

# Sähköinen sosiaalityö

ERÄÄN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKUNTAYHTYMÄN  
SOSIAALITYÖN SÄHKÖISEN ASIOINNIN NÄKÖKULMIA  
MINNA BJÖRK

Jyväskylän yliopisto	PRO GRADU-tutkielma
Yhteiskuntatieteiden laitos	syyskuu 2021
Sosiaalityön maisteriohjelma	
Tekijä: Minna Björk	

## TIIVISTELMÄ

Digitalisaatio ja yhteiskunnan sähköistäminen on useiden toimintajärjestelmien yhteistoiminnan tulos. Sähköisiä palveluja on kehitetty jo kaksi vuosikymmentä erilaisten kansallisten ohjelmien ja hankkeiden avulla. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ohjauksessa on kehitetty Kanta-tietojärjestelmää, jonka kautta kansalaiset voivat tarkastella terveystietojaan. Sosiaalipalvelut on tarkoitettu liittämään mukaan Kantaan, toteutus on jo käynnissä. Sähköisten palvelujen ja sähköisen asioinnin yleistyminen yhteiskunnan eri toimintajärjestelmissä näkyy myös sosiaalityössä. Sosiaalityötä tehdään erilaisten sähköisten kanavien ja tietojärjestelmien kautta yhä enemmän. Sosiaalityöhön on tuotu määrämuotoisia lomakkeita, sähköisiä päätöksiä ja asiointipalveluja, joiden käyttö vie yhä enemmän aikaa asiakastyössä.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan miten työntekijät sosiaalityössä ovat kokeneet nämä muutokset ja onko yhteiskunnan toimintajärjestelmien vaikutus nähtävissä sähköisten palvelujen toteuttamisessa. Tutkielman aineisto on kerätty kyselyn avulla. Kohderyhmänä on erään keskisuuren sosiaali- ja terveystieteen kuntayhtymän sosiaalipalveluiden työntekijät. Kuntayhtymä esiintyy ilman nimeä. Analysoin tuloksia käyttäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Luokittelin vastauksia sekä teoriasta nousevien käsitteiden mukaan, että sen mukaan mitä asioita ja teemoja sosiaalityön työntekijöiden vastauksista nousi tarkasteluun.

Tutkielmani näkökulma on systeemiteoreettinen ja olen käyttänyt teoreettisena kehyksenä Niklas Luhmannin Ekologista kommunikaatioteoriaa. Kommunikaatioteorian mukaan yhteiskunta on järjestäytynyt toimintajärjestelmiin ja alajärjestelmiin. Jokaisella toimintajärjestelmällä on oma tehtävä ja rooli yhteiskunnan toiminnassa. Kaikki järjestelmät kommunikoivat omilla sisäisillä koodeilla ja omalla järjestelmän toimintaa kuvaavalla kielellä. Vuorovaikutusta tapahtuu myös järjestelmistä ulospäin ja siitä syntyy hälyä, joka vaikuttaa tai on vaikuttamatta muihin järjestelmiin. Alajärjestelmät ovat syntyneet korjaamaan yhteiskunnan toimintajärjestelmien tuottamia ongelmia. Kommunikaatioteoria tuo mielenkiintoisella tavalla esille sosiaalityön roolia yhteiskunnan alajärjestelmänä ja toimintajärjestelmien vaikutuksia sosiaalityöhön.

Tulosten perusteella voidaan päätellä, että sähköisten palvelujen käyttö koetaan sosiaalityössä sekä myönteisenä, että kielteisenä. Sähköisten palvelujen avulla osa palveluista oli nopeutunut ja tiedon siirtäminen oli helpompaa sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, että yhteistyötahojen välillä. Määrämuotoisten lomakkeiden käyttö oli lisännyt asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä yhtenäistänyt käytäntöjä työn toteuttamisessa. Sähköisiä käyttöjärjestelmiä oli useita ja niiden haltuunotto koettiin työläänä ja aikaa vievänä. Vaikuttaisi siltä, että sosiaalityössä tarvitaan yhä enemmän tietoteknistä osaamista ja erilaisten sähköisten järjestelmien hallintaa.

Asiasanat: ekologinen kommunikaatioteoria, systeemiteoria, sähköiset palvelut, sähköinen asiointi, digitalisaatio, sosiaalityö,

University of Jyväskylä

PRO GRADU-study

Faculty of Humanities and Social Sciences,

September 2021

Master of Social Sciences

Author: Minna Björk

## ABSTRACT

Digitization and the electrification of society are the result of the co-operation of several operating systems. Electronic services have been developed for two decades through various national programs and projects. Under the guidance of the National Institute for Health and Welfare (THL), a Kanta information system has been developed, through which citizens can view their health information. Social services are to be included in the Kanta, implementation is already under way.. The proliferation of electronic services and electronic transactions in the various operating systems of society is also reflected in social work. Social work is increasingly being done through various electronic channels and information systems. Forms for social work have been introduced in the form of forms, electronic decisions and transaction services, the use of which takes more and more time in customer work. This study examines how employees in social work have experienced these changes and whether the impact of society's operating systems can be seen in the implementation of e-services.

The perspective of my study is systems theory and I have used Niklas Luhmann's Ecological Communication Theory as a theoretical framework. According to communication theory, society is organized into operating systems and subsystems. Each operating system has its own task and role in the functioning of society. All systems communicate with their own internal codes and their own language describing the operation of the system. Interaction also occurs externally from systems and generates a noise that affects or does not affect other systems. Subsystems have emerged to correct the problems posed by society's operating systems. Communication theory highlights in an interesting way the role of social work as a subsystem of society and the effects of operating systems on social work.

The material of the dissertation has been collected through a questionnaire. The target group is the social service employees of a medium-sized consortium of social and health services. The association of municipalities occurs without a name. I analyze the results using theory-driven content analysis. I categorized the responses both according to emerging concepts from the theory and according to what issues and themes from the responses of social work workers came up for consideration.

Based on the results, it can be concluded that the use of electronic services in social work is perceived as both positive and negative. With the help of electronic services, some of the services had been speeded up and the transfer of information was easier both between customers and employees and between partners. The use of standard forms had increased the equality of clients and harmonized practices in carrying out the work. There were several electronic operating systems and their takeover was perceived as laborious and time consuming. It would seem, that social work requires more and more IT skills and management of various electronic systems.

Key word: ecological communication theory, systems theory, electronic services, electronic transactions, digitalization, social work

## Sisälllys

1. Johdanto .....	5
2. EKOLOGINEN KOMMUNIKAATIOTEORIA JA SOSIAALITYÖ .....	10
2.1. Ekologinen kommunikaatioteoria .....	10
2.2. Funktiojärjestelmät ja sosiaalityö.....	14
2.3. Sosiaalityön konteksti .....	17
3. SÄHKÖINEN ASIOINTI YHTEISKUNNAN FUNKTIOJÄRJESTELMIEN TUOTTAMANA .....	21
3.1. Digitalisaatio, sähköisten palvelujen mahdollistaja .....	21
3.2. Kansalliset ohjelmat ja hankkeet sähköisten palvelujen kehittämisessä .....	25
4. KONTEKSTI JA TUTKIMUSASETELMA .....	28
4.1. Kontekstina sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kuntayhtymä .....	28
4.2. Tutkimusasetelma .....	30
4.3. Analysointi .....	31
4.4. Kyselyn toteuttaminen .....	33
4.5. Eettisyys ja tiedonsäilytys.....	35
5. TULOKSET .....	37
5.1. Peruseräraportin kertomaa .....	37
5.2. Mitä avoimet kysymykset kertoivat .....	39
5.2.1. Toimintakyky .....	40
5.2.2. Osallisuus.....	42
5.2.3. Kommunikointi .....	44
5.2.4. Kehittäminen .....	47
6. MITÄ VASTAUKSISTA VOI PÄÄTELLÄ?.....	49
6.1. Työn luonteen ja työn hallinnan näkökulmat.....	49
6.1.1. Työn luonne .....	52
6.1.2. Työn hallinta .....	54
7. LOPUKSI .....	56

### Lähteet

Kuviot ja taulukot:

Kuvio 1. sivu 13

Kuvio 2. sivu 45

Taulukko 1. sivu 38-39

Taulukko 2. sivu 51-52

Liitteet:

Kyselylomake



## 1. Johdanto

Sähköiset palvelut sosiaalityössä on aiheena kiinnostanut minua jo pitkään. Sähköisillä palveluilla tarkoitan tässä tutkielmassa joukkoa palveluja, joita sosiaalihuollon työntekijät toteuttavat asiakastyössä käyttäen jotain sähköistä tietoliikenneyhteyttä tai sähköistä asiakastietojärjestelmää. Sähköisiä palveluja käytetään joko asiakkaan kanssa kommunikointiin ja tiedon siirtoon tai asiakastyöstä syntyneiden dokumenttien, kirjausten ja päätösten tallentamiseen asiakastietojärjestelmään tai tiedon siirtoon yhteistyötahojen kanssa. Näistä käytän myös nimitystä digitaaliset palvelut tai sähköinen asiointi. Käytännössä sähköisiä palveluja voi käyttää monia eri kanavia pitkin, internet, intranet, älypuhelin, sähköposti, some-palvelut (Watsup ja muut kommunikointialustat) ja videovälitteiset palvelut (Teams, Zoom ym.).

Olen seurannut sosiaalityön sähköistämistä työskennellessäni sosiaalipalveluissa ja huomannut palvelujen kehittämisessä ja käyttöön ottamisessa paljon hyviä puolia, mutta myös haasteita. Yksi haastava puoli on ollut kokemukseni mukaan se, että sosiaalialan asiakastietojärjestelmien käyttö on aikaa vievää ja työlästä. Käyttöjärjestelmät luodaan tietotekniikan yrityksissä ja sosiaalialan arkityö ei tule niissä huomioiduksi riittävällä tavalla. Sähköisiä palveluja tuodaan sosiaalityöhön ulkopuolelta ja niiden käyttöön ei aina saa riittävää perehdytystä. Sosiaalialalla työskentelevien ajatellaan ehkä omaavan tietoteknisiä taitoja ikään kuin itsestään selvästi. Tietojen käsittely on sosiaalialalla arkipäivää ja sosiaalialaa ohjaa monenlainen lainsäädäntö. Näiden lakien lisäksi on omaksuttava lainsäädäntöä sähköisiin palveluihin liittyen. Turvallinen tietojen käsittely ja siirto sekä päätöksentekoprosessit tuntuvat luovan lisää painetta ennestään haastavaan työhön. **Päätin tässä tutkielmassani tarkastella miten sosiaalityön toimijat ovat kokeneet nämä muutokset ja miten sähköiset palvelut on tuotu osaksi sosiaalityön arkea.**

Tutkittavaa ilmiötä eli sähköisiä palveluja ja asiointia on perusteltua tutkia juuri sosiaalityön näkökulmasta, koska digitalisaation myötä erilaisia tietoteknisiä järjestelmiä ja välineitä on otettu käyttöön sosiaalityössä ulkoapäin tuotuna. Sosiaalityön luonne auttamisen ja kohtaamisen asiantuntijuutena perustuu ihmisten auttamiseen silloin, kun heidän asemansa on jollain tavalla heikentynyt yhteiskunnassa. Sosiaalityössä on tehty kasvokkaista vuorovaikutustyötä perinteisesti ihmisten kesellä, heidän kotikentillään. Sähköisten palvelujen käyttö on siirtänyt sosiaalityötä enemmän toimistoihin ja verkkoon. Miten tämä on

toteutettu ja onko sosiaalityön ydintehtävä edelleen säilynyt tässä muutoksessa? Ammattieettisissä ohjeissa (Talentia ry 2017) on kiinnitetty tähän huomiota ja ohjeita on päivitetty vastaamaan paremmin verkossa tapahtuvan sosiaalityön eettisiin kysymyksiin.

Sosiaalityötä on perinteisesti pidetty kohtaamisen ja auttamisen professiona. Sosiaalityön digitalisoituessa kohtaamisen areenat muuttuvat. On herännyt kysymyksiä asiakkaan osallisuudesta ja mahdollisuuksista olla mukana oman asiansa tiedonmuodostuksessa. (Tikkala 2017, 45, 43.) Sosiaalityön asiantuntijuudessa nähdään monia erilaisia osaamiskokonaisuuksia: Tiedollinen osaaminen (yhteiskunnallisen, resurssien, innovaation ja tutkimuksen osaamisten yhdistäminen), taidollinen osaaminen (vuorovaikutuksen, arvojen, menetelmien ja muutoksen hallinta) sekä kontekstinen teoria (sosiaaliset ja kulttuuriset tilanteet) ja hiljainen tieto ja sen reflektointi. (emt. 47.) Tiedon hallinnan ja tiedon muodostuksen alustat (esimerkiksi lomakkeet, tiedotteet, informaatio ja muu sähköisesti saatavilla oleva tieto) sähköisissä palveluissa ovat sekä työntekijöille että asiakkaille samat. Tämä hälventää valtasuhteita ja edistää kumppanuutta sosiaalityössä. (emt. 47-48.)

Tietotekniikan käyttö asiakastyössä toteutuu asiakastietojärjestelmien käyttämisen, päätöksenteon ja sähköisen yhteydenpidon avulla. Tietoteknisistä toiminnoista on siten tullut osa asiantuntijatehtävää. Tämä kehitys on seurausta yhteiskunnallisesta kehityksestä ja siksi on tärkeää tutkia miten tietotekniikan omaksuminen ja käyttäminen sujuu sosiaalityön arjessa. Digitaalisten palveluiden käyttöä sosiaalipalveluissa on tutkittu paljon vähemmän kuin esimerkiksi terveydenhuollossa. Tämän lisäksi kansainvälistä digitaalisen teknologian tutkimusta on tehty enimmäkseen informaatio- ja kommunikointiteknologian (ICT) käytöstä (Eurofound 2020, 7). Digitalisaation kehittyminen on tarvinnut monien eri tahojen ja toimijoiden sekä päättäjä- ja viranomaisverkoston yhteistyötä. Se on systeemiteoreettisesti ajateltuna useiden systeemien osien toimintaa yhteisen tavoitteen eteen.

Systeeminen ajattelu on tuntunut itselleni selkeältä ja ymmärrettävältä tavalta hahmottaa yhteiskuntaa ja sen järjestelmiä. Sähköisten palvelujen leviäminen niin kattavasti koko Suomeen ei olisi onnistunut, elleivät systeemin osat, eli yhteiskunnan toimintajärjestelmät (funktiojärjestelmät) olisi toimineet tasavertaisina ja yhteistyössä. Vaikka poliittisella järjestelmällä oli Suomen digitalisoinnin toteuttamisessa alkuun paneva rooli, ei se yksin olisi voinut toteuttaa niinkin mittavaa hanketta. Sosiaali- ja terveystieteiden digitalisointi on edelleen työn alla, vaikka sähköisiä palveluja on kehitetty jo pitkään. Sosiaali- ja

terveyspalveluiden arkaluonteisuuden vuoksi on erityisen tärkeää turvata tiedonkäsittely ja tietoliikenne. Ekologinen kommunikaatioteoria selittää yhteiskuntajärjestelmää useiden eri toimintajärjestelmien yhteistyönä, jossa kaikki vaikuttavat toisiinsa jollain tavalla, mutta missä kenelläkään ei ole jatkuvaa valta-asemaa suhteessa toiseen. Monimutkainen kommunikointi- ja toimintajärjestelmien verkko pyrkii tasapainoon ja koko yhteiskuntajärjestelmän ylläpitoon, jotta jokaisen toimintajärjestelmän oma tehtävä voisi pysyä yllä. Koen, että sosiaalityöhön on tämän teorian mukaisesti vaikutettu toimintajärjestelmien kautta ja sosiaalityön sisällä on todettu parhaaksi liittyä kehitykseen mukaan. Digitalisaatio on muuttanut työn tekemisen tapoja ja työn luonnetta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Maisterintutkielmani teoriapohjana olen tästä syystä käyttänyt systeemisyttä, tarkemmin ottaen ekologista kommunikaatioteoriaa.

Saksalainen sosiologi Niklas Luhmann (1927-1998) on yksi systeemisen teorian merkittäviä tutkijoita ja hänen kehittämänsä ekologinen kommunikaatioteoria on yksi systeemiteorian pohjalta kehitetty teoreettinen lähestymistapa. Avaan teoriaosassa Luhmannin ekologista kommunikaatioteoriaa ja rakennan sen avulla tutkielmani teoreettisen viitekehyksen. Tarkastelen sosiaalityötä alajärjestelmänä, johon yhteiskunnan eri toimintajärjestelmät vaikuttavat. Yksi alajärjestelmien tehtävä on ratkaista muiden toimintajärjestelmien aiheuttamia ongelmia. Esimerkiksi lainsäädäntö ja poliittiset päätökset tuottavat informaatiota, jota Luhmann kutsuu hälyksi. Muut toimintajärjestelmät reagoivat tähän ja sopeuttavat omaa toimintaansa sen mukaan, että yhteiskunnan toiminta jatkuisi edelleen mahdollisimman sujuvana. Myös sosiaalityö reagoi muuttamalla omaa toimintaa ja korjaamalla omalla toiminnallaan yhteiskunnassa ilmeneviä ongelmia. Sähköisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto ovat esimerkkinä tästä.

Sähköisten palvelujen kehittäminen on ollut ja on edelleen yksi kehityssuunta, johon on Suomessa ohjattu resursseja valtakunnallisesti. Digitalisaatiota on pidetty edellytyksenä sille, että pysymme globaalin kehityksen mukana ja samalla edistämme kansallista tasa-arvoa ja hyvinvointia. Sosiaali- ja terveyspalveluiden ja erityisesti sosiaalihuollon sähköisten palvelujen kehittäminen on ollut Suomessa Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin Laitoksen (THL) vastuulla. Yhteiskunnallisesti on ollut tärkeää kehittää sähköisten palvelujen saatavuutta tasapuolisesti kaikkialle Suomeen. Se on edellyttänyt useiden yhteiskunnan eri toimijoiden yhteistyötä. Poliittinen ohjaus on ollut liikkeelle panevana voimana, mutta yhtä lailla ovat olleet vaikuttamassa esimerkiksi talous, tiede/tekniikka ja oikeusjärjestelmä.



Palveluja on viety eteenpäin kansallisten hankkeiden avulla ja kehittämistyötä on tehty monesta eri näkökulmasta, asiakkaiden, viranomaisten ja työntekijöiden. Tutkimusta kannattaa edelleen tehdä juuri työntekijöiden näkökulmasta, koska sähköinen palvelujärjestelmä toimii parhaiten silloin, kun molemmissa päissä on osaamista, tietoa ja tahtoa sähköisten palvelujen käyttämiseen. Suurin osa sosiaalipalveluista, joita Kela tarjoaa, on siirtynyt verkossa tapahtuvaksi. Kelaa pidetään kasvottomana instituutiona jonka työntekijät eivät useimmiten kohtaa asiakkaan arkea. Sosiaalihuollon tehtävänä on kohdata asiakkaan arki ja pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan tilanteeseen positiivisesti. Kohtaamisen areenat ovat muuttuneet ja laajentuneet sähköiseksi. Sosiaalityössä on tapahtunut suuri edistysaskel koronan myötä, kun etätyöstä tuli arkipäivää ja kasvokkain tapahtuvan asiakastyön edellytykset olivat rajatut pandemian vuoksi. Joillekin se on ollut luontevaa ja helppoa, mutta joillekin vaikeaa ja siinä on ollut paljon opettelemista.

Tutkielmani rakentuu siten, että aluksi käsittelen ekologisen kommunikaatioteorian pääpiirteitä ja sosiaalityön kontekstia. Seuraavaksi luon katsauksen sähköisten palvelujen kehittämiseen Suomessa ja siihen liittyviin kehittämishankkeisiin, joita on useita ja joiden taustalla on monialainen yhteistyö. Kiinnitän huomiota myös Suomen asemaan digitalisaation kärkimaana kansainvälisesti vertailtuna. Varsinainen tutkimusosio pitää sisällään tutkielman kohdeympäristön esittelyn sekä aineistonkeruun ja analysointimenetelmän avaamisen ja tietenkin tutkimustulokset.

Toteutin tutkielmani erään keskisuuren kuntayhtymän sosiaalihuollon työntekijöiden keskuudessa, jotka asiakastyössään käyttävät sähköistä asiointia. Halusin tehdä kyselyn kaikille sosiaalihuollon työntekijöille, koska pidän tärkeänä, että myös muiden kuin sosiaalityöntekijöiden näkemykset ja kokemukset tulevat tässä tutkielmassa esille. Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät työskentelevät tutkielmani kohteessa usein työpareina ja siten jakavat arjen työhön liittyviä toimia ja käytäntöjä. Keräsin aineiston kyselyn avulla, jonka toteutin Webopol-ohjelman avulla. Lähetin linkin kyselyyn sähköpostitse työntekijöille. Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Miten sosiaalityön toimijat ovat kokeneet palvelujen sähköistämisen, miten se on vaikuttanut heidän työhönsä?
2. Mitä hyötyä ja mitä kehitettävää sosiaalityöntekijät ovat havainneet käyttäessään sähköistä asiointia työvälineenä.

### 3. Näkyykö vastaajien kertomuksissa yhteiskunnan toimintajärjestelmien vaikutus sosiaalityön sähköisiin palveluihin?

Analysoin tuloksia käyttäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Luokittelin vastauksia sekä teoriasta nousevien käsitteiden mukaan, että sen mukaan mitä asioita ja teemoja sosiaalityön työntekijöiden vastauksista nousi tarkasteluun. Tuloksista on nähtävissä sosiaalityön työntekijöiden kokemus siitä, että heidän käyttämänsä asiakastietojärjestelmät (SosiaaliEffic ja LifeCare) ohjaavat työtä lain edellyttämään suuntaan. Yhtenäinen ja saman suuntainen työskentely lisää tasapuolisuutta, luotettavuutta ja yhdenvertaisuutta sosiaalityön prosesseihin. Haastavana koettiin tietojen ja taitojen puutteet sekä se, että tietojärjestelmien käyttö vie yhä enemmän aikaa kasvokkain tehtävältä asiakastyöltä. Osa asiakkaista jää sähköisten palvelujen ulkopuolelle, joten sosiaalityö ei edelleenkään voi täysin siirtyä sähköiseksi, vaan tarvitaan myös muita tapoja tehdä asiakastyötä.

