

Mari Kähäri

DIGITAALINEN ETÄRYHMÄTOIMINTA Käyttäjälähtöisiä kehittämisehdotuksia

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (ylempi
amk)

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Mari Kähäri
Työn nimi	Digitaalinen etäryhmätoiminta. Käyttäjälähtöisiä kehittämis ehdotuksia.
Toimeksiantaja	Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä
Vuosi	2022
Sivut	76 sivua, liitteitä 33 sivua
Työn ohjaaja(t)	Mauno Saksio, Anna Makkonen (21.4 asti), Tarja Turtiainen (22.4 alkaen)

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitaalisena etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta sekä näkemyksiä etäryhmätoiminnan kehittämisestä ja muodostaa saadun aineiston pohjalta kehittämis ehdotuksia. Tavoitteena oli tuottaa tietoa digitaalisten etäryhmien parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista digitaalisesta etäryhmätoiminnasta sekä tutkia, kuinka he haluaisivat kehittää toimintaa. Tavoitteena oli myös vaikuttaa digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseen luomalla kehitysehdotuksia. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat: 1) Millaisia kokemuksia asiakkailla/työntekijöillä on digitaalisesta etäryhmätyöskentelystä? 2) Miten Essoten digitaalista etäryhmätoimintaa voidaan kehittää?

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisin menetelmin Bikva-mallia mukaillen. Aineistonhankinnan menetelmänä käytettiin ryhmämuotoisia teemahaastatteluja. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällön analyysiä. Asiakkaiden ryhmähaastatteluihin osallistui 65 asiakasta etäalustalla toimivista asiakasryhmistä, mielenterveys- ja päihdepalveluiden toiminnallisesta kuntoutuksesta sekä vanhus- ja vammaistyöstä. Työntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistui kolme kyseisiä asiakasryhmiä ohjannutta työntekijää. Haastattelujen lisäksi järjestettiin kehitystyöryhmän kokoontuminen viidelle henkilölle, jossa etsittiin saadun aineiston pohjalta keskustellen kehitysehdotuksia.

Tuloksien mukaan digitaaliset etäryhmät toimivat hyvänä vaihtoehtona kasvokkain tapahtuvalle ryhmätoiminnalle. Tulevaisuuden ryhmätoimintana nähtiin hybridiryhmät, joissa toteutuvat vuorovaikutus ja yhteisöllisyyden laajeneminen. Digitaalisessa etäryhmätoiminnassa on huolehdittava teknisten laitteiden toimivuudesta ja asiakkaiden sekä työntekijöiden asianmukaisesta osaa misesta. Ryhmiin toivottiin monipuolista sisältöä ja niitä toivottiin järjestettäväksi myös ilta- ja viikonloppuaikoina. Tiedottamista tulee kehittää.

Kehittämis ehdotuksiksi nousivat teknisten välineiden toimivuuden tarkistaminen, työntekijöiden perehdyttäminen etäryhmätoimintaan, asiakkaiden opastaminen, tiedonkulun varmistaminen, ryhmätilojen rauhoittaminen, ryhmien sisällön kehittäminen ja iltaryhmien järjestäminen. Opinnäytetyötä ja sen kehittämisehdotuksia voidaan hyödyntää digitaalisten etäryhmien asiakaslähtöisessä kehittämisessä niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin.

Asiasanat: etäryhmä, digitaaliset etäpalvelut, digitalisaatio, kuntouttava ryhmätoiminta, tietojohdaminen

Degree title	Master of Social Services
Author (authors)	Mari Kähäri
Thesis title	Digital remote group activities. User-driven development suggestions.
Commissioned by	South Savo Social and Health Care Authority (Essote)
Time	2022
Pages	76 pages, 33 pages of appendices
Supervisor	Mauno Saksio, Anna Makkonen (until 21.4.), Tarja Turtiainen (since 22.4.)

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to study customers and employees experiences in distance group activities and their views on how to develop distance group activities. The aim was also to develop development proposals for the development of remote group activities based on the material received. The aim was to provide information on customers and employees experiences in remote group activities and to study how they would like to develop their activities. In addition, the aim was to contribute to the development of remote groups by creating development proposals for managers and employees working in remote groups. The research questions were: 1) What kind of experience do customers/employees have in working at a distance? 2) How can the remote group activities of Essote's be developed?

The thesis was carried out using qualitative methods according to the Bikva model. Group interviews were used as the method for obtaining the material. Material-based content analysis was used as the analytical method. 65 customers from five remote groups participated in interviews with the customer group. Also three employees from customer groups were interviewed. In addition to the interviews, the Development Working Group met to plan development proposals on the basis of the information received.

According to the results, remote groups are a good alternative to face-to-face group activities. However, they cannot replace face-to-face activities. The remote groups of the future were hybrid groups that combine the benefits of remote groups and face-to-face groups. In remote group operations, it is important to ensure the functionality of technical equipment and the proper competence of both customers and employees through training. Groups were invited to provide a wide range of content and were also asked to organize that during evening and weekend time. The information flow should be stepped up.

The development proposals included checking the functionality of technical tools, familiarizing employees with remote activities, directing customers, ensuring the flow of information, calming groups, developing the content of groups and organizing evening groups. The thesis and its development proposals can be used for customer-oriented development of remote groups both locally and nationally. Information can be used in management.

Keywords: remote group, digital remote services, digitalisation, rehabilitation group activities, information management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	7
3	DIGITAALISET ETÄPALVELUT SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA.....	9
3.1	Sosiaalisesti kuntouttava ryhmätoiminta digitaalisena etäpalveluna.....	13
3.2	Digitaalinen etäryhmätoiminta Essoten päivätoiminnoissa	15
3.3	Osallisuus ja digiosallisuus palveluissa	16
3.4	Aikaisempia kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisten etäpalveluiden kehittamisestä sosiaali- ja terveysalalla.....	20
4	TIETOJOHTAMINEN OSANA DIGITAALISIA ETÄPALVELUITA.....	22
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	25
6	BIKVA-MALLI LÄHESTYMISTAPANA.....	25
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUKSEN KUVAUS.....	30
7.1	Asiakkaiden ryhmähaastattelut.....	31
7.2	Työntekijöiden ryhmähaastattelu	35
7.3	Aineistoanalyysi.....	37
7.4	Asiakkaiden ryhmähaastattelun tulokset.....	40
7.5	Työntekijöiden ryhmähaastattelun tulokset.....	47
7.6	Kehittämistyöryhmä	52
8	POHDINTA.....	57
8.1	Tulosten tarkastelua	58
8.2	Opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien tarkastelua	62
8.3	Eettisyys ja luotettavuus	66
8.4	Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	71
8.5	Prosessin tarkastelua	72
8.6	Johtamisnäkökulma	75
	LÄHTEET.....	77

LIITTEET

Liite 1. Tiedonhakutaulukko

Liite 2. Tutkimustaulukko

Liite 3. Haastattelurunko asiakkaiden ryhmähaastatteluja varten

Liite 4. Haastattelurunko työntekijöiden ryhmähaastatteluja varten

Liite 5. Kehittämissuunnitelma

Liite 6. Opinnäytetyön tiedote

Liite 7. Tietosuojailmoitus

Liite 8. Suostumus

Liite 9. Sopimus opinnäytetystä

Liite 10. Tutkimuslupa

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia laadullisin menetelmin Essoten asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitaalisesta etäryhmätoiminnasta sekä heidän näkemyksiään siitä, miten digitaalista etäryhmätoimintaa voitaisiin kehittää. Tarkoituksena oli lisäksi muodostaa saadun aineiston pohjalta kehittämissuhteita Essoten digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseksi. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista digitaalisen etäryhmätoiminnan suhteen sekä tutkia, kuinka he haluaisivat kehittää toimintaa. Lisäksi tavoitteena oli vaikuttaa digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseen luomalla kehitysehdotuksia digitaalisten etäryhmien parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille.

Valtionvarainministeriö (2015, 16) määrittelee digitaalisella etäpalvelulla tarkoitettavan verkkoyhteyden välityksellä tapahtuvaa palvelua. Tässä opinnäytetyössä digitaalisella etäryhmätoiminnalla tarkoitetaan digitaalisena etäpalveluna tapahtuvaa ryhmätoimintaa. Hybridiryhmillä tarkoitetaan fyysisesti päivätoimintapaikoissa järjestettävien ryhmien ja digitaalisena etäpalveluna järjestettävien ryhmien yhdistämistä. Opinnäytetyössä käsitellään hybridiryhmiä osana digitaalisia etäryhmiä.

Suomalainen yhteiskunta muovautuu nopeasti teknologian kehittymisen sekä digitalisaation myötä (Jauhiainen ym. 2017, 137). Meneillään oleva koronaepidemia (COVID-19-pandemia) vauhdittaa entisestään teknologian ja digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa (Dufva 2020). Digitalisaatio vaikuttaa hyvinvointiin ja kilpailukykyyn paikallisesti, kansallisesti ja globaalisti. Teknologian kehittyminen mahdollistaa organisaatioille tapoja uudistaa toimintaa sekä parantaa palveluiden saatavuutta, laatua ja asiakaskokemuksia samalla kustannussäästöjä tuottaen. (Valtiovarainministeriö 2017c, 83–84.) Essoten päivätoimintojen digitaalisena etäpalveluna toteutettavat ryhmätoiminnat ovat osa tätä kehitystä.

Asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää, että palvelu on esteetöntä, helposti tavoitettavissa ja käytettävissä, siksi on huomioitava asiakkaat eli palvelun käyt-

täjät jo suunnitteluvaiheessa (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE 2010, 21). Opinnäytetyö tuo kuuluville asiakkaiden ja työntekijöiden äänen palveluja kehitettäessä Essoten alueella. Lisäksi opinnäytetyöstä saatua tietoa voidaan soveltaa valtakunnallisesti muissakin sairaanhoitopiireissä huomioiden alueelliset ja asiakasryhmäkohtaiset erot. Asiakkaat luovat pohjan organisaation olemassaololle (Salonen ym. 2017, 18). Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) ja terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326) velvoittavat organisaatiota kuuntelemaan asiakasta.

Johtamisessa, niin kuin muussakin työelämässä, tieto työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeista on työn perusta. Digitaalisten etäpalveluiden myötä palvelujen saatavuus helpottuu (Kauppila ym. 2018, 23–24). Digitaalisia etäpalveluja tulee kehittää niin, että ne ovat aidosti käyttäjien tarpeiden mukaisia. Kehittämistyön on perustuttava näiden tarpeiden tunnistamisen sekä palveluiden sisältöjen ja toteutuksen suunnitteluun näistä lähtökohdista. (Karppi & Koroma 2021, 87.) Tämän vuoksi käsittelen johtamista opinnäytetyössäni tietojohdamisen näkökulmasta.

2 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Essote eli Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä. Kuntayhtymä vastaa Mikkelin, Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mäntyharjun, Pertunmaan sekä Puumalan kunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä erikoissairaanhoidon tuottamisesta. Kuntayhtymä tuottaa lisäksi erikoissairaanhoidon palvelut Pieksämäelle ja Joroisiin. (Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä 2016a.)

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä vaihtuu Etelä-Savon hyvinvointialueeksi 1.1.2023. Tällöin sote-uudistuksen myötä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. (Tuovinen 2022, 7.) Opinnäytetyön sopimus on solmittu Essoten aikana, ja opinnäytetyön raportti on valmistunut ennen Etelä-Savon hyvinvointialueen aloittamista, joten opinnäytetyön toimeksiantaja pysyi samana hyvinvointialueen aloittamisesta huolimatta. Opinnäytetyötä voidaan yhtä hyvin hyödyntää Etelä-Savon hyvinvointialueella, kuin sitä olisi voitu hyödyntää Essotessa.

Etelä-Savon hyvinvointi alue visioi olevansa tulevaisuudessa asiakaslähtöinen, rohkea ja digitaalinen. Digitaalisuudella on iso rooli hyvinvointialueen palvelustrategiassa. Lähipalvelujen rinnalla halutaan tarjota nopeasti saatavilla olevia, paikasta ja ajasta riippumattomia palveluja. Alueella kokeillaan rohkeasti uusia toimintamalleja. (Etelä-Savon hyvinvointialue 2021.) Pitkien välimatkojen Etelä-Savossa tullaan panostamaan digitaalisuuden hyödyntämiseen tasapuolisen hoitoon pääsyn ja yhdenvertaisuuden takaamiseksi (Tuovinen 2022, 7).

Digitaalisten etäpalveluiden kehittäminen alkoi Psykososiaalinen tuki Psykososiaalinen tuki covid -19-riskiryhmille -hankkeella, joka toteutettiin 4.5.–31.12.2020. Hanke järjestettiin yhteistyössä Virike Ry:n kanssa. Hankkeen tavoitteena oli tarjota etäpalveluohjauksen avulla sosiaalityön sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaille digisosaalityön palveluja. Hankkeen aikana kehitettiin ja testattiin lähipalveluja täydentäviä toimintamalleja sekä edistettiin yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Hankkeen aikana myös ammattilaisia neuvottiin ja kannustettiin digitaalisten etäpalveluiden käytössä. (Kivistö 2020.)

Kehittämistyö jatkui Vaikuttava etäpalveluohjauksen toimintamalli -pilottihankkeella 1.2.2021–30.6.2021. Pilotin tavoitteena oli mielenterveys- ja päihdetyön sekä aikuissosiaalityön päivätoiminnan ja sosiaalitoiminnan kehittäminen sekä yhteisöllisyyden, osallistumisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edistäminen. Pilotin aikana rohkaistiin ammattilaisia käyttämään digitaalisia etäpalveluita muiden jo vakiintuneiden toimintamallien lisäksi. Tavoitteena oli myös perustaa asiakkaille laitelainaamo, josta digitaalisen etäpalvelun käyttämistä varten voi lainata määrääjäksi tablettitietokoneita. Pilotin jälkeen toimintamalli on jäänyt elämään Essoten palveluihin jo olemassa olevan toiminnan rinnalle. (Kivistö 2021a.) Opinnäytetyö jatkaa omalta osaltaan kehittämistoimintaa kartoittamalla asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä digitaalisesta etäryhmätoiminnasta ja esittämällä näiden pohjalta kehittämis ehdotuksia palvelun eteenpäin viemiseksi.

3 DIGITAALISET ETÄPALVELUT SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsausta lähdettiin rakentamaan hankkimalla aikaisempaa tutkimustietoa aiheesta. Tiedonhankinnassa käytettyjä ja tiedonhaku-
taulukoon (liite 1) merkittyjä tietokantoja olivat EBSCO, Google Scholar, Journal.fi, Kaakkuri ja Pubmed. Hakusanoina käytettiin sanoja etäpalvelu, etäasiointi, sähköiset etäpalvelut, etäryhmätoiminta, telecare and healthcare services, health services, telemedicine, telehealth, group, counseling, online, information technology ja leadership. Hakutuloksia rajattiin koskemaan vuosia 2015–2022, jotta opinnäytetyössä voitiin hyödyntää mahdollisimman ajantasaista tietoa. Hakutuloksista rajattiin pois opinnäytetyöt ja pro gradut. Jotkin haut tuottivat paljon tuloksia, tällöin tuloksista käytiin läpi 30 ensimmäistä osua. Tuloksia muokattiin niin, että niissä näkyivät ensimmäisenä parhaiten hakua vastaavat osumat. Tutkimukset koottiin tutkimustaulukoon (liite 2).

Tietokantojen lisäksi tiedonhankinnan polkuna käytettiin aikaisempien tutkimusten lähdemerkintöjä. Näin löydetty viisi tutkimusta eivät näy tiedonhaku-
taulukossa. Tiedonhankinnan tuloksena löytyi yhteensä yhdeksän suomalaista ja kuusi kansainvälistä tutkimusta.

Digitalisaatio tarkoittaa laajamittaista digitaali- ja tietotekniikan käyttöönottoa ja hyödyntämistä (Kotimaisten kielten keskus 2021). Se on uusien toimintatapojen luomista ja sisäisten prosessien sekä palvelujen sähköistämistä (Saranto ym. 2020, 179). Digitalisaatiota edistetään niin Suomessa kuin kansainvälises-
tikin. EU- ja EFTA-maiden digitalisaatiosta vastaavat ministerit ovat allekirjoittaneet yhteisen julkilausuman. Julkilausumassa määritellään yhteistä suuntaa ja tavoitteita Euroopan julkisen hallinnon digitalisaatiolle, ja se korostaa ihmisten ja yritysten oikeuksia digitaalisiin palveluihin. (Valtiovarainministeriö 2017b.)

Suomi on yksi edistyksellisemmistä maista sähköisten palveluiden käytössä EU:n sisällä. Suomessa kansalaiset ovat myös digitaidoiltaan tutkitusti EU-
maiden parhaita. (Neittaanmäki ym. 2021, 15.) Tilastokeskuksen vuoden 2020 väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttötutkimuksen mukaan 16–82-vuotiaista käytti internetiä useasti päivässä 82 %. Tutkimuksesta käy ilmi, että viran-

omaispalvelujen ja julkisten palvelujen käyttö internetissä on lisääntynyt. (Tilastokeskus 2020.) Kaikilla kansalaisilla ei kuitenkaan ole moninaisten syiden takia yhtäläisiä mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja. Palveluiden heikompaan saavutettavuuteen voivat vaikuttaa esimerkiksi tietokoneen tai älypuhelimien puuttuminen. Kaikilla ei myöskään ole internet-yhteyttä. (Kaihlainen ym. 2021, 1.)

Suuret rakenteelliset muutokset muovaavat parhaillaan yhteiskuntaamme uudelleen, niiden myötä digitalisaatio on noussut yhdeksi yhteiskunnalliseksi puheenaiheeksi (Neittaanmäki ym. 2021, 11). Hallituksen linjaamia rakenteellisia muutoksia ovat muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja julkisen hallinnon tuottavuuden kasvattaminen sekä kustannustehokkuustoimet niin valtion kuin kuntienkin osalta. Julkisen hallinnon tuottavuuden kasvattamisen sekä kustannustehokkuustoimien vaikutuskanavana nähdään digitalisaation hyödyntäminen ja sote-palveluiden kustannustehokkuus toimet. (Valtioneuvosto 2020a, 4.) Digitalisaation ja teknologian kehittyminen sosiaali- ja terveyspalveluissa luovat mahdollisuuksia uudenlaisiin palvelumalleihin sekä toiminnan vaikuttavuuden lisäämiseen. Tämä edistää kokonaiskustannusten hallintaa. (Saranto ym. 2020, 200.)

Mikäli digitaaliset palvelut otettaisiin käyttöön laajamittaisesti, palveluiden saaminen helpottuisi ja nopeutuisi myös niillä alueilla, joilla välimatkat ovat pitkiä tai liikkuminen hankalaa. Asiakkaat ovat oikeutettuja palveluihin huolimatta siitä, missä he asuvat tai millaisessa fyysisessä kunnossa he ovat. (Kauppila ym. 2018, 23–24, 36.) Suomessa on tullut vuonna 2019 voimaan laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta ja sisällön saavutettavuutta. Tällä tavoin laki lisää kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia digitaalisten palveluiden käyttämiseksi. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Saavutettavuus tulee huomioida jo palveluja suunniteltaessa ottamalla huomioon palvelun käyttäjien taidot, vaatimukset sekä mieltymykset. Näin tavoitellaan yhtä palvelua, jota kaikki voivat käyttää. Saavutettavat digitaaliset palvelut toimivat erilaisilla päätteillä ja avustavilla teknologioilla esimerkiksi puheohjauksella tai ruudunlukuohjelmalla (Aluehallintovirasto 2020.) Kehitettäessä

palveluviestintää mukana tulisi olla niin ammattilaisia kuin asiakkaitakin. (Kauppila ym. 2018, 36).

Valtionvarainministeriö on linjannut kaikille hallinnonaloille yhteiset digitalisoinnin periaatteet, joita tulee käyttää kehitettäessä julkisten palveluiden digitalisaatiota (Valtiovarainministeriö 2017a, 1). Valtionvarainministeriön linjaamat digitalisoinnin periaatteet toimivat lähtökohtana sosiaali- ja terveysministeriön omana hallinnon alanaan julkaisemille digitalisaatiolinjauksille. Niissä korostuvat palveluiden asiakaslähtöisyys, helppokäyttöisyys sekä turvallisuus ja tiedon rajapintojen avaaminen niin kansalaisille kuin yrityksille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 6.)

Valtiovarainministeriön linjaamissa periaatteissa nostetaan esiin asiakaslähtöisyys, asiakkaiden tarpeet ja tavoitteet sekä heidän kokemansa epäkohdat palveluja kehitettäessä. Digitalisaation myötä pyritään vähentämään turhaa asiointia ja rakentamaan helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluja. Asiakkaille tuotetaan hyötyä nopeasti, ja palvelu häiriötilanteissa on turvattu. Palveluja kehitetään niin, että palveluiden tuottama tieto siirtyy sujuvasti eri palvelusta toiseen, jolloin asiakkaalta tarvitsee kysyä tietoa vain kerran. Digitalisoinnissa hyödynnetään jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä palveluja ja avataan tiedon rajapintoja kansalaisille ja yrityksille, ellei tietoa ole jostain syystä tarvetta rajata erikseen. Kaikille palveluille nimetään omistaja, joka huolehtii palvelun toiminnasta, dialogista eri tahojen välillä sekä palvelun kehittämisestä ja kehityssuunnasta. (Valtiovarainministeriö 2017a, 1–2.)

Digitaalisella etäpalvelulla tarkoitetaan verkkoyhteyden välityksellä tapahtuvaa palvelua (Valtiovarainministeriö 2015, 16). Erilaisten digitaalisten etäpalveluiden määrä kasvoi hyvin nopeasti COVID-19-pandemian aikana, kun palveluiden saatavuutta pyrittiin turvaamaan (Kaihlainen ym. 2021, 1). Digitaalisen etäpalvelun nimitys voi muuttua sen mukaan, mitä etäpalvelua kulloinkin annetaan, esimerkiksi virtuaalivastaanotto tai video-ohjaus. Yhteistä palveluille kuitenkin on, että ne tuotetaan aina verkkoyhteyttä käyttämällä ja etäpalvelussa asiakasta palvelee aina ihminen. Digitaalista etäpalvelua voidaan tuottaa käyttämällä erilaisia palvelukanavia, joita ovat esimerkiksi kasvokkain tapahtuva kuvayhteys tai pikaviesteihin perustuva chat-kanava. Digitaalisista

etäpalveluratkaisusta puhuttaessa tarkoitetaan sitä teknistä ratkaisua, jolla etäpalveluyhteys rakennetaan. (Valtiovarainministeriö 2015, 16.)

Digitaalinen etäpalvelu on yksi osa monikanavaista palvelumallia. Tehokkuus, laatu ja yhdenmukaisuus ovat avaintekijöitä, kun pyritään tuottamaan palveluja, olivatpa ne sitten perinteistä käyntiasiointia tai kuvayhteydellä tuotettua etäpalvelua. Digitaalinen etäpalvelu ei ole sidoksissa aikaan eikä paikkaan. Näin ollen sitä voidaan antaa ilman fyysistä palvelupistettä. Tämä mahdollistaa vapaamman organisoinnin ja tehokkaamman ajankäytön. (Valtiovarainministeriö 2015, 25–26.)

Kaihlainen ym. (2021, 1–6) ovat selvittäneet haastattelujen avulla haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalisten etäpalvelujen käyttöä ja käytön esteitä sekä palvelujen kehittämiskohteita. Haastateltujen mukaan digitaaliset etäpalvelut ovat hyödyttäneet, mutta myös haastaneet heitä. Hyötyjä on saatu esimerkiksi sosiaalisten suhteiden ylläpitämisestä ja pitkien välimatkojen poistumisesta. Haasteita sen sijaan ovat tuoneet esimerkiksi tekniset haasteet niin laitteiston kuin osaamisen suhteen, vuorovaikutuksen ongelmat ja tietämättömyys palveluista. Jurvansuu ym. (2020, 1) toteavat, että näyttää siltä, että digitaalisten etäpalveluiden avulla on voitu pitää yllä yhteyttä asiakkaisiin, helpottaa yksinäisyyden kokemista, tarjota puuhaa ja ylläpitää arjen rutiineja. He toteavat kuitenkin, että vaikea elämäntilanne sekä laitteiden puuttuminen ja osaamattomuus niiden käyttämisessä ovat voineet syrjäyttää asiakkaat palveluista.

Kaihasen ym. (2021) ja Jurvansuun ym. (2020) lisäksi Salmela & Mämmi-Laukka (2017, 166–168) toteavat sosiaalityön asiakkailla olevan usein heikot valmiudet käyttää digitaalisia etäpalveluita. He ehdottavat ratkaisuksi tähän työntekijöiden vahvan osaamisen digitalisaatiossa ja sähköisissä palveluissa, sillä tällöin heillä on kyky ohjata asiakasta näiden parissa toimimiseen. He myös näkevät digitalisaation keinona täyttää palvelutarpeet, jossa fyysinen kontakti ei onnistu tai ole riittävä syystä tai toisesta. Mikäli digitaaliset etäpalvelut saadaan kehitettyä helposti toteutettaviksi asiakkaille ja työntekijöille, on heidän mielestään mahdollista, että asiakkaiden kynnys olla yhteydessä sosiaalityöntekijään madaltuu ja yhteydenpito lisääntyy.

3.1 Sosiaalisesti kuntouttava ryhmätoiminta digitaalisena etäpalveluna

Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) on lisätty vuonna 2015 määritelmä sosiaalisesta kuntoutuksesta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022). Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään lisäämään toimintakykyä arjessa, vuorovaikutuksessa ja niissä rooleissa, joita kunkin omassa toimintaympäristössä tarvitaan. Kuntoutuminen vahvistaa sosiaalista toimintakykyä, torjuu syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. Tavoitteena on edistää jokaisen yhteiskunnan jäsenen samantyyppisiä mahdollisuuksia integroitua yhteiskuntaan omien kykyjensä ja suoriutumisenensa mahdollistamalla tavalla. Kuntoutuksella voidaan tukea arjen taitojen opettelua, päihteettömyyttä, ryhmässä toimimista tai työelämässä ja opiskelussa tarvittavia asioita. Kuntoutuksen välineitä voivat olla esimerkiksi erilaiset toiminnalliset ryhmät, vertaistuki, työtoiminta tai psykososiaalinen tuki. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 56–57.)

Ryhmään kuulumisen, hyväksyntä ja avautuminen ovat hoidollisia tekijöitä, sen vuoksi jo ryhmään kuulumisen itsessään on kuntouttavaa (Hämäläinen ym. 2017, 211). Ryhmä muodostuu, kun kaksi tai sitä useampi ihminen on keskenään vuorovaikutuksessa. Ryhmän jäsen on tietoinen ryhmään kuulumisestaan ja siitä, että ryhmään kuuluu myös muita jäseniä. Ryhmän jäsen tiedostaa myös ryhmän yhteisen tavoitteen ja sen, miten hänen toimintansa liittyy tavoitteen saavuttamiseen. Ryhmät voidaan jakaa pien- ja suurryhmiin. Pienryhmissä on enimmillään kymmenen jäsentä, joilla kaikilla on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Suurryhmiin kuuluu yli kymmenen jäsentä, jolloin vuorovaikutus jokaisen ryhmän jäsenen välillä hankaloituu. (Kataja ym. 2011, 15.)

Ryhmään kuulumisen tunne ei synny tyhjästä vaan kehittyy ryhmän kehitysvaiheiden sekä siihen kuuluvien jäsenten sosiaalisten taitojen mukaan. Turvallisessa ryhmässä voi jakaa kokemuksia ja tulla kuulluksi. Saatu hyväksyntä ja ymmärrys voivat parhaimmillaan auttaa eroon jopa häpeästä ja syyllisyydestä. Ryhmässä jäsenet voivat jakaa kokemuksiaan ja samaistua muihin samankaltaisissa tilanteissa eläviin. He voivat auttaa toisiaan, mikä antaa elämänhallinnan tunnetta ja löytää toisistaan toivoa omiin tilanteisiinsa. Jäsenet myös jakavat ryhmässä kokemusperäistä tietoa, jota he voivat analysoida ja yhdistää itselleen merkitykselliseksi tiedoksi (Hämäläinen ym. 2017, 211.)

Ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus tavoittelee sosiaalisten suhteiden vahvistumista, osallisuuden lisääntymistä ja vertaistuen saamista tarjoamalla sosiaalisia kontakteja, mahdollisuuksia sosiaalisten taitojen vahvistamiseen ja mielekästä tekemistä. Toiminnalliset menetelmät ja yhdessä tekeminen auttavat osallistujia kehittämään omia taitojaan hyödyntäen tehokkaammin ympäristön tarjoamia mahdollisuuksia. Toiminnallisuus aktivoi osallistujia, ja he voivat alkaa myös toteuttaa toimintaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.)

Kuntouttava ryhmätoiminta ei välttämättä sovi kaikille asiakkaille, kuten akuutista mielenterveysongelmista, esimerkiksi vakavasta masennuksesta tai psykoottisuudesta, kärsiville tai henkilöille, joilla ei ole energiaa kuin arjesta selviytymiseen. Sosiaaliset pelot tai aikaisemmat haavoittavat kokemukset ryhmään osallistumisesta voivat olla esteenä ryhmän kuntouttaville vaikutuksille. Ryhmä voi myös viedä asiakkaan kaiken energian. Näissä tilanteissa asiakas voi hyötyä enemmän yksilötyöskentelystä. (Näkki 2020, 97–98.)

Ajatus siitä, että auttaja ja autettava voivat olla kaukana toisistaan, on syntynyt jo varhain. 1950-luvulla Yhdysvalloissa alettiin lähettää radio-ohjelmia, joissa kuulijat voivat soittaa suorassa lähetyksessä psykiatrille, psykoterapeutille tai psykologille ja keskustella hänen kanssaan. Suomessa lähetettiin vuodesta 1987 ohjelmaa nimeltä Yölinjalla, jossa kuulijat voivat keskustella ongelmistaan psykologi Pekka Saurin kanssa. 1990-luvulla monet keskustelivat ohjelman teemoista ja ihmisten ongelmista internetin IRC-yhteisöpalvelussa. Voi nähdä, että tämä oli ensimmäisiä tapoja toteuttaa ryhmämuotoista etäpalvelua. (Salminen ym. 2016, 11.)

Tutkimuksissa on todettu videovälitteisten etäryhmien olevan yhtä toteuttamiskelpoisia ja tuottavan samankaltaisia tuloksia kuin kasvokkain tapahtuva ryhmätoiminta (Gentry ym. 2019, 327; Kivistö 2021b, 54–55). Gentry ym. (2019, 340) toteavat myös, että osallistujien tyytyväisyys digitaalisiin etäryhmiin on korkea huolimatta tekniikan tuottamista vaikeuksista, ja niillä on osallistujien hyväksyntä.

3.2 Digitaalinen etäryhmätoiminta Essoten päivätoiminnoissa

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden toiminnallinen kuntoutus tarjoaa avopalveluna toiminnallisia terapia- ja kuntoutuspalveluja. Palveluja ovat mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden päivätoiminta, kotikuntoutus, liikunnan ohjaus, kuvataide-, musiikki-, fysio- ja toimintaterapiapalvelut sekä sosiaalihuollollinen työtoiminta. Toiminnallisen kuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan oman toimintakyvyn, itseluottamuksen ja erilaisten taitojen vahvistaminen tukemalla ja kannustamalla häntä käyttämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan. (Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä 2016b.)

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden päivätoiminnot tukevat asiakkaiden kuntoutumista ja arjessa selviytymistä järjestämällä muun muassa erilaisia keskusteluryhmiä, toiminnallisia ryhmiä, retkiä ja palveluohjausta. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden elämänlaatua ja lisätä vertaisuuden sekä sosiaalisen tuen kokemuksia. Päivätoiminnoissa pyritään myös tukemaan päihteettömyyttä ja ehkäisemään syrjäytymistä, antamaan virikkeitä ja auttamaan päivärhythmin ylläpitämisessä. (Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä 2017b; Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä 2017c.)

Vanhus- ja vammaispalveluiden kuntouttavaan päivätoimintaan sisältyvät kuntouttava, toimintakykyä ja elämänlaatua vahvistava ryhmätoiminta sekä yksilöllisesti sovitut kuljetus-, ateriat- ja hygieniapalvelut. Toiminta tukee asiakkaiden arjesta suoriutumista ja omaishoitajien jaksamista. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllinen hoitosuunnitelma, jossa määritellään päivätoiminnan tavoitteet. (Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä, 2017a.)

Essoten mielenterveys- ja päihdetyön sekä vammais- ja vanhuspalveluiden päivätoiminnot järjestävät ryhmätoimintaa fyysisesti päivätoimintapaikkojen tiloissa, digitaalisena etäpalveluna Microsoft Teams -sovelluksen ja Videovisitalustan kautta sekä hybridiryhmissä. Hybridiryhmällä tarkoitetaan tässä yhteydessä fyysisesti päivätoimintapaikoissa järjestettävien ryhmien ja digitaalisena etäpalveluna järjestettävien ryhmien yhdistämistä. Tällöin osa asiakkaista on ryhmässä paikalla päivätoimintapaikoissa ja osa asiakkaista osallistuu etänä

verkkoyhteyden välityksellä tai eri ryhmät voivat olla paikalla päivätoimintapaikoissa ja osallistua toimintaan yhdessä verkkoyhteydellä. (Kivistö 2021a.) Tässä opinnäytetyössä käsitellään hybridiryhmiä osana digitaalisina etäpalveluina järjestettäviä etäryhmiä.

