

## DIGITALISAATIO LASTENSUOJELUSSA

Työntekijöiden näkemyksiä nykytilasta, tulevaisuudesta sekä digitalisaation vaikutuksista vuorovaikutustyöhön

SoteDialogit muutoksessa–hanke (2019–2021)

Kinnunen Anna-Maija

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi AMK

2022

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi AMK

---

<b>Tekijä</b>	Anna-Maija Kinnunen	2022
<b>Ohjaaja(t)</b>	Teija Kynkäänniemi, Anne Puro	
<b>Toimeksiantaja</b>	SoteDialogit muutoksessa–hanke (2019–2021)	
<b>Työn nimi</b>	Digitalisaatio lastensuojelussa – Työntekijöiden näkemyksiä nykytilasta, tulevaisuudesta sekä digitalisaation vaikutuksista vuorovaikutustyyliin	
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	49	

---

Opinnäytetyössä selvitän lastensuojelutyöntekijöiden näkemyksiä työn digitalisoitumisesta sekä sen vaikutuksista lastensuojelussa toteutettavaan vuorovaikutustyyliin. Teoriaosuudessa tarkastelen digitalisaatiota erityisesti sosiaalialan näkökulmasta sekä yleisesti lastensuojelutyötä. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä SoteDialogit–hankkeen kanssa ja tutkimusaineisto koostuu hankkeessa vuonna 2019 toteutetun työhyvinvointikyselyn tuloksista.

Tutkimus tuo esiin ajankohtaista tietoa lastensuojelutyön digitalisaation tilasta juuri ennen Covid-19 pandemian puhkeamista nostaten esiin työntekijöiden huomioita digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista, sen aiheuttamista ongelmista sekä toivotuista kehityssuunnista. Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja aineiston analysointi teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin hyödyntämällä teemoittelua sekä käsittekarttoja. Opinnäytetyön tutkimustulosten avulla voidaan tarkentaa lastensuojelutyön digitalisoitumiseen liittyvää kehitystyötä työntekijöille merkityksellisiin asioihin, jotka tukevat digitaalisten prosessien sulautumista osaksi tulevaisuuden toimivaa lastensuojelutyötä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella erityisesti vähäinen perehdytys laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön sekä niiden toimimattomuus hidastaa tällä hetkellä digitaalisesti suoritettavien työtehtävien tehokasta toteuttamista lastensuojelussa. Haasteista huolimatta digitaalisuuden monipuolisen hyödyntämisen nähdään olevan kasvava osa-alue tulevaisuuden lastensuojelutyössä niin ammattilaisten kuin asiakkaitten välillä. Työntekijät toivovat ajantasaisia toimivia laitteita, työn ohessa niiden käyttöön saatavaa riittävää koulutusta sekä etätyöskentelyn lisääntymistä. Digitalisaation vaikutukset vuorovaikutustyyliin ilmenevät nykytilassa osallistavan dokumentoinnin ja sähköisen yhteydenpidon lisääntymisenä asiakkaiden kanssa. Vuorovaikutustyylin osittaisen sähköistymisen nähtiin tulevaisuudessa nopeuttavan asiakassuhteiden ylläpitoa ja tuovan monipuolisia viestintätapoja työn toteuttamiseen.

**Avainsanat** digitalisaatio, lastensuojelu, sähköinen asiointi, tietoturva, vuorovaikutus

---

Degree Programme in Health and Welfare  
Bachelor of Social Services

---

<b>Author</b>	Anna-Maija Kinnunen	2022
<b>Supervisor</b>	Teija Kynkäänniemi, Anne Puro	
<b>Commissioned by</b>	The Development Project of Renewing Dialogues in Social and Health Care	
<b>Subject of thesis</b>	Digitalisation in Child Protection – Employees' Views on the Current Situation, the Future and the Effects of Digitalisation on Interaction Work	
<b>Number of pages</b>	49	

---

The aim of this thesis is to study the views of child protection workers about the digitisation of their work and its effects on the interaction carried out in child protection. In the theoretical part of the thesis, I concentrate on digitalisation from the perspective of the social sector and child protection. The thesis has been implemented in collaboration with the development project of Renewing Dialogues in Social and Health Care project through which I received the research material. It consists of the results of a well-being survey conducted among the child protection workers in the project in 2019.

The research provides up-to-date information on the state of digitalisation of child protection just before the outbreak of the Covid-19 pandemic with a particular focus on highlighting workers' concerns about the opportunities, disadvantages, and desirable developments in digitalisation. The thesis has been implemented as a qualitative research and the analysis of the material by content analysis with concept maps. The research results of the thesis will help to refine the development work related to the digitalisation process of child protection and to reveal relevant issues concerning the future child protection work.

The results show that the lack of skills in the use of equipment and software, as well as problems with the inoperability of equipment, are currently slowing down the adoption of digital work processes in child protection work. Despite the challenges, the versatile use of digital workflow is seen as a growing part of future child protection among both professionals and clients. As for the future the employees hope to have up-to-date functional equipment and adequate training to use it in addition to work efficiently. The effects of digitalisation on interaction work are currently to increase in participatory documentation and electronic communication with customers. In the future, the electrification of interaction work is seen as accelerating the maintenance of customer relationships and to bring faster and more diverse means of communication to child protection work.

**Key words** digitalisation, child protection, electronic transactions, data security, interaction

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT .....	7
2.1	Oma positio aiheeseen .....	7
2.2	Yhteistyö SoteDialogit–hankkeen kanssa.....	9
3	DIGITALISAATIO .....	11
3.1	Digitalisaatio yhteiskunnallisena ilmiönä.....	11
3.2	Digitalisaatio sosiaalialalla .....	12
3.2.1	Tietosuoja ja tietoturvan toteutuminen.....	14
3.2.2	Työntekijöiden digitaidot ja toimivat työvälineet.....	15
3.2.3	Sähköinen dokumentointi rakenteiseksi .....	17
3.2.4	Vuorovaikutustyö osaksi sähköisiä palveluita.....	19
4	LASTENSUOJELUTYÖ .....	21
4.1	Lastensuojelutyön sisältö.....	21
4.2	Työtä ohjaavat lait ja periaatteet.....	22
4.3	Lastensuojelutyön tulevaisuuden näkymiä .....	24
4.4	Vuorovaikutustyö monipuolistuu .....	25
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	28
5.1	Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	28
5.2	Tutkimusmenetelmä ja –aineisto .....	28
5.3	Aineiston analyysi .....	29
5.4	Eettisyys ja luotettavuus .....	31
6	TULOKSET: LASTENSUOJELUN DIGITALISAATIO.....	33
6.1	Vastaajien taustatiedot .....	33
6.2	Digitalisaation nykytilanne lastensuojelussa.....	33
6.3	Digitalisaation tulevaisuuden näkymät.....	35
6.4	Digitalisaation vaikutukset vuorovaikutustyöhön .....	37
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	39
8	POHDINTA .....	42
	LÄHTEET .....	45

## 1 JOHDANTO

Digitaaliset järjestelmät ja työskentelytavat ovat jalkautuneet 2010-luvun aikana lähes jokaiseen työpaikkaan Suomessa. Nykyisin työntekijän kuuluu alaan katsomatta hallita perusteet tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen käytöstä. Digitalisaation myötä myös asiakaspalvelutyön perinteisesti kasvokkain tapahtuneet vuorovaikutustilanteet ovat muuttuneet toteutettavaksi osittain sähköisesti. Lisääntyneen teknologian hyödyntämisen, kiireen, resurssipulan ja viimeisimpänä Covid-19-epidemian vaikutusten myötä kaikilla aloilla on vähennetty fyysisiä tapauksia niiden korvautuessa edullisemmin toteutettavilla sähköisillä yhteydenpitotavoilla ja verkkopalveluilla. (Alasoini 2019, 11–12; Pyykönen 2021, 208–209.) Digitaalisuuteen pohjautuvat työskentelymuodot toisaalta pakottavat meidät muuttamaan aiempia toimintatapojamme työssä, mutta myös mahdollistavat vaihtoehtoiset tavat kohdata ihmisiä pitkienkin välimatkojen päässä.

Sosiaalialalla digitaalisuuden hyödyntäminen on lisääntynyt verkkaisesti muihin aloihin verrattuna, koska teknologian käyttö tuntuu istuvan huonosti kohtaavaan ihmissuhdetyöhön (Kivistö 2017, 24). Hitaan kehitystyön myötä myös digitalisointumiseen liittyvää tutkimustietoa sosiaalialalta on tarjolla vähän ja se painottuu asiakkaan näkökulmaan, kuten asiakastietoihin liittyvän tietoturvan toteutumiseen tai onnistuneen sähköisen palvelukokemuksen luomiseen (Pyykönen 2021, 210). Kasvokkain toteutettu vuorovaikutustyö vähenee digitalisaation myötä ja sosiaalialan työntekijät ovat avainasemassa uusien asiakkaille tarjottavien sähköisten asioimiskäytäntöjen ja teknologioiden istuttamisessa osaksi toimivia sosiaalialan digitaalisia työprosesseja (Rytyläinen–Korhonen & Reunanen 2018, 94, 98). Jotta saisimme tietoa sosiaalialan todellisesta digitalisaation hyödyntämisen tilasta, on tarkasteltava näiden asiakasrajapinnassa työskentelevien ammattilaisten kokemuksia työnsä digitaalisista prosesseista. Opinnäytetyssäni selvitän erityisesti lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia digitalisaation nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä pyrkien näin tuomaan esiin uusia näkökulmia sosiaalialan digitalisaation toteuttamiseen.

Opinnäytetyöstä saadun tutkimustiedon myötä digitalisaation aiheuttamia haasteita voitaisiin ennakoida paremmin jo sähköisten työprosessien ja niihin käytettävien välineiden kehittämisvaiheessa. Tavoitteena on tuoda esiin ajankohtaista

tietoa lastensuojelutyön digitalisaation tilasta ennen Covid-19 pandemian puhkeamista sekä nostaa esiin työntekijöiden huomioita digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista ja toivomistaan kehityssuunnista sen suhteen. Lisäksi etsin aineistosta näkökulmia mahdollisista vuorovaikutustyön muutoksista digitalisaation näkökulmasta. Toteutan opinnäytetyön yhteistyössä SoteDialogit muutoksessa-hankkeen kanssa. Hanke on valtakunnallinen vuosina 2019–2021 toteutuva Euroopan sosiaalirahaston kehittämishanke, jossa Lapin ammattikorkeakoulu on osatoteuttajana.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT

### 2.1 Oma positio aiheeseen

Kiinnostukseni sosiaalialan digitalisaatioon ja sen toteutumisen tarkasteluun opinnäytetyössäni pohjaa aiempaan viestinnän ammattiini. Olen opiskellut kuvallisen viestinnän ammattikorkeakoulututkinnon 2010-luvun vaihteessa, jolloin työn digitalisoituminen oli juuri alkanut ja digitalisaatio-käsite otettu yleisesti käyttöön yhteiskunnassa (Ilmarinen & Koskela 2015, 22). Viestinnän opintoihin kuuluvia työharjoitteluita tehdessäni oli painotaloissa ja valtiolla käytössä paljon erilaisia digitaalisia ohjelmia ja laitteita, mutta langattomuus ja tietoliikenteen hyödyntäminen, eli sähköinen tiedonsiirto yritysten välillä vielä alkutekijöissään. Pilvipalveluita ei juuri hyödynnetty ja fyysiset etäisyydet ylittävä tietokoneiden ja järjestelmien välinen yhteydenpito vasta yleistymässä.

Valmistuttuani medianomiksi työskentelin sekä itsenäisesti freelancerina että matkailu- ja kaupallisella alalla markkinointitehtävissä niin yhdistyksissä, pk-yrityksissä kuin suurissa organisaatioissakin. Työni oli pääasiassa markkinointimateriaalien tuottamista tietokoneella graafisten ohjelmistojen avulla, sähköpostitse toteutettavaa asiakaspalvelua sekä sosiaalisen median seuraamista ja päivittämistä. Viestinnän työvuosien aikana sain monipuolisesti kokemusta erilaisista ja kokoisista työpaikoista ja -yhteisöistä. Isojen yritysten digitaaliset ratkaisut ovat kokemukseni mukaan hallitumpia, mutta vaikeammin yksittäisen työntekijän muokattavissa kuin pienten yritysten itse toteuttamat joustavat, mutta usein muun työn ohessa kiireessä kasatut ja tietoturvallisuutensa puolesta riskialttiimmat teknologiset ratkaisut.

Digitaalisen työn määrä ja toisaalta asiakkaiden toteuttama itsepalvelu, jossa asiakas valitsee ja vertailee itse haluamansa palvelut ja tuotteet, lisääntyi viestinnän töissä vuosi vuodelta (Ilmarinen & Koskela 2015, 38). Työtehtäväni alkoivat painottua yhä enemmän asiakkaitten puolesta tekemisen sijaan asiakkaiden itsenäisen toimimisen tukemiseen eli tarjoamiemme palveluiden, kuten verkko-kauppojen ja palveluportaalien toimivuudesta huolehtimiseen. Myöhemmin urakehitystoiveet ja muutokset omassa arvomaailmassa saivat minut hakeutumaan sosionomin opintoihin ja työskentelemään sosiaalialalle. Vuodesta 2019 lähtien

olen työskennellyt kotipalvelutyöntekijänä yksityisessä hoivayrityksessä ja samalla suorittanut sosionomin opintoja lastensuojeluun suuntautuen. Sekä viestintä- että sosiaalialalla työskenneltyäni näen ne paitsi sisältönsä myös toimintakulttuurinsa puolesta toistensa ääripäiksi. Viestinnän parissa työn tavoitteena on jonkin asian kaupallistaminen mahdollisimman suuren liikevoiton saamiseksi. Sosiaalialalla taas työn tavoitteena on ihmisen empaattinen kohtaaminen sekä tämän kokonaisvaltainen henkinen ja fyysinen auttaminen, joskin tänä päivänä on huomioitava myös liikevoittoajattelu ainakin yksityisellä sektorilla.

Sosiaalialalle siirtyessäni tiesin työn olevan hyvin erilaista viestintäalan työtehtäviin verrattuna, mutta yllätyin työn dokumentointiin liittyvien digitaalisten työvälineitten ja ohjelmistojen heikkoa tasoa viestinnän vastaaviin ohjelmistoihin verrattuna. Paikoitellen sosiaalialan digitalisaation tila vastaa tällä hetkellä mielestäni viestinnän työkenttää 2010-luvun alussa, jolloin langattomat yhteydet ja tehokas tiedonvaihto oli vasta yleistymässä. Digitalisaatioon oleellisesti kuuluva asiakaskäyttäytymisen murros ja sen myötä lisääntyvä itsepalvelu on meneillään myös sosiaalialalla, mutta sen asiakaskunta koostuu pienen tietyn joukon sijaan kaikista yhteiskunnan jäsenistä, mikä asettaa omat haasteensa palveluiden ja työprosessien yhtenäiselle, nopeasti ja turvallisesti tietoa vaihtavalle digitalisaation toteuttamiselle (Ilmarinen & Koskela 2015, 35).