Kyselyn vastauksissa näkyi viitteitä siihen, että yhteiskunnan muiden järjestelmien tuottama häly ja informaatio vaikutti sosiaalityöhön joko suoraan tai epäsuorasti. Tietoteknisen osaamisen ja työvälineiden digitalisoitumisen koettiin asioiksi, jotka ovat tulleet työhön ulkopuolelta. Niiden koettiin sekä helpottavan että vaikeuttavan perustehtävän suorittamista.

## 2. EKOLOGINEN KOMMUNIKAATIOTEORIA JA SOSIAALITYÖ

Tässä luvussa käyn läpi ekologisen kommunikaatioteorian käsitteitä. Tuon tarpeellisessa määrin esille sosiaalihuollon tehtävää yhteiskunnassa ja sen positiota suhteessa yhteiskunnan funktiojärjestelmiin ja muihin alajärjestelmiin. Käytän sanaa toimintajärjestelmä joissakin kohdissa funktiojärjestelmän synonyyminä. En pyri selittämään yhteiskunnan toimintaa syvällisesti tai selittämään ekologista kommunikaatioteoriaa tyhjentävästi. Käytän Luhmannin ekologista kommunikaatioteoriaa siinä määrin kuin tutkielman kannalta on mielekästä.

Niklas Luhmannin tuotanto on laaja ja sen käyttöä suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa on rajannut ainakin tutkijoiden saksan kielen puutteelliset taidot. Seppo Raiski ja Sam Krause ovat suomentaneet vuonna 2004 Luhmannin teoksen Die Gesellschaft der Gesellschaftja, jota käytän yhtenä lähteenä, sen suomenkielinen nimi on Ekologinen kommunikaatioteoria. Toinen teos, jota käytän Luhmannin ajattelun avaamisessa, on Janne Jalavan (2013) toimittama teos Yhteiskunnan järjestelmät - Niklas Luhmannin ajattelu. Lisäksi hyödynnän Arja Kilpeläisen (2009) artikkelia sekä Kilpeläisen (2015) väitöskirjaa, joka on teknologiaan liittyvä tutkimus kyläyhteisöstä, johon on tuotu digipalveluja. Kilpeläinen on haastatellut kyläyhteisön eri ryhmiä ja käyttänyt taustateoriana Luhmannin ekologista kommunikaatioteoriaa.

### 2.1. Ekologinen kommunikaatioteoria

Systeeminen ajattelu on lähtöisin luonnontieteistä, mutta sitä on sovellettu ihmistieteisiin ensimmäisen kerran jo 1920-luvulla. Yleisempään käyttöön se tuli 1950- ja 1960-luvuilla. Perinteisesti systeemisen teoriaperinteen mukaan kaikki olevainen koostuu erilaisista järjestelmistä, avoimista ja suljetuista sekä niiden sisäisestä ja välisestä kommunikaatiosta. Tyypillistä näille järjestelmille on hierarkkisuus, sisäinen ja ulospäin suuntautuva kommunikaatio sekä rajat ja rajanylitykset. Systeemiteoria puhuu alajärjestelmistä, jotka ovat itsenäisiä ja niillä on rajat, mutta niiden välillä vallitsee hierarkkinen järjestys. Rajanylityksiä ja vuorovaikutusta muiden alajärjestelmien kanssa voi tapahtua, jos järjestelmä on avoin. Suljetussa järjestelmässä näin ei tapahdu. Systeemisen teoriaperheen sisällä on tapahtunut jakautumista kahteen linjaan; perinteiseen ja ekologiseen.

Peruseriaatteiltaan ne eivät juuri eroa toisistaan, mutta järjestelmien hierarkkisyyden ja toisiinsa vaikuttamisen osalta on näkemuseroja (mm Payne 2005, 190-195.)

Saksalaisessa tiedeyhteisössä systeemistä ajattelua kehitti muiden muassa Niklas Luhmann. Luhmannin ajattelu eroaa perinteisestä systeemisestä teoriasta joiltakin osin. Luhmannin ekologisessa kommunikaatioteoreettisessa ajattelussa systeemin eri osat ovat itsenäisiä ja itseensä viittaavia autopoeettisia järjestelmiä, joilla ei ole hierarkkista suhdetta toisiinsa nähden. Ekologisessa kommunikaatioteoriassa järjestelmiä kutsutaan funktiojärjestelmiksi. Funktiojärjestelmät aiheuttavat omalla toiminnallaan resonointia ympäristöönsä sekä muihin järjestelmiin ja tästä syntyvä häly tai häiriö toimii kommunikoinnin välineenä. Ottaessaan vastaan tätä hälyä, voi järjestelmä itsenäisesti päättää miten reagoi siihen, muuttaako toimintaansa vai ei. (Luhmann 2004, 52-59, Kilpeläinen 2015, 29-33, Kilpeläinen 2009, 70-72.)

Luhmannin mukaan yhteiskunta on rakentunut joukosta erilaisia funktiojärjestelmiä, jotka ovat keskenään samanarvoisia, mutta toisistaan riippuvaisia, itsenäisiä ja erillisiä funktiojärjestelmiä. Tällaisia järjestelmiä ovat esimerkiksi talous, oikeus, tiede, politiikka, uskonto ja kasvatustieteet. Jokaisen funktiojärjestelmän sisällä on oma koodisto, kieli ja ohjelma. Järjestelmä kommunikoi ja kehittyy vain sisäisesti ja tästä kommunikaatiosta syntyy järjestelmän ulkopuoliseen ympäristöön hälyä ja resonointia. Ympäristö sekä muut funktiojärjestelmät voivat joko reagoida siihen tai olla reagoimatta riippuen siitä, miten se vaikuttaa yhteiskunnan toimintaan. Esimerkiksi oikeuden tuottamaa lainsäädäntöä ei voi ohittaa, jos haluaa toimivan yhteiskunnan. Funktiojärjestelmä voi muuttaa omaa toimintaansa vain sisältäpäin. (Luhmann 2004, 85-93, Kilpeläinen 2015, 33, Kilpeläinen 2009, 73.)

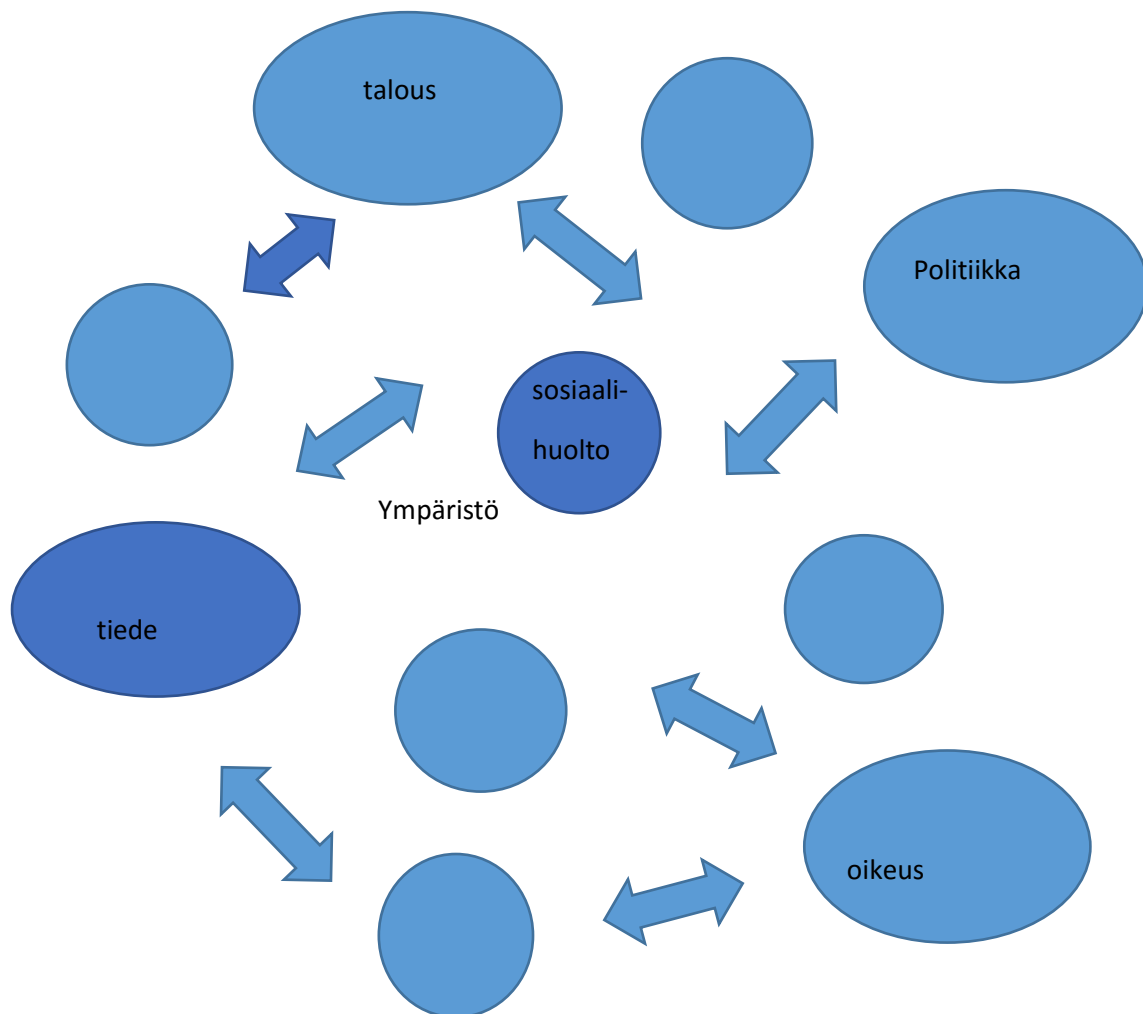
Funktiojärjestelmän sisäinen kommunikaatio on tapa jakaa, vastaanottaa ja soveltaa tietoa. Kommunikaatiossa on kyse siitä mitä ilmaistaan (informaatio), miten siihen suhtaudutaan (välittäminen) ja miten siihen reagoidaan (ymmärtäminen). Lopputuotoksena tulisi syntyä yhteistä merkitystä, mutta silti kommunikoija ja vastaanottaja eivät välttämättä jaa yhteistä ymmärrystä informaatiosta. Kommunikaatiossa on kyse myös tapahtumasta ja käyttäytymisestä, ei pelkästään tiedon siirrosta. Ympäristössä olevien muiden järjestelmien tuottama häly muuttuu informaatioksi siinä vaiheessa, kun järjestelmä päättää reagoida siihen ja muuttaa omaa toimintaansa. Funktiojärjestelmillä on tarkat rajat, joiden avulla ne

erottuvat ympäristöstään, mutta yhdistyvät yhteiskunnassa erilisten toimintojen pakottamana. Funktiojärjestelmien on luotettava toistensa toimintaan, koska ne ovat paitsi riippuvaisia omasta toiminnasta myös riippuvuussuhteessa toisiinsa. (Luhmann 2004, 67-70, Kilpeläinen 2015, 33-34, Kilpeläinen, 2009, 75.)

Yhteiskunnan eri palvelujen sähköistäminen eli digitalisaatio on hyvä esimerkki siitä, miten eri funktiojärjestelmät ovat vaikuttaneet toisiinsa. Valtiontason poliittisella päätöksellä ryhdyttiin rakentamaan internet-yhteyksiä ja digiverkkoa valtakunnallisesti koko Suomeen. Näin laajassa hankkeessa tarvittiin monen eri funktiojärjestelmän yhteistyötä. Vaikka hankkeen toteuttamisesta päätti Poliitikka, ei se olisi toteutunut, ellei Talous, Tiede ja Oikeus muiden funktiojärjestelmien ohella olisi siihen osallistunut. Talous ymmärsi, että digitalisaatio on globaalille kilpailukyvyllä ehdoton edellytys. Tiede oli kehittämässä sopivia tapoja toteuttaa digitalisaatio pienilläkin kyllillä. Oikeus sääti digitalisaatioon liittyvää lainsäädäntöä. Kaikki funktiojärjestelmät, jotka osallistuivat hankkeen toteutukseen, hoitivat omaa osuuttaan, mutta samalla toimivat yhteisen tavoitteen puolesta. Jokaisella oli oman asiantuntemuksen kautta oma tehtävänsä, jota ilman hanke ei olisi toteutunut. Tästä digitalisaation kehityksestä kerron myöhemmin enemmän.

Sivulla 13 olevan kuvion (kuvio 1) toivon selventävän järjestelmien toiminnallisuutta. Kuviossa esiintyvät ovaalin muotoiset funktiojärjestelmät ovat ikään kuin yhteiskunnan pääjärjestelmiä, joiden vuorovaikutuksen ansiosta yhteiskunnan on mahdollista toimia. Kaikkien järjestelmien yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen ansiosta yhteiskunnassa vallitsee tasapaino eli homeostaasi. Alajärjestelmät ovat pääjärjestelmille alisteisia, mutta toimivat itsenäisesti kuten muutkin. Alajärjestelmät voivat olla suoraan jonkin funktiojärjestelmän alla toimiva, sitä täydentävä tai korjaava organisaatio tai järjestäytynyt toimintakokonaisuus. Toiset alajärjestelmät voivat olla useiden funktiojärjestelmien alla toimivia ja niiden kaikkien tuottamia ongelmia korjaavia, kuten esimerkiksi sosiaalityö.

**Kuvio 1. Yhteiskunnan funktiojärjestelmät, alajärjestelmät ja ympäristö.** Ovaalin muotoiset kuviot ovat funktiojärjestelmiä ja pienemmät pallokuviot ovat alajärjestelmiä. Kullakin on oma tehtävä yhteiskunnassa. Nuolet kuvaavat jatkuvaa hälyä ja vuorovaikutusta mitä kaikkien järjestelmien välillä tapahtuu. Ympäristö on joka puolella sitä todellisuutta, mikä ilmenee ja näyttäytyy yksilöille yhteiskuntana ja elinympäristönä. (Luhmann 2017.)



Luhmannin systeemiteoriaa on pidetty monimutkaisena, vaikeasti ymmärrettävänä ja sen rajallisuutta on kritisoitu eri maiden tiedeyhteisöissä. Amerikkalainen politiikan tutkija Mathias Albert on kritisoinut Luhmannin systeemiteoriaa siitä, että se on yksi monimutkaisimmista yhteiskuntaa kuvaavista teorioista. Edelleen Albertin kritiikki kohdistuu siihen, että Luhmann kuvaa länsimaista demokraattista ja modernia yhteiskuntaa, mutta

jättää ulkopuolelle muut yhteiskuntamallit. Albertin mielestä Luhmannin systeemiteoria ei myöskään huomioi riittävästi sosiaalista tai alueellista erilaistumista ja se suorastaan laiminlyö kansainvälisiä ja maailmanpolitiikan suhteita. (Albert 2016, 1, 12-13.) Kritiikistä huolimatta näen Luhmannin teoriassa paljon käyttökelpoista. Pidän siitä, että yhteiskunnan järjestelmät toimivat tasavertaisina, mutta ovat myös toisistaan riippuvaisia. Jokin järjestelmä saattaa jossakin vaiheessa ottaa isompaa roolia ja pyrkiä vaikuttamaan voimakkaammin toisiin tai toiseen järjestelmään, mutta pysyvästi näin ei ole. Kullakin on oma rooli ja paikka yhteiskunnassa. Yhteiskunnan tasapainoinen toiminta on tulosta näiden järjestelmien yhteistoiminnasta ja systeemin pyrkimyksestä homeostaasiin.

## 2.2. Funktiojärjestelmät ja sosiaalityö

Yhteiskunnan funktiojärjestelmät ovat siis syntyneet niiden tehtävien myötä eriytymällä ja ne voivat toimia ainoastaan oman järjestelmän sisällä. Niiden tuottama häly ja resonanssi vaikuttavat muihin järjestelmiin. Hyvänä esimerkkinä toimii Luhmannin (2004) esittämä kuvaus siitä, miten ympäristöongelmat häiritsevät useita yhteiskunnan funktiojärjestelmiä, kuten oikeus, talous, tiede ja politiikka. Ympäristöongelmien tuottaman häirinnän seurauksena nämä funktiojärjestelmät joutuvat reagoimaan muuttamalla sisäistä toimintaansa. Tämä tapahtuu esimerkiksi säätämällä lakeja, tutkimalla ympäristöongelmia ja muuttamalla poliittisia painotuksia. Näillä kaikilla on vaikutusta taloudellisiin ratkaisuihin, jotka puolestaan vaikuttavat muihin funktiojärjestelmiin esimerkiksi reagoimalla hintojen nousulla ja työpaikkojen menetyksellä ja niin edelleen. Näin kaikki funktiojärjestelmät kommunikoivat jatkuvasti keskenään muodostaen nykyaikaisen hyvinvointiyhteiskunnan toiminnan. (Luhmann 2004, 90-93.) Kuviosta 1 (sivu 13) voi hahmottaa tätä kokonaisuutta.

Yhteiskunta on sosiaalinen järjestelmä, jonka perustana on kommunikaatio. Sosiaalisen järjestelmän ympäristönä toimii psykologinen järjestelmä, jolloin tietoisuus tuo oman kompleksisuutensa kommunikointiin. Yhteiskunnassa sosiaalistaminen tapahtuu monen eri funktiojärjestelmän kautta ja se läpäisee persoonan, kulttuurin ja yhteiskunnan tasot. Sosialisatiion prosessi ei ole vain yksilön ohjaamista, vaan sosialisatiota tapahtuu yhteiskunnan järjestelmissä kommunikaation avulla koko ajan itsesosialisatiiona, joka läpäisee edellä mainitut kolme tasoa. (Kantasalmi 2013, 212-213.)

Luhmannin (2003) mukaan järjestelmän ja ympäristön erottelu on oleellista yhteiskunnan toiminnan kannalta. Tämän erottelun myötä yhteiskunnassa on erotettavissa useita

toiminnallisia järjestelmiä, joista olen valinnut tarkasteluun Poliitiikan, Talouden ja Terveyden. Tarkastelen seuraavaksi lyhyesti näitä kolmea funktiojärjestelmää, joiden tuottamia ongelmia sosiaalityö ratkoo. Käsitykseni mukaan sosiaalityön keinoin ratkotaan lähes kaikkien funktiojärjestelmien tuottamia ongelmia ja useat funktiojärjestelmät tuottavat sellaista informaatiota ja hälyä, johon sosiaalityö vastaa ja reagoi. Muita sosiaalityön kannalta merkittäviä järjestelmiä ovat esimerkiksi Oikeus ja Tiede.

Politiikka on funktiojärjestelmänä yleisen mielipiteen ja kansan vallan ilmentymä, jolla on yhteiskuntaa ohjaava tehtävä. Politiikka on tiiviisti kytkeytynyt oikeuteen ja talouteen ja politiikan avulla tehdään yhteiskunnan kannalta merkittäviä päätöksiä. Poliitiikan koodina on hallitus-oppositio. Poliitiikan toteuttamisen kannalta on oleellista, että toiset puolueet ovat hallituksessa ja toiset oppositiossa. Tämä ei ole vastakkainasettelua, vaan operationalisointia, jolla politiikka toteuttaa tehtävänsä. Sosiaalipolitiikalla pyritään vaikuttamaan kansalaisten hyvinvointiin ja korjaamaan epäkohtia sosiaalisessa oikeudenmukaisuudessa. (Luhmann 2004, 134-144.)

Talous on toiminut yhteiskunnassa aiemmin omistamisen ja ei-omistamisen koodilla, mutta rahajärjestelmän kehittymisen myötä sen koodi on muotoutunut maksukyvyyn ja maksukyvyttömyyden koodiksi. Taloudella on merkitystä yhteiskunnallisessa toiminnassa erilaisten hyödykkeiden ja hyvinvoinnin resurssien mahdollistajana ja välineenä. Kansalaisten toimeentulon kysymykset tuottavat ongelmia, joihin sosiaalityön keinoin pyritään vastaamaan erilaisin tulonsiirtoihin ja etuuksiin liittyvillä toimilla. (Luhmann 2004, 94-107.) Luhmannin näkemys taloudesta on nykyaikana arvioituna melko suppea. Taloudessa on kysymys paljon laajemmasta toiminnasta kuin mitä omistamisen tai maksukyvyyn teemat kattavat. Erilaiset tuotantojärjestelmät, globaalit kaupanteon ja markkinoinnin verkostot sekä suhteisiin perustuva talouseliitti kuuluvat niihin asioihin, mitä Luhmannin teoria ei kata.

Terveys on näistä kolmesta saanut vähiten huomiota Luhmannin ajattelussa, mutta se on sosiaalityön kannalta merkittävä järjestelmä. Terveyden koodi on sairas-terve ja sen tehtävänä on terveyden lisääminen ja sairauden poistaminen. Kansalaisten näkökulmasta tämä funktiojärjestelmä siis tuottaa palveluja, jotka lisäävät hyvinvointia ja vähentävät eriarvoisuutta. Sosiaalityöllä pyritään korjaamaan niitä ongelmia, joita fyysiset ja psyykkiset sairaudet tuottavat kansalaisten toimintakykyyn. (Jalava 2013, 142-163.) Toki sosiaalityöllä pyritään korjaamaan paljon muitakin yhteiskunnan järjestelmien tuottamia ongelmia. Pidän sosiaalityötä tästä syystä alajärjestelmänä.



Osallisuuden ja ulossulkemisen (inkluusio-ekskluusio) näkökulmasta Luhmannin ekologinen kommunikaatioteoria esittää, että jokainen kansalainen on oikeutettu olemaan osallisena jokaisessa yhteiskunnan funktiojärjestelmässä. Kansalaiset ovat aina osallisina useissa järjestelmissä eikä koskaan ainoastaan yhdessä. Osallisuuden tasot eri järjestelmissä vaihtelevat ja Kantasalmi (2013) tuo esille kysymyksen siitä, kuka ja miten tulee osalliseksi kussakin funktiojärjestelmässä. Hän ottaa esimerkin koulutuksen ja kasvatuksen funktiojärjestelmästä, jossa oikeus koulunkäyntiin on periaatteen tasolla universaali oikeus ja yhteiskunnallinen standardi. Osallisuuden ehdot saattavat silti johtaa ulossulkemiseen. (Kantasalmi 2013, 226-227.) Vaikka esimerkki onkin sellaisesta funktiojärjestelmästä, joka ei sisälly tässä luvussa esittelemiini, kuvaa se hyvin niitä ongelmia, joita funktiojärjestelmät tuottavat ja joiden korjaaminen on yksi alajärjestelmien tehtävistä.

