

Talentia-lehti  
Sosiaalityön  
tutkimuksen seura  
2017

# Tutkiva sosiaalityö

Sosiaalityö  
digitalisoituvassa  
maailmassa

Petra Malin, Kirsi Nousiainen & Maria Tapola-Haapala (toim.)

- 3** Lukijalle  
Petra Malin, Kirsi Nousiainen ja Maria Tapola-Haapala
- 10** Miten aikaansaada ihmisen kasvua ja muutosta tukevia palveluja?  
Mirja Satka
- 15** Flerdimensionellt socialt arbete – vad, hur och varför?  
Camilla Granholm
- 26** Nuorten aikuisten hyvinvoinnin edistäminen digitaalisen intervention avulla  
Sanna Aaltonen, Martta Myllylä ja Antti Kivijärvi
- 38** Moniammatillisesta yhteistyöstä digitaaliseksi ja monialaiseksi asiakastyöksi  
Anna-Mari Juutinen ja Sakari Kainulainen
- 54** Reaaliaikainen etäsosiaalityö  
Teija Frangen, Katariina Bärlund ja Marko Muukka
- 71** Sosiaalinen media lastensuojelutyössä  
Sonja Soini ja Juuli Hurskainen
- 80** Asiakkaiden palvelukerrostumat ja palvelupolut Lohjalla ja perusturvakuntayhtymä Karviaisessa – tutkimus- ja kehittämishanke SIFT  
Petteri Heino
- 89** eSosiaalityön maisterikoulutus – sosiaalityön osaamista digitalisoituvassa maailmassa  
Mari Kivistö ja Kirsi Päykkönen

ISSN 1797-8610 ■ Julkaisija: Talentia ry/ Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura 2017 ■ [talentia.e-julkaisu.com/julkaisut/](http://talentia.e-julkaisu.com/julkaisut/) ■ [sosiaalityontutkimuksenseura.fi](http://sosiaalityontutkimuksenseura.fi) ■ Tuottaja: Helena Jaakkola ■ Ulkoasu: Kinestasis Oy / Veikko Anttila

## Lukijalle

**S**osiaalityön tutkimuksen seura järjesti XIX valtakunnalliset sosiaalityön tutkimuksen päivät Helsingissä helmikuussa 2017. Päivien teemaksi oli valittu sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Tapahtuman käytännön järjestelyistä vastasi Helsingin yliopiston sosiaalityön oppiaine. Päiville ilmoittautui kaikkiaan 275 osallistujaa.

Päivien järjestelyt olivat sosiaalityön oppiaineen kannalta äärimmäisen iso ponnistus, kun samaan aikaan Helsingin yliopistossa oli käynnissä suuri opintouudistus Iso Pyörä, joka sitoi valtavasti henkilökunnan voimavaroja ja työaika. Tämän uudistuksen lisäksi yliopistossa käytiin historiallisesti yhteistointaneuvotteluja, joiden tuloksena irtisanottiin työntekijöitä. Sosiaalityön oppiaine oli tässä suhteessa onnekas – emme joutuneet luopumaan prosessissa yhdestäkään vakanssistamme ja työtoveristamme. Sen sijaan hallintoa supistettiin, mikä näkyi myös opetushenkilökunnan työtaakassa.

Päiviä voidaan tilanteesta huolimatta pitää varsin onnistuneina. Palautteiden antajista noin 80 prosenttia arvioi päivien sujuneen kouluarvosanoin mitattuna hyvin tai erinomaisesti.

**D**igitalisaatio on ajankohtainen etenkin nyt, kun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rakentuu uudelleen myös asiakastietojärjestelmät uudistuvat. Lisäksi uusia digitaalisia palveluja tarjotaan ja kehitetään myös sosiaalityöhön. Digitalisaatio ja sen luomat mahdollisuudet näkyvät kuitenkin sosiaalityön tutkimuksessa vielä melko vähän. Päivien aikana teemaa lähestyttiin sekä akateemisen tutkimuksen että alan käytännön toimijoiden tuottaman tiedon keinoin.

Digi on tänä päivänä kaikkialla – niin ihmisten arjessa kuin hallinnossa ja liike-elämässäkin. Julkishallinnossa digitalisaatiota on Suomessa määritelty muun muassa ”kokonaisvaltaiseksi toimintatapojen uudistamiseksi, joka sisältää myös uusien digitaalisten teknologioiden käyttöönottoja”. Digitaaliset teknologiat ovat esimerkiksi ”analytiikkaa, big dataa, mobiiliteknologioita, pilvipalveluita, robotiikkaa, sosiaalista mediaa ja asioiden internetiä (ml. teollinen internet).” (Ratkaisujen Suomi 2015, 11.) Digitalisaatio on keskeinen teema nykyisen hallituksen hallitusohjelmassa (mt.), ja sitä pyritään entistä vahvemmin valjastamaan myös terveyden ja hyvinvoinnin tueksi (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2015).

Kehityskulkuna digitalisaatio ei kuitenkaan ole vailla ristiriitoja. Sosiaalityössä digitalisaatio saatetaan toisaalta nähdä kaiken pelastajana, toisaalta inhimillistä kohtaamista kapeuttavana tai vaikeaselkoisia käsitteitä vilisevänä uhkana. Kokeuksiin vaikuttanee sekin, että digitalisaatio esitetään usein keinona palvelujen kustannusten hillitsemiseen, niin ikään se voi näyttäytyä tihentyvän kontrollin ja valvonnan välineenä. Käytännössä digisovelluksiin liittyvät tietosuojakysymykset voivat toimia uusien ideoiden toteuttamisen esteenä. Entä avaako digitalisaatio ja sen mukanaan tuomat mahdollisuudet verkkovälitteiseen vuorovaikutukseen ”Pandoran lippaan”, mistä kanadalaisen, tutkimuspäivillä puhuneen Faye Mishnan tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat huolissaan.

**T**oisaalta omassa työssä tapahtunut digitalisaatio saattaa jäädä jopa huomaamatta, mikäli se mielletään esimerkiksi vain verkossa tapahtuvaksi erityiseksi toiminnaksi. Mahdollista on sekin, että digimailma tulee tiedostetuksi lähinnä silloin, kun tuskaillaan tietojärjestelmien rasittavaa epäkäytännöllisyyttä. Tähän kytkeytyy kysymys siitä, ketkä

esimerkiksi sosiaalityössä käytettäviä tietojärjestelmiä kehittävät. Ongelmallista on, jos käyttäjien ääni ei tule kehittämistyössä kuulluksi.

Tutkimuspäivien pääpuhujat olivat digitalisaatiota omista tutkimuksissaan käsitelleitä kotimaisia ja kansainvälisiä asiantuntijoita. Lisäksi saatiin uudenlainen näkökulma relationaaliseen hyvinvointiin käytännön näkökulmasta, kun kotimaisista pääpuhujista Social och kommunalhögskolanin yliopistonlehtori VTT Camilla Granholm käsitteli esityksessään sulautuvaa sosiaalityötä. Akatemiaturkija Sakari Taipale Jyväskylän yliopistosta puhui digitaalisen elämän ja yhdessä olemisen uusista muodoista. Digitaalisesta sosiaalityöstä puhui professori Faye Mishna Toronton yliopistosta. Käytännönläheinen relationaalista hyvinvointia käsittelevä puheenvuoro saatiin myös lontoolaiselta sosiaaliselta yrittäjältä, PhD Hilary Cottamilta.

Faye Mishna toi puheenvuorossaan esiin sosiaalityöntekijöiden digitalisaatiota koskevia näkemyksiä käsittelevän tutkimuksensa lisäksi runsaasti kansainvälistä tutkimusta. Näiden tutkimuksien mukaan informaatio- ja kommunikaatioteknologia on johtanut dramaattisiin muutoksiin useilla käytännön aloilla, kuten esimerkiksi psykologiassa, psykiatriassa, neuvontatyössä, terveydenhuollossa ja opetuslalla. Kliinisessä työskentelyssä teknologian hyötyjä ovat Mishnan mukaan saavutettavuuden paraneminen, nopeampi tapa kommunikoida asiakkaiden kanssa, jatkuvuus terapeutisissa suhteissa, apu tapaamisten ennakkovalmisteluissa, terapeuttien suhteiden vahvistuminen, tilan antaminen asiakkaalle reflektointiin ja vapaus ilmaista itseään vapaasti silloin, kun kasvokkainen kohtaaminen on vaikeaa. Riskeihin ja haasteisiin sen sijaan voi lukea luottamuksen ja yksityisyyden ylläpitämisen, ammatillisten rajojen hallinnan ja tähän liittyvän ylikuormittumisen, henkilökohtaisen tiedon päätymisen verkkoon sekä sen, että terapeutisissa suhteissa verkossa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta tulee suunnittelematonta.

Akatemiatutkija Sakari Taipale toi esiin sosiaalityön näkökulmasta esiin kiinnostavasti, että ”arjen digitalisoituminen ei merkitse vain yksilöllistymistä ja perinteisten yhteisöjen rapautumista, vaan myös uusia yhdessä olemisen muotoja”. Perheyhteisöt ovat hänen mukaansa kehittäneet useita tapoja ylläpitää ja vahvistaa perhesiteitä tilanteissa, joissa arkiset toiminnot ja perheen aikataulut ovat eriytyneet.

Taipale ei liioin näe perhesolidaarisuuden suuresti kärsineen digitalisoitumisen myötä, mikä esimerkiksi muuttaa rooleja yhteisesti hyväksytyllä tavalla ja toisaalta lisää osaamista vanhemmissa ikäryhmissä. Sukupuoleen kiinnittyvien arkisten vastuidenkin osalta Taipale näkee muutosta siinä, että isät ovat mukana digitaalisessa viestinnässä.

**T**utkimusliitteessä nostetaan päivien esitysten pohjalta esille näkökulmia digitalisaatioon sosiaalityössä. Osa tämän julkaisun artikkeleista ei ole perinteisiä akateemisia tutkimuksia vaan tuovat esiin digitalisaation mahdollistamia käytäntöjä tai tiedonmuodostusta sosiaalityössä. Niiden merkitys korostuu siinä, että sosiaalityössä ollaan vielä jokseenkin alkuvaiheessa hyödyntämään näitä digitalisaation tuomia uudenlaisia käytäntöjä. Niiden esiin nostamisella tässä yhteydessä halutaan antaa mahdollisia ideoita ja rohkaista uusiin kokeiluihin asiakastyössä.

Mirja Satka esittelee artikkelissaan Hilary Cottamin sosiaalisessa yrityksessä tehtyä palvelujen uudistamistyötä ja uudenlaista lähestymistapaa kehittämiseen. Satka tuo esiin joitakin sellaisia näkökulmia, joiden hän arvelee sopivan hyvin suomalaiseen ajattelutapaan ja joista voitaisiin ottaa oppia myös meillä sote-palveluja uudistettaessa.

Camilla Granholm tarkastelee kirjoituksessaan moniulotteista sosiaalityötä, jossa yhdistyvät kussakin tilanteessa yksilöllisesti sopivalla tavalla kasvokkainen ja virtuaalinen työskentely.

Teknologian kehitykseen sisältyy huikeita mahdollisuuksia mutta myös merkittäviä eettisiä kysymyksiä, joita Granholm myös tuo esiin.

Yksi konkreettinen esimerkki verkon hyödyntämisestä hyvinvointia edistävässä työssä on Sanna Aaltosen, Martta Myllylän ja Antti Kivijärven esittelemä tutkimushanke, johon liittyen kehitettiin nuorille suunnattua verkkokeskusteluihin perustunutta ryhmätoimintamallia. Kokeilu oli lupaava ja toimintaa jatketaan ja kehitetään.

Anna-Mari Juutisen ja Sakari Kainulaisen artikkelissa yhdistyvät monialainen työote ja palvelujen digitalisoiminen. He esittelivät tutkimuspäivillä Kuopiossa toteutettua kokeilua, jossa kehitettiin asiakkaan ja eri ammattilaisten yhdessä laatimaa henkilökohtaista hyvinvointisuunnitelmaa. Hyvinvointisuunnitelmaa pääsivät sähköisen palvelualustan avulla kirjoittamaan ja täydentämään sekä asiakas että työntekijät.

**H**elsingin yliopistollisen keskussairaalan Psykiatrian tulosyksikön työntekijät Teija Frangen, Katariina Bärlund ja Marko Muukka esittelevät artikkelissaan omassa organisaatiossaan käyttöön otettuja tietotekniikkasovelluksia ja työntekijöiden kokemuksia niiden käytöstä. Artikkelissa esiin tuotujen kokemusten esittelemisestä voivat hyötyä ne, jotka ovat kehittelemässä vastaavanlaisia uusia toimintatapoja omissa organisaatioissaan.

Sonja Soini ja Juuli Hurskainen esittelevät kirjoituksessaan Lastensuojelun Keskusliiton tekemiä selvityksiä lastensuojelun ja sosiaalisen median välisestä suhteesta. Asiaa on tarkasteltu eri näkökulmista etsimällä sosiaalisesta mediasta lastensuojelua koskevia keskusteluja ja kartoittamalla kyselytutkimuksilla lastensuojelun työntekijöiden sosiaalisen median työkäyttöä. Kyselyiden perusteella lastensuojelutyössä ei juurikaan hyödynnetä sosiaalista mediaa. Sosiaalisessa mediassa kyllä puhutaan

lastensuojelusta, mutta keskustelusta puuttuu lähes kokonaan lastensuojelun ammattilaisten näkökulma. Soinin ja Hurskaisen mukaan tämä on ongelmallista erityisesti siksi, että ilman työntekijöiden ääntä keskustelu saattaa vääristyä ja edesauttaa virheellisen tiedon leviämistä.

Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaidossa tehtyä laajaa selvitystä kuvaava artikkeli puolestaan on oiva esimerkki siitä, kuinka isoilla rekisteriaineistoilla voidaan saada sellaista alueellista väestön palvelujen käyttöä koskevaa tietoa, joka auttaa suuntaamaan palvelujen kohdentamista ja kehittämistä tarpeita vastaaviksi.

**D**igitalisaation merkitystä sosiaalityön koulutuksessa käsittelevät Mari Kivistö ja Kirsi Päykkönen, jotka esittelevät Lapin yliopiston hallinnoimaa kolmivuotista (2015–2017) eSosiaalityön maisterikoulutusta. Koulutuksen sisällöissä on yhdistetty digitalisaatioon liittyviä sosiaalityön osaamista vahvistavia elementtejä sosiaalityön perusosaamiseen. Hankkeen keskeinen tavoite on vahvistaa sosiaalityön teknologiaosaamista. Kirjoittajien mukaan digitalisaatio ja sen tuottamat uudet osaamistarpeet tulisi huomioida vahvemmin sosiaalityön koulutuksessa. Lisäksi on huomioitava jo työelämässä olevat sosiaalityöntekijät ja heidän täydennyskoulutustarpeensa.

Sosiaalityön tutkimuksen päivät toivat esiin sen, että digitalisaatiota hyödynnetään sosiaalityössä enenevässä määrin. Kotimaista akateemista tutkimusta kaivataan kuitenkin lisää etenkin, kun erilaisia digitaalisia palveluja alkaa olla tarjolla käytännön asiakastyöhön. Tutkimuksella on merkitystä myös kehitettävien palvelujen näkökulmasta. Tutkimuspäivillä puhunut ja tähän julkaisuun kirjoittanut Camilla Granholm toteaa väitöskirjassaan, että mikäli tutkimuksissa keskitytään tarkastelemaan digitalisaatiota sosiaalityössä vain kapeasta näkökulmasta, voi silläkin olla kielteisiä vaikutuksia myös sosiaalityön käytäntö-

jen kehittämiseen (Granholm 2016, 164). Uudenlainen ajattelutapa ja luovuus digitalisaation hyödyntämiseen sosiaalityössä tarvitsevat akateemisen, moninäkökulmaisen tutkimuksen lisäksi rakenteellisia edellytyksiä sosiaalityöntekijöille kehittää työtään ja palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa.

**Petra Malin, VTM**

väitöskirjatutkija, Helsingin yliopisto

**Kirsi Nousiainen**

VTT, yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto

**Maria Tapola-Haapala**

VTT, yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto

## Lähteet

- Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf>
- Granholm, Camilla (2016) Social Work in Digital Transfer – blending services for the next generation. Mathilda Wrede Institutes Research Reports 1/2016. Helsinki. [http://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](http://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf)
- Mishna, Faye (2017) Digital Social Work. Puheenvuoro XIX valtakunnallisilla sosiaalityön tutkimuksen päivillä 16.2.2017. Helsinki. <http://blogs.helsinki.fi/tutkimuksenpaivat2017/files/2016/08/Digital-Social-Work.pdf>
- Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82)
- Taipale, Sakari (2017) Digitaalinen elämä ja yhdessä olemisen uudet muodot. Puheenvuoro XIX valtakunnallisilla sosiaalityön tutkimuksen päivillä 16.2.2017. Helsinki. <http://blogs.helsinki.fi/tutkimuksenpaivat2017/files/2016/08/Digitaalinen-elämä-ja-yhdessäoleminen-uudet-muodot.pdf>
- Valmiina digikiriin. Valtiokonttorin selvitys. Digitalisaatio ja virastojen tuottavuuspotentiaali. Loppuraportti 18.12.2015 (2015). [http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille\\_ja\\_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti\\_Valmiina\\_digikiriin](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti_Valmiina_digikiriin)

**Mirja Satka**  
professori  
Helsingin yliopisto

## Miten aikaansaada ihmisen kasvua ja muutosta tukevia palveluja?

**S**ote-uudistus on tarjonnut sosiaalialan asiantuntijoille uuvuttavan reitin rämesuolla, jossa on jatkuvasti upottavia suonsilmäkkeitä, isoja ja pieniä. Sellaiseen törmätessään mieltii, onko koko tarpomisretki ollut turha. Enkä ole ainoa, sillä Suomessa ei tämän vuosisadan palvelu-uudistukseen ryhdyttäessä analysoitu läheskään riittävästi uudistuksen lähtökohtia, saati keskusteltu ihmisten elämäntilanteiden muutosten suunnista ja niihin vastaamisen perusasioista. Aikapulaan vedoten on menetelty juuri päinvastoin kuin 1960–70-lukujen taitteen palvelureformissa, joka aloitettiin asettamalla parlamentaarinen sosiaalihuollon periaatekomitea. Nykyään tavoitteet asetetaan kulloinkin vallalla olevien päättäjien taustakuiskaajien äänekkyuden mukaan, ja tarvittaessa ne käännetään jälleen nopeasti ympäri.

Kun on joutunut tekemään pitkälle tulevaisuuteen suuntautuvaa tutkimus- ja opetustyötä suuren epävarmuuden oloissa vuosikaudet, oli äärimmäisen virkistävää ja motivoivaa kuulla miten palvelujen uudistaminen on onnistunut toisin toimien ja sosiaalisesti sekä ekologisesti kestävää hyvinvointia vaalien. Näin on tehty esimerkiksi Lontoossa.

Sosiaalityön tutkimuksen päivillä lontoolainen palvelumuotoilija, kolmannen sektorin palveluyrittäjä ja yhteiskuntatieteiden tohtori Hilary Cottam piti erinomaisen, omiin tuloksellisiin kehittämiskokemuksiinsa perustuvan esitelmän, jota minulla oli ilo kommentoida. Seuraavat näkökohdat eivät ensisijaisesti perustu hänen Helsingissä pitämäänsä luentoonsa, vaan pohtivat Lontoossa kehitettyä lähestymistapaa yleisemmällä tasolla. Keskityn muutamiin sellaisiin näkökohtiin, jotka resonoivat suomalaisen kuulijakunnan ajatusten kanssa sosiaalityön tutkimuksen päivillä ja tuntuvat muutenkin vaikuttavilta ja merkityksellisiltä. Uskon, että meillä olisi niistä paljon opittavaa omaan reformiimme, joka ei lopu soteen, vaan alkaa siitä. Kyseessä on jatkuva uusiutumisen ja uudelleen orientoitumisen prosessi, jonka onnistunut ohjaaminen edellyttää tietoisuutta yhteisistä päämääristä ja sitoutumista niihin myös ruohonjuuritasolla, siellä missä auttajat ja kansalaiset kohtaavat toisensa.

Hilary Cottamin ja hänen kollegoidensa uudistustyö keskittyy kolmannen sektorin yritykseen Participle. Yrityksen yhteinen missio Beveridge 4.0 kirjoitettiin vuonna 2008. Yrityksen tärkeimpiä projekteja olivat vaativien ongelmaperheiden elämäntilanteiden hallintaan keskittynyt Life, asuinalueiden vanhustyötä kehittänyt London Circle sekä ehkäisevän terveydenhoidon ohjelmat. Yritystä ei enää ole, mutta sen kehittämiä työvälineitä käytetään ja edelleen kehitetään ja sen aloittama työ jatkuu monilla eri tavoilla. Kuvaan seuraavassa lyhyesti sitä, mikä Hilary Cottamin ja hänen kollegoidensa sekä palvelujen käyttäjien yhdessä kehittämässä lähestymistavassa kolahti.

**E**nsinnäkin nämä kehittäjät aloittivat ajattelun ja kehittämistyön palvelujärjestelmän pulmakohtien analyttis-historiallisella paikannuksella. He palauttivat modernin beveridgeläisen palvelujärjestelmän kehittämisessä alun perin tehdyt arvoalinnat syntykontekstiinsa eli sodanjälkeisen brittiläisen

yhteiskunnan hyvinvoinnin kysymyksiin, sellaisiin kuten aineellinen puute, tappavat sairaudet ja tietämättömyys. Lisäksi he ottivat huomioon ajattelutavat, joita sodan jälkeisessä kulttuurisessa ja poliittisessa ilmapiirissä sovellettiin esimerkiksi valtion ja kansalaisten suhteiden tulkintaan. On hyvä muistaa, että perustavanlaatuisia hyvinvointivaltioajattelun reformia ei sittemmin ole tehty, vaan järjestelmää on uudistettu lähinnä tilapäispaikkauksin. Näin toimien he saivat näkyväksi sen, miten erilaisia hyvinvoinnin pulmat ovat tämän päivän ikääntyvässä, yksilöllistyneessä ja eriarvoistuvassa sekä monikulttuuristuneessa arkielämässä. Kuinka siis olisi edes teoriassa mahdollista, että 1940-luvun ajattelulle rakennetut ratkaisut voisivat toimia 2010-luvun yhteiskunnissa, joiden problematiikat ja käsillä olevat ratkaisumahdollisuudet ovat hyvin toisenlaiset? Sen sijaan tässä ajassa tarvitaan kokonaisvaltaista ajattelua, joka kykenee joustavasti ottamaan huomioon sekä hyvinvoinnin monitahoiset yhteydet että erilaiset yhteisölliset vaikutukset hyvinvoinnin laatuun.

Toiseksi palvelujen uudistaminen aloitettiin analysoimalla sitä mikä palvelukohtaamisissa ei toimi. Tiimi alkoi hyvin käytännöllisesti tutkia syitä siihen miksi nykyiset palvelut sakkavat, kuten lisäävät eriarvoisuutta, palveluriippuvuutta, tuottavat yhä kasvavia kustannuksia, eivätkä tuota kestävästä hyvinvointia ja taklaa ongelmia ja jotka muuntuvat ja pakenevat auttajiaan. Kysymys on meilläkin perin tuttu. Miksi ihmisten hyvinvointi ei suurista palvelujärjestelmän kustannuksista huolimatta lisääny, vaan ihmisten elämäntilanteet polkevat auttamisjärjestelmistä huolimatta paikoillaan? Puhuttelevana esimerkkinä tästä Hillary Cottamin Life-projektissa ovat perheet, joiden toimeentulo, elämänhallinta ja lasten kasvatusta on jatkuvaa kaaosta. Tällaisissa oloissa eletyn lapsuuden tavallinen seuraus on vakavien elämänhallinnan ongelmien siirtyminen seuraavalle sukupolvelle.

Tuloksellisen palvelujärjestelmän pitäisi ja kannattaisi tähdätä järjestyksen tuottamiseen kaaoksen ylläpitämisen sijasta. Oli

siis syytä tutkia perin pohjin miten se olisi mahdollista. Tämän Life-ohjelman työntekijät tekivät asettumalla elämään kaootista arkea näihin perheisiin, sekä asettumalla tutkimaan yhdessä perheenjäsenten kanssa sitä, miten paremman arjen hallinnan löytäminen ja ihmisinä kasvaminen tulisi heistä jokaiselle mahdolliseksi. Keinot löydettiin yhdessä perheenjäseniä kuullen ja konkreettisesti eri vaihtoehtoja kokeillen sekä muokkaamalla tukijärjestelyn toimintatapoja sellaisiksi, että ne olivat vastaus sekä lasten ja vanhempien erilaisiin kasvukipuihin että koko perheyhteisön vaihtelevien elämäntilanteiden monimutkaisuuteen.

**K**olmanneksi, ja jotta tämä radikaalisti toisenlainen toimintatapa tuli mahdolliseksi, tarvittiin sen perustaksi tukevat teoreettiset lähtökohdat osoittamaan tietä uusille palvelukäytännöille. Tarvittiin kansalaisten tietämyksen sekä ihmisten oman toiminnan merkityksen käsitteellistämistä ja hyvinvoinnin käsitteen päivittämistä. Participlella se tehtiin nostamalla ihmisen toimintavapauksia ja -mahdollisuuksia painottavat hyvinvoinnin teorioiden (esim. Sen, Nussbaum) ajattelutavat sekä relationaalinen ihmiskäsitys vanhojen teorioiden (esim. Allardt) ohi. Relationaalisella ihmiskäsityksellä tiimi tarkoitti sen tunnustamista, että ihmisten hyvinvointi riippuu aina myös toisista ihmisistä ja yhteisestä ympäristöstä, luonto mukaan lukien. Tämä tosiasia on ollut keskeinen lähtökohta sekä kehiteltäville uusille tuen muodoille, että hankkeen hyvinvointia koskevalle tiedonmuodostukselle. Sen seurauksena tärkeiden yksilön ja perheen hyvinvoinnin osatekijöiden joukkoon nostettiin erilaisten verkostojen tarjoamat voimavarat ja ihmisten heille merkitykselliseksi kokema osallisuus yhteiseen tekemiseen.

Neljänneksi Particplen uuden sukupolven palvelujen rakentamisessa lähdettiin siitä, että tutkittu ja mahdollisimman konkreettinen tieto toiminnan vaikuttavuudesta on välttämätöntä,

jotta yhteistoiminnallisella palvelukonseptilla aikaansaadut muutokset tulevat näkyviin ja niiden suhde kustannuksiin perustelluksi. Toiminnan arviointia ja tuloksellisuutta osoittavat mittarit laadittiin digitalisaation uusia mahdollisuuksia hyödyntäen. Hankkeen mittarit rakennettiin paljolti toimintamahdollisuuksien (capabilities) käsitteelle ja osoittamaan niitä konkreettisia muutoksia, joita oli aikaansaatava ihmisten arjen tasolla esimerkiksi sosiaalisten suhteiden laadun muutoksina, kykynä työskennellä ja oppia, pitää huolta omasta terveydestään ja elinvoimastaan sekä toimia omassa elämänpiirissä olevien yhteisöjen jäsenenä.

Viidenneksi hankkeen omaksuma relationaalinen ihmiskäsitys ja ihmisen toimintamahdollisuuksia painottavat teoreettiset lähtökohdat orientoivat analysoimaan myöskin osallistujien henkilökohtaista edistymistä sekä jokaisen osallistujan mahdollisuuksia saada henkilökohtaista palautetta omasta edistymisestään. Tämä konkreettinen palaute osoittautui yhdeksi toimintamallin vahvuudeksi, joka lisäsi asiakkaiden luottamusta projektiin, tuki tehokkaasti osallistujien hyvinvointia ja lisäsi samalla yksilöiden mahdollisuuksia oman elämänsä hallintaan.

Monet näistä yhteistoiminnallisuuden ideoista ovat käyttökelpoisia myös meillä ja varsinkin samanhenkisiä hankkeita on toteutettu esimerkiksi Heikki Waris -instituutin kehittämistyössä ja muualla. Erona niiden ja Hilary Cottamin ja hänen kollegojensa työn välillä on kuitenkin toiminnan pitkäjänteisyys, sen teoreettinen ankkurointi hyvinvointiteorioihin sekä systemaattinen digitaalisten työ- ja seurantavälineiden kehittäminen. Niihin voi tutustua esimerkiksi osoitteissa <http://www.participle.net/> tai lukemalla Hilary Cottamin pian ilmestyvää kirjaa, joka on suunnattu suurelle yleisölle. Principlen toimijat ovat onneksenne kiitettävästi koonneet yhteen sen, minkä he oppivat palvelujen toisenlaisesta kehittämisestä tulevien innovaattoreiden opiksi ja hyödyksi.