Työni kautta olen todennut sosiaalialan ohjelmistojen olevan ulkoasultaan sekavia ja hankalia käyttää ja sosiaalialan työntekijöiden digitaalisten tietokoneen peruskäyttöön olevan hyvin vaihtelevat. Nämä näkemykseni vahvistuivat suoritetuani sosionomiopintojen työharjoittelun erityistason lastensuojelulaitoksessa, missä näin ja osallistuin lastensuojelutyöhön käytännössä. Tekniikan aiheuttamien haasteiden lisäksi lastensuojelun työntekijät tasapainoilevat päivittäin kohtaavan asiakastyön ja digitaalisten työprosessien, kuten sähköisen dokumentoinnin ja raportoinnin toteuttamisen välillä, sillä tietokoneen tai puhelimen parissa vietetty aika on aina pois kasvokkain toteutuvasta kohtaamisesta, vaikka samalla hoidetaankin asiakkaan asioita eteenpäin.

Kokemukseni sosiaalialan digitalisaatiosta ja tulokulmani aiheeseen eri kuin esimerkiksi koko uransa sosiaalialalla työskennelleellä. Ammatillinen taustani ja ajatukseni digitaalisuudesta pohjaavat viestintäalaan, mikä ilmenee väistämättä



myös opinnäytetyössäni. Sosiaalialan ja lastensuojelun digitalisaatioon perehtyminen on erityisesti oma tutkimisen oppimisprosessini, jossa kasvatan tietoisuuttani tutkittavasta ilmiöstä, aiheen rajaamisesta sekä laadullisesta tutkimisesta yleisesti (Kiviniemi 2010, 76). Kiinnostukseni digitalisaatioon ja aiempi tietoni siitä on ohjannut opinnäytetyötäni teoriapainotteiseksi ja toivon opinnäytetyöni tuovan esiin monipuolisesti tutkimustietoa sosiaalialan digitalisaatiosta ja laajentavan omaa ymmärrystäni sosiaalialan digitaalisten työprosessien ongelmakohdista. Aineistona käyttämäni kysely taas tuo esiin lastensuojelutyöntekijöiden näkemyksiä digitalisaation tilasta työkentältä ja toisaalta teoriaosuuden paikkansapitävyydestä.

## 2.2 Yhteistyö SoteDialogit–hankkeen kanssa

Toteutan opinnäytetyöni yhteistyössä SoteDialogit–hankkeen kanssa. Hankkeen tavoitteena on kehittää dialogisesti ja yhteistoiminnallisesti sote–organisaatioissa tarvittavaa osaamista erityisesti työhyvinvoinnin ja työssä uudistumisen osalta. Lapin ammattikorkeakoulu on hankkeessa osatoteuttaja Itä-Suomen Yliopiston, Seinäjoen ammattikorkeakoulun sekä Talentian ohella. Pää toteuttajana ovat Tampereen Yliopisto ja Työelämän tutkimuskeskus. Hanke on valtakunnallinen vuosina 2019–2021 toteutuva Euroopan sosiaalirahaston kehittämishanke. Hankkeen tavoitteiden toteutuessa parannetaan työelämän laatua kehittämistyön avulla toteutetuilla arkisilla innovaatioilla. Opinnäytetyöni kannalta oleellisia hankkeen kehittämistavoitteita ovat työntekijöiden ja esimiesten osaamisen ja palveluiden tuottamisen vahvistaminen erityisesti digitalisaation näkökulmasta. Tavoitteena on tukea työtiimien dialogista toimintatapaa ja uudistumiskykyä, joka onnistuessaan välittyy myös asiakastyön kohtaamisiin ja vuorovaikutustyöhön. (SoteDialogit 2021.)

Hankkeessa on kerätty syksyllä 2019 työhyvinvointikysely, jonka aineistoa hyödynnän opinnäytetyössäni. Kyselyssä on selvitetty yhdeksän maakunnan alueella pääasiassa vanhuspalveluissa ja lastensuojelussa työskentelevien esimiesten ja työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Aineiston osalta olen rajannut tutkimukseni otannan lastensuojelussa työskenteleviin, sillä voin näin tuottaa tarkempaa tietoa yksittäisestä sosiaalialan työkentästä ja se vastaa sosionomiopintojeni ammatillista suuntaustani. Vastaajien näkemyksiä on kysytty

mm. työn piirteiden ja paineiden, kuormitustekijöiden, tiimityöskentelyn ja itseohjautuvuuden, työssä palkitsemisen, arvojen, vaikutusmahdollisuuksien, työssä oppimisen ja uudistumisen mahdollisuuksiin liittyen. Opinnäytetyössä käyttämäni aineisto on kerätty syksyllä 2019, joten tutkimuksen tulokset pohjautuvat digitalisaation tilaan ennen Covid-19–epidemiaa ja sen myötä tapahtunutta etätyöskentelyn huomattavaa lisääntymistä.

### 3 DIGITALISAATIO

#### 3.1 Digitalisaatio yhteiskunnallisena ilmiönä

Maailmamme digitalisoituu vauhdilla. Tämä tarkoittaa analogisesti toteutettujen prosessien muuttumista digitaaliseen, sähköistä tietoliikennettä hyödyntävään muotoon. Digitalisaation myötä yhteiskunnassa tapahtuvien suurten muutosten vaikutuksista ihmisten arkeen on puhuttu jo 1990-luvulta lähtien, mutta kokonaisvaltaisesti digitaaliseen maailmaan ja informaatioyhteiskuntaan on Suomessa siirrytty vuosina 2012–14. Digitalisaatiolla ei ole yhtä virallista määritelmää ilmiön laajuuden ja moninaisuuden vuoksi, vaan sitä selitetään yleensä käytetyn asia-yhteyden mukaan. Se voi kuvata palveluiden sähköistymistä, sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa yhteydenpitoa, liike-elämän prosesseja kuin myös erilaisten teknologioiden ja käyttöjärjestelmien hyödyntämistä arjessa. Digitaalisuus on sähköistä, tietoliikenneyhteyksin verkottuvaa maailmaa ympärillämme ja se muuttaa toimintatapoja niin työssä kuin vapaa-ajalla. Sähköisiä dokumentteja syntyy esimerkiksi allekirjoittaessamme sähköisiä asiakirjoja verkkopankkitunnuksilla, ostaessamme palveluja, kuten vakuutuksia tai matkalippuja sähköisesti ja tehdessämme verkkokaupoissa ostoksia. Tiedot tallentuvat luvallamme automaattisesti palveluntarjoajien järjestelmiin asiakastietojemme yhteyteen ja ovat tarkistettavissa älylaitteidemme applikaatioista. Yhteistä digitalisaation eri ilmentymismuodoille on, että sähköisen tiedonkäsittelyn, teknologian ja automaation hyödyntämisen myötä prosessit tehostuvat ja näin digitalisaation avulla pystytään parantamaan ja saavuttamaan erityisesti taloudelliseen tehokkuuteen liittyviä vaatimuksia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 17–18, 86.)

Yhteiskunnan digitalisoituminen ja erilaisten teknologioiden hyödyntäminen yhteiskunnan kehittämisessä on huomioitu Suomen hallitusohjelmien kärkihankkeissa aina 2015 vuodesta alkaen. Viimeisimpänä kehitysaskelena vahvistettiin laki digitaalisten palveluiden saatavuudesta (306 / 2019), jonka tavoitteena on tuoda sähköiset palvelut kaikkien kansalaisten saataville laadukkaasti ja tietoturvallisesti. Hallitusohjelmiin sisällytetyn digitalisaation kehittämistyön myötä myös julkinen hallinto on sitoutunut muuttamaan työskentelytapojaan digitalisaation vaatimiin raameihin. Tämä edellyttää erityisesti ylimääräisen sääntelyn ja byrokratian purkamista. Järkeistäminen ja vanhojen toimintamallien uudistaminen

ovat välttämätön osa yhteiskunnan palvelujen ja toimintamallien digitaaliseksi saattamisessa, jotta esimerkiksi toimialat ylittävien yhteisten asiakas- ja tietorekisterien hyödyntäminen tulisi mahdolliseksi. Digitaaliset palvelut ja työskentelytavat tukevat hyvin palvelulähtöiseen toimintatapaan siirtymistä yhteiskunnassa. Palvelulähtöisyys tarkoittaa asiakaslähtöistä toimintamallia ja ajattelutapaa, joka tarjoaa mahdollisuuden ja kannustaa asiakasta omatoimisuuteen sähköisten palvelujen käytön avulla. Asiakas voi itse hakea ja määritellä tarvitsemansa palvelut. Asiakkaan omatoimisten valintojen jälkeen liittyy ammattilainen tarvittaessa mukaan palveluprosessiin. (Virtanen 2018, 74–76; Pyykönen 2021, 209–210.)

Yhteiskunnan viimeaikaiset muutokset nopean digitalisoitumisen myötä aiheuttavat myös haasteita. Fyysisesti saatavat palvelut vähenevät kaikilla aloilla esimerkiksi kivijalkakauppojen jäädessä verkkokauppamyynnin jalkoihin ja asiakaspalvelujen siirtyessä puhelimitse tai sähköisesti toteutettavaksi (Ilmarinen & Koskela 2015, 23, 29). Erityisesti iäkkäät ja erilaiset vähemmistöt, kuten erityistä tukea tarvitsevat sekä maahanmuuttajat, jäävät herkästi uutta teknologiaa vaativien palvelujen ulkopuolelle, mikäli heiltä puuttuu taitoja tai tarvittavat välineet niiden käyttöön. Valtioneuvoston juuri julkaisemassa väliraportissa painotetaan kaikille kuuluvaa digiosallisuutta, joka tarkoittaa mahdollisuutta olla osallisena ja käyttää digitalisoituvan yhteiskunnan sähköisiä palveluita. Toinen digitalisaation aiheuttama haaste liittyy tietoturvaan, joka ei myöskään vielä toteudu yhteiskunnassamme toivotussa turvallisuuden tasossa ja laajuudessa. Kansalaisista on kerättyä paljon erilaista tietoa, jota ei kuitenkaan voida puutteellisen tietoturvan tai käyttöoikeusrajoitusten vuoksi hyödyntää monipuolisesti eri alojen kesken. Tämä ilmenee samojen tietojen toistuvana kirjaamisena ja mahdollisesti vielä uudelleen kasvokkain samojen tietojen varmistamisena. Samalla kun tietoa ei voida hyödyntää täydessä laajuudessaan ovat toisaalta erilaiset kyberhyökkäykset yleistyneet ja sähköisiä tietoja päätyy vääriin käsiin tasain väliajoin. (Hänninen ym. 2021, 7–9, 34.) Yhteiskunnalliselta kannalta katsottuna digitalisaatio on varsin uusi ilmiö ja kehittämistyötä sen saralla on vielä paljon.

### 3.2 Digitalisaatio sosiaalialalla

Sosiaalialan suhdetta digitalisaatioon kuvataan ongelmalliseksi ja kahtiajakautuneeksi. Digitaalisten työskentelykäytäntöjen sulautuminen osaksi jo olemassa

olevia sosiaalialan fyysisesti toteutuvia työprosesseja on ollut hidasta muihin aloihin verrattuna. Verkkaisempi sähköistymisen ja digitalisaation kehitys sosiaalialalla liittyy tutkimusten mukaan useaan asiaan. Ensinnäkin sosiaalialalla esiintyy yleistä teknologiakriittisyyttä työskentelytapojen pohjautuessa suurilta osin kasvokkaiseen kohtaamiseen. Tällä hetkellä tarjolla olevien digitaalisten palvelujen on koettu sopivan huonosti sosiaalialan perinteisiin kohtaaviin työkäytänteisiin. Kriittisistä asenteista huolimatta digitaalisuutta hyödynnetään tällä hetkellä sosiaalialalla erityisesti asiakirjahallinnossa, dokumentoinnissa, asiointissa sekä viestinnässä, eli toisaalta jo hyvin monin eritavoin. Huonoiksi koettujen teknologioiden lisäksi digitalisoitumisen tuomat ongelmat sosiaalialalla liittyvät ajan käytön haasteisiin, eli digitaalisten tehtävien parissa vietetty aika nähdään olevan pois varsinaisesta asiakastyöstä. Julkishallinnolliset haasteet ammattilaisten välillä, kuten tietosuojasteet asiakastietojen vaihdossa, ovat hidastaneet sähköisten työtapojen monipuolista käyttöönottoa. Myös ohjelmistoihin ja digitaalisuuteen työn ohessa tarjottava koulutus on koettu puutteelliseksi. Nämä epäkohdat yhdistettynä asiakasmäärien ja dokumentoinnin lisääntymiseen on tuonut omat paineensa uusien toimintatapojen opetteluun muun työn ohessa. (Heino & Kärkkäinen 2018, 45; Kivistö 2017, 8, 21, 24, 30.)

Yhteiskunnan muutos kohti palvelukeskeisyyttä ja asiakaslähtöistä ajattelutapaa ilmenee myös sosiaalialalla. Virtasen (2018, 69) mukaan asiakas on tähän asti sijainnut sosiaalityön reunalla vastaanottamassa viranomaisen tälle määrittelemää palvelua. Asiakaslähtöisen ajattelun myötä asiakas on siirtymässä työn keskiöön, kun digitaalisten palveluiden ansiosta omatoiminen osallistuminen palveluprosessiin helpottuu. Teknologia voi jatkossa tarjota sen hallitseville asiakkaille voimauttavan kokemuksen asioihinsa vaikuttamisesta yhteisillä sähköisillä palveluareenoilla. Teknologian lisääntyvä käyttö ei saisi kuitenkaan huonontaa palvelujen saatavuutta tai niiden laatua. (Kivistö 2017, 23–24; Vehkala & Laitinen 2018, 88.) Sähköiset työskentelytavat ja langattomuuden tarjoamat aikaan ja paikkaan sitomattomat työskentelymahdollisuudet nähdään sosiaalialalla toisaalta mahdollisuutena ja työtä nopeuttavana seikkana. Hyötyjen ohella digitalisaatio aiheuttaa myös haasteita asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutustyöhön, kun ammattilaisen katse ja huomio kiinnittyy digitaalisten työprosessien myötä yhä useammin

asiakkaan sijasta tietokoneruutuun. (Heino & Kärkkäinen 2018, 45; Laitinen 2018, 10; Mönkkönen 2018, 11.)