Sosiaalityöllä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa suoraan muiden funktiojärjestelmien toimintaan, mutta se voi osaltaan tuottaa hälyä yhteiskuntaan ja pyrkiä muuttamaan pieniä osia siitä. Sosiaalipolitiikan avulla on edistetty kansalaisten hyvinvointia ja ehkäisty syrjäytymistä. Sosiaali- ja terveystalouden yhdistyminen on lisännyt sosiaalipolitiikan painoarvoa. Yhteistyön tavoitteena on lisätä sosiaalista ja terveydellistä tasa-arvoa, vähentää palveluntarvetta ja ennaltaehkäistä ongelmia. Yhteistyöhön tarvitaan kaikkia alue- ja paikallistason toimijoita. (Kananoja ja Karjalainen 2017, 156.)

Sosiaalityön toimijat katsotaan tässä tutkielmassa osana yhteiskuntaa, sen jäsenenä. Samalla sosiaalityön toimijat ovat osana virkamieskoneistoa, jonka yhtenä tehtävänä on ylläpitää hyvinvointivaltion toimintaa. Funktionaalisessa kommunikaatioteoriassa, jossa eri toimintasektorit ja -järjestelmät ovat keskenään tasavertaisia ja toisistaan riippuvaisia ilman hierarkkista järjestystä, tämän ristiriitaisen roolin voi hyväksyä. Samalla, kun sosiaalityön toimijat lisäävät hyvinvointia ja korjaavat yhteiskunnan toiminnan sivutuotteena syntyviä ongelmia, he samalla varmistavat yhteiskunnan toimivuutta ja säilymistä myös itselleen sen jäsenenä.

Sosiaalityötä pidetään kasvokkaisen kohtaamisen asiantuntijana. Sosiaalityön tehtävänä on edelleen heikoimmassa asemassa olevien tukeminen ja auttaminen. Palvelujen sähköistyminen on tuonut sosiaalityöhön uusia asiakastyön mahdollisuuksia, mutta myös vahvistanut sosiaalityön perustehtävää. Digitalisaatio on synnyttänyt uudenlaista syrjäytymisen muotoa, digisyrytymistä, ja tämä on otettava huomioon sosiaalityön kentällä. Tarkastelen tätä sosiaalityön laajaa yhteiskunnallista tehtävää tarkemmin

seuraavassa luvussa vertaamalla sosiaalityötä kuntoutukseen. Samalla vahvistan näkemystä siitä, että sosiaalityö voidaan katsoa samankaltaiseksi usean funktiojärjestelmän alajärjestelmäksi kuin kuntoutus on. Kuntoutus korjaa pääasiassa terveydenhuollossa syntyneitä ongelmia, mutta sen toiminnan voidaan katsoa korjaavan myös muiden funktiojärjestelmien ongelmia, vaikka se tässä teoriassa esitetään terveyden alajärjestelmänä. Sosiaalihuolto ja terveydenhuolto on yhdistymässä Suomessa. Tämä tuo helposti mielikuvan siitä, että sosiaalihuolto toimisi terveydenhuollon sisällä sen yhtenä osana tai terveydenhuollon alajärjestelmänä. Sosiaalihuollolla on kuitenkin laajempi tehtäväalue, kuin kuntoutuksella eikä sitä sen vuoksi voi suoraan alistaa terveyden alajärjestelmäksi. Myös sosiaalihuollon korjaava toiminta liittyy moneen yhteiskunnan toimintajärjestelmään, mutta kuntoutuksesta eroten ei voida katsoa sillä olevan mitään tiettyä toimintajärjestelmää, jonka alla sosiaalihuolto pääasiassa toimisi.

### 2.3. Sosiaalityön konteksti

Janne Jalava (2013) kirjoittaa artikkelissaan kuntoutuksesta yhtenä yhteiskunnan alajärjestelmänä, jolla on oma tehtävänsä funktiojärjestelmien tuottamien ongelmien korjaamisessa. Jalava kuvaa kuntoutusta eräänlaisena sekundäärisenä systeeminä ja terveyden funktiojärjestelmää primäärisenä systeeminä. Itse näen Jalavan tavoin kuntoutuksen alajärjestelmänä, samoin näen alajärjestelmänä myös sosiaalityön. Sosiaalityötä toteutetaan sosiaalihuollon eri tehtäväalueilla. Sosiaalihuollon tehtäviin kuuluu tasata sosiaalista eriarvoisuutta ja tasoittaa hyvinvoinnin uhkia. (Haverinen, Kuronen, Pösö 2014, 9). Hyvinvoinnin toteutumista uhkaa monesta eri toimintajärjestelmästä ja niiden tuottamista toiminnoista johtuvat epäkohdat ja ongelmat yhteiskunnassa.

Jalavan mukaan Luhmann ei kiinnittänyt paljoa huomiota terveydenhuoltoon yhtenä funktiojärjestelmänä, mutta sellaisena se ilmenee. Siinä on selkeästi oma koodi (terve / sairas), mediumi (diagnoosi) ja perustehtävä eli ohjelmointi (terveyden lisääminen / sairauden poistaminen). Luhmann kuvailee koodia kaksiarvoisena kaavana, joka tekee järjestelmästä suljetun, mutta antaa samalla mahdollisuuden toimia ympäristön kanssa (Luhmann 2004, 85-86). Kuntoutuksen voidaan katsoa olevan terveydenhuollon alajärjestelmä, koska kuntoutuksella korjataan terveydenhuollon tuottamia virheitä, mutta

kuntoutus korjaa myös muiden funktiojärjestelmien (esimerkiksi talouden) tuottamia ongelmia. (emt. 148-150.)

Jalavan kuvauksen mukaisesti kuntoutus on alajärjestelmä, mutta sillä ei ole yhtä selkeää omaa "emofunktiojärjestelmää". Mielestäni sosiaalityötä voidaan tarkastella samaan tapaan alajärjestelmänä. Sosiaalityöllä ei myöskään ole selkeää yhtä funktiojärjestelmää, jonka alle se kuuluisi. Sosiaalityön avulla ratkotaan usean eri funktiojärjestelmän tuottamia ongelmia. Myös sosiaalityö itsessään saattaa tuottaa ongelmia, joita se itse ratkaisee.

Sosiaalityöllä ja kuntoutuksella on paljon yhteistä. Hoivalla, joka on yksi terveydenhuollon peruselementti, ja sosiaalityöllä on paljon yhteisiä perinteitä ja se näkyy osittain yhteisesti jaettuina termeinä ja sanastoina. Kuntoutuksen iskusanat aktivointi, asiakaslähtöisyys ja voimaannuttaminen voisivat hyvin olla sosiaalityönkin iskusanoja (Jalava 2013, 142). Sosiaalityön koodina voisi olla hoivasta peräisin oleva auttaa-ei auta (emt. 148) tai voimaannuttaa-ei voimaannuta (emt. 162). Mediumin eli eräänlaisen prosessin käynnistäjän osalta Jalava tuo esille kolme tekijää; avun tarve, tiedon puute ja oma halu. Nämä käynnistävät kuntoutuksen toimenpiteet. Sosiaalityön operationalisoimiseksi tarvitaan mediumia, joka voisi hyvin olla joku edellä mainituista tai vaikka kaikki kolme. Avun tarve ilmenee sosiaalityössä usein ilmoituksesta, tiedon puute synnyttää tarvetta neuvontaan ja ohjaukseen sekä oma halu ilmenee anomusten ja hakemusten kautta. Ohjelmoinnin eli perustehtävän osalta voidaan katsoa sosiaalisen hoivan ja sitä kautta inklusion lisäämisen olevan myös sosiaalityön perustehtävä, jolloin "...pyritään turvaamaan toisista riippuvaisten aikuisten ja lasten fyysiset ja emotionaaliset tarpeet sekä toimintakyky." (Jalava 2013, 148-150, 162.)

Sosiaalityön alajärjestelmää ei voi suoraan alistaa terveyden alle eikä se ole tarpeenkaan. Sosiaalityötä on sote-uudistuksen myötä pyritty liittämään yhteen terveydenhuollon kanssa ja sille löytyykin paljon perusteita. Monialaista yhteistyötä tarvitaan hyvinvointiyhteiskunnan toiminnan varmistamiseksi. Sosiaalityön rooli alajärjestelmänä näkyy mielestäni tässä yhteen liittämässä. On kuulunut paljon kritiikkiä siitä, että terveydenhuolto pyrkii nielaisemaan sosiaalityön sisäänsä. Sosiaalityölle ei ole annettu riittävästi huomiota ja tilaa näissä sote-liitoksissa. Sosiaalityötä ei siis voi pitää funktiojärjestelmänä samalla tavalla kuin terveyttä. Sosiaalityö toimii jo sairaalassa eri osastoilla osana kokonaisvaltaista hoitoa ja kuntoutusta. Sen rooli terveydenhuollon sisäisessä toiminnassa ei kuitenkaan ole

tasavertainen, vaan sosiaalityö toimii siellä terveydenhuollon ehdoilla, sen toimintaperiaatteita noudattaen. Sosiaalityön voi katsoa olevan tasavertainen muiden alajärjestelmien kanssa alajärjestelmien jakaman yhteisen tehtävän (korjata pääjärjestelmien tuottamia virheitä) kautta.

Sosiaalityön kuvausta yhteiskunnan alajärjestelmänä puoltaa myös Kilpeläisen näkemys, jonka mukaan sosiaalityön kaksiarvoinen koodi rakentuisi sosiaalityön universaalisuuden kautta (hyvinvoinnin lisääminen). Kilpeläinen tuo esille, että koodin vastaparia on haastavaa nimetä. Vastapari voidaan nimetä useiden funktiojärjestelmien mukaan ja tämä antaa sosiaalityölle mahdollisuuden toimia useissa funktiojärjestelmissä. Toisaalta Kilpeläinen pohtii, että juuri tämä toimiminen useassa järjestelmässä horjuttaisi sosiaalityön alajärjestelmänä ilmenemistä. (Kilpeläinen 2009, 80-83.)

Kilpeläisen tavoin pohdin mikä voisi olla sopiva vastinpari hyvinvoinnin lisäämiselle. Yksi vaihtoehto olisi osattomuus/huono-osaisuus ja sitä kautta syrjäytyminen. Sosiaalityön yhtenä päätehtävänä on, että sosiaalityö pyrkii estämään syrjäytymistä sekä ennaltaehkäisevästi että korjaavasti. Huono-osaisuutta esiintyy yhteiskunnassa monessa muodossa. Juho Saari (2015) on kirjassaan Huono-osaiset koonnut yhteen useiden hankkeiden tuottamaa tietoa suomalaisista huono-osaisista. Saaren mukaan huono-osaisuutta ilmenee pienellä joukolla ja huono-osaisuuden syyt ovat moninaiset, sekä yhteiskunnalliset että yksilölliset tekijät vaikuttavat huono-osaisuuden kehittymiseen.

Sosiaalityön vaikuttamisen mahdollisuudet ja keinot ovat rajalliset. Yksi vaikuttamisen keinoista on rakenteellinen sosiaalityö. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii vaikuttamaan niihin tekijöihin, jotka voivat edistää syrjäytymisen kehitystä ja osattomuutta. Tällaisia tekijöitä on synnyttänyt esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys tai säännöllisesti toistuvat lamakaudet. Rakenteelliselle sosiaalityölle on asetettu lakisääteinen perusta, jonka mukaan sen tehtäviä ovat asiakastyöstä saadun tiedon kerääminen ja tuottaminen, kehittämis- ja toimenpideehdotukset sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisemiseksi sekä sosiaalihuollon asiantuntemuksen käyttäminen kaikessa suunnittelussa ja yhteistyössä paikallisesti eri toimijoiden kanssa. On ymmärrettävä rakenteiden merkitys ja tunnettava päätöksentekoprosessit kunnallisessa päätöksenteossa, jotta voidaan toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä. (Kananoja ja Karjalainen 2017, 162-163.)

Sosiaalityön roolia alajärjestelmänä tukee myös se, että sosiaalityötä ei ole otettu samalla tavalla mukaan sähköisten palvelujen kehittämiseen kuin esimerkiksi terveydenhuoltoa. Sosiaalityössä käytössä olevat asiakastietojärjestelmät on alkujaan kehitetty terveydenhuollolle. Kun sosiaali- ja terveystieteiden yhdistäminen alkoi varmistua, asiakastietojärjestelmiä on myöhemmin kehitetty sopiviksi myös sosiaalityöhön. Sosiaalityö ei ole ollut kehittämässä digitalisaatiota, kuin vasta viime vuosina, vaikka sähköiset palvelut ovat tulleet osaksi sen toimintaa. Terveydenhuollon osallistuminen on ollut siihen verrattuna huomattavaa. Sähköisten palvelujen tuominen sosiaalityöhön on toteutettu muiden järjestelmien kautta.

Tässä tutkielmassani tarkastelen sosiaalityötä alajärjestelmänä, vaikka tiedostan, että se ei ole ongelmatonta. Edellä tekemäni vertailevan kuvailun perusteella sosiaalihuollon voi katsoa olevan Luhmannin kuvailema alajärjestelmä, jonka tarkoituksena on korjata niitä epäkohtia mitä syntyy yhteiskunnan eri järjestelmien toiminnan seurauksena tai oheistuotantona. Vaikka näenkin yhteneväisyyttä kuntoutuksen ja sosiaalityön välillä, en kuitenkaan alistaisi sosiaalityötä terveydenhuollon alle. Vertailen niitä siksi, että sosiaalityön alajärjestelmänä toimiminen selkeytyisi ja perusteluni sen sellaisena näkemiseen vahvistuisi. Sosiaalityön toiminta on laajaa ja sisältää useiden yhteiskunnan ongelmien korjaamiseen tähtäväää toimintaa, joten on haastavaa asettaa sosiaalityötä minkään tietyn toimintajärjestelmän alle. Yksi vaihtoehto olisi ollut tarkastella sosiaalityötä toimintaympäristönä jossa yhteiskunnan toimintajärjestelmät toteuttavat tehtävänsä. Se olisi kuitenkin mielestäni häivyttänyt toimijuutta sosiaalityöstä ja tehnyt siitä passiivisemmän, ikään kuin muiden toimijoiden pelikentän. Sosiaalityön ajattelemisen alajärjestelmänä on mielestäni tässä tutkielmassa hyödyllistä, koska näin tulee parhaiten esille sosiaalityön aktiivisen toimijan rooli yhteiskunnan tuottamien ongelmien korjaajana.

### 3. SÄHKÖINEN ASIOINTI YHTEISKUNNAN FUNKTIOJÄRJESTELMIEN TUOTTAMANA

Yhteiskunnan funktiojärjestelmien kautta on ollut mahdollista kehittää ja levittää sähköisten palvelu- ja asiointimenetelmiä joka puolelle Suomea ja kattamaan myös sosiaalihuollon palvelut. Funktiojärjestelmien voi katsoa toimineen samansuuntaisesti sähköisiä palveluja kehitettäessä. Suomessa on systemaattisesti ja tavoitteellisesti rakennettu tietoyhteiskuntaa lähes kahden vuosikymmenen ajan. Jo ennen vuosituhannen vaihetta oli käynnissä mittava määrä hankkeita, joiden tarkoitus oli tietoyhteiskunnan rakentaminen (Lilius 1998, 6-7). Varsinainen kehittämistyö on päässyt vauhtiin tämän vuosituhannen alussa.

Tilastokeskuksen vuonna 2015 tekemän tutkimuksen mukaan kaikki 16-34 -vuotiaat olivat käyttäneet internetiä viimeisen vuoden aikana. Julkisia palveluja internetin kautta oli tästä joukosta käyttänyt 63-87% joko etsimällä tietoa tai käyttämällä sähköisiä lomakkeita. Voidaan sanoa, että sähköisten palvelujen käyttö on arkipäiväistynyt nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa. Iäkkäämpien joukossa julkisten sähköisten palvelujen käyttö oli myös kohtuullisella tasolla (50-86 %) ainakin eläköitymiseen saakka. (Tilastokeskus 2015.) Tämäkin tieto on jo vanhaa ja digitalisaatio on kehittynyt vuodesta 2015 edelleen. Olen tässä luvussa kuvannut, miten digitalisaatio on Suomessa toteutettu ja käyn läpi joitakin merkittäviä ohjelmia ja hankkeita liittyen yhteiskunnan digitalisointiin.

#### 3.1. Digitalisaatio, sähköisten palvelujen mahdollistaja

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat monella tavalla kaikkeen toimintaan yhteiskuntajärjestelmässä. Yhteiskunnan ohjatuilla muutoksilla usein tavoitellaan sosiaalisesti ja eettisesti kestävämpää yhteiskuntaa. Tavoitteista huolimatta vaikutukset eivät aina ole pelkästään myönteisiä. Sosiaalityön alajärjestelmä saa koko ajan informaatiota yhteiskunnan funktiojärjestelmistä ja ympäristön muutoksista ja reagoi niihin. Sosiaalityön tulee reagoida muutoksiin sisäisellä toiminnan kehittämisellä sekä pyrkiä vaikuttamaan funktiojärjestelmien toimintaan. Digitaaliset palvelut ovat siirtyneet sosiaalityöhön, vaikka ne ovat kohdanneet epäluuloa siitä, sopivatko ne sosiaalityöhön. Sosiaalityön toimijat ovat vedonneet ammattieettisiin periaatteisiin digitalisaatiota vastustaessaan. He ovat esimerkiksi olleet huolissaan siitä, toteutuuko tasapuolinen kohtelu

tai väheneekö asiakkaan kasvokkain kohtaaminen. Talentian ammattieettisiä ohjeita onkin päivitetty vuonna 2017, jotta ne vastaisivat paremmin nykyaikaa sosiaalityössä. (Kivistö 2018, 25; Talentia 2017, 48.) Digitalisaation edellyttämiä muutoksia viedään ulkopuolelta käsin sosiaalityön toimintaan ja niiden toteuttaminen tulisi suunnitella vastaamaan sosiaalityön tavoitteita ja sisältöjä (Pohjola 2017, 181–182; 184).

Digitalisaatiosta tai digitaalisista palveluista puhuttaessa on hyvä määritellä mitä ne tarkoittavat. Valtiovarainministeriö on määritellyt digitalisaation olevan "...sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä" (STM 2016). Digitalisaatio koskettaa ilmiönä koko yhteiskuntaa, myös julkisia palveluja. Toimintatapojen ja sisäisten prosessien uudistaminen on organisaation sisäistä kehittämistä ja palvelujen muuttamista analogisesta digitaalseksi. "Digitalisaatio tarkoittaa digitaalitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan jokaisella osa-alueella." (Heikkinen 2021.)

Valtiontason Tietoyhteiskuntaohjelma (2004) käynnistettiin tavoitteena saada kattavat internetyhteydet joka puolelle Suomea, jotta sähköinen asiointi olisi mahdollista. Tämän ajateltiin lisäävän osallisuutta ja tasapuolisuutta kansalaisten kesken. 2000-luvun alkupuolella käynnistettiin myös lukuisia hankkeita, jotka tukivat tätä ohjelmaa. Hankkeiden myötä paljastui kehittämistarpeita koskien laitteita sekä yhteyksiä. Vuonna 2005 puhuttiin vielä "kansalaislähtöisestä ruohonjuuritason tietoyhteiskunnasta", jossa kansalaisia aktivoitiin, osallistettiin, koulutettiin ja motivoitiin internetin ja sähköisten palvelujen käyttämiseen. (Rantanen 2005, 7, 15-16.)

Vuonna 2005 valmistuneeseen Sitran raporttiin on koottu erilaisia hankekokemuksia ja havaintoja laajakaista- ja internetverkon levittämisestä valtakunnallisesti koko Suomeen. Sen pohjalta kävi ilmi, että paikallisten toimijoiden mukaan saaminen olisi onnistumisen kannalta tärkeää. Samoin toimintamalleja olisi kehitettävä paikallisesti paikallisiin tarpeisiin. Saatavuuden suhteen ongelmaa yritettiin ratkaista nettikioskeilla ja viemällä internetpäätteitä kirjastoon. Isona haasteena nähtiin taitojen puute, jota on vaikea kattavasti korjata. Raportissa puhuttiin jo tuolloin digisyrjäytyneistä ja heidän tavoittamisestaan. Heillä tarkoitettiin lähinnä vanhuksia ja syrjäseutujen asukkaita. Lisäksi pohdittiin miten voisi kannustaa kansalaisia hankkimaan oma internetliittymä. (Rantanen 2005, 253-254.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) strategia Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 sisältää kolme päälinjaa, vahva perusta hyvinvoinnille, hyvinvointia kaikille sekä elinympäristön terveys ja turvallisuus. Strategiassa tuodaan esille yhtenä tavoitteena lisätä asiakaskeskeisyyttä palvelurakenteissa. Tämän mahdollistamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia sekä tiedonvälitystä kehitetään. Tämän kehityksen tuloksena meillä on jo KANTA-palvelut ja meneillään on sen sosiaalihuollon osuuden KANSA luominen. Valtakunnallisesti pyritään yhtenäistämään asiakastietojärjestelmiä siten, että tiedonvälitys ja toimintaprosessit tehostuvat ja sitä kautta palvelujen vaikuttavuus paranee. (Välimäki 2010, 12.) Sähköisestä asioinnista säädetään laissa (13/2003) ja sen tavoitteena on asiointiin helpottuminen sekä tietoturvallisuuden lisääntyminen.

Sosiaalityön asiantuntijuuden yksi tärkeä tekijä on vuorovaikutus. Vuorovaikutuksen tulisi onnistuessaan olla vastavuoroista ja perustua kohtaamiseen. Sähköisten palvelujen käytännön toteutuksessa tulisi kehittää erilaisia vuorovaikutuksen tapoja, jotta tämä ydinosaaminen olisi käytössä myös sähköisessä sosiaalityössä. Sosiaalityön ääni tulisi kuulua kehittämistyössä juuri sen vuoksi, että tietoteknologian ja sähköisten tietojärjestelmien systemaattisuus, mekaanisuus ja luokittelu eivät hallitsisi liikaa. Sähköisen asiointiin tulee olla työkalu, ei itseisarvo. (Ritvanen 2017, 73-76.) Digitalisaatio on käytännössä tietojärjestelmien käyttöä, dokumentointia, sähköistä asiointia ja sosiaalisen median käyttöä. Digitaalisia palveluja pidetään usein kasvokkaisen palvelun vastakohtana. Kaikissa digipalveluissa raja kasvokkaisen ja etäpalvelun välillä on kuitenkin häilyvä, esimerkiksi videoneuvottelussa. (Kivistö 2018, 21.) Suomessa on vielä mahdollista valita digitaalisen tai kasvokkaisen asiointiin välillä, kun esimerkiksi Tanskassa sähköiset palvelut on oletustilanne ja muun kuin digitaalisen asiointiin käyttöön tarvitaan poikkeuslupa. (Vainio, Viinanen, Pitkämäki, Paavola 2017, 58.)