### Camilla Granholm

PD, universitetslektor i socialt arbete

Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet

## Flerdimensionellt socialt arbete – vad, hur och varför?

**T**eknologi som skulle möjliggöra tidsresor eller teleportering finns för tillfället inte tillhands och sådan teknologi beskrivs främst i scifi-litteratur och filmer. För 18 år sedan utkom filmen ”The Matrix” (1999). Filmen beskriver en postapokalyptisk nära framtid, där maskinerna tagit makten och utnyttjar människorna som energikällor. De flesta människorna som är fångar i ”The Matrix” är omedvetna om att de är utnyttjade och att det finns en annan parallell dimension där de kan leva fria och medvetna. Friheten och medvetenheten har sitt pris, och det pågår en ständig kamp mellan maskinerna och den grupp av människor som vill leva i frihet. Den bild av verkligheten som målas upp i ”The Matrix” har många gemensamma nämnare med den vardag och verklighet vi lever i idag.

Vi lever i ett samhälle och i en värld där vi ständigt påminns om att det finns en dimension utöver den vi förnimmar i de kontakter, möten och relationer vi har ansikte mot ansikte. Ifall vi läser nyheter i papperstidningar eller bläddrar i en reklambroschyr (för så väl saker som tjänster) hänvisas vi till webadresser för mera information. Då vi ser vår favoritserie på TV eller en biofilm med vår favorit skådespelare uppmanas vi att gilla serien eller filmen och följa skådespelarna på sociala medier. Man kan också söka information om, gilla eller följa städer och kommuner,



medborgarrörelser, politiker och partier samt producenter av offentliga tjänster i den virtuella dimensionen. Vi lever flerdimensionella liv, 'blended lives', (Granholm 2016a) där vi till exempel planerar för hur vi ska ta oss till ett möte på andra sidan staden genom att kolla den färskaste informationen gällande kollektivtrafikens tidtabeller och eventuella störningar i trafiken via olika virtuella kanaler. Ifall personen vi behöver mötas med, för att få en arbetsuppgift att lösa, finns på andra sidan jordklotet väljer vi kanske att mötas via Skype eller använder oss av andra virtuella lösningar i stället för att fysiskt resa till mötet.

I den offentliga diskussionen som förs kring digitalisering och den virtuella dimensionens intrång i vår vardag uttrycks ofta oro för vilka skadliga påföljder den kan ha. I dessa diskussioner fäster man uppmärksamheten på hur beroendeframkallande och förslavande olika applikationer kan vara eller på hur den ständigt tillgängliga informationen påverkar vårt minne och helt enkelt fördummar oss (Carr 2010). I andra pågående diskussioner framhäver man fördelarna med digitala lösningar och den virtuella dimensionen. Digitaliseringen av service och tjänster presenteras många gånger som en billig och enkel lösning genom vilken man till exempel kan garantera service dygnet runt, service för personer i glesbygder eller för personer med funktionshinder. Oberoende av de pågående diskussionerna visar statistiken över Finländarnas användning av internet att största delen (72 %) av alla 16–89-åringar i Finland deltar aktivt i den virtuella dimensionen och att deltagandet i allt större utsträckning sker via mobila apparater utanför hemmet eller arbetsplatsen (Suomen vi-rallinen tilasto 2016).

Syftet med den här texten är att granska socialt arbete i vårt samhälle som präglas av flerdimensionalitet och pågående digitalisering. I texten använder jag begreppen den virtuella dimensionen och ansikte mot ansikte dimensionen. Det är ett medvetet val och poängen är att se livet som flerdimensionellt, där de

två parallella dimensionerna är lika riktiga och likvärdiga delar av den verklighet vi lever i. Begreppet digitalisering använder jag i bemärkelsen av de konkreta verktygen (eller fartygen) och farlederna som vi behöver för att orientera oss i och utnyttja den virtuella dimensionen. Min ledande tanke är att man inom den sociala sektorn i dag behöver vara medveten om samhällets flerdimensionalitet och beakta det vid planering av service och tjänster på makroplan (t.ex. sote-reformen), på mesoplan, med andra ord organisationsnivå, och på mikroplan, i arbetet med enskilda klienter. Jag kommer att börja med att presentera konceptet flerdimensionellt socialt arbete (*blended social work*) (Granholm 2016a) samt varför det kunde vara en god idé att i större utsträckning utnyttja den virtuella dimensionen i socialt arbete och varför inte. Jag kommer också att ta upp några centrala etiska frågeställningar som aktualiseras i samband med digitalisering av social service och tjänster. Slutligen kommer jag att diskutera flerdimensionellt i förhållande till de pågående samhällsdiskussionerna jag presenterade ovan samt presentera några reflektioner kring socialt arbete i framtiden.

### **Vad är flerdimensionellt socialt arbete och hur ter det sig i praktiken**

Definitionen av flerdimensionellt socialt arbete har sin utgångspunkt i definitionen av blandat lärande (*blended learning*) (Garrison & Vaughan 2008). Med flerdimensionellt arbete menar jag socialt arbete där man med eftertanke använder sig av och integrerar både den virtuella och ansikte mot ansikte dimensionen i arbetet med klienter (och/eller kolleger och samarbetsparter). Syftet är att använda de båda dimensionerna flexibelt för att öka klientens delaktighet och engagemang i arbetsprocessen. Dessutom är idén att man genom att tänka över praxis och arbetsprocesser kunde i större grad utnyttja socialt delad och allmänt tillgänglig information i klientarbetet. (Granholm 2016a.)

Vad innebär då flerdimensionellt socialt arbete i praktiken – och vad betyder det inte? Flerdimensionellt socialt arbete innebär inte att alla klientmöten och all kontakt till kolleger och samarbetsparter ska skötas i den virtuella dimensionen. Det handlar heller inte om att välja antingen eller utan att istället se den virtuella dimensionen som en förlängning av och ett komplement till ansikte mot ansikte dimensionen. De verktyg, nya arenor för möten, delad information och kunskap som den virtuella dimensionen erbjuder är en resurs som kan utnyttjas i sådana situationer då de känns ändamålsenliga och främjar klientens delaktighet och bästa. Det som fungerar med en klient fungerar inte med en annan. Meningen är inte att beaktandet av den virtuella dimensionen ska öka arbetsbördan och stressen hos socialarbetarna, utan tanken är att man genom att använda sig av virtuella verktyg och arenor ska hitta arbetssätt som underlättar det dagliga arbetet, vilket leder till att både socialarbetare och klienter ”vinner”. (Granholm 2016a.)

Helt konkret betyder flerdimensionellt socialt arbete att i de fall då klientens delaktighet och socialarbetarens arbete gagnas mest av det, sker möten ansikte mot ansikte. I andra fall kan man tänka sig att en del möten sker ansikte mot ansikte och en del virtuellt, medan det kan finnas fall där det allra smidigaste arbetssättet är att för det mesta använda sig av virtuella verktyg i arbetet med klienten. Eftersom syftet med flerdimensionellt socialt arbete är att utnyttja de båda dimensionerna flexibelt kan en klientkontakt periodvis skötas ansikte mot ansikte för att sedan under en tid övergå till kontakt via virtuella kanaler. Utnyttjande av socialt delad och allmänt tillgänglig information i klientarbetet syftar till att socialarbetaren kan trots att de flesta möten med klienten sker ansikte mot ansikte inkludera virtuella element i arbetsprocessen. Till exempel kan socialarbetaren rekommendera en virtuell stödgrupp för ensamstående mammor, som upprätthålls av en pålitlig aktör, åt en klient som kanske har

svårt att ta sig till en grupp som träffas ansikte mot ansikte. Expertisen och kunskapen gällande pålitliga virtuella stödgrupper är en sak som socialarbetare och andra professionella inom det sociala området kan dela virtuellt. (Granholm & Lehtinen 2016.)

### **Varför behöver socialarbete vara flerdimensionellt?**

Statistiken över Finländarnas internetanvändning som jag presenterade tidigare i texten visar att största delen av den vuxna befolkningen är aktivt delaktiga i den virtuella dimensionen. Särskilt bland ungdomar och unga vuxna finns det de som lever ständigt uppkopplade och som hela tiden växlar mellan att vara närvarande antingen i den virtuella eller i ansikte mot ansikte dimensionen, eller delvis är parallellt närvarande i båda. Med hänvisning till handlingen i filmen ”The Matrix”, har vi som praktiker och forskare inom socialt arbete ett val att antingen agera omedvetna (eller ointresserade) av den parallella dimensionen som finns närvarande i vårt samhälle idag, eller så kan vi intressera oss för och medvetet ta i bruk de verktyg och arenor som den virtuella dimensionen erbjuder. Man kan fråga sig ifall det är etiskt hållbart om man inom den sociala sektorn valde att ignorera den virtuella dimensionen. Till exempel pionjären inom socialt arbete Jane Addams talade för att socialarbetare behöver ta sig ut och finnas tillgängliga för de potentiella klienterna, där dessa potentiella klienter befinner sig (Seltzer & Haldar 2015).

Helt konkret finns det många klientgrupper som kan dra nytta av ett mera flexibelt, flerdimensionellt arbete, bland annat personer i glesbygden, där avståndet till den närmaste socialbyrån kan vara stort och kollektivtrafiken obefintlig, äldre personer eller personer som på grund av funktionshinder har svårt att röra sig. Forskning har också visat att det för vissa personer i svåra livssituationer kan vara enklare att initiera kontakt via den virtuella dimensionen. Tröskeln att ta kontakt kan vara lägre då man kan skriva ett meddelande där man inte behöver avslöja sitt ansikte

eller ens sin röst (Granholm 2010). Samtidigt uttryckte de unga vuxna jag intervjuat för min forskning att de i akuta kriser helst vill tala med någon, som har expertis på det området krisen gäller, ansikte mot ansikte. I samma forskning kom det fram att ungdomar gärna söker stöd via virtuella kanaler i sådana fall där svårigheterna är allvarliga men inte nödvändigtvis akuta, till exempel ensamhet. Ungdomarna önskade också mera pålitliga virtuella arenor genom vilka man kunde söka hjälp och stöd av experter på olika områden. (Granholm 2016b.)

Det finns också mera eller mindre ogenomtänkta orsaker till att en del beslutsfattare förespråkar flerdimensionellt socialt arbete. En tanke som lever starkt bland beslutsfattare är att digitalisering av service och tjänster betyder kostnadseffektivitet och inbesparingar. Digitalisering kan på långsikt kanske leda till inbesparingar men till en början behövs pengar till ändamålsenliga arbetsverktyg (hårdvara) och utveckling av fungerande program och applikationer (mjukvara). Det behöver också budgeteras pengar för kontinuerlig service och uppdatering av hårdvaran och mjukvaran. Dessutom behöver de som börjar tillämpa flerdimensionellt arbete utbildning och handledning. För att det flerdimensionella arbetet skall vara etiskt hållbart behövs också ändamålsenliga säkerhetsprogram som garanterar datasekretessen. Både utbildning och handledning samt säkerhetsprogram (inklusive kontinuerlig uppdatering av dessa) orsakar utgifter. (Granholm 2016a.)

En annan tanke bakom digitalisering är att göra socialarbetet mera effektivt och kvantitativt mätbart. Nya program ska göra det lättare att hålla kolla på hur många klienter en social arbetare i praktiken träffat per dag och vilka åtgärder som vidtagits. Forskning visar att socialarbetare ofta upplever de ökade kraven på dokumentering som stressande och programmen som används för dokumenteringen som oändamålsenliga (Broadhurst & Mason 2014; Gillingham 2014; Hill & Shaw 2011). I samma

forsknings har man också kommit fram till att kraven på dokumentering ofta kommer från beslutsfattare och personer högre upp i organisationens hierarki, som sällan har kunskap om hurdana verktyg för dokumentation skulle fungera bäst som stöd för det praktiska socialarbetet. För att undvika dylika felbedömningar då man utvecklar nya digitala verktyg för dokumentering kunde man genast från början göra både socialarbetare och klienter delaktiga i utvecklingsarbetet.

Digitalisering tjänster innebär inte automatiskt att servicen blir tillgänglig för alla. Det finns fortfarande människor som, av en eller annan orsak, inte är delaktiga i den virtuella dimensionen. För en del är detta ett frivilligt val man gjort, för andra kan orsaken bakom att man blivit utanför det virtuella vara, att man saknar resurser, antingen ekonomiska eller kunskapsmässiga resurser för att kunna delta (t.ex. Ritzhaup et al. 2013; van Deursen et al. 2011). Eftersom man inom den sociala sektorn arbetar med de resurssvaga individerna som ofta lever i marginalen av samhället, är det viktigt att fästa uppmärksamhet vid att man inte försvårar samhällsdeltagandet ytterligare för de här personerna. Då man digitaliserar service och tjänster är det viktigt att tänka över tillgängligheten med utgångspunkt i de allra resurssvagas möjligheter och behov. Det kunde också vara bra att i samband med digitaliseringsprocesser fundera över hur man kunde stärka resurserna och öka också den virtuella delaktigheten hos individer som ofrivilligt lever endimensionella liv, i utkanten av samhället.

### **Etiskt hållbart flerdimensionellt socialt arbete**

Det viktigaste att komma ihåg då man arbetar flerdimensionellt är flexibilitet, vilket betyder att man är lyhörd för klienternas behov, på makronivå då man planerar och utvecklar nya digitala lösningar men också på mikronivå i arbetet med enskilda klienter. Ser man till de yrkesetiska reglerna som Fackorganisationen

för de högutbildade inom socialbranschen, Talentia rf (2017), har sammanställt poängteras där förutom vikten av att sätta fokus på klientens bästa, också det att socialarbetaren har ansvar för sitt eget välmående. I termer av det flerdimensionella arbetet betyder det att socialarbetaren har både skyldighet och rätt att också fundera på vilken dimension som känns bäst för hen i olika situationer och i arbetet med olika klienter. Vidare med tanke på socialarbetarens förutsättningar att göra sitt arbete på ett sätt som har fokus på klientens bästa är det viktigt att hen har tillräckligt med kunskap och färdigheter då det gäller flerdimensionellt arbete. Med andra ord behöver socialarbetare få utbildning, fortbildning och handledning i hur de konkret kan använda virtuella verktyg och utnyttja den virtuella dimensionen på ett ändamålsenligt sätt i möten med klienter och kolleger, men också som ett verktyg för strukturellt socialt arbete (Talentia rf 2017).

Med tanke på att man inom socialt arbete handskas med mycket sensitiv information som gäller människor i utsatta och svåra situationer kan vikten av välfungerande datasäkerhetsprogram aldrig poängteras för mycket. Det gäller att noggrant överväga vilka virtuella kanaler man använder i kontakten med klienter och för vilka ändamål man använder en viss virtuell kanal eller plattform. Här har också organisationen där socialt arbete utförs ett ansvar att förse socialarbetarna med tydlig information om hur datasäkerheten inom organisationen säkerställs och vilka virtuella arenor socialarbetare tryggt kan använda i sitt arbete. (Mishna et al. 2012; Granholm 2016a; 2016b.)

På organisationsnivå skulle etiskt hållbart flerdimensionellt socialt arbete innebära att man engagerar både socialarbetare och klienter i utvecklings- och planeringsskedet av digitalisering som har direkta effekter på det praktiska arbetet. I budgeteringen av digitaliseringsprojekt behöver man beakta behoven bland dem som arbetar på gräsrotsnivå, men framför allt fundera över hur tillgängligheten och klienternas delaktighet granteras efter att

man tagit i bruk nya arbetsverktyg och/eller -arenor. Att garantera tillgängligheten av servicen för klienter då man övergår till att erbjuda service i den virtuella dimensionen kan till exempel förutsätta anskaffning av digitala verktyg (smarttelefoner eller tabletdatorer) samt skolning i hur verktygen skall användas för klienter.

### **Tillbaka till framtiden**

För att ännu återknyta till tanken om tidsresor och teleportering jag nämnde i början av texten, är det spännande att fundera på hur de här innovationerna skulle påverka socialt arbete? Kanske det skulle bli lättare att göra barnskyddsutredningar eller arbeta med klienter som upplevt våld i nära relationer då man kunde resa tillbaka i tiden och kolla upp vad som egentligen hänt. Eventuellt skulle bostadslösheten inte längre vara något problem då människor skulle kunna teleporteras till bostäder som är tomma och ensamheten bland äldre skulle kunna lösas genom att ensamboende äldre kunde enkelt träffa både släktingar och vänner oberoende avstånd. Utan någon djupare etisk reflektion låter både tidsresor och teleportering som en möjlig lösning på många sociala problem, med andra ord är det viktigt att vara alert och hålla sig medveten om både de faror och möjligheter ny teknologi för med sig.

Om vi ännu till sist tar ett steg tillbaka från en utopistisk framtidsvision och betraktar flerdimensionellt socialt arbete i dag kan man konstatera att det virtuella för tillfället fungerar som en arena eller ett verktyg för mellanmännisklig kommunikation. Just nu handlar socialt arbete oberoende dimension fortfarande om kommunikation från människa till människa, men redan nu finns det applikationer genom vilka vi kan följa med vår sömn, mängden energi vi förbrukar osv. Så småningom blir den virtuella dimensionen en arena eller ett verktyg för kommunikation mellan människa och maskin, där klienten kan själv sköta,

upprätthålla och följa med sin hälsa och välmående med hjälp av en maskin, ett program, en applikation eller kanske en robot, vilket kanske kunde ses som en ytterligare dimension i det flerdimensionella sociala arbetet.

## Referenser

- Broadhurst, Karen & Mason, Claire (2014) Social Work beyond the VDU: Foregrounding co-presence in situated practice – Why face-to-face practice matters. *British Journal of Social Work* 44 (3), 578–595.
- Carr, Nicholas (2011) *The Shallows. What the internet is doing to our brains.* New York and London: Norton.
- Garrison, Randy D. & Vaughan, Norman D. (2008) *Blended learning in higher education. Framework, principals, and guidelines.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Gillingham, Philip (2013) The Development of Electronic Information Systems for Future: Practitioners, 'Embodied Structures' and 'Technologies-in-practice'. *British Journal of Social Work* 43(3), 430–445.
- Granholm, Camilla (2010) Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. I Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (red.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* Jyväskylä: PS-kustannus, 157–181.
- Granholm, Camilla (2016a) Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Helsingfors: Mathilda Wrede-institutets forskningsserie 1/2016.
- Granholm, Camilla (2016b) Blended lives – ICT talk among vulnerable young people in Finland. *Young – Nordic Journal of Youth Research* 24(2), 85–101.
- Granholm, Camilla & Lehtinen, Vilma (2016) What can social work practice learn from research on online support groups? *SSKH Notat* 1/2016. Helsingfors: Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social Work and ICT.* London: Sage.
- Mishna, Faye & Bogo, Marion & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoury-Kassabri, Mona (2012) "It just crept in". *The Digital Age and Implications for Social Work Practice. Journal of Clinical Social Work* 40(3), 277–286.
- Ritzhaupt, Albert D & Liu, Feng & Dawson, Kara & Barron, Ann E. (2013) Differences in Student Information and Communication Technology Literacy Based on Socio-Economic Status, Ethnicity, and Gender. *Journal of Research on Technology in Education* 45(4), 291–307.
- Seltzer, Michael & Haldar, Marit (2015) The Other Chicago School – a Sociological Tradition Expropriated and Erased. *Nordic Social Work Research*, 5(Supplement 1), 25–41.

- Suomen virallinen tilasto (2016) Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö [nätpublikation]. Helsingfors: Statistikcentralen. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html) Läst 14.6.2017.
- Talentia rf (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet [nätpublikation]. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> Läst: 16.6.2017.
- Van Deursen, Alexander J. A. M. & van Dijk, Jan A.G.M. & Peters, Oscar (2011) Rethinking Internet Skills. The contribution of gender, age, education, internet experience, and hours online to medium- and content-related internet skills. *Poetics* 39(2), 125–144.

**Sanna Aaltonen**

VTT, dosentti, erikoistutkija  
Nuorisotutkimusverkosto

**Martta Myllylä**

VTM, tutkija  
Nuorisotutkimusverkosto

**Antti Kivijärvi**

YTT, tutkija  
Nuorisotutkimusverkosto

# Nuorten aikuisten hyvinvoinnin edistäminen digitaalisen intervention avulla

**N**iin sosiaali-, mielenterveys- kuin nuorisotyössä on viime vuosina pohdittu yhä enemmän sitä, miten hyödyntää teknologiaa ja digitaalisia kanavia nuorten hyvinvoinnin edistämässä (esim. Webb ym. 2008; Ylönen 2016; ks. myös Aaltonen 2016). Teknologia antaa jo nyt lukuisia mahdollisuuksia ammattilaisten ja asiakkaiden väliselle tiedonvaihdon ja asioinnille sekä asiakkaiden oma-aloitteiselle tiedon etsimiselle. Verkossa toimivat sosiaaliset verkostot ja interventiot tarjoavat mahdollisuuden paikasta ja ajasta vapaaseen yhteydenpitoon, niin laajojen kuin kohdennettujen yleisöjen tavoittamiseen sekä luottamukseen

perustuvien virtuaaliympäristöjen rakentamiseen, jotka madaltavat kynnyksiä avun hakemiseen (Burns 2011; Collin ym. 2011; Webb ym. 2008).

Kasvokkaisten palvelujen merkitys on kiistaton, eikä online-palveluja tulisikaan nähdä niiden korvaajina vaan täydentävinä palvelumuotoina (esim. Aaltonen ym. 2015; Ylönen 2016). Verkoasiointi kuitenkin tavoittaa asiakasryhmiä, jotka saattavat muuten lykätä avunhakemista tai jättää kasvokkaiset palvelut käyttämättä (ks. esim. Riekwood ym. 2016). Nuoret arvostavat online-palvelujen vaivattomuutta, yksityisyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta mutta torjuvat vanhanaikaisina pitämänsä tekniset sovellukset, esimerkiksi sähköpostin (Shoveller ym. 2012, ref. Gabarron ym. 2012). Katri Ylönen (2016) mukaan vuorovaikutuksellisen verkkoauttamisen etuna on matala kynnys sosiaaliseen tukeen, jolla vahvistetaan nuorten omia voimavaroja, rohkaistaan muutokseen, kasvatetaan luottamusta viranomaisiin ja ohjataan muiden palvelujen piiriin. Tässä tekstissä keskitymme malliin, jolla pyritään edistämään työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten hyvinvointia. Mallissa palvelutarjoajat lähestyvät nuoria ja kannustavat näitä osallistumaan anonyymiin, nuorille tärkeisiin asioihin keskittyvään verkkoryhmään.

## Tutkimushankkeen kohteena nuorten hyvinvoinnin edistäminen

Osallistava terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen – konsortiohankkeen (Strategisen tutkimuksen neuvosto 2016–2019) tavoitteena on kehittää ja testata hyvinvointia ja terveyttä edistäviä interventioita yhdessä käyttäjien kanssa. Konsortioon kuuluvasa osahankkeessa pohdimme verkon tarjoamia mahdollisuuksia nuorten tukemisessa ja hyvinvoinnin edistämässä. Osahankkeessa kehitetään interventio, joka kohdistuu etsivän nuorisotyön ja moniammatillista tukea tarjoavien Ohjaamojen 16–29-vuotiaisiin asiakkaisiin sekä aikuissosiaalityön avoimeen pajatoimintaan

osallistuviin nuoriin. Palvelut tavoittavat osin erilaisia nuoria, mutta erityisesti Ohjaamoissa ja etsivässä nuorisotyössä lähtökohdat ovat samat: työn ja koulutuksen ulkopuolella oleville nuorille aikuisille tarjotaan yksilölähtöistä ohjauspalvelua asiakkaan ja ohjaajan välisissä kohtaamisissa. Palvelujen ensisijaisena tavoitteena on nuorten koulutuspolkujen ja työmarkkina-asemien edistäminen, mutta moni nuorista kaipaa aktivoinnin ohella hyvinvoinnin vahvistamista (Aaltonen ym. 2015). Vaikka yksilötyö on keskeisin osa mielenterveyspalveluja ja nuorille aikuisille räätälöityjä aktivointi- ja opintopolkuja, nuorisotyössä ryhmätöinnillä on ollut keskeinen rooli. Nuorten mielenterveystyössä on pohdittu yhä enemmän vertaistuen merkitystä ja potentiaalia (Orygen 2016) ja kumppanuuteen perustuvassa sosiaalityössä ammattilaiset voivat Kirsi Juhilaa (2013, 130) lainaten ”ottaa tehtäväkseen sosiaalista pääomaa voimistavien hyvien kehien tukemisen ja liikkeelle laittamisen”. Tätä taustaa vasten osahankkeessa tunnistetaan kasvokkaisen yksilötyön suuri merkitys, mutta sen rinnalle kehitetään ryhmän ja verkkoympäristön potentiaalia testaavaa toimintamallia.

Hankkeen taustalla on ollut tutkijalähtöinen ajatus interventiosta, moderoidusta ja anonyymista verkkoryhmästä, joka toimii kasvokkaisten kohtaamisten rinnalla tukien nuorten hyvinvointia. Vaikka raamit kokeilulle ovat olleet valmiina, sekä työntekijät että nuoret aikuiset on haluttu osallistaa intervention suunnitteluun ja tarkentamiseen. Työntekijöiden kohdalla tämä on tarkoittanut projektin esittelyä kasvokkaisissa tapaamisissa, yhdessä ideointia ja mahdollisten ongelmakohtien erittelyä (kiusaamisen tai itsetuhoisten viestien esiintyminen ja ryhmätöinnin karttaminen). Ohjaamojen, etsivän nuorisotyön ja aikuissosiaalityön piirissä olleille nuorille aikuisille puolestaan järjestettiin kaksi avointa työpajaa, joissa toiminnallisten tehtävien ja keskustelun kautta pyrittiin tarkentamaan niitä hyvinvoinnin osa-alueita, joihin erityisesti kaivattiin tukea. Huomattava osa työpajoihin

osallistuneiden nuorten aikuisten huolenaiheista kytkeytyi yksinäisyyteen ja sosiaalisen tuen tarpeisiin, joten nämä teemat nousivat keskeisiksi myös intervention sisältöjä suunniteltaessa.

Kevään 2017 kuluessa tutkimuspaikkakunnilla Kouvolassa ja Vantaalla haastateltiin 68 nuorta aikuista strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Haastattelun lopuksi kysyttiin halukkuutta osallistua verkkoryhmän toiminnan testaamiseen, ja 44 eli 2/3 kaikista vastanneista oli kiinnostunut mahdollisuudesta. Kiinnostuneiden joukosta satunnaisesti arvotut kutsuttiin suljettuun ryhmään, joka toimii suomalaisella Heimo.co-alustalla. Heimon toimintaperiaatteet eli positiiviseen kommunikaatioon kannustaminen ja mielen hyvinvoinnin tukeminen sopivat hyvin yhteen tutkimuksen tavoitteiden kanssa. Alustan etuna oli myös sen toimiminen selaimella, eikä se näin ollen edellyttä sovelluksen lataamista puhelimeen.

Ryhmätöiminta noudatti etukäteen suunniteltua viikko-ohjelmaa, jossa jokaiselle viikolle oli nimetty teema, joita olivat esimerkiksi yksinäisyys, ystävyys, harrastukset ja palvelukokemukset. Maanantai aloitettiin teemaan liittyvällä kysymyksellä, keskiviikkona esitettiin toinen kysymys tai pyyntö ja aiheen käsittely suljettiin perjantaina toivottamalla hyvää viikonloppua. Päiväkohtaiset syötteen olivat valmiita lauseita ja linkkejä, mutta paikalliset työntekijät muokkasivat sanamuotoja oman ajankäyttönsä ja kiinnostuksensa puitteissa. Viikkokeskustelut järjestettiin erillisiksi ketjuiksi, ja niihin saattoi palata kommentoimaan kyseisen viikon jälkeenkin.

Vantaan ja Kouvolan nuorille perustettiin omat verkkoryhmät, joita kumpaakin moderoi kaksi työntekijää ja joihin osallistuivat myös kolme hankkeen tutkijaa lähinnä sivustaseuraajina mutta ajoittain myös kommentoijina. Ensimmäinen keskusteluryhmä muodostui sujuvasti: ryhmään kirjautui 14 nimimerkkiä, lähes kaikki kutsutuista. Toisen ryhmän käynnistäminen oli hitaampaa: ryhmään jouduttiin kutsumaan uusia osallistujia ja

keskustelujen aloittamista lykkäämään, jotta ryhmään saatiin mukaan riittävästi nuoria. Lopulta mukaan kirjautui 10 nuorta. Ryhmät erosivat toisistaan myös aktiivisuuden suhteen. 14 osallistujan ryhmässä keskustelu oli selvästi vilkkaampaa kuin pienemmässä ja hitaammin käynnistyneessä ryhmässä. Osalla aktiivisemmän ryhmän nuorista oli taustalla jaettava ryhmäpohjaista toimintaa, ja osa heistä tunsu ryhmän ohjaajat ennestään, mikä saattoi vaikuttaa luottamuksellisen keskusteluilmapiirin muodostumiseen. Osa aktiivisemmän ryhmän osallistujista myös tapasi haastatteluja tekeviä tutkijoita useammin kuin kerran, toisin kuin hiljaisemmassa ryhmässä.

