

**JYX**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

**This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.**

**Author(s):** Pyykönen, Anna-Maija; Taipale, Sakari

**Title:** Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi

**Year:** 2022

**Version:** Published version

**Copyright:** © 2022 Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti

**Rights:** CC BY-NC-ND 4.0

**Rights url:** <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Please cite the original version:**

Pyykönen, A.-M., & Taipale, S. (2022). Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 30(4), 415-422.  
<https://doi.org/10.30668/janus.121552>

# SOSIAALIHUOLLON ASIAKASTURVALLISUUS JA SÄHKÖINEN ASIOINTI

**Anna-Maija Pyykönen:** *YTM, amanuessi, Itä-Suomen yliopisto*

**Sakari Taipale:** *YTT, apulaisprofessori, Jyväskylän yliopisto*

*anna-maija.pyykonen@uef.fi ; sakari.taipale@jyu.fi*

*Janus* vol. 30 (4) 2022, 415–422

## JOHDANTO

Puheenvuorossa käsitellään sähköistä asiointia sosiaalihuollossa asiakasturvallisuuden toteutumisen näkökulmasta korona-aikana. Alun perin asiakasturvallisuutta on määritellyt sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira (Tiri 2019). Virpi Jylhä kumppaneineen (2021, 9) määrittelee asiakasturvallisuuden ”palveluiden järjestämiseksi, tuottamiseksi ja toteuttamiseksi siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla...eikä asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus vaarannu.” Puheenvuorossa pohditaan myös sitä, millaisia eettisiä haasteita sähköinen asiointi tuo asiakkaille ja työntekijöille. Tarkastelu pohjautuu Kainuussa ja Kymenlaaksossa toteutettujen sosiaalityön koulutus- ja kehittämishankkeiden sekä Sähköisen asioinnin harmaa alue -tutkimushankeen aikana kerättyihin tutkimusaineistoihin ja näistä kirjoitettuun raporttiin (ks. Pyykönen ym. 2022).

Sosiaalihuollossa digitalisaatio on yksi keskeisimmistä työn muutosprosesseista, jota COVID-19-pandemia on vauhdittanut. Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää, että kansalaisilla on tarvittavat laitteet ja toimiva verkkoyhteys sekä riittävä tietotekninen osaaminen ja motivaatio. Sosiaa-

lihuollon työntekijöiden tehtävänä ja velvollisuutena on kiinnittää huomiota myös digitalisaatiosta syrjään jääviin ja haavoittuvassa asemassa oleviin kansalaisiin.

Digitalisaatio ja eettisyys ovat vahvasti läsnä valtakunnallisessa strategiatyössä ja hallitusohjelmissa ja ovat tänä päivänä tärkeä osa palvelujen kehittämistä sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla (ks. esim. Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023; Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2023 2020, 20). Esimerkiksi Digi arkeen -neuvottelukunta on kiinnittänyt huomiota palvelujen yhdenvertaiseen saavutettavuuteen. Neuvottelukunnan tehtävänä oli tuoda esiin palvelujen digitalisoitumiseen liittyvät huolenaiheet ja varmistaa, että kaikki hyötyvät tasavertaisesti digitalisaation tuomista mahdollisuuksista. (Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille 2019.)

Korona-aika on nostanut esiin sosiaalipalvelujen digitalisaation tilan ja siihen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Keväällä 2020 koronarajoitusten astuttua voimaan myös sosiaalihuollossa siirryttiin työtehtävästä riippuen joko kokonaan tai osittain etätyöhön. Kesällä 2020 Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote), Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) ja Kymenlaakson

sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Kymsote) alueilla toteutetussa kyselyssä haettiin vastauksia siihen, millaista on eettisesti kestävä sosiaalityö digitalisoituvassa yhteiskunnassa ja miten varmistetaan se, ettei digitalisaatio synnytä uusia syrjäyttäviä mekanismeja. Kyselyaineisto kerättiin sen jälkeen, kun koronarajoitukset olivat olleet tiukimmillaan ja rajoitusten vuoksi myös sosiaalihuollossa oli otettu käyttöön uudenlaisia työskentelytapoja.