Päivätoiminnot järjestävät muun muassa seuraavanlaisia ryhmätoimintoja digitaalisena etäpalveluna: päivätoiminnan ohjaajien pitämät aivojumppa, bingo ja keskusteluryhmät sekä fysioterapeutin pitämä jumppa. Lisäksi päivätoiminnot voivat järjestää erilaisia ryhmiä digitaalisena etäpalveluna yhteistyössä järjestötoimijoiden kanssa. Ryhmiä järjestetään säännöllisesti kerran viikossa ja ne ovat kestoltaan noin 60 minuuttia, niiden kesto voi kuitenkin vaihdella ohjelman mukaan. Kevyissä toiminnallisissa ryhmissä, kuten bingo voidaan ryhmä järjestää suurryhmänä. Tällöin asiakasmääriä ei tarvitse rajoittaa ja ryhmiin voi osallistua kymmeniä osallistujia kerrallaan. Ryhmät, joissa ohjaaja on enemmän läsnä ja asiakkaat ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään, järjestetään pienryhminä. Tällöin osallistujamäärä on rajoitetumpi, noin kymmenen henkilöä. (Kivistö 2021a.)

Digitaalisissa etäryhmissä ohjaajan ja ryhmäläisten roolit ja vastuut muodostuvat pääosin kuten missä tahansa muussakin ryhmätoiminnassa. Ryhmän tekninen toteuttaminen tuo kuitenkin ryhmään omat vivahteensa. Ryhmän ohjaajan tulee varmistaa, että ryhmän sisältö voidaan toteuttaa teknisesti ja laitteet ovat lähettävässä päässä toimintakunnossa. Asiakkaiden vastuulla on heidän omien laitteidensa toimintakunto. Osalla digitaaliin etäryhmiin osallistujista on käytössään omat laitteet ja osa on voinut lainata laitteensa päivätoiminnan sekä aikuissosiaalityön kautta. Sekä omien laitteiden että lainalaitteiden käyttäjät ovat voineet saada opastusta ja tukea laitteiden käyttämiseen Psykososiaalinen tuki Covid 19-riskiryhmille-hankkeen ja myöhemmin Vaikuttava etäpalveluohjauksen toimintamalli -pilotti hankkeen hanketyöntekijältä. (Kivistö 2021a.)

3.3 Osallisuus ja digiosallisuus palveluissa

Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkaiden osallistaminen digitaalisia etäpalveluja kehitettäessä on kannatettavaa. Työntekijöiden ja asiakkaiden

yhdistäessä voimansa palveluista voidaan saada toimivia. Lisäksi niiden käytettävyys ja ymmärrettävyys paranevat. (Kaihlainen ym. 2021, 6; Karppi & Koroma 2021, 87; Kivistö 2020, 45; Kujala 2018, 332.)

Isola ym. (2017, 23–29) esittävät osallisuuden koostuvan kolmesta osatekijästä. Ensimmäinen osatekijä on osallisuus omaan elämään. Osallisuutta omaan elämään voidaan lisätä mahdollistamalla sellaiseen toimintaan osallistuminen, jossa on mahdollista synnyttää kontakteja toisiin ihmisiin. Osatekijän toteutumisen kannalta ovat tärkeitä myös henkilön autonomia, toimintaympäristön ymmärrettävyys sekä elämän ennakoitavuus ja hallittavuus sekä kohtuullinen toimeentulo. Yhteiskunnan digitalisoitumisen myötä osallisuus toteutuu entistä useammin sähköisesti (Stt info 2021).

Toisena osallisuuden osatekijänä on osallisuus vaikuttamisprosesseihin palveluissa, omassa lähipiirissä ja elinympäristössä sekä yhteiskunnassa. Ihmisellä on oltava ymmärrys omista voimavaroistaan ja tarpeistaan, jotta hän voi olla osallinen omaan elämäänsä. Niin aineellisten kuin aineettomienkin tarpeiden on oltava tyydytettyjä osallisuuden toteutumiseksi. Näitä tarpeita voivat olla esimerkiksi ravinto tai luottamus toisiin. Osallisuus on myös liittymistä sellaisiin vaikuttamisprosesseihin, joissa käsitellään resurssien jakamista, arvoja ja merkityksiä. (Isola ym. 2017, 23–29.) Hänninen ym. (2021, 8, 41) katsovat, että digiosallisuuden voidaan todeta olevan osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. He määrittelevät digiosallisuuden kansalaisten näkökulmasta seuraavasti: ”Digiosallisuus tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön/yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla.”

Kolmantena osatekijänä on paikallinen osallisuus. Paikallista osallisuutta voidaan vahvistaa rakentamalla tiloja ja mahdollistamalla toimintaa sekä sellaisten tilanteiden syntymistä, missä ihmisellä on tilaisuus oman osaamisensa näyttämiseen, yhteiseen hyvään panostamiseen ja käytettäviin resursseihin vaikuttamiseen. (Isola ym. 2017, 38.) Suunniteltaessa palveluja on otettava huomioon digiosallisuuden osa-alueet, jotta osallisuus voisi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla. Nämä osa-alueet ovat infrastruktuuri ja teknologiset väli-

neet, palveluiden saavutettavuus, palveluiden turvallisuus ja luotettavuus, palvelun käyttäjän osaaminen, taidot ja mahdollisuus digitukeen, palveluiden käytettävyys sekä niiden käyttäminen ja hyödyt. (Hänninen ym. 2021, 41.)

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelun käyttäjien aktiivista osallistumisesta palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen sekä arviointiin. Yleispätevää määritelmää asiakasosallisuudesta ei ole tällä hetkellä olemassa, vaan asiakasosallisuutta määritellään monesti tilanteen, tarkoituksen tai ympäristön tarpeiden mukaisesti. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2.) Asiakasosallisuutta edistämällä voidaan luoda tasa-arvoisempaa yhteiskuntaa niin, että kaikki saavat mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa (Työterveyslaitos s.a.).

Monet lait määrittelevät asiakkaan asemaa ja oikeuksia suhteessa osallisuuteen (Leermann & Hämäläinen 2016, 587). Esimerkiksi perustuslaki (11.6.1999/731) määrittelee yksilön osallistumisoikeuksia. Kuntalaki (10.4.2015/410) määrittää kuntalaisten ja palvelunkäyttäjien oikeuksista vaikuttaa monipuolisia kanavia pitkin kunnan toimintaan. Sosiaalihuoltolaissa veloitetaan järjestämään sosiaalipalveluja muun muassa osallisuuden edistämiseksi. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) velvoittaa ottamaan asiakkaan mukaan hänen palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palveluja voidaan kehittää toimiviksi hyödyntämällä asiakasosallisuutta. Ammatillaiset oppivat ymmärtämään asiakkaita paremmin kuuntelemalla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä. Näin voidaan kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaisia palveluja. (Työterveyslaitos s.a.) Asiakasosallisuudesta voidaan erottaa palvelujärjestelmässä neljä eri luokkaa, joissa asiakkaan osallisuusaste nousee asteittain. Ensimmäisessä luokassa asiakas on tiedonantaja, joka antaa asiakaspalautetta. Tällä asteella asiakas osallistuu, mutta taso ei kuitenkaan yllä varsinaiseen asiakasosallisuuteen. Toinen luokka on asiakasosallisuuden perusaste, jolloin asiakas on osallisena palvelussa eli hänen roolinsa on suurempi kuin palautteen antajana. Kolmannessa luokassa asiakas on vaikuttaja ja laadunkehittäjä. Neljännessä luokassa, joka on korkein asiakasosallisuuden taso, asiakas nähdään johtajana, ja hän määrittelee palvelun kehykset. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3–4.)

Tämän lisäksi voidaan määritellä asiakasosallisuuden taso, joka on jaettavissa kahteen ulottuvuuteen. Toisessa ulottuvuudessa asiakas osallistuu vain omien palveluidensa suunnitteluun, ja toisessa asiakkaan osallisuus palveluiden suunnittelussa on laajentunut koskemaan palveluiden suunnittelua yleisesti. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3–4.)

Asiakasosallisuus voidaan nähdä itsenäisenä tavoitteena tai yhtenä keinona vaikuttaa palveluihin. Asiakasosallisuudella voidaan tavoitella esimerkiksi palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä, ja toisaalta asiakasosallisuus voi olla keino kehittää palvelun laatua ja tehokkuutta. Asiakasosallisuuden lisäämistä palveluissa voidaan perustella monesta lähtökohdasta. Asiakasosallisuuden myötä järjestelmän hyväksyttävyyttä lisääntyy. Asiakkaiden osallistaminen lisää heidän voimaantumistaan ja itseluottamustaan sekä opettaa heitä demokratiaan. (Leemann & Hämäläinen 2015, 6.) Lisäksi kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen sekä osallisuus päätösten tekemisessä sitouttavat asiakkaita palvelusuunnitelmiin, mikä lisää palveluiden vaikuttavuutta (Työterveyslaitos s.a.).

Asiakkaan ollessa osallinen palveluiden suunnittelussa hänen roolinsa palveluissa vahvistuu ja osallisuuden kokemuksensa lisääntyy. Myös vaikuttaminen, yhteistoiminta ja kumppanuus ovat läsnä asiakasosallisuudesta puhuttaessa. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587.) Kehittämällä palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa voidaan varmistaa, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin (Isola ym. 2017, 32).

Työntekijöiden osallistamisella tavoitellaan ideoita, jotka vievät kehitettävää prosessia eteenpäin. Osallistaminen sitouttaa idean toteuttamiseen ja innostaa työntekijöitä kehittämään ideaa eteenpäin. Osallistamisen perusidea on, että sitoutumista voi syntyä vain osallistumisen kautta. (Otollinen 2016, 89–94.) Järvinen (2020, 195) kirjoittaa, että on olennaista ottaa työntekijät mukaan toiminnan kehittämiseen. Työntekijöillä on paras näkemys arkisista haasteista, muutostarpeista sekä niistä odotuksista, joita asiakkailla on toiminnan suhteen. Heillä on myös näkemys siitä, miten näihin voidaan vastata. On myös psykologisesti tärkeää kuulla työntekijöitä sekä luoda heille vaikutusmahdollisuuksia, jolloin myös sitoutumisen aste kasvaa.

Ilmakangas ja Takamäki (2019, 29) kirjoittavat tulosten olevan sitä parempia, mitä useampi henkilö niitä on tekemässä. Työntekijöillä voi olla tietoja ja taitoja, jotka ovat jääneet tunnistamatta tai joita ei ole osattu hyödyntää. Innostavan yhteistoimimisen ilmapiirin luominen ja työntekijöiden mukaan ottaminen organisaation kehittämiseen ovat edellytyksiä organisaatiossa, jossa työntekijät halutaan nähdä tärkeänä voimavarana. Työntekijöiden osallistaminen vähentää muutosvastarintaa, lievittää epävarmuutta ja pelkoja sekä lisää luottamusta organisaatiota kohtaan.

Osallistaminen voidaan jakaa viiteen eri tasoon. Ensimmäisellä tasolla johto tekee päätökset ja ne tuodaan työntekijöille tiedoksi käskyinä. Toisella tasolla työntekijöitä kuullaan ja he tuovat epäkohtia näkyviin. Työntekijät eivät kuitenkaan voi vaikuttaa asioihin. Kolmannella tasolla työntekijöitä otetaan mukaan kehittämistyöhön esimerkiksi työpajoissa. Työntekijöitä kuullaan, ja he voivat osallistua, mutta johto tekee päätökset niiden ideoiden perusteella, jotka tukevat johdon omaa käsitystä. Neljännellä tasolla työn kehittäminen on organisointua ja systemaattista. Työntekijöitä osallistetaan kehittämiseen ja suunnitteluun hyödyntäen heille kertynyttä hiljaista tietoa. Työntekijät tuovat avoimesti esiin mielipiteitään, ja ne vaikuttavat tehtyihin päätöksiin. Viidennellä tasolla organisaatiota kehitetään yhdessä yhteisöllisen organisaatiokulttuurin innostamana. Työntekijöillä on paljon vaikuttamismahdollisuuksia, valtaa ja vastuuta. Lisäksi he ovat itseohjautuvia sekä innostuneita. Kehittyminen on jatkuvaa sekä yksilö- että organisaatiotasolla. (Ilmakangas & Takamäki 2019.)

3.4 Aikaisempia kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisten etäpalveluiden kehittämisestä sosiaali- ja terveysalalla

Aikaisempien tutkimusten mukaan digitaalisten etäpalveluiden toimivuuteen vaikuttavat olennaisesti toimiva tekniikka, ohjelmistot ja välineet (Laukka ym. 2021, 58; Kaihlanen ym. 2021, 1; Koivisto ym. 2019, 190; Jurvansuu ym. 2020, 7). Laukka ym. (2021, 59) kuvaavat tutkimuksessaan digitaalisen etäasioinnin merkittävimmiksi esteiksi riittämättömän välineistön, toimimattomat ohjelmat sekä ongelmat yhteyksissä. Toisaalta riittävän välineistön koettiin tutkimuksessa edistävän asiointia digitaalisissa etäpalveluissa.

Jurvansuu ym. (2020, 7) mukaan asiakkaiden osaamattomuus digitaalisissa asioissa oli suurin syy siihen, miksi he jäivät pois palveluiden piiristä. Heidän mukaansa verkkoympäristöt ovat monelle tuntemattomia ja uusien taitojen opettelemiseen on korkea kynnys. Kivistö (2020, 45) tunnisti tutkimuksessaan yhdeksi digitaalisten etäpalvelujen edellytykseksi teknisen tuen saamisen. Koi-visto ym. (2019, 183) puolestaan tuovat tutkimuksessaan esille ammattilaisten kokevan teknologian käyttöön liittyvät ongelmat digitaalisissa etäpalveluissa kielteisinä. Toisaalta tutkimus osoittaa teknologian sujuvoittaneen ammattilais-ten työtä. Ammattilaiset ovat kokeneet myönteisenä lisäksi palvelun saatavuuden parantumisen ja tiedonvälityksen tehostumisen teknologian myötä.

Jurvansuu ym. (2020, 4) ovat tutkimuksessaan todenneet verkossa toimivien ryhmien ja kohtaamispaikkojen lievittäneen asiakkaiden yksinäisyyttä. Asiakkaat ovat korostaneet, että erään heidän tutkimuksessaan haasteleman henki-lön mukaan ryhmässä tapahtuvan kohtaamisen merkitystä. Merkitykselliseksi koettiin myös, että ryhmässä oli aikaa keskustella ja vain olla läsnä. Myös Strand ym. (2017, 10) katsovat kartoittavan kirjallisuuskatsauksensa osoitta-van osallisuuden voivan lisääntyä, kun asiakkailla on mahdollisuus verkostoi-tua vertaisiin sähköisesti. Asiakkaat toivoivat ammattilaisten panostavan etänä toteutettaviin ryhmänohjaustilanteisiin niin, että ohjaus olisi toimivaa ja kaikki saisivat mahdollisuuden keskusteluun osallistumiseen (Kaihlanen ym. 2021, 5).

Kaihlasen ym. (2021, 4–5) tutkimuksen mukaan etänä toteutettua vuorovaiku-tusta ei koettu yhtä hyväksi kuin kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus koettiin. Kivistön (2020, 45) tutkimuksen mukaan vuorovaikutuksen toteutuminen on yksi sähköisten palvelujen onnistumisen edellytys. Kaihlasan ym. (2021, 4–5) tutkimuksessa haastatellut mielenterveyskuntoutujat olivat kokeneet lämmön ja aitouden puutteen olevan suuri haaste digitaalisena etäpalveluna toteutetta-vassa vuorovaikutuksessa. Myös muut asiakasryhmät olivat kokeneet digitaa-listen etäpalveluiden hankaloittavan vuorovaikutusta. Videopuheluiden koettiin kuitenkin auttavan digitaalisten etäpalvelujen vuorovaikutuksellisuuden lisää-misessä, koska videossa välittyivät ilmeet ja eleet. Gentry ym. (2019, 327) ovat todenneet tutkimuksessaan videovälitteisten etäryhmien olevan aivan yhtä toteuttamiskelpoisia ja tuottavan samankaltaisia tuloksia kuin kasvokkain tapahtuva ryhmätoiminta.

Kaihlasan ym. (2021, 6) tutkimuksessa haastatellut asiakasryhmät nostivat digitaalisten etäpalveluiden kehittämiskohteiksi käytettävyyden ja toimivuuden, palveluiden alustojen tulee olla helppokäyttöisiä ja selkokielisiä. Kivistö (2020, 45) tutkimuksen mukaan digitaalisten etäpalveluiden järjestämisen lähtökohtia ovat tietoperusteisuus, tilannesidonnaiset toimintakäytännöt, mahdollisuus ammatilliseen tukeen ja palveluiden henkilökohtaisuus sekä asiakaslähtöisyys teknologian lisäksi myös toimintatavoissa. Palveluiden sisältöjen ymmärrettävyyttä voidaan parantaa testaamalla niitä palvelun käyttäjien kanssa (Kujala ym. 2018, 232). Kivistön (2020, 45) mukaan useat tutkimukset (Stand ym. 2017; Buckingham ym. 2015; Forchuk ym. 2016; Williams 2019, 12) ovat osoittaneet, että ammattilaisten ja palvelun käyttäjien on yhdistettävä voimansa digitaalisten etäpalveluiden kehittämisessä. Kaihlanen ym. (2021, 6) toteavat, että kehitettäessä digitaalisten etäpalvelujen ominaisuuksia ja toiminnallisuutta tulevaisuudessa on tärkeää osallistaa kehittämistyöhön eri asiakasryhmiä.

Digitaalisten etäpalveluiden onnistumisen kannalta vapaaehtoisuus palvelun käyttämisessä voi olla merkittävä tekijä. Niitä tulee tarjota vaihtoehtona kasvokkain tapahtuvien palveluiden ohessa, ei korvaavana palveluna. Digitaaliset etäpalvelut eivät mahdollisesti sovi kaikille monista syistä, esimerkiksi ahdistuneisuudesta johtuen. (Dear ym. 2015, 575.)

4 TIEJOHTAMINEN OSANA DIGITAALISIA ETÄPALVELUITA

Tietojohtamisen käsitteelle ei ole muodostunut täsmällistä määritelmää. Tietojohtaminen pitää sisällään kaksi sanaa: tieto ja johtaminen. Perinteisessä tietoteoreettisessa filosofiassa tieto määritellään todeksi, sellaiseksi käsitykseksi, joka on hyvin perusteltu. Johtaminen taas tarkoittaa asioiden hallitsemista ja järjestämistä, jonka avulla pyritään tehokkuuteen, tuloksellisuuteen, parempaan resurssien hallintaan sekä työn tasaiseen jakautumiseen. (Lönqvist 2008, 13.) Kososen (2019, 3) mukaan tiedolla johtaminen on systemaattisesti analysoidun tiedon hyödyntämistä päätöksenteon tukena. Klemola ym. (2014, 11) määrittelevät käsikirjassaan tietojohtamisen tiedon keräämisen, jalostamisen ja hyödyntämisen prosesseiksi ja käytänteiksi, niin organisaation sisällä

kuin viestinnässä toisten organisaatioiden kanssa. Jalostetusta tiedosta pyritään synnyttämään arvoa ja sitä hyödynnetään päätöksen teossa.

Tietojohtamista tarvitaan työn sujuvuuden ja organisaation suorituskyvyn edistämiseen (Laihonen 2013, 10). Jalonen (2008, 112) esittää, että julkishallinnossa on panostettava toimintamalleihin, jotka perustuvat viestintäteknologiaan tiedon hankinnassa, säilytyksessä, organisoinnissa ja levityksessä. Näiden tulee rakenteiltaan tukea hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä ja edistää sellaisen vuorovaikutuksen syntymistä, joka synnyttää kollektiivista tiedon käsittelyä. Tavoitteen toteutumista on mahdollista helpottaa ajasta ja paikasta riippumattoman osallistumisen mahdollistavilla virtuaalisilla ympäristöillä. Keskeistä on, että tiedon lisäksi tarvitaan sellaisia välineitä, jotka mahdollistavat yhteisien merkityksien ja tulkintojen syntymisen.

Tietojohtamisen avulla voidaan tarjota johdolle ajantasaista ja oikeaa tietoa. Tietoa jalostamalla saadaan käyttöön tulevaisuuteen katsovaa kokonaisvaltaista tietoa päätösten tueksi sekä niiden vaikutusten seuraamiseksi. (Klemola 2014, 13.) Osaavalla tietojohtamisella on mahdollista lisätä laatua, tuottavuutta, vaikuttavuutta sekä tunnettavuutta. Julkisella sektorilla tietojohtamisella saavutettaviin etuihin voivat lukeutua myös ennakoitavuus, toimenpiteiden kohdentaminen ja onnistumisen seuranta. (Karhula 2011, 2.) Parantamalla tietoresurssien hallintaa organisaatiossa voidaan pyrkiä kasvattamaan toiminnan tehokkuutta sekä lisätä asiakasarvoa, eli kasvattaa asiakkaan kokemusta palvelun hyödystä (Laihonen 2013, 13).

Tietojohtamisesta voidaan erottaa tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen. Tiedon johtaminen koostuu uuden tiedon luomisesta, tiedon varastoinnista ja tietovirtojen hallinnasta, kun taas tiedolla johtaminen koostuu enemmänkin tiedon jalostamisen ja hyödyntämisen toimintatavoista. (Leskelä ym. 2019, 15.) Kososen (2019, 3) mukaan tiedolla johtamiseen kuuluvat niin tiedon tuottaminen, hallinta, säilyttäminen sekä analyysi kuin tiedonhyödyntäminenkin. Tuotettua tietoa analysoidaan systemaattisesti, jotta sitä voidaan hyödyntää päätöksen teossa. Jotta tiedolla johtamisessa voidaan onnistua, tarvitaan kokonaisuuden hallintaa. Tiedon tuottamisen, hallinnan, säilyttämisen ja analysoinnin lisäksi tarvitaan taitoa tiedon hyödyntämiseen. Tiedon hyödyntämisessä

ovat avain asemassa ihmiset ja heidän kykynsä, mahdollisuutensa ja motivaationsa käyttää tietoa päätöksen teon tukena.

Useat tutkimukset osoittavat johtajien olevan merkittävässä asemassa teknisten ratkaisujen käyttöönotossa ja he voivan suhtautumisellaan vaikuttaa myönteisesti siihen, miten teknologian käyttämiseen suhtaudutaan organisaatiossa. Tämä koskee myös digitaalisia etäpalveluita (Karppi & Koroma 2021, 87; Ingebrigtsen ym. 2014, 402; Kujala ym. 2018, 232–233.) Digitaalisia etäpalveluita käyttöönotettaessa on huolehdittava, että johdon visio on selkeä ja ymmärrettävästi informoitu. Johdon epäselvä visio voi aiheuttaa työntekijöissä epätietoisuutta siitä, kannattaako uusien työtapojen opetteluun käyttää resursseja ja hidastaa digitaalisten etäpalveluiden käyttöönottoa. (Karppi & Koroma 2021, 87.)

Laukka ym. (2021, 51) ovat tutkimuksessaan todenneet johtajilla olevan kokemuksia siitä, että ammattilaisten ja asiakkaiden myönteinen asenne ja myönteiset kokemukset lisäsivät digitaalisten etäpalveluiden käyttöä. Asianmukaisella koulutuksella voidaan auttaa uusien tietojen, taitojen ja asenteiden syntymistä, kun otetaan käyttöön uusia työtapoja. Työntekijöiden koulutuksen ei tule painottua pelkästään tekniikan hallintaan vaan käsitellä myös keinoja sopeutua uudenslaisiin työmenetelmiin ja vanhojen työmenetelmien sekä uusien työmenetelmien yhteensovittamiseen. Koulutuksen tulee sisältää myös turvallisuusnäkökohdat ja käytännön läheistä koulutusta siitä, miten asiakas tulisi kohdata digitaalisessa etäpalvelussa. (Veslemoy & Wiig 2017, 1–8.) Kaihlasan ym. (2021, 4) tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat kokivat tietotekniikkaan liittyvän koulutuksen, riittävän digituen ja palveluista tiedottamisen kohderyhmille sopivissa palveluissa hyödyntävän palveluihin osallistumista.

Valtioneuvoston (2020b) mukaan toimivat ja laadukkaat palvelut turvataan sote-uudistuksessa tietojohdamisen avulla. Tarkoitus on tuottaa yhdenmukaista ja eri alueiden välillä vertailtavaa tietoa yhdenvertaisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen varmistamiseksi. Etelä-Savossa, kuten muidenkin tulevien maakuntien alueella on DigiFinland tehnyt yhtenäiset tietojohdamisen nykytilan arvioinnit sekä rakenteeltaan yhdenmukaiset kehittämissuunnitelmat. Etelä-Savon hyvinvointialueen tietojohdamisen kehittämisen tavoitteena on

luoda palvelukokonaisuus, joka on ennakoiva, oikein kohdennettu, oikea aikainen, vaikuttava ja kustannustehokas. (Sote-uudistus Etelä-Savon hyvinvointialue 2020.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia laadullisin menetelmin Essoten asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitaalisena etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta sekä heidän näkemyksiään siitä, miten digitaalista etäryhmätoimintaa voitaisiin kehittää. Tarkoituksena oli lisäksi muodostaa saadun aineiston pohjalta kehittämissuhteita Essoten digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseksi.

Tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista digitaalisen etäryhmätoiminnan suhteen sekä tutkia, kuinka he haluaisivat kehittää toimintaa. Lisäksi tavoitteena oli vaikuttaa digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseen luomalla kehitysehdotuksia digitaalisten etäryhmien parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille.

Kehittämissuhteiden tuli olla konkreettisia ja realistisia, ja niiden käyttöön ottamisen tuli olla mahdollista. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet määriteltiin opinnäytetyöntekijän toimesta ja käytiin läpi kehitystyöryhmässä.

Tutkimuskysymykset olivat

- 1) Millaisia kokemuksia asiakkailla/työntekijöillä on digitaalisesta etäryhmätyöskentelystä?
- 2) Miten Essoten digitaalista etäryhmätoimintaa voidaan kehittää?

6 BIKVA-MALLI LÄHESTYMISTAPANA

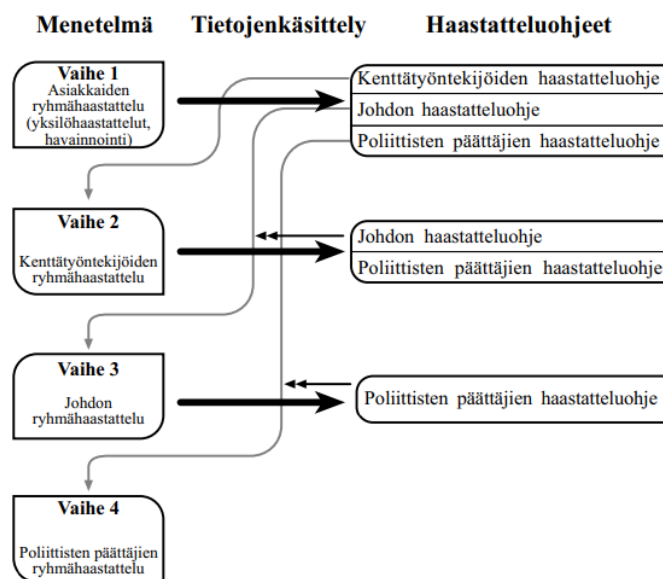
Bikva-menetelmän on kehittänyt tanskalainen Krogstrup, ja se on pilotoitu Suomeen vuosina 2004–2006 (Hänninen ym. 2007, 5). Lyhenne Bikva juontuu tanskan kielestä ja tarkoittaa suomeksi ”asiakkaiden osallisuus laadun varmistajana” (Krogstrup 2004, 7). Bikva-malli luotiin tarpeeseen osallistaa asiakkaita arviointeihin sosiaali- ja terveysaloilla (Krogstrup 1997, 205). Se on kvalitatiivinen menetelmä, jonka avulla on mahdollista perehtyä syvällisesti käsiteltyyn

asiaan. Mallin avulla voidaan hankkia tietoa asiakkaiden omasta tulkinnasta koskien heidän käyttämiään palvelukokonaisuuksia ja asioista, joita he pitävät tärkeimpinä kehittämiskohteina. (Hänninen ym. 2007, 15.)

Bikva-mallin avulla voidaan joko arvioida perustoimintaa tai sitä voidaan käyttää kehittämistoiminnassa (Koivisto 2007, 45). Ajatuksena on, että asiakkailla on tietoa, jota voidaan käyttää kehittämistyössä, ja asiakkaat voivat toimia oppimisen käynnistäjinä (Krogstrup 2004, 7). Bikva-mallissa tavoitellaan oppimista ja kehittymistä. Oppimis- ja kehitymisprosessi suunnataan alhaalta ylöspäin. Prosessissa opitaan uutta ja odotuksena on arvioitavien työskentelymenetelmien kehittyminen. (Krogstrup 1997, 205.)

Jotta Bikva-malli voidaan toteuttaa, on suoritettava tiettyjä valmisteluja. Valmisteluissa valitaan arvioitava kohde tai tietyt toiminnot joltakin alueelta. Lisäksi valitaan arviointiin osallistuvat yksiköt. Ennakkoon on mietittävä vastuuhenkilö arvioinnin ja yhteydenpidon osalta. Lisäksi on mietittävä, miten mukaan valikoituihin yksiköihin ollaan yhteydessä ja mikä on prosessin aikataulu. Arvioinnin tekemisestä ilmoitetaan siihen osallistuville joko kirjallisesti tai suullisesti. (Krogstrup 2004, 17.) Kun arvioinnista tiedotetaan selkeästi, antaa se eettisen perustan arvioinnille (Hänninen 2007, 13).

Bikva-malli koostuu pääasiallisesti neljästä eri vaiheesta. Jokainen näistä neljästä vaiheesta voidaan toteuttaa samanlaisen toimintatavan mukaisesti. Bikva-mallissa on yleistä kerätä tietoa ryhmähaastatteluiden avulla, vaikkakaan niiden käyttäminen ei ole välttämätöntä. Bikva-arviointiprosessiin valitaan sidosryhmät eli ryhmät, jotka osallistuvat prosessiin, minkä jälkeen haastatteluista sovitaan ja tiedotetaan. Ryhmähaastattelut toteutetaan, ja sen jälkeen niitä käsitellään ja systematisoidaan. Lopuksi laaditaan vielä haastatteluhje seuraavaa sidosryhmää varten. (Krogstrup 2004, 11–16.) Haastattelijan tulisi olla haastateltaville tuntematon ja mahdollisimman neutraali. Hänen tehtävänä on prosessissa toimia ajatuksien ja ideoiden välittäjänä. Neutraaliuden pyrkimyksestään huolimatta haastattelija vaikuttaa aina väistämättä prosessin kulkuun, esimerkiksi muokatessaan tietoa haastattelujen välissä ja niiden lopuksi. (Koivisto 2007, 47.)



Kuva 1. Bikva-malli (Krogstrup 2004)

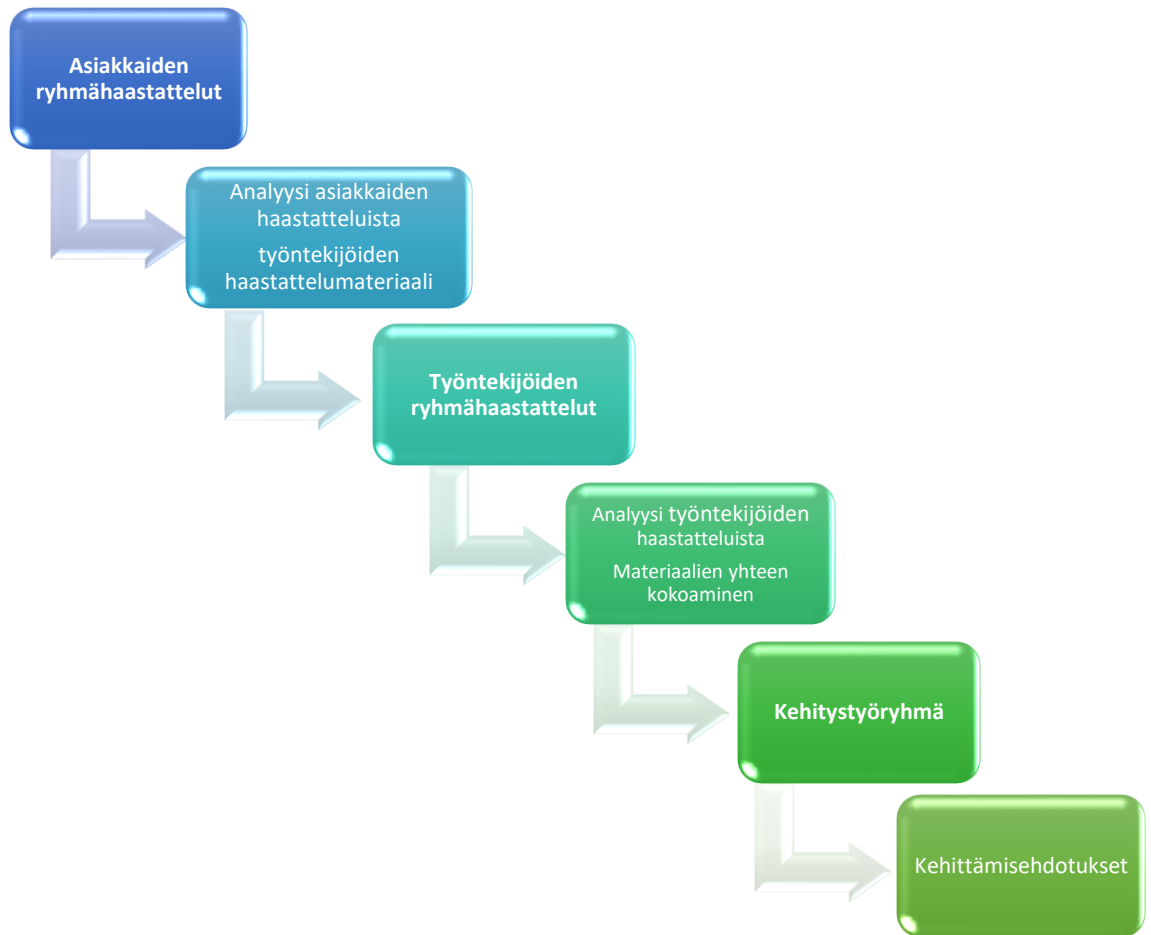
Kuvasta 1 voidaan huomata, että Bikva-mallin ensimmäinen vaihe on asiakkaiden ryhmähaastattelu. Haastattelussa saadaan tietoa asiakkaiden kokemuksista ja henkilökohtaisia näkemyksiä palvelun laadusta (Krogstrup 2004, 11–15). Koiviston (2007, 47) mukaan asiakkaat laskevat haastattelussa liikkeelle omia kokemuksiaan, arvojaan ja näkemyksiään. Heitä on hyvä kannustaa osalistumaan haastatteluun aktiivisesti. Asiakkaat tulee nähdä kumppaneina, jotka osallistuvat aktiivisesti kehittämiseen ja arviointiin. Heiltä saatava aineisto muodostaa pohjan muiden haastattelu ryhmien haastatteluille. Asiakkailta tulleita ideoita voidaan käyttää sellaisenaan tai niitä voidaan muokata.