Nuorten osallistuminen ryhmäkeskusteluihin vaihteli. Molemmissa keskusteluryhmissä oli muutama osallistuja, jotka kommentoivat keskustelua korkeintaan kerran koko ryhmätöinnin aikana. Nuorille oli aikaisemmin kerrottu, että osallistumisaktiivisuuden voi itse valita ja jo keskustelujen seuraaminen riittää. Ryhmissä oli myös muutamia erityisen aktiivisia nuoria, jotka osallistuivat kaikkiin tai lähes kaikkiin keskusteluihin ja kommentoivat yksittäisiä teemoja useampaan kertaan. Vilkaammassa ryhmässä nuorten omien puheenvuorojen osuus oli suurempi kuin hiljaisemmassa ryhmässä, jossa työntekijät ja tutkijat olivat suhteellisesti enemmän äänessä.

Keskusteluissa käytettiin sekä lyhyitä että pidempiä puheenvuoroja ja tämän lisäksi niissä jaettiin linkkejä kuviin, musiikkikapaleisiin ja videoihin. Keskustelu eteni pääasiassa niin, että nuoret vastasivat moderaattorien esittämiin kysymyksiin tai pyyntöihin, mutta kommentoivat toisinaan myös toistensa puheenvuoroja.

### **Ystävyys ja yksinäisyys verkkokeskusteluissa**

Sosiaalisten suhteiden merkitys nousi nuorten aikuisten työpajoissa esille yhtenä tärkeimmistä hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, ja tätä kautta siitä tuli myös verkkokeskustelujen kärkiteema. Tavoitteena oli, että toimintaa varten suunniteltu verkko-

yhteisö antaisi mahdollisuuden vaihtaa ajatuksia turvallisessa ja kannustavassa ympäristössä ja jopa luoda ystävyksiä. Ainakin joillakin osallistujilla tämä saattoi olla ensisijaisena toiveena, ja yksi ryhmään kirjoittanut totesi heti ensimmäisinä päivinä ”*No ei mullakaan oo ystäviä, josko tätä kautta saisi.*”<sup>1</sup>. Kyseinen henkilö tosin lopetti kommentoinnin heti alkuunsa, joten voi olla, että hän päätteli ryhmän olevan hyödytön toiveensa kannalta.

Yksinäisyys ja ystävyys nostettiin kolmen viikon aikana myös erityisiksi ja julkilausutuiksi keskustelunaiheiksi niin, että ryhmään osallistujia pyydettiin kommentoimaan nuorten yksinäisyyden yleisyyttä kuvaavaa tutkimustulosta, moderaattorin linkkaamaa omakohtaista kirjoitusta<sup>2</sup> tai vlogia<sup>3</sup> sekä pohtimaan, miten löytää ystäviä kouluvuosien jälkeen ja mistä sellaisen on viimeksi löytänyt. Näihin moderaattorien tekemiin syötteisiin osallistujat reagoivat seuraavaksi esitellyillä tavoilla, jotka pitkälti kuvaavat myös muihin teema-alueisiin liittyviä keskustelua.

### **Omakohtaiset pohdinnat**

Erityisesti vilkkaammassa ryhmässä yksinäisyyteen liittyvät kysymykset ja keskustelunaloitukset saivat osallistujat avautumaan henkilökohtaisista asioista, diagnooseista ja kielteisistä kokemuksista. Vaikka joku saattoi pitää yksinäisyyttä parempana kuin kulluttavia ihmissuhteita, useimmat kuvasivat yksinäisyyden olevan tila, jota he eivät olleet itse valinneet. Omaa yksinäisyyttä selitettiin henkilöhistorialla, omalla persoonallisuudella (hiljaisuus, sisäänpäin kääntyneisyys tai tylsyys) eikä tilanteesta nähty aina ulospääsyä: ”*Ajan mukana puhumattomuudesta on tullut myös tapa*”. Osalle yksinäisyydestä puhuminen herätti mieleen menneisyydestä ikäviä tunteita, jotka kuitenkin ”*auttavat huomaamaan kuinka*

1 Ryhmiin osallistujille kerrottiin, että heidän kirjoituksiaan voidaan käyttää aineistona tutkimustarkoituksessa.

2 <https://heimo.co/t/minun-tarinani/piilossa-yksin>

3 <https://www.youtube.com/watch?v=hJ5oZoJNKIM>



paljon paremmin nykyään jotkin asiat jo ovat”. Vaikka kommentit olivat pääsääntöisesti vastauksia moderaattorin esittämään kysymyksen tai kommentointipyyntöön, osallistujien kommenteissa oli viitteitä siitä, että he myös lukivat toistensa kertomuksia. Muutamamat kertoivat samaistuvansa joidenkin toisten nimimerkkien kertomuksiin.

### **Yksinäisyyden luonteeseen liittyvät analyysit**

Monet pohtivat yksinäisyyden yleisyyttä, olemusta ja syitä. Toteamus siitä, että *”kaikkihan sitä kyllä on joskus yksin tai yksinäinen”* viestitti, että yksinäisyys ei ole vain harvojen ongelma. Tämän voisi olettaa madaltavan kynnystä kertoa omasta yksinäisyydestä. Toisaalta yksinäisyyden syitä ja myös sen ratkaisuja lähdettiin joissakin kommenteissa hakemaan itsestä.

Yksinäisyyden monisyinen luonne nousi esille kommenteissa, joissa todettiin, että yksinäisyyttä voi kokea myös silloin, kun on läheisiä ja ystäviä ympärillä. Osa yleisellä tasolla esitetyistä kommenteista pohjautui luultavasti omiin kokemuksiin, mutta joukossa oli myös ihmisiä, joiden elämän ulkoiset puitteet vaikuttivat olevan kunnossa ja jotka tyytyivät kommentoimaan yksinäisyysteemaa ulkopuolisen silmin ja rohkaisemaan muita: *”Teille, jotka tunnette itsenne yksinäiseksi, toivon rohkeutta!”*, *”Mutta ei pidä jäädä tuleen makaamaan.”*

### **Ratkaisuehdotukset yksinäisyyteen**

Ratkaisuja yksinäisyyden lieventämiseen, vähentämiseen ja ystävien saamiseen esitettiin sekä spontaanisti että pyynnöstä. Yksinäisyyden lieventäminen tai sen *”pakeneminen”* onnistui osallistujien mukaan ainakin hetkellisesti elokuvien, musiikin kuuntelun tai pelaamisen parissa. Yksinäisyyden vähentämiseen pyrkivien ratkaisuehdotusten taustalla oli puolestaan usein ajatus, että yksinäisen on tutustuttava itseensä, työstettävä ajatusmaailmaansa ja toimittava jotenkin toisin, koska asia on *”itsestä kiinni”*.

Yksinäisille suositeltiin tutustumisen aloittaminen netissä, bileitä ja ujuden lievittämistä alkoholilla. Joidenkin neuvojen mukaan *”pelkkä altistuminen ihmisille usein helpottaa sosiaalisten tilanteiden pelkoa”*, mutta muissa keskusteluissa tuotiin esille esimerkiksi harrastusten aloittamisen korkea kynnyys tai kotoa lähtemisen vaikeus. Etsivät nuorisotyöntekijät mainittiin pelastavina teki-jöinä ja tarpeellisina tukihenkilöinä, joiden kanssa kahvittelu oli tuonut rohkeutta kokeilla tutustumista muihin. Kollektiivisena ratkaisuna esitettiin, että

*”Mekin voidaan olla auttamassa toisten yksinäisyydessä, ollaan mukavia toisille ja rohkaistutaan mennä juttelemaan tai edes tervehtimään toista joka vaikuttaa yksinäiseltä tai on yksin.”*

### **Provosoivat heitot**

*”Kaikki eivät ansaitse ystäviä”* oli yhden kirjoittajan lakoninen ja moderaattoreiden tulkinnan mukaan provosoiva kommentti siihen, että vuoden 2013 Kouluterveyskyselyssä 7,5 prosenttia ilmoitti, ettei heillä ole lainkaan läheisiä ystäviä. Lause on esimerkki kommenteista, jotka poikkesivat sävyltään muusta keskustelusta ja jotka aiheuttivat moderaattoreiden ja tutkijoiden välillä pohdintaa siitä, miten niihin tulisi reagoida. Tällaisia heittoa tai haastavaan tyyliin esitettyjä huomioita oli vain toisessa ryhmässä, ja siinäkin niitä ei kohdistettu varsinaisesti kehenkään ryhmäläiseen vaan esimerkiksi ryhmässä jaettuun vlogiin – *”Valittaa yksinäisyydestä, mutta hänellä on poikaystävä? En ymmärrä.”* – tai kirjoittajaan itseensä: *”Kuka nyt minua haluaisi nähdä oikeassa elämässä”*.

Vaikka heitot oli saatettu tarkoittaa provosoimaan keskustelua ja ne saivat joskus maltillista tukea toiselta kommentoijalta tai kannustavan reaktion moderaattorilta, ne eivät herättäneet laajempaa kommentointia. On kuitenkin mahdollista, että niiden haastava sävy vaikutti ryhmään niin, että muut epäröivät kirjoittaa omista kokemuksistaan terävien kommenttien pelossa.

## Ryhmän arviointi

Ryhmään osallistuneita pyydettiin arvioimaan ryhmätoimintaa verkossa toteutetulla palautekyselyllä. Kyselyyn vastasi 16 osallistujaa, joiden verkkoryhmätoiminnalle antamien arvosanojen (asteikolla 1–5) keskiarvo oli 3,3. Palautteen perusteella verkkokeskustelut vastasivat nuorten odotuksia mutta osa olisi toivonut runsaampaa keskustelua. Myös viimeisellä viikolla muutamat mainitsivat ryhmässä, että olisivat toivoneet ”rohkeampaa keskustelua ja aloitteellisuutta”. Suurin osa kirjoitetuista kommentteista oli todellakin vastauksia moderaattorin esittämiin kysymyksiin, ja nuorten välisiä keskusteluja tai toisten pohdintojen suoranaisia kommentteja oli vähemmän. Vieläkin harvinaisempia olivat osallistujien muille esittämät kysymykset.

Kaikkein tärkeimmäksi keskusteluteemaksi nousi palautteen perusteella ”ystävät ja yksinäisyys”, minkä lisäksi myös ”ystävyytyminen” ja ”hyvä mieli” olivat monien mielestä tärkeitä teemoja. Jotkut nuorista vastasivat kertoneensa ryhmässä sellaisista asioista, kuten mielenterveysongelmista, joista eivät olleet puhuneet tai kirjoittaneet aikaisemmin. Tämä kertoo siitä, että ainakin toisessa ryhmässä vallitsi luottamuksellinen ilmapiiri.

Osa nuorista esitti parannusehdotuksia, jotka olisivat saaneet heidät osallistumaan aktiivisemmin: muiden aktiivisempi osallistuminen, reaaliaikainen keskusteluformaatti tai omien keskustelujen aloittamisen mahdollisuus. Keskustelujen aloittaminen oli periaatteessa mahdollista tuolloinkin Aihe on vapaa -ketjussa, mutta ryhmän viikkorakenne ohjasi keskustelut moderaattorien nimeämiin ketjuihin. Erään vastaajan mukaan hänen aktiivisuuttaan olisi lisännyt muiden keskustelijoiden tunteminen. Toinen kertoi aiheiden vaikuttavan aktiivisuuteen, ja kolmannen mukaan oma hektinen elämäntilanne vähensi aktiivisuutta. Verkkokeskustelulle näyttää palautteen perusteella olevan tilausta: moni vastanneista toivoi ryhmältä pidempää kestoja ja enemmän keskustelunaloituksia. Useat vastaajat olivat

myös sitä mieltä, että moderaattorit voisivat ohjata keskustelua vahvemmin.

Suurin osa katsoi, että Heimo toimi alustana teknisesti hyvin. Muutama nuori oli löytänyt kokeilun aikana myös Heimo-alustan muihin keskusteluryhmiin. Ryhmän keskusteluissa moderaattori muistutti siitä, että Heimossa voi käydä kahdenkeskisiä keskusteluja. Kukaan vastanneista ei kuitenkaan kertonut käyttäneensä tätä mahdollisuutta. Koska yhtenä pyrkimyksenä oli rakentaa linkkejä virtuaalisen ja kasvokkaisen maailman välille, viimeisellä viikolla kysyttiin kiinnostusta kokoontua muutaman kuukauden kuluttua ryhmän päättämisestä. Toisessa ryhmässä neljä ilmaisi olevansa kiinnostunut. Kun tutkijat järjestivät tapaamisen paikallisessa kahvilassa, siihen osallistui viisi nuorta aikuista, kaikki saman palvelun piiristä.

Myös moderaattoreina toimineilta nuoriso- ja sosiaalityöntekijöiltä pyydettiin palautetta ryhmän toiminnasta ja työmuodon mielekkyydestä. Kaikkien neljän työntekijän kokemukset olivat positiivisia ja linjassa osallistujien kanssa. Yksinäisyyttä ja ystävyyttä pidettiin tärkeinä aiheina, ja puheenvuorojen henkilökohtaisuus oli yllättänyt. Kaksi työntekijää jakoi yhden ryhmän moderointivuorot, ja omalla vuorolla työaika moderointiin oli mennyt korkeintaan tunti viikossa. Verkkokeskustelu työmuotona oli muutamalle uusi asia, mutta kokeilu osoitti, että jo olemassa olevaa ammattitaitoa pystyy käyttämään myös verkossa.

## Lopuksi

Aiempien tutkimusten mukaan verkossa tapahtuvalla sosiaalisella tuella on merkitystä hyvinvoinnille siten, että omien tuntemusten jakaminen voi antaa nuorille voimaantumisen kokemuksia. Verkkokeskustelussa heillä on toisenlainen asema kasvokkaiseen verrattuna, sillä keskustelun voi halutessaan lopettaa. Kun ilmeet ja olemus eivät näy, itsestään voi kertoa vain sen, minkä haluaa. (Ylönen 2016.) Verkkokeskusteluissa osa nuorista

toi esille, kuinka sosiaalisten suhteiden solmimista vaikeuttaa kynnys lähteä sosiaaliin tilanteisiin ja ottaa kontaktia muihin ihmisiin. Lisäksi kasvokkain, puhelimitse tai verkossa tapahtuvia palveluita käsittelevissä keskusteluissa yksi nuorista toi esiin, kuinka verkkoasioinnin hyvänä puolena on se ”että saa rauhassa mieltä mitä kirjoittaa”. Näin verkkoryhmä voi toimia väylänä sosiaalisten kontaktien luomiseen etenkin sellaisille nuorille, joille kasvokkaiset sosiaaliset tilanteet ovat haastavia.

Verkkokeskusteluryhmä voi myös tarjota mahdollisuuden sosiaalisten taitojen ja itseluottamuksen vahvistamiseen turvallisessa ympäristössä. Toisaalta voi myös olla niin, että ryhmäkeskusteluihin kannustavasta interventiosta hyötyvät lähinnä ne, joilla on jo motivaatiota ja osallistumisen edellyttämiä taitoja (Fokkema & Knipscheer 2007). Yksinäisyys tai sosiaalinen eristäytyneisyys ovat kokemuksia, joihin ei ole helppoja ratkaisuja, eikä kymmenen viikon verkkokeskustelukaan tarjoa sellaisia. Tästä huolimatta hyvinvoinnin ja mielialan hetkellisen kohentamisen merkitystä tai kuulumisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksia ei tule väheksyä. Kokeilua jatketaan ja kehitetään palautteen perusteella uusien ryhmien kanssa.

## Lähteet

- Aaltonen, Sanna (2016) Nuorten hyvinvoinnin tukemiseen tarvitaan monta kanavaa. Nuorisotutkimusverkoston Näkökulma -sarja, Lokakuu 2016, nro 26. [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tiedostot/nakokulma26\\_nuorten\\_hyvinvoinnin\\_tukemiseen\\_tarvitaan\\_monta\\_kanavaa.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tiedostot/nakokulma26_nuorten_hyvinvoinnin_tukemiseen_tarvitaan_monta_kanavaa.pdf)
- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Burns, Jane (2011) Enabling all young Australians to grow up safe, happy, healthy and resilient: a collaboration for young people, technology and wellbeing. *Australasian Psychiatry* 19 (supplement 1), S62–S64.

- Collin, Philippa & Metcalf, Atari & Stephens-Reicher, Justine & Blanchard, Michelle & Herrman, Helen & Rahilly, Kitty & Burns, Jane (2011) ‘ReachOut.com: the role of an online service for promoting help-seeking in young people’. *Advances in Mental Health* 10(1), 36–48.
- Fokkema, Tineke & Knipscheer, Kees (2007) Escape loneliness by going digital: A quantitative and qualitative evaluation of a Dutch experiment in using ECT to overcome loneliness among older adults. *Aging & Mental Health* 11(5), 496–504.
- Gabarron, Elia & Serrano, J Artur & Wynn, Rolf & Armayones, Manuel (2012) Avatars using computer/smartphone mediated communication and social networking in prevention of sexually transmitted diseases among North-Norwegian youngsters. *BMC Medical Informatics & Decision Making* 12(1), 120–124.
- Juhila, Kirsi (2013) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Orygen (2016) Peer work in youth mental health. [https://www.orygen.org.au/Skills-Knowledge/Resources-Training/Webinars/Peer-work-in-youth-mental-health\\_](https://www.orygen.org.au/Skills-Knowledge/Resources-Training/Webinars/Peer-work-in-youth-mental-health_)
- Rickwood Debra & Webb Marianne & Kennedy Vanessa & Telford Nic (2016) Who Are the Young People Choosing Web-based Mental Health Support? Findings from the Implementation of Australia’s National Web-based Youth Mental Health Service, eheadspace. *JMIR Ment Health* 3(3), e40.
- Ylönen, Katri (2016) Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lapin yliopisto, sosiaalityön lisensiaatintutkimus. <http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62435/Yl%c3%b6nen.Katri.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Van Kessel, Gisela & Kavanagh, Madeleine & Maher, Carol (2016) A qualitative study to examine feasibility and design of an online social networking intervention to increase physical activity in teenage girls. *PLoS ONE* 11(3), 1–11.
- Webb, Michelle & Burns, Jane & Collin, Philippa (2008) Providing online support for young people with mental health difficulties: challenges and opportunities explored. *Early Intervention in Psychiatry* 2(2), 108–113.

**Anna-Mari Juutinen**

erityisasiantuntija

Kuopion kaupunki

**Sakari Kainulainen**

asiantuntija

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

dosentti

Itä-Suomen ja Turun yliopistot

## Moniammatillisesta yhteistyöstä digitaaliseksi ja monialaiseksi asiakastyöksi

**P**alvelujärjestelmän monimutkaisuudesta, palvelujen siiloutumisesta, asiakastiedon hajautumisesta ja moniammatillisen yhteistyön haasteellisuudesta on käyty keskustelua pitkään. Tässä artikkelissa kerrotaan Kuopiossa kehitetystä ja testatusta toimintamallista, joka perustuu asiakkaalle laadittuun yhteen yhteiseen palvelusuunnitelmaan, asiakkaan itsensä määrittelemiin elämänhallinnan haasteisiin ja voimavaroihin sekä asiakkaan ja ammattilaisten yhteiseen digitaalisen palvelualustaan. Kokeiluun sisältyi muun muassa monialaisten ja moniammatillisten työmenetelmien kehittämistä sekä niiden kokeilemistä asiakastyössä.

Kahdeksan paikkakuntaa osallistui vuosien 2015–2016 aikana valtiovarainministeriön kansalliseen kuntakokeiluhankkeeseen tavoitteena kokeilla ja kehittää sektorirajat ylittävää hyvinvoinnin integroitua toimintamallia. Kuopion kaupunki oli yksi

kokeiluun osallistuneista paikkakunnista. Kokeilut toteutettiin niin sanotun kuntakokeilulain (ks. Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista 1350/2014) periaatteita noudattaen. Lakia on myöhemmin tässä artikkelissa kutsuttu kokeilulaiksi.

Euroopan komission (2006) mukaan kokeilemalla kehittämisellä (experimental development) tarkoitetaan erilaisten tieteellisten, teknologisten, liiketoiminnallisten tai muunlaisten tietojen hankkimista, tiedon yhdistämistä ja jalostamista sekä näin syntyvän uuden tiedon pohjalta olemassa olevien suunnitelmien, toimintamallien tai järjestelyjen uusimista parempien prosessien, tuotteiden tai palvelujen aikaansaamiseksi. Tarvittavan tiedon hankkimiseksi palveluja ja prosesseja testataan ja kokeillaan käytännössä ilman että tavoitteena olisi saada aikaan pysyvää toiminnallista muutosta. (EU 2006.) Kokeilemalla kehittäminen oli Kuopion kehittämistyön keskeinen periaate.

Kokeilulain mukaan kehitystyön ja kokeilujen tuli edesauttaa asiakaslähtöisten, tehokkaiden ja vaikuttavien moniammatillisten toimintamallien luomista. Hyvinvoinnin integroidun toimintamallin tuli edistää palveluja käyttävän henkilön (asiakkaan) elinolosuhteita ja yksilöllisiä palvelutarpeita laaja-alaisesti. Kokeiluun piti sisällyttää monialaista yhteistyötä ja palvelusuunnitelmien yhdistämistä yhden ammattihenkilön toimiessa asiakkaan yhdyshenkilönä, asiakasvastaavana. Laaja-alaisuutta kuvaavat kokeilulaissa mainitut 16 eri sektorilakia tai asetusta, joissa on maininta ammattilaisen velvoitteesta laatia asiakkaalle palvelusuunnitelma. Yhdistämismahdollisuuden piiriin kuuluvia erilaisia palvelu-, hoito-, huolto-, aktivointi-, kuntoutus- ym. asiakassuunnitelmia on kaikkiaan 24. Kokeilujen aikana syntyneet palvelusuunnitelmien yhdistelmät täytyi lain mukaan tallentaa tätä varten perustettuun määräaikaiseen palvelusuunnitelmien yhdistämiskokeilun asiakasrekisteriin, erilleen asiakkaalle eri palveluprosesseissa laadituista suunnitelmista.

Kuopion kokeiluun osallistui 17 eri alan ammattilaista 11 eri yksiköstä. Mukana oli nuorisopalvelujen, oppilashuollon, terveydenhoidon, aikuissosiaalityön, lastensuojelun sekä päihde- ja mielenterveystyön edustajia. Yksiköt edustivat kuntapalveluja, erikoissairaanhoidon, ostopalveluja ja järjestösektoria. Mukana olevat toimijat muodostivat eräänlaisen palveluhybridin, jossa pyrittiin tarjoamaan aiempaa kokonaisvaltaisempaa palvelua niin sanotun yhden luukun ja matalan kynnyksen periaatteella (ks. Leemann & Hämäläinen 2015).

Kokeiluun osallistuneet nuoret olivat 16–29-vuotiaita, ja pääosa heistä useiden samanaikaisten palvelujen käyttäjiä. Työntekijät ehdottivat kokeiluun osallistumista nuorille, joilla oli ennestään asiakkuus tai joiden asiakkuus oli alkamassa. Suosituksaan kokeiluasiakkaaksi nuoret antoivat kirjallisen suostumuksen palvelusuunnitelmien yhdistämiseen. Nuorilla oli keskeinen rooli kehittämistyössä. Heiltä tulleita ideoita ja ajatuksia hyödynnettiin läpi kokeilun. Ammattilaisten omien kokeilujen toteuttamista ja kehittämistyön edistymistä tuettiin 2–4 viikon välein pidetyin työpajatapaamisin. Tapaamisilla jaettiin ja keskusteltiin asiakaskokeilun hyvistä ja haasteellisista kokemuksista ja keskityttiin mahdollisten ongelmien ratkaisuun. Myös hyvien käytäntöjen levittäminen oli tärkeää. Asiakastyötä koskevia yksityiskohtaisia ohjeita tai sääntöjä haluttiin lähtökohtaisesti välttää ja antaa tämän sijaan ammattilaisille mahdollisuus kokeilla monialaisen asiakastyön käytäntöjä sillä tavoin kuin tämä heitä ja heidän asiakkaitaan parhaiten palvelisi. Aidon asiakaskokeilun tarkoitus olikin tuottaa tietoa ja ideoita suoraan asiakas-ammattilais -rajapinnasta.

Kokeilulaissa todetaan, että palvelusuunnitelmien yhdistämisen tarkoituksena on sovittaa yhteen asiakkaan erilaiset palvelutarpeet ja palvelut tarkoituksenmukaisella tavalla sekä tehostaa hallintoa. Kehittämistyö käynnistettiin läpikäymällä kokeiluun osallistuvien pääosin sosiaalihuollon, terveydenhoidon ja

oppilashuollon ammattilaisten käyttämiä erilaisia palvelutarpeiden arviointimenetelmiä ja palvelusuunnitelmaesimerkkejä. Läpikäynnin tuloksena työntekijät totesivat, etteivät asiakasvas- taavana kykenisi eivätkä hallitsisi useiden suunnitelmien yhdistämistä. Suunnitelmat ovat eri toimialoilta, eri tietojärjestelmissä, eri palveluprosesseista, eri ammattilaisten laatimia, erilaisin arviointimenetelmin ja työmenetelmin toteutettuja ja perustuvat eri lainsäädäntöihin.

Palvelujen ja palvelutarpeiden kokonaisvaltaiseen yhteensovittamiseen oli löydyttävä jokin muu keino. Kuopiossa päätettiin yrittää ratkaista ongelma laatimalla asiakkaalle henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen parissaan työskentelevien ammattilaisten kanssa. Koska näin laajaa - palvelut horisontaalisesti ja vertikaalisesti yhdistävää - integraatiota ei aiemmin ollut kokeiltu eikä palvelusuunnitelmien yhdistämisestä nuorten palveluissa löytynyt aiempaa tietoa, päätettiin hyvinvointisuunnitelmaa testata kokeilukulttuurin periaattein suoraan käytännössä. Näin saatiin hyvinvoinnin integroidun toimintamallin kehittämistä varten tarvittavaa tietoa. Hyvinvointisuunnitelman kokeilun ajan asiakkaille tehtiin myös perinteiset sektorilainsäädäntöön perustuvat palvelusuunnitelmat, koska kokeilulaki edellytti näin toimittavan.

### **Palvelukokemus ja asiakasymmärrys**

Kokeilulain tavoitteena on aikaansaada asiakaslähtöinen, tehokas, vaikuttava ja asiakkaan elinolosuhteita laaja-alaisesti edistävä hyvinvoinnin integroitu toimintamalli. Kuopiossa kokeiluhankkeen ohjausryhmän mukaan toimintamallin tuli myös edistää asiakkaan osallisuutta ja hyödyntää digitaalisuutta. Keskeiseksi kehittämisen lähtökohdaksi päätettiin ottaa asiakkaan omien ajatusten ja näkemyksen kuuleminen niin palvelujen käytöstä, nuorten arjessa pärjäämisen haasteista kuin elämänhallinnan tilanteesta ja tulevaisuuden toiveista.

Samaan aikaan kuntakokeilun kanssa Kuopiossa toteutettiin erillinen tutkimushanke, jonka yhteydessä ryhmähaastateltiin 106 nuorta heidän palvelukokemuksistaan. Alustavia tulkintoja nuorten haastatteluista käytettiin asiakaskokemuksina ja palvelujen kehittämistarpeina myös kuntakokeilussa. Rytkösen ym. (2016) tutkimuksessa tunnistettiin kuopiolaisnuorista kerätyn aineiston pohjalta neljäntasoisia osallisuuden kokemuksia nuoren ja ammattilaisen kohtaamisissa: nuori voi kokea tulevansa häntä kannustavaan ja hänestä välittävään ilmapiiriin (osallisuuteen kutsuva taso), nuoren tarpeita vastaavaan miellyttävään ilmapiiriin (osallisuuden mahdollistava taso), epämiellyttävään ja nuoren tarpeet ohittavaan ilmapiiriin (osallisuuden estävä taso) ja jopa lannistavaan, kylmään ja uhkaavana koettuun ilmapiiriin (osallisuuden poissulkeva taso). Työntekijän asenteella ja kohtaamistaidoilla on tutkijoiden mukaan keskeinen rooli kannustavan ilmapiirin luomisessa. (Rytkönen ym. 2016.)

Myös kuntakokeilussa mukana olleilta ammattilaisilta kerättiin kokemustietoa kuopiolaisnuorten arjessa pärjäämisen haasteista. Elämänhallinnan haasteita koottiin ammattilaisten kirjoittamien ja erilaisia asiakastilanteita kuvaavien esimerkkitapausten avulla. Ammattilaisten kirjoittamat esimerkit osoittivat, että palveluihin hakeutuvien kuopiolaisnuorten arjessa pärjäämistä vaikeuttavat erilaiset työhön, opiskeluun, terveyteen, asumiseen, ystäviin ja perheeseen, raha-asioihin ja muuhun elämään liittyvät ongelmat (ks. Kuva 1. Kuopiolaisnuorten arjessa pärjäämisen haasteita ammattilaisten mukaan). Esimerkkitapausten perusteella huomattiin myös, että ammattilaiset havainnoivat ja dokumentoivat asiakkaan elämäntilannetta ja haasteita eri näkökulmista ja eri tavoin. Yksi ammattilainen kuvaa asiakkaansa tilannetta alkoholin ja lääkkeiden sekakäytöksi, joku toinen voi puhua pössyttelystä tai repsahelusta. Aineiston luokittelun sijaan nähtiin tärkeäksi, että säästetään ja käytetään niitä käsitteitä, joita nuoret ja ammattilaiset palvelutilanteissa käyttävät.

Esimerkkitapausten pohjalta koottu yhteenveto herätti ammattilaiset itsensä keskustelemaan nuorten arjessa selviytymisestä ja siitä, miten heidän pärjäämistään voidaan tukea. Työntekijät totesivat, että nuorta harvoin vaivaa vain yksi ongelma. Useimmiten asiat johtavat ongelmasta toiseen ja kolmanteen. Nuoren ongelmat ja palvelut alkavat kasautua. Palveluja käyttäessään nuoret ovat tarpeineen ja ongelmineen erilaisissa elämäntilanteissa ja vaiheissa, minkä vuoksi nuoria on vaikea lokeroita tai luokitella palvelukokonaisuuden perusteella.

### Kuopiolaisnuorten arjessa pärjäämisen haasteita..

- Ei koulutusta
- Poissaoloja koulusta
- Opinnot keskeytyneet
- Ammattiala epäselvä
- Ilman työkokemusta
- Toimeentulo-ongelmat
- Ei hallitse rahankäyttöä
- Laskut maksamatta, velkaantuminen
- Väliäinen sosiaalinen verkosto
- Yksinäisyys, ihmiskäyttö, jännitys
- Eristäytyminen
- Ei kavereita
- Harvoin tekemisissä ihmisten kanssa
- Epäsosiaalinen persoonallisuus
- Huonot välit vanhempiin, perhe väsy
- Ahdistuneisuus
- Mielialaongelmat
- Masennus
- Itsetunto- ja itsearvostusongelmat
- Itsetuhoisuus
- Syömishäiriö, anoreksia, alhimmishäiriöt
- Isä huolehtii, että poika saa edes ruokaa
- Sosiaalisten tilanteiden pelko
- Päihteiden käyttöä
- Kannabista, pössyttelyä, Subutexia
- Tolkuton alkoholin käyttö
- Päihdetausta + repsahelua
- Alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttöä
- Ei aio lopettaa pössyttelyä
- Pelaamista, rahat menee pelaamiseen
- ADHD
- Unettomuus, mielihäiriöt
- Asunnottomuus
- Rikokset
- Valehtelua ja huijaamista
- Asumisjärjestelyt hakusessa
- Traumaattinen perhetausta
- Itsekseen pärjääminen ei onnistu
- Kavereiden kanssa hengailu ympärivuorokautista
- Ei mielekästä tekemistä
- Päivärytmi sekaisin
- Ei jaksaa tai osaa hoitaa asioita
- Elämä sekaisin - odottaa palveluun
- Ei käy hänelle varatuilla käynnillä
- Kokee lääkityksen riittämättömäksi
- Ei huolehdi lääkityksestä, lääkitys keskeytynyt

© Kuopion kuntakokeilut 2015-2016

Kehittäjätyöntekijöiden omia aitoja asiakastilanteita mukaeluvia testitapauksia

Kuva 1. Kuopiolaisnuorten arjessa pärjäämisen haasteita ammattilaisten mukaan.

Myös Kuopion kokeilussa todettiin, että asiakkaan erilaiset ongelmat hoidetaan lainsäädännöllisistä, teknologisista, rahoitukseen, ammattilaiseen koulutustaustaan tai organisaatioihin liit-

tyvistä tekijöistä johtuen usein eri puolilla palvelujärjestelmää ja erilaisin perustein syntyneinä asiakkuuksina. Kun jokaisen eri ongelman ratkaisemiseksi alkaa erillinen palveluprosessi erillisine asiakassuunnitelmineen, katoaa kokonaisuymmärrys asiakkaan elämästä ja tilanteesta. Asiakkaat saattavat jopa kokea, että heidän elämänhallintansa on ammattilaisten käsissä: *”Me ollaan sätkynukkeja, meitä käskytetään, meiltä ei kysytä mitään”*, kuten Rytkösen (2016) ryhmähaastatteluun osallistunut nuori toi asian esille.

Asiakkaan tarpeenmukaisesta palvelusta huolehtiminen voi olla vaikeaa palvelujärjestelmän eri toimijoiden tasolla mutta samankin organisaation sisällä kuten Isoherranen (2012) on osoittanut sairaalaympäristössä: keskeiset haasteet liittyivät hänen tutkimuksensa mukaan vaikeuteen selkeyttää rooleja samalla kun pitää niitä joustavina vastaamaan muuttuvia tarpeita, vastuukysymysten määrittelyyn, yhteisen tiedon luomisen käytäntöihin sekä tiimityön ja vuorovaikutustaitojen oppimiseen kuten myös organisaation rakenteisiin. Nämä kaikki asettavat työntekijät eri sektoreilla uudenlaisten taitojen opetteluun eteen. Erityisesti tämä tarkoittaa muutosta johtamistapoihin. Määttä ja Keskitalo (2014) ovat analysoineet eri organisaatioiden välistä yhteistyötä monista ongelmista kärsivien nuorten kohdalla. He näkivät useita sektoreiden välistä yhteistyötä vaikeuttavia tekijöitä, joista nostavat esille esimerkiksi salassapitovelvoitteet sekä toisistaan poikkeavat toimintakulttuurit. Tutkijat peräänkuuluttavat erityisesti vastuunottamisen tärkeyttä asiakassuhteen syntyessä. Valtioneuvoston kanslian tilaamassa Yhteiskunnan syrjällä-hankkeessa (Määttä & Määttä 2015) muotoiltiin viisi politiikka-suositusta palveluiden parantamiseksi. Samalla suositukset kuvaavat nykyisten palveluiden ongelmakohtia. Suositusten mukaan nuorten matalan kynnyksen palvelu on saatava jokaiseen kuntaan, nuorelle on nimettävä luottotyöntekijä ja tehtävä yksi suunnitelma, huolehdittava nivelvaiheista, tarjottava sosiaali-

työn tukea nuoren tulevaisuuden suuntaamiseksi (esim. koulu-tus) ja nuorten tukijärjestelmää on johdettava kokonaisuutena.

### Henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma

Eri puolilla palvelujärjestelmää laadittujen asiakassuunnitelmien yhdistämisen sijaan Kuopiossa päätettiin kokeilla asiakkaan kanssa yhdessä laadittavaa henkilökohtaista hyvinvointisuunnitelmaa. Suunnitelman tavoitteeksi kirjattiin asiakkaan oman elämän tavoite, vaikkapa opiskelupaikan saaminen kahden vuoden päähän. Suunnitelman toteuttamisen keinoina lueteltiin asiat, joilla asiakkaan elämäntavoitteen toteutumista voidaan tukea: asiakkaan itsenäisesti tekemät asiat tai toimenpiteet, asiakkaan lähipiirinsä kanssa yhdessä tekemät asiat sekä palvelujärjestelmän keinot. Seurantatietoihin asiakas ja ammattilaiset dokumentoivat keskeiset seikat asioiden etenemisestä, ja lisätietoihin kirjattiin muistiin seuraavan käynnin tiedot. Yhteystiedoissa olivat niin nuoren kanssa työskentelevien ammattilaisten kuin nuoren lähipiirinkin tiedot. Lähipiirillä viitataan käsitteeseen ”significant other”, jolla kuvataan ihmisiä, joilla on positiivinen yhteys henkilön hyvinvointiin (Dictionary.com 2017). Yleensä nämä ovat perheenjäseniä tai lähisukulaisia mutta myös muita, jotka ovat läheisessä suhteessa nuoreen. Heinon (2013, 102) mukaan ”on tarpeen ottaa käyttöön työtapoja, joissa yhdessä lapsen kanssa kartoitetaan lapselle merkitykselliset läheiset sekä vahvistetaan näitä kannattelevia suhteita, yhteisöllisyyttä”. Hyvinvointisuunnitelman loppuun oli kirjoitettu tiivistetty kuvaus nuoren nykytilanteesta ja aiemmin saaduista palveluista. Kokeiluun osallistuvien työntekijöiden kanssa sovittiin lisäksi, että suunnitelmaan kirjataan ongelmakeskeisten palvelutarpeiden lisäksi myös nuoren vahvuuksia ja kiinnostuksenkohteita. Suunnitelman tietorakenne muokkautui asiakaskokeilun aikana, ja sen lopullisen muodon katsottiin tarvitsevan vielä laajempaa keskustelua ja arviointia.

Aidossa asiakasympäristössä toteutetun kokeiluvaiheen ajan Kuopiossa käytettiin sähköistä palvelualustaa, jota pystyivät käyttämään sekä kokeiluun osallistuvat työntekijät että asiakkaat. Palvelualustan avulla hyvinvointisuunnitelmaa voitiin täydentää siellä, missä asiakas asioi. Nuori saattoi myös kirjjata suunnitelmaan omia terveisiään, milloin se hänelle sopi. Palvelualustan sähköisten tietoturvallisten viestien avulla ammattilaiset ja asiakkaat tavoittivat toisensa ja ammattilaiset pystyivät viestimään toisilleen asiakasta koskevista asioista. Nuoret keksivät mobiililaitteelle skaalautuvalle hyvinvointisuunnitelmalle uusia käyttökohteita myös varsinaisen kokeiluhankkeen ulkopuolelle. Muun muassa erikoissairaanhoidon poliklinikan, lääkärin vastaanoton ja Kelan kautta tuli yhteydenottoja, joissa oltiin kiinnostuneita hyvinvointisuunnitelmasta ja sen käytöstä. Digitaalisen ”reissuvihkon” tapaan toimiva sähköinen palvelualusta mahdollisti aidosti monialaisen asiakasprosessin, yhteisen asiakastiedon ylläpitämisen sekä viestinvälityksen ammattilaisten ja asiakkaan kesken.

### Työnjako ja palvelujen priorisointi

Kokeilulaki edellytti, että kehitettävän toimintamallin tulee edistää palveluja käyttävän henkilön (asiakkaan) elinolosuhteita ja yksilöllisiä palvelutarpeita laaja-alaisesti. Kokeiluun osallistuneet työntekijät kokivat, että yhdistetyn suunnitelman laatiminen eri palvelujen yhteydessä tehtyjä palvelusuunnitelmia yhdistämällä ei ole mahdollista. He eivät myöskään pitäneet järkevänä, että uuden suunnitelman laatiminen perustuisi useisiin eri ammattilaisten käyttämiin palvelutarpeen arviointimenetelmiin tai lomakkeisiin. Käytössä on niin monenlaisia arviointilomakkeita, että niiden käyttäminen samanaikaisesti ei ole järkevää. Toisaalta ammattilaiset kokivat, etteivät he pysty arvioimaan palvelutarvetta kuin omasta puolestaan. Kokeilussa alettiin pohtia, minkä sisältöinen asiakkaalle laadittavan palvelusuunnitelmien yhdistelmän tulisi olla ja millaisiin tietoihin sen pitäisi perustua.

Ongelman ratkaisemiseksi lähdettiin etsimään laaja-alaista nuoren elinolosuhteita, elämänhallintaa ja pärjäämistä kuvaavaa mittaria tai menetelmää, jonka pohjalta henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma olisi mahdollista laatia.

Laaja-alaista elämänhallinnan ja pärjäämisen mittaria ei löytynyt, vaikka sitä kuopiolaisten työntekijöiden, kehittämisasiantuntijoiden ja palveluista vastaavien päälliköiden avulla etsittiin. Kaupungin johdon ehdotuksesta otimme yhteyttä Itä-Suomen yliopiston syrjäytymis- ja heikko-osaisuustutkijoihin. Professori Juho Saari ymmärsi hyvin ongelmamme mutta totesi, ettei häneltäkään löydy kaipaamamme menetelmää tai kyselyä. Hänen mukaansa olisi kiinnostavaa kehittää sellainen. Saari ohjasi meidät Diakonia-ammattikorkeakoulun asiantuntija ja dosentti Sakari Kainulaisen puheille. Saari ja Kainulainen olivat osallistuneet vastikään yliopistolla päättyneeseen Yhteiskunnan syrjällä -tutkimushankkeeseen, ja heillä oli hyvät valmiudet lähteä etsimään ratkaisua nuoren elämänhallinnan arvioimiseksi. Aloitimme Kainulaisen kanssa yhteistyön.

### Nuoren elämänhallinnan 3X10D-itsearviointi

Kuopiossa esiin nousseiden kehitystarpeiden, kokeilulain periaatteiden ja uusimman syrjäytymistutkimustiedon pohjalta aloitettiin ideointi, tiedonhankinta ja monivaiheinen testaus, joiden tuloksena syntyi kokonaisvaltainen nuorten ja nuorten aikuisten elämäntilannetta ja tavoitteita mittaava itsearviointimenetelmä 3X10D. Itsearviointimenetelmän kehittämisessä lähtökohtina olivat muun muassa nuoruuden ikävaiheelle tyypilliset erityispiirteet ja hyvinvointitutkimuksissa yleisesti ihmisille määritellyt tärkeät elämänalueet sekä erityisesti näkemys siitä, että on tärkeää tunnistaa myönteisiä tekijöitä nuoren elämässä (ks. Kainulainen ja Juutinen 2016).

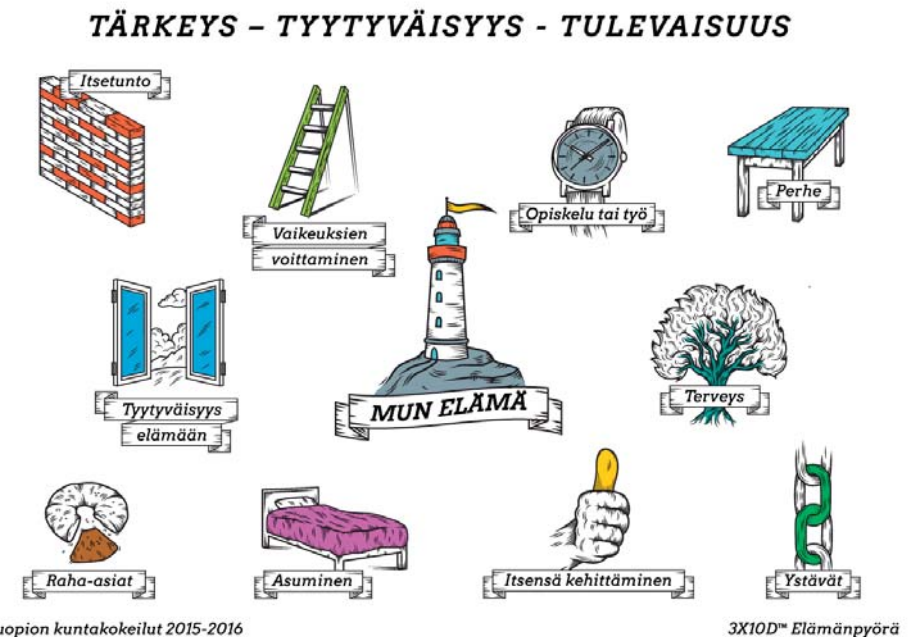
3X10D-itsearviointi koostuu kymmenestä nuoren elämän kannalta keskeisestä elämänalueesta: opiskelu tai työ, perhe, ystävät,



terveys, itsensä kehittäminen, asuminen, raha-asiat, itsetunto, vaikeuksien voittaminen ja tyytyväisyys elämään. Näitä kukaan nuori arvioi sen näkökulmasta, kuinka tärkeäksi ne koee ja kuinka tyytyväinen niiden nykytilaan on. Arvioinneissa käytetään asteikkoa nollasta (erittäin tärkeä / erittäin tyytymätön) kymmeneen (erittäin tärkeä / erittäin tyytyväinen). Lisäksi nuori voi asettaa itselleen tavoitteita kustakin elämänalueesta sanallisesti. Itsearviointi auttaa nuorta tunnistamaan oman elämän kannalta merkityksellisiä asioita sekä ammattilaista näkemään, mitä nuorelle kuuluu, mikä nuoren mielestä on tärkeää ja mitä hän haluaa omalta tulevaisuudeltaan. Itsearviointia tehtiin kokeilun ajan lomakekyselynä käyttäen sähköistä palvelualustaa, jossa tieto oli saman sisältöisenä nuoren itsensä ja hänen kanssaan työskentelevien ammattilaisten käytettävissä. Uudenlaista ja kokonaisvaltaista tietoa piti myös opetella käyttämään ja hyödyntämään perinteisten omien palveluprosessien tarpeisiin kehitettyjen menetelmien rinnalla.

Kokeiluun osallistuneiden ammattilaisten yhteisissä työpaikoissa keskusteltiin nuoren antaman tiedon tulkinnoista ja palveluohjauksesta sekä opeteltiin yhdistämään nuoren itsensä antamaa tietoa palvelujärjestelmän mahdollisuuksiin. Asiakkaille nimetyt henkilökohtaiset vastuutyöntekijät toimivat kuin yhtenä luukkuna palvelujärjestelmään. Kaikille yhteinen 3X10D-menetelmä auttoi ammattilaista lähestymään asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Menetelmä auttoi keskustelemaan palvelujen priorisointitarpeista (asiat, jotka nuoren mielestä ovat tärkeitä mutta joihin hän ei ole tyytyväinen) tai jopa ammattilaisten välisestä työnjaosta (mitkä asiat tehdään ensin, miten nuorta voidaan auttaa). Kokeilussa todettiin, että 3X10D-kysely ei voi korvata eri ammattilaisten käyttämiä perinteisiä mittaamis- ja arviointimenetelmiä (kuten mielialaseula, kouluterveyskysely), mutta sitä voidaan hyödyntää yhteisenä ikkunana nuoren asiakkaan elämään.

Kyselylomakkeesta visualisoitiin 3X10D Elämänpyörä (Kuva 2.) Elämänpyörän avulla ammattilainen ja nuori saattoivat käynnistää kokonaisvaltaisen elämänhallinnan keskustelun. Elämänpyörä konkretisoi, mistä tässä toimintamallissa ja työskentelytavassa – tai elämässä yleisesti – on kysymys. Kuvan perusteella nuori saattoi itse valita, missä järjestyksessä hän elämänsä asioista kertoo. Työntekijöiden mukaan toiset kävivät heti käsiksi vaikeisiin asioihin, toisille on helpompaa aloittaa niistä asioista, jotka ovat kunnossa. Visualisoinnilla haluttiin vastata nuorten antamaan palautteeseen siitä, että he saattavat kokea katsekontaktiin perustuvan työskentelyn ammattilaisen kanssa hankalaksi tai jopa ahdistavaksi.



Kuva 2. 3X10D Elämänpyörä – 10 aihepiiriä ja 3 näkökulmaa

## **Kumppanityöntekijä, oma työntekijä, asiakasvastaava, rinnallakulkija**

Kokeilulain mukaan monialaiseen yhteistyöhön tulee kuulua eri viranomaisia ja muita toimijoita asiakkaan palvelutarpeiden mukaisesti. Kuopiossa tätä kokeiltiin – eikä pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannossa vaan myös ottamalla mukaan vaativien ja matalan kynnyksen palvelujen edustajia sekä sosiaali- ja terveystieteiden opetusministeriön hallinnonaloilta, ostopalveluista ja kolmannelta sektorilta. Laissa todetaan myös, että yhden yhteistyöhön osallistuvista ammattihenkilöistä tulee toimia asiakasvastaavana.

Kokeilulain asiakasvastaava-käsite muuttui Kuopiossa vastuutyöntekijäksi. Perusteena oli, että sosiaalityössä työntekijöitä oli jo aiemmin nimetty tähän rooliin sosiaalihuoltolain perusteella. Muilla kuntakokeiluun osallistuneilla paikkakunnilla asiakasvastaavista käytettiin muun muassa nimitystä oma työntekijä tai kumppanityöntekijä. Kuopiossa asiakkaalle nimetyt vastuutyöntekijän tehtävänä oli auttaa asiakasta palvelujärjestelmään liittyvissä kysymyksissä, ja työntekijä saattoi myös lähteä asiakkaan mukaan muihin palveluihin, mikäli asiakas sitä halusi. Kokeilun aikana vastuutyöntekijää alettiin kutsua myös rinnalla kulkijaksi. Rinnalla kulkijan tehtävänä ei ole tehdä asioita asiakkaan puolesta vaan hänen rinnallaan tai kanssaan.

Kuopion hyvinvoinnin integroidussa toimintamallissa vastuutyöntekijä allekirjoitti asiakkaan kanssa suostumuksen, jossa nuori antoi luvan asiakastietojen yhdistämiseen hyvinvointisuunnitelmaa varten. Vastuutyöntekijä keskusteli asiakkaan kanssa elämänhallinnan kokonaisvaltaisesta työskentelytavasta, jonka jälkeen hän lähetti asiakkaalle 3X10D-itsearviointin täytettäväksi. Asiakkaan täyttämä itsearviointi näkyi vastuutyöntekijälle, ja siitä keskusteltiin asiakkaan ja vastuutyöntekijän kesken asiakaskäynnillä. Keskustelut saattoivat viedä joskus kahdenkin asiakaskäynnin verran. Vastuutyöntekijä myös käynnisti

hyvinvointisuunnitelman laatimisen yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijällä oli tarvittaessa mahdollisuus olla yhteydessä muihin asiakkaan kanssa työskenteleviin ammattilaisiin hyvinvointisuunnitelman tietojen täydentämiseksi. Työntekijöillä, jotka osallistuivat kokeiluun, oli mahdollisuus täydentää hyvinvointisuunnitelmaa sähköisesti. Muiden kuin kokeiluun osallistuneiden työntekijöiden tiedot asiakkaan hyvinvointisuunnitelmaan täydensi vastuutyöntekijä. Kokeilussa ollut sähköinen palvelualusta siis mahdollisti ikään kuin asiakaskohtaisen tiimityön rakenteen. Hyvinvointisuunnitelman tiedot olivat ajantasaisina sekä asiakkaalla että hänen kanssaan työskentelevillä ammattilaisilla.

## **Nuorten lisäksi myös palvelujärjestelmässä arjessa pärjäämisen haasteita**

Paljon palveluja käyttävät asiakkaat käyttävät myös paljon resursseja. Sen vuoksi onkin sekä inhimillisesti että resurssien käytön kannalta väärin, jos paljon palveluja käyttävät eivät koe hyötyvänsä palveluista. Kuopion hyvinvoinnin integroidussa toimintamallissa nuorelle annettiin enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa hänelle suunniteltuihin palveluihin ja tavoitteisiin. Nuoret sitoutuivat hyvinvointisuunnitelmansa tavoitteisiin, kun he osallistuivat itse niiden laatimiseen. Kokeilussa myös huomattiin, miten työlästä useiden eri palvelujen käyttäminen sokkeloisessa palvelujärjestelmässä on nuorille. Palvelujärjestelmä erilaisine asiakkuuskäsitteineen, organisaatioineen, prosesseineen ja eritasoisine palveluineen ei ole yksinkertainen hahmotettava ammattilaisille, puhumattakaan nuoresta, jonka voimavarat eivät tahdo riittää edes arjesta selviytymiseen. Eräs nuori kertoi jääneensä viikoksi pois koulusta pystyäkseen asioimaan palveluissa. Nuoret myös saattoivat kokea joutuneensa tiedonvälittäjiksi eri ammattilaisten välillä asioissa, joita he eivät itsekään ymmärrä.

## Miten tästä eteenpäin?

Kuopion ja seitsemän muun paikkakunnan mahdollisuudet palvelusuunnitelmien yhdistämiskokeiluun päättyivät määräaikaisen kokeilulain päättyessä 2016 lopussa. Eri ammattilaisten ja mahdollisesti myös asiakkaan saatavilla oleva yksi palvelusuunnitelma edellyttää tiedonhallinnan ja rekisterinpidon osalta säädösuudistusta, joka on parhaillaan sosiaali- ja terveystieteiden selvitysvaiheessa. Elämänhallinnan itsearviointimenetelmän jatkokehittäminen on siirtynyt osaksi kansallista Omat digiajan hyvinvointipalvelut ODA-hanketta. ODA-hankkeen resurssein on myös ollut mahdollista laajentaa itsearviointimenetelmän kehittämistä uusille asiakasryhmille. Kuntakokeilussa kehitetty monialainen ja moniammatillinen toimintamalli on myös sisällytetty Pohjois-Savon maakuntaudistuksen lasten, nuorten ja perheiden palvelujen muutosohjelmaan (Yhdessä!-hanke).

Elämänhallinnan itsearviointikyselyn tai hyvinvointisuunnitelman sähköistäminen mahdollistaa hyvinvoinnin integroidun toimintamallin kaltaisen toiminnan käyttöönoton. Kyse ei ole vain teknologinen. Kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan elämänhallintaan sekä asiakkaan ja eri alan ammattilaisten kesken yhdessä laadittu suunnitelma palvelujen kokonaisuudesta, priorisoinnista ja työnjaosta on toimintakulttuurinen muutos. Olipa kyse palvelujen integroinnista tai hyvinvoinnin integroiduista toimintamalleista, viime kädessä on kysymys palveluista, jotka annetaan ihmiseltä ihmiselle. Voivatko palvelut edes olla vaikuttavia, ellei asiakas pysty niihin vaikuttamaan? Työntekijän muuttuminen asiakkaan arjessa selviytymisen rinnalla kulkijaksi ja yhdeksi luukuksi palvelujärjestelmään edellyttää uudenlaista roolia sekä suhteessa asiakkaaseen että asiakkaan kanssa toimi- viin muihin työntekijöihin. Kuopion hyvinvoinnin integroidun toimintamallin pohjalta kehittämistyötä on hyvä lähteä jatka- maan eteenpäin.

## Lähteet

- Dictionary.com (2017) "Significant other". The American Heritage® New Dictionary of Cultural Literacy, Third Edition. Retrieved August 18, 2017. Verkkopublication osoitteessa <http://www.dictionary.com/browse/significant-other>
- EU (2006) Community Framework for State Aid for Research and Development and Innovation. Lex EU. 2006/C 323/01. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006XC1230\(01\)&qid=1498543396305&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006XC1230(01)&qid=1498543396305&from=EN)
- Heino, Tarja (2013) Lastensuojelun tilastot asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: THL, 84–107.
- Isoherranen, Kaarina (2012) Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18.
- Kainulainen, Sakari & Juutinen, Anna-Mari (2017) Nuoren elämäntilanteen hahmottaminen 3X10D™ -mittarilla. HAMK Unlimited: Scientific 9.2.2017. <https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/nuoren-elamantilanteen-hahmottaminen-3x10d-mittarilla/>
- Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista 1350/2014. 2 luku. Hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskeva kokeilu.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2015) Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra)
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (20), 197–207.
- Määttä, Mirja & Määttä, Anne (toim.) (2015) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015.
- Rytkönen, Minna & Kaunisto, Merita & Pietilä, Anna-Maija (2016) Nuoren osallisuuden toteutumisen tasot sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluissa. Tutkiva Hoitotyö 14(4), 31–38.

**Teija Frangen**

VTM, työnohjaaja, vastaava sosiaalityöntekijä  
HYKS Psykiatria

**Katariina Bärlund**

VTM, väitöskirjatutkija, vastaava sosiaalityöntekijä  
HYKS Psykiatria

**Marko Muukka**

sairaanhoitaja YAMK, kehittämisspällikkö  
HYKS Psykiatria, IT-psykiatrian ja psykososiaalisten hoitojen linja

## Reaaliaikainen etäsosiaalityö

**T**ässä artikkelissa kerrotaan HYKS Psykiatriassa<sup>1</sup> käytettävästä videovälitteisestä etähoidosta, joka otetaan käyttöön vaiheittain myös sosiaalityössä. HYKS Psykiatrian yksi vuoden 2017 avaintavoitteista on etähoitojen kasvattaminen. Psykiatrisen erikoissairaanhoidon sosiaalityössä tämä tarkoittaa sitä, että viisi prosenttia potilastapaamisista, yhteydenpidosta perheen, omaisten tai viranomaisten kanssa tai esimerkiksi sairaaloiden välillä toteutuu videovälitteisenä. Sosiaalityön etävastaanoton käyttö potilastyössä kasvaa samaan aikaan valtakunnallisen Mielenterveystalo.fi-verkkopalvelun sisältämien sosiaalityön omahoito-ohjelmien kanssa. Mielenterveystalo.fi on kaikille avoin psyykkistä hyvinvointia edistävä nettipalvelu, jossa on tietoa aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdeasioista. Palvelun avulla

voi arvioida omaa tai toisen psyykkistä vointia ja löytää paikkoja, jotka tarjoavat tilanteeseen sopivaa apua. Palvelussa on myös omahoito-ohjelmia, joilla voi edistää omaa hyvinvointia.