Kysely kohdennettiin sosiaalihuollon työntekijöille ja siihen saatiin yhteensä 173 vastausta (Kainuun sotelta 62, Kymsotelta 102 ja Eksotelta yhdeksän vastausta). Kainuun soten vastaukset tulivat aikuissosiaalipalveluista (43 %), lapsiperheiden sosiaalipalveluista (41 %) ja vammaispalveluista (16 %). Kymsoten alueella eniten vastauksia tuli aikuissosiaalipalveluista (36 %), erityistason sosiaalipalveluista (lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut 19 %) sekä koti-, asumis- ja hoivapalveluista (ikäihmiset 19 %). Eksotessa kysely kohdentui aikuissosiaalipalveluihin. Tuloksia analysoitaessa Eksoten vastaukset on yhdistetty Kymsoten vastauksiin niiden vähäisen määrän vuoksi.

Kyselyaineistosta nousseiden teemojen pohjalta toteutettiin teemahaastatteluja aikuissosiaalipalvelujen asiakkaille ja työntekijöille keväällä 2021. Yhdeksän aikuissosiaalipalvelun asiakkaan haastattelut toteutettiin kasvokkain tai puhelimitse. Aikuissosiaalipalvelujen työntekijöiden haastatteluja oli yhteensä 11. Työntekijöitä oli mukana 13 ja heidät haastateltiin Skype- tai Teams-yhteydellä sen mukaan, mikä työntekijän organisaatiossa oli käytössä.

#### ETÄASIOINTI KAINUUN JA KYMENLAAKSON ALUEIDEN SOTE-PALVELUISSA

Kyselyn ja haastattelun tulosten perusteella voidaan todeta, että Kainuun ja Kymenlaakson alueilla erityisesti aikuissosiaalipalveluissa koronan aikainen sähköinen asiointi on ollut melko vähäistä. Työntekijöiden osalta näkyvin muutos liittyykin mahdollisuuteen tehdä enenevässä määrin etätyötä. Työntekijöillä oli positiivisia kokemuksia etätyöstä. Etäyhteydellä toteutetuista asiakastapaamisista oli saatu hyviä kokemuksia, mutta työntekijät ja asiakkaat tuntuivat yhä suosivan kasvokkaisia tapaamisia. Etätyö ja siihen liittyvä joustavuus työajoissa koettiin mielekkäänä. Haastatellut uskoivat, että etätyö tulee osin pysyväksi käytännöksi silloin, kun se on työn tekemisen kannalta mahdollista ja edellytykset sille ovat olemassa.

Etätyön eduksi koettiin häiriöttömyys. Etätyössä ei tullut samalla tavalla keskeytyksiä kuin esimerkiksi avokonttorissa työskennellessä. Etuna nähtiin myös työmatkojen väheneminen tai niiden jääminen kokonaan pois. Toisaalta taas työmatkat koettiin hyvänä palautumiskeinona siirryttäessä esimerkiksi palaverista toiseen. Ongelmaksi koettiin, että etäyhteyksin toteutetut kokoukset olivat usein peräkkäin, eikä ajankäyttö ollut siten tasapainossa työn tekemisen, palautumisjaksojen ja taukojen suhteen. Kynnys ottaa yhteyttä kolleegaan koettiin suuremmaksi kuin toimistolla työskennellessä, koska spontaanit kohtaamiset puuttuivat. Tämän vuoksi työn tekeminen koettiin ajoittain jopa yksinäiseksi. Myös työn ja vapaa-ajan erottaminen sekä työn ja taukojen jaksottaminen vaati työtä.

Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna isoimpina etäasioinnin ongelmina nousi esiin, ettei kaikilla asiakkailla ole mahdollisuutta etäasiointiin. Osalla haastatelluista asiakkaista oli kuitenkin kokemusta videoyhteydestä jo ennen koronaa, etenkin alueilla, joilla perinteisiä käyntipalveluja oli vaikea järjestää. Vaikka asiakkaiden haastattelut koskivat sosiaalipalveluita, kävi ilmi, että haastateltujen etäasiointikokemukset liittyivät pääosin terveyspalveluihin. Tämä kertoo osaltaan siitä, että terveydenhuollossa digitalisoituminen on edennyt sosiaalipalveluja ripeämmin.

Lähes kaikki haastatellut asiakkaat kertoivat, että vaikka korona-aikana tapaamiset vähentyivät, tapaamiset järjestettiin edelleen pääsääntöisesti kasvokkain tartuntatilanne ja voimassa olevat ohjeet huomioiden. Kun tapaamista ei ollut koronatilanteen vuoksi mahdollista järjestää, yhteydenpito hoidettiin puhelimitse. Puhelimitse asioitiin ajanvaraukseen liittyvissä asioissa sekä silloin, kun tietoja tuli täydentää tai ilmoittaa muutoksista asiakkaan tilanteessa. Myös tekstiviestit ja sähköposti olivat käytössä. Työntekijähaastattelut ja sosiaalialan työntekijöille suunnatun kyselyn tulokset tukevat näitä havaintoja. Vaikka korona ei ole vaikuttanut tapaan tehdä varsinaista asiakastyötä, sillä on ollut huomattavia vaikutuksia muihin työtehtäviin erityisesti etätöön lisääntymisen kautta. Etätö onkin painottunut kirjaamisiin, koulutuksiin osallistumisiin ja työyhteisön sisäisiin Teams-palavereihin.

Kyselytutkimus kertoo myös työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksen muodoista korona-aikana. Silloin kun työntekijä oli yhteydessä asiakkaaseen

etäyhteydellä, niin useimmin käytössä oli puhelin. Puhelinta yhteydenpitoon käytti viikoittain vastaajista 85 prosenttia. Toiseksi suosituin etäyhteyväline oli tekstiviesti, jota käytti 70 prosenttia. Kuitenkin yli 90 prosenttia kyselyyn vastanneista ei käyttänyt lainkaan pikaviestisovelluksia tai chattia pitäkseen yhteyttä asiakkaisiin. Niin ikään videoyhteyttä ei käyttänyt asiakaskontaktihin koskaan 64 prosenttia vastanneista, ja viikoittainkin se oli käytössä vain 11 prosentilla.

Tuloksia voidaan verrata Sosiaalibarometrin (Eronen ym. 2020) kyselyyn koronakeväänä 2020. Barometriin vastanneista sosiaalityöntekijöistä 89 prosentilla kasvokkaiset tapaamiset korvattiin yleisimmin puheluilla. Myös tekstiviestit olivat yleinen tapa yhteydenpitoon (45 % vastanneista). Suurin ero sosiaalibarometrin tuloksiin on siinä, että tähän kyselyyn vastanneet käyttivät pikaviestisovelluksia tai videoyhteyttä erittäin vähän. Sosiaalibarometrissa erilaiset sähköiset viestisovellukset, myös pikaviestisovellukset, olivat toiseksi yleisin tapa korvata kasvokkaiset tapaamiset (Eronen ym. 2020, 105).

Onnistunut siirtyminen toimistosta etätöön oli osalle työntekijöistä ja työnantajista merkittävä saavutus. Koronaepidemian alettua töiden uudelleen organisointiin ja tarvittavien työvälineiden hankkimiseen oli vähän aikaa. Aikuissosiaalipalveluissa asiakastyön muutokset eivät kuitenkaan olleet suuria. Tutkimusaineistosta esimerkeinä nousevat lähinnä täydentävän toimeentulotuen sähköinen lomake ja myös lisäselvityspyyntöjen tekeminen sähköisenä. Kun Kelan käyntiasiointipalveluja suljettiin, osalla aikuissosiaali-

työn asiakkaista ei ollut mahdollisuutta sähköiseen Kela-asiointiin. He hakeutuivat aikuissosiaalipalveluihin, jossa tapaamiset olivat edelleen mahdollisia, ja Kelan sähköisiä lomakkeita täytettiin yhdessä työntekijän kanssa sosiaalipalvelujen asiakaskoneella.