Sähköisten palvelujen käyttäjäkokemuksia on tutkittu melko vähän johtuen niiden lyhyestä käyttöiästä. Hannele Hyppönen, Jaakko Hyry, Kati Valta ja Saija Ahlgren kokosivat kansalaiskyselyn aineiston pohjalta raportin (THL 2014/33), jossa sähköisen asiointiin käyttäjäkokemuksia ja kehittämistarpeita käytiin läpi. Tulosten perusteella voitiin todeta, että sähköistä asiointia käytettiin enimmäkseen terveydenhuollon puolella tiedon etsimiseen, Omakanta-asiointiin ja ajanvaraukseen. Sosiaalihuollon palveluhakemusten tekeminen ja päätösten vastaanottaminen oli silloin vielä vähäistä. (Mt., 74-81.)



Kärki ja Ryhänen (2015) ovat koonneet raporttiinsa tuloksia sosiaalialan työntekijöille ja toimijoille vuonna 2015 suunnatun kyselyn tuloksia. Kysely toteutettiin osana sähköisten palvelujen ja digitalisaation kehittämistyötä. Siinä kartoitettiin sekä julkisten että yksityisten sosiaalipalvelujen tietoteknologian käytön ja infrastruktuurin valmiuksia tällä hetkellä, esimerkiksi asiakastietojärjestelmien käyttöä ja hyödyntämistä sekä valmiuksia vastaanottaa tulevia mittavia valtakunnallisia uudistuksia koskien sähköistä asiointia ja yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä. Kävi ilmi, että sosiaalihuollon organisaatioiden kyky ja valmiudet ottaa käyttöön kansallisia tietokantoja ja -järjestelmiä oli puutteellinen. Sähköisen asioinnin osalta todettiin, että mahdollisuudet niiden käyttämiseen olivat riippuvaisia asuinpaikasta. Sosiaalihuollon työntekijöillä ei ollut teknisiä välineitä sähköiseen dokumentointiin eikä valmiuksia siirtyä sähköiseen tiedonhallintaan. Valtakunnallisten palveluprosessien yhtenäistämiseksi tarjottua THL:n tukea oli hyödynnetty siellä täällä lähinnä paikallisten ongelmien ratkomiseen. (Kärki ja Ryhänen 2015, 93-96.)

Digitalisaatio on yksi merkittävimmistä yhteiskunnan muutoksista ja sen eettinen tarkastelu on sosiaalityössä välttämätöntä, jotta säilytetään sosiaalityön arvot ja etiikka (Kivistö 2018, 21). Digitalisaation käyttö sosiaalityössä saattaa tehdä sosiaalityöstä mekaanista ja teknistä ellei sosiaalityön toimijoita oteta mukaan kehittämistyöhön. Teknologia ja digitaaliset palvelut voivat osaltaan lisätä syrjäytymistä. (Kairala 2018, 8.) Kun kehitetään sosiaalityötä teknologian mukana, on tärkeää ymmärtää, että on syntynyt uudenlainen vuorovaikutuksen muoto asiakkaiden kanssa. Sosiaalityön ei pitäisi ainoastaan sopeutua, vaan myös osallistua kehittämistyöhön aktiivisesti. (Pohjola 2017, 181-182.)

Verkkososiaalityöllä tarkoitetaan sähköisten työvälineiden ja palvelujen kautta toteutettavaa sosiaalityötä, jonka ominaispiirteisiin kuuluu työntekijän osalta tekniset, taidolliset ja ammattieettiset vaatimukset. Tekniset välineet mahdollistavat verkkoon pääsyn ja siellä toimimisen sosiaalityön periaatteita noudattaen. Verkossa olevan tiedon tulee olla ajantasaista ja ymmärrettävää. Asiakastiedon tulee olla narratiivista riippumatta sen tallentamiseen kehitetyistä teknisistä järjestelmistä. Laitteet, sovellukset ja verkon käyttö vaativat työntekijältä taitoja sekä motivaatiota. Lisäksi tarvitaan työyhteisön teknologiayönteistä ilmapiiriä. Verkosta löytyvää tietoa tulee käyttää kriittisesti ja verkkotaitoja tulee kehittää jatkuvasti. (Ritvanen 2017, 77-78.)

### 3.2. Kansalliset ohjelmat ja hankkeet sähköisten palvelujen kehittämisessä

Tähän lukuun olen koonnut niitä kansallisia hankkeita, jotka ovat olleet merkittäviä Suomen sähköisten palvelujen kehittämisessä. Osa hankkeista on ollut yleisiä ja suunnattu tietotekniikan käytön mahdollistamiseen kaikille kansalaisille. Hankkeiden osana tai itsenäisinä hankkeina on toteutettu sähköisen asiointin kehittämishankkeita sosiaali- ja terveystaloudissa. Hankkeiden toteutuminen kertoo siitä, miten tärkeää on, että yhteiskunnan eri toimintajärjestelmät tekevät yhteistyötä ja toimivat saman tavoitteen mukaisesti kehittäen koko yhteiskuntaa palvelevia kokonaisuuksia. SOTE-tietohyötykäyttöön -ohjelman kokosivat Laura Rätty, Susanna Huovinen ja Tuula Haatainen vuonna 2015. Vuonna 2016 valmistui SAdE-ohjelman loppuraportti, jonka kirjoitti Minna Lindqvist. Näissä edellä mainituissa raporteissa ja ohjelmissa arvioitiin sähköisten palvelujen toteuttamisen edellytyksiä ja reunaehtoja sekä miten sosiaali- ja terveystaloudien sähköisiä palveluja on levitetty Suomeen.

Valtion hallinnoima ja Terveystalouden ja Hyvinvoinnin laitoksen (THL) toimeenpanema SAdE-ohjelma, Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelma, toimi vuosina 2009-2015. Sen tavoitteena oli tuottaa sähköisiä palveluja julkisen sektorin palvelukokonaisuuksien käyttöön siten, että palvelut ovat yhteensopivia ja laadukkaita. Ohjelmaan sisältyi useita hankkeita erilaisissa sosiaali- ja terveystaloudissa. Hankkeita toteutettiin laajassa yhteistyöverkostossa, johon kuului lukuisia merkittäviä valtakunnallisia toimijoita sekä kaupunkeja, sairaanhoitopiirejä ja järjestötoimijoita. Ministeriöistä mukana oli Sosiaali- ja Terveystaloudenministeriö (STM) ja Valtiovarainministeriö (VM). Lopputuotoksena syntyi useita sosiaali- ja terveystalouden sähköisiä palveluita sekä kansallisia määräyksiä. THL vastaa palvelujen ylläpidosta ja kehittämisestä edelleen yhteistyössä palvelujen käyttäjien kanssa. (Lindqvist 2016, 6-9.)

Sosiaali- ja terveystaloudellisten palvelukokonaisuuksien kehittämisen painopisteitä kohdennettiin helpottamaan myös palveluihin pääsyä niissä laajoissa asiakasryhmissä, joissa oli monialainen palveluntarve, kuten lapsiperheillä tai päihde- ja mielenterveysongelmaisilla. Valtionavustusta jaettiin hoitoon hakeutumisen ja ajanvarauspalveluiden kehittämiseen, (Hyvis-SAdE), palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP SAdE), Mielenterveystalo.fi-sivuston kehittämiseen sekä turvallisen viestinvälityksen kehittämiseen

asioimisessa ja sosiaalipalveluissa. (Lindqvist 2016, 20-21.) Sähköisten palvelujen kehittäminen painottui aluksi terveydenhuollon palveluihin ja on sieltä laajentunut sosiaalipalveluihin.

Tavoitteiden toteutumista hankkeiden aikana arvioitiin muun muassa asiakaslähtöisyyden ja laadun, merkittävyyden, poikkihallinnollisuuden, tuottavuuden, kustannustehokkuuden sekä käyttöönottomahdollisuuksien perusteella. Asiakaslähtöisyys ja laatu pitivät sisällään kokonaisvaltaisuuden, saatavuuden ja löydettävyyden, helppokäyttöisyyden, oikeusturvan ja tasa-arvon sekä asiakashyödyn ja hallinnon kevenemisen. Arviointi toteutettiin kansalaiskyselyn avulla, jossa kerättiin käyttäjäkokemuksia ja kehittämistarpeita. (Lindqvist 2016, 23.)

SADe-ohjelmassa mukana olleiden palvelujen kehittämistä arvioitiin lähinnä projektien toteutumisen kannalta. Toimivuutta asiakasnäkökulmasta ei tuotu esille juurikaan. Haasteet mitä palvelukokonaisuuksissa kohdattiin, liittyivät nekin projektien toteutumisen arvioimiseen. Haasteita ilmeni muun muassa aikataulutuksessa, tietojen ja palvelujen pirstaleisuudessa ja sattumanvaraisuudessa, työmäärän arvioinnissa sekä tietokantojen integroinnissa. Palvelukokonaisuudet ovat jatkuvien muutosten pyörteessä ja kokonaisvaltaista muutosten hallintaa on haasteellista toteuttaa. Lisäksi ongelmaksi muodostui valtakunnallisten palvelujen hallinnointi ja omistajuus sekä jatkokehittämistä vastaavien kysymykset. (Lindqvist 2016, 29, 59.) Muutosten pyörteissä tuntuivat olevan kyselyyn vastanneet ammattilaiset vieläkin.

SOTE-tieto hyötykäyttöön -ohjelmalla pyrittiin tukemaan digitalisaation laajamittaista käyttöön ottoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Lisäksi ohjelma pyrki aktivoimaan kansalaista etsimään tietoa ja hyödyntämään sitä oman hyvinvointinsa tueksi. Ohjelma otti huomioon kansalaisten, ammattilaisten ja tietojärjestelmien haasteet ja asetti niille kehittämistavoitteet. Ohjelman tavoittelemia osa-alueita olivat muun muassa Tiedonhallinnan kehitys, Kansalainen-pystyn itse, Ammattilainen-kyvykkäille käyttäjille fiksut järjestelmät ja Palvelujärjestelmä-rajalliset resurssit oikeaan käyttöön. Lisäksi ohjelma huomioi infrastruktuuria, yhteistyötä ja kehityssuuntauksia. Ohjelmassa tuotiin esille, että sosiaalihuollon tiedonhallintaan on tuotu yhteneviä elementtejä, standardeja koko 2000-luvun ajan. Terveydenhuollon Kanta-palvelujen lisänä tuodaan pian myös sosiaalipalvelujen dokumentit asiakkaan saataville ja luettavaksi. Kirjaamiskäytännöt oli pyritty

yhtenäistämään kouluttamalla sosiaalialan toimijat kirjaamisen osalta. Kansalaiset ovat motivoituneita sähköisten palvelujen käyttämiseen, kunhan palvelujärjestelmät saatetaan niiltä osin ajan tasalle niin työvälineiden kuin toimijoiden osaamisen suhteen. Asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen tavoitellaan myös. (Räty, Huovinen ja Haatainen 2015, 8-19.) Tämäntapaisia tavoitteita on myös Aster-hankkeella, joka on yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa kehitellyt sosiaali- ja terveysalan tietojärjestelmää Aster (<https://www.asterptj.fi/mika-aster/>).

Suomi on digitalisaation kärkimaita Euroopan maiden vertailussa, jota Euroopan Komissio tekee DESI-indeksin avulla. European Social Network ESN on perustettu alun perin Euroopan jäsenmaiden julkisen sosiaalityön tueksi edistämään ja ylläpitämään tiedonvaihtoa sekä yhteistyötä eri yhteiskunnan järjestelmien ja sosiaalityön välillä. Lokakuussa 2019 järjestettiin ensimmäinen digitalisaatiota käsittelevän työryhmän kokous, jossa tutkittiin julkishallinnon digitalisaation yhteisiä mahdollisuuksia ja haasteita. Sosiaalityössä käytetään erilaisia digitaalisia ratkaisuja sekä avustavaa tekniikkaa helpottamaan työtä. Työryhmä näki etuja siinä, että joissakin jäsenmaissa (Iso-Britannia, Italia, Portugali ja Pohjois-Irlanti) on digitaalisista asiakastietojärjestelmistä apua työssä, ja esimerkiksi Pohjois-Irlannissa on voitu lisätä käsiteltävien tapausten määrää työntekijää kohden. Haastavina tekijöinä todettiin hinta, saatavuus, yksityisyyden suojan ja turvallisen tiedonsiirron kysymykset sekä sosiaalialan ammattilaisten tietoteknisen koulutuksen puute. (ESN 2019.) Sosiaalialan ammattilaisten puutteellinen digiosaaminen tuli esille kyselyn vastauksissa selkeästi. Koulutusta sekä ohjausta ja neuvontaa on kyllä tarjolla liittyen erilaisten tietojärjestelmien käytössä ja yhtenäistämisessä. Perehtymiseen saattaa mennä kohtuuttomasti aikaa niiltä, joiden perustaidoissa on puutteita.

Suomessa on ollut kunnianhimoinen tavoite valtakunnan digitalisoimisesta, jonka tekninen toteutuminen on onnistunut melko kattavasti. Kehittämistyötä jatketaan edelleen havaittujen haasteiden parissa. Asiakkaiden ja ammattilaisten henkilökohtaiset digitaidot olisi hyvä saattaa sille tasolle, jonka sähköisten palvelujen käyttö edellyttää. Suomessa palvelujen digitalisoiminen liittyy vahvasti myös menossa olevaan sote-uudistukseen sekä vallitsevaan korona-tilanteeseen. Etätyöskentely ja etäyhteyksien avulla työskentely niin asiakkaiden kuin yhteistyökumppaneiden kanssa on näkynyt myös sosiaalityössä. Se on nähtävissä myös tutkielman kyselyn vastauksissa.

## 4. KONTEKSTI JA TUTKIMUSASETELMA

Kuvaan tässä luvussa tutkielmani varsinaista toteutusta ja aineiston analyysiä. Aluksi esittelen kontekstin, jossa toteutin kyselyn ja keräsin aineiston. Kontekstina toimii eräs nimetön kuntayhtymä Suomessa ja sen sosiaali- ja terveystalvelujen sosiaalipalvelut. Esittelyn jälkeen käyn läpi tutkimusasetelmaa ja analysointimenetelmää.

### 4.1. Kontekstina sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä

Tutkielmani kontekstina on erään pienehkön suomalaisen maakunnan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. Tämän maakunnan, kuten niin monen muunkin pienemmän maakunnan, olemassaolon edellytys on kehittyä ja olla etujoukoissa toteuttamassa erilaisia kansallisia muutoksia. Maakuntauudistuksen myötä on ollut vaarana, että suuremmat maakunnat ympärillä nielaisevat pienemmät ja ne menettävät hallinnon muualle. Kuntayhtymä on aikanaan perustettu hallituksen kaavaileman sote-uudistuksen innoittamana. Terveystalveluun ja sosiaalihuollon yhdistäminen on ollut haastavaa, mutta myös palkitsevaa moniammatillisen yhteistyön kannalta sekä laajemman näkökulman saavuttamiseksi ihmisen hyvinvoinnille. Käytän kontekstista jatkossa nimeä Kuntayhtymä.

Kuntayhtymän sosiaalihuolto on jakautunut perheiden palveluihin, aikuisten palveluihin, terveystalveluun ja kehitysvamma- ja vammaishuollon palveluihin. Sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaaliohjaajia työskentelee Kuntayhtymän jokaisella toimialueella. Oman tutkielmani kannalta oleellisia toimialueita ovat aikuissosiaalityö, lastensuojelu, sosiaalipäivystys, perhetukipalvelut ja vammaispalvelut. Niissä työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset ovat työssään toteuttaneet eri keinoin sähköisen asiointin palveluja asiakastyössä.

Kuntayhtymässä on sosiaalityön sähköisiä palveluja mahdollista käyttää Sosiaalityön Omapalvelu-sovelluksen kautta. Sieltä voi nähdä hakemukset, päätökset ja niihin liittyvät lisäselvityspyynnöt sekä vastata niihin, muokata hakemusta, omia tietoja sekä lisätä liitteitä hakemuksiin. Omapalvelun käyttö edellyttää sähköistä tunnistautumista [www.suomi.fi](http://www.suomi.fi)-palvelimen kautta. Omapalvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta osassa palveluja. Sähköisen järjestelmän kautta voi myös ilmaista huolensa lapsesta, aikuisesta tai vanhuksesta joko tekemällä lastensuojeluilmoituksen tai aikuisten kohdalla ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta. Yhteydenoton voi tehdä viranomaisen yhdessä asiakkaan

kanssa. Kaikki ilmoitukset menevät ensin sosiaalipäivystykseen. Siellä tehdään ensimmäinen kiireellisyysarvio, jonka jälkeen ilmoitukset viedään asiakastietojärjestelmään kullekin toimialueelle.

Ilmoituksesta ja hakemuksesta tehdään asiakastietojärjestelmään vireillepano, josta asian käsittely alkaa. Käsittelylle on aikaa seitsemän arkipäivää, jonka aikana päätetään, aloitetaanko asiassa palvelutarpeen selvitys, ohjataanko suoraan johonkin palveluun vai päätetäänkö asian käsittely siihen. Asian käsittelyssä saatetaan tarvita lisäselvityksiä, jolloin asiakkaan on mahdollista toimittaa tarvittavia asiakirjoja tai muita liitteitä kirjepostissa tai myös sähköisesti.

Sosiaalipalveluissa tehdään myös päätöksiä. Niiden avulla järjestetään apua, tukea ja erilaisia etuuksia. Päätöksentekoon tarvittavien liitteiden suhteen on osassa palveluja mahdollista toimia siten, että asiakas voi lähettää sähköisen palvelujärjestelmän avulla asian käsittelyssä tarpeellisia liitteitä suoraan päätöksentekijälle. Näin on ainakin aikuissosiaalityössä ja vammaispalveluissa.

Toteuttamani kyselyn aikaan keväällä 2020 oli nykyinen asiakastietojärjestelmä SosiaaliEfficca ollut käytössä lähes kolme vuotta. Vanhasta tietojärjestelmästä oli vaihdettu nykyiseen muun työn ohella työntekijöiden toteuttamina asiakassiiroina ja se koettiin työläänä. Vanhan ja uuden järjestelmän toimintalogiikan eroavaisuudet tuottivat päänvaivaa monille. Sairaalan sosiaalityössä käytettiin LifeCare-asiakastietojärjestelmää, joka on saman tuottajan (Tieto Oyj) tekemä uudempi järjestelmä.

Kevään 2020 aikana tehty kysely ajoittui maailmanlaajuisesti erikoiseen ajanjaksoon. Kiinassa todettiin joulukuussa 2019 keuhkokuumeetapauksia, joiden aiheuttajaksi varmistui uusi, aiemmin tuntematon koronavirus, SARS-CoV-2. Uusi koronavirus nimettiin sen sukulaisviruksen, SARS-koronaviruksen mukaisesti. Uuden koronaviruksen aiheuttamaa tautia kutsutaan nimellä COVID-19, joka tulee sanoista corona, virus, disease. (THL). Taudin ensimmäinen aalto saapui Suomeen keväällä 2020. Silloin Suomi suljettiin valmiuslailla maaliskuun puolivälistä kesäkuun puoliväliin. Sanna Marinin hallitus antoi vahvoja suosituksia erilaisista toimenpiteistä. Rajoituksilla ja suosituksilla pyrittiin hidastamaan ja estämään viruksen leviämistä, turvata terveydenhuollon toimintakykyä ja

sairastuneiden hoitoon pääsyä sekä suojella riskiryhmiä, kuten vanhuksia ja heitä, joilla on jokin perussairaus. (Valtioneuvosto.fi)

Rajoitukset olivat voimassa osittain koko Suomessa ja osittain alueellisesti. Etätyöskentelyä suositeltiin koko Suomessa ”mahdollisimman laajasti sekä julkisella että yksityisellä sektorilla” (Valtioneuvosto.fi) Tämän johdosta Kuntayhtymän sosiaalipalveluissa käynnistettiin etätyöskentely. Sen mahdollistaminen vaati investointeja työvälaineisiin, koska kaikilla ei ollut kannettavia tietokoneita tai asennettua etäyhteyttä. Tilanne saatiin järjestymään, ja kukin palvelualue sopi sisäisesti etätyöskentelyn säännöistä ja ehdoista. Tiedotteet COVID-19-taudin osalta lähetettiin työntekijöiden sähköpostiin viikoittain. Lisäksi Kuntayhtymän intran sivuilla oli ohjeet ja käytännöt selkeästi ja helposti löydettävissä.

”Työpaikoilla on myös edistettävä työjärjestelyjä, joilla vähennetään lähikontakteja ja muita riskitekijöitä.” (Valtioneuvosto.fi) Tämän suosituksen perusteella rajoitettiin työntekijöiden yhteistä kokoontumista ja taukotilojen käyttöä porrastettiin. Kotikäyntien suhteen suositeltiin suojavälaineiden, kuten maskin ja hanskojen käyttöä. Tapaamisia ohjeistettiin hoitamaan etäyhteyksillä, esimerkiksi videopuheluin tai Teams-sovelluksen kautta.

## 4.2. Tutkimusasetelma

Tässä tutkielmassa tutkittavan joukon muodostaa Kuntayhtymän sosiaalipalvelujen työntekijät. Heidän toiminnastaan tarkastelun kohteena on sähköisen asiainnoin käyttö ja käyttökokemukset asiakastyössä. Minua kiinnostaa miten sähköiset palvelut on otettu käyttöön, millaisia tilanteita sosiaalityössä hoidetaan sähköisen asiainnoin keinoin ja mitä havaintoja ja kokemuksia sähköisen asiainnoin käytöstä asiakastyössä on tullut. Lisäksi minua kiinnostaa miten sähköisten palvelujen toteutus ja käyttö on tullut osaksi sosiaalityötä, näkykö prosessissa muiden yhteiskunnan järjestelmien tuottama häly, kuten systeemiteoreettisesti ajatellaan?

