

IMPROVED ACCESS TO WELFARE SERVICES BY DIGITAL SOLUTIONS

Hankeraportti II

LINDA NYHOLM, MELANIE RYDGREN, ANN BACKMAN, RIKU NIEMISTÖ, SANNA SAIKKONEN, VIVEKA ÖLING-WÄRNÄ, TOMI NIEMI, HANNA-KAISA PERNAA

other publikations c35



VAMK

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

JULKAISIJA:

Vaasan ammattikorkeakoulu | University of Applied Sciences

ISSN 2489-4400 (C, other publications, 35)

ISBN 978-952-5784-65-7 (verkojulkaisu)

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-65-7>

Copyright © Vaasan ammattikorkeakoulu ja tekijät



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Ulkoasu: VAMK | Satu Aaltonen

Taitto: Tritonia | Merja Kallio

Vaasa 2023



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Wolffintie 30, 65200 Vaasa

julkaisut@vamk.fi

[VAMK.fi](https://vamk.fi)



Hankeaika II | Projektperiod II: 1.6.2022–28.02.2023.

Yhteistyökumppanit | Projektpartners: Åbo Akademi, Vaasan yliopisto, Yrkeshögskolan Novia, VAMK Vaasan ammattikorkeakoulu.

Projektisivu | Projektsida (ÅA): <https://www.abo.fi/projekt/improved-access-to-welfare-services-by-digital-solutions/>

Ensimmäisen vuoden raportti | Första årets rapport: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-63-3>

Rahoittaja | Finansjär: Vaasan Kaupunki, Vasa Stad.

PROJEKTETS DELSTUDIER – HANKKEEN OSATUTKIMUKSET

Hankkeesta 4

Om projektet 5

ANN BACKMAN & VIVEKA ÖLING-WÄRNÄ (NOVIA)
RIKU NIEMISTÖ & SANNA SAIKKONEN (VAMK)

1. Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten haastattelut. Intervjuer med professionella som arbetar med barn och familjer 6

LINDA NYHOLM & MELANIE RYDGREN (ÅBO AKADEMI)

2. Ledares uppfattningar kring behoven av digitala tjänster för barn och familjer i Österbottens välfärdsområde 21

HANNA-KAISA PERNA & TOMI NIEMI (VAASAN YLIOPISTO)

3. Digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehitys Pohjanmaalla 30

4. Suositukset. Rekommendationer 42

Lähteet. Källor 44

Liite. Bilaga 46

HANKKEESTA

Improved Access To Welfare Services By Digital Solutions -hanke toteutettiin kolmessa osassa kolmen vuoden aikana 2021–2024. Ensimmäinen vuosi (2021–2022) keskittyi lapsiperheisiin (tarpeet, kokemukset, kyky, motivaatio digitaalisiin palveluihin), nuoriin (tulevaisuuteen suuntautuvat hyvinvointipalvelut) ja lapsiperheiden digitaalisten palvelujen kartoitukseen. Hankkeen toisella kaudella (2022–2023) painopiste on ollut **sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen henkilöstön, johtajien ja poliittisten päättäjien sekä digitaalisten palvelujen kehittäjien ja tarjoajien näkemyksiin digitaalisten palvelujen tilasta ja tulevaisuuden kehityssuunnista**. Tutkimuksille myönnettiin tutkimuslupa Pohjanmaan hyvinvointialueelta ja Vaasan Kaupungista. Tiedot kerättiin ruotsiksi ja suomeksi. Tässä raportissa tulokset kirjoitetaan niillä kielillä, joilla tutkimus on suoritettu.

Hankkeen tarkoituksena on selvittää lapsille ja perheille suunnattujen peruspalvelujen digitaalisia ratkaisuja Pohjanmaan hyvinvointialueella. Hankkeen tavoitteena on kehittää näyttöön perustuva malli, jolla tuetaan lapsiperheiden digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehittämistä eettisesti, turvallisesti ja läpinäkyvästi, laadusta ja potilasturvallisuudesta tinkimättä. Hankkeessa tehdään tutkimuksia eri avainryhmien kanssa ja jaetaan tuloksia eri alustoille. Sen lisäksi järjestetään työpajoja ja tapahtumia, jotka edistävät tulevaisuuden digitaalisten palveluiden kehitystä.

Tutkimuksen mukaan digitaaliset palvelut lisäävät tasavertaisten ja oikeudenmukaisten hyvinvointipalvelujen saatavuutta perheille (Jihyun K. & Hayeon S, 2020). Hankkeen aktiviteetit ja tulokset tukevat digitaalisten hyvinvointipalvelujen, kuten esimerkiksi sähköisen perhekeskuksen toiminnan kehittämistä, suunnittelua ja johtamista. Tuloksia voidaan hyödyntää myös kuntien ja hyvinvointialueen perheiden, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmia laadittaessa.

OM PROJEKTET

Projektet *Improved Access to Welfare Services by digital solutions* utförs i tre delar under en period på tre år 2021–2024. Det första året (2021–2022) hade fokus på barnfamiljer (behov, erfarenheter, förmåga, motivation till digitala tjänster), unga vuxna (framtidinriktade välfärdstjänster) samt kartläggning av digitala tjänster för barnfamiljer. För projektets andra period (2022–2023) har fokus varit på **personal, ledare, direktörer och beslutsfattare inom social- och hälsovården och småbarnspedagogiken, samt utvecklare och leverantörer av digitala tjänster**. Studierna beviljades forskningslov av Österbottens välfärdsområde och Vasa stad. Data samlades in på svenska och finska. I denna rapport kommer resultaten skrivas på de språk som datainsamlingen är gjord på.

Syftet med projektet är att utforska digitala lösningar för bastjänster som riktas till barn och familjer i Österbottens välfärdsområde. Det övergripande målet för projektet är att utarbeta en evidensbaserad modell som stöd för utvecklingen av digitala välfärdstjänster för barnfamiljer på ett etiskt, säkert och transparent sätt utan att äventyra kvalitet och patientsäkerhet. Projektet utför studier med olika nyckelgrupper och sprider resultaten på olika plattformar och som publikationer, samt arrangerar workshops och event som bidrar till utvecklingen av framtida digitala tjänster.

Digitala tjänster ökar enligt befintlig forskning tillgängligheten till jämlika och rättvisa välfärdstjänster för familjer (Jihyun K. & Hayeon S, 2020). Projektets aktiviteter och resultat förväntas stödja utvecklingen, planeringen och ledningen av digitala välfärdstjänster för familjer i regionen, som exempelvis det digitala familjecentret. Resultatet kan också användas vid upprättandet av kommunernas och välfärdsregionens välfärdsplaner för familjer, barn och unga.

1. LASTEN JA PERHEIDEN KANSSA TYÖSKENTELEVIEN AMMATTILAISTEN HAASTATTELUT. INTERVJUER MED PROFESSIONELLA SOM ARBETAR MED BARN OCH FAMILJER

Johdanto

Ammattikorkeakoulut VAMK ja Novia toteuttivat projektin *Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions* toisessa osassa tiedonkeruun lasten- ja perheiden parissa työskentelevien ammattilaisten kokemuk- sista koskien digitaalisia palveluita. Haastattelut täydentävät projektin ensimmäisen osan raporttia, jossa tietoa kerättiin vanhemmilta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina joko kasvokkain tai Teamsin välityksellä. Käytännön syistä osa haastatteluista toteutui yksilöhaastatteluina, muissa haastatteluissa oli vähintään 2 osallistujaa. Haastatteluun valittiin lapsiperheiden kanssa läheisesti toimivat ammattiryhmät, joita olivat terveydenhoitajien (3 osallistujaa) lisäksi varhaiskasvatuksen opettajat (6 osallistujaa), perhe- työn ja lapsiperheiden kotipalvelun vastaavat ohjaajat ja ennaltaehkäisevän perhetyön työntekijä (3 osallis- tujaa), varhaiskasvatuksen erityispedagogiikan opettajat (3 osallistujaa). Ammattilaisten tiedonkeruun koh- distui valittuihin ammattiryhmiin, koska vanhempien haastattelut projektin 1. vaiheessa kohdistuivat alle kouluikäisten vanhempiin. Varhaiskasvatuksen erityispedagogiikka ja perhetyö kohdistuvat myös erityistä tukea tarvitseviin lapsiin ja perheisiin.

Haastattelu aineistonkeruumuotona perustuu keskustelulle, mutta tutkimustarkoituksessa haastattelu on ymmärrettävä systemaattisena tiedonkeruun muotona, joka vastaa tutkimusongelmaan. Tutkimushaastat- teluita voidaan toteuttaa eri tavoin mutta tavallisesti erot haastattelulajeissa tulevat siitä, miten strukturoitu ja muodollinen tutkimustilanne on. (Hirsivaara ym. 2004, 196-197.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa lasten- ja perheiden palveluissa työskentelevien ammattilaisten kokemuksista ja kehittä- misajatuksista koskien lasten- ja perheiden digitaalisia palveluja. Lisäksi tavoitteena oli verrata keskenään projektin ensimmäisessä osassa kerättyjä vanhempien ja nyt kerättyjä ammattilaisten näkemyksiä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Teemahaastattelu eroaa avoimesta haastattelusta tai sy- vähaastattelusta, jotka ovat täysin strukturoimattomia, siinä, että haastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten kautta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.). Haastattelun teemat olivat 1. Digitaaliset palvelut, koordinointi ja yhteensovittaminen, 2. Toiveita ja visioita sekä 3. Pal- velumuotoilu ja digitaalisten palveluiden suunnittelu. Ensimmäisen teeman alla kysyttiin mm. digitaalisten palvelujen tarjonnan nykytilasta, toisessa sitä, mitä palveluistanne voitaisiin toteuttaa digitaalisesti ja kol- mannen kohdalla moniammatillisesta yhteistyöstä palveluiden toteutuksessa. Haastattelut (myös kasvok- kain toteutetut) tallennettiin Teamsilla sekä audiona että transkriptioiminnon avulla tekstitalenteena.

Metodologinen lähestymistapa voi laadullisessa analyysissä olla deduktiivinen tai induktiivinen. Deduktiivinen lähestymistapa tarkoittaa analyysiä etukäteen määritellyn koodausrakenteen tai teoriaan perustuvan mallin mukaisesti. Induktiivinen lähestymistapa sitä vastoin tarkoittaa sitä, että tekstistä pyritään muodostamaan rakenteita. (Lundman & Hällgren Graneheim 2017, 220-221.) Analyysissä sovellettiin aineistolähtöistä (induktiivistä) ja teorialähtöistä (deduktiivistä) sisällönanalyysiä. Tekstimuodossa olevat haastatteluaineistoa luettiin ja sieltä pyrittiin paikantamaan pelkistettyjä ilmauksia. Tämän jälkeen pelkistetyistä ilmauksista haettiin samankaltaisuuksia ja niitä yhdistettiin alaluokiksi ja edelleen yläluokiksi. Analyysi koottiin taulukkomuotoon. (Elo, Tohmola, Kajula & Kääriäinen 2022; Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Deduktiivista lähestymistapaa analyysissä edusti sen viimeinen vaihe, jossa yläkäsitteitä ryhmiteltiin aiemmassa raportissa vanhempien haastatteluiden yhteydessä muodostettujen teemojen, digitaaliset työkalut, kokemukset ja kehittämissideat alle. Tällä ratkaisulla pyrittiin vertailtavuuteen vanhempien ja ammattilaisten kokemusten välillä. Myös tämän raportin jäsenitys etenee samojen teemojen mukaisesti, johtopäätökset osassa tarkastellaan vanhempien ja ammattilaisten haastatteluiden tuloksia rinnakkain.

Vilka digitala verktyg används

Barnrådgivning

Barn under skolåldern har rätt till rådgivningstjänster, enligt §15 i Hälso- och sjukvårdslagen (Hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010). Barnrådgivningen är ett universellt stöd som riktar sig till alla barnfamiljer. Syftet med det universella stödet är att erbjuda samma tjänster till alla inom målgruppen samt att kunna fånga upp och rikta anpassat stöd till de som behöver ytterligare tjänster. (Backman 2022.) På barnrådgivningen följer man upp och främjar barns fysiska, psykiska och sociala tillväxt. (Österbottens välfärdsområde, barnrådgivning.)

På rådgivningen får barnet vaccinationer i enlighet med vaccinationsprogrammet. Man stöder också föräldrarna i en trygg och barnvänlig uppfostran, barnets omsorg och vården av parförhållandet. Man strävar till att identifiera barnets och familjens behov av stöd i ett tidigt skede. Stöd kan erbjudas i samarbete med till exempel småbarnspedagogiken, social- och missbrukartjänsterna och om barnets utveckling behöver undersökas noggrannare, hänvisar rådgivningen till fortsatta åtgärder (läkare, tal-, fysio- och ergoterapeuter, näringssterapeuter, psykolog). (Österbottens välfärdsområde, barnrådgivning.)

I undersökningen framkom att samspelet och samarbetet med föräldrarna är en central del av arbetet. Besöken på rådgivningen skapar grunden och kommunikationen däremellan sköts genom annan kontakttagning. De hälsovårdare vid barnrådgivningarna inom Österbottens välfärdsområde som deltog i intervjuerna använde främst telefonen vid övrig kontakt med föräldrarna. Både mobiltelefoner och fasta knapptelefoner användes vid barnrådgivningarna. Utformningen av rådgivningens telefontjänster varierade mellan regionerna, bestämda telefontider användes, återuppringningstjänst, sms, och möjlighet att skicka foton via mobiltelefon uppgavs vid intervjuerna. Elektronisk bokning av årskontrollerna 1, 2, 3, 4, 5 och 6 år till barnrådgivningen var endast möjligt för invånarna inom ett område. Ytterligare nämndes till exempel tjänsten med sms som påminner dagen innan om inbokade besök till barnrådgivningen och att barnrådgivningen kan utfärda laboratorieremiss medan föräldrarna sedan själva bokar en tid till laboratoriet.

Ifall föräldrar behövde mer information om olika tjänster eller kunskap hänvisade man till välfärdsområdets hemsida, liksom till andra organisationers hemsidor (t.ex. THL, Neuvokas perheet). Likaså för familjeför-

beredande material hänvisade man till välfärdsområdets hemsida, men även kurser erbjöds som fysiska träffar eller på distans. Dessa ordnades inom offentliga sektorn men även inom tredje sektorn. Vid intervjuerna framkom också att vid vissa barnrådgivningar tog man i slutet av 2022 i bruk Voimaperheet-metoden, för att känna igen och vårda beteendeproblem hos barn preventivt i ett tidigt skede. Voimaperheet är ett digitalt program som stöder barns och familjers välbefinnande.

För digital kommunikation med kolleger inom barnrådgivningen nämndes, e-post, WhatsApp och Teams. Övriga digitala verktyg som hälsovårdarna använder i sitt arbete var exempelvis Alma, Intranet, Lifecare, Kanta, Pegasos, Titania.

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluita. Sosiaalihuoltolain 18§ mukaan perhetyötä tarjotaan vain erityistä tukea tarvitseville lapsille. Ennaltaehkäisevää perhetyötä tai varhaisen tuen perhetyötä (Alatalo ym. 2019) voidaan kuitenkin tarjota ilman erityisen tuen tarvetta tai sosiaalihuollon soveltuvan viranhaltijan päätöstä. Kotihoidon ja perhetyön haastatteluun osallistuneet henkilöt toimivat myös koordinoivassa esihenkilöroolissa, ehkäisevän perhetyön haastateltava ei. Nykytilassa digitaalisia välineitä ei juurikaan käytetä asiakastyössä. Digitaalisia työvälineitä voidaankin jaotella sen mukaan ovatko ne välillisesti asiakastyötä tukevia vai ovatko ne sen toteuttamisen välineitä.

Käytetyin työväline asiakastyössä on puhelin, jonka kautta tapahtuu yhteydenpito työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sekä koordinoivan työntekijän kanssa, esim. palveluun hakeutumisen tilanteessa. Aiemmin käytössä ovat olleet videovisitt-palvelu, jossa asiakas voi olla iPad-tyyppisen käyttöliittymän kautta videoyhteydessä työntekijään. Chat-palvelu on niin ikään ollut aiemmin käytössä osassa palveluita ja tietyissä kunnissa. Chat sai haastateltavien puheessa yksittäisenä työkaluna eniten mainintoja. Toinen aiemmin käytössä olleista palveluista, joka toistui haastateltavien puheessa paljon, oli sähköinen hakemuslomake. Kolmantena asiakaspalautteen keräämiseen on käytetty Roidu-järjestelmää, jossa asiakas on esim. kotihoidon työntekijän käynnillä täyttänyt palautteen palvelusta iPadilla. Nuorten parissa työskenneltäessä WhatsApp olisi kätevä työväline mutta tietoturvasyistä sen käyttö on rajoittunut aikojen perumiseen tai tapaamisten sopimiseen.

Asiakastyön kirjaamisiin ja henkilöstöasioihin, kuten lomien hakemiseen ja ajopäiväkirjaan, käytetään niitä varten suunniteltujen ohjelmistoja. Keskinäisiin palavereihin sekä verkostotyöhön on Teams käytetty apuväline, hoitajilla on kotihoidossa käytössä sovellus, josta he näkevät päivän kotikäyntien osoitteet ja muuta tietoa. Instagram ja Facebook ovat olleet jossain määrin käytössä, niillä on tehty palveluita näkyväksi ja markkinoitu vaikkapa ehkäisevän perhetyön tapahtumia. Verkkosivut sekä yhteystietojen saatavuus niiden kautta mainittiin tärkeiksi välineiksi sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta.

Småbarnspedagogik

Alla barn under skolåldern har rätt till småbarnspedagogik och vårdnadshavarna beslutar om barnet ska delta i verksamheten. Grunderna för planen för småbarnspedagogik utfärdas av Utbildningsstyrelsen enligt lagen om småbarnspedagogik (Lag om småbarnspedagogik 540/2018). Småbarnpedagogiken består av fostran, undervisning och vård och i vilken speciellt pedagogiken betonas. Småbarnpedagogikens mål är att stöda barnets uppväxt, utveckling och lärande samt att främja barnets välbefinnande. Inom småbarnspe-

dagogiken utarbetas en personlig plan för varje barn, som fungerar som grund för den pedagogiska planeringen. (Utbildningsstyrelsen, 2023.)

I Vasa har man även en digital plan för Vasas småbarnspedagogik och förskoleundervisning, som grundar sig på den nationella planen för småbarnspedagogik 2022 och förskoleundervisningens läroplan 2014, samt på de lokala planerna (Vasa stads plan för småbarnspedagogik och Vasa stads läroplan för förskoleundervisning). I den digitala planen konstateras att det digitala är en del av småbarnspedagogiken och digitalt kunnande behövs dagligen i interaktion, kommunikation och i samband med dokumentering och utvärdering. Man vill främja jämlikhet och se till att alla barn på lika grunder får tillräcklig digitala färdigheter med tanke på framtiden. Tillsammans med vårdnadshavarna diskuteras och överenskomms hur man agerar i den digitala miljön och pedagogerna erbjuder barnen digitalt innehåll som lämpar sig för ålders- och utvecklingsnivån. Man lär barnen tekniska basfärdigheter, hur de digitala apparaterna kan användas tryggt, samt ergonomiskt och hur man löser problemsituationer i den digitala miljön. (Vasa stad, småbarnspedagogik.)

Vid intervjuerna framkom att inom småbarnspedagogiken används flera verktyg (applikationer, program) i kommunikationen med föräldrarna. Det mest centrala verktyget var Wilma, som är en plattform för administration och planering av verksamheten. Genom Wilma sänds t.ex. månadsbrev, tillståndsblanketter eller delas länkar för utvärdering av verksamheten. Wilma används även för att rapportera eventuella olycksanmälningar.

Därtill användes t.ex. Läsnä, Edlevo som är applikationer för att registrera barnets vårdtider och frånvaro. Kompletterande verktyg användes även som telefonen, sms eller WhatsApp. Tidigare användes WhatsApp t.ex. för att skapa grupper med föräldrar men det tillåts inte mera p.g.a. säkerhetsskäl. På vissa ställen skapar föräldrarna själva grupper för kommunikation men de professionella deltar inte i grupperna. Ibland skickar dock föräldrarna meddelanden via WhatsApp direkt till avdelningens/daghemmets telefon.

Information till föräldrar och olika metoder för att synliggöra verksamheten inom småbarnspedagogiken varierade, men det var vanligt att fotografera och skapa bildtexter som delades till föräldrarna. Olika program och appar hade testats på som Instagram, Powerpoint-presentationer som delades i Teams eller ibland sattes bilder på en Smartsign som finns i tamburen. Seesaw användes tidigare för att visa vardagen på daghemmet på samma sätt som Instagram används på vissa daghem.

Genom appar som Instagram förmedlas vardagen, dock på ett sådant sätt så att deras ansikten inte syns. Barnen fotograferas t.ex. bakifrån eller så fotograferas verksamheten utan barn. På Seesaw kunde barnen fotas så att ansiktena syntes och man kunde även dela videon eftersom föräldrarna enbart hade tillgång till barnets egen portfolio. Instagram är öppet för alla och därför går det inte att göra på samma sätt. Användningen av Seesaw avslutades p.g.a. dataskyddstekniska orsaker. Andra verktyg som används för att dokumentera verksamheten är t.ex. Imovie där barnen kan göra videon i smågrupper. Från ledningens sida finns förväntningar på att skapa digitala portfolion och personalen har fått utbildning till det.

Olika tekniska verktyg används även i det pedagogiska arbetet. Clevertouch interaktiva pekskärmar används i barngrupper. Barnen kan rita på den, det går att lyssna på saga eller se på video via Clevertouch, som stöd vid inläring. Ipad surfplattor används främst individuellt av barn och där finns pedagogiska spel som exempelvis kan stöda språklig och matematisk utveckling.

Olika verktyg användes för att stöda språkinläring och för att lyssna eller läsa böcker. På finska sidan användes Lukulomo och på svenska sidan Polyglutt. Dessa appar är tillgängliga även över språkgränserna. Användarkoder till dessa appar delas med föräldrarna så att de kan använda dem där hemma med barnen.

Varhaiskasvatuksen erityisopetus

Varhaiskasvatukseen osallistuvalla lapsella on oikeus saada yleistä, tehostettua tai erityistä tukea varhaiskasvatuslain (Varhaiskasvatuslaki 540/2018) mukaisesti. Tuki tulee järjestää lapsen vahvuuksien ja tarpeiden perusteella, jotka liittyvät lapsen oppimiseen, kehitykseen ja hyvinvointiin. Tukea annetaan lapsen kehityksen edistämiseksi ja ongelmien pahenemisen ja monimutkaistumisen ehkäisemiseksi. Erityispedagogiikka ja sen menetelmät ovat esimerkki varhaiskasvatuksen pedagogisista tukimuodoista. Erityispedagogisia menetelmiä voidaan toteuttaa toimintona yksittäiselle lapselle, pienelle ryhmälle tai koko lapsiryhmälle yhdessä. Kun lapsi saa tukea varhaiskasvatuksessa, se on kirjattava lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022.)

Wilmaa käyttivät myös varhaiskasvatuksen erityisopettajat sekä yhteydenpidossa lapsen vanhempiin että pedagogisten dokumenttien hallintaan. Wilman lisäksi kommunikoinnissa vanhempien kanssa käytetään puhelinta, tekstiviestejä, sähköpostia, WhatsAppia ja Instagramia. Oma sovellus ja myös selaimella käytettävä ohjelma ovat käytössä lapsen hoitoaikoja varten, jolla voi tarkistaa, kuka on paikalla. Vanhemmat ilmoittavat joko viestillä tai sovelluksella, jos lapsi on paikalla.

Opetuksessa käytetään useita erilaisia opetuspelejä, sovelluksia ja digitaalisia työkaluja, kuten Spel-Ett, Polyliino (Sv) / Lukulomo (Fi), Book Creator, InPrint, MOI (My Own Interactions), Clevertouch-kosketusnäytöt ja iPad-tabletit.

Microsoft 365 -sovelluksia käytetään tiedon tallentamiseen ja jakamiseen työyhteisössä.

Erfarenheter av digitalisering

Barnrådgivning

Digitala verktyg används i viss mån i kontakten till föräldrarna. Vanligen används telefonen för samtal utöver rådgivningsbesöken. Respondenterna ansåg att kontakten via telefon fungerar bra i kommunikationen med föräldrarna. Möjligheten att kunna uppge egna telefonnummer via vilken föräldrarna kan ta direkt kontakt med sin hälsovårdare upplevs som positivt av respondenterna. I intervjuerna framgick att samtal som styrs via telefonväxel upplevs som onödigt komplicerade och skapar ett större avstånd till föräldrarna. Respondenterna upplever att de har bättre kontroll över vem som varit i kontakt och vad som är på gång när föräldrar kan kontakta deras mobiltelefon direkt. Textmeddelandefunktionen på mobiltelefoner används också av en del vid kommunikation med föräldrar.

För de enheter som använder knappteleson är det inte möjligt att kommunicera genom sms, vilket överlag upplevdes som besvärligt. På andra enheter fanns möjligheten att ta foton med mobiltelefon, av till exempel hudutslag, för vårdbedömning. Det ansågs som praktiskt och funktionellt. Både att föräldrar tar foto

och skickar till barnrådgivningen och att barnrådgivaren tar foto på mottagningen för dokumentation och konsultation med kolleger.

Däremot upplevdes tidsbokning och ändring av besökstid via telefon som tidskrävande och slöseri med hälsovårdarens tidsresurser, speciellt gällande årskontrollerna till barnrådgivningen. Problem med inkorrekta telefonnummer i samband med övergången till nya välfärdsområdet lyftes upp och att man upplever att klienterna/föräldrarna ännu är ovana att använda det nya välfärdsområdets hemsidor. Gällande den elektroniska tidsbokningen påpekades att alla inte vet att man även kan avboka eller ändra sin tid via den elektroniska tidsbokningen.

Digitalisering av klientuppgifter i pappersform varierade vid de olika kommunerna. Bland annat olika utredningar exempelvis EPDS- (Edinburgh Postnatal Depression Scale), kraftresurs-, våldskartläggningsblanketter endera skannas och förs in i klientens (barnets) datajournal och pappersdokumentet förstörs. Eller så dokumenteras endast utredningens resultat i datajournalen och pappersformen av utredningen sparas i arkivet.

Det mångprofessionella samarbetet upplevdes av vissa som krångligt när man exempelvis skall komma överens om gemensamma möten och det saknas en gemensam digital plattform för kontakt (både ur dataskydd och datasäkerhets synpunkt). Telefonkontakt och pappersform av utredningar och information är det som främst används när en gemensam digital plattform saknas, till exempel mellan barnrådgivningen och barndagvården eller talterapeuter, ergoterapeuter, psykolog, socialarbetare. Vid vissa områden uppger man att kontakten till talterapeuter, ergoterapeut och psykolog kan skötas via ett gemensamt kommunikationsverktyg, men att speciellt kontakten till dagvården sker via telefon eller postledes.

Enligt de intervjuade var det inte längre vanligt att dela ut pappersbroschyrer med information. Till föräldrarna har barnrådgivningen nästan helt övergått till att hänvisa till tillförlitlig information som finns på internet. Man refererar till att "nuförtiden finns informationen på nätet" och det "digitala är vardag" för dagens föräldrar. I vissa delar inom välfärdsområdet använder man eller kommer snart att ta i bruk ett klistermärke med länkar till webbsidor med tillförlitlig information som kan intressera barnföräldrar. Klistermärket fästs i barnrådgivningskortet. Vid behov hänvisar barnrådgivningen föräldrar till tredje sektorns tjänster via webbsidor eller posters på anslagstavla på mottagningen. Däremot var det inte vanligt att hänvisa till mobilapplikationer.

Olika former av utmaningar förekommer när det gäller implementering av ny digital teknik i arbetet på barnrådgivningarna. En av respondenterna uppger att det kommit flera nya dataprogram och digitala kanaler i och med övergången till nya välfärdsområdet och som man inte haft tid att ordentligt sätta sig in i eller fått fortbildning i hur man ska använda dem. Medan man på andra barnrådgivningar inom välfärdsområdet inte upplevde att man behövde fortbildning i digital teknik.

Utbudet av digitala verktyg och digitala tjänster som i nuläget används vid barnrådgivningar inom välfärdsområdet varierar och i vissa områden uppger man att man inte alls använder digitala tjänster. Flera av respondenterna lyfte frågan om föräldraförberedande kurser och om man ska erbjuda dem som fysiska träffar eller på distans. En respondent medger att det är lättare att visa och demonstrera vid fysiska träffar, exempelvis när de visar olika grepp hur man lyfter en baby eller badar en baby. Medan man trodde att det var lägre tröskel för deltagarna att delta om tillfället ordnades digitalt och att man då når ut till en bredare publik. Behovet av digitalt stöd för föräldrarna diskuterades även vid intervjuerna. Överlag tycker man att dagens föräldrar är bra insatta i hur digital teknik fungerar, men uppger att vissa kan behöva stöd eller

vägledning i till exempel hur man använder elektroniska tidsbokningen. Här nämndes personer med annan kulturell bakgrund som en grupp som kan behöva digitalt stöd.

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu ovat sosiaali- ja terveyspalveluita, jotka kuuluvat hyvinvointialueiden vastuulle. Muutos hyvinvointialueen kuntayhtymäksi (2022) ja hyvinvointialueeksi (2023) heijastuu kokemuksissa vahvasti. Kokemukset ovat kahtalaisia mutta muutosvaiheessa vaikutukset digitaalisiin palveluihin perhetyön näkökulmasta ovat olleet pääosin negatiivisia. Vastauksissa heijastuivat myös alueelliset erot Pohjanmaan sisällä. Sähköisiä palveluja ei joko ole lainkaan, puhelinta lukuun ottamatta, tai organisaatiomuutos on heikentänyt olemassa olevia digitaalisia palveluita verrattuna aiempaan. Henkilöstön näkökulmasta parannuksena nähtiin, että uusi organisaatio on tuonut toimivat HR-ohjelmistoon osaan vanhoista organisaatioista, joissa asiat on hoidettu paperilla. Korona-pandemian myötä Teamsin käyttö yleistyi ja siitä on selkeä hyöty pitkien etäisyyksien maakunnassa.

Aiemmin käytössä on ollut chat-palvelu ja sen käyttö olisi ollut mahdollinen myös uudessa organisaatiossa, mutta haasteena oli liian pienet resurssit sen ylläpitoon, jolloin käyttö jäi vähäiseksi rajoitetuista aukioloajoista johtuen. Chatin päivystäminen sitoo työvoimaa ja asiakkaan näkökulmasta rajoitettu aukiolo on saatavuuden kannalta haaste. Sähköinen hakemuslomake on ollut käytössä ennen organisaatiomuutosta ja kokemukset siitä olivat myönteisiä. Sekä chat-palvelu että sähköinen hakemus ovat haastateltavien kokemusten mukaan käteviä matalan kynnyksen yhteydenottokanavia asiakkaille, yhteydenotot eivät ole välttämättä sidotut tiettyyn aikaan ja paikkaan. Chat koettiin lisäksi kanavaksi, jonka kautta tietynlaisten asiakkaiden on helpompi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä.

Etävastaanottojen hyödyntäminen on ollut vähäistä perhetyössä edeltäneissä organisaatioissa mutta sitä pidettiin käteväenä ja sen hyödyntäminen olisi pitkien etäisyyksien maakunnassa etu. Hyvinvointialuetta edeltäneen organisaation aikana käytössä ollut asiakaspalautteen kerääminen Roidu-asiakaspalauttejärjestelmän kautta iPadilla koettiin toimivaksi. Palautetta saatiin kattavasti, koska se kerättiin asiakaskäynnillä. Saatu palaute koettiin arvokkaaksi kehittämisen välineeksi.

Muutoksen koettiin vaikeuttaneen yhteystietojen ja palvelujen löytämistä sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta. Koettiin, että perhetyön palvelujen löytäminen oli haastavaa ja toiseksi jos työntekijänä etsii asiakkaalle yhteystietoja jollekin taholle oman organisaation sisällä, niin niiden löytäminen on haastavaa. Aiemmin palvelut ovat olleet koottuna "kätevästi" samalle nettisivulle, josta oli pääsy niin chat-palveluun kuin sähköiseen ajanvaraukseenkin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa haasteeksi koettiin myös se, että monien tuttujen ja käytettyjen sovellusten kuten WhatsAppin hyödyntäminen ei ole tietoturvasyistä mahdollista mutta asiakkaan näkökulmasta niiden käyttäminen olisi helppoa ja luontevaa.

Småbarnspedagogik

I samband med intervjuerna framkom att kommunikationen med föräldrarna är tidskrävande och omfattande. Kommunikationskanalerna är många och splittrade. Det finns t.ex. skilda verktyg för att boka in närvarodagar, för att skicka ut veckobrev eller meddelande samt ytterligare sms eller WhatsApp-meddelanden i kommunikationen. Föräldrarna använder olika verktyg beroende på eget tycke och personalen är tvungen att följa med flera applikationer/verktyg för att kunna svara på meddelanden.

Dokumentationen av verksamheten var central både ur barnens och föräldrarnas synvinkel. Principerna för dokumentationen och rekommendationer kring den förändras ofta, dels från ledningens sida men även krav på sekretess ökar eller licenser som inte förnyas. Det är en utmaning för personalen att ställa om och lära sig nya verktyg för dokumentation efterhand. Särskilt belastande blir det när funktionella verktyg ersätts med verktyg som gör dokumentationen mer omständlig. I vissa fall blir dokumentationen dubbel, exempelvis genom fotografier på Instagram eller Smart Sign och digitala mappar i Teams. Därtill har ofta barnen egna pappersmappar på daghemmet där deras arbeten, projekt eller fotografier finns dokumenterade. En respondent kommenterade en av fördelarna med dokumentation i pappersform, som upplevs som mer tillgänglig för barnen:

"Vi dokumenterar olika projekt så att de får en utprintad version i sin pärm och de läser det som godnattsaga som en lång tid efteråt."

Fotografering av verksamheten är vanlig. Ibland får barnen själva vara delaktiga och dokumentera sina arbeten, ibland fotograferas barn och personalen i verksamheten. Syftet är att synliggöra verksamheten för föräldrar och barn. En del föräldrar vill inte att bilder på deras barn sprids på social media. Detta skapar situationer där vissa barn kan undra varför de inte kan vara med på bilder. Det är lättare att få lov av föräldrar ifall foton enbart delas inom gruppen. Respondenterna uppger att ifall det förekommer många förbud i grupper så är det lättare att inte fotografera barnen, utan dokumentera vardagen i allmänhet utan personer.

Föräldrars bristande kunskap och kännedom om datasäkerhet och datahantering kan hindra fotograferingstillstånd. Vid dokumentationen behöver personalen beakta eventuella fotograferingsförbud och ha kännedom om hur foton får användas och spridas.

Kraven på kommunikation och dokumentation av verksamheten innebär att personalen behöver avvara tid, vilket är utmanande när personalen samtidigt skall arbeta i barngrupperna. Praxisen i hur man dokumenterar verksamheten varierar från enhet till enhet. Vanligen används gruppens mobiltelefon och därtill iPad. En del av respondenterna upplevde det svårt att dokumentera vardagen när endast en mobiltelefon finns tillgänglig i gruppen och det inte fanns andra verktyg att dokumentera med.

Under coronatiden började man använda Teams för utvecklingssamtal. En del föräldrar önskar det även i efterhand eftersom det är mer smidigt för dem och det sparar tid. Teams har även rekommenderats som verktyg när den småbarnspedagogiska verksamheten skall dokumenteras och delas med föräldrar. En del föräldrar föredrar att dokumentationen sker online. Personalen lyfter upp de tekniska utmaningarna med det och även hur tillgängligt det är för barnen.

"Vi vet ju... att barnen älskar sina egna konkreta mappar att hålla i och bläddra i och titta på foton tillsammans med föräldrarna, med oss och ensamma."

"Jag tror inte att de loggar in på en skärm och tittar på den där bilden, utan det är viktigt för barnen att de har det att ta i händerna, annars så glöms det bort, tror jag."

Personalen lyfter upp att föräldrarnas engagemang har varierat beroende på vilket verktyg som man har använt för dokumentation. Exempelvis Instagram och SeeSaw möjliggjorde att föräldrar kunde gilla och följa med vardagen under daghemsdagen. SeeSaw applikationen ansågs av både föräldrar och småbarnspedagogikens personal vara en bra applikation för att visa barnens vardag. Respondenterna i undersökningen efterfrågade ett dylikt verktyg för att dokumentera och dela vardagen på daghemmet med föräldrarna. Några fördelar med Instagram och Seesaw var att föräldrarna kunde gilla inlägg medan Teams inte på

samma sätt uppmuntrar till interaktion, vilket gör det svårare att följa med vilken effekt den har. En annan utmaning är att mappen på Teams blir mer allmän där inga ansikten skall synas istället för att ha en individuell mapp. Målsättningen är att skapa digitala portfolion och för det har personalen fått fortbildning, men det finns fortfarande oklarheter hur detta ska tas i bruk.

Föräldrar ombeds också att delta i olika enkäter, t.ex. genom QR-koder. Föräldrarnas erfarenheter och tillfredsställelse med småbarnspedagogiken följs upp. Under året planeras olika temahelheter. Varje helhet utvärderas och föräldrar har möjlighet att ge feedback t.ex. via Forms. När enkäten skickades ut första gången fick man många svar men efterhand minskar föräldrarnas engagemang i utvärderingar.

Överlag har föräldrar inga problem med att använda de appar och program som är anknutna till verksamheten. Personalen hjälper till när föräldrar har svårt att få t.ex. inloggningen att fungera. Ibland skickar personalen ett extra meddelande eller printar papper till föräldrar som de vet har utmaningar med teknik eller exempelvis sällan kollar Wilma.

Förutom att Teams används för dokumentation av verksamheten så används den för internt bruk, t.ex. för information och för kommunikation. Inom personalen finns ett varierat behov av fortbildning och digitalt stöd. Det finns digitala stödgrupper inom småbarnspedagogiken som deltar i utbildningar och som skall stöda övrig personal. I intervjuerna påtalas att tiden det tar för att sätta sin in ett nytt tekniskt verktyg samt att hålla sig ajour med nya lösningar är svårt att hitta och att en del, som själva har ett tekniskt intresse, gör det på fritiden.

"det som är problemet tycker jag, att det (digitala verktyg) är så många olika inom småbarnspedagogiken"

De olika tekniska lösningarna och applikationer som används i vardagen med barnen inom småbarnspedagogiken delvis ingår för att digital kompetens upptas i läroplanen. Barnen har tillgång till iPad surfplattor, för pedagogiska spel, ljudböcker, filmer, fotografering eller som hjälpmedel. Barnen tycker om att använda iPad och kan vara delaktiga i att skapa olika digitala material. En del föräldrar har önskat att barnen inte i alltför stor utsträckning skall sitta vid olika skärmar. Personalen lyfter även upp vikten av lek och närvaro under daghemsdagen.

Användning av teknik inom småbarnspedagogiken är diskuterad både bland personalen och bland föräldrar. Digitala verktyg kan stöda inlärning samtidigt som personalen lyfter upp att det är viktigt att avväga när det är ändamålsenligt. Den snabba utvecklingen och tillgång till licenser och kompatibilitet mellan olika verktyg utmanar verksamheten. Introduktion av ny teknik ökar även när nya daghem byggs eller äldre utrymmen förnyas.

Tid var en nyckelfaktor som kom upp under intervjuerna. Respondenterna upplevde att det inte är lätt att hitta tid för att lära sig om digitala verktyg i den hektiska vardagen. Respondenterna ansåg att det borde finnas mer tid för att implementera programmen och att både skapa och tillämpa frågeformulär och blanketter i verksamheten.

Varhaiskasvatuksen erityisopetus

Varhaiskasvatuksen erityisopettajien kanssa käydyissä keskusteluissa Wilma nostetaan esiin työssä käytettävänä itsestään selvänä digitaalisena työkaluna. Wilman kautta hoidetaan yhteydenpito vanhempiin ja lasten pedagogiset suunnitelmat julkaistaan Wilmassa vanhemmille. Kokemukset Wilmasta ovat hyviä, vaikka teknisiä ongelmia on ollut (teksti on kadonnut, palveluun ei pääse kirjautumaan) ja matkapuhelimen tai tabletin toiminnot eivät vastaa tietokoneen vastaavia toimintoja. Esimerkiksi, jotta erityisopettaja voi lukea lapsen pedagogista suunnitelmaa, tarvitaan tietokone.

Kaikki vanhemmat eivät kuitenkaan kirjaudu sisään Wilmaan, jolloin suunnitelmat luovutetaan vanhemmille paperiversiona. Joillakin vanhemmilla on heikot digitaaliset taidot ja he saattavat tarvita tukea digitaalisten työkalujen käyttöön.

Erytisopetuksessa olevien lasten kanssa käytettäviä digitaalisia työkaluja (pääasiassa opetuspelejä iPadilla) pidetään hyvänä lisänä opetuksessa. Korostettiin, että tärkeintä on, että olet henkilökohtaisesti läsnä ja työskentelet lasten kanssa esimerkiksi pelien ja leikin kautta. Opetussovellusten avulla he voivat tukea lapsia entistä paremmin – digitaalisesta työkalusta tulee jälleen yksi tapa harjoitella. Lapset voivat myös olla motivoituneempia käyttämään digitaalisia opetuspelejä.

“Niin saa vielä toisen tavan tehdä ja sitten lapset oppivat vähän paremmin”

InPrint-ohjelmaa korosti yksi erityisopettaja toimivana työvälineenä. InPrintillä luodaan yksinkertainen kuva- ja symbolituki, joka voidaan tulostaa. Lapsi voi myös tehdä oman kuva- ja symbolituen. Joskus opetussovelluksia suositellaan vanhemmille tai vanhemmat itse kysyvät, millä opetussovelluksilla lapset voivat harjoitella kotona. Kuitenkin on huomioitava, että kaikilla perheillä ei ole tietokonetta tai tablettia kotona.

Erikoispedagogiikastakin puuttuu yhteinen digitaalinen viestintäväline moniammatilliseen yhteistyöhön, mikä tuli esille myös neuvolan terveydenhoitajien haastatteluissa. Viestintä erityisopettajien ja esimerkiksi puheterapeuttien, toimintaterapeuttien tai kuntoutusohjaajien välillä tapahtuu pääasiassa puhelimitse tai fyysisten tapaamisten kautta.

Varhaiskasvatuksen erityisopetuksessa koetaan myös epävarmuutta digitaalisten työkalujen käytöstä, mikä tarkoittaa joskus niiden jäämistä pois. Digitaalista tukea on saatavilla esimerkiksi digitaalisten tutorien muodossa, mutta lisää tietoa ja koulutusta kaivataan kaikilla digitaalisilla alueilla. Ajanpuute on myös esiin tuotu este oppia lisää erilaisista saatavilla olevista digitaalisista työkaluista.

Teamsia käytetään myös. Siinä haastavimpana koetaan osaamisen puutteet ja salasanojen hallinta myös kaikkea toivottua tietoa ei ole saatavilla Teamsissa.

Utvecklingsidéer

Barnrådgivning

Respondenterna inom barnrådgivningen var positivt inställda till att utveckla mera digitala tjänster inom sitt arbetsområde. Elektronisk tidsbokning för årskontrollerna lyftes upp vid flera tillfällen av dem som inte ännu hade det som en tjänst. Elektronisk tidsbokning ansågs som ett flexibelt sätt att boka och ändra tider till barnrådgivningen och skulle frigöra tid till annat arbete för barnrådgivarna. Likaså chattfunktion till barnrådgivningen och möjlighet att anonymt ta kontakt önskades också, samt "be om hjälp-knapp". Man vidhöll även vikten av att kunna erbjuda direkta telefonnummer för kontakt framöver, att första kontakten inte skulle vara en central telefonväxel.

"Jag tycker om den egna telefonen och tycker att det är bättre för familjerna också att få kontakt med den egna hälsovårdaren"

Man poängterade vikten av fysiska besök till barnrådgivningen med barnen, speciellt vid årskontrollerna. Däremot önskade man därtill att kunna erbjuda videosamtal med föräldrarna. Exempel på tillfällen då videosamtal skulle kunna tillämpas var extra stödsamtal med båda/ena föräldern och för samtal då barnet inte är närvarande. Speciellt om föräldrarna hade lång väg till barnrådgivningen skulle detta alternativ för extra stödsamtal minska tröskeln att delta och man upplevde också att videosamtal ger en bättre kontakt än ett vanligt telefonsamtal.

Till den planerade digitala familjecenterplattformen önskade respondenterna information om kontaktuppgifter till barnrådgivningen och länkar till pålitliga webbsidor. En bildbank över vanliga hudutslag kom också upp under diskussionerna, samt hänvisningar till evenemang/tillfällen som erbjuder kamratstöd för barnfamiljer och kontaktuppgifter till tredje sektorns organisationer.

Man poängterade också att vid utvecklande av nya tjänster är det viktigt att lyssna på kundernas önskemål och att tjänsterna är lätta att använda och visuellt enkla att förstå, även för de personer som inte kanske behärskar de båda inhemska språken så bra. Med tanke på servicedesignen framhöll respondenterna även att layouten på tjänsten bör vara av modern design, en äldre stil kan lätt ge intrycket av att sidan inte uppdateras.

Man önskade också att kontaktuppgifterna på välfärdsområdets hemsida skulle bli klart uppdaterade och man föreslog att barnrådgivningarna skulle kunna ha egna Instagram-konton.

Fortbildning för personalen om de digitala verktyg som används inom barnrådgivningen önskades. Möjlighet till fortbildning på fysiska träffar upplevdes som ett alternativ som skulle ge mer behållning, men man höll sig även positiv till fortbildning på distans.

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu

Kehittämideoissa nousi vahvasti esiin chat-palvelu, jonka käyttöönottoa toivottiin, toive on noussut laajemmin keskusteluissa työyhteisöissä esiin. Sen ylläpitoon toivottiin riittäviä resursseja niin että palvelu olisi avoinna säännöllisesti ja riittävän pitkään, jolloin asiakkaat löytävät palvelun.

Sähköistä hakemuslomaketta toivottiin takaisin (edeltäneissä organisaatioissa oli ollut käytössä), toiset voivat sitä ensimmäistä kertaa käyttöönotettavaksi, sen katsottiin helpottavan paljon hakeutumista palveluun:

“Odotetaan kovasti sähköistä hakemusta, odotetaan, ollaan kysely perään, koska se on tosi näppärä”

Sähköiseen hakemuslomakkeeseen katsottiin kuuluvan myös lastensuojeluilmoituksen tekemisen mahdollisuus sähköisesti, lisäksi ehdotettiin mahdollisuutta varata kotipalvelussa hoitaja sähköisesti esim. sähköisen kalenterin kautta.

Sähköisen hakemuslomakkeen lisäksi toivottiin sähköisen asiakaspalautejärjestelmän uudelleenkäyttöön-ottoa. Muulla tavalla kerätty asiakaspalaute ei ole kattavaa, vaan kotikäynnillä kerätty palaute on toiminut parhaiten.

Haastatteluissa ehdotettiin myös matalan kynnyksen sähköisen avunpyyntömahdollisuuden avaamista. Kyse on palvelusta, jossa perheet voivat matalalla kynnyksellä kirjoittaa tilanteestaan, jonka jälkeen miettään yhdessä palveluntarvetta, kyse ei siis ole hakemuslomakkeesta. Tähän liittyen tuotiin esiin, että perheiden tulisi voida matalalla kynnyksellä voida ottaa yhteyttä miettimättä kenelle asia kuuluu. Viestin vastaanottajan olisi ohjattava oikeaan paikkaan. Näin toteutuisi aidosti matalan kynnyksen periaate.

Verkkosivujen päivittäminen kuntoon nousi esiin keskeisenä kehittämiskohteena, sinne tulisi kerätä yhteen tiedot ja sitä kautta mahdollistaa myös matalan kynnyksen yhteydenotto. Nettisivuilta tulisi löytyä yhdyshenkilöt ja niiden tulisi palvella myös työntekijöitä, jotta he löytäisivät oikeat tahot uudessa organisaatiossa.

Suhtautuminen digipalveluihin oli myönteistä, valmiutta niiden laajempaan käyttöönottoon oli. Toivottiin, että voitaisiin pystyä tarjoamaan asiakkaille myös sähköisiä palveluita, erityisesti nuorilla perheillä koettiin olevan niihin valmiutta. Koulutusta ja ohjausta toivottiin siihen, että työntekijöillä olisi samat pelisäännöt koskien digitaalisten työvälineiden käyttöä. Lisäksi toivottiin osaamisen kehittämistä sen suhteen että asiakkaita osataan ohjata ja neuvoa niiden käytössä.

Perhetyön luonteesta johtuen katsottiin, että digipalvelut eivät korvaa kasvokkaista kohtaamista ja ko- deissa tapahtuvaa työskentelyä. Jos ajatellaan uutta asiakasperhettä niin heidät tulee kohdata kotona ja kartoittaa palvelun tarvetta kasvokkain heidän omassa kodissa. Digipalvelut nähtiin täydentävänä, jolloin esim. peruuntunut käynti voidaan korvata verkkovälitteisellä kontaktilla, jolloin kuitenkin saadaan jonkunlainen yhteys perheeseen. Samoin tuotiin esiin, että perhetyön jatkopäätöskeskustelu voitaisiin hoitaa sähköisesti.

Småbarnspedagogik

Respondenterna efterfrågar ett användarvänligt kommunikationsverktyg som är anpassat för dagvårdens verksamhet och administrativa behov. Användningen av flera applikationer för kommunikation skapar extra arbete och upplevs som stressande. Personalen lyfter även upp att de verktyg (applikationer/program) som används behöver fungera på en telefon eftersom många familjer inte nödvändigtvis har en dator hemma. I dagsläget finns inte alla funktioner på telefonen utan det krävs även login på en dator, vilket kan försvåra åtkomst av vissa funktioner för en del.

Kontakten till barnrådgivningen upplevdes som svår och detta lyftes som en av utvecklingsidéerna. Dagtid var det svårt att ringa och köa till barnrådgivningens telefontid, samtidigt som det till exempel var måltider på daghemmet. Personalen föreslog att det skulle upprättas en direktkontakt mellan barnrådgivningen och daghemmen.

Det finns många fördelar med olika tekniska lösningar och det kan underlätta arbetet. Personalen lyfter upp de många möjligheter som finns genom teknologi. Utmaningen är dock ifall verktygen inte fyller sin funktion och man behöver komplettera med andra verktyg. En av respondenterna uttrycker det såhär:

”Vi använder mycket digitala verktyg och så, det gör vi. Så det finns som sagt oändliga möjligheter. Men att just kommunikationen med föräldrar, så skulle allt få vara på ett ställe.”

Krav och förväntningar på att ta i bruk och använda olika tekniska lösningar förutsätter även stöd och fortbildning till personalen. Till en viss del fungerar det kollegiala stödet i arbetsgemenskapen men det individuella kunnande inom personalen kan varieras stort och det egna intresset för teknologi varieras. Ledningen har ett stort ansvar när det gäller att styra och leda den teknologiska utvecklingen på långsikt.

Varhaiskasvatuksen erityisopetus

Erityisopetuksen henkilökunta toivoo Wilman kehittämistä, niin että matkapuhelimen tai tabletin toiminnot ovat samat kuin tietokoneen selaimessa. Wilmassa olevien asiakirjojen (pedagogisten suunnitelmien) hakeamisen ei tulisi olla riippuvainen tietokoneesta. Toinen ehdotus oli, että Wilman pedagogiset suunnitelmat käännetään automaattisesti käyttäjän käyttämälle kielelle (suomi/ruotsi/englanti). Pedagogiset suunnitelmat kirjoitetaan yleensä sillä kielellä, joka on erityisopettajan työkieli. Automaattinen käännös helpotaisi vanhempia, joiden äidinkieli on eri.

Viestintätyökalua MOI (My Own Interactions) ehdotetaan digitaalseksi viestintävälineeksi kaikille varhaiskasvatukseen esimerkiksi päivä- tai viikkoaikataulujen tekemiseen. My Own Interactions on sovellus iPadille ja Macille, ja se on joustava viestintätyökalu, joka käyttää visuaalisia ja auditiivisia keinoja. Siinä voi käyttää tekstiä, kuvia, valokuvia, videoita ja ääniä päivän kuvaamiseen ja tapahtumat voidaan kirjata kalenterin muotoon.

Yhteistä digitaalista viestintätyökalua moniammatilliseen yhteistyöhön toivottiin. Digitaalinen työkalu yhteisten tapaamisten varaamiseen helposti ja sujuvasti esimerkiksi silloin, kun vanhempien, terapeuttien, opettajien ja muiden ammattilaisten on oltava paikalla olisi tarpeellinen. Sen lisäksi olisi tarpeen, että olisi mahdollista lähettää viestejä, jotka ovat molempien vanhempien ja kaikkien terapeuttien/ammattilaisten nähtävillä ja joissa on myös huomioitu tietosuoja ja tietoturva. Lisäksi haluttiin, että esimerkiksi lääketieteelliset ja puheterapiaraportit olisivat saatavilla digitaalisessa muodossa paperin sijaan.

Suunnitellulle digitaalisen perhekeskuksen alustalle ehdotetaan varhaiskasvatuksen yhteystietoja ja luettelo pedagogisista sovelluksista ja niiden käyttötarkoituksesta ja saatavasta tuesta. Myös tietoa miten digitaaliset palvelut toimivat olisi hyvä olla. Chatbot, jossa vanhemmat voivat esittää kysymyksiä olisi hyödyllinen, sekä tieto verkkotukiryhmistä. Se tukee edellisessä kyselyssämme esiin tulleita, että alustan tulee olla helppokäyttöinen ja monikielinen.

Henkilöstön täydennyskoulutuksen osalta tulee ottaa huomioon mahdollisuus osallistua joustavasti täydennyskoulutukseen, sillä varhaiskasvattajien on vaikeampi lähteä lasten ryhmästä ja osallistua yhteiseen täydennyskoulutukseen. Vaihtoehto, johon suhtauduttiin positiivisesti, oli 15–30 minuutin täydennyskoulutusvideoiden tarjoaminen digitaalisista työkaluista. Videotallenteita voisi katsoa milloin se parhaiten sopii. Kaikelle osaamiselle perustiedosta hieman edistyneempään on kysyntää ja tarvetta.

Yhteenveto

Varhaiskasvatus kehittäisi yhteistyötyökalua viestintään ja hallintoon sekä samoin suoraan yhteyttä varhaiskasvatuksen ja neuvolan välillä. Digitaalisten työkalujen käyttöön toivottiin jatkokoulutusta. Työaikaan toivottiin myös uusien digitalisten työkalujen käyttöönottoon.

Lastenneuvolassa kehitettäisiin sähköistä ajanvarausta ja chat-palvelua sekä yhteydenottolomaketta/pyydä apua nappia. Videoyhteyden kehittämistä toivottiin myös sekä perhekeskuksen sivuston kehittämistä odotettiin.

Erityispedagogiikan ammattilaiset parantaisivat Wilman käytettävyyttä mobiilisti sekä ja käyttöominaisuuksien osalta. MOI-sovellusta päivä- tai viikkotietojen katseluun kehitettäisiin. Erityispedagogiikka toi esille toiveen yhteisen viestintätyökalun kehittämisestä, samoin kuin varhaiskasvatus, moniammatilliseen yhteistyöhön. Samoin he toivoivat yhteystietojen saatavuuden parantamiseen työkalua. Samoin myös luettelo pedagogisista sovelluksista, niiden käytön kehittämistä esim. verkkotukiryhmän avulla.

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu ottaisi Chat-palvelun käyttöön ja toivoi riittäviä resursseja sen ylläpitoon. Sähköisen hakemuslomakkeen ja matalan kynnyksen palvelupyynnön käyttöönottoa sekä sähköistä kotikäynneillä täytettävää asiakaspalautejärjestelmää toivottiin. Heillä tärkein kokemus oli, että digipalvelut täydentävät kasvokkain työskentelyä.

Taulukossa 1. on esitetty tiivistetysti ammattilaisten esiintuomat kehittämisideat.

TAULUKKO 1. Keskeiset kehittämisideat lasten- ja perheiden parissa työskentelevien ammattilaisten näkökulmasta.

AMMATTILAISET	KEHITTÄMISIDEAT
Lastenneuvola Barnrådgivning	<ul style="list-style-type: none">• Sähköinen ajanvaraus• Chat anonyymisti tai tunnista tuen• Yhteydenottolomake/Pyydä apua nappi• Videoyhteys• Perhekeskusalusta (Yhteystiedot, palvelut myös 3. sektori, linkit)
Varhaiskasvatus Småbarnspedagogik	<ul style="list-style-type: none">• Yhteinen työkalu varhaiskasvatuksen viestintään ja hallintoon• Suora yhteys varhaiskasvatuksen ja lastenneuvolan välillä• Digitaalisten työkalujen jatkokoulutus• Aikaa uusien digitaalisten työkalujen käyttöönottoon
Erytispedagogiikka Specialpedagogik	<ul style="list-style-type: none">• Wilman käytettävyyden kehittäminen mobiilisti sekä käännöstöimintojen osalta• MOI (My Own Interactions) päivä- tai viikkoaikataulujen tekemiseen• Yhteinen digitaalinen viestintätyökalu moniammatilliseen yhteistyöhön• Perhekeskusalustalle varhaiskasvatuksen yhteystietoja ja luettelo pedagogisista sovelluksista ja niiden käytöstä sekä verkkotukiryhmistö• Osaamisen vahvistaminen 15-30 minuutin täydennyskoulutusvideoiden tarjoaminen digitaalisista työkaluista
Perhetyö/ Lapsiperheiden kotipalvelu Familjearbete/ barnfamiljers hemservice	<ul style="list-style-type: none">• Chat-palvelu käyttöön, riittävät resurssit ylläpitoon• Sähköinen hakemuslomake ja matalan kynnyksen palvelupyyntö käyttöön• Sähköinen kotikäynnillä täytettävä asiakaspalautejärjestelmä• Digipalvelut täydentävät kasvokkaista työskentelyä

2. LEDARES UPPFATTNINGAR KRING BEHOVEN AV DIGITALA TJÄNSTER FÖR BARN OCH FAMILJER I ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE

Den pågående digitaliseringen är ett av de viktigaste verktygen för fortsatt utveckling och effektivisering inom social- och hälsovården. Digitaliseringen ger möjligheter att utföra social- och hälsovård på nya sätt. Nya arbetsätt ger i sin tur möjlighet till effektiviseringar och högre kvalitet och säkerhet. Nya vägar öppnas till social- och hälsovård för klienter och patienter. Med väl utvecklade digitala tjänster kan klienter och patienter ta ett ökat eget ansvar och få mer kontroll över sin vardag och den egna hälsan (Frennert S. & Baudin K., 2019).

I takt med att verksamheter inom social – och hälsovården digitaliseras ställs det allt högre krav på personalen att kunna ställa om sitt arbete, och lära sig nya arbetsätt. Förändringstakten går allt snabbare, och som professionell yrkesutövare kan det vara utmanande att stå inför en strid ström av nya verktyg. Ledarna har en viktig roll vid digitaliseringsprocessen och tidigare studier visar att ledarskapet har stor betydelse när nya arbetsätt ska implementeras i en organisation (Aarons et al, 2012).

Projektet Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions var därför nyfikna på hur ledare med ansvar för välfärdstjänster för barn och familjer ser på behoven av digitala tjänster i denna kontext, och hur digitaliseringsprocesserna framskrider. Sju ledare intervjuades inom välfärdsservice i Österbottens välfärdsområde under oktober- och novembermånad 2022. Ledarna som intervjuades arbetade på olika nivåer, alla med koppling till välfärdstjänster för barn och familjer. Ledarna jobbade både på strategisk och operativ nivå, där vissa var delaktiga i utvecklingen av digitala tjänster och vissa som sakkunniga inom sitt område samt som ledare för personalen som ska ta tjänsterna i bruk. De semistrukturerade intervjuerna var individuella och genomfördes innan övergången till välfärdsområden.

Studien beviljades forskningslov av Österbottens välfärdsområde innan kontakten med intervjupersonerna påbörjades. Intervjupersonerna kontaktades per e-post, där de fick förhandsinformation om projektet och om studien som genomfördes. Deltagande i studien var frivilligt i enlighet med forskningsetiska principer (Forskningsetiska delegationen, 2019) och genomfördes digitalt via verktygen Zoom och Microsoft Teams. Data samlades in på svenska och finska, och tog mellan 45–60 minuter. Materialet som samlades in analyserades med hjälp av reflexiv tematisk analys enligt Braun och Clarke (2021).

I denna rapport använder vi oss enbart av begreppet klient för att stöda läsoplevelsen, även om ledarna var från bildningssektorn, sociala området samt hälso- och sjukvården och inkluderar således även patienter.

Digitala tjänster

Inom Österbottens välfärdsområde erbjuds det varierat antal av digitala välfärdstjänster, beroende på vilken enhet eller vilket område klienten befinner sig i enligt de intervjuade ledarna. Inom vissa områden kan barnfamiljer använda sig av elektronisk tidsbokning, fylla i förhandsuppgifter samt blanketter inför ett besök, samt skicka webb-meddelanden direkt till sin vårdande enhet. Till viss del finns det även möjlighet att ta kontakt till en verksamhet via ett chatt-system. Inom välfärdsområdet kan man se pekplattor i användning i vården av barn och familjer, som ett verktyg främst för kommunikation. Distansmottagningar hade testats på enheter, men hur användningen såg ut i dagens läge framkom inte under denna studie. Förutom dessa tjänster brukar även personalen hänvisa barnfamiljer till olika nätsidor, bl.a. Käypähoito, Terveyskylä, Terveysportti och Käpy. Föreningar för kroniska sjukdomar som diabetes, hjärtsjukdomar och reuma, har välutvecklat material på sina hemsidor vilket ofta delas med barnfamiljerna.

Ledarna uttrycker att antalet tjänster är sparsamt för barnfamiljer och behovet av digitala tjänster bland personal och barnfamiljer är stort.

Nackdelar och fördelar

Fördelar

De intervjuade ledarna framförde många positiva aspekter till att erbjuda mer digitala tjänster i sin verksamhet. Barnfamiljer upplevdes vara en bra grupp att implementera fler digitala tjänster till, då intervjupersonerna ansåg att barn och föräldrar generellt har en hög digital kompetens och vana att röra sig på digitala plattformar. Vården och tjänsterna blir mer tillgängliga, då klienter kan ta kontakt och få sina ärenden uträttade oavsett var dom befinner sig just då och vilken tidpunkt det är på dygnet. Tröskeln för att söka hjälp blir också lägre för klienter, då man kan få hjälpen direkt i sitt hem. Digitala tjänster ses kunna ge större möjlighet för klienter att få tjänster snabbare än på traditionella vis, och även på det egna modersmålet. Möjligheten för barn och familjer att hålla kontakt genom digitala verktyg sågs som en stor fördel, då t.ex. barnet är inlagd på sjukhus och föräldrarna inte har möjlighet att vara med dem.

“Om mamman är tvungen att vara hemma och ta hand om andra barnen och så, men har ledsamt efter sitt barn. Man skulle kunna till exempel via iPad eller Skype eller något annat system ha kontakt till det där barnet som är här. Man skulle kunna till exempel på samma gång när man kokar gröt åt andra barnen, så skulle man kunna diskutera och det här nyfödda barnet skulle få lyssna till sin mammas röst.”

En annan aspekt som sågs som en fördel för både servicegivaren och -tagaren var möjligheten att kontakten mellan professionella kunde förbättras. Digitala tjänster kunde öka informationsflödet mellan enheter, där viktig information skulle nå till alla professionella som är direkt del av en barnfamiljs välfärdstjänster. Ledarna såg att digitala tjänster kunde underlätta arbetstagarnas arbete, då klientens data kunde överföras automatiskt och i realtid till klientens journal i patient- och klientdatasystemen. Ledarna ansåg även att köerna till telefontjänsterna kunde underlättas med digitala tjänster, då klienten självständigt kunde uträta sina ärenden digitalt, istället för att kontakta en enhet på traditionellt vis. Digitala tjänster skulle kunna möjliggöra för enheter att ha gruppverksamheter över gränserna, vilket underlättar organiserandet av verksamhet för specialgrupper som kan ha få deltagare i samma region. Digitala tjänster skulle även ge större nätverk för familjerna.

Nackdelar

Ny teknologi för med sig många frågetecken och utmaningar för både enheter, vården i sig och klienten, enligt ledarna i denna studie. De digitala tjänsterna kan skapa en större klyfta mellan olika socioekonomiska samhällsgrupper, då de som inte har digital kompetens eller verktyg kan hamna i särställning. Ledarna ansåg också att det kan vara svårt för barnfamiljer att bygga upp kamratstöd med andra familjer, samt förtroende mellan professionell och barnfamilj genom digitala verktyg. Ledarna beskrev situationer där föräldrar kan svara i stället för barnet genom de digitala tjänsterna, vilket kan ge missvisande information om barnets mående till professionella. Digitala tjänster kan även medföra övriga svårigheter för de professionella i sitt arbete, då personalens juridiska ställning kan påverkas negativt vid bedömningar. Ledarna uttrycker att det kan vara utmanande att göra korrekt bedömning digitalt och klienter lättare kan förminska de utmaningar som de har, till exempel missbruk.

“Mutta tärkeintä oli juuri se, että hoitaja näki tämän lapsen, että miltä se lapsi näyttää, minkälainen se vointi on. Koska meillä on vastuu sairaanhoitohenkilökunnalla, että jos lapsi tarvitsee lääkärin tai sairaalahoitoa niin on nähty se lapsi.”

I intervjuerna uttrycker ledarna oro gällande datasäkerheten samt tekniska svårigheter som påverkar kvaliteten av tjänsterna (t.ex. dålig anslutning). Ledarna ser även utmaningar i att ha för många datasystem i användning, speciellt om datasystemen inte kommunicerar med varandra och informationen inte förs automatiskt över mellan systemen. Ledarna konstaterar att både traditionella och digitala tjänster behövs, då all form av vård och övriga välfärdstjänster inte är möjliga att utföras digitalt.

“Det är många gånger vi får en Haiipro-anmälan för att epikris inte har kommit eller informationen har inte nått dem. Men ändå vet man att man har gjort det, men det har lämnat någonstans. Eller att ett kruz har lämnat bort någonstans.”

Digitalisering av tjänster

Ledarna som intervjuades framförde olika aspekter i deras verksamhet som skulle kunna erbjudas som digital. Ett behovsområde som samtliga ledare framförde var önskan för nya kanaler för klienter att ta kontakt med en enhet, som exempelvis chattar, mobilapplikationer och textmeddelanden. Det uttrycktes även behov för en kanal där klienter kan ta direkt kontakt med den egna hälsovårdaren, samt digitala tjänster för egenvård. Vårdprocessen skulle bli smidigare, om klienter skulle ha en plattform där de kan boka och avboka tider, underteckna avtal och fylla i blanketter mm. Elektroniska ansökningar till socialservice sågs även lämplig som en digital tjänst. Majoriteten av ledarna upplevde att digitala tjänster för barnfamiljer skulle lämpas på en gemensam plattform, som exempelvis det planerade digitala familjecentret.

Intervjupersonerna uttryckte behov av att utveckla distansmottagningar, samt digital gruppverksamhet och kamratstöd. Information, instruktioner och föreläsningar skulle även kunna göras tillgängliga på digitala plattformar. För att på ett bättre sätt kunna samordna verksamheter, efterlystes även en evenemangs-/servicekalender som skulle underlätta professionellas samarbete. Öppna verksamheter som gruppverksamheter, anonyma chatttjänster samt servicekalendrar, sågs som lämpliga att placeras på en egen plattform, där sekretesskraven inte är för höga.



FIGUR 1. Befintliga tjänster inom social- och hälsovården som kunde erbjudas som en digital tjänst enligt ledarna i denna studie

Utveckling av digitala tjänster

Intervjuerna med ledarna kring den nuvarande utvecklingsprocessen av digitala tjänster påvisar en oklar struktur och arbetsfördelning, där utvecklingsbehoven är stora. Fler av ledarna beskriver utvecklingsprocesserna som långsamma, att behovet och viljan för förändring finns, men de kommer inte vidare i processen. Till viss mån handlar möjligheten för utvecklingsarbete om resurser och resursbrist. Ledarna som intervjuades har stora förväntningar för ett gemensamt klient- och patientdatasystem, då en av de största utmaningarna just nu är att det finns för många datasystem i bruk inom välfärdssektorn. Övergången till ett gemensamt välfärdsområde ger också hopp till ledarna då "...när det kommer välfärdsområden och vi blir så att säga på bredare axlar så kanske vi kommer också framåt".

Ledarna framhäver vikten av att slutanvändare inkluderas i utvecklingen av tjänster som ska tas i bruk. Ledarna uttrycker att förutsättningarna för implementering av digitala tjänster skulle förbättras om personalen skulle vara delaktiga i utvecklingen av digitala tjänster i en större utsträckning. Tjänster som inte testats i den verksamhet som den är menad för och som inte möter behoven kan till och med skapa motstånd och negativa attityder inom personalgruppen gentemot digitala tjänster. Vid intervjustunden berättade några av ledarna att de blivit inbjudna till workshops relaterat till digitala tjänster, som de skulle delta i vid ett senare skede.

Barnfamiljernas roll i utvecklingen av digitala tjänster inom Österbottens välfärdsområde är något begränsad enligt ledarna i denna studie, då de till synes inte är delaktiga i utvecklingen från start. Barnfa-

miljerna kan ge feedback på redan befintliga tjänster och de får möjligheter att delta i enkätstudier. Erfarenhetsexperter och föreningsrepresentanter bjuds in till olika projektverksamheter och workshops. Inom välfärdsområdet finns även brukarråd, som kan till viss mån vara delaktiga i utvecklingen genom att föra klientens talan. Ingen av ledarna beskriver en aktiv roll som barnfamiljerna skulle ha i det konkreta utvecklingsarbetet, som exempelvis utformningen av tjänsterna.

Krav på digitala tjänster

Ledarna tar fram många aspekter som påverkar kvaliteten på digitala tjänster. Ett av digitala tjänsternas trumfkort är tillgängligheten. Ledarna uttrycker att det är viktigt att digitala tjänster är tillgängliga dygnet runt, för att göra det möjligt för klienter att sköta sina ärenden direkt i hemmet då de har tid för det.

“Det ser jag ju som en stor fördel, att få tjänster från hemmasoffan eller på ett digitalt sätt. Då kanske du kommer i åtnjutande av de mycket tidigare än om du ska boka en tid och få en eller fylla i en blankett. Tanken är ju den, att arbetslivet är hektiskt och då är det kanske inte så enkelt att ta dig tiden att kunna göra något och ta kontakt [...] Arbetslivet ändrar också, att det krävs att vi är mer flexibla.”

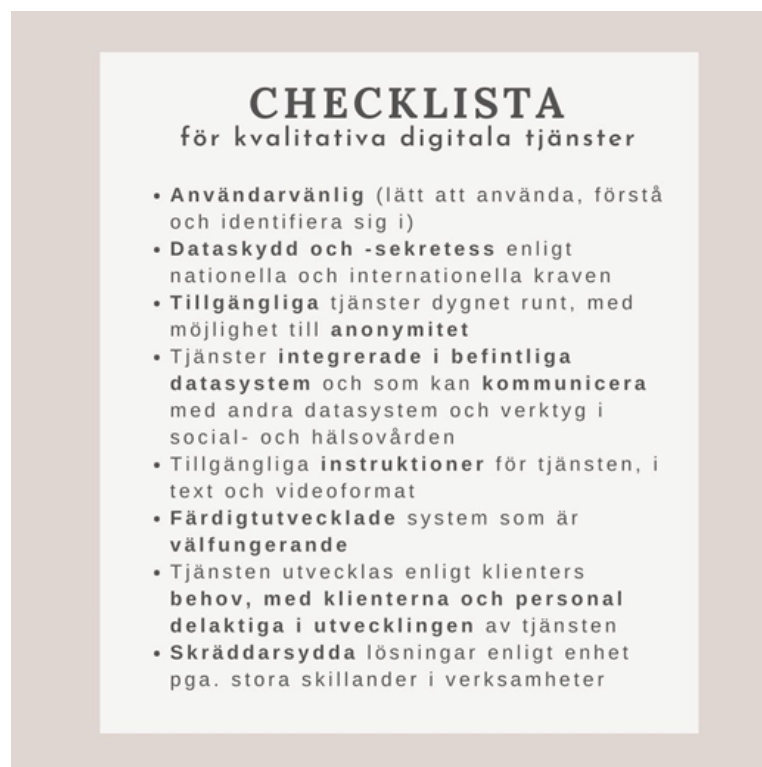
En digital tjänst bör vara lätt att använda för både klienter och professionella. Ett icke-användarvänligt verktyg kan leda till frustration och till slut att tjänsten inte används. Det kan även leda till mer riskfyllt beteende bland personal, som kan komma på egna “hemlagade” lösningar och därmed äventyra patient-säkerheten. Ett digitalt verktyg bör vara lätt att förstå, med en logisk uppbyggnad och tydligt språk. Instruktioner bör finnas tillgängliga i olika former (exempelvis text, video) för att säkerställa självständigt och korrekt användande av tjänsten av både klienter och personal. Tjänsten måste även vara lätt för klienter att identifiera sig i, då mycket verksamhet kräver stark autentisering.

“Den ska vara enkel att använda. Det är ju nog kanske A och O. Blir den för krånglig både ur klientens synvinkel och personalens synvinkel, så då används den nog inte fast den finns tillgänglig.”

Dataskydd och -sekretess är en viktig aspekt i användningen av digitala tjänster. Digitala tjänster bör vara trygga för både personal och klienter att använda. Användarna måste kunna känna sig säkra på att informationen inte läcker ut till allmänheten. I vissa verksamheter är det även viktigt att det finns möjlighet för klienten och anhöriga att vara anonyma, speciellt vid ärenden av känslig natur. Samtidigt kan kraven på datasekretess upplevas vara för höga, så att det begränsar utvecklingen av digitala tjänster, samt ändamålsenlig användning av tjänster av både personal och klienter.

En annan viktig aspekt som framkom var att digitala tjänster bör vara integrerade i befintliga system. Informationsflödet mellan social- och hälsovårdens verksamheter bör även stödas genom datasystem som kan kommunicera med varandra. Klienter och personal anses vara viktiga i utvecklingen av digitala tjänster och tjänsterna bör utvecklas enligt de behov som finns. Skräddarsydda lösningar anses vara av värde, då verksamheterna kan ha olika behov och processer. Halvfärdiga digitala verktyg som implementeras kan ha stora brister, vilket har en negativ effekt på verksamheter och personalens motivation.

“De som vi köper tjänsterna av så säljer kanske lite som halvfärdiga koncept. Och när vi tar det lovas guld och gröna skogar. Och när vi tar det i bruk så visar det sig att OK att det var inte riktigt så och då börjar först utvecklingsarbetet. Det kan ta ett par år innan vi får det att fungera som det ska.”



FIGUR 2. Checklista för kvalitativa digitala tjänster

Beredskap och implementering

Beredskapen att övergå till mer digitaliserade tjänster varierar enligt ledarna. Vissa enheter i organisationen har tagit i bruk digitala tjänster som exempelvis digital tidsbokning, medan andra enheter inte har gjort det. Pandemin har bidragit till att beredskapen är betydligt bättre nu än innan, på grund av att man har tvingats till att använda sig av digitala tjänster och har insett fördelarna. Yngre personal har en större beredskap än de som närmar sig pensionsåldern. Vårdpersonalen har numera en förändrad attityd gentemot tekniska lösningar, och de framför olika önskemål kring vilka hjälpmedel som kunde vara till nytta för barnfamiljer.

Den pågående organisationsförändringen lyfts av samtliga ledare som ett hinder för pågående digitaliseringsprocesser. Både personal och politiker är upptagna med att bygga en ny organisation, vilket medför att organisationen för närvarande inte har beredskap att prioritera digitala tjänster.

"Samkommunen har alldeles fullt upp med den där nya organisationen. Det är så jättemycket saker liksom det här att man ska ha överfört nya organisationer, att man ska ha hela grundstrukturen att fungera. Så de har varit med i de här digitala sakerna men det är liksom inte någonting som..."

Tekniska svårigheter sätter också käppar i hjulet för utvecklingen, och relativt enkla lösningar som exempelvis elektronisk tidsbokning har inte varit genomförbart på vissa enheter. Icke användarvänliga och underutvecklade system försämrar ibruktagandet, och bidrar också till negativa attityder och bristande tillit bland personal och klienter. Icke användarvänliga och icke fungerande tjänster försvårar användningen och försämrar upplevelsen av digitala tjänster, både för klienter och personal:

"De tycker vi att det är alldeles för många klickande. Det har varit jättemycket dålig kontakt och föräldrarna eller familjerna har klagat över att det är ganska besvärligt. Det är för många saker som man ska göra innan man kommer till riktiga saken [rätta stället], att det har varit lite krångligt."

De flesta lyfter fram svårigheterna med det nuvarande patientdatasystemet. De har stora förväntningar på att ett nytt patientdatasystem också kommer att öka beredskapen att utveckla och implementera digitala tjänster:

"No tosiaan tällä hetkellä ei ole vielä niin hyvää valmiutta, mutta kyllä me olemme siihen menossa. Isona tavoitteena on koko ajan kehittää näitä, kunhan vaan ne järjestelmät saadaan yhtenäiseksi. Sen jälkeen se onnistuu kyllä hyvin."

Implementering av digitala tjänster tar tid, och är utmanande enligt vårdledarna eftersom vårdpersonal en social- eller hälsovårdsutbildning inte har alla de kunskaper som krävs. Man är inte heller säker på att det hör till personalens uppgifter. Digitaliseringen ses fortfarande inte som en del av den dagliga verksamheten, utan snarare som IT avdelningens angelägenhet:

"Olen sosiaalihuollon ammattilainen eikä IT-alan ammattilainen."

Samordning och samarbete

Antalet digitala tjänster ökar snabbt. Hur samordningen av dessa tjänster sker verkar dock vara otydligt för ledarna:

"Det händer mycket på den här fronten och det blir mycket olika digitala lösningar och på olika nivåer som man nog försöker få till. Men samordningen så har jag nog lite svårt att liksom själv sätta fingret på... Fördelningen av ansvaret för digitaliseringen upplevs som otydligt, och det är svårt för ledarna att få en överblick över vad som pågår i organisationen. Man vet inte vad andra enheter arbetar med."

Arbetet med att samordna de digitala tjänsterna sker främst genom att arbeta för en gemensam digital plattform. För övrigt sker satsningar på digitala tjänster huvudsakligen genom olika former av projektverksamhet, vilket inte alltid leder till en hållbar utveckling och implementering av nya tjänster i den ordinarie verksamheten. Olika enheter har nått olika långt i utvecklingen och medarbetarna har olika kunskapsnivåer, vilket försvårar samordningen. Samordning är utmanande, eftersom många olika sektorer är involverade:

"Jag tror att samordnings-möjligheterna finns där, men då är det kanske den tekniska biten och val av program och hjälpmedel och upphandlingar och hela den biten som inte ligger i våra händer, den samordningen behövs från flera olika sektorer."

Ledarna efterlyser därför gemensamma och större satsningar på digitala tjänster. Arbetet kring digitalisering upplevs som splittrat av ledarna, och de efterlyser gemensamma och etablerade rutiner och regler exempelvis gällande upphandling och val av teknologier för att kunna dra nytta av nya möjligheter både inom det egna välfärdsområdet och nationellt. Ledarna lyfter fördelarna med att ha digitala tjänster med gemensam arkitektur eller logik, men samtidigt bör man beakta att vissa områden och tjänster inom social- och hälsovården är väldigt olika till sin struktur:

"...en chattfunktion i socialvården kanske inte funkar på samma sätt som en chatt i specialistsjukvården."

Det finns dock förhoppningar att det nya välfärdsområdet medför att utvecklingen tar fart, också på mindre enheter med mindre resurser. Ledarna hoppas på att det finns mer resurser att avvara för utvecklingsarbete i en större organisation, liksom mer kunskaper som kan delas. Personalen känner ännu inte varandra, vilket försvårar samarbetet i den nya organisationen.

Önskemål och visioner

Utvecklingen av digitala tjänstebehov

De flesta av ledarna menar att digitala tjänster kommer att spela en allt större roll i framtiden. Det går inte längre att fortsätta med samma service som tidigare, eftersom klienterna både förväntar sig och kräver att det ska finnas digital service. Samtidigt framhåller ledarna att digitala tjänster inte helt kan ersätta den traditionella vården. En ledare funderar kring om det finns någon gräns för hur långt man ska ta den digitala utvecklingen? En annan framhåller att det är svårt att föreställa sig hur framtiden ser ut, med tanke på den snabba utvecklingen under senaste tiden. Det verkar inte finnas någon långsiktig plan för den digitala utvecklingen inom dessa organisationer, men ledarna har tankar kring vad som kommer att ske inom de närmaste två åren.

Ledarna ser ett stort utvecklingsbehov av digital service och digitala tjänster på grund av flera olika orsaker. De framhåller att digitala tjänster kan bidra till en bättre vård och omsorg för klienterna, speciellt för yngre personer som kanske föredrar att uträtta sina ärenden digitalt. Digitala tjänster kan bidra till en mer personanpassad vård och omsorg för klienterna. De anser att tillgängligheten till vård och omsorg inte fungerar optimalt, och att digitaliseringen kan bidra till att tillgängligheten för klienterna ökar.

En annan orsak är att det finns ett ökande behov av digitala tjänster också för personalen. Digitala verktygen kan hjälpa till att samordna vård och omsorg och göra den mer effektiv, särskilt när det gäller kommunikation och information mellan personalen:

“Att vi har bättre koll på vad olika samarbetspartners gör i den här digitala världen ändå, att det borde vara lätt att samarbeta mer heltäckande. Att man liksom inte skyller på...Som vi idag säger att tyvärr så ser jag ni inte vad de har skrivit på poliklinik x, så ska klienterna igen ge samma information.”

Utvecklingsbehov för olika yrkesgrupper

För att stöda användningen av digitala verktyg och lösningar behöver kunnandet för personal om digitala tjänster höjas enligt ledarna. Detta möjliggör utveckling av befintliga och nya digitala redskap. Flera påpekar att digitaliseringen bör lyftas fram både i grundutbildningen och på högskolorna. Motståndet mot digitala lösningar kan minskas på detta sätt. Andra menar att nyutbildade ofta har en beredskap då de börjar arbeta:

“Sen kanske jag ibland upplever att de som kommer från utbildningar är mer beredda än vad det finns möjlighet till i verkligheten. De har ett ganska brett synsätt och kanske just fått en del insikt i hur jobbar man på olika ställen. Varit på praktiker någon annanstans och sett att där jobbar man på det här sättet. Sen kommer dom till en organisation som är ganska i barnskorna när det gäller den här utvecklingen.”

Mer fortbildning behövs också på arbetsplatserna. Kunnandet är ojämnt i organisationen, och en gemensam fortbildning i den nya organisationen föreslås som ett sätt att jämna ut den digitala kompetensen hos personalen. Personalen behöver mer kunskap om digitala redskap, om effekterna av digitala lösningar och hur de upplevs av klienterna. Flera lyfter också brister i kunskaper gällande patient- och klientdatasäkerhet. Ledarna menar att en testmiljö skulle möjliggöra en bättre implementering av nya digitala tjänster. Personalen kunde öva redan innan nya redskap tas i bruk vilket ökar patient- och klientsäkerheten:

"Inte så att idag är det sista dagen med det här gamla och imorgon börjar vi med den nya. Så kommer någon från en veckas ledighet och har inte hört talas om det, så och då ska man bara klara sig den kvällen. Då blir de "erehdyksen kautta", man trycker här och där."

Ledarna ser ett behov av teknisk stödpersonal, för att underlätta för den egna personalen. Dessa personer föreslås vara experter inom välfärdsteknologi eller IT. Dessutom behövs fler IKT-pedagoger (IKT= Informations och kommunikationsteknik). De lyfter också att det finns utrymme för helt nya inriktningar, där en utbildning inom social- och hälsovård kombineras med en utbildning inom digitalisering:

"Tämmöisiä uusia ammatteja voisi tulla, jotka olisivat hoitoteknologiaan- ja tai joko sosiaalipalveluiden teknologian tuntijoita."

3. DIGITAALISTEN HYVINVOINTIPALVELUJEN KEHITYS POHJANMAALLA

Digitalisaation tuottamat vaikutukset kohdistuvat auttamatta myös hyvinvointipalvelujen järjestämiseen, niin asiakkaiden suunnalta palveluihin kohdistuvina vaatimuksina kuin palvelujärjestelmän toimivuuteen liittyvinä mahdollisuuksina ja rajoitteina. Digitalisaation tuottamat muutokset esittelevät julkiselle sektorille moniulotteisesti vaihtoehtoja laadukkaan ja kustannustehokkaan hyvinvointipalvelujen tarjonnan mahdollistamiseksi. Ajantasaisen teknologian hyödyntäminen tuo kuitenkin myös haasteensa byrokraattisesti ja poliittisen paineen alla toimivan julkisen sektorin järjestelmälle (Larsson ym. 2020). Digitaalisiin palveluihin liittyvä näkökulmien moninaisuus korostaakin yhteiskehittämisen merkitystä palveluiden suunnittelulle, kuten Osborne ym. (2020) esittävät. Tutkimuksessa hyödynnetty, tulevaisuuksien tutkimuksen menetelmiin perustuva xDelphi -asiantuntijapaneeli kokosi laajalti julkisten hyvinvointipalvelujen järjestämiseen kytkeytyvät toimija tahot yhteiseen keskusteluun ja arviointiin tulevaisuuden digitaalisten palveluiden tulevaisuudesta ja toivotuista kehityssuunnista.

xDelphi -asiantuntijapaneeli

Vaasan yliopiston tutkijat rakensivat Åbo Akademin suorittamien haastattelujen pohjalta xDelphi -verkosovelluksen avulla toteutetun anonyymin asiantuntijapaneelin. Anonyymin paneelin avulla haluttiin kartoittaa asiantuntijoiden mielipiteitä digitaalisten hyvinvointipalvelujen tulevaisuuden kehityssuunnista Pohjanmaan alueella, sekä kehityksen mahdollisia ajureita ja esteitä.

xDelphissä esitetyt tulevaisuusväitteet muodostuivat seuraavien, Åbo Akademin tutkijoiden haastattelujen perusteella koottujen teemojen ympärille:

- digitaalisten palvelujen koulutus,
- digitaalinen arkkitehtuuri,
- digitaalisten palvelujen kokeilu- ja innovointikulttuuri, sekä
- digitaalisten palvelujen kehittäjäosaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen.

Delfoi-tutkimusmenetelmä

Asiantuntijapaneelin alustana käytettiin xDelphi verkko-ohjelmistoa, jossa asiantuntijat antoivat määrällisen arvionsa digitaalisten hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen liittyviin väitteisiin, perustelivat antamiaan arvioita kommenttikentässä sekä näkivät ja kommentoivat muiden asiantuntijoiden antamia arvioita ja kommentteja.

Yksi menetelmän ominaispiirteistä on vastaajien anonymiteetti, jolla mahdollistetaan asiantuntijoiden välinen keskustelu ilman aseman tai taustaorganisaation mukanaan tuomaa auktoriteettia. Alun perin sota- ja avaruusteknologian käyttöön kehitelty ja tulevaisuuskenttätutkimuksessa taajaan käytetty metodi on vuosikymmenien aikana saavuttanut vakiintuneen aseman eri tieteenaloilla. Yhteiskuntatieteellisessä kontekstissa Delfoi-metodin käytettävyys korostuu aloilla, joiden kehittämistä edesauttaa niiden tulevaisuuteen suuntautuva, asiantuntijalähtöinen tarkastelu. (Kuusi 2002, 205–207; 2013; Linturi 2007; Landeta 2006.)

Menetelmän kehittäjinä tunnetut Linstone ja Turoff (1975, 3) määrittelevät menetelmän laajasti:

"Delfoi-tekniikkaa voidaan luonnehtia ryhmän kommunikaatioprosessin strukturointimenetelmäksi, jonka tarkoituksena on auttaa yksilöiden muodostamaa ryhmää kokonaisuutena käsittelemään mutkikasta ongelmaa."

Delfoi -menetelmän avulla tuodaan eri alojen asiantuntijoita samalle sähköiselle työskentelyalustalle, jossa tutkimus käynnistetään jostain ajankohtaisesta kiistakysymyksestä. Aihe jaetaan väitteisiin, eli teeseihin (statement, thesis), joista vastaaja voi olla vähintään kahta mieltä. Asiantuntijat saatetaan anonymiin keskusteluun, jota leimaa asiantuntijuus aseman tai auktoriteetin sijaan. Iteratiivisuus on delfoi-menetelmän yksi ominaispiirre: kerättyä tietoa palautetaan takaisin asiantuntijoille, jotka ohjataan perustelevaan valintoihin. Edellisen kierroksen muodostaessa pohjan seuraavalle koko tutkimuksen tuloksena on vuoropuhelu, jossa "pyritään kohtaamaan erimielisyydet ilman vastakkainasettelua ja tutkimaan näkökantoja, joita ei itse kannata". (Linturi 2007; Kuusi 2002: 205–207.) Panelistien vastausten ja lisäargumenttien (puolesta ja vastaan) avulla keskustelu haarautuu argumentoinnin kehittyessä. Metodi tuottaa onnistuessaan kannanottoja ja argumentteja useasta näkökulmasta, sekä dialogista oppimista paneelin asiantuntijoiden kesken. (Linturi 2007.) Tässä tutkimuksessa asiantuntijahaastattelut muodostivat paneelin ensimmäisen kierroksen, ja osa haastatelluista kutsuttiin osallistumaan myös xDelphiin.

Linstone ja Turoff (1975) ovat identifioineet ongelmia, joiden ratkaisussa metodin käyttö on osoittautunut tehokkaaksi. Julkiseen päätöksenteon ja hyvinvoinnin kontekstissa näistä huomioitavia ovat erityisesti ongelmat,

- jotka eivät sovi tarkkoihin analyttisiin tekniikoihin, mutta hyötyvät kollektiivisesta, subjektiivisiin arvioihin perustuvista arvioista;
- joilla ei ole "monitoroitua" historiaa eikä riittävää tietoa nykytilasta tai kehityssuunnasta, ja
- joiden lähestyminen edellyttää lukuisten kysymysten ja niihin liittyvien toimintatapojen tutkimista ja arviointia. (Ziglio 1996.)

Suomalainen kehittäjäyhteisö (Hannu Linturi, Osmo Kuusi ja Jari Kaivo-oja) aloitti Delmetodin internet-verkossa toimivan ohjelmiston kehittämisen, ja on siitä myös kansainvälisesti tunnustettu. Ensimmäinen versio (Professional Delfi Scan) otettiin käyttöön vuonna 1998, seuraava, eDelphi -nimeä kantava versio kehitettiin vuonna 2008. (Gordon 2009: 1–2.) Tässä tutkimuksessa käytetty xDelphi on eDelphin seuraava kehitysversio, jonka ensimmäinen versio lanseerataan vuonna 2023. Käsillä oleva tutkimus toimi myös xDelphin testiversiona ja tuotti siten arvokasta tietoa sen käytettävydestä myös metodin kehittäjäyhteisölle.

Tässä tutkimuksessa hyödynnetty asiantuntija-xDelphi toteutettiin 8.–17.2.2023, jonka aikana asiantuntijoilla oli mahdollisuus kirjautua ohjelmistoon, tarkastella muiden asiantuntijoiden arvioita ja perusteluja

sekä osallistua annetuista väitteistä käytävään keskusteluun. Asiantuntijoille annetut, Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisten hyvinvointipalvelujen suunnitteluun, koulutukseen ja toteuttamiseen liittyvät ja vuoteen 2035 sijoittuvat tulevaisuusväitteet muodostuivat Åbo Akademin toteuttamien haastattelujen analyysissä ilmenneiden digitaalisten palvelujen kehittämistarpeiden pohjalta (ks. luku 4). Tulevaisuusväitteiden muodostamisen apuna käytettiin myös työryhmän tutkijoiden subjektiivisia näkemyksiä mm. digitaalisten palvelujen kehittämiseen liittyvästä arkkitehtuurista ja alueellisen yhteistyön tarpeesta.

xDelphi -asiantuntijaneelin jäsenet

Asiantuntijaneelin keräämiseen käytettiin lumipallo-tekniikkaa. Raportin osatutkimusten toteuttajat ehdottivat paneeliin kutsuttavaksi eri alojen asiantuntijoita, joiden tiedettiin omaavan laajempaa käsitystä aiheeseen oman taustaorganisaationsa ja/tai työtehtäviensä kautta. Osa kutsutuista kuuluu Vaasa Welfare Technology Ecosystem -verkostoon¹. Asiantuntijoita kutsuttiin mukaan 39 joista 17 osallistui aktiivisesti eri osioiden arviointiin ja niistä käytyihin keskusteluihin. Osa mukaan kutsutuista oli osallistunut myös Åbo Akademin tutkijoiden toteuttamaan haastatteluun (ks. luku 4). Paneelin rakenteen muodostamisessa pyrittiin mahdollisimman hyvään tasapainoon eri alojen edustajien välillä. Vastauksiin aktivoituneiden osalta tasapaino säilyi lukuun ottamatta kuntien tai kaupunkien hallinnon edustajia, joista aktivoitui vain yksi yhdeksästä mukaan kutsutusta.

Paneelin asiantuntijoille lähetettiin xDelphi -kutsua ennakkoiva kirje 2.2.2023 (Liite 1.), sekä varsinaisen kutsun perilletulon vahvistava viesti xDelphin käynnistyttyä 8.2.2023. Asiantuntijoita muistutettiin paneeliin osallistumisesta ja/tai esitettiin nostoja jo annetuista kommentteista kahteen otteeseen paneelin aikana.

TAULUKKO 2. Paneeliin kutsuttujen osallistujien jakautuminen taustaorganisaatioittain.

ORGANISAATIO - EDUSTUS	KUTSUTTUJEN LKM	AKTIVOITUNEIDEN LKM
Teknologiayritykset	7	4
Oppilaitokset ja tutkimus	8	4
Pohjanmaan hyvinvointialue	6	4
Kaupungit ja kunnat: hallinto	9	1
Järjestöt, Pohjanmaan liitto	9	4
Yhteensä	39	17

1 ks. <https://echalliance.com/ecosystem/vaasa-welfare-technology-ecosystem/>

xDelphi tulokset

Asiantuntijapaneelissa esitettiin neljä (4) vuoteen 2035 sijoittuvaa väitettä, niihin liittyviä esimerkkejä, sekä taustoittavassa haastattelussa esiin nousseita, väitteisiin liittyviä seikkoja. Vastaajia pyydettiin arvioimaan annettujen tulevaisuusväitteiden toteutumisen todennäköisyyttä ja toivottavuutta 7-portaisella Likertin asteikolla (epätodennäköistä–todennäköistä ja ei-toivottavaa–toivottavaa), sekä perustelemaan antamansa numeerisen arvion kommenttikentässä. Kommentit olivat muiden panelistien luettavissa ja kommentoitavissa. Väiteosion jälkeen asiantuntijoilla oli myös käytettävissään muille vastaajille näkymättömissä oleva tila, jossa he voivat kertoa muita aiheeseen liittyviä ajatuksiaan, kommentoida menetelmän käyttöä tai antaa yleistä palautetta tutkimuksesta.

Väitteiden tehtävänä oli herättää aiheeseen liittyvää keskustelua ja ne rakentuivat seuraavaksi esitettyjen alaotsikoiden mukaisesti.



Väite 1: Koulutus 2035

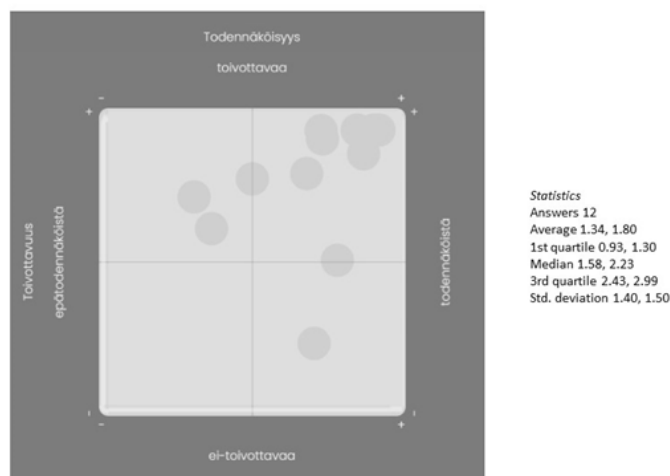
”Vuonna 2035 Pohjanmaan alueen 2. ja 3. asteen oppilaitokset kouluttavat digitaalisten palvelujen asiantuntijoita yhteisessä, valinnaisessa koulutusohjelmassa. Koulutukseen osallistuvat myös sovelluksista vastaavat teknologiarytykset.

Esimerkki: Insinööriopiskelija Ilkka, lähihoitajaopiskelija Lars ja sosionomiopiskelija Soila osallistuvat eri oppilaitosten ja yrityksen yhdessä järjestämälle ”Digi-Sos” -opintojaksolle, jossa käsitellään mm. digitaalisen hätäviestinnän sovellusten käyttöä.

Tausta: Johtajien haastatteluissa nousevat esiin tarpeet eri alojen toimijoiden yhteen saattamiselle ja eri alojen ammattilaisten verkostoitumiselle. Verkostoitumisen avulla toivotaan vaikutettavan myös tulevien ammattilaisten asenteisiin koskien digitaalisia hyvinvointipalveluja.”

Haastatteluiden edustama tavoitetilä palveluiden kehittämisestä edustaa hyvin siirtymää yksilövetoisesta organisaatiojohtamisesta kohti yhteiskehittämiseen tukeutuvasta koko palveluekosysteemin huomioivasta muutoksesta, kuten Osborne ym. (2021) esittävät. Erityisesti digitaalisen palvelukehittämisen kohdalla asioiden monialainen tarkastelun vaatimus nousee esiin digitaalisten järjestelmiin ja ohjelmistoihin sisältyvän monitulkintaisuuden vuoksi. Lember, Brandsen ja Tönurist (2019) muistuttavatkin, miten monipuolinen näkökulmien esiin nostaminen tukee mahdollisten ristiriitojen tunnistamista, eriävien arvojen havaitsemista, kuten myös aiheen arvioimista tasapuolisesti eri ulottuvuuksista. Digitalisaatio teeman kohdalla päätöksenteko vaatiikin sekä kriittisten näkökulmien että digitaalista kehitystä puoltavien näkemysten tasapuolista kuulemista.

Ensimmäiselle väitteelle annetut numeeriset (todennäköisyys – toivottavuus) arviot jakautuivat seuraavasti (kuva 3):



KUVA 3. Asiantuntijoiden numeeristen arvioiden sijoittuminen todennäköisyys – toivottavuus 2D-grafiikalla kuvattuna, väite 1/4.

Asiantuntijaneeli suhtautui varsin yksimielisesti yhteistyöhön tähtäävään koulutuksen kehittämiseen, kuten myös numeerisia arvioita ilmaiseva kuvaaja (kuva 3) osoittaa. Valtaosin vastaajien näkemykset puol-

sivat laajenevan yhteistyön tuottamia hyötyjä ja yhteistekeminen sekä voimavarojen yhdistäminen nähtiin jopa väistämättömänä kehityssuuntana, mahdollisista esteistä huolimatta.

"Verkostoituminen on oppilaitosten eloonjäämisen edellytys, kuten myös resurssien jakaminen, yritys yhteistyön lisääminen, päällekkäisen työn karsiminen ja koordinointi hyödyttä kaikkia."

*"Tulevaisuuden työelämän haasteet ovat komplekseja, tarvitaan laajasti erilaista asiantuntijuutta ja aisan-
tuntijoiden yhteistyötä"*

Keskustelu ja kannanotot keskittyivät pohtimaan yhteistyöllä toteutettavan koulutuksen hyötyjä ja rajoitteita mutta pohdinnat kytkeytyivät myös laajemmin yhteistyön- ja kehittämisen kautta saavutettaviin etuihin. Kommentteista oli tunnistettavissa tiettyä ristiriitaa nykytilanteen ja tahtotilan välillä. Sillä siinä missä yhteistyön nähtiin tuottavan aika- ja kustannussäästöjä, toimirajojen ylittämiseen liittyy silti vielä lukuisia organisatorisia, laillisia, työkuultuuriin, sekä laiteinfrastruktuuriin liittyviä yhteistoimintaa estäviä tekijöitä.

Kehittämisen esteeksi koettiin myös arkityössä vallitseva jatkuva kiire, jolloin voimavarat kuluvat päivittäistyöhön ilman että resursseja jää käytettäväksi eteenpäin katsovaan kehitystyöhön. Tämä siitäkkin huolimatta, että yhteistyöhön panostamisen katsottiin tuottavan hyötyä juuri toiminnan resursseihin. Keskustelussa esiin nostettu kiireen ja rajallisten resurssien nähtiin toisaalta ilmentävän juuri niitä työelämän vaikutuksia, mitkä itsessään ohjaavat toimintaa ja toimijoita hyödyntämään yhteistyön toimintatapoja.

Vastaaajien näkemyksen voi tulkita kannustavan toimirajoja ylittävään yhteistyön kehittämiseen erityisesti koulutuksen kohdalla, jolloin raja-aidat murtuvat tieteenalojen välillä, mikä samalla avaa myös yritys- ja organisaatioyhteistyön ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksia eri sektoreita edustavien toimijoiden välille.

"Ett samarbete med län tröskel krävs både för utveckling och för att trygga kunnig arbetskraft. Samarbete mellan utbildningar och mellan utbildning-verksamhet är viktigt. 1+1=3. Vi kan lyckas skapa bättre resultat genom att jobba tillsammans."

Kiireen ja resurssivajeen huomioiva kehittäminen tulee toisaalta kyetä järjestämään tarkan suunnitelmallisesti ja vaiheittain, jolloin yhteistoimintaan ohjaavan työmarkkinakehityksen saavuttaminen pystytään toteuttamaan hallitusti nykyresurssit huomioiden. Lisäksi suuntaus digitalisoituvaan palvelutarjontaan nousi esille osittain jopa itsestäänselvytenä, jolloin myös koulutuksen tulee kyetä huomioimaan kehityksen mukanaan tuomat tarpeet.

"Toivon että vuonna 2035 ei tarvitse enää erikseen puhua tai suunnata koulutusta digitaalisiin palveluihin vaan ne ovat luonnollinen osa arkeamme."

"Ehdottoman toivottavaa ja toivottavasti myös todennäköistä. Digiosaajia tarvitaan."

Väite 2: Arkkitehtuuri 2035

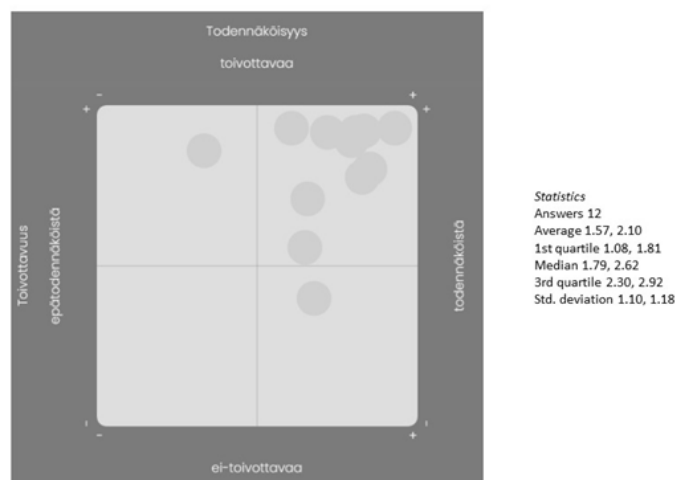
"Vuonna 2035 Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen arkkitehtuuria suunnitellaan ja seurataan alueellisessa digikonsortiossa.

Esimerkki: pikkulapsiperheiden digitaalisten palvelujen suunnitteluryhmä muodostuu mm. perhetyön ammattilaisista, teknologiayrittäjistä, yliopistojen tutkijoista, hoitotyön opettajista, MLL:n ja Migrin asiantuntijoista.

Tausta: Hyvinvointialue on uusi kokonaisuus, jonka puitteissa tulisi määritellä digitaalisten hyvinvointipalvelujen uudet yhteiset tavoitteet, saavuttaa yhteinen kokonaiskuvan ymmärrys ja hahmottaa tavoitteiden saavuttamisen vaatimukset kaikille alueen toimijoille."