Palvelujen nopean ja laajamittaisen digitalisoimisen ei-toivotut vaikutukset näyttivätkin kohdistuvan juuri kaikista haastavimmissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille. Tällöin vaarana on, että he jäävät jopa kokonaan ilman heille kuuluvaa etuutta tai palvelua, jolloin heidän hyvinvointinsa heikkenee tai vaarantuu itsestä riippumattomista syistä. Vaikutukset aikuissosiaalityöhön ovat huomattavat, jos sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi jää asiakasturvallisuuden varmistamiseksi paikata puutteita palveluissa, joiden sähköistäminen on edennyt pisimmälle.

#### SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TARJOAMISEN JA KÄYTÖN ESTEET

Työntekijöillä on kyselyn perusteella hyvät edellytykset sähköisen asioinnin lisäämiseen. Heillä on käytössään asianmukaiset työvälineet ja yleensä riittävät taidot ja osaaminen sähköisten järjestelmien käyttämiseen. Myös suhtautuminen sähköisen asioinnin hyödyntämiseen sosiaalityössä on kyselyn mukaan myönteinen. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä yli 70 prosenttia arvioi sähköisen asioinnin helpottavan omaa työtään. Puolet vastaajista arvioi myös asiakkaan osallistumisen helpoksi silloin, kun palveluja on tarjolla sähköisesti. Digitaalisuus ja sähköinen asiointi nähtiinkin osana sosiaalihuollon arkea.

Vaikka suhde sähköiseen asiointiin on yleisesti positiivinen, aikuissosiaalityössä sen nähdään kuitenkin olevan osin kaukana asiakaskunnan arjesta. Huolena erityisesti aikuissosiaalipalveluissa on se, että osa asiakkaista voi jäädä palvelujen ulkopuolelle, jos käytössä ovat pelkästään sähköiset asiointikanavat. Asiakkailta on paljon tuen tarvetta, huono-osaisuutta eikä välttämättä riittävästi osaamista sähköisten palvelujen käyttöön. Tässä korostuu aikuisosiaalityön asiakkaiden moninaisuus. Osalle sähköinen asiointi on jo nyt itsestäänselvyys. Osalla asiakkaista taas ei ole edes perusvälineitä, perusdigitaatioita, eikä siten myöskään mahdollisuuksia hyödyntää sähköisiä palveluja.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan syitä, jotka vaikeuttavat sähköisten palvelujen tarjoamista omassa työssä. Suurimmaksi esteeksi nousi se, ettei asiakkailta ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja. Tämä korostui erityisesti aikuissosiaalipalvelussa työskentelevien vastauksissa, joissa lähes 80 prosenttia arvioi tämän suurimmaksi esteeksi sähköisten palvelujen tarjoamiselle. Koko aineistossa vastaava luku oli 60 prosenttia. Noin kolmannes vastanneista koki, että uuden järjestelmän tai sovelluksen oppiminen vie aikaa, eivätkä he saa riittävästi tukea sähköisten palvelujen käyttöön. Viidenneksellä vastaajista oli huolena se, etteivät he voi etäyhteydessä varmistua siitä, että asiakas on kohtaamisessa yksin ja että ulkopuolisia ei ole vaikuttamassa tilanteeseen. Myös työntekijöiden haastatteluissa ilmaistiin huoli siitä, että etäyhteydellä asioitaessa voi jäädä epäselväksi, keitä ruudun toisella puolella on; voiko joku vaikuttaa taustalla asiakkaaseen siten, ettei hän uskalla kertoa

kaikkea haluamaansa. Asiakaskin voi olla epätietoinen siitä, onko työntekijän lisäksi tilassa joku ulkopuolinen, joka kuulee asiakkaan ja työntekijän välisen keskustelun.

