntö, ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettiset erityispiirteet, eettisen ennakoarvioinnin lähtökohdat, tarpeellisuus ja menettely. Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu ensisijaisesti tutkijalle itselleen. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 5)

Lisäksi huomioidaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeet. Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Keskeisiä lähtökohtia kerrotaan seuraavaksi.

Tutkimuksessa tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkimukseen pitää soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä avoimuutta. Muiden tutkijoiden pitää huomioida asianmukaisella tavalla huomioon. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6) Tutkimus suunniteltiin ja toteutettiin ja siitä raportoitiin sekä siinä syntyneet

tietoaineistot tallennettiin näiden tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.

Tarvittavat tutkimusluvut hankittiin ja eettisen ennakoarvioinnin tarve arvioitiin. Kaikkien tutkimuksen osapuolten oikeudet, vastuut ja velvollisuudet arvioitiin. Rahoituslähteet, muut sidonnaisuudet tai niiden puute ilmoitettiin asianosaisille ja tutkimukseen osallistuville sekä raportoitiin tutkimuksen tuloksia julkaistaessa Tutkimuseettinen neuvottelukunnan (2012, 6) ohjeen mukaisesti.

Gdpr-säännökset huomioitiin Metropolian tietosuojapolitiikan mukaisesti (Metropolia Ammattikorkeakoulu). GDPR, joka tulee sanoista General Data Protection Regulation, on henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki. Sitä alettiin soveltaa kaikissa EU-maissa keväällä 2018. (Tietosuojavaltuutetun toimisto) Myös tietosuojalausekkeet kirjattiin Metropolian tavan mukaisesti. Henkilötietojen käsittelyssä noudatettiin tietosuoja-asetuksia. Tutkimuksessa kerättiin vain tutkimuksen kannalta olennaisia tietoja tutkittavista. Ne kerättiin ja säilytettiin asianmukaisesti anonymisoidussa muodossa salasanalla lukitulla tietokoneella. Tutkimuksessa ei ollut tarkoituksenmukaista kerätä tunnistetietoja, kuten nimiä tai henkilötunnusta, jonka perusteella tutkittava olisi suoraan tunnistettavissa. Myöskään epäsuoria tunnistetietoja kuten IP-osoitetta, opiskelijanumeroa tai useamman henkilölle tunnusomaisen fyysisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän kerääminen ei ollut tarpeen kukaan.

Opinnäytetyö lähetettiin plagiaatintunnistusohjelmaan ennen arviointia. Tässä opinnäytetyössä ei ole rahoituslähteitä, joista tulisi ilmoittaa. Koska tutkimus kohdistuu organisaation ja sen toimintaan, on hyvän tutkimustavan mukaista pyytää organisaatiolta tutkimuslupa (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 21). Tässä opinnäytetyössä tutkimuslupaa haettiin ja saatiin Metropolialta.

Eettiseen ennakoarviointiin on lähetettävä tutkimukset, joissa toteutuu seuraavat tutkimusasetelmat: poiketaan tietoon perustuvan suostumuksen periaatteesta, puututaan tutkittavien fyysiseen koskemattomuuteen, kohdistuu

alle 15-vuotiaisiin ilman huoltajan erillistä suostumusta, tutkittaville esitetään poikkeuksellisen voimakkaita ärsyksiä, on riski aiheuttaa tutkittaville tai heidän läheisilleen normaalin arkielämän rajat ylittävää henkistä haittaa tai voi merkitä turvallisuusriskinä tutkittaville tai tutkijalle tai heidän läheisilleen. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3 2019, 14-15) Tässä tutkimuksessa eettistä ennakoarviointia ei haettu, koska edellä mainitut tutkimusasetelmat eivät toteudu.

Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa on omat eettiset periaatteensa. Tutkittavan kohteluun ja oikeuksiin on kiinnitettävä huomiota. Tutkimukseen osallistuvalla tulee olla tietoon perustuva mahdollisuus suostua tai olla osallistumatta tutkimukseen. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 9) Tässä opinnäytetyössä ei tutkittu alaikäisiä tai vajaakykyisiä henkilöitä. Tieteen avoimuus on tärkeä periaate. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät, aineistot, tulokset ja tuotokset ovat tutkimuseetiikan ja juridiikan määrittämässä rajoissa kaikkien halukkaiden käytettävissä. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 10)

Opinnäytetyö on tekijänsä harjoitustyö, jonka tarkoitus on osoittaa oppineisuutta omalta alalta. Täten aineiston kokoa ei voida pitää merkittävimpänä kriteerinä. Laadullisissa tutkimuksissa opinnäytetöiden aineiston koko on pääsääntöisesti pieni. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85) Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin alkuperäistä suunnitelmaa pienemmästä otoksesta, viidestä haastattelusta megatrendianalyysin lisäksi. Toisaalta haastavana aikana ja haastavasta teemasta kerättyä viittä haastattelua voidaan pitää kohtuullisena tuloksena. Pieni otoskoko vaikuttaa luotettavuuteen. Toisaalta laadullisella tutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistykseen, vaan kuvamaan ilmiötä ja tulkitsemaan sitä. Täten on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät ilmiöstä tai heillä on kokemusta siitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85) Tämä toteutui, sillä kaikki haastateltavat joko työskentelivät tai toimivat opiskelijoina HyMy-kylässä ja täten omasivat tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta.