Digitaalisuus tuo siis sekä positiivisia puolia, että eettisiä haasteita sosiaalityöhön. Kivistö (2017, 35) kokoaa artikkelissaan eettisesti kestävästä sosiaalityön määritelmistä digitalisaatiossa. Hänen mukaansa muutoksessa tulisi pyrkiä joustavaan, sujuvaan, kansalaisten tarpeisiin yksilöllisesti vastaavaan toimintatapaan, jossa asiakkaan tietoturvan ja luottamuksen muodostumisesta on huolehdittu. Eettisesti kestävässä digitalisaatiossa niin asiakkaiden kuin työntekijöiden osallisuus toteutuu ja sähköiset toimintatavat tukevat valtaistumista, vahvistavat sosiaalista eheyttä ja yhteisyyttä yhteiskunnassa. Tiedolla johtamisella vähennetään päällekkäistä työtä eri palvelusektoreilla ja tarjotaan ajantasaista tietoa kustannustehokkaasti myös tutkimukseen ja käytettävien palvelujen kehittämiseen (STM 2014, 20–21). Yhteiskunnallinen digiloikka sosiaalialalla on käynnissä, mutta sen täysimääräinen ja tehokas toteutuminen on usean vuoden prosessi, joka digitaalisuuden muuttuvan luonteen huomioon ottaen tulee aina olemaan jollain tavoin muutostilassa. Seuraavissa alaluvuissa syvennyn tarkemmin sosiaalialan digitalisaation ajankohtaisiin teemoihin, joita tutkimukseni näkökulmasta ovat tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen, digitaidot ja työvälineiden toimivuus, sähköistyvät työprosessit sekä digitaalisesti toteutuva vuorovaikutustyö.

### 3.2.1 Tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen

Digitaaliseen tietojen vaihtoon ja sähköiseen asiointiin liittyy aina tietosuojan ja –turvan huomioiminen. Tietosuoja tarkoittaa henkilötietojen asianmukaista käsittelyä luottamuksellisesti, eli tiedot ovat vain niiden henkilöiden tarkasteltavana, joille asian hoito kuuluu (Kirjaamisfoorumi 2021, 6). Tietoturva ja –turvallisuus puolestaan tarkoittaa, että palveluiden, tietojärjestelmien ja –liikenteen sisältämät ja välittämät tiedot, esimerkiksi tietosuojan alaiset henkilötiedot, ovat suojattuja eivätkä tietoverkossa kulkiessaan päädy ulkopuolisille tahoille (Ilmarinen & Koskela 2015, 157). Erilaiset tietosuoja ja –turvajärjestelyt toteutuvat päivittäin mm. pankkiasioinneissa, ostotapahtumia tehtäessä, sähköpostiyhteyksissä kuin myös sosiaali- ja terveydenhoidossa asiakas- ja potilastietojen käsittelyn yhteydessä.

Koska sosiaalialalla muodostuu erityisen paljon tietosuoja ja –turvanäkökulmasta tärkeää tietoa, alalla korostuu asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen ja ammattilaisten salassapitovelvollisuus, jotka tulee huomioida myös sähköisessä asiointissa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000 / 812 luku 3). Henkilötietojen käsittelyä erilaisissa rekistereissä säätelee sekä Euroopan laajuisesti sovittu EU:n yleinen tietosuoja-asetus että tietosuojalaki (1050 / 2018). Molempien tavoitteena on vahvistaa, että henkilötietojen digitaalinen käsittely on turvallista, avointa ja asiakkaalle läpinäkyvää (Kirjaamisfoorumi 2021, 9). Sähköisessä muodossa olevat asiakasdokumentit ja kirjaukset eivät saa päätyä palveluprosessin ulkopuolisten käsiin edes yrityksen sisällä. Laajoja tietoturvallisuuden epäonnistumisia sosiaalialalla on julkisuudessa ollut esillä tasaisesti. Esimerkiksi Vastaamon tietomurtotapauksessa syksyiltä 2020 paljon asiakirjasalaisuuden alaista asiakastietoa päätyi kybervarkaiden haltuun ja yksityishenkilöt varkaiden kiristyksen kohteeksi (Yle 2020).

Sosiaalialan digitalisaation myötä asiakas– ja potilastietoa kerätään koko ajan enemmän ja tietoturva–asiat haastavat sekä asiakkaita että ammattilaisia. Lait asiakkaan tai potilaan asemasta ja oikeuksista ja laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä turvaavat potilaan ja asiakkaan oikeuksia, yhtenäistävät omalta osaltaan sosiaalialan toimintatapoja sekä asiakastietojen turvallista sähköistä käsittelyä. Kaikilla yhteiskunnan jäsenillä ei ole edelleenkään tietoturvallisuuden toteutumisen kannalta tärkeitä tunnistautumiskeinoja, kuten pankkitunnuksia tai ylipäättään käyttötaitoja tarjolla oleviin sähköisiin tunnistautumispalveluihin. Tällöin käyttöoikeudet tulisi myöntää jollekin lähiomaiselle. Tässä on kuitenkin omat haasteensa, sillä esimerkiksi vanhemmalla ja lapsella tai iäkkäillä voi olla iästä tai tahdosta riippuen vaikeuksia määritellä kenelle perheen jäsenelle oikeudet myönnetään tai vastaanottajalla ei ole välttämättä halua ottaa läheisensä asioita hoidaakseen. (ETENE 2010, 12, 16–18, 22.)

### 3.2.2 Työntekijöiden digitaidot ja toimivat työvälineet

Käyttäjätasoisien digitaalisten laitteiden ja ohjelmistojen toteuttamiseen on pyritty panostamaan kansallisesti jo 2010–luvun alusta lähtien. Sosiaali– ja terveysministeriön Tiedonhallinnan strategia 2020–visioon on määritelty konkreetti-

sia tavoitteita niin asiakaslähtöisyyden kuin ammattilaisten työskentelyn toimivuuden parantamiseksi. Asiakkaille pyritään tarjoamaan luotettavaa hyvinvointitietoa sekä lisäämään omatoimisesti käytettäviä palveluita ja hoitopolkuja. Ammattilaisille puolestaan taataan toimivat ja käyttäjäystävälliset tietotekniset ratkaisut, joiden kehittämistyöhön he pääsevät vaikuttamaan. (STM 2014, 10, 13.)

Digitaalisuuden valtaamalla työkentillä on alaan katsomatta suuria eroja työntekijöiden digitaidoissa. Parhaat tietotekniset taidot löytyvät miesvaltaisilta tekniikan ja kulttuurin aloilta (Kaarakainen, Kaarakainen & Kivinen 2018, 16). Nykyisin vielä suuri osa työkäisistä on tietokoneen käytön aikuisiällä opetelleita, eivätkä he usein ole yhtä nopeita omaksumaan uusia digitaalisia käyttötapoja kuin internetin aikakaudella ja 2000-luvun molemmin puolin syntyneet diginatiiveiksi kutsutut ikäluokat. He ovat käyttäneet teknologiaa lapsuudestaan asti, joten heidän on oletettu olevan suvereneja digitaalisten prosessien ja maailmojen hahmottajia, toisin kuin digi-immigrantit vanhempansa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 39–40.) Vallinkosken (2017) mielestä nuorten digitaitoja tarkasteltaessa on virheellistä tehdä diginatiiveista koko ikäluokan kattavaa yleistystä. Tiedon omaksumisen tavat muuttuvat ikäluokittain, mutta yhtä ikäluokkaa ei voi yleistää suvereeniksi digitalisaation taitajaksi, kun heidän taitonsa pohjaa Vallinkosken mukaan pääasiassa uskallukseen kokeilla rohkeasti teknologiaa ja laitteita yrityksen ja erehdyksen kautta. Kokeilevalla käyttötavalla ei tavoiteta automaattisesti ymmärrystä teknologian ja digitaalisuuden taustalla vaikuttavista tiedonmuodotustavoista tai toimintojen syyseuraussuhteista.

Erot digivalmiuksissa syntyvät jo ensimmäisien kouluvuosien aikana minkä vuoksi säännöllinen digitaitojen opetus tulisi aloittaa jo peruskoulussa jatkuen myös ammattiopinnoissa ja lisäkoulutuksena työelämässä. Myös koulutusvalinnoilla on suuri vaikutus digitaitojen karttumisessa ja erityisesti naisvaltaisilla aloilla, kuten sosiaali- ja terveysalalla digiosaaminen on heikompaa sukupuoleen katsomatta. (Kaarakainen, Kaarakainen & Kivinen 2018, 16.) Mikäli digitaidot ovat puutteelliset on todennäköisempää, että digitaalisten työvälineitten käyttö aiheuttaa työssä haasteita. Tätä tulisi ennakoida tarjoamalla työntekijöille mahdollisuus säännölliseen lisä- ja täydennyskoulutautumiseen teknologian käytössä. Koulutuksen tavoite on tarjota työntekijälle taitoja työvälineen hyödyntämiseen ja olla samalla myyntipuhe sen käyttöön. Työntekijän on haluttava sitoutua



käyttämään teknologiaa tai ohjelmistoa ja nähtävä sen tarjoamat mahdollisuudet työtään helpottavana tekijänä työtä hidastavan uhkan sijaan. Parhaiten hyväksyvä asenne teknologiaa kohtaan tavoitetaan antamalla työntekijälle aktiivinen rooli työväliseen kanssa, eli mahdollisuus käyttää koulutuksessa laitetta tai ohjelmistoa tai vielä ihanteellisempaa, jos hänet osallistetaan sen kehittämisprosessiin. (Vehkala & Laitinen 2018, 87; Salovaara 2017, 69.)

Vaikka digitaalisen työskentelyn tavoitteet on sosiaalialalla yhteisesti kirjattu ja kiteytetty, on toteutetuissa selvityksissä käynyt ilmi, että esimerkiksi sosiaalialan sähköisten palveluiden suunnittelua on tehty vääristä lähtökohdista, kun työprosessit on sijoitettu valmiisiin, pääasiassa muille aloille suunniteltuihin käyttöliittymiin. Tästä on seurannut, että suuri osa asiakastietojärjestelmistä ei tarjoa asiakastietoa sosiaalialan työlle ominaiseen prosessimaiseen tapaan vaan tiedot tallennetaan ja ovat tarkasteltavissa ohjelmistoissa useissa eri välilehdissä ajallisissa tai sirpaleisissa osissa. Jos työntekijä ei tunne ohjelmiston kaikkia toimintoja ja tallennuspaikkoja, vaikeutuu asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen digitaalisissa välineissä merkittävästi. (Salovaara 2017, 60–61.) Digitaalisen kehityksen korostumisesta huolimatta teknologian mahdollistamat laitteet ovat nyt ja tulevaisuudessa vain apukeinoja, jotka vaativat ohjaajakseen lähes aina ihmisen. Robotiikan yleistyessä tulevina vuosina siirrytään yhä enemmän automaattisesti toteutettaviin tehtäviin, mutta empaattisen kohtaamisen tehtävä lienee myös tulevaisuudessa pääasiassa ihmisellä (Kauhanen 2016, 29).

### 3.2.3 Sähköinen dokumentointi rakenteiseksi

Sosiaalialalla erityisesti digitaalisuus on muokannut ja muuttanut kokonaisvaltaisesti työssä toteutettavaa dokumentointia. Dokumentoinnin on tarkoitus tehdä työn sisällöt ja tavoitteet näkyväksi asiakkaille, ammattilaisille ja auttaa kehitystyöstä vastaavia kehittämään niiden avulla palveluja paremmiksi. Dokumentointi tukee julkisuusperiaatetta: Kaiken julkisen toiminnan tulee olla avointa ja läpinäkyvää. Asiakasta koskeva tieto tulee kirjata asiakasta kunnioittaen, mutta tuoden myös saatavia palveluja koskeva olennainen tieto esiin. Lisääntyvän kirjaamisen toteutustapa ja ajankohta voi kuitenkin viedä huomion asiakkaan kohtaamiselta, mikä aiheuttaa ristiriitaa hyvin tehtävän työn ja asiakkaan auttamisen välille. (Mönkkönen 2018, 31.)

Viime vuosina useat asiakkaille tarjottavat palvelut ja työhön liittyvä asiakirjahallinto ja dokumentointi ovat siirtyneet kokonaan sähköisesti tehtäviksi. Sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköisiä dokumentteja voi tarkastella asiakkaan asemassa esimerkiksi OmaKannassa, joka näyttää lääkärikäynnit potilaskertomuksineen jopa viiden vuoden takaa. Sosiaalialan digitalisoituminen on tuonut paljon lisätyötä, sillä kirjattavia asioita on yhä enemmän ja käytössä olevia erilaisia järjestelmiä useita. Dokumentointi on lisääntynyt sosiaalialalla myös asiakkaitten oikeuksien ja lakien lisääntymisen vuoksi sekä tarpeesta tarkkailla työn laatua ja kehittämistarpeita. Työaika asiakasta kohden on vähemmän kuin vuosikymmen sitten samalla kun asiakasmäärät ovat lisääntyneet. Kirjausten toteuttaminen on työntekijän vastuulla kiireestä huolimatta. Jos kaikkia oleellisia tietoja ei kaikkien asiakkaiden kohdalla ehditä tai osata kirjata, palvelussa voi ilmetä epätasa-arvoa asiakkaiden kesken. Tällaisten dokumentoinnin eettisten näkökulmien huomioiminen ja asiakkaan osallistavan kirjaamisen mahdollistamisen ohella ovat tärkeitä kehittämisspaikkoja tulevaisuuden sähköisiä palveluita suunniteltaessa. Eriyisesti asiakkaan osallistaminen dokumentointiin on askel kohti digitaalisten työprosessien mukanaan tuomaa uudenlaista kirjoitettua dialogista vuorovaikutussuhdetta asiakkaan kanssa. (Kivistö 2017, 21; Kääriäinen 2016, 185, 189.)

Sähköisten dokumentointikäytäntöjen yhtenäistämisprosessi on käynnissä valtakunnallisesti. Sosiaalialan työntekijöille on tarjottu viime vuosina valmennusta esimerkiksi tulevaisuudessa yleistyvään rakenteiseen kirjaamiseen, joka on mahdollista erityisesti digitalisoitumisen myötä (Kirjaamisfoorumi 2021). Koulutuksen sisältö vastaa Tiedonhallinnan 2020 strategisia tavoitteita, eli valmennus antaa tietoa sosiaali- ja terveydenhoitoalan tiedon yhtenäistämistavoitteista kirjaamiseen ja dokumentointiin liittyen, avaa työntekijöille heidän rooliaan asiakas- sekä sosiaali- ja terveysalantiedon tuottajina ja ohjaa tavoitetta asiakkaan osallistamisesta kirjaamisprosessiin. Asiakkaan osallistaminen kirjauksiin tulevaisuudessa voi toteutua esimerkiksi asiakkaan itse asiakastietojärjestelmään tekeminä kirjauksina, joita ammattilaiset voivat hyödyntää yhteisessä työskentelyssä. (STM 2014, 20–21.) Kehitystyön ollessa edelleen käynnissä, on vielä epäselvää ovatko raporteissa ja mittareissa määritellyt sekä koulutuksissa tavoitellut sähköiseen dokumentointiin liittyvät visiot jääneet vain kirjallisiksi suunnitelmiksi ja maalai-

luksi. Joka tapauksessa suunta on oikea, eli kasvaviin asiakasmääriin ja digitalisaation aiheuttamiin ja toisaalta myös mahdollistamiin muutoksiin pyritään vaikuttamaan yhteisin keinoin kansallisella tasolla yhtenäistämällä sähköisesti tuotettua dokumentointia ja hyödyntämään sitä useammalla palvelusektorilla yhtäaikaaisesti.