Etähoidot liittyvät sähköisten terveystalveluiden kehittämiseen, johon HYKS Psykiatriassa on viime vuosina panostettu. Digitaalisia, monikanavaisia, uusia ja innovatiivisia sosiaalityön palveluja kehitetään osaksi Mielenterveystalo.fi-nettipalvelua. Ensimmäinen sosiaalityön pilottihanke yhteistyössä IT-psykiatrian ja psykososiaalisten hoitojen linjan kanssa oli Taloudellisen ahdingon omahoito -ohjelma. Seuraavana valmistui Perheen taloudellinen tuki nuorten psyykkisissä sairauksissa -opas sekä Takaisin työhön -omahoito. Pilottihankkeen jälkeen yhteistyö Terveyskylän<sup>2</sup> kanssa tiivistyi ja digitaalisten sosiaalityön palvelujen kehittäminen on laajentunut valtakunnalliseksi kehittämistyöksi.

HYKS Psykiatria tarjoaa valtakunnallisesti myös nettiterapiaa. HUS<sup>3</sup> Nettiterapiat ovat selaimessa toimivia terapiaohjelmia. Nettiterapiassa pureudutaan mielenterveyden ongelmiin tunnistamalla haitallisia ajatuksia ja opettelemalla uusia toimintatapoja. Asiakkaan itsenäistä työskentelyä ohjaa nettiterapeutti. Nettiterapiaan pääsee lääkärin läheteellä ja se on asiakkaalle ilmaista. Läheteen voi kirjoittaa niin julkisen kuin yksityisenkin tahon lääkäri.

Etähoidot ovat osa laajaa valtakunnallista sähköisten terveystalveluiden kehitystä. Nämä luovat mahdollisuuksia tavoittaa ja tukea uusia asiakasryhmiä, tukevat palveluihin ohjautumista varhaisemmassa vaiheessa, tehostavat työtä ja parantavat laatua. Kyse on palvelujen muotoilusta, jossa sosiaalityö on mukana. Videovälitteistä työskentelyä on tarjolla jo nyt ja sitä edelleen kehitetään maanlaajuisesti. Esimerkiksi pohjoisessa Suomessa kuntalaisten käytössä on Virtuaalinen sosiaali- ja terveyskeskus

<sup>2</sup> Terveyskylä on asiantuntijoiden yhdessä potilaiden kanssa kehittämä erikoissairaanhoidon verkkopalvelu, jossa tarjotaan tietoa ja tukea kaikille, hoitoa potilaille ja työkaluja ammattilaisille. Palvelun sisällä toimii virtuaalitaloja eri elämäntilanteisiin ja oireisiin.

<sup>3</sup> Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

<sup>1</sup> Helsingin yliopistollinen keskussairaala Psykiatrian tulosyksikkö

Virtu. Sen palveluvalikoimaan sisältyy kuvapuhelinpalvelu Artic communicator, jolla pääsee näkö- ja kuuloyhteyteen asiantuntijan kanssa. Virtu mahdollistaa videoyhteyden lisäksi myös asiakirjojen jakamisen.

### **Videovälitteinen sosiaalityö HUS:ssa**

Videovälitteinen etätapaaminen tarkoittaa, että työntekijä ja potilas ovat reaaliaikaisessa videoyhteydessä toisiinsa. Videoyhteyttä varten tarvitaan sovellus, päätelaite webkameralla ja internetyhteys. Työskentelytavan on tarkoitus laajentua useampien välitöntä potilastyötä tekevien ammattiryhmien käyttöön. HYKS Psykiatriassa on erityisesti tämän vuoden aikana otettu käyttöön Lync- ja Skype for Business -ohjelmia. Ohjelmat ovat tietoturvallisia ja potilaskäyttöön soveltuvia. Tärkeinä kriteereinä ovat verrattain helppo työasemakohtainen käyttöönotto, toimivuus eri käyttöjärjestelmissä sekä saatavilla oleva tekninen ylläpito ja tuki.

Videovälitteiset tapaamiset ovat luonnollisia, helppokäyttöisiä ja eroavat vain vähän tapaamisesta kasvokkain. Sosiaalityön näkökulmasta keskustelu ja asioiden hoito potilaan kanssa sujuvat samaan tapaan kuin perinteisellä tapaamisella vastaanottohuoneessa. Videovastaanotto sopii yksilötyöstä useamman osallistujan kokouksiin eri toimijoiden kanssa, omaisten ja verkoston kanssa työskentelyyn, konsultaatioihin ja työnohjaukseen. Sen hyötyjä ovat esimerkiksi yhteyden lisämaksuttomuus asiakkaalle ja palvelun tuottajalle, tekninen vaivattomuus ja hyvät käytömahdollisuudet. Ohjelman käytön voi myös lopettaa halutesaan eli sitoutumispakkoa ei ole.

### **Videovälitteisen sosiaalityön implementaatio ja haasteet HYKS Psykiatriassa**

Kesällä 2016 sosiaalityön esimiehet ottivat tehtäväkseen ottaa tuolloin uudeksi työkäytännöksi videovälitteisen sosiaalityön. Tavoitteena on kehittää ja parantaa potilaiden saamaa sosiaali-

työtä sekä pysyä mukana sosiaalityön kehityksen kärjessä. Työtavan jalkautus aloitettiin syksyllä 2016 informoimalla sosiaalityöntekijöitä, keskustelemalla heidän kanssaan, hankkimalla laitteita ja odottamalla työhön ryhtymistä. Työtapaan tutumiseksi edellä mainitut toimet osoittautuivat riittämättömäksi. Kokonaistilanteen hahmottamiseksi ja tiedon saamiseksi yhteiseen keskusteluun päädyttiin tutkivaan työn kehittämiseen, missä käytettiin kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia kyselymenetelmiä, ryhmäkeskusteluja, harjoittelua ja tiedonkeruuta. Tavoitteena oli yhteisellä keskustelulla ja tutkivalla, reflektoivalla tiedonmuodostuksella motivoitua ja päästä eteenpäin uuden työtavan omaksumisessa. Tavoitteena oli myös yhteisen prosessin kautta kehittää ja juurruttaa työtapa sekä tuottaa tietoa videovälitteisestä sosiaalityöstä ja sen mahdollisuuksista.

HYKS Psykiatrian aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön 41 sosiaalityöntekijälle suunnattiin kaksi videovälitteistä tapaamista koskevaa kyselyä. Sosiaalityöntekijät työskentelevät Akuutti- ja konsultaatio-, Mielialahäiriö-, Gero-, Neuro- ja Päihdepsykiatrian sekä Psykoosit ja oikeuspsykiatrian linjoilla osasto- ja avohoidossa. Ensimmäinen kysely tehtiin helmikuussa 2017 Webropol-kyselynä, johon vastasi yhteensä 31 sosiaalityöntekijää. Kysely koostui yhteensä 35 valinta- ja avokysymyksestä, joissa kysyttiin etävastaanoton käyttöön liittyviä kokemuksia, koulutustarvetta, käsityksiä etävastaanoton soveltuvuudesta työväliseksi ja sen vahvuuksia ja heikkouksia.

Toinen kysely tehtiin sähköpostin välityksellä toukokuussa 2017 ja uusintakysely elokuussa 2017. Viestissä oli silloin mukana toistamiseen myös Lyncin käyttöohjeet etävastaanottoon. Viestissä pyydettiin vastaamaan oman kokemuksen perusteella siihen, miten on käyttänyt etäyhteyttä työssä ja millaisia kokemuksia on potilaan, omaisen, viranomaisen, kollegan, työryhmän ja verkoston kanssa tai muuten. Kyselyyn osallistui myös kolme linjojen sosiaalityön esimiestä ja esimiesten kokemuksia

referoidaan erikseen. Webropol-kyselyn ja ensimmäisen sähköpostikyselyn välillä on aikaa kolme kuukautta ja seuraava sähköpostikysely tehtiin kolmen kuukauden kuluttua. Tavoitteena oli selvittää mahdollista muutosta käytännön työssä.

Seuraavassa esitellään ensimmäisessä kyselyssä saatuja vastauksia. Kyselyyn vastanneet 31 sosiaalityöntekijää työskentelevät eri linjoilla, ovat eri-ikäisiä ja olleet työsuhteessa nykyiseen työnantajaan eripituisia aikoja. Vastaajista valtaosa on naisia. Lähes kaikilla työntekijöillä on käytettävissään tarvittavat laitteet. Puolet vastaajista arvioi, että heillä on ainakin jokseenkin riittävät tai riittävät taidot etävastaanottoon. Toinen puolikas kokee, että tarvitsee lisää tietoa ja perehdytystä etävastaanottoon.

Kolmasosa vastaajista on ollut videoyhteydessä kollegan tai verkoston kanssa. Yksi työntekijä on ollut etäyhteydessä potilaan kanssa ja kokemus on ollut hyvä. Etävastaanottoa on ehdotettu joillekin potilaille, jotka ovat kieltäytyneet tarjouksesta perusteena puuttuvat laitteet, taitojen puute ja epäluuloisuus. Omaiselle etävastaanottoa ei ole vielä ehdotettu. Jollekin viranomaiselle on tehty ehdotus. Näillä ei kuitenkaan ole ollut tarvittavia laitteita. Sosiaalityöntekijöillä ei ole ollut aktiivinen rooli itse ehdottaa videoyhteyttä eri tahoille. Muutama sosiaalityöntekijä kykenee jakamaan omaa osaamistaan työyksikössään.

Tässä ensimmäisessä kyselyssä tuli esiin näkemys, että etävastaanotto sopii ikään katsomatta useimmille potilaille yksilöllisten ominaisuuksien ja voinnin mukaan. Hyvänä vaihtoehtona etävastaanottoa pidetään etenkin silloin, kun potilaan on hankalaa päästä vastaanotolle työn, opiskelun, pienten lasten, pitkien matkojen, vaikeiden kulkuyhteyksien, taloudellisten syiden, huonokuntoisuuden tai sosiaalisten pelkojen vuoksi. Erityisen hyvin työtapo sopii kiireisille henkilöille, jotka hyötyvät tiheistä tapaamisista.

Vastausten perusteella etäyhteyden vahvuuden ennakoitiin olevan sen potilaslähtöisyys. Työntekijän tavoittaminen, kontaktiin

pääseminen ja tiivis yhteydenpito voi olla helpompaa kuin perinteisesti puhelimitse ja varatulla ajalla kasvokkain. Aikaa ja rahaa säästyy, kun sitä ei tarvitse käyttää matkoihin. Potilas voi olla omassa ympäristössään kotonaan, mistä voi löytyä tarvittavat paperit tai voi omalla tietokoneella täyttää asiakirjoja. Etävastaanotto voi tavoittaa paremmin potilaat, jotka eivät halua tulla tai pääse tapaamiseen. Kohtaaminen on henkilökohtaisempi kuin puhelinkontaktissa. Parhaimmillaan etävastaanotto voi tukea voimaantumista ja toimintakykyä, vähentää asiakkaan roolia ja vahvistaa nuorten omatoimisuutta.

Sosiaalityöntekijät ennakoivat, että työtavalla säästyy työaikaa, kun ei tarvitse matkustaa. Viranomaisyhteistyö, verkostojen järjestäminen ja valtakunnallinen yhteistyö helpottuu. Videovälitteisen työkäytännön mahdollisuudet nähdään laveina aina tilannearviosta toimintakyvyn tukeen. Alussa videoyhteydellä voi hoitaa selkeitä asioita, jossa neuvotaan ja ohjataan potilasta palveluissa ja sosiaaliturva- ja etuusasioissa. Edistynyt käyttäjä voi videoyhteydessä tehdä sosiaalisen tilanteen arviota ja erilaisia suunnitelmia yhdessä potilaan kanssa. Avohoidon potilas voi etäyhteyden jälkeen hakea itse tarvittavia etuuksia tai kuntoutusta. Jatkossa etäyhteys voi toimia myös seurantayhteytenä. Osastolla aloitettu sosiaalityö on mahdollista saattaa päätökseen etävastaanotolla jälkipolikliinisesti ja seurantakäyntinä.

Etävastaanoton käyttöönoton edessä nähdään myös hidasteita. Potilaalla ei välttämättä ole tarvittavia atk-taitoja ja välineitä tai varaa hankkia niitä. Tekniikka voi herättää epäluuloisuutta ja sen toimimattomuus ja yhteysongelmat stressata. Teknisyiden lisääntymisen ja yhteysongelmien epäilläään vaikuttavan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Puutteena koetaan se käytännön seikka, että toista ei voi katsoa silmiin vaikka, yhteys olisikin hyvä.

Osan potilaista ennakoitaan hyötyvän vastaanotolla käynnistä aktivoivana ja kuntouttavana tekemisenä. Kasvokkain tapaminen voi olla tärkeää yksinäisille ja eristäytyville henkilöille.

Vastaajat epäilevät, että potilaan kokonaistilanne voi olla vaikea hahmottaa etävastaanotolla, kun tämän eleet ja habitus voivat jäädä huomion ulkopuolelle. Konkreettinen auttaminen käytännön asioissa silloin, kun se toimintakyvyn tuen kannalta on välttämätöntä, voi olla hankalaa samoin kuin asiakirjojen läpi käyminen yhdessä.

Kyselyssä selvisi, että sosiaalityöntekijät tarvitsevat jatkossa harjoitusta prosessiluontoisten asioiden eteenpäin viemiseen. Esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen suunnittelu etäyhteydellä vaikuttaa ennakkoon hankalalta. Tulkkityöskentelyn järjestäminen askarruttaa. Luku- ja kirjoitustaidottomien kanssa työskentelyssä on omanlaisia haasteita. Jotkut vastaajat epäilevät, että potilaan asiat voi jäädä hoitamatta, jos niitä ei laiteta yhdessä työntekijän kanssa tai tuella eteenpäin. Etävastaanotolle osallistuvien henkilöiden määrän säätely ja vastaanoton tallentuminen YouTubeen mietityttää.

Ensimmäisen kyselyn perusteella sosiaalityöntekijöillä on kiinnostusta ja pyrkimystä ottaa videovastaanotto ja sen tarjoamat erilaiset mahdollisuudet käyttöön. Tähän tarvitaan lisää ohjeistusta ja opastusta myös sen osalta, miten tekniikka selitetään asiakkaalle. Käyttöönottoa tukee etävastaanoton aktiivinen tarjoaminen potilaille, perheelle, omaisille ja yhteistyökumppaneille. Etenkin kontakti avohoidossa olevan potilaan ja pitkän matkan konsultaatiopotilaan kanssa nähdään mahdollisuutena. Etävastaanotto voisi toteutua myös kotikäynnin yhteydessä niin, että kotikäynniltä ollaan etäyhteydessä sosiaalityöntekijään toisaalla. Mahdollista voisi olla myös yhteisvastaanotto esimerkiksi Kelan tai sosiaalitoimen kanssa silloin, kun potilas on osastohoidossa.

Videovastaanotto arvioidaan yhdeksi työväliseksi, jolla ei ole tarkoitus tyystin korvata muita työtapoja. Sosiaalityöntekijä arvioi itse videovastaanoton sopivuutta potilaille. Valmius etenkin nuorilla potilailla saattaa olla hyvä. Hienoisena yllätyksenä voinee pitää tulosta, että työntekijän valmius etätyöskentelyyn ei ole yhteydessä

ikään tai työvuosien määrään: päinvastoin, monet työvuosiltaan kokeneet työntekijät ovat kehityksen kärjessä. Kokonaisuudessaan sosiaalityöntekijöiden valmius harjoitteluun näyttäytyy hyvänä.

Kyselystä saatua informaatiota käytiin läpi sosiaalityöntekijöiden kanssa. Seuraavaksi tavoitteeksi asetettiin, että sosiaalityöntekijät harjoittelevat videoyhteyden käyttöä keskinäisessä yhteydenpidossa kevään aikana niin, että jokaisella on riittävä käytännön taito ennen varsinaista työtä potilaiden, perheiden, omaisten tai viranomaisten kanssa, ja kokemuksiin palataan yhteisesti ensin kyselyllä ja sitten kampuskokouksissa.

Toisen kyselyn tulokset avasivat käyttäjäkokemuksia. Toukokuun ja elokuun kyselyissä selvisi, että ”porukkasopimus” videoyhteyden käytön harjoittelusta sosiaalityöntekijöiden kesken toteutui ja lähes jokaisella on riittävä käytännön taito videovälitteiseen työskentelyyn ennen varsinaista työtä potilaiden, perheiden, omaisten tai viranomaisten kanssa. Harjoittelu ja käyttöönotto ovat edenneet maltillisesti ja vaihteittain. Tarvittavat tekniset laitteet ja ohjeet niiden käyttöön on ja tekninen osaaminen on kehittynyt. Tekniikan sujumisen osalta on pääosin hyviä kokemuksia. Teknisiä häiriöitä, jotka eivät kuitenkaan ole estäneet etäyhteyttä, on ollut. Videovälitteisestä työskentelystä kollegan ja työryhmän kanssa on kokemusta lähes kaikilla, ja sellaista, jossa potilas on mukana, on sitten vähemmän.

### **Potilaan kanssa**

Kahdessa sähköpostikyselyssä selvisi, että joitakin sosiaalityöntekijän ja potilaan tapaamisia etäyhteydellä on toteutunut. Sosiaalityöntekijät ovat ainakin suuntautuneet kahdenkeskiseen videotapaamiseen potilastyössä, kunhan sopiva potilaskandidaatti löytyy. Videotapaamista on tarjottu joillekin potilaille, ja useimmat ovat ainakin alkuun kieltäytyneet. Esteenä tai ainakin hidasteena mainitaan etätyöskentelyyn sopivan potilaan löytäminen ja myös potilaan tarve kontaktiin kasvotusten työntekijän

kanssa. Kasvotusten tapaamisen tarvetta perustellaan vasta sairastuneen kokonaistilanteella ja nähdään, että useilla potilailla on myös epäluuloja teknisiä laitteita kohtaan.

Yksi esimerkki onnistuneesta tapaamisesta on siirtopalaveri sairaalahoidosta avohoitoon. Videotapaamiseen osallistui potilaan lisäksi lääkäri, hoitaja ja sosiaalityöntekijä, joka oli tavannut potilaan henkilökohtaisesti aiemmin. Kokemus videoyhteydestä pienen kokoonpanon siirtopalaverissa on hyvä. Kun välimatkat ovat pitkät, säästyy merkittävästi aikaa: videoyhteydellä tapaamisen järjestäminen nopealla aikataululla on mahdollista. Sosiaalityöntekijät ennakoivat, että siirtoneuvottelut ja muut palaverit osastohoidon aikana ovat mitä potentiaalisimpia tilanteita hyödyntämään videoyhteyttä.

Toinen esimerkkitapaaminen toteutui avohoidossa olevan potilaan toiveesta videoyhteydellä. Hän oli tottunut käyttämään etäyhteyttä ja halusi mieluummin tavata sen avulla. Silloin kun tapaamisia potilaan kanssa on vähän, ei sosiaalityöntekijöillä vielä ole myöskään valmiutta videoyhteyden käyttöön. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tapaamiskertojen vähyys ja henkilökohtaisen tapaamisen tarpeeseen sisältyy potilaiden elämäntilanteiden mutkikkuus, sosiaalityöntekijän toive asioiden luontevasta ja luotettavasta hoitamisesta sekä toive luottamuksen syntymisestä potilaan ja työntekijän välillä. Useimmilla potilailla ei ole valmiiksi käytännön taitoa etäyhteyden käyttöön, ja siihen tarvittaisiin yhteistä opettelua. Etenkin nuorten potilaiden kohdalla on ristiriitaa, kun videovälitteinen kommunikointi on tuttua ja etäyhteys luontevaa. Toisaalta juuri tämä potilasryhmä pääsääntöisesti tuntuu hyötyvän kotoa pois aktivoimisesta ja konkreettisesta ihmiskontaktista, kun netin kautta ystäviä ja videopuheluita jo on.

Videovälitteisestä viranomaistapaamisesta esimerkkinä on sosiaalityöntekijän osallistuminen Kelan ja kuntouttavaa palvelua tarjoavan yrityksen infotuntiin. Siinä positiivisena element-

tinä koettiin mahdollisuus tehdä tarkentavia kysymyksiä. Alustavaa keskustelua videoyhteyden käytöstä TE-hallinnon kanssa on ollut. Toinen esimerkki on hoitoneuvottelu, johon edunvalvoja osallistui Lyncin välityksellä, ja kolmas potilaan äidinkielen tulkkaus, joka järjestyi videovälitteisesti potilaan hoitoneuvottelun yhteyteen. Peruspalveluissa ei tällä hetkellä monessakaan kunnassa ole laitevalmiutta ja siksi on harvemmin videotapaamisen mahdollisuutta työntekijöiden kesken, asiakastapaamiseen tai kokoukseen. Omaisten kanssa sosiaalityöntekijöillä ei ole ollut etätapaamista lainkaan. Sosiaalityöntekijöiden asenne on kuitenkin edelleenkin avoin etävastaanottoon heidänkin kanssaan.

Videovälitteisiä tapaamisia sosiaalityöntekijäkollegan kanssa on ollut runsaasti. Tämä keskustelu kollegan kanssa on koettu mukavaksi ja piristäväksi. Se on koettu kohottavaksi, se saa hymyilemään ja piristää päivää. Lyncissä näkee myös helposti, onko tietty työntekijä paikalla ja voiko häneen koettaa olla videoyhteydessä tai järjestää videotapaamisen nopeallakin aikataululla. Videotapaamiset oman esimiehen kanssa on koettu hyvinä. Uudet työntekijät ovat saaneet videoyhteydellä perehdytystä omalta esimieheltään ja liitetiedostoja on jaettu keskustelun aikana.

Kokemuksia esimiehen kutsumista videokokouksista koko linjan sosiaalityöntekijäryhmän tai osan ryhmää kanssa on lähes kaikilla, ja näihin videokokouksiin suhtaudutaan positiivisesti ja innostuneestikin. Työryhmät ovat sen kokoisia, että videokokoukset ovat mahdollisia. Merkittävänä etuna pidetään sitä, että etäyhteydellä säästyy työaikaa, kun ei tarvitse liikkua paikasta toiseen tai matkustaa pidempää matkaa. Kokouksen voi järjestää nopeallakin aikataululla. Osallistujat ovat kokeneet, että videokokouksessa asiat on esitetty kompaktisti ja niissä on päästy hyvin keskustellen eteenpäin. Kokoustamisen tekniikassa on vielä opettelemista ja se ei ole aina toiminut sujuvasti kaikin tavoin.

Videoyhteydellä työskennellään myös joissain avopoliklinikan moniammatillisissa tiimeissä. Kaksi sosiaalityöntekijää on



osallistunut säännöllisesti lääkärikiertoon videoyhteydellä silloin, kun moniammatillinen tiimi, jonka jäseniä sosiaalityöntekijät ovat, työskentelee kahteen paikkaan jakaantuneena etäällä toisistaan. Kyseisellä poliklinikalla myös yhteiset kokoukset toteutuvat säännöllisesti videovälitteisesti. Käytännön kokemus on hyvä ja vakiintunut. Yksi sosiaalityöntekijä raportoi videoyhteydestä samalta laitteelta yhdessä lääkärin kanssa toiselle poliklinikalle. Videotapaaminen voi toimia verkostomaisesti niin, että sosiaalityöntekijä ja lääkäri ovat yhteydessä toiseen yksikköön potilaan tutkimusjakson suunnittelua varten.

Videoyhteyttä käytetään myös osastotyössä. Sosiaalityöntekijä oli ehdottanut siirtopalaverin pitämistä videotapaamisena, ja siihen osallistuivat lääkäri, hoitaja ja potilas, jonka sosiaalityöntekijä oli tavannut jo aiemmin. Yhteys tässä tapaamisessa toimi hyvin lukuun ottamatta alun pieniä haasteita kuvan ja äänen kanssa. Silloin, kun samassa tilassa osallistujia on useampia, kuvaan mahtuu helposti kerrallaan kaksi henkilöä, eli käytännössä olisi hakeuduttava neuvottelun mahdollistavan laitteen ja videoyhteyden ääreen. Jos videotapaamisessa on useampia henkilöitä niin isommalla tilalla (työhuone, kokoushuone tms.) ja laajakuvan mahdollistavalla webkameralla, sekä lisäkaiuttimella saadaan aikaan sujuva tapaamistilanne.

### **Esimiehet**

Sosiaalityön esimiesten kokemukset videoyhteyden käytöstä ovat kannustavia. Sovittu tai spontaani videotapaaminen työntekijän kanssa, kuin myös pienemmän tai isomman työryhmän kanssa on sujunut hyvin, alkuun harjoitellen ja kokemuksen myötä sujuvammaksi. Esimiesten keskinäinen yhteydenpito on tullut sujuvammaksi. Joskus kokouksessa henkilökohtaisen osallistumisen sijaan on ollut videoyhteys kannettavalla tietokoneella, ja sekin on sujunut luontevasti alkuhämmästyksen jälkeen. Matkustamiseen kuluva aika säästyy aktiiviseksi työajaksi, esimiestyö

tulee sujuvammaksi ja kustannuksia säästyy. Uuden työntekijän perehdytyksessä etäyhteys toimii samalla myös sen opetteluna. Etäyhteys sopii jatkossa käytettäväksi myös työnohjaukseen sen aloittamisen jälkeen, kunhan myös ohjattavilla on siihen valmius, sekä mentorointiin.

Kokemukset verkostoyhteistyöstä esimerkiksi Kelan kanssa ovat erittäin hyviä. Kelalla asiantuntijoilla on hyvä valmius videoneuvotteluihin ja tätä mahdollisuutta on käytetty esimerkiksi moniammatilliseen koulutus suunnitteluun. Tämän tuloksena kehkeytyi ammatillisen kuntoutuksen koulutus, joka tallennettiin ja jota käytetään koulutusmateriaalina valtakunnallisesti. Videokokouksia on käytetty tiiviisti myös hankesuunnittelussa ulkopuolisten kumppaneiden kanssa. Tämän hankkeen projektiryhmän kokoontumiset jatkuvat tiiviinä vielä vuoden 2018 ajan. Videoyhteys sopii työskentelyyn etätyöpäivänä. Keskustelussa on ollut myös, voisiko videovälitteinen työ joskus pieneltä osin mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden etätyön ja sen työhyvinvointielementin ja taloudellisen aspektin. Ainakin keskittymistä vaativat isommat kirjoitustyöt voisivat sujua hyvin myös etätyönä.

Kyseisten tekemiemme kyselyjen välillä on nähtävissä monen kohdalla oppimiskehitys vasta-alkajasta harjoittelijaksi, ja joidenkin kohdalla videoyhteyden käyttö on jo sujuvaa. Kokoustaminen, neuvonpidot, verkostomainen työskentely, siirtoneuvottelut, konsultaatiot, perehdytys ja työnohjaus alkavat olla vakiintuvaa toimintaa, videovastaanotot potilaan, omaisten ja viranomaisten kanssa ovat edelleenkin tulemisen prosessissa.

### **Käytännön vinkit videovälitteisen sosiaalityön toteuttamiseksi**

”Veivipuhelimesta” siirryttiin näppäinpuhelimeen, matkapuhelimeen ja älykännykkään, kynästä kirjoituskoneeseen ja tietokoneisiin, internetiin ja digitalisaatioon. Uutta oppia on viime vuosikymmenenä tullut kaikille ja kaiken aikaa otetaan uusia

askeleita tekniikan kehittämisessä ja välineissä. Miten sosiaalityöntekijöillä löytyvät askelmerkit videovälitteiseen sosiaalityöhön potilaiden, perheiden, omaisten viranomaisten ja verkostojen kanssa? Tarvittavien teknisten taitojen opettelu saattaa alkuun hämmentää. Perusasiat ovat kuitenkin kaikkien opittavissa ja ovat helpompia kuin alkuun saattaa näyttää.

