

JULKAISU

Anna-Maija Pyykönen, Johanna Lammintakanen & Aini Pehkonen

Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa?

Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa?

Anna-Maija Pyykönen, Johanna Lammintaka-
nen & Aini Pehkonen

Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaa- lipalveluissa?

KAKS – Kunnallisalan
kehittämissäätiö

Kunnallisalan kehittämissäätiön Julkaisu 50
2022

ISBN 978-952-349-081-9
ISSN 2489-9631

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1 Sosiaalipalvelujen digitalisoituminen	5
1.1 Argumentteja sähköisten palvelujen käyttöönotolle ja kehittämiselle	5
1.2 Syrjivätkö sähköiset palvelut osaa meistä?	7
2 Tutkimuksen toteuttaminen	10
2.1 Tutkimuskysymykset	10
2.2 Aineistot ja analyysimenetelmät.....	10
3 Kokemuksia sähköisistä sosiaalipalveluista.....	14
3.1 Työntekijöiden kokemuksia: myönteistä suhtautumista ja helpotusta työntekoon ..	14
3.2 Monipaikkatyön mahdollisuuksia	14
3.3 Sähköpostilla asiat hoituu... ..	15
3.4 ...mutta puhelin on paras	18
3.5 Asiakkaiden kokemuksissa kasvokkain asiointi korostuu.....	19
4 Sähköisen asioinnin esteet.....	21
4.1 Asiakastyön kasvottomuus.....	21
4.2 Osaamisessa vaihtelevuutta.....	24
4.3 Toimintaohjeet eivät ole kattavasti tiedossa	26
5 Sähköisten palvelujen eettiset jännitteet	27
5.1 Jännitteet palvelun käyttämiseen edellytyksissä	27
5.2 Jännitteet monipaikkatyön joustavuudessa ja vastuussa	31
Lähteet	33

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1 Vastausten jakautuminen vastuualueittain Kymsoten alueella

Kuvio 2 Vastausten jakautuminen vastuualueittain Kainuun soten alueella

Kuvio 3 Digitaalisen median sovellusten käyttö

Kuvio 4 Arvio työhön kuuluvan asiakastyön osuudesta prosentteina.

Kuvio 5 Etäyhteys asiakkaaseen, jossa asiakas on osallisena.

Kuvio 6 Merkittävimmät esteet sähköisten palvelujen tarjoamiselle (melko paljon ja erittäin paljon %-osuus)

Kuvio 7 Koulutus, tuki ja aika osaamisen vahvistamisessa

Kuvio 8 Tietoisuus järjestetystä koulutuksesta sekä koulutukseen osallistuminen

Kuvio 9 Toimintaohjeiden, strategioiden ja suunnitelmien tuttuus

Taulukko 1 Organisaation kansalaisille tarjoamat sähköiset palvelut

Johdanto

Idea tälle tutkimushankkeelle syntyi sanasta ”digiloikka” ja pohdinnoista, mitä se tarkoittaa ja miten toteutuu sosiaalipalveluissa asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Digitalisaatio on läsnä kaikkialla yhteiskunnassamme: hallitusohjelmassa, organisaatioiden strategiatyössä, työelämän- ja työntekemisen muutoksissa, palvelujen kehittämisessä sekä yksittäisten ihmisten arjessa. Keskustelut palvelujen saatavuudesta entistä paremmin ja joustavammin sekä kustannusten hillitsemisestä ovat kohdistaneet toiveita digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin eri toimialoilla. Niin myös sosiaalipalveluissa. Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan palvelua, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Sosiaalipalveluja ovat sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja sosiaalipäivystys (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Sosiaalipalveluissa sähköisen asioinnin turvin halutaan mahdollistaa asiakkaille omien asiakastietojen joustava saanti, osallisuuden lisääntymistä asioiden hoidossa sekä palvelujen saanti ajasta tai paikasta riippumatta. Huolipuheena vastaavasti on kansalaisten yhdenvertaisuuden turvaaminen sähköisten palvelujen käyttöönotossa ja käytössä, tietoturvallisuuteen liittyvissä haasteissa sekä sähköisten palvelujen sopivuudessa sensitiivisten henkilökohtaisten asioiden hoitamisessa. Sähköisten palvelujen käyttöönottoon on tunnistettavissa innostunutta ja innovatiivista, mutta myös huolestunutta ja varautunutta asennetta ja keskustelua.

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan laajasti palvelua, joka on saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta ilman fyysistä asiointia. Rinnakkaisia käsitteitä ovat muun muassa verkkoasiointi ja e-asiointi. Lainsäädännössä (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003) *sähköisellä asiakirjalla* tarkoitetaan sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon. *Sähköisellä viestillä* tarkoitetaan sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota ja *sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä* tarkoitetaan telekopioita ja telepalvelua (sähköinen lomake, sähköposti, käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaan menetelmään), jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin. Puhelu ei ole sähköinen tiedonsiirtomenetelmä.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain mukaisesti hallintopäätöksiä on mahdollista antaa sähköisellä tiedoksiannolla myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tosin tiedoksianto on harvoin perusteltua antaa sähköisesti (Pajukoski 2004), kun kyseessä on asiakkaan tahdota riippumatoton hallintopäätös, esimerkiksi lastensuojelulain (683/1983), mielenterveyslain (1116/1990) ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) perusteella. Sähköisten palvelujen hyödyntäminen edellyttää harkintaa. Kuten edellä käy ilmi, puhuttaessa sosiaalipalvelujen digitalisaatiosta, on käytössä useita erilaisia käsitteitä. Puhumme digitalisaatioista, sähköisistä palveluista, sähköisestä asioinnista, tieto- ja viestintäteknologiasta jne. Tämä kuvastaa sitä käsitteellisen pirstaleisuutta ja jäsentymättömyyttä. Tässä raportissa käytämme sähköiset palvelut käsitettä tiedostaen siihen liittyvän käsitteellisen moninaisuuden.

Olemme kiinnostuneita tässä tutkimushankkeessa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista sähköisistä asioinnista sosiaalipalveluista sekä sähköisen palveluiden käytön esteistä. Mistä tekijöistä rakentuu eettisesti kestävä sosiaalityö digitalisoituvassa yhteiskunnassa? Miten varmistetaan se, ettei palveluihin luoda syrjäyttäviä mekanismeja, jolloin yhdenvertaisuus ja palvelujen saatavuus vaarantuvat? Paikannamme sähköisten palvelujen käyttämisen eettisiä jännitteitä ja niin sanottua harmaata aluetta. Tällä tarkoitamme sähköisiin palveluihin liittyviä huolenaiheita, mahdollisia riskejä ja esimerkiksi tilanteita, jotka rakentuvat hyväksytyn ja ei hyväksytyn toimintatavan välille. Laadimme huoneentaulun asioista ja toimintatavoista, joihin tulisi kiinnittää huomioita sähköisiä palveluja käytettäessä ja kehitettäessä, jotta palvelun ja käyttäjien välille ei jäisi harmaata aluetta sosiaalipalveluissa. Tutkimushankkeessa on kerätty määrällinen aineisto Kainuusta, Kymenlaaksosta ja Etelä-Karjalasta sekä laadullinen aineisto Kainuusta ja Kymenlaaksosta. Saatuja tutkimustuloksia voi hyödyntää myös laajemmin, sillä kysymykset ovat yleisiä eivätkä alueellisesti kontekstisidonnaisia.

Tutkimushanke on toteutettu siten, että vastuullisina johtajina ovat olleet VTT, dosentti, professori Aini Pehkonen Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden laitokselta ja professori Johanna Lammintakanen sosiaali- ja terveysjohtamisen laitokselta ja projektitutkijana YTM Anna-Maija Pyykönen yhteiskuntatieteiden laitokselta. Hanketta on rahoittanut Kunnallisalan kehittämissäätiö. Tutkimushanke kiittää lämpimästi TtM Terhi Auvista huoneentaulun graafisen osuuden toteutuksesta, haastatteluun osallistuneita, kyselyyn vastanneita ja yhteiskumppaneita.

1 Sosiaalipalvelujen digitalisoituminen

1.1 Argumentteja sähköisten palvelujen käyttöönotolle ja kehittämiselle

Sosiaalihuollossa digitalisaatio on yksi keskeisimmistä työntekeytymisen muutosprosesseista, joissa teknologian avulla pyritään löytämään uusia tapoja toimia asiakastyössä ja järkevöittää työntekeytymistä (Alasoini 2015). Tuomo Alasoinia (2019, 3) lainaten ”Digitalisaatiolla tarkoitetaan digitaalitekniikan integrointia osaksi elämän jokapäiväisiä toimintoja hyödyntämällä kokonaisvaltaisesti digitaalitekniikan monipuolistuvia mahdollisuuksia.” Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025 raportissa puhutaan digitalisaatiosta toimintatapojen uudistamisena, sisäisten prosessien digitalisointina ja palveluiden sähköistämisenä. Kyse on siitä, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 5–24).

Digitalisaatioon sisältyy tieto- ja viestintäteknologian, erilaisten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä tekoälyn ja robotiikan hyödyntämistä eri työtehtävissä. Tieto- ja viestintäteknikka / TVT (ICT = information and communication technology) on keskeinen osa yhteiskuntaa. TVT on kattokäsite, ns. sateenvarjo teknologialle, jota käytetään viestinnässä ja tietotyössä, kun tietoa käsitellään digitaalisesti. Sosiaalityötä ei voi nähdä irrallisena tieto- ja viestintäteknologiasta. Merkityksellistä on, miten käytettävissä olevaa teknologiaa hyödynnetään sosiaalipalvelujen kehittämiseen. (Ks. Recmanová & Vávrová 2018; Mateo, Poyato & Chaime Servós 2018.)

Tekoälylle ei ole vielä yleisesti hyväksyttyä määritelmää ja sitä määritelläänkin toistuvasti uudelleen. Tekoäly sisältyy tietojen käsittelytieteeseen ja tekoälyn yksi osa-alue on koneoppiminen. Koneoppimisella tarkoitetaan järjestelmiä, jotka parantavat suorituskyykyään datan ja kokemuksen lisääntyessä. Robotiikka puolestaan tarkoittaa reaali maailmassa operoivien laitteiden rakentamista ja ohjelmointia. Robotiikka on tekoälyn yksi haastavimmista muodoista. Tekoälylle on tyypillistä autonomisuus ja muuntautumiskykyisyys ja se muistuttaa ihmisen älykäästä toimintaa. Kaikki tekoälyjärjestelmät eivät ole autonomisia, joten joissakin tilanteissa on viisautta yhdistää ihmisälyä ja tekoälyä. (The Elements of AI - Tekoälyn perusteet.)

Tekoälyn hyödyntäminen sosiaalityössä asiakkaan tilanteen ennustamiseen ja riskitekijöiden arviointiin sisältää eettisiä ongelmia ja riskejä. Erityisen tärkeää on tiedostaa, ettei tekoäly itsessään voi tehdä päätöksiä, ja ettei mikään yksittäinen riskitekijä vielä riitä ennustamaan mahdollista palvelun tarvetta. Yksityisyyden suojan turvaaminen ja jatkuva eettinen arviointi siitä, mitä vaikutuksia tekoälyn käytöstä on asiakastyössä, on välttämätöntä. Erityisesti sosiaalityössä on tärkeää se, että asiakkaan elämäntilanteen kokonaistilanteen arvion tekee aina ihminen. Tekoäly on aina väline, jota voidaan hyödyntää yksityisyyttä ja eettisiä periaatteita

kunnioittaen. Julkisessa keskustelussa digitalisaatio kapeutuu useimmiten tieto- ja viestintäteknologiaan sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin.

Digitalisaatiossa analoginen tieto muutetaan joko osin tai kokonaan sähköiseen muotoon. Sähköiset palvelut, sähköinen asiointi, asiakirjahallinto, dokumentointi ja sosiaalisen median sovellutukset ovat osia digitalisaation kokonaisuudesta. Kansalaisten arjessa käytettyjä sähköisiä palveluja ovat esimerkiksi asiakasneuvonta, palveluohjaus, tiedotuspalvelut, ajanvaraus ja omien tietojen tarkistus eli viranomaisen ja asiakkaan välinen kommunikointi verkkoviestintänä (Määttä 2018). Yksinkertaisimmillaan kyse on sähköpostiviestinnästä tai erilaisista sosiaalisen median sovelluksista. Sähköiseen asiointiin liittyy erityispiirteitä, jotka korostavat moniulotteisesti vastuuta ja sen merkitystä sosiaali- ja terveystaloudellisuudessa. Sähköinen viesti toimitetaan *lähettäjän* omalla vastuulla viranomaiselle (8§), ja viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että sitä voidaan käsitellä (10.1§). Tällä on merkitystä asiakkuuden alkamisajankohtaan ja myös päättymishetkeen. Identifioitavuus on edellytyksenä sille, että asiakkaalle voi syntyä oikeuksia, joihin viranomaisella on velvollisuus vastata. (Pajukoski 2004.) Osa sosiaalipalveluista voidaan toteuttaa asiakkaalle anonyyminä kuten ohjaus ja neuvonta, mutta osa palveluista edellyttää vahvaa tunnistautumista, identifioitumista, verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Lainsäädäntö antaa juridiset reunaehdot digitaalisten palvelujen saatavuudesta, laadusta, tietoturvallisuudesta, sähköisestä asiakirjahallinnosta ja dokumentoinnista (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019; Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015; Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003: 534/2016; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021; Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009; Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016; Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta HE 60/2018), mutta ohjeistus sähköisestä asioinnista puuttuu. Maaliskuussa 2019 astui voimaan Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta L306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta. Lainsäädännön avulla halutaan turvata ja parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lait eivät varsinaisesti määrittele sähköisen asioinnin käsitettä.

Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää resursseja. Viranomaisilla ja asiakkailla on oltava tarvittavat laitteet, toimiva verkkoyhteys, riittävä tietotekninen osaaminen ja motivaatio. Kansalaisille ja palveluiden käyttäjille on oltava riittävästi tukea organisaation tarjoamien verkkopalveluiden käyttöön. Tämä edellyttää myös ammattilaisten osaamista ja kysyä tukea asiakkaita sähköisten palvelujen käytössä. Myös työntekijöiden tulee saada riittävästi tukea. Jos viranomaisilla on tekniset, taloudelliset ja muut sähköisen palvelun järjestämiseksi tarvittavat valmiudet, sen on tarjottava sama oikeus yksityisille henkilöille, organisaatioille ja muille viranomaisille palvelujen käyttämiseen. Viranomaisilla ei tosin ole ehdotonta velvollisuutta vielä järjestää sähköisiä asiantuntijapalveluja.

Digitalisaation ja sähköisten asiointikanavien toivotaan ylittävän maantieteellisiä etäisyyksiä ja tuovan palvelut lähelle ikään kuin nykyajan lähipalveluksi (Kivistö 2017; Kilpeläinen & Sälevä 2017). Erityisesti harvaan asutulla maaseudulla etäisyydet palveluihin ovat pitkät, joten sähköisiin asiointimahdollisuuksiin kohdistuu myönteisiä odotuksia (Hyypönen & Ilmarinen 2016). Jotta voidaan tarjota yhdenvertaiset palvelut myös syrjäisimmille alueille, niin tämä edellyttää toimivien verkkoyhteyksien rakentamista. Digitalisointi on muuttanut ja muuttaa organisaatioiden toimintaa ja ihmisten käyttäytymistä.

Digitalisaatio on läsnä strategiatyössä, hallitusohjelmissa ja se on merkittävä osa palvelujen kehittämistä koko sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla. Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmassa (2015–2019) digitalisaatio läpäisi lähes kaikki hallituksen kärkihankkeet. Sipilän hallituskaudella vahvistettiin julkisia palveluja koskevat digitalisoinnin periaatteet, perustettiin digi arkeen -neuvottelukunta ja toimeenpantiin sähköisten palvelujen tiekartta 2017–2020. (Sipilän hallituksen 2015–2019 digihankkeet.) Digi arkeen -neuvottelukunta kiinnitti huomiota erityisesti palvelujen yhdenvertaiseen saavutettavuuteen. Neuvottelukunnan tehtävänä oli tuoda esiin palvelujen digitalisoitumiseen liittyvät huolenaiheet ja omalta osaltaan varmistaa, että kaikki pystyvät tasavertaisesti käyttämään digitalisaation tuomia mahdollisuuksia.

Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintaa haluttiin jatkaa myös pääministeri Sanna Marinin hallituskaudella (VNT 1/2019). (Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus 2019). Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman tavoitteena on, ”että Suomi tunnetaan edelläkävijänä, jossa digitalisaation ja teknisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia kehitetään ja otetaan käyttöön yli hallinto- ja toimialarajojen.” (Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023. Toimintasuunnitelma 2020, 3.) Yhtenä tavoitteena on toteuttaa sitä osana sote rakenneuudistusta Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –ohjelmaa, jossa kehitetään perustason sosiaali- ja terveyspalveluja, parannetaan niiden saatavuutta ja oikea-aikaisuutta ja sovitetaan palvelut ihmisten tarpeita vastaavaksi. Digitalisaatiolla on merkittävä rooli ja se on osa kaikkien ohjelmalle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Digitalisaation katsotaan lisäävän organisaatioiden kustannustietoisuutta ja hillitsevän kustannuksia. (Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2023, 20.)

1.2 Syrjivätkö sähköiset palvelut osaa meistä?

Kansalaisten näkökulmasta digitalisaatio on muuttanut ratkaisevasti niitä tapoja, joilla ihmiset ovat tekemisissä keskenään, osallistuvat yhteiskunnalliseen keskusteluun ja hoitavat arjen asioita. Myös yhteydenpito sosiaali- ja terveyspalveluihin on monikanavaistunut. Digitalisaatio on poistanut aikaan, tilaan, tiedonsaantiin ja osallistumiseen liittyviä rajoitteita (Neuvonen & Karppinen 2016). Yhtäältä digitalisaatio on parantanut kansalaisten tiedonsaantimahdollisuuksia ja toisaalta digitalisaation ulkopuolelle jääneiden tiedonsaanti on heikentynyt. Digiloikan väliinputoajat ovat tutkimusten mukaan (esim. Hyypönen & Ilmarinen 2016) terveydentilansa heikoksi kokeneet, matalan koulutuksen saaneet, työelämän ulkopuolella olevat sekä ”digipakolaiset”, jotka eivät halua hyödyntää digitalisaation avaamia mahdollisuuksia esimerkiksi tietoturvaepäilyjen vuoksi. Tällöin on kyse palvelun

toteuttamisen luotettavuuden horjumisesta. Sosiaalihuollon työntekijöiden tehtävänä ja velvollisuutena on toimia ja kiinnittää huomiota erityisesti haavoittuvassa asemassa oleviin ja syrjään jääviin kansalaisiin myös digitalisaatiossa (Voshel & Wesala 2015; Reamer 2017).

Valtiovarainministeriön raporteissa (2017; 2019) on tuotu esiin useita syitä siihen, mitkä vaikuttavat digisyrjäytymiseen yhteiskunnassamme. Yli 65 -vuotiaista on noin 140 000 pienituloisia, joille laitteiden hankinta voi olla mahdotonta. Lisäksi samassa ikäluokassa noin 500 000:lla ei ole älypuhelinia ja noin yli 240 000 ei ole koskaan käynyt netissä. Yli 75 -vuotiasta 300 000:lla ei ole tietokonetta. Noin 250 000 suomalaisella on näkövamma, lukivaikeus tai muu toimintarajoite, joilla on vaikeuksia netin käytössä, eritoten jos puuttuu apuvälineitä tai sivustot eivät tue apuvälineiden käyttöä. Työn ja koulutuksen ulkopuolella noin nuorista noin 70 000, joilla on myös mitä todennäköisemmin myös taloudellisia vaikeuksia. Osa nuorista tarvitsee apua viranomaisten kanssa asioimisessa netissä, vaikka muutoin sosiaalisen median käyttäminen olisi helppoa. Kielimuurin taakse jäävät helposti maahanmuuttajataustaiset, sillä viranomaisten käyttämä kieli nettisivuilla on vaikeaa myös suomea äidinkielenään puhuville. Vaikka Hallintolaki edellyttää viranomaisia käyttämään selkää ja ymmärrettävää kieltä, kieli voi olla silti lähes käsittämätöntä tai vaikeaselkoista. Toisaalta digitaaliset välineet voivat ehkäistä syrjäytymistä mahdollistaen palvelujen saavutettavuutta.

Digitalisaatio tuottaa sosiaalihuollon työntekijöille ja asiakkaille eettisiä haasteita (Kuronen & Iso-mäki 2010; Reamer 2017). Vahvistaako digitalisaatio järjestelmä-lähtöisyyttä ja managerialismia entisestään, pääsevätkö kansalaiset yhdenvertaisesti sähköisiin tietojärjestelmiin ja millaiset edellytykset kansalaisilla on niiden hallintaan, mitkä ovat vallan, yksityisyyden ja ammatillisuuden hyvät käytänteet ja rajat sosiaalihuollossa? Toisaalta voidaan myös perustellusti väittää, että sosiaalihuollolla on velvollisuus vahvistaa kansalaisten digitaalisia taitoja ja myös kriittistä tietoisuutta, jotta kansalaiset eivät olisi heikommassa asemassa. (Ks. esim. Boddy & Dominelli 2017.) Digitalisaation eettinen keskustelu on jäänyt kuitenkin melko vähälle (Kuusisto-Niemi 2016). Mishna ym. (2012) ovat sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin perustuvassa tutkimuksessaan tulkinneet digitalisoituvassa sosiaalityössä vallitsevan niin sanotun harmaan eettisen alueen ("grey ethical zone"). Ammattilaisilla on hankaluutta taata asiakkaan asian luottamuksellinen käsittely verkkoympäristössä, mutta työntekijöillä on vaikeuksia vetää rajoja työajan ja henkilökohtaisen vapaa-ajan välille digitaalisia kanavia käytettäessä. Lisäksi työntekijöillä on huoli, miten asiakkaan informointi ja yksityisyyden toteutuminen turvataan ja miten asiakkaan aito suostumus yhteistyöhön saavutetaan. Pohdintaa aiheuttaa myös se, miten ammatillista suhdetta ylläpidetään verkkoympäristössä, jossa viestintä mielletään varsin vapaaksi. Työntekijöiden riittävä teknologinen osaaminen ja verkkoympäristössä tapahtuvan yhteydenpidon asianmukainen dokumentointi ovat olleet myös huolenaiheena (Reamer 2017). Harmaa eettinen alue muodostuu, jos työyhteisöissä ei ole yhteisiä kollektiivisia sopimuksia siitä, miten sähköisissä palveluissa toimitaan. Tämä voi aiheuttaa luottamukseen perustuvassa asiakastyössä epätasaisia työkäytäntöjä ja työntekijän eettisen taakan kasvamista.

Suomessa digitalisoituvaa sosiaalityön eettistä keskustelua on käyty Anneli Pohjolan, Aino Kääriäisen ja Sirpa Kuusisto-Niemen (2010) toimittamassa koomateok-

sessä ”Sosiaalityö, tieto ja teknologia”, jossa käsitellään sosiaalityön ja teknologian suhdetta, kuten myös Arja Kilpeläisen ja Kirsi Päykkösen artikkelissa ”eCompetence for social Work” (2014). Arja Kilpeläinen (2016), Camilla Granholm (2016) ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2016) ovat tutkineet väitöskirjoissaan digitalisaatiota eri toimintaympäristöissä. Kilpeläinen tutki teknologiavälitteisyyttä kyläläisten arjessa maaseutukontekstissa. Kuusisto-Niemen mukaan sosiaalityön tietohallintoa tulisi kehittää eettisten periaatteiden lähtökohdista ja Granholm puolestaan kiinnitti huomionsa siihen, kuinka sosiaalityön olisi tehtävä kaikki voitavansa kansalaisten yhdenvertaisen osallistumisen mahdollistamiseksi. Mari Kivistön ja Kirsi Päykkösen (2017) toimittamassa kokoomateoksessa problematisoidaan sosiaalityön ja digitalisaation suhdetta koulutuksen ja eri asiakasryhmien näkökulmista.

Sosiaalihuollossa eettistä arviointia on tehtävä jo digitaalisia palveluja suunniteltaessa. On pohdittava, miten asiakkaan yksityisyys taataan tai luottamuksellinen suhde mahdollistuu suunnitellussa palvelussa, toteutuuko asiakkaan aito osallisuus ja itsemääräämisoikeus vai asioiko joku säännönmukaisesti hänen puolestaan, miten ihmisten erilaiset teknologiasuhteet ja digitaaliset taidot tulevat palveluissa huomioiduiksi. Asiakkaan toimijuuden toteutuminen digitalisaatiossa ja digitalisoituvassa sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä tulisi olla osa eettisesti kestävää palvelutarvearviota ja asiakassuunnitelmaa.

Asiakasturvallisuus on keskeinen käsite sosiaalihuollon palvelujen toteuttamisessa ja sen merkitys korostuu sähköisessä asiointissa. Asiakasturvallisuudella sosiaalihuollossa tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, etteivät asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus vaarannu. Se tarkoittaa, että organisaatioissa asiakastyötä tekevät noudattavat laissa säädettyjä velvoitteita, eettisiä periaatteita ja toimintakäytäntöjä. Ammatillinen toiminta perustuu tutkittuun tietoon ja ammattieettisiin periaatteisiin sekä siihen, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa. Sosiaalihuollossa työntekijät ovat vastuussa työnsä laadusta asiakkaalleen ja hänen perheelleen, työyhteisölleen, yhteistyöverkostolleen ja yhteiskunnalle (Sosnet 2019). Sosiaalihuollon eettiseen ohjeistoon kuuluvat ihmisarvon ja ihmisoikeuksien tunnustaminen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeus kunnioittaminen, osallisuuden edistäminen, oikeudenmukaisuus ja eriarvoistumisen vastustaminen. Sosiaalihuollon sähköisen asiointin kehittäminen sisältää monia eettisesti herkkiä kysymyksiä: mihin, miten, milloin, miksi ja keiden kanssa digitaalisia välineitä ja toimintaympäristöä kehitetään ja käytetään niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmista.

Digitalisaation merkitys on entisestään kasvanut maailmanlaajuisen koronapandemian, COVID-19, seurauksena. Monipaikkatyö on lisääntynyt myös sellaisilla toimialoilla, joilla on perinteisesti työskennelty kasvotusten, kuten sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaalipalveluissa lisättiin kevään 2020 aikana perinteisten, kasvokkaisten tapaamisten rinnalle myös muita yhteydenpidon muotoja. Etäasiointin lisääntyessä käyttöön otettiin entistä yleisemmin muun muassa puhelut, tekstiviestit, sähköposti ja videoneuvottelut. Huoleksi tunnistettiin se, onko kaikilla kansalaisilla tarvittavat laitteet tai osaamista uudenlaisten viestintäkanavien käyttöön. (Sosiaalibarometri 2020, 27.) Lokakuussa 2020 paljastui Vastaamotietomurto, jossa tuhansien psykoterapia-asiakkaiden potilaskertomuksia varas-

tettiin arviolta kymmeniätuhansia. Potilaskertomusten vuotaminen julkisuuteen on jo itsessään erittäin suuri katastrofi. Lisäksi vuoto sisältää myös riskin identiteettivarkauksille, sillä henkilöturvaturunnuksia voidaan hyödyntää esim. verkkostoksiin ja eräisiin luottoihin. Tapahtunut tietomurto horjuttaa luottamusta digitalisaatioon erityisesti tietosuojan ja tietoturvan osalta. Kun puhutaan digitalisaatiosta, niin silloin on tärkeä puhua myös yksityisyyden suojasta, tietoturvasta ja eettisistä kysymyksistä.

2 Tutkimuksen toteuttaminen

2.1 Tutkimuskysymykset

Tässä hankkeessa tutkimme sähköistä asiointia empiiristen aineistojen avulla asiakkaan ja työntekijän näkökulmista sosiaalipalveluissa. Tarkennettuina tutkimuskysymyksinä ovat:

- 1 Millaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on sähköisten palvelujen käytöstä sosiaalipalveluissa?
- 2 Millaisia esteitä sähköisten palvelujen käyttöön liittyy sosiaalipalveluissa asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä?

Näiden tutkimuskysymysten vastauksista koostimme synteessinä huoneentaulun niistä asioista, joita työntekijöiden ja työyhteisöjen on tarpeen huomioda sosiaalipalveluissa, kun työssä hyödynnetään sähköistä asiointia.

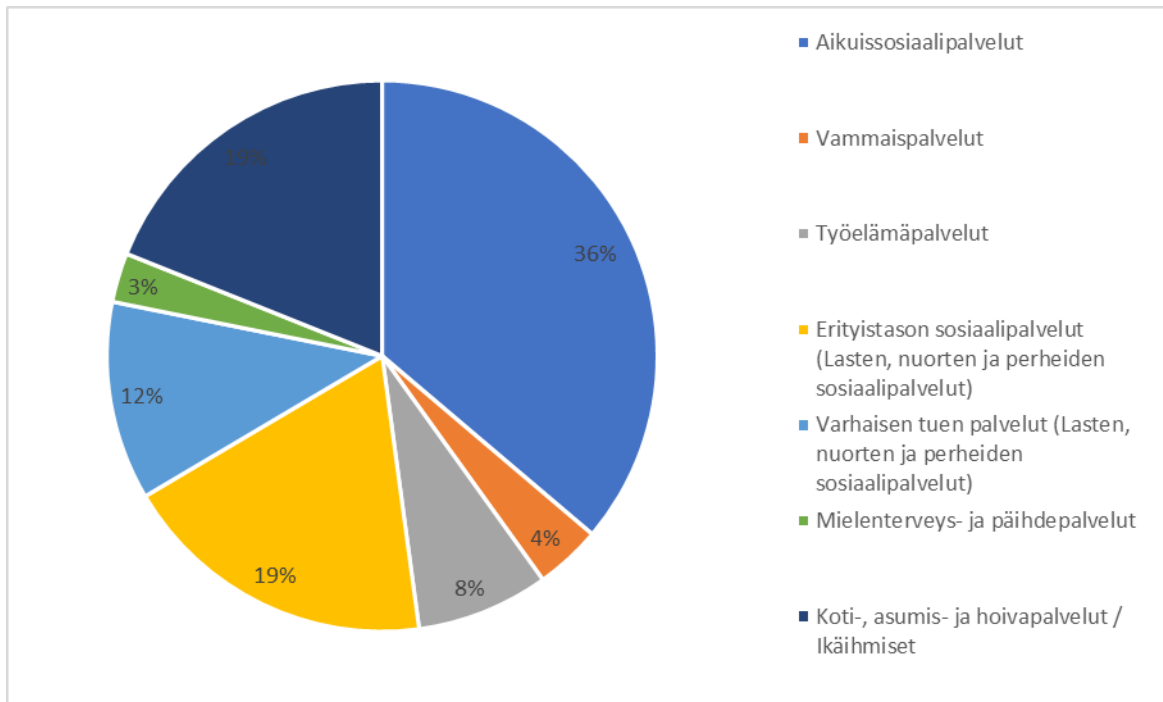
2.2 Aineistot ja analyysimenetelmät

Tutkimushankkeen aineisto muodostuu kahdesta eri tutkimusaineistosta, jotka täydentävät toisiaan. Ensimmäisessä vaiheessa keräsimme survey-aineiston Webropol-kyselynä sosiaalihuollon Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote), Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) ja Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (Kymsote) alueilta. Kyselylomake laadittiin yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että alustavat kyselylomake laadittiin tutkimusryhmässä ja sitä työstettiin edelleen asiantuntijaryhmässä. Ryhmään kutsuttiin ammattilaisia, jotka olivat joko tutkineet digitalisaatiota tai joilla oli kokemusta digitalisaatiosta sosiaalipalveluissa. Ryhmään kuuluivat tutkimusryhmän lisäksi YTT Sirpa Kuusisto-Niemi Itä-Suomen yliopistosta, YTM Anu Salonen Kymsotesta ja YTM Pirjo Pehkonen Ensi- ja turvakotiliitosta ja YTM Marja-Liisa Ruokolainen Kainuun sotesta. Kyselylomakkeen sisällössä otettiin huomioon kysymysten muotoilu ja selkeys, kysymysten looginen eteneminen sekä lomakkeen ulkoasu ja laajuus. Tavoitteena oli, että kyselyyn vastaamiseen käytetty aika olisi 15–20 minuuttia. Kyselylomake pyrittiin laatimaan siten, ettei vastaajan tarvitsisi huolehtia antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksista. Näin pyrittiin turvaamaan vastaamishalukkuutta. Vastaajien taustatietojen kartoittamisesta saatuja tietoja käytettiin tilastollista käsittelyä varten, ei vastaajan identifioimiseksi.

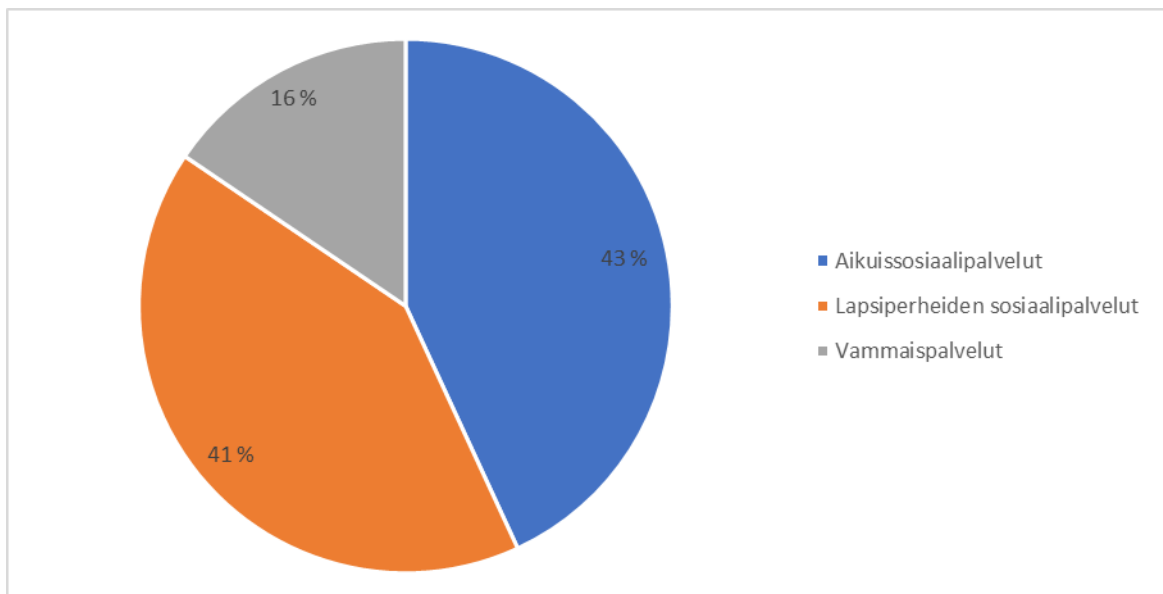
Tutkimusluvat haettiin Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymältä, Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymältä sekä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta. Tutkimuslupaa varten haettiin lausunto Itä-Suomen yliopiston eettiseltä toimikunnalta. Tutkimuseettisen toimikunnan puoltava lausunto saatiin 9.4.2020. Lausunto on pyynnöstä saatavilla tutkimuksesta vastaavilta henkilöiltä.

Kysely lähetettiin sosiaalihuollon työntekijöille kesä-elokuussa 2020. Kyselyllä kerättiin tietoa työntekijöiden teknologiasuhteesta ja digitaalisista taidoista, organisaation järjestämästä digitalisaatioon liittyvästä koulutuksesta sekä organisaatiossa laadituista ohjeista ja strategioista digitalisaatioon liittyen. Lisäksi kyselylomakkeella on esitetty väittämiä sähköisten palvelujen hyödyistä, haitoista ja haasteista. Kvantitatiivinen aineisto on analysoitu suorina jakaumina.

Kyselyyn vastasi yhteensä 173 sosiaalialan ammattilaista. Vastaukset jakaantuivat alueittain seuraavasti: Kainuun Sote 62, Kymsote 102 ja Eksote 9. Tulososassa Kymsoten ja Eksoten alueilta saadut vastaukset on yhdistetty, jotta Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden vastaajien intymiteetti turvattaisiin. (Kuviot 1 ja 2). Vastaajamäärien suuri ero alueiden välillä johtuu osin siitä, että kysely kohdennettiin alueilla eri vastuualueelle. Kymsotessa kysely suunnattiin alueen toiveesta kaikille vastuualueille, kun vastaavasti Eksotella kysely kohdennettiin sovitusti pelkästään aikuissosiaalipalveluihin. Eniten vastauksia saatiin aikuissosiaalipalvelujen, erityistason sosiaalipalvelujen sekä työelämäpalvelujen työntekijöiltä. Erityistason sosiaalipalveluilla tarkoitetaan lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluja sisältäen muun muassa lastensuojelun. Kaikista vastaajista yli puolet (57 %) oli suorittanut AMK-tutkinnon ja yliopistotutkinnon reilu neljännes (27 %). Viimeisimmän tutkinnon suorittamisesta oli kulunut aikaa enintään 10 vuotta yli puolella vastaajista (59 %). Suurin osa vastaajista (71 %) oli työskennellyt nykyisessä tehtävässään enintään 5 vuotta. Sosiaaliohjaajan tai sosionomin nimikkeellä työskenteli noin 45 % ja sosiaalityöntekijän 29 %.



KUVIO 1. Vastausten jakautuminen vastualueittain Kymsoten alueella



KUVIO 2. Vastausten jakautuminen vastualueittain Kainuun soten alueella

Teemahaastattelut toteutettiin Webropol-kyselyn jälkeen kevään ja kesän 2021 aikana. Kyselystä saatuja alustavia tuloksia hyödynnettiin keskusteluteemojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteena oli syventää tietoa sähköisestä asiointista haastatteleamalla asiakkaita ja työntekijöitä, sillä haastatteleamalla saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa haastateltavien mielipiteistä ja kokemuksista kuin kyselylomakkeella. Haastattelujen toteuttaminen teemahaastatteluna perustui siihen, että asiakkaiden kokemuksista sähköisestä asiointista on vielä vähän tietoa, joten keskustelun eteneminen on perusteltua edetä varsin vapaasti. Asiakkaiden haastatteluissa oli kolme teemaa: sähköisten palvelujen käytön edellytykset (laitteet, osaaminen, tuki, palvelujen saatavuus), vuorovaikutus sähköisissä palveluissa (sisältäen mm. kuulluksi tulemisen, osallisuuden, asiakkaan hyvän kohtelun) sekä

tietoturva ja yksityisyys. Aikuissosiaalipalvelujen työntekijöiden haastatteluissa teemat olivat: digitalisaatio sosiaalihuollossa, asiantuntijuuden ja työntekeksen muutos sekä eettisyys. Haastattelut toteutti projektitutkija Anna-Maija Pyykönen keväällä 2021 joko kasvotusten tai puhelimitse.

Haastatteluaineiston muodostaa yhteensä 22 haastattelua, joista aikuissosiaalityön asiakkaiden haastatteluja oli 9 ja aikuissosiaalipalveluiden työntekijöiden 13. Asiakashaastattelut jakautuvat tasaisesti Kainuuseen ja Kymenlaaksoon. Työntekijöiden haastattelut painottuivat Kymenlaakson alueelle, jossa haastatteluihin osallistui 10 aikuissosiaalipalveluiden työntekijää. Aikuissosiaalipalvelujen työntekijöiden haastatteluista kaksi toteutettiin parihaastatteluna. Työntekijät haastateltiin Skype- tai Teams-yhteydellä sen mukaan, mikä työntekijän organisaatiossa oli käytössä.

Haastattelujen toteuttamiseen vaikutti Covid-19 pandemia siten, että kaikkia haastatteluja ei ollut mahdollista toteuttaa kasvokkain. Sosiaalipalvelukeskuksesta oli annettu huone haastattelijan käyttöön, joten haastattelut oli mahdollista tehdä rauhallisessa tilassa. Sosiaalityöntekijät kertoivat asiakkaille mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen ja myös, että osallistuminen oli vapaaehtoista eikä vaikuttanut sosiaalityön asiakkuuteen. Asiakkaiden rekrytoiminen osoittautui kuitenkin haasteelliseksi, vaikka asiakkaat pitivät tutkimusta tärkeänä. Osa suunnitelluista haastatteluista peruuntui, sillä asiakas ei tullut sosiaalityöntekijän luokse asiakastapaamiselle, jonka jälkeen oli tarjottu mahdollisuutta osallistua haastatteluun. Jos haastattelu toteutui puhelimitse, asiakas oli antanut sosiaalityöntekijälle luvan välittää puhelinnumeronsa haastattelijalle. Haastattelijä soitti sopien haastatteluajan. Asiakkaita motivoitiin osallistumaan haastatteluihin muun muassa antamalla kahvi + pullalippu läheiseen kahvilaan.

Kaikilta haastateltavilta pyydettiin suostumus haastatteluun ja aineiston tutkimuskäytöstä ennen varsinaisen haastattelun alkamista. Kaikki haastateltavat antoivat henkilökohtaisen suostumuksensa myös haastattelun nauhoittamiseen. Kasvokkain tehdyissä haastatteluissa haastateltava antoi suostumuksensa kirjallisena ja puhelinhaastatteluissa sekä Skype- ja Teams-yhteydellä toteutetuissa haastatteluissa lupa kysyttiin ja suostumus annettiin haastattelun ja tallennuksen alkaessa. Asiakkaita haastateltiin ajankohtana, jolloin koronarajoitukset olivat olleet voimassa jo yli vuoden ajan. Koronarajoitukset vaikeuttivat haastateltavien tavoittamista ja haastattelujen toteuttamista. Erityisesti asiakashaastattelut olisi ollut toivottavaa toteuttaa kasvokkain, sillä luottamuksen saaminen ja haastatteluun rauhoittuminen edellyttävät läsnäoloa samassa tilassa. Laadullisen aineiston tarkoituksena on syventää ensimmäisen vaiheen tuloksia. Aineiston analyysimenetelmänä on temaattinen sisällönanalyysi.

3 Kokemuksia sähköisistä sosiaalipalveluista

3.1 Työntekijöiden kokemuksia: myönteistä suhtautumista ja helpotusta työntekoon

Sosiaalihuollon työntekijöillä suhtautuminen digitalisaatioon on hyvin myönteistä. Vastaajista reilut 2/3 (70 %) suhtautuu erittäin myönteisesti tai melko myönteisesti digitalisaatioon. Melko kielteiseksi työmuodoksi sen kokee noin pari prosenttia vastaajista. Vastaajia pyydettiin kertomaan oma näkemys itsestään sähköisten työvälineiden käyttäjänä asteikolla 0–10, jossa kymmenen (10) tarkoitti erittäin kokenutta käyttäjää ja nolla (0) aloittelijaa. Sähköisillä työvälineillä tässä yhteydessä tarkoitettiin esimerkiksi älypuhelinta, sähköpostia, pilvipalveluja, pikaviestisovelluksia sekä sosiaalisen median sovelluksia. Keskiarvoksi omalle osaamiselle tuli 7,6. Suurin osa (83 %) vastauksista asettui 7–10 välille, joten vastaajat arvioivat oman osaamisensa hyväksi.

Vastaajat kokivat, että heillä on riittävät tietotekniset, sosiaalisen median ja tiedonhaun taidot sekä työhön soveltuvat työvälineet. Vastaajista reilu puolet (63 %) kertoi kokeilevansa rohkeasti uusia toimintatapoja ja teknologiaa omassa työssään. Lähes kaikilla vastaajilla (98 %) on käytössään vähintään verkkoyhteydellä oleva älypuhelin. Lisäksi suurimmalla osalla vastaajista on henkilökohtainen työasema ja kannettava verkkoyhteydellä toimiva tietokone myös työhuoneen ulkopuolella. Faksi on viidenneksi yleisin työvälineistä, toki sitä käytetään melko vähän suhteessa muihin esitettyihin työvälineisiin. Tabletti verkkoyhteydellä sekä digi- tai videokamera on vain yksittäisillä kyselyyn vastanneilla työntekijöillä käytössä. Lähes ¾ vastaajista (73 %) arvioi sähköisen asioinnin helpottavan työntekoa. Lisäksi hieman yli puolet (52 %) työntekijöistä arvioi asiakkaan osallistumisen sähköisiin palveluihin helpoksi.

3.2 Monipaikkatyön mahdollisuuksia

Covid-19 pandemian johdosta keväällä 2020 etäasiointi lisääntyi myös sosiaalipalveluissa, koska asiakastapaamisia jouduttiin annettujen rajoitusten vuoksi toteuttamaan toisin aiemmasta. Käyttöön otettiin, perinteisten kasvokkaisten palvelujen rinnalle, verkkojärjestelmissä tapahtuvia ja puhelimitse toteutettavia asiakas- ja viranomaiskontakteja. Koronapandemian aikana etätyö vauhditti uudenlaisten työmenetelmien ja -välineiden käyttöönottoa ja digitaalisten välineiden käytettävyydestä oltiin ehkä yllättyneitäkin.

”Korona-aikana etätyö on saanut uuden merkityksen: Yllättävän paljon sosiaalityötä voi tehdä diginä”. (Työntekijän kommentti kyselyssä)

Haastattelujen perusteella etätyö on kohdentunut pääasiassa työyhteisön sisäisiin palavereihin sekä eri toimijoiden välillä järjestettyihin verkostopalavereihin. Ko-

ronan vaikutus esimerkiksi sähköiseen asiointiin on ollut sosiaalihuollossa, erityisesti aikuissosiaalipalveluissa Kainuun ja Kymenlaakson alueilla, kuitenkin melko vähäinen. Etäasiointia ei ole hyödynnetty suoraan asiakkaiden kanssa samassa mittakaavassa kuin työyhteisön sisällä. Näkyvin vaikutus koronasta liittyykin mahdollisuuteen tehdä työtä osittain etänä myös jatkossa. Monipaikkatyö yhdistelee työpaikoilla tehtävää työtä ja etätyöskentelyä. Monipaikkatyö ja etätyö mahdollistavat työn rytmittämisen uudella tavalla.

Työntekijät kokivat monipaikkatyön mielekkäänä ja ajattelivat, että käytänne tulee osin pysyväksi silloin, kun monipaikkatyön tekemisen edellytykset ovat olemassa. Tosin kaikilla ei ole ollut mahdollisuutta monipaikkatyöhön muun muassa tietoturvasyistä. Monipaikka- ja etätyön hyödyiksi haastateltavat kokivat, että työntekeminen on häiriötöntä, eikä työhön tule samalla tavalla keskeytyksiä kuin esimerkiksi avokonttorissa työskennellessä. Etuina nähtiin myös työmatkojen poisjäänti sekä ajallisesta että taloudellisesta näkökulmasta. Toisaalta työmatkoilla on ollut positiivinen merkitys. Työmatka on koettu hyvänä palautumiskeinona siirryttäessä konkreettisesti paikasta toiseen työpäivän sisällä yhteistyöpalavereihin ja asiakastapaamisiin. Etäyhteyksin toteutetut kokoukset ovat useimmiten tiiviisti peräkkäin ilman siirtymäaika, jolloin siirtymät tilanteesta toiseen ovat minuuteissa tai lyhemmässäkin ajassa. Ajankäyttö ei ole tasapainossa työntekeksen ja palautumisjaksojen sekä taukojen toteutumisessa. Työnteossa taukojen jaksottaminen vaatii aktiivista tietoisuutta työpäivän suunnitteluun.

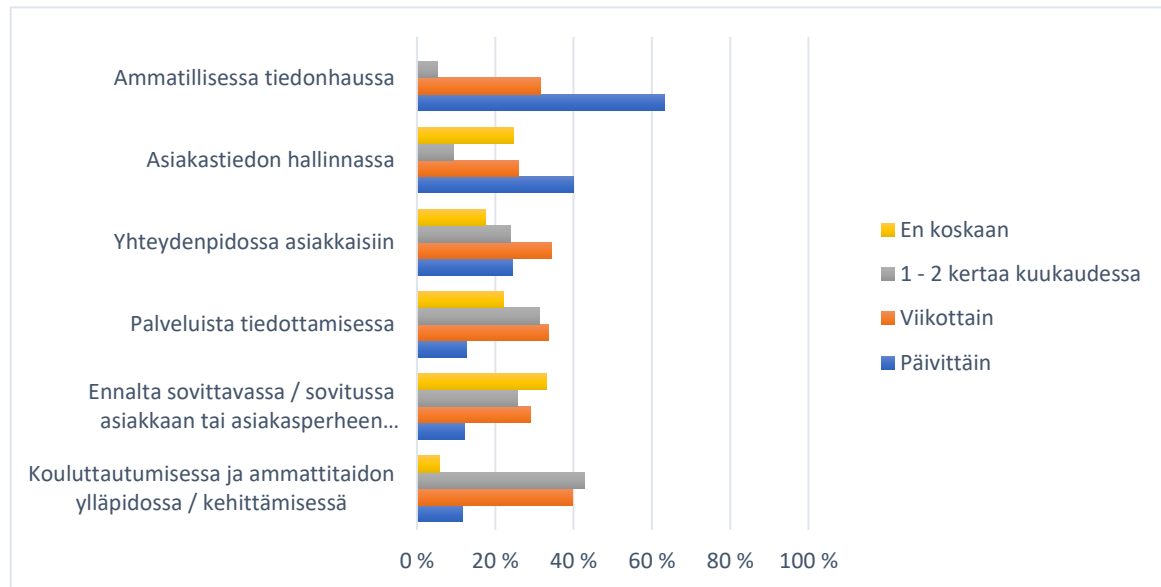
Lisäksi etätyössä kynnys ottaa yhteyttä kollegaan koettiin suuremmaksi kuin toimitolla työskennellessä, koska spontaanit kohtaamiset jäivät puuttumaan. Tämän vuoksi työntekeminen koettiin aika ajoin yksinäiseksi. Tämän lisäksi työn ja vapaa-ajan erottaminen edellyttää valppautta. Etätyössä on myös työaika, jossa työn jaksottaminen ja taukojen pitäminen on tärkeää.

Monipaikkatyön katsottiin näin ollen parantavan asiakkaiden palvelun ja tiedon saantia. Työntekijät kokivat monipaikkatyöhön liittyvän joustavuuden työajoissa enimmäkseen positiivisena ja sen katsottiin lisäävän työhyvinvointia. Sosiaalihuollossa kokemuksia ja vakiintuneita käytänteitä sähköisestä asioinnista ei vielä ole runsaasti, vaikka muissa palveluissa sähköinen asiointi on laajasti käytössä. Työntantajalla on oikeus päättää missä, milloin, miten ja millä välineillä työtä tehdään.

3.3 Sähköpostilla asiat hoituu...

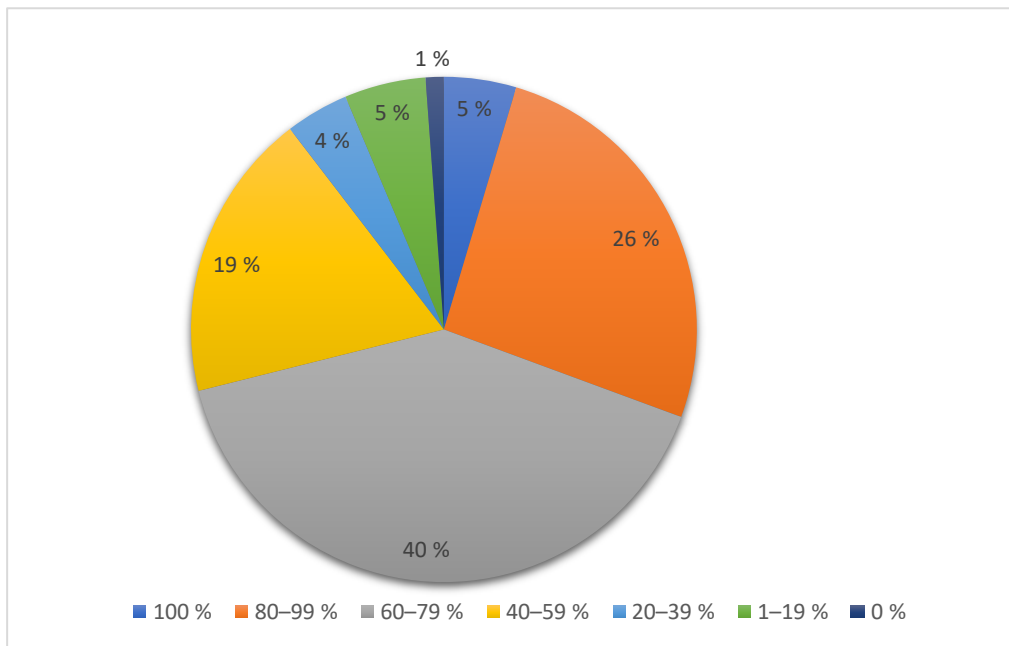
Viestinnän välineistä sähköposti on kaikilla kyselyyn vastanneista työntekijöillä säännöllisessä käytössä ja salattu sähköposti 75 prosentilla. Videosovelluksista yleisemmin käytössä Skype for Business (84 %) ja Teams 10 prosentilla vastaajista. Pikaviestisovellutuksista WhatsApp on yleisin, tosin harvoin käytössä. Työntekijän henkilökohtaisen sometilin käytöstä on yksittäisiä mainintoja. Lisäksi työyhteisöjen käytössä on etävastaanottokäynteihin käypiä sovellutuksia kuten Videovisit. Viestintään hyödynnetään myös organisaation omia verkkosivuja, joista on löydettävissä laajasti tietoa saatavista palveluista sekä myös yleistä tietoa sosiaalisesta hyvinvoinnista ja sen edistämisestä.

Työntekijät käyttivät digitaalisia sovelluksia pääasiassa *oman ammatillisen toiminnan joustavoittamiseen* kuten tiedonhakuun, yhteydenpitoon yhteistyökumppaneihin, ammattitaidon ylläpitämiseen ja asiakastiedon hallintaan. Suurin osa vastanneista (noin 82 %) käytti digitaalisen viestinnän sovelluksia päivittäin yhteydenpitoon yhteistyökumppaneihin, ammatilliseen tiedonhakuun reilusti yli puolet (63 %) ja 40 % asiakastiedon hallintaan. Vastaavasti *suorassa asiakastyössä sovellusten* käyttö oli vähäisempää kuten yhteydenpidossa asiakkaisiin ja ennalta sovitussa tapaamisissa sekä palveluista tiedottamisessa (kuvio 3).



KUVIO 3. Digitaalisen median sovellusten käyttö

Digitaalisten välineiden käyttö tukee asiakastyötä, muttei toteudu suorassa asiakastyössä. Vastaajasta liki 40 % arvioi käyttävänsä 60–79 % työajastaan asiakastyöhön (kuvio 4). Tässä kuviossa esimerkiksi harmaa väri tarkoittaa sitä että 40 prosentilla vastaajista asiakastyön osuus on 60–79 %.



KUVIO 4. Arvio työhön kuuluvan asiakastyön osuudesta prosentteina.

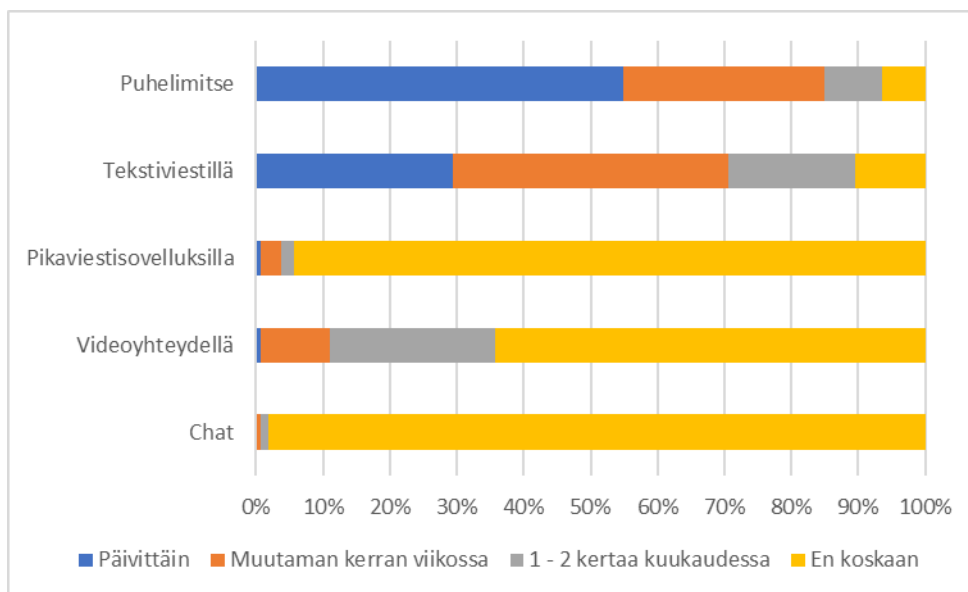
Sähköistä asiointia hyödynnetään *sosiaalipalveluista ja sosiaalisesta hyvinvoinnista tiedottamisessa, ilmoituskanavana palvelun tarpeesta (huoli-ilmoitus) ja asiakkaan itsensä avuntarpeen arvioimiseen, ohjaukseen ja neuvontaan, ja ajanvaraukseen liittyvään asiointiin* (taulukko 1). Monipuolisesti sähköisten palvelujen käyttö ei ole yleistä, vaikka aineisto on kerätty alueilta, joissa välimatkat ovat varsin pitkät eivätkä julkiset liikenneyhteydet ole hyvät. Pääasiassa tarjottuihin sähköisiin palveluihin ei tarvita niin sanottua vahvaa tunnistautumista esimerkiksi pankkitunnuksin.

TAULUKKO 1. Organisaation kansalaisille tarjoamat sähköiset palvelut

Palvelu	%
Organisaation palveluista tiedottavat verkkosivut.	96 %
Yleistä tietoa sosiaalisesta hyvinvoinnista, sen edistämisestä sekä sitä tukevista palveluista.	68 %
Sähköinen ilmoitus esim. huoli-ilmoitus.	63 %
Sähköinen lomake esim. pyydä apua -nappi.	43 %
Palveluneuvontaa, asiakkaan ohjausta.	42 %
Ajanvarauksen muistutus esim. tekstiviestillä.	42 %
Videoneuvottelu tai etäpalvelu asiakkaan ja työntekijän välillä.	40 %
Verkossa käytettävä avuntarpeen itsearviointitesti tai etuuslaskuri (esim. Toimeentulotukilaskuri).	21 %
Verkkoneuvonta, johon ei tarvita asiakkaan tunnistautumista.	20 %
Sähköinen ajanvaraus.	19 %
Sähköinen ajanvarauksen peruminen.	14 %
Verkkoneuvonta, johon tarvitaan asiakkaan tunnistautuminen.	19 %
Asian käsittelyn sähköinen seuraaminen.	9 %
Päätös toimitetaan asiakkaalle sähköisenä.	9 %
Sähköiset vertaistukiryhmät (keskustelut).	8 %
Sosiaalityön chat-palvelu, joka vaatii tunnistautumisen.	4 %
Asiakaskohtainen sähköinen palvelusuunnitelma, johon asiakkaalla on pääsy.	2 %

3.4 ...mutta puhelin on paras

Työntekijät ovat useimmiten etäyhteydessä asiakkaaseen puhelimen välityksellä. Viikoittain yli 80 % vastanneista työntekijöistä on puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen. Toiseksi suosituin on tekstiviestin lähettäminen, sillä noin 70 % vastaajista käytti sitä viikoittain. Yli 90 % kyselyyn vastanneista ei käyttänyt pikaviestisovelluksia eikä chattia koskaan etäyhteyden välineenä asiakkaaseen ja 64 % ei käyttänyt videoyhteyttä koskaan. Käytössä on perinteiset työvälineet silloin, kun työntekijät ovat yhteydessä asiakkaaseen etäyhteydellä. Puhelimen lisäksi tapaaminen toimistolla ja kotikäynnit ovat tärkeitä pidettäessä yhteyttä asiakkaaseen. Tämä on kiinnostava tieto erityisesti siksi, koska kysely toteutettiin siinä vaiheessa, kun koronarajoitukset olivat laajimmillaan. (Kuvio 5)



KUVIO 5. Etäyhteys asiakkaaseen, jossa asiakas on osallisena.

Sosiaalipalveluissa sähköinen asiointi on työntekijöiden mielestä painottunut asiakastapahtumien kirjaamisiin, koulutuksiin osallistumisiin ja työyhteisön Teams-palavereihin. Asiakkaisiin yhteydenotot painottuvat puhelinkontakteihin, sillä kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta etäasiointiin eri syistä. Työntekijöiden mielestä digitalisaation mahdollistama monipaikkatyö on sekä tehostanut ja nopeuttanut työntekoa.

3.5 Asiakkaiden kokemuksissa kasvokkain asiointi korostuu

Kainuun ja Kymenlaakson alueilla haastatellut aikuissosiaalityön asiakkaat kertoivat, että korona-aikana asiakastapaamiset olivat vähentyneet jonkin verran. Asiakastapaamiset järjestettiin edelleen pääsääntöisesti kasvokkain maskeja käyttäen tartuntatilanteen rajoitukset huomioiden. Niissä tilanteissa, kun asiakastapaamista ei ollut mahdollista järjestää koronarajoitusten vuoksi, yhteydenpito hoidettiin soittamalla. Puhelimitse asiakkaat hoitivat ajanvarauksen, täydensivät prosessissa olevan asian hoitamiseen tarvittavia tietoja ja tiedottivat elämäntilanteesta tapahtuneesta muutoksesta. Lisäksi yhteydenpitoa toteutettiin tekstiviestein ja sähköpostein. Osalla haastatelluista asiakkaista oli kokemusta asiointinista videoyhteydellä jo ennen Covid -19 pandemiaa. Tunnusomaista tämä oli alueilla, joilla oli perinteisiä käyntipalveluja vaikea järjestää pitkien välimatkojen vuoksi. Haastateltujen etäasiointikokemukset liittyivät pääosin terveysten palvelujen käyttämiseen. Tämä kertoo osaltaan siitä, että terveydenhuollossa digitalisoituminen on edennyt sosiaalipalveluja ripeämmin.

Asiakkaiden mielestä asiakastapaamiset tulisi järjestää ensisijaisesti kasvokkain ja vasta toissijaisesti muutoin, esimerkiksi puhelimitse. Sähköinen asiointi koettiin soveltuvaksi lomakkeitten täyttämiseen ja lähettämiseen sekä silloin, jos asiakassuhde on ollut voimassa jonkun aikaa. Sähköisen asiointin käyttöönotto edellytti näin ollen aiemmin tehtyä kasvokkaista asiakastyötä, jolloin luottamus työntekijään ja asiakassuhde oli jo rakentunut. Pelkästään etätapaamisiin sosiaalipalvelui-

den asiakkaat eivät olleet valmiit. Toiveena on, että tarvittaessa olisi mahdollista tavata kasvokkain tai etäyhteydellä joustavasti.

“Kyllä pidän sitä tärkeänä, että minä saan itse henkilökohtaisesti päättää, että onko se (tapaaminen) etänä, vai sitten niin kun läsnä.” (Asiakashaastattelu 2)

“Jos ajattelee ihan alkavaa hoitosuhdetta tai asiakassuhdetta, minne vaan nii kyllä se voi olla aina hyvä käydä paikan päällä vaikka se eka kerta ja sitten tietää kuitenkin vähän, näkee ihmistä ja tietää millainen on...” (Asiakashaastattelu 7)

Haastatellut asiakkaat luottivat pääsääntöisesti sähköiseen viestintään työntekijän kanssa silloin, kun asiakas tunsu työntekijän kenen kanssa asioi. Asiakkaat luottivat siihen, että omat tiedot myös sähköisesti asioidessa pysyvät luottamuksellisina tietoturva ja tietosuoja huomioiden. Tämän osalta ei ollut havaittavissa eroa siinä asioitiinko perinteisesti vai sähköisesti.

“...aivan hyvin se voi sattua joko netissä tai siten ihan olipa paperiversiosta tai mistä tahansa kyse, en ole hirveän epäluuloinen” (Asiakashaastattelu 3)

Osalle asiakkaista oli epäselvää, mistä häneen liittyvät kirjaukset löytyvät ja miten omia tietoja pääsee katsomaan sähköisistä palveluista. Eräs haastateltu asiakas totesi, että aiemmin omien tietojen saaminen oli jopa helpompaa, koska omat tiedot sai pyytämällä niitä työntekijältä. Nykyisin omat asiakastiedot ovat asiakkaille saatavissa “jossakin netissä”, eikä asiakkaalle välttämättä kerrota erikseen sitä, mistä omat tiedot löytyvät.

Asiakkaat kokivat pääsääntöisesti sähköisten palvelujen hyötynä sen, ettei asioiden hoitaminen ollut sidoksissa aikaan ja paikkaan. Osa sosiaalipalvelujen asioista on mahdollista hoitaa verkkovälitteisesti, kuten lomakkeiden täyttäminen (täydentävän toimeentulotuen sähköinen lomake) tai kirjalliset selonteot. Asioiden hoitaminen sähköisesti edellyttää toimivaa verkkoyhteyttä ja laitteita. Kun koronan myötä Kansaneläkelaitoksen (Kela) käyntiasiointipalveluja suljettiin, osalla aikuis-sosiaaliryön asiakkaista ei ollut mahdollisuutta sähköisesti toimivaan Kela-asiointiin. Asiakkaat hakeutuivat aikuissosiaalipalveluihin, jossa kasvokkaiset tapaamiset olivat edelleen mahdollisia. Tapaamisissa asiakkaat täyttivät Kelan sähköisiä lomakkeita yhdessä työntekijän kanssa sosiaalipalvelujen asiakaskoneella. Palvelujen nopean ja laajamittaisen digitalisoimisen ei-toivotut vaikutukset kohdistuvat juuri kaikista haastavimmissa elämäntilanteessa oleville asiakkaille. Vakitukset aikuissosiaalityön sisältöön voivat olla huomattavat, jos sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi muodostuu opastus ja ohjaus sekä tietokoneen käytön mahdollistaminen sähköisten palvelujen käyttämiseen. Mutta toisaalta sosiaalityön tehtävänä on auttaa asiakkaita ja estää syrjäytyminen myös digipalveluista.

Asiakkaiden mielestä Chat, joka edellyttäisi tunnistautumista, voisi olla tulevaisuudessa asionnin väline. Chat voisi toimia yleisenä tiedonhaun, nopean yhteydenpidon ja huolen ilmaisun välineenä, kuitenkin siten, että ihminen -ei robottivastaisi ja antaisi yleisneuvontaa sekä ohjaisi sopivan palvelun piiriin. Chat on nopeaksi ja ripeäksi mielletty verkkojutteluväline. Mahdollisuus anonyymiin asiak-

kuuteen voisi madaltaa sosiaalipalveluluihin hakeutumisen kynnystä. Tosin haastateltavat asiakkaat olivat tottuneita sosiaalipalvelujen käyttäjiä, joten kynnystä käyttää sosiaalipalveluja ei heillä enää ollut. Anonyymi asiakkuus voisi olla asiakkuutta harkitsevalle tärkeä mahdollisuus ottaa itse selvää mahdollisista palveluista ja saatavasta tuesta.

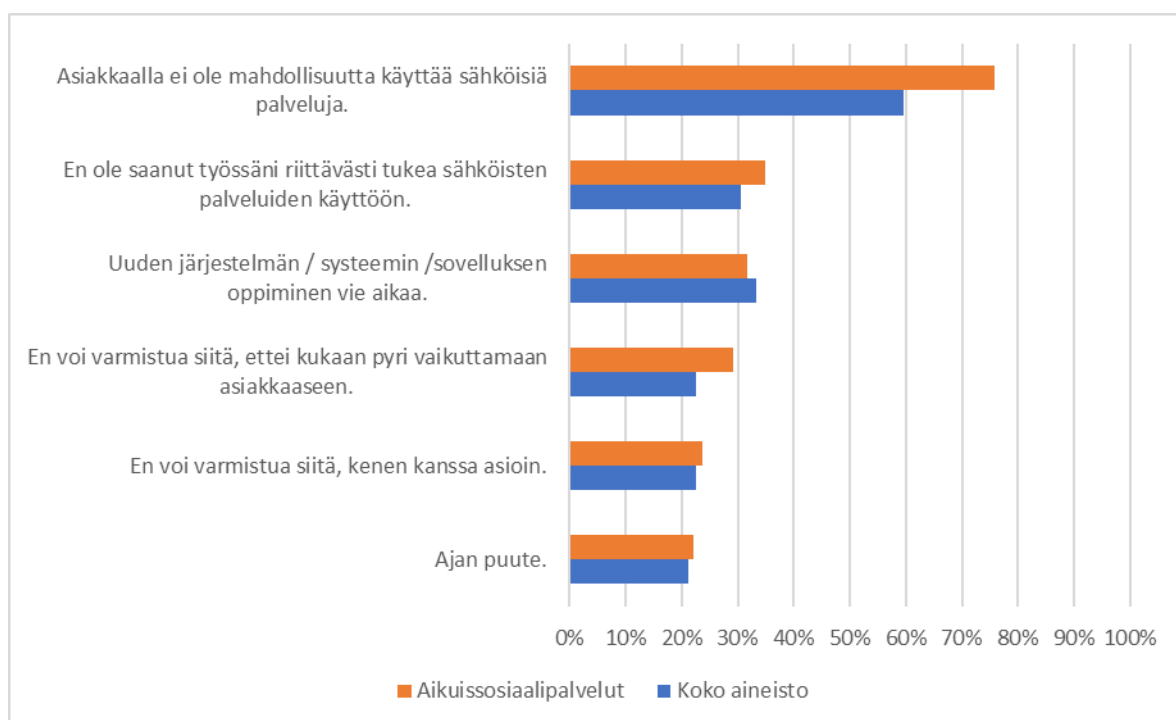
4 Sähköisen asioinnin esteet

4.1 Asiakastyön kasvottomuus

Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan kyselyssä sähköisen palvelun käytön esteitä omassa työssään. Esteet kohdentuvat *asiakkaiden tekniseen osaamiseen, varattomuuteen hankkia digitaalisia laitteita ja luottamusta horjuttaviin haasteisiin*. Kuviossa 7 on esitetty kuusi yleisintä käytön estettä koko aineistossa ja aikuissosiaalityössä. Vaihtoehtoja oli yhteensä 16. Mukana on sekä ”erittäin paljon” että ”melko paljon” esteitä kokeneet. Huomioitavaa on, ette suurimman osan väittämistä arviointiin vaikeuttavan sähköisten palvelujen tarjoamiseen vain vähän tai ei lainkaan. Näistä esimerkkinä asianmukaiset työvälineet, toimiva verkkoyhteys, riittävä osaaminen ja kiinnostus sähköisten palvelujen tarjoamiseen. Työntekijät myös luottivat sähköisten palvelujen tietoturvaan.

Asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluissa esille tuli lisäksi *vuorovaikutukseen ja eettisiin toimintatapoihin liittyviä haasteita*. Työntekijät arvioivat, ettei asiakkaalla ole riittäviä tietoteknisiä taitoja eikä siten riittävää osaamista sähköisten palvelujen käyttöön, eikä heillä ole mahdollisuutta saada tukea ongelmien sattuessa. Lisäksi kaikki asiakkaat eivät omista tai ei ole taloudellista mahdollisuutta hankkia digitaalisia laitteita. Sosiaalityöntekijät arvioivat sähköisestä asioinnista koituvan kohtuuton rasite asiakkaille. Erityisesti aikuissosiaalipalvelussa työskentelevien vastauksissa korostui, ettei asiakkailla ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja. Lähes 80 % aikuissosiaalipalveluissa työskentelevistä vastaajista arvioi tämän suurimmaksi esteeksi sähköisten palvelujen tarjoamiselle. Koko aineistossa vastaava luku oli 60 %. Noin puolet työntekijöistä arvioi, etteivät asiakkaat olisi halukkaita asioimaan sähköisesti. Viranomaisen on kuitenkin tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 5§).

”Epäeettistä on myös olla tarjoamatta toimivia digitaalisia palveluita, jos kuitenkin joukossa on heitä paljon, jotka palveluista hyötyisivät. Huolta pitää pitää siitä, että yhdenvertaista palvelua saavat myös he, kenellä ei ole kykyä sähköiseen asiointiin.” (Työntekijän kommentti kyselyssä).



KUVIO 6. Merkittävimmät esteet sähköisten palvelujen tarjoamiselle (melko paljon ja erittäin paljon %-osuus)

Noin viidennes työntekijöistä ilmoitti kyselyssä huolen siitä, ettei työntekijänä voinut olla varma siitä, vaikuttiko joku ulkopuolinen asiakkaaseen, kun tapaaminen toteutettiin etäyhteydellä. Myös työntekijöiden haastatteluissa ilmaistiin sama huoli. Etäyhteydellä asioidessa voi jäädä epäselväksi, ketä ruudun toisella puolella on ja vaikuttaako taustalla mahdollisesti oleva henkilö asiakkaaseen siten, ettei hän uskalla kertoa kaikkea haluamaansa. Vastaavasti myös asiakkaiden haastatteluissa tuli esille sama huoli toisin päin. Asiakas oli epätietoinen, oliko työntekijän lisäksi tilassa joku ulkopuolinen, joka kuulee asiakkaan ja työntekijän välisen keskustelun. Kyse on luottamuksesta, luottamuksellisuudesta ja ammatillisista eettisistä haasteista.

Vuorovaikutuksen puuttuminen koettiin sähköistä asiointia estävänä tekijänä sekä ammattilaisten että asiakkaiden haastatteluissa. Sähköinen asiointi ei korvaa kasvokkaisia tapaamisia, sillä vuorovaikutus sähköisessä asioinnissa voi jäädä puutteelliseksi. Asiakassuhteen pelättiin jäävän etäiseksi, sillä vuorovaikutuksesta jää puuttumaan eleet, ilmeet ja ympäristö. Sanattomalla viestinnällä on merkitystä asiakkuudessa.

...”niin paljon jää pois siitä vuorovaikutuksesta, mikä on kuitenkin iso osa sosiaalityötä”. (Sosiaalityöntekijän haastattelu 6)

Asiakkaan mielestä kasvokkaisissa tapaamisissa tulee tunne turvallisuudesta ja varmuus siitä, että asiat tulee hoidetuksi. Puhelimitse, neuvottelupuhelimella tai videon välityksellä jää puuttumaan henkilökohtainen kemia.

”Minulle henkilökohtaisuus kaikessa kanssakäymisessä on äärimmäisen tärkeää”. (Asiakkaan haastattelu 5)

...”Minä haluan nähdä kaikki eleet ja liikkeet ja, kaikki...olen silleen tarkkailija”.
(Asiakkaan haastattelu 9)

Ammattilaisen vastuulla on luoda sellainen ilmapiiri, joka edistää vuorovaikutusta ja asiakas pystyy tuottamaan tarvittavan tiedon. Videoyhteys nähdään puhelinta parempana, mutta sekään ei korvaa kasvokkaisen tapaamisen etuja. Kaikki haastatellut asiakkaat olivat sitä mieltä, että tapaamiset tulisi järjestää ensi sijassa kasvokkain ja vasta toissijaisesti puhelimitse. Myös etävastaanotto on hyvä, jos on jo entuudestaan tuttu työntekijä ja luottamussuhde syntynyt. Luottamussuhde edellyttää pitkää ja pysyvää asiakassuhdetta. Jos työntekijä vaihtuu usein, niin luottamussuhde ei pääse syntymään ja tulee kokemus, että asiakkaan hätään ei reagoida. Jos yhteydenpito olisi pelkästään sähköisten viestien välittämistä, väärinymmärrykset mahdollisesti lisääntyisivät. Videovälitteisessä yhteydenpidossa ainakin osittain on mahdollista saada katsekontakti ja suora kommunikointi. Tekniset laitteet eivät korvaa tai korvaavat erittäin harvoin kasvokkaista samassa huoneessa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Sähköinen asiointi mahdollisesti nopeuttaa työprosessia, tuoden lisän työmenetelmiin sosiaalipalveluissa.

Työntekijöiden huolena oli myös se, että sähköisen asioinnin lisääntyessä osa asiakkaista voi jäädä kokonaan palvelun ulkopuolelle. Sähköiset palvelut eivät tule tavoittamaan kaikkia ja etäpalvelut eivät sovi tai ne eivät yksin riitä tukemaan asiakasta. Näistä syistä on tärkeää turvata myös kasvokkaisten palvelujen saataavuus.

Haastatteluissa korostui vahvasti aikuissosiaalityön erityispiirre, työn ja asiakaskunnan moninaisuus niin iän kuin toimintakyvyn suhteen. Asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia, palvelurakenne on muutoksessa ja se on pirstaleinen. Varsinaisen asiakastyö ei ole kuitenkaan muuttunut. Se on edelleen ihmisten kohtaamista ja tilanteiden selvittelyä. Sosiaalipalveluissa on asiakkaita, jotka tarvitsevat ja hyötyvät kasvokkaisista kohtaamisista. Tästä syystä on tärkeää, että kasvokkaiset palvelut ovat saatavilla. Osalla asiakkaista on edellytykset ja halua yhä enenevässä määrin asioida myös sähköisesti, mutta palveluja ei ole vielä riittävästi tarjolla heidän tarpeisiinsa.

Työntekijöiden haastatteluissa korostui vahvasti ajatus siitä, että asiakkaiden yhdenvertaisuus ei ole mahdollista toteutua, ellei myös peruspalveluja säilytetä:

”osa tipahtaa siitä kelkasta pois ja on sellaisia minunkin asiakaskunnassa, jotka ei halua toimia sähköisten kanavien välityksellä”. (Sosiaalityöntekijän haastattelu 6)

Sähköinen asiointi toimii huolenilmauksessa ja nopeassa ensimmäisessä yhteydenotossa. Mutta kun kyseessä on sovittu tapaaminen, niin ensimmäisen tapaamisen tulisi olla ensisijaisesti kasvotusten. Kun asioidaan puhelimitse tai videoyhteydellä niin vuorovaikutuksesta jää vakaaksi eleet, ilmeet ja katsekontakti, jolloin kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta on haasteellista saada. Asiakkaat toivoivat, että perinteisen tapaamisen sopiminen ei saisi olla hankalaa. Osaan palveluihin pääsemisen aloite on tehtävä aina verkossa. Myös työntekijöiltä olivat huolestuneita sii-

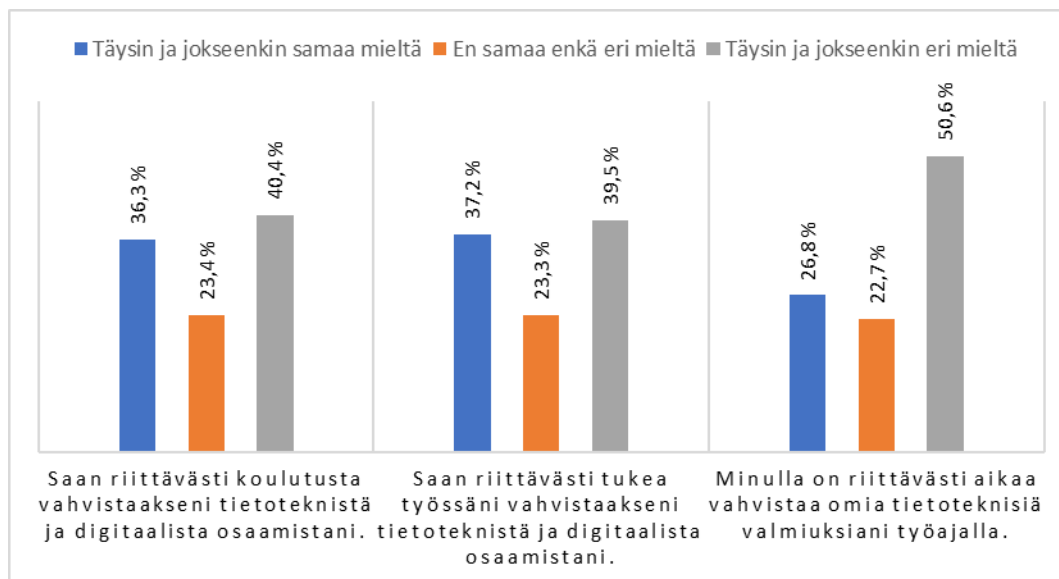
tä, että jos asiakas ei käytä sähköisiä palvelukanavia, niin palvelun saanti ja palveluprosessin käynnistyminen hidastuu.

“Mielestäni sosiaalityön vuorovaikutussuhdetta ei voi KOKONAAN korvata sähköisesti, mutta esim. palvelujen alkuvaiheessa monen voi olla helpompi asioida ensin sähköisesti ja palvelun aikana voi olla sekä sähköistä että kasvokkaista tapaamista.” (Työntekijän kommentti kyselyssä.)

“Tilanteissa, joissa käsiteltävä asia on erittäin vaikea, asioin mieluiten kasvotusten. Aina sähköisellä yhteydellä ei saa tarkkaa käsitystä esimerkiksi asiakkaan psyykkisestä voinnista. Asiointi helpottuu kuitenkin sitä myötä kuin asiakaskin on tutumpi.” (Työntekijän kommentti kyselyssä.)

4.2 Osaamisessa vaihtelevuutta

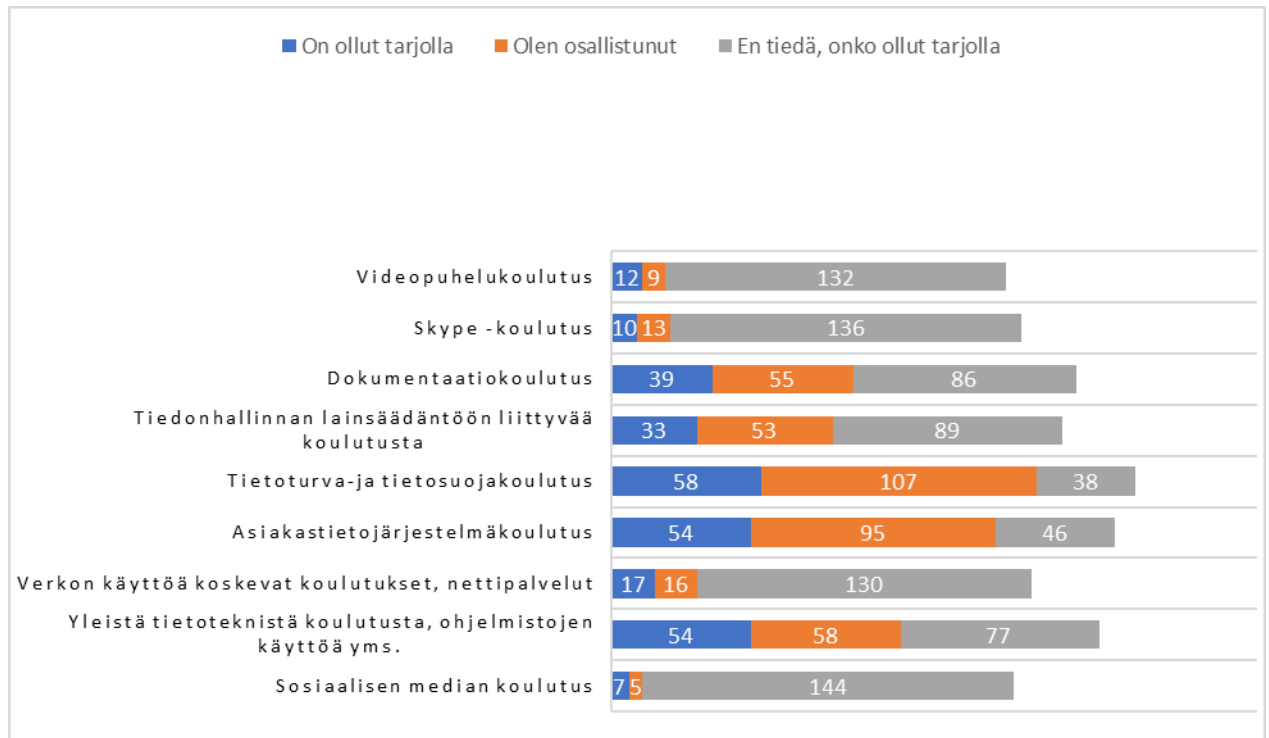
Myös työntekijöille uuden järjestelmän ja sovelluksen oppiminen vie aikaa, eivätkä työntekijät kokeneet saavansa riittävästi tukea sähköisten palvelujen käyttöön. Työntekijöistä 40 prosenttia koki, etteivät he saa riittävästi koulutusta oman tietoteknisen ja digitaalisen osaamisen vahvistamiseksi. Lisäksi heillä on kokemus siitä, etteivät he saa riittävästi tukea tietoteknisten valmiuksien vahvistamiseksi työajalla. Noin 26 %:lla vastaajista on mahdollista vahvistaa tietoteknisiä valmiuksiaan työajalla. (Kuvio 7)



KUVIO 7. Koulutus, tuki ja aika osaamisen vahvistamisessa

Alla olevassa kuviossa (kuvio 8) on esitetty vastaukset kysymykseen, millaista koulutusta on organisaatiossa tarjolla, ovatko työntekijät tietoisia järjestetyistä koulutuksista ja ovatko he osallistuneet kyseisiin koulutuksiin. Erityisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin, dokumentaatiokoulutuksiin ja asiakastietojärjestelmäkoulutuksiin työntekijät ovat osallistuneet aktiivisesti, ja niihin on ollut myös hyvin koulutustarjontaa. Myös yleinen tietotekninen ja ohjelmistojen käyttöön ja tiedonhallinnan lainsäädäntöön liittyvät koulutukset on tavoittanut työntekijät. Jos organisaatioiden tavoitteena on, että koulutuksiin osallistuisivat kaikki työntekijät, silloin tämä tavoite ei ole toteutunut. Sähköiseen asiointiin liittyviin täydennyskoulu-

tuksiin tai koulutuspäiviin oli osallistunut viimeisen vuoden aikana 65 % vastaajista.



KUVIO 8. Tietoisuus järjestetystä koulutuksesta sekä koulutukseen osallistuminen

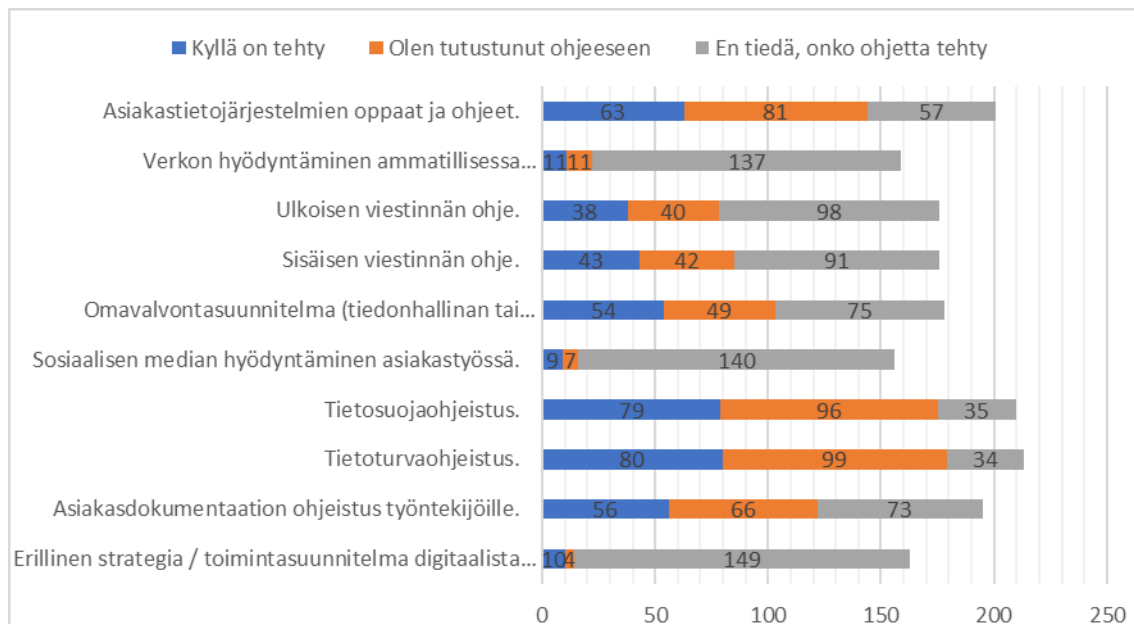
Haastatteluaineistosta oli löydettävissä viitteitä siitä, että työntekijät toimivat tiedostamattaan tai osin tietoisesti annettuja sähköisten palvelujen käyttöön liittyviä ohjeita vastaan. Syynä tähän voi olla myös ohjeiden epäselvyys tai oletus, ettei tällaista ohjetta ole tehty. Organisaatioissa on käyty keskustelua esimerkiksi pikaviestisovellusten käytöstä yhteydenpidossa asiakkaisiin, mutta yhteinen linjaus puuttuu. Pikaviestisovelluksen käyttö organisaatiossa, se voi olla käytössä tai sen käyttäminen on kielletty. Tai oman organisaation linjaus pikaviestisovellusten käytöstä asiakastyössä on jäänyt osin epäselväksi, eikä kaikilla ole varmuutta siitä, onko niiden käyttö sallittua vai ei. Haastatteluissa tuotiin esille, että tiettyjen pikaviestisovellusten ehdoton kieltä ei aina ole järkevää. Jos ko. sovellus on asiakkailla ensisijaisesti käytössä ja sen avulla saa varmimmin yhteyden asiakkaaseen, niin silloin kyseisellä työvälineellä varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun, tuen tai avun. Kyse on siitä, mihin tiedon siirtoon kyseistä sovellusta käytetään. Jos kyseessä on esimerkiksi ajanvaraus, sovitun ajan peruminen tai tapaamisajankohdan varmistaminen, pikaviestisovelluksen käyttämiseen suhtauduttiin myönteisemmin, mutta arkaluontoisemmaksi mielletty viestintä haluttiin kanavoida tietoturvallisempia reittejä pitkin.

“Asiakkaan tietoturvasta ei puhuta riittävästi ja etsitään ratkaisuja. Erilaisten sovellusten käyttöönottoon, esim. WhatsApp, tulee asiakkailta kuitenkin koko ajan painetta.” (Työntekijän kommentti kyselyssä)

4.3 Toimintaohjeet eivät ole kattavasti tiedossa

Kyselyssä kysyttiin työntekijöiden tietämystä työyhteisössä laadituista toimintaohjeista, strategioista ja suunnitelmista sekä siitä, ovatko ohjeet työntekijälle tuttuja. Tunnetuimpia olivat tietosuoja- ja tietoturvaohjeistukset, asiakastietojärjestelmien oppaat ja ohjeet sekä asiakasdokumentaation ohjeistus. Mutta esimerkiksi erillinen strategia, toimintasuunnitelma digitaalista sosiaalityötä varten (työkaluista) sähköisestä asiointista on suurimmalle osalle tuntematon. Toimintasuunnitelma organisaatioissa oli kuitenkin tehty ja sen oli tavoittanut osa vastaajista. Vaikka koulutusta järjestetään tai ohjeistuksia laaditaan, niin välttämättä työntekijöillä ei ole näistä tietoa tai koulutuksiin ei osallistuta ja ohjeisiin ei tutustuta. Lähes puolet vastaajista eivät kokeneet saaneensa riittävästi koulutusta, vaikka koulutusta on ollut monipuolisesti tarjolla. Aiemmissa tutkimuksissa on tunnistettu sama ongelma. Työntekijät eivät koe saavansa riittävästi koulutusta, tukea eikä heillä ole aikaa kehittää omaa osaamistaan työajalla. Koulutuksia kuitenkin järjestetään säännöllisesti, mutta se ei tavoite työntekijää tai siihen ei ole aikaa osallistua. Myös tekninen tuki ei tavoita työntekijää organisaatioissa. (Ks. esim. Lagsten & Andersson 2018.) Koulutus on olennainen keino lisätä sosiaalityöntekijöiden digitaalista lukutaitoa ja teknologista osaamista. Em. teemojen tulisi sisältyä osaksi sosiaalityön opintoja sekä löytyä täydennyskoulutusten tarjonnasta erityisesti siten, että koulutukset huomioisivat kriittisen näkökulman ja eettiset haasteet.

Digitaalista sosiaalityötä varten ohjeistus oli lähes 90 %:lle tuntematon, vaikka kyselyn vastausten perusteella myös tämä toimintasuunnitelma on organisaatioissa tehty. Työntekijät tunsivat parhaiten tietosuoja- ja tietoturvaohjeistukset, asiakastietojärjestelmien oppaat ja ohjeet sekä asiakasdokumentaation ohjeistus työntekijöille. (Kuvio 9)



KUVIO 9. Toimintaohjeiden, strategioiden ja suunnitelmien tuttuus

5 Sähköisten palvelujen eettiset jännitteet

5.1 Jännitteet palvelun käyttämiseen edellytyksissä

Sosiaalialan eettisissä ohjeissa (Talentia 2017) todetaan: *"Sosiaalialalla eettisyys rakentuu jatkuvasta keskustelusta ja pohdinnasta muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa saattaa ilmetä ennalta arvaamattomia tilanteita. Tämä on se kohta, missä on pohdittava ammattieettisestä näkökulmasta kysymystä oikeasta ja väärästä, oikeudenmukaisuudesta, tarkoituksenmukaisuudesta ja kohtuudesta."* Juuri nyt tarvitaan jatkuvaa eettistä keskustelua uuden teknologian tuomista seurauksista sosiaalipalveluille liittyen esimerkiksi asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun, osallisuuden edistämiseen, luottamuksellisuuteen, yksityisyyteen sekä ammatillisiin käytäntöihin.

Digitalisaatio ja palvelujen sähköistäminen on yksi keskeisimpiä työn tekemistä muokkaavia uudistuksia ja sillä tavoitellaan työn tehostamista, resurssien oikeanlaista kohdentamista ja kustannussäästöjä. Sähköisten palvelujen laatu ja epäkohtiin puuttuminen ovat asiakkaiden ja organisaatioiden kannalta merkittäviä tekijöitä, mutta nämä keskustelut ovat tärkeitä myös työntekijöiden jaksamisen ja työn mielekkyyden näkökulmista. Toiminnot, jotka rakentuvat hyväksytyn ja ei hyväksytyn toimintatavan välille, niin sanotusta harmaasta alueesta, on tärkeää avata työn kehittämisen näkökulmasta.

Ei hyväksytyksi toiminnoksi tunnistettiin tässä tutkimuksessa erilaisten pikaviestisovellusten käyttäminen tiedonsiirtoon asiakastyössä. Jännitteen muodostaa tietoisuus siitä, ettei asiakkaan käyttämä pikaviestisovelluksen, esimerkiksi WhatsAppin, käyttö ole organisaatiossa hyväksyttyä mahdollisen tietoturvariskin vuoksi, mutta työntekijä tavoittaisi varmimmin asiakkaat WhatsAppin kautta.

Asiakkaan käyttämän pikaviestisovelluksen käyttö ei ole organisaatiossa hyväksyttyä, mutta asiakkaan tavoittaa parhaiten pikaviestisovelluksella.

Hyväksytty ja ei hyväksytty toiminta näyttäytyi myös koulutuksiin osallistumattomuudessa. Työntekijät tiedostivat tarpeensa digitaalisen osaamisen vahvistamiseen koulutuksen avulla. Työnantajat järjestivät koulutusta, mutta työntekijät eivät osallistuneet niihin. Työntekijän näkökulmasta oli hyväksyttyä pyytää koulutusta mutta olla osallistumatta niihin. Vastaavasti työnantajan näkökulmasta kyseinen työntekijöiden toiminta ei näyttäydy hyväksyttävänä. Jännitteen tekee se, että työntekijät viestittivät avun ja tuen tarvettaan digitalisaation avaamiin mahdollisuuksiin, mutta tukea ei ollut työntekijöillä joko halua tai aikaa ottaa vastaan siinä muodossa kuin sitä tarjottiin. Työnantajat eivät tiedostaneet työntekijöiden tuen tarvetta ja muotoa täsmällisesti, sillä työntekijät eivät hyväksyneet tarjottua mallia. Koulutusten tarjoaminen ja määrä itsessään eivät takaa osaamisen karttumista, joten siihen tarkoitukseen ne ovat huonoja mittareita vuosikertomuksissa. Aiem-

missa tutkimuksissa on tunnistettu samankaltaisia ongelmia (esim. Lagsten & Andersson 2018) siten, etteivät tarjotut koulutukset välttämättä tavoita työntekijöitä.

Työntekijöillä tarve apuun ja tukeen sähköisten palvelujen käytössä omassa työssä, mutta tukea ei joko haluta tai sitä ei ole aikaa ottaa vastaan tarjotussa muodossa, tarjottuna ajankohtana.

Lisäksi organisaatioiden tulevaisuusstrategiat olivat työntekijöiden saatavilla, mutta ne eivät olleet riittävän kiinnostavia yhteiseen keskusteluun tai kommentointiin tai oliko olemassa toimivia, yhteisiä foorumeja käydä yhteisiä keskusteluja niistä. Strategiat ovat hyväksyttyjä asiakirjoja ja niiden laatiminen on hyväksyttyä toimintaa. Ei hyväksyttyä toimintaa on strategioiden kaukaisuus arjen työstä, jolloin ne jäävät vieraaksi ja etäiseksi sekä mahdollisesti vallankäytönkin välineeksi linjausten tekemisissä.

Strategiat keskeinen osa kehittämistyötä, mutta ne jäävät kaukaiseksi arjen työstä ja siten vieraaksi ja etäiseksi työntekijälle.

Kokonaisuutena työntekijöillä on hyvät edellytykset sähköiseen asiointiin. Heillä on käytössään asianmukaiset työvälineet, kuten tietokone internetyhteydellä, älypuhelin ja heillä on riittävät taidot ja osaaminen sähköisten palvelujen käyttämiseen. Myös suhtautuminen sähköisiin palveluihin on myönteistä. Digitaalisuus ja sähköinen asiointi nähdään olevan osa arkea myös sosiaalihuollossa, joskaan se ei ole siellä vielä yhtä laajasti käytössä kuin terveydenhuollon kentällä. Puolet vastaajista arvioi myös asiakkaan osallistumisen helpoksi silloin, kun palveluja on tarjolla myös sähköisesti. Sähköisten palvelujen käyttöä ennustavat hyvä digipalveluiden käytön osaaminen, koulutus, positiivinen asenne ja mahdollisuus digipalveluiden käyttöön ja e-palveluiden saatavuus sekä asuinalue verkkoyhteyden toimivuuden vuoksi. Sähköisen asioinnin käytön esteitä ennustivat heikko digiosaaminen, asiakkaiden heikko taloudellinen tilanne ja asiakkaiden huono-osaisuus, nettiyhteyden ja laitteiden puute sekä asuinalue, sekä asiakkailta että työntekijöillä luottamus pularissa verkossa tapahtuvaan työskentelyyn (tietosuoja, tietoturva).

Vastaavanlaisia tuloksia on saatu myös Sosiaalibarometrissa (2020, 27–36) ja Juha Kuisman ja Pekka Saurin julkaisussa (2021). Covid-19 pandemian johdosta keväällä 2020 etäasiointi lisääntyi myös sosiaalipalveluissa. Korona-aikainen etätyö ja siihen liittyvä joustavuus työajoissa koettiin enimmäkseen positiivisena ja sen katsottiin lisäävän työntekijöiden työhyvinvointia. Työn tehostuttua ja nopeuduttua etätyön katsottiin myös parantavan asiakkaiden palvelua. Sosiaalibarometrin kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 43 % oli sitä mieltä, että digitaalisiin palveluihin siirtyminen oli onnistunut hyvin ja 14 % koki siirtymisen sujuneen huonosti tai melko huonosti. Suurimpina haasteina digitaalisiin palveluihin siirryttäessä korostuivat osaamisen puute ja laitteiden tai nettiyhteyden puuttuminen. Tämän tutkimuksen tulokset ovat samassa linjassa Sosiaalibarometrin tulosten kanssa.

Huolena erityisesti aikuissosiaalipalveluissa on kuitenkin se, että osa asiakkaista voi jäädä palvelujen ulkopuolelle, jos käytössä on pelkästään sähköiset asiointikanavat. Yleisellä tasolla on siis positiivinen suhtautuminen ja sähköinen asiointi nähdään osaksi arkea jo nyt, mutta aikuissosiaalityössä se nähdään olevan vaikeasti asiakkaiden saavutettavissa. Asiakkailla on paljon tuen tarvetta, huonosuaisuutta eikä välttämättä osaamista sähköisten palvelujen käyttöön. Tässä korostuu aikuissosiaalityön asiakkaiden moninaisuus, osalle sähköinen asiointi on itsestäänselvyys ja on jo käytössä, osalla asiakkaista puuttuu osaamista, välineitä ja keinoja. Tätä moninaista tilannetta Camilla Granholm (2016) on sosiaalityön alaan kuuluvassa väitöskirjassaan kuvannut käsitteellä sulautuva sosiaalityö (blended social work), jossa harkitusti yhdistelemällä kasvokkaista ja virtuaalista kohtaamista pyritään asiakkaan optimaaliseen osallisuuteen. Työskentely asiakkaan kanssa voi olla pelkästään kasvokkain tapahtuvaa, kasvokkaisen ja virtuaalista yhdistelmää tai pelkästään virtuaalisesti toteutettua sen mukaan, mikä on kyseiselle asiakkaalle kyseissä tilanteissa paras mahdollinen.

Aikuissosiaalipalveluissa sähköinen asiointi on osalle itsestäänselvyys ja on jo käytössä, osalla asiakkaista puuttuu osaamista, välineitä ja keinoja.

Asiakastapaamisten vuorovaikutus tulee haastetuksi sähköisissä palveluissa. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa (Hyppönen, Pentala-Nikulainen & Aalto 2018, 42–43) on tullut esille, että henkilökohtainen asiointi ei ole korvattavissa digitalisaatiolla etenkin sosiaali- ja terveystaloudissa. Asiakassuhteen aloittaminen on useimmiten helpompaa kasvokkain, tosin etäyhteys voisi myös madaltaa kynnystä hakeutua palvelujen piiriin. Etäyhteys voi toimia luottamuksen näkökulmasta helpommin silloin, kun asiakas ja työntekijä ovat ensin tavanneet kasvokkain. Mutta myös toisinpäin, etäyhteydellä rakennettu yhteys voi rohkaista myös kasvokkaiseen tapaamiseen tarvittaessa. Haastavissa sosiaalityöntilanteissa päätöksenteko ei voi rakentua pelkästään etäyhteyden varaan. Aggressiivisten asiakkaiden tapaaminen etäyhteydellä lisää työntekijöiden turvallisuutta, jolloin etäyhteydet poistavat fyysisen väkivallan uhan asiakastilanteesta.

Vaikka useimmille kansalaisille uusi teknologia on helposti saatavilla ja sen käyttö on osa jokapäiväistä arkea, niin osalle ne ovat kokonaan saavuttamattomissa tai niitä ei osata käyttää. Ja erityisesti nämä kansalaiset on tärkeää huomioida palveluja kehitettäessä, ja varmistettava se, ettei olla luomassa järjestelmää, joka entisestään lisää sosiaalista syrjäytymistä tai kasvattaa digitaalista kuilua eri asiakkaiden ja asiakasryhmien välillä. Lisäksi sähköisten palvelujen kieli ja ohjeistukset ovat vaikeaselkoisia käyttäjilleen. Sähköisiä palveluja kehitettäessä sosiaalipalveluihin, on pidettävä huoli, että asiakkaiden yhdenvertaisuus ja palvelujen saavutettavuus toteutuu, eikä luoda uudenlaisia syrjäyttäviä mekanisme ja tehtäisiin eettisesti kestävä työtä haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa. Eettisistä haasteista huolimatta sähköiset palvelut ovat hyvä lisä myös sosiaalihuollon kentällä. Palvelujen piiriin voidaan saada sellaisia asiakkaita, joille kynnys kasvokkaiseen tapaamiseen voi olla suuri. Sähköiset palvelut voivat madaltaa yhteydenoton kynnystä palveluun hakeutumiseen. Ne lisäävät yhdenvertaisuutta eri alueiden asukkaiden välillä niin hyvinvoinnin edistämiseen kuin myös palvelujen saami-

seen. Osana kokonaisvaltaista palveluprosessin uudistamista tehtynä sähköiset palvelut tukevat kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen toteuttamista. On olennaista, että niin asiakkaat kuin työntekijät tulevat kuulluksi palveluja kehitettäessä.

Edellytyksenä sähköisten palvelujen käyttämiseen on, että työntekijöillä on asianmukaiset laitteet ja työntekijät osaavat niitä käyttää. Tämän lisäksi tarvitaan organisaatioissa ja työyhteisöissä selkeät ohjeet ja linjaukset, joihin työntekijät voivat tukeutua. On tärkeää antaa työntekijöille mahdollisuus ja myös velvoittaa päivittämään osaamistaan järjestämällä säännöllisesti oikea-aikaista koulutusta ja tukea. Lisäksi on tarpeen mahdollistaa ohjeistusten läpikäyminen ja keskustelu yhdessä. Kun uusia järjestelmiä otetaan organisaatioissa käyttöön, työntekijöiden on tiedettävä tästä hyvissä ajoin. Työntekijöille tulisi myös perustella, miksi uusi järjestelmä otetaan käyttöön ja mikä on sen oletettu hyöty. Palveleeko uusi järjestelmä kaikkia työntekijöitä ja soveltuuko se eri vastualueiden käyttöön? Palveluja kehitettäessä on tärkeää ottaa käyttäjät mukaan suunnitteluun ja varmistaa ennen käyttöönottoa, että järjestelmä toimii ja on hyödyllinen. Työntekijöiden kielteinen suhtautuminen ja kritiikki ei aina ole muutosvastarintaa. Johtamisella ja organisaatiokulttuurilla on iso rooli muutoksessa.

Työntekijöiltä vaaditaan yhä enemmän erilaisten ohjelmien ja järjestelmien hallintaa. Työntekijöiltä odotetaan monenlaista osaamista, eikä pelkkä perustyön osaaminen enää riitä. Työntekijöiden vastuulla on tukea asiakasta sähköisten palvelujen äärelle, rohkaista käyttämään uutta ja ottaa vastaan mahdollinen negatiivinenkin palaute. Asiakkaita tulee ohjata, tukea ja kannustaa esim. käyttämällä toimiston asiakastietokonetta asiakastapaamisen yhteydessä. Tämä edellyttää sitä, että työntekijä hahmottaa, miten palvelu näyttäytyy asiakkaalle. Usein asiakasnäkymä poikkeaa ammattilaisen näkymästä tietojärjestelmässä. Tämän ymmärtäminen on edellytys oikealle tuelle ja ohjaukselle. Haavoittuvassa elämäntilanteessa olevilla sosiaalityön, erityisesti aikuissosiaalityön, asiakkailla ei välttämättä ole edellytyksiä käyttää sähköisiä palveluja. Tarvitaan erilaisia matalan palvelun kohtaamispaikkoja, joissa sähköiseen asiointiin olisi mahdollista saada asiakkaiden opastusta ja tukea. Tämä ei välttämättä ratkaise saatavuusongelmaa, sillä alueilla, joissa on pitkät välimatkat palveluihin, on pitkä matka myös esimerkiksi kirjastoon.

Vaikka tilanne näyttää saatujen tulosten mukaan hyvältä ja suurelle osalle uusi teknologia on helposti saatavilla ja sen käyttö on arkipäiväistä, niin osalle ne ovat kokonaan saavuttamattomissa tai niitä ei osata käyttää. Erityisesti tämä osa väestöstä on huomioitava palveluja kehitettäessä, ja huolehdittava, ettei luoda järjestelmää, joka entisestään lisää sosiaalista syrjäytymistä tai kasvattaa digitaalista kuilua eri asiakkaiden ja asiakasryhmien välillä. Tämä koskettaa myös ammattilaisia, joilla on erilainen osaaminen ja erilaiset valmiudet uudenlaisen teknologian käyttöön. Mutta jos puhumme pelkästään teknologian ja digitalisaation haitoista niitä korostaen, voi teknologian mukanaan tuomat hyödyt kaventua myös sosiaalipalveluissa. Tarvitsemme jatkuvaa eettistä keskustelua uuden teknologian tuomisesta vaikutuksista sosiaalityölle liittyen luottamuksellisuuteen, yksityisyyteen sekä ammatillisiin käytäntöihin ja työntekijän saavutettavuuteen. Näin rakennamme eettisesti kestävästä digitaalista sosiaalityötä.

5.2 Jännitteet monipaikkatyön joustavuudessa ja vastuussa

Toimivien sähköisten palvelujen edellytyksenä on, että ne ovat käyttövarmat myös silloin, kun työskennellään kaukana kasvukeskuksista ja monipaikkatyössä. Työntekijöillä tulee olla asianmukaiset, helposti mukaan otettavat laitteet ja esimerkiksi kotikäynneillä on syytä varmistaa verkkoyhteyden tietoturvallisuus ja toimivuus.

Monipaikkatyössä työn tekemisen joustavuus lisääntyy sekä työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen mahdollisesti helpottuu. Nämä vaikuttavat työhyvinvointiin positiivisesti. Työhyvinvoinnin parantuminen vaikuttaa työn tuottavuuteen. Toisaalta työhyvinvointia haastavat ergonomia, etätyön kuormittavuus, yksintekemisen tunne yhteisöllisyyden heikentyessä.

Kaikkeen tehtävän hoitoon etäpaikkatyö ei sovellu. Työhön liittyvät asiakirjat ja tavarat tulisi säilyttää työlle varatussa tilassa. Kyse on asiakkaiden ja työyhteisön luottamuksellisista tiedoista. Lisäksi puhelut ja Teams-palaverit tulisi olla luottamuksellisia tilasta ja paikasta riippumatta. Työntekijän näkökulmasta myös työasiat on hyvä sijoittaa vapaa-ajalla pois silmistä. Toisin sanoen kotona tehtävä monipaikkatyö edellyttää kodilta tilaa ja rauhaa muilta perheenjäseniltä. Työnantajilta monipaikkatyö edellyttää laaja-alaista vakuutusta työntekijöilleen, jotta mahdollisiin työtapaturmiin on varauduttu.

Olemme koonneet saamiemme tulosten perusteella huoneentaulun keskeisistä eettisistä periaatteista, jotka tulee huomioida sähköisissä palveluissa. Huoneentaulussa tarkastellaan eettisiä periaatteita asiakkaan, työntekijän ja työympäristön näkökulmista.

Eettiset periaatteet sähköisissä sosiaalipalveluissa

Työympäristöihin liittyvät eettiset ohjeet

- Vastuu hyvästä sosiaalipalvelusta
- Sähköisten palvelujen käytön maksuttomuus
- Palvelujen saatavuus yhdenvertaisesti
- Tietoturvan varmistaminen
- Tietosuojaosaamisen varmistaminen ja ajantasaisuus
- Yhteinen vastuu sähköisen asiointin toimintaperiaatteista "omavalvonta"
- Laitteiden tietoturallinen toimintavarmuus monipaikkatyössä
- Ohjeiden ja periaatteiden laatiminen sähköisten palvelujen järjestämiseksi
- Oikea-aikainen koulutus ja tuki

Työntekijän toimintaan kiinnittyvät eettiset ohjeet

- Asiakkaan oikeuksien toteutuminen viranomaisten välisessä toiminnassa
- Ammattitaidon ajantasaisuus
- Asiakkaan elämäntilanteesta dokumentoidun tiedon käyttö ja kerääminen
- Asiakassuhteiden luottamuksellisuus monipaikkatyössä
- Tunnistautuminen sähköiseen palveluun
- Salassapito monipaikkatyössä
- Yksityisyyden turvaaminen (s-postit yms.)
- Velvollisuus ohjata ja opastaa sähköisessä asiointissa
- Vastuu ilmoittaa sähköisen asiakirjan saapumisesta "vastaanotettu"
- Työyhteisössä sovittujen toimintatapojen noudattaminen
- Työn ja vapaa-ajan rajan löytäminen monipaikkatyössä

Asiakkaan tilanteeseen liittyvät eettiset kysymykset

- Oma tahto sähköiseen asiointiin
- Edellytykset sähköisten palvelujen käyttöön (laitteet, verkkoyhteydet, osaaminen ja tuki)
- Palvelun helppokäyttöisyys
- Selkokieliisyys
- Asioiden ilmaiseminen ymmärrettävästi sähköisessä vuorovaikutuksessa
- Mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen
- Asiointitilanteen yksityisyyden varmistaminen
- Tietoa asiakastietojen tarkistamisen mahdollisuudesta
- Tietoa ja tukea sähköisten asiakastietojen löytämiseksi



Lähteet

Alasoini, T. (2015). Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? *Työpoliittinen Aikakauskirja* 2, 26–37. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Alasoini, T. (2019). *Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun. Mistä on kyse puhuttaessa digitalisaatiosta*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia. 2017.

Boddy, J. & Dominelli, L. (2017.) Social media and social work: The challenges of new ethical space. *Australia Social Work* 70: 2, 172–184.

Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus (2019). Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2019:23. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023: Toimintasuunnitelma 2020. <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisaation+edist%C3%A4minen+ohjelman+toimintasuunnitelma/5cd124e3-ec59-2fcb-79e0-a501f7ec404c/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+toimintasuunnitelma.pdf>.

Luettu 13.12.2020

Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025 (2016). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki.

The Elements of AI – Tekoälyn perusteet.

<https://course.elementsofai.com/fi/>

Granhölm, C. (2016). *Social Work in Digital Transfer. Blending services for next generation*. Mathilda Wrede Institutes forskningsserie.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. (2016). *Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio*. Tutkimuksesta tiiviisti 22. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Hyppönen, H., Penttala-Nikulainen, O. & Aalto, A-M. (2018). *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: Kansalaisten kokemukset ja tarpeet*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hiltunen-Toura, M., Lehtonen, M., Taskinen, T. & Lohijoki, H. (2018). *Kansakoulu-hanke*. Loppuraportti. SOCOM.

http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/kansakoulu/hankeinfo/Kansakoulu_loppuraportti_Final.pdf

Luettu 13.12.2020.

Kilpeläinen, A. (2016). *Teknologiavälitteisyys kylälaisten arjessa*. Tutkimus ikääntyvien sivukyläien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutuosiaalityöhön. Acta Universitas Lapponiensis 316. Turenki: HansaPrint.

Kilpeläinen, A. & Sälevä, T. 2017. Etäältä lähelle –Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen, K. (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto, 139–152.

Kivistö, M. (2017). Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

- Kivistö, M. & Päykkönen, K. (2017). *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. C Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Kuisma, J. & Sauri, P. (2021). Etätyö ja monipaikkaisuus Suomessa. Kunnallisuuden kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 121. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Kuronen, M. & Isomäki, H. (2010). Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: PS-kustannus, 185–209.
- Kuusisto-Niemi, S. (2016). *Tiedonhallinta sosiaalihuollossa*. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Itä-Suomen Yliopisto. Väitöskirja. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2279-3/
- Lagsten, J. & Andersson, A. (2018) Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21:6, 850–862.
- Mateo, A., Poyato M. & Servós, C. (2018). e-Social work in practice: a case study. *European Journal of Social Work* 21:6, 930–941.
- Mishna F., Bogo M., Root J., Sawyer J-L. & Khoyry-Kassabri, M. (2012). “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal* 40, 277–286.
- Määttä, K. (2018). Sähköinen asiointi: Selvitys sääntelyn nykytilasta sekä kehittämistarpeista ja -vaihtoehtoista. Valtiovarainministeriön julkaisu 22/2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-251-957-3>.
- Neuvonen, R. & Karppinen, K. (2016). Viestintäpolitiikkaa hatusta? Avoimuus ja osallistuminen tietoyhteiskuntakaaren valmistelussa. *Media & viestintä* 39:1, 73–83.
- Pajukoski, M. (2004). Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa: Lainsäädännön rajat ja mahdollisuudet. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämissentrum. Raportteja 283. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaja.
- Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (2010). *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: PS-kustannus.
- Reamer, F. (2017). Evolving ethical standards in the digital Age. *Australian Social Work* 70:2, 148–159.
- Recmanová, A. & Vávrová, S. (2018). Information and communication technologies in interventions of Czech social workers when dealing with vulnerable children and their families. *European Journal of Social Work* Nov 2:6, 876–888.
- Sosiaalibarometri 2020 (2020). Laatijat: Anne Eronen, Heikki Hiilamo, Katja Ilmarinen, Merita Jokela, Pekka Karjalainen, Sakari Karvonen, Minna Kivipelto, Erja Koponen, Lars Leemann, Pia Londén, Peppi Saikku. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämissentrum 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämissentrum julkaisu 2020:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämissentrum.
- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luettu 13.12.2020

Sipilän hallituksen digihankkeet 2015–2019. <https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

THL: Digikysely kansalaisille: tietokantaraportit, tulokset mittareittain maakuntakartalla. <https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/steps/kansalais/summary/tiiviste1> Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta (Sosnet 2019).

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön - strategia 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf

Voshel, E. & Wesala, A. (2015). Social media & social work ethics: Determining best practices in an ambiguous reality. *Journal of Social Work Values and Ethics* 12: 1, 125–130.

Lait

Mielenterveyslaki 1116/1990.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.

Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003: 534/2016.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta HE 60/2018.

Lastensuojelulaki 683/1983.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki 519/1977.

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta

Tutkimuksen nimi: Sähköisen asioinnin harmaa alue

Pyydämme sinua lukemaan rauhassa tämän tiedotteen. Jos sinulla on kysyttävää, voit olla yhteydessä tutkijoihin, joiden yhteystiedot löytyvät tiedotteen lopusta.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydämme sinua osallistumaan Itä-Suomen yliopiston toteuttamaan tutkimukseen, jossa tutkimme sähköisten palvelujen sosiaalihuollon työntekijöille sekä aikuissosiaalityön asiakkaille tuottamia eettisiä haasteita. Näkökulmana on erityisesti sähköisen asioinnin ns. eettisyyden harmaa alue sosiaalihuollon asiakkaan ja työntekijän näkökulmista. Kiinnostuksen kohteena on, miten asiakkaan yksityisyys, toimijuus, itsemääräämisoikeus ja luottamussuhde palveluissa taataan ja miten ihmisten erilaiset teknologiasuhteet ja digitaaliset taidot tulevat palveluissa huomioiduksi. Tutkimuksen onnistumisen kannalta tietosi ja kokemuksesi ovat erittäin arvokkaita. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja sinun osuuttasi siinä.

Tutkimuksen toteuttaja

Tämän tutkimuksen toteuttaa yliopisto-opettaja Anna-Maija Pyykönen Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden laitokselta. Tutkimuksen vastuullisena johtajana toimii professori Aini Pehkonen Itä-Suomen yliopistosta. Tutkimukseen on saatu tutkimuslupa Kainuun sotelta, Kymsotelta. Tutkimus on osa kunnallisalan kehittämissäätiön rahoittamaa ”Sähköisen asioinnin harmaa alue” -tutkimushanketta ja jatkoa Kainuun sosiaalityön koulutus- ja kehittämishankkeessa kesällä 2020 toteutetulle kyselytutkimukselle.

Tutkimuksen tehtävät

Tässä tutkimushankkeessa tutkimme sähköisen asioinnin eettisyyden harmaata aluetta asiakkaan ja työntekijän näkökulmista.

Tutkimuksessa kysymme:

- Millaisena sähköiset palvelut näyttäytyvät sosiaalihuollon asiakkaille asiakasturvallisuuden lähtökohdista aikuissosiaalityössä?
- Millainen tietoisuus sosiaalihuollon työntekijöillä on sähköiseen asiointiin liittyvistä eettisistä jännitteistä?

Haastatteluun osallistuminen kestää osaltasi noin 1–1,5 tuntia. Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluna Teams-, Skype- tai Zoom-sovelluksella. Haastattelu tallennetaan tutkimusaineiston analyysiä varten ja Teamsilla / Zoomilla / Skypellä tehty tallenne siirretään heti haastattelun päätyttyä salatulle muistitikulle. Haastattelussa ei kysytä henkilötietoja. Mikäli suostut tutkimukseen, haastattelu toteutetaan työajallasi organisaatiosi suostumuksella. Haastatteluun osallistumisesta ei makseta korvausta. Haastattelu tallennetaan digitaalisella tallentimella, jossa ei verkkoyhteyttä, tutkimusaineiston analyysiä varten luvallasi. Haastatteluissa ei kysytä henkilötietoja.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Saamme tutkittua tietoa sekä asiakkaan että työntekijöiden kokemuksista. Yleinen etu edellyttää tutkimusperusteista tietoa sähköisten palvelujen kehittämiseksi siten, että ne ovat asiakaslähtöisiä ja asiakkaille ja työntekijöille turvallisia käyttää. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää myös työntekijän eettisen ohjeistuksen laatimisessa.

Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat haitat ja epämukavuudet

Sinulla on milloin tahansa mahdollisuus keskeyttää haastattelu ja tutkimuksessa mukanaolo. Haastattelu voidaan myös keskeyttää, mikäli koet haastattelun liian vaikeaksi tai epämukavaksi.

Tietojen luottamuksellisuus ja tietosuoj

Tutkimus toteutetaan siten, ettei siihen osallistuneita yksittäisiä henkilöitä voi tunnistaa tutkimusraporteista. Tutkijat ovat sitoutuneita huolehtimaan yksityisyydestäsi ja minimoimaan tunnistamisriskin koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimuksessa henkilöllisyytesi sekä mahdolliset muut tunnistettavat tiedot ovat ainoastaan tutkimuksen tekijöiden tiedossa. Tietojasi ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle. Tutkijat ovat salassapitovelvollisia kaikkien tutkimuskäyttöön luovuttamiesi tietojen osalta. Kaikkia tietoja käsitellään siten, ettei kertomiasi yksittäisiä tietoja pystytä yhdistämään sinuun tutkimukseen liittyvistä tutkimustuloksista, selvityksistä tai julkaisuista. Tutkimusaineisto säilytetään Itä-Suomen yliopistolla lukollisessa arkistokaapissa viiden vuoden ajan 31.12.2030 saakka. Tämän jälkeen aineisto tuhotaan.

Osallistumisen vapaaehtoisuus

Osallistuminen tähän tutkimukseen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen tai keskeyttää osallistumisen, milloin tahansa, syytä ilmoittamatta. Tutkimuksesta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen ei vaikuta millään tavalla saamiisi palveluihin tai etuuksiin. Jos päätät peruuttaa suostumuksesi tai osallistumisesi tutkimukseen keskeytyy jostain muusta syystä, keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja käytetään osana tutkimusaineistoa.

Tutkimukseen osallistuminen

Suostumuksesi tutkimushaastatteluun osallistumisesta kysytään haastattelun alussa ja suostumuksesi tallennetaan. Varsinainen haastattelu käynnistyy tämän jälkeen.

Lisätietoja

Jos sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit olla yhteydessä alla mainittuihin tutkimuksen toteuttajiin. Keskustelemme mielellämme tutkimukseen liittyvistä kysymyksistä ja annamme lisätietoja tutkimuksesta, sen toteutuksesta ja tavoitteista.

Yhteystiedot:

sosiaalityön professori Aini Pehkonen (aini.pehkonen@uef.fi) 040 775 3202

sosiaalityön yliopisto-opettaja Anna-Maija Pyykönen (anna-maija.pyykonen@uef.fi) 050 5774575

Liite 2. Suostumuslomake haastateltavalle (asiakas)

SUOSTUMUS SÄHKÖISEN ASIOINNIN HARMAA ALUE - TUTKIMUKSEEN

Minua on pyydetty osallistumaan Itä-Suomen yliopiston toteuttamaan Sähköisen asioinnin harmaa alue – tutkimukseen. Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt tutkimuksesta kertovan tiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta ja sen yhteydessä suoritettavasta tietojen käsittelystä ja luovuttamisesta. Tiedotteen sisältö on kerrottu minulle myös suullisesti ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Kaikki minusta tutkimuksen aikana kerättävät tiedot käsitellään luottamuksellisina. Ymmärrän, että osallistumiseni tähän tutkimukseen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta, keskeyttää tutkimukseen osallistuminen. Tutkimuksesta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen ei vaikuta palveluihini tai saamiini etuuksiin. Olen tietoinen siitä, että minusta keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja käytetään osana tutkimusaineistoa, mikäli annan siihen luvan.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen, annan luvan haastatteluni tallentamiseen sekä siihen, että tutkimusraportissa voidaan käyttää suoria lainauksia haastattelustani siten, ettei niitä voi yhdistää minuun.

Päivämäärä

___ / ___ / ____

Allekirjoitus ja nimenselvennys

haastateltava

Suostumuksen vastaanottaja

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkittavan tiedotteesta jäävät tutkimuksen tutkijoiden arkistoon Itä-Suomen yliopistoon viiden vuoden ajaksi 31.12.2030 saakka. Tämän jälkeen aineisto hävitetään. Tiedote ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 3. Kyselylomakkeen teemat:

Taustakysymykset

- syntymävuosi, koulutustausta, täydennyskoulutus
- nykyinen työ, ammattinimike, työkokemuksen kesto, vastuualue, jolla työskentelee

Teknologiasuhde

- suhtautuminen digitalisaatioon
- oma osaaminen
- sähköiset työvälineet

Digitaaliset taidot

- mihin käyttää digitaalisen median / viestinnän sovelluksia ja kuinka usein
- mitä sähköisiä sosiaalihuollon palveluja tarjolla kansalaisille
- työpaikalla annettu koulutus
- ohjeet
- tuki

Asiakastyö:

- osuus työajasta
- työskentely etäyhteydellä tilanteessa, jossa asiakas osallisena
- Väittämiä sähköisten palvelujen
 - o hyödyistä ja haasteista
 - o tarjoamisen esteistä työssä
 - o syitä, jotka vaikeuttavat sähköisten palvelujen käyttöä asiakkaalla

Avokysymykset:

- o Millaisiin tilanteisiin sähköisen asiointi ei mielestäsi sovellu?
- o Millaisia eettisiä kysymyksiä sähköiseen asiointiin liittyy?
- o Kommentit kyselystä, kyselyyn liittyvistä teemoista sekä palaute kyselystä

Liite 4 Haastattelujen teemat

Asiakashaastattelujen teemat:

Sähköisten palvelujen käytön edellytykset

- laitteet, osaaminen, tuki, palvelujen saatavuus,

Vuorovaikutus sähköisissä palveluissa

- kuulluksi tuleminen
- osallisuus
- asiakkaan hyvä kohtelu
- luottamus
- asiakaslähtöisyys

Tietoturva ja yksityisyys

- Päätöksen teon avoimuus ja luotettavuus
- Tietosuoja
- Tietoturva
- Yksityisyys

Aikuissosiaalipalvelujen työntekijöiden haastatteluteemat:

Digitalisaatio sosiaalihuollossa

- Laitteet, osaaminen, tuki
- Suhtautuminen
- Miten näkyy omassa työssä?
- Mitä sähköisiä palveluja omalla alueella tarjotaan?
- Millaisia ovat hyvät sähköiset palvelut sosiaalityössä?

Asiantuntijuuden ja työntekemisen muutos

- Työntekemisen muutos
- Asiantuntijuuden muutos
- Työkulttuuri, ajankäyttö
- Johtaminen
- Etätyö, digiloikka

Eettisyys

- Millaisia eettisiä kysymyksiä sähköisessä asiointissa mielestäsi on?
- Millaisissa asiakastilanteissa ei mielestäsi sovellu?
- Millaisia eettisiä jännitteitä palvelujen sähköistämiseen sosiaalityössä mielestäsi liittyy?
- Miten palvelujen yhdenvertaisuus taataan?
 - o eriarvoisuus
 - o miten vaikuttaa asiakkaaseen, omaan työn tekemiseen
 - o sosiaalityön eettiset ohjeet

Kunnallisan kehittämissäätien Julkaisut-sarjassa ovat ilmestyneet

1 Sami Borg & Sari Pikkala
KUNTAVAALITRENDIT (2017)

2 Toim. Soile Pohjonen & Marika Noso
KANSALAINEN KESKIÖÖN! NÄKÖKULMIA SOTE-UUDISTUKSEEN (2017)

3 Markku Lehto
MIKSI HANKE EI ONNISTUNUT – VAI ONNISTUIKO SE? (2017)

4 Tapio Häyhtiö
OSALLISUUTTA SOTE-PALVELUIHIN PALVELUMUOTOILEIMALLA? (2017)

5 Veera Värtinen
TUTKIJAT JA SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ (2017)

6 Esko Hussi, Esa Mäkinen & Erkki Vauramo
IKÄÄNTYVÄ VÄESTÖ JA TOIMINTAKYVYN YLLÄPITO (2017)

7 Matti Wiberg (toim.)
FAKTAT JA POLITIIKKA (2017)

8 Antti Mykkänen
VALTUUTETTUIJEN ILMAPUNTARI 2017- KUNNAT, MAAKUNNAT JA YHTEISTYÖ (2017)

9 Sanna Laulainen, Helena Taskinen, Jere Rajaniemi, Erja Rappe, Päivi Topo & Sari Rissanen
KUMPPANUUDELLA KUNTOON–KUNTIEN JA JÄRJESTÖJEN YHTEISTYÖ IÄKKÄIDEN TERVEYDEN EDISTÄMISESSÄ (2017)

10 Auli Valli-Lintu
SOTE- JA KUNTARAKENTEEN PITKÄ KUJANJUOKSU (2017)

11 Esa Ahonen, Maire Ahopelto, Matti Heikkinen, Marjo Huovinen-Tervo & Eeva Mäntymäki
NÄIN TEHDÄÄN SAUMATON SOTE-KAINUUN HILJAINEN TIETO 2003–2017 (2017)

12 Anneli Hujala & Johanna Lammintakanen
PALJON SOTE-PALVELUJA TARVITSEVAT IHMISET KESKIÖÖN (2018)

13 Anita Kangas
AKTIIVISET OSALLISTUJAT – KUNTALAISET KULTTUURI- JA LIIKUNTAPALVELUJEN KEHITTÄJINÄ (2018)

14 Juha Talvitie
100 VUOTTA KAAVOITUSTA – MUUTTUVA MAANKÄYTTÖ (2018)

15 Erkki Vauramo, Seppo Ranta, Jonna Taegen & Ira Verma
SOTE-PALVELUT MUUTTUVAT UUDISTUKSESTA HUOLIMATTA - KONSORTION TYÖN
TULOKSET 2015–2017 JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET (2018)

16 Kaija Saranto, Eija Kivekäs, Sari Palojoki, Ulla-Mari Kinnunen, Olli Sjöblom & Reima
Suomi
TIEDONKULUN VAIKUTUS SOTE-PALVELUJEN MAINEESEEN (2018)

17 Jasmin Penttinen
ARVIO KUNTIEN KOTISIVUISTA (2018)

18 Tomi Venho
KABINETIN PUOLELLA
SÄÄTIÖT JA PUOLUERAHOITUS SUOMESSA (2018)

19 Niina Laine, Paula Timonen, Anne Halmetoja, Suvi Hakoinen, Heini Kari & Hanna
Kortejärvi
HOIVAYKSIKÖISSÄ LÄÄKEHUOLLON JA -HOIDON PITÄISI OLLA JOUKKUEPELIÄ (2018)

20 Roosa Talvitie, Hannu Rantanen & Eeva Hämäläinen
KUNNAN ROOLI TURVALLISUUDESSA KOROSTUU (2018)

21 Raitio Katja, Sevón Eija & Rönkä Anna
DIGITAALINEN OPPIMISPELI VAUVAPOLKU: VANHEMMUUTEEN VALMISTAUTUMISTA
PELILLISEN OPPIMISEN KEINAIN (2019)

22 Hannes Manninen & Tapani Tölli
HELSINKI VS. MUU SUOMI – VASTAKKAINASETTELUSTA YHTEISYMMÄRRYKSEEN (2019)

23 Timo Aro, Susanna Haanpää ja Anna Laiho
YRITYSDYNAMIIKKA KUNTIEN ELINVOIMATEKIJÄNÄ (2019)

24 Jyri Manninen, Anna Karttunen, Matti Meriläinen, Anna Jetsu &
Anna-Kaisa Vartiainen
HYVINVOINTIA JA SOSIAALISTA PÄÄOMAA – KANSALAI SOPISTON MERKITYS KUNNALLE
JA ALUEELLE (2019)

25 Jorma Niemelä
JÄRJESTÖT SOTE-SUOMEA RAKENTAMASSA (2019)

26 Sakari Möttönen
SOTE-UUDISTAMISEN ANATOMIA. YHTEISKUNTAPOLIITTISIA NÄKEMYKSIÄ SOSIAALI-
JA TERVEYDENHUOLLON REFORMISTA (2019)

27 Auli Valli-Lintu
SOTE- JA KUNTARAKENTEEN PITKÄ KUJANJUOKSU – OSA II (2019)

28 Jukka Pellinen, Vesa Voutilainen, Kari Sippola, Toni Mättö ja Antti Rautiainen
RISKIEN HALLINNAN KÄYTÄNNÖT SUOMEN SUURIMMISSA KAUPUNKIKONSER-
NEISSA (2019)

- 29 Erkki Vauramo
SOTE - PYRAMIDISTA PALVELUVERKKOON. IKÄÄNTYMINEN JA NIUKKA TULEVAISUUS
(2019)
- 30 Mimmu Alanko, Marja Kankaanranta & Saana Mehtälä
DIGITAALISET PORTFOLIOT SUOMALAISESSA VARHAISKASVATUKSESSA (2020)
- 31 Pekka Kettunen
KUNTIEN MAAHANMUUTTOPALVELUT: HAASTEITA VAI HYVIÄ KÄYTÄNTEITÄ (2020)
- 32 Anne Kallio
KUNTIEN TYÖLLISTYMISPALVELUT – ELINVOIMAN VAHVISTAMISTA VAI SOSIAALIPALVELUA? (2020)
- 33 Arto Haveri
TULEVAISUUDEN KUNTAJOHTAMINEN (2020)
- 34 Taina Peltonen
KOULUTUSVIENTI – KUNTIEN UUSI PALVELUTUOTE? (2020)
- 35 Olli-Pekka Ryynänen, Erkki Vauramo, Teemu Malmi & Ville Koikkalainen
SOTE JA IKÄÄNTYMISEN ONGELMAT – SELVIÄMISPOLUN ETSINTÄÄ (2020)
- 36 Marja Keväjäjärvi, Maria Lindholm & Arto Reiman
ETTÄ JOKU NÄKEE MUT – OMAISHOITAJAN HYVINVOINTI JA TARPEET
(2020)
- 37 Antti Mykkänen
KUNTADEMOKRATIA – VALTUUTETTUKYSELY 2020 (2021)
- 38 Fredriika Jakola & Eeva-Liisa Prokkola
VOIDAANKO RAKENNERAHASTOILLA VAIKUTTAA? KUNTIEN NÄKÖKULMA
(2021)
- 39 Toni Ryynänen, Torsti Hyyryläinen & Ryo Umeda
DIGITAALISET ALUSTA EKOSYSTEEMIT JA KUNTIEN ELINVOIMA –
TAPAUSTUTKIMUS JAPANISTA (2021)
- 40 Riikka Lämsä, Mia Niemi & Marjaana Seppänen
KOTI SAIRAALANA – ONNISTUNEEN KOTISAIRAALATOIMINNAN
EDELLYTYKSET
(2021)
- 41 Juha Hämäläinen
SOSIAALISESTI KESTÄVÄ YHTEISKUNTA – LÄHTÖKOHTIA, SUUNTAVIIVOJA,
REUNA-EHTOJA (2021)
- 42 Tiina Mäkelä & Marja Kankaanranta
COVID-19-PANDEMIAN VAIKUTUKSET TULEVAISUUDEN
OPPIMISYMPÄRISTÖIHIN (2021)

43 Tuomas Zacheus, Mira Kalalahti, Janne Varjo & Samira Harjula
YHTEISTYÖ NUORTEN OPINTO- JA URAOHJAUKSESSA (2021)

44 Hanna Wass, Timo M. Kauppinen, Paula Saikkonen & Heikki Hiilamo
KENEN HYVINVOINNISTA PUOLUEET VÄLITTÄVÄT? (2021)

45 Esa Ahonen, Maire Ahopelto, Matti Heikkinen, Marjo Huovinen-Tervo,
Terho Pekkala & Eija Tolonen (toim.)
SOTE-SOPAN KEITTOKIRJA – SOTE-UUDISTUKSEN TAUSTATEKIJÄT JA
KÄÄNNEKOHDAT (2021)

46 Ilmo Parvinen, Olli-Pekka Ryyänen & Erkki Vauramo
TEESEJÄ SOTEKESKUSTELUUN (2021)

47 Ilmo Parvinen
SUOMEN TERVEYDENHUOLTO 2036 kansalaiskeskeisenä ja valtiovastuisena (2021)

48 Mari Kangasniemi, Helena-Leino-Kilpi, Tanja Moilanen, Oili Papinaho, Helena Siipi, Sakari Suominen & Riitta Suhonen
Hoidon laiminlyönnit ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palvelussa – itsemääräämisoikeus ja ihmisarvoinen hoito (2021)

49 Auli Valli-Lintu
Sote- ja kuntarakenteen pitkä kujanjuoksu - soten uusi alku, osa III (2021)

Anna-Maija Pyykönen, Johanna
Lammintakanen & Aini Pehkonen

Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa?

Sosiaalihuollossa sähköisten palvelujen kehittyminen on muuttanut olennaisesti työntekemisen tapoja. Sähköisiin palveluihin liittyy odotus nopeudesta ja tehokkuudesta, mutta myös pelkoa, huolenaiheita ja riskejä. Työntekijöille syntyy sähköisiä palveluja tarjoavassa ammatillisessa työssä tilanteita, jotka rakentuvat hyväksytyn ja ei hyväksytyn toimintatavan välille.

Millaisilla toimintatavoilla turvaamme sähköisissä palveluissa eettisesti kestävät ratkaisut sosiaalipalveluissa? Mistä teki-
jöistä rakentuu eettisesti kestävä sosiaalityö digitalisoituvas-
sa yhteiskunnassa? Miten varmistetaan se, ettei sosiaalipal-
veluihin luoda syrjäyttäviä mekanismeja, jolloin yhdenvertai-
suus ja palvelujen saatavuus vaarantuvat?