Käytän laadullisen tutkimuksen menetelmänä sisällönanalyysiä, koska sen avulla saan enemmän irti työntekijöiden havainnoista sähköisen asiainnoin käytöstä asiakastyössä. Olen valinnut aiheeksi sähköisten palvelujen käytön sosiaalityössä, koska se on kiinnostava ja ajankohtainen aihe. Tarkoituksena on tarkastella sähköisen asiainnoin käyttöä sosiaalityössä ja tehdä havaintoja siitä, miten sähköinen asiointi on tuotu osaksi arkityötä

sosiaalipalveluissa. Mitä lisäarvoa sähköinen asiointi antaa sosiaalityön toimijoille ja mitä haasteita sen käyttöön mahdollisesti liittyy? Aiheesta ei ole tehty vielä kovin paljoa tutkimusta ja koen tärkeänä, että tätä tarkastellaan asiakasnäkökulman lisäksi myös työntekijöiden kannalta.

Tutkimuskysymykseni ovat

1. Miten sosiaalityön toimijat ovat kokeneet palvelujen sähköistämisen vaikuttaneen heidän työhönsä?
2. Mitä hyötyä ja mitä kehitettävää sosiaalityöntekijät ovat havainneet käyttäessään sähköistä asiointia työvälineenä?
3. Miten vastaajien kertomuksissa näkyy erilaisten yhteiskunnan toimintajärjestelmien, kuten talous, terveys ja oikeus, vaikutus sosiaalityön sähköisiin palveluihin?

Kyselyn tekeminen Kuntayhtymän kaikille sosiaalityön toimijoille varmisti sen, että sain tarpeeksi aineistoa. Sähköisen asioinnin tapoja asiakastyössä on monia ja kaikki sosiaalityön toimijat eivät käytä kaikkia niitä. Koin tärkeäksi selvittää myös sen, mitä sähköisen asioinnin tapoja on ollut käytössä ja kuinka laajasti sähköistä asiointia hyödynnetään. Myös työntekijöiden tiedot ja taidot sähköisen asioinnin käyttämisessä ovat merkityksellisiä sille, miten he kokevat sen istuvan sosiaalityön arkeen. Kokemuksesta puhuessani tässä tutkielmassa en tarkoita yksilön kokemuksella aisti- tai elämyskokemusta vaan enemmänkin mielipidettä tai näkemystä. Vastauksissa ilmeni vastaajien kuvailemia kokemuksia ja tuntemuksia (kuten esimerkiksi helpotus tai kuormittavuus), mutta käsittelin niitäkin näkemyksinä ja mielipiteinä.

### 4.3. Analysointi

Analysoinnin osalta pohdin sopivaa tutkimusmetodia ja analysointimenetelmää siltä kannalta, mikä antaisi mahdollisuuden luokitella aineistoa sekä teorialähtöisesti että aineistolähtöisesti. Päädyin sisällönanalyysiin, joka on kielellisen aineiston tutkimusmetodi, jossa aineiston sisältö luokitellaan merkityksien, sisältöjen tai rakenteiden mukaan. Se on yksi tapa lähestyä tutkittavana olevaa ilmiötä. Sisällönanalyysia käyttäen saadaan poimittua aineistosta ydinasioita ja luokiteltua ne, jotta voidaan tehdä vertailua teorian ja aineiston välillä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 129-130.) Sisällönanalyysi on yleinen tutkimustapa



ihmistieteissä. Sisällönanalyysin avulla voi tutkia monia ilmiöitä, joissa inhimillisellä toiminnalla on merkittävää vaikutusta lopputulokseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Sisällönanalyysin avulla on perinteisesti tutkittu erilaisia kielellisiä aineistoja, esimerkiksi tekstejä ja dokumentteja. Se soveltuu sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen välineeksi, mutta on enemmän käytetty laadullisessa tutkimuksessa. Aineistosta pyritään löytämään sisältöjä, jotka voidaan jakaa luokiksi. Näitä luokkia muodostetaan joko aineistosta nousevien teemojen tai teoriasta johdettujen luokkien avulla. (Seitamaa-Hakkarainen 2014, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Sisällönanalyysin alkuvaiheessa aineistoa luetaan läpi ja etsitään sisältöjä, jotka liittyvät tutkittaviin teemoihin. Luokittelu tehdään teemojen mukaisesti ja tarvittaessa luokituksia tarkennetaan. Joitakin luokkia voi myös yhdistää, jos se on tutkimuksen kannalta tarpeellista eikä vääristä tuloksia. (Tuomi ja Sarajärvi 2018,130.)

Omassa tutkielmassani en muodostanut kaikkia luokkia suoraan teorian, eli ekologisen kommunikaatioteorian käsitteistä, vaan niitä hyödyntäen. Tutkielmassani käytän analysointimetodina teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Aineiston analyysi on kaksiosainen, ensin luokittelin teoriajohteisesti aineistoa ja tarkastelin niitä tuloksia alustavana luokitteluna. Tämän jälkeen tarkastelin aineistosta nousevien teemojen avulla tuloksia ja yhdistin ne taulukoksi, jonka avulla tein johtopäätöksiä ja tulkintoja. Aineistosta nousevat teemat muodostin luokiksi käyttämällä omaa ymmärrystäni sosiaalityöstä. Käytin teoreettista viitekehystä tukena myös johtopäätöksiä tehdessäni. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 125-128, Raunio 1999, 99-100.) Tämän tyyppinen luokittelumetodi auttaa tekemään systemaattisen ja kattavan kuvauksen aineistosta (Seitamaa-Hakkarainen 2014).

Teorian pohjalta nousi teemoja, joiden mukaan muodostin neljä luokkaa; 1. toimintakyky, joka on johdettu funktiojärjestelmien oman toiminnan varmistamisesta ja autopoeettisuudesta. 2. osallisuus, joka näkyy yhteiskunnallisen toiminnan ytimessä varsinkin länsimaissa. 3. kommunikointi, joka on kaiken tiedonsiirron ja yhteistyön edellytys sekä 4. kehittäminen, joka ilmenee funktiojärjestelmien sisäisen toiminnan muutoksina, kun ne ovat vuorovaikutuksessa muiden järjestelmien kanssa. Viidennen luokan olisi voinut tehdä hyvinvoinnin lisäämisestä, joka sopii sosiaalityön alajärjestelmän mediaaniksi. Jätin sen kuitenkin pois, koska hyvinvoinnin lisääminen on eräänlainen yleistehtävä koko

sosiaalityössä johon kaikki toiminta tähtää. Jos olisin muodostanut siitä oman luokan, olisi sen alle luultavasti sopinut kaikki aineisto.

Aineiston pohjalta muodostui vielä kaksi selkeää teemaa; työn hallinta ja työn luonne. Ne esiintyivät aineiston tekstien sisällöissä säännöllisesti. Niitä ei voinut olla ohittamatta ja ottamatta mukaan analysointiin. Olen käyttänyt näitä teemoja aineiston tulkinnan apuna ja tehnyt tuloksia selventävän taulukon. Taulukko on kokonaisuudessaan nähtävissä sivulla 48 (Taulukko 2.). Tässä osa taulukosta esimerkinomaisesti esiteltyinä:

	Työn luonne (sosiaalityön toiminta ja arki)	Työn hallinta (asiakastyön toteuttaminen)
Toimintakyky	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakastietojärjestelmä ohjaa toimintaa</li> <li>- käytäntöjen kirjo hämmentää</li> <li>- sopeutumista muutoksiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakastietojärjestelmien käyttökokemukset enemmän kielteisiä kuin myönteisiä</li> <li>- tuki riittävää ja saatavilla</li> </ul>
Osallisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jatkuvat muutokset, muutosprosessit käynnissä</li> <li>- THL ohjaa, mutta on ”kaukana kenttätyöstä”</li> <li>- ”ei hajuakaan mitä tapahtuu”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tietoa tulvii eikä aikaa ole perehtyä siihen</li> <li>- asiakastietojärjestelmän käyttöönotto työn ohessa -&gt; paljon epätietoisuutta ja vaivaa</li> </ul>

#### 4.4. Kyselyn toteuttaminen

Keräsin aineiston tutkielmaani Kuntayhtymässä, jossa sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia työskentelee monella toimi- ja palvelualueella. Tein kyselyn kaikille toimijoille ja otin aineistoon mukaan ne, jotka ovat työssään käyttäneet sähköisiä asiointitapoja asiakastyössä. Sähköisiksi asiointitavoiksi luetaan kaikki hakemukset, asian vireille tulot ja kommunikointi, mitkä tapahtuvat sähköisillä tietojärjestelmillä (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13). Kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys ei tullut missään vaiheessa esille. Olen huolehtinut tästä kaksinkertaisella suojauksella. Ensinnäkin en tuo esille minkä kuntayhtymän piirissä tutkielmaani teen. Tämän lisäksi aineiston

teksteistä ei näy kenenkään vastaajan henkilöllisyyttä, koska Webropolin raportissa se ei tule ilmi mitenkään.

Kysyin yleisinä tietoina millä palvelualueella vastaajat työskentelevät. Näitä ovat aikuissosiaalityö, perhetukipalvelut ja lastensuojelu, vammaispalvelun sosiaalityö, sairaalan sosiaalityö tai sosiaalipäivystys. Palvelualueen lisäksi kysyin yleisinä tietoina iän, sukupuolen ja ammattinimikkeen. Varsinaiset haastattelukysymykset tein osittain mukailen aiempien tutkimusten kysymyksiä koskien sähköisten palvelujen käyttöä. Tässä hyödynsin Sade-ohjelman ja Sotetieto hyötykäyttöön ohjelman aikana tehtyjä kartoituksia ja niiden kyselylomakkeita. Muokkasin kysymyksiä tutkimuskysymyksiini sopiviksi ja laadin lisäksi avoimia kysymyksiä. Laadin avoimia kysymyksiä saadakseni tietoa sosiaalityön toimijoiden näkemyksistä sähköisen asioinnin käytöstä. Strukturoitu osa kyselystä antoi vastauksia käytössä olevista teknisistä välineistä, taitotasosta sekä sähköisen asioinnin käytännön toteutuksesta. Avoimissa kysymyksissä aiheena oli tietohallinnon tuki, tiedonsiirto, työn sujuvuus ja tietotaidot sekä vuorovaikutus. Viimeisessä kysymyksessä oli sana vapaa, eli vastaajat saivat kertoa mitä tahansa halusivat liittyen sähköisiin palveluihin työssään.

Testasin kyselyä ensin pienellä joukolla vastaajia (10) ja sen jälkeen tein joitakin korjauksia kysymyslomakkeeseen. Palautteesta kävi ilmi, että kysely tuntui pitkältä yhdellä kertaa täytettäväksi, joten lisäsin sopiviin kohtiin ”tallenna ja jatka” –ominaisuuden. Webropol-ohjelmalla oli helppo laatia ja muokata kysymykset. Lopullisen kyselyn lähetin internet-linkkinä 116:lle sosiaalipalveluiden työntekijälle, joista kyselyyn vastasi 36 (n=36).

Toteutin kyselyn kevään ja alkukesän 2020 aikana. Webropol-kyselyn nettilinkit lähetettiin 29.4.2020 sähköpostilla yhteensä 116:lle sosiaalipalveluiden työntekijälle Kuntayhtymässä. Vastausaikaa ensimmäisessä vaiheessa oli noin kuukauden ajan. Vastauksia kyselyyn tuli 21 kappaletta 30.5.2020 mennessä. Webropolin raportointitiedoista näki, että yhteensä 65 työntekijää oli avannut linkin, mutta heistä vain 21 oli tehnyt kyselyn loppuun. Vastauksia tuntui olevan kovin vähän verrattuna siihen määrään, kuinka moni oli avannut kyselyn.

Päädyin lähettämään uuden sähköpostin samoille henkilöille, joille olin sen aiemminkin lähettänyt. 4.6.2020 lähetin linkin uudelleen kaikille 116:lle ja vetosin heihin, että näkisivät vaivaa ja vastaisivat kyselyyn. Lopulta toisen vaiheen jälkeen 15.6.2020 mennessä vastauksia tuli yhteensä 36 kpl. Linkin oli avannut vielä useampi kuin aiemmin, eli 99 kpl. Se kertoo siitä, että lähettämäni uuden sähköpostin myötä oli käyty katsomassa kysymyksiä ja kenties aloitettukin vastaaminen. Jostain syystä kaikki eivät olleet tehneet kyselyä

loppuun, vaikka 57 oli sen aloittanut. Syitä tähän voi olla monia, ensimmäisenä tulee mieleen kiireinen työtahti. Kysymysten muotoilu on voinut olla epäselvä tai on koettu, että kysymykset eivät koske omaa työtä. Joitakin unohtamisiakin voi olla joukossa. Joku on kenties unohtanut jatkaa, kun kyselyn on voinut tallentaa ja jatkaa myöhemmin uudelleen. Pohdin asiaa jonkin aikaa ja päätin, että tyydyn näihin saatuihin vastauksiin. Tutkielmani kannalta otos on pieni, vastausprosentti oli 31%. Otan tämän huomioon, kun teen tulkintoja tulosten pohjalta.

#### 4.5. Eettisyys ja tiedonsäilytys

Hyvästä tieteellisestä käytännöstä on olemassa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat menettelyohjeet. Niissä esitetään periaatteita, joiden toteutuminen varmistaa hyvien ja eettisten toimintatapojen toteutumisen kaikessa tieteellisessä tutkimuksessa ja harjoitustöissä. Tutkijan tulee olla rehellinen, tarkka ja huolellinen kerätessään, käsitellessään ja tulkitessaan aineistoa. Hänen tulee käyttää tutkimuksessaan yleisesti hyväksytyjä ja eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä sekä oltava avoin tuloksia julkaistessa. Julkaistaessa omia tuloksiaan tutkijan tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemää tutkimusta ja tuoda se esille omassa työssään. Tieteelliselle tiedolle on asetettu vaatimuksia, joita tulee noudattaa ja työ tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida niiden mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2002, 3.) Olen parhaani mukaan noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä tutkielmaa tehdessäni. Olen käyttänyt teoreettisena viitekehyksenä tunnettua teoriaa ja olen ottanut huomioon myös siihen kohdistuneen kritiikin. Olen perustellut tutkielmaan liittyviä valintoja ja ollut avoin ja rehellinen. Käsitelin keräämääni aineistoa tarkasti ja huolellisesti, tallensin kyselyn vastaukset väliaikaisesti Webropol-ohjelman tiedostoiksi sellaisina kuin ne olivat. Pidin huolta anonymiteetin säilymisestä sekä organisaation että yksittäisten vastaajien osalta. Raportoinnissa olen ollut rehellinen ja avoin.

Sosiaalityössä vallitsee eettiset periaatteet, joiden avulla työntekijät refleктоivat omaa toimintaansa ja sen vaikutuksia yksilöön ja yhteiskuntaan. Myös sosiaalityön tutkimusta tehdään eettisistä periaatteista käsin. Kaikessa tutkimuksessa, myös tutkielmassa, on otettava huomioon tutkimuseettisiä periaatteita. Eettisen tarkastelun kohteena tutkimuksessa on aiheen tai ilmiön tutkimisen perustelu, aineistonkeruumenetelmän tarkka

kuvaaminen ja aineiston anonymiteetin varmistaminen. (KvaliMOTV). Olen tarkastellut eettisesti sekä itse tutkimuksen tekemistä, että yleisesti tutkielman aihetta ja sen merkitystä.

Toteutin tutkielmani kyselynä nimettömänä kahdella tasolla, en kerro kuntayhtymää enkä työntekijöistä sellaisia tietoja, joiden perusteella voidaan tunnistaa ketään. Kun tutkielma sijoittuu anonyymiin kohdeympäristöön, on objektiivinen tarkastelu silloin helpompaa. Itselleni kohdeympäristö oli tuttu ja ihmiset siellä entisiä ja nykyisiä kollegoita, joten jouduin pohtimaan ensinnäkin omaa suhtautumistani tutkittaviin asioihin, ja toiseksi miten suhtautumiseni mahdollisesti vaikuttaa tutkielman tekemiseen. Kartoitin omia ennakkoasenteita ja huomasin, että suhtautumiseni asiakastietojärjestelmien toimimiseen ja käytännöllisyyteen oli negatiivisesti varautunut. Tämän johdosta esimerkiksi kysymysten tekeminen oli haastavaa, ettei asennoitumiseni näkyisi kysymysten asettelussa ja kysymykset pysyisivät mahdollisimman avoimina. Laadin tutkimuskyselyn kysymykset mukaillen joitakin aiemmin tehtyjä tutkimuksia, lisäksi kysely sisälsi myös itse laatimiani kysymyksiä. Pyrin tarkastelemaan tutkittavaa ilmiötä sekä kontekstia mahdollisimman neutraalisti ja anonyymisti.

Aineiston kerääminen ja säilyttäminen ovat isossa roolissa eettisyyttä tarkasteltaessa. Kirjoitin auki kaikki aineiston keruun ja käsittelyn vaiheet ja ne on sisällytetty osaksi pro graduani. Tutkielmani aineisto oli pelkästään minun käytössäni. Kyselyvastaukset kokosin Webropol-kyselyohjelman avulla. Webropol-kyselyn tallentuminen johonkin väliaikaiseen tallennustilaan on tietoturvallista, koska siihen käsiksi pääsy vaatii Webropol-palveluun kirjautumista. Keräämäni aineiston elinkaari ei ole pitkä, koska hävitin sen tutkielmani valmistuttua. Muilla kuin minulla ei ole käyttöoikeutta tutkielmani aineistoon.

Aineistosta ei käy ilmi kenenkään henkilötietoja tai sellaisia tietoja, joista voi päätellä henkilöllisyyden. (EU:n tietosuoja-asetus, artikla 4, kohta 1.) Koska olin työskennellyt joidenkin kohderyhmään kuuluvien henkilöiden kanssa, pystyin tietyistä vastauksista pääättelemään, kenestä oli kysymys. Tämä seikka oli kuitenkin ainoastaan minun tiedossani. Olisi ollut mielenkiintoista tarkastella aineistoa jakamalla se palvelualueittain, mutta silloin anonymiteetti ei olisi säilynyt riittävällä tasolla, koska vastauksia oli joiltakin palvelualueilta niin vähän.

## 5. TULOKSET

Tutkielmani tässä osassa käyn läpi tutkielmani tuloksia. Käyn aluksi läpi taustoittavat kysymykset Wepropolin perusraportin avulla. Sen jälkeen siirryn avointen kysymysten vastauksiin. Luokittelen aineistoa teoriasta muodostamiini luokkiin. Käytän tulosten esittämisessä myös taulukoita ja kuvioita.

### 5.1. Perusraportin kertomaa

Perusraportti Webropolista antoi paljon tietoa vastaajista. Vastaajien ikä vaihteli 26:sta 63:een, ja heistä 82,86 % oli naisia ja 17,14 % oli miehiä. Sosiaalihoito oli jaettu tässä Kuntayhtymässä kuuteen eri palvelualueeseen, joita olivat Sairaalan sosiaalityö, Sosiaalipäivystys. Vammaispalvelut, Aikuisten ja työikäisten palvelut, Perheiden palvelut ja Vanhusten palvelut. Vastaajamäärät noudattelivat työntekijämääriä palvelualueittain. Perheiden palvelut on suurin palvelualue ja sieltä olikin eniten vastaajia (63 %). Toiseksi eniten oli vastaajia Aikuisten ja työikäisten palveluista (20 %) ja seuraavaksi vammaispalveluista (11 %). Sairaalan sosiaalityöstä ja sosiaalipäivystyksestä oli molemmista yksi vastannut kyselyyn. Vanhusten palvelualueelta ei tullut yhtään vastausta. Ammattinimikkeistö jakautui kolmeen ryhmään, sosiaaliohjaaja tai muu ohjaaja, sosiaalityöntekijä tai vastaava sekä muu sosiaalialan ammattinimike. Eniten vastanneista oli ohjaajia (52,94 %), seuraavaksi eniten oli sosiaalityöntekijöitä (38,24 %) ja muita ammattinimikkeitä oli kolmella vastaajista.

Koska tutkielmani aiheena on sähköisten palveluiden käyttö, ovat kysymykset painottuneet sähköiseen asiointiin ja sähköisiin palveluihin. Sähköisten palveluiden käyttö oli Kuntayhtymässä kyselyn ajankohdassa lisääntynyt korona-pandemian seurauksena tehdyistä rajoituksista ja etätyömääräyksestä. Kuntayhtymässä oli tehty mittavia investointeja työvälineisiin ja asiakastietojärjestelmiin ja edelleen palvelinten parantamiseen. Käytännössä tämä tarkoitti, että jokaisella sosiaalityötä tekevällä tulisi olla kannettava tietokone ja älypuhelin käytössään sekä mahdollisuus käyttää asiakastietojärjestelmiä ja muita työtä helpottavia ja edistäviä tietojärjestelmiä. Kannettava tietokone mahdollisti ajantasaisen kirjaamisen asiakastapaamisissa sekä toimistolla että muissa asiakastyön toteutumisen konteksteissa, esimerkiksi kotikäynneillä ja erilaisissa palavereissa ja neuvotteluissa. Kannettavalla tietokoneella olli mahdollisuus myös erilaisiin videoneuvotteluihin, esimerkiksi Teams- tai Skype- sovellusten kautta. Älypuhelimien avulla

yhteydenpito asiakkaaseen ja yhteistyötahoihin toteutui tarvittaessa videopuheluiden ja sosiaalisen median alustojen kautta. Älypuhelimessa kulki mukana myös ajantasainen kalenteri sekä sähköposti.

Työvälineiden kartoittaminen liittyi taustatietoihin. Lähes kaikilla (91,18 %) vastaajilla oli käytössään henkilökohtainen työasema, josta oli pääsy internetiin. Mobiilikäyttöinen asiakastietojärjestelmä oli käytössä vain neljällä vastaajalla. Sähköisen asioinnin muotoja listasin 11 erilaista, organisaation verkkosivut, yleistä tietoa ja ohjausta, verkkoneuvontaa ja -ohjausta, sähköisen asiakaspalautteen mahdollisuus, sähköiset vertaistukiryhmät, avuntarpeen itsearviointia tai etuuslaskureita, sähköisiä hakemuksia ja asiankäsittelyn seuraamista, päätöksen sähköinen toimittaminen, ajanvaraus, sähköiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat sekä videoneuvottelu tai muu vastaava sähköinen vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. Kuntayhtymässä oli mahdollisuus käyttää näitä kaikkia, koska jokaiseen kohtaan oli tullut vastauksia. Nämä asiointimuodot ovat olleet mukana kyselyissä, joita on tehty aiemmin mainitsemisani hankkeissa ja projekteissa sosiaalityön digitalisoitumista tutkittaessa (kts. luku 3.)