8 Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalipalveluille ja selvittää, miten ne vaikuttavat palvelutarpeisiin HyMy-kylässä. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa tulevaisuuden sosiaalialan palvelutarpeista ja luoda pohja palveluiden jatkokehittämiselle Metropolian HyMy-kylässä.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että haastateltavat kokivat moniammatillisten, asiakaslähtöisten ja ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen palveluiden olevan tärkeitä sosiaalialan tulevaisuudelle. Keinoina näiden tavoitteiden mahdollistamiseen nähtiin esimerkiksi jalkautuminen ja teknologian hyödyntäminen.

Megatrendit luovat sekä uhkia, että mahdollisuuksia tulevaisuudelle. Eriarvoistumiseen sekä vieraskielisten ja ikääntyneiden asiakkaiden tarpeisiin tulee varautua. Työntekijöillä tulee olla tarvittavaa osaamista eri kulttuureista tulleiden kohtaamiseen ja tuntemusta palveluista. Teknologialla voidaan madaltaa osallistumisen kynnyksiä, mutta täytyy huolehtia, ettei teknologian kehitys jätä osaa asiakkaista syrjään.

HyMy-kylän tulevaisuus sosiaalipalveluiden tarjoajana näyttäytyi haastatteluissa valoisana. Tunnettuuden lisäämistä painotettiin. Lisäksi alueellisuus ja yhteisöllisyys nähtiin tärkeänä. Keinoina pidettiin jalkautumista ja monikanavaista tiedottamista sekä teemapäivien järjestämistä.

Jatkotutkimusaiheiksi HyMy-kylässä voidaan ehdottaa tulosten pohdintaosiossa nousseita aiheita. Sosiaalialan koulutuksen antamia valmiuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen ja uusien työmuotojen hyödyntämistä olisi hyvä pohtia maahanmuuton lisääntyessä. Myös olohuone- ja neuvontatyypin matalan kynnyksen yhteisöllisen palvelun mahdollisuuksia voisi pohtia.

Teknologisen kehityksen vaikutuksiin sosiaalialan työnteon tavoissa olisi hyvä varautua. Osallisuuden vahvistamiseksi voitaisiin tutkia kokemusasiantuntijoiden käyttöä sekä teknologian hyödyntämistä. Terveellisten elämäntapojen tukemisen ja muun voimistavan toiminnan tarjoamista erityisesti ikääntyneille voisi tutkia. Myös dialogisuuden ja yhteyksien luomista vastakkainasettelun ehkäisijänä HyMy-kylässä voitaisiin pohtia. Ennakoimalla tulevaisuutta, varautumalla sen tuomiin haasteisiin ja hyödyntämällä sen tuomia mahdollisuuksia voimme luoda parempaa tulevaisuutta.

Lähteet

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Saatavilla: <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>. Luettu 8.1.2020.

Anis, Merja & Turtiainen, Kati. 2021. Social Sciences Vol 10 (3) 79-97. Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity—Towards Anti-Oppressive Expertise in Child and Family Social Work.

Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammi. Tampere

Baimyrzaeva, Mahabat & Taylor Meyer, Carolyn. 2020. International Journal of Public Leadership. Vol. ahead-of-print (ahead-of-print). Megatrends and the future of work for public sector leaders and educators.

Best, Paul, Manktelow, Roger & Taylor, Brian J. 2016. British Journal of Social Work Vol. 46, 257–276. Social Work and Social Media: Online Help-Seeking and the Mental Well-Being of Adolescent Males.

Bullock, Angela N & Colvin, Alex D. Advances in Social Work. 2015. Vol. 16 (1). 1-14. Communication Technology Integration into Social Work Practice.

Cree, Vivienne. The changing nature of social work teoksessa Adams, Robert, Dominelli, Lena & Payne Malcolm toim. 2009. Social Work: Themes, Issues and Critical Debates (3rd Edition). Lontoo. Red Globe Press.

Dufva, Mikko. 2020. Sitran selvityksiä 162. Megatrendit 2020. Vantaa. Erweko.