Ryhmähaastatteluissa asiakkaille tehdään avoimia ja johdattelemattomia kysymyksiä. Tarpeen vaatiessa haastatteluja voidaan tehdä useita. Ne voidaan joko nauhoittaa tai vaihtoehtoisesti niistä voidaan kirjoittaa tiivistelmä. Tavoitteena on antaa asiakkaiden valita itse näkökulma, josta he haluavat käsitellä aihetta. Tarvittaessa, mikäli asiakas ei halua tai voi osallistua ryhmähaastatteluun voidaan käyttää muuta menetelmää, esimerkiksi yksilöhaastattelua. Huomattavaa on, että asiakkaat ilmaisevat kokemustaan eikä heidän kertomansa näin ollen ole koko totuus. Lisäksi asiakkaiden huomioiminen on yksi osa kaikista seikoista, joita tulee huomioida yksilön ja yhteisön eduista huolehdittaessa. Näin ollen ei tule olettaa asiakkaiden tarpeiden täyttämisen olevan ainoa tavoite. (Krogstrup 2004, 18.)

Haastattelusta kerätyt tiedot käsitellään ja järjestetään, jotta niitä voidaan hyödyntää muissa haastatteluissa. Kaikkien sidosryhmien tulee saada käyttöönsä kaikki tiedot. Tärkeää on esittää tiedot niille sidosryhmille, jotka voivat vaikuttaa työhön sekä prosessin tarkoituksen mukainen eteneminen. Tiedon tulee hyödyntää oppimista ja kehittymistä. (Krogstrup 2004, 19–20.)

Toinen vaihe on kenttätöntekijöiden ryhmähaastattelu, jonka aikana työntekijät pohtivat asiakkaiden antamaa palautetta ja omaa toimintaansa. Vaihe toteutetaan suurelta osin samalla tavalla kuin asiakkaiden ryhmähaastattelu. Erona kuitenkin on, että avoimen haastattelun sijasta käytetään asiakashaastattelusta saadun tiedon pohjalta laadittua haastatteluohjetta. Työntekijät valitaan mukaan haastatteluun asiayhteyden ja haastateltavan yksikön mukaan sekä sen mukaan, miten tärkeiksi asiakkaat näkevät heidät. Työntekijöille kerrotaan arvioinnin toteuttamisesta ja sen tavoitteista. Heiltä pyydetään suostumus osallistumiseen ja heille ilmoitetaan kirjallisesti haastattelun ajankohta ja paikka. Haastattelun jälkeen saatu aineisto käsitellään johtajien haastattelua varten. (Krogstrup 2004, 21.)

Kolmannessa vaiheessa toteutettava johtajien haastattelu toteutetaan kuten aiemmatkin haastattelut. Kahden edellisen vaiheen palautteet esitellään mukaan valitulle johdolle ja pohditaan syitä saatuihin palautteisiin. Johtajat valitaan mukaan käsiteltävien asioiden mukaisesti. Heiltä odotetaan sitoutumista. (Krogstrup 2004, 22.) Työntekijöiltä ja johtajilta vaaditaan halua kuunnella asiakkaita ja sitoutua prosessiin niin etteivät asiakkaiden ajatukset tule sivutehtäviksi ja kehittämis ehdotukset jää huomioimatta. Sitoutumista tarvitaan tehtäessä päätöksiä ja toteutettaessa kehittämis ehdotuksia. (Koivisto 2007, 47). Bikva-mallin neljännessä vaiheessa kolmesta edellisestä vaiheesta saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on saada vielä heidän arviointinsa palautteeseen. (Krogstrup 2004, 15.)



Kuva 2. Opinnäytetyön eteneminen Bikva-mallia mukaillen

Kuten kuvassa 2 on esitetty, opinnäytetyö eteni Bikva-mallia mukaillen. Aineiston hankinnan aloitti asiakkaiden ryhmähaastattelu, jonka jälkeen haastattelusta saatu aineisto analysoitiin ja muodostettiin työntekijöiden haastattelumateriaali. Seuraavassa vaiheessa järjestettiin työntekijöiden ryhmähaastattelu, jonka jälkeen haastattelusta saatu aineisto analysoitiin. Asiakkailta ja työntekijöiltä saatu tieto koottiin yhteen ja esitettiin kehittämistyöryhmälle. Viimeisessä vaiheessa järjestettiin kehittämistyöryhmän kokous, jonka keskustelujen pohjalta materiaalista nostettiin kehitysehdotuksia. Kehitysehdotusten pohjalta laadittiin kehittämissuunnitelma.

Opinnäytetyössä ei ollut tarvetta neljännelle vaiheelle, koska työn tulokset jäävät toistaiseksi paikallisesti Essoten omaan käyttöön. Huomautan kuitenkin, että niitä voidaan käyttää tulevaisuudessa myös laajemmin digitaalisilla etäalustoilla tapahtuvan työn tukena.

Opinnäytetyön prosessin voidaan katsoa alkaneen jo kehittämisverkostonluomisesta, eli eri toimijaryhmien sitouttamisesta Bikva-mallin mukaiseen prosessiin. Sitouttaminen tehtiin ottamalla suoraan yhteyttä kyseisiin toimijaryhmiin eli esimiehiin, työntekijöihin ja asiakkaisiin. Toimijaryhmille esiteltiin opinnäytetyötä ja heidän kiinnostustaan prosessia kohtaan tiedusteltiin. Näin he saivat mahdollisuuden esittää kysymyksiä ja vaikuttaa prosessin kulkuun kuten aikatauluihin, jolloin sitoutuminen vahvistui. Esimiehille ja työntekijöille opinnäytetyöstä kerrottiin Temsin, sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Työntekijöiden kanssa sovittiin aika, jolloin opinnäytetyöstä käytiin kertomassa asiakkaille heidän ryhmissään. Eri toimijaryhmiin pidettiin aktiivisesti yhteyttä niin, että heidän sitoutumisensa pysyi yllä.

7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUKSEN KUVAUS

Opinnäytetyön tiedonhankinta tapahtui asiakas- ja työntekijäryhmissä käytännössä ryhmämuotoisten teemahaastattelujen avulla. Haastattelu on yhteiskunnan läpäisevä tiedonhankinnan muoto. (Tiitula & Ruusuvuori 2005, 9.) Haastattelu on tutkijan aloitteesta käytyä ja hänen johdattelemaansa keskustelua, jolla on tietty tavoite. Haastattelun avulla tutkijan on mahdollista saada näkemys haastateltavan kokemuksista ja odotuksista. (Puusa 2020a, 99.)

Haastattelut voidaan jakaa strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset esitetään haastateltaville samanlaisina ja samassa järjestyksessä, kun taas strukturoimattomassa haastattelussa haastattelun rakenne muodostuu haastateltavan ehdoilla. Näiden haastattelujen keskelle sijoittuu puolistrukturoitu haastattelu, jonka yksi tunnetuimmista haastattelumuodoista on teemahaastattelu. (Tiitula & Ruusuvuori 2005, 9–10.)

Teemahaastattelua voidaan pitää puolistrukturoituna, koska siinä haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Teemahaastattelu etenee haastattelulle keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tällöin haastateltavien ääni tulee kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 4.2.3: Teemahaastattelu – Puolistrukturoitu haastattelu.) Teemahaastattelussa haastateltavat voivat puhua suhteellisen vapaamuotoi-

sesti. Määrätyt teemat kuitenkin rajaavat haastattelua niin, että kaikkien haastateltavien kanssa puhutaan samoista asioista. (Eskola & Suoranta 2008, 88.) Opinnäytetyössä haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teema-haastattelua. Teemahaastattelun valinta oli perusteltua, koska haastattelu kohdistui selkeästi olemassa olevan teeman ympärille.

Opinnäytetyön haastattelumuodoksi valikoitui Bikva-mallissa usein käytetty ryhmähaastattelu. Ryhmän toivottiin vahvistavan haastatteluissa käytävää keskustelua nostamalla haastateltavien mieleen sellaisia aiheita, joita he eivät ehkä yksin olisi tulleet ajatelleeksi. Haastattelujen aikana olikin nähtävissä, että ryhmästä nousi niin yksilöllisiä kuin kollektiivisiakin ajatuksia.

Ryhmähaastatteluun osallistuu samalla kertaa useampia haastateltavia. Tavoite on saada aikaan keskustelua tutkittavasta aiheesta tai teemoista, jotka liittyvät tutkittavaan aiheeseen. Ryhmähaastattelu voidaan toteuttaa useilla tavoilla, jolloin voidaan saada tavoitetuksi sekä yksilön näkemyksiä että ryhmän kollektiivisia näkemyksiä melko ryhmävetoisten ja vapaamuotoistenkin keskusteluiden kautta. (Puusa 2020a, 109.) Ryhmähaastattelussa etuna on ryhmän dynamiikka, joka nostaa aiheita uudenvälisille tasoille. (Ojasalo ym. 2015, 111). Krogstrupin (2004, 17) mukaan on mahdollista ottaa kaikki yksikössä olevat asiakkaat mukaan arviointiin huomioiden asiakkaiden lukumäärä sekä aikataululliset tekijät.

Puusan (2020a, 100) mukaan haastatteluun on mahdollista valita henkilöitä, joilla jo ennestään tiedetään olevan kokemuksia ja tietoa tutkittavasta aiheesta. Jos haastateltavilla ei ole jo ennestään tietoa kysytystä ilmiöstä, voi aiheisto jäädä niukaksi ja, tällöin voidaan kysyä: kuinka paljon tutkimus kertoo tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 64). Usein ajatellaan, että ryhmän jäsenillä tulisi olla samansuuntaisia lähtökohtia, jotta he tuntisivat mielenkiintoa ja heillä olisi yhteistä pohjaa keskustella kyseisestä asiasta (Valtonen 2005, 189).

7.1 Asiakkaiden ryhmähaastattelut

Asiakkaiden ryhmähaastattelussa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja siitä, kuinka he haluaisivat kehittää palvelua. Haastatteluun laadittiin

alustavasti avoimia haastattelukysymyksiä (liite 3). Haastattelukysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että niiden avulla saataisiin tietoa, jonka avulla olisi mahdollista vastata tutkimuskysymyksiin. Kysymykset haluttiin pitää mahdollisimman avoimina, jotta haastateltavien todelliset näkemykset tulisivat esiin mahdollisimman hyvin.

Haastattelu kysymyksiä olivat seuraavat:

- 1) Miten olet kokenut osallistumisesi digitaaliseen etäryhmätoimintaan?
 - a. Mikä on ollut erityisen hyvää ja toimivaa?
 - b. Millaisiin ikäviin, hankaliin tai haasteellisiin asioihin olet törmännyt?
- 2) Jos saisit kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa millä tahansa haluamallasi tavalla, miten kehittäisit sitä?

Asiakkaiden ryhmähaastatteluihin otettiin mukaan kaikki halukkaat, jotka olivat mukana digitaalisina etäryhminä toimivien ryhmien toiminnassa haastattelujankohtana. Ryhmähaastatteluja järjestettiin kolmelle vanhus- ja vammaistyön sekä kahdelle mielenterveys- ja päihdetyön asiakasryhmälle. Haastatellut ryhmät olivat Essoten päivätoiminnoissa digitaalisina etäryhminä järjestettävät aivojumppa, tuolijumppa, tietovisa, bingo ja naistenryhmä. Nämä ryhmät valikoituivat mukaan opinnäytetyöhön sen perusteella, että niille oli muodostunut jo kokemusta digitaalisella etäalustalla toimimisesta. Ryhmät olivat aloittaneet toimintansa pääosin vuonna 2020. Haastateltavista ei kerätty taustatietoja. Haastattelut olivat noin tunnin mittaisia.

Vanhus- ja vammaistyön ryhmille järjestetyt haastattelut toteutuivat hybridi-muotoisina. Haastatteluja toteutettiin heille asiakasryhmien mukaisesti kolme kertaa. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ryhmähaastattelut toteutettiin pääosin kasvokkain. Haastatteluja järjestettiin heille neljä kertaa. Asiakkaiden toiveesta heitä haastateltiin omissa päivätoimintapaikoissaan, joten yksi hybridi-ryhmä jakautui kahteen haastatteluun. Yksi haastateltava osallistui haastatteluun suunnitellusti yksin Microsoft Teams -sovelluksen välityksellä.

Vanhus- ja vammaistyön ryhmähaastatteluihin osallistui enemmän haastateltavia kuin mielenterveys- ja päihdetyön haastatteluihin. Haastatteluihin osallistui yhteensä 65 asiakasta, joista 58 vanhus- ja vammaistyöstä ja 7 mielenterveys- ja päihdetyöstä. Haastattelutaulukosta (taulukko 1) voidaan nähdä

haastatteluajankohta, haastateltu yksikkö, haastattelumuoto ja haastatteluun osallistuneiden haastateltavien määrä. Yhteen suunniteltuun ryhmähaastatteluun osallistui lopulta vain yksi haastateltava.

Taulukko 1. Haastattelutaulukko

Ajankohta	Haastateltu yksikkö	Haastattelu muoto	Osallistujat
toukokuu	Mielenterveys- ja päihde	Microsoft Teams -sovellus Yksilö	1
toukokuu	Vanhus- ja vammaistyö	Hybridi Ryhmä	30
toukokuu	Vanhus- ja vammaistyö	Hybridi Ryhmä	7
toukokuu	Mielenterveys- ja päihdetyö	Kasvokkain Ryhmä	2
toukokuu	Mielenterveys- ja päihdetyö	Kasvokkain (Ryhmä) Yksilö	1
kesäkuu	Mielenterveys- ja päihdetyö	Kasvokkain Ryhmä	3
kesäkuu	Vanhus- ja vammaistyö	Hybridi Ryhmä	21

Kallinen ym. (2022, 57) kirjoittavat ryhmähaastattelujen järjestämiseen liittyvän monia käytännön kysymyksiä. Tällaisia kysymyksiä ovat muun muassa ryhmän kokoamiseen ja sopivan ajan sopimiseen liittyvät kysymykset. Opinnäytetyössä nämä kysymykset ratkaistiin sopimalla ryhmien ohjaajien kanssa kevään 2022 aikana aika ryhmien tapaamiselle. Asiakkaita tiedotettiin tapaamisen yhteydessä suullisesti opinnäytetyöstä. Krogstrupin (2004, 17) mukaan suullisen tiedottamisen etuna on haastateltavien mahdollisuus kysyä arvioinnin kulusta. Näin epävarmuus voi vähentyä ja motivaatio lisääntyä.

Tapaamisessa kysyttiin asiakkaiden kiinnostusta osallistua haastatteluun ja sovittiin halukkaiden kanssa tarkemmin ryhmähaastattelun järjestämisestä ja sen ajankohdasta. Haastattelut järjestettiin asiakkaiden toiveesta päivätoimintaryhmien yhteydessä. Yksi asiakas halusi osallistua haastatteluun erikseen

Microsoft Teams -sovelluksen välityksellä ja hänelle annettiin tähän mahdollisuus. Bikva-mallissa tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastatteluissa, mutta joissakin tilanteissa voidaan käyttää yksilöhaastattelua (Kogstrup 2004, 11).

Haastattelut toteutettiin touko-kesäkuussa 2022 osittain Essoten käyttämällä Microsoft Teams -sovelluksella, jossa ryhmätoiminnot muutoinkin tapahtuvat ja osittain asiakkaiden toiveesta kasvokkain. Koronaepidemian aikaiset koontumisrajoitukset olivat alkaneet purkautua, mikä mahdollisti myös kasvokkaiset ryhmähaastattelut. Kasvokkain toteutettavat haastattelut järjestettiin asiakkaille tutuissa päivätoimintapaikkojen tiloissa. Ojasalon ym. (2015, 106) mukaan aidossa toimintaympäristössä tehtävät haastattelut voivat auttaa haastateltavia kuvailemaan ja muistamaan asioita. Ne voivat myös helpottaa haastateltavien todellisten ajatusten äärelle pääsemistä verrattuna siihen, että haastattelu toteutettaisiin jossakin muussa ympäristössä.

Ryhmähaastattelussa haastattelija antaa haastateltaville kysymyksiä pohdittavaksi. Osallistujat ovat vastuussa siitä panoksesta, jonka he keskusteluun antavat. On todennäköistä, etteivät kaikki puhu yhtä paljon ja toiset eivät juuri ollenkaan. Onkin mietittävä, voiko haastattelija vaikuttaa siihen, että jokainen pääsee ääneen. (Kallinen ym. 2022, 57–58.) Opinnäytetyön ryhmähaastatteluissa haastattelija alusti aiheen ja teki sen jälkeen haastattelukysymykset. Haastattelun kuluessa haastateltaville tehtiin silloin tällöin tarkentavia kysymyksiä.

Haastateltavat osallistuvat haastatteluihin vapaaehtoisesti. Toiset heistä tuottivat tietoa aktiivisesti ja toiset hyvin niukasti, jos lainkaan. Hybridiryhmien haastatteluissa etäyhteydellä osallistuvien haastateltavien aktiivisuus oli vähäisempää kuin läsnä olevien haastateltavien. Myös hiljaisemmille haastateltaville annettiin mahdollisuus osallistua keskusteluun, mutta heitä ei painostettu osallistumaan keskusteluun vasten tahtoaan. Haastattelun kuluessa saatettiin esimerkiksi kysyä, haluaako joku vielä sanoa jotakin tähän aiheeseen liittyvää. Vanhus- ja vammaispuolen asiakkaiden haastatteluissa ryhmien ohjaajat avustivat asiakkaita etäyhteyden välityksellä kommunikoimisessa.

Krogstrupin (2004, 18) mukaan Bikva-mallissa haastatteluista voidaan kirjoittaa tiivistelmä tai ne voidaan nauhoittaa. Tässä opinnäytetyössä haastatteluja ei nauhoitettu. Ryhmähaastattelujen nauhoittamisen toteuttaminen teknisesti varsinkin, kun osa haastatteluista tehtiin hybridimallilla, olisi ollut haastavaa ja vaarana oli nauhoitteen jääminen huonolaatuiseksi. Haastatteluista kerättävä aineisto oli suunniteltu kerättäväksi Jamboard-alustalle. Teknisten haasteiden vuoksi aineisto päädyttiin kaikissa haastattelutilanteessa keräämään kynällä ja paperilla. Haastattelujen lopuksi, aineiston luotettavuuden varmistamiseksi, kerätty aineisto esitettiin haastateltaville ja heille annettiin mahdollisuus kommentoida aineistoa ja tehdä siihen muutoksia. Kanasen (2017, 176) mukaan aineiston luotettavuutta voidaan lisätä esittämällä se haastateltaville. Yksi asiakas halusi täydentää aineistoa haastattelun jälkeen lisäämällä siihen yhden asian.

Kun kaikki asiakasryhmien haastattelut oli toteutettu, niistä saatu tieto analysoitiin sisällönanalyysin avulla ja kirjoitettiin auki. Tulosten pohjalta laadittiin tarkempi haastattelumateriaali työntekijöiden haastattelua varten, eli toisin sanoen asiakkaiden ryhmähaastatteluista saatu tieto koottiin Word-tiedostoksi, joka esitettiin työntekijöille. Saatu materiaali toimi pohjana työntekijöiden ryhmähaastattelussa.

7.2 Työntekijöiden ryhmähaastattelu

Asiakkaiden ryhmähaastattelujen jälkeen järjestettiin ryhmähaastattelu työntekijöille. Työntekijöille järjestettiin yksi haastattelu. Bikva-mallissa työntekijät valikoituvat mukaan sen mukaan, ketkä työntekijät ovat asiakkaille tärkeitä sekä asiayhteyden ja arvioinnin tekopaikan mukaan (Krogstrup 2004, 21). Tässä opinnäytetyössä ryhmähaastatteluun pyydettiin sähköpostin välityksellä osallistumaan niitä työntekijöitä, jotka olivat ohjanneet tutkimuksessa mukana olleita ryhmiä ja jotka näin ollen olivat tässä yhteydessä tärkeitä asiakkaille. Haastatelluilla oli myös selkeä asiayhteys haastattelun aiheeseen. Ryhmähaastatteluun osallistui kolme työntekijää. Haastattelu kesti noin 90 minuuttia.

Haastateltaville lähetettiin noin viikkoa ennen haastattelua sähköpostitse asiakailta saatu materiaali etukäteistutustumista varten. Haastattelun alussa

käytiin läpi asiakkaiden haastatteluista saatu materiaali ja sen pohjalta pohdittiin, kuinka materiaalia työntekijöiden mielestään voidaan hyödyntää kehittämistyössä. Haastattelussa mietittiin myös, millaisia kokemuksia työntekijöillä itsellään on ja miten he itse haluaisivat kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa. Haastattelukysymyksiä laadittaessa ajatuksena oli, että haastattelukysymysten avulla voitaisiin käsitellä asiakkailta saatua tietoa ja haastattelukysymysten pohjalta saadun tiedon avulla olisi mahdollista vastata tutkimuskysymyksiin. Haastattelukysymyksillä voidaan nähdä olevan yhteys opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen aikaisempien kokemusten ja näkemysten kautta sekä myös osallisuuden näkökulmasta. Haastatteluun laadittiin avoimia haastattelukysymyksiä (liite 4), koska haluttiin saada selville sellaista tietoa, jota haastateltavat itse pitävät tärkeänä.

Haastattelun kysymyksiä olivat:

- 1) Miten asiakkailta saatua tietoa voitaisiin mielestäsi parhaiten hyödyntää digitaalisten etäryhmien kehittämisessä?
- 2) Miten olet kokenut työskentelyn digitaalisessa etäryhmätoiminnassa?
 - a. Mikä on ollut erityisen hyvää ja toimivaa?
 - b. Millaisiin ikäviin, hankaliin tai haasteellisiin asioihin olet törmännyt?
- 3) Jos saisit kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa millä tahansa haluamallasi tavalla, miten kehittäisit sitä?

Työntekijöiden haastattelu ja kehitystyöryhmä järjestettiin suunnitelman mukaisesti Microsoft Teams -sovelluksen kautta. Haastattelutilanteissa oli pyrkimys rentouteen ja luottamuksellisuuteen. Kysymykset pidettiin mahdollisimman avoimina, jotta haastateltavien oma ääni, kokemukset ja kehitysehdotukset tulisivat mahdollisimman paljon kuuluviin.

Haastattelun aluksi haastattelija alusti aiheen ja teki haastattelun kuluessa haastattelu kysymykset sekä silloin tällöin tarkentavia kysymyksiä. Haastateltavat tuottivat tietoa aktiivisesti ja käyttivät puheenvuoroja tasaisesti. Haastatteluja ei nauhoitettu. Aineisto kerättiin yhdenmukaisuuden vuoksi talteen samalla tavalla kuin asiakkaiden haastattelusta saatu aineisto. Bikva-malli antaa tähän mahdollisuuden (Krogstrup 2004, 18). Luotettavuuden varmistamiseksi, kerätty aineisto esitettiin haastateltaville ja heille annettiin mahdollisuus kom-

mentoida aineistoa ja tehdä siihen muutoksia. Kukaan haastateltavista ei halunnut muuttaa aineistoa. Haastatteluaineistoon ei kerätty taustatietoja tai muita arkaluonteisia tietoja, kuten henkilötietoja tai muita tietoja, jotka voivat johtaa tunnistamiseen.

Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia kuten asiakkaiden ryhmähaastattelujen tulosten analysoinnissa. Asiakkaiden haastattelujen sekä työntekijöiden haastattelujen pohjalta saadut tulokset koottiin yhdeksi Word-tiedostoksi, joka esitettiin kehitystyöryhmälle. Saatu materiaali toimi pohjana kehitystyöryhmässä käydylle keskustelulle.

7.3 Aineistoanalyysi

Opinnäytetyssä käytettiin aineistonhankinnan menetelmänä ryhmähaastatteluja, jotka ovat luonteeltaan laadullisia. Haastattelu on yksi laadullisessa tutkimuksessa useimmin käytetyistä menetelmistä. Kaikissa laadullisissa tutkimuksissa voidaan käyttää perusanalyysimenetelmänä sisällönanalyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62, 78.) Opinnäytetyössä analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, koska opinnäytetyön tutkimus on luonteeltaan laadullista ja opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelujen avulla.

Bhatian (2018) mukaan sisällönanalyysi on yleinen analysoitaessa haastateltavien vastauksia. Sisällönanalyysi etsii tekstin merkityksiä. Saadusta aineistosta nostetaan tutkimuskysymysten mukaiset asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 104.) On mahdollista aloittaa analyysi aineistolähtöisesti ja nostaa analyysiä ohjaava ajatus teoreettisesta viitekehyksestä työn edetessä (Puusa 2020b, 151). Haastatteluista saadusta aineistosta haluttiin nostaa esille ensin tutkimuskysymysten kannalta merkitykselliset asiat ja vasta sen jälkeen sitoa ajatukset teoreettiseen viitekehukseen. Näin olleen sisällönanalyysi oli perusteltu valinta analyysimenetelmäksi.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinta aloittaa aineiston analyysin, koska tutkija on läsnä aineiston hankinnassa (Puusa 2020b, 143). Kuten Bikva-mallissa on mahdollista, opinnäytetyön haastattelusta, tehtiin tiiviit muistiinpanot. Näin aineiston analyysi alkoi jo aineiston hankintavaiheessa pelkistämällä. Pelkistämisessä aineistosta jätetään pois kaikki epäolennainen

(Tuomi & Sarajärvi 2018, 92). Pelkistetty aineisto esitettiin haastateltaville. Näin varmistuttiin aineiston oikeellisuudesta. Yksi haastateltava halusi lisätä aineistoon yhden asian.

Haastattelujen jälkeen kaikista asiakkaiden haastatteluista saatu aineisto koottiin yhteen ja analysoitiin yhtenä kokonaisuutena. Työntekijöiden haastattelusta saatu aineisto analysoitiin erikseen. Tutkimustilanteessa pelkistettyä aineistoa, josta oli jätetty pois kaikki epäolennainen, kertyi yhteensä yhdeksän sivua, kun fonttina oli Arial, fonttikokona 12 ja rivivälinä 1,5. Näistä 7 sivua koostui asiakkaiden haastattelusta ja 2 sivua työntekijöiden haastattelusta. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastattelut analysoitiin samalla tavoin.

Kun aineisto oli koottu yhteen, suoritettiin lopullinen analyysi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja klusteroidaan (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108–111). Sisällönanalyysi alkaa aineiston pelkistämällä. Aineistosta korostetaan väreillä sanat tai lauseet eli tutkimusyksiköt, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen, jolloin aineisto saadaan tiivistettyä. Tiivistetystä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia. Lopuksi tiivistetty aineisto ryhmitellään ja luokitellaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 104.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 92) mukaan on otettava huomioon, että yksi lause voi sisältää monia pelkistettyjä ilmauksia. Ryhmittelyssä aineistosta pyritään löytämään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Merkitykseltään samanlaiset asiat ryhmitellään ja ne luokitellaan luokiksi. Näistä luokista muodostuvat alaluokat, jotka nimetään sisällön mukaisella käsitteellä. Alaluokista muodostuu pääluokkia ja pääluokista yläluokkia. Yläluokkien jälkeen muodostetaan vielä yhdistävä luokka, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 96.)

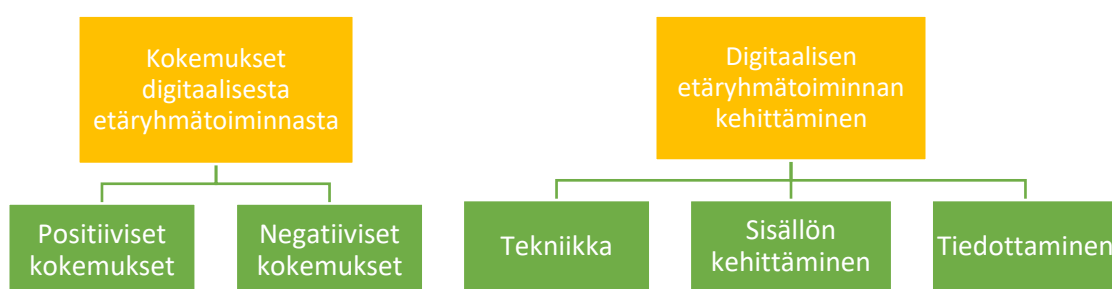
Opinnäytetyön haastatteluista saatu aineisto siirrettiin Word-tiedostoksi, minkä jälkeen se luettiin läpi monta kertaa. Haastattelutilanteessa tiivistettyjä lauseita pelkistettiin vielä lisää sanoiksi tai lyhyiksi lauseiksi. Pelkistämisen jälkeen opinnäytetyön aineisto ryhmiteltiin eli aineistosta alettiin nostaa samaa aihepiiriä kuvaavia sanoja tai sanapareja maalaamalla ne eri värein. Samaa asiaa kuvaavat sanat tai sanaparit listattiin allekkain. Tämän jälkeen ne luokiteltiin ja

luokille annettiin niitä kuvaavat nimet. Alla (taulukko 2) on esitetty esimerkki opinnäytetyön luokittelusta.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston luokittelusta

Yhdistävä luokka	Yhdistävä luokka
Digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittäminen	Kokemukset digitaalisesta etäryhmätoiminnasta
Pääluokka	Pääluokka
Koulutus Tekniikka	Negatiiviset kokemukset
Yläluokka	Yläluokka
Osaamisen vahvistaminen Laitteet	Tekniikan luomat haasteet Inhimilliset haasteet
Alaluokka	Alaluokka
Ammattilaisen tuki Laitteiden kuntoon saattaminen	Vuorovaikutuksen haasteet Fyysiset haasteet
Pelkistetty ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Opettaminen Ryhmäopetus Tehostettu opetus tarvittaessa	Kohdatuksi tulemisen haaste
Työntekijöiden apu	Kontaktin muodostamisen vaikeus Silmiin katsominen vaikeaa ihmisten välisen yhteyden välittymisen
Laitteet kunnossa	Kuulemisen vaikeudet
Alkuperäisilmaus	Alkuperäisilmaus
Tietotekniikkaa voisi opettaa ryhmänä tehostetusti ja tarvittaessa.	Läsnä ollessa tulee kohdatuksi eri tavalla
Ohjelmat yms. on laitettu tabletille valmiiksi työntekijöiden toimesta	Perinteinen ryhmä on parempi, koska kontaktin saa muodostettua toisiin eri tavalla, voi katsoa silmiin, ihmisten välinen yhteys välittyy eri tavalla.
Etäryhmässä olisi hyvä, että laitteet olisivat kunnossa.	On ollut vaikeuksia kuulla

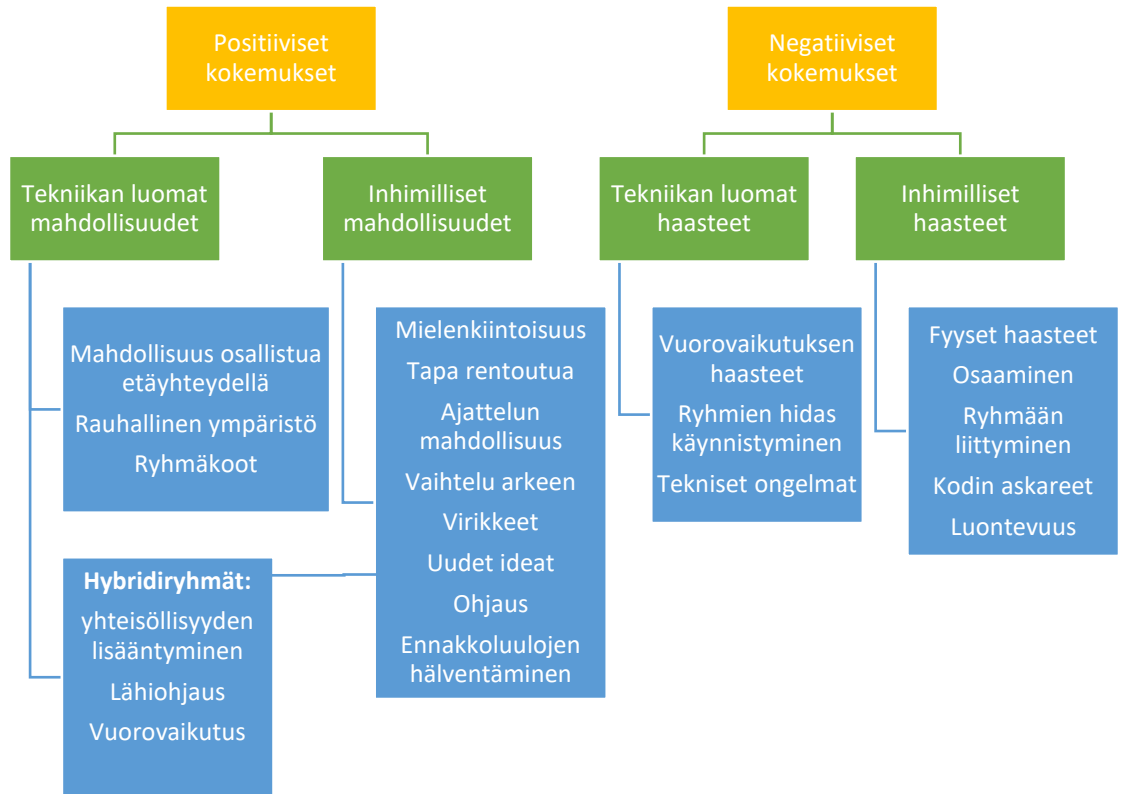
Kuvassa 3 on esitetty opinnäytetyön aineistosta nousseet yhdistävät luokat ja pääluokat. Yhdistävinä luokkina olivat kokemukset digitaalisesta etäryhmätoiminnasta ja digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittäminen, jotka sitoutuivat tutkimuskysymyksiin. Pääluokiksi aineistosta nousivat luokassa kokemukset digitaalisesta etäryhmätoiminnasta positiiviset sekä negatiiviset kokemukset ja digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämisessä tekniikka, sisällön kehittäminen sekä tiedottaminen. Nämä pääluokat on kirjoitettu auki seuraavissa luvuissa 7.4 ja 7.5.