Taulukko 1. Käytössä olevat sähköisen asioinnin muodot Kuntayhtymässä. N=34. Taulukossa on vertailtu kysymyksiä 6. mitä on mahdollisuutta käyttää (mk) ja 7. mitä on käyttänyt (ok). (Perusraportti, 5-6.)

	n	Prosentti
Organisaation verkkosivut	mk:34 ok: 34	100% 100 %
yleistä tietoa ja ohjausta	mk:32 ok: 28	94,12% 82,35 %
verkkoneuvontaa ja -ohjausta	mk:20 ok: 10	58,82% 29,41 %
sähköisen asiakaspalautteen mahdollisuus	mk:23 ok:8	67,65% 23,53 %
sähköiset vertaistukiryhmät	mk:2 ok: 1	5,88% 2,94 %
avuntarpeen itsearviointia tai etuuslaskureita	mk:7 ok:6	20,59% 17,65 %
sähköisiä hakemuksia ja asiankäsittelyn seuraamista	mk:20	58,82%

	ok:19	55,88 %
päätöksen sähköinen toimittaminen	mk:14	41,18%
	ok:8	23,53 %
ajanvaraus	mk:11	32,35%
	ok:17	50 %
sähköiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat	mk:15	44,12%
	ok: 16	47,06 %
videoneuvottelu tai muu vastaava sähköinen vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä	mk:29	85,29 %
	ok: 26	76,47 %

Organisaation verkkosivuja olivat käyttäneet kaikki vastaajista, lähes kaikki olivat myös etsineet ja saaneet ohjeita ja neuvoja sähköisiä kanavia pitkin. 85 % vastaajista oli tietoisia, että on mahdollista käyttää sähköistä välinettä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja 76 % oli käyttänyt niitä. Sähköisten asiakas- ja palvelusuunnitelmien kohdalla näkyi ristiriitaa vastauksissa; vastaajista 44 % ilmoittivat käytön olevan mahdollista, mutta yllättäen 47 % olivat käyttäneet niitä. Ajanvarauksen kohdalla samoin, 32 % ilmoittivat olevan mahdollista käyttää ja niitä olivat käyttäneet kuitenkin 50 % vastaajista. En tiedä miksi tuloksissa oli tällainen ristiriita. Kysymys saattoi olla väärinymmärryksestä tai inhimillisestä virheestä.

Sähköinen hakemus ja asian käsittelyn seuraaminen toteutuivat 56 %:lla vastaajista, mutta päätöksen sähköinen toimittaminen oli käytössä heistä vajaa puolella (23 %). Noin puolella vastaajista oli mahdollisuus käyttää organisaation tarjoamaa sähköistä ajanvarausta, sitä käytti 32 % vastaajista. Sähköisten vertaisryhmien käyttö oli vähäistä, vain yksi vastaajista oli niitä käyttänyt työssään ja kaksi vastaajaa oli vastannut niiden olevan mahdollisia käyttää organisaatiossa. Avuntarpeen itsearviointia ja etuuslaskureita oli käyttänyt 20 % vastaajista.

## 5.2. Mitä avoimet kysymykset kertoivat

Aineiston saaminen käsiinsä oli jännittävää ja innostavaa. Ennakkokäsitykseni oli, että sosiaalialan toimijat eivät ehdi perehtyä avoimiin kysymyksiin ja vastaukset olisivat sen vuoksi lyhyitä ja asiapitoisia. Kyselyn avoimien kysymysten vastaukset olivat kuitenkin yllättävän pitkiä. Yllätyin, että useissa vastauksissa näkyi kysymykseen paneutuminen ja pohtiminen. Luin ensin kaikki vastaukset läpi ja tulostin sitten vastaukset kysymys



kysymykseltä erikseen. Tein tulosteisiin merkintöjä ja jaottelin tulosteet aihepiireittäin kysymysten sisällön mukaan. Tarkastelin tulostamieni vastausten kautta niiden suhdetta tekemiini luokkiin ja ryhdyin tekemään karkeaa jakoa siitä, mihin luokkaan ne kuuluvat.

Tein seuraavaksi Webropolin avulla poimintoja käytetyistä sanoista, sanapilviä, mutta huomasin pian, että ne eivät antaneet oikeaa kuvaa tekstien sisällöstä. Joissakin kysymyksissä esimerkiksi sana ”ei” saattoi nousta eniten käytetyksi, mutta teksti itsessään sisälsi myönteisen suhtautumisen kysytyyn aiheeseen. Webropolin avulla pystyy muodostamaan myös graafisia taulukoita ja kuvioita. Nämä olivat hyödyllisempiä, kuin sanoista muodostetut pilvet tai eniten käytetyt yksittäiset sanalistat. Jonkin verran hyötyä koin olevan myös sanakartasta, jossa näkyy mitä sanoja on yhdistettynä toisiinsa. Niistä näkyi selkeämmin, onko asiayhteys tekstisisällön mukainen.

Seuraavissa luvuissa käyn läpi luokittamaani aineistoa ja kuvailen kunkin muodostamani luokan kohdalla siihen liittämiäni kysymyksiä ja vastauksia sekä niiden sisältöä. Toimintakyky, osallisuus, kommunikointi ja kehittäminen muodostavat teorialähtöiset neljä luokkaa, joihin jaottelin aineiston.

### 5.2.1. Toimintakyky

Toimintakyvyn luokka syntyi teorian pohjalta kuvaamaan funktiojärjestelmien ja alajärjestelmien sisäistä toiminnallisuutta. Tämä luokka pitää sisällään työntekijän toimintakyvyn ja mahdollisuuden toimia. Toimintakyky on yleisesti mielletty yhdeksi hyvinvoinnin osatekijäksi ja toimintakyvyn katsotaan olevan hyvin laajasti ilmenevä ja moniulotteinen käsite. Olen tässä tutkielmassa käyttänyt toimintakykyä kuvaamaan työntekijän mahdollisuuksia tehdä sitä tehtävää mihin hänet on palkattu. Toimintakyvyllä tarkoitan siis kaikkia niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat näihin mahdollisuuksiin. Se pitää sisällään työolosuhteet, työvälineet sekä saatavilla olevan tiedon ja tuen liittyen työskentelyyn. Myös työntekijän omat ominaisuudet ja koulutus vaikuttavat toimintakykyyn, mutta tässä keskityn enemmän järjestelmän sisäiseen toimintaan, jonka toimivuus tai toimimattomuus vaikuttaa tehtävän suorittamiseen.

Sähköiseen asiointiin liittyy oleellisena osana asiakastietojärjestelmät, joita käytetään asiakastyön dokumentoinnissa. Lähes kaikki vastaajat käyttivät asiakastietojärjestelmää jatkuvasti, päivittäin ja tunteja päivässä. Asiakastietojärjestelmää ja sen käyttöä koskevaan kysymykseen 14. Kuvaile sähköisen asiakastietojärjestelmän käyttöä työssäsi (millainen järjestelmä on, onko sen käyttö sujuvaa ja kuinka paljon sitä käytät yms.)? oli vastannut 34 henkilöä. Vastauksissa tuotiin esille sekä myönteisiä että kielteisiä käyttökokemuksia asiakastietojärjestelmistä. Joissakin vastauksissa oli mainittu, että käytössä on SosiaaliEfficca ja joissakin oli mainittu LifeCare. Nämä molemmat ovat yleisesti käytössä olevia suomalaisessa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastauksia ei voinut kuitenkaan jaotella tietojärjestelmän mukaan, koska kaikista vastauksista ei käy ilmi mikä järjestelmä on käytössä. Kumpikin ohjelma on saman yrityksen (Tieto oy) tuottama ja LifeCare on uudempi järjestelmä.

Kielteisiä käyttökokemuksia kuvattiin monin tavoin ja kuvauksien perusteella asiakastietojärjestelmien käyttö oli epäloogista, monivaiheista ja jäykkää. Kirjaamisen koettiin vievän paljon aikaa ohjelman monivaiheisten reittien vuoksi. Ohjelmaa pidettiin myös vanhentuneena ja vaikeana käyttää. Prosessit, joita työssä toteutetaan, koettiin työläiksi toteuttaa ohjelman sekavuuden ja epäjohtonmukaisuuden vuoksi. Ohjelman vanhentumisen arveltiin olevan syynä sille, että pyydettyjä kehittämissuunnitelmuksia ei toteuteta.

Myönteisiäkin käyttökokemuksia oli ja niissä kuvattiin asiakastietojärjestelmän käyttöä melko sujuvaksi, selkeäksi ja toimivaksi sekä tarvetta vastaavaksi. Kirjaamisen koettiin olevan helppoa, ohjelman kuvattiin ”pakottavan” toimimaan lain mukaisesti. Tietojärjestelmän käyttöä oli joidenkin mukaan ollut aluksi hankala käyttää, mutta ajan myötä oli alkanut sujua paremmin. Yksi vastaajista oli uudessa tehtävässä, jossa tietojärjestelmää vasta mietitään ja yhdellä vastaajista oli rajattu osa-alue asiakastietojärjestelmästä käytössä.

Kysymykset 8. Miten organisaatiossasi on tarjolla tietohallinto henkilöstön tukea ja koetko sen riittäväksi? ja 9. Jos sinulla on jokin ongelma tai epäselvyyttä tietohallintoasioissa, kenen puoleen käännyt? liittyivät tietohallinnon tukeen, apuun ja ohjeistuksiin. Vastaajia oli kysymyksessä 8. 34 kpl ja kysymyksessä 9. 33 kpl. Vastauksia on tarkasteltu sen mukaan, onko vastaaja kokenut tuen riittäväksi vai ei sekä sen mukaan onko sitä vastaajan mielestä ollut tarjolla. Kaikki vastaajat eivät olleet ottaneet kantaa siihen oliko tuki riittävää vai ei. Näissä tapauksissa päättelin vastauksen sisällöstä, kokiko vastaaja tuen riittäväksi. Vastaajat kertoivat tuesta esimerkiksi näin; ”Tietohallinnon väen saa hyvin kiinni.” jolloin

päätelin, että tukea myös saa, kun yhteys onnistuu. Myös joissakin muissa vastauksissa mainitaan, että yhteys puhelimitse ja viesteillä toimii. Tulkintani tuen riittävydestä tein myös sillä periaatteella, että riittävyttä ei kielletty. Ne jotka kokivat tuen riittämättömäksi, toivat sen selkeästi esille vastauksissa.

Tukea oli tarjolla puhelimen/sähköpostin kautta, koulutuksissa ja tarvittaessa paikan päällä käynneillä. IT- ja Sovellus-tukea oli saatavilla sekä virka-aikaan että virka-ajan ulkopuolella. Vastaajista 25 koki, että tietohallinnon tuki oli riittävää ja 7 koki sen riittämättömäksi. Yksi vastaajista koki, että virka-aikaan tukea on hyvin saatavilla, mutta virka-ajan ulkopuolella on vaikea saada tukea. Yksi vastaajista koki, että tuen riittävyys riippui siitä, minkälaiseen asiaan tarvitsi tukea. Vastaajista 7 toi esille, että tuen saannissa on viivettä ja jotkut heistä kokivat silti tuen riittäväksi ja toiset eivät. Vastaajat arvelivat syyksi vähäisen tietohallinnon henkilökuntamäärän.

Vastaajat kuvasivat käyttämiensä asiakastietojärjestelmien sovellustukea erilaisin termein; Efficatuki, LifeCare-tuki, sovellustuki/-neuvonta, tukipuhelin/päivystyspuhelin ja ohjelmistovastaava/pääkäyttäjä. Sovellus-tukeen turvautuivat 28 vastaajista. Yleinen IT-tuki kuvattiin sanoilla IT-tuki, IT-palvelu tai työntekijän nimellä. IT-tuen puoleen oli kääntynyt 27 vastaajista. Vastaajat kertoivat myös kääntyvänsä työkavereiden tai toimiston puoleen (12). Vastauksista päätellen sovellustukeen, IT-tukeen turvauduttiin yleisesti ja kolmannes tukeutui myös työkavereihin. Merkillepantavaa, että informaatiota etsittiin ja vaihdettiin suhteellisen paljon työkavereiden kesken. Kommunikointi voi olla helpompaa järjestelmän sisällä, kun kaikki puhuvat samoilla termeillä ja samaa kieltä.

Toimintakyvyn osalta vastauksista on nähtävissä, miten työntekijöiden tehtävän toteuttamista on sekä helpottanut että vaikeuttanut erilaisten tietojärjestelmien ja sovellusten käyttäminen. Myönteiset ja kielteiset käyttökokemukset kertoivat osaltaan myös siitä, miten eri tavalla samojen työvälineiden ja ohjelmien käyttö koetaan. Osittain erilainen käyttökokemus selittyy taitojen ja osaamisen erilaisista tasoista, tähän voi vaikuttaa moni asia, kuten ikä, koulutus ja kokemus.

### 5.2.2. Osallisuus

Osallisuuden määrittely on ollut haastavaa ja monet määrittelyistä liittyvät kansalaisuuteen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Systeemiteorian kautta ei suoraan osallisuuden

teemaa käsitellä, mutta se on yksi länsimaisen yhteiskunnan kansalaisten perusoikeus ja sitä kautta liittyy toimivan hyvinvointivaltion peruskiveen. Työntekijöiden osallisuuden kokemuksia ovat lisäämässä kehittämistyössä mukana oleminen ja hyvinvoinnin lisäämisen toteuttaminen. Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos on saanut Suomessa tehtäväkseen lisätä hyvinvointia ja terveyttä sekä tutkia ja kehittää parhaita keinoja siihen. THL:n ohjauksessa sosiaalityön käytännön työhön on tullut monia elementtejä, kuten määrämuotoiset lomakkeet ja dokumentit. Sosiaalialan toimijat ovat osallisia terveyden ja hyvinvoinnin kehittämisessä käyttäessään THL:n lomakkeistoa.

Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitoksen (THL) päätökset ja linjaukset sekä niistä johtuvat muutokset näkyivät työssä siten, että muutoksia tulee säännöllisesti. Lomakkeita ja palveluja on määritelty THL:n toimesta. Määritelmät tuovat selkeät raamit työhön. Osa muutoksista on hyviä, mutta osa jää kauas asiakkaan arjesta sekä lisää päällekkäistä työskentelyä. THL:n koettiin olevan "...kaukana kenttätyöstä." Kritiikkiä annettiin siitä, että "THL:n linjaukset otetaan kirjaimellisesti ja siirretään suoraan järjestelmään miettimättä vastaavatko ne millään tasolla käytännön työtä tai tarvetta." Yksi vastaajista hämmästeli sitä, kuinka pitkään uudistukset ja määräykset ovat luonnostilassa.

Kysymyksessä 21 kysyttiin Miten Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittelemät uudistukset ja muutokset näkyvät työssäsi? Koetko saavasi riittävästi tietoa meneillään olevista muutoksista ja uudistuksista? Koetko, että sinulla on mahdollisuus vaikuttaa kehittämistyöhön? Muutoksista saatava tieto tavoitti 32:sta vastaajasta lähes kaikki, mutta osa ei ehtinyt perehtyä tietoon. Tietoon ei ehdi perehtyä ja sitä on liikaa (tietotulva mainittiin), jotta voisi poimia omaan työhön liittyvän tiedon ja vaikutukset. Muutoksista tiedotetaan etukäteen, mutta muutosten tarkempi sisältö jää epäselväksi. **Sosmeta** on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämä palvelu, jonka avulla voi katsella sosiaalihuollon valtakunnallisia asiakasasiakirjarakenteita, tietokomponentteja ja sanastoa sekä antaa niistä palautetta (THL). Vastaajien mukaan SosMeta ei ole aina ajan tasalla. Muutoksia on käyty yhdessä läpi organisaatiossa järjestetyissä info-tilaisuuksissa säännöllisesti.

Määrämuotoisten lomakkeiden käyttöä pyydettiin kuvailemaan kysymyksessä 15. Siihen oli vastannut 26 henkilöä. Kysymyksen ohjeissa oli, että mikäli niitä ei ole käytössä, voi tämän kysymyksen ohittaa. Vastauksista kävi ilmi, että kaikki eivät tiedä mitä määrämuotoiset lomakkeet ovat ja saattavat käyttää niitä tietämättään. Kuusi vastaajaa oli ilmaissut, että ei tiedä mitä lomakkeet ovat tai eivät käytä niitä ja kaksi heistä oli vastannut viivalla. Moni vastaaja oli luetellut erityyppisiä määrämuotoisia lomakkeita joita käyttää työssään. Moni oli

myös kertonut, kuinka usein niitä käyttää. Varsinaisia käyttäjäkokemuksia löytyi enimmäkseen negatiivisia. Niiden mukaan määrämuotoiset lomakkeet ovat työläitä, pitkiä, eivät vastaa tarvetta, ovat liikaa lasten tarpeisiin kohdennettuja eivätkä sovellu kaikille palvelualueille, kömpelöitä käyttää, liian laajoja, liian monivaiheisia vievät liikaa aikaa ja on pilkottu liian moneen osaan. Myönteiseksi lomakkeet koettiin, koska ne ohjaavat asiakastyötä sekä ovat kirjaamisen tukena.

Sähköisten palvelujen käyttöönoton prosessia pyydettiin kuvaamaan kysymyksessä 19. Tähän oli vastannut 33 henkilöä. Sähköisten palvelujen käyttöönotto mahdollistui vaihtamalla asiakastietojärjestelmää. Vaihto koettiin eri tavoin; jotkut pitivät siirtymistä stressaavana ja työläänä ja jotkut sujuvana ja hyvin ohjattuna sekä kaikkea tältä väliltä. Perehdytystä, koulutusta ja ohjausta on ollut saatavilla, vaikkakin niihin koettiin menevän aikaa. Siirtyminen aiemmasta asiakastietojärjestelmästä tehtiin itse muun työn ohessa. Jokainen työntekijä siirsi itse asiakkuudet uuteen järjestelmään. Joillakin tämä sujui nopeammin ja joillakin hitaammin. Tyypillistä vaikuttaa olevan myös se, että uutta asiakastietojärjestelmää kehitetään jatkuvasti ja näihin päivityksiin ei aina saa riittävästi tietoa. Muutama vastaaja tuo esille, että työyhteisössä on nimetty vastuukäyttäjä, joka perehdyttää ja ohjaa tarvittaessa asiakastietojärjestelmän käytössä. Vastauksissa näkyi myös itsekseen opettelu "...kantapäähän kautta..." ja "...jäänyt oman perehtymisen varaan."

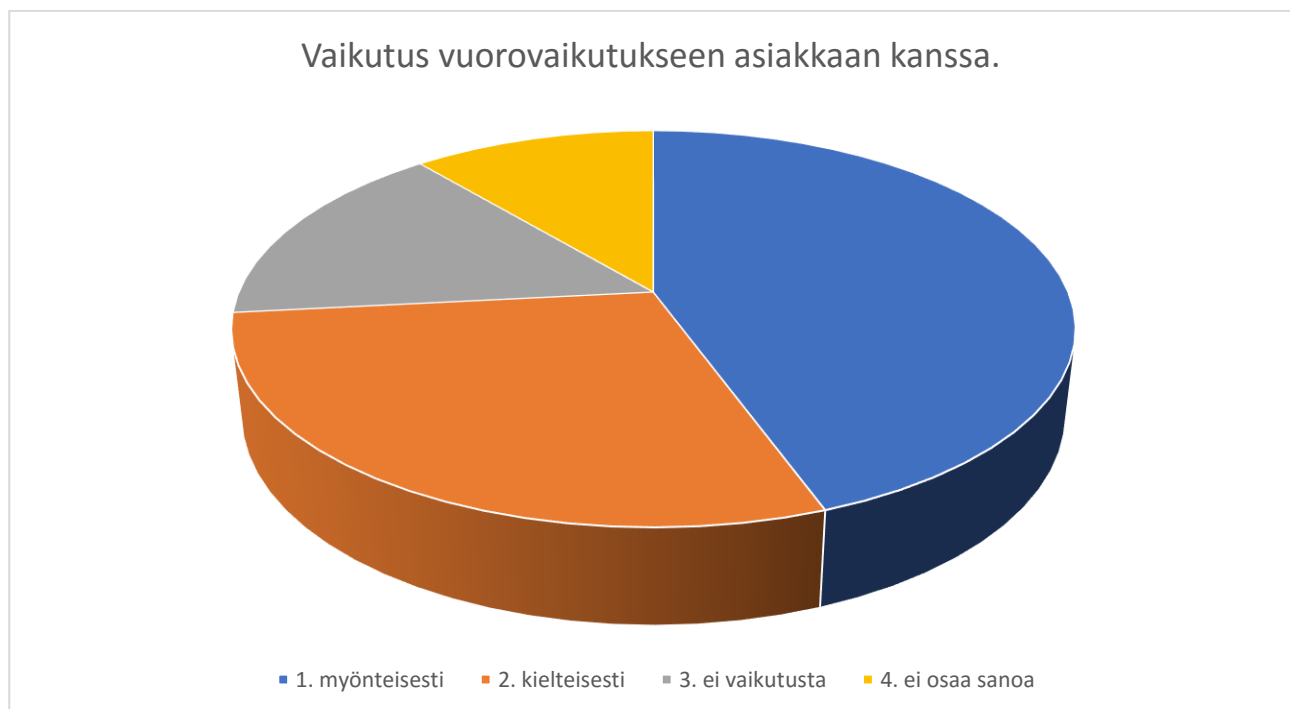
Sosiaalityön opinnoissa ja koulutusohjelmissa käytetään digitaalisia alustoja ja opintoja voi suorittaa myös erilaisten etäyhteyksien kautta. Sosiaalityössä tarvitaan tietoteknisiä taitoja päivittäin. Työntekijän taidot ja osaaminen ovat ikään kuin itsestäänselvyys. Kysymyksessä 20 kysyttiin Onko sinulla lisäkoulutuksen tarvetta sähköisten asiointipalvelujen käytössä asiakastyössä? Lisäkoulutuksen tarvetta koki olevan 18 vastaajaa 32:sta yleisesti kaikkeen uuteen mitä on viimeisten vuosien aikana otettu käyttöön. Myös taitoja ylläpitävää koulutusta kaivattiin sekä uusien muutosten mukana pysymistä tukevaa koulutusta kaivattiin.

### 5.2.3. Kommunikointi

Kommunikointi on yksi systeemiteorian peruskäsitteistä. Kommunikoinnilla on merkittävä rooli toiminnan ja yhteistyön sekä eri toimintajärjestelmien välisen tiedonsiirron mahdollistajana. Sosiaalityössä kommunikoinnilla on iso rooli asiakastyössä, yhteistyössä eri toimijoiden välillä sekä ulospäin järjestelmästä. Kommunikointi asiakastyössä ilmenee

vuorovaikutuksen muodossa. Kommunikointi on paljon muutakin, kuin kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta toisen ihmisen, asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa. Kommunikointia tapahtuu myös tiedon siirtona ja moniammatillisen työskentelyn kautta. Kysymyksissä tiedusteltiin tiedon siirron tapoja sekä sähköisten palvelujen vaikutusta vuorovaikutukseen asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa.

Kysymyksessä 16 pyydettiin vastaajia kuvaamaan sähköisten palvelujen käyttämisen vaikutuksia asiakastyöhön. Vastaajia oli 33 kpl. Vastauksista löytyi neljää eri tyyppiä. Vastaajista kaksi ei ollut vastannut mitään (vastauksen kohdalla viiva), tulkitsen, että näissä tapauksissa ei ole ollut vaikutuksia asiakastyöhön. Niitä, jotka kokivat, ettei vaikutuksia juuri ole tai eivät käyttäneet asiakaskontakteissa sähköisiä palveluja, oli seitsemän. Muut 24 vastaajaa kokivat sähköisten palvelujen jotenkin vaikuttaneen asiakastyöhön. Vaikutukset jakoutuivat myönteisiin ja kielteisiin vaikutuksiin.



Kuvio 2. Kysymys 16. Kuvaile miten sähköisen palvelujärjestelmän käyttäminen on vaikuttanut työskentelyysi ja vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa?

Myönteisiksi vastaajat mainitsivat tietojen tarkastamisen helppouden, lisääntyneen yhteydenpidon kauempana asuviin asiakkaisiin esimerkiksi videokontaktien kautta sekä

asiakaspalvelun sujuvoittamisen, jäsentymisen ja nopeutumisen. Kirjaamisen koettiin olevan nopeampaa ja ajantasaisempaa. Läpinäkyvyys, avoimuus, tavoitettavuus ja asioiden puheeksi ottaminen olivat lisääntyneet. Kielteisiksi koettiin se, että sähköisten laitteiden ja välineiden koettiin tulevan suoran vuorovaikutuksen väliin asiakaskontakteissa. Järjestelmien käytön koettiin myös vievän aikaa asiakastyöltä.

Kysymyksessä 17 pyydettiin kuvailemaan sähköisen palvelujärjestelmän vaikutuksia työskentelyyn ja vuorovaikutukseen yhteistyökumppaneiden kanssa. 29:stä vastaajasta noin puolet (16 vastaajaa) koki sähköisten asiointimenetelmien yhteistyötahojen kanssa parantaneen, nopeuttaneen ja helpottaneen sekä tiedon siirtoa, että yhteydenpitoa. Loput vastaajista eivät kokeneet yhteistyön muuttuneen juuri mitenkään tai koki sen vievän aikaa ja lisäävän kasvottomuutta viranomaisten välillä.

Kysymyksessä 18 pyydettiin kertomaan, miten työn suunnittelu ja toteutus oli muuttunut sähköisten palvelujärjestelmien myötä. Esimerkkeinä esitettiin sähköisten ajanhallintaohjelmien käyttö ja erilaisten sähköisten tietojärjestelmien käyttöön kuluva aika verrattuna aiempaan. Sähköisten palvelujen käyttöä osana työskentelyä kuvasi 30 vastaajaa. Sosiaalityön kuormittavuus ja kiireinen luonne koettiin esteeksi käyttää sähköistä kalenteria. Työn luonteeseen kuuluu myös jatkuvat muutokset jo sovituisissa tapaamisissa ja kalenteria joutuisi muuttamaan päivän aikana, jos sen haluaisi pitää ajan tasalla. Yhteiset sähköiset kalenterit koettiin helpottavan aikojen sopimista työkavereiden kanssa. Moni toi esille, että sähköinen kalenteri toimii hitaasti ja oli kankea käyttää.

Tietojärjestelmien käytön koettiin yleisesti vievän paljon aikaa, joka on pois asiakastyöstä. Tämän arveltiin vaikuttavan työntekijän tavoitettavuuteen "...työntekijää ei kovin helposti tavoita." Myönteisiä vaikutuksia asiakkaiden kanssa työskentelyssä koettiin asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien paranemiseen. Sähköisen palvelun nähtiin olevan "...vartenotettava työkalu fyysisten tapaamisten lisäksi."

Tiedonsiirtoa koskevissa kysymyksissä 12. ja 13. pyydettiin vastaajia kuvailemaan, miten tieto siirtyy työssä eri toimijoiden välillä. Ensin kysyttiin sähköisiä tiedonsiirtotapoja (kysymys 12.). Vastaajia oli 34. Vastauksista ilmeni, että tiedon siirtoon käytetään useita eri kanavia: salattu sähköposti (josta käytettiin myös nimitystä Turvaposti), puhelimitse, lausunto- tai asiakirjapyynnöillä, maapostilla (josta käytettiin myös nimitystä kirjeposti), asiakastietojärjestelmän sisäinen viestintäkanava, kasvotusten konsultoimalla, tavallisella sähköpostilla ilman tunnistetietoja tai asiakasnumeron avulla, organisaation sisäisellä

postilla ja käytössä oli myös erilaisia sosiaalisen median sovelluksia (Skype, Teams, WhattsApp). Seuraava kysymys (13.) koski muita kuin sähköisiä tiedonsiirtotapoja. Vastaaaja oli 33. Vastauksissa tuotiin esille kasvotusten tai suullisesti tiedon kertominen, erilaisissa neuvotteluissa, työryhmän omissa kokoontumisissa, konsultaatiotapaamisissa ja postitse siirretty tieto. Vastaaajista osa oli liittännyt tähän mukaan myös joitakin sähköisiä välineitä, kuten puhelin, faksi ja sähköposti tai jonkun yhteistyötahon oma sähköinen asiointikanava.

Vastauksista ilmenee, että kommunikointi sekä asiakkaiden että yhteistyötahojen kanssa on oleellinen osa työn sisältöä. Kommunikointiin käytettiin useita eri välineitä ja tapoja. Salattua ja arkaluontoista tietoa siirrettiin myös järjestelmän ulkopuolelle, jolloin käytettiin turvapostia tai muita keinoja tunnistetietojen salaamiseksi. Kielteisiä ja myönteisiä kokemuksia sähköisten palvelujen vaikutuksista asiakastyöhön oli lähes yhtä paljon. Vuorovaikutuksella on iso rooli asiakastyössä ja oli ikävä huomata, että kielteiset vaikutukset olivat näin runsaita. Voidaan päätellä, että sosiaalityön perustehtävä on kärsinyt kommunikoinnin välineellistymisestä.

#### 5.2.4. Kehittäminen

Kehittämistyössä on tärkeää huomioida käytännön tason toimivuus sekä yhteinen ymmärrys siitä mitä tehdään ja miksi. Sosiaalityön sähköistämisestä tehtyjen tutkimusten yhtenä tuloksena on ollut tietotekniikan toimimattomuus käytännön työssä. Kehittämistyössä ei ole otettu riittävästi huomioon kentän tarpeita ja tietojärjestelmistä on tullut raskaita käyttää ja hankalasti sovellettavia sosiaalityöhön. Tarkastelen tässä tutkielmassa työntekijöiden mahdollisuuksia olla mukana sähköisten palvelujen ja tietojärjestelmien kehittämistyössä. Olen kysynyt asiaa suoraan yhdessä kysymyksessä ja lisäksi se tulee esille viimeisessä kysymyksessä, jossa vastaajat saivat kertoa mitä halusivat sähköisiin palveluihin liittyvää.

Kysyttäessä (kysymys 10) oletko saanut olla mukana kehittämässä sähköisiä palveluja, vastaajat jakautuivat kahteen ryhmään (kyllä tai ei). 33 vastaajasta 11 oli ollut mukana jollain tavalla kehittämistyössä ja 20 ei ollut ollut mukana kehittämisessä. Kielteisen vastauksen antaneista kaksi olisi voinut mennä kehittämistyöhön mukaan, mutta ei ollut mennyt. Lisäksi kaksi ei vastannut mitään. Tietohallintoa ja –turvaa koskevista suunnitelmista ja ohjelmista



saatavilla oleva tieto oli tavoittanut lähes kaikki vastaajat (31 vastaajaa), vain kolme vastasi tähän, että ei ole niistä tietoinen. Vastaajia oli 34.

Mahdollisuuksia vaikuttaa kehittämistyöhön kokivat vastaajat periaatteessa olevan tarjolla, mutta kaiken tulisi tapahtua oman työn ohessa ja siksi koettiin, että siihen ei ole aikaa tai mahdollisuutta. THL on pyytänyt palautetta kehittämisestä tietyn määräajan sisällä, jonka aikana on voinut käydä täyttämässä kyselyn. Yksilötasolla ei koeta olevan mahdollisuutta vaikuttaa asioihin. Vastaajien kokemus ajan ja mahdollisuuksien puutteesta kehittämisen esteinä on tullut esille muissakin tutkimuksissa.

On ristiriitaista, että sosiaalityö ei ole mukana kehittämässä omaa työtään ja työhön vaikuttavia sähköisiä välineitä ja järjestelmiä. Ristiriitaista siksi, että sosiaalityöhön kohdistuu paljon odotuksia sen yhteiskunnallisen tehtävän vuoksi, jonka mukaan se pyrkii korjaamaan ja ennaltaehkäisemään muiden järjestelmien tuottamia ongelmia. Olisi kohtuullista, että kehittämistyössä otettaisiin käytännön tasolla huomioon sosiaalityön todellinen tarve ja tehtävän toteuttamista helpotettaisiin. Tämä ei toteudu muuten, kuin ottamalla sosiaaliala mukaan kehittämistyöhön, järjestämällä kehittämiselle sekä aikaa, että tilaisuuksia.

## 6. MITÄ VASTAUKSISTA VOI PÄÄTELLÄ?

Tutkielmassani saatujen vastausten perusteella voin todeta, että sosiaalityötä tekevät Kuntayhtymän työntekijät kokevat sähköisen asiainnin pääosin myönteisenä. Heillä on siihen sopivat työvälineet ja mahdollisuus toteuttaa sähköistä asiointia käytännön työssään. Asiakastietojärjestelmien kehittäminen THL:n ohjauksessa koettiin sekä myönteisenä että kielteisenä. Suurin osa kuitenkin kokee, että eivät ole voineet olla mukana kehittämässä sähköisen asiainnin toteuttamista omassa työssään.

Aineistosta nousseet teemat, työn hallinta ja työn luonne, olivat niin vallitsevia teemoja läpi vastausten, että niitä ei voinut ohittaa. Olen tehnyt johtopäätöksiä näiden teemojen ja varsinaisten luokkien muodostaman taulukon avulla. Hyvinvoinnin lisääminen yhtenä sosiaalityön perustavoitteena näkyi myös vastauksissa monella tavalla.

### 6.1. Työn luonteen ja työn hallinnan näkökulmat

Tiedonsiirto, asiakastietojärjestelmän ja määrämuotoisten lomakkeiden käyttö näyttäytyi tasapuolisuutta lisäävänä tai vähentävänä toimintana. Tiedon siirtyminen työntekijältä asiakkaalle sekä työntekijän ja yhteistyökumppaneiden välillä on merkittävää, kun pyritään kokonaisvaltaiseen asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseen. Sähköisen tiedonsiirron koettiin helpottavan ja sujuvoittavan työn tekemistä. Oli kuitenkin sellaisiakin kokemuksia, että sähköisiä työvälineitä ei ole tasavertaisesti kaikilla työntekijöillä käytössä. ”Organisaatio ei mahdollista työskentelyä sähköisesti tasavertaisesti kaikille. Osalla on käytössä kannettavat, osalla ei.” Lisäksi kannettiin huolta niistä asiakkaista, joilla ei ollut mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja. Osa asiakkaista ei kykene käyttämään sähköisiä palveluita, joten paperiset lomakkeet tulisi edelleen pitää vaihtoehtona.

*”Mielestäni yhteiskunnassa pitäisi kiinnittää nykyistä enemmän huomioita niihin ihmisiin, joiden ei ole mahdollista käyttää sähköistä asiointia (ei osaamista, ei välineitä, ei pankkitunnuksia jne) aikana jolloin monissa asioinneissa sähköistä kanavaa pidetään ensisijaisena ja muita asiointi kanavia on jopa vaikea löytää.”*

Työn hallinnan kokemuksia nousi esille aineistosta sekä myönteisinä kokemuksina, että kielteisinä kokemuksina. Nettisivujen käytön koettiin helpottavan ohjausta ja neuvontaa. Kirjaaminen asiakkaan tapaamisen yhteydessä varmisti, että asiakirjat tulee laadituksi ja tämän lisäksi työskentely on läpinäkyvää ja asiakasta osallistavaa. Lomakkeiden käytössä nähtiin etuja ja haittoja. THL:n laatimissa lomakkeissa on paljon erilaisia valikkoja ja kohtia, joihin pitää kirjata saman tyyppisiä asioita. Esimerkiksi asiakassuunnitelma on laadittu siten, että se sopii kaikille vauvasta vaariin ja sosiaalityöntekijän on osattava poistaa turhat kohdat. Kun samat asiat toistuvat lomakkeissa ja asia turhauttaa työntekijää ja asiakasta, on vaikea nähdä miten määrämuotoisten lomakkeiden tulisi palvella sosiaalityön tarpeita. Lomakkeiden laatiminen on tapahtunut lainsäädännön sanelemana eikä niiden käyttö ole tehty helpoksi. Lomakkeiden hankala käyttö saattaa lisätä kankeutta asiakastyöhön ja tulla vuorovaikutuksen väliin.

*”On turhauttavaa täyttää kaikki lomakkeet niiden toiston takia. Myös asiakkaat turhautuvat siihen. Toisaalta niiden täyttö jäsentää työskentelyä ja pakottaa miettimään, milloin asiakkuus alkaa ja milloin se päättyy. Niiden avulla on myös helpompi ottaa asioita puheeksi.”*

*”Asiakastietojärjestelmän sähköiset lomakkeet ovat hyvästä, mutta niiden pitäisi olla helpompia käyttää. Suorat, asiakkaan läsnä ollessa tapahtuvat kirjaukset olisivat ”ihanne”, mutta ne tulevat myös helposti ammattitaitoisen ja aidon vuorovaikutuksen välille. Suhtaudun asiaan avoimen kriittisesti.”*

Ekologisen kommunikaatioteorian mukaan yhteiskunnan toiminta koostuu erilaisista järjestelmistä ja alajärjestelmistä. Yksittäinen kansalainen voi olla osallisena yhden tai useamman järjestelmän toimintaan ja siten edistää yhteiskunnan toimivuutta myös omaksi hyväkseen. Sosiaalityön työntekijät, jotka korjaavat useiden järjestelmien tuottamia ongelmia, ovat tästä hyvä esimerkki. Sosiaalisten ongelmien korjaaminen hyödyttää koko yhteiskuntaa ja edistää sen toimivuutta.

Sosiaalityön työntekijöiden kokemukset tässä tutkielmassa kertovat siitä, miten kommunikaatio on haastavaa silloin, kun eri järjestelmät tuottavat informaatiota itselleen tyypillisellä kielellä ja käsitteillä. Muiden järjestelmien saattaa olla vaikea ymmärtää ja sisäistää niitä termejä ja sitä logiikkaa mitä yksittäinen järjestelmä sisäisesti käyttää. Tutkielmassa kävi selkeästi ilmi, että tietoteknisten ohjelmistojen tuominen sosiaalityöhön ei

ole kaikilta osin sujunut hyvin. Asiakastietojärjestelmän koettiin olevan epälooginen ja hidas käyttää. Sen koettiin myös ottavan liian ison roolin työssä ja vievän liikaa aikaa. Myönteisiäkin puolia tuotiin esille. Kehittämistyössä oli mahdollista kaikkien olla mukana, mutta vain pieni osa oli osallistunut kehittämiseen. Ne, jotka ovat voineet perehtyä sekä vaikuttaa sähköisten palvelujen toteuttamiseen, ovat luultavimmin sisäistäneet niiden logiikkaa ja toimintaa paremmin kuin ne, joilla ei ole ollut siihen aikaa.

Myönteisten käyttökokemusten myötä sähköisten palvelujen vastustus sosiaalityössä vähenee. Sähköisestä asioinnista tulee yhä tavallisempaa ja arkisempaa. Sähköisen asioinnin koettiin toisaalta parantavan yhdenmukaisuutta ja tasapuolisuutta sekä lisäävän avoimuutta, mutta toisaalta kannettiin huolta niistä asiakkaista, jotka eivät pysty syystä tai toisesta käyttämään sähköistä asiointia. Heidän auttaminen on sosiaalityön tehtävä edelleen ja keinoja muuhunkin kuin sähköiseen asiointiin on hyvä säilyttää.

Systeemitheorian mukaista muiden järjestelmien vaikutusta sosiaalityöhön ei suoraan ilmennyt aineiston vastauksissa. Joitakin johtopäätöksiä vaikutuksista voi kuitenkin tehdä laatimani taulukon (Taulukko 2.) perusteella. Käyn seuraavissa luvuissa läpi taulukon avulla tekemiäni johtopäätöksiä.

Taulukko 2. Tulokset tiivistettynä taulukkoon.

	Työn luonne (sosiaalityön toiminta ja arki)	Työn hallinta (asiakastyön toteuttaminen)
Toimintakyky	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakastietojärjestelmä ohjaa toimintaa</li> <li>- käytäntöjen kirjo hämmentää</li> <li>- sopeutumista muutoksiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakastietojärjestelmien käyttökokemukset enemmän kielteisiä kuin myönteisiä</li> <li>- tuki riittävää ja saatavilla</li> </ul>
Osallisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jatkuvat muutokset, muutosprosessit käynnissä</li> <li>- THL ohjaa, mutta on ”kaukana kenttätyöstä”</li> <li>- ”ei hajuakaan mitä tapahtuu”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tietoa tulvii eikä aikaa ole perehtyä siihen</li> <li>- asiakastietojärjestelmän käyttöönotto työn ohessa -&gt; paljon epätietoisuutta ja vaivaa</li> </ul>

Kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tiivistahtinen ja kiireinen työ estää kehittämistyön</li> <li>- jäädään jälkeen kehityksestä</li> <li>- ohjaus ja neuvonta osana työtä, onko tarpeeksi tietotaitoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kolmasosa mukana kehittämistyössä</li> <li>- kehittämisen mahdollisuuksia olisi, mutta ei aikaa</li> <li>- toiveena kunnolliset laitteet ja työvälineet sekä vaihtoehtoisia työskentelytapoja</li> </ul>
Kommunikointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uusia tapoja vanhojen rinnalle</li> <li>- asiakastyölle vähemmän aikaa kuin ennen</li> <li>- avoimuus, yhdenmukaisuus ja tasa-arvoisuus lisääntyneet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteistyökumppaneiden kanssa yhteistyö parantunut, nopeutunut ja helpottunut</li> <li>- ajanhallintaohjelmat eivät ole kaikilla käytössä</li> <li>- ajanhallintaohjelmien käyttö hidasta ja kankeaa</li> </ul>

### 6.1.1. Työn luonne

Työn luonnetta kuvaa toimintakyvyn osalta jatkuva muutos ja käytäntöjen erilaisuus sekä asiakastietojärjestelmän toimiminen siten, että se ohjaa oikeaan suuntaan asiakastyössä. Sosiaalityössä ollaan tekemisissä muutoksen kanssa, sitä jopa tietoisesti pyritään saamaan aikaan asiakkaan tilanteessa. Työntekijät ovat tottuneet siihen ja vastausten pohjalta voi todeta, että toimintakyky ei siitä kärsi. Erilaiset käytännöt eri puolilla palveluita haittaavat toimintaa, mutta kuvaavat myös sosiaalityön palvelualueiden erilaisia tehtäviä.

Osallisuuden näkökulmaa tarkastelen tässä tutkielmassa työntekijöiden osallisuutena. THL raamittaa työtä ja määrämuotoiset lomakkeet pakottavat keskittymään olennaisiin asioihin, vaikkakin sen koetaan olevan ”kaukana kenttätyöstä”. Muutoksia tulee jatkuvasti ja ne tuodaan työhön ylhäältä annettuna, vaikka THL:n kehittämistyö on vielä kesken ja lomakkeet luonnostilassa. Sosiaalityössä ollaan tekemisissä usean eri funktiojärjestelmän kanssa ja se saattaa vaikuttaa tähän osallisuuden kokemiseen. Muiden järjestelmien tuottamat käytänteet (tietotekniikka, kansalliset järjestelmät ja lomakkeet) istutetaan sosiaalityöhön riippumatta siitä, miten se palvelee työn luonnetta. Tätä käytäntöön linkittymistä kaivattiin vastauksissa.

*”Sähköiset palvelut ovat hyviä, jos niiden suunnittelu ja toteutus pohjautuvat käytännön työhön ja tarpeeseen.”*

*”Toivoisin, että käytössäni olevassa asiakastietojärjestelmässä pystyttäisiin seuraamaan asiakastyön ja työn kuormittavuuden, vaativuuden kannalta tietoa tuottavia tilastoja.”*

*”Toivon, että tällaiset tilastoinnit kiinnostaisivat organisaationi päättäviä elimiä, esimiehiä ja asiakasprosessia johtavia ja että niiden seuraamista vaadittaisiin.”*

Työn kehittäminen koetaan mahdottomaksi kiireisen ja tiivistahtisen työn luonteen vuoksi. Kehityksestä koetaan jäävän jälkeen, vaikka palveluja sähköistetään. Digitaalisia työvälineitä ja asiakastietojärjestelmiä koskevien tietoteknisten taitojen päivitys koetaan tärkeänä, jotta voidaan ohjata ja neuvoa asiakkaita sähköisten palvelujen käytössä.