Elstad, Toril Anne & Henning Eide, Arne. 2017. Cogent Medicine, Vol. 4 (1). 1-11. Social participation and recovery orientation in a “low threshold” community mental health service: An ethnographic study.

Frost, Nick. Journal of children’s services. 2017. Vol. 12 (2/3) 174-183. From “silo” to “network” profession – a multi-professional future for social work.

Genova, Angela & Barberis, Eduardo. 2018. European Journal of Social Work. Vol. 22 (4), 1-13. Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness.

Goossen & Austin. 2017. Journal of Social Work Education. Vol. 53, (1), 37–51. Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education.

Hämeen ammattikorkeakoulu. <https://digipedaohjeet.hamk.fi/ohje/mita-ovat-henkilotiedot-ja-erityiset-arkaluonteiset-henkilotiedot/>.

Haverinen, Riitta, Muuri, Anu, Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Voutilainen, Päivi. 2007. Hyvä arki ja tulevaisuuden sosiaalipalvelut julkaisussa Yhteiskuntapolitiikka-YP 72 (2007): 5, s. 503-51. Stakes. Saatavilla <https://www.julkari.fi/handle/10024/10145>.

Hiltunen, Elina. 2019. Tulossa huomenna — Miten megatrendit muokkaavat tulevaisuuttamme. Jyväskylä. Docendo

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

HyMy-kylä. <https://www.metropolia.fi/fi/asiakastyot-ja-palvelut/hyvinvointi-ja-terveyskyla>.

Isoherranen, Kaarina, Rekola, Leena, Nurminen, Raija. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Isoherranen, Kaarina. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Jyväskylän yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu 16.8.2021.

Kamppinen, Matti, Kuusi, Osmo & Söderlund, Sari toim. 2003. Tulevaisuudentutkimus – Perusteet ja sovellukset. Tampere: Tammer-paino.

Kaplan, Michelle & Inguanzo, Marian N. 2017. Journal of Social Work in the Global Community. Vol. 2, (1) 1–12 The Social, Economic, and Public Health Consequences of Global Population Aging: Implications for Social Work Practice and Public Policy.

Kinnunen, Seija. (2018) Osaksi yhteisöjä yhdessä kehittämällä - aikuissosiaalityön uusi suunta. Teoksessa Kostilainen, Harri & Nieminen, Ari (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak työelämä 13. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 177-199.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija. (2015). Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: www.thl.fi/sokra. Luettu 7.2.2021.

Metropolia Ammattikorkeakoulu. Tietosuoja ja GDPR. Saatavilla: <https://www.metropolia.fi/fi/metropoliaasta/tietosuoja-ja-gdpr>. Luettu 14.2.2021.

Metropolia Ammattikorkeakoulu. 2021. HyMy-kylä- hyvinvointia Myllypurosta. Verkkodokumentti. Luettu 8.8.2021.

Metsämuuronen Jari. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä. Gummerus

Mohell, S. & Lampikari, E-M. 2014. <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2014/03/25/varhaisuus-on-valttia-kohti-toimivia-lapsiperheiden-palveluja/> Luettu 2.10.2021.

Mois, George & Fortuna, Karen L. Journal of Gerontological Social Work. 2020. Vol. 63 (5) 412-427. Visioning the future of gerontological digital social work.

Mäkelä, Marjukka & Varonen, Helena & Teperi, Juha 1996. Systemoitu kirjallisuuskatsaus tiedon tiivistäjänä. Duodecim 112 (21). Saatavilla: Luettu 27.3.2021

Nissen, Laura. Journal of Technology in Human Services. 2020. Vol. 38 (4) 309-330. Social Work and the Future in a Post-Covid 19 World: A Foresight Lens and a Call to Action for the Profession.

Pohjola, Anneli; Kairala, Maarit; Niskala, Asta & Lyly, Hannu. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi — Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Helsinki

Punternold Bø, Bente. International Social Work. 2015. Vol. 58(4) 562-574. Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence.

Rubin A. <https://tulevaisuus.fi/metodit/toimintaympariston-muutosten-tarkastelu/trendianalyysi-tulevaisuudentutkimuksen-menetelmana/> Luettu 2.10.2021.

Sitra. Saatavilla <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2020/> . Luettu 6.1.2021

Skjesol Bulling, Ingunn. 2017. Child and Family Social Work. Vol. 22, 1264–1273. Stepping through the door – exploring low-threshold services in Norwegian family centres.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2021:5. Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelma 2020-2023: toimenpiteet vuodelle 2021. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162821/STM_2021_5_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 6.2.2021

Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla <https://stm.fi/megatrendit>. Luettu 6.1.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018. Valtioneuvoston hallintoyksikkö. Julkaisutuotanto Helsinki.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavilla: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Luettu 6.2.2021.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. https://www.metropolia.fi/sites/default/files/images/TKI%20ja%20hankkeet/ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Luettu 6.2.2021.

Vainio, Annina. 22.1.2021. Tulevaisuuden töissä. Helsingin Sanomat. <https://www.hs.fi/elama/art-2000007754561.html>.

Valtioneuvosto 1. <https://soteuudistus.fi/lainsaadanto>. Luettu 6.2.2021.

Valtioneuvosto 2. <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>. Luettu 22.1.2021.

Williams, DJ. Social Work Oct 2016, Vol.61(4), 363-366. The Future of Effective Social Work Practice: Broadening Multidisciplinary Collaboration and Increasing Flexibility.

Liitteet

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Tulevaisuuden sosiaalipalvelut HyMy- kylässä

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy, tutkija: Emmi Reenkola,
xxxx Ohjaaja: Antti Niemi, xxxx

Minua xxx on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on on kuvata, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalipalveluihin ja selvittää, miten ne vaikuttavat palvelutarpeisiin HyMy-kylässä. Työn tavoitteena on tuottaa tietoa tulevaisuuden sosiaalialan palvelutarpeista ja luoda pohja palveluiden jatkokehittämiselle Metropolian HyMy-kylässä.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

_____ , _____ . _____ . _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Tutkimustiedote

Tulevaisuuden sosiaalipalvelut HyMy-kylässä

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalipalveluihin ja selvitetään, miten ne vaikuttavat palvelutarpeisiin HyMy-kylässä. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olet osallistunut HyMy-kylän toimintaan opiskelijana, asiakkaana tai työntekijänä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiinne, kohteluunne tai saamaanne palveluunne HyMy-kylän asiakkaana, jäsenenä tai työntekijänä.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä tulevaisuuden sosiaalipalveluihin ja selvittää, miten ne vaikuttavat palvelutarpeisiin HyMy-kylässä. Työn tavoitteena on tuottaa tietoa tulevaisuuden sosiaalialan palvelutarpeista ja luoda pohja palveluiden jatkokehittämiselle Metropolian HyMy-kylässä.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus ei kuulu laajempaan TKI-hankkeeseen. Vastuullinen tutkija on Metropolian YAMK-opiskelija Emmi Reenkola. Työelämäkumppanina ja toimeksiantajana toimii Metropolia HyMy-kylä. Tutkimusta ei rahoiteta.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Teemahaastatteluun osallistuminen kestää noin 1-2 tuntia.

Tutkimus toteutetaan siten, että tutkittava osallistuu yksilönä tai ryhmänä puolistrukturoituun teemahaastatteluun. Tutkittavalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua joko ryhmä- tai yksilöhaastatteluun, opiskelijoille, asiakkaille ja työntekijöille on erilliset haastattelut.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt [tarvittaessa]

Korvauksia tai rahallisia hyötyjä ei ole.

Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämuukavuudet

Haittavaikutuksia ei ole tiedossa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkittavien vakuutusturva

Metropolian ohjeistuksen mukaan.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen ennakoimattomista syistä, jolloin tutkittavalle tiedotetaan tutkimuksen siihenastisista tuloksista ja löydöksistä.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Emmi Reenkola

Puh. xx

Sähköposti: xx

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori TtT

Nimi: Antti Niemi

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Puh. xx

Sähköposti: xx

Teemahaastattelurunko

Teema 1 Sosiaalialan tulevaisuus

- asiakaslähtöisyys
- ennaltaehkäisy
- moniammatillisuus
- matalan kynnyksen palvelut

Kysymyksiä: Minkälaista yhteistyötä eri ammattien edustat voisivat tehdä sosiaalialan palveluissa / mitä palveluita toivoisit yhdistettävän? Miten asiakas on mukana palveluiden kehittämisessä / miten haluaisit osallistua palveluiden kehittämiseen? Miten kynnystä voidaan madaltaa? Miten ongelmia ennaltaehkäistään / puututaan varhain?

Teema 2 Megatrendit

- ikäntyneiden palvelut
- vieraskielisten palvelut
- teknologian rooli
- eriarvoistuminen

Kysymyksiä: Miten teknologiaa voitaisiin hyödyntää paremmin sosiaalialan palveluissa? Minkälaisia palveluita vieraskielisille ja ikääntyneille tarjotaan? Miten eriarvoistumista ehkäistään / miten kaikille taataan tasavertainen pääsy palveluiden piiriin?

Teema 3 HyMy-Kylä

Kysymyksiä:

Miten HyMy-kylä vastaa tulevaisuuden palvelutarpeisiin?

Mitä palveluita kehitetään ja miten?

Teema 4 Tulevaisuuden muistelu

Kysymys: On kulunut viisi vuotta ja asiat HyMy-kylässä ovat paremmin kuin nyt. Mikä on muuttunut?