HYKS Psykiatriassa työntekijä tarvitsee vakioidun HUS:n työaseman, HUS:n virallisen ja Tietohallinnon hyväksymän Lync Office 2013 Pro- tai Skype for Business -ohjelman. Sosiaalityön luonteen kannalta on oleellista, että sosiaalityöntekijällä on riittävät oikeudet kutsua videopuheluun organisaation ulkopuolisia henkilöitä. Videoyhteyssovelluksen ja päätelaitteen lisäksi työntekijä tarvitsee webkameran ja mikrofonin. Tarvittavat lisälaitteet saa tilattua ATK-avun verkkopalvelun kautta. Työntekijällä tulee olla myös käytössään kiinteä tai langaton verkkoyhteys.

Potilaan tai muun vastaanottavan tahon suositellaan käyttävän 4G-verkkoa, kiinteää laajakaistaa tai langatonta verkkoyhteyttä. Vastaanottaja tarvitsee myös tietokoneen, älypuhelimien tai tablet-laitteen. Asiakasta ohjataan tai hänelle annetaan kirjalliset ohjeet siitä, miten videovälitteinen tapaaminen toteutuu tämän laitteella. Prosessi ei eroa eri laitteilla mutta se näyttää erilaiselta. Kirjallisen ohjeen lisäksi on käytettävissä myös ohjevideo. Työntekijän ja potilaan on hyvä tehdä yhdessä kasvokkain tai puhelimitse asiakkaan tarvitsemat asennukset ja testata yhteyden toimivuutta, mikäli se on mahdollista. Taitava käyttäjä voi jo pelkän esimerkkivideon avulla pystyä liittymään videopuheluun. Tekniikka ei välttämättä ole tuttua ja sen käyminen läpi yhdessä on usein tarpeen.

Videovälitteistä etätapaamista ohjaa sama lainsäädäntö kuin kasvokkain tapaamista. Valvira ohjeistaa<sup>4</sup> terveydenhuollon etäpalveluiden antamista. Käytännössä työntekijä tarvitsee soveltuvan

<sup>4</sup> [http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut](http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut)

työtilan, jossa asiakastyön edellytykset häiriöttömyydestä, yksityisyydestä, salassapidosta, luotettavuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasäännöksistä täyttyvät. Tavallista on, että työntekijä tekee etätapaamisen työhuoneessaan yksin. Myös asiakkaan käyttämän tilan pitää vastata näitä edellytyksiä. Muut eivät saa kuulla keskustelua tai nähdä potilasasiakirjoja. Potilas voi itse päättää ketkä osallistuvat tapaamiseen. Lync-ohjelmaa voi käyttää sekä organisaation sisäisesti että ulkoisesti, ja se mahdollistaa monenlaisen videoyhteyden ja neuvottelun kokouksista ammatilisiin konsultaatioihin ja työnohjaukseen.

Työntekijä ja potilas tarvitsevat alkuun siis nipun kirjallisia ja video-ohjeita, sopivat laitteet ja harjoittelua. Käytännössä tekniikka on kuitenkin helppo ja otettavissa haltuun eritasoisillekin teknologian osaajille. Alkuun on perusteltua, että työntekijät harjoittelevat videopuhelua keskenään jonkun aikaa ja sitten laajentavat työskentelyä potilaisiin, omaisiin ja yhteistyökumppaneihin. Lopultakin kysymys on käden liikkeestä, jossa käsi siirtää kännykän korvalta kasvojen eteen tai tietokoneen näytöltä avautuu näkö- ja kuuloyhteys.

Videovälitteinen etätapaaminen tulee mahdolliseksi potilaan kanssa silloin, kun tämä hyväksyy etätapaamisen. Potilaan tietoisuuden suostumisen lisäksi myös sosiaalityöntekijä arvioi potilaan soveltuvuutta etäpalvelun käyttäjäksi. Videoyhteys voi osalle työntekijöistä, potilaista ja yhteistyökumppaneista olla jo luonnollinen ja toimiva tapa olla yhteydessä toisiin, ja osalle niin työntekijöistä kuin potilaistakin se vaatii uuden oppimista. Työntekijän polku videoyhteyteen lyhyesti kuvattuna on seuraava: asenna ohjelma, opettele käyttö ja ohjaa potilasta, sovi tapaamisesta, sovi päivämäärä ja kellonaika, kutsu tapaamiseen Outlook-kalenterin kautta, liity videotapaamiseen ja hyväksy osallistuja. Näin potilas liittyy tapaamiseen, molemmat poistavat äänen vaimennuksen, henkilöllisyydet varmennetaan, tapaaminen alkaa, tapaamisen lopussa yhteys suljetaan.

Videotapaamisesta voidaan sopia hyvin erilaisissa tilanteissa tavattaessa, puhelimesta tai viestittelyn yhteydessä. Videoyhteys voi toteutua pikayhteytenä tai kutsuna sähköpostin Outlook-kalenterin kautta. Kalenterikutsuun tarvitsee lisätä otsikko, jossa on käytännöllistä kirjoittaa esimerkiksi ”Kutsu videovälitteiseen tapaamiseen” ja lisäksi päivämäärä ja kellonaika. Viestissä on valmiina linkki, jota klikkaamalla potilas pääsee varatulle ajalle videoyhteyteen. Kutsu ei saa sisältää yksityisiä tietoja tai asiakassuhteeseen liittyvää. Potilasasiakirjamerkinnät tehdään ohjeistuksen mukaisesti. Tilastoinnissa videovastaanotto vastaa kasvokkain tapahtuvaa tapaamista, ja se kirjataan nimikkeellä Reaaliaikainen eKäynti, palvelumoodi on PP107-videoyhteydessä suoritettu palvelu.

Etävastaanotto vastaa edellytyksiltään kasvokkain tapahtuvaa tapaamista, eikä se sulje pois henkilökohtaista käyntiä. Työntekijän on aina oltava tietoinen siitä, missä potilas on. Näin hän voi tarvittaessa hälyttää apua, jos asiakkaan vointi on huono tai heikkenee esimerkiksi niin että tämä on itsemurhavaarassa.

Etävastaanotolla henkilöllisyyden varmistaminen on tärkeää. Mikäli potilas ei ole työntekijälle entuudestaan tuttu niin tunnistaminen tapahtuu niin että työntekijä kertoo nimensä ja näyttää oman henkilökorttinsa ja kysyy vastaavasti asiakkaan kuvallisen henkilöllisyystodistuksen. Tapaaminen voi alkaa, kun henkilöllisyys on tunnistettu varmasti. Ja jos tekniikka ei toimi, on hyvä olla varalla vaihtoehtoinen tapa olla yhteydessä potilaaseen esimerkiksi puhelimitse.

## Johtopäätökset

Reaaliaikaisen etäyhteyden käytäntöön implementointi sosiaalityössä alkoi vuoden 2017 alussa tavoitteenaan, että jatkossa viisi prosenttia käytännön työstä tehdään videovälitteisesti. Potilastyön osalta tavoitteen suuntaan on otettu askeleita, joskin matkaa päämäärään vielä on. Työntekijöiden välinen yhteyden-

pito on lisääntynyt ja videovälitteisistä kokouksista on tullut työtapa, jota pidetään hyvänä työtä kehittävänä käytäntönä. Perusedellytykset täyttyvät niin että käyttäjällä on tarvittavat laitteet ja niiden käyttökokemus. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen videovälitteiseen sosiaalityöhön on tullut myönteisemmäksi ja kokemukset kollegoiden välisestä videotapaamisesta ovat olleet mielialaa kohottavia. Videokokoukset on otettu käyttöön tyytyväisyydellä ja niiden tuoma ajallinen ja taloudellinen hyöty on työntekijöiden ja esimiesten vahva yhteinen kokemus. Videotapaaminen sopii hyvin myös työntekijän perehdytykseen, tulkkaukseen ja konsultaatioon. Sosiaalityön esimiesten työskentelytapa ja ajankäyttö on muuttunut ja työprosessit ovat tulleet sujuvammiksi videotapaamisten myötä.

Videotapaamiset ovat tulevaisuutta laajalla asiakasryhmällä, myös psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Sosiaalityöntekijät arvostavat työntekijän ja potilaan kohtaamista kasvotusten ja luottavat ammattitaitoon ja vuorovaikutukseen vaativissakin tilanteissa, kun se tapahtuu yhdessä potilaan kanssa työhuoneessa tai muussa sovitussa paikassa. Voi olla, että tämän kasvokkain tapahtuvan caseworkin perinne on vaikuttanut siihen, että sosiaalityöntekijät mahdollisesti suhtautuvat osin epäillen videotapaamisiin ja niiden kehittämiseen potilastyössä. Potilailta saattaa puuttua laitteita ja heilläkin voi olla ennakkoluuloja. Miten työntekijät ja potilaat saataisiin yhdessä harjoittelemaan uusi taito joka mahdollisesti palvelisi kaikkia osapuolia? Yksi mahdollisuus voisi olla hanke, jossa potilaat ja sosiaalityöntekijät harjoittelevat yhdessä videovastaanottoa ja samalla potilaat hankkivat taitoja ja valmiuksia, joita muutenkin tulevaisuuden yhteiskunnassa tullaan tarvitsemaan.

Videovälitteinen tapaaminen etävastaanoton yhtenä muotona on työskentelytapana uusi ja potilastyössä tulemisen prosessissa myös muilla ammattiryhmillä. Lisää kokemusta saa harjoittelella ja tarjoamalla potilaille mahdollisuutta etävastaanottoon,

tukemalla potilasta siinä ja keräämällä palautetta etävastaanoton sujumisesta. Jatkon osalta voi olla hyvä selvittää potilailta heidän ajatuksiaan etävastaanotosta ja sen harjoittelusta ja kehittämisestä kysymyksillä siitä, miten etävastaanotto parhaiten tukee heidän asiointiaan, toimintakykyään ja kuntoutumistaan, ja kuulla myös kokemusasiantuntijoita. Lisääntyvien käyttökokemusten myötä, etävastaanoton hyödyntäminen potilastyössä helpottuu ja yleistyy, onhan kyseessä lopulta vain liike, jossa puhelin siirretään kasvojen eteen.

Videovälitteiset tapaamiset tulevat jatkossa integroitumaan uusiin järjestelmiin. Esimerkiksi Virtuaalisairaala 2.0 -hankkeessa kehitetään potilaan digihoitopolkua jonka kautta voidaan myös ottaa videoyhteys potilaaseen. Epic-potilastietojärjestelmä tulee mahdollistamaan myös videovastaanotot.

Etäsosiaalityön käytännön implementoinnin tukena on tässä käytetty käytäntötutkimusta laajahkoine Webpropol- ja sähköpostikyselyineen. Näin saatua informaatiota on käyty läpi sosiaalityöntekijöiden kanssa. Käytännön työtä tekevien palaute on arvokasta, ja he tarvitsevat työhönsä johdon tuen lisäksi hyvät laitteet, käyttömahdollisuuksia ja ketterää IT-tukea. Käytäntötutkimusta arkityön tukena voi luonnehtia työlääksikin, joskin näin saadaan koottua ajankohtaista tilannetietoa yhteiseen keskusteluun sosiaalityöntekijöiden kanssa ja tukea työtapojen kehittämiseen ja juurruttamiseen.

### Sonja Soini

YTM (sosiaalityö), asiantuntija  
Lastensuojelun Keskusliitto

### Juuli Hurskainen

VTM (viestintä), viestintäpäällikkö  
Lastensuojelun Keskusliitto

## Sosiaalinen media lastensuojelutyössä

**S**osiaalisessa mediassa puhutaan lastensuojelusta, mutta keskustelusta puuttuu vielä lähes kokonaan lastensuojelun ammattilaisten näkökulma ja asiantuntemus. Tämä on ongelmallista erityisesti siksi, että ilman lastensuojelun työntekijöiden ääntä keskustelu saattaa vääristyä ja virheellistä tietoa levitä.

Lastensuojelun Keskusliitto on selvittänyt lastensuojelun ja sosiaalisen median suhdetta eri näkökulmista: etsimällä sosiaalisesta mediasta keskustelua hakusanoilla lastensuojelu ja huostaanotto (Siltainsuu 2016) ja kartoittamalla lastensuojelun työntekijöiden sosiaalisen median työkäyttöä kahdella kyselytutkimuksella joulukuussa 2015 ja tammikuussa 2017. Ensimmäiseen kyselyyn vastasi 434 ja toiseen 455 vastaajaa. Tuloksista ei ole koottu erillistä julkaisua, mutta niitä on hyödynnetty koulu- ja tutkimuksissa. Tämä artikkeli perustuu pääasiassa näihin selvityksiin ja artikkelissa käytetyt sitaatit ovat peräisin selvityksistä. Kyselyiden keskeinen tulos on, että lastensuojelussa ei juurikaan hyödynnetä sosiaalista mediaa. Lastensuojelun Keskusliitto (2016) on julkaissut oppaan sosiaalisen median käytölle lastensuojelussa.

## Sosiaalinen media on lasten ja nuorten arjen toimintaympäristö

Vuonna 2016 lähes kaikki 16–24-vuotiaat suomalaiset käyttivät internetiä. Päivittäin sitä käytti jopa 97 prosenttia. (Suomen virallinen tilasto 2016a.) Sosiaalista mediaa heistä käytti 94 prosenttia (Suomen virallinen tilasto 2016b). SoMe ja nuoret 2016 -kyselytutkimuksen mukaan viidesosa 13–17-vuotiaista nuorista käyttää internetiä 15–20 tuntia viikossa ja toinen viidesosa jopa 21–30 tuntia viikossa. Nuorten ajallisesti eniten käyttämä palvelu on WhatsApp.

Nuoret käyttävät sosiaalista mediaa pääasiassa sisältöjen lukemiseen ja katselamiseen sekä toisten sisällöistä tykkäämiseen. Lähes puolet käyttää sosiaalista mediaa myös tiedon etsimiseen ja asioiden kommentoimiseen. Nuoret käyttävät sosiaalista mediaa ensisijaisesti kotona, mutta älypuhelimien kautta myös koulussa, liikkeellä ollessaan ja kavereidensa luona. (SoMe ja nuoret 2016.) Sosiaalinen media on paitsi vuorovaikutuksen, myös tiedonhaun kanava sekä lapsille ja nuorille että heidän vanhemmilleen, mutta lastensuojelun tietoa sieltä ei vielä juurikaan löydy. Viranomaisen tiedotuskanavana, sekä toisaalta lapset ja nuoret tavoittavana vuorovaikutusalustana, sosiaalinen media sisältää lastensuojelun näkökulmasta paljon potentiaalia, jota ei tällä hetkellä hyödynnetä tarpeeksi.

On perusteltua todeta, että sosiaalinen media ja internet ovat nuorten arkiympäristöjä. Siksi myös lastensuojelun tulisi toimia niissä ja tuntea ne.

### Lastensuojelusta puhutaan sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on tärkeä vertaistuen ja osallisuuden kanava, ja on tärkeää, että lastensuojelusta voidaan keskustella myös ilman institutionaalisia rakenteita tai valta-asetelmia. Nuorten oma ääni kuuluu sosiaalisen median lastensuojelukeskusteluissa erityisesti YouTubessa, jonne ladatuissa videoissa nuoret,

joilla on lastensuojelukokemusta, kertovat avoimesti elämästään ja kokemuksistaan. Lastensuojelun asiakkuus näyttäytyy näissä videoissa osana normaalia elämää, ja yleisön kommentointi on pääasiassa kannustavaa, vastavuoroista ja avointa. Näissä tapauksissa sosiaalinen media tarjoaa nuorille kanavan hälventää lastensuojeluun liittyviä ennakkoluuloja ja saada osakseen positiivista huomiota. (Siltainsuu 2016, 21–24.)

Useimmissa muissa sosiaalisen median kanavissa lastensuojelusta puhuvat enimmäkseen aikuiset. Twitter on profiloitunut erityisesti asiantuntijoiden ja viranomaisten tiedotus- ja keskustelukanavaksi, mutta siellä käydään myös aktiivista keskustelua lastensuojelujärjestelmästä ja lastensuojelun toiminnasta. Facebookissa keskustelu on keskittynyt erilaisiin ryhmiin, joissa keskustelu voi käydä kiivaanakin ja perustuu usein omakohtaisiin kokemuksiin. Näissä keskusteluryhmissä haetaan ja löydetään vuorovaikutusta toisten samanlaisia asioita kokeneiden kanssa. Saman tyyppistä keskustelua käydään myös erilaisilla anonyymeillä keskustelupalstoilla, kuten Suomi24, Kaksplus tai Vauvalehden keskustelupalsta. Keskustelupalstoilla aikuiset keskustelvat omista tunteistaan ja kokemuksistaan ja lapsi itse jää usein taka-alalle. Monesti aktiivisimpia sosiaalisessa mediassa ovat ne, joilla on lastensuojelusta huonoja kokemuksia. (Siltainsuu 2016.)

### Sosiaalinen media muokkaa lastensuojelun mainetta

Sosiaalisen median rikkaus on sen moniäänisyys. Lastensuojelua koskevista keskusteluista kuitenkin puuttuu tällä hetkellä lastensuojelun viranomaisten ja muiden työntekijöiden ääni. Tällä on kahtalainen merkitys. Ensinnäkin avun pyytämisen kynnyks on matala anonyymeilla keskustelupalstoilla. Ongelmien ennaltaehkäisyn ja palveluiden oikea-aikaisen tarjoamisen näkökulmasta olisi tärkeää, että lastensuojelu voisi olla vastaamassa jo näihin ensimmäisiin avunpyyntöihin, rauhoittelemassa ja ohjaamassa avun äärelle.

Toiseksi sosiaalisessa mediassa käytävät keskustelut muokkaavat lastensuojelun tunnetusti huonoa julkisuuskuva. Sosiaalisen median keskustelut vaikuttavat myös keskustelua sivusta seuraavien ihmisten käsityksiin lastensuojelun toiminnasta ja sitä kautta muokkaavat lastensuojelun mainetta. Lastensuojelun maine vaikuttaa siihen, kuinka helposti siihen turvaudutaan sekä toisaalta siihen, millaiseksi lastensuojelun asiakkaat asiakkuuden kokevat – onko se häpeällistä vai osa normaalia elämää. Lastensuojelun instituutiona tulisi miettiä ratkaisuja siihen, millaista lastensuojelun mainetyötä sosiaalisessa mediassa voitaisiin tehdä.

Lastensuojelussa tulisi ottaa vakavasti myös sosiaalisessa mediassa esiintyvä kritiikki. Asiakkaan kokemus siitä, että hän ei ole tullut kohdatuksi tai kuulluksi, voi johtaa turhautumiseen, joka puolestaan voi sosiaalisen median yhteisössä kärjistyä ja leviätä, tai jopa yltyä someraivoksi. Lastensuojelun toimijoiden tulisi kuunnella herkällä korvalla palautetta eri kanavissa ja käyttää sitä kehittämistyön pohjana.

### **Sosiaalinen media on ylivoimainen tiedotuskanava**

Sosiaalisen median palvelut ovat helppokäyttöisiä ja nopeita päivittää, joten niissä on mahdollista saada tavoitettua haluttu yleisö halvalla ja vaivatta. Valtion virkamieseettinen neuvottelukunta (2016) suosittelee sosiaalisen median käyttöä, sillä sen avulla viranomaiset voivat tavoittaa kansalaiset laajasti ja nopeasti. Sosiaalisen median todetaan myös voivan lisätä hallinnon läpinäkyvyyttä.

Valtionhallinnon viestintäsuositus (2016) huomioi, että sosiaalinen media on osa yhä useamman virkamiehen työtä. Suosituksessa todetaan, että sosiaalisen median avulla viranomaiset voivat lisätä työnsä ja palveluidensa tunnettuutta sekä ohjata tiedontarvitsijoita tarkemman tiedon äärelle. Suosituksen mukaan toiminnassa tulee seurata teknologian kehitystä ja virkamiesten tulee hyödyntää päivittäisessä viestinnässään sosiaalista mediaa

aktiivisesti, monipuolisesti ja ennakkoluulottomasti. Sosiaalisen median kanavat sopivat etenkin vuorovaikutukseen ja asiakaspalveluun, päätösten taustojen avaamiseen ja väärinkäsitysten oikaisemiseen sekä tarvittaessa kriisiviestintään.

Myös lain mukaan viranomaisilla on velvollisuus tiedottaa palveluistaan ja toiminnastaan (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621, 20 §). Maa ilma muuttuu koko ajan avoimempaan ja verkostoituneempaan suuntaan, eikä julkishallinto voi jäädä tästä kehityksestä jälkeen (Sauri 2015). Sosiaalinen media on tähän tarkoitukseen oivallinen väline.

### **Miksi lastensuojelun toimijat eivät ole sosiaalisessa mediassa?**

Lastensuojelun Keskusliitossa teimme kyselyn lastensuojelun toimijoille sosiaalisen median käytöstä joulukuussa 2015 ja uusimme saman kyselyn tammikuussa 2017. Kyselyyn vastasi sekä lastensuojelun viranomaisia että muita lastensuojelun toimijoita eri ammattiryhmistä. Kyselyyn vastanneista vain 12 prosenttia hyödyntää sosiaalista mediaa työssään paljon tai erittäin paljon. Eniten sosiaalista mediaa hyödynnetään ammatillisen tiedon hankintaan, mutta siihenkin tarkoitukseen sosiaalista mediaa käyttää vain alle kolmasosa vastaajista. Jopa 20 prosenttia jättää sosiaalisen median kokonaan käyttämättä työtehtävissään.

Keskeisimpiä syitä sosiaalisen median vähäiselle työkäytölle ovat kiire ja aikapula, puutteelliset välineet, puutteet tiedoissa ja taidoissa sekä kielteiset asenteet – joko omat tai esimiesten. Eniten mainintoja saivat kuitenkin riittämätön tietoturva sekä halu varmistaa asiakkaiden yksityisyyden suoja ja tiedon salassapito. Vastajat eivät esimerkiksi uskaltaneet luottaa siihen, että viestit tavoittavat oikean henkilön. Näitä asioita pidettiin niin itsestään selvinä, että moni vastasi kysymykseen yhdellä sanalla ”vaitiolovelvollisuus”, ”salassapito” tai ”tietoturva”, eikä nähnyt tarpeellisenä selittää asiaa enempää.

*”En voi työssäni juurikaan hyödyntää sosiaalista mediaa muuta kuin itseni kehittämisen kannalta. Tähän liittyy erityisesti yksityisyyden suoja, ammattietiikka ja salassapitolaki.”*

Moni oli huolissaan myös omasta yksityisyydestään, mikä ei ole ihme, kun ottaa huomioon vihapuheesta viime aikoina käydydyn keskustelun ja toisaalta sosiaalitoimen työntekijöiden riskin joutua fyysisen tai henkisen väkivallan kohteeksi (Kunta-alan työolobarometri 2011; ks. myös Oinonen 2016).

*”Aika varovainen olisin käyttämään sosiaalista mediaa ammatillisesti. Syynä asiakkaan sekä oma suojaaminen. En välittäisi puhua mistään henk. koht. asioistanikaan somessa.”*

Ajan ja resurssien puute nousivat vastauksissa myös usein esiin. Moni vastaaja koki sosiaalisen median olevan jotakin ylimääräistä, joka ei liity perustyöhön.

*”Työni ei ole sen laatuista, että siitä olisi kovinkaan paljon apua. Eikä myöskään aikaa roikkua sosiaalisessa mediassa työaikana. Työ on ihan käytännön lastensuojelutyötä, asiakassuunnitelmia, päätöksiä, sopimuksia, verkostopalaveria.”*

Toisaalta useat kertoivat, että olisivat kiinnostuneita toimimaan sosiaalisessa mediassa, jos aika, taidot ja tiedot riittäisivät.

*”Ajan ja taidon puute. Innostusta on, mutta ei riittävää tietoa ja taitoa, miten hyödyntää.”*

Monilla vastaajilla ei ollut käytössään sellaisia työvälineitä, joilla sosiaalisen median käyttö olisi mahdollista. Vähäisimmillään kyse oli siitä, että työyhteisössä ei ollut sovittu työtarkoitukseen käytettävien sosiaalisen median profiilien luomisesta, eivätkä työntekijät halunneet käyttää henkilökohtaisia profiilejaan työasioihin. Varsin yleistä kyselyn perusteella on, että lastensuojelun työntekijöillä ei ole käytössä älypuhelimia, joihin saisi ladattua sosiaalisen median sovelluksia. Jyrkimmillään joissakin työyhteisöissä on tehty jopa estoja, jotta työkoneilta ei pääse esimerkiksi Facebookiin. Nämä esimerkit kertovat erityisesti esimiesten kielteisistä asenteista. Johdon asenteisiin viitattiin vastauksissa myös suoraan:

*”Esimieheni ei pidä sosiaalista mediaa sopivana missään muodossa.”*

Vastauksista löytyi esimerkkejä myös työntekijöiden omista negatiivisista asenteista:

*”Ei tippaakaan kiinnosta ja ihmiset tarvitsee ihmistä, ei virtuaalista yhteyttä.”*

SoMe ja nuoret 2016 -tutkimuksen perusteella nuoret itse näkevät asian eri tavalla. Heidän kokemuksensa mukaan sosiaalinen media ei vähennä, vaan syventää ja täydentää sosiaalisia suhteita. Nuoret myös pitävät sosiaalista mediaa vaivattomana tapana kysyä mielipidettä tai neuvoa erilaisista asioista muilta käyttäjiltä. (SoMe ja nuoret 2016.) Sosiaalisen median ei lastensuojelussakaan tarvitsisi poistaa vanhoja menetelmiä ja kasvokkaista vuorovaikutusta, vaan se voisi täydentää keinovalikoimaa, madaltaa kynnystä yhteydenottoon ja kehittää lastensuojelun julkista kuvaa (ks. Granholm 2016).

### **Koulutus ja lainsäädännön tuntemus edistävät sosiaalisen median käyttöä lastensuojelussa**

Sosiaalinen media viranomaiskäytössä sekä siihen liittyvä lainsäädäntö ovat vielä suhteellisen uusi asia, eivätkä lastensuojelun työntekijät Lastensuojelun Keskusliiton kyselyiden perusteella tunne niitä riittävän hyvin. Vuoden 2017 kyselyssä 40 prosenttia – reilusti alle puolet – uskoi tuntevansa lainsäädännön hyvin tai erittäin hyvin. Ei siis ole ihme, että moni kokee, ettei voi tai uskalla hyödyntää sosiaalista mediaa työssään.

Kyselyiden perusteella sosiaaliseen mediaan liittyvän lainsäädännön tuntemus edisti sosiaalisen median työkäyttöä, kuten myös sosiaalisen median koulutus. Niistä vastaajista, jotka kertoivat saaneensa sosiaalisen median käyttöön koulutusta, yli 40 prosenttia kertoi hyödyntävänsä sosiaalista mediaa työssään paljon tai erittäin paljon, kun koulutusta saamattomilla vastaava prosenttiosuus oli vain 10.

Sosiaalisen median ammatilliseen käyttöön näyttävät lisäksi kannustavan erityisesti esimiehen asenne ja esimerkki sekä yhteisesti laaditut pelisäännöt:

*”Esimiehen oma esimerkki, yhteinen koulutus asiaan, työkaverien myönteinen suhtautuminen.”*

## Lopuksi

On tärkeää, että salassapitoon ja tietoturvaan suhtaudutaan vakavasti. On myös totta, että sosiaalisessa mediassa tietoturva ei ole vielä riittävällä tasolla, eikä asiasta ole käyty riittävästi yhteiskunnallista keskustelua. Toisaalta lastensuojelun kannalta sosiaalisessa mediassa pätevät aivan samat salassapitosäännökset ja ammattietiikka kuin missä tahansa muussakin lastensuojelutyössä, ja sosiaalisen median käyttöön liittyy myös turhia pelkoja, ylivarovaisuutta ja epätietoisuutta. Vaikuttaa siltä, että lastensuojelun toimijat eivät tunne sosiaalista mediaa riittävästi, jotta voitaisiin – tai uskallettaisiin – kehittää sosiaaliseen mediaan sopivia lastensuojelun työmuotoja, palveluita ja tiedotusta.

Oman kiinnostuksen puute tai tuntemattoman pelko eivät ole lastensuojelussa työskentelevälle riittäviä syitä pysyä poissa sosiaalisesta mediasta. Lasten, nuorten ja perheiden arki ja sosiaaliset suhteet ovat kokonaisuudessaan lastensuojelun toimintakenttää, eikä niistä voida jättää palasia sosiaalityön ulkopuolelle. Sosiaalinen media on tullut jäädäkseen ja se on yhä suurempi osa lasten ja nuorten arkitodellisuutta.

SoMe ja nuoret 2016 -kyselyn perusteella nuorista kolmasosa kokee olevansa sosiaalisempi verkossa kuin muuten. Tämä tieto avaa uuden näkökulman lastensuojelun asiakkaiden kohtaamiseen ja tarjoaa myös mahdollisuuden kehittää menetelmiä niiden lasten kanssa työskentelyyn, joilla on ongelmia esimerkiksi kaverisuhteissa. Ehkä lastensuojelun työntekijä ja lapsi voisivat ryhtyä yhdessä tutustumaan sosiaaliseen mediaan ja sen mahdollisuuksiin? Kannustamme kokeilemaan!

Lisää ideoita ja tietoa löytyy Lastensuojelun Keskusliiton toimittamasta Lastensuojelu ja some -oppaasta (2016).

## Lähteet

- Granholt, Camilla (2016) Social work in digital transfer: Blending services for the next generation. Helsinki: Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området, Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016.
- Kunta-alan työolobarometri 2011. Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä 22.2.2012. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.
- Lastensuojelun Keskusliitto (2016) Lastensuojelu ja some -opas. Opas sosiaalisen median käytölle lastensuojelussa. <http://lskl.e-julkaisu.com/lastensuojelu-ja-some/>
- Oinonen, Marjo (2016) Työnsä vuoksi vainotut. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vainotuksi tulemisesta ja siitä selviämisestä. Sosiaalityön lisensiaatin tutkimus, Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201702141148>.
- Sauri, Pekka (2015) Julkishallinto ja sosiaalinen media. Kunnallissalan kehittämissäätöön Polemia-sarjan julkaisu nro 98.
- Siltainsuu, Pilvimaria (2016) Verkossa – Lastensuojelun kuva sosiaalisessa mediassa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto. <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Verkossa.pdf>
- Siltainsuu, Pilvimaria (2017) Otteita osallisuudesta lastensuojelussa. Verkkokeskustelijoiden antama kuva osallisuuden toteutumisesta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto.
- SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Oulu: eBrand oy. <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016>
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2016a) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html)
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2016b) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. Liitetaulukko 23. Internetin käyttö muiden sosiaalisessa mediassa jakamien sisältöjen katsomiseen/lukemiseen 2016, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tau\\_023\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_023_fi.html)
- Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016. Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2016.
- Valtion virkamieseettinen neuvottelukunta (2016) Virkamies sosiaalisessa mediassa. Valtiovarainministeriö, VM050:00/2014.



Petteri Heino

kehittämispäällikkö

Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito

## Asiakkaiden palvelukerrostumat ja palvelupolut Lohjalla ja perusturvakuntayhtymä Karviaisessa – tutkimus- ja kehittämishanke SIFT

**T**ässä artikkelissa kuvataan SIFT-hankkeen tavoitteita, aineistoa, analyysia sekä asiakkaiden ensimmäisiä ryhmittelyjä. Hankkeen tämän vaiheen tulokset valmistuvat ja ne raportoidaan vuoden 2019 loppuun mennessä.

Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito aloitti tutkimus- ja kehittämishanke SIFT:in loppukesällä 2015. Idea tähän saatiin Sosiaalitaidon, alueen kuntien ja muiden toimijoiden yhteisellä opintomatalla Lontoossa toukokuussa 2015. Ajatuksena oli rakentaa Riskimittari, jolla kyettäisiin tunnistamaan ne asiakkaat, joilla on keskimääräistä suurempi riski ajautua paljon sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttäväksi.

Hanke käynnistettiin elokuussa 2015 ja yhteistyökumppaneiksi saatiin Lohjan kaupunki, Perusturvakuntayhtymä Karviainen sekä HUS/Lohjan sairaanhoitoalue. Hanketta rahoittaa tällä hetkellä Uudenmaan liitto.

### Miksi hanke?

Yksi tämän hetken keskeisimmistä kysymyksistä sosiaali- ja terveydenhuollossa on se, kuinka nykyinen palvelujärjestelmä kykenee vastaamaan monia ja erilaisia ongelmia omaavien henkilöiden palvelutarpeeseen, ja kuinka se kykenee hallitsemaan ja johtamaan heidän perinteisestä poikkeavia palvelukokonaisuuksiaan.

Useat kotimaiset ja kansainväliset tutkimukset osoittavat, että sosiaali- ja terveydenhuollon taloudellinen ja määrällinen kuormitus kohdistuu pienelle osalle asukkaista. Eri maissa tehtyjen tutkimuksien tulokset ovat olleet samansuuntaisia; Oulussa (Leskelä ym. 2013) tehdyn tutkimuksen mukaan 10 prosenttia asukkaista kerryttää 81 prosenttia kustannuksista ja tästä 10 prosentista 62 prosenttia käyttää sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluita. Kanadan Ontariossa (Rosella ym. 2014) yksi prosentti terveydenhuollon palveluiden käyttäjistä käyttää yhden kolmasosan kustannuksista ja toisaalta hiukan alle 50 prosenttiin käyttäjistä kohdistuu vain yksi prosentti kustannuksista. Vuonna 2002 viisi prosenttia Yhdysvaltojen asukkaista käytti 49 prosenttia kaikista terveydenhuollon kustannuksista (Stanton 2006).

Edellä mainituissa tutkimuksissa on tunnistettu paljon palveluita käyttävien asukkaiden tuottama kuormitus palvelujärjestelmälle ja hahmotettu, mitä palveluita asukkaat todennäköisesti tarvitsevat/käyttävät. Tutkimukset painottuvat pääsääntöisesti terveydenhuollon palveluiden käyttäjiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten asiakkaiden palvelujen käyttöä ei tästä näkökulmasta ole juurikaan tutkittu.

Julkisessa keskustelussa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kritiikki kohdentuu yleisimmin palveluiden sirpaleisuuteen, heikkoon asiakaslähtöisyyteen sekä huonoon tiedon- ja palveluprosessien hallintaan. Palveluiden strategisen ja operatiivisen johtamisen ja kehittämisen näkökulmasta olisi

tärkeää tunnistaa oikeaan aikaan ne asiakkaat, joilla on riski joutua usean kokonaan tai osittain päällekkäisen palvelun käyttäjäksi.

Palvelujen vaikuttavuuden kannalta on myös tärkeää tunnistaa palveluiden piiriin joutumisen taustalla olevat riskit, jotta ennaltaehkäisevän työn ja korjaavien palveluiden resurssit pystytään kohdentamaan oikein. Toisaalta olisi myös tärkeää hahmottaa nykyisten asiakkaiden palvelukokonaisuudet, jotta palvelut kyettäisiin kohdentamaan paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Integraation toteutumisen tueksi on myös tuotettava käyttäjätietoa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakasprosessien logiikoista ja mekanismeista.

### Tavoitteet

SIFT<sup>1</sup>-hankkeen keskeisin tavoite on tunnistaa asukkaiden keskeiset riskiprofiilit sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käytön taustalla sekä kuvata paljon sosiaali ja terveydenhuollon palveluita käyttävien kuntalaisten palvelukokonaisuudet. Hankkeen tehtävänä on myös luoda tilastollinen malli asukkaiden riskiprofiileista ja kehittää palvelukokonaisuuksien hallintaa tietojohdattamisen ja tiedonhallinnan avulla aikaisempaa proaktiivisemmaksi. Tällä tavoitellaan sitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuuksien suunnittelu, kehittäminen ja johtaminen olisivat ennakoivaa ja hallittua, ei olemassa olevien ongelmien ratkaisua. Tavoitteena on saada asiakkaat palvelujen piiriin aikaisemmin kuin perinteisessä reaktiivisessa toimintamallissa.

Aiemmat tutkimukset ja selvitykset on pääsääntöisesti tehty peilaten olemassa olevaa palvelujärjestelmää, mutta SIFT-hankkeessa tarkoitus on irtautua nykyisestä palvelurakenteesta ja mahdollistaa uusien, perinteisen sosiaali- ja terveystalouden rajat ylittävien palvelukokonaisuuksien tarkastelun ja arvioinnin.

<sup>1</sup> Sana ”sift” tarkoittaa englannin kielessä siivilöidä, seuloa, tutkia, sihdata

Tarkasteltavat kysymykset ovat:

1. Millainen on paljon sosiaali- ja terveydenhuollon (yhteiset asiakkaat) palveluita käyttävien asiakasprofiili?
2. Millaisista palvelukokonaisuuksista paljon sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttävien kuntalaisten palvelut koostuvat?
3. Kuinka asiakas- ja potilastietojärjestelmistä saatavasta tiedosta voidaan ennakoita asukkaiden palveluiden käyttöä?

### Aineisto

Hankkeen aineistona on Lohjan kaupungin, Karkkilan kaupungin sekä Vihdin kunnan perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon asiakastiedot ajalta 1.1.2009–30.6.2015. Vihdin ja Karkkilan perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluiden järjestämisestä vastaa Perusturvakuntayhtymä Karviainen, joten aineistokin on näiden kuntien osalta yhdistetty. Alueen väestöpohja on noin 84 000. Aineistoon on kerätty kaikkien niiden henkilöiden tiedot, jotka ovat edellä mainittuna aikana olleet sekä perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon että erikoissairaanhoidon asiakkaana. Näitä henkilöitä aineistossa on yhteensä 22 289, joista 10 968 on Lohjan aineistossa ja 11 321 Karviaisen aineistossa. Näistä päällekkäisiä eli molemmissa aineistoissa esiintyviä henkilötunnuksia on 443. Nämä henkilöt ovat sellaisia, jotka ovat muuttaneet alueen sisällä toiseen kuntaan.

Tieto asiakkaan läheisestä henkilöstä/henkilöistä on aineistossa sosiaalihuollon tiedoissa. Tämä on merkitty lastensuojelun, toimeentuloturvan ja vammaispalveluiden tietoihin. Läheisiä on yhteensä 6 184. Perheellisenä tässä tutkimuksessa pidetään henkilöä, jonka tietoihin on merkitty vähintään yksi läheinen. Näitä on aineistossa yhteensä 3 745.

Tieto asiakkaan postinumerosta on perusterveydenhuollon aineistossa jokaisen tapahtuman osalta. Sosiaalihuollon aineistossa tieto asiakkaan postinumerosta on ainoastaan asiakkaan

viimeisen tapahtuman osalta. Aineistossa on sekä suomenkielisiä että ruotsinkielisiä päätöksiä ja merkintöjä.

Sosiaalihuollon aineisto tuotettiin Pro Consona -ohjelmistosta tulostamalla se paperille (Lohja) ja tulostamalla se pdf-tulostimella (Karviainen). Lohjan sosiaalihuollon aineisto jouduttiin viemään myöhemmin vielä manuaalisesti sähköiseen muotoon. Sosiaalihuollon aineisto koostuu sosiaalihuollon viranhaltijoiden päätösteksteistä. Perusterveydenhuollon aineiston toimitti CGI perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon henkilötunnustietojen perusteella. Erikoissairaanhoidon aineisto saatiin HUS:ilta, ja se kerättiin sosiaalihuollon aineiston henkilötunnusten perusteella. Aineiston kerääminen ja sen muokkaaminen analysoitavaan muotoon oli vaativa prosessi ja se kesti kaiken kaikkiaan lähes vuoden.

Sisällöllisesti SIFT-hankkeen aineisto on erityisen kattava seuraavista syistä:

1. Sosiaalihuollon aineisto on kattava (mukana ovat kaikki toimeentulotuen, lastensuojelun ja vammaispalvelujen asiakkaat).
2. Aineistossa on yhdistetty perheet, joka mahdollistaa perhekohtaisen tarkastelun eri palvelukokonaisuuksien käytön osalta. Tällä on keskeinen merkitys erityisesti lastensuojeluasiakkuuksiin liittyvien ilmiöiden tarkastelussa.
3. Aineisto kattaa kuuden ja puolen vuoden jakson, joka mahdollistaa palvelupolkujen ajallisen tarkastelun.
4. Aineistoon on syötetty jokaisen asiakkaan paikkatieto postinumeron tarkkuudella (terveydenhuollossa jokaisen palvelutapahtuman mukaan, sosiaalihuollossa viimeisen palvelutapahtuman mukaan). Tämä tuottaa tietoa erilaisten palvelun käyttäjien sijoittumisesta kunnan sisällä, joka on olennaista tietoa esimerkiksi optimaalisen palveluverkon suunnittelussa.

5. Aineistossa on yhdistetty terveydenhuollon ja sosiaalihuollon tietojärjestelmien tuottama tieto tavalla, jota ei ole aiemmin tehty.

Aineiston erityinen arvo on siinä, että se kattaa laajasti ja aiempia tutkimuksia tarkemmin sosiaalihuollon palvelutiedot sekä sosiaalihuollon asiakkaan että hänen läheistensä osalta ajallisen jatkumona. Lisäksi aineisto on käsitelty siten, että sen kvantitatiivinen ja kvantitatiivinen analysointi on mahdollista terveydenhuollon (perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido) aineiston kanssa yhdessä. Aineisto antaa myös kuvan asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tehtävien kirjauskäytäntöjen ja kirjaamisen laadun kirjosta. Erityisesti tämä on nähtävissä sosiaalihuollon kirjauksissa. Kirjaukset ovat tyyliään ja tekstiasultaan hyvin vaihtelevia eikä määrämuotoisuutta juurikaan ole. Esimerkiksi lastensuojelu on ilmaistu monin eri tavoin, esimerkiksi ”lastensuojelu”, ”ls” tai ”lasu”. Lisäksi sosiaalihuollon myönteisissä päätöksissä ”tuetaan”, ”autetaan”, ”myönnetään”, ”maksetaan” ja ”avustetaan”. Tämä vaikeuttaa ja hidastaa aineiston analysointia ja estää sen automatisoidun käsittelyn.

### Ensimmäisiä havaintoja

Ennen analyysien tekemistä jouduttiin aineisto tekemään yhteismitalliseksi korjauskertoimilla, jotta suoritteet olisivat mahdollisimman samansuuruisia palvelujärjestelmälle tuottaman ”rasituksen” näkökulmasta. Korjauskertoimien asettamisessa hyödynnettiin eri palveluista saatavaa tilastollista aineistoa ja asiantuntija-analyysia.

Analyysissa aineistosta on poimittu paljon palveluja käyttävät asiakkaat. Tällaisiksi asiakkaiksi määriteltiin heidät, jotka kuuluvat palvelujen käytön (suoritemäärän) osalta ylimpään neljännekseen perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon, erikoissairaanhoidon tai suoritteiden yhteismäärän osalta. Näitä henkilöitä

aineistossa oli 7 018, joka vastaa noin 8,2 prosenttia alueen populaatiosta. Näistä naisia on 3 560 (50,7 %) ja miehiä 3 458 (49,3 %). Naisten keski-ikä on noin 43 vuotta ja miesten 39 vuotta.

Paljon palveluja käyttävät on ryhmitelty käyttämällä analyyssissa K:n lähimmän naapurin menetelmää sekä Fast and Frugal- ja Evolutionary Learning -puita. K:n lähimmän naapurin menetelmässä kullekin ryhmittelyn kohteena olevalle asiakkaalle haetaan k kappaletta sellaisia tunnettuja havaintoja (ns. opetusaineisto), jotka ovat ominaisuuksiltaan mahdollisimman samanlaisia (ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi ikä, käytetyin palvelutyyppi ja käyttötiheys). Jälkimmäiset menetelmät kuuluvat päätöspuiden joukkoon. Niiden avulla opetusaineisto jaetaan puunhaara kerrallaan aina pienempiin ryhmiin. Haarautumiskohdissa kokeillaan eri ominaisuuksia. Myös haarautumiskohdian määrää vaihdellaan. Lopulliseksi luokituspuuksi valikoituu se, joka onnistui aineiston jakamisessa parhaiten, eli teki vähiten virheitä luokituksessa. Tämän jälkeen puulla voidaan luokitella koko asiakasaineisto.

Alustavan analyysin perusteella paljon palveluja käyttävät asiakkaat on ryhmitelty kahteen pääluokkaan:

1. Paljon palveluja käyttävät
2. Laaja palvelukirjo

Ja nämä on taas jaettu alaryhmiin:

- 1a Selkeä pääpalvelu
- 1b Silmukka-asiakkaat
- 2a Pääpalvelu
- 2b Suuri määrä eri palveluja
- 2c Satunnaiset palveluyhdistelmät
- 2d Ryhmittelemättömät yksilökohtaiset palvelukokonaisuudet

Alustavassa tarkastelussa on kyetty hahmottamaan kunkin ryhmän keskeisimmät piirteet ryhmän jäsenten iän ja sukupuolen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käytön suhteen. Voidaan esimerkiksi nähdä, että paljon palveluja käyttävien asiakkaiden yleisin ”sisääntulopalvelu” on perusterveydenhuolto. Suurin yksittäinen palvelunkäyttö yhdellä henkilöllä oli yli 14 000 tapahtumaa kuuden ja puolen vuoden aikana, joka on keskimäärin noin kuusi palvelutapahtumaa päivässä. Palveluprosessit ovat paljon palveluja käyttävillä useimmiten pitkiä, joillain jopa koko tarkastelujakson kestäviä. On kuitenkin myös henkilöitä, lähinnä vakavaa somaattista sairautta sairastavat, joiden palvelujen käyttö on ajoittaista, mutta tiheää.

Pääryhmien palvelujen käyttöä voidaan yleisesti kuvailla seuraavasti:

1. Paljon palveluja käyttävät
  - paljon perusterveydenhuoltoa käyttävä
  - ajoittaista sosiaalihuollon palvelujen käyttöä, joka painottuu kesäkuukausille
  - erikoissairaanhoidon käyttö satunnaista.
2. Laaja palvelukirjo
  - pitkät palveluketjut useassa palvelussa
  - säännöllistä sosiaalihuollon palvelujen käyttöä läpi vuoden
  - sosiaalihuollon palveluista kaikki muut paitsi vammaispalvelut keskittyneet tiettyihin ikäkausiin
  - erikoissairaanhoidon palvelujen käyttö ajoittaista, mutta runsasta.

### Lopuksi

SIFT-hanke on edennyt vaiheeseen, jossa analyysia kyetään tarkentamaan paljon palveluja käyttävien asiakkaiden segmentteihin. Tämän tarkastelun kautta avautuu mahdollisuus nostaa

esiin erilaisissa asiakasprosesseissa olevia integraation paikkoja ja mahdollisuuksia, ja siten arvioida palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia sote-integraation näkökulmasta. Lisäksi paikkatieto tiettyjen asiakassegmenttien sijoittumisesta tuottanee mielenkiintoista tietoa, jolla on merkitystä palveluverkkoa suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Hankkeen yhtenä lähtökohtaisena tavoitteena oli luoda Riskimittari tai ennustetyökalu paljon palveluja käyttävien asiakassegmenttien ennustavan tunnistamisen. Tämän prediktiivisen mallin kehittäminen ja pilotointi on tarkoitus toteuttaa yhdistämällä SIFT-hankkeessa tuotettu tieto jo olemassa olevien hoidon koordinoinnin työkaluihin, ja parantaa niiden laatua hyödyntäen erityisesti SIFT-hankkeessa tuottamaa sosiaalihuollon dataa.

## Lähteet

- Leskelä, Riikka-Leena & Komssi, Vesa & Sandström, Saana & Pikkujämsä, Saana & Haverinen, Anna & Olli, Sirkka-Liisa & Ylitalo-Katajisto, Kirsti (2013) Paljon sosiaali- ja terveystalvija käyttävät asukkaat Oulussa. Suomen Lääkärilehti 68 (48), 3163–3169.
- Rosella, Laura C. & Fitzpatrick, Tiffany & Wodchis, Walter P. & Calzavara, Andrew & Manson, Heather & Goel, Vivek (2014) High-cost health care users in Ontario, Canada: demographic, socio-economic, and health status characteristics. BMC Health Services Research 14:532. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-014-0532-2>
- Stanton, Mark W. (2006) The High Concentration of U.S. Health Care Expenditures. Research in action 19. AHRQ Publication No. 06-0060. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality. [https://meps.ahrq.gov/data\\_files/publications/ra19/ra19.pdf](https://meps.ahrq.gov/data_files/publications/ra19/ra19.pdf)

## Mari Kivistö

yliopistonlehtori

eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke, Lapin Yliopisto, tutkija

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa -hanke (VamO-hanke)

Lapin yliopisto

## Kirsi Päykkönen

yliopisto-opettaja, väitöskirjatutkija

Lapin yliopisto

# eSosiaalityön maisterikoulutus – sosiaalityön osaamista digitalisoituvassa maailmassa

Sosiaalityö on kohdannut digitalisaatiossa osaamishaasteen, joka sen on huomioitava myös koulutuksessaan. Lapin yliopiston hallinnoima kolmivuotinen (2015–2017) ESR-rahoitteinen eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke on Suomessa ja jopa maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen koulutus, jossa vastataan konkreettisesti digitalisaation sosiaalityölle tuottamaan haasteeseen. Koulutuksen sisällöissä on integroitu sosiaalityön perusosaamiseen elementtejä, jotka vahvistavat sosiaalityön osaamista digitalisoituvassa maailmassa. Koulutuksen sisältöjen lisäksi myös opetus- ja oppimismenetelmien käytössä on huomioitu digitalisaatiossa tapahtunut sosiaalisen ulottuvuuden muutos. Sosiaalisen muutoksessa kansalaisten kasvokkaiset ja digitaaliset toimintaympäristöt ovat

enenevässä määrin sulautuneet. Tämä tarkoittaa sitä, että myös sosiaalityön tekemisen konteksti on muuttunut (ks. Granholm 2016; Tikkala 2017).

eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen keskeisenä tavoitteena on vahvistaa sosiaalityön teknologiaosaamista. Artikkelin kirjoittajat toimivat opettajina<sup>1</sup> eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa. Perustelemme ja taustoitamme artikkelin aluksi eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen toteuttamista. Tämän jälkeen esittelemme tarkemmin koulutushanketta. Käymme läpi hankkeessa toteutetun koulutuksen sisältöä ja pedagogiikkaa sekä esittelemme koulutuksessa hyödynnettyjä digitaalisia opetus-, oppimis- ja ohjausmenetelmiä ja -välineitä.

### Tarve eSosiaalityön koulutukselle

Digitalisaatio on yksi keskeisimmistä viimeaikaisista muutoksista. Digitalisaatio voidaan määritellä aiemmin fyysisten tai analogisten prosessien, informaation tai esineiden muuntamiseksi osittain tai kokonaan digitaalisiksi, tavoitteena parempi tehokkuus, saavutettavuus ja muokattavuus (Fichman ym. 2014). Digitalisaatio on laaja yhteiskunnallinen prosessi, jossa teknologisen kehityksen kautta pyritään löytämään uudenlaisia mahdollisuuksia toimia (Alasoini 2015). Esimerkiksi pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmassa on asetettu tavoitteeksi digitalisoida julkisen sektorin palveluja mahdollisimman laajasti (Ratkaisujen Suomi 2015). Tätä perustellaan käyttäjälähtöisyyden, osallisuuden ja kansalaisten yhdenvertaisten mahdollisuuksien lisääntymisellä sekä palveluiden saatavuuden vahvistamisella. Samassa yhteydessä tuodaan kuitenkin esille myös digitalisaation talouteen ja palvelujen tehokkaaseen järjestämiseen liittyvät tavoitteet. (Mt.) Myös koulutusjärjestelmän näkökulmasta

<sup>1</sup> Kirjoittajien lisäksi eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen opetushenkilöstöön kuuluvat yliopisto-opettaja, projektipäällikkö Maarit Kairala sekä professori Anneli Pohjola.

digitalisaatiolla tavoitellaan sekä joustavampia ja monipuolimpia opiskelumahdollisuuksia että koulutuksen tehokkuutta.

Laajimmillaan digitalisaatiossa on kyse kulttuurisesta muutoksesta (Wolf & Goldkind 2016). Tämän vuoksi sosiaalityön osaaminen digitalisoituvassa maailmassa on myös sosiaalityön kulttuurista osaamista (Dombo ym. 2014, 910). Sosiaalityö ei kuitenkaan voi vain mennä muutoksen mukana, vaan sosiaalityön tulee myös digitalisaatiossa olla tietoinen ja harkitseva toimija omien lähtökohtiensa ja arvoperustansa mukaisesti (ks. myös Talentia 2017). Muutos onkin yleensä myös mahdollisuus. Digitalisaatio hyödyntämällä voivat esimerkiksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteydenpitokanavat monipuolistua ja intensiivinen työskenteleminen yhteisen tavoitteen eteen joustavoitua. Digitalisaatio mahdollistaa uusia tapoja ennaltaehkäisevien palvelujen toteuttamiseksi ja rakenteellisen sosiaalityön tekemiseksi. Myös sosiaalityön koulutukselle ja sen tuottamalle osaamiselle digitalisaatio tuottaa haasteen rinnalla mahdollisuuksia. Esimerkiksi erilaisten sosiaalityön koulutuksessa hyödynnettyjen digitaalisten oppimisympäristöjen ja -välineiden kautta digitalisaatio tulee luontevaksi osaksi tulevien sosiaalityöntekijöiden ammatillisuutta.

Teknologia on usein nähty etäisenä sosiaalityölle (Wolf & Goldkind 2016). Viimeisimpien keskustelujen perusteella teknologiaa ei kuitenkaan enää pidetä sosiaalityön käytännöistä, koulutuksesta ja tutkimuksesta erillisenä. On havahduttu tarpeeseen integroida sosiaalityö ja teknologia kulloisenkin tarpeen ja tilanteen edellyttämällä tavalla. Camilla Granholm (2016) onkin luonut väitöskirjassaan sulautuvan sosiaalityön (blended social work) käsitteen, jossa hän soveltaa sulautuvan oppimisen (blended learning) käsitettä. Granholm tarkoittaa sulautuvalla sosiaalityöllä kasvokkaisia ja digitaalisia toimintaympäristöjä joustavasti ja tilanteen mukaan harkitusti yhdistävää käytäntölähtöistä viitekehystä. Kulloistenkin menetelmien, välineiden ja toiminta-

ympäristöjen valinta tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. (Mt., 56–71.) Digitalisoituvassa maailmassa tarvittavan sulautuvan sosiaalityön oppimista puolestaan edistää pedagogisesta näkökulmasta parhaiten sulautuva eli verkko- ja lähiopetusta tarkoituksemukaisesti integroiva sekä sosiaalityön teknologiaosaamista vahvistava sosiaalityön koulutus.

### Sosiaalityön osaaminen digitalisaatiossa globaalina haasteena

Lea Wolf ja Lauri Goldkind (2016) tarkastelevat artikkelissaan kriittisesti digitalisaation myötä syntynyttä tilannetta, jossa sosiaalityö on etääntynyt muuttuneesta kulttuurista ja sen myötä muuttuneista asiakkaista ja yhteisöistä. Heidän mukaansa teknologiaa ei ole kyetty riittävällä tavalla integroimaan sosiaalityön opetukseen. Myös sosiaalityön käytännöissä teknologiset näkökulmat ovat olleet luovuuden ja innovatiivisuuden sijaan melko kapeita. Esimerkiksi Iso-Britanniassa, Yhdysvalloissa ja Australiassa teknologiaa on sosiaalityössä hyödynnetty lähinnä hallinnollisessa byrokratiatyössä, tiedonhallinnassa, terapeutisessa työssä (USA) sekä palveluohjauksessa. Sosiaalityön sisällä on pelätty teknologian sosiaalityötä epäammattillistavia vaikutuksia. Managerialismin vahvistumiseen liittyvät tekijät ovat sosiaalityön näkökulmasta olleet luonnollisia syitä kriittiseen suhtautumiseen sosiaalityön teknologisoitumista kohtaan. (Parrot & Madock-Jones 2008; Watling & Rogers 2012; Gillingham & Graham 2016.)

Lester Parrotin ja Iolo Madoc-Jonesin (2008) mukaan sosiaalityön pitäisi kuitenkin välttää teknologian käytön liiallista rajoittamista ja sen sijaan pyrkiä edistämään teknologian käyttöä esimerkiksi voimaannuttavan sosiaalityön välineenä. Myös Steven Baker ym. (2014) ovat esittäneet, että sosiaalityön on luovutettava aiemmasta haluttomuudestaan käyttäen teknologiaa pysyäkseen relevanttina toimijana digitaalisessa yhteiskunnassa. Tämä edellyttää digitalisaatioon liittyvän kulttuurisen muutoksen

huomioimista jo sosiaalityön koulutuksessa. Esimerkiksi Australiassa sosiaalityön koulutus on kuitenkin toistaiseksi sisällyttänyt teknologiaa osaksi opetustaan vain vähän ja hitaasti huolimatta tunnistetusta tarpeesta. Lisäksi opetus on keskittynyt lähinnä verkko-opetukseen sen sijaan, että teknologiaa olisi integroitu sisällöllisesti muutoin sosiaalityön opintoihin, esimerkiksi osaksi käytännönopetusta. (Parrot & Madoc-Jones 2008; ks. myös Wretman & Macy 2016, 411.) Esimerkiksi Yhdysvalloissa vain alle kymmenessä prosentissa sosiaalityön koulutusohjelmista on opintojaksoja, joissa tarkastellaan teknologian soveltamista sosiaalityössä (Wolf & Goldkind 2016, 101).

Mikäli sosiaalityön koulutuksessa ei huomioida digitalisaation synnyttämää laajaa kulttuurista muutosta mutta sosiaalityötä digitalisoidaan samaan aikaan ulkopuolelta käsin osana muita julkisia palveluja, syntyy todennäköisesti ongelmia. Muualta maailmasta on jo esimerkiksi tietojärjestelmien osalta näyttöä siitä, ettei niitä ole kehitetty ensisijaisesti sosiaalityön tiedon vaan enemminkin byrokraattisiin ja hallinnollisiin tarpeisiin (esim. Parrot & Madoc-Jones 2008). Sosiaalityön koulutus onkin avainasemassa tulevaisuuden sosiaalityötä ja sitä mahdollistavia rakenteita luovana toimintana.

Kansainvälisessä kontekstissa on myös luotu erilaisia ohjeistuksia määrittämään teknologian käyttöä sosiaalityössä. Esimerkiksi Yhdysvalloissa NASW (National Association of Social Workers) ja ASWB (Association of Social Work Boards) ovat julkaisseet (2005) ja sittemmin päivittäneet (2017) standardit koskien teknologian käyttöä sosiaalityössä. Myös kotimaisessa kontekstissa Talentia on ottanut digitalisaation huomioon uudistetussa ammattieettisissä ohjeissaan (Talentia 2017), millä on suuri merkitys kotimaisen sosiaalityön kehityksen ja koulutuksen kannalta.

2 Päivitetyt julkaisut ovat osallistuneet NASW (National Association of Social Workers), ASWB (Association of Social Workers), CSWE (Council on Social Work Education) ja CSWA (Clinical Social Work Association).

Ohjeissa korostetaan, kuinka digitalisaation kaltaisten suurten yhteiskunnallisten muutosten keskellä sosiaalityön eettinen ja kriittiseen reflektioon perustuva pohdinta on entistäkin tärkeämpää. Ohjeissa myös kuvataan, miten digitalisaatio tuottaa sosiaalityölle ja sen asiakkaille sekä mahdollisuuksia että haasteita, myös etiikan näkökulmasta. Korostetuksi tulee sosiaalialan ammattihenkilön eettinen velvollisuus kiinnittää huomiota siihen, millaiset asioimisen ja toimimisen tavat, kasvokkaiset vai digitaaliset, ovat kullekin asiakkaalle kussakin tilanteessa sopivimmat (Talentia 2017; myös Granholm 2016). Teknologian ja sosiaalityön suhdetta määrittämään pyrkivien ohjeistuksien haasteena on kuitenkin teknologian kehittymisen nopeus sekä sosiaalityössä kohdattavien tilanteiden moninaisuus ja kompleksisuus. Uudistetuissa sosiaalityön teknologiastandardeissa korostetaan sosiaalityön velvollisuutta pitää teknologiaosaamisensa ajantasaisena (NASW ym. 2017).

### **eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke ja sen tavoitteet**

eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke on jatkoa Lapin yliopiston hallinnoimalle kolmelle aiemmalle maisterikoulutukselle (SIMO I–III<sup>3</sup>). eSosiaalityön maisterikoulutus on ESR-rahoitteinen koulutushanke, johon valittiin 25 opiskelijaa eri puolilta Suomea. Pääsykriteereinä olivat sosionomin (AMK) tai maisterin tutkinto sekä suoritettut sosiaalityön perusopinnot ja aineopinnot. Euroopan Sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan Ely-keskuksen lisäksi hankkeen rahoittajia ja sopimuskumppaneita ovat Oulun kaupunki, Kainuun Sote -kuntayhtymä sekä Oulunkaaren kuntayhtymä. Hankkeen tavoitteista on neuvoteltu sopimuskumppaneiden kanssa ennen hankkeen käynnistämistä. Kuntayhteistyöhön liittyen suurin osa opiskelijoista on myös suorittanut opintoihinsa

sisältyvät käytännönopetusjaksot sopimuskumppaneiden organisaatioissa. Lisäksi opiskelijoiden opinnäytteiden aiheet on pyritty liittämään näihin organisaatioihin ja niissä tapahtuvaan teknologian kehittämiseen.

Aiemmista SIMO-hankkeista poiketen eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa päätettiin luopua erillisistä laajoista informaatioteknologian sivuaineopinnoista ja keskittyä sosiaalityön tarpeista lähtevän teknologiaosaamisen vahvistamiseen. Siksi hankkeen tavoitteiksi määriteltiin pätevien ja monitaitoisten sosiaalityöntekijöiden kouluttamisen lisäksi sosiaalityön teknologiaosaamisen vahvistaminen. Hankehakemuksessa sosiaalityön teknologiaosaamisen määriteltiin sisältävän sekä sosiaalityön substanssiosaamiseen että niin sanottuun sosiaalityön teknologiaosaamiseen liittyviä tietoja ja taitoja. Sosiaalityön laaja-alaisella teknologiaosaamisella tarkoitettiin tietojärjestelmien ja muun teknologian käyttöä sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti, sosiaalityöntekijöiden kykyä toimia erilaisissa teknologiavälitteisissä palveluprosesseissa sekä kykyä osallistua sosiaalityössä sovellettavan teknologian tutkimukseen ja innovatiiviseen kehittämiseen, tarpeen mukaan monialaisissa ja -tieteisissä prosesseissa. (Ks. myös Kairala tulossa.)

Hankkeen koulutuksessa on näin ollen korostettu sosiaalityön omia lähtökohtia digitalisaatiossa. Osaamisen lisäksi digitalisaatiossa merkityksellistä on sosiaalityöntekijöiden toimijuus. Niin sanotun teknologisen toimijuuden voidaan ymmärtää rakentuvan ihmisen ja teknologian välisissä suhteissa, joihin vaikuttavat henkilön aikaisemmat teknologiaan liittyvät kokemukset ja arvostukset, osaaminen, kykeneminen, motivaatio sekä rakenteellisella tasolla erilaiset esteet ja rajoitteet mutta myös mahdollisuudet (Jyrkämä 2014, 65). Sosiaalityön asiakkaiden auttaminen digitalisoituvassa maailmassa vaatii sekä sosiaalityöntekijöiden teknologiaosaamisen että heidän teknologisen toimijuutensa vahvistamista.

<sup>3</sup> Sosiaalityön informaatioteknologinen maisteriohjelma SIMO (2005–2007), Sosiaalityön informaatioteknologinen maisterikoulutus SIMO II (2008–2011) ja Sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutus SIMO III (2011–2014).



## Koulutuksen sisällöllinen ja pedagoginen toteuttaminen

### *Lähtökohtana sosiaalityön teknologiaosaaminen*

Sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnetin tekemässä tuoreessa sosiaalityön koulutuksellisten osaamistarpeiden jäsennyksessä (Lähteinen ym. 2017, 10–11) sosiaalityön yleiset osaamistarpeet jaetaan yhdeksän osa-alueen muodostamaan kokonaisuuteen, jossa sosiaalityön osaaminen sisältää yhteiskuntatieteellisen osaamisen, tutkimusosaamisen, vuorovaikutusosaamisen, työmenetelmäosaamisen, oikeudellisen osaamisen, palvelujärjestelmäosaamisen, kehittämis- ja muutososaamisen, johtamisosaamisen, rakenteellisen sosiaalityön osaamisen sekä eettisen osaamisen.

Sosiaalityön teknologiaosaaminen täydentää sosiaalityön perusosaamista. Sosiaalityön teknologiaosaamista ovat jäsentäneet esimerkiksi NASW ja ASWB (2005) jakamalla sen sosiaalityön tekniseen ja juridiseen osaamiseen, käytäntöosaamiseen sekä kliiniseen osaamiseen (Dombo ym. 2014, 907; Reamer 2015, 126). Myös eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa projektipäällikkö Maarit Kairala (tulossa) on jäsentänyt sosiaalityössä tarvittavaa teknologiaosaamista nähdessä sen sosiaalityön tavoitteiden mukaisen teknologian kehittämisen perustavanlaatuisena edellytyksenä. Sosiaalityön laaja-alainen teknologiaosaaminen koostuu tiedoista, taidoista ja etiikasta rakentuen sosiaalityön perusosaamisen päälle. (Mt.)

eSosiaalityön maisterikoulutuksen opetussisällöissä on huomioitu sosiaalityön teknologiaosaamisen tarve. Esimerkiksi sosiaalityön yhteiskuntatieteellistä teknologiaosaamista on syvennetty tarkastelemalla teknologisoitumista ja digitalisatiota monitasoisena yhteiskunnallisena ja sosiaalisena ilmiönä. Tutkimusosaaminen on huomioitu muun muassa kandidaatin- ja pro gradu -tutkielmissa, joissa opiskelijat on ohjattu tekemään opinnäytteensä sosiaalityötä ja teknologiaa integroivista aiheista. Innovaatio- ja kehittämisosaamisen vahvistamiseen liittyen

opiskelijat ovat osallistuneet opinnäytteidensä kautta aktiivisesti myös sosiaalityössä sovellettavan teknologian kehittämiseen. Tutkielmat käsittelevät esimerkiksi videoneuvottelusovelluksen hyödyntämismahdollisuuksia sosiaalityössä sosiaalisen tuen näkökulmasta, Facebookissa toteutettavaa nuorten palveluohjausta voimaannuttavan sosiaalityön ja sosiaalisen asianajon näkökulmasta sekä omaishoitajien toimijuuden tukemiseen kehitettyä valmennusta, jossa yhdistetään sekä kasvokkaisia että verkossa tapahtuvia tapaamisia. Vuorovaikutusosaamisen osalta koulutuksessa on huomioitu sekä vuorovaikutuksen teoreettiset perusteet että verkkovuorovaikutuksen erityiset lähtökohdat. Opiskelijat ovat myös harjoitelleet verkkovuorovaikutusta sosiaalityön asiakastilanteissa videoneuvottelusovellusten avulla. Työmenetelmiin liittyen koulutuksessa on nostettu esille muun muassa verkkovälitteinen palveluohjaus sekä sähköiset palvelut erityisesti ennaltaehkäisevän ja rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Oikeusinformatiikan opintojakso ja siihen sisältyvä informaatio-oikeus on puolestaan tukenut opiskelijoiden oikeudellisen osaamisen vahvistumista digitalisaatiossa. Johtamisosaamiseen opiskelijat ovat perehtyneet Sosnetin tarjoamalla valtakunnallisella muutosjohtamisen verkkokurssilla.

Sosiaalityön teknologiaosaamista erityisesti vahvistavia erikoistumisopintoja on toteutettu yhteensä 30 opintopisteen verran. eSosiaalityön maisterikoulutuksen erikoistumisopinnot ovat muodostuneet seuraavista opintojaksoista:

Taulukko 1. eSosiaalityön maisterikoulutuksen erikoistumisopinnot (30 op)

Opintojakson nimi	Opintopisteet
Yhteiskunnalliset muutokset ja sosiaalityön haasteet	5 op
eSosiaalityön työmenetelmät	5 op
Tietojärjestelmät ja tiedonhallinta sosiaalityössä	6 op
Hyvinvointipalveluiden tuottaminen sähköisesti	5 op
Sosiaalityön oikeusinformatiikka	3 op
Tietoturva ja tietosuojat sosiaalityössä	3 op
Käytettävyys ja käyttäjakeskeinen suunnittelu	3 op

Esimerkiksi syventäviin opintoihin sisältyvä opintojakso ”Hyvinvointipalveluiden tuottaminen sähköisesti” sisälsi ryhmissä tehdyn ennakkotehtävän muodossa orientoivan perehtymisen erilaisiin sosiaalityön käytäntöjä ja niiden kehittämistä ohjaaviin digistrategioihin. Ennakkotehtävän ja luentojen lisäksi opintojaksoon sisältyi ideointitehtävä, jossa opiskelijoiden piti innovoida jokin teknologinen sovellus sosiaalityöhön huomioiden muun muassa asiakkaiden, työntekijöiden, vaikuttavuuden, etiikan ja tutkimuksen näkökulmat kehittämisessä.<sup>4</sup>

*Koulutuksessa sovelletusta pedagogiikasta ja digitaalisista välineistä*  
 eSosiaalityön maisterikoulutuksessa sitouduttiin hyödyntämään teknologiaa monipuolisesti myös opetuksessa sekä järjestämään suurin osa opinnoista siten, että etäopiskelu oli mahdollista. Pedagogisesti koulutuksessa on sovellettu muun muassa tutkivan, yhteistoiminnallisen ja sulautuvan oppimisen lähtökohtia. Tutkivassa oppimisessä tavoitteena on, että opiskelijat rakentavat tietämystään tutkittavasta aiheesta, hankkivat tietoa ja ratkaisevat

<sup>4</sup> Artikkelin rajallinen laajuus ei mahdollista kaikkien opintojaksojen sisältöjen avaamista, mutta kiinnostunut lukija voi perehtyä niihin myös itsenäisesti. <http://www.ulapland.fi/FI/Yksikot/Yhteiskuntatieteiden-tiedekunta/Opinnot/Sosiaalityo/eSosiaalityon-maisterikoulutus/Tietoa-koulutuksesta>

ongelmia yhdessä ryhmässä työskennellen sekä yksilöllisesti ryhmän sopiman työnjaon mukaisesti toimien. Lähtökohtana on opiskelijoilla jo oleva tietämys ja ennakkokäsitykset, joiden pohjalta työskentely syvenee ja tarkentuu vaiheittain. (Lakkala & Lipponen 2004.) eSosiaalityön maisterikoulutuksessa opiskelijoiden aktiivista yhdessä opiskelua haluttiin kannustaa, ja ryhmän koostumus antoi tähän erinomaisen lähtökohdan. Kaikilla opiskelijoilla oli takanaan vähintään yksi aiempi tutkinto, osalla tutkintoja useilta eri koulutusaloilta, kuten myös käytännön työkokemusta. Näistä kertyneen tietämyksen, kokemusten ja näkemysten jakaminen tarjosi tilaisuuksia tiedon rakentumiselle ja kumuloitumiselle opiskelijoiden yhteistoiminnallisessa opiskelussa.

Sulautuvalla oppimisella (blended learning) viitataan perinteisen kasvokkaisen opetuksen ja teknologiavälitteisen opetuksen tai verkko-opetuksen yhdistämiseen (Bonk & Graham 2006). Sulautuvaa opetusta ja oppimista voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla, eikä usein mielekäästä olekaan erotella oppimisesta ”online- ja offline-elementtejä” vaan tarkastella sitä yhteen sulautuneena kokonaisuutena. Verkko- ja sulautuvaa opetusta on toteutettu jo pitkään. Teknologia ja siihen liittyvä ymmärrys ovat kuitenkin kehittyneet myös koulutuksen näkökulmasta. Pelkkä sähköisen oppimisalustan käyttö, johon liitetään luentotallenteita ja jossa annetaan opiskelijoille itsenäisiä sähköisesti palautettavia kirjallisia tehtäviä, on käytännössä jo vanhanaikaista. Verkko-opetuksessa tulisi myös mahdollistaa sekä opiskelijoiden keskinäinen että opiskelijoiden ja opettajan välinen vuorovaikutus (Gillingham 2009). Sosiaalityön koulutuksessa tuleekin kehittää aktiivisesti digitalisaatiota hyödyntävää opetusta (Wretman & Macy 2016). Sosiaalityön käytäntöjen kehitystä vastaavasti sosiaalityön koulutuksessakaan ei ole enää syytä keskustella siitä, pitäisikö verkkoa hyödyntää opetuksessa vai ei, vaan siitä, miten verkkoa voisi parhaiten hyödyntää (Gillingham 2009).

eSosiaalityön maisterikoulutuksessa sulautuva oppiminen oli sekä käytännön sanelema että hankkeen tavoitteita tukeva valinta. Maisterikoulutuksessa oli opiskelijoita ympäri Suomea, ja heidän matkustamistarpeensa lähiopetukseen pyrittiin pitämään kohtuullisena keskittämällä lähiopetus noin kerran kuussa toteutettuihin lähiopetuspäiviin. Muutoin opiskelijat osallistuivat kontaktiopetukseen videoneuvotteluyhteydellä tai työskentelivät verkko-oppimisympäristössä.

Toisistaan kaukana asuvien opiskelijoiden yhteistoiminnallisen, tutkivan oppimisen mahdollistamisen lisäksi sulautuvaan oppimiseen pyrittiin myös opiskelijoiden teknologiavalmiuksien tukemiseksi. Opinnoissa käytettyjen teknologisten ratkaisujen käytön toivottiin harjaannuttavan opiskelijoita teknologian hyödyntämisessä ja erilaisten toimintatapojen näkemisessä sosiaalityön kentällä toimittaessa. Kolmivuotisen hankkeen aikana sulautuvasta oppimisesta tulikin pitkälti rutiinia, jossa opiskelijat osallistuivat kontaktiopetukseen yhdenvertaisesti niin lähiovetustilassa kuin etäyhteyden välityksellä (ks. myös Kilpeläinen & Pääkkönen 2016).

Verkko- ja sulautuvalla opetuksella pyrittiin lisäämään opiskelun joustavuutta, sillä suurin osa opiskelijoista paitsi asui kaukana lähiovetuspaikasta myös opiskeli päätoimisen palkkatyönsä ohessa. Sulautuva oppiminen oli heille näin työn, yksityiselämän ja opiskelun yhdistämisen ylipäänsä mahdollistava ratkaisu. Opetuksen lisäksi etäyhteyksiä käytettiin myös opiskelijoiden ohjauksessa. Yhteydenpito niin opettajien ja opiskelijoiden välillä kuin opiskelijoiden kesken pyrittiin keskittämään verkko-oppimisympäristöön, koko opiskelijaryhmän nähtäville. Lisäksi opinnoissa hyödynnettiin sosiaalista mediaa ja kannustettiin opiskelijoita kokeilemaan erilaisia verkkovälitteisen pari- ja ryhmätyöskentelyn mahdollistavia palveluja ja sovelluksia.

Maisterikoulutuksen henkilöstön hallinnoima julkinen Facebook-ryhmä (eSosiaalityön mahdollisuudet), Twitter-tili

(@eSosiaalityo) ja blogi (<http://esosiaalityo.blogspot.fi/>) ovat tarjonneet opiskelijoille paitsi vapaaehtoisen mahdollisuuden harjaantua sosiaalisen median käyttöön myös tilaisuuden kokeilla mediavaikuttamista. Esimerkiksi aineopintoihin kuuluvan opintojakson ”Sosiaalityöntekijä yhteiskunnallisena vaikuttajana” opiskelijat pystyivät suorittamaan joko osallistumalla maisterikoulutuksen sosiaalisen median tilien ylläpitoon sovitun ajanjakson ajan tai kirjoittamalla yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen pyrkivä blogikirjoitus. Myös pro gradu -tutkielmiin liittyvien kypsyysnäytteiden ensisijainen suoritustapa on ollut kirjoittaa omasta oppinnäytteestä blogiin.

### Lopuksi

Maailma, jossa sosiaalityötä tehdään, on enenevässä määrin digitalisoitunut. Kuten sosiaalityön käytännöissä, myös sosiaalityön koulutuksessa on tarpeen yhä tietoisemmin ja harkitummin huomioida sosiaalityön teknologiaosaamisen tarpeet opetusisällöissä sekä sulauttaa kasvokkaista ja digitalisaatiota hyödyntävää opetusta siten kuin se sosiaalityön oppimisen kannalta kulloinkin on perusteltua. Sulautuvan sosiaalityön opettaminen kiinnittyy myös opettajien osaamiseen.

Digitalisaation kontekstin huomioon ottavaa, sosiaalityön teknologiaosaamista vahvistavaa sosiaalityön koulutusta viedään vähitellen eteenpäin. Valtakunnallisella tasolla sosiaalityön teknologiaosaamisen ja sulautuvan sosiaalityön ideoiden leviämistä on edistänyt eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen toteuttama tiedotus eri areenoilla, kuten sosiaalisessa mediassa. Keväällä 2017 hankkeen opettajat myös toteuttivat ensimmäistä kertaa valtakunnallisen Sosnet-verkoston verkko-opetuksessa opintojakson ”Sosiaalityön teknologiaosaaminen”, jolle osallistui opiskelijoita eri yliopistoista.

Digitalisaatio etenee sosiaalityön käytännöissä muun muassa yhtenäisen kirjaamisen ja sähköisen asiakirjahallinnon toimeen-

panon kautta. Monet sosiaalityöntekijät, sosiaalityön opettajat ja sosiaalityön opiskelijat myös viestivät ja vaikuttavat omaehtoisesti sosiaalisessa mediassa. Digitalisaatio tulisi kuitenkin sen tuottamien uudenlaisten osaamistarpeiden vuoksi huomioida vahvemmin sosiaalityön peruskoulutuksessa. Lisäksi olisi huomioitava digitaalisessa maailmassa jo työskentelevät sosiaalityöntekijät ja heidän täydennyskoulutustarpeensa. Kokonaisuutena tarkastellen sosiaalityön teknologiaosaamista vahvistavat opetussisällöt sekä digitaalisten toimintaympäristöjen ja -välineiden harkittu sulauttaminen osaksi sosiaalityön koulutusta vahvistavat teknologian tarkoituksenmukaista käyttöä sosiaalityössä.

## Lähteet

- Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26–37.
- Baker, Steven; Warburton, Jeni; Hodgkin, Suzanne & Pascal, Jan (2014) Reimagining the relationship between social work and information communication technology in network society. *Australian Social Work* 67 (4), 467–478.
- Bonk, Curtis J. & Graham, Charles R. (2006) *The Handbook of Blended Learning. Global perspectives, local designs.* San Francisco: Pfeiffer.
- Dombo, Eileen A. & Kays, Lisa & Weller, Katalyn (2014) Clinical social work practice and technology: personal, practical, regulatory, and ethical considerations for the twenty-first century. *Social Work in Health Care* 53(9), 900–919.
- Fichman, Robert G. & Dos Santos, Brian. L. & Zheng, Zhiqiang (Eric) (2014) Digital innovation as a fundamental and powerful concept in the information systems curriculum. *Mis Quarterly* 38(2), 329–343.
- Granhölm, Camilla (2016) *Social Work in Digital Transfer. Blending Services for Next Generation.* Mathilda Wrede Institutets forskningsserie 1/2016. [http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf) Luettu 7.6.2017.
- Gillingham, Philip (2009) Ghosts in a machine: student participation and grade attainment in a web-assisted social work course. *Social Work Education* 28(4), 423–435.
- Gillingham, Philip & Graham, Timothy (2016) Designing electronic information systems for the future: social workers and the challenge of new public management. *Critical Social Policy* 36(2), 187–204.
- Jyrkämä, Jyrki (2014) Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) *Ikäteknologia.* Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 59–69.
- Kairala, Maarit (tulossa 2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Tarja Juvonen & Jari Lindh & Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja.* Tallinna: UniPress.
- Kilpeläinen, Arja & Pääkkönen, Kirsi (2016) Sosiaalisesti läsnä verkkovälitteisessä opetuksessa. Teoksessa Joutsenvirta, Taina & Liisa Myyry (toim.) *Sulautuvaa opetusta, käänteistä oppimista.* Helsinki: Valtiotieteellisen tiedekunnan opetuksen kehittämisspalvelut, 76–81. <http://hdl.handle.net/10138/161884> Luettu 1.6.2017.
- Lakkala, Minna & Lipponen, Lasse (2004) Oppimisen infrastruktuurit verkko-opinnotin tukena. Teoksessa Korhonen, Vesa (toim.) *Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka.* Tampere: Tampere University Press, 113–134.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia (2017) Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Hyväksytty Sosnetin johtoryhmän kokouksessa 15.5.2017. Julkaisematon.
- Mishna, Faye & Bogo, Mario & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoory-Kassabri, Mona (2012) “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal* 40(3), 277–286.
- NASW & ASWB (2005) *Standards for technology and social work practice.*
- NASW & ASWB & CSWE & CSWA (2017) *Standards for technology in social work practice.* [https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf) Luettu 27.6.2017
- Parrot, Lester & Madoc-Jones, Lolo (2008) Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work* 8(2), 181–197.
- Ratkaisujen Suomi (2015) Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma. <http://valtioneuvosto.fi/sipilan-hallitus/hallitusohjelma>. Luettu 15.5.2017.
- Reamer, Fredrick G. (2015) Clinical social work in a digital environment: ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal* 43(2), 120–132.
- Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> Luettu 15.5.2017.

- Tikkala, Leena (2017) Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä: silloittavan mallin rakentaminen. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma, Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/62717> Luettu 7.6.2017.
- Watling, Sue & Rogers, Jim (2012) Social work in a digital society. Transforming social work practice. California: Sage.
- Wretman, Christopher J. & Macy, Rebecca J. (2016) Technology in social work education: A systematic review. *Journal of Social Work Education* 52(4), 409–421.
- Wolf, Lea & Goldkind, Lauri (2016) Digital native meet friendly visitor: A Flexner's inspired call to digital action. *Journal of Social Work Education* 52(1), 99–109.



Sosiaalityön tutkimuksen seura – Föreningen för forskning i socialt arbete ry on vuonna 1998 perustettu tieteellinen yhdistys. Seuran tehtävänä on saattaa yhteen sosiaalityön tutkijat ja käytännön toimijat sekä parantaa sosiaalityön tutkimuksen asemaa, tiedon ja kokemusten vaihtoa sekä edistää alan kansainvälistä yhteistyötä. Yhdistyksessä on noin 500 jäsentä. Sosiaalityön tutkimuksen seura on suomalaisen Tieteellisten Seurain Valtuuskunnan (TSV) jäsenseura.

#### **Puheenjohtaja**

Katja Kuusisto  
katja.n.kuusisto@uta.fi  
040 190 9846

#### **Sihteeri**

Johanna Ranta  
johanna.ranta@uta.fi  
050 509 9193

#### **Osoite**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta / Faculty of Social Sciences  
Linna, Kalevantie 5  
PL 35  
33014 Tampereen yliopisto / University of Tampere

#### **Rahastonhoitaja**

Aira Juka

**Sosiaalityön tutkimuksen seuran hallitus 2017**

Varsinaiset jäsenet:

Kirsi Günther (Tampereen yliopisto), varapuheenjohtaja  
 Sirpa Kannasoja (Jyväskylän yliopisto)  
 Maija Jäppinen (Helsingin yliopisto)  
 Kaarina Mönkkönen (Itä-Suomen yliopisto)  
 Anne-Mari Jaakola (Turun yliopisto)  
 Johanna Hurtig (Lapin yliopisto)  
 Kirsi Kuusinen-James (Verso)  
 Alpo Heikkinen (Talentia)

Varajäsenet:

Janissa Miettinen (Itä-Suomen yliopisto)  
 Enna Toikka (Turun yliopisto)  
 Marjaana Seppänen (Helsingin yliopisto)  
 Jari Lindh (Lapin yliopisto)  
 Hanna Heinonen (Lastensuojelun Keskusliitto)  
 Osmo Jurvanen (Am.lis. opiskelijat)  
 Sirppa Kinos (AMK-verkosto, Turun AMK)  
 Johanna Lahdenperä (perustutkinto-opiskelijat, Helsingin yliopisto)

**Jäseneksi Sosiaalityön tutkimuksen seuraan**

Jokainen sosiaalityön tutkija, opettaja, asiantuntija, opiskelija tai käytännön ammattilainen on tervetullut Sosiaalityön tutkimuksen seuran jäseneksi. Lisäksi seuralla on yhteisöjäseniä. Lähetä jäseneksi liittymisilmoitus seuran sihteerille Johanna Rannalle, johanna.ranta@uta.fi.

**Jäsenmaksut 2017**

47 euroa  
 35 euroa (Sosiaalipoliittisen yhdistyksen rinnakkaisjäsenet)  
 20 euroa (perustutkintoa opiskelevat ja eläkeläiset)  
 235 euroa (yhteisöjäsenet)

XX Valtakunnalliset Sosiaalityön tutkimuksen päivät 2018

15.–16.2.2018, Tampereen yliopisto

**Sosiaalityön kodit ja kodit sosiaalityössä**

Tutkimuksen päivät on maksuton tapahtuma sosiaalityön tutkimuksen seuran jäsenille ja yhteisöjäsenelle (2 työntekijää/yhteisö) sekä sosiaalityön perusopiskelijoille. Ilmoittautuminen tapahtumaan päättyy **28.1.2018**. Päivien ohjelma: [uta.fi/yky/sttp2018/ohjelma.html](http://uta.fi/yky/sttp2018/ohjelma.html). Seuraa tapahtuman järjestelyitä: Facebook: Sosiaalityön tutkimuksen seura, [sosiaalityontutkimuksenseura.fi](http://sosiaalityontutkimuksenseura.fi) ja [uta.fi/yky/index.php/sttp2018/index\\_fi.html](http://uta.fi/yky/index.php/sttp2018/index_fi.html).