*”Sähköisiä palveluita voisi kehittää ja hyödyntää enemmänkin, mitä tähän mennessä. Osa asiakkaistamme ei kykene käyttämään sähköisiä palveluita, joten tulee kuitenkin säilyttää normaalit paperiset lomakkeet. Osa kuitenkin kykenee sekä heillä on läheinen, joka auttaa käyttämään palvelua. Sähköisten palveluiden myötä voidaan myös mahdollistaa nopeammin tiedonsaanti.”*

Sähköiset palvelut ovat vaikuttaneet asiakastyöhön ja asiakkaiden kanssa kommunikointiin siten, että aikaa asiakastyölle on entistä vähemmän. Sähköiset palvelut ovat tuoneet asiakastyöhön erilaisia kommunikoinnin tapoja. Se on tasa-arvoistanut ja yhtenäistänyt asiakkaiden kanssa työskentelyä. Vastauksissa tuotiin esille, että juuri vuorovaikutustaidot ja kohtaaminen ovat sosiaalityön ydinosuamista ja sähköiset palvelut vievät siitä osan pois.

*”Kiitos korona-ajan, oli pakko pysähtyä opettelemaan ja ottaa käyttöön sähköiset neuvottelut ja luurit päässä kirjaamiset puhelujen aikana. Niin ironista.... Työntekijän ääni THL:n lomakenikkareiden oheen, samoin kuin asiakasnäkökulmakin. Sähköisten palvelujen kehittäminen palvelemaan asiakastyötä on ihan yees, mutta siitä ei saa tulla itsetarkoitus. Nyt kumarretaan liian helposti sen autuaaksitekevään vaikutukseen, ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on muitakin tekijöitä kuin ääni tai kuva. Miksi*

*opiskelisimme kohtaamista tai vuorovaikutusta, jos korvaamme sen tekniikalla, joka ei välity samalla tavalla kuin face to face.”*

*”Jos suinkin vain voisin, niin viettäisin vähemmän aikaa tietokoneen äärellä ja enemmän ihmisten kohtaamisissa. Tietokone on todella hyvä apuväline, mutta usein tuntuu siltä, että se hallitsee liikaa työaikaani.”*

### 6.1.2. Työn hallinta

Työn hallinnan kokemusta nousi aineistosta monenlaista. Toimintakyvyn näkökulmasta asiakastietojärjestelmien käyttökokemuksia kuvattiin sekä myönteisinä että kielteisinä. Kielteiset kokemukset painottuivat jonkin verran. Suurin osa koki saavansa riittävästi tukea työnsä toteuttamiseksi sähköisten palvelujen avulla. Lähes kaikki olivat tietoisia siitä mistä tukea on saatavilla.

Osallisuus koettiin toteutuvan tiedon saannin kautta hyvin. Tietoa on paljon ja sitä suorastaan tulvii. Tietoon perehtymisen koettiin olevan lähes mahdotonta, koska oleellista tietoa ei kukaan perkaa valmiiksi ja aikaa tietotulvan perkaamiseen ei ole työn ohessa. Uuden tietojärjestelmän käyttöön oton työn ohessa koettiin olleen hankalaa. Se sisälsi paljon epätietoisuutta ja vaivannäköä.

Kehittämisen mahdollisuuksia oli periaatteessa paljon ja kolmasosa vastaajista olikin ollut mukana kehittämisessä jollain lailla. Jälleen nousi esille ajan puute suurimpana esteenä kehittämiselle. Työn hallintaa helpottavat tieto- ja ajanhallintajärjestelmät koettiin hitaina ja kankeina käyttää. Laitteiden ja välineiden ei koettu olevan sillä tasolla, mitä nykytietotekniikka edellyttää. Vaihtoehtoisten työskentelytapojen koettiin olevan osittain puutteellisia ja niitä toivottiin lisää. Organisaation koettiin toimivan epätasa-arvoisesti, kun kaikille ei oltu hankittu asianmukaisia työvälineitä tai asennettu tarvittavia ohjelmia tietokoneelle. nämä seikat vaikuttavat suoraan toimintakykyyn ja työn suorittamiseen.

*” Osalla on käytössä kannettavat, osalla ei. Kaikki eivät ole saaneet asentaa TEAMSiä koneelle, koska lisenssejä ostettuorganisaatiolle vain tietty määrä jne...”*

*”Sähköinen asiointi ja yhteistyö edellyttää toimivia ohjelmia ja ajan tasalla olevia laitteistoja ja tietoverkkoja. Vanhentuneilla laitteilla, huonoilla ohjelmistoilla ja hitailla verkkoyhteyksillä syntyy huonoa sähköistä asiakastyötä ja yhteistyötä. Sähköisten palveluiden käyttö ei voi olla taloudell. säästökeino, digitalisaatio vaatii taloudell. panostuksia aivan kuten perinteinen työntekijän palkkaus. Olemme vuosia seuranneet ja osallistuneet huonosti toimiviin Skype palavereihin, joissa joko ääni ei kuulu tai kuva ei näy. Tämä ei varmaan ollut digitalisaation tavoite.”*

Sähköisten palvelujen koettiin parantaneen, nopeuttaneen ja helpottaneen yhteistyökumppaneiden kanssa asiointia. Yhteisten aikojen sopimista helpottaa sähköinen ajanhallintajärjestelmä, mutta hankalaksi koettiin se, että kaikki eivät sitä käyttäneet.

*”Hyviä ja paljon helpotusta tuovia, mutta aina on niitä, joiden kanssa ei ole mahdollista käyttää kaikkia sähköisiä palveluja. On hyvä olla myös vaihtoehtoja ja säilyttää vanhoja menetelmiä asiakastyössä.”*

Sähköisten palvelujen kehittäminen on tapahtunut valtakunnallisesti ja kansallisesti tavoitteena tasavertaisuuden, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden parempi toteutuminen. Sähköisiä palveluja on tuotu eri aloille, ja tietojärjestelmien kehittäminen on tapahtunut osittain näiden alojen toimenkuvan mukaisesti. Osittain kehittämistä on tehty teknologian näkökulmasta ja sen ehdoilla eikä tietämystä esimerkiksi sosiaalialan työn sisällöstä tai tarpeista ole ollut riittävästi. Perehdyttämisen ja tuen osalta tukea on hyvin saatavilla, mutta vastaajat kertovat siitä, että teknologian kieli ei ole yhtenäinen sosiaalialan kielen kanssa. Tietotulvasta ei kukaan karsi epäolennaisia asioita pois ja informaatio on epäoleellista. Laitteiston koetaan olevan vanhentunutta ja epätasa-arvoisesti käytettävissä.

Sosiaalialan toimintakykyä parantaakseen tulisi luoda asiakasjärjestelmä, joka palvelee erityisesti sosiaalityötä. Sen tuomat edut näkyisivät kuormittavuuden vähenemisenä, kun oikea-aikainen kirjaus ja päätöksenteko olisi mahdollista. Se edellyttäisi, että sosiaalityön toimijat olisivat mukana kehittämistyössä. Kuntayhtymässä tietojärjestelmän ja dokumenttien kehittämiselle oli osoitettu tietty aika ja konteksti, THL:n SosMeta-tiedostokokonaisuus oli kaikille avoimena tietyn ajan ja sinne sai laittaa palautetta työssään käyttämistä dokumenteista. Kehittämistyölle ei oltu varattu työajasta erikseen aikaa



esimerkiksi yhteisiä keskusteluja ja reflektointia asiakastietojärjestelmän ja dokumenttien toimivuudesta/toimimattomuudesta. Kaiken kehittämistyön olisi pitänyt tapahtua muun työn lomassa. Tämän tutkielman tuloksista on nähtävissä, että kehittämiseen osallistumiselle on annettu periaatteessa mahdollisuus, vaikka Kuntayhtymässä ei ole tosiasiallisesti mahdollistettu kehittämistyöhön osallistumista käytännön työssä.

## 7. LOPUKSI

Tutkimuskysymyksien kautta aineistoa tarkastellessani oli nähtävissä, että sosiaalityöhön vaikuttavat yhteiskunnan funktiojärjestelmien toiminta ja toiminnan tuottama vaikutus (häly). Tuloksissa tuli esille ainakin tietojärjestelmien ohjaava rooli siinä, että tehdään lainmukaisia toimia ja toimenpiteitä sekä THL:n rooli valvovana ja ohjaavana instituutiona. THL:n roolia voisi tarkastella kriittisesti ja miettiä, miksi terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sisältä nousevalle asiantuntijaorganisaatiolle on annettu näinkin mittavia uudistamistehtäviä digitalisaation osalta. THL:n asiantuntemus ei kuitenkaan ole digitaalisessa osaamisessa, vaan terveydessä ja hyvinvoinnissa.

Kommunikaation ja informaation voi olla vaikea läpäistä muiden yhteiskunnan järjestelmien rajoja. On kuitenkin kysymys myös siitä, kuinka suurta hälyä pidetään ja kuinka paljon halutaan omaa informaatiota levittää. Olen usein pohtinut sitä, miksi sosiaalialalla tehdään työtä hiljaisena. Sosiaalityön ääntä ei kuulu julkisessa keskustelussa. Joitakin ulostuloja ja julkista kannanottoa on näkynyt suomalaisessa julkisessa keskustelussa, mutta hyvin laimeasti. Jos sosiaalityö on jotenkin aiheena, ei siellä ole rivityöntekijöitä kertomassa kokemuksistaan. Media on kuitenkin antanut enemmän sijaa sosiaalityön ja varsinkin lastensuojelun näkemyksille ja olisin toivonut, että joku menisi ja kertoisi tästä työstä enemmän. Kaipaisin sitä, että joku sosiaalityöntekijä silmät innostuksesta palaen kuvaisi työn parhaita puolia ja kertoisi onnistumisista. Kertoisi siitä, että huolimatta alan huonosta vetovoimasta ja matalasta palkasta, työ on kiinnostavaa ja palkitsevaa ja siksi sitä kannattaa tehdä. Miksi näin ei tapahdu, voisi olla lisätutkimuksen arvoinen teema.

Lopuksi jäin miettimään sitä, kuinka jäykältä ja hierarkkiselta (vaikka näin ei pitäisi olla) yhteiskunta vaikuttaa ekologisen kommunikaatioteorian kautta. Vaikka hierarkkinen suhde toisiin järjestelmiin puuttuu, on hierarkkisuus nähtävissä järjestelmien sisäisessä toiminnassa. Hierarkkisuus näkyy tiedon tuottamisen, tiedon vastaanottamisen ja kommunikaation jäykkyytenä ja hankaluutena, kun kukin toimintajärjestelmä pitääytyy omissa

tavoissa toimia, käsitellä asioita ja kehittää toimintaa. Tällä tavalla jää paljon asioita pois järjestelmien yhteistyöstä, kehittämistyöstä ja yhteisistä prosesseista. Muiden järjestelmien tuottamat asiat jäävät ymmärtämättä tai niitä ei pidetä oleellisena ja tärkeänä. Kukin järjestelmä peilaa ja arvioi saamaansa informaatiota oman järjestelmän sisältä käsin. Kommunikoinnin osalta haasteita löytyy siinä, että järjestelmien välinen tietojen siirtyminen tapahtuu aina jommankumman järjestelmän omalla kielellä. Kun ei jaeta yhteistä kieltä, ei myöskään pystytä omaksumaan toisen tuottamaa informaatiota oikealla tavalla.

Ekologisen kommunikaatioteorian käyttäminen taustateorianana toimi mielestäni hyvin, kun kuvasin sitä, miten yhteiskunnan järjestelmät toimivat ja miten järjestelmien välinen kommunikointi ja järjestelmien sisäinen toiminta toimivat. Luhmannin ajattelun saama kritiikki olisi voinut saada enemmänkin tilaa. Jätin sen vähäiselle huomiolle, mikä on yksi niistä asioista, jotka voisin tehdä toisin, jos aloittaisin tutkielman tekemisen nyt. Luhmannin ajattelun kansainvälinen tutkiminen olisi myös tuonut lisää syvyyttä analysointiin, joka nyt nojasi ekologiseen kommunikaatioteoriaan sellaisena, kuin se suomalaisessa tutkimuksessa ilmenee.

## Lähteet

- Albert, Mathias. 2016. Luhmann and Systems Theory. Julkaistu online-versio 23.12.2019. <https://oxfordre.com/politics/view/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-7#acrefore-9780190228637-e-7-div1-1>. Viitattu 27.12.2020. 1, 12-13.
- EU. 2019. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi 2019, Maaraportti Suomi. European Comission.
- ESN. 2019. Digitalisation: A new Frontier for Social Services. [esn-eu.org/news/digitalisation-new-frontier-social-services](https://esn-eu.org/news/digitalisation-new-frontier-social-services). Luettu 14.12.2020.
- Eurofound (2020), Impact of digitalisation on social services, Publications Office of the European Union, Luxembourg. 7.
- Haverinen, Riitta, Kuronen, Marjo ja Pösö, Tarja. 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Hansaprint Oy: Vantaa. 9.
- Hyppönen, Hannele; Hyry, Jaakko; Valta, Kati ja Ahlgren, Saija 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja kehittämistarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) Raportti 33/2014. Helsinki. 74-81.
- Jalava Janne (toim.) Yhteiskunnan järjestelmät. Niklas Luhmannin ajattelu. Gaudeamus University Press; Helsinki. 142-163.
- Heikkinen, Harri. 2021. Talentree. Blogi Digitalisaatio. Luettavissa: <https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>.
- Kairala, Maarit. 2018. Alkusanat. Teoksessa Sosiaalityö digitalisaatiossa. 2018. Kivistö, Mari ja Päykkönen, Kirsi (toim.). Lapin yliopistopaino; Rovaniemi. 8.
- Kananoja, Aulikki ja Karjalainen, Pekka. 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteistyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti ja Marjamäki, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Printon; Tallinna. 156, 162-163.
- Kantasalmi, Kari. 2013. Kasvatuksen ja koulutuksen systeimirajat funktionaalisesti eriytyneessä yhteiskunnassa. Teoksessa Yhteiskunnan järjestelmät. Niklas Luhmannin ajattelu. Jalava, Janne (toim.) 2013. Gaudeamus University Press; Helsinki. 212-213, 226-227.
- Kilpeläinen, Arja. 2009. Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria. Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli ja Pösö, Tarja (toim.). PS-Kustannus: Juva. 67-83.
- Kilpeläinen, Arja. 2015. Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Väitöskirja Lapin Yliopisto. Hansa Print Turenki. 29-34.
- Kivistö, Mari 2018. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Sosiaalityö digitalisaatiossa. 2018. Kivistö, Mari ja Päykkönen, Kirsi (toim.). Lapin yliopistopaino; Rovaniemi. 21-25.
- Kärki, Jarmo; Ryhänen, Miia. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 20/2015. Tampereen yliopistopaino-Juvenes Print: Tampere. 93-96.

- Lilius, Reijo. 1998. Suomalaisen tietoyhteiskunnan hankkeet ja rakentajat. Sitran julkaisusarja 167. Helsinki. 6-7.
- Lindqvist, Minna. 2016. SADe-ohjelman sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut, loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 7/2016. Tampereen yliopistopaino-Juvenes Print: Tampere. 6-59.
- Luhmann, Niklas. 2004. Ekologinen kommunikaatioteoria. Suomentaneet Krause, Sam ja Raiski, Seppo. Tammer-Paino: Tampere. 52-150.
- Payne, Malcolm. 2005. Modern Social Work Theory. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan. 191-195.
- Pohjola, Anneli 2017: Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, Mari & Pääkkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin Yliopistopaino: Rovaniemi. 181-184.
- Rantanen, Heli. 2005. Nettikioskeja ja laajakaistaa. Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Sitran raportteja 49. Edita Prima Oy: Helsinki. 15-16, 253-254.
- Raunio, Kyösti. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Gaudeamus: Helsinki. 99-100.
- Ritvanen, Jonna. 2017. Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? -Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, Mari & Pääkkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin Yliopistopaino: Rovaniemi. 73-78.
- Räty, Laura; Huovinen, Susanna ja Haatainen, Tuula. 2015. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. STM. Tampereen yliopistopaino-Juvenes Print: Tampere. 8-19.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 25.9.2019.)
- Saari, Juho. 2015. Huono-osaiset. Gaudeamus oy: Helsinki.
- Seitamaa-Hakkarainen, Pirita. 2014. Metodix.com. Luettu 20.11.2019. Saatavilla: <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>
- Simpson, Jennifer E. (2013) A divergence of opinion: How those involved in child and family social work are responding to the challenges of the internet and social media. Child and Family Social work 21 (1), 94–102.
- STM. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>.
- Talentia ry. (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. 48.

Tikkala, Leena 2017b: Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. 45-48.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 2010. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. 3. painos. Vammalan kirjapaino oy; Sastamala. 3.

Vainio, Arttu, Viinamäki, Olli-Pekka, Pitkänen, Sari ja Paavola, Juho-Matti. 2017. Asiointi julkisessa hallinnossa – Kansainvälinen vertailu. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 63/2017. 58.

Välimäki, Kari. 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategiatyöryhmän julkaisu. STM:n julkaisuja 2011:1. Helsinki. 12.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 13/2003.  
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013)

<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/-/sosiaalihuollon-asiakirjarakenteita-voi-tarkastella-uudessa-sosmeta-palvelussa>. 12.10.2018.

www.tilastokeskus.fi. [www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015](http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015).

<https://www.asteraptj.fi/mika-aster/>

## KYSELY (Liite 1.)

### 1. Yleiset kysymykset

1.1. ikä

1.2. sukupuoli

1.3. toimiala

1.4. Ammattinimike

### 2. Työvälineet ja niiden käyttö

2.1. Onko käytössäsi henkilökohtainen työasema? Kyllä / Ei

2.2. Onko työasemaltasi pääsy internetiin Kyllä / Ei

2.3. Onko käytössäsi mobiilikäyttöinen asiakastietojärjestelmä Kyllä / Ei

2.4. Mitä sähköisiä asiointin muotoja on tarjolla organisaatiossasi, rastita sopivat vaihtoehdot:

organisaation verkkosivut

yleistä tietoa ja ohjausta

verkkoneuvontaa ja -ohjausta

sähköisen asiakaspalautteen mahdollisuus

sähköiset vertaistukiryhmät

avuntarpeen itsearviointia tai etuuslaskureita

sähköisiä hakemuksia ja asiankäsittelyn seuraamista

päätöksen sähköinen toimittaminen

ajanvaraus

sähköiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat

videoneuvottelu tai muu vastaava sähköinen vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä

2.5. Mitä sähköisiä asiointin muotoja olet käyttänyt työssäsi, rastita sopivat vaihtoehdot:

organisaation verkkosivut

- \_ yleistä tietoa ja ohjausta
- \_ verkkoneuvontaa ja -ohjausta
- \_ sähköisen asiakaspalutteen mahdollisuus
- \_ sähköiset vertaistukiryhmät
- \_ avuntarpeen itsearviointia tai etuuslaskureita
- \_ sähköisiä hakemuksia ja asiankäsittelyn seuraamista
- \_ päätöksen sähköinen toimittaminen
- \_ ajanvaraus
- \_ sähköiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat
- \_ videoneuvottelu tai muu vastaava sähköinen vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä

### 3. Työpaikalla järjestetty tietohallinnon tuki

- 3.1. Miten organisaatiossasi on tarjolla tietohallintohenkilöstön tukea ja koetko sen riittäväksi?
- 3.2. Jos sinulla on jokin ongelma tai epäselvyyttä tietohallintoasioissa, kenen puoleen käännyt?
- 3.3. Oletko saanut olla mukana kehittämässä sähköisiä palveluja työssäsi? Jos olet, niin miten?
- 3.4. Oletko tietoinen tai onko saatavillasi organisaatiosi tietohallintosuunnitelmista ja -ohjeistuksista sekä tietoturvasuunnitelmista ja -ohjeista?

### 4. Tiedonsiirto ja työn sujuvuus

- 4.1. Kuvaile miten tiedonsiirto toteutuu työssäsi eri toimijoiden välillä? Onko sinun mahdollista käyttää salattua sähköpostia tai muuta turvallista tapaa siirtää tietoa yhteistyökumppaneiden kanssa?
- 4.2. Kuvaile muita kuin sähköisiä tapoja tiedon siirtämiseksi eri toimijoiden välillä.
- 4.3. Kuvaile sähköisen asiakastietojärjestelmän käyttöä työssäsi (millainen järjestelmä on, onko sen käyttö sujuvaa ja kuinka paljon sitä käytät yms.)?

- 4.4. Kuvaile määrämuotoisten lomakkeiden käyttöä työssäsi (minkä tyyppisiä ne ovat ja kuinka paljon niitä käytät tms.)? Jos käytössäsi ei ole määrämuotoisia lomakkeita, voit ohittaa tämän kysymyksen.
- 4.5. Kuvaile miten sähköisen palvelujärjestelmän käyttäminen on vaikuttanut työskentelyysi ja vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa?
- 4.6. Kuvaile miten sähköisen palvelujärjestelmän käyttäminen on vaikuttanut työskentelyysi ja vuorovaikutukseen yhteistyökumppaneiden kanssa?
- 4.7. Miten työsi suunnittelu ja toteutus on muuttunut sähköisten palvelujärjestelmien myötä? Tähän voit kuvailla esimerkiksi sähköisiä ajanhallintaohjelmia tai arvioida erilaisten tietojärjestelmien käyttöön kuluvaan aikaan verrattuna aiempaan.

## 5. Tiedot ja taidot

- 5.1. Kuva prosessia miten sähköisten palvelujen toteuttaminen on tuotu osaksi toimenkuvaasi. (esimerkiksi koulutukset, perehdytykset, asiakastietojärjestelmien muutokset yms.)
- 5.2. Onko sinulla lisäkoulutuksen tarvetta sähköisten asiointipalvelujen käytöstä asiakastyössä? Jos on, niin millaista?
- 5.3. Miten Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittelemät uudistukset ja muutokset näkyvät työssäsi? Koetko saavasi riittävästi tietoa meneillään olevista muutoksista ja uudistuksista? Koetko, että sinulla on mahdollisuus vaikuttaa kehittämistyöhön?

## 6. Mitä muuta haluaisit kertoa sähköisiin palveluihin liittyen työssäsi?