Kuva 3. Yhdistävät luokat ja pääluokat

7.4 Asiakkaiden ryhmähaastattelun tulokset

Yhdistävistä luokista kokemukset digitaalisesta etäryhmätoiminnasta linkittyvät tutkimuskysymykseen 1) Millaisia kokemuksia asiakkailla on digitaalisesta etäryhmätyöskentelystä? Asiakkailla oli digitaalisesta etäryhmätoiminnasta sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Kuvassa 4 on esitetty asiakkaiden positiivisia ja negatiivisia kokemuksia digitaalisesta etäryhmätoiminnasta. Kuten kuvasta voidaan huomata positiiviset ja negatiiviset kokemukset liittyivät tekniikkaan sekä inhimillisiin asioihin.



Kuva 4. Asiakkaiden positiivisia ja negatiivisia kokemuksia digitaalisesta etäryhmätoiminnasta

Asiakkaat kokivat digitaalisten etäryhmien herättäneen heissä kiinnostusta. Ne nähtiin hyvänä vaihtoehtona kasvokkain tapahtuvalle toiminnalle. Asiakkaat kuvasivat, että koronaepidemian aiheuttamien rajoitusten aikana, tai mikäli kotoa on muuten väli- tai pidempiaikaisesti vaikeuksia liikkua paikasta toiseen, on hyvä päästä osallistumaan ryhmiin etäyhteydellä. Digitaalisia etäryhmiä kuvattiin hyviksi, positiivisiksi asioiksi, mielenkiintoisiksi ja hyväksi tavaksi rentoutua. Myös digitaalisten etäryhmien tarjoama ajattelun mahdollisuus koettiin positiivisena. Ryhmien kuvattiin tuoneen arkeen vaihtelua, virikkeitä ja uusia ideoita. Pienien ryhmäkokojen koettiin olevan tärkeitä yksilöiden esille pääsemiseksi.

Digitaalisten etäryhmien ohjauksen asiakkaat ovat kokeneet selkeänä ja pysyneen hyvin asiassa. Myös omaa ympäristöä kotona kuvattiin rauhalliseksi, mikä on mahdollistanut paremman keskittymisen ryhmiin osallistumisessa. Digitaalisissa etäryhmissä nähtiin myös potentiaalia sosiaalisten kontaktien ke-

hittymiseen, ja niiden avulla ajateltiin myös olevan mahdollista kohdata erilaisia ihmisiä hyvässä ja luotettavassa ilmapiirissä ja hälventää näin ennakkoluuloja.

”On hyvä, että on ollut mahdollisuus näihin toimintoihin, rajoitusajana etäyhteydet toimivat ja ovat tyhjää parempia.”

Haastattelussa tuli ilmi, että asiakkaat eivät kokeneet digitaalisten etäryhmien voivan korvata kasvokkain tapahtuvia ryhmiä. Kasvokkain tapahtuvissa ryhmissä ihmisten välisen kontaktin muodostumisen koettiin tapahtuvan luonnollisemmin. Tekniikan ei koettu korvaavan ihmistä, ja esille nousi myös näkemys siitä, että yhteiskunta on mennyt liian koneelliseksi. Haasteina digitaalisiin etäryhmiin osallistumisessa nousivat osaaminen alustalle kirjautumisessa, ryhmään liittymisen aikaansaaminen, koettu digitaalisten etäryhmien hidas tai olematon käynnistyminen, kodin askareet tai se, ettei päivätoimintaan ole saanut yhteyttä tietokoneohjelman kautta. Esille nousi lisäksi, että joillekin asiakkaalle digitaalisiin etäryhmiin osallistuminen ei ole luontevaa. Digitaalinen etäryhmätoiminta herätti olemassaolollaan myös huolta siitä, että tulevaisuudessa ihmiskontaktit siirtyvät laitteiden varaan.

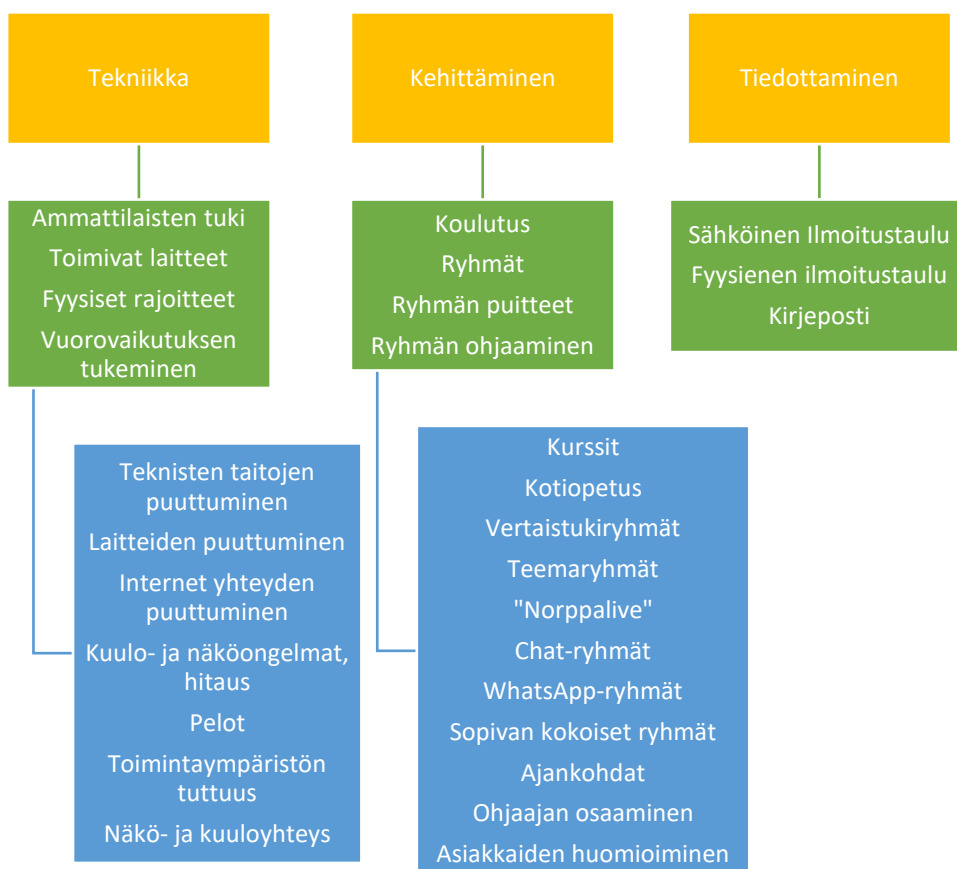
”Perinteinen ryhmä on parempi, koska kontaktin saa muodostettua toisiin eri tavalla, voi katsoa silmiin, ihmisten välinen yhteys välittyy eri tavalla.”

Hybridiryhmiä asiakkaat pitivät hyvinä ohjelmina päivätoiminnassa, ja niihin on heidän mielestään ollut mukava osallistua. Asiakkaat kokivat positiivisena, että muut yksiköt ovat osallistuneet toimintaan etäyhteyden välityksellä. Asiakkaat kuvailivat, että on ollut mukavaa ja mielenkiintoista, kun ei olla aina samalla porukalla ja kuulee muidenkin ääniä. Aivojumppa- ja bingoryhmissä nousivat esille mielenkiinto omaa ja toisten pärjäämistä kohtaan sekä ryhmänä että yksilönä. Hybridiryhmien on koettu laajentavan yhteisöllisyyttä oman yksikön ulkopuolelle. Toiset yksiköt tulevat näin paremmin tutuiksi, mikä mahdollistaa kynnyksen madaltumisen niissä tapahtuviin toimintoihin osallistumiseen.

Hybridiryhmissä muut asiakkaat ja läsnä oleva henkilökunta koettiin hybridiryhmän vetovoimatekijöiksi. Hybridiryhmän etuna pidettiin, että toiminta tapahtuu äänen avulla, jolloin huonosti näkevät voivat osallistua toimintaan. Toisaalta esiin nousivat myös kuulemisen haasteet, mutta läsnä olevan ryhmänohjaajan kerrottiin voineen auttaa tässä toistamalla kerrotut asiat. Eri asiakasryhmät ovat voineet kaivata haastavuudeltaan erilaisia ryhmiä. Muina haasteina hybriditoiminnassa ovat olleet tekniset vaikeudet, joiden vuoksi kaikkia toimintoja ei ole saatu välitettyä toisiin yksiköihin.

”On mielenkiintoista, kun toimintaan osallistuu ryhmiä muistakin yksiköistä.”

Yhdistävistä luokista digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittäminen linkittyy tutkimuskysymykseen 2) Miten Essoten digitaalista etäryhmätoimintaa voidaan kehittää? Tämä yhdistävä luokka jakautui pääluokkiin tekniikka, kehittäminen ja tiedottaminen. Kuvassa 5 on avattu asiakkaiden näkemyksiä näiden osalta.



Kuva 5. Asiakkaiden näkemyksiä tekniikan, kehittämisen ja tiedottamisen osalta

Asiakkaat näkivät tekniikan osalta, että kaikilla ei ole mahdollisuutta osallistua kotoa käsin digitaalisiin etäryhmiin laitteiden, tietoteknisten taitojen puuttumisen, internetyhteyden puuttumisen tai fyysisten rajoitteiden, kuten kuulo- tai näköongelmien, takia. Tämän asiakkaat näkivät eriarvoistavana. Asiakkaat näkivät, että kaikilla tulisi olla mahdollisuus samanarvoisiin laitteisiin, esimerkiksi kuulokemikrofonit mahdollistaisivat paremmin muun muassa musiikkiryhmät, kun äänenlaatu olisi hyvä. Mikäli jollakulla ei ole varaa laitteisiin, pitäisi hänelle silti mahdollistaa osallistuminen/laitteiden saaminen esimerkiksi tiedottamalla mahdollisuuksista hakea laitteisiin avustusta yhteiskunnalta. Hybridiryhmien koettiin tuovan tasa-arvoa, koska ne mahdollistavat digitaalisiin etäryhmiin osallistumisen ilman omia laitteita tai osaamista.

Tekniikan koettiin voivan olla myös pelottavaa, minkä nähtiin voivan nostaa ryhmiin osallistumisen aloittamisen kynnyksiä. Se, miten asiakkaat kokivat saaneensa apua teknisissä asioissa, vaihteli paljon. Toiset kertoivat saaneensa hyvinkin konkreettista apua aina ohjelmien asentamisesta ja niiden käyttöön opastamisesta asti, kun taas toiset kokivat, että olisivat halunneet osallistua ryhmiin omalla koneellaan, mutta eivät olleet saaneet opastusta, jotta olisivat osanneet mennä niihin mukaan. Myös oman toiminnan hitauden koettiin hankaloittavan digitaalisiin etäryhmiin osallistumista, kun muiden toimintaan ei ehdi mukaan. Koronan aikana on totuttu käyttämään enemmän teknisiä välineitä kuin ennen koronaa.

”Osaaminen, laitteet ja netti voivat puuttua, mikä on eriarvoistavaa.”

Tekniikan on digitaalisissa etäryhmissä koettu toimivan vaihtelevasti. Haasteita tekniikan toimivuuteen on tuonut varsinkin vaikeudet kuulla toisia mikrofonin välityksellä ja hybridiryhmissä erityisesti Jabra-kaiutinpuhelimen käyttäminen tähän liittyen. Jabra-kaiutinpuhelin on ottanut häiriötä kuulolaitteesta, eikä sen kautta ole saatu kuulumaan musiikkia. Toisaalta bluetooth-kaiuttimen on nähty parantaneen kuuluvuutta. Asiakkaat toivatkin esiin, että digitaalisissa etäryhmissä laitteiden tulisi olla kunnossa. Käytössä olisi hyvä olla toimivat laitteet, yhteydet sekä mikrofonit. Tällöin ääni ei pätkisi. He toivat esille myös,

että digitaalisten etäryhmien vetämiseen tulisi olla suunniteltu tarkoituksenmukainen tila, jossa laitteet, yhteydet ja akustiikka olisi huomioitu. Hybridiryhmissä vetäjä voitaisi heijastaa seinälle videotykillä.

”Etäryhmien vetämiseen tulisi olla varta vasten suunniteltu tila.”

Käytännön teknisinä asioina asiakkaat totesivat, että isoissa ryhmissä mikrofonit tulisi pitää kiinni ja avata vain silloin, kun puhuu itse. He kokivat myös, että kuvan ollessa päällä, voivat toiset nähdä, että osallistuja on paikalla, mikä on myös toisten kunnioittamista. Myös hybridiryhmissä toivottiin toisten ryhmäläisten näkemisen mahdollisuutta. Toisaalta vain yhden asiakkaan näkymistä ruudulla pidettiin häiritsevänä, ja tällöin koettiin paremmaksi, että ruudulla ei näy ketään.

”Olisi hyvä, että kuva näkyisi ja voisi nähdä myös muiden ryhmien jäseniä.”

Asiakkaiden mukaan digitaalisten etäryhmien sisältöinä voitaisiin kehittää vertaisryhmiä tai kohdennettua toimintaa esimerkiksi sairausryhmäkohtaisesti. Digitaalisena etäryhmänä toteutettavan vertaistukiryhmän ajateltiin voivan tuoda elämään toivoa ja mataloittaa kynnystä ryhmään osallistumiseen. Pääosin asiakkaat kertoivat, että motivaationa digitaaliseen etäryhmään osallistumisessa toimii oma mielenkiinto ryhmän aihealuetta kohtaan. Joskin nähtiin myös, että toisinaan ryhmiin osallistumiseen rohkaistuminen voi olla hankalaa ja tällöin olisi hyvä olla mahdollisuus henkilökohtaiseen aikaan. Jotkut asiakkaat kertoivat olevansa tyytyväisiä kaikkeen toimintaan, kunhan sitä vain löytyy. Monipuolisella ryhmätarjonnalla nähtiin olevan yhteys digitaalisten etäryhmien osallistujamäärän lisäämiseen.

”Etäryhminä voisi kehittää täsmätoimintaa esim. sairausryhmäkohtaisesti, jolloin ryhmä voi parhaimmillaan tuoda toivoa elämään.”

Vertaisryhmien lisäksi ehdotettiin perustettavaksi ryhmiä, joissa käytettäisi taiteen erimuotoja, kirjallisuusryhmää, ilmaisutaidonryhmää, erilaista yhteisto-

mintaa kuten laulua ja rentoutusta sekä tietokilpailuja eri yksiköiden välillä. Lisäksi ehdotettiin shakkia, levyraatia ja bingoa. Myös liikunnan lisäämistä erilaisiin ryhmiin ehdotettiin. Asiakkaat pohtivat, voisiko olla mahdollista osallistua itse päivätoimintaan kotoa käsin ”norppalive” -tyyppisesti, jolloin päivätoiminnassa olisi yksi alue, jota kamera kuvaisi reaaliajassa.

”Todella kiinnostava, itseä kiinnostava aihe motivoi menemään ryhmään.”

Ratkaisuna tekniikan tuomiin haasteisiin nähtiin päivätoiminnoissa tapahtuvat hybridiryhmät ja opastaminen niin teknisiin taitoihin kuin laitteiden hankintaan. Asiakkaat ehdottivat, että päivätoiminnoissa olisi hyvä järjestää koulutusta digitaalisiin etäryhmiin osallistumiseksi ja yleisemminkin tietoteknisissä taidoissa niin tehostetusti kuin tarvittaessakin. Myös toive asiakkaan kotona järjestettävästä koulutuksesta nousi esille. Tällöin työntekijät voisivat muutoinkin laittaa asiakkaan laitteet toimintakuntoisiksi. Lisäksi jo olemassa olevien tietotekniikkakurssien hyödyntämistä ehdotettiin, ja tässä yhteydessä korostettiin erityisesti kursseista tiedottamista.

”Sellaisille ihmisille kenellä ei ole tekniikka hallussa pitäisi olla koulutusta.”

Digitaalisten etäryhmien toivottiin olevan toiminnan mukaan sopivan kokoisia, esimerkiksi keskusteluryhmien toivottiin olevan pieniä, kun taas yhteisölliset ryhmät voivat olla suurempia. Ryhmille sopivana ajankohtana asiakkaat toivat esille keski- tai iltapäivän. Toisaalta päivätoiminnan nähtiin painottuvan nykyisin aamu- ja iltapäiviin, joten tulevaisuudessa toivottiin kehitettävän digitaalisia etäryhmiä tai etätoimintoja iltoihin ja viikonloppuihin. Näihin ajankohtiin asiakkaat toivoivat avoimia ohjaajavetoisia digitaalisia etäryhmiä, joissa keskusteltaisiin vapaasti, kuitenkin pois rajaten tietyt aihealueet kuten uskonto, politiikka ja lääkkeet. Asiakkaat toivat myös esille, että koska joillakin ei ole ketään kehen ottaa yhteyttä voisivat muita tarpeellisia etäryhmänä toteutettavia toimintoja olla ohjatut Chat- tai WhatsApp-ryhmät.

”Päivätoiminta painottuu aamu- ja iltapäiviin. Iltaisin ja viikonloppuisin olisi hyvä, jos olisi etäpäivätoimintaa.”

Haastattelussa kävi ilmi, että ryhmänohjaajalla tulee olla osaamista ryhmänvetämiseen. Ryhmän jäsenet tulisi huomioida erikseen ryhmän alussa ja huolehtia siitä, että kaikki saavat osallistua ryhmään tasapuolisesti. Ryhmässä tarvitaan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja luottamusta toisiin, jos ryhmän jäsenet ovat entuudestaan tuntemattomia vaaditaan ohjaajalta taitoa ryhmäyttää osallistujat. Ohjaajan tulisi osata ottaa huomioon osallistujien tausta, ikä ja elämäntilanne.

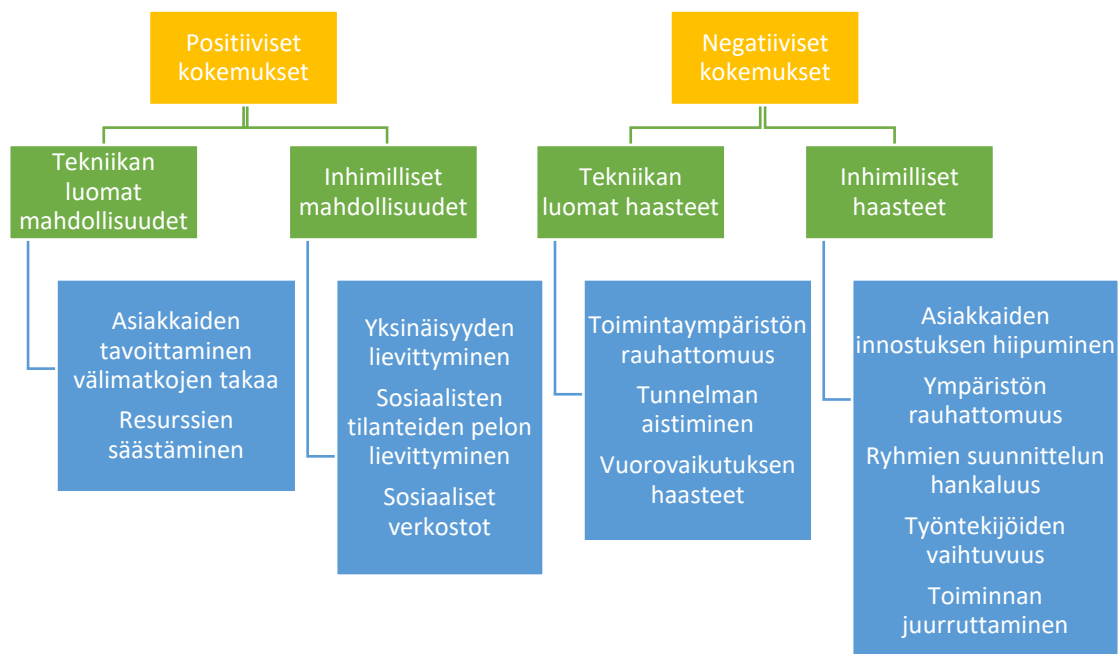
”Ohjaajalla täytyy olla osaamista ryhmänvetämiseen.”

Asiakkaiden mielestä digitaalisista etäryhmistä tiedottamista voitaisi parantaa. Heidän kokemuksensa mukaan internetissä ei ole ollut riittävästi tietoa digitaalisista etäryhmistä. Tieto ryhmistä on saatu päivätoiminnoista tai toisilta asiakkailta. Tämän on koettu hankaloittavan ryhmiin osallistumista. Toisaalta jotkut asiakkaat ovat kokeneet saaneensa tietoa helposti päivätoiminnan kautta. Ratkaisuksi asiakkaat ehdottivat Essoten internetsivuille perustettavaa ilmoitustaulua. Jatkuvasti päivitettävältä ilmoitustaululta olisivat luettavissa kaikki digitaaliset etäryhmät. Asiakkaat myös huomioivat, ettei tiedotus internetin kautta välttämättä tavoita kaikkia, joten rinnakkaisiksi tiedotuskanaviksi ehdotettiin paperista tulostetta ilmoitustaulusta, jota jaettaisi päivätoiminnoissa tai kirjepostilla.

”Tieto on pitänyt saada paikanpäältä tai kuulla puskaradiosta.”

7.5 Työntekijöiden ryhmähaastattelun tulokset

Työntekijöiden ryhmähaastattelun tuloksissa yhdistävistä luokista kokemukset digitaalisesta etäryhmätoiminnasta linkittyvät tutkimuskysymykseen 1) Millaisia kokemuksia työntekijöillä on digitaalisesta etäryhmätyöskentelystä? Seuraavalla sivulla (kuva 6) on esitetty työntekijöiden positiivisia ja negatiivisia kokemuksia digitaalisesta etäryhmätoiminnasta.



Kuva 6. Työntekijöiden positiivisia ja negatiivisia kokemuksia digitaalisesta etäryhmätoiminnasta

Työntekijöiden kokemusten mukaan koronapandemian alussa asiakkaat olivat innostuneita digitaalisista etäryhmistä, mutta innostus on ajan kuluessa hiipunut. Työntekijät näkivät digitaalisilla etäryhmillä monia mahdollisuuksia. He toivat esille, että hyvinvointialueiden myötä välimatkat kasvavat nykyistäkin pidemmiksi, jolloin digitaaliset etäryhmät voivat olla vahvuus, jonka avulla asiakkaita tavoitetaan. Digitaalisten etäryhmien katsottiin voivan auttaa yksinäisyyteen ja lievittää sosiaalisten tilanteiden pelkoa asteittain turvallisessa ympäristössä sekä auttaa luomaan sosiaalisia verkostoja. Työntekijät toivat esiin, että digitaalisten etäryhmien avulla luodaan myös mahdollisuus resurssien säästämiseen, kunhan niiden toiminnasta luodaan sujuvaa.

“Kotona oleville vanhuksille tärkeää, kun siellä on sitä yksinäisyyttäkin.”

Digitaalisten etä- ja hybridiryhmien toiminnan haasteina työntekijät ovat nähneet toimintaympäristön rauhattomuuden. Rauhattomuutta voi syntyä niin fyysisessä tilassa kuin siitä, että toisessa päässä mikrofoni jäävät sulkematta. Yksin ryhmiä vetäessä ryhmän toiminta on voinut keskeytyä työntekijän auttaessa asiakasta esimerkiksi siirtymään tilassa paikasta toiseen. Lisäksi ryhmän

ja yksilöiden taso vaihtelee ryhmittäin, ja aina ryhmänvetäjällä ei ole etukäteistietoa osallistujien tasosta, mikä vaikeuttaa ryhmien suunnittelua. Tässä auttaa, että hybridiryhmässä toisen yksikön ryhmän ohjaaja voi auttaa asiakkaita osallistumisessa.

”Ympäristön rauhattomuus vaikuttaa negatiivisesti.”

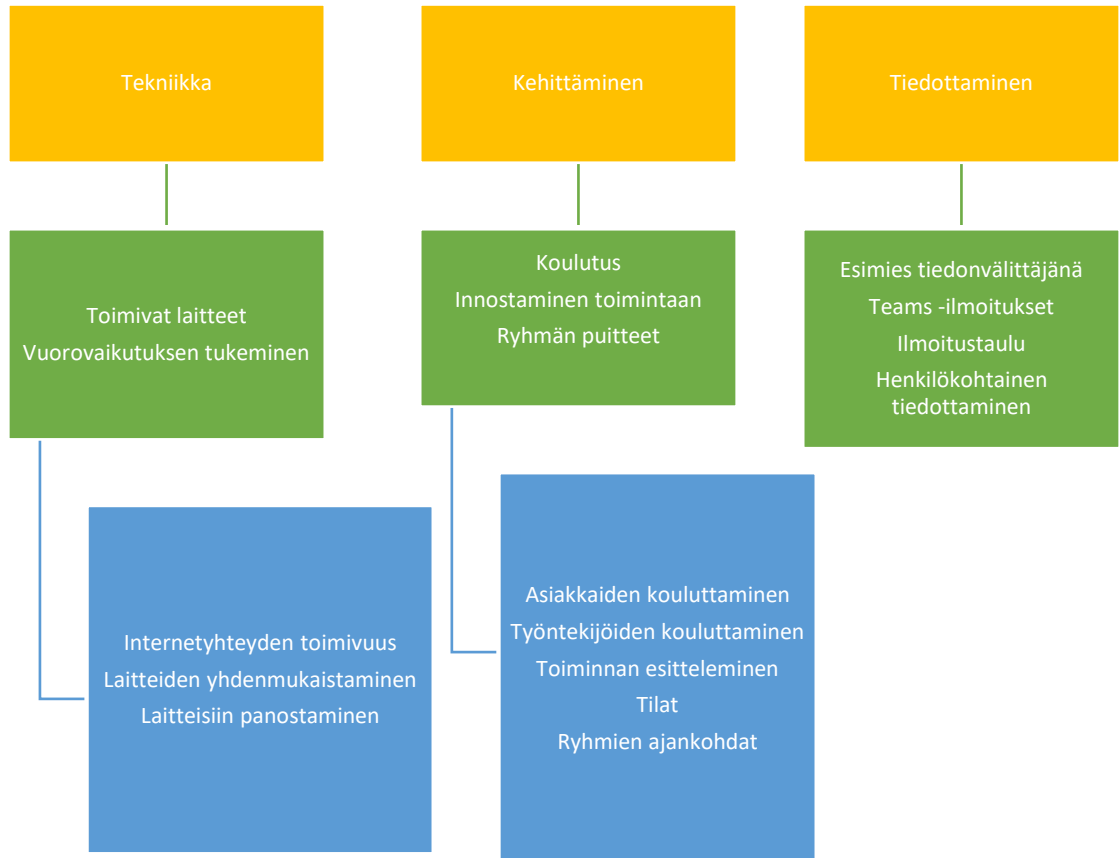
Työntekijöiden näkemyksen mukaan digitaalisten etä- ja hybridiryhmien ohjaimiseen tarvitaan ryhmänohjaamisen perustaitoja. Heidän mielestään haastavinta on aistia etäyhteyden välityksellä vallitsevaa tunnelmaa. Tässä voi heidän mukaansa kuitenkin kehittyä kokemuksen myötä. He korostivat vuorovaikutuksen merkitystä ja toivat esiin, että sekä asiakkaiden että työntekijän tulisi nähdä toisensa, mikä syventäisi vuorovaikutusta.

”On vuorovaikutteisempaa, kun pääsee kontaktiin asiakasryhmän kanssa.”

Esimiesten vaikutus digitaalisten etäryhmien toteutumisessa nähtiin olennaisena asiana. Työntekijät toivat esille, että uusiin asioihin liittyy aina ennakkoluuloja, jolloin esimiesten näkemys asiasta korostuu. Digitaalisten etäryhmien kehittymisen katsottiin olevan hidasta, koska esimiehet eivät ehdi juurruttaa toimintaa kentälle. Esimiesten suhtautumisen lisäksi tunnistettiin myös työku-
tuurin ja työyhteisön merkitys digitaalisten etäryhmien toiminnan ja kehittymisen kannalta. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuuden katsottiin hankaloittavan toimintaa.

”Esimiesten asenteesta kiinni.”

Työntekijöiden ryhmähaastattelun tuloksissa yhdistävistä luokista digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittäminen linkittyy tutkimuskysymykseen 2) Miten Es-soten digitaalista etäryhmätoimintaa voidaan kehittää? Tämä yhdistävä luokka jakautui pääluokkiin tekniikka, kehittäminen ja tiedottaminen. Kuvassa 7 voidaan nähdä työntekijöiden näkemyksiä näiden osalta.



Kuva 7. Työntekijöiden näkemyksiä tekniikan, kehittämisen ja tiedottamisen osalta

Työntekijät näkivät teknisten asioiden, kuten internetyhteyden, näyttöjen ja kaiuttimien, vaikuttavan olennaisesti digitaalisten etäryhmien toimimiseen. Tekniikassa nähtiin olevan tällä hetkellä haasteita. Työntekijät näkivät, että panostamalla teknisiin asioihin ryhmien sisältöä ja sujuvuutta voidaan parantaa. Internetyhteyksien katsottiin toimineen, mutta kiinteiden yhteyksien toimivuudessa kerrottiin olevan vaihtelua. Esimerkiksi saman yksikön eri huoneissa voi olla erilaiset kiinteät yhteydet, joiden toimivuus voi vaihdella päivittäin. Työpuhelimien kautta jaetun internetin sanottiin olevan kiinteää yhteyttä toimivampi ratkaisu.

Työntekijät näkivät myös, että digitaalisten etä- ja hybridiryhmien toteuttamiseen käytetty välineistö vaihtelee suuresti niin lähettävällä kuin vastaanottavalla taholla, millä on vaikutusta siihen, miten ryhmiä voidaan toteuttaa. Esimerkiksi musiikkiryhmiä on toivottu, mutta nykyisten laitteistojen kautta sitä ei ole saatu välitettyä vastaanottavalle taholle. Työntekijät toivoivat, että digitaalisten etä- ja hybridiryhmien laitteisiin panostettaisiin, erityisesti toivottiin isoa

näyttöä. Ison näytön katsottiin tuovan ryhmien vetämiseen lisää vuorovaikutteisuutta sekä antavan lisää mahdollisuuksia äänen voimakkuuden säätämiseen.

”Laitteet kuntoon.”

Työntekijöiden kehitysehdotuksissa korostui koulutuksen tarpeellisuus. He näkivät, että asiakkaiden ja henkilökunnan digitaitojen osaamiseen on panostettava tulevaisuudessa. Koulutuksessa tulisi paneutua digitaitojen lisäksi ymmärtämyksen lisäämiseen siitä, mitä digitaaliset etä- ja hybridiryhmät ovat ja miten ne toimivat. Työntekijät toivat esiin, että myös asiakkaiden digitaitoihin tulee panostaa. He ehdottivat, että kouluttamisen toteuttaisi niin sanottu avaintyöntekijä, joka opettaisi digitaitoja asiakkaille kohdennetusti heidän kotonaan. Toisaalta työntekijät näkivät, että haastavassa henkilökuntatilanteessa asiakkaiden opettaminen ryhmässä olisi tehokkaampaa. Asiakkaiden digitaitojen karttumisen myötä asiakkaiden määrä digitaalisissa etäryhmissä voisi nousta. Asiakkaita ja toisia työyksiköitä voitaisiin innostaa mukaan digitaalisten etäryhmien toimintaan jalkauttamalla toimintaa ensin. Tällöin ryhmän ohjaaja esittelisi ryhmää ja sen toimintatapoja asiakkaille ja työyksikölle henkilökohtaisesti ennen ryhmän alkua.

”Asiakkaiden ja henkilökunnan digitaitojen osaamiseen olisi panostettava.”

Kehitysehdotuksina ehdotettiin myös digitaalisten etäryhmien vetämiseen tarkoitettua erillistä tilaa, jossa ohjaaja saisi rauhassa ja ilman häiriöitä keskittyä ryhmien vetämiseen. Työntekijät näkivät ilta- ja viikonloppuajat tulevaisuuden mahdollisuutena digitaalisten etäryhmien kehittämisessä. Asiakkaiden esittämää ”norppalive”-tyyppistä päivätoimintaa työntekijät pitivät hyvänä ajatuksena. He toivat kuitenkin esille, että toiminnan toteutusta varten tulisi kaikilta toimintaan osallistuvilta saada kuvauslupa, minkä katsottiin hankaloittavan toiminnan aloittamista.

”Ilta ja viikonloppuajat tulevaisuutta.”

Tiedottaminen vaatii työntekijöiden mukaan useita viestintäkanavia ja toistoja ollakseen tehokasta. Kanaviksi he esittivät esimiehen kautta tapahtuvan tiedottamisen, ilmoitustaulut, Microsoft Teams -sovelluksen ja henkilökohtaisen muistuttamisen. Työntekijät esittivät, että informaatio ryhmistä tulisi olla kerättyinä yhteen paikkaan niin, että sen saisi tulostettua helposti seinälle. Heidän mukaansa työntekijöitä voitaisi tiedottaa digitaalisista etäryhmistä yksikkökohtaisesti. Tiedon tulisi tavoittaa työyksiköstä ainakin neljästä viiteen työntekijää. Työntekijöiden on hyvä olla Microsoft Teams -sovelluksen listassa, jolloin digitaalisen etäryhmän vetäjä voisi laittaa heille linkin tiedoksi pitämästään ryhmästä. Listan tulee sisältää nimiä kattavasti ja olla ajan tasalla tiedon perille menemisen varmistamiseksi.

”Yhteydenottoja yksiköihin ja useampia ihmisiä listoille.”

7.6 Kehittämistyöryhmä

Kehittämistyöryhmä muodostui Vaikuttava etäpalveluohjauksen toimintamalli - pilottihankkeeseen osallistuneista henkilöistä. Kehittämistyöryhmän tapaamiseen osallistui kaksi Essoten digitaalisten etäryhmätoimintojen parissa toiminnutta esimiestä sekä etäpalveluiden kehittämisen asiantuntija. Lisäksi yksi esimies osallistui kehittämistyöryhmän toimintaan perehtymällä asiakkailta ja työntekijöiltä saatuun materiaaliin ja lähettämällä sähköpostitse omat kehitysehdotuksensa ryhmään. Myös opinnäytetyön tekijä osallistui kehittämistyöryhmän toimintaan sekä moderaattorin että ryhmän jäsenen roolissa. Kehittämistyöryhmä järjestettiin Microsoft Teams -sovelluksen kautta etäyhteydellä haastateltavien toiveesta.

Kehittämistyöryhmä kokoontui kerran kestoaltaan noin 60 minuutin mittaiseen tapaamiseen. Se pyydettiin koolle sähköpostitse lokakuussa 2022 viikkoa ennen tapaamista. Sähköpostin liitteenä lähetettiin asiakkailta ja työntekijöiltä saatu materiaali ennakkoon tutustumista varten. Ryhmälle järjestetyn tapaamisen tavoitteena oli löytää asiakkailta ja työntekijöiltä saadusta aineistosta toteuttamiskelpoisia tapoja kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa sekä miettiä konkreettisia ehdotuksia niiden eteenpäin viemiseksi. Löydetyistä kehittämissuunnitelma digitaalisten etäryhmien kehittämistä varten.

Kehittämistyöryhmä työskenteli keskustelemalla vapaasti asiakkailta ja työntekijöiltä saadun aineiston pohjalta. Käydyn keskustelun pohjalta kirjattiin kynää ja paperia käyttäen muistiin löydetty kehittämissuunnitelman ehdotukset. Keskustelussa ja kehittämissuunnitelmissa huomioitiin myös sähköpostitse saapuneet ehdotukset. Lopulliset kehittämissuunnitelmat koottiin tapaamisen jälkeen Word-tiedostoksi ja lähetettiin kehittämissuunnitelmaa varten sähköpostitse kommentoitavaksi.

Kuvasta 8 voidaan nähdä, että kehittämissuunnitelmissa käydyssä keskustelussa aineistosta nousi esiin seitsemän keskeistä kehittämissuunnitelmaa. Kehittämissuunnitelmat olivat seuraavat: tarvittavien teknisten välineiden varmistaminen etäpäivätoiminnan järjestämiseksi, työntekijöiden perehdyttäminen digitaaliseen etäryhmätoimintaan, asiakkaiden opastaminen digitaalisiin etäryhmiin osallistumiseen, tiedonkulun varmistaminen, sisällön kehittäminen ja iltaryhmät. Kehittämissuunnitelmissa pohjalta laadittiin myöhemmin kehittämissuunnitelma.



Kuva 8. Kehittämissuunnitelmissa kehittämissuunnitelmaa varten löydetty kehittämissuunnitelmat

Kehittämissuunnitelmassa (liite 5) esitetään toimenpide-ehdotukset tärkeimmille kehittämiskohteille sekä määritellään niille tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi. Kehittämissuunnitelmissa ei ollut relevanttia esittää tarkkoja suunnitelmia koskien aikatauluja, prosessien seuranta tai vastuuhenkilöitä, koska hyvinvointialueiden alkamisen myötä niiden toteutuminen on epäselvää. Kehitystyöryhmästä kehittämissuunnitelma viedään tiedoksi digitaalista etäryhmätoimintaa järjestäviin työyksiköihin.

Kehittämissuunnitelmassa esitettyjä toimenpide-ehdotuksia laadittiin kehittämissuunnitelman mukaisesti seitsemän. Niitä olivat digitaalisten etäryhmien toimintaan tarvittavien teknisten välineiden toimivuuden varmistaminen, työntekijöiden digitaaliseen etäryhmätoimintaan perehdyttämiseen panostaminen, asiakkaiden opastaminen digitaalisten etäryhmien käyttämiseen, tiedonkulun varmistaminen, ryhmätilojen rauhoittaminen ryhmien ajaksi, digitaalisten etäryhmien sisällön kehittäminen ja digitaalisten etäryhmien järjestäminen myös iltaisin. Kuvasta 9 voidaan nähdä laaditut kehittämissuunnitelman ehdotukset, joita avataan jäljempänä.

Varmistetaan, että digitaalisten etäryhmien toimintaan tarvittavat tekniset välineet ovat toimivia

Työntekijöiden digitaaliseen etäryhmätoimintaan perehdyttämiseen panostetaan

Asiakkaita opastetaan digitaalisten etäryhmien käyttämiseen

Tiedonkulun varmistaminen

Ryhmätilat rauhoitetaan ryhmien ajaksi

Digitaalisten etäryhmien sisältöä kehitetään

Digitaalisia etäryhmiä suunnitellaan järjestettäväksi myös iltaisin

Kuva 9. Kehittämissuunnitelman ehdotukset

Varmistetaan, että digitaalisten etäryhmien toimintaan tarvittavat tekniset välineet ovat toimivia. ITC-vastuuvalmistelijan ja hyvinvointialueen tulevan digijohtajan kanssa nostetaan keskusteluun, miten voidaan varmistaa tarvittava ja toimiva teknologia digitaalisen etäryhmätoiminnan järjestämistä varten niihin päivätoimintayksiköihin, jotka sitä järjestävät. Koska Essoten muuttaminen hyvinvointialueeksi vaikuttaa teknisiin ratkaisuihin, on perusteltua asettaa tässä vaiheessa tavoitteeksi keskustelun käynnistäminen edellä mainittujen henkilöiden kanssa. Esimiehet ja asiantuntijat käynnistävät keskustelun viimeistään vuoden 2023 alkupuolella.

Työntekijöiden digitaaliseen etäryhmätoimintaan perehdyttämiseen panostetaan. Päivätoimintojen työntekijöiden on ymmärrettävä digitaalisten etäryhmien käsitteet ja hallittava tekniset perustaidot ryhmien vetämiseksi. Heidän on osattava toimia digitaalisella etäalustalla ja liittää asiakkaita digitaalisiin etäryhmiin. Työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu osana muutosagenttitoimintaa, jossa työyksikön työntekijät kehittävät toistensa osaamista. Työyksiköstä koulutetaan yksi työntekijä muutosagentiksi, ja hän opettaa tarvittavat taidot muille työntekijöille. Uuden työntekijän aloittaessa työyksikössä hänen perehdyttämiseensä kuuluu digitaalisten etäryhmien vetämisen hallitseminen. Palveluesimies vastaa työyksiköiden muutosagentti toiminnan käynnistämisestä heti kun se on mahdollista (kevät 2023). Työntekijät vastaavat perehdytyksen jatkuvuudesta omissa työyksiköissään.

Asiakkaita opastetaan digitaalisten etäryhmien käyttämiseen. Asiakkaita on mahdollista opastaa digitaalisten etäryhmien käyttämiseen perinteisessä päivätoiminnassa. Päivätoimintaan voidaan järjestää asiakkaiden opastamiselle varattu aika, jolloin päivätoiminnan työntekijät käyvät halukkaiden kanssa läpi digitaaliseen etäryhmätoimintaan osallistumiseen tarvittavia taitoja. Tällainen aika voi olla esimerkiksi keskiviikkoisin kello 14.00–15.00. Asiakkaita tulee tiedottaa tästä ajasta erikseen, ja aika on hyvä merkitä myös päivätoiminnan viikko-ohjelmaan. Opastusta voidaan järjestää ryhmämuotoisesti tai yksilöllisesti riippuen opastusta tarvitsevien asiakkaiden määrästä. Tavoitteena on opastaa kaikille digitaaliseen etäryhmätoimintaan potentiaalisesti osallistuville asiakkaille tarvittavat taidot. Työntekijät vastaavat asiakkaiden opastamisesta. Asiakkaiden opastaminen aloitetaan heti työntekijöiden perehdyttämisen jälkeen.

Tiedonkulun varmistaminen. Kaikki digitaalisia etä- ja hybridiryhmiä järjestävien työyksiköiden työntekijät liitetään Microsoft Teams -sovelluksen alustalle. Viestit eri ryhmätoiminnoista lähetetään alustan kautta. Työntekijät tiedottavat ryhmistä asiakkaita suullisesti ja kirjallisesti ilmoitustauluja hyväksikäyttäen. Tavoitteena on, että tieto ryhmistä saavuttaa kaikki työntekijät ja potentiaaliset asiakkaat. Työntekijät huolehtivat, että kaikki työyksikön työntekijät on liitetty Microsoft Teams -sovelluksen alustalle. Tarvittaessa työntekijät voivat hyödyntää digitaalisten etäpalveluiden asiantuntija. Liittäminen voidaan tehdä välittömästi.

Ryhmätilat rauhoitetaan ryhmien ajaksi. Digitaalisten etäryhmien järjestämiseen käytetään päivätoimintojen yhteisiä tiloja. Ryhmän vetäjät valitsevat toiminnan järjestämiseen soveltuvan tilan ja rauhoittavat sen ryhmätoimintaa varten niin, ettei tilassa ole samaan aikaan esimerkiksi muuta toimintaa tai läpikulkua. Ryhmätoiminnot ja työtehtävät pyritään suunnittelemaan niin, että ne tukevat ryhmän kulkua. Tavoitteena on rauhallinen ryhmätila, jossa työntekijät voivat keskittyä ryhmien vetämiseen ilman poikkeavia työtehtäviä. Ryhmänvetäjät huolehtivat työtilan valitsemisesta ja rauhoittamisesta sekä ryhmätoimintojen ja työtehtävien suunnittelemisesta. Näitä asioita voidaan alkaa toteuttaa heti.

Digitaalisten etäryhmien sisältöä kehitetään. Hyvinvointialueella tarkastellaan mahdollisuutta yhdistää eri työyksiköiden voimavaroja yhteisen sisällön tuottamiseen digitaalisiin etäryhmiin. Asia nostetaan keskusteluun ainakin ikääntyneiden etä- ja digipalvelukeskuksen laajenemisen yhteydessä. Lisäksi eri työyksiköissä kehitetään asiakkaiden kanssa yhteistyössä monipuolisia ja toimintaan soveltuvia digitaalisia etäryhmiä, joita voidaan mahdollisesti tarjota myös muihin yksiköihin. Tavoitteena on, että esimiehet ja asiantuntijat käynnistävät keskustelun yhteisestä sisällön tuottamisesta (kevät 2023). Lisäksi tavoitteena on kehittää työyksiköissä tarpeellisia ja monipuolisia sisältöjä ryhmiin. Digitaalisten etäryhmien ohjaajat vastaavat omalta osaltaan sisällön kehittämisestä. Sisällön kehittäminen voidaan aloittaa työyksiköissä välittömästi. Kehittämistyö on jatkuvaa.

Digitaalisia etäryhmiä suunnitellaan järjestettäväksi myös iltaisin. Digitaalisia etäryhmiä voi olla mahdollista järjestää myös iltaryhminä esimerkiksi kello 16.00–18.00. Asiakkaiden toiveiden mukaisesti ilta-aikoina järjestettävät digitaaliset etäryhmät voivat olla avoimia, ohjaajavetoisia ryhmiä, joissa keskustellaan vapaasti erilaisista aiheista. Palveluesimies virittelee keskustelua kevään 2023 aikana työntekijöiden, asiakkaiden ja muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa iltaryhmien aloittamisesta vuoden 2023 aikana. Tavoitteena on tässä vaiheessa käynnistää keskustelua aiheesta.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitaalisena etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta sekä heidän näkemyksiään siitä, miten digitaalista etäryhmätoimintaa voitaisiin kehittää. Tarkoituksena oli myös muodostaa kehittämissuhteita digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseksi. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista digitaalisen etäryhmätoiminnan suhteen sekä tutkia, kuinka he haluaisivat kehittää toimintaa. Lisäksi tavoitteena oli vaikuttaa digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämiseen luomalla kehitysehdotuksia digitaalisten etäryhmien parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille.

Opinnäytetyö pyrki vastaamaan kahteen tutkimuskysymykseen:

- 1) Millaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on digitaalisesta etäryhmätyöskentelystä?
- 2) Miten Essoten digitaalista etäryhmätoimintaa voidaan kehittää?

Vastausta näihin kysymyksiin etsittiin asiakkailta ja työntekijöiltä ryhmähaastattelussa kerätystä aineistosta, jonka pohjalta järjestettiin kehitystyöryhmän tapaaminen. Opinnäytetyö vastaa molempiin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tekemisen aikana kävi ilmeiseksi, että vaikka tutkimuskysymykset ovat erilliset, sitoutuvat ne kehittämisen osalta vahvasti toisiinsa. Ilman asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuspohjaa ja sieltä nousevia kehitysehdotuksia kehittämissuunnitelma ei olisi vastannut todellisia tarpeita.

8.1 Tulosten tarkastelua

Opinnäytetyössä saadut tulokset ovat monilta osin yhteneväisiä aikaisemman tutkimustiedon kanssa. Huomattavaa oli, että kaikki opinnäytetyön haastattelut tuottivat samansuuntaista tietoa. Ristiriitaista tietoa ei muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta juurikaan esiintynyt.

Opinnäytetyössä käsitellystä aikaisemmasta tutkimustiedosta poiketen haastatteluista nousivat esiin perinteisten digitaalisten etäryhmien rinnalla hybridiryhmät. Hybridiryhmissä koettiin yhdistyvän positiivisia ominaisuuksia perinteisistä digitaalisista etäryhmistä ja kasvokkain tapahtuvista ryhmistä. Näitä ominaisuuksia olivat muun muassa yhteisöllisyyden laajentuminen oman päivätoiminnan ulkopuolelle, leikkimielinen kilpailuhenkisyys muiden yksiköiden kanssa ja muiden fyysinen läsnäolo, minkä nähtiin mahdollistavan aidomman vuorovaikutuksen tunteen.

Opinnäytetyön tuloksissa asiakkaat nostivat esille, että digitaaliset etäryhmät toimivat hyvänä vaihtoehtona kasvokkain tapahtuvalle ryhmätoiminnalle. Ne eivät kuitenkaan voi korvata kasvokkain tapahtuvaa toimintaa esimerkiksi vuorovaikutuksen puutteiden vuoksi. Aikaisempi tutkimustieto tukee opinnäytetyön tulosta osoittamalla, että digitaalisia etäpalveluita on tarjottava kasvokkain tapahtuvien palveluiden ohessa, eikä niillä voi korvata kasvokkain tapahtuvia palveluita (Dear ym. 2015, 575; Kaihlanen ym. 2021, 4–5; Koivisto ym. 2019, 190). Opinnäytetyön tuloksista voidaan huomata, että työntekijät ajattelivat digitaalisten etäryhmien voivan olla se vahvuus, jolla asiakkaita tavoitetaan pitkien välimatkojen takaa. Myös aikaisemman tutkimustiedon valossa ammatillaiset ovat kokeneet myönteisenä palvelun saatavuuden parantumisen (Koivisto ym. 2019, 183).

Vuorovaikutus näyttäytyy sekä aikaisemman tutkimustiedon että opinnäytetyöstä saadun tiedon valossa ristiriitaisena. Toisaalta asiakkaat kuvasivat ryhmästä saatavan vuorovaikutuksellisuuden merkitystä positiivisessa valossa, varsinkin jos osallistuminen kasvokkain tapahtuvaan toimintaan on estynyt. Haastattelussa nousivat esille muun muassa yksinäisyyden lievittyminen ja sosiaalisten kontaktien kehittyminen sekä sisällön saaminen päiviin. Myös ai-

kaisemmassa tutkimuksessa asiakkaat ovat tuoneet ilmi etäryhmissä tapahtuvan osallisuuden lisääntymisen, yksinäisyyden lievittymisen ja kohtaamisen merkityksellisuuden (Jurvansuu ym. 2020, 4; Strand ym. 2017, 10).

Toisaalta vuorovaikutuksen haasteet nousivat esiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluissa. Kaihlanen ym. (2021, 4–5) ja Koivisto ym. (2019, 190) tuovat tutkimuksessaan esiin kokemuksia siitä, että digitaalisista etäpalveluista puuttuu vuorovaikutuksellisuus. Vuorovaikutusta voidaan tukea kuvayhteyden välityksellä (Gentry 2019, 327). Opinnäytetyössä haastatteluissa ryhmissä kuvayhteys ei toteutunut vuorovaikutusta tukevalla tavalla. Asiakkaat nostivat esiin, että hybridiryhmissä he saavat vuorovaikutuksen ja kohtaamisen edut sekä kasvokkain tapahtuvan ryhmätoiminnan että digitaalisten etäryhmien osalta. Tällöin he voivat kohdata kasvokkain muita ryhmäläisiä ja ohjaajia ja olla samalla yhteydessä muihin ryhmiin etäyhteyden välityksellä, jolloin yhteisöllisyys laajenee oman yksikön ulkopuolelle.

Sekä opinnäytetyössä haastatellut asiakkaat että työntekijät toivat esille teknisten laitteiden toimivuuden ja niiden käytön osaamisen tarpeellisuuden digitaalisiin etäryhmiin osallistumisessa. Myös aikaisempi tutkimustieto osoittaa teknisten laitteiden ja niiden käytön osaamisen tärkeyden digitaalisiin etäpalveluihin osallistumisessa (Laukka ym. 2021, 58; Kaihlanen ym. 2021, 1–5; Koivisto ym. 2019, 190; Jurvansuu ym. 2020, 7). Laukka ym. (2021, 59) kuvaavat tutkimuksessaan etäasioinnin merkittävimmiksi esteiksi riittämättömän välineistön, toimimattomat ohjelmat sekä ongelmat yhteyksissä. Samat etäasioinnin esteet nousivat tekniikan osalta esille myös opinnäytetyön haastatteluissa.

Opinnäytetyön tuloksissa nousi esiin niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin koulutustarve koskien digitaalisten etäryhmien järjestämistä ja niihin osallistumista. Lisäksi työntekijät toivoivat koulutuksen sisältävän tietoa digitaalisten etä- ja hybridiryhmien käsitteistä. Kivistö (2020b, 45) tunnisti tutkimuksessaan yhdeksi digitaalisten etäpalvelujen edellytykseksi teknisen tuen saamisen. Salmela ja Mämmi-Laukka (2017, 166–168) ehdottavat ratkaisuksi asiakkaiden etäpalvelutaitojen kohentamiseen työntekijöiden vahvaa osaamista, jolloin asiakkaiden ohjaaminen etäpalveluiden käytössä mahdollistuu. Veslemoy ym.

(2017, 8) tukevat työntekijöiden ajatusta siitä, että koulutuksen tulisi sisältää muutakin kuin tekniikkaan liittyviä näkökohtia.

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltu aikaisempi tutkimustieto pohtii palveluiden kehittämistä niiden ominaisuuksien ja toiminnan näkökulmasta (Kaihlanen ym. 2021, 6; Kivistö 2020b, 45; Kujala ym. 2018, 232). Opinnäytetyön aineistossa taas erityisesti asiakkaiden kohdalla korostuivat erilaiset sisällöt, joita digitaaliin etäryhmiin toivottiin tuotettavan. Tällaisena sisältönä nousivat esiin erilaiset teemaryhmät ja erityisesti vertaisryhmät. Aikaisempi tutkimustieto osoittaa vertaisiin verkostoitumisen merkitystä (Strand ym. 2017, 10; Williams ym. 2019, 11; Kivistö 2021, 53).

Vertaistukiryhmien ja teemaryhmien lisäksi palveluja toivottiin opinnäytetyön haastattelujen perusteella kehitettäväksi ilta- ja viikonloppuaikoihin, jolloin ryhmät voisivat antaa tekemistä ja lievittää yksinäisyyttä. Vaikka aikaisempi tutkimustieto ei suoraan anna viitteitä siitä, mihin aikaan toimintaa olisi hyvä järjestää, voidaan perustellusti kuitenkin todeta, että toiminnan avulla voidaan lievittää yksinäisyyttä ja tukea osallisuuden kokemusta. (Jurvansuu ym. 2020, 4; Strand ym. 2017, 10).

Kaihlasan (2021) tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota kodin rauhattomuuteen. Opinnäytetyön tuloksista voidaan sitä vastoin havaita, että asiakkaat kuvailivat ympäristöä kotona rauhalliseksi ja keskittymistä tukevaksi. Sitä vastoin työntekijät toivat ilmi fyysisen toimintaympäristön rauhattomuuden päivätoiminnassa. Asiakkaiden haastatteluissa tämä ei noussut esiin, eikä se noussut esiin myöskään aikaisemmissa tutkimuksissa. Kehitystyöryhmässä katsottiin työntekijöiden voivan vaikuttaa toimintatilan rauhattomuuteen miettimällä tilaratkaisut ja työtehtävät ennakkoon.

Opinnäytetyön tuloksissa asiakkaat kiinnittivät huomiota siihen, että ryhmänohjaajan tulee huolehtia muun muassa ryhmän jäsenten tasapuolisesta kohtelusta, ryhmäytymisestä ja kaikkien tasapuolisesta osallistumisesta ryhmän toimintaan. Myös yhteenkuuluvuuden tunne ja luottamus sekä osallistujien taustojen huomioiminen nousivat esille. Myös useissa tutkimuksissa asiakkaat

nostivat esiin ohjauksen toimivuuteen ja tasapuoliseen osallistumiseen panostamisen merkitykset (Kaihlanen ym. 2021, 5; Jurvansuu ym. 2020, 1; Kivistö 2021, 53).

Kaihlanen ym. (2021, 4) kiinnittävät tutkimuksessaan huomiota siihen, että etäpalveluista ei tiedoteta riittävästi tai tietoa on hankalaa löytää. Kuitenkin palveluista tiedottaminen kohderyhmille sopivissa palveluissa hyödyntää palveluihin osallistumista. Opinnäytetyön tulokset olivat samansuuntaiset. Sekä asiakkaat että työntekijät esittivät kehitysehdotuksia digitaalisista etäryhmistä tiedottamisen parantamiseksi.

Työntekijöiden haastattelussa nousee esiin johtamisen tärkeys digitaalisten etäryhmien käyttämisessä ja kehittämisessä. Työntekijät toivat esille esimiesten voivan hälventää ennakkoluuloja sekä nopeuttaa digitaalisten etäryhmien kehittymistä juurruttamalla toimintaa kentälle. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa on saatu samansuuntaisia tuloksia. Niiden mukaan esimiesten asennoituminen vaikuttaa digitaalisten etäpalveluiden käyttämiseen (Karppi ym. 2021, 87; Ingebrigtsen ym. 2014, 402; Kujala ym. 2018, 232–233). Laukka ym. (2021, 51) ovat aikaisemmassa tutkimuksessaan todenneet ammattilaisten ja asiakkaiden myönteisen suhtautumisen etäpalveluihin lisäävän niiden käyttöä. Johtaja voi vaikuttaa asenteisiin asianmukaisella koulutuksella.

Asiakkaat ja työntekijät eivät haastatteluissaan nostaneet esiin osallisuuden merkitystä digitaalisten etäryhmien kehittämisessä. Osallisuuden merkitys jäi näin aikaisemman tutkimustiedon varaan. Aikaisempien tutkimuksien mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden osallistaminen kehittämistyöhön on kannatettavaa ja hyödyllistä. (Kaihlanen ym. 2021, 6; Karppi & Koroma 2021, 87; Kivistö 2020, 45; Kujala 2018, 332.) Opinnäytetyössä käytetty Bikva-menetelmä mahdollisti asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuuden Etelä-Savon hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä digitaalisen etäryhmätoiminnan kehittämisen osalta.

Opinnäytetyössä voidaan katsoa osallisuuden toteutuneen monella eri tasolla. Sen lisäksi, että asiakkaat osallistuivat digitaalisiin etäryhmiin, joissa he voivat muodostaa kontakteja toisten ihmisten kanssa, he olivat haastatteluihin osallistuessaan mukana prosessissa, jonka avulla he voivat vaikuttaa palveluihin

sekä panostivat yhteiseen hyvään (vrt. Isola 2017, 23–29). Digiosallisuuden osa-alueista opinnäytetyön tuloksissa nousivat esiin teknologiset välineet, palveluiden saavutettavuus, palvelunkäyttäjien taidot ja osaaminen sekä mahdollisuus digitukeen, joihin kehittämissuunnitelmassa pyritään vaikuttamaan (vrt. Hänninen 2021, 41).

Opinnäytetyössä asiakas oli vaikuttaja ja laadunkehittäjä. Asiakkaat osallistui-
vat haastattelujen kautta omien palveluidensa suunnitteluun. Toisaalta koska opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa laajemminkin, on mahdollista ajatella, että asiakkaat osallistui-
vat palveluiden suunnitteluun yleisemminkin. Työntekijöiden osallistamisessa työntekijöitä kuultiin ja kehittämissuunnitelmia luotaessa hyödynnettiin heille kertynyttä hiljaista tietoa. Voidaan ajatella, että haastatte-
luissa työntekijät toivat avoimesti esiin mielipiteitään ja niillä oli vaikutusta teh-
tyihin kehittämissuunnitelmiin. Osallistamalla työntekijöitä digitaalisen etäryh-
mätoiminnan kehittämiseen heitä voitiin sitouttaa toimintaan ja innostaa kehit-
tämään digitaalisia etäryhmiä eteenpäin (vrt. Otollinen 2016, 89–94).

8.2 Opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien tarkastelua

Bikva-mallin mukaiset portaittain etenevät ryhmähaastattelut avoimine kysy-
myksineen soveltuivat opinnäytetyön aineiston keräämiseen hyvin. Opinnäyte-
työn ydinajatuksena on kerätä aineistoa käyttäjiltä. Bikva-menetelmää sovel-
taen aineisto saatiin kerättyä käyttäjälähtöisesti ja tutkimukseen osallistuvilla oli mahdollisuus olla mukana kehittämistoiminnassa aktiivisina osallistujina. Kuten aikaisemmin on mainittu, mallin avulla voidaan hankkia tietoa asiakkai-
den omasta tulkinnasta koskien heidän käyttämiään palvelukokonaisuuksia ja asioita, joita he pitävät tärkeimpinä kehittämiskohteina (vrt. Hänninen ym. 2007, 15). Opinnäytetyön tekemiseen olisi ollut olemassa muitakin soveltuvia menetelmiä, kuten konstruktivinen tutkimus, mutta ne eivät olisi kyllästäneet sekä kumuloineet aineistoa ja siirtäneet tietoa eteenpäin samalla tavalla kuin Bikva-malli.

Ennen Bikva-mallin toteuttamista on tehtävä valmisteluja. On esimerkiksi mie-
tittävä arvioinnin kohde, siihen osallistuvat yksiköt, vastuut toteuttamisen ja yhteydenpidon suhteen sekä aikataulut. (Krogstrup 2004, 17.) Opinnäytetyön valmisteluja käytiin läpi kehittämistyöryhmän kanssa. Hänninen ym. (2007, 45)

kirjoittavat, että Bikva-menetelmää käytettäessä taustalla on hyvä olla sellaisen ryhmän tuki, joka koostuu niistä toimijoista, joita arviointi koskettaa. Ryhmän kanssa käydään läpi Bikva-prosessin aloittamiseen tarvittavia valmisteluja. Opinnäytetyössä taustalla oli kehittämistyöryhmän tuki. Opinnäytetyön ollessa kysymyksessä vastuut arvioinnin, aikataulutuksen ja yhteydenpidon sekä -tavan osalta jäivät opinnäytetyön tekijälle. Näistä kuitenkin keskusteltiin yhdessä, ja ne olivat kaikkien tiedossa. Valmisteluvaihe muodosti opinnäytetyölle hyvän pohjan ja selkeytti menettelytapoja.

Heti Bikva-mallin käyttöönoton ensivaiheessa on tarpeellista muodostaa ja sitouttaa kehittämisverkosto. On tärkeää saada mukaan kaikki ne resurssit ja ihmiset, joita tarvitaan prosessin onnistumisessa. (Koivisto 2007, 45.) Hänninen ym. (2007, 18) kirjoittavat johtajien taustatuella olevan oman roolinsa laadun ja uskottavuuden suhteen. Opinnäytetyön voidaan katsoa alkaneen kehittämisverkoston luomisesta. Työhön saatiin sitoutetuksi ihmisiä niin johtoporaasta, työntekijöistä kuin asiakkaistakin. Ihmisten saaminen mukaan eri toimijaryhmiä ei tuottanut vaikeuksia. Kuten Koivisto (2007,45) kirjoittaa oli hyödyllistä olla suoraan yhteydessä eri toimijaryhmiin. Opinnäytetyötä ja sen prosessia esiteltiin sekä kirjallisesti että suullisesti eri toimijaryhmille, mikä mahdollisesti lisäsi kiinnostusta ja sitoutumista osallistua opinnäytetyöhön (vrt. (Krongstrup 2004, 17). Opinnäytetyön tiedottamisvaihe sujui ongelmitta.

Bikva-mallissa tiedonkeruumenetelmänä on yleensä ryhmähaastattelu, tästä voidaan kuitenkin tarvittaessa poiketa (Krogstrup 2004, 11). Opinnäytetyössä käytettiin suurimmaksi osaksi ryhmähaastatteluja. Kuitenkin yksi asiakas halusi osallistua haastatteluun yksin. Koska Bikva-malli antaa mahdollisuuden myös tähän, mahdollistettiin se hänelle (vrt. Krogstrup 2004, 18.) Lisäksi yhteen haastatteluun osallistui vain yksi haastateltava. Kuten Bikva-mallissa on mahdollista asiakkaille, järjestettiin yhden haastattelun sijaan useita haastatteluja. Asiakkaiden haastattelut yhdistettiin yhdeksi kokonaisuudeksi analyysivaiheessa. Voidaan katsoa asiakkailta saadun aineiston luotettavuuden parantuneen tällä menettelyllä, sillä asiakasryhmiltä saadut aineistot tukivat toisiaan ja aineistossa voi huomata kylläntymisen merkkejä. Aineistoa voidaan katsoa kertyneen tarpeeksi, kun aineisto on kylläntynyt, eli uusissa haastatteluissa ei enää tule ilmi uutta tietoa (Ojasalo ym. 2015, 111).

Krogstrupin (2004, 17) mukaan haastatteluun voidaan ottaa mukaan kaikki yksikön asiakkaat asiakkaiden määrästä ja aikataulusta riippuen. Opinnäytetyössä aineiston keruuta valmisteltiin valitsemalla haastateltavaksi sellaisia ryhmiä, joilla oli jo kokemusta digitaalisesta etäryhmätoiminnasta. Näin haastateltavien ryhmien valinta oli luontevaa ja tarkoituksenmukaista. Näistä ryhmistä päädyttiin ottamaan haastatteluun mukaan kaikki halukkaat asiakkaat. Aineiston keräämistä varten saatiin riittävästi haasteltavia. Haastateltavat ryhmät muodostuivat keskenään hyvin erikokoisiksi. Haastattelujen hallittavuuden kannalta olisi voinut olla parempi, että ryhmän koko olisi ollut etukäteen rajattu. Toisaalta ryhmät tuottivat koostaan huolimatta samansisältöistä tietoa, joten näin ollen ryhmien koolla ei kuitenkaan nähtävästi ollut vaikutusta opinnäytetyön tuloksiin.

Bikva-mallin mukaan työntekijöiden haastattelu ei perustu avoimiin kysymyksiin kuten asiakkaiden haastattelu, vaan asiakashaastattelun perusteella laadittuun haastatteluohjeeseen (Krogstrup 2004, 17). Opinnäytetyössä tässä vaiheessa poikettiin hieman Bikva-mallista, sillä myös työntekijöille tehtiin avoimia kysymyksiä. Haastattelussa haluttiin kartoittaa avoimesti myös työntekijöiden kokemuksia ja kehittämissuhteita. Keskustelua käytiin kuitenkin asiakkailta saadun materiaalin pohjalta ja niistä teemoista käsin, joita asiakkaat olivat viitoittaneet.

Krogstrupin mukaan työntekijöiden varauksellisuuden poistamiseksi on tärkeää, että he ovat lupautuneet mukaan Bikva-mallin toteutukseen ennen sen aloittamista (2004, 17). Opinnäytetyössä tämä otettiin huomioon, ja työntekijät osoittivatkin kiinnostusta työtä kohtaan. Tästä huolimatta haastateltavien työntekijöiden määrä jäi pieneksi. Vaikka haastattelun ajankohtaa mietittiin toiminnan näkökulmasta sopivaksi, olisi sen tarkemmalla valinnalla kuitenkin voinut olla vaikutuksia haastateltavien määrään. Toisaalta pieni prosessiin sitoutunut työntekijäryhmä tuotti hyvää ja laadukasta tietoa kehitystyötä varten.

Hänninen ym. (2007, 18) kirjoittavat haastattelijan kyvyllä pysyä omassa roolissaan olevan oman merkitystä Bikva-mallin toteutuksen laadun ja uskottavuuden suhteen. Bikva-mallin haastattelussa haastattelijan tulisi olla haastateltavien suhteen neutraali ja mielellään heille ennestään tuntematon henkilö.

Neutraalius on käytännössä kuitenkin mahdotonta. Haastattelija joutuu ohjaamaan keskustelua ja esittämään lisäkysymyksiä. Haastattelija ei kuitenkaan saa puuttua liikaa haastattelun kulkuun. (Koivisto 2007, 46.)

Opinnäytetyössä haastattelija oli osalle asiakkaita ennestään tuttu kasvokkain tapahtuneesta päivätoiminnasta. Digitaalisten etäryhmien vetämiseen hän ei kuitenkaan ollut osallistunut, joten tässä suhteessa haastattelija oli neutraali eikä haastateltavien tarvinnut pelätä hänen reaktioitaan kriittiseen palautteeseen. Tässä yhteydessä voitaisiin jopa katsoa, että tuttuudesta oli jossain määrin hyötyä haastateltavien mukaan saamisen suhteen. Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin avoimia kysymyksiä hyödyntäen. Haastattelun kulkuun pyrittiin vaikuttamaan mahdollisimman vähän. Haastattelussa pitäydettiin kuitenkin valittujen kysymysten äärellä, ja välillä oli aiheellista tehdä lisäkysymyksiä.

Haastattelijan merkitys prosessin muokkaajana korostuu haastattelutilanteen lisäksi materiaalia työstettäessä haastattelujen välillä, haastattelujen loputtua, kun materiaaleja kootaan yhteen ja tehtäessä mahdollisia kehitysehdotuksia (Koivisto 2007, 46). Opinnäytetyössä haastatteluja ei nauhoitettu, mikä voitaisiin vahvistaa haastattelijan merkitystä prosessin muokkaajana. Toisaalta tätä merkitystä pyrittiin minimoimaan tarkastuttamalla kertynyt aineisto haastateltavilla haastattelujen jälkeen. Kehitysehdotuksia tehtäessä rooli prosessin muokkaajana korostui kuitenkin väistämättä. Kaikkia ehdotuksia, esimerkiksi ”norppalive”-tyyppistä toimintaa, ei voinut eettisistä ja lakiteknisistä kysymyksistä ottaa lähempään tarkasteluun.

Bikva-menetelmän käyttäminen antoi mahdollisuuden kerätä opinnäytetyön haastatteluista aineiston talteen kirjoittamalla tiivistelmän haastattelun kuluessa (vrt. Krogstrup 2004, 18). Aineiston muistiin kirjaamisessa olisi ollut hyvä olla apuna toinen henkilö, jolloin haastattelija olisi voinut keskittyä kokonaan haastatteluun (vrt. Koivisto 2007, 46). Alkuperäisenä suunnitelmana oli pyytää Essoten työntekijää avuksi huolehtimaan aineiston ylös kirjaamisesta. Muun muassa aikatauluhaasteiden vuoksi oli kuitenkin yksinkertaisempaa toteuttaa aineiston kokonaisvaltainen keräys ilman ulkopuolista apua. Tämä toi kuitenkin haasteita itse haastattelutilanteeseen, ja välillä haastateltavat joutuivat odottamaan hetken kirjaamisen valmistumista. Koska aineistoa ei nauhoitettu,

oli myös välttämätöntä tarkistuttaa sen oikeellisuus haastateltavilta (vrt. Kananen 2017, 176). Jälkeenpäin ajateltuna haastattelujen nauhoittaminen olisi voinut helpottaa haastattelujen kulkua ja lisätä aineiston luotettavuutta.

Aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Bikva-malli on luonteeltaan kvalitatiivinen (Hänninen ym. 2007, 15). Sisällönanalyysi on yksi käytetyimmistä menetelmistä, kun tarkastellaan kvalitatiivista aineistoa (Puusa 2020b,143). Sisällönanalyysi oli näin ollen perusteltu valinta analyysimenetelmäksi.

Bikva-mallin kolmas vaihe eli johtajien osallistaminen korvautui opinnäytetyössä kehitystyöryhmän tapaamisella. Koiviston (2007, 48) mukaan johtajia on tärkeää saada mukaan, koska he voivat osaltaan päättää työmenetelmistä ja resursseista. Kehitystyöryhmä koostui pääosin esimiehistä. Heidän avullaan oli mahdollista määritellä toteuttamiskelpoiset kehittämissuositukset. Kehittämistyöryhmän tapaaminen oli melko lyhyt ja napakka. Keskustelulle olisi voinut varata enemmän aikaa tai tapaamisia olisi voinut järjestää useampia. Osittain ajan niukkuus oli seurausta esimiesten kiireisestä aikataulusta. Toisaalta kehittämistyöryhmä sai lyhyessäkin ajassa nostettua kehittämissuositusten aiheet esille aineistosta. Lopullisia kehityssuosituksia kehitystyöryhmä piti toteutettavina ja ne annettiin digijohtajalle jatkovalmisteluun osana hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen valmistelua.

Kun kaikki tasot on käyty läpi, Bikva-menetelmä loppuu raportin kirjoittamiseen. On kuitenkin eettisestikin tärkeää kertoa tulokset ja kehittämissuositukset kaikille osapuolille. (Koivisto 2007, 49.) Opinnäytetyön prosessi loppui raportin kirjoittamisen. Opinnäytetyön seminaari palvelee omalta osaltaan tuloksista ja kehittämissuosituksista raportoimista. Seminaariin kutsutaan kehitystyöryhmän jäsenet. Lisäksi asiakkaille ja työntekijöille on luvattu järjestää tapaaminen tai tapaamisia tulosten ja kehittämissuositusten kertomista varten.

8.3 Eettisyys ja luotettavuus

Eettiset periaatteet ovat ammattitaidon, sääntöjen ja normien sekä hyveiden ja arvojen lisäksi tutkijan tarvitsemia taitoja (Karjalainen ym. 2002, 58). Hyvän tutkimuksen ohjenuorana toimii tutkijan moraalinen sitoutuneisuus. Eettisyys

kietoutuu tiiviisti tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkijan on huolehdittava, että tutkimuksen eri osat ovat laadukkaita, tarkoitukseen sopivia ja hyvin tehtyjä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111.) Eettisesti tutkimus voi olla hyväksyttävä ja luotettava sekä sen tulokset luotettavia ainoastaan, jos sen laatimisessa on käytetty hyvää tieteellistä käytäntöä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan (2012, 6) tutkimuksessa on noudatettava rehellisyyttä, tarkkuutta ja yleistä huolellisuutta sen kaikissa vaiheissa. Siihen käytettävien tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien on oltava tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia sekä eettisesti kestäviä. Tutkijan on huomioitava toisten tutkijoiden työ ja sitä on kunnioitettava. Toisten tutkijoiden tuottamaa tietoa kunnioitetaan ja se esitetään vääristelemättä, sekä viittaamalla siihen oikeaoppisesti. Opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota työn huolelliseen tekemiseen, sekä rehellisyyteen. Työ laadittiin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeen mukaisesti (vrt. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu 2017). Opinnäytetyö ei sisällä vilpillistä tai väärää tietoa, työn lähteet seulottiin tarkasti eikä työssä esiinny opinnäytetyön tekijän tuottamaa sepitettyä tai vääristettyä tietoa.

Tutkimusta varten on hankittava tutkimusluvut ja mahdollisesti tehtävä eettinen ennakoarviointi (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Opinnäytetyötä varten haettiin Essotelta tutkimusluvut, sekä asiakkaiden haastattelua että työntekijöiden haastattelua varten. Eettistä ennakoarviointia ei tehty, koska opinnäytetyössä ei kerätty tai säilytetty arkaluonteisia tai muitakaan henkilötietoja, eikä siitä tai sen tuloksista koitunut tutkittaville haittaa. Tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista.

Keskeisimpiä eettisistä periaatteita ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa ovat informointiin perustava suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 17.) Mikäli tutkimuksessa ei käytetä arkaluonteisia tietoja, voidaan informointi antaa myös suullisesti (Avoimen TKI-toiminnan opas s.a.). Opinnäytetyössä ei kerätty eikä säilytetty arkaluonteisia tietoja, kuten henkilötietoja tai muitakaan tietoja kuten taustatietoja, jotka voivat johtaa tunnistamiseen. Opinnäytetyössä toteutettavia haastatteluja varten laadittiin tiedote opinnäytetyöstä (Liite 6) ja tietosuojailmoitus (Liite 7).

Kullekin asiakasryhmälle järjestettiin tiedotustilaisuus opinnäytetyöstä. Tilaisuudessa opinnäytetyöstä tiedotettiin suullisesti ja heiltä tiedusteltiin samalla suostumista osallistua opinnäytetyöhön Essoten henkilökunnan läsnä ollessa. Työntekijöitä tiedotettiin sähköpostin välityksellä. Halukkaiden kanssa sovittiin haastattelu-aika. Haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua tiedotteeseen ja tietosuojailmoitukseen myös kirjallisesti. Haastattelujen aluksi tarkastettiin vielä, että haastateltavilla oli tarvittavat tiedot haastatteluun osallistumiseksi, eikä heillä ollut kysyttävää. Osallistumalla haastatteluun haastateltava antoi suostumuksensa haastattelun toteuttamiselle ja siitä kertyneen aineiston käyttämiselle. Haastateltavilla oli koko prosessin ajan mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä ja kieltäytyä haastattelusta.

Opinnäytetyössä olisi ollut eettisesti kestävämpää kerätä suostumukset kirjallisesti (Liite 8). Koska opinnäytetyössä haastattelut tehtiin osittain etäalustalla, olisi kirjallisten suostumusten kerääminen ollut hankalaa. Lisäksi kirjalliset suostumukset olisivat itsessään muodostaneet henkilötietorekisterin, ja tätä pyrittiin välttämään. Tämän vuoksi suostumukset päädyttiin hankkimaan kuten yllä on mainittu.

Ennen tutkimusta on sovittava tutkimusryhmän vastuut, velvollisuudet ja oikeudet sekä aineiston säilytykseen ja käyttöoikeuksiin liittyvät kysymykset niin, että kaikki osapuolet voivat ne hyväksyä. Lisäksi kaikki sidonnaisuudet ja rahoituslähteet on avoimesti kerrottava tutkimukseen osallistuville ja muille asianosaisille sekä tuotava ilmi tutkimuksen raportissa. Esteellisen tutkijan on pidättäydyttävä tutkimukseen liittyvästä arvioinnista ja päätöksenteosta. Myös tutkimusorganisaation tulee toteuttaa hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa sekä huomioida tietosuoja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7). Opinnäytetyöryhmän kanssa käytiin läpi velvollisuudet ja vastuut sekä aineiston säilytys ja käyttöoikeudet.

Opinnäytetyöstä kertyvä raaka-aineisto säilytettiin asianmukaisella tavalla, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun pilvipalvelussa salasanalla turvattuina, eikä siitä ole olemassa kopioita muilla tahoilla. Opinnäytetyössä ei kerätty, säilytetty eikä käsitelty henkilötietoja, eikä aineistosta tai valmiista työstä voida tunnistaa opinnäytetyöhön osallistujia. Haastattelujen aikana haastateltavien ääni oli kuuluvilla. He voivat olla läsnä myös kuvayhteyden välityksellä,

ja nimi tai nimimerkki voi olla haastattelun aikana näkyvillä kuvaruudulla. Näistä ei haastattelun jälkeen jäänyt tallenteita. Opinnäytetyöstä kertynyt materiaali hävitettiin heti työn valmistuttua. Aineiston käyttöoikeus oli ainoastaan tutkijalla itsellään. Opinnäytetyöllä ei ollut rahoitusta eikä esteellisyyksiä.

Tulosten julkaisemisessa on huomioitava avoimuus ja vastuullisuus (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Bikva-mallissa arvioinnin koottuja tuloksia esitetään asianosaisille jo prosessin ollessa vielä käynnissä. Tulokset esitetään myös asiakkaille, joille kerrotaan lisäksi pääpiirteittäin sidosryhmien reaktiot, suositukset, jotka arvioinnin perusteella on annettu ja toimet, joihin arvioiti, on johtanut. Tuloksien välittäminen asianosaisille ja asiakkaille on moraalisesti perusteltu ja yleinen velvollisuus niitä kohtaan, jotka ovat osallistuneet arviointiin. (Krogstrup 2004, 23.) Opinnäytetyön tutkimuksesta tiedotettiin asianmukaisesti ja tutkimusprosessi pidettiin mahdollisimman avoimena. Bikva-mallin portaittaisuus edisti osaltaan tutkimuksen läpinäkyvyyttä. Valmis opinnäytetyö löytyy Theseuksessa ja sen julkaisemisesta sekä julkaisupaikasta, jossa siihen voi käydä tutustumassa, tiedotettiin asianosaisia. Jokaisella on halutessaan mahdollisuus tutustua siihen sekä arvioida sen eettisyyttä ja luotettavuutta.

Luotettavaa ja perusteltua tietoa saadaan tuottamalla tietoa tieteellisen menetelmin (Erikson ym. 2012, 20). Bikva-malli on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Kirjallisuudessa luotettavuutta mitataan usein reliabiliteetin ja validiteetin avulla, nämä ovat kuitenkin syntyneet vastaamaan määrällisen, eivät niinkään laadullisen tutkimuksen tarpeisiin (Tuomi & Sarajarvi 2018, 118–122). Erikson ym. (2012, 22) kirjoittavat tieteellisen tiedon kriteerien täyttyvän, mikäli tieto on julkisesti saavutettavissa, objektiivista eli puolueetonta, tieteellisesti pätevästi perusteltua, eettistä ja kommunikoivaa eli käsitteellisesti selkeää. Kanasen (2017, 176) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus kriteereinä käytetään usein haastateltavan vahvistusta saadulle aineistolle, tiedon vahvistamista eri lähteiden avulla, dokumentaarisuutta ja arvioitavuutta, tulkinnan ristiriidattomuutta, aineiston kylläntyneisyyttä ja oman tutkimuksen tulosten vahvistamista aikaisempien tutkimuksien perusteella.

Kanasen (2017, 176) mukaan tarkasteltaessa tutkimuksen luotettavuutta kaikkien tehtyjen ratkaisujen tulee olla perusteltuja, sillä kaiken luotettavuustarkastelun perustana on dokumentaation riittävyys. Opinnäytetyössä pyrittiin perustelemaan ja avaamaan tehdyt valinnat ja ratkaisut. Kanasen lisäksi (2017, 176) Tuomi & Sarajärvi (2018, 118) nostavat esiin tutkijan objektiivisuuden tärkeyden tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa. Opinnäytetyön aihe ja se, ettei opinnäytetyön tekijällä ole siitä minkäänlaisia ennakkokäsityksiä, helpottaa tutkimuksen pysymistä objektiivisena.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin useammalta asiakasryhmältä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaksi voidaan ottaa uusia asiakasryhmiä niin kauan kunnes saavutetaan aineiston kylläntyminen, eli aineisto ei tuota enää uutta tietoa vaan alkaa toistaa itseään. Tämä on yksi keino varmistaa aineiston luotettavuus. Mikäli havaintoyksiköiden määrä ei riitä kylläntymiseen, on asian tila hyväksyttävä sellaisena. (Kananen 2017, 179.) Opinnäytetyön asiakasryhmien määrä oli rajallinen, mutta riittävä siihen, että aineistosta voitiin havaita kylläntymisen merkkejä.

Kananen (2017, 179) kirjoittaa, että aineiston tulkitsemisessä voi esiintyä eroavaisuuksia tulkitsijasta, näkökulmasta tai muusta sellaisesta riippuen. Tulkinnaasta voi varmistua, mikäli kaksi tutkijaa tulee samaan johtopäätökseen aineiston perusteella. Opinnäytetyön aineiston tulkinnasta ei pyydetty mielipidettä toiselta tutkijalta, joten luotettavuus jäi yhden tutkijan tulkinnan varaan.

Luotettavuutta arvioitaessa on kaikessa tutkimuksessa huomioitava eettisyys ja käytännöllisyys. Arvontien luotettavuuteen vaikuttaa se, miten huolellisesti arviointi on tehty. Bikva-mallia käytettäessä on otettava huomioon myös asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja eri osapuolten kuunteleminen sekä näiden huomioiminen. (Hänninen ym. 2007, 17.) Asiakaslähtöisyyden kokonaisvaltaiseen toteutumiseen kiinnitettiin erityistä huomiota. Haastateltaville annettiin hyvät mahdollisuudet vaikuttaa ja korjata aineistoa haastattelun lopuksi niin, että se tuo heidän äänensä kuuluviin parhaalla mahdollisella tavalla. Kanasen (2017, 177) mukaan tutkimuksen luotettavuutta tutkittavan kannalta lisää, jos tutkittava saa itse lukea aineiston ja varmistaa, että tutkija on ymmärtänyt sen oikein.

8.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, että digitaaliset etäryhmät ovat hyvä vaihtoehtoinen lisä perinteiselle kasvokkain tapahtuvalle ryhmätoiminnalle. Huomattavaa on, että digitaalisia etäryhmiä tulee tarjota perinteisten kasvokkain tapahtuvien päivätoimintaryhmien rinnalla, ei korvaavana tekijänä niille. Tällöin digitaaliset etäryhmät antavat asiakkaille lisää mahdollisuuksia. Digitaalisista etäryhmistä voi olla hyötyä erityisesti tilanteissa, joissa kotoa poistuminen on syystä tai toisesta estynyt tai vaikeutunut. Digitaaliset etäryhmät voivat helpottaa yksinäisyyden tunnetta ja tuoda päiviin sisältöä.

Suurimmat digitaalisten etäryhmien kehittämishaasteet liittyvät opinnäytetyön perusteella teknisten välineiden toimivuuteen ja tietotekniikan käytön osaamiseen. Nämä haasteet tulivat esille opinnäytetyön kaikissa haastatteluissa, ja niistä on raportoitu laajasti myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Tulevaisuudessa digitaalisia etäryhmiä järjestettäessä on tärkeää jo ennalta miettiä laitteiston toimivuutta ja sekä työntekijöiden että asiakkaiden kouluttamista laitteiden ja käytettävien ohjelmien käyttämiseen. Myös tiedottamiseen liittyvät haasteet voidaan nähdä yhtenä isoimmista digitaalisiin etäryhmiin osallistumisen esteistä. Tämäkin haaste nousi esiin niin opinnäytetyössä kuin aikaisemmassa tutkimuksessa. Digitaalista etäryhmätoimintaa kehitettäessä onkin tärkeää miettiä, miten kaikki potentiaaliset asiakkaat varmasti tavoitetaan.

Opinnäytetyö pyrkii kehittämissuhteissaan omalta osaltaan vastaamaan edellä mainittuihin haasteisiin Essoten päivätoiminnassa järjestettävien digitaalisten etäryhmien osalta. Opinnäytetyöstä saatua tietoa ja siinä laadittuja kehittämissuhteita voidaan soveltaa myös yleisesti digitaalista etäryhmätoimintaa järjestettäessä. Laajemman käytettävyyden puolesta puhuu se, että samansuuntaista tietoa on saatu laajasti aiemmissa tutkimuksissa. Kuitenkin haasteet digitaalisten etäryhmien järjestämisessä voivat olla hyvin monimuotoisia ja tilannesidonnaisia, joten niihin vastaaminen voi vaatia tapauskohtaista tarkastelua.

Tämän opinnäytetyön haastatteluissa nousivat vahvasti esiin hybridiryhmät. Hybridiryhmiä, joissa asiakkaat olivat läsnä omassa päivätoimintaryhmässään

sekä yhdistyneenä toiseen tai toisiin asiakasryhmiin pidettiin, asiakkaiden keskuudessa onnistuneina. Näissä ryhmissä katsottiin yhdistyvän sekä kasvokkain tapahtuvan ryhmätoiminnan että digitaalisen etäryhmätoiminnan parhaat puolet. Hybridiryhmien avulla voidaan laajentaa yhteisöllisyyttä ja säästää resursseja. Tämän vuoksi voidaankin päätellä, että hybridiryhmien järjestämiseen, niiden kehittämiseen ja sisältöihin kannattaa jatkossa panostaa.

Jatkotutkimusehdotuksena voidaan esittää, että Bikva-mallin kaltaisia arviointeja olisi hyödyllistä jatkaa tulevaisuudessa säännöllisesti. Tällöin saataisiin tietoa paitsi palveluista yleensä myös siitä, ovatko kehittämisehdotukset olleet hyödyllisiä ja mihin suuntaan toimintaa kannattaisi jatkossa kehittää. Hyödyllistä voisi olla tutkia myös esimiesten keskuudessa, kuinka he näkevät digitaaliset etäpalvelut ja kuinka he voisivat omalla toiminnallaan vaikuttaa digitaalisten etäryhmien kehittämiseen.

Yhtenä opinnäytetyöstä nousseena jatkotutkimusehdotuksena voidaan esittää hybridiryhmien tarkempaa tutkimista. Millaisia kokemuksia eri sidosryhmillä on hybridiryhmistä? Miten näitä ryhmiä voitaisiin parhaiten hyödyntää? Miten hybridiryhmien avulla voidaan parhaiten säästää resursseja? Hybridiryhmiin liittyviä mielenkiintoisia kysymyksiä voidaan löytää lukemattomia.

8.5 Prosessin tarkastelua

Opinnäytetyön prosessi alkoi tutkimusongelman valinnasta. Hirsjärven ym. (2009, 71–74) mukaan tutkimusongelman valitsemisessa kannattaa kiinnittää huomiota sen henkilökohtaiseen kiinnostavuuteen, jotta tutkija jaksaa pitää yllä mielenkiintoa aihetta kohtaan koko tutkimuksen ajan. Kauranen ym. (2007, 20) kirjoittavat, että jokaisessa tutkimuksessa tulee eteen vastoin käymisiä tai sellaisia vaiheita, ettei työ etene suunnitellulla tavalla. Tällöin aito kiinnostus aihetta kohtaan on avuksi. He painottavat aiheen valinnassa myös tutkijan henkilökohtaisia edellytyksiä ja intressejä. Tutkimukselle on eduksi, jos tutkijalla on jo aikaisempaa kokemusta ja tietoa tutkittavasta aiheesta. Lisäksi tutkimuksesta tulisi olla tutkijalle hyötyä myöhemmässä vaiheessa. Hirsjärvi yms. (2009, 71–74) kirjoittavat, että tutkimusongelman tulisi olla myös muun muassa oman tieteenalan mukainen, merkityksellinen ja tuoda uutta tietoa tutkittavasta aiheesta.

Tutkimusongelma valittiin tähän opinnäytetyöhön ajankohtaisuutensa ja kiinnostavuutensa vuoksi. Tutkimusongelman valitsemisen aikaan maailmalla oli juuri puhjennut koronapandemia. Se vauhditti teknologian ja digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa (vrt. Dufva 2020). Myös Essotessa alettiin tällöin kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa päivätoimintoihin, johon tässä opinnäytetyössä päätettiin perehtyä. Aihe näyttäytyi paitsi ajankohtaisena myös merkityksellisenä ja kiinnostavana. Mielenkiintoa aihetta kohtaan lisäsi ajatus siitä, että vaikka aiheesta oli jo jonkin verran tehty tutkimusta, olisi kuitenkin mahdollista saada tutkimuksen avulla selville jotakin uutta tietoa aiheesta sen uuden luonteen vuoksi.

Essote ja sen päivätoiminnot valikoituivat tutkimukseen osittain sen vuoksi, että niissä alettiin kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa ja osittain sen vuoksi, että niiden toiminta oli jo ennestään tuttua opinnäytetyön tekijälle kasvokkain tapahtuvan päivätoiminnan osalta, mikä helpotti tutkimusaiheeseen perehtymistä. Tutkimuksen tiimoilta oltiin yhteydessä Microsoft Teams -sovelluksen välityksellä toiminnallisen kuntoutuksen digitaalisen etäryhmätoiminnan avainhenkilöihin. He suhtautuivat tutkimuksen tekemiseen myönteisesti ja näkivät organisaation voivan hyötyä tutkimuksesta, jonka jälkeen toteuttamisesta laadittiin osapuolten välinen sopimus (liite 9).

Kun tutkimusongelma oli valittu, laadittiin opinnäytetyön suunnitelma, joka antoi suuntaviivat etenemiselle. Menetelmän valinta sekä aikaisempaan tutkimustietoon perehtyminen ja teoreettisen viitekehyksen luominen loivat opinnäytetyölle lähtökohdat. Teoreettinen viitekehys auttoi hahmottamaan aikaisempaa tutkimustietoa. Tutustumalla aikaisempaan tutkimustietoon oli mahdollista selvittää, miten paljon tietoa on olemassa, miten sitä on tutkittu ja millaisia tuloksia on saatu. Viitekehys antoi lähtökohdat opinnäytetyön tuloksien tarkasteluun aikaisemman tutkimustiedon valossa, jonka ohessa oli mahdollista nähdä tulosten suhteutuminen aikaisempaan tietoon. Aikaisempi tutkimustieto myös vahvisti työn kuluessa näkemystä siitä mihin suuntaan työtä ja kehittämissuunnitelmaa tulee viedä.

Aikataulun luominen puolestaan toi ryhtiä opinnäytetyössä etenemiseen. Kiinnostusteitä aikataulun suunnittelussa olivat tavoitepäivämäärä opinnäytetyön

valmistumiselle sekä sovitut haastattelupäivämäärät ja kehitystyöryhmän koontuminen, joita ennen edellisen portaan aineisto tuli olla valmiina esitettäväksi seuraavalle portaalle. Yhteistyö opinnäytetyön eri yhteistyötahojen kanssa oli kaikissa vaiheissa sujuvaa sekä joustavaa.

Ryhmähaastattelut ja kehitystyöryhmän tapaaminen sujuivat pääosin hyvin. Joihinkin asiakasryhmien haastatteluihin osallistui ennakoitua vähemmän haastateltavia, esimerkiksi yhteen aiottuun ryhmähaastatteluun osallistui vain yksi osallistuja, vaikka kiinnostuneita oli ollut enemmän. Haastattelut järjestettiin osallistujamäärästä huolimatta suunnitellusti. Haasteita toivat enimmäkseen aikatauluun liittyvät asiat, joiden vuoksi opinnäytetyön tekemisessä tarvittiin joustavuutta. Opinnäytetyön suunnitelmasta prosessissa poikettiin jonkin verran, mutta poikkeamat olivat perusteltavissa ja hallittuja eivätkä muuttaneet opinnäytetyön lopputulosta. Jatkossa on aiheellista kiinnittää huomiota enemmän haastattelujen ja tapaamisten suunnitteluun sekä valmistautua niihin entistä huolellisemmin. Lisäksi aineistonhankintaa kokeviin prosesseihin ja menetelmiin on syytä panostaa tulevaisuudessa entistä paremmin. Esimerkiksi haastattelujen nauhoittamista tai nauhoittamatta jättämistä on syytä harkita tarkoin.

Haastavin vaihe opinnäytetyön prosessissa oli analyysivaihe. Analyysimenetelmän valinta oli helppoa, sillä se nousi opinnäytetyön menetelmästä, mutta itse analyysin tekeminen osoittautui haastavaksi ja tarkkuutta vaativaksi. Opinnäytetyön kirjoittaminen tarvittavalla tarkkuudella osoittautui myös haasteelliseksi. Joskin nämä haasteet myös opettivat paljon.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi pysyi koossa. Opinnäytetyön prosessi opetti paitsi tutkijan roolin tärkeydestä myös tarkastelemaan ajankäyttöä. Se antoi valmiuksia nähdä kehittämistyötä niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin tietojohtamisenkin näkökulmasta. Tällaisen kokonaisvaltaisen näkökulman hahmottamisen tärkeys korostui prosessin edetessä. Tutkimuksellisen työotteen kehittäminen nousi yhdeksi opinnäytetyön tekijän tulevaisuuden haasteeksi.

8.6 Johtamisnäkökulma

Opinnäytetyön johtamisnäkökulmaksi valikoitui tietojohtaminen ja sen kentältä erityisesti tiedolla johtaminen. Opinnäytetyön tuloksena saatiin tiedolla johtamisen tueksi tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista digitaaliseen etäryhmätoimintaan liittyen sekä siitä, miten he haluaisivat kehittää toimintaa. Kuten Opinnäytetyön tutkimusluvassa (liite 10) todetaan etäpalveluna toimivien ryhmien kehittämis ehdotuksia oli perusteltua tutkia, sillä tutkimus tuotti kehitysehdotuksia digitaalisten etäryhmien ja etäalustan parissa työskentelevien esimiehien ja työntekijöiden hyödynnettäväksi. Saatua tietoa voidaan hyödyntää myös jatkossa johdettaessa työyksiköiden digitaalisia etäryhmiä sekä kehitettäessä niitä eteenpäin.

Opinnäytetyön tietojohtamisen näkökulma on yhteneväinen Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden johtamisnäkökulman kanssa (vrt. Etelä-Savon hyvinvointialue 2021.) Opinnäytetyö auttaa osaltaan kehittämään uudenlaisia palveluja ja tuottamaan palveluja tehokkaasti. Opinnäytetyön haastatteluissa työntekijät nostivatkin esiin, että hyvin toimivilla digitaalisilla etäryhmillä voidaan säästää resursseja. Tätä ajatusta tukee myös aikaisempi tutkimustieto (Hujala & Taskinen 2020, 200; Kauppila ym. 2018, 23–24).

Opinnäytetyö tuotti tietoa, jota esimiehet voivat suoraan hyödyntää omassa toiminnassaan. Toisaalta myös esimiehien panos kehitysehdotuksien syntymisessä oli tärkeää, koska heillä on ymmärrys siitä, mitä työmenetelmiä ja resursseja voidaan käyttää (vrt. Koivisto 2007, 48). Opinnäytetyössä hyödynnettiin näin ollen jo esimiehillä olevaa tietoa ja heidän osaamistaan johtaa tiedon avulla. Jo olemassa olevan tiedon ja osaamisen avulla hankittiin uutta tietoa, joka hyödyttää heitä tulevaisuuden johtamistyössä. Voidaan katsoa, että opinnäytetyön tietojohtamisen näkökulma lävistää koko opinnäytetyön ja konkretisoituu näkyville kehitysehdotuksien käytettävyydessä.

Opinnäytetyö tuotti paitsi kehitysehdotuksia myös tietoa johtamiseen liittyvistä kokemuksista. Opinnäytetyön tuloksista voidaan havaita, että asiakkaat eivät suoraan nostaneet johtamista esiin haastatteluissaan. Työntekijät sen sijaan näkivät esimiesten voivan hälventää ennakkoluuloja sekä nopeuttaa digitaalis-

ten etäryhmien kehittymistä juurruttamalla toimintaa kentälle. Myös aikaisempien tutkimusten mukaan esimiesten asennoituminen vaikuttaa digitaalisten etäpalveluiden käyttämiseen (Karppi ym. 2021, 87; Ingebrigtsen ym. 2014, 402; Kujala ym. 2018, 232–233). Näihin tietoihin pohjaten voidaan väittää, että esimiehillä ja heidän asenteillaan digitaalisia etäpalveluja kohtaan on ratkaiseva merkitys etäpalvelujen käyttöönotossa ja niiden kehittämisessä. Ja mitä enemmän he digitaalisista etäpalveluista tietävät, sitä enemmän he myös panostavat niiden käyttämiseen (vrt. Ingebrigtsen ym. 2014). Opinnäytetyö lisää tietoa digitaalisista etäpalveluista ja näin edistää niiden käyttöä.

LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. 2020. Saavutettavat digipalvelut rakentavat yhdenvertaista Suomea. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.saavutettavuusvaati-mukset.fi/saavutettavat-digipalvelut-rakentavat-yhdenvertaista-suomea/> [viitattu 11.1.2021].
- Avoimen TKI-toiminnan opas s.a. Tutkimuslupa. XAMK. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://libguides.xamk.fi/avoinTKItoiminta/luvat> [viitattu 20.12.2022].
- Bhatia, M. 2018. Your Guide to Qualitative and Quantitative Data Analysis Methods. Atlan. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://humansofdata.atlan.com/2018/09/qualitative-quantitative-data-analysis-methods/> [viitattu 27.7.2021].
- Dear, B., Johnson, B., Singh, A., Wilkes, B., Brkic, T., Gupta., R., Jones, M., Bailey, S., Dudeney, J., Gandy, M., Fogliati, R. & Titov, N. 2019. Examining an internet-delivered intervention for anxiety and depression when delivered as a part of routine care for university students: A phase IV trial. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.06.044> [viitattu 17.11.2022].
- Dufva, M. 2020. Teknologia tuo koronanälkeiseen aikaan paljon mahdollisuuksia – ja muutamia uhkia. Sitra. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/teknologia-tuo-koronanjälkeiseen-aikaan-paljon-mahdollisuuksia-ja-muutamia-uhkia/> [viitattu 6.9.2021].
- Erikson, K., Isola, A., Kyngäs, H., Leino-Kilpi, H., Lindström, U., Paavilainen, E., Pietilä, A-M., Salanterä, S., Vehviläinen-Julkunen, K. & Åsted-Kurki, P. 2012. Hoitotiede. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Etelä-Savon hyvinvointialue. 2021. Palvelustrategia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etela-savo.fi/etela-savon-hyvinvointialue/palvelustrategia/> [viitattu: 16.12.2022].
- Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2017a. Kuntouttava päivätoiminta. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.8.2021. Saatavissa: <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/vanhus-ja-vammaispalvelut/kuntouttava-paivatoiminta/> [viitattu 6.9.2021].
- Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2017b. Toimintakeskus Mielenmaja. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.8.2021. Saatavissa: <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/avo-palvelut/aikuisten-mielenterveys-ja-paihdepalvelut/toiminnallinen-kuntoutus/mielenmaja/> [viitattu 6.9.2021].
- Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2017c. Toimintakeskus Veturi. WWW-dokumentti. Päivitetty 16.3.2021. Saatavissa: <https://www.essote.fi/toimintakeskus-veturi/> [viitattu 6.9.2021].

- Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2016a. Meille töihin. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.6.2021. Saatavissa: <https://www.essote.fi/am-mattilaiselle/meille-toihin/> [viitattu 13.8.2021].
- Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2016b. Päivätoiminta. WWW-dokumentti. Päivitetty 11.3.2021. Saatavissa: <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/avopalvelut/aikuisten-mielenterveys-ja-paihdepalvelut/toiminnallinen-kuntoutus/paivatoiminta/> [viitattu 6.9.2021].
- Gentry, M., Lapid, I., Clark, M. & Rummans, T. 2019. Evidence for telehealth group-based treatment: A systematic review. *Journal of telemedicine and tele-care* 6, 327–342.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 29.9.2021].
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen C., Schubert, C. & Seuri, T. 2017. Mielenterveystyö. 5., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Hänninen, K., Jokinen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasên, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjänä: Raportti Bikvarvointimenetelmän oppimisen kehistä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75691/R6-2007-VERKKO.pdf?sequence=1> [viitattu 7.12.2022].
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. E-kirja. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 27.9.2021].
- Ilmakangas, V. & Takamäki, M. 2019. Onnistu Muutoksessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kt.fi/julkaisut-ja-oppaat/2019/onnistu-muutoksessa> [viitattu 13.1.2022].
- Ingebrigtsen, T., Georgioua, A., Clay-Williams, R., Magrabi, F., Horderna, A., Prgomet, M., Li, J., Westbrook, J. & Braithwaite, J. 2014. The impact of clinical leadership on health information technology adoption: Systematic review. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.02.005> [viitattu 29.9.2021].
- Isola, A., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0> [viitattu 17.9.2021]
- Jalonen, H. 2008. Tietojohdaminen julkishallinnon organisaatioissa. Teoksessa Lönnqvist, A., Blomqvist, K., Hannula, M., Kianto, A., Kärkkäinen, H., Maula, M. & Stähle, P. (toim.) Tietojohdaminen tutkimusalueena. Tampere: Media-pinta, 96–112.

- Jauhiainen, A., Sihvio, P., Jääskeläinen, H., Ojasalo, J. & Hämäläinen, S. 2017. Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvluista ja osaamistarpeista. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 2-3, 136-147. PDF-dokumentti. Saatavissa: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/61002-Article%20Text-72861-1-10-20170521.pdf> [viitattu 6.9.2021].
- Jurvansuu, S., Kaskela, T. & Tourunen, J. 2020. Lähipalveluista sähköisiin etäpalveluihin. Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen työntekijöiden kokemuksia koronapoikkeustilan aikana. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/tutkittua/tietopuu_katsauksia_3_2020_lahipalveluista_sahkoi-siin_etapalveluihin.pdf [viitattu 8.9.2021].
- Järvinen, P. 2020. Miten johtaa ihmistä : 102 ohjetta esimiehille. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 3.1.2022].
- Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. 2017. Opinnäytteen raportointiohje. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://lux.xamk.fi> [viitattu 29.11.2022].
- Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, p., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonen, A., Kujala, S. & Hepo-niemi, T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.jul-kari.fi/bitstream/handle/10024/142805/URN_ISBN_978-952-343-687-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 30.8.2021].
- Kallinen, K., Pirskanen, H., Rautio, S. 2022. Sensitiivinen tutkimuksessa: menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. 3. päivitetty painos. Washington: United Press. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 5.12.2022].
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 27.7.2021].
- Kataja, J., Jaakkola, T. & Liukkonen, J. 2011. Ryhmä liikkeelle!: Toiminnallisia harjoituksia ryhmän kehittämiseksi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Karhula, P. 2011. Kuka ymmärtäisi tietojohtamista. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/signum/article/view/3905> [viitattu 4.1.2022].
- Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. 2002. Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus.
- Karppi, M. & Koroma, J. 2021. Työterveyshuollon etänä toteutettavan neuvonnan ja ohjauksen käyttöönottoa edistävät ja estävät tekijät. PDF-dokumentti. Saatavissa: [file:///C:/Users/Hp/Downloads/98486-Article%20Text-185718-2-10-20210301%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/98486-Article%20Text-185718-2-10-20210301%20(1).pdf) [viitattu 29.9.2021].
- Kauranen, I., Mustakallio, M. & Palmgren, V. 2007. Tutkimusraportin kirjoittamisen opas opinnäytetyön tekijöille. Teknillinen korkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-3663-2> [viitattu 29.11.2022].

- Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen M. 2018. Sähköhelmen kalastus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 23.8.2021].
- Kivistö, M. 2020. Sähköiset mielenterveyspalvelut toipumisen näkökulmasta. Integroiva kirjallisuuskatsaus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.37451/kuntoutus.100141> [viitattu 17.11.2022].
- Kivistö, M. 2021a. Ohjaaja. Haastattelu 16.8.2021. Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä.
- Kivistö, M. 2021b. Teknologiavälitteinen e-depressiokoulu masennuksesta toipumisen tukena. *Kuntoutus* 44, 48—57.
- Klemola, K., Uusi-Ilkainen, J. & Askola, T. 2014. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tietojohdantamisen käsikirja. Sitra. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/sosiaali-ja-terveyspalveluiden-tietojohdantamisen-ka-sikirja/> [viitattu 16.12.2022].
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. Stakes. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193603> [viitattu 28.11.2022].
- Krogstrup, H. 1997. User Participation in Quality Assessment: A Dialogue and Learning Oriented Evaluation Method. *Evaluation*. 2. 205
- Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? : Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193841> [viitattu 8.12.2022].
- Koivisto, T., Koroma, J. & Ruusuvoori, J. 2019. Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa – ammattilaisten näkökulma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/77370-Article%20Text-118079-1-10-20190505.pdf> [file:///C:/Users/Hp/Downloads/77370-Article%20Text-118079-1-10-20190505.pdf] [viitattu 4.10.2021].
- Kosonen, M. 2019. Tiedolla johtamisen käsikirja. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-183-5> [viitattu 4.1.2022].
- Kotimaisten kielten keskus. 2021. Kielitoimiston sanakirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/digitalisaatio> [viitattu 20.8.2021].
- Kujala, S., Hörhammer, I., Ervast, M., Kolanen, H. & Rauhala, M. 2018. Johtamisen hyvät käytännöt sähköisten omahoitopalveluiden käyttöönotossa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/69140-Article%20Text-92353-1-10-20180520.pdf> [viitattu 29.9.2021].
- Kuntalaki 10.4.2015/410.
- Laihonen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P., Vuori, V. & Yliniemi, T. 2013. Tietojohdantaminen. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116695/tietojohdaminen.pdf> [viitattu 4.1.2022].

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.

Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laukka, E., Gluschkoff, K., Kaihlanen, A-M., Suvisaari, J., Kärkkäinen, J., Vormaa, H. & Heponiemi, T. 2021. Muutos psykiatristen avohoitokäyntien toteutuksessa ja johtajien kokemukset etäasiointia estävistä ja edistävästä teki-
jöistä COVID-19 aikakaudella. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfi-fe202103036399.pdf> [viitattu 29.9.2021].

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214 [viitattu 29.9.2021].

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut: Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2 [viitattu 29.9.2021].

Leskelä, R-L., Haavisto, I., Jääskeläinen, A., Helander, N., Sillanpää, V., Laasonen, V., Ranta, T. & Paulus, T. 2019. Tietojohdaminen ja sen kehittäminen: tietojohdamisen arviointimalli ja suosituksia maakuntavalmistelun pohjalta. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-754-3> [viitattu 4.1.2022].

Lönnqvist, A. 2008. Mistä tietojohdamisessa on kyse? Teoksessa Lönnqvist, A., Blomqvist, K., Hannula, M., Kianto, A., Kärkkäinen, H., Maula, M. & Ståhle, P. (toim.) Tietojohdaminen tutkimusalueena. Tampere: Mediapinta, 11–18.

Neittaanmäki, P., Lehto, M. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8647-6> [viitattu 24.11.2022].

Näkki, P. 2020. Motivoiva haastattelu ryhmäkuntoutuksessa. Teoksessa Näkki, P. & Saved, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-Kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 17.6.2021].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 2.12.2021].

Otollinen, P. 2016. Osallistamisen oivalluskirja kaikille: Arkisia esimerkkejä työelämästä. E-kirja. Tampere: Mediapinta. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 17.9.2021].

Perustuslaki (11.6.1999/731)

Puusa, A. 2020a. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 99–112. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 29.11.2022].

Puusa, A. 2020b. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 141–152. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 29.11.2022].

Salmela, M. & Mämmi-Laukka, L. 2017. Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä. Teoksessa Kivistö, M. & Pääkkönen, K. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 11.1.2021].

Salminen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. 2016. Etäkuntoutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df> [viitattu 14.9.2021].

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Saranto, K., Kinnunen, U-M., Jylhä V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 7.9.2021].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena: Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 23.8.2021].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2> [viitattu 28.11.2022].

Sote-uudistus Etelä-Savon hyvinvointialue. 2020. Tietojohdamisen mitä – miksi – milloin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etela-savo.fi/tietojohdamisen-mita-miksi-milloin/> [viitattu 1.12.2022].

Strand, M., Gammon, D. & Ruland, C. Transitions from biomedical to recovery-oriented practices in mental health: a scoping review to explore the role of Internet-based interventions. 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2176-5> [viitattu 17.11.2022].

Stt info. 2021. Mitä on digiosallisuus – tuore raportti kertoo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/mita-on-digiosallisuus-tuore-raportti-kertoo?publisherId=69817172&releaseId=69907780> [viitattu 27.9.2021].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Ryhmätoiminta ja toiminnalliset menetelmät. WWW-dokumentti. Päivitetty 13.7.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/ryhmatoiminta-ja-toiminnalliset-menetelmat> [viitattu 14.9.2021].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Sosiaalisen kuntoutuksen opas. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.9.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas> [viitattu 28.11.2022].

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

Tiitula, J. & Ruusuvuori, L. 2005. Johdanto. Teoksessa: Ruusuvuori, J. & Tiitula, L. (toim) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, 8–18. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 29.11.2022].

Tilastokeskus. 2020. Internetin käyttö medioiden seuraamiseen ja viestintään lisääntynyt. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.11.2020. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tie_001_fi.html [viitattu 23.8.2021].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 11. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 11.1.2021].

Tuovinen, M. 2022. Etelä-Savon hyvinvointialue aloittaa toimintansa tammi-kuussa 2023. *Mikkelin kaupunki: Palveluopas* 1, 7.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 29.11.2022].

Työterveyslaitos s.a. Mitä asiakasosallisuus on? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus> [viitattu 19.12.2022].

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. 2010. Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://etene.fi/documents/1429646/1559062/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoivossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf> [Viitattu 6.9.2021].

Valtioneuvosto. 2020a. Marinin hallituksen julkisen talouden kestävyystiekarttaa koskeva kannanotto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/37498572/Kest%C3%A4vyystiekartta.pdf/d462d35e-b7fb-e2d4-0275-b3c84dec33da/Kest%C3%A4vyystiekartta.pdf?t=1600258605209> [viitattu 7.9.2021].

Valtioneuvosto. 2020b. Tiedolla johtaminen on avain toimiviin ja laadukkaisiin sote-palveluihin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/tiedolla-johtaminen> [viitattu 1.12.2022].

Valtiovarainministeriö. 2015. Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja: Valtiovarainministeriön julkaisu – 44/2015. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/documents/10623/360844/Et%C3%A4palvelujen+k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6noton+k%C3%A4sikirja/6644b47c-3b1f-4d80-9629-12d0e0a2b394> [viitattu 26.8.2021].

Valtiovarainministeriö. 2017a. Digitalisoinnin periaatteet. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf> [viitattu 23.8.2021].

Valtiovarainministeriö. 2017b. Euroopan julkisen hallinnon digitalisaatiolle yhteinen suunta – tavoitteena digitaaliset palvelut kaikille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/-/euroopan-julkisen-hallinnon-digitalisaatiolle-yhteisen-suunta-tavoitteena-digitaaliset-palvelut-kaikille> [viitattu 26.8.2021].

Valtiovarainministeriö. 2017c. Pilkahduksia tulevaisuuteen – digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet: Valtiovarainministeriön julkaisu – 10/2017. WWW-julkaisu. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79260/Pilkahduksia_tulevaisuuteen.pdf?sequence=1 [viitattu 6.9.2021].

Valtonen, A. 2005. Ryhmä keskustelut – Millainen metodi? Teoksessa: Ruusuvoori, J. & Tiitula, L. (toim) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, 185–201. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 29.11.2022].

Veslemoy, G. & Wiig, S. 2017. Perceptions of telecare training needs in home healthcare services: a focus group study. PDF-dokumentti. Saatavissa: 10.1186/s12913-017-2098-2 [viitattu 29.9.2021].

Williams, A., Farhall, J., Fossey, E. & Thomas, N. 2019. Internet-based interventions to support recovery and self-management: A scoping review of their use by mental health service users and providers together. PDF-Dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1186/s12888-019-2153-0> [viitattu 21.11.2022].

Tiedonhakupöytäselitys

Tietokanta	Hakusanat	Rajaukset	Haun tulokset	Valitut
EBSCO	Telecare and healthcare services health services	Vuodet 2015-2021	1250 (30)	1
EBSCO	Telemedicine Telehealth Group	Vuodet 2015-2021	15,818 (30)	1
Google Scholar	Etäpalvelu	Vuodesta 2018	566 (30)	2
Journal.fi	Etäpalvelu		27	2
Journal.fi	Etäasiointi		3	1
Journal.fi	Sähköiset etäpalvelut		195 (30)	1
Kaakkuri	Etäryhmätöiminta	Vuodet 2015-2021	52	1
PubMed	Information technology Leadership	10 vuotta	988 (30)	1

Tutkimuksen bibliografiset tiedot XAMK:n raportointiohjeiden mukaan	Tutkimuksen tarkoitus	Aineisto ja menetelmä	Keskeiset tulokset
<p>Dear, B., Johnson, B., Singh, A., Wilkes, B., Brkic, T., Gupta., R., Jones, M., Bailey, S., Dudeney, J., Gandy, M., Fogliati, R. & Titov, N. 2019. Examining an internet-delivered intervention for anxiety and depression when delivered as a part of routine care for university students: A phase IV trial. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.06.044 [viitattu 17.11.2022].</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida lyhyen, viisivuokaisen, internetin kautta välitetyn ja terapeutin ohjaaman, ahdistukseen ja masennukseen kohdistuvan intervention hyväksytävyyttä ja vaikuttavuutta, kun sitä tarjotaan osana yliopiston neuvontapalvelun rutiinihoitoa.</p>	<p>Tutkimus oli laaja, prospektiivinen, yhden ryhmän vaiheen IV kliininen tutkimus. Neuvontapalvelun yhteydessä oleville opiskelijoille (n = 1326) annettiin mahdollisuus saada interventio mieltymystensä ja yksilöityjen tarpeidensa perusteella. Opiskelija suoritti vakimuotoiset ahdistuksen ja masennuksen mittaukset ennen hoitoa, joka viikko intervention jälkeen, hoidon jälkeen ja kolmen kuukauden seuranta-aikana.</p>	<p>Interventioon osallistui neljän vuoden aikana 1081 opiskelijaa (10 prosenttia neuvontapalveluun osallistuvista). Sekä ahdistuneisuuden oireiden suurta kliinistä vähenemistä että depressiota havaittiin. Lisäksi interventiolla oli opiskelijoiden hyväksyntä. Interventio vaati suhteellisen vähän opinto-ohjaajan aikaa opiskelijaa kohti, ja oireiden pahenemista havaittiin alle 5 prosentilla opiskelijoista.</p>
<p>Gentry, M., Lapid, I., Clark, M. & Rummans, T. 2019. Evidence for telehealth group-based</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia käsityksiä liittyen verkkoviestinnän käyttöön</p>	<p>Englanninkielisestä kirjallisuudesta haettiin palveluiden Ovid MEDLINE-, PubMed-, PsycINFO- ja CINAHL: n</p>	<p>Videopuhelinkonferenssiryhmien todettiin olevan toteuttamiskelpoisia ja tuottavan tuloksia, jotka ovat samanlaisia kuin henkilökohtainen</p>

<p>treatment: A systematic review. Journal of telemedicine and telecare. 6. 327-342.</p>	<p>terveydenhuollon ammattilaisten keskuudessa työskenneltäessä etäyhteydellä tapahtuvissa terveydenhuollon palveluissa, sekä tunnistaa terveydenhuollon ammattilaisten koulutus tarpeet tähän liittyen.</p>	<p>avulla teleterveys-, ryhmäterapia- ja tukiryhmiin liittyviä termejä. Tiivistelmiä tarkistettiin merkityksellisyyden vuoksi sisällyttämiskriteerien perusteella. Tutkimuksessa oli mukana useita tutkimustyypppejä, joihin sisältyivät myös avoin, laadulliset ja satunnaistetut kontrolloidut tutkimusmallit. Tutkimuksista kerättiin tiedot osallistujista, tutkimusmenetelmät ja tulokset. Erityisesti huomiota kiinnitettiin teleterveys-tekniikan toteutettavuuteen ja tyytyväisyyteen sekä videopuhelinkonferenssin järjestämisen vaikutuksiin ryhmädynamiikassa.</p>	<p>hoito. Osallistujat olivat tyytyväisiä teknisistä haasteista huolimatta.</p>
<p>Ingebrigtsen, T., Georgioua, A., Clay-Williams, R., Magrabi, F., Horderna, A., Prgommet, M., Li, J., Westbrook, J. & Braithwaite, J. 2014. The impact of clinical leadership on</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella johtajuuden ja tietotekniikan käytön välistä yhteyttä terveydenhuollon organisaatioissa.</p>	<p>Tutkimuksessa etsittiin tammi-kuun 2000 ja toukokuun 2013 välillä julkaistuja artikkeleita. Julkaisuina olivat Medline, Embase, Cinahl, ja Business Source Premier. Avainsanoja ja aihetermejä olivat: (1) asetus — terveydenhuollon tarjo-</p>	<p>Johtajat, joilla on tietoteknisiä taitoja ja kokemusta IT-projektien hallinnasta hyödyntävät tietotekniikkaa pitkäjänteisesti tulevaisuudessa. He uskovat tietotekniikan hyödyllisyyteen ja ovat motivoituneita ottamaan sen käyttöön. He myös ylläpitävät luottamusta ja vakautta tietotekniikan käyttämisessä vaikeuksista</p>

<p>health information technology adoption: Systematic review. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.02.005 [viitattu 29.9.2021].</p>		<p>ajien organisaatiot; (2) teknologia — terveystietotekniikka; (3) prosessi — hyväksyminen; ja (4) interventio - johtajuus. Tutkimuksessa tunnistettiin 3121 viittausta, joista 32 täytti kriteerit ja sisällytettiin tarkasteluun. Mukana olevista tutkimuksista saatuja tietoja arvioitiin kahden kehyksen perusteella: Bassellier et ai. IT-osaamisen kehys; ja Avgar et ai. TerveystIT-käytönottokehys.</p>	<p>huolimatta. Johtamisesta tulee ennakoitavaa ja yhteistyö IT-ammattilaisten kanssa mahdollistuu, mikä johtaa onnistuneisiin tuloksiin organisaatiossa.</p>
<p>Jauhianen, A., Sihvio, P., Jääskeläinen, H., Ojasalo, J. & Hämäläinen, S. 2017. Skenariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystietopalveluista ja osaamistarpeista. <i>Finland Journal of eHealth and eWelfare</i> 2-3, 136-147. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.23996/fjhw.61002 [viitattu 6.9.2021].</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisista tulevaisuuksista ja tulevaisuudessa tarvittavasta osaamisesta.</p>	<p>Tutkimusaineisto kerättiin skenaariotyöskentelynä tulevaisuustyöpajoista. Työpajoihin osallistui yhteensä 73 henkilöä.</p>	<p>Tutkimus osoitti tulevaisuudessa osaamisen painottuvan tiedonhallinnan, etäpalveluiden ja biohakkeroinnin osa-alueille. Esimerkiksi ohjelmien osaaminen ja käyttö, tiedonhakutaidot, asiakkaalta kerättävän tiedon tulkinta ja hyödyntäminen, tietoisuus sähköisistä palveluista ja työkaluista sekä näiden hallitseminen käytännössä. Esille tulivat lisäksi asiakaslähtöisyys ja asiakkaan vastuu. Osaamisena kuvattiin asiakaslähtöisen palveluosaamisen,</p>

			vuorovaikutus- ja verkkoviestintäosaamisen ja ohjausosaamisen vaatimuksia
Jurvansuu, S., Kaskela, T. & Tourunen, J. 2020. Lähipalveluista sähköisiin etäpalveluihin. Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen työntekijöiden kokemuksia koronapoikkeustilan aikana. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://tiedostot.a-klinik-kasaatio.fi/tutkittua/tie-topuu_katsausia_3_2020_lahipalveluista_sahkoisiin_eta-palveluihin.pdf [viitattu 8.9.2021].	Tutkimuksessa selvitettiin, miten järjestöjen työntekijät arvioivat etäpalvelujen palvelleen asiakkaita poikkeustilan aikana, keitä ne olivat tavoittaneet ja ketkä olivat jääneet niiden ulkopuolelle.	Tutkimuksessa haastateltiin 15 työntekijää 10 järjestössä, jotka ylläpitävät matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ja/tai tekevät jalkautuvaa työtä. Tutkimus tehtiin osana Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelmaa (MIPA 2.0) ja tarkasteltavat järjestöt kuuluivat hankkeeseen osallistuvaan järjestöverkostoon. Haastatteluista kahdeksan oli yksilö- ja kaksi ryhmähaastatteluja. Haastattelut tehtiin puolistrukturoituna teemahaastatteluina.	Haastatteluissa ilmeni, että etäpalveluilla oli kyetty säilyttämään yhteys asiakkaisiin, lievittämään heidän yksinäisyyttään, tarjoamaan tekemistä ja pitämään yllä arkirutiineja poikkeustilan aikana. Sähköiset palvelut olivat tavoittaneet parhaiten järjestöjen vakituisia asiakkaita, joille verkkoympäristöt olivat ennestään tuttuja ja joilla oli niihin tarvittavat laitteet ja osaaminen. Vaikeat elämäntilanteet sekä laitteiden ja osaamisen puute sulki asiakkaita palvelujen ulkopuolelle. Etäpalveluina tarjottu psyykkinen tuki oli usein riittämätöntä vakavammista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville.
Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, p., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonen,	Tutkimuksessa selvitettiin etäpalvelujen käyttöä ja sen käytön esteitä sekä palvelujen kehittämiskohteita sellaisten ryhmien näkökulmasta, jotka ovat	Tutkimusasetelmana oli laadullinen kuvaileva tutkimus. Aineisto kerättiin	Digitaalisia viestintävälineitä käytettiin aktiivisesti sosiaalisten suhteiden ylläpitoon koronaepidemian aikana. Sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalveluja käytettiin vähemmän.

<p>A., Kujala, S. & Hepo-niemi, T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142805/URN_ISBN_978-952-343-687-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 30.8.2021].</p>	<p>haavoittuvassa asemassa ja vaarassa jäädä jälkeen digitalisaation yhä kiihtyessä.</p>	<p>puolistrukturoiduin yksilöhaastatteluin, jotka toteutettiin puhelimitse lokakuun 2020 ja huhtikuun 2021 välillä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin analyysia varten. Aineisto kattoi yhteensä 1136 sivua litteroitua tekstiä Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin induktiivista sisällön analyysia.</p>	<p>Digitaitojen puute oli monelle sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalvelujen käytön esteenä, iästä riippumatta. Etäpalveluiden jäykkyys ja sosiaalisen vuorovaikutuksen haasteet koettiin ongelmallisiksi. Etäpalveluista tiedottamiseen pitää panostaa nykyistä enemmän. Keinoiksi palvelujen käytön edistämiseen nähtiin helppokäyttöisyyden ja selkokielisyyden parantaminen sekä reaaliaikaisen tuen tarjoaminen.</p>
<p>Karppi, M. & Koroma, J. 2021. Työterveyshuollon etänä toteutettavan neuvonnan ja ohjauksen käyttöönottoa edistävät ja estävät tekijät. PDF-dokumentti. Saatavissa: file:///C:/Users/Hp/Downloads/98486-Article%20Text-185718-2-10-20210301%20(1).pdf [viitattu 29.9.2021].</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työterveyshuollon etänä toteutettavan tietojen annon, neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä tekijöitä.</p>	<p>Tutkimus toteutettiin kolmessa työterveyshuollossa vuosina 2016–2018. Tutkimuksen aineisto koostui asiakasorganisaatioiden henkilöstöpäälliköiden (n=3) ja kokeiluihin osallistuneiden työntekijöiden (n=14) yksilöhaastattelusta sekä kokeilut toteuttaneen kolmen työterveyshuollon moniammatillisen tiimin ryhmähaastatteluista ennen kokeiluita ja niiden jälkeen</p>	<p>Työterveydenhuollon organisaatiot olivat kiinnostuneita hyödyntämään teknologian tarjoamia mahdollisuuksia ja olemaan mukana niiden kehittämisessä. Organisaatioiden suhtautuminen etäpalveluihin oli myönteistä ja luottamus laadukkaiden ja asiakkaisen tarpeisiin perustuvien palveluiden tuottamiseen kävi ilmi. Toiminta ympäristöissä oltiin valmiita oppimaan uutta ja hankkimaan etäohjaustaitoja.</p>

		<p>(n=6). Lisäaineistona olivat yhteiskehittämisen aikana pidettyjen palaverien muistiot, webinaaritallenteet ja tutkijoiden tekemät muistiinpanot. Haastattelut analysoitiin aineistolähtöisesti teema-analyysimenetelmällä käyttäen laadullisen aineiston analyysiohjelmaa (Atlas.ti) ja analyysin tukena käytettiin context-mechanism-outcome (CMO) realistisen arvioinnin viitekehystä.</p>	<p>Haasteina nähtiin johdon epäselvä visio palveluiden käyttöönotossa, vaikeudet asiakkaiden muutuneiden tarpeiden tunnistamisessa ja vaikeus hahmottaa kokonaisuutta etäpalveluiden neuvonnan ja ohjauksen kokonaisuudessa.</p>
<p>Kivistö, M. 2020. Sähköiset mielenterveyspalvelut toipumisen näkökulmasta. Integroiva kirjallisuuskatsaus. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.37451/kuntoutus.100141 [viitattu 17.11.2022].</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena oli esittää sähköisten mielenterveyspalveluiden vaikutuksia palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena oli havaita positiivisesti vaikuttavien sähköisten mielenterveyspalveluiden vaatimuksia.</p>	<p>Kyseessä oli kirjallisuuskatsaus, jossa hyödynnettiin määrällisiä ja laadullisia tutkimusartikkeleita, alkuperäistutkimuksia, meta-analyyseja ja kirjallisuuskatsauksia. Kirjallisuushaut tehtiin Academic Search Elite (Ebsco) ja Scopus tietokantoihin. Tutkimuksia haettiin vuosilta 2015–2020. Aineistoksi valikoitui 27 artikkelia. Taulukoinnin avulla artikkeleista kerättiin päätekijä, julkaisu- ja vuosi, kohdema, julkaisu-</p>	<p>Tulokset tukevat suomalaista mielenterveyden palvelujärjestelmää sellaisten sähköisten mielenterveyspalveluiden toteuttamisessa, jotka tukevat toipumista ja ovat ennaltaehkäiseviä.</p>

		kanava, otsikko, tutkimuskohde sekä menetelmälliset ja eettiset ratkaisut. Artikkeleiden tulososioista etsittiin tietoa sähköisten mielenterveyspalveluiden vaikutuksista palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Lisäksi sähköisten mielenterveyspalveluiden mahdollisuuksista ja haasteista. Analyysissä mahdollisuudet ja haasteet koottiin yhteen positiivisia vaikutuksia tuottavien sähköisten mielenterveyspalveluiden vaatimuksiksi.	
Kivistö, M. 2021. Teknologiyvälitteinen eDepressiokoulu masennuksesta toipumisen tukena. Kuntoutus 44, 48—57.	Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata eDepressiokoulun heijastumista toipumiseen sekä tuottaa tietoa siitä, miten eDepressiokoulun elementit, kuten teknologiavälitteisyys, ryhmämuotoisuudella ja strukturoidut rakenteet vaikuttavat toipumiseen.	Aineisto kerättiin kolmen asiakkaan yksilöhaastatteluista, kahden ohjaajan ryhmähaastattelusta sekä yhden ryhmäohjaajan kirjallisesti tuottamasta informaatiosta. Analyysi nojasi teoriaohjautuvaan sisältöanalyysiin.	Tulokset osoittivat eDepressiokoulun olevan lupaava interventio. Kuten perinteisessäkin depressiokoulussa myös e Depressiokoulussa identiteetti vahvistuu, tarjolla on uusia tietoja ja taitoja sekä rohkaisua ja vertaistukea, myös myönteinen ajattelu ja toiveikkuus vahvistuvat. Jotkut asiakkaat kokivat tietoteknisten taitojensa parantuneen ja suhtautumisensa etäpalveluihin muuttuneen myönteisemmäksi. EDepres-

			siokoulun myötä tarjoutui mahdollisuus matalankynnyksen palveluun pitkistä välimatkoista tai pandemiatilanteesta huolimatta. Asiakkaan kotoa välittyvän videokuvan koettiin täydentävän tilannekuvaa asiakkaan arjesta. tulosten mukaan eDepressiokoulu tukee asiakkaan arjessa toipumista.
Koivisto, T., Koroma, J. & Ruusuvaori, J. 2019. Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa – ammattilaisten näkökulma. PDF-dokumentti. Saatavissa: file:///C:/Users/Hp/Downloads/77370-Article%20Text-118079-1-10-20190505.pdf [file:///C:/Users/Hp/Downloads/77370-Article%20Text-118079-1-10-20190505.pdf [viitattu 4.10.2021].	Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työterveyslääkäreiden, työterveyshoitajien, työfysioterapeuttien ja työterveyspsykologien kokemuksia teknologian hyödyntämisestä ja etäpalveluiden käytöstä omassa työssään.	Työterveyshenkilöstölle lähetettiin oman ammattiliiton tai erikoisalayhdistyksen välittämä sähköinen kysely helmimaaliskuussa 2018 henkilökohtaiseen sähköpostiin. Kysely lähetettiin yhteensä 1716 henkilölle. Kyselyyn vastasi yhteensä 357 henkilöä kaikista maakunnista. Vastaaajista naisia oli 86 prosenttia ja ikäkauma on esitetty taulukossa 1. Kyselyn vastausprosentti oli 11. Vastauksia kertyi kaikista ammattiryhmistä yhteensä 44 sivua. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä teemoitte-	Asenteet teknologian hyödyntämiseen ovat pääasiassa myönteisiä. Työn sujumuuden parantuminen, tiedonkulun tehostuminen ja palvelun saatavuuden parantuminen koetaan myönteisenä. Työnkuvan muutokset koetaan ristiriitaisesti, toisaalta työn nähdään sirpaloituvan ja toisaalta rikkastuvan teknologian ja etäpalveluiden myötä. Ongelmallisina koetaan kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten puute, teknologian ongelmat sekä asiakkaiden ja ammattilaisten puutteelliset taidot käyttää teknologiaa. Ammatillaiset ovat jakautuneet niihin, jotka tarvitsevat paljon koulutusta ja niihin, joilla osaamisen taso on hyvä.

		lua ja sitä lähestyttiin induktiivisesti. Apuna käytettiin laadullisen aineiston analyysiohjelmaa (Atlas.ti). Aineiston järjestämisessä hyödynnettiin kvantifiointia.	
Kujala, S., Hörhammer, I., Ervast, M., Kolanen, H. & Rauhala, M. 2018. Johtamisen hyvät käytännöt sähköisten omahoitopalveluiden käytössä. PDF-dokumentti. Saatavissa: file:///C:/Users/Hp/Downloads/69140-Article%20Text-92353-1-10-20180520.pdf [viitattu 29.9.2021].	Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kokemuksia hyvistä käyttöönoton johtamisen käytännöistä ja niiden toteutumisesta uusien sähköisten omahoitopalveluiden käyttöönotossa.	Aineisto kerättiin verkkokyselynä 14 organisaatiosta. Kyselyyn vastasi 478 esimiestä. Vastauksista laskettiin vastausjakaumat SPSS-ohjelmalla. Laadullisessa analysoinnissa käytettiin sisällön analyysiä, joka toteutettiin Atlas.ti-ohjelmalla.	Tutkimuksessa esiin nousivat muun muassa selkeän vision ja tavoitteiden kommunikointi, johdon tuki, tehokas tiedottaminen palvelun käyttöönotosta ja sen hyödyistä sekä ammattilaisten osallistuminen suunnitteluun. Haasteeksi käyttöönotossa nousi resurssien niukkuus.
Laukka, E., Gluschkoff, K., Kaihlanen, A-M., Suvisaari, J., Kärkkäinen, J., Vormaa, H. & Hepo-niemi, T. 2021. Muutos psykiatristen avohoitokäyntien toteutuksessa ja johtajien kokemukset etäasiointia estävistä ja edistävästä tekijöistä	Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka koronaepidemia on vaikuttanut psykiatristen avohoitokäyntien toteutusmuotoon ja kuvailla psykiatristen erikoissairaanhoidon palveluiden johtajien kokemuksia etäasioimisesta.	Kyselyaineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyssä oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastasi 39 aikuispsykiatristen, nuorisopsykiatristen ja lasten psykiatristen toimialojen esimiestä ja johtajaa 19 eri sairaanhoitopiiristä. Kvantitatiivinen	Koronaepidemian alkamisen jälkeen suhteellinen osuus kaikista etäasiointin asiointitavoista kasvoi. Etäasiointia hankaloittaviksi tekijöiksi nousivat välineiden riittämättömyys ja toimimattomat ohjelmat, asiakkaiden puuttuvat laitteet, yhteydet ja tilat, etäasiointin soveltumattomuus kaikkeen toimintaan, ammattihenkilöiden ja asiakkaiden negatiivinen