#### 3.2.4 Vuorovaikutustyö osaksi sähköisiä palveluita

Vuorovaikutus on laaja käsite, johon voidaan ajatella kuuluvan yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välinen kommunikaatio ja suhteet. Vuorovaikutus voi olla vallankäyttöä, yhteistyötä tai perustua sosiaalisesti jaettuihin sopimuksiin ja sääntöihin. Sosiaalialan ihmissuhdetyön sisältämää vuorovaikutusta kuvaillaan verkostoitumisena, asiakaslähtöisyytenä, dialogisuutena, moniammatillisuutena sekä voimaantumisenä. Onnistunut vuorovaikutus sisältää kohtaamista, läsnäoloa ja tilan antamista toiselle. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja tilanteen onnistuminen riippuvainen sen osapuolista. Myös olemuksesta välittyvät sanattomat viestit antavat paljon tietoa vuorovaikutuskumppanin mielihiteistä ja tuntemuksista. (Mönkkönen 2018, 18–19, 21.)

Digitalisaatio tuonut elämäämme uusia vuorovaikutusareenoita ja näin vaikuttanut tapaamme toimia ihmisten kanssa. Erilaiset mukana kulkevat älylaitteet tarjoavat meille välittömän pääsyn verkkoon pitäen meidät konekytkennässä ja aina tavoitettavissa, jolloin kasvokkainen ja virtuaalinen elämäntapa sulautuvat yhdeksi. Tällaiset elämäntavan ja vuorovaikutuksen muutokset näkyvät myös sosiaalialalla tapahtuvassa asioinnissa ja työn toteutuksessa. Digitaalisen ajan monipuolisia palvelutapoja kuvaamaan Granholm (2016, 60–61) on luonut sulautuvan sosiaalityön käsitteen. Sen ajatuksena on, että asiakkaat voidaan jatkossa kohdata sekä perinteisesti kasvotusten offline–tilassa että verkko- ja sovelluspohjaisesti online–tilassa. Offline–palveluita ovat perinteiset infoluukuilla ja asiointipaikoissa tapahtuvat fyysiset kohtaamiset ja online–palveluita erilaiset matalan kynnyksen palvelut, kuten verkossa chat–keskusteluna toteutettava kriisityö sekä virtuaaliryhmät tai videoyhteydellä toteutuvat tapaamiset asiakkaitten kanssa. (Kivistö 2017, 47; Mönkkönen 2018, 33–34.)

Sosiaalialalla vuorovaikutustyössä tavoitellaan usein dialogisuuden toteutumista. Dialogisessa työorientaatiossa toteutetaan kuuntelua, kohtaamista ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja asiakkaitten välillä. Se on yksi työskentelytapa asiantuntija- ja asiakaslähtöisten työorientaatioiden ohella. Muutos dialogista työorientaatiota kohti tapahtui parikymmentä vuotta sitten kun asiakkaan ongelmien luokittelusta siirryttiin asiakassuhteen vuorovaikutuksen analysointiin, jolloin myös työntekijän toiminta tulee arvioinnin kohteeksi. Dialoginen ote tukee erityisesti asiakkaan voimaantumista ja osallisuuden kasvamista. Vuorovaikutuksessa asiakkaan näkemys tilanteestaan ja toiveistaan on lähtökohta toiminnalle, minkä myötä liikutaan yhdessä selvitystyön, neuvottelun ja keskustelujen kautta kohti mahdollista ratkaisua. (Mönkkönen 2018, 107, 119; Jokinen 2016, 140.)

Dialogisen vuorovaikutustyön soveltaminen sähköisissä ympäristöissä on vielä alkutekijöissään, sillä sähköisten palvelujen ja niiden käytön lisääntymisestä huolimatta palvelutarjonnan kokonaiskuva maanlaajuisesti tarkasteltuna on pirstaleinen. Kuntien väestörakenne sanelee paljon, millaisia palveluja on luotu, mille asiakasryhmälle ja vaikuttaa myös siihen kuinka käytettyjä palvelut lopulta ovat. Maakunnat ovat lähteneet vaihtelevalla innokkuudella kehittämään omia järjestelmiä ja palvelupolkuja kukin omien alueellisten tarpeidensa mukaan. Tähän on tulossa kuitenkin muutos sote-uudistuksen myötä, kun toimintoja ja järjestelmiä pyritään yhtenäistämään. Työntekijöiden ja käyttäjien kokemukset palveluiden käytöstä tulisi huomioida uusia suunniteltaessa. Tällä hetkellä sähköisiä terveyspalveluja on tarjolla enemmän kuin sähköisiä sosiaalipalveluja, joten terveyspalveluiden parissa saatuja kokemuksia tulisikin hyödyntää sosiaalialan sähköisiä palveluja kehitettäessä. (Kauppila, Kiiskinen & Lehtonen 2018, 36, 38.)

## 4 LASTENSUOJELUTYÖ

### 4.1 Lastensuojelutyön sisältö

Lastensuojelu on lapsille ja perheille tarjottava palvelukokonaisuus sekä samalla yksi puhutuimmista ja eniten mielipiteitä herättävistä työkentistä sosiaaalialalla. Pösö (2010, 325) kuvailee lastensuojelua yhteiskunnallisesta näkökulmasta institutionaaliseksi lain, julkisen hallinnon, ammattilaisten ja kansalaisten väliseksi käytännöksi, jossa eri tavoin otetaan kantaa, ohjataan, tuetaan ja valvotaan sellaista lapsuutta ja perhe-elämää, joka on kiistanalaista tai ongelmallista vallitsevien sosiaalisten ja kulttuuristen odotusten näkökulmasta. Vaativien perhetilanteiden ratkaisemiseen käytettyjen keinojen eettisyydestä ja toimivuudesta keskustellaan vuosikymmenestä toiseen lastensuojelun ammattilaisten saadessa osakseen niin kovaa kritiikkiä kuin ihmettelevää arvostustakin. Onnistumisten sijaan julkiseen keskusteluun nousevat valitettavan usein traagiset tai huonoin vaihtoehdoin toteutuneet lastensuojelun tapahtumaketjut (Virtanen 2018, 70). Lastensuojelutyön auktoriteettisesta luonteesta huolimatta tavoitteena on aina yhteistyö perheiden kanssa ja parhaimmillaan tämä yhteistyö toteutuu dialogisena, eli vastavuoroisena ja kohtaavana, vuorovaikutussuhteena ammattilaisten ja perheiden välillä.

Suomalaiselle lastensuojelutyölle on määritelty kolme perustehtävää, jotka ovat lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja lasten suojelutehtävä. Perustehtävistä vanhempien tukemista ja lasten suojelua sisältävät tapaukset yleensä kuuluvat lastensuojelun asiakkuuden piiriin, kun taas yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen sisältyy pääasiassa ennaltaehkäisevään, kaikille tarjottavaan ja ilman lastensuojelun asiakkuutta toteutettavaan työhön. Ennaltaehkäisevää työtä toteutetaan neuvoloissa, päiväkodeissa ja kouluissa kartoittamalla niiden yhteydessä järjestettävissä tapaamisissa perheiden kokemia haasteita. Ennaltaehkäisevä apu voi olla esimerkiksi erityistä tukea lapsen varhaiskasvatukseen tai koulunkäyntiin. (THL 2021a.)

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä tehtäessä perheelle syntyy lastensuojelun asiakkuus ja tällöin tehdään myös asiakassuunnitelma (Lastensuojelulaki 417/2007 § 30). Se auttaa paitsi ammattilaisia perheen tilanteen seuraamisessa

myös konkretisoi perheelle heille asetettuja tavoitteita. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelutyö toteutuu esimerkiksi kotiin annettavina avohuollon palveluina, jotka sisältävät ohjausta ja yhteistä työskentelyä perheen arjen toimintoihin liittyen. Erityisen haastavat perhetilanteet, kuten vanhempien päihde- tai mielenterveysongelmat yhdistettynä perheen sisäisiin vahingollisiin toimintatapoihin vaativat yleensä moniammatillisen tiimin muodostamista perheen avuksi. Mikäli toivottua muutosta ei saada aikaan avohuollon palveluilla tai lapsen kasvu ja kehitys ovat uhattuna joudutaan perhetilanteisiin puuttumaan julkisuudessa paljon keskustelua aiheuttavilla viimesijaisilla lastensuojelun puuttumiskeinoilla, eli huostaanotoilla ja sijoitustoimenpiteillä. (STM 2021; THL 2021a.)

#### 4.2 Työtä ohjaavat lait ja periaatteet

Tasaisin väliajoin toistuvasta, arvostelevasta julkisesta keskustelusta huolimatta lastensuojelutyötä toteutetaan sosiaalialan lakien sekä lastensuojelutyölle määriteltyjen suositusten ja periaatteiden mukaisesti. Lastensuojelusta on säädetty lastensuojelulaissa (417/2007) ja lasten kohtelusta myös Suomen perustuslaissa (731/1999). Nämä lait yhdessä Euroopan ihmisoikeussopimuksen ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen kanssa muodostavat raamit, joiden puitteissa kunnat toteuttavat lastensuojelutyötä ja aluehallintovirastot valvovat, että toteutus on lain mukaista. (STM 2021.) Lastensuojelulaki (417/2007) on vuosikymmenten aikana muuttunut kulttuurisen muutoksen sekä ihmiskäsityksen kehittymisen myötä merkittävästi kohti lapsen edun ja näkökulman korostamista. Lain nykyinen sisältö on rakentunut pääasiassa YK:n vuoden 1989 lasten oikeuksien yleissopimuksen pohjalta. Erityisesti 1990– ja 2000–luvut ovat olleet vahvoja lastensuojelun kehittämisen vuosikymmeniä. Tällöin panostettiin Suomen lapsipolitiikan koordinoitiin, kehitettiin lapsiperheiden palvelut saman katon alle kokoavaa perhekeskumallia ja siirryttiin kohti prosessimaista, tavoitteellista työtettä. Tuolloin lastensuojelun toimenpiteet alettiin nähdä enemmän palveluna kuin puuttumisena. Kehittämistyön myötä vuonna 2007 säädettiin tällä hetkellä voimassa oleva lastensuojelulaki. Lakiin kirjattiin mm. ehkäisevän lastensuojelutyön toteuttaminen, vahvistettiin viranomaisten välistä yhteistyötä, parannettiin lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden ja oikeusturvan toteutumista sekä painotettiin lapsilähtöisyyttä, eli lapsen on oltava työn keskiössä. (Ylikännö 2018, 28–41, 45.)

Lakien ohella lastensuojelutyön toteuttamiseen on laadittu viisi yleisperiaatetta, jotka ovat sosiaali- ja terveysministeriön sekä Suomen kuntaliiton lastensuojelulain (417/2007) 4 § pohjalta määrittelemiä suosituksia. Yleisperiaatteet ovat asiakkaiden ihmisarvon ja perusoikeuksien huomioiminen tasapuolisesti, lapsen edun toteutuminen, työn vuorovaikutuksellisuuden ymmärtäminen, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuullinen toiminta. Suositukset ovat ohjeena ja tukena lastensuojelutyön toteuttamisessa, arvioinnissa, kehittämisessä ja johtamisessa kuvaten laadukkaasti toteutetun lastensuojelutyön sisältöä. (THL 2021b.)

Yleisperiaatteista asiakkaiden ihmisarvoinen kohtelu ja yksityisyyden suojan toteutuminen ovat tärkeitä huomioida kaikkialla sosiaalialalla, mutta erityisesti lastensuojelutyössä, koska sen asiakaskunnassa on paljon alaikäisiä ja holhouksen alla olevia asiakkaita, jotka eivät ole vielä täysivaltaisia yhteiskunnan jäseniä. Pyrkimys yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen näkyy lastensuojelutyössä mm. hienovaraisena asioiden hoitona ja vaitiolovelvollisuuden toteutumisena sekä ymmärryksenä perheiden yksilöllisiä tilanteita kohtaan. Lapsen edun toteutumisen periaate toteutuu lapsen näkökulman huomioimisena, eli annetaan arvoa ratkaisuille, jotka tukevat lapsen tasapainoista kehitystä, tämän läheisten ihmissuhteiden muodostumista ja lapselle mahdollisuus ylläpitää niitä tämän kehitystason mukaisesti. Työn laatu ja vastuullinen toiminta lastensuojelussa tarkoittavat ammattilaisen ymmärrystä tekemänsä työn vaikutuksista. Työn kohteena ovat aina toiset ihmiset ja heidän toimintaansa vaikuttaminen, joten ammattilaisen on ymmärrettävä ohjaustyön myötä syntyvä eettinen vastuu oman ihmis- ja maailmankuvansa eteenpäin välittämisessä. Työn vuorovaikutuksellisuus tulee esiin erityisesti haastavissa lastensuojelutilanteissa, jolloin asiakkaat on osattava kohdata viranomaisasetelmasta huolimatta arvostavalla, inhimillisellä ja empaattisella tavalla sekä tavoiteltava rakentavaa kommunikointia ja yhteistyötä heidän kanssaan. Näihin periaatteisiin sitoutumalla lastensuojelutyössä tavoitellaan paitsi oikeanlaisen myös riittävän tuen tarjoamista oikea-aikaisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 11–16.)

### 4.3 Lastensuojelutyön tulevaisuuden näkymiä

Lastensuojelutyön toimintakulttuurin kokonaisvaltainen uudistaminen ja kehittäminen on ollut osa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa hallituskaudelta 2016–2019 alkaen. Jo tuolloin lastensuojelutyö nähtiin erityistason ja vaativien palveluiden alaksi, jota tulisi toteuttaa moniammatillisena ja monisektorisena yhteistyönä. Ennaltaehkäisevän, ilman lastensuojelun asiakkuutta tapahtuvan suojelutyön osuutta on lisätty ja näin perheiden ongelmiin on päästy käsiksi sosiaalihuoltolain puitteissa ennen haasteita aiheuttavien tilanteiden etenemistä lastensuojeluilmoitukseen. Tämä ennakoiva puuttuminen on vapauttanut lastensuojelun resursseja, mutta toisaalta lisännyt sosiaalihuoltolain alla toteutettavan perhetyön määrää. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 12, 20.) Lastensuojelun ehkäisevien palvelujen määrä perhe- ja avopalveluin toteutettuna työnä tulee luultavasti edelleen lisääntymään, sillä nykyisellä Sanna Marinin hallituskaudella 2022–2023 LAPE-muutostyö jatkuu erityisesti matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluja sekä edelleen lastensuojelun monialaisuutta painottaen (THL 2021c).

Ratkaisuksi moniammatillisuuden ja monisektorisen yhteistyön onnistuneeseen lisäämiseen sekä työssä koetun kiireen vähentämiseen lastensuojelussa on esitetty Englannista omaksuttua systeemistä työskentelymallia, jossa lastensuojelun asiakas perheineen nähdään systeemisen ajattelun tavoin yksikkönä. Systeemisen mallin mukaan jo yhden perheenjäsenen muutos voi käynnistää muutoksen sisäisesti koko perheessä, eli systeemissä. Systeeminen työote sisältää perheterapeuttisia elementtejä korostaen ihmissuhdetyötä ja sitä toteutetaan moniammatillisten tiimien avulla. Näin vastuu yksittäisistä asiakkaista jakaantuu tasaistemmin eri ammattilaisista koostuvan tiimin kesken sen sijaan, että kaikki tieto ja vastuu asiakkaasta on yksittäisen sosiaalityöntekijän vastuulla. Systeemisyyden myötä lastensuojelutyön tavoitteeksi tulee muutoksen aikaansaaminen koko perheessä yksilön sijaan. Perheen olojen parantuessa korostuu työskentelyssä automaattisesti myös lapsen edun toteutumisen näkökulma, sillä perhe on lapselle yleensä turvallisin ja tutuin elinympäristö sen mahdollisista epäkohdista huolimatta. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 13.)



Systeemisen työotteen omaksumisen ohella sote–uudistus ja digitalisaatio ovat lastensuojelun palvelurakenteen muutoksen mahdollistavia tekijöitä, sillä maakuntien väliin syntyvillä rajapinnoilla ja tietoturvalisillä avoimilla keskustelevilla tietoverkoilla on suuri merkitys sekä uudenlaisen verkkoasioinnin mahdollistamisessa että palvelujen johtamisessa ja järjestämisessä. Digitalisaatio mahdollistaa myös asiakastietojärjestelmiin tallennetun dokumentoinnin käytön monipuolisesti asiakkaan hyväksi sekä asiakastyön kehittämisessä. Lastensuojelun työntekijät toimivat kahden maailman, palvelu– ja asiakkuussysteemin, välissä asiakasrajapinnassa välittäjän roolissa. He antavat paitsi kasvot palveluille, mutta myös keäävät työskentelyn ohessa tietoa ja palautetta asiakkailta takaisin organisaatioon ja kehitystyöhön. (Virtanen 2018, 70–71, 85–86, 90; Rousu 2018, 149.)

#### 4.4 Vuorovaikutustyö monipuolistuu

Lastensuojelun vuorovaikutustyö tulee lähivuosina monipuolistumaan. Jatkossa työtä toteutetaan eri välinein sähköisissä ympäristöissä ja asiakastyössä käytettyjä vuorovaikutustaitoja, kuten dialogisuutta ja kohtaavaa otetta sovelletaan enemmän myös työtovereiden kesken. Lastensuojelun laatusuosituksessa todetaan, että vuorovaikutusosaaminen on keskeinen taito lastensuojelussa, sillä sen avulla luodaan luottamuksellinen asiakassuhde (Malja ym. 2019, 28). Hyvät asiakaspalvelutaidot rakentuvat toimivan työyhteisön perustalle ja systeemisen työskentelyotteen ja moniammatillisten tiimien käytön yleistyessä ammattilaisten on tulevaisuudessa kiinnitettävä enemmän huomiota toimivaan vuorovaikutussuhteeseen myös työtovereiden kesken (Mönkkönen 2018, 175). Laatusuosituksen tavoin Soini ja Kovanen (2018, 162) toteavat lastensuojelun ammattilaisten olevan haastavan vuorovaikutuksen ammattilaisia ja heidän mukaansa tätä osaaamista voidaan tulevaisuudessa soveltaa onnistuneesti myös verkossa toteutettavaan vuorovaikutukseen. Koska lastensuojelun asiakaskunta koostuu pääasiassa teknologiaa monipuolisesti käyttävistä lapsista ja nuorista, mahdollistaa digitalisaatio erityisesti lastensuojelutyölle uusia erilaisia sähköiseen vuorovaikutukseen perustuvia työskentelytapoja asiakkaitten kanssa.

Kuten muillakin sosiaalialan palvelusektoreilla, myös lastensuojelussa on käynnissä digitalisaation aiheuttama muutosprosessi, jossa teknologian käytön ja säh-

köistyvien työprosessien lisääntyminen muuttaa päivittäistä työskentelyä. Lastensuojelussa tulee jatkossa ajankohtaiseksi miettiä tarkemmin, mikä on kulloinkin paras ja tavoitteeseen sopivin tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan tai työtoverin kanssa. Se voi olla kohtaaminen kasvotusten, videoyhteys, pikaviestittely tai erityisesti tiedotusluontoisissa asioissa yhdensuuntainen informaation jakaminen sähköisesti, kuten sähköpostilla tai palveluportaalin kautta lähetetty viesti. (Soini & Kovanen 2018, 163–166.)

Mönkkösen (2018, 32) mukaan vuorovaikutusosaaminen ilmenee parhaiten taitona luopua tarvittaessa ammatillisuuden luomasta valta-asemasta ja rohkeutena asettua asiakkaan tai työtoverin kanssa samalle tietämättömyyden alueelle. Tällöin voidaan yhdessä ja tasavertaisina etsiä ratkaisua asiakkaan haasteisiin. Erityisesti lastensuojelussa ammattilaisen on hyödynnettävä työhön liittyvää osaamista ja tietoaan, käytettävä valta-asemaansa ja tarvittaessa puuttuttava. Puuttuminen voidaan silti toteuttaa kohtaavan vuorovaikutuksen keinoin, kuuntelevana keskusteluna, jonka seurauksena osapuolet oppivat toisiltaan ja uskaltavat ilman loukkaantumista muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan. Tasavertaisuuteen ja samaan tavoitteeseen pyrkimistä edesauttaa erityisesti dialoginen toimintatapa, joka toimii niin kaksin tapahtuvassa vuorovaikutuksessa kuin ryhmätilanteissakin. Tavallinen keskustelu voi olla yleistä, yksisuuntaista tai keskustelijat voivat puhua toistensa ohi, mutta dialoginen kohtaaminen sisältää aina puheen, kuuntelemisen, toisen osapuolen näkemysten kunnioittamisen sekä vastavuoroisuuden osallistujien tittleihin nojaamatta. Pohjimmiltaan dialogisuus muokkaa ihmiskäsitystämme ja maailmankuvaamme sekä ilmenee tavassamme kohdata toiset ihmiset. Dialogisuus voidaan näin nähdä paitsi kommunikaationa, eli puhe- tai keskustelutekniikkana, mutta myös ihmisten välisenä merkittävänä suhteena. (Mönkkönen 2018, 108.)

Kohtaava asiakastyö sekä dialogisen työtavan ymmärtäminen ja soveltaminen työtiimeissä on tärkeä osa toimivan työyhteisön ja sitä tukevan ilmapiirin muodostamisessa. Se toimii myös hyvänä harjoituksena asiakastilanteisiin. Systemistä työtettä hyödynnettäessä vastuu työstä jakautuu useammalle ihmiselle, joten moniammatillisten tiimien on tulevaisuudessa pyrittävä aktiivisemmin yhteistyöhön jäsentensä kesken. Hyviin työyhteisötaitoihin kuuluu osata toimia erilaisten

ihmisten kanssa ja ennen kaikkea olla kiinnostunut työtovereiden ajattelu- ja toimintatavoista erilaisuudestamme huolimatta. Työyhteisöjen dialogisessa toimintatavassa korostuvat avoimuus ja luottamus työtovereihin, toisten auttaminen ilman kilpailuasetelmaa sekä mahdollisuus osallistua digitalisaation vaatimaan muutostyöhön ja uusien toimintatapojen kehittelyyn työpaikoilla. Johdolla on suuri vastuu näiden edellytysten luomisessa, sillä he ovat aina askeleen edellä tulevissa muutoksissa ja niiden eteenpäin viemisessä työyhteisöissä. Myös työntekijöille pitää antaa vastuuta ja mahdollisuuksia toimia edellä kuvattujen asioiden hyväksi. (Mönkkönen 2018, 178–180.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lastensuojelutyöntekijöiden kokemuksia digitalisaation nykytilasta ja sekä toiveita digitalisoituvan työn tulevaisuudesta. Lisäksi tarkastelen, nouseeko vastauksista näkemyksiä digitalisoituvasta vuorovaikutustyöstä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esiin ajankohtaista tietoa lastensuojelutyön digitalisaation tilasta juuri ennen Covid-19 pandemian puhkeamista sekä nostaa esiin työntekijöiden huomioita digitalisaation tarjoamista uusista mahdollisuuksista ja kehityssuunnista. Vaikka tilanne työkentällä on Covid-19-pandemian myötä oleellisesti muuttunut, antaa tutkimukseni tietoa millainen digitalisaation kehitystila on ollut lastensuojelussa syksyllä 2019 juuri ennen pandemian puhkeamista.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten lastensuojelun työntekijät kokevat digitalisaation vaikuttavan työskentelelynsä ja mitä odottavat sen suhteen tulevaisuudelta?
2. Miten digitalisaatio vaikuttaa vuorovaikutustyöhön?

### 5.2 Tutkimusmenetelmä ja –aineisto

Toteutan tutkimukseni kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen lähestymistapa sopii erityisesti ihmisiä ja heidän merkitysmaailmojaan tarkasteleviin tutkimuksiin, joten se on luonnollinen valinta tutkimusmenetelmäksi tarkastellessani paitsi näkemyksiä digitaalisuudesta sekä tuottaessani kokemustietoa yleisesti maailmasta sekä yhteiskunnassa vaikuttavista rakenteista. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole yhden ainoan totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta, vaan tutkimisen aikana löydettyjen tulkintojen tuoda esiin jotain piiloon jäänyttä aiheen tiimoilta. Nämä piiloon jääneet asiat voivat olla avuksi luotaessa uusia malleja, ohjeita tai toimintaperiaatteita tutkittavan aiheen kehitystyön ympärille. (Vilkkä 2010, 94, 96; Kiviniemi 2010, 70.)

Tutkimukseni aineistona hyödynnän SoteDialogit–hankkeessa vuonna 2019 tuotettua kyselyä, johon ovat vastanneet lastensuojelutyöntekijät yhdeksässä maakunnassa. Aiemmin kerätyn aineiston hyödyntäminen opinnäytetyön tutkimusosiossa on antanut minulle tutkijana mahdollisuuden keskittyä tarkemmin digitalisaation ja lastensuojelutyön teoriaan. Toisaalta valmis aineisto on myös sanellut tutkimuksen suuntaa rajaamalla tutkimuskysymysten muotoilua ja aineistosta nousevia asioita sekä vaikeuttanut laadulliseen tutkimukseen kuuluvaa tutkijan vapautta määrittellä aiheen suuntaa ja tarkastelua.

SoteDialogit–hankkeessa toteutettu kysely sisältää 32 kysymystä, joista suurin osa on Likertin viisiportaista asteikkoa hyödyntäviä monivalintakysymyksiä, mutta mukana on myös muutamia sekamuotoisia sekä avoimia kysymyksiä (Valli 2018, 106). Aineistoni muodostuu kyselyn digitaalisuutta käsittelevän avoimen kysymyksen vastauksista. Kysymyksen asettelu tarjoaa monipuolisesti analysoitavaa digitalisaatiosta ilmiönä: *”Mitä ajattelet teknologian ja digitaalisuuden roolista työssäsi? Kuvaile kokemuksiasi ja toiveitasi. Kerro nykytilanteesta ja tulevaisuudennäkymistä”*. Koska kysymys on avoin, saadut vastaukset vaihtelevat muutamasta sanasta pitkiin ja kuvaileviin usean lauseen vastauksiin. Vastausten keronta alkaa suurimmassa osassa vastauksista nykytilanteen ja sen toimivien tai toimimattomien osa-alueitten kuvailusta. Nykytilanteen kuvailun jälkeen vastaajat kertovat toiveistaan sekä digitalisaation tulevaisuudesta työssä, mutta usea vastaaja tarjoaa myös kehitysehdotuksia nykytilanteeseen tai tulevaisuuteen liittyen.

### 5.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysointia olen tutkimuksessani toteuttanut teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin, sillä se mahdollistaa painoarvon molemmille sekä tutkimustiedon että aineistosta nousevan tiedon väliselle vuoropuhelulle. Sisällönanalyysissä aineisto puretaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudeksi kokonaisuudeksi tutkijan aiheelleen valitseman rajauksen ja näkökulmien kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Sisällönanalyysissä olen hyödyntänyt teemoittelua ja käsitekarttojen käyttöä. Teemoittelussa aineistosta etsitään yhdistäviä ja erottavia seikkoja, jotka nimetään niitä kuvaavin käsittein. Teemoittelua toteutin jaotellesani työntekijöiden vastauksista kokemuksien, nykytilanteen, toiveiden ja tulevai-

suuden kuvailuja. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2009, 97, 105.) Käsitekarttojen käyttö valikoitui analyysikeinokseni, koska halusin yhdistää tutkimukseeni visuaalisen työskentelytavan sen ollessa minulle luonteva tapa hahmottaa asiakokonaisuuksia. Tutkimusmetodina käsitekartat sisältävät kehystettyjä käsitteitä ja niiden välisiä nuolilinkkejä, eli prepositioita. Käsitteet voidaan ajatella joukkoina, joihin jaotellaan samaan aiheeseen liittyvät asiat tai ilmiöt. Prepositiot, eli väitteet, yhdistävät ja kuvaavat puolestaan käsitteiden välisiä yhteyksiä. Käsitekartat ovat myös joustava tapa kuvata ja tarkastella tutkittavien ajattelutapoja ja hyvin tehtynä ne ovat tarkkoja ja paljastavia. Ne sopivat myös hyvin tutkimusmenetelmäksi oman teorian esittämiseen. (Ahlgren 2018, 52–54.)

Aineiston analysoinnin aloitin siirtämällä aineiston pdf-tiedostosta word-tiedostoon parempien muokkausmahdollisuuksien saavuttamiseksi. Samalla tutustuin pääpiirteittäin vastauksien sisältöön tarkastelemalla vastausten niiden aiheita, sävyjä ja asenteita. Koodaukseni tekstinkäsittelyohjelman maalaustyökalulla keskittyi vastauksien teemoitteluun työntekijöiden kokemuksien, nykytilanteen, toiveiden ja tulevaisuuden kuvailuihin. Varmistin, että vastauksen ymmärrettävyys säilyy, vaikka irrotan tietyn lauseen tai osan vastauksesta oman vastausteesmansa, esim. nykytilanne, alle.

Vastaus kokonaisuudessaan:

*”Työni on ihmissuhdetyötä, jota ei digitaaliset palvelut voi korvata. Mutta niillä voisi olla parantamisen mahdollisuuksia esimerkiksi siihen, miten pidämme yhteyttä asiakkaiden kanssa. Asiakaskunnallamme on tapana käyttää digitaalisia viestimiä hyvin paljon.”*

Vastaus teemoittelun jälkeen:

KOKEMUS: *”Työni on ihmissuhdetyötä, jota ei digitaaliset palvelut voi korvata.”*

TULEVAISUUS: *”...niillä (digitaaliset palvelut) voisi olla parantamisen mahdollisuuksia esimerkiksi siihen, miten pidämme yhteyttä asiakkaiden kanssa.”*

NYKYTILANNE: *”Asiakaskunnallamme on tapana käyttää digitaalisia viestimiä hyvin paljon.”*

Jaoin vastausten sisällöt niiden neljän teeman mukaisesti erilliseen tiedostoon allekkain. Osa vastauksista oli vaikeaa sijoittaa vain yhteen kategoriaan tai päättää, onko vastaaja tarkoittanut vastauksellaan esimerkiksi toivetta vai tulevaisuuden näkymää. Usein tällaiset vastaukset olivat lyhyitä tai kokonaisuudessaan monitulkintaisia, joten käytin tutkijan oikeuttani tarkastella niitä molemmista näkökulmista tai saatoin jättää kohdan analysoinnin pois tuloksista, varsinkin jos samansuuntaista vastausta oli tuloksissa jo ennestään (Valli 2018, 114). Koska tutkimukseni on laadullinen ei määrällisyys ollut merkityksellistä.

Jokaisessa aihealueessa – nykytilanne, kokemukset, toiveet, tulevaisuus – esiintyi samoja käsitteitä, kuten sähköinen asiointi, laitteet ja yhteydet, tietoturvallisuus, osallistava kirjaaminen ja etätyö. Käsitekartat kokosin teoriaosuudesta nousseiden neljän teeman, työn muutoksen, sähköisen asioinnin, työvälineitten ja digitaitojen ja -asenteiden ympärille, sillä aineistosta löytyy yhtymäkohtia niihin sekä nykytilan että tulevaisuuden osalta. Prosessin aikana tarkastelin sekä jaoteltuja että alkuperäisiä, kokonaisia vastauksia, jolloin saatoin nopeasti tarkistaa tarvittaessa kommentin asiayhteyden ja vastauksen koko sisällön. Olen koonnut aineiston antia kahteen käsitekarttaan, joissa toistuu samoja käsitteitä, mutta myös eri sisältöjä. Nykytilannetta ja kokemuksia kuvaavat vastaukset olivat viestiltään paljolti saman sisältöisiä, joten päädyin yhdistämään ne samaan käsitekarttaan, joka kuvaa digitalisaation tämänhetkistä tilaa työntekijöiden kokemusten kautta (Kuvio 1). Toinen kartta sisältää puolestaan työntekijöiden toiveet ja tulevaisuuden näkymät digitaalisuudesta (Kuvio 2). Molemmissa käsitekartoissa on nähtävillä myös digitaalisuuden kautta ilmeneviä vuorovaikutustyön käsitteitä.

#### 5.4 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössäni eettisyyttä noudattaessani huomioin koko opinnäytetyöprosessin ajan suomalaisen tiedeyhteisön määrittelemät HTK:n, eli hyvän tieteellisen käytännön ohjeet vuodelta 2012. Tutkimuseettisillä toimintaperiaatteilla tarkoitetaan kaikille aloille kuuluvaa tutkimustoimintaan liittyvää hyvää tieteellistä toimintatapaa, jonka mukaan tutkijan on tutkimuksessaan oltava rehellinen, huolellinen, avoin ja kunnioitettava muiden tutkijoiden töitä (TENK 2012). Tietoperustaa kerätessäni ja sitä tutkimuksessani käsitellessäni olen huolehtinut, että teo-

rian kommentointi ja viittaukset niihin ovat näkyvissä. Analyysin ja tulosten esittelyssä puolestaan vertailllessani saamiani vastauksia aiemmin opinnäytetyössäni esittelemää tietoperustaan olen pyrkinyt monipuoliseen vertailuun rehellisesti ja aiempia teorioita kunnioittavasti.

HTK:n ohjeiden lisäksi huomioin opinnäytetyössäni Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n opinnäytetöille asettamat suositukset ja erityisesti sosiaalialan opinnäytetyötä tehdessäni ihmistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet. Näitä Arene ry:n mukaan ovat mm. tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyyden ja tietosuojan toteutumisesta huolehtiminen. SoteDialogit-hankkeen kyselylomakkeessa ei ole tiedusteltu vastaajien henkilötietoja, joten aineistossa, jonka olen saanut ei niitä myöskään ole. Tutkimustietojen käsittelyssä on joka tapauksessa tärkeää varmistaa tulosten anonymiteetti ja luottamuksellisuus, eli varmistaa että tuloksista ei voi tunnistaa yksittäisiä ihmisiä ja että saadun aineiston käsittely on tutkimuksessa asiallista. (ARENE 2012, 6, 8.)

Aihevalintani ei ole erityisen arkaluontoinen, mutta nostaa esiin vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia digitalisaatioon liittyen. Aineiston koko vastaa sekä rajaukseltaan että kooltaan luotettavaa otantaa ja antaa tuloksia aiheesta. Käsitekarttojen kokoaminen aineiston pohjalta ohjasi tulosten kirjoittamista ja olen tutkijana tehnyt päätöksiä tutkimuksen suunnasta, esimerkiksi mitä asioita tutkimuksessa korostan ja minkä näkökulman kustannuksella. Mitä tulee tutkimusmenetelmiini, Ahlgrenin (2018, 57) mukaan käsitekartat sopivat tutkimusmenetelmäksi oman teorian esittämiseen, joten tutkimusmenetelmänä se sopi hyvin tarkoituksiini. Olen työstänyt käsitekarttoja useaan otteeseen opinnäytetyöprosessin aikana päivittäen käsitteitä sekä niiden välisiä yhteyksiä. Käsitekartat kuvaavat käyttämäni aineistoa, mutta otan tutkijana vastuun niiden esittämistä vaikutussuhteista. Opinnäytetyön johtopäätöksiä tehdessäni on tärkeää pystyä reflektimaan omia tutkijan asenteitani ja uskomuksiani teorian ja aineiston suhteen, jotta onnistun esittelemään tutkimustuloksia paikkansa pitävästi ja aihetta kuvaavasti. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2009, 22–23.)



## 6 TULOKSET: LASTENSUOJELUN DIGITALISAATIO

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Tutkimusaineistona opinnäytetyössäni olen käyttänyt SoteDialogit-hankkeessa toteutetun työhyvinvointikyselyn digitalisaatiota käsittelevää avokysymystä. Kyselyyn on vastannut 198 lastensuojelutyöntekijää, joista 82 (58 %) on vastannut aineistoni muodostavaan kysymykseen. Avokysymyksen osalta ei ole saatavilla ammatti- tai ikäjakaumatietoja, mutta tarkasteltaessa koko kyselyyn vastanneiden lastensuojelutyöntekijöiden (198) taustatietoja, muodostavat sosiaalityöntekijät (35 %) suurimman vastaajajoukon. Seuraavaksi eniten vastauksia on sosiaaliohjaajina (27 %) tai ohjaajina (21 %) työskenteleviltä. Useat vastaajista ovat valinneet ammattinimikkeeksi ”Muu, mikä?” (13 %). Kategoriassa on useita lastensuojelun ammattinimikkeitä kuten mm. perhetyöntekijöitä ja -ohjaajia, sairaanhoitajia, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia. Iältään suurimman vastaajajoukon muodostavat 41–45-vuotiaat (19%) ja toisena ovat 31–35-vuotiaat (16%). 46–50-, 51–55- sekä 56–60-vuotiaiden kategoriat muodostivat kukin saman kokoisen joukon (13 %). Alle 20- ja yli 61-vuotiailla on pienimmät vastausprosentit (alle 5%) kyselyssä. Kyselyyn vastaajista suurin osa on naisia (86 %) ja esimiesasemassa työskentelevien osuus on vähäinen (6 %).

### 6.2 Digitalisaation nykytilanne lastensuojelussa

Lastensuojelun digitalisaation nykytilannetta ja työntekijöiden kokemuksia siitä olen koonnut käsittekarttaan 1, jossa korostuu erityisesti käytössä olevien työvälineiden ja ohjelmistojen aiheuttamat haasteet (Kuvio 1). Digitaalisten työprosessien, kuten erilaisten kirjausten ja niiden pohjalta toteutettavien raporttien toteutus, sähköisten lomakkeiden täyttäminen ja asiakastietojärjestelmien käyttö lastensuojelussa lisääntyy koko ajan samalla kun käytössä olevat välineet tuntuvat tukevan huonosti näiden tehtävien toteuttamista. Lastensuojelussa käytettyihin digitaalisiin työvälineisiin kuuluvat tällä hetkellä kannettavat älylaitteet, kuten tietokoneet, puhelimet ja kosketusnäytöt, mutta useissa vastauksissa todettiin, ettei käytössä ole älypuhelimia vaan asiakkaan luona kirjaukset tehdään edelleen perikalenteriin tai ruutuvihkoihin ja sähköiset kirjaukset vasta työpaikalla.



Kuvio 1. Käsitekarta 1 – Lastensuojelun digitalisaation nykytila ja työntekijöiden kokemukset siitä

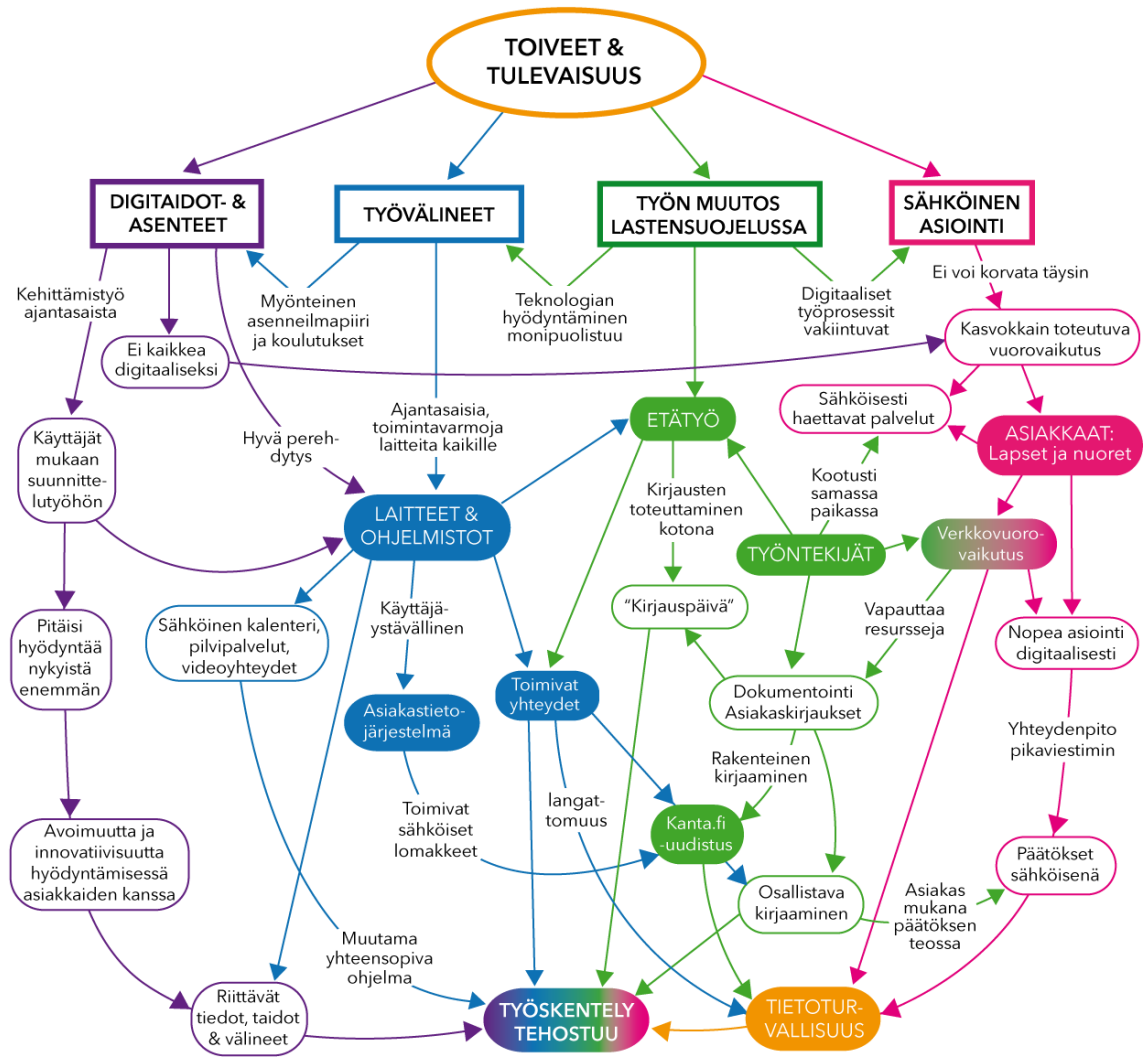
Laitteilla käytettäviä ohjelmistoja ja asiakastietojärjestelmiä kommentoitiin nykytilan kuvauksissa paljon negatiiviseen sävyyn, kuten että niitä olisi otettu käyttöön kesken kehitystyön. Keskeneräisyys ilmeni asiakastietojärjestelmän toistuvina ulkoasun ja tiedon tallennustapojen muutoksina, joiden koettiin hidastavan sujuvaa työskentelyä. Ohjelmistot ovat toiminnoiltaan jäykkiä ja vaikeaselkoisia, niissä on paljon päällekkäisiä toimintoja, eivätkä ne keskustele toisten käytössä olevien ohjelmien kanssa. Käyttökoulutus toteutuu yleisimmin työn ohessa sekä käyttötukea on saatavissa ainoastaan etäyhteydellä, joka sekin vaatii taitoa käyttää ja ymmärtää teknologiaa. Vaihtelevat kokemukset työvälineistä ja niiden käyttökoulutuksesta loivat näin myös kuvaa tutkimusjoukon digiasenteista ja -taidoista.

Hyvät digitaidot ovat aineiston mukaan edellytys tehdä nykyistä lastensuojelutyötä, ja teknologioiden tunteminen on työn toteutuksen kannalta tärkeää. Nykytilan käyttötaitoja ja asenteita kuvatessaan vastaajat kommentoivat paineen käyttää digitaalisia työskentelytapoja ja teknologiaa tulevan pääasiassa esihenkilöiltä ja johdolta. Digitaalisuuden lisääntyminen aiheuttaa osassa työntekijöistä muutosahdistusta ja vastarintaa, erityisesti jos välineet ovat huonot ja perehdytystä niihin on vähän. Negatiivisista näkökulmista huolimatta osassa työpaikoista työprosessien kehitystyötä on toteutettu yhteisesti työtiimeissä testaten erilaisten digitaalisten työprosessien sopivuutta yksikössä toteutettavaan työhön. Työpaikoilla toteutettavasta kehitystyöstä huolimatta alueelliset erot digitaalisuuden hyödyntämisessä tietoturvallisten yhteyksien sekä tarjolla olevien sähköisten palvelujen osalta ovat suuria.

Aineiston näkemys digitaalisuuden nykytilasta on, että sähköisesti toteuttavan työn määrä lastensuojelussa kasvaa koko ajan, samaan aikaan kun vanhentuneiden laitteiden ja vaikeaselkoisten ohjelmistojen käyttö sekä tietoturvaasteet vaikeuttavat ja hidastavat näiden tehtävien toteutusta. Digitaalisten ratkaisujen toimimattomuus vie työaikaa ja voi aiheuttaa työyhteisössä negatiivista suhtautumista uusia digitaalisia työskentelytapoja kohtaan. Ohjelmistojen ei koeta tukevan tehokasta työskentelyä ja laitteiden ja yhteyksien toimimattomuuden vuoksi myöskään sähköisen asiointiin täysipainoinen hyödyntäminen ei toteudu vielä toivotussa laajuudessa. Etätyökokeiluja työpaikoilla on aloitettu ja työntekijät suhtautuivat niihin avoimesti ja mielenkiinnolla.

### 6.3 Digitalisaation tulevaisuuden näkymät

Työntekijöiden toiveita ja tulevaisuuden näkymiä lastensuojelun digitalisaatioon liittyen esittelen käsittekartassa 2, jossa painottuvat nykytilanteen tapaan työvälineisiin sekä lisäksi sähköiseen asiointiin liittyvät käsitteet ja niiden väliset yhteydet (Kuvio 2). Aineiston mukaan tulevaisuudessa digitaaliset prosessit vakiintuvat osaksi työtä ja teknologian hyödyntäminen monipuolistuu. Tämän toteutumiseksi tietokoneita ja älypuhelimia tulisi olla käytössä riittävästi, niiden olla tarpeeksi uusia ja ohjelmien käyttäjäystävällisiä. Työvälineisiin liittyvien toiveiden ohella riittävä koulutus laitteiden käyttöön edistäisi vastaajien mukaan työn tehostumista ja myönteistä asenneilmapiiriä digitaalisuutta kohtaan.



Kuvio 2. Käsitekarta 2 – Lastensuojelun työntekijöiden toiveet digitalisaatioon liittyen ja tulevaisuuden näkymiä.

Toistuva toive lastensuojelun työntekijöiden vastauksissa oli mahdollisuus säännöllisiin etätyöpäiviin, sillä kaikilla lastensuojelun työntekijöillä ei ole työpaikalla omaa fyysistä työpistettä. Mahdollisuuden tehdä etätyöskentelyä nähtiin tukevan dokumentointityön sekä sähköisten tapaamisten toteutusta. Sujuvan etätyön ja asiakastyön toteuttamiseksi vastaajat toivoivat toimivia ja langattomia yhteyksiä sekä sähköisten kalentereiden ja pilvipalveluiden käytön yleistymistä. Myös nopeiden Whatsapp–tyylisten pikaviestittelytapojen käyttö asiakkaitten ja moniammatillisten tiimien kesken oli vastaajien toiveissa.

Sähköisen asiointin osalta tulevaisuuden muutoksina digitaalisuuden osalta esitettiin yhtenäisten rakenteisten kirjaustapojen ja asiakkaan kanssa tapahtuvan

osallistavan kirjaamisen lisääntymistä sekä Kanta.fi-uudistusten tuomia helpotuksia asiakastietojen käsittelyyn. Asiakastyön näkökulmasta digitaalisesti toteutettavien prosessien lisääntyminen työssä mahdollistaisi vastaajien mukaan asiakkaitten omatoimisen sähköisen asioinnin esimerkiksi palveluita hakiessa, mikä vapauttaisi työaika muille tehtäville. Vastaajat toivoivat lisäksi enemmän keskustelua työyhteisöissä siitä, milloin ja kuinka paljon digitaalisuutta kannattaa käyttää työssä. Muutamat aineiston vastaajista toivoivat, ettei työhön tulisi liikaa teknologiaa, jotta työnteko pysyisi mahdollisimman yksinkertaisena.

Aineiston tulevaisuuden kuvauksissa ja toiveissa korostuivat ymmärrys siitä, että digitaalisuuden rooli työssä tulee edelleen kasvamaan ja työn toteutustavat monipuolistumaan etätyön lisääntymisen ohella. Erilaisten teknologioiden hyödyntäminen ja välineiden toimintatapojen ymmärtäminen tulee työntekijöiden omista digiasenteista ja mielipiteistä huolimatta olemaan olennainen osa lastensuojelutyötä. Vastaajat eivät vastusta teknologiaa, mikäli sähköiseen työskentelyyn tarjotaan toimivat välineet ja ohjelmat sekä riittävät tiedot ja taidot niiden käyttöön. Digitalisaation kehittämistyön osalta vastaajat toivoivat, että kehitystyö saisi kiinni työntekijöiden tarpeet ja lastensuojelun työntekijät otettaisiin mukaan ohjelmistojen kehitystyöhön aikaisemmassa vaiheessa, jotta niistä saataisiin heti julkaisuvaiheessa työtä tukevia. Toiveena on, että käytössä olisi muutama toimiva ja turvallinen ohjelma sekä asiakastyön toteutukseen että yhteydenpitoon asiakkaitten kanssa.

#### 6.4 Digitalisaation vaikutukset vuorovaikutustyöhön

Molemmat käsitekartat sisältävät vuorovaikutustyöhön liittyviä käsitteitä, kuten nykytilan osalta tällä hetkellä osittain toteutuva osallistava kirjaaminen ja tulevaisuuden näkymiä kuvaavassa käsitekartassa verkkovuorovaikutus ja sen luomat yhteydet (Kuvio 1 & 2). Asiakkaan fyysisen kohtaamisen koetaan olevan hyvin tärkeä osa lastensuojelun työtä, vaikkakin aineiston mukaan digitaalisesti toteutettavien tehtävien lisääntymisen myötä kasvokkainen vuorovaikutus asiakkaan kanssa on vähentynyt. Toisaalta aineistossa todetaan, että vuorovaikutustyöhön on digitaalisuuden myötä uutena työskentelymuotona tullut mukaan osallistava

kirjaaminen, jota aiotaan jatkossa toteuttaa enemmän, mikäli laitteet ja tietoturvallisuus sen mahdollistavat. Kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa nähtiin voimauttavan asiakasta ja tämän osallisuutta päätöksien teossa.

Toive verkkovuorovaikutuksen lisäämisestä asiakkaitten kanssa liittyy myös vahvasti työn vuorovaikutukselliseen osa-alueeseen. Työntekijät toteavat, että lastensuojelun asiakaskunnan käyttävän luontaisesti paljon digiviestimiä ja olevan tavoitettavissa hyvin sähköisten palvelujen kautta. Vastaajien mukaan kaikkia tapauksia ei ole tarkoituksenmukaista toteuttaa kasvotusten ja yhteydenpidon asiakkaiden kanssa toivottiin monipuolistuvan videoyhteydellä tapahtuvien etätaapaamisten avulla. Digitaalisilla ratkaisuilla nähtiin olevan mahdollisuus nopeuttaa ja helpottaa lastensuojelutyöntekijöiden työtä, sillä asiakkaan omatoiminen sähköisten palvelujen käyttö vapauttaisi työntekijöiden resursseja kirjaustyöhön ja dokumentointiin.

Digitalisaation vaikutukset vuorovaikutustyöhön ovat väistämättömät, mutta työntekijät näkivät, että lastensuojelutyö toteutuu nyt ja tulevaisuudessa pääasiassa kohtaavana ihmissuhdetyönä, jota digitaaliset palvelut eivät voi kokonaan korvata. Nykytilassa digitalisaation vaikutukset lastensuojelun vuorovaikutustyöhön ilmenevät osallistavan dokumentoinnin ja sähköisen yhteydenpidon lisääntymisenä asiakkaiden kanssa. Tulevaisuudessa vuorovaikutustyön osittaisen sähköistymisen nähtiin mahdollisesti nopeuttavan asiakassuhteiden ylläpitoa ja tuovan monipuolisia viestinkeinoja työn toteuttamiseen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön johtopäätökset digitalisaation vaikutuksista lastensuojelun työskentelyyn ovat, että teknologioiden hyödyntäminen ja sähköisesti toteuttavan työn määrä lastensuojelussa lisääntyy koko ajan ja uudet työskentelytavat tukevat ja tehostavat työskentelyä, mikäli työntekijällä on saatavilla toimivat, helposti käytettävät laitteet, tietoturvalliset yhteydet sekä riittävä ymmärrys digitaalisista työskentelytavoista. Tällä hetkellä pääasiassa asiakasrajapinnassa toimivilla työntekijöillä on vastuu digitalisaation ja niihin liittyvien teknologioiden istuttamisessa osaksi asiakastyötä, mutta ilman riittävää koulutusta. (Kauppila, Kiiskinen & Lehtonen 2018, 16.) Mikäli uudet digitaaliset työskentelymuodot aiheuttavat työntekijöille paljon haasteita, voi tämä vaikuttaa työidentiteettiin ja aiheuttaa digivastaisuutta ja työtyytymättömyyttä. (Vehkala ja Laitinen 2018, 86, 90.) Riittävät taidot käyttää laitteita ja nopeasti saatavilla oleva käyttötuki helpottaisivat työskentelyä myös vanhemmilla laitteilla. Digitaidot ovat erittäin tärkeä osaamisalue erityisesti asiakastyössä tarvittavien ohjelmistojen tehokkaassa hyödyntämisessä ja monipuolisen asiakastiedon sekä kirjausten toteuttamisessa, joten säännöllisen käyttökoulutuksen tarjoaminen työntekijöille parantaisi niin työntekijöiden työtyytyväisyyttä kuin työtuloksia.

Vanhentuneen tai puutteellisen laitekannan lisäksi ohjelmistoissa olisi myös kehitettävää. Sosiaalialan asiakasohjelmistot ovat usein teknologian alan suunnittelijoiden toteuttamia ja pohjana on saatettu käyttää jotain muulle alalle suunnattua ohjelmistoa (Hantunen 2018, 17). Nykytilanteessa asiakasohjelmistot ovat muodostuneet sekaviksi käyttää erityisesti vähemmän tietokoneita ja älylaitteita käyttäville työntekijöille, koska heiltä voi puuttua perusteet itse tietokoneen käytöstä. Myös asiakasohjelmistojen kehitystyössä työntekijöiden kokemukset ja näkemykset ohjelmistojen toimivuudesta tunnutaan ohitettavan. Organisaation ottaessa käyttöön ja kehittäessä digitaalisia palveluitaan olisi sen tärkeää panostaa henkilökunnan kokemustiedon keräämiseen, eli millaisille teknisille apukeinoille on tarve ja sitouttaa työntekijät mahdollisimman aikaisessa vaiheessa mukaan ohjelmistojen kehitystyöhön (Salovaara 2017, 60–61). Asiakastietojärjestelmien suunnittelussa tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, millaista työprosessia järjestelmän tulisi käyttöliittymässään kuvata, jotta asiakkaan tilanteesta ja hoitopolusta saisi kokonaiskuvan helposti.

Nykytilanteessa koetuista haasteista huolimatta digitaalisuuden monipuolinen hyödyntäminen on tulevaisuudessa kasvava osa-alue lastensuojelutyössä niin ammattilaisten kuin asiakkaitten kesken. Digitalisaatio voi tulevaisuudessa mahdollistaa toimivat, osittain langattomat yhteydet paikkaan katsomatta sekä monipuolisen sähköisen asioinnin asiakkaitten kanssa. Erityisesti parempi tietoturvalisuus parantaisi ja monipuolistaisi digitaalisten työskentelytapojen hyödyntämistä lastensuojelussa, kun yhteydet muodostuisivat automaattisesti, kaikki sähköinen tieto olisi kootusti yhteisissä tietokannoissa ja ohjelmistot vaihtaisivat tietoja ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjauksissa 2025 (STM 2016, 34) todetaan, että tulevaisuudessa tietoturva on valtakunnallisesti koordinoitua ja osana kaikkea digitaalista kehittämistä, jotta kaikki sähköinen asiakastieto on paitsi turvassa myös hyödynnettävissä niin terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa kuin muissakin julkisissa virastoissa. Kun digitaaliset prosessit muotoutuvat ajan myötä luontevaksi osaksi lastensuojelun työprosesseja ja vaadittu tietoturvaso saavutetaan, helpottuu toivottavasti myös sähköisesti toteutettavan työ ja näin digitalisaatio voi saavuttaa sille asetetut hyötyavoitteet.

Johtopäätökset digitalisaation vaikutuksista lastensuojelun vuorovaikutustyöhön ovat, että asiakassuhteiden ylläpito muuttuu enemmän sähköisesti toteutettavaksi ja viestintätavat monipuolistuvat. Lastensuojelutyön nähtiin toteutuvan nyt ja tulevaisuudessa kohtaavana ihmissuhdetyönä, jota digitaaliset palvelut eivät voi korvata, mutta muutos kohti sulautuvaa sosiaalityötä on jo käynnissä ja jatkossa asiakkaat kohdataan sekä kasvotusten että sähköisesti (Kivistö 2017, 47). Tämä vaatii työntekijöiltä avointa asennetta uudistuksia kohtaan, teknistä osaamista kuin myös vuorovaikutustaitojen soveltamista sähköiseen ympäristöön. Vuorovaikutustyön kehityksen etu on, että lastensuojelun asiakaskunta on nuoren ikänsä vuoksi valmiiksi digimyönteistä ja käyttää paljon digiviestimiä. Nykyisellään sähköinen vuorovaikutustyö on vielä vähäistä, koska asiakasasioita ei saa hoitaa esimerkiksi pikaviestimien kautta tietoturva-asioiden vuoksi. Teknologia voi mahdollistaa myös avoimuuden lisääntymisen osallistavan kirjaamisen yleistymisellä ja asiakkaat saavat mahdollisuuden kommentoida ja kirjata itse asiakastietojärjestelmien asiakasportaaleihin. Jotta vuorovaikutus digitaalisten palveluiden avulla asettuisi pysyviksi lastensuojelun työskentelytavoiksi, tulisi



työntekijöitä sekä asiakkaita ohjata ja rohkaista niiden kokeiluun ja käyttämiseen. (Soini & Kovanen 2018, 166.)