Johdon näkemys palveluarkkitehtuuria kohtaan resonoi hyvin organisaatiotoimintaan ja palveluiden järjestämiseen liittyvän toiminnan ekosysteemiajattelun kanssa (Adner 2017; Bolton ym. 2018; Jacobides ym. 2018). Luonnontieteistä lainattu ekosysteemin käsite johdattaa huomioimaan toiminnan kokonaisuuteen liittyvät osapuolet toimijoiden välisen keskinäisen vuorovaikutuksen kautta. Kuten Adner (2017) toteaa, keskinäiseen vuorovaikutukseen perustuva ekosysteemiajattelu sisällyttää ekosysteemin jäsenten osaaamisen, eriävät näkemykset, mielipiteet ja toimintatavat yhdeksi yhtenäiseen tavoitteeseen pyrkiväksi kokonaisuudeksi. Ekosysteemiajattelun mukaisesti esimerkiksi palveluketjuun sisältyvät toimijat tuovat harkittavaan kokonaisuuteen sekä oman toimintatapsansa mutta myös omaa toimintaa ohjaavat tavoitteet, arvot, toimintatavat ja rakenteet. Digitaalisten hyvinvointipalveluiden kohdalla toimintaan integroitu digitalisaation ulottuvuus lisääkin palveluekosysteemin käsitteeseen oman tarkastelunäkökulmansa (Immonen ym. 2016).

Toiselle väitteelle annetut numeeriset (todennäköisyys – toivottavuus) arviot jakautuivat seuraavasti (kuva 4):



KUVA 4. Asiantuntijoiden numeeristen arvioiden sijoittuminen todennäköisyys – toivottavuus 2D-grafiikalla kuvattuna, väite 2/4.

Toiminnan yhteinen arkkitehtuuri vastaanotettiin panelistien keskuudessa hyvin vastaan ja kehityskulun tunnistettiin nivoutuvan yhteen Koulutus-kohdassa tunnistettujen yhteistyön hyötyjen kanssa. Yhteistyön tunnistettiin tuottavan vaadittavaa kokonaisvaltaista näkemystä esimerkiksi organisaatiotoiminnan

tai palveluprosessien hallintaan liittyvissä kysymyksissä, jolloin saavutettavina hyötyinä näyttäytyivät mm. toiminnan päällekkäisyyksien purkaminen ja yleisesti parempi tuottavuus. Digitalisaatio toimii ns. instrumenttina sekä osapuolten välisen yhteistyön muodostamisessa että apuvälineenä toiminnanprosessien, vuorovaikutuksen ja tiedonhallinnan järjestämisessä.

"Viktigt! Samskapande och samarbete skulle vara viktigt för bästa resultat och för att kunna undvika dubbelt arbete. ... Det kan vara svårt att få olika organisationers program att integreras/interagera. Men därför är det givetvis viktigt med en helhetsarkitektur där man åtminstone kan försöka hitta kopplingar mellan system och speciellt inför framtida anskaffningar/utveckling."

Vastaajien keskuudessa tunnustetaan kuitenkin useita raja-aitoja, joiden yhteensovittamista sujuva yhteistoiminta edellyttää. Osa tunnustetuista rajoitteista on systeemilähtöisiä organisaatorakenteissa sijaitsevia, joko tietoteknisiä, toimintatapoihin ja kulttuuriin liittyviä tai tulostavoitteisiin kytkeytyviä haasteita. Laajasta yhteistoiminnan kannatuksesta huolimatta vastaajat tunnustivat lukemattomia haasteita, joita toiminnan yhteensovittaminen nostaa esiin. Muutoksen kohdalla yhteensovivuus on tunnustettavissa haasteita ja edellytyksiä määrittäväksi yhteiseksi nimittäjäksi, jota voidaan tarkastella niin laite- ja organisaatioinfrastruktuurin näkökulmista, mutta myös yhteisen vision ja tavoitteiden näkökulmasta. Rakenteellisten tekijöiden lisäksi myös toimintatavat, -prosessit ja organisaatiokulttuurit tulee saada ohjattua yhteiseen tekemisen tavoitteeseen. Digitalisoituvien palveluiden konkreettisenä hidasteena nimettiin myös puutteet käytössä olevassa laiteinfrastruktuurissa, mikä heijastaa vaatimusta resursoinnin lisäämisestä niin laitehankintoihin kuin myös henkilöstön osaamisen tukemiseen.

"Vanhat byrokraattiset rakenteet tulisi esteinä aidosti purkaa. Alusta, jolla palveluita tarjotaan, tulisi olla esteetön ja saavutettava. Kullakin toimijalla on aina omat intressinsä ja yhteisellä tavoitteen määrittelyllä on paremmat mahdollisuudet saavuttaa joustavat ja asiakaslähtöiset digitaaliset hyvinvointipalvelut. Taloustekijät voivat toimia ajurina tai esteenä."

Yhteistoiminnan tunnustetaan edellyttävän laajaa ylätasoa muutostyötä, minkä kautta erillisten toimijoiden tulostavoitteet tulee saada kohtaamaan. Konkreettinen tulosvelvollisuus kuitenkin ensi sijassa ohjaa organisaatioiden tavoitteita ja toimintaa. Toisena muutoksen ulottuvuutena toimintaprosessit vaativat yhteen sovittamista, samalla huomioiden mahdolliset organisaatiokulttuurissa vallitsevat epäilyt. Muutoksen alkuvaiheesta lähtien huomioitu toimijoiden yhteinen osallistaminen kehitystyöhön, nimettiin vastaajien keskuudessa mahdollisuudeksi tuottaa positiivista ilmapiiriä laajenevaa yhteistoimintaa kohtaan.

Väite 3: ViHy 2035

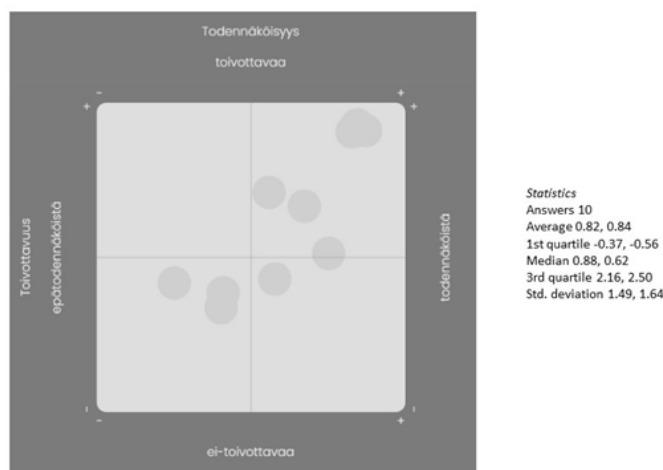
"Vuonna 2035 Pohjanmaan hv-alueella toimii täysin virtuaalinen hyvinvointikeskus, joka toimii myös digikonsortion kokeilu ympäristönä.

Esimerkki: "ViHy"-ympäristössä voit halutessasi toimia omana itsenäsi tai anonyymisti, avattarena, erilaisissa tukiryhmissä. Jos annat suostumuksesi, reaaliaikaista hyvinvointiasi voidaan seurata erilaisten digitaalisten sovellusten kautta.

Tausta: Kehittämisen tarpeiden määrittely edellyttää digitaalisten palvelujen käyttäjien näkemysten ja kokemusten seuranta. Kokeilukulttuuri ja innovointi hyvinvointipalvelujen kontekstissa on jäänyt jälkeen muusta teknologiakehityksestä."

Virtuaalisen hyvinvointikeskuksen ajatus mahdollistaa käyttäjän subjektiivisten toiveiden ja tarpeiden huomioimisen, mikä samalla sisällyttää digitalisaatioon sisältyvän tiedon hyödynnettävyyden, läpitunkevuuden ja muokattavuuden olemuksen esimerkkiväitteeseen. Castellsin (2010) verkostoyhteiskunnan olemukseen sisältyvä kuvaus teknologian luonteesta ja olemuksesta kuuluu väitettä taustoittavan johdon näkemyksen taustalla. Idean taustalta voi tunnistaa vision teknologian joustavasta hyödyntämisestä esiin nousevien yhteiskunnallisten tarpeiden ja käsillä olevaan muutokseen hallintaan. Samalla kun tekijät myös mahdollistavat joustavan kokeilukulttuurin muodostamisen ja käyttäjälähtöisen toiminnan ja palveluiden organisoimisen, kuten esimerkiksi Ritter ym. (2014) avaavat suunnittelun mahdollisuuksia digitaalisten palveluiden keskuudessa.

Kolmannelle väitteelle annetut numeeriset (todennäköisyys – toivottavuus) arviot jakautuivat seuraavasti (kuva 5):



KUVA 5. Asiantuntijoiden numeeristen arvioiden sijoittuminen todennäköisyys – toivottavuus 2D-grafiikalla kuvattuna, väite 3/4.

Idea virtuaalisesta hyvinvointikeskuksesta tuottaa hajontaa ehdotuksen toivottavuudesta ja erityisesti todennäköisyydestä. Ensi sijassa näkemykset nojautuvat vahvasti epäilyyn käytössä olevan digitaalisen lai-

teinfrastruktuurin riittävydestä, samalla tavalla kuin tekijä tunnistettiin haasteeksi yhteistoimintaan tähtävässä kehittämisessä.

Hyvinvointialueella käytössä oleva tietoteknologia ei vastaajien näkemyksestä mahdollista virtuaalisen hyvinvointikeskuksen aikaansaamista ja ylläpitoa, edes vuonna 2035. Esitys edellyttää sen mittakaavan 'digiloikkaa', että epäily idean toteutettavuudesta otetaan skeptisesti vastaan. Aiheen kohdalla muistutettiin myös, miten tietojärjestelmiin panostaessa tulee huomioida kansallisen tason kehitystavoitteet, että mahdollistetaan alueiden yli ulottuva tietojärjestelmien ja siten toiminnan yhteensopivuus.

"2035 känns för tidigt med tanke på hur lite teknologi som för tillfället finns inom HVA och vilka digitala tjänster som erbjuds. Vad skulle eventuella fördelar/vinster med liknande central vara? Är det värt det?"

"I slutändan är det väl slöseri på resurser att skapa och optimera system som är specifika bara för en region. Man borde bygga någonting som används likadant i hela Finland, eller varför inte flera länder."

Näkemykset sisälsivät paljon sekä puolesta että vastaan argumentointia, minkä taustalla vaikuttivat ihmisten osin erilaiset näkemykset digitalisaatiota sekä palveluiden sisältämää vuorovaikutusta kohtaan. Virtuaalinen palvelutarjonta nähtiin osana tulevaisuutta, johon jotkin palveluiden osa-alueet tai toimijat tulevat mahdollisesti siirtymään. Osan toimijoista ja asiakaskunnasta koettiin olevan halukas ja valmis hyödyntämään digitaalisen kehityksen tuottamia palveluratkaisuja hyvinkin pidäkkeettä, niiden sisältämän vaihtavuuden ja kustannustehokkuuden vuoksi. Hyvinvointipalvelujen sisältämien palvelutarpeiden muistutettiin kuitenkin usein myös vaativan sosiaalista kohtaamista, jonka tuottaminen virtuaalisesti nähtiin hyvin haastavaksi. Kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen tarve ja kysyntä nähtiin yhtenä merkittävimpänä rajoitteena virtuaalisuuteen suuntaavalle palveluiden kehityskululle.

"Jotkut ihmiset eivät todellakaan halua, että hyvinvointia seurataan digitaalisilla laitteilla. Toiset ihmiset ovat taas innoissaan ja kiinnostuneita tästä. Yksilöitä on monia."

"Sote-palveluiden pitäisi pysyä mukana muun yhteiskunnan digikehityksessä. Monet meistä ovat tottuneet asioimaan asiakaslähtöisesti eikä siten, että on muutettava omaa elämää"

"Hyvin toivottavana! ja ehdottoman tarpeellisena! Erilaisten itsearvointien ja omahoitojen tarve (sekä ihmisten kiinnostus niiden käyttämiseen) kasvaa koko ajan. Ihmisten on otettava enenevässä määrin vastuuta itsestään, terveydestään ja hyvinvoinnistaan, sillä sote-resurssit ovat rajalliset nyt ja tulevaisuudessa vielä enemmän."

Loppujen lopuksi, näkemys niistä elementeistä, joita hyvinvointipalvelujen tulee vuorovaikutuksessaan sisältää, sekä suhtautuminen jatkuvasti kehittyvää digitalisaatiota kohtaan määrittävät hyvin pitkälti valmiuden digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Digitaalisten palveluiden, kuten virtuaalisen hyvinvointikeskuksen kohdalla esille nouseva palveluihin sisältyvä vuorovaikutus ja tietoturvakysymykset perustuvat pitkälti ihmisten subjektiiviseen näkemykseen, jolloin katsantokannasta riippuen digitalisaation voidaan kokea edustavan joko hyvää tai huonoa kehityssuuntaa. Vuorovaikutustilanne voidaan kokea paremmaksi, kun ei tarvitse altistua fyysisesti muille ihmisille ja tietoverkkoja pitkin kulkeva informaatio voidaan kokea turvallisemmaksi kuin kirjeenä osastolta toiselle kulkeva. Mutta näkemys voi olla myös päinvastainen.

Väite 4: Osaaminen 2035

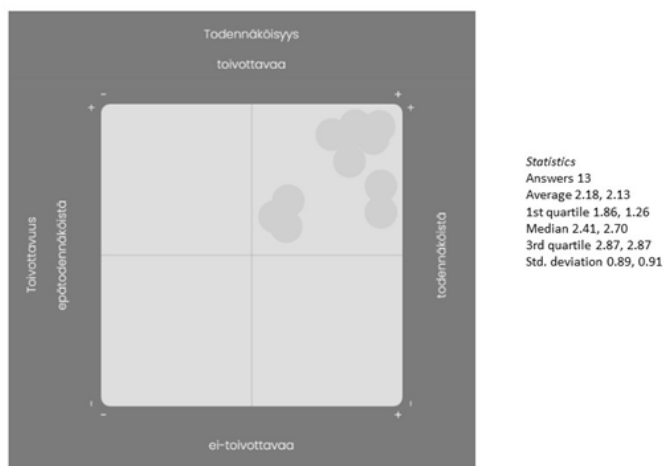
"Vuonna 2035 hyvinvointialueella toimivilla ammattilaisilla on mahdollisuus suorittaa työnantajan tarjoamia, erityyppisiä digitaalisia osaamismerkkejä.

Esimerkki: Kätilö Kaija on kiinnostunut varhaisen vuorovaikutuksen tukemisesta ja suorittaa digitaalisten palvelujen kehittämisen osaamismerkkin. Kaijan tähtäimessä on liittyminen ViHyssä toimivaan, vauvaperheiden tuen kehittäjäyhteisöön.

Tausta: Digitaalisten palvelujen kehittämiselle on ensiarvoista tunnistaa ja tunnustaa ne ammattilaiset, jotka omaavat kiinnostusta digitaalisten palvelujen kehittämiselle."

Nykyajassa organisaatiotoimintaan kohdistuvat muutokset muodostuvat monista tekijöistä, kuten digitalisoