



Voimavarakeskeinen digitaalinen sosiaalityö ja hyvät käytännöt

Paula Mäkeläinen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Voimavarakeskeinen digitaalinen sosiaalityö ja hyvät käytännöt

Paula Mäkeläinen
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2022

Paula Mäkeläinen

Voimavarakeskeinen digitaalinen sosiaalityö ja hyvät käytännöt

Vuosi

2022

Sivumäärä

63

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisen ja voimavarakeskeisestä yksilöllisestä asiakas kohtaamisesta sosiaalialalla. Tämä on tärkeää, jotta digitaalisen sosiaalityön välineitä ja uusia palvelumalleja voidaan hyödyntää ja kehittää mahdollisimman tarvelähtöisesti. Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota hyviä käytäntöjä voimavarakeskeiseen digitaaliseen sosiaalityöhön liittyen niin ammattilaisen, asiakkaan kuin palvelua tarjoavan organisaationkin näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on etäasioinnin ratkaisuja ja palvelumalleja sosiaali- ja terveysalalle vuodesta 2012 kehittänyt suomalainen Movendos Oy. Digitaalisen sosiaalityön hyvien käytäntöjen kokoaminen yhteen helpottaa uusien palvelumallien omaksumista ja laajentamista. Tällainen tieto on tärkeää sosiaalialan palveluntarjoajille ja ammattilaisille sekä teknologian ja palveluiden kehittäjille.

Pyrin vastaamaan opinnäytetyössäni hyvin tarvelähtöisiin tutkimuskysymyksiin, miten voimavarakeskeistä yksilöllistä sosiaalityötä voidaan toteuttaa digitaalisesti, ja millaisia ovat voimavarakeskeisen digitaalisen kohtaamisen hyvät käytännöt. Tarkastelun rajasin videotapaamisten ja chatin kautta tapahtuvaan asiakastyöhön. Voimavarakeskeiseen ja yksilölliseen ammattilaisen ja asiakkaan etäkohtaamiseen liittyvien kokemusten kokoaminen tukee digitaalisen sosiaalityön palveluiden resurssiviisasta ja tarvelähtöistä kehittämistä.

Opinnäytetyöni teoreettisessa taustassa avasin digitaalisen sosiaalityön ja voimavarakeskeisen asiakas kohtaamisen käsitteet ja tarkastelin etänä tapahtuvaan sosiaalityöhön liittyvää lainsäädäntöä. Opinnäytetyön tutkimusaineiston keräsin laadullisin teemahaastatteluin. Haastattelin eri organisaatioista seitsemää sosiaalialan ammattilaista, joilla on kokemusta videon ja chatin avulla tapahtuvasta voimavarakeskeisestä asiakastyöstä. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teorialähtöistä sisällönanalyysiä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella sosiaalialan ammattilaisille ja heidän asiakkailleen pystytään tarjoamaan toimivia matalan kynnyksen tapoja etäkohtaamisen toteuttamiseen. Etäpalveluilla on tärkeä palveluiden äärelle pääsyä tukeva rooli asiakkaiden erilaisissa elämäntilanteissa ja maantieteellisten etäisyyksien näkökulmasta. Eettisyyden ja tarvelähtöisyyden näkökulmista on tärkeää kiinnittää huomiota digitaalisen sosiaalityön oikeaan kohdentamiseen.

Tulosten mukaan voimavarakeskeisyys ja vuorovaikutus onnistuvat monella tapaa etäkohtaamisessa yhtä hyvin kuin lähitapaamisessa, mutta etäkohtaamisessa on myös tiettyjä erityispiirteitä. Se mahdollistaa myös kokonaan uusien työvälineiden ja menetelmien hyödyntämisen. Sosiaalialan palveluja tarjoavien organisaatioiden tärkeinä tehtävinä nousivat esiin kokemusten kerääminen ja jakaminen, tietoturva-asioista huolehtiminen sekä riittävän etäpalveluprosessia, työmenetelmiä ja etäteknologiaa koskevan koulutuksen ja osaamistason takaaminen ammattilaisille.

Jotta uusia etäpalveluita voidaan ottaa käyttöön eettisesti ja tarvelähtöisesti, on eri toimijoiden ja palveluntarjoajien tärkeää jatkaa yksilöllisten etäpalvelujen kehittämistä, avointa kokemusten jakamista sekä edistää tähän liittyvää tutkimusta.

Asiasanat: digitaalinen sosiaalityö, voimavarakeskeinen sosiaalityö, etäpalvelut, hyvät käytännöt, video- ja chat-kohtaaminen

Paula Mäkeläinen

Resource-oriented digital social work and good practices

Year 2022 Pages 63

The purpose of this thesis was twofold: a. To investigate the experiences and views of social work professionals regarding digital and resource-oriented individual customer encounters in the social sector. b. To compile good practices related to resource-oriented digital social work from the perspectives of professionals, end customers, and the organization providing social services. This endeavor is important in order to utilize digital social work tools and new service models in as needs-oriented way as possible.

The study was conducted at the Finnish company Movendos, which has been developing remote service models and technologies for health and social care since 2012. The present thesis is particularly important for service providers and professionals in social care sector as well as for the technology and service developers.

With the help of my thesis, I aim to answer very need-oriented research questions, how resource-oriented individual social work can be implemented digitally and what are the good practices of resource-oriented digital encounters. I focused my review to customer work that takes place via video meetings and chat. Gathering experiences related to resource-oriented and individual remote encounters between social work professionals and clients is important in order to develop digital social work services in a resource-wise way and based on needs.

In the theoretical background, I explore the concepts of digital social work and resource-oriented client encounters, as well as legislation related to remote social work. I collected the research material for the thesis using qualitative theme based interviews. I interviewed seven social work professionals from different organizations who have experience in resource-oriented customer work via video or chat. For the data analysis, I used theory-based content analysis method.

The results of this thesis show, that with considered targeting, it is possible to offer social care professionals and their customers functional, low-threshold methods for remote encounters. Digital social services play an important role in supporting access to services in customers' different life situations and from different geographical distances. Good targeting of resource-oriented digital social work services is important both from the ethical and need-based point of view. Further, based on results, the resource-oriented encountering and interaction work in many ways as well as in a remote meeting such as in a traditional meeting. However, there are some special features in remote services, which enable the utilization of completely new tools and methods.

Additionally, the most important tasks for service provider organizations related to remote services were recognized. These tasks include collecting and sharing experiences, taking care of information security issues and guaranteeing adequate training and competence level for professionals regarding remote service processes, work methods and remote technology.

In order to introduce new remote services ethically and based on needs, it is important for various actors and service providers to continue developing individual remote services, sharing experiences openly, and promoting related research.

Keywords: digital social work, resource-oriented social work, remote services, good practices, video and chat encountering

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	8
3	Opinnäytetyön tietoperusta	9
3.1	Digitaalisen sosiaalityön määritelmä ja tilanne Suomessa	10
3.2	Reaaliaikainen ja kohtaava videon ja chatin kautta tapahtuva asiakastyö	14
3.3	Eettinen näkökulma digitaalisessa sosiaalityössä	20
3.4	Voimavarakeskeinen ja yksilöllinen sosiaalialan asiakaskohtaaminen	22
3.5	Lainsäädäntö ja ohjeistukset digitaalisen sosiaalityön taustalla	25
4	Opinnäytetyön toteutus	27
4.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	27
4.2	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	28
4.2.1	Laadullinen haastattelututkimus	28
4.2.2	Teemahaastattelujen kohderyhmän kuvaus	29
4.2.3	Aineiston analyysi	30
5	Aineiston analyysin tulokset	33
5.1	Haastateltujen kokemus etänä tapahtuvasta yksilöllisestä asiakaskohtaamisesta	33
5.2	Voimavarakeskeisen työtteen toteutuminen etäkohtaamisissa	34
5.3	Etäkohtaamisen hyvät puolet ammattilaisen näkökulmasta	35
5.4	Etäkohtaamiseen liittyvät haasteet ammattilaisen näkökulmasta	37
5.5	Asiakkaiden etäkohtaamiseen liittyvät eettiset näkökulmat	39
5.6	Työn tekemisen tavat etäkohtaamisissa	43
5.7	Etäkohtaamista tukeva toimintaympäristö, palveluprosessi ja teknologia.....	45
6	Tunnistetut hyvät käytännöt.....	49
7	Eettisyys ja luotettavuus opinnäytetyön toteuttamisessa	51
8	Pohdinta	53
	Lähteet.....	57
	Kuviot	61
	Liitteet	62

1 Johdanto

Viime vuosina digitaaliset asiointipalvelut ovat kehittyneet sote-alalla nopeasti, ja tälle koronapandemia antoi oleellisen vauhdittavan sysäyksen. Erityisesti yksityisen terveydenhuollon puolelta on olemassa lukuisia esimerkkejä ja hyviä kokemuksia siitä, miten etäasiointi voi parantaa palvelujen saavutettavuutta ja tasapuolistaa palvelujen äärelle pääsyä.

Sosiaalialalla etänä tapahtuvalle kohtaamiselle on vielä suuria käyttämättömiä mahdollisuuksia. Uudet hyvinvointialueet voivat olla parhaimmillaan tärkeässä roolissa helposti saavutettavien sosiaalipalvelujen kehittämisen ja käyttöönoton näkökulmasta. Tietyt reunaehdot tunnistamalla digitalisaatio voi auttaa käyttämään rajallisia ammattilaisresursseja viisaammin, kohdentamaan sosiaalipalveluja nykyistä tehokkaammin ja asiakkaita tavoittamaan tarvitsemansa palvelut helposti. Laadukas, voimavarakeskeinen ja saavutettava etänä tapahtuva kohtaaminen on digitalisaation yksi muoto, joka mahdollistaa ammattilaisen ja asiakkaan välisen tarvelähtöisen ja mahdollisimman oikea-aikaisen yhteydenpidon.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisesta ja voimavarakeskeisestä yksilöllisestä asiakaskohtaamisesta sosiaalialalla. Tämä on tärkeää, jotta digitaalisen sosiaalityön välineitä ja uusia palvelumalleja voidaan hyödyntää ja kehittää mahdollisimman tarvelähtöisesti. Opinnäytetyön tarkoituksena on koota hyviä käytäntöjä voimavarakeskeiseen digitaaliseen sosiaalityöhön liittyen niin ammattilaisen, asiakkaan kuin palvelua tarjoavan organisaationkin näkökulmasta. Erityisen tärkeä tämä opinnäytetyö on sosiaalialan ammattilaisten ja heidän asiakkaidensa näkökulmasta, sillä hyvien käytäntöjen kokoaminen yhteen helpottaa uusien palvelumallien omaksumista ja laajentamista sopiville kohderyhmille.

Opinnäytetyöni avulla pyrin vastaamaan hyvin tarvelähtöisiin tutkimuskysymyksiin, miten voimavarakeskeistä yksilöllistä sosiaalityötä voidaan toteuttaa digitaalisesti, ja millaisia ovat voimavarakeskeisen digitaalisen kohtaamisen hyvät käytännöt.

Opinnäytetyöni teoreettisessa taustassa on avattu digitaalisen sosiaalityön ja voimavarakeskeisen asiakaskohtaamisen käsitteitä sekä etänä tapahtuvaan sosiaalityöhön liittyvää lainsäädäntöä. Varsinainen tutkimusosuus toteutettiin haastatteleamalla sosiaalialan ammattilaisia, joilla on kokemusta etänä tapahtuvasta yksilöllisestä kohtaamisesta. Haastatteluaineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on suomalainen etäasioinnin ratkaisuja ja palvelumalleja sote-alalle vuodesta 2012 kehittänyt Movendos. Opinnäytetyö tarjoaa myös toimeksiantajalle tärkeää tietoa digitaalisen sosiaalityön nykytilanteesta ja hyvistä käytännöistä.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Ajatus tästä opinnäytetyöstä sai alkunsa omasta pitkästä taustastani etäpalvelumallien kehittäjänä. Olen ollut vuoden 2014 alusta alkaen näkemässä esimerkiksi työterveyshuollon, kuntoutussektorin ja kolmannen sektorin kehitysaskelmia etänä tapahtuvan yksilöllisen tuen näkökulmasta. Suurimmat harppaukset digitaalisessa asiointissa ja kohtaamisessa ovat kokemukseni mukaan tapahtuneet erityisesti yksityisen työterveyshuollon puolella, missä uusia palvelumalleja on pystytty kehittämään ketterästi. Myös järjestöillä ja säätiöillä on hyvä liikkumavapaus toimintansa toteuttamisessa, joten myös kolmannelta sektorilta on hyviä kokemuksia. Kuntoutuspuolella etäpalveluja on otettu käyttöön sekä Kelan kuntoutuksessa että muussa kuntoutustoiminnassa hyvin vaihtelevasti, mutta potentiaalia on paljon.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja eli työnantajani Movendos on ollut suomalainen edelläkävijä etänä tapahtuvan, yksilöllisen ja oikea-aikaisen terveyden ja hyvinvoinnin tukemisessa sekä siihen liittyvissä teknologiaratkaisuissa. Yritys perustettiin vuoden 2012 lopulla silloisen Tampereen Teknillisen Yliopiston spin-off-yrityksenä, ja sen kaikessa kehittämistyössä näkyy käyttäytymis- ja terveystieteen tutkimusta.

Movendos on päässyt kehittämään asiakaslähtöisiä ja arjen tarpeisiin vastaavia etäasioinnin teknologisia ratkaisuja yhdessä työterveyden ammattilaisten kanssa jo vuosien ajan. Nämä ratkaisut kattavat esimerkiksi oireen ja tarpeen mukaisen palvelupolkuohjauksen ja ajanvarauksen, sähköiset kartoitukset ja mahdollisuuden toiminnan vaikuttavuuden mittaamiseen sekä chatin ja videotapaamisten välityksellä tapahtuvan ammattilaisen ja asiakkaan välisen kohtaamisen. (Movendos 2022.)

Työterveyden digitalisoinnin lisäksi Movendos on toteuttanut yksilöllistä arvo- ja ratkaisukeskeistä työkykyä tukevaa valmennusta etätapaamisin yli kahdelle tuhannelle työntekijälle Suomessa kuuden vuoden aikana. Näissä etänä toteutetuissa valmennuksissa on seurattu koko ajan myös valmennuksen vaikuttavuutta Movendoksen kehittämällä mittaristolla. Etävalmennuksessa käytetään Movendoksen itse kehittämää tietosuojattua etävalmennusalaustaa, jota on hyödynnetty myös järjestöissä ja kuntoutuksessa. Palvelussa voidaan pitää etätapaamisia, viestiä asiakkaan ja ammattilaisen välillä sekä tuoda asiakkaalle käyttäytymisen muutosta tukevia yksilöllisesti räätälöityjä tehtäviä tapaamisten väliin. (Movendos 2019.)

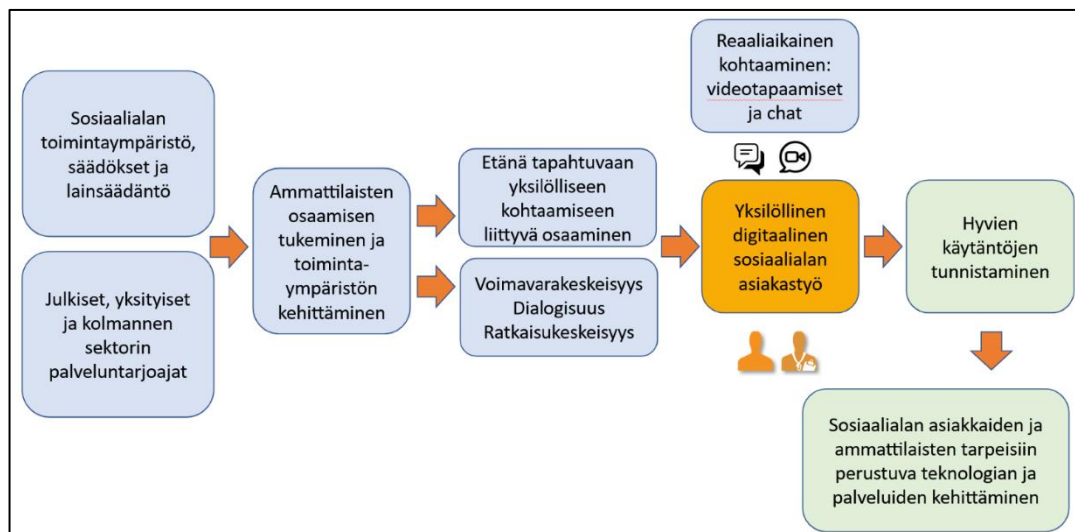
Päivätyön ohessa toteuttamieni sosionomiopintojen myötä päädyin yhä enemmän pohtimaan sitä, että miten edellä kuvattuja kokemuksia työterveyshuollon etäpalveluista ja työkyvyn tukemiseen suunnatuista etäpalveluista voitaisiin tuoda enemmän myös sosiaalipuolelle. Yksilöllisen kohtaamisen näkökulmasta kiinnostavaa on se, että sosiaalipuolella työskentelyote asiakkaan kanssa on valmiiksi jo voimavarakeskeisempää kuin terveydenhuollossa, mikä sopisi hyvin myös etänä tapahtuviin yksilöllisiin kohtaamisiin. Voimavarakeskeinen työote ja tasapuolinen dialogisuus ovat sosiaalialan asiakas kohtaamisten lähtökohta, mikä helpottaa yhteyden ja

luottamuksen rakentumista asiakkaan ja ammattilaisen välillä niin kasvokkain kuin etänä. Voisikin siis kiteyttää, että terveystalolla voidaan ottaa oppia asiakaskohtaamisen voimavarakeskeisestä tavasta, ja sosiaalipuolella taas mallia innovatiivisista terveystalouden etäasiointipalveluista.

3 Opinnäytetyön tietoperusta

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on esitelty kuviossa 1. Voimavarakeskeisen digitaalisen sosiaalityön viitekehys. Sosiaalialan toimintaympäristö, säädökset ja lainsäädäntö vaikuttavat julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntarjoajien toimintaan. Keskeinen osa sosiaalialan ammattilaisten arkisen työn tukemista on ammattilaisten osaaminen vahvistaminen ja toimintaympäristön kehittäminen. Varsinaisessa sosiaalialan etänä tapahtuvassa asiakaskohtaamisessa on varmistettava, että ammattilaisella on riittävä osaaminen etänä tapahtuvaan asiakaskohtaamiseen liittyen, ja että hän osaa hyödyntää dialogista työtapaa voimavarakeskeisesti.

Yksilöllistä ja digitaalista sosiaalialan asiakastyötä tarkastellaan reaaliaikaisen kohtaamisen eli videotapaamisten ja chatin näkökulmasta. Teoriataustaan tukeutuvassa tutkimuksellisessa haastatteluosiossa tavoitteena on tunnistaa hyviä käytäntöjä voimavarakeskeiseen etänä tapahtuvaan sosiaalialan asiakastyöhön liittyen. Tätä tietoa voidaan hyödyntää asiakkaiden ja ammattilaisten tarpeisiin pohjautuvan etäteknologian ja etäpalveluiden kehittämisessä.



Kuvio 1: Voimavarakeskeisen digitaalisen sosiaalityön teoreettinen viitekehys

3.1 Digitaalisen sosiaalityön määritelmä ja tilanne Suomessa

Sosiaali- ja terveydenhuollon kenttä on Suomessa punoutunut yhteen, puhutaanhan Suomessa laajasti käsitteestä sote. Uudet hyvinvointialueet ovat Suomessa hyvin ajankohtainen ja suuri rakenteellinen uudistus.

Hyvinvointialueet kokoavat sote-alan ammattilaisten käyttöön esimerkiksi yhteistä sote-palveluja koskevaa tietovarantoa vuoden 2023 alusta alkaen. Palvelusta vastaa Digi- ja väestötietovirasto. Tavoitteena on kuvata sosiaalialan palveluntarjoajien palvelut mahdollisimman kattavasti kansallisella tasolla. Näin käyttäjä eli vaikkapa sote-alan ammattilainen tai asiakas löytävät tiedon, minkälaisesta palvelusta on kyse, kenelle se on tarkoitettu, millä ehdoilla sitä voi saada, miten pitää toimia ja minne voi ottaa yhteyttä. (Hokkanen & Luotonen 2022.)

Digitaaliset ratkaisut voivat etänä tapahtuvan kohtaamisen ja palvelumallien rinnalla auttaa yhdistämään terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen prosesseja, mikä on tärkeä taustatekijä onnistuneille sote-palveluille. Etänä tapahtuva asiakastyö voi nähdäkseni osaltaan parantaa palvelujen saavutettavuutta ja tasapuolisuutta valtakunnallisesti ja uusilla hyvinvointialueilla.

Sosiaalipalvelut ovat julkisten ja yksityisten toimijoiden järjestämien palvelujen kokonaisuus, jonka avulla edistetään huonompiosaisten asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistään, vähennetään ja poistetaan sosiaalisia ongelmia. (Nieminen 2020a, 27-28.) Lisäksi sosiaalipalveluja tarjoavat hyvin laajasti kolmas sektori eli säätiöt ja järjestöt. Tässä opinnäytetyössä keskitytään yksilölliseen etänä tapahtuvaan sosiaalipalveluiden asiakas-kohtaamiseen sekä sen toteuttamiseen laadukkaasti voimavarakeskeisellä tavalla.

Digitaalinen sosiaalityö on tapa tehdä sosiaalialan asiakastyötä digitaalisia työkaluja hyödyntäen. Digitaalisen sosiaalityön käsitteen alle mahtuu valtava määrä erilaisia työmenetelmiä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään voimavarakeskeiseen ja yksilölliseen etänä tapahtuvaan kohtaamiseen.

Digitaalisilla eli sähköisillä palveluilla tarkoitetaan tietokoneen, mobiililaitteiden sekä erilaisten tieto- ja viestintäteknologioiden mahdollistamia yhteydenottoja ja palveluprosesseja. Digitaaliset ratkaisut edistävät nopeampaa pääsyä palvelujen ja asiantuntijoiden äärelle. Ne myös lisäävät vuorovaikutteisuutta ajasta ja paikasta riippumatta, mikä mahdollistaa paremman valinnanvapauden eri palveluntuottajien välillä. (Perälä-Heape, 2019, 135-136.)

Sosiaalityö on jossain määrin jäänyt jälkeen teknologisen muutoksen vauhdista verrattuna esimerkiksi terveyssektoriin. Erilaisia tapoja hyödyntää digitaalisia menetelmiä sosiaalityössä on kuitenkin jo tutkittu, ja monia menetelmiä on otettu käyttöön. Esimerkkejä digitaalisista sosiaalityön menetelmistä ovat kuvanneet esimerkiksi Goldkind, Wolf & Freddolino (2019). Heidän toimittamassaan kokonaisuudessa tuodaan yhtenä esimerkkinä esiin sosiaalipalveluihin

liittyviä etäratkaisuja, joiden avulla sosiaalipalveluiden asiakas pääsee helposti tarvitsemiensa palvelujen äärelle esimerkiksi sovellusten, chatin tai muiden kanavien kautta.

Koen, että Goldkindin ym. (2019) toimittamassa kokonaisuudessa mainittujen digitaalisen sosiaalityön menetelmien lisäksi tärkeä osa digitaalista sosiaalityötä on perinteisten yksilöllisten asiakaskohtaamisten vieminen etänä tapahtuvaan muotoon. Tämä voi kokemukseni mukaan tarkoittaa esimerkiksi kasvokkaisten paikan päällä tapahtuvien tapaamisten korvaamista kokonaan tai osittain tietosuojatuin etätapaamisin, mahdollisesti etätukea viestein tapaamisten välissä tai vaikkapa chat-kohtaamisen muotoja. Tähän voidaan käyttää erilaisia teknologiaalustoja ja sovelluksia.

Sosiaalityöntekijät voivat toimia myös tärkeinä tiedon välittäjinä, kun teknologian mahdollisuuksia sosiaalityössä tutkitaan ja käytäntöjä jalkautetaan kentälle. On tärkeää välittää tietoa ja ymmärrystä tarpeista päätöksenteon osapuolten, it-kehittäjien, digitaalisten sosiaalipalvelujen käyttäjien ja yhteisöjen välillä. Tässä sosiaalityöntekijöillä on parhaimmillaan hyvin tärkeä rooli, koska he tekevät hyvin käytännönläheistä kohtaamistyötä asiakkaidensa kanssa. (Goldkind ym. 2019, 6.)