Vuorovaikutuksen puuttuminen koettiin sähköistä asiointia estävänä tekijänä sekä ammattilaisten että asiakkaiden haastatteluissa. Sähköinen asiointi ei korvaa kasvokkaisia tapaamisia, sillä vuorovaikutus siinä voi jäädä puutteelliseksi. Asiakassuhteen pelättiin jäävän etäiseksi, kun vuorovaikutuksesta puuttuvat eleet, ilmeet ja ympäristö. Myös sanattomalla viestinnällä on merkitystä asiakkuudessa. Asiakkaan mielestä kasvokkaisuissa tapaamisissa tulee tunne turvallisuudesta ja varmuus siitä, että asiat tulevat hoidetuksi.

#### **SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÖÄ VAIKEUTTAVAT TEKIJÄT AIKUISSOSIAALIPALVELUJEN ASIAKKAILLA**

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan myös sitä, kuinka paljon eri syyt keskimäärin vaikeuttavat sähköisten palvelujen käyttöä omilla asiakkailla. Koko aineistossa suurimmiksi sähköisten palvelujen käyttöä vaikeuttaviksi tekijöiksi vastaajat arvioivat sen, että asiakkaalla ei ole riittäviä tietoteknisiä taitoja eikä siten riittävää osaamista asioida sähköisesti. Heiltä puuttuu myös mahdollisuus saada tukea ongelmien sattuessa. Lisäksi asiakkailla ajateltiin yleisesti puuttuvan sähköiseen asiointiin tarvittavia laitteita. Noin puolet vastaajista arvioi, että heidän asiakkaansa eivät olisi halukkaita asioimaan sähköisesti. Huomattavaa on, että kaikkien kysytyjen asioiden kohdalla aikuissoosiaalipalveluiden työntekijät arvioivat

asiakkaidensa haasteet koko aineiston keskiarvoja suuremmiksi. Erot korostuvat erityisesti tarvittavien taitojen ja laitteiden puutteen osalta.

Kyselyssä ja haastatteluissa esille tulleissa sähköisen asioinnin tarjoamista vaikeuttavissa syissä sekä asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöä heikentävissä tekijöissä on yhtymäkohtia Sosiaalibarometrin (Eronen ym. 2020, 30) tuloksiin, joiden mukaan yleisimpinä käytön haasteina ovat osaamisen, laitteiden sekä nettiyhteyden puuttuminen. Sosiaalibarometriin vastanneista sosiaalityöntekijöistä 43 prosenttia oli sitä mieltä, että digitaalisiin palveluihin siirtyminen oli onnistunut hyvin. Vain 14 prosenttia koki siirtymisen sujuneen huonosti tai melko huonosti. Suurimpina haasteina digitaalisiin palveluihin siirryttäessä korostuivat barometrissa osaamisen puute ja laitteiden tai nettiyhteyden puuttuminen. (Mt., 27–30.)

Vastaavia sähköisten palvelujen käyttöä vaikeuttavia tekijöitä on tunnistettu myös kansainvälisissä artikkeleissa, joissa puhutaan digitaalisesta kuilusta sekä digitaalisesta syrjäytymisestä (ks. esim. Mihai ym. 2016; Lavié & Fernandez 2018; Diez 2018; Mackrill & Ebsen 2018). Mishna ym. (2012) ovat sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin perustuvassa tutkimuksessaan tulkinneet digitalisoituvassa sosiaalityössä vallitsevan niin sanotun harmaan eettisen alueen ("grey ethical zone"), jonka tunnistaminen on tärkeää asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tutkimusten mukaan ammattilaisilla on hankaluutta taata asiakkaan asian luottamuksellinen käsittely verkkoympäristössä. Lisäksi työntekijöillä oli 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. Jenny Lagstenin ja Annika Anderssonin (2018) mukaan monet tunnistetut ongelmat liittyvät tietojärjestelmiin, joissa sosiaalityön näkökulman toteutuminen on haastavaa, eivätkä sosiaalityöntekijät koe näitä järjestelmiä omakseen. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta asiakkaan on pystyttävä luottamaan siihen, että palvelun käyttäminen on turvallista ja hänestä kerätyt tiedot ovat vain asiansaisten käytettävissä.