Osallistavan kirjaamisen ja sähköisten palveluiden omatoimisen käytön yleistymisen myötä asiakkaan osallisuus omien asioiden hoidossa on kasvanut ja tulee kasvamaan edelleen tulevaisuudessa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita pelkästään vuorovaikutuksen parantumista ammattilaisen ja asiakkaan välillä vaan voi muodostua myös kasvottomaksi palveluksi, jossa asiakas valitsee itselleen sopivat vaihtoehdot valmiiksi suunniteltujen palvelukokonaisuuksien joukosta. Samoin jos sähköisessä asiointissa toimitaan pelkän tekstin tai äänen varassa, jäädään paitsi toisen olemuksesta aistittavista viesteistä. Virtuaalista työskentelyä edesauttaa, jos kummallakin osapuolella on aiempi fyysiseen kohtaamiseen perustuva käsitys toisen olemuksesta, joka auttaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. (Granholm 2016, 60; Mönkkönen 35.)

## 8 POHDINTA

Prosessina opinnäytetyön toteutus on ollut työläs, mutta samaan aikaan antoisa. Oma ammatillinen tietoisuus sosiaalialan digitalisaatiosta ja siihen vaikuttavista asioista on kasvanut opinnäytetyöprosessin aikana paljon. Löysin digitaalisuudesta sosiaalialan näkökulmasta hyvin teoriatietoa ja maltoin paneutua aiheeseen perusteellisesti. Teoriaosuuteen perehtymistä olisin kuitenkin voinut myös järkeistää, sillä lähdeluetteloni kasvoi pitkäksi ja uskon, että aiheen rajausta olisi helpottanut pitäytyminen vähemmissä lähteissä. Visuaalisena tutkimusmetodina käsikarttojen käyttö selkiytti ja paljasti itselleni erityisesti aineistosta nousevien käsitteiden syyseurausyhteyksiä, joskin ymmärrän, että olen tehnyt valintoja, joita joku toinen tutkija ei välttämättä olisi tehnyt.

Teoriaan tutustuttuani ymmärsin, että sosiaalialan ja digitaalisuuden välillä on paljon eettisiin näkökulmiin liittyviä haasteita siitä, miten tähän asti kasvatusten toteutettua ja vahvaan vuorovaikutukseen pohjautuvaa työtä voitaisiin tulevaisuudessa tehostaa ja helpottaa digitaalisilla ratkaisuilla. On ymmärrettävää, että työn perustuessa asiakkaan kokonaisvaltaisen henkisen ja fyysinen hyvinvoinnin edesauttamiseen sekä empaattiseen kohtaamiseen on työntekijöiden digitaitojen kehittäminen sekä digitaalisuuden rooli työssä jäänyt tähän asti helposti vähäiseksi. (Heino & Kärkkäinen 2018, 45.) Teknologian hyödyntäminen, työntekijöiden asenteet digitaalisuutta kohtaan sekä kyky omaksua työn toteutuksen kannalta oleellisia digitaitoja ovat sosiaalialalla moneen muuhun alaan verrattuna vasta hakemassa paikkaansa.

Sosiaalialan digitalisaatiokehityksen lisäksi myös julkishallinnon digitalisaatio on vielä kansallisesti kesken. Mielestäni lastensuojelun työntekijöiden toiveet ja tulevaisuuden näkymät digitalisaation suhteen ovat vielä realistisesti toteutettavissa, mikäli vain työkentän tähänastiset kokemukset ja toiveet otetaan huomioon kehitystyössä ja työntekijöitä otettaisiin enemmän mukaan työprosessien ja ohjelmistojen kehitystyöhön. Laitteiden ja yhteyksien toimiessa digitalisaatio voi tuoda apua sosiaalialan kiireeseen ja uusia tapoja asiakkaan kohtaamiseen, mutta sen juurtuminen osaksi pysyviä käytäntöjä on aikaa vievää. Kun ajatukset tuottavuudesta ja palvelulähtöisyydestä ovat yleistyneet myös sosiaalialalla viime

vuosikymmeninä, tulisi ottaa huomioon, että tuottoa ei synny ilman työhönsä tyytyväisiä, motivoituneita ja hyvää asiakaspalvelua toteuttavia työntekijöitä. Tämän vuoksi työntekijöitä tulisi kuulla ja tarjota heille käyttötukea sekä hyvät välineet toteuttaa digitaalista työtä.

Mitä tulee digitaitoihin, jokaisessa ikäluokassa on luontaisia teknologian taitajia ja enemmän ohjausta tarvitsevia käyttäjiä. Käyttötapoja on yhtä monta kuin on käyttäjiäkin ja teknologian etu on, että se taipuu monenlaiseen. Digitaalisuuden hyödyntäminen kulminoituu mielestäni suurelta osin asenteisiin, eli nähdäänkö digitalisaatio, sovellukset ja tekniset apuvälineet esteenä vai apukeinona. Tämä riippuu niin kohteena olevasta asiakasryhmästä kuin myös työntekijästä. Oleellista digitaitojen lisäämisessä ja asenteiden tukemisessa on käyttäjän kiinnostus digitaalisuutta ja oman työnsä kehittämistä kohtaan. Jos esimerkiksi etätö on työntekijöiden toiveena, tulisi mahdollisuutta siihen tukea, sillä työntekijällä on valmiiksi motivaatio siihen, jolloin sen työtä tehostava vaikutus on myös todennäköisempää. (Vehkala & Laitinen 2018, 87; Salovaara 2017, 69.)

On huomioitava myös, että digitalisoituminen on osaltaan lisännyt yhteiskunnan eriarvoistumista tiettyjen väestöryhmien jäädessä paitsioon palveluiden saamisessa. Käynnissä olevan kehitystyön tuloksena eriarvoistuminen toivottavasti saadaan pysäytettyä ja taattua kaikille mahdollisuus digiosallisuuden toteutumiseen. Myös valtion digitalisaatiostrategiassa 2025 todetaan, että tavoitteena ei ole digitalisoida kaikkea työtä, vaan nähdä ne tilanteet, jolloin digitaaliset palvelut tuovat asiakkaalle lisäarvoa. (Hänninen ym. 2021, 7–9; STM 2016, 26.) Digitalisaation sulautumisessa osaksi sosiaalialaa tarvitaan ammattialojen välistä, avointa tiedonvaihtoa ja kykyä arvostaa toisen ammattiosaamista ja näkemyksiä, jotta voimme yhteistyössä tuottaa toimivia sähköisiä ratkaisuja sosiaalialalle. Digitaalisuus on hyvä renki sosiaalialalle, kun käytettävästä välineestä riippumatta työn vuorovaikutuksellinen ote ja dialogi asiakkaan kanssa säilyy.

Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää tarkasteltaessa lastensuojelun digitalisaatiota ennen Covid-19-pandemiaa. Opinnäytetyön tiimoilta mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita on erityisesti, miten Covid-19-pandemia on vaikuttanut digitalisaation kehitykseen lastensuojelussa ja tästä onkin tulossa julkaisu SoteDialogit-

hankkeessa. Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla tarkempi perehtyminen vuorovaikutustyön ja digitalisaation suhteeseen, sillä tässä tutkimuksessa vuorovaikutustyön vaikutuksia poimittiin ainoastaan digitaalisuutta käsittelevien vastausten lomasta.

## LÄHTEET

Ahlgren, R. 2018. Käsitekartat. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 52–62.

Alasoini, T. 2019. Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun. Millaista tutkimusta ja kehittämistä tarvitaan? Työterveyslaitos. Helsinki. Pdf-dokumentti. Viitattu: 22.12.2021 <https://urn.fi/URN:ISBN:9789522618429>

ARENE 2012. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Pdf-dokumentti. Viitattu 10.4.2021 [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?\\_t=1526903222](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?_t=1526903222)

ETENE 2010. Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoidossa. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Pdf-dokumentti. Viitattu: 26.7.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3081-0>.

Granholm, C. 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Academic dissertation. Mathilda Wrede institute research reports 1/2016. Helsinki: FSKC finlandsvenska kompetenscentret. Pdf-dokumentti. Viitattu: 29.12.2021 [https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf)

Hantunen, T. 2018. Käytettävyyden sietämätön vaikeus sote-alalla – ja kuinka selittää se. Teoksessa M–L. Laitinen (toim.) Digi vie, sote vikisee. Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote–hankkeessa Etelä-Savossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli, 16–21. Pdf-dokumentti. Viitattu: 1.4.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6>

Heino, T. & Kärkkäinen P. 2018. Kurkistuksia mahdollisuuksien ikkunoihin – sosiaalialan digitalisaatiota etsimässä. Teoksessa M–L. Laitinen (toim.) Digi vie, sote vikisee. Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote–hankkeessa Etelä-Savossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli, 45–52. Pdf-dokumentti. Viitattu: 1.4.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6>

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. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 25. Helsinki. Pdf-dokumentti. Viitattu: 28.12.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

Ilmarinen, V. & Koskela K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 14.4.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa K. Hänninen., P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundèn, P. Salovaara, M. Törrönen & M. Veistilä Vastavuoroinen sosiaalityö (toim.) Gaudeamus Oy. E-kirja. Viitattu 24.4.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Kaarakainen, M–T, Kaarakainen S–S & Kivinen, A. 2018 Seeking Adequate Compencies for the Future: The Digital Skills of Finnish Upper Secondary School Students. *Nordic Journal of Science and Technology Studies*. Vol 6 is-sua 1. Pdf-dokumentti. Viitattu: 2.1.2022 <https://doi.org/10.5324/njsts.v6i1.2520>

Kananoja, A. & Ruuskanen K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 4/2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Pdf-dokumentti. Viitattu: 23.12.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4026-0>

Kauhanen, A. 2016. Uusi työnjako. Teoksessa C. Andersson, I. Haavisto, M. Kangasniemi, A. Kauhanen, T. Tikka, L. Tähtinen & A. Törmänen Robotit töihin. Evaportti 2/2016. Taloustieto Oy. Pdf-dokumentti. Viitattu: 23.12.2021 <https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2016/09/Robotit-t%C3%B6ihin.pdf>

Kauppila, T., Kiiskinen, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Pdf-dokumentti. Viitattu: 20.12.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3914-1>

Kirjaamisfoorumi 2021. Avoin materiaali. Viikko 3. Diasarja 5. Henkilötietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva. Kansa-Koulu III. Pdf-dokumentti. Viitattu: 31.12.2021 <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaali-pankki/>

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 70–85.

Kivistö, M. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 23–42. Pdf-dokumentti. Viitattu: 30.3.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Kääriäinen, A. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa K. Hänninen., P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Törönen & M. Veistilä Vastavuoroinen sosiaalityö (toim.) Gaudeamus Oy. E-kirja. Viitattu 24.4.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8, 14–15. Helsinki. Pdf-dokumentti. Viitattu: 3.11.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>

Lahtinen, P., Männistö L. & Raivio M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Työpaperi 7. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Pdf-dokumentti. Viitattu: 27.12.2021 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-827-2>

Laitinen, M–L (toim.) 2018. Digi vie, sote vikisee. Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote–hankkeessa Etelä-Savossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Pdf-dokumentti. Viitattu: 22.3.2021  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki digitaalisten palveluiden saatavuudesta 2019/306

Mielenterveystalo 2021. Omahoito. WWW-dokumentti. Viitattu 29.12.2021  
<https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/Pages/default.aspx>

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Pyykönen, A–M. 2021. Digitalisaatio sosiaalityössä. Teoksessa A. Pehkonen & R–L Kinni & P. Puurunen (toim.) Sosiaalisesti kestävää Kymenlaaksoa teemmässä. Itä-Suomen Yliopiston julkaisuja, nro 13. Jyväskylä: Grano Oy, 208–230. Pdf-dokumentti. Viitattu: 19.12.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3729-2>

Päihdelinkki 2021. Oma-apu. WWW-dokumentti. Viitattu: 29.12.2021  
<https://paihdelinkki.fi/fi/oma-apu>

Pösö, T. 2010. Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Vol. 18. Nro 4, 324–336. Pdf-dokumentti. Viitattu: 27.12.2021 <https://journal.fi/janus/article/view/50583/15324>

Rousu, S. 2018. Mitä voisi olla uusi lastensuojelu. Teoksessa T. Pätäri & M. Ylikännö (toim.) Tahto tehdä toisin. Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Helsinki: Tietosanoma Oy, 146–153.

Ryttyläinen–Korhonen, K. & Reunanen, M. A. T. 2018. Digitalisoituva sote – olemmeko valmiit? Teoksessa M–L. Laitinen (toim.) Digi vie, sote vikisee. Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote–hankkeessa Etelä-Savossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli, 93–99. Pdf-dokumentti. Viitattu: 4.1.2022 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6>

Saaranen–Kauppinen A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Tampereen yliopisto. Pdf-dokumentti. Viitattu: 27.4.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Salovaara, S. 2017. Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 59–72. Pdf-dokumentti. Viitattu: 30.3.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Soini, S. & Kovanen, T. 2018. Vuorovaikutuksen monet mahdollisuudet verkossa. Teoksessa P. Petrelius & P. Eriksson (toim.) Uudistuva lastensuojelu – Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpäpaperi 32. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 162–168. Pdf-dokumentti. Viitattu: 29.12.2021 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

SoteDialogit 2021. Esittely. Tampereen Yliopisto, Työelämän tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Viitattu: 23.12.2021 <https://projects.tuni.fi/sotedialogit/ihmiset/esittely/>

STM 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena – Sotetieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2016:5. Pdf-dokumentti. Viitattu: 4.4.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>

STM 2021. Lastensuojelu. WWW-dokumentti. Viitattu: 8.11.2021 <https://stm.fi/lastensuojelu>

Suomen perustuslaki (731/1999)

TENK 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Pdf-dokumentti. Viitattu: 27.4.2021. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>

THL 2021a. Lastensuojelunkäsikirja. Mitä on lastensuojelu? WWW-dokumentti. Viitattu: 3.11.2021 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

THL 2021b. Lastensuojelunkäsikirja. Lastensuojelun laatusuositus. WWW-dokumentti. Viitattu: 1.12.2021 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus>

THL 2021c. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). WWW-dokumentti. Viitattu: 27.12.2021 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5. painos. Helsinki: Tammi.

Valli, R. 2018. Aineiston keruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikäkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 92–116.

Vallinkoski, A. 2017. Mikä ihmeen diginatiivi? WWW-dokumentti. Viitattu: 24.11.2021 <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/koulutus-ja-oppiminen/mika-ihmeen-diginatiivi>



Vehkala, M. & Laitinen, M-L. 2018. Etulinjassa vai perämiehenä? Koulutuksen rooli ja mallit Sote alan digitalisaation kehittämisessä. Teoksessa M–L. Laitinen (toim.) Digi vie, sote vikisee. Kokemuksia sote alan digitalisaatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli, 86–92. Pdf-dokumentti. Viitattu: 29.12.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6>

Vilka, H. 2010. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Viitattu 9.12.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Virtanen, P. 2018. Lastensuojelun palveluajattelun vallankumous. Teoksessa T. Pätäri & M. Ylikännö (toim.) Tahto tehdä toisin. Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Helsinki: Tietosanoma Oy, 66–91.

Yle 2020. Vastaamon tietomurto. 16 000 suomalaisen henkilötiedot varastettiin. 2011. WWW-dokumentti. Viitattu: 31.12.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11621691>