COVID-19-epidemia on synnyttänyt ison muutoksen sähköisten palveluiden tarjonnassa ja lisännyt valmiutta niiden käyttämiseen, joten digitaalisista ympäristöistä on viimeistään nyt tullut oleellinen osa nykyaikaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 5.) Ajantasaista tutkimustietoa koronapandemian aikana tapahtuneesta muutoksesta sähköisissä palveluissa ei ole vielä kovin laajasti saatavilla, mutta jonkin verran tietoa tilanteesta löytyy.

Sosiaalialalla onnistuttiin Suomessa pääasiassa hyvin, eli palveluita pystyttiin tarjoamaan myös koronan aikana. Julkisen alan työhyvinvointitutkimus toteutettiin syksyllä 2020, ja silloin sosiaalialan henkilöstöstä 78 % arvioi oman työyhteisön selvinneen koronakriisin aikana hyvin. Sosiaalialan työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja vahva työkokemus auttoivat vaikean ajan yli. Sosiaalialan asiakastyötä on toteutettu esimerkiksi kasvomaskein suojautuneena ja etätapaamisin. Korona-aika on opettanut sekä ammattilaisille että asiakkaille, että digityövälineet ovat toimiva yhteydenpitokanava, mutta toisaalta monilla ihmisillä on käytössään vain esimerkiksi kirjastojen yhteiskäyttötietokone. Kaikki älypuhelimien omistavat eivät myöskään osaa käyttää sitä. Monialainen yhteistyö vei ennen paljon työaikaa, kun piti joka kerta matkustaa paikasta toiseen, joten etänä tapahtuvat kohtaamiset ovat säästäneet työaikaa. (Kunta-alan työn murroksen seuranta 2021, 3.)

Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytilaa ja kehittämistarpeita on koottu yhteen osana Suomen hallituksen Palvelut asiakaslähtöiseksi -kärkihanketta. Erityinen fokus raportissa on sähköisissä palveluissa, jotka korvaavat tai täydentävät muita palvelukanavia.

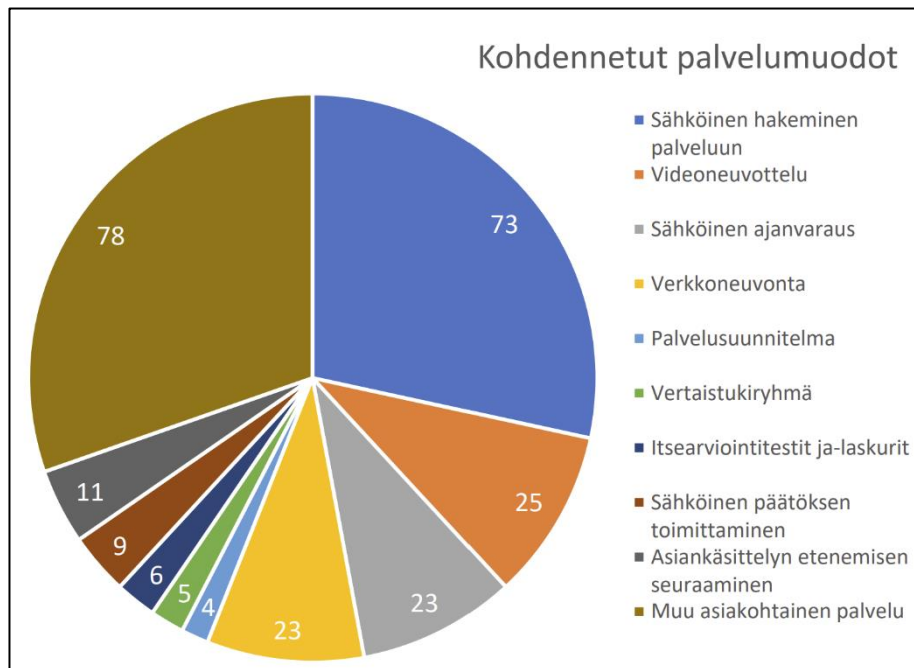
Asiakaslähtöisten sähköisten sosiaalihuollon palveluiden tavoitteena on lisätä asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia palveluiden äärelle pääsemiseksi. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 21).

Kauppilan ym. (2018, 13) mukaan lokakuussa 2017 EU- ja EFTA-maiden ministerit allekirjoittivat yhteisen julkilausuman, jossa korostetaan digitalisaatiota oletusarvona. Tämä tarkoittaa, että kaikkien palveluiden pitäisi olla kansalaisten saatavilla digitaalisesti aina kuin mahdollista. Julkilausuma keskittyy teknologian sijasta itse palvelujen tarjoamiseen ja niiden kehittämiseen, mikä onkin nähdäkseni tärkeä lähtökohta. Teknologian rooli on olla taustalla oleva kohtaamisen ja palvelujen saamisen mahdollistaja.

Suomi on kansainvälisesti vertailtuna digitalisaatiossa hyvällä tasolla. Tämä näkyy myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukentällä. Digitalisaation seurannan ja ajantasaisen tilannekuvan luomisen merkitys sote-alalla on suuri, jotta koko väestön palvelutarpeisiin voidaan vastata oikealla tavalla. Digitaalisen syrjäytymisen näkökulma ja oikeus käyttää kasvokkaisia palveluita puhuttavat digitalisaation hyötyjen rinnalla. (Kyytsönen ym. 2021, 4.)

Kauppilan ym. (2018, 24) mukaan sähköisiä terveystalvuuja on koko maassa käytössä huomattavasti laajemmin ja säännönmukaisemmin kuin sähköisiä sosiaalipalveluuja. Toisaalta kansalaisten totuttua sähköisiin terveystalvuuhiin, on myös laajempia valmiuksia sähköisten sosiaalipalveluiden käyttöönottoon. Kuntien välillä sähköisten palvelujen kattavuus ja sisältö vaihtelee huomattavasti, eikä niiden määrä ja laatu ole suoraan sidoksissa kunnan kokoon. Jos kunnassa on tarjolla laajasti sähköisiä palveluuja, on todennäköistä, että niitä on tarjolla myös sosiaalipalveluuissa.

Kuviossa 2. Sosiaalihuollon kohdennetut palvelumuodot palvelumuodoittain on esitelty sosiaalihuollon kohdennettuuja palvelumuotoja ja niiden esiintyvyyttä. Tähän opinnäytetyöhön liittyvään yksilölliseen kohtamiseen laskettavien videoneuvottelujen tai kuvapuhelujen osuus tunnistettiin noin yhdeksän prosenttiyksikön osuudeksi sähköisten palveluiden kokonaisuudesta. Joissain kunnissa oli 2017 vuonna tehdyn tutkimuksen aikaan jo mahdollista asioida anonyymisti chat-toiminnolla, mutta tuolloin se oli edelleen aika harvinaista. (Kauppila ym. 2018, 27.)



Kuvio 2: Sosiaalihuollon kohdennetut palvelumuodot palvelumuodoittain (Kauppila ym. 2018, 27)

Tutkimuksen toteutusajankohdan jälkeen etenkin koronan aikana etätapaamisten määrä on kasvanut voimakkaasti, ja erilaiset anonyymit ja tunnistautumiseen pohjautuvat chat-palvelut ovat lisääntyneet.

Väestön sähköisten palveluiden käyttöä on tutkittu THL:n Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi STePS 3.0 -hankkeessa. Hankkeen toteuttaman tutkimuksen perusteella COVID-19-pandemian aikana etäasioinnin osuus Suomessa julkisella sektorilla kasvoi kahdeksan prosenttiyksikköä vuodesta 2019 vuoteen 2020. Tulosten mukaan 22 % vastaajista oli asioinut terveydenhuollon ammattilaisen kanssa sähköisesti kuluneen vuoden aikana esimerkiksi video- tai chat-yhteydellä. Molemmissa etäpalvelun tavoissa havaittiin alueellisia eroja vastaajien välillä. Mielenkiintoista on, että 66 % väestöstä on ilmaissut sähköisiä palveluita koskevana huolena sen, että henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla. Toiseksi suurimpana huolena esiin nousi 37 prosentilla henkilökohtaisten tietojen tietosuoja. (Kyytsönen ym. 2021, 4-5, 40.) Tämä kertoo siitä, että kansalaiset odottavat saavansa parempia mahdollisuuksia henkilökohtaisen kohtaamisen toteuttamiseksi etänä kasvokkaisen tapaamisen sijaan. Siksi on tärkeää tutkia ja koota hyviä käytäntöjä tästä myös sosiaalialan ammattilaisten käyttöön.

Sote-alan palveluntarjoajat julkisella ja yksityisellä puolella hyötyvät merkittävästi selkeisiin palvelupolkuihin perustuvista ja oikea-aikaisista etäasioinnin palveluista. Teknologian pitää olla taustalla oleva helppokäyttöinen kohtaamisen mahdollistaja. Silloin kaikkein tärkein tapahtuu asiakkaan ja ammattilaisen välisessä kohtaamisessa ja asiakkaalle tarjottavan tiedon

ja ohjauksen sisällössä, mahdollisimman oikea-aikaisesti, selkeästi ja johdonmukaisesti. (Mäkeläinen 2022.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalveluilla onkin parannettu palvelujen saavutettavuutta ja maantieteellistä tasapuolisuutta sekä helpotettu ihmisten pääsyä matalan kynnyksen palvelun piiriin. Vuoden 2021 aikana digitaalisten etäasioinnin palveluiden käytön kasvu eteni voimakkaasti, kun etäratkaisuja hyödyntävät toimintamallit alkoivat vakiintua. Pelkästään Movendoksen omassa Movendos Health Platform -alustassa työterveyksien, kuntoutuksen ja kolmannen sektorin puolella lähetettiin kaikkineen yli 3,5 miljoonaa chat-viestiä ja pidettiin yli 300 000 etätapaamista. Kasvat käyttäjämäärät kertovat myös käyttäytymisen muutoksesta, mikä näkyy ammattilaisten ja asiakkaiden aiempaa suurempana valmiutena etäasioinnin käyttämiseen erilaisissa sote-palveluissa. (Mäkeläinen 2022.)

Kokemukseni mukaan esimerkiksi videotapaamisten ja chatin kautta tapahtuva yksilöllinen kohtaaminen sopii hyvin tavoitteelliseen ja asiakkaan tarpeista lähtevään sosiaalialan palvelutoimintaan. Kohtaaminen voi tapahtua kertaluontoisesti tai pidemmän ja säännöllisen prosessin muodossa. Yksilöllisen kohtaamisen näkökulmasta etänä tapahtuvaa asiakastyötä tapahtuu hyvin erilaisin välinein. Olemassa on paljon erilaisia videotapaamiset, etävalmennuksen ja vaikkapa chat-toiminnot mahdollistavia alustoja ja ratkaisuja, joita julkinen, yksityinen ja kolmas sektori hyödyntävät omassa yksilöllisessä asiakastyössään.

3.2 Reaaliaikainen ja kohtaava videon ja chatin kautta tapahtuva asiakastyö

Kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen perustuvaa yksilöllistä ja reaaliaikaista etänä tapahtuvaa sosiaalityötä voidaan toteuttaa anonymisti sekä tavanomaisessa ammattilaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, jossa kumpikin osapuoli tietää, kenen kanssa on yhteydessä. Reaaliaikainen etäkohtaaminen, jossa sekä asiakas että ammattilainen ovat langoilla yhtä aikaa, voidaan jakaa seuraaviin eri palveluihin:

- Henkilökohtaiset videotapaamiset asiakkaan kanssa joko yksittäisen ammattilaisen tai moniammatillisen tiimin toimesta. Tavallisesti videotapaamisissa on käytössä kamera, mutta asiakkaan niin toivoessa kameraa ei ole pakko käyttää. Ammattilaisen kamera on yleensä käytössä.
- Henkilökohtainen chat, jossa asiakkaan nimi on tiedossa
- Henkilökohtainen anonymi ja reaaliaikainen chat

Etänä tapahtuviin kohtaamisiin lukeutuu myös yksilöllinen puhelinpalvelu, mutta rajaan sen pois tämän opinnäytetyön tarkastelusta, koska se ei linkity digitaalisen sosiaalityön kenttään.

Videovälitteinen etätapaaminen tarkoittaa, että työntekijä ja potilas tai asiakas ovat reaaliaikaisessa videoyhteydessä toisiinsa. Videoyhteyttä varten tarvitaan sovellus, kameralla

varustettu päätelaite ja internetyhteys. Kun mietitään sosiaalityön näkökulmaa, niin Frangenin, Bärlundin ja Muukan (2017, 56) mukaan keskusteleminen ja yhteisten asioiden hoitaminen ovat sujuneet etänä samaan tapaan kuin perinteisellä vastaanottokäynnillä.

Mäkimartti (2021, 18) on laatinut opinnäytetyössään SWOT-analyysin etävastaanotosta eli etänä tapahtuvasta reaaliaikaisesta asiakaskohtaamisesta julkisessa terveydenhuollossa. Samat elementit ovat sovellettavissa monilta osin myös sosiaalialan tilanteeseen. Mäkimartti on tunnistanut etävastaanoton vahvuuksiksi esimerkiksi paikkariippumattomuuden, maantieteellisen saavutettavuuden, hoidon laadun ja tehokkuuden paranemisen, tietoturvallisuuden sekä ajan ja rahan säästymisen. Heikkouksiksi hän on puolestaan tunnistanut esimerkiksi alueelliset erot etävastaanotossa, hoidon laatuun liittyvät näkökulmat, asiakkaan ja ammattilaisen väliset suhteet ja sen, että asiakkaalla ei ole tarvittavia välineitä tai palvelua ei ole olemassa sähköisessä muodossa. Nähdäkseni tässä on hyvä huomioida, että etänä tapahtuva asiakastyö on joka tapauksessa tärkeää kohdentaa sopiville asiakkaille. Kohdentamisella ja voimavarakeskeisellä, laadukkaalla asiakaskohtaamisella voidaan ratkaista tunnistettuja heikkouksia ja kääntää ne mahdollisuuksiksi.

Etävastaanoton potentiaalisiksi elementeiksi Mäkimartti (2021, 18) onkin tunnistanut esimerkiksi alueellisen eriarvoisuuden vähenemisen, seurannan paranemisen, palvelutarjonnan monipuolistumisen, terveydenhuollon kuormittumisen vähenemisen ja resurssien paremman kohdistamisen. Myös uhat on tärkeä ottaa esille. Niitä voivat olla asiakastyön tai hoidon turvallisuuskysymykset, tietoturvaan liittyvät ongelmat, osaamisen puute, kustannukset tai eri järjestelmien yhteentoimimattomuus. Kokemukseni mukaan heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet tunnistamalla voidaan tukea etänä tapahtuvan asiakastyön vahvuuksia.

Videovastaanotto sopii kokemuksen mukaan hyvin yksilötyöstä useamman osallistujan kokouksiin eri toimijoiden, kuten moniammatillisen tiimin, omaisten ja asiakkaan hoitamiseen liittyvän verkoston kanssa. Etähoito ja videovälitteinen asiakaskohtaaminen luovat mahdollisuuksia tavoittaa ja tukea uusia asiakasryhmiä samalla, kun ammattilaisen työn tekeminen tehostuu ja laatu paranee. Esimerkiksi HUS:ssa on tutkittu videoavusteista sosiaalityötä, ja tulosten mukaan etävastaanotto sopii iästä riippumatta useimmille asiakkaille heidän yksilöllisten ominaisuuksiensa ja voinnin mukaan. Jos asiakkaan on esimerkiksi hankala päästä vastaanotolle eri syistä kuten työn, opiskelun, lastenhoidon, etäisyyden, kulkuyhteyksien tai fyysisten tai psyykkisten rajoitteiden takia, on etävastaanotto hyvä vaihtoehto. (Frangen ym. 2017, 55-56.)

Myös Cristofalo (2021, 400-401) on tunnistanut, että etänä tapahtuva laajentunut mahdollisuus kohdata esimerkiksi mielenterveyden haasteisiin liittyviä asiakkaita on lisännyt ihmisten mahdollisuuksia päästä palvelujen äärelle. Hänen mukaansa myös esimerkiksi kehitysvammaisilla tai muista rajoituksista kärsivillä henkilöillä, etäällä hoidosta asuvilla tai vaikkapa

henkilöillä, joilla ei ole varaa liikkumiseen tai lastenhoitoon, on nyt parempi pääsy psykososiaalisten palveluiden äärelle.

Frangenin ym. (2017) tutkimuksen julkaisemisen jälkeen erityisesti 2020-luvun alkupuolella etävastaanottojen määrä on kasvanut räjähdysmäisesti, ja kokemusten mukaan etävastaanotto säästää sekä ammattilaisen että asiakkaan aikaa monissa tilanteissa. Etäyhteyksien vahvuutena onkin asiakas- ja potilaslähtöisyys. Asiakas voi osallistua kohtaamiseen omasta turvalisesta kotiympäristöstään, ja toisaalta kohtaamisen tapa on puhelinkontaktia henkilökohtaisempi. Etävastaanotto voikin tukea asiakkaan toimintakykyä ja voimaantumista.

Huomionarvoista on, että hyvä asiakaskokemus ei synny ainoastaan parantamalla asiakkaan saamaa palvelua. Terveys- ja sosiaalialalla monissa tehtävissä vallitsee resurssipula, jolloin ammattilaisten työolosuhteiden parantamisella on tärkeä rooli myös asiakaskokemukselle. Jos sinänsä auttamiseen ja laadukkaaseen asiakastyöhön motivoitunut ammattilainen on tyytymättömän työympäristöönsä, heijastuu se kielteisesti myös asiakkaan palvelukokemukseen. (Axel Health 2021.)

Kun resurssit ovat rajalliset ja avun tarvitsijoita paljon, voidaan reaaliaikaisen etäkohtaamisen avulla myös käyttää ammattilaisresursseja viisaammin ja tehokkaammin. Oikein toteutettu etänä tapahtuva asiakastyö vapauttaa resursseja oleelliseen samalla, kun se tehostaa toimintaa ja keventää kustannuksia. Se myös mahdollistaa monipuolisemman asiakastyön ja vähentää eriarvoisuutta. (Mäkimartti 2021, 45.)

Mattson ja Merisalo (2020, 29-30) ovat tutkineet opinnäytetyössään asiakkaan ja työntekijän välistä etänä tapahtuvaan kohtaamista ja vuorovaikutusta 16-29-vuotiaille nuorille suunnatussa NUOTTI-valmennuksessa. Heidän mukaansa kameran ja mikrofonin avulla kohtaaminen ja vuorovaikutus onnistuvat samalla tavalla kuin kasvokkain. Heidän tutkimukseensa liittyvät havainnot ovat saman suuntaisia kuin Kelan vuonna 2019 julkaistussa etäkuntoutukseen liittyvässä tutkimuksessa, jossa terveydenhuollon työntekijät ja heidän potilaansa ovat tavanneet videotapaamisten avulla, eikä kumpikaan osapuoli ollut kokenut tapaamisten eroavan juuriin perinteisestä kasvokkaisesta tapaamisesta (Ritola, Saarni, Oksanen & Stenberg 2019, 14).

Tärkeä havainto on myös, että haastatellut NUOTTI-valmennettavat ovat pystyneet keskustelemaan henkilökohtaisista asioistaan etänä. Vuorovaikutus ja kokemus kohtaamisesta ovat onnistuneet molemminpuolisen asiakkaan ja ammattilaisen välillä vallitsevan luottamuksen myötä. Jonkin verran huolta ovat herättäneet tietoturva-asiat, eli luottamus on tärkeää ammattilaisen ja asiakkaan välillä käytettävän teknologian ja siihen liittyvien toimintatapojen näkökulmasta. (Mattson & Merisalo 2020, 30.)

Etätapaamisissa tapahtuva ei-anonyymi vuorovaikutus on läsnä olevaa tukea ja suoraan verrattavissa perinteisiin kasvokkaisiin tapaamisiin monissa tilanteissa. Esimerkiksi vuoden 2021 lopussa julkaistussa etänä tapahtuvaan ahdistuksen hoitoon liittyvässä tutkimuksessa ei havaittu eroa tuen tehokkuudessa, kun verrattiin kolmea videotapaamisiin ja kahta puhelinkeskusteluihin pohjautuvaa tutkimusta. Ahdistuneisuuteen, masennusoireiden vakavuuteen, pakko-oireisiin häiriöihin ja tyytyväisyyteen liittyvät intervention myönteiset vaikutukset olivat vertailukelpoisia, ja muutosta seurattiin intervention jälkeen myös kolmen, kuuden ja kahdentoista kuukauden kohdalla. (Krzyszaniak, Greenwood, Scott, Peiris, Cardona, Clark & Glasziou 2021.)

Toisen korona-aikaan sijoittuvan tutkimuksen mukaan etätapaamisiin liittyvät kokemukset esimerkiksi mielenterveyden tukemisessa olivat vaihtelevia. Jotkut palvelujen käyttäjät arvostivat etätapaamisten sujuvuutta yhteydenpidossa omaan hoitokontaktiin. Toisaalta osa koki, että etänä tapahtuva toteutus teki terapeutin suhteen rakentamisen haasteelliseksi. Tärkeä osa tutkimuksen tuloksia on, että tärkeintä etäpalveluissa onkin varmistaa niiden sopivuus kullekin yksilölle ja tehdä valinta ja päätökset toteutustavasta sen mukaan. (Liberati, Richards, Parker, Willars, Scott, Boydell, Pinfold, Martin, Dixon-Woods & Jones 2021, 1.)

Tampereen yliopiston psykologian laitoksen tutkimuksessa havaittiin, että katsekontakti videopuhelun aikana saa aikaan samankaltaisia fysiologisia tunnereaktioita kuin kasvokkain tapaaminen. Tutkittavat esimerkiksi hymyilivät, ja kulmien kurtistus väheni, kun toinen henkilö katsoi suoraan heitä kohti videotapaamisen aikana. (Yle 2020.) Katsekontakti toteutuu hyvin etätapaamisissa, ja se on tärkeä osa hoitoa ja asiakastyötä.

Pelastakaa Lapset ry on koonnut chat-kohtaamisen periaatteita yhteen raporttiin. Tärkeitä kohtaamisen periaatteita chatissa ovat kiireettömyys, tilan antaminen ja keskusteluun rohkaiseminen sekä kysyminen, kuunteleminen ja välittäminen. On tärkeää kokea ja ilmaista avoimuutta ja kiinnostusta sekä kunnioitusta yhteydenottajan kokemusta ja elämäntilannetta kohtaan. Yhteydenottajalle on myös tärkeää antaa oikeaa tietoa ja siten tarkistaa tiedon oikeellisuus tarvittaessa. Keskustelujen päättäminen tapahtuu kunnioittavasti ja myönteisesti, ja asiakkaan tueksi voidaan hyödyntää myös chatin ulkopuolisia kontakteja. (Pelastakaa lapset 2022.)

Hyvönen (2018, 2) on opinnäytetyössään tunnistanut, että anonyymissä chat-palvelussa voidaan tukea vanhemmuutta sekä emotionaalisella että tiedollisella tavalla. Etuna anonyymissä chatissa olivat nimettömyys, kirjallisen vuorovaikutuksen helppous ja päivystävän ammattilaisen asiantuntemus. Ajan rajallisuus sen sijaan koettiin haasteena. Opinnäytetyön tulosten mukaan chatin kautta tapahtuva tuki vanhemmille toimii hyödyllisenä ja ennaltaehkäisevänä palveluna.

Oman 12-29-vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille suunnatun Sekasin-chatin anonyymissä päivystyksessä keräämäni kokemuksen mukaan chatissa on tärkeää välittää tunnetta empatiasta ja sanoittaa se yhteydenottajalle. On tärkeää myötäelää asiakkaan tunnetta hänen omassa tilanteessaan ja ymmärtää sanoin, miksi asiakas kokee kuten kokee. Keskustelun aikana pystytään tuomaan uusia näkökulmia asiakkaan itsensä oivallettavaksi sopivin avoimin ja voimavarakeskeisin kysymyksiin. Tämä lähtee liikkeelle tasapuolisesta ja avoimesta kohtaamisesta ilman ennako-oletuksia. On myös tärkeää, että yhteydenoton aika on rajattu, sillä se suojelee yhteydenottajan ja päivystäjän voimavaroja. Esimerkiksi Sekasin-chatissa kohtaamisen kesto on 45 minuuttia.

Tein itse erään tärkeän huomion koronaepidemian pahempina tiukempien sosiaalisten rajoitusten aikana: kasvokkaisessa tapaamisessa ammattilaisen kanssa kasvoja ei näkynyt maskin takia. Etätapaamisessa sekä asiakkaan että ammattilaisen kasvot ja ilmeet olivat näkyvissä, eli kohtaaminen toteutui paremmin.

Omalla nimellä tai tunnistautuneena tapahtuva chat-kohtaaminen asiakkaan ja ammattilaisen välillä on tyypillistä silloin, kun asiakkaalla on olemassa oleva asiakkuus jonkun palveluntarjoajan kanssa. Anonyymissä chat-kohtaamisessa puolestaan on omat ominaispiirteensä, ja se tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia matalan kynnyksen yksilöllisen tuen saamiseen. Anonyymissä kohtaamisessa usein myös ammattilainen voi olla anonyymi, mutta ei aina. Chat-palveluja käytetään paljon esimerkiksi palveluohjaukseen, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään ammattilaisen ja asiakkaan väliseen yksilölliseen voimavarakeskeiseen kohtamiseen.

Digitaalinen, yksilöllinen ja reaaliaikainen sosiaalityö voi olla siis hyvin monimuotoista videotapaamisin tai chatin kautta, anonyymisti tai omalla nimellä. Tuen piiriin pääsyn sujuvoittamiseksi ja esimerkiksi alueellista tasa-arvoa tukevan saavutettavuuden mahdollistamiseksi on tärkeää tuoda tarjolle matalan kynnyksen digitaalisia tukipalveluja.

Videotapaamisissa ja chat-kohtaamisissa tapahtuvia hyviä käytäntöjä on tärkeää tunnistaa. Äkkiseltään ei välttämättä tule ajatelleeksikaan, miten monet asiat vaikuttavat etänä tapahtuvan yksilöllisen kohtaamisen laatuun ja toteutumiseen niin kokonaisprosessin eri vaiheiden kuin teknisten näkökohtien osalta.

Mäkinen (2020) on avannut blogissaan Kehitysvammaisten tukiliiton kokemuksia etäkohtaamisesta. Hänen kokemuksensa on, että ratkaisupuhe ja virtuaalihalaukset taipuvat hyvin myös etätapaamisiin. Tämä edellyttää läsnäolon ja empatian välittämistä esimerkiksi sanallisesti. Aitoa läsnäoloa etätapaamisten vuorovaikutukseen voi rakentaa monin tavoin. Asiakasta voi auttaa asettumaan yhteiseen etätapaamisen tilaan. Tapaamisen aikataulu kannattaa avata asiakkaalle, ja hiljaisten hetkien tullessa hiljaisuus kannattaa sanoittaa esimerkiksi "mietin hetken", "etsin lisätietoa" tai "otetaan aikaa ja mietitään yhdessä tätä hetki". Asiakkaan kokemukseen ja tilanteeseen kannattaa pyrkiä asettumaan ja lukemaan asiakkaan tarpeita ja

toiveita myös rivien välistä. Sanoittamalla nämä tarpeet ammattilainen tekee ne näkyväksi myös asiakkaalle. Etätapaamisessa asiakas kohdataan henkilökohtaisesti ja vuorovaikutus on vastavuoroista. Siinä on myös yhtä tärkeää olla inhimillinen ja oma itsensä kuin kasvokkaisesakin tapaamisessa. Asiakkaalle pitää myös antaa aikaa, eli ammattilaisen on siedettävä myös hiljaisuutta. Ammattilaisen näkökulmasta on tärkeää varata taukoja etätapaamisten väliin. (Mäkinen 2020.)

Nieminen (2020b) on blogissaan eritellyt terveydenhuollon puolella etävastaanotolla videotapaamisessa huomioitavia teknisempiä läsnäoloon liittyviä asioita. Samat lainalaisuudet pätevät ja ovat sovellettavissa sosiaalialalla tapahtuviin ammattilaisen ja asiakkaan välisiin kohtaamisiin:

- Tapaamiseen kannattaa varata sopivan valoisa paikka, jossa on luonnonvaloa tai tasainen valaistus. Ammattilaisen kannattaa varmistaa, ettei kasvoilla näy voimakkaita varjoja sekä välttää ylhäältä tai alhaalta tulevia valoja.
- Videotapaamisen taustan on hyvä olla mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jotta tapaamiseen tulee rauhallinen tausta.
- Kamera kannattaa säätää silmien korkeudelle tai hiukan ylemmäs.
- Hyvä internetyhteys ja äänenlaatu kannattaa varmistaa. Mikäli langattomassa verkossa on paljon kuormitusta, myös älypuhelimien oma hotspot-yhteys riittää hyvin etätapaamisiin.
- Hyvä äänenlaatu kannattaa varmistaa laadukkaalla mikrofonilla varustetuilla kuulokkeilla. Kuulokkeet ovat tärkeä elementti myös luottamuksellisuuden kannalta, koska silloin asiakas tietää, että hänen puhumansa asiat eivät kuulu muille korville.
- Etätapaamiseen kannattaa valmistautua hyvin testaamalla etävastaanoton kameran, mikrofonin ja kaiuttimen toimivuus.
- Jos etätapaaminen on asiakkaalle ensimmäinen, on hänelle hyvä toimittaa tietyssä muodossa oleva etätapaamisiin liittyvä ohjeistus.
- Tapaamisen aikana katsekontakti on tärkeä, vaikka se voi tuntua alkuun hankalalta. Kameraan ei kannata katsoa koko aikaa, mutta kameraa tai sen lähialuetta kannattaa katsoa säännöllisesti.
- Pienet eleet ovat merkityksellisiä ja tuovat asiakkaalle läsnäolon tunteen. Ammattilaisen asennon on hyvä olla ryhdikäs. Kameraa kohti voi hieman kumartua selkä suorana, mutta liian lähelle linssiä ei kannata mennä.
- Tapaamisen kuluessa ylimääräistä heilumista tai esimerkiksi kameran takaa poistumista kannattaa välttää. Samaten papereiden rapistelua ja kolistelua kannattaa välttää mahdollisuuksien mukaan.

3.3 Eettinen näkökulma digitaalisessa sosiaalityössä

Sosiaalialan ammattilaisten eettiseen ohjeistukseen kuuluu, että ammattilaisilla on velvollisuus asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan heikoimpien ryhmien puolelle, tarjota tukea vaikeissa elämäntilanteissa oleville ihmisille sekä tarjota kehittämistä tukevaa tietoa kohtuuttomista tilanteista ja syrjivistä rakenteista poliittiseen päätöksentekoon. Vaikka lainsäädäntö säätelee sosiaalialalla tehtävää työtä, niin oikeudenmukaisuus on eri asia kuin lainmukaisuus. Tämän vuoksi sosiaalialan ammattilaisen ammattietiikka on oleellinen osa työssä tapahtuvia arjen valintoja. (Talentia 2022.)

Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet kattavat perusteellisen tarkastelun ammattietiikan perustasta, sosiaalialan arvoista ja eettisistä menettelytavoista ammatillisessa toiminnassa. Lisäksi ne sisältävät tietoa vaikuttamistavoista ja työntekijän oikeuksista. Esimerkiksi sosiaalialan digitalisaatiosta on mainittu, että erilaiset verkkoympäristöt, sähköisen asioinnin palvelut sekä sosiaalisen median palvelut työympäristönä edellyttävät samaa eettistä pohdintaa ja lainsäädännön noudattamista kuin perinteinen kasvokkainen työ. Sähköinen asiointi helposti esimerkiksi parantaa työntekijän tavoitettavuutta. (Talentia 2017, 46.)

Kun digitaalisen sosiaalityön työmenetelmiä käytetään, on tärkeää tunnistaa menetelmän sopevuus kohderyhmälle tai yksilölle. Tähän liittyvät suoraan myös eettiset näkökohdat kuten saavutettavuuskysymykset mahdollisten fyysisten tai henkisten rajoitusten tai vaikkapa laitteiden saatavuuden ja nettiyhteyden osalta. Erittäin tärkeä osa eettistä näkökulmaa on tietosuoja, johon kuuluvat sekä käytettävän teknologian tietoturva, tapa tallentaa ja säilyttää tietoja asiakkaasta että ammattilaisen ja asiakkaan toimintatavat teknologian äärellä ja palveluun liittyvässä prosessissa.

Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen tarjontaa on tärkeää monipuolistaa ja niiden saatavuutta lisätä. Saavutettavuus voidaan turvata takaamalla sopivat asiointipisteet ja -kanavat sekä laitteet ja yhteydet asiakkaiden käyttöön. Palvelujen kehittämisessä sähköiseen asiointiin liittyvää osaamista pitää vahvistaa. Etäasioinnin selkokieliisyys ja monikanavaisuus etäasiointista viestimisessä ovat tärkeitä kokonaisuuden elementtejä. Myös sähköisten palvelujen käytettävyyden kehittäminen ja käyttöönoton riittävä tukeminen ovat tärkeitä osa-alueita. (Kauppila 2018, 36.)

Etänä tapahtuva kohtaaminen voi sopivalla kohderyhmällä mahdollistaa asiakkaan ja ammattilaisen välisen yhteydenpidon, joka jäisi muuten kokonaan toteutumatta. Turunen & Sankilampi (2019, 39) kuvaavat raportissaan osittain etänä tapahtuvaa ammatillista kuntoutusta, jossa kuntoutujat eivät eri syistä olleet tulleet paikalle ryhmän yhteiseen kasvokkaiseen aloitustapaamiseen. Asiakkaat saattavat kokea esimerkiksi paikan päälle kulkemisen hankalaksi, lasten tai lemmikkien hoidon järjestämisen mahdottomaksi tai heillä ei yksinkertaisesti ole rahaa matkustamiseen. Asiakkaat voivat kokea myös voimakasta jännitystä tai ahdistusta

sosiaalisiin tilanteisiin liittyen, vuorokausirytmä voi olla epäsäännöllinen tai taustalla voi olla vaikea elämäntapahtuma ja muutos elämäntilanteessa.

Tällaiset syyt ovat hyviä esimerkkejä siitä, miten monista syistä asiakas ei koe luontevana kasvokkaista tapaamista, jolloin etätapaaminen on helpompi järjestää. Etätuki voi siis olla saavutettavampaa tai osallistumismahdollisuuksia rajaavaa, täysin asiakkaasta ja yksilöstä riippuen. Siksi etätuen kohdentaminen oikein on eettisessä mielessä keskeistä.

Kauppila (2018, 17) nostaa esille hyvin oleellisen näkökulman, jota Kärki ja Ryhänen (2015, 93) ovat käsitelleet. He ovat tutkimuksessaan todenneet, että kansalaisille sosiaalihuollon sähköisten palvelujen tilanne on näyttäytynyt hyvinkin eriarvoisena, mikäli mahdollisuus näiden palvelumuotojen hyödyntämiseen on riippunut asuinpaikkakunnasta. Heidän mukaansa sosiaalihuollon sähköisen asioinnin palveluita on kehitettävä yhä enemmän vuorovaikutuksen helpottamiseksi, ja samaten vaihtoehtoisten asiointitapojen on jatkossa oltava paremmin kaikkien kansalaisten saatavilla sijainnista riippumatta.

Parhaimmillaan koenkin, että etänä tapahtuva kohtaaminen sosiaalialan asiakkaan ja ammattilaisen välillä lisää palvelujen saatavuuden tasapuolisuutta asiakkaan paikkakunnasta riippumatta. Samalla se tarjoaa myös ammattilaiselle mahdollisuuksia tehdä asiakastyötä uusilla tavoilla. Osana ammattiettiikkaa on kuitenkin selvää, että etäpalveluja suunniteltaessa yhdessä asiakkaiden kanssa tunnistetaan ja tiedostetaan tiettyjen kohderyhmien rajallinen mahdollisuus päästä etäpalvelujen äärelle.

Vaikka etäpalvelut usein parantavat palvelujen saavutettavuutta suuresti, niin osalla sosiaalialan asiakkaista etäpalvelu voi olla poissulkevaa esimerkiksi puuttuvien laitteiden tai puutteellisten digitaalisten taitojen vuoksi. Siksi pitääkin tarjota riittävän monipuolisia palveluja, joita erilaisissa elämäntilanteissa olevat ja erilaisia voimavaroja ja resursseja omaavat ihmiset voivat hyödyntää. Joskus etäkohtaamisen edellyttämä etäpalvelun käytön oppiminen voi tuoda asiakkaalle myös uusia tärkeitä taitoja.

Tietoturvanäkökulma on myös eettiseltä kantilta oleellinen. Kun asiakastyössä keskustellaan luottamuksellisista asioista, on asiakkaan voitava luottaa siihen, että etäyhteys on tietosuojattu videotapaamisen ja viestinnän osalta. Myös tapaamisista tehtävät kirjaukset on tehtävä tietosuojattuun paikkaan tietosuojakäytännöt huomioivalla tavalla.

Keväällä 2022 julkaistun Sote-tietojärjestelmät pilvipalveluina -soveltamisohjeen mukaan pilvipalveluiden tietoturva on tavallisesti paremmalla tasolla kuin perinteisissä ICT-palveluissa. Sote-tiedot ovat suureksi osaksi salassa pidettäviä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja, joissa pilvipalveluita käytetään jo laajasti. (Kuntaliitto 2022, 30.) Erilaisia yksilöllisen etänä tapahtuvan kohtaamisen mahdollistavia pilvipalveluita ja sovelluksia on paljon.

Huomion arvoista on, että ilmaissovellukset eivät useinkaan ole tietoturvallisia, ja asiakastyössä käytettävän sovelluksen tietoturva pitää varmistaa.

On nähdäkseni tärkeää, että erilaiset ihmistyypit löytävät juuri itseään parhaiten palvelevan kanavan ja tavan saada apua ja tukea. Parhaimmillaan teknologia auttaa lisäämään sosiaalista oikeudenmukaisuutta, kun esimerkiksi resurssit jakautuvat tasapuolisemmin vaikkapa maantieteellisesti. Teknologia voi lisätä merkittävästi palvelujen saavutettavuutta ja oikea-aikaisuutta. Teknologian tulisi kuitenkin olla kohtaamisen tai tarvelähtöisen ja tarkoituksenmukaisen sosiaalityön sisällön mahdollistaja, ei itseisarvo ja lähtökohta.

3.4 Voimavarakeskeinen ja yksilöllinen sosiaalialan asiakas kohtaaminen

Ammattilaisen ja asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen voi tukea monin tavoin asiakkaan osallisuutta ja voimavaroja. Kokemukseni mukaan vuorovaikutuksen tavalla on tärkeä rooli asiakastyön onnistumiselle, ja siksi esimerkiksi kohtaamisen dialogisuus sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisyys ovat hyväksi todettuja työtapoja. Samat tasapuolisen vuorovaikutuksen elementit vahvistavat reaaliaikaista kohtaamista myös etänä videotapaamisissa ja chatissa.

Sosiaalityön ammattilaisen ja hänen asiakkaansa välinen suhde vaikuttaa merkittävästi osallisuuden kokemukseen ja vuorovaikutuksen tapaan. Yksilöllisellä asiakas kohtaamisella voidaan vaikuttaa myönteisesti esimerkiksi asiakkaan kokemaan elämänlaatuun, elämänhallinnan tunteeseen, elämän sisältöön, hyvinvointiin, terveyteen ja merkityksellisyyden tunteeseen.

Yksilöllinen asiakas kohtaaminen tämän tutkimustyön kontekstissa liittyy ammattilaisen ja asiakkaan väliseen kumppanuussuhteeseen, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaan voimavaroja. Tämä toteutuu parhaiten dialogisessa vuorovaikutuksessa.

Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys on tätä nykyä yksi tärkeimmistä sosiaaliohjauksen dialogisista lähestymistavoista. Kyse ei ole pelkästään työotteesta, vaan ajattelumallista ja tavasta olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa juontuu alun pitäen psykoterapiasta ja sen alueella lähinnä lyhytterapiasta. Työotteessa korostuvat ihmisen voimavarojen, ratkaisujen, kykyjen, resurssien ja voimanlähteiden löytäminen. Työtavan keveys usein helpottaa asiakkaan vointia. Ratkaisuja etsitään tavallisesti nykyhetkestä ja tulevaisuudesta, ja työhön liittyy vahvasti tavoitteellisuus. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2019, 110-111.)

Usein sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanne on haastava, koska erilaiset ongelmat ovat saattaneet kasautua ajan myötä. On hyvä pyrkiä löytämään valoa ja tietä kohti sellaista elämää, jota asiakas toivoisi elävänsä, vaikka se voi tuntua kaukaiselta. Ratkaisukeskeinen työote onkin ongelmien sijasta mahdollisuuksiin keskittyvä tulevaisuusorientoitunut työote, jolle ovat ominaista esimerkiksi asiakaslähtöisyys, ammattilaisen ja asiakkaan tasavertainen

vuorovaikutus ja toiveikkuus. Siinä ei määritellä asiakkaan tilannetta ulkopuolisin silmiin, vaan kohdataan ja kuunnellaan asiakasta pysähtyen hänen elämäntilanteensa ja tarpeidensa äärelle. Oleellinen osa ratkaisukeskeisyyttä on haastavassakin elämäntilanteessa tunnistaa sellaisia tilanteita, ikään kuin poikkeamia, joissa asiat ovat sujuneet hyvin ja tuntuneet hyvältä. Oikeanlaisten kysymysten avulla asiakas itse oivaltaa uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia. (Marttila 2022.)

Voimavarakeskeisten menetelmien taustalla on ajatus vahvuuksien ja itsemääräämisen korostamisesta rajoitusten sijasta. Voimavarakeskeinen työote on dialogista ja kohtaavaa. Jokaisen ihmisen elämässä on sekä voimavaroja että kuormitustekijöitä, ja nämä vaihtelevat meillä kaikilla elämäntilanteen mukaan. Voimavaratekijöitä ja kuormittavia tekijöitä elämässä voivat olla esimerkiksi ihmisen omat lapsuuskokemukset, terveyteen ja elämäntapoihin liittyvät asiat, parisuhde, vanhemmuuden eri puolet, lapsen hoitaminen ja kasvatusta, perheen tukiverkosto tai sen puute, työllisyys- ja taloustilanne, asumistilanne sekä yleiset tulevaisuuden näkymät omassa elämässä. (THL 2022.)

Tärkeä osa ratkaisukeskeisyyttä on näkemys siitä, että ihminen on osaava ja pystyvä. Asiakkaiden oma asiantuntijuus omassa elämässään on keskiössä, mikä palvelee kaikenikäisiä asiakkaita. Kun ajatellaan ihmisen elämänkaarta ja hänen omaa uniikkia elämäntarinaansa, niin valitettavan usein sosiaalipuolen asiakkaiden elämäntarinat on sanoitettu ongelmatarinoiksi ulkopuolisten toimesta. Menneisyyden voi kuitenkin kääntää taakan sijasta voimavaraksi. Pienetkin myönteiset poikkeukset, taidot tai hyvän olon tuovat asiat ja tilanteet voivat toimia ituna ratkaisuille kohti tulevaa. Ratkaisukeskeisyyteen liittyy tiiviisti myös näkemys ihmisestä alati kehittyvänä ja muutoskykyisenä toimijana. Millaista elämä voisi olla, kun toiveet täyttyisivät, miltä se tuntuisi ja miltä se näyttäisi? Ratkaisukeskeisyys tarjoaa ammattilaiselle työkaluja ja mahdollisuuksia muuttaa asiakkaiden vaikeat elämäntarinat toiveikkaiksi. Voimavarojen tunnistaminen ja niiden sanoittaminen auttavat asiakasta eteenpäin. (Marttila 2022.)

Usein ratkaisukeskeisyyteen voidaan liittää myös arvolähtöinen lähestymistapa. Omien elämänarvojen äärelle pysähtyminen auttaa hahmottamaan elämän suuntaa, ja se on isoksi avuksi myös erilaisissa kriisitilanteissa. Osa arvoista voi liittyä perheeseen ja ihmissuhteisiin, osa työhön, koulutukseen tai yhteiskuntaan. Arvot voivat liittyä myös vapaa-aikaan, henkiseen ja terveyteen. Oman arvomaailman tunnistaa monesti asioista, jotka ovat itselle tärkeitä. Jos elämässä tapahtuu jotain järkyttävää, uskomusjärjestelmä järkkyy, mikä heijastuu myös arvomaailmaan. Vaikeasta elämäntilanteesta toipuminen saa ihmisen usein etsimään sitä, mikä juuri hänelle on elämässä todella tärkeää. (Mielenterveystalo 2021.)

Ihmisen omat elämänarvot tunnistamalla voidaan myötävaikuttaa ihmiselle itselleen sopiviin elämänmuutoksiin, jotka lähtevät hänen omista tarpeistaan. Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työskentelyote puolestaan tukee tätä myönteistä muutosta ja dialogista asiakaskohtaamista.

Hyvä kohtaamisen tapa tukee myös resilienssiä, joka käsitteenä tarkoittaa joustavuutta ja kykyä palautua vastoinkäymisistä. Tärkeä resilienssiä vahvistava tekijä on sosiaalinen tuki eli sosiaaliset toipumista tukevat suhteet sekä tunne yhteenkuuluvuudesta. (Isokääntä & Kokki 2022.) Resilienssi suojaa muutoksissa ja vastoinkäymisissä. Se auttaa palautumaan, kestäämään ja jatkamaan eteenpäin. Resilienssiin kuuluu myös ajatus siitä, että ihminen ei traumaattistenkaan tapahtumien jälkeen ole uhri, vaan sopivan tuen avulla resilienssi vahvistuu ja ihminen voi alkaa henkisen kasvun myötä kukoistaa kärsimyksen rinnalla. Myös luottamus omaan kykyyn selviytyä ja vaikuttaa omaan elämään on resilienssien ihmisten tunnistettava ominaisuus. (Poiijula 2022.)

Sosiaalialan ammattilaisen ja hänen asiakkaansa välistä vuorovaikutusta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Mönkkösen (2018) mukaan se voidaan jakaa esimerkiksi asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen. Rostila ja Vinnurva (2013, 204) taas jakavat työntekijä-asiakassuhteet kumppanuus-, huolenpito- sekä liittämisen- ja kontrollisuhteisiin. Kumppanuussuhteessa on kyse asiakkaan rinnalla seisomisesta ja asiakkaan resurssien vahvistamisesta. Huolenpitosuhteessa puolestaan sosiaalityön ammattilaiset pitävät huolta ihmisistä, joilla ei ole tarpeeksi voimavaroja huolehtia itsestään. Kolmannessa liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityö sisältää myös kontrollitehtäviä tilanteissa, joissa ihmisen käyttäytyminen voi olla haitallista joko hänelle itselleen, yhteisölle tai yhteiskunnalle. (Rostila & Vinnurva 2013, 204.)

Dialogisessa vuorovaikutuksessa suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on tasa-arvoinen. Toinen ihminen kohdataan, häntä kuunnellaan, ja kahden ihmisen välille rakentuu keskinäinen kunnioitus ja luottamuksellisuus. Dialogin tavoitteena on luoda yhteinen jaettu ymmärrys käsiteltävästä asiasta. (Mäkinen ym. 2019, 129.) Vuorovaikutus on dialogisuudessa tyypillisesti vastavuoroista, eli jokainen dialogin osapuoli pääsee vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun (Mönkkönen 2018, 108).

Kumppanuudelle rakentuva asiakkuus tarkoittaa, että ammattilaisen ja asiakkaan asiantuntijuus on jaettu. Asiakas tuo yhteistyösuhteeseen omaan elämäntarinaansa ja kokemukseensa pohjautuvan asiantuntijuuden, ja ammattilainen omansa. Tärkeää tällaisessa asiakassuhteessa on asiakkaan tarpeiden kuuleminen ja asiakkaan kuunteleminen. Tällainen kyky asettua vertaisuuksiin asiakkaiden kanssa edellyttää sote-ammattilaisilta henkilökohtaista kasvuprosessia ja oman ammatillisen identiteetin monipuolista jäsentämistä. (Hyväri 2017, 38.)

Yksilöllisen kohtaamisen näkökulmasta sekä ennaltaehkäisevä että kuntouttava sosiaalityö ovat tärkeitä sosiaalityön orientaatioita. Sosiaalialalla sosiaalityön prosessi voi muodostua hyvin eri mittaisista ammattilaisen ja asiakkaan yhteistyösuhteista. Esimerkiksi kriisityössä tilannekuva luodaan nopeasti, ja sosiaalityöntekijän osuus voi jäädä yhteen tapaamiskertaan. Toisissa tilanteissa ammatillinen yhteistyö voi jatkua hyvinkin pitkään viikoista kuukausiin ja

jopa vuosiin. (Kanaoja 2017, 190.) Myös anonyymissa akuutissa tuentarpeessa kuten chat-palvelussa kohtaaminen voi olla kertaluontoinen. Kanaojan (2017, 190) mukaan sosiaalityön ammatillisuus ei synnykään yhteistyön kestosta, vaan työskentelyn tavasta ja sisällöstä. Koenkin, että myös lyhyt, mutta laadukkaalla tavalla voimavarakeskeisesti toteutettu asiakaskohtaaminen voi olla asiakkaalle merkityksellinen.

Osallisuuden ja yhteyden tunne on yksi tärkeimpiä ihmisen elämänlaatuun vaikuttavia asioita. Osallisuus voi tarkoittaa liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista johonkin, yhteisyyttä tai esimerkiksi yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. Osallisuus on myös osallistumista ja siihen vaikuttamista sekä demokratiaa. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 4.) Ihmiselle on oman minäkuvan ja omanarvontunteen vuoksi tärkeää kokea osallisuutta elämässään. Osallisuus tai sen puute vaikuttavat huomattavasti yksilön kokemaan elämänlaatuun. Voimavarakeskeisellä lähestymistavalla voidaan vahvistaa ihmisen osallisuutta.

3.5 Lainsäädäntö ja ohjeistukset digitaalisen sosiaalityön taustalla

Voimavarakeskeinen ja yksilöllinen digitaalinen sosiaalityö eli etänä tapahtuva asiakaskohtaaminen tapahtuu luonnollisesti organisaatioiden ja yhteiskunnan asettamissa raameissa. Suomen sosiaalipalvelut perustuvat hyvin laajaan eri ikäryhmiä ja elämäntilanteita koskevaan lainsäädäntöön. Siten myös digitaaliset sosiaalipalvelut kuuluvat saman lainsäädännön piiriin. Yksilöllisen sosiaalityön toteuttaminen etänä on yksi tapa toteuttaa asiakaslähtöistä palvelua.

Sosiaalihuoltolaissa on säädetty palvelutarpeen arvioinnista, jota toteutetaan iäkkäiden, lapsiperheiden ja työikäisten palveluissa. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan yksilöllisesti, millaisilla palveluilla voitaisiin tukea asiakasta ja juuri hänen tarpeitaan parhaiten. Sosiaalihuollon tavoitteena on, että mahdollisimman moniin asiakkaan tuen tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan tarvelähtöisten peruspalveluiden muodossa ja mahdollisimman pitkälti yhdeltä luukulta. Tavoitteena on myös tukea asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa peruspalvelujen avulla, jotta erityispalveluille ei välttämättä tulisi tarvetta. Toisaalta sopivilla sosiaalialan peruspalveluilla voidaan myös vähentää asiakkaan mahdollisesti jo saamien erityispalveluiden määrää. (Lehmuskoski, Häkälä & Penttinen 2018, 25.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista puolestaan säätää esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Erikseen eritellään esimerkiksi asiakkaan oikeus palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä prosessiin osallistumiseen itsemääräämisenäkökulmien rinnalla. Lisäksi laissa käsitellään salassa pidettäviin tietoihin ja asiakkaan tietojen luovuttamiseen sekä esimerkiksi alaikäisen asiakkaan asemaan liittyviä raameja. (Finlex 2022.)

Sosiaalihuollon erityistason ja vaativan tason palvelujen tarkoituksena puolestaan on tarjota kohdennettua ja tarpeen mukaan intensiivistäkin tukea niille asiakasryhmille, joiden kohdalla peruspalvelut eivät riitä. Erityispalveluja ohjataan omalla erityislainsäädännöllä, kuten lastensuojeluun, päihdehuoltoon ja vammaispalveluihin liittyvällä lainsäädännöllä. (Lehmuskoski ym. 2018, 25.)

Lainsäädännön näkökulmasta etänä annetut palvelut ovat pääsääntöisesti verrattavissa perinteisiin vastaanottoihin, mutta säädöksiä ja ohjeistuksiakin löytyy. Näissä terveys- ja sosiaaliala menevät osittain limittäin, ja sosiaalialalla voidaankin etäkohtaamisessa soveltaa monia terveydenhuollon etäkohtaamiseen suunnattuja ohjeistuksia.

Terveydenhuollossa etäpalveluilla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan hoito ja kohtaaminen perustuvat esimerkiksi videon välityksellä välitettyihin tietoihin ja dokumentteihin. Etäpalveluihin liittyvä ohjeistus koskee julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia sekä itsenäisiä ammattiharjoittajia. Jotta edellytykset ammattilaisen tarjoamille etäpalveluille ovat olemassa, on käytettävien tilojen, laitteiden sekä internetyhteyksien oltava ajantasaisia, ja henkilöstöllä on oltava taustallaan asianmukainen koulutus. Etäpalvelun on oltava asiakkaan asian hoidon näkökulmasta asianmukaista. Kun etäpalveluja hyödynnetään, myös asiakkaan tietojen välittämiseen ja tallentamiseen käytettävien tietojärjestelmien on oltava tietoturvallisia ja täytettävä siihen liittyvät säännösvaatimukset. Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta sekä henkilötietojen käsittelystä etänä tapahtuvassa asiakastyössä on palveluntarjoajalla. (Valvira 2022.)

Kun etäpalvelua käytetään asiakastyössä, on siihen oltava asiakkaalta tietoinen suostumus. Ammattilaisen on myös arvioitava huolella, onko kyseistä palvelua mahdollista antaa etäpalveluna, ja soveltuuko asiakas hoidettavaksi etäyhteyden välityksellä. (Valvira 2022.)

Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009) säädetään terveydenhuoltoalan potilaan tunnistamisesta. Tämä ei ole kokemukseni mukaan aivan yksiselitteistä sosiaalialalla, koska etäkohtaamisiin ei aina käytetä sellaisia teknisiä ratkaisuja, joissa vahva tunnistautuminen on mahdollista. Valviran ohjeistuksesta on kuitenkin pääteltävissä, että ei-anonyymissä etänä tapahtuvassa sosiaalialan asiakaskohtaamisessa vahva tunnistautuminen on tarpeen silloin, jos annettava palvelu on sidoksissa vahvasti asiakkaan henkilöllisyyteen. Jos tämä tunnistautuminen ei ole mahdollista vahvalla tunnistautumisella palveluun sisäänkirjautumisen vaiheessa, niin vaihtoehtoisena tapana on esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen näyttäminen ammattilaiselle videotapaamisen kameran kautta (Peruspalvelukuntayhtymä Selänne 2022.).

Ammattilaisen on myös huomioitava, että etäpalvelusta on laadittava asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot. Potilasrekisteriä on ylläpidettävä annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti. Tätä voidaan nähdäkseni soveltaa sosiaalialalla myös asiakastietojärjestelmiin.

Tarpeen mukaan asiakkaalle on varattava mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin tai vaihtoehtoisesti asiakas pitää voida ohjata muuhun asiakaspalvelupaikkaan. (Valvira 2022.)

Luonnollisesti etäpalveluja tarjoavan tahon on täytettävä lisäksi vaatimukset, joista säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (784/2021). Etäpalvelujen antajan on esimerkiksi laadittava Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen mukainen tietoturvasuunnitelma etäpalvelujen sisältö huomioiden. (Valvira 2022.)

Jos yksityisellä palveluntarjoajalla tai itsenäisellä ammatinharjoittajalla on viranomaisen myöntämä lupa tai rekisteröinti vastaanotto toimintaan, antaa tämä sama lupa tai ilmoitus ammattilaiselle mahdollisuuden tuottaa palveluja myös etäpalveluna. Jos lupaa ei ole olemassa, pitää uutta lupaa hakiessa lupaviranomaiselle toimittaa tavanomaisten hakemusasiakirjojen lisäksi myös etäpalvelun kuvaus. Siinä kuvataan etäpalvelun toiminta-ajatus ja pääperiaatteet, kohderyhmä, tunnistautumismenetelmä sekä toimintaohje asiakkaan etävastaanotolle liittymiseksi. (Valvira 2022.)

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisesta ja voimavarakeskeisestä yksilöllisestä asiakaskohtaamisesta sosiaalialalla. Tämä on tärkeää, jotta digitaalisen sosiaalityön välineitä ja uusia palvelumalleja voidaan hyödyntää ja kehittää mahdollisimman tarvelähtöisesti.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota hyviä käytäntöjä voimavarakeskeiseen digitaaliseen sosiaalityöhön liittyen niin ammattilaisen, asiakkaan kuin palvelua tarjoavan organisaationkin näkökulmasta. Erityisen tärkeä tämä opinnäytetyö on sosiaalialan ammattilaisten ja heidän asiakkaidensa näkökulmasta, sillä hyvien käytäntöjen kokoaminen yhteen helpottaa uusien palvelumallien omaksumista ja laajentamista sopiville kohderyhmille.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi määritin seuraavat kysymykset:

- Miten voimavarakeskeistä yksilöllistä sosiaalityötä voidaan toteuttaa digitaalisesti?
- Millaisia ovat voimavarakeskeisen digitaalisen kohtaamisen hyvät käytännöt?

Rajasin opinnäytetyön aineistonkeruun ja tarkastelun reaaliaikaiseen yksilölliseen kohtaamiseen chatin ja videotapaamisten avulla. Yksilöllinen etäkohtaaminen voi tapahtua joko yksittäisen ammattilaisen tai moniammatillisen tiimin toimesta.

Rajasin tarkastelusta ulos eri palveluita koskevaan tietoon liittyvän ja asiakasta eteenpäin ohjaavan palveluohjauksen, jota toteutetaan nykyään chatin avulla paljon. Palveluohjaus on sen verran laaja kokonaisuus itsessään, että tämä toimii rajauksen perusteluna. Rajasin tarkastelun ulkopuolelle myös ryhmämuotoisen ja perheille toteutettavan tuen, jotta pystyin aidosti keskittymään nimenomaan yksilöllisen kohtaamisen piirteisiin ja siihen liittyviin kokemuksiin ja tarpeisiin. Asiakkaiden ikäryhmää en erityisesti rajannut, koska yksilöllisestä etäkohtaamisesta oli hyvä koota tietoa ja kokemuksia mahdollisimman erilaisten asiakasryhmien ääreltä.

4.2 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

4.2.1 Laadullinen haastattelututkimus

Tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen haastattelututkimuksen, jonka toteutin teema-haastatteluina. Pyrkimykseni oli tarkastella haastatteluaineistoa monitahoisesti ja avoimesti. Laadullisessa tutkimuksessa on hyvin tyypillistä, että myös tutkimussuunnitelma muuttuu ja muovautuu tutkimuksen edetessä, koska tutkimuksen on joustettava olosuhteiden mukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 164-165). Pyrin etsimään haastatteluaineistosta säännön-mukaisuuksia ja yhteisiä piirteitä tutkimuskysymyksiin nähden ja konkretisoimaan havaintoja voimavarakeskeisen digitaalisen kohtaamisen hyväksi käytännöiksi.

Tavoitteena oli koota etänä tapahtuvan yksilöllisen sosiaalityön kokemuksia sosiaalityötä etäkohtaamisten avulla tekevien ammattilaisten näkökulmasta. Koska ilmiö on verrattain uusi, olivat laadulliset haastattelut perusteltuja, jotta esille nousevia näkemyksiä voidaan peilata nykytilanteeseen ja tulevaisuuden mahdollisuuksiin.

Laadullisella tarkastelulla voidaan nostaa esiin hyviä käytäntöjä ja kehitystarpeita, jotka osaltaan auttavat sosiaalialan ammattilaisia omaksumaan uusia mahdollisuuksia yksilöllisen etätuen lisäämiseksi asiakastyössä. Haastattelujen avulla kokemukset voidaan sijoittaa myös laajempaan digitaalisen sosiaalityön kontekstiin samalla, kun pystytään syventämään ja selvittämään yksilölliseen ja voimavarakeskeiseen etänä tapahtuvaan sosiaalityöhön liittyviä elementtejä. (Hirsjärvi ym. 2015, 204-205.)

Teemahaastattelu on strukturoidun lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto ja sopiva tähän tutkimustyöhön. Teemahaastattelussa haastattelun teemat ovat tiedossa etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ei ole määritettynä. Teemahaastattelu onkin paljon käytetty haastattelun muoto yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, koska se vastaa mainiosti moniin laadullisen tutkimuksen lähtökohtiin ja tarpeisiin. (Hirsjärvi ym. 2015, 208.)

Teemahaastattelut toteutetaan tavallisesti puolistrukturoidun haastattelurungon pohjalta. Tämä tarkoittaa, että kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa

järjestyksessä, mutta kysymysten järjestystä voidaan vaihdella keskustelun etenemisen mukaan. Tällainen osittain strukturoitu ja osittain avoin haastattelu on muotonsa osalta täysin strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välimuoto. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2022.)

Toteutin kaikkineen seitsemän teemahaastattelua sosiaalialan ammattilaisten yksilöhaastatteluiluina. Alkuperäisenä tavoitteena oli tehdä kuudesta kahdeksaan haastattelua, joten tämä tavoite toteutui hyvin. Laadin teemahaastattelua varten teemarungon, ja kokosin opinnäytetyön tutkimustyön tekemisen eettisten ohjeiden kannalta tärkeät asiat kokoon haastateltavia varten.

Hain tutkimusluvan kaikkineen viiden haastateltavan taustaorganisaatiolta. Kahdelle ammattilaiselle lupaa ei tarvittu, koska en haastatellut heidän loppuasiakkaitaan. Toteutin tutkimushaastattelut syys-lokakuussa 2022. Teemahaastattelun runko on tämän opinnäytetyön liitteessä 1.

4.2.2 Teemahaastattelujen kohderyhmän kuvaus

Valitsin haastateltavat ammattilaiset mahdollisimman monipuolisesti sosiaalialan eri kohde- ja ikäryhmistä. Haastattelin etäkohtaamisia asiakkaidensa kanssa aktiivisesti toteuttavia kolmannen sektorin edustajia sekä yksityisiä palveluntarjoajia. Kolmannelta sektorilta haastattelin viittä ammattilaista ja yksityiseltä puolelta kahta.

Valintaa helpotti oma valmis ennakkotieto siitä, että nämä tahot ovat toteuttaneet pitkään yksilöllistä asiakastyötä etänä. Valinnan tukena etsin myös laajasti lisätietoa erilaisten palveluntarjoajien yksilöllisistä etäpalveluista Suomessa. Tietoa oli kuitenkin suhteellisen vähän saatavilla avoimesti, ja lisäksi moni palveluntarjoaja edusti sellaista etäpalvelua, joka oli jo mukana alustavassa haastateltavien tahojen listauksessani. Julkisen sektorin isoista organisaatioista puolestaan olisi ollut vaikeampi löytää sopivia haastateltavia, ja se olisi vaatinut runsaasti aikaa.

Valitsin siis perustellusti haastatteluun seuraavien tahojen edustajat, joilla oli kokemusta asiakkaiden yksilöllisestä kohtaamisesta videon ja chatin avulla:

- Sekasin Kollektiivi
- Mieli Pirkanmaan mielenterveys ry: Kriisikeskus Osviitta
- Autismisäätiö
- Pelastakaa Lapset ry
- Kuntoutussäätiö
- A-klinikka Oy
- Hoivatie Oy

Edellä mainittujen tahojen lisäksi tavoittelin myös iäkkäitä ja kehitysvammaisia etänä kohtavia kolmannen sektorin organisaatioita, mutta sopivaa haastateltavaa ei opinnäytetyön aika-
taulun puitteissa löytynyt.

Haastatelluista ammattilaisista useat työskentelevät lasten ja nuorten tai nuorten aikuisten kanssa. Työ näissä kohderyhmissä liittyy monipuolisesti elämänhallintaan, mielenterveyteen ja erilaisiin ongelmiin ja huoliin liittyvään tukeen tai esimerkiksi oppimisvaikeuksiin. Päihde- ja kriisityötä edustaneet haastateltavat työskentelevät etänä laajasti eri-ikäisten kanssa.

Haastateltujen koulutustausta vaihtelee sosiaalialan koulutuksesta muuhun sote-alan taustakoulutukseen. Lisäksi yhden haastateltavan taustakoulutus on terveystieteilijä. Kaikkien haastateltujen etänä tapahtuvan asiakastyön sisältö liittyy konkreettisesti sosiaalialan työhön ja asiakaskohtaamiseen etänä.

Videotapaamisin toteutetut opinnäytetyöhaastattelut kestivät kukin noin tunnin verran. Jokaisesta haastattelusta litteroitua aineistoa syntyi neljästä viiteen sivua. Ilmapiiri haastatteluissa oli läsnä oleva ja utelias, ja haastateltavat olivat hyvin kiinnostuneita haastattelun aihepiiristä ja siihen liittyvistä näkökulmista. Haastateltavat kokivat antoisaksi asiakkaiden etäkohtaamiseen ja sen taustalla vaikuttaviin ilmiöihin liittyvän pohdinnan. Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan, havainnoistaan ja ajatuksistaan hyvin avoimesti, joten haastattelutilanteet sujuivat luontevasti ja helposti. Teemarunko toimi haastatteluissa hyvin, vaikka välillä asioita nousi esiin hiukan eri järjestyksessä. Haastattelurungon teemojen käsittelyä oli kuitenkin helppo näissä tilanteissa mukauttaa ja järjestystä vaihtaa.

Haastattelujen aikana havaitsin, että aineisto ja ammattilaisten näkökulmat täydensivät toinen toisiaan, ja toisaalta valittu seitsemän haastateltavan kokonaisuus riitti aineiston saturoitumiseen. Näin ollen haastateltavien tahojen ja ammattilaisten valinta onnistui hyvin.

4.2.3 Aineiston analyysi

Haastatteluaineiston analyysi käynnistyi litteroinnilla, jonka tarkkuustason määrittivät tutkimuskysymys ja analyysin tapa. Kun esimerkiksi tutkitaan haastateltavien näkemyksiä tietyistä ilmiöistä, kiinnitetään huomio lähinnä puheen sisältöön eikä niinkään puheen tuottamisen tapaan. Tämä opinnäytetyö vastaa tämäntyyppistä tutkimusta, jolloin ei ollut tarpeen litteroida esimerkiksi puheen taukoja tai äänenpainoja. Litteroinnin aikana on aina tärkeää anonymisoida kaikki tiedot, joiden perusteella haastateltava olisi mahdollista tunnistaa. (Ruusu-
vuori & Nikander 2017, 427, 438.)

Haastatteluaineiston litteroinnin ja haastattelujen anonymisoinnin jälkeen käytin analyysimenetelmänä teorialähtöistä sisällönanalyysia haastatteluissa puhutuista sisällöistä. Oleellista

oli litteroida kaikki ne puheen sisällöt, joita pidin analysoitavan ongelman näkökulmasta keskeisenä (Ruusuvaori & Nikander 2017, 430).

Laadullisen analyysin piirteisiin kuuluu, että analyysi alkaa usein jo haastattelutilanteen aikana. Tutkija tekee haastattelijana havaintoja jo silloin, kun hän kohtaa haastateltavan. Havaintoja voi tehdä ilmiön suhteen esimerkiksi esiin tulevien asioiden toistuvuuden, jakautumisen tai erityistapausten perusteella. Päättelynä analyysissä voidaan käyttää joku induktiivista tai abduktiivista menetelmää. Induktiivisessa päättelyssä keskiössä on aineistolähtöisyys, kun taas abduktiivisessa lähestymistavassa tutkijalla on valmiina joitakin teoreettisia ajatuksia ilmiöstä, joita aineiston avulla pyritään todentamaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 136.)

Koska itselläni on laaja kokemus ja pitkä tausta etänä tapahtuvien yksilöllisten palvelumallien ja niiden kehittämisen puolella, oli aineiston analyysissäni induktiivisen havainnoinnin rinnalla tiedostettuja abduktiivisia piirteitä. Hirsjärvi & Hurme (2011, 150) kuvaavatkin hyvin, että tutkimusaineiston luokkien yhdistelemisen vaiheessa ensimmäinen lähtökohta on enemmän aineistolähtöinen eli induktiivinen, mutta seuraavassa vaiheessa hyödynnetään deduktiota eli tutkijan aiempaa kokemusta ja teoreettisia ajatuksia ilmiöstä peilaamalla niitä teoreettisiin lähtökohtiin ja kerättyyn aineistoon.

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa pelkistin kerättyä haastatteluaineistoa karsimalla aineistosta tutkimuksen kannalta epäolennaisen sisällön pois. Käytännössä tein tämän tiivistämällä aineistoa ja tunnistamalla ammattilaisten sanallisista kuvauksista empiiriseen ja kokemukselliseen tietoon pohjautuvia opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta kiinnostavia ilmiöitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-124.)

Sisällönanalyysin seuraavissa vaiheissa toteutin kootun haastatteluaineiston teemoittelua. Tässä yhteydessä empiirinen haastatteluaineisto liitettiin tutkimuskysymyksiin liittyviin teoreettisiin käsitteisiin ja opinnäytetyön teoriataustan teemoihin. Teemoitteluvaiheessa painotui se, mitä haastateltavat ovat kustakin teemasta sanoneet. Teemoittelun yhteydessä pyrin tunnistamaan myös aineiston samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123, 125.)

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä nojataan tiettyyn teoriaan tai malliin, joka on kuvattu tutkimuksessa. Sen pohjalta on määritetty esimerkiksi tutkimuksen kohteena olevat käsitteet. Myös teorialähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan empiirisestä aineistosta, mutta aiempaa tietoa käytetään hyödyksi aineiston analysoinnissa ja teemoittelussa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 130.) Nähdäkseni tämä teorialähtöisen sisällönanalyysin muoto sopi käsillä olevan opinnäytetyön aineiston tarkasteluun, koska aihepiiriin liittyvä teoreettinen käsitteistö on hyvin tiedossa ja tunnistettu.

Etenin haastatteluaineiston analysoimisessa siten, että haastattelujen litteroimisen jälkeen tiivistin haastatteluaineiston ammattilaisten empiirisiksi ja kokemusperäisiksi kuvauksiksi. Samassa yhteydessä karsin opinnäytetyön tutkimuskysymysten näkökulmasta epäolennaiset asiat pois. Esimerkki tavasta, jolla muutin haastateltavan alkuperäisilmaisun pelkistetyksi ilmaisuksi:

- Alkuperäisilmaisu: ”Millaisessa arvossa tai ymmärryksessä verkkovuorovaikutus yleisesti on... Vaikeuksia on tullut kohtaamisissa, joissa vastapuolella ei ole ollut ymmärrystä, miten merkityksellistä verkkovuorovaikutus voi olla, ja millaisia mahdollisuuksia se voi tuoda. Näkyy sekä ammattilaisissa että vapaaehtoisissa... Kun mukaan tuodaan digitaalinen elementti, niin voi tuoda haastetta, kun ei ole ymmärrystä, miten merkityksellisiä kohtaamiset digitaalisesti voivat olla.”
- Pelkistetty ilmaisu: ”Ammattilaisten ymmärrystä digitaalisesta kohtaamisesta ja verkkovuorovaikutuksesta sekä sen mahdollisuuksista ja merkityksellisyydestä on tärkeää laajentaa ja syventää”.

Analyysin seuraavassa vaiheessa ryhmittelin koottua aineistoa siten, että tunnistin aineiston samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Jos eri haastateltavat olivat maininneet saman havainnon, asian tai ilmiön, ryhmittelin kommentteista pelkistetyt näkemykset peräkkäin samaan kohtaan. Jos esille tuli samaan asiaan liittyviä eriäviä näkemyksiä ja kokemuksia, siirsin ne samankaltaisten näkemysten perään. Tässä vaiheessa ryhmittelin aineistoa vielä haastattelurungon mukaisten teemojen alle.

Tämän jälkeen otin haastatteluaineiston luokittelun pohjaksi teoreettisesta viitekehyksestä nousevat elementit, ja yhdistin niitä teemahaastattelurungon elementteihin johdonmukaisella tavalla. Näin sain aikaan teorialähtöisen, mutta samalla mahdollisimman kattavasti haastatteluaineistosta nousseita teemoja vastaavan teemakokonaisuuden. Lopputuloksena syntyivät opinnäytetyön aineiston analyysivaiheen eli luvun 5 väliotsikoiden mukaiset teemat, joiden alle haastattelujen pohjalta koottujen havaintojen kokoaminen oli perustellusti, laadukkaasti ja kattavasti mahdollista. Teemoiksi muotoutuivat seuraavat kokonaisuudet:

- Haastateltujen kokemukset etänä tapahtuvasta yksilöllisestä asiakaskohtaamisesta
- Voimavarakeskeisen työtteen toteutuminen etäkohtaamisissa
- Etäkohtaamisen hyvät puolet ammattilaisen näkökulmasta
- Etäkohtaamiseen liittyvät haasteet ammattilaisen näkökulmasta
- Asiakkaiden etäkohtaamiseen liittyvät eettiset näkökulmat
- Työn tekemisen tavat etäkohtaamisissa
- Etäkohtaamista tukeva toimintaympäristö, palveluprosessi ja teknologia

Pyrin rakentamaan johdonmukaisen aiheittain ja teemoittain etenevän analyysin sosiaalialan ammattilaisten kokemuksista ja ajatuksista. Näin sain muodostettua synteessin tutkittavasta kokonaisuudesta vastauksena tutkimuskysymyksiin. Peilasin havaintoja opinnäytetyön taustaksi kokoamaani teoreettiseen viitekehykseen. Teorialähtöinen sisällönanalyysi, jossa haastateltavien ilmaisut pelkistetään ilmiöiden tarkastelua varten, sopi kokemukseni mukaan tämän opinnäytetyön tavoitteisiin.

5 Aineiston analyysin tulokset

5.1 Haastateltujen kokemus etänä tapahtuvasta yksilöllisestä asiakaskohtaamisesta

Haastatelluilla ammattilaisilla oli monipuolista kokemusta asiakkaiden etäkohtaamisesta. Osalla kokemusta oli kertynyt myös nykyistä päätyötä laajemmin. Tämä nähdäkseni lähinnä rikasti aineistoa, koska nämä haastateltavat tekevät tai ovat tehneet asiakaskohtaamistyötä viime vuosina etänä useammalle taholle tai oman yrityksen kautta.

Videokohtaamisista kokemusta oli kaikilla haastatelluilla, ja useilla heistä oli kokemusta myös chat-kohtaamisista. Etäkohtaamisin tapahtuneen asiakastyön kokemus vaihteli parista vuodesta noin viiteen vuoteen. Lisäksi osalla oli kokemusta erilaisten yksilöllisten etätehtävien hyödyntämisestä videotapaamisten välissä.

Koronapandemian vaikutus etäkohtaamisiin nousi esille kaikissa haastatteluissa, koska pandemia lisäsi nopeasti etäkohtaamisten määrää. Osa ei ollut tehnyt asiakastyötä etänä ennen koronaa, kun taas osa oli työskennellyt etänä jo pidempään ennen tätä.

Sosiaalialalla videotapaamisiin liittyvä kokemus ja palvelumallit vaihtelevat paljon. Palveluihin myös ohjaututaan eri tavoin. Sosiaalialan asiakkaille tarjotaan monissa yhteyksissä maksutonta matalan kynnyksen tukea, johon ei tarvita diagnoosia tai lähetettä. Yksityisellä puolella asiakkaat puolestaan voivat ohjautua palvelujen ääreen esimerkiksi lääkärin läheteellä tai itse maksaen.

Videotapaamisiin pohjautuva palvelukokonaisuus voi aineiston perusteella muodostua esimerkiksi tietystä määrästä etätapaamisia tai kertaluontoisista kohtaamisista, jolloin tapaamisten määrä ei ole etukäteen tiedossa. Haastateltavien kohdalla etätapaamisten määrä saman asiakkaan kanssa on vaihdellut kahdesta kymmeneen saman prosessin aikana.

Joskus on kyse kokonaan uudesta etäpalvelumallista ja kokonaisuudesta, kun taas joskus perinteiset kasvokkaiset samassa tilassa tapahtuvat kohtaamiset on muutettu etätapaamisiksi. Myös hybridimalleja eli tilanteen ja tarpeen mukaan etätapaamisia ja lähitapaamisia yhdistäviä malleja on käytössä paljon. Joskus yksilöllistä etäkohtaamista yhdistetään myös

ryhmävalmennuksiin, jolloin joko etänä tai lähitapaamisin toteutettavissa ryhmissä on mukana myös yksilöllisiä etätapaamisia.

Anonyymeissa chat-palveluissa tapahtuu haastattelujen perusteella valtava määrä kohtaamisia vuosittain. Esimerkiksi nuorille suunnatussa chatissa tahosta riippuen toteutui 17 000 - 28 000 kohtaamista vuonna 2021. Merkille pantavaa on, että tukea hakevia on moninkertainen määrä, eli palveluille on suuri kysyntä.

5.2 Voimavarakeskeisen työtteen toteutuminen etäkohtaamisissa

Kaikkien haastateltavien mukaan dialoginen ja voimavarakeskeinen työote onnistuu erittäin hyvin etäkohtaamisissa. Esiin nousi vahva näkemys siitä, että videotapaaminen ei tästä näkökulmasta eroa kasvokkaisesta lähitapaamisesta mitenkään. Etänä tapahtuvassa kohtaamisessa ammattilaisella on oltava kokemusta ja ymmärrystä dialogisessa vuorovaikutuksessa huomiotavista asioista, mutta tämä pätee samalla tavalla myös lähitapaamisiin.

Näkisin, että samat peruselementit ovat sekä etätapaamisessa että kasvokkaisuudessa tapaamisessa. On tärkeää, että ihminen tulee kohdatuksi, ymmärretyksi ja kuulluksi hänen omien asioidensa kanssa. Työote on tärkeä, mutta jos työote ei vastaa asiakkaan tarvetta, niin pieleen menee liveinä yhtä lailla kuin etänä. (Haastateltava 6)

Vaikka voimavarakeskeinen työote toteutuu hyvin etäkohtaamisissa, niin ammattilaisen on hyvä tiedostaa, että kaikki asiakkaan tilanteeseen liittyvät keholliset tai eleisiin liittyvät viiheet eivät välttämättä tule esille etäkohtaamisessa. Ymmärrettävä kieli sekä tarpeellisten asioiden ja tunteiden selkeä sanoittaminen ovat tärkeitä video- ja chat-tapaamisissa. Asiakkaalle on hyvä antaa tilaa avoimin kysymyksin ja myös riittävästi aikaa reagoimiseen. Etäkohtaamisessa ammattilaisen tehtävä on olla läsnä samalla tavalla kuin jos asiakas istuisi ammattilaisen edessä. Tärkeintä ovat yhteys asiakkaaseen ja puheeksi ottamisen tavat.

Videotapaaminen ohjaa tiiviisti keskittymään kasvokkaiseen kohtaamiseen, tässä ollaan vain me kaksi. Työntekijällä tämä on asennekysymys, eli työskennellään etätapaamisen mahdollistamissa raameissa. Sanojen ja lauseiden voima ratkaisee. (Haastateltava 3)

Etäkohtaamisessa on tärkeää, että ammattilaisella ja asiakkaalla on selkeä käsitys etätapaamisen raameista. Voimavaralähtöisen kohtaamisen edellytys luonnollisesti on, että etäkohtaamisen perusta eli teknologia ja yhteydet toimivat moitteetta.

Voimavarakeskeinen kohtaaminen onnistuu hyvin ja parhaimmillaan äärimmäisen hyvin, kun molemmilla on yhteinen ymmärrys rooleista ja konseptista, minkä puitteissa tavataan. (Haastateltava 1)

Chat-kohtaaminen on luonteeltaan erilaista kuin etätapaamisessa tapahtuva kohtaaminen, joten sanalliseen ilmaisuun pitää kiinnittää paljon huomiota dialogisuuden toteutumiseksi.

Asiakkaalle pitää antaa yksilöllisten tarpeiden mukaan riittävästi aikaa kirjoittamiseen. Asiakkaan pohdintaa voi tukea avoimilla kysymyksillä, ja myös empatian sanoittaminen on chatkohtaamisessa tärkeää. Samaten kannattaa toistaa asiakkaan sanoja ja vahvistaa omaa ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja tunnetilasta.

Pienistäkin merkeistä kannattaa pyrkiä havainnoimaan, mitä toisessa päässä tapahtuu. Kun dialogisuutta chatissa rakentaa, on annettava tilaa hiljaisuudelle. Tämä on vaikeampaa ilman kasvoja, kun ei esimerkiksi tiedä, onko asiakkaalla pohtiva ilme, vai onko hän lähtenyt pois huoneesta. Kannattaa sanoittaa myös sitä, että aikaa on. Ajatusten sanoittaminen on osalle hitaampaa kuin toisilla, vahvuudet vaihtelevat puhumisen ja kirjoittamisen välillä. (Haastateltava 5)

Haastattelujen perusteella ammattilaiset keräävät asiakaspalautetta palvelusta riippuen joko jokaisen etätapaamisen jälkeen, ensimmäisen tapaamisen aikana, viimeisen tapaamisen jälkeen prosessin loputtua tai spontaanisti yhteisissä vuorovaikutustilanteissa. Moni mainitsi tärkeäksi prosessin aikaisen palautteen keräämisen, jotta toimintatapoja voi etäkohtaamisissa muuttaa asiakkaan tarpeiden ja kokemusten mukaan yksilöllisellä tavalla.

5.3 Etäkohtaamisen hyvät puolet ammattilaisen näkökulmasta

Ammattilaisten näkökulmasta etäkohtaamiseen liittyy paljon hyviä työtä sujuvoittavia, monipuolistavia ja asiakkaita tukevia puolia. Asiakastyön tekeminen etänä laajentaa mahdollisuuksia oman työpaikan sijainnin, hybridityön ja työn sisällön näkökulmasta. Tällä on iso merkitys myös ammattilaisen työssä jaksamiseen. Asiakkaita voidaan ottaa kauempaa ja jopa valtakunnallisesti ja ulkomailta. Lisäksi tapaamisia on peruuntunut vähemmän, kun asiakkaan ei ole tarvinnut pienen flunssan tai paikasta toiseen siirtymiseen liittyvien aikatauluongelmien takia siirtää etätapaamista. Tämän ansiosta käyttämätöntä aikaa ei ole tullut niin paljon.

Etäkohtaamiset säästävät monissa tilanteissa paljon myös ammattilaisen aikaa. Jos palvelumalliin on kuulunut vaikkapa asiakkaan kotona tapahtuva tapaaminen viikoittain, voidaan etätapaamisia hyödyntää esimerkiksi joka toinen viikko. Tämä säästää merkittävästi ammattilaisen matkustusaikaa palveluissa, joissa ammattilainen vierailee asiakkaan kotona ja arkielämässä.

Ammattilaisen kalenteriin mahtuu helpommin enemmän etätapaamisia kuin lähitapaamisia. Myös asiakkaiden on usein helpompi löytää aikaa etätapaamiseen, kun osallistuminen ei edellytä tiettyyn paikkaan siirtymistä. Ylipäätään esiin tuli kokemuksia, että etätapaamisia on ollut helpompi sopia. Etätapaamisia voidaan pitää myös aikaisempina ja myöhäisempinä kellon aikoina, kun matkustamisaikaa ei tarvitse huomioida. Ammattilaisten kokemuksen mukaan etätapaaminen on myös hyvä tapa hoitaa asiakkaan asia akuutissa tilanteessa nopeammin ja joustavammin, koska tapaamisen pystyy järjestämään lyhyellä varoitusajalla.

Osallistuminen tapaamiseen omasta kodista voi tuntua asiakkaasta miellyttävämmältä monista syistä. Etäpalvelujen avulla kaukana asuvat ihmiset ovat voineet saada tukea sijainnista riippumatta. Lisäksi koronan jälkeen ja inflaation voimistuttua monilla ihmisillä on ollut tavallista enemmän taloudellisia ongelmia, joten asiakkaat saattavat toivoa etätapaamisia ihan taloudellisistakin syistä, kun matkustaminen on kallista. Etätapaamiset ovat mahdollisia myös fyysisistä tai psyykkisistä rajoituksista kärsiville.

On ollut paljon hyötyä ja apua asiakkaille, paljon hyvää palautetta. Mitään erityistä negatiivista palautetta ei ole tullut etäkohtaamisista. Vuorovaikutus on koettu hyväksi etänä. (Haastateltava 7)

Ammattilaisten näkökulmasta positiiviseksi asiaksi koettiin, että videotapaamiset tulee suunniteltua lähitapaamisia paremmin rakenteen, ajankäytön, puheeksi ottamisen ja tiivistämisen näkökulmasta. Lisäksi videotapaamisissa voidaan hyödyntää ruutua moni eri tavoin, kun vaikkapa muistiinpanoja tai kalenteria on helppo jakaa.

Ruutu ammattilaisen ja asiakkaan välissä tuo myös turvaa asiakkaalle. Anonyymissä chatissa merkille pantavaa on, että kirjoittamalla kynnyksellä kertoma aroista ja vaikeista asioista madaltuu. Tällöin ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutukselle on turvallinen tila, joka tukee asiakkaan hyvinvointia ja sitä, että asiakas saa tarvittaessa apua ja ohjausta eteenpäin. Sama havainto koskee videotapaamisia. Joillekin asiakkaille on helpompi jakaa vaikeampia kokemuksia ja asioita etänä verrattuna kasvokkaiseen kohtaamiseen.

Asioiden puheeksi ottaminen tuntuu asiakkaista olevan helpompaa, kun kohtaaminen tapahtuu digitaalisesti. (Haastateltava 5)

Palautteen mukaan asiakkaista on tuntunut hyvältä, koska asioiden puheeksi ottaminen on usein helpompaa etänä. Chatin kautta asiakkaita kohdanneiden ammattilaisten mukaan asiakkaat ovat kokeneet myös turvallisuuden tunnetta siitä, että keskustelun voi päättää koska tahansa oman tilanteen ja kuormituksen mukaan. Myös videokohtaamisissa asiakkaalle voidaan antaa mahdollisuus tehdä rajausta esimerkiksi kameran sulkemisen muodossa.

Ne, jotka eivät ole kokeneet etätapaamisia lainkaan luontevaksi, eivät ole läheneet siihen mukaan. Ne, joiden kanssa on etäilty, palaute on ollut positiivista. Osa on kokenut helpottavaksi, että saa olla omassa arkiympäristössä. On poistanut lähtemisen ja siihen valmistautumisen painetta, ei tarvitse katsoa bussiaikatauluja tai siivota ammattilaisen kotikäyntiä varten. (Haastateltava 2)

Ihmiset ovat olleet älyttömän kiitollisia mahdollisuudesta, että pystyivät osallistumaan tapaamisiin etänä, erityisesti korona-aikana. On tärkeää, että siihen on mahdollisuus. Haasteet ovat liittyneet enemmänkin olosuhteisiin, eli vaikkapa lasten tai koiran aiheuttamiin keskeyttämiin. Tai astetta vakavimmat asiat kuten mahtaako puoliso kuunnella oven takana, uskallanko kertoa tässä väkivaltaisesta tilanteesta kotona. (Haastateltava 3)

On ollut kiitollisuutta siitä, että taloudellisissa haasteissakin pystyy osallistumaan. Iloisia huudahduksia, että tähän toimii yhtä hienosti kuin olisin ollut paikan päällä. Yllättyneisyttäkin. (Haastateltava 3)

Monissa tilanteissa asiakkaan kynnyks hakea tukea on pienempi omalta kotisohvalta. Etänä erilaiset palvelut ovat helposti saatavilla eri puolilla Suomea ja ulkomaillakin. Esimerkiksi yksityisissä päihdepalveluissa osa asiakkaista voi olla vaikkapa työkomennuksella Suomen ulkopuolella, jolloin hoitosuhde ei etäyhteyksien ansiosta katkea. Yksityisen päihdepuolen asiakkailta on tullut palautetta, että etävastaanotto on oikeasti ollut avuksi, ja asiakas on tullut kuuluksi, nähdyksi ja vakavasti otetuksi. Monelle asiakkaalle tämä on tuonut suuren helpotuksen tunteen, koska etenkin päihdeasioissa ensimmäisen askeleen ottaminen on usein vaikeaa.

Nuorten kanssa etänä tapahtuva kohtaaminen on ollut välttämätön väylä kohdata nuorten ehdoilla ja nuorille sopivia kanavia pitkin. Tällä tavalla on saatu matalan kynnyksen tuen ääreen paljon sellaisia nuoria, jotka muuten putoaisivat kasvokkaisten tukipalveluiden ulkopuolelle. Etäkohtaaminen on mahdollistanut myös uudenlaisen verkkovuorovaikutuksen ja nuorten osallisuuden huomioimisen, minkä ansiosta nuoret on saatu mukaan kehittämään palveluita valtakunnallisesti. Nuorilta tulee positiivista palautetta etävuorovaikutuksesta ja siitä, miten hyvin ja helposti kohtaaminen onnistuu etänä. Esimerkiksi chatissa kirjallinen ilmaiseminen on monille helppoa, ja toisaalta ammattilaiset pystyvät auttamaan heitä, joille kirjallinen ilmaisu ei ole niin nopeaa tai luontevaa. Chat-palvelu on asiakkaiden näkökulmasta helppo löytää, ja juttelemaan pääsee helposti.

Herkällä korvalla pystytään kehittämään, tekemään, kuulemaan nuoria. Alustat ja teknologia ja tilanteet muuttuvat nopeasti. (Haastateltava 1)

Useampi ammattilainen mainitsi, että chatista tulee pelkästään positiivista palautetta. Yksityisellä puolella chatista oli myös negatiivisempia asiakaskokemuksia, mutta toisaalta tämä kokemus liittyi palvelun vähäisempään käyttöön. Tässäkin tapauksessa palvelun paremmin löydettyään asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä.

Isommassakin etätapaamisissa sisältäneessä hankkeessa palautetta on tullut lähinnä sisällöstä, ei niinkään etäkohtaamisista. Tämä on hyvin merkille pantavaa.

150 etäosallistujan kohdalla nousi esiin yllättävän vähän videotapaamisin tapahtuneeseen etäkohtaamiseen liittyvää palautetta, enemmänkin palaute liittyi sisältöön. Tämä on merkityksellinen havainto. (Haastateltava 6)

Myös etätapaamisten välillä olevista etätehtävistä on tullut ammattilaisille positiivista palautetta. Etätehtävät ja seuranta sekä palautteen antaminen etänä ovat mahdollisia osassa etäalustoista.

5.4 Etäkohtaamiseen liittyvät haasteet ammattilaisen näkökulmasta

Etäpalvelujen toteuttamiseen vaikuttaa se, millaisessa arvossa verkkovuorovaikutus yleisesti on, ja miten ihmiset sen ymmärtävät. Ammattilaisten ymmärrystä digitaalisesta kohtaamisesta ja verkkovuorovaikutuksesta sekä sen mahdollisuuksista ja merkityksellisyydestä on

tärkeää laajentaa ja syventää. Auttamisala on hyvin laajalti vielä kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaa.

Törmää myös siihen käsitykseen, että olisi olemassa niin sanottu oikea maailma ja irrallisempi digimaailma, vaikka nämä ovat esimerkiksi nuorten näkökulmasta toisiinsa kietoutuneita. Haasteet eivät tule omasta ammattilaisen näkökulmasta, vaan ympäröivästä maailmasta. Pitää osata perustella ja opettaa, mitä verkkovuorovaikutuksen hyödyt ovat, ja miten digitaalinen vuorovaikutus toimii käytännössä konkreettisella tasolla. (Haastateltava 1)

Etäkohtaamisten osalta haasteena tuotiin esille myös puutteelliset digitaaliset taidot ja tarjottavien palveluiden selkeyden merkitys. Monimutkaisempien palvelujen laajempi käyttöön-otto on luonnollisesti epätodennäköisempää kuin helppokäyttöisten palvelujen. Palveluiden sisällön monipuolisuus ja samalla selkeys ovatkin yhdistelmä, joka vaatii tasapainottelua.

Osalla ammattilaisista videopuhelut olivat olleet alkuun vieras ja epäluonteva asia, ja tähän on liittynyt myös muutosvastarintaa. Esille tuli näkemys, että ammattilaisena videotapaamiset ovat olleet joskus vaikeampia aloittaa kuin asiakkailta. Tästä huolimatta näilläkin ammattilaisilla videotapaamiset ovat toimineet suhteellisen hyvin. Omat ennakkoluulot ovat osoittautuneet osittain virheellisiksi uskomuksiksi.

Etänä tapahtuvaan asiakastyöhön liittyvä muutos piti omaksua hyvin nopeasti, kun etävälineet otettiin koronapandemian alettua nopeasti käyttöön. Alkuvaiheessa oman organisaation tekninen tuki ja ammattilaisten keskinäinen etäkohtaamisten harjoittelu olivat hyvin tärkeitä haasteiden selättämiseksi.

Yhtenä etäkohtaamisiin liittyvänä haasteena kerrottiin, että asiakkaan kokonaistilanne ja vaikkapa vireystila eivät välttämättä näy samalla tavalla etätapaamisessa kuin samassa tilassa ollessa. Asiakas voi esimerkiksi antaa etänä todellista toimintakykyisemmän kuvan itsestään, ja osa kehollisista viesteistä jää uupumaan. Toisaalta tämä on yksilöllistä, sillä joku saattaa olla lähitapaamisessa todella sulkeutunut ja etänä avoimempi ja puheliaampi.

Joskus voi myös vaikuttaa siltä, että asiakkaalla on mielessä tai meneillään muuta etäkohtaamisen aikana, eli jokin muu asia kotona omassa tilassa voi viedä asiakkaan huomion. Toisaalta, koska etätapaamiset ovat usein asiapitoisia ja keskustelevia, voi asiakkaalle myös kertoa, että tapaamisen aikana voi samalla tehdä arkisia asioita tai käydä vaikka kävelyllä, jos se auttaa asiakasta keskittymään. Tämä myös vähentää etätapaamisen kuormittavuutta tietyn tyyppisillä asiakkailla.

Kaikille etäkohtaaminen ei ole luontevaa. Toisilla etäkohtaaminen vaikeuttaa ja toisilla helpottaa yhteydenpitoa, eli yksilöllisyys on tässä tärkeää. Onkin tärkeää toteuttaa etätapaamisia asiakaslähtöisesti eli silloin, kun se sopii asiakkaalle. Myös palvelun tilaaja voi edellyttää, että asiakkaan niin toivoessa palvelu järjestetään etätapaamisen sijasta kasvokkain.

Joillekin asiakkaille kodista voi tulla liiaksikin pakopaikka etätapaamisten myötä. Toisaalta taas osa saa itselleen etänä palvelua, jota ei tulisi lähitapaamisesta hakemaan lainkaan. Paljon keskusteleville etätapaaminen on usein luonteva tapa kohdata, mutta tämä riippuu paljon tarjottavasta palvelusta ja kohderyhmästä. Tässäkin siis yksilöllisyys ratkaisee.

Monesti etäkohtaamisen haasteet liittyvät lähinnä teknisiin haasteisiin kuten verkkoyhteyden pätkimiseen ja äänen tai kuvan kanssa ilmeneviin ongelmiin. Etenkin videotapaamisissa törmätään teknisiin pulmiin, joihin voi olla vaikea vaikuttaa. Useampi kertoi aika ajoin korvanneensa esimerkiksi pätkivän äänen puhelimella siten, että videotapaamisen kuvayhteys on silti säilytetty. Joskus asiakkaat eivät halua käyttää kameraa, ja sekin pitää sallia. Joskus kameran käytön kynnystä voi madaltaa myös sanoittamalla sitä, ettei ammattilainen esimerkiksi välitä siitä, miltä kotona näyttää.

Aika ajoin asiakkailla voi olla vaikeuksia käyttää etäpalveluja, vaikka kirjalliset ohjeet olisi toimitettu. Asiakkaan auttaminen tässä voi olla hankalaa, koska ongelma voi liittyä laitteeseen, mikrofoniin tai kameraan tai yhtä hyvin vaikkapa käytettävään nettiselaimen tai sovelukseen ja niiden asetuksiin.

Joillekin asiakkaille tiivis etäkohtaaminen voi olla väsyttävä ja kuormittava kokemus. Joskus asiakkaalta on tullut palautetta, että hän ei ole tullut kuulluksi tietyssä kohtaa etätapaamisen aikana. Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja kuuleminen on siksi tärkeää. Etäkohtaamisissa aikataulun sanoittaminen ja seuraaminen on oleellista, koska lähitapaamisessa luonnostaan tapahtuvat vihjeet ja eleet jäljellä olevasta ajasta jäävät puuttumaan.

Aikataulussa pysymisen kanssa on haasteita, jos asiakkaalla on paljon sydämellään. Live-tapaamisessa voi erilaisin elein kuten papereita kokoamalla valmistella tapaamisen lopettelua. Etäkohtaamisissa on tärkeää sanoittaa, minkä verran aikaa on jäljellä, ja mitä on vielä sovittavana ja tehtävänä.
(Haastateltava 4)

Yhdeksi haasteeksi chatin puolella kuvattiin se, että chatista on videotapaamisia matalampi kynnys poistua paikalta kesken kaiken. Asiakkaan katoaminen on ammattilaisen näkökulmasta ymmärrettävästi harmillista. Joskus voi syntyä tulkintavirheitä ja väärinymmärryksiä, mutta myös niistä on mahdollista päästä yli ja rakentaa luottamusta asiakkaan kanssa. Toisaalta asiakkaalla pitää olla myös oikeus rajata keskustelu omien voimavarojen mukaan.

5.5 Asiakkaiden etäkohtaamiseen liittyvät eettiset näkökulmat

Kun tarkastelin etäkohtaamisiin liittyviä eettisiä näkökulmia haastatteluissa, niin tietosuojanäkökulma tuli esille useampaan kertaan kahdesta eri näkökulmasta. Toisaalta tietosuojan turvaaminen koetaan erittäin tärkeäksi ja ensisijaiseksi asiaksi. Toisaalta esille tuli myös näkemyksiä siitä, että joskus tietosuojavaatimus voi suoranaisesti estää asiakkaalle ja tilanteeseen sopivan kommunikaatitavan etänä tai ainakin rajoittaa sitä.

Tietosuojaan liittyvät sekä tekniset että toimintatapoihin liittyvät asiat. Tietyt sovitut säännöt ovat oleellinen osa etäkohtaamisen eettisiä käytäntöjä. Työntekijän eettisestä näkökulmasta samat asiat pätevät luonnollisesti sekä kasvokkain että livenä.

Haastattelujen perusteella useimmat ammattilaiset selvästi kaipaavat koottua tietoa oman organisaationsa tai muun toimijan toimesta siitä, mitä asioita etänä tapahtuvassa asiakastyössä pitää huomioida. On tärkeää, että eri lähtökohdista etäpalveluja aloittavat ammattilaiset saavat haltuunsa riittävät taidot ja osaamisen, ja että kaikki etäpalveluja tarjoavat ammattilaiset pysyvät ajan tasalla esimerkiksi tietosuojakäytännöistä ja muista ohjeistuksista. Heidän on myös tärkeää olla tietoisia siitä, minne verkkovuorovaikutuksen aikaiset tai sitä seuraavat tiedot tallentuvat erilaisissa etäkohtaamisen mahdollistavissa alustoissa. Tilanteet, joissa tietoturvesta huolehtiminen jätetään yksittäisten ammattilaisten vastuulle, eivät ole eettisiä. Ohjeistusten pitää tulla organisaatiotasolta. Ei ole esimerkiksi samantekevää, mistä langattomasta internetyhteydestä ammattilainen liittyy etäkohtaamisiin.

Asiakkaalle turvallisuudentunnetta tietosuojaanäkökulmasta voidaan rakentaa avaamalla selkeästi, miten tietosuoja-asiat on palveluprosessissa, etäkohtaamisen aikana, käytettävässä etäteknologiassa sekä asiakastietojen kirjaamisessa huomioitu. Lisäksi asiakkaalle voi tarvittaessa näyttää kameran kautta oman huoneen ja lukitun oven. Myös ammattilaisen kuulokkeet tuovat tärkeän luottamuksellisuuden tapaamiseen.

Eettisiin käytäntöihin liittyy sekin, että etätapaamisen tai chat-keskustelun aikana ei pidä ottaa kuvia tai kuvakaappauksia eikä esimerkiksi tallentaa ääntä toisen tietämättä. Näitä kohtaamiseen liittyviä eettisiä näkökulmia onkin ammattilaisten mukaan hyvä tuoda esille myös asiakkaiden suuntaan.

Asiakkaalle on tärkeää koota ja viestiä tietosuojaan liittyvät asiat selkeästi avattuna. Tämä antaa asiakkaalle paitsi tärkeää tietoa, myös tunteen, että hänen oikeuksiaan on mietitty.

Osa asiakkaista on todella hyvin perehtyneitä tietosuoja-asioihin. Missä palvelimet ovat, tallennetaanko jotakin? Miten voin olla varma, että omat tiedot eivät vuoda? Riskien tiedostaminen ja huomioiminen. Onko jotakin sellaista, mikä kannattaa hoitaa perinteisellä tavalla kuten postitse? (Haastateltava 6)

Asiakkaalle on tärkeää korostaa, että myös hän itse osallistuu esimerkiksi videotapaamiseen sopivasta tilasta, missä kukaan muu ei kuule asiakkaan puhetta. Tavallisesti tapaamisissa on myös tärkeää pitää kamera päällä. Jos palvelu on kohdennettu tietylle asiakkaalle esimerkiksi läheteellä tai muulla tavalla, asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan joko henkilöllisyystodistusta kameraan näyttämällä tai vahvalla tunnistautumisella teknologia-alustasta riippuen. Joissain tapauksissa tunnistautuminen tapahtuu henkilöllisyystodistuksella ensimmäisessä lähitapaamisessa ennen etätapaamista. Matalan kynnyksen palveluissa tällaista tunnistautumistarvetta ei ole, ja käytännöt vaihtelevat.

Asiakas voi kiinnittää näihin myös huomiota, jos käyttää useita erilaisia etäpalveluja. Asiakkaat voivat verrata esimerkiksi etänä tapahtuvia terapia- ja harjunnanvaraisia palveluita ja pohtia tietosuojakysymyksiä. (Haastateltava 6)

Asiakkaan kanssa etänä työskennellessä on tärkeää keskustella auki, mitä tapaamisista kirjaetaan ylös, tehdäänkö kirjaukset sähköisesti vai paperille ja nimellä vai anonyymisti, minne ne tallennetaan, näkeekö asiakas kirjaukset myöhemmin, ja koska ja miten tiedot hävitetään. Erityisesti matalan kynnyksen palveluissa käytännöt ovat vaihtelevia, kun varsinaista asiakkuutta ei joka kerta ole. On hyvä myös varmistaa, ettei ammattilainen tallenna asiakastietoja verkkolevylle, jonne on pääsy myös muilla ihmisillä. Salanasuojauksia kannattaa käyttää tarpeen mukaan, ja pitää aina mielessä ennen kaikkea se, että tallentaa vain tarpeellisen tiedon.

Videokohtaamisten puolella on enemmän yksin tämän asian kanssa. Ei ole virallisia kirjauksia minnekään, niin silti käytännössä pitää käyttää vihkoo ja kynää, jotta pystyn seuraavalla kerralla muistamaan asiakkaan asiat. On eettinen ja tietosuojaan liittyvä kysymys, että ammattilainen ymmärtää, mitä hän tekee herkkää ja henkilökohtaista materiaalia sisältäville kirjoituksille. Selkeät ohjeet ovat tärkeitä. Tiedot tuhotaan asiakassuhteen päättymisen jälkeen silpuamalla. Kukaan ei valvo, säilyttääkö ammattilainen muistiinpanoja pilvipalvelimella. Toisaalta samat haasteet vallitsevat kasvokkaisessa työssä. (Haastateltava 5)

Digitaalisessa kirjaamisessa tulee turvallisempi olo, jos organisaatio on todennut palvelun tietoturvalle. Vastuu ei tavallaan silloin ole enää yksittäisellä ammattilaisella. (Haastateltava 5)

Henkilötietojen säilyttämisen tavat onkin huomioitava myös GDPR-asetuksen mukaisesti silloin, kun asiakkaasta kerätään esimerkiksi etätapaamisen kannalta välttämättömät yhteystiedot, muttei tehdä potilaslain mukaisia kirjauksia.

Esimerkiksi hyväksi koetussa chat-palvelussa järjestelmä koetaan luotettavaksi, koska keskusteludata tuhoutuu automaattisesti palvelimelta. Näin ammattilainen voi luottaa siihen, että keskusteluja ei säilytetä.

Tietosuojanäkökulma rajoittaa sitä, millaisilla alustoilla esimerkiksi nuorten kanssa voidaan toimia. Tavallaan ammattilaiset eivät siis voi kaikilta osin käyttää samoja alustoja ja samalla laajuudella kuin nuoret. Paljon hyvää kohtaamista eri kanavilla jää siis myös toteuttamatta tietosuojatarpeen vuoksi. Olemassa voi olla jyrkkiä ohjeistuksia esimerkiksi maksuttoman pikaviestipalvelun käyttämisen välttämisestä tietosuojasyistä, mutta asiakkaalla ei välttämättä ole taloudellisista tai muista käytännön syistä sellaista liittymää, mistä voi lähettää suojatun-pia viestejä.

Kohtaamista ei voida tehdä niin monipuolisesti siellä, missä sitä tarvittaisiin, tietosuojakysymysten takia. Tämä on tasapainottelua kohtaamistarpeen, hyvän kohtaamispaikan ja tietosuojakysymysten välillä. (Haastateltava 1)

Tietosuoja on ensisijaisen tärkeä asia. Se ei kuitenkaan saisi... joskus on tilanteita, joissa tietosuojakäytännöt estävät toimimasta asiakkaan parhaaksi. Esimerkiksi silloin, kun alustat eivät toimi, niin ei ole vaihtoehtoa järjestää toista kanavaa pitkin tapaamista sadan kilometrin päähän. Toki voi olla vaikea ratkaista. Ehkä voisi olla enemmän sovelluksia, kanavia ja alustoja, joissa tietosuoja on huomioitu. (Haastateltava 2)

Joskus asiakkaat itse unohtavat tietosuoja-asiat. Ihminen saattaa asioida palvelualustalla anonyymisti, mutta lähettää sitten ammattilaiselle vaikkapa sähköpostia, jossa nimi on näkyvässä. Asiakkaat eivät tule aina ajatelleeksi esimerkiksi sitä, että ammattilainen ei voi vastata tekstiviestiin, johon asiakas on epähuomiossa laittanut salassa pidettäviä asioita.

Yksi esille tullut eettinen näkökulma on vaitiolovelvollisuuden ja ilmoitusvelvollisuuden välinen tasapainottelu erityisesti lasten ja nuorten kanssa työskennellessä. Etäpalvelussa luetaan, että nuorelle luodaan turvallinen kohtaamisen tila, jotta kohtaaminen on luontevaa ja voi tapahtua matalalla kynnyksellä. Välillä ammattilainen kuitenkin kohtaa tilanteita, joissa hänellä on ilmoitusvelvollisuus esimerkiksi lastensuojeluviranomaisille. Nuoret ovat tästä pääosin tietoisia, mutta on ajoittain vaikeaa luvata myönteinen palvelukokemus samalla, kun on voitava reagoida silloin, kun on huoli ja velvollisuus.

Osana eettistä tarkastelua on pohdittava myös digitaalisiin palveluihin pääsemisen eriarvoistumisen näkökulmaa, mikä tulikin paljolti esille haastatteluiden aikana. Etäpalvelut voivat olla ihmisten ulottumattomissa puutteellisten teknisten taitojen tai sopivien laitteiden puuttumisen vuoksi. Monesti laitteiden puute on yksinkertaisesti rahakysymys. Asiakkailta voi olla myös saavutettavuuteen liittyviä erityisiä tarpeita.

Kun etäpalveluja kohdennetaan ja tarjotaan, on tärkeää huomioida asiakasryhmä tai yksilöllinen tarve palvelumallista ja asiayhteydestä riippuen asiakaslähtöisellä tavalla. Onko esimerkiksi nuorilla tai lapsilla kotonaan rauhallinen tila etätapaamiseen? Osa palveluntarjoajista pitää ensimmäiset tapaamiset kasvokkain, jolloin asiakkaan mukaan voidaan arvioida, voisiko hän hyötyä etäpalvelusta. Etäpalvelu on kuitenkin myös merkittävä palveluiden saavutettavuutta ja niiden äärelle pääsyä parantava ja laajentava työtapa.

Organisaatiossa on tärkeä ymmärtää, että etänä kohtaaminen on uutta monille loppuasiakkaille. Kuinka näille ihmisille saataisiin välitettyä tieto, että ihmisellä on mahdollisuus päästä tuen äärelle pienestä pitäjästä omalta kotisohvalta etäyhteyksien kautta? Miten tällaista markkinointia voitaisiin tehdä siten, että se saavuttaisi paremmin ihmisiä, jotka eivät ole vielä etäpalveluja käyttäneet? Sopivia asiakkaita on varmasti paljon, mutta silti yksilöllä pitää olla sopivat laitteet ja yhteydet ja taito käyttää niitä. Voi myös pohtia, voisiko kokonaispalveluun kuulua tämäkin (laite)puoli. (Haastateltava 5)

Eettisessä mielessä tärkeä seikka on myös ammattilaisen kyky tunnistaa esimerkiksi kuntien ostamassa sosiaalipalvelussa asiakkaan tila silloin, kun asiakkaan tilanne on liian kriisiytynyt etätukeen. On tärkeää varmistua siitä, että ihmisellä on tarvittavat voimavarat ja taidot osallistua valmennukselliseen etätyöskentelyyn. Tällaisessa tilanteessa asia on tärkeää ottaa

asiakkaan kanssa esille ja taustoittaa tilanne sekä ohjata asiakas tarpeen mukaan toisen palvelun äärelle.

5.6 Työn tekemisen tavat etäkohtaamisissa

Digitaalisuus mahdollistaa myös uusia ja erilaisia työotteita. Kaiken saman, mikä tapahtuu lähitapaamisissa, ei siis tarvitsekaan olla mahdollista. Toisaalta haastatteluissa tuli hyvin ilmi, että hyvin monet lähitapaamisen elementit taipuvat myös etäkohtaamiseen. Parhaimmillaan digitaalisuutta voidaan hyödyntää eräänlaisena voimavarana, kun sitä käytetään oikein ja sopivien kohderyhmien ja asiakkaiden kanssa. Etäkohtaamisissa voidaan käyttää esimerkiksi sellaisia audiovisuaalisia keinoja, jotka eivät olisi yhtä luontevasti mahdollisia lähitapaamisessa.

Nähdäkseni aineiston pohjalta on hyvä huomata, että pelkkä etänä tapahtuva keskusteleva kohtaaminen ilman erikoisempia menetelmiä on monissa tilanteissa täysin riittävä ja lähitapaamista vastaava kohtaamisen tapa. Kuten kaikessa sosiaalityössä, menetelmät ja tekemisen tavat pitää valita aina asiakkaan tarpeen ja tavoitteen mukaan, ja niille pitää olla perusteltu syy. Monella asiakkaalla erityisesti nuorten keskuudessa on tarpeena etenkin yksinäisyydentunteen helpottaminen ja kohtaaminen turvallisen aikuisen kanssa. Siksi vuorovaikutuksen ja läsnäolon on oltava keskiössä, ja erilaiset työvälineet tai menetelmät voivat tukea tätä tavoitetta tarpeen mukaan.

Asiakkaan kanssa on tärkeää määritellä yhteinen tavoite, mitä yhteisellä matkalla pyritään edistämään. Asiakkaan sitouttaminen ja siihen vaikuttavien asioiden tunnistaminen on oleellista.

Sitouttamisprosessi on etäkohtaamisessa tärkeä ja siihen kannattaa kiinnittää huomiota. Voi olla vaikkapa nuoria, joilla on arjen- tai elämänhallintaan liittyviä haasteita, jolloin osallistuminen voi olla vaikeaa. Etänä voi olla helpompi kohdata, mutta toisaalta voi olla matala kynnyks alkua tehdä jotakin muuta samaan aikaan tai perua matalalla kynnyksellä. Läsnäolo molemminpuolisesti onkin etäkohtaamisessa todella tärkeää. (Haastateltava 1)

Etätapaamisissa voidaan hyödyntää erilaisia ruudunjaon kautta tapahtuvia harjoitteita, yhdessä tapahtuvaa tiedon etsimistä ja myös leikkisempää otetta. Mukaan voi tuoda visuaalisia elementtejä kuten videoita ja kuvia ja ääntä. Tämä mahdollistaa monia uusia ja erilaisia tapoja tehdä työtä. Organisaatiossa voidaan kerätä myös ammattilaisia palvelevaa erilaisten työtapojen materiaalipankkia etänä tapahtuvan asiakastyön tueksi.

Videotapaamisissa käytetään monenlaisia työtapoja. Ruudunjaolla voidaan hyödyntää esimerkiksi erilaisia virtuaalisia sovelluksia kuten valkotaulu-, ajatuskartta- tai muistilappusovelluksia tai jakaa kalenteria esimerkiksi vuorokausirytmien ja viikkoaikataulun hahmottamiseksi. Etäkohtaamisen aikana on voitu myös tehdä jotakin yhdessä yhtä aikaa etänä, kuten vaikkapa

jumpata. Asiakas voi myös näyttää omaa kotiympäristöään ammattilaiselle etänä. Joskus asiakkaan kanssa voidaan täytellä yhdessä ajankohtaisia lomakkeita. Etäkohtaamisessa syntyvää materiaalia laitetaan joskus myös muistiona asiakkaalle etätapaamisen jälkeen.

Tulee sellaisia elementtejä takaisin etätekemiseen, jotka ovat jääneet aiemmin pois ja joita kasvokkain on saatettu tehdä. Olen saattanut sanallisissa harjoituksissa jakaa näyttöä, ja asiakas on tapaamisen aikana pohtinut asioita. Videossa ja chatissa on tullut ohjattua tietoisuusharjoituksia, rentoutusharjoituksia, tähän hetkeen keskittymistä, asiakkaan omaan itseen uppoutumista. Visiointiharjoituksia on tehty myös etänä. (Haastateltava 5)

Toisaalta osalla haastateltavista keholliset harjoitteet ovat jääneet pois, ja myöskään toiminnallisia menetelmiä tai fläppitaulua ei ole tullut käytettyä etänä.

Ei ole tullut opeteltua soveltamista etäkohtaamiseen. Etätapaamisessa on oltu enemmän sanojen maailmassa. On menty ehkä puoliväliin vastaan, esimerkiksi tekemällä yläkehon harjoituksia ja hengitysharjoituksia. (Haastateltava 3)

Kaikkien etänä rentoutusharjoituksia kokeilleiden haastateltavien mielestä rentoutus- ja läsnäoloharjoitusten ohjaaminen etänä onnistuu todella hyvin.

Olen soveltanut itselleni uusia kohtaamisen tapoja kuten hyväksymis- ja omistautumispohjaisia menetelmiä samalla, kun kohdattiin asiakkaita etänä. Pysähtymis- ja läsnäoloharjoitukset... huomattiin, että ne toimivat tosi hyvin etänä. Ihmiselle sanottiin esimerkiksi, että hän voi pitää harjoituksen ajan kameran kiinni. Jos oli tehtäviä, niin tuli mietittyä tarkemmin, miten työstettävän asian saa välitetyksi asiakkaalle etänä. Tulee strukturoitua tarkemmin. (Haastateltava 6)

Ammattilaisten mukaan chatissa tai videotapaamisessa on toiminut vaikkapa asiakkaan kehoittaminen kuvittelemaan, "miltä tuntuu, jos nyt otan sinua kädestä kiinni". Myös sanalliset etähalaukset ovat käytössä etäkohtaamisissa.

Osa haastatelluista kertoi käyttävänsä aktiivisesti etätehtäviä etätapaamisten välissä asiakkaan muutoksen tukemiseen ja etenemisen seurantaan.

Kun asiakas saa viikkotehtävät valmiiksi, annetaan asiakkaalle palaute ohjelman kautta. Myös toisessa järjestelmässä asiakkaalle voi antaa tehtäviä, videoita ja linkkejä. Itsenäinen työskentely ilman palautetta ja seurantaa ei sitouta asiakkaita yhtä paljon. Asiakkaat eivät silloin etene aikataulussa ja keskeytyksiä tulee enemmän, jos vuorovaikutusta on vähemmän. (Haastateltava 4)

Erityisesti haastatteluissa nousi esiin ammattilaisten tarve digitaalisille kuvakorteille. Sosiaalialan lähitapaamisissa kuvakortteja käytetään paljon keskustelun ja vuorovaikutuksen tukena, joten tässä on yksi hyvin tarpeellinen ja odotettu kehityskohde.

Kun puhutaan etänä tapahtuvasta asiakastyöstä, niin prosessiin sitouttaminen on hyvin tärkeä näkökulma. Sitouttaminen voi olla vaikeampaa silloin, jos asiakkaalla on erityistarpeita kuten keskittymisvaikeuksia. Onkin tärkeää huomioida asiakkaan erityistarpeet. Kaikki eivät

esimerkiksi halua katsoa silmiin kameran kautta, ja osa voi haluta puuhastella samalla jotakin rauhoittavaa, jotta keskittyminen on helpompaa. Silloin etäkohtaaminen pitää miettiä eri pohjalta, jotta asiakkaan huomio saadaan fokusoitua ammattilaisen kanssa ruudulle, ammattilaisen ääneen tai muuhun vuorovaikutukseen kuten chatissa läsnäoloon langoilla.

Yksityisen puolen toimintamalli ja periaate eroavat kolmannen sektorin toiminnasta siinä suhteessa, että yksityisellä puolella palvelua tarjotaan sen verran, mistä asiakas maksaa. Ammattilaiselle tästä voi joskus tulla ristiriitainen olo. Säätiö- ja järjestöpuolella asiakastyö on vapaampaa.

Jo alussa asiakkaan kanssa pohditaan, mikä asiakasta palvelisi parhaiten, joten silloin on luotettava omaan asiantuntemukseen ja suositeltava sellaisia palveluja, joiden itse uskoo asiakasta auttavan. Yksityisen liiketoiminnan puolella ei ole niin sanottuja ikuisuusasiakkaita, jotka siirtyvät paikasta toiseen. Asiakas maksaa tavalla tai toisella itse tai maksusitoumuksella, jolloin prosessissa on selkeä raami, alku ja loppu, ja jota voi seurata uusi sopimus. (Haastateltava 4)

5.7 Etäkohtaamista tukeva toimintaympäristö, palveluprosessi ja teknologia

Etäpalvelujen kehittämiseen, tarjoamiseen ja toteuttamiseen vaikuttavat työtä tekevien ammattilaisten toimintaympäristö, palveluun liittyvä kokonaisprosessi palvelun elinkaarissa sekä teknologia, jolla palvelua tarjotaan. Lainsäädäntö ei haastateltavien mukaan määritä erityisiä vaatimuksia etäkohtaamisiin, vaan vastaavien asioiden on toteuduttava etäkohtaamisessa kuin kasvokkainkin.

Haastateltujen ammattilaisten näkemyksien mukaan sosiaalialan ammattilaisten ymmärrystä verkkovuorovaikutuksesta ja sen mahdollisuuksista on tärkeää laajentaa ja syventää. Onnistuneen etänä tapahtuvan asiakaskohtaamisen kannalta on tärkeää, että etäpalveluja tarjoavat ammattilaiset ja mahdolliset vapaaehtoiset on koulutettu etäkohtaamiseen ja että etäpalvelujen prosessit on kuvattu, ja tieto niistä liikkuu. Kun etäpalvelut yleistyvät ja niitä pyritään lisäämään, on tärkeää varmistaa työyhteisötason vertaistuki, tekninen tuki ja riittävä koulutus ammattilaisille.

Organisaation ja ammattilaisen näkökulmasta on oleellista, että etäpalvelu on oma palvelumuotoiltu tuotteensa. Kokemuksia etäpalveluista kannattaa kerätä yhteen ja jakaa organisaation sisällä tietoa siitä, millaisille asiakasryhmille etäpalvelu sopii ja millaisella mallilla se toimii. Sisäistä tiedon levitystä voidaan laajentaa myös myynnillisesti asiakaskunnan suuntaan.

Prosessin tulee olla tehtynä ennen kuin mitään uutta palvelua otetaan käyttöön. Uusia palveluja on tarjolla, mutta prosessikuvaukset helposti puuttuvat. Mitä tapahtuu ja missä järjestyksessä, mitä palveluun kuuluu ja mitä ei? Hyvin ajankohtainen asia, johon pitää kiinnittää huomiota. Ylettyy johtoportaasta käytäntöön ja etäpalvelun toteuttajiin. Laatu on se, että palvelun toteuttajilla on selkeä kuva prosessista, samaten palvelun myyjillä. Digitaalisten

vastaanottojen pitäisi olla hyvin hallussa, eli koulutusta digitaalisten välineiden käyttöön tarvittaisiin enemmän. Jos koulutuksesta on pitkä väli, tarvittaisiin uutta koulutusta. (Haastateltava 4)

Monet haastatellut ammattilaiset myös toivoivat, että palvelujen tilaajat osaisivat määrittää tarkemmin etäkohtaamisen tavan ja sisällön osana palveluja. Kun palveluntuottajia on valtava määrä, on myös toimintatapoja hyvin paljon. Laatu vaihtelee, jos sen kriteereitä ei määritellä.

Helpottaisi palveluntuottajan näkökulmasta etäpalvelun tuottamista, jos olisi selkeät raamit. (Haastateltava 2)

Kela tilaa palveluntarjoajilta esimerkiksi 16-29-vuotiaille suunnattua NUOTTI-valmennusta, johon sisältyy ilman diagnoosia ja lähetettä korkeintaan kaksikymmentä valmennuskertaa. Korona-aikana näistä kaikki pystyttiin poikkeuksellisesti pitämään etänä, mutta koronatilanteen helpotettua etätapaamisen määrä on Kelan toimesta rajattu uudelleen viiteen. Etätapaamisen määrän tulisi tällaisessa palvelussa olla joustavampi, jotta palveluntarjoaja voisi asiakaslähtöisesti ja ammattilaisen harkinnan mukaan palvella asiakasta.

Palvelutarpeita on paljon. Mitä jos alettaisiin tarjota kokonaan etänä toteutettavia etäpalveluita esimerkiksi Kelan toimesta? Tavoitteet voivat olla erilaisia. Helpommin saavutettavia ja matalan kynnyksen palveluita videon ja chatin kautta. Ne ovat kevyempiä asiakkaille, ja kynnyksen hakea tukea ja apua on matalampi. Myös julkinen sektori voisi miettiä tätä. (Haastateltava 2)

Jotta asiakastarpeisiin osattaisiin vastata entistä paremmin, on asiakastarpeita pyrittävä aktiivisesti tunnistamaan ja osallistamaan myös asiakkaita palvelujen kehittämistyöhön. Esimerkiksi nuorten kanssa toteutetusta kehittämissessioista poiki kaikkineen kymmenen etätapaamiskertaa sisältävä palvelumalli, jonka lopussa voidaan tehdä myös palveluohjausta. Tämä on hieno esimerkki asiakkaiden kuulluksi tulemisesta ja tarvelähtöisestä palvelukehittämisestä. On myös huomattava, että ihminen, joka ei vielä ole etäpalvelun piirissä, kiinnittää eri tavalla huomiota siihen, miten palvelusta, sen toteutuksesta ja prosessista viestitään. Yksinkertaisuus ja helppous on tässä tärkeää.

Konsepti oli valmiina, ja kuulumme nuorten toiveita ja ymmärrystä siitä, millaisia erilaisia tapoja etäkohtaamiseen on, ja millaisista kohtaamisista nuoret ovat hyötäneet. Koottiin myös palautetta ja pidettiin kahdenvälisiä kehittämistapaamisia. Mukana kehittämisessä oli myös asiantuntijaryhmä, jonka kanssa pystyttiin menemään temaattisesti syvemmälle. Pitää nähdä sekä palvelua käyttävien nuorten että vielä sen ulkopuolella olevien nuorten näkökulma, muuten voi jäädä jotain huomaamatta. (Haastateltava 1)

Digitaalisia palveluja mahdollistavat alustat kehittyvät nopeasti. Jos uusien palvelukonseptien kehittäminen kestää liian kauan, niin asiakaskunta voi haluta palvelujen valmistuessa käyttää jo erilaisia alustoja. Kehitystrendejä onkin tämän vuoksi tärkeää seurata. Toisaalta haastatte- luissa tuli esille, että monet hyväksi havaitut etäkohtaamisen tavat taipuvat ja ovat

sovellettavissa erilaisille alustoille, eli kaikkea ei tarvitse aloittaa alusta. Kehittämistä ja kehittymistä kannattaa aina jatkaa myös uusien avauksien.

Paljon on kehitetty omahoito-ohjelmia eri tahojen toimesta, mutta aika monille itsenäinen materiaalien läpikäyminen on haastavaa. Koen, että voisi olla hyvä yhdistää tällaista omahoitoa ja ammattilaisten yksilöllisiä kohtaamisia etänä. (Haastateltava 7)

Tietoisuutta saatavilla olevista etäpalveluista pitäisi saada levitettyä tahoille, jotka ohjaavat asiakkaita palveluihin. Suomessa voitaisiin hyötyä laajemmin maantieteellisesti kattavasti saatavilla olevista etäpalveluista, ja myös ulkomailla asuu paljon suomalaisia, jotka voisivat hyödyntää matalan kynnyksen palveluita etänä omalla äidinkielellään. Tähän on hyvä kehittää erilaisia tapoja.

Ammattilaisten ja etäpalveluja tarjoavien sosiaalialan organisaatioiden olisi tärkeää tutustua palvelukenttään ja verkostoitua muiden alan toimijoiden kanssa. Kolmannella sektorilla jaetaan paljon tietoa ja hyviä käytäntöjä ja oppeja, mutta yksityisellä sektorilla jakamista on selvästi vähemmän.

Yhteistyössä on mahdollista tunnistaa, millainen aukko sosiaalialan palvelutuotannossa on ja vastata siihen. Oleellista on, ettei kehitetä pelkästään omassa poterossa. Keskustelut samankaltaisten palvelujentarjoajien kanssa ovat olleet silmiä avaavia. Havainnot ovat samankaltaisia, ja samalla on pystytty tunnistamaan, mihin juuri me haluamme palveluissamme keskittyä. Oman digitaalisen tekemisen erottuminen on tärkeää. Mitä ja miksi teemme? (Haastateltava 1)

Varsinaisen teknologian osalta ammattilaisilla on toive, että etäkohtaukset mahdollistava teknologia olisi turvallista ja helppokäyttöistä, ja että se olisi muokattavissa erilaisiin tarpeisiin sisällön osalta. Hyvä asia on, jos samassa alustassa voi tehdä useampia eri asioita, kun nyt tarvitaan monesti kahtakin erilaista alustaa. Toisessa saattavat esimerkiksi onnistua ruudunjako ja virtuaaliset työmenetelmät, mutta toisessa ovat käytössä etätehtävät. Esille nousi myös ajatus, että etätapaamisten ja chatin hoitaminen samalla alustalla asiakastietojärjestelmän kanssa olisi kätevää.

Kuten eettiseen näkökulmaan liittyvässä haastatteluanalyysissä kuvasin, niin tietoturva todettiin tärkeäksi asiaksi. Ammattilaisen näkökulmasta tietoturva-asiaa pitää voida tarkastella parhaan olemassa olevan tiedon valossa. Ammattilaisen on voitava luottaa etäalustan tarjoajan tietoturvalupauksiin, ja asiakkaan taas on luotettava tietoon, jonka hän saa palveluntarjoajalta tai ammattilaiselta.

Kaikkein kriittisintä kohtaamisen onnistumisen kannalta on se, että verkkoyhteyden kanssa ei ole ongelmia. Lisäksi ohjelmistoalusta, jolla etäkohtaaminen tapahtuu, ei saisi olla liian raskas pyörittää, ettei se vaikuta yhteyden laatuun asiakkaan kanssa.

Ettei ihmisille tulisi sellainen olo, että tästä puuttuisi jotain, että verrattaisiin kasvokkaiseen kohtaamiseen. Että etäpalvelu seisoi omilla jaloillaan ja olisi arvokas itsessään. (Haastateltava 1)

Kun asiakas ohjautuu etäpalveluun, on hänen prosessinsa jo alkanut. Asiakkaalla olisikin tarpeen mukaan hyvä olla jokin kanava, jonka kautta hän voisi tavoittaa ammattilaisia vaikkapa chatin tai videoyhteyden kautta jo ennen ensimmäistä virallisempaa etäkohtaamista. Tällaiset palvelumallit voisivat sopivissa yhteyksissä selkeyttää asioita ja tuoda asiakkaalle tunteen kohtaamisesta jo ennen etänä toteutettavan prosessin alkamista.

Erityisesti etäkohtaamisen ensimmäisen kerran onnistuminen ja mukaan pääsemisen helppous on tärkeää. Siksi asiakkaan prosessi ja ohjeistukset pitää avata asiakkaalle selkeällä viestinnällä. Joskus esimerkiksi internetselaimen kautta tiettyyn etäpalveluun liittyminen voi olla todella mutkikasta ja hankalaa. Liittymisen helppous on perusasia, joka helpottaa asiakkaan päässä. Esille tuli myös ajatus, että tietyissä asiakasryhmissä asiakkaiden laitteet voisivat olla joissain tapauksissa kiinteä osa kokonaispalvelua.

Asiakkaan kanssa on hyvä käydä aluksi läpi etätapaamisen rakenne, tavoite ja käytettävissä oleva aika. Asiakkaalle kannattaa myös sanoittaa, että sisältö on vastaavaa kuin lähitapaamisessa, ja palvelee täysin samaa tarkoitusta. Lisäksi kannattaa mainita perusasiat esimerkiksi hiljaisen ja rauhallisen tilan valinnasta etätapaamiseen. Haastattelujen mukaan valmennustilanne voi ikään kuin tiivistyä etätapaamisissa, kun lähitapaamisiin usein liittyvä puuhastelu kuten aloilleen asettuminen tai vaikkapa kahvin hakeminen puuttuvat. Kun esimerkiksi videotapaaminen sitten alkaa, on pyrittävä rakentamaan aitoa läsnäolon ja kohtaamisen tunnetta.

Jos oltaisiin kasvokkain, olisi koko ajan katsekontakti. Kun ollaan ruudun välityksellä, luo etäisyyttä, jos on sellainen olo, että katsotaan koko ajan toinen toistemme ohi. On tärkeää luoda illuusio silmiin katsomisesta kameran avulla, tuo yhteyttä eri tavalla. (Haastateltava 5)

Kun asiakkaita kohdataan etänä, on tärkeää myös keskustella avoimesti siitä, miten asiakas itse kokee etäkohtaamisen. Tätä ei koskaan voi tietää täysin etukäteen, jos etätapaaminen on asiakkaan ensimmäinen. Palautteen kerääminen prosessin aikana on siksi tärkeää.

Palveluprosessin aikana olisi tärkeää tehdä säännöllistä arviointia jo prosessin aikana yhdessä asiakkaan kanssa, vastaako etäkohtaaminen asiakkaan tarpeisiin. Esimerkiksi työohjauksessa tällaista käytetään etätapaamisten jälkeen. Avataan myös se, mitkä asiat toimivat etänä. Testataan, mitkä menetelmät ja työkalut toimivat etänä. Ettei etätapaaminen ole vain korvike live-tapaamiselle, vaan mietitään aidosti, että tässä kohdataan etänä ja rakennetaan se palvelu omakseen. Eli ei onneksi kauheasti ole enää sitä, että haluttaisiin survoa live-tapaamisen malli etätapaamiseen. (Haastateltava 6)

Etäkohtaamisissa ammattilaisen työvälineillä ja työolosuhteilla on iso merkitys. Niillä vaikutetaan osaltaan asiakkaan kokemaan kohtaamisen tekniseen laatuun kuten asiakkaan näkemään

taustaan tai valaistukseen etätapaamisen aikana. Myös ergonomian huomioiminen toimistolla ja etätöissä on tärkeää etäkohtaamisten laadun kannalta. Käytettävien alustojen ja teknologian tietoturvan pitäisi olla tiedossa, ja myös asiakkaalla näistä riittävä tietämys osana prosessin aikaista viestintää.

6 Tunnistetut hyvät käytännöt

Tämän opinnäytetyön teoriataustassa ja haastatteluaineiston analyysissä nousi esiin lukuisia voimavarakeskeisen digitaalisen sosiaalityön eri vaiheisiin liittyviä hyviä käytäntöjä. Tähän lukuun olen koonnut keskeisimpiä havaintoja sosiaalialan ammattilaisen ja hänen taustaorganisaationsa tueksi video- ja chat-pohjaisen etänä tapahtuvan asiakastyön kehittämiseksi. Tunnistetut hyvät käytännöt on koottu suunnittelua helpottavien kysymysten ja suositusten muotoon etäpalveluprosessin eri vaiheiden mukaan.

Palveluprosessin suunnittelu ja jalkauttaminen

- Mikä on palvelun kohderyhmä? Millainen on tyypillinen asiakas? Mitä reittejä asiakkaat voivat ohjautua palveluun? Onko asiakkailla erityistarpeita?
- Onko palvelu tietyn mittainen kokonaisuus vai yksittäisin etäkohtaamisin toteutettava? Onko mukana pelkästään etäkohtaamisia vai onko kyse hybridimallista eli lähi- ja etätapaamisten yhdistelmästä?
- Onko mukana video- vai chat-kohtaamisia vai molempia? Ovatko chat-kohtaamiset anonyymeja vai omalla nimellä tapahtuvia? Hyödynnetäänkö etätehtäviä tai seurantaa tapaamisten välissä?
- Miten toiminnan vaikuttavuutta mitataan tai mitataanko sitä?
- Tarvitaanko palvelussa sähköistä tunnistautumista tai tunnistautumista henkilöllisyystodistuksella etätapaamisen alussa?
- Tarvitsevatko asiakkaat lainalaitteita osana palveluprosessia?
- Mitä eettisiä näkökohtia palvelun kohdentamisessa tai toteutuksessa pitää huomioida?
- Video- ja chat-kohtaamisiin kannattaa valita tietoturvallinen alusta. Teknologiaan ja ammattilaisten sekä asiakkaiden toimintatapoihin liittyvään tietoturvaan kannattaa luoda yhteiset periaatteet organisaatiotasolla, jotta ammattilaiset voivat tehdä luotamuksellista työtään turvallisin mielin ja selkein toimintaohjein.
- Etäpalvelumallien kuvaukset kannattaa toteuttaa organisaatiotasolla. Kannattaa myös varmistaa, että kaikilla palvelua toteuttavilla ammattilaisilla ja palvelua mahdollisesti myyvillä tai siitä viestivillä on riittävän selkeä ja yhdenmukainen käsitys kokonaisuudesta ja yksityiskohdista.
- Ammattilaisille kannattaa tarjota säännöllistä koulutusta etäteknologian käyttöön.

- Palvelukuvauksessa kannattaa avata selkeästi, mikä on etäpalvelumallin asiakaslähtöinen tavoite ja toteutustapa, mitä valmiuksia asiakkaalla on hyvä olla, ja miten tietosuojanäkökulmat on huomioitu.
- Viestinnässä kannattaa korostaa sitä, mitä palvelu asiakasnäkökulmasta mahdollistaa. Teknologia kannattaa mainita vain taustalla kohtaamisen välineenä.
- Palautetta kannattaa kerätä asiakkailta palvelun eri vaiheissa.
- Hyviä käytäntöjä kannattaa jakaa muiden palveluntarjoajien ja teknologiakehittäjien kanssa. Mikä toimii, mikä ei? Mitä kannattaa ottaa huomioon? Miten jatkossa osataan toimia paremmin? Onko palveluja mahdollista kehittää loppuasiakkaiden kanssa?
- Onnistumisista ja haasteista kannattaa kertoa myös ulkoisen viestinnän kautta. Näin tietoisuus digitaalisten palvelujen soveltamismahdollisuuksista laajenee.

Palveluun ohjautuminen ja palvelun käynnistäminen

- Etäpalveluja voi ehdottaa avoimin mielin uudelleenlaisille asiakas- ja ikäryhmille. Asiakkaiden toiveita ja tarpeita kannattaa kuunnella yksilötasolla.
- Jos mahdollista ja tarpeen, asiakkaalle voi tarjota mahdollisuuden yhteydenottoon chatin tai videotapaamisen kautta jo ennen varsinaisen etäpalvelun aloittamista.
- Asiakkaalle kannattaa lähettää selkeä ohjeistus ensimmäiseen etäkohtaamiseen liittymiseksi. Yleisimpiin teknisiin pulmiin kannattaa varautua ja avata ne selkeästi. Miten näissä tilanteissa toimitaan, ja mitä kanavaa pitkin asiakas voi ottaa yhteyttä?

Asiakkaan kohtaaminen etänä

- Etäkohtaamisen ajankäyttöön kannattaa suunnitella selkeät raamit. Video- tai chat-tapaamisen ajankäyttö on hyvä sanoittaa asiakkaalle alussa ja ennen loppua.
- Ammattilaisen omaan tilaan on tärkeää luoda laadukasta etäkohtaamista tukevat puitteet ja olosuhteet kuten tasainen valaistus, selkeä tausta, hyvä ergonomia, laadukkaat laitteet ja hyvä internetyhteys.
- Asiakkaalle on tärkeää luoda tervetullut olo etätapaamiseen ja olla hänelle läsnä kuten samassa tilassa ollessa. Katsomalla säännöllisesti kohti kameraa ja olemalla oma itsensä saa luotua luottamusta ja läsnäolon tunnetta. Ajatuksia ja tunteita sekä empatiaa voi sanoittaa tavallista enemmän.
- Palvelukanavasta riippuen joko puhumiseen tai kirjoittamiseen on hyvä antaa riittävästi aikaa, koska asiakkaat ovat erilaisia. Avoimet ja voimavarakeskeiset kysymykset toimivat hyvin keskustelun eteenpäin kuljettamisessa. Tuumaustauot voi hyvin sanoittaa erikseen, niin niistä tulee luontevia.
- Yksilöllistä lähestymistapaa on mahdollista tukea etäkohtaamisessa. Asiakasta voi esimerkiksi auttaa keskittymään yhteiseen kohtamiseen juuri hänelle sopivalla tavalla.

- Voimavarakeskeistä lähestymistapaa voi käyttää asiakaskohtamisessa etänä samaan tapaan kuin lähitapaamisessa. Keskusteleva kohtaaminenkin riittää, mutta halutesaan voi hyödyntää erilaisia etätapaamisiin sopivia työkaluja kuten ruudunjaon kautta tapahtuvaa yhteistä sanoittamista erilaisten sovellusten tai sivustojen avulla. Etähalaukset ja rentoutus- ja hengitysharjoitukset toimivat etänä monesti mainiosti.
- Etätapaamisten väliin on tärkeää varata riittävästi palautumisaikaa. Vaikka etätapaamisia mahtuukin kalenteriin usein enemmän, kuin lähitapaamisia, niin riittävällä tauotuksella ammattilainen varmistaa oman jaksamisen.

7 Eettisyys ja luotettavuus opinnäytetyön toteuttamisessa

Kun tein tätä opinnäytetyötä, arvioin opinnäytetyön luotettavuutta luonnollisesti koko prosessin ajan. Pyrin kokoamaan teoreettisen lähdeaineiston mahdollisimman kattavalla ja objektiivisellä tavalla. Haastattelututkimuksella pyrin etsimään konkreettisia vastauksia esittämiini tutkimuskysymyksiin ja siten tunnistamaan voimavarakeskeiseen digitaaliseen asiakaskohtamiseen liittyviä hyviä käytäntöjä.

Nähdäkseni tutkimusmenetelmän eli laadullisen haastattelututkimuksen sekä haastateltavien valinta oli onnistunut, ja sain haastattelujen pohjalta kattavan kuvan ammattilaisten näkemysistä suhteessa tutkimuskysymyksiini. Haastatteluaineiston analysoinnin perusteella tekemäni havainnot toisaalta vahvistivat teoriataustassa esille nostamiani näkökulmia, ja toisaalta taas teoriatausta auttoi tunnistamaan ja luokittelemaan haastatteluaineistoa. Näiden rinnalla haastatteluaineistosta nousi esille myös tärkeitä uusia näkökulmia, joita olen tuonut esille analyysiosuudessa ja hyvissä käytännöissä.

Opinnäytetyöprosessissa on tärkeää ottaa huomioon hyvän tieteellisen käytännön periaatteet ja tutkimuksen tekemiseen liittyvät eettiset ohjeistukset. Tämä tarkoittaa rehellisyyden, huolellisuuden ja tarkkuuden noudattamista niin lähdeviittausten kuin tutkimusaineiston keräämisenkin näkökulmasta. Tutkimuksen haastatteluaineisto on hankittava tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti. Haastatteluihin liittyvät tutkimusluvut, tallenteet ja litteroitu aineisto säilytetään huolellisesti, ja aineisto hävitetään asianmukaisesti työn valmistumisen jälkeen. Aineiston analysointi on toteutettava vastuullisesti, ja tuloksiin liittyvän viestinnän on oltava vastuullista ja avointa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2022.)

Opinnäytetyössä haastateltaville on tärkeää kertoa, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi halutessaan keskeyttää. Lisäksi on tärkeää mainita, että haastattelut nauhoitetaan, ja että näistä tallenteista on mahdollista kirjoittaa otteita varsinaiseen tutkimusraporttiin. Haastatteluaineiston luottamuksellisuutta kannattaa korostaa ja avata prosessi haastateltavalle. (Keveät askeleet 2015.)

Olen tätä opinnäytetyötä toteuttaessani toiminut yllä kuvattujen hyvien tieteellisten käytäntöjen ja tutkimuksen tekemiseen liittyvien eettisten ohjeistusten mukaisesti. Tein kirjallisen sopimuksen opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa ennen työn aloittamista. Laadin haastateltavia ammattilaisia varten tutkimuslupalomakkeen, jolla haastateltavan ammattilaisen taustaorganisaatio antoi luvan haastattelun toteuttamiseen ja haastatteluaineiston käyttämiseen. Lomakkeella kerrottiin esimerkiksi haastatteluaineiston anonymisoinnista ja tutkimuslupalomakkeiden, haastattelutallenteiden sekä litteroidun aineiston hävittämisestä. Lisäksi lomakkeella oli maininta opinnäytetyön julkaisuudesta ja julkaisemisesta Theseus.fi-verkkoalustalla. Mukana olivat myös omat yhteystietoni opinnäytetyön tekijänä ja rekisterinpitäjänä.

Tutkimuslupalomakkeen liitteenä oli opinnäytetyön tutkimussuunnitelma, jonka liitteessä haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua haastattelurunkoon etukäteen. Toisena tutkimuslupalomakkeen liitteenä oli tietosuojaseloste henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Tietosuojaselosteessa mainittiin henkilötietojen käsittelyyn ja anonymisointiin liittyvien seikkojen lisäksi, että opinnäytetyötä voidaan hyödyntää toiseen sosiaalialan ammattilaisille ja opetukseen suunnattuun mahdolliseen julkaisuun. Kaikki eettisen opinnäytetyön tutkimuksen toteuttamisen kannalta oleelliset asiat löytyivät näistä dokumenteista. Tutkimuslupa vaadittiin loppulta kaikkineen viidelle organisaatiolle. Kahdelle taholle lupaa ei tarvittu, koska haastatteluita ei toteutettu loppuasiakkaille.

Ennen etätapaamisin toteutettujen haastattelujen alkua kävin vielä läpi opinnäytetyöhaastatteluun osallistuvan näkökulman. Korostin, että kaikki haastatteluaineisto on luottamuksellista, eikä haastateltavan henkilöllisyys tule missään vaiheessa esiin. Haastateltavalle annettiin myös mahdollisuus ottaa yhteyttä opinnäytetyön tekijään missä vaiheessa tahansa. Kerroin myös, että haastateltava voi koska tahansa keskeyttää tai peruuttaa opinnäytetyöhön osallistumisen. Tietosuojalomakkeella olin avannut tavat, joilla käsittelen haastateltavien tietoja, miten säilytän haastattelutallenteita ja litterointeja, ja miten hävitän ne opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Kertasin myös nämä asiat ennen kunkin haastattelun aloittamista.

Haastatteluaineiston analysoimisessa olen toteuttanut luotettavuuden ja läpinäkyvyyden sekä hyvien laadullisen haastattelututkimuksen käytäntöjen periaatteita. Synteesin olen rakentanut haastateltujen ammattilaisten näkemyksiin pohjautuen, tietoisesti teoriataustan ohjaamana teorialähtöisellä sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyötä tehdessä on tärkeää tiedostaa oma kokemus, tausta ja rooli suhteessa teoriataustan rakentamiseen ja haastatteluaineiston keräämiseen, jotta voi aidosti keskittyä käsillä olevaan ilmiöön itsessään. Nähdäkseni oma kokemukseni helpotti teoriataustan eri osalueiden kokoamista ja kuvaamista, haastateltavien perusteltua valintaa ja löytämistä sekä haastatteluaineiston luokittelua. Koen kuitenkin, että oma pitkäaikainen kokemukseni sosiaalialan ammattilaisten ja heidän asiakkaidensa välisestä etäkohtaamisesta ja siihen liittyvien

palvelumallien kehittämistä ei vaikuttanut aineiston analysoimiseen ja esille nostamiini asioihin, koska olin oman asiantuntemuksen vaikutuksista selkeästi tietoinen. Analysointivaiheessa keskityin haastateltavien esille nostamiin ilmiöihin teoriataustan raameissa.

8 Pohdinta

Sosiaalialan yksilöllistä etänä tapahtuvaa digitaalista asiakastyötä on tutkittu vielä hyvin vähän, ja koottua tietoa on rajallisesti saatavilla. Kuten ennakoinkin, valitsemani aihe osoittautui hyvin ajankohtaiseksi, ja oli kiinnostavaa päästä tekemään opinnäytetyötä niin sanotusti aallon harjalla.

Koen, että tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut itselleni hyvin palkitsevaa pitkän sote-palveluihin ja työkykyyn liittyvän etäasioinnin saralla tekemäni työuran jälkeen. Oli hyvin antoisaa päästä kokoamaan tämän hetken tilannetta alalla Suomessa tietoperustan laatimisen ja haastattelujen toteuttamisen muodossa.

Erityisen tärkeänä pidän sitä, että tämä opinnäytetyö on osaltaan askel kohti laadukkaampaa ja laajempaa sosiaalialan ammattilaisten etänä tapahtuvaa yksilöllistä asiakaskohtaamista pitkässä kehityksen ja tutkimuksen ketjussa. Haastatteluissa tuli esimerkiksi esille, että tulevana keväänä 2023 asiantuntijaryhmä on julkaisemassa Kelalle etäkuntoutuksen opasta, missä tuodaan esille kokemuksia ja askelmia hyvään etäkuntoutukseen ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Samaan aikaan alkuvuodesta 2023 uusille hyvinvointialueille ollaan ottamassa käyttöön kansallista Digi- ja väestötietoviraston sote-palvelujen tietovarantoa, jonne pystytään kuvaamaan myös sosiaalialan palveluntarjoajien digitaalisia palveluita hyvinvointialueiden ulottuville. Monia uusia askelmia otetaan siis rinnakkain yhtä aikaa, mikä kertoo tämän opinnäytetyön ajankohtaisuudesta ja tarpeellisuudesta.

Onnistuin vastaamaan asettamiini tutkimuskysymyksiin, miten voimavarakeskeistä yksilöllistä sosiaalityötä voidaan toteuttaa digitaalisesti ja millaisia ovat voimavarakeskeisen digitaalisen kohtaamisen hyvät käytännöt. Opinnäytetyön perusteella on selvää, että sosiaalialan ammattilaiset voivat toteuttaa voimavarakeskeistä yksilöllistä sosiaalityötä digitaalisesti monin eri tavoin, ja siihen liittyviä hyviä käytäntöjä onnistuttiin tunnistamaan. Hyviä käytäntöjä soveltamalla sosiaalialan etäpalveluja on mahdollista kehittää tarvelähtöisesti sekä asiakkaan että ammattilaisen näkökulmista.

Kuten Liberati ym. (2021, 1) ovat tutkimuksessaan todenneet, tärkeintä etäpalveluissa on varmistaa niiden yksilöllinen sopivuus asiakkaalle. Tämä on keskeinen ja mielestäni jopa tärkein johtava ajatus etäpalvelujen laajentamiseen sosiaalialalla. Tämä näkökulma tuli esille kaikissa opinnäytetyön haastatteluissa.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tulokset olivat saman suuntaisia kuin Frangenin ym. (2017, 56) tekemät aiemmat tutkimushavainnot, eli sosiaalialan ammattilaiset kokivat keskustelemisen ja yhteisten asioiden hoitamisen sujuneen etänä samaan tapaan kuin perinteisellä vastaanottohuonekäynnillä. Myös Mattson ja Merisalo (2020, 29-30) sekä Ritola ym. (2019, 14) ovat päätyneet vastaaviin havaintoihin etäkohtaamisen onnistumisesta.

Opinnäytetyöhön haastatellut ammattilaiset kuvasivat myös havaitsemiaan etäkohtaamisen hyötyjä asiakkaiden näkökulmasta monella tapaa samankaltaisesti kuin Frangen ym. (2017, 55-56) osana HUS:ssa toteutettua videoavusteiseen sosiaalityöhön liittyvää tutkimusta. Etävastaanotto näyttää sopivan iästä riippumatta useimmille asiakkaille yksilöllisten ominaisuuksien ja voinnin mukaan, ja se usein auttaa tuen äärelle pääsyä henkilökohtaisessa elämäntilanteessa vallitsevista rajoitteista huolimatta. Frangen on opinnäytetyön tuloksia vastaavalla tavalla kuvannut tutkimusryhmänsä kanssa myös ammattilaisen ja asiakkaan ajan säästymiseen liittyviä hyötyjä etäkohtaamisissa sekä asiakaslähtöisyyttä etäkohtaamisen vahvuutena. Opinnäytetyön haastatteluissa korostui myös ammattilaisten näkemys siitä, että asiakkaat kokevat osallistumisen etäkohtaamisiin omasta kotiympäristöstään turvallisiksi, mikä sekin vastaa Frangenin ym. (2017, 55-56) tulkintoja. Yhtymäkohtia tuloksissa on siis paljon.

Uskon, että tästä opinnäytetyöstä on paljon hyötyä sosiaalialan ammattilaisille, heidän taustaorganisaatioilleen sekä alan opiskelijoille ja opettajille. Lisäksi opinnäytetyön toimeksiantaja Movendos sai hyödyllistä tietoa voimavarakeskeisen digitaalisen sosiaalityön mahdollisuuksista ja reunaehdoista palveluja tarjoavien ja kehittävien organisaatioiden, ammattilaisten ja loppuasiakkaiden näkökulmista. Toimeksiantajalle oli myös hyödyllistä saada monipuolista kokemusperäistä tietoa video- ja chat-palveluihin ja niiden aikana tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyen. Tuloksia on tarkoitus hyödyntää kehittämisessä ja koulutuksessa toimeksiantajan asiakkaina ja kumppaneina toimivien palveluntarjoajien kanssa. Lisäksi tulokset palvelevat toimeksiantajan sisäisessä digitaalisen asioinnin ratkaisujen kehittämistyössä.

Opinnäytetyöhaastattelut vahvistivat, että Goldkindin ym. (2019, 6) esille nostama näkemys sosiaalityöntekijöistä tärkeinä tiedon välittäjinä uusia sosiaalipalveluja tukevan teknologian ja digitaalisten palvelumallien kehittämisessä on perusteltu. Esille nousi paljon oleellista tietoa ja ymmärrystä erilaisista tarpeista ja huomioitavista asioista.

Koen, että huomioin hyvin luotettavuuden ja eettisyyden opinnäytetyön eri vaiheissa teoreettisen taustan kokoamisesta opinnäytetyöhaastatteluiden suunnitteluun, toteutukseen ja aineiston analysoimiseen. Haastatteluaineiston analyysin myötä muodostuneet havainnot vahvistavat teoreettisessa taustassa kuvattuja taustoituksia etäkohtaamisen onnistumisista, vahvuuksista ja hyvistä puolista, ja samaan tapaan etäpalvelujen kohdentamiseen liittyvät seikat, eettiset asiat ja riskit tulivat esiin haastatteluissa. Haastatteluaineisto vahvisti ja laajensi

kokonaiskuvaa voimavarakeskeisestä digitaalisesta sosiaalityöstä yhdessä kokoamani teoriataustan kanssa.

Etäpalveluihin kuten kaikkiin uusiin palvelumalleihin liittyy vahvasti monta eri tasoa. Teoreettisessa viitekehyksessä toin esiin sosiaalialan toimintaympäristön sekä siihen liittyvät säädökset ja lainsäädännön. Näiden puitteissa julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin palveluntarjoajat toteuttavat erilaisia digitaalisia sosiaalipalveluja. Toimintaympäristöön liittyy tiiviisti kehittämiskohteiden tunnistaminen, joista yksi oleellinen osa on ammattilaisten osaamisen tukeminen.

Haastatteluaineisto osoitti, että tällä kokonaistoimintaympäristöllä sekä kansallisella ja organisaatiotasolla tapahtuvalla vastuunjaolla on tärkeä merkitys ammattilaisten arkisen etänä tapahtuvan asiakastyön näkökulmasta. Kansallisella tasolla toteutuvat tietyt toiminnan raamit, ja haastatteluissa eri palveluntarjoajien välinen kokemusten ja tiedon jakaminen sekä yhteistyö nousivatkin selkeästi esiin. Tämä on kolmannella sektorilla luontevampaa ja helpompaa kuin usein keskenään kilpailevilla yksityisen puolen toimijoilla.

Uskon, että kokemusten jakaminen lopulta koituu kaikkien palveluntarjoajien hyödyksi yksityisellä, julkisella ja kolmannella sektorilla. Näin tarvelähtöiset etäpalvelut voivat laajentua ja muuttua vakiintuneemmaksi toimintatavaksi sopivissa palvelukokonaisuuksissa ja kohderyhmissä. Tämän opinnäytetyön tuloksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan esimerkiksi sosiaalialan ammattilaisille kohdennetussa yhteisessä webinaarissa opinnäytetyön valmistuttua.

Sosiaalialan ammattilaisen on voitava tehdä digitaalista asiakastyötään riittävällä voimavarakeskeisiin ja etänä sovellettaviin ammatillisiin työmenetelmiin liittyvällä asiantuntemuksella. Lisäksi ammattilaiset tarvitsevat riittävää taustatukea omalta organisaatiolta erityisesti etäpalveluiden prosessikuvauksiin ja tietoturvanäkökulmiin liittyen. Tämä edellyttää säännöllisiä koulutuksia, yhteistä palvelumuotoilua ja läpinäkyvää palvelujen kehittämistä ja osaamisen siirtoa organisaation johdosta paitsi etäkohtaamisia toteuttaville ammattilaisille, myös etäpalvelumallien myyntiä tai markkinointia tekeville ihmisille saakka.

Kun edellä kuvattuihin tarpeisiin yhdistetään mahdollisimman toimintavarma ja helppokäyttöinen yksilöllisen etäkohtaamisen mahdollistava teknologia, voi ammattilainen keskittyä aidosti tärkeimpään eli voimavarakeskeiseen asiakaslähtöiseen kohtaamiseen etänä.

Voimavarakeskeiseen digitaalisen sosiaalityöhön liittyvien hyvien käytäntöjen tunnistamista ja kokoamista on hyvä jatkaa johdonmukaisesti ja laaja-alaisesti. Monet havainnot esimerkiksi terveyssektorilta ovat sovellettavissa sosiaalialalle ja samoin toiseen suuntaan. Uudet hyvinvointialueet voivat tarjota tuoreen mahdollisuuden uusille palvelumalleille ja niiden laajemmalle käyttöönotolle ja samalla myös keskinäiselle oppimiselle.

Sosiaalialan digitaalisissa palveluissa on tärkeää ymmärtää tarpeen ja yksilöllisyyden näkökulma. Etäpalvelut eivät sovi kaikille, mutta suurelle osalle ihmisistä ne sopivat joko sellaiseen tai hybridimallilla eli lähitapaamisiin yhdistettynä. Etäpalveluilla voi olla merkittävä palveluiden äärelle pääsyä tukeva rooli maantieteellisesti laajassa maassa, missä etäisyydet ovat usein suuria. Myös henkilökohtaiset elämäntilanteet kuten taloudellinen tilanne tai perhestatus sekä psyykinen ja fyysinen terveys vaikuttavat ajankäyttöön ja mahdollisuuksiin liikkua palvelujen ääreen paikasta toiseen.

Kun riskit ja eettiset näkökulmat tunnustetaan, voidaan keskittyä etäpalvelujen hyvien puolien vahvistamiseen ja riskien välttämiseen. Näin voidaan myös keskittyä ongelmien taklaamiseen niihin jumittumisen sijasta. Tätä tukee myös onnistunut ja tarvelähtöinen etäpalvelujen kohdentaminen. Palveluprosessia ja siihen liittyvää selkeää viestintää on hyvä kehittää läpi koko palvelun elinkaaren.

Ennakkoluuloista on tärkeää ravistautua irti. Ikä tai elämäntilanne eivät määritä ihmisen valmiutta olla asiakkaana osana digitaalista sosiaalityötä - yksilöllinen tilanne ja ominaisuudet kylläkin. Etäpalveluja kannattaa siis kehittää ennakkoluulottomasti, mutta reunaehdot tiedostamalla. Oikein kohdennettuna etänä tapahtuva voimavarakeskeinen kohtaaminen tuo sosiaalialan asiakkaalle tuen konkreettisesti osaksi hänen omaa arkeaan. Uskon, että tässä on paljon mahdollisuuksia, kun pyritään kehittämään uusia ja helposti saavutettavia matalan kynnyksen palveluja sote-alalla.

Lähteet

Painetut

Goldkind, L., Wolf, L. & Freddolino, P. 2019. Digital Social Work. Tools for Practice with Individuals, Organizations and Communities. Oxford University Press.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Hyväri, S. 2017. Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystalve-
luissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja tervey-
denhuollossa. Helsinki: Edita, 32-45.

Kanaoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kanaoja, A., Läh-
teinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma, 173-192.

Kärki, J. & Ryhänen, M. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna
2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 20/2015. Tampere: Juvenes Print - Suomen
Yliopistopaino Oy.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja ter-
veysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Perälä-Heape, M. 2019. Digitaaliset palvelut tukemassa terveystalveytymisen muutosta. Te-
oksessa Sinikallio, S. (toim.) Terveiden psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 135-152.

Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professio-
naalisuus. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä.
Vantaa: Vastapaino, 196-218.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M.,
Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino,
427-444.

Sähköiset

- Axel Health. 2021. Tulevaisuus on yksilöllinen. Terveysthuollon asiakaskokemus 2025. Viitattu 15.8.2022. https://f.hubspotusercontent40.net/hubfs/6961592/E_opas_fin.pdf?hsCtaTracking=e0d4c619-44eb-4cf6-99d9-739c4ab39bb8%7C8d92cd56-f81e-40a9-a3e4-e4c5d9a6b1a3
- Cristofalo, M. 2021. Telehealth, friend and foe for health care social work. *Qualitative Social Work*. Vol.20. Viitattu 14.8.2022. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1473325020973358>
- Finlex. 2022. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 10.10.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Frangen, T., Bärlund, K. & Muukka, M. 2017. Reaaliaikainen etäsosiaalityö. Teoksessa Malin, P., Nousiainen, K. & Tapola-Haapala, M. (toim.) *Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa*. *Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura*, 54-70. Viitattu 1.7.2022. http://www.sosiaalityontutkimussensa.fi/data/_uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf
- Hokkanen, E. & Luotonen, A. *Palvelutietovaranto ratkaisemassa palveluiden saavutettavuuden kysymyksiä*. Viitattu 20.10.2022. <https://soteuudistus.pirkanmaa.fi/yleinen/palvelutietovaranto-ratkaisemassa-palveluiden-saavutettavuuden-kysymyksiä/>
- Hyvönen, J. 2018. Vanhemmuuden verkkoavusteinen tukeminen. Vanhemmuuden tuki Mannerheimin Lastensuojeluliiton Vanhempainnetin chat-palvelussa. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 14.8.2022. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20515/urn_nbn_fi_uef-20181452.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isokääntä, S. & Kokki, H. 2022. Resilienssi edistää lapsen toipumista - ja sitä voi kehittää. Viitattu 16.8.2022. <https://www.uef.fi/fi/artikkeli/resilienssi-edistaa-lapsen-toipumista-ja-sita-voi-kehittaa>
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. *Työpaperi 33/2017*. Helsinki: Terveysthuollon ja hyvinvoinnin laitos. <https://laurea.finna.fi/Record/3amk.209704>
- Kauppila, T., Kiiski, K., Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus - Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. *Raportteja ja muistioita 14/2018*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 30.6.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160653>
- Keveät askeleet. 2015. *Gradu: Vinkkejä haastattelujen tekemiseen ja niiden purkamiseen*. Viitattu 4.7.2021. <https://keveataskeleet.blogspot.com/2015/06/gradu-vinkkejä-haastattelujen.html>
- Krzyzaniak, N., Greenwood, H., Scott, A.M., Peiris, R., Cardona, M., Clark, J. & Glasziou, P. 2021. The effectiveness of telehealth versus face-to face interventions for anxiety disorders: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Telemedicine and Telecare*. Viitattu 23.3.2022. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1357633X211053738>
- Kunta-alan työn murroksen seuranta. 2021. *Kunta-alan työn murroksen kuvaus 6: Sosiaalityön uudet ratkaisut*. Viitattu 6.7.2022. <https://www.kt.fi/sites/default/files/media/document/Sosiaality%C3%B6%20ty%C3%B6n%20murroksen%20kuvaus%202021.pdf>
- Kuntaliitto. 2022. *Sote-tietojärjestelmät pilvipalveluina. Soveltamisopas*. Viitattu 21.10.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2022/2158-sote-tietojarjestelmat-pilvipalveluina>

- Kyytsönen, M., Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Väestön kokemukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. 7/2021. THL. Viitattu 1.7.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lehmuskoski, A., Häkälä, N. & Penttinen, J. 2018. Asiakasasiakirjojen konteksti. Opas sosiaalihuollon asiakirjojen kontekstinkuvailuun Kanta-palveluissa. THL. Viitattu 30.6.2022. <https://thl.fi/documents/920442/2940835/Kontekstiopas+v2+2018-06.pdf/4064d857-7fb5-4836-a31a-297ab6a0bed6>
- Liberati, E., Richards, N., Parker, J., Willars, J., Scott, D., Boydell, N., Pinfold, V., Martin, G., Dixon-Woods, M. & Jones, P. 2021. Remote care for mental health: qualitative study with service users, carers and staff during the COVID-19 pandemic. BMJ-Open. Viitattu 23.3.2022. <https://bmjopen.bmj.com/content/11/4/e049210>
- Marttila, M. 2022. Ratkaisukeskeisyydestä voimaa sosiaalityöhön ja ohjaukseen. Viitattu 5.7.2022. <https://www.prosos.fi/ratkaisukeskeisyydesta-voimaa-sosiaalityohon-ja-ohjaukseen/>
- Mattsson, H. & Merisalo, A. 2020. Kohtaaminen ja vuorovaikutus etävalmennuksessa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.8.2022. <https://www.theseus.fi/handle/10024/348522>
- Mielenterveystalo 2021. Toivo - kriisistä selviytymisen oma-apuohjelma nuorille. Viitattu 5.7.2022. https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi_omaapu/omaapu/toivo/Pages/osio_9_lue_lisaa.aspx
- Movendos. 2019. Yli tuhat tarinaa terveydestä ja työkyvystä. Unik Health Coaching -tulosjulkistus 2019. Viitattu 16.8.2022. https://unik.movendos.com/wp-content/uploads/2019/08/Movendos_tulosraportti2019.pdf
- Movendos. 2022. Terveydenhuollon digitaalisen etäasioinnin kokonaisratkaisu. Viitattu 16.8.2022. <https://movendos.com/etaasioinnin-kokonaisratkaisu/>
- Mäkeläinen, P. 2022. Etäasiointi ja selkeät palvelupolut luovat saavutettavia ja resurssiviisaita palveluja uusille sote-alueille. Viitattu 1.7.2022. <https://movendos.com/etaasiointi-ja-selkeat-palvelupolut-tuovat-saavutettavia-ja-resurssiviisaita-palveluja-uusille-sote-alueille/>
- Mäkimartti, T. 2021. Etävastaanoton nykytilanne julkisessa perusterveydenhuollossa Lapin alueella. Opinnäytetyö. Lapin yliopisto. Viitattu 16.8.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495208/Makimartti_Taru.pdf?sequence=2
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio T. 2019. Ammattina sosionomi. E-kirja. Sanoma Pro.
- Mäkinen, S. 2020. Näin rakennat aitoa läsnäoloa etätapaamisessa. Viitattu 5.7.2022. <https://movendos.com/nain-rakennat-aitoa-lasnaoloa-etatapaamisessa/>
- Nieminen, H. 2020b. Katse hoitaa etänäkin. Viitattu 19.9.2022. <https://movendos.com/katse-hoittaa-etanakin/>
- Pelastakaa Lapset. 2022. Kohtaamisen periaatteet chat-työssä. Viitattu 23.3.2022. <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pelastakaalapset/main/2019/06/21093522/Kohtaamisen-periaatteet-chat-tyossa.pdf>
- Peruspalvelukuntayhtymä Selänne. 2022. Etävastaanotto VideoVisitin välityksellä. Viitattu 16.8.2022. <https://www.selanne.net/sites/default/files/tiedostot/Liitetiedostot/Et%C3%A4vastaanotto-ohje%20asiakkaalle.pdf>

Pojjula, S. 2022. Resilienssi - myönteisen selviytymisen avain. Viitattu 3.7.2022. <https://canvas.laurea.fi/courses/4835/assignments/81339>

Ritola V., Saarni S., Oksanen M. & Stenberg J-H. 2019. Ketterästi kuntoon. Tutkimus etäkuntoutusvälineiden käytettävyydestä. Teoksessa Salminen, A-L. & Hiekkala, S. (toim.) Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsinki: Kela, 14-33. Viitattu 14.8.2022. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta_saavutettava.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2022. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Tampereen yliopisto. Viitattu 4.7.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Puna-Musta Oy. Viitattu 23.3.2022. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Talentia. 2022. Ammattietiikka. Viitattu 12.8.2022. <https://www.talentia.fi/tyoelaimainfo/ammattietiikka/>

THL 2022. Voimavaralähtöiset menetelmät. Viitattu 8.3.2022. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvola/neurolatyon-sisallot-ja-menetelmat/voimavaralahtoiset-menetelmat>

Tuomi J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Turunen, J. & Sankilampi, L. 2019. Ammatillisen kuntoutuksen voi aloittaa etäyhteydellä. Teoksessa Salminen, A-L. & Hiekkala, S. (toim.) Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsinki: Kela, 34-46. Viitattu 6.7.2022. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta_saavutettava.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2022. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 12.8.2022. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Valvira. 2022. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. Viitattu 15.8.2022. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut

Yle. 2020. Mielenkiintoinen tutkimustulos: Suora katse korona-ajan videopuhelussa aiheuttaa samanlaisia tunnereaktioita kuin tapaisi ihmisen oikeasti. Viitattu 5.7.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-11318968>

Julkaisemattomat

Nieminen, H. 2020a. BMT-57106 Health Care Processes and Information Systems. Lecture 2: Health Care Processes. Course handout. Version 1.0.

Kuviot

Kuvio 1: Voimavarakeskeisen digitaalisen sosiaalityön teorettinen viitekehys 9

Kuvio 2: Sosiaalihuollon kohdennetut palvelumuodot palvelumuodoittain 13

Liitteet

Liite 1: Opinnäytetyön teemahaastattelurunko	63
--	----

Liite 1: Opinnäytetyön teemahaastattelurunko

Haastateltavan ammattilaisen kokemus etäkohtaamisista

- Millaisia kokemuksia Teillä on yksilöllisestä ja voimavarakeskeisestä digitaalisesta eli etänä tapahtuvasta asiakastyöstä (chat tai videotapaamiset)?
- Millaisia hyviä puolia etänä tapahtuvasta kohtaamisesta on ollut sinulle ammattilaisena?
- Mitä haasteita etänä tapahtuvaan kohtaamiseen on liittynyt omasta näkökulmastasi?
- Millaista palautetta asiakkaasi ovat antaneet ja millaisena he ovat kokeneet etänä tapahtuvan kohtaamisen (hyvät puolet, onnistumiset, haasteet)?
- Millaisia näkökulmia kannattaa huomioida esimerkiksi etäpalvelun kohdentamisessa sopiville asiakkaille?

Laadukas asiakaskohtaaminen etänä ja hyvät käytännöt

- Miten dialoginen, voimavarakeskeinen ja ratkaisukeskeinen työote onnistuvat etänä?
- Millaisia työmenetelmiä olet käyttänyt etäkohtaamisissa?
- Millaista on mahdollisimman laadukas etänä tapahtuva yksilöllinen ja reaaliaikainen asiakaskohtaaminen palveluprosessin ja teknologian kannalta?
- Millaisia hyviä käytäntöjä etänä tapahtuvaan yksilölliseen asiakaskohtaamiseen liittyy palvelua tarjoavan organisaation, palvelua toteuttavan ammattilaisen ja loppuasiakkaan näkökulmasta?

Kehittämistarpeet

- Mitkä ovat mielestäsi tärkeitä kehitettäviä asioita asiakkaiden etäkohtaamiseen liittyen (kohtaamisen tapa, teknologia, palveluprosessi)?
- Millaisia kehitystarpeita yksilölliseen digitaaliseen asiakaskohtaamiseen liittyy esimerkiksi lainsäädännön ja muun toimintaympäristön ja työnkuvasi reunaehtojen näkökulmasta?
- Millaista etänä tapahtuvaan kohtaamiseen liittyvä teknologia ihannetilanteessa voisi oman työsi helpottamiseksi olla?
- Millaisia eettisiä tai tietosuojaan liittyviä näkökulmia asiakkaiden etäkohtaamiseen liittyy?