#### LOPUKSI

Haastatteluaineistossa nousee esiin vahvasti aikuissosiaalityön erityispiirre: työn ja asiakaskunnan moninaisuus niin iän kuin toimintakyvyn suhteen. Sosiaalityöntekijät kokivat, että erityisesti aikuissosiaalipalveluiden asiakkaiden elämäntilanteet ovat muihin sosiaalityön asiakasryhmiin verraten monimutkaisempia ja heidän tarvitsemansa palvelut ovat jatkuvassa muutoksessa. Palvelurakenne on lisäksi pirstaleinen, mikä vaikeuttaa asiakkaiden tuen saamista. Varsinainen asiakastyö ei ole kuitenkaan muuttunut. Se on edelleen ihmisten kohtaamista ja heidän tilanteidensa selvittelyä. Sosiaalipalveluissa on asiakkaita, jotka tarvitsevat kasvokkaisia kohtaamisia, jolloin on tärkeää turvata riittävät kasvokkaiset palvelut sähköisten palveluiden rinnalla.

Kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja, mutta toisille niitä ei ole riittävästi tarjolla.

Moninaisen asiakaskunnan asiakasturvallisuus toteutuu, kun tunnistetaan erilaiset asiakasryhmät sekä asiakkaiden yksilölliset tuen tarpeen ja erilaiset elämäntilanteet ja tarjotaan näihin parhaiten sopivat palvelut. Tätä moninaista tilannetta Camilla Granholm (2016) on väitöskirjassaan kuvannut käsitteellä sulautuva sosiaalityö, jossa harkitusti yhdistelemällä kasvokkaista ja virtuaalista kohtaamista pyritään asiakkaan optimaaliseen osallisuuteen. Työskenteleminen asiakkaan kanssa voi olla pelkästään kasvokkain tapahtuvaa, kasvokkaisen ja virtuaalisen yhdistelmää tai pelkästään virtuaalisesti toteutettua sen mukaan, mikä on kyseiselle asiakkaalle tilanteessa paras mahdollinen ratkaisu.

Tämän saavuttamiseksi työntekijöillä tulee olla käytössään asianmukaiset laitteet ja riittävää osaamista niiden käyttämiseen. Heiltä vaaditaan yhä enemmän erilaisten ohjelmien ja järjestelmien hallintaa. 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.

Lisäksi organisaatioissa ja työyhteisöissä tarvitaan selkeät ohjeet ja linjaukset, joihin työntekijät voivat tukeutua. Mikäli ne jäävät epäselviksi, saattavat ammattilaisetkin toimia tilanteissa eri tavoin. Tämä voi yhtäältä aiheuttaa

asiakasturvallisuuden horjumista ja toisaalta työntekijän eettisen taakan kasvamista. Työntekijöillä tulee olla mahdollisuus ja myös velvollisuus päivittää osaamistaan säännöllisellä ja oikea-aikaisella koulutuksella ja tuella. Uuden järjestelmän käyttöönotto tulee olla perusteltua ja tiedossa hyvissä ajoin. Työntekijöille tulisi perustella, miksi uusi järjestelmä otetaan käyttöön ja mikä on sen oletettu hyöty. Palveluja kehitettäessä on tärkeää ottaa käyttäjät mukaan suunnitteluun ja varmistaa ennen käyttöönottoa, että järjestelmä toimii ja on hyödyllinen. Työntekijöiden kielteinen suhtautuminen ja kritiikki eivät aina ole muutosvastarintaa. Johtamisella ja organisaatiokulttuurilla on iso rooli muutoksessa.

Kun sosiaalipalveluja kehitetään sähköisesti toteutettavaksi, on pidettävä huoli asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, palvelujen saavutettavuudesta sekä tietoturvesta. Eettisistä haasteista huolimatta sähköiset palvelut ovat hyvä lisä sosiaalihuollon kentällä. Palvelujen piiriin voidaan saada sellaisia asiakkaita, joille kynnys kasvokkaiseen tapaamiseen on suuri. Sähköiset palvelut voivat madaltaa yhteydenoton kynnystä palveluun hakeutumiseen. Parhaimmillaan ne lisäävät yhdenvertaisuutta eri alueiden asukkaiden välillä niin hyvinvoinnin edistämässä kuin myös palvelujen saamisessa.

Onkin hyvä muistaa, että jos puhumme pelkästään digitalisaation haitoista, voivat uuden teknologian mukanaan tuomat hyödyt kaventua sosiaalipalveluissa. Tarvitsemme jatkuvaa eettistä keskustelua uuden teknologian tuomista vaikutuksista sosiaalityöhön erityisesti luottamuksen, yksityisyyden, tietotur-

van, ammatillisten käytäntöjen ja työntekijän saavutettavuuden näkökulmista.

## KIRJALLISUUS

- Diez, Esther Raya (2018) e-Inclusion and e-Social work: new technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work* 21 (6), 916–929. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1469472>
- Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus (2019) Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM\\_2019\\_23\\_Digitaalinen\\_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Luettu 17.11.2020.
- Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023. Valtiovarainministeriö. <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma> Luettu 17.11.2020.
- Eronen, Anne & Hiilamo, Heikki & Ilmarinen, Katja & Jokela, Merita & Karjalainen, Pekka & Karvonen, Sakari & Kivipelto, Minna & Koponen, Erja & Leemann, Lars & Londén, Pia & Saikku, Peppi (2020) Sosiaalibarometri 2020. Helsinki: SOSTE
- Granhölm, Camilla (2016) Social Work in Digital Transfer. Blending services for next generation. *Mathilda Wrede-Institutes forskningserie* 1/2016.
- Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru & Kurki Taina (2021) Johdanto. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 7–10.
- Lagsten, Jenny & Andersson, Annika (2018) Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work* 21 (6), 850–862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>
- Lavié, Alfredo Hidalgo & Fernandez, Ana I. Lima (2018) New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective. *European Journal of Social Work* 21 (6), 824–835. <https://doi.org/10.1080/13691457>



- .2018.1423553
- Mackrill, Thomas & Ebsen, Frank (2018) Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work* 21 (6), 942–953. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1326878>
- Mihai, Anca & Rentea, Georgiana-Cristina & Gaba Daniela & Lazăr, Florin & Munch, Shari (2016) Connectivity and discontinuity in social work practice: Challenges and opportunities of the implementation. *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology* 7 (2), 21–38.
- Mishna Faye & Bogo Marion & Root Jennifer & Sawyer Jami-Leigh & Khoyry-Kassabri, Mona (2012) “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal* 40 (3), 277–286. <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- Pyykönen, Anna-Maija & Lammintakanen, Johanna & Pehkonen, Aini (2022) Syrjäkö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa? Kunnallisan kehittämissäätiön Julkaisu 50. [https://kaks.fi/wp-content/uploads/2022/05/syrjiko\\_digitalisointi\\_ihmisia\\_sosiaalipalveluissa.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2022/05/syrjiko_digitalisointi_ihmisia_sosiaalipalveluissa.pdf) Luettu 17.11.2020.
- Tiri, Mervi (2019) Henkilöstöön kohdistuvan omavalvonnan haasteet. *Valvontaohjelma* 2019. Esitys 9.10.2019. <https://www.valvira.fi/documents/14444/10015639/Tiri.pdf/5d9b192d-5a47-f24d-3273-0f72fe507600?t=1570788422597> Luettu 1.11.2022
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM\\_2020\\_3\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu 17.11.2020.