<p>COVID-19 aikakaudella. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://jultika oulu.fi/files/nbnfi-fe202103036399.pdf [viitattu 29.9.2021].</p>		<p>set kysymykset avohoitokäyntien toteutusmuotojen määrästä raportoitiin prosenttiosuuksina ja avointen kysymysten vastaukset analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä</p>	<p>asennoituminen, riittämätön osaaminen etäasioinnin käyttöön ja organisatoriset ongelmat. Kun taas edistäviksi tekijöiksi nousivat asiakkaiden ja ammattihenkilöiden myönteinen asenne ja ilmapiiri, koronaepidemian aiheuttama tarve etäasioinnille, etäasioinnin soveltuvuus ja tutuus psykiatrisissa avohoitopalveluissa, asiakkaiden aikaisempi tuntemus, pitkät välimatkat, toimivat etäverkostot ja ajansäästö, toimiva tekniikka, ohjelmistot ja välineet sekä riittävä tuki.</p>
<p>Strand, M., Gammon, D. & Ruland, C. Transitions from biomedical to recovery-oriented practices in mental health: a scoping review to explore the role of Internet-based interventions. 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.1186/s12913-017-2176-5 [viitattu 17.11.2022].</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena on kuvata Internetiin perustuvia elvytysuuntautuneita toimia (joita kutsutaan e-elvytystoimenpiteiksi) ja nykyistä tutkimusta sekä tunnistaa aukkoja ja kysymyksiä, joilla on merkitystä tutkimuksen ja käytäntöjen hyödyntämisen edistämiseksi internetin tarjoamien mahdollisuuksien kautta.</p>	<p>Kirjallisuuden etsinnässä ja analysoinnissa käytettiin Recovery-kehystä. Neljää aluetta ja 16 teemaa, käytettiin tutkimaan interventio-ominaisuuksia sen mukaan, miten ne tukivat kuntoutumiseen suuntautuneita käytäntöjä. Mukana oli vain Internet-pohjaisia toimenpiteitä, joita käytettiin jatkuvan hoidon yhteydessä.</p>	<p>Henkilökohtaista toipumista tukeva alue näkyi selvimmin interventioissa, kun taas kansalaisuuden, organisaation sitoutumisen ja työsuhteiden edistäminen eivät olleet yhtä näkyviä. Useimpien interventioiden tunnuspiirteet olivat tuki henkilökohtaisten tavoitteiden ja mieltymysten muodostamiselle ja seurannalle sekä vertaistuen saamiselle.</p>

<p>Veslemoy, G. & Wiig, S. 2017. Perceptions of telecare training needs in home healthcare services: a focus group study. PDF-dokumentti. Saatavissa: 10.1186/s12913-017-2098-2 [viitattu 29.9.2021].</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia terveydenhuollon ammattilaisten käsityksiä televiestinnän yleiseen käyttöön liittyvästä koulutuksesta ja yksilöidä erityisiä koulutustarpeita, jotka liittyvät virtuaalisten vierailujen käyttöön etäterveydenhuollon palveluissa.</p>	<p>Aineisto kerättiin kuudesta kohderyhmähaastattelusta, joihin osallistui yhteensä 26 terveydenhuollon ammattilaista. Aineisto analysoitiin laadullisella analyysimenetelmällä ja tiivistämällä.</p>	<p>Asianmukainen koulutus etäpalveluiden käyttöön on tärkeää ja organisaatioiden on otettava se vakavasti. Palveluiden laadun ja turvallisuuden takaaminen sekä uudet toimintatavat edellyttävät uutta tietoa ja uusia asenteita. Koulutuksen tarpeet riippuvat olemassa olevista taidoista. Määrätietoinen koulutus muuttaa asenteita ja luo luottamusta teknologiaa kohtaan. Koulutuksessa on keskityttävä asiakaskokemuksen parantamiseen etäpalveluissa. Koulutuksen tulisi olla käytännön läheistä ja kannustaa asiakaskeskeiseen ajattelutapaan niin, että asiakkaiden ja ammattilaisten suhde säilyy hyvänä myös etäyhteydellä.</p>
<p>Williams, A., Farhall, J., Fossey, E. & Thomas, N. 2019. Internet-based interventions to support recovery and self-management: A scoping review of their use by mental health service users and providers together. PDF-Dokumentti. Saatavissa:</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli tunnistaa ja kuvata internetpohjaisten interventioiden kehittymässä olevia yhteisiä käyttötapoja, joita psykoosi- ja mielenterveys-työntekijöillä on. Lisäksi selvitettiin, miten näiden Internet-pohjaisten toimien käyttö vaikutti palvelujen käyttäjien ja työntekijöiden</p>	<p>Käytössä oli scooping review -menetelmä. Iteratiivisiin tarkasteluvaiheisiin kuului tarkastelukysymyksen tunnistaminen, kattava haku, johon kuului kuuden sähköisen tietokannan etsiminen asiaa koskevien tutkimusten löytämiseksi, tutkimusten valitseminen, tietojen kartoittaminen sekä tulosten</p>	<p>Esille tulleet todisteet viittaavat siihen, että internetpohjaisen intervention käyttö yhdessä voisi tukea myönteistä tunnetta yhteistyöstä. Epärealistiset odotukset ja Internet-pohjaisten toimien heikko integrointi palvelujärjestelmiin voivat kuitenkin myös vaikuttaa kielteisesti vuorovaikutukseen, mikä voi johtaa epäluottamukseen. Toimenpiteet osoittivat,</p>

<p>https://doi.org/10.1186/s12888-019-2153-0 [viitattu 21.11.2022].</p>	<p>vuorovaikutukseen ja siihen, syntyikö kuntoutumiseen suuntautuneita työtapoja.</p>	<p>kerääminen ja raportointi. Katsauksen tarkkuutta parannettiin käyttämällä arviointityökalua, jolla arvioidaan mukana olevien tutkimusten laatua, ja julkaisemalla malli, jolla kuvataan järjestelmällisesti interventioita.</p>	<p>että niillä on potentiaalia saada aikaan kuntoutumiseen tähtääviä käytänteitä. Erityisesti voidaan ymmärtää palvelujen käyttäjiä koskevia arvoja ja tukea heidän tavoitteitaan.</p>
---	---	--	--

Haastattelurunko asiakkaiden ryhmähaastatteluja varten

- 1) Miten olet kokenut osallistumisesi digitaaliseen etäryhmätoimintaan?
 - a. Mikä on ollut erityisen hyvää ja toimivaa?
 - b. Millaisiin ikäviin, hankaliin tai haasteellisiin asioihin olet törmännyt?

- 2) Jos saisit kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa millä tahansa haluumallasi tavalla, miten kehittäisit sitä?

Haastattelurunko työntekijöiden ryhmähaastatteluja varten

- 1) Miten asiakkailta saatua tietoa voitaisiin mielestäsi parhaiten hyödyntää digitaalisten etäryhmien tai etäalustan kehittämisessä?
- 2) Miten olet kokenut työskentelyn digitaalisessa etäryhmätoiminnassa?
 - a. Mikä on ollut erityisen hyvää ja toimivaa?
 - b. Millaisiin ikäviin, hankaliin tai haasteellisiin asioihin olet törmännyt?
- 3) Jos saisit kehittää digitaalista etäryhmätoimintaa millä tahansa haluumallasi tavalla, miten kehittäisit sitä?

KEHITTÄMISUUNNITELMA**Varmistetaan, että etäryhmien toimintaan tarvittavat tekniset välineet ovat toimivia**

ITC-vastuuvalmistelijan ja hyvinvointialueen tulevan digijohtajan kanssa nostetaan keskusteluun, miten voidaan varmistaa tarvittava ja toimiva teknologia digitaalisen etäryhmätoiminnan järjestämistä varten niihin päivätoimintayksiköihin, jotka sitä järjestävät.

Aikataulu:
alkuvuosi 2023

Tavoite:
keskustelun
käynnistäminen

Vastuuhenkilöt:
esimiehet ja
asiantuntijat

Varmistetaan, että digitaalisten etäryhmien toimintaan tarvittavat tekniset välineet ovat toimivia. ITC-vastuuvalmistelijan ja hyvinvointialueen tulevan digijohtajan kanssa nostetaan keskusteluun, miten voidaan varmistaa tarvittava ja toimiva teknologia digitaalisen etäryhmätoiminnan järjestämistä varten niihin päivätoimintayksiköihin, jotka sitä järjestävät. Koska Essoten muuttuminen hyvinvointialueeksi vaikuttaa teknisiin ratkaisuihin, on perusteltua asettaa tässä vaiheessa tavoitteeksi keskustelun käynnistäminen edellä mainittujen henkilöiden kanssa. Esimiehet ja asiantuntijat käynnistävät keskustelun viimeistään vuoden 2023 alkupuolella.

Työntekijöiden digitaaliseen etäryhmätoimintaan perehdyttämiseen panostetaan

Päivätoimintojen työntekijöiden on ymmärrettävä digitaalisten etäryhmien käsitteet ja hallittava tekniset perustaidot ryhmien vetämiseksi. Heidän on osattava toimia digitaalisella etäalustalla ja liittää asiakkaita digitaalisiin etäryhmiin. Työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu osana muutosagentti-toimintaa, jossa työyksikön työntekijät kehittävät toistensa osaamista. Työyksiköstä koulutetaan yksi työntekijä muutosagentiksi, ja hän opettaa tarvittavat taidot muille työntekijöille. Uuden työntekijän aloittaessa työyksikössä hänen perehdyttämiseensä kuuluu digitaalisten etäryhmien vetämisen hallitseminen.

Aikataulu:
heti kun mahdollista
(kevät 2023)

Tavoite:
kaikki työntekijät on
perehdytetty digitaaliseen
etäryhmätoimintaan

Vastuuhenkilöt:
palveluesimies
muutosagenttitoiminnan
osalta
työntekijät perehdytyksen
jatkuvuuden osalta

Työntekijöiden digitaaliseen etäryhmätoimintaan perehdyttämiseen panostetaan. Päivätoimintojen työntekijöiden on ymmärrettävä digitaalisten etäryhmien käsitteet ja hallittava tekniset perustaidot ryhmien vetämiseksi. Heidän on osattava toimia digitaalisella etäalustalla ja liittää asiakkaita digitaalisiin etäryhmiin. Työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu osana muutosagentti-toimintaa, jossa työyksikön työntekijät kehittävät toistensa osaamista. Työyksiköstä koulutetaan yksi työntekijä muutosagentiksi, ja hän opettaa tarvittavat taidot muille työntekijöille. Uuden työntekijän aloittaessa työyksikössä hänen perehdyttämiseensä kuuluu digitaalisten etäryhmien vetämisen hallitseminen. Palveluesimies vastaa työyksiköiden muutosagentti toiminnan käynnistämisestä heti kun se on mahdollista (kevät 2023). Työntekijät vastaavat perehdytyksen jatkuvuudesta omissa työyksiköissään.

Asiakkaita opastetaan digitaalisten etäryhmien käyttämiseen

Asiakkaita opastetaan digitaalisten etäryhmien käyttämiseen. Asiakkaita on mahdollista opastaa digitaalisten etäryhmien käyttämiseen perinteisessä päivätoiminnassa. Päivätoimintaan voidaan järjestää asiakkaiden opastamiselle varattu aika, jolloin päivätoiminnan työntekijät käyvät halukkaiden kanssa läpi digitaaliseen etäryhmätoimintaan osallistumiseen tarvittavia taitoja. Tällainen aika voi olla esimerkiksi keskiviikkoisin kello 14.00–15.00. Asiakkaita tulee tiedottaa tästä ajasta erikseen, ja aika on hyvä merkitä myös päivätoiminnan viikko-ohjelmaan. Opastusta voidaan järjestää ryhmämuotoisesti tai yksilöllisesti riippuen opastusta tarvitsevien asiakkaiden määrästä.

Aikataulu:
työntekijöiden
perehdyttämisen
jälkeen
(kesä 2023)

Tavoite:
kaikille digitaaliseen
etäryhmätoimintaan
potentiaalisesti
osallistuville asiakkaille on
opastettu tarvittavat taidot

Vastuuhenkilöt:
työntekijät

Asiakkaita opastetaan digitaalisten etäryhmien käyttämiseen. Asiakkaita on mahdollista opastaa digitaalisten etäryhmien käyttämiseen perinteisessä päivätoiminnassa. Päivätoimintaan voidaan järjestää asiakkaiden opastamiselle varattu aika, jolloin päivätoiminnan työntekijät käyvät halukkaiden kanssa läpi digitaaliseen etäryhmätoimintaan osallistumiseen tarvittavia taitoja. Tällainen aika voi olla esimerkiksi keskiviikkoisin kello 14.00–15.00. Asiakkaita tulee tiedottaa tästä ajasta erikseen, ja aika on hyvä merkitä myös päivätoiminnan viikko-ohjelmaan. Opastusta voidaan järjestää ryhmämuotoisesti tai yksilöllisesti riippuen opastusta tarvitsevien asiakkaiden määrästä. Tavoitteena on opastaa kaikille digitaaliseen etäryhmätoimintaan potentiaalisesti osallistuville asiakkaille tarvittavat taidot. Työntekijät vastaavat asiakkaiden opastamisesta. Asiakkaiden opastaminen aloitetaan heti työntekijöiden perehdyttämisen jälkeen.

Tiedonkulun varmistaminen

Kaikki digitaalisia etä- ja hybridiryhmiä järjestävien työyksiköiden työntekijät liitetään Microsoft Teams -sovelluksen alustalle. Viestit eri ryhmätoiminnoista lähetetään alustan kautta. Työntekijät tiedottavat ryhmistä asiakkaita suullisesti ja kirjallisesti ilmoitustauluja hyväksikäyttäen.

Aikataulu:
heti

Tavoite:
tieto ryhmistä saavuttaa kaikki työntekijät ja potentiaaliset asiakkaat.'

Vastuuhenkilöt:
Työntekijät
Asiantuntijat

Tiedonkulun varmistaminen. Kaikki digitaalisia etä- ja hybridiryhmiä järjestävien työyksiköiden työntekijät liitetään Microsoft Teams -sovelluksen alustalle. Viestit eri ryhmätoiminnoista lähetetään alustan kautta. Työntekijät tiedottavat ryhmistä asiakkaita suullisesti ja kirjallisesti ilmoitustauluja hyväksikäyttäen. Tavoitteena on, että tieto ryhmistä saavuttaa kaikki työntekijät ja potentiaaliset asiakkaat. Työntekijät huolehtivat, että kaikki työyksikön työntekijät on liitetty Microsoft Teams -sovelluksen alustalle. Tarvittaessa työntekijät voivat hyödyntää digitaalisten etäpalveluiden asiantuntija. Liittäminen voidaan tehdä välittömästi.

Ryhmätilat rauhoitetaan ryhmien ajaksi

Digitaalisten etäryhmien järjestämiseen käytetään päivätoimintojen yhteisiä tiloja. Ryhmän vetäjät valitsevat toiminnan järjestämiseen soveltuvan tilan ja rauhoittavat sen ryhmätoimintaa varten niin, ettei tilassa ole samaan aikaan esimerkiksi muuta toimintaa tai läpikulkua. Ryhmätoiminnot ja työtehtävät pyritään suunnittelemaan niin, että ne tukevat ryhmän kulkua

Aikataulu:
heti

Tavoite:

rauhallinen ryhmätila, jossa työntekijät voivat keskittyä ryhmien vetämiseen ilman poikkeavia työtehtäviä.

Vastuuhenkilöt:
työntekijät

Ryhmätilat rauhoitetaan ryhmien ajaksi. Digitaalisten etäryhmien järjestämiseen käytetään päivätoimintojen yhteisiä tiloja. Ryhmän vetäjät valitsevat toiminnan järjestämiseen soveltuvan tilan ja rauhoittavat sen ryhmätoimintaa varten niin, ettei tilassa ole samaan aikaan esimerkiksi muuta toimintaa tai läpikulkua. Ryhmätoiminnot ja työtehtävät pyritään suunnittelemaan niin, että ne tukevat ryhmän kulkua. Tavoitteena on rauhallinen ryhmätila, jossa työntekijät voivat keskittyä ryhmien vetämiseen ilman poikkeavia työtehtäviä. Ryhmänvetäjät huolehtivat työtilan valitsemisesta ja rauhoittamisesta sekä ryhmätoimintojen ja työtehtävien suunnittelemisesta. Näitä asioita voidaan alkaa toteuttaa heti.

Digitaalisten etäryhmien sisältöä kehitetään

Hyvinvointialueella tarkastellaan mahdollisuutta yhdistää eri työyksiköiden voimavaroja yhteisen sisällön tuottamiseen digitaalisiin etäryhmiin. Lisäksi eri työyksiköissä kehitetään asiakkaiden kanssa yhteistyössä monipuolisia ja toimintaan soveltuvia digitaalisia etäryhmiä, joita voidaan mahdollisesti tarjota myös muihin yksiköihin.

Aikataulu:
keskustelun
käynnistäminen
yhteisestä
sisällön
tuottamisesta:
kevät 2023

Sisällön
kehittäminen
työyksiköissä:
heti

Tavoite:

käynnistää keskustelu yhteisestä sisällön tuottamisesta esimiesten ja asiantuntijoiden toimesta ja kehittää työyksiköissä tarpeellisia ja monipuolisia sisältöjä ryhmiin

Vastuuhenkilöt:

keskustelun käynnistäminen yhteisestä sisällön tuottamisesta: esimiehet ja asiantuntijat
Sisällön kehittäminen työyksiköissä: työntekijät

Digitaalisten etäryhmien sisältöä kehitetään. Hyvinvointialueella tarkastellaan mahdollisuutta yhdistää eri työyksiköiden voimavaroja yhteisen sisällön tuottamiseen digitaalisiin etäryhmiin. Asia nostetaan keskusteluun ainakin ikääntyneiden etä- ja digipalvelukeskuksen laajenemisen yhteydessä. Lisäksi eri työyksiköissä kehitetään asiakkaiden kanssa yhteistyössä monipuolisia ja toimintaan soveltuvia digitaalisia etäryhmiä, joita voidaan mahdollisesti tarjota myös muihin yksiköihin. Tavoitteena on, että esimiehet ja asiantuntijat käynnistävät keskustelun yhteisestä sisällön tuottamisesta (kevät 2023). Lisäksi tavoitteena on kehittää työyksiköissä tarpeellisia ja monipuolisia sisältöjä ryhmiin. Digitaalisten etäryhmien ohjaajat vastaavat omalta osaltaan sisällön kehittämisestä. Sisällön kehittäminen voidaan aloittaa työyksiköissä välittömästi. Kehittämistyö on jatkuvaa.

Digitaalisia etäryhmiä suunnitellaan järjestettäväksi myös iltaisin

Digitaalisia etäryhmiä voi olla mahdollista järjestää myös iltaryhminä esimerkiksi kello 16.00–18.00. Asiakkaiden toiveiden mukaisesti ilta-aikoina järjestettävät digitaaliset etäryhmät voivat olla avoimia, ohjaajavetoisia ryhmiä, joissa keskustellaan vapaasti erilaisista aiheista.

Aikataulu:
kevät 2023

Tavoite:
keskustelun
käynnistäminen
iltaryhmien
järjestämisestä.

Vastuuhenkilöt:
palveluesimies

Digitaalisia etäryhmiä suunnitellaan järjestettäväksi myös iltaisin. Digitaalisia etäryhmiä voi olla mahdollista järjestää myös iltaryhminä esimerkiksi kello 16.00–18.00. Asiakkaiden toiveiden mukaisesti ilta-aikoina järjestettävät digitaaliset etäryhmät voivat olla avoimia, ohjaajavetoisia ryhmiä, joissa keskustellaan vapaasti erilaisista aiheista. Palveluesimies virittelee keskustelua kevään 2023 aikana työntekijöiden, asiakkaiden ja muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa iltaryhmien aloittamisesta vuoden 2023 aikana. Tavoitteena on tässä vaiheessa käynnistää keskustelua aiheesta.

OPINNÄYTETYÖN TIEDOTE

Samalla alustalla

Etäryhmien ja etäalustan kehittämis ehdotuksia

Opinnäytetyön tekijä

Mari Kähäri, opiskelija sosionomi YAMK

Xamk - Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Savonlinna,

Savonniemenkatu 6, 57100 Savonlinna

Yhteys henkilö tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä:

Mari Kähäri, opiskelija Puh. +358 500434856, cmaka074@edu.xamk.fi

Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta ja etäpalvelualustan toimivuudesta, sekä heidän näkemyksiään näiden kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehitysehdotuksia Essoten etäryhmätoiminnan kehittämistä varten. Teen opinnäytetyön yhteistyössä Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän kanssa.

Opinnäytetyöhön etsitään haastateltaviksi henkilöitä, jotka ovat osallistuneet etäalustalla toimiviin päivätoimintaryhmiin. Haastattelut toteutetaan etäalustalla ryhmähaastatteluina.

Pyyntö osallistua opinnäytetyöhön

Pyydän sinua osallistumaan tähän opinnäytetyöhön. Sinulla on mahdollisuus tehdä kysymyksiä opinnäytetyöstä, kun olet perehtynyt tähän tiedotteeseen ja tiedotteen liitteenä olevaan tietosuojaselosteeseen, mikäli tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja. Tämän jälkeen sinulta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisen koska tahansa. Mikäli keskeytät osallistumisen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana opinnäytetyöaineistoa.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyöntuloksia ja kerättyä aineistoa voidaan käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa. Opinnäytetyön valmistuttua se on julkisesti luettavissa Theseuksesta (www.theseus.fi).

Tutkittavan oikeudet

a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaikuttettu.

Henkilötietojen käsittelyperuste: Tutkittavan suostumus

Oikeus saada pääsy tietoihin

Oikeus oikaista tietoja

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetus sisältää tutkimustarkoitukseen liittyvän erityisen poikkeuksen tähän liittyen)

Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (ei koske täysin manuaalista henkilötietojen käsittelyä)

Henkilötietojen käsittelyperuste: Käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tieteellisen tutkimuksen suorittamiseksi

Oikeus saada pääsy tietoihin

Oikeus oikaista tietoja

Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä

Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

LIITE: Tietosuojailmoitus

Tietosuojailmoitus

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydän sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) YAMK-opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta ja etäpalvelualustan toimivuudesta, sekä heidän näkemyksiään näiden kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehitysehdotuksia Essoten etäryhmätoiminnan kehittämistä varten. Teen opinnäytetyön yhteistyössä Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen kanssa.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät osallistumisen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana opinnäytetyöaineistoa. Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsitteilyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on
Mari Kähäri
cmaka074@edu.xamk.fi
puh. 0500434856

2. Opinnäytetyön suorittajat

Mari Kähäri

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Opinnäytetyössä ei kerätä henkilötietoja säilytettäväksi. Ryhmähaastattelutilanteessa osallistujien ääni, kuva ja mahdollisesti nimi tai nimimerkki tulevat esiin ja ne luokitellaan henkilötiedoksi. Haastatteluun on mahdollista osallistua ilman kuvayhteyttä. Opinnäytetyössä ei tallenneta mitään näistä tiedoista. Haastatteluista ei jää materiaalia, josta nämä tiedot tulisivat ilmi.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella:

- tutkittavan suostumus
- rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen
- yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen (tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi tai aineiston arkistointi) rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen

rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

5. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön aihe: Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta ja etäpalvelualustan toimivuudesta, sekä heidän näkemyksiään näiden kehittämiseksi.

Opinnäytetyön kesto: Opinnäytetyöhön liittyvät haastattelut pidetään touku-kuun 2022 ja hutikuun 2022 välillä. Opinnäytetyö valmistuu joulukuussa 2022.

6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

A. Ääni, kuva ja mahdollisesti esillä oleva nimi tai nimimerkki tulevat esiin haastattelun aikana. Haastatteluun on mahdollista osallistua ilman kuvayhteyttä.

B. Kerätäänkö ja käsitelläänkö opinnäytetyössä arkaluonteisia tietoja?

Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

TAI

Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia arkaluonteisia henkilötietoja:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Mikä on arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyperuste?

- Tutkittavan/osallistujan suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimus, tilastointi tai aineiston arkistointi
- Tutkittava/osallistuja on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Haastateltavan ääni, kuva ja mahdollinen nimi tai nimimerkki näkyvät haastattelutilanteessa.

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

Xamkissa käytetään tallennustilana pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft saattaa siirtää näihin palveluihin tallennettua tietoa tai niiden varmuuskopioita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja ei säilytetä, eikä arkistoida.

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Henkilötietoja ei säilytetä missään muodossa.

12. Miten voin käyttää tietosuojasetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on:

Mari Kähäri

cmaka074@edu.xamk.fi

Puh. 0500434856

g) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuojasetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettua käsittelyä lainmukaisuuteen.

h) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuojasetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

i) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuojasetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

j) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuojasetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

k) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuojasetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

I) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@xamk.fi

**SUOSTUMUS HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN
TUTKIMUKSESSA JA
TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA**

**SAMALLA ALUSTALLA Etäpalveluina toimivien ryhmien ja etäalustan
kehittämisehdotuksia**

Essote / Mari Kähäri

Olen lukenut ja ymmärtänyt saamani tutkimustiedotteen ja tietosuojaselosteen.

Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta ja tietosuojailmoituksesta tarkemman kuvauksen tutkimuksen yhteydessä suoritettavasta henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta. Ymmärrän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen. Olen saanut riittävät tiedot oikeuksistani, tutkimuksen tarkoituksesta ja sen toteutuksesta sekä tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Osallistumalla haastatteluun annan suostumukseni henkilötietojeni käsittelyyn ja tutkimukseen osallistumiseen.



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

1 / 2

Tulosta

Tyhjennä

OPISKELUJA

Opiskelijanumero 2100325	Viralliset etunimet Mari Elina
Sukunimi Kähäri	
Lähiosoite [REDACTED]	Postinumero ja -toimipaikka [REDACTED]
Sähköposti cmaka074@edu.xamk.fi	Puhelin [REDACTED]
Toimipiste ja koulutusohjelma Savonlinna Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen	
Suuntautumisvaihtoehto ja ryhmätunnus Sosionomi YAMK SJSA21KY	

TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantaja ja yritys/yhteisö Essote	Yrityksen/yhteisön yhteysthenkilö Pia Pulkkinen
Lähiosoite Vilhonkatu 13	Postinumero ja -toimipaikka 50100 MIKKELI
Sähköposti pia.pulkkinen@essote.fi	Puhelin 0447944381

OPINNÄYTETYÖN HANKKEISTUS

<input type="checkbox"/> Toimeksiantaja maksaa opinnäytetyöstä opiskelijalle tai Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululle korvauksen, josta on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista.
<input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyö on toimeksiantajan puolelta nimetty ohjaaja ennen opinnäytetyön aloittamista.
<input checked="" type="checkbox"/> Toimeksiantajan tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia toiminnassaan.

OPINNÄYTETYÖN OHJAUS

Ohjaava(t) opettaja(t) Mauno Saksio ja Anna Makkonen
Sähköposti mauno.saksio@xamk.fi anna.makkonen@xamk.fi
Yrityksen/yhteisön ohjaaja(t) Mikko Kivistö
Sähköposti mikko.kivisto@essote.fi



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

2 / 2

OPINNÄYTETYÖ

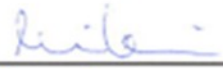

Opinnäytetyön aihe (max. 200 merkkiä)	
Samalla alustalla, etäpalveluna toimivien ryhmien ja etäalustan kehittämisehdotuksia	
Kehittämisen- tai tutkimustavoite ja toimeksianto sekä mahdolliset opinnäytetyön ulkopuolelle jäävät salassa pidettävät tausta-aineistot (opinnäytetyö on julkinen asiakirja, max. 300 merkkiä) Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta ja etäpalvelualueen toimivuudesta, sekä heidän näkemyksiään näiden kehittämiseksi. Tavoitteena on tuottaa kehitysehdotuksia etäryhmien ja etäalustan parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille etäryhmätoiminnan kehittämistä varten.	
Keskeiset menetelmät (max. 300 merkkiä)	
Ryhmähaastattelut asiakkaille ja työntekijöille	
Opinnäytetyön aloitus	Opinnäytetyön luovutus toimeksiantajalle
1.3.2022	31.12.2022
Opinnäytetyö täyttää Tilastokeskuksen T & K määritelmän *)	
	<input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
*) T & K määritelmän saa opintotoimistosta tai Internetistä. http://www.tilastokeskus.fi/ti/tyk/tyk.html	

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

<p>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu</p> <p>Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavanomaiseen ohjaukseen.</p> <p>Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.</p> <p>Ongelmatapauksissa sopimuksen ehtoista voidaan neuvotella erikseen ja tarvittaessa purkaa sopimus.</p> <p>Oikeudet tuloksiin ja muihunkin opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja sovelluksiin.</p> <p>Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle.</p> <p>Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen ainoastaan sopimalla niistä erikseen opinnäytetyön tekijän kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p>	<p>Tulosten julkaiseminen ja luottamuksellisuus</p> <p>Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa salassa pidettäviksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyö voidaan julkaista myös Internetissä.</p> <p>Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemis luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen</p> <p>Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. aineistojen hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>
--	--

Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä sovitulla tavalla.

ALLEKIRJOITUKSET

PAIKKA, PÄIVÄYS JA TOIMEKSIANTAJAN EDUSTAJAN ALLEKIRJOITUS	
Mikkeli 21.2.22	
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OPISKELIJAN ALLEKIRJOITUS	
Mikkeli	21 / 2 20 22 
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OHJAAVAN OPETTAJAN ALLEKIRJOITUS	
Mikkeli	24 / 2 20 22  Mauno Saksio

Tämä sopimus on kirjoitettu kahtena kappaleena, yksi toimeksiantajayritykselle, toinen opiskelijalle. Liitä allekirjoitettu sopimus Whiin.

1. **Asia** _____ **Tutkimuslupa, SAMALLA ALUSTALLA Etäpalveluna toimivien ryhmien ja etäalustan kehittämis ehdotuksia, Kähäri Mari**

2. **Asiaselostus**

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja ~~työntekijöiden~~ kokemuksia etäpalveluna toteutettavasta ryhmätoiminnasta ja etäpalvelualustan toimivuudesta, sekä heidän näkemyksiään näiden kehittämiseksi.

Tavoitteena on tuottaa kehitysehdotuksia etäryhmien ja etäalustan parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille Essoten etäryhmätoiminnan kehittämistä varten.

Tutkimus toteutetaan ryhmähaastatteluna asiakkaille. Haastatteluun osallistuu Essoten etäalustalla (~~Teams~~) toimivia asiakasryhmiä, mielenterveys- ja päihdepalveluiden toiminnallisesta kuntoutuksesta sekä vanhus- ja vammaistyöstä. Ryhmät ovat valikoituneet mukaan tutkimukseen sen perusteella, että niille on muodostunut jo kokemusta etäalustalla toimimisesta. Haastateltavia ryhmiä on viisi ja ne ovat päivätoimintojen ohjaajien pitämät aivojumppa ja naistenryhmä, bingo sekä elintapaohjaajien pitämä elintapaohjaus ja fysioterapeutin pitämä jumppa. Asiakkaita ryhmissä on vaihtelevasti 5-40 asiakkaan väliltä.

Työntekijöiden ryhmähaastattelu järjestetään joko etäalustalla (~~Teams~~) tai kasvokkain tapahtuvana ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastatteluun pyydetään kuusi työntekijää, jotka valikoituvat sillä perusteella, että he vetävät tutkimuksessa mukana olleita asiakasryhmiä.

Haastatteluista saatujen materiaalien ja kehitystyöryhmän, johon kuuluu kolme etäpalvelun parissa työskentelevää esimiestä ja yksi työntekijä, kokoontumisen jälkeen laaditaan kehittämissuunnitelma etäryhmien ja etäalustan kehittämistä varten, jossa esitetään toimenpide-ehdotukset tärkeimmille kehittämiskohteille ja määritellään niille tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi sekä aikataulut ja prosessien seurannat.

3. **Perustelut** Etäpalveluna toimivien ryhmien ja etäalustan kehittämis ehdotuksia on perusteltua tutkia, koska sen avulla saadaan kehitysehdotuksia etäryhmien ja etäalustan parissa työskenteleville esimiehille ja työntekijöille niiden kehittämistä varten.

4. **Päätös** Myönnän luvan tutkimuksen suorittamiseen Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen mielenterveys- ja päihdepalveluissa ja vanhus- ja vammais palveluissa.

5. **Toimivalta** Johtoryhmä 14.3.2017 § 58.
Hallintosääntö § 106.

6. **Allekirjoitus** Jarmo J. Koski

Postiosoite

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen
Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
(ma-pe 8.00-15.00)

Käyntiosoite

Porrassalmenkatu 35-37,
50100
P-rakennus (hallintokorttel)
Kirjaamo 1 krs.

Yritystiedot

Y-tunnus 0835508-3
Mikkeli
www.essote.fi

Yhteystiedot

Vaihde 015 3511
Kotipaikka Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Johtajaylilääkäri

Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.
 Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

7. Lisätiedot Lisätietoja päätöksestä antaa Johtajaylilääkäri, Jarmo J. Koski, p. 044 351 2541 tai jarmo.koski@essote.fi.

8. Jakelu

Mari Kähäri
 Mauno ~~Saksjo~~
 Anna Makkonen
 ohjaaja Mikko Kivistö
 palveluesimies Pia Pulkkinen
 palvelupäällikkö ~~Anni~~ Tanninen
 koordinaattori Virva Hartonen

9. Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohjeet liitteenä

10. Tiedoksianto

Päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköpostilla, joka on lähetetty 21.2.2022.

Postiosoite

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen
 Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli
 (ma-pe [8.00–15.00](tel:0153512541))

Käyntiosoite

Porrassalmenkatu 35–37,
 50100
 P-rakennus (hallintokorttel)
 Kirjaamo 1 krs.

Yritystiedot

Y-tunnus [0905508-3](https://www.yritystieto.fi/y-tunnus/0905508-3)
 Mikkeli
www.essote.fi

Yhteystiedot

Vahde 015 3511
 Kotipaikka Mikkeli
kirjaamo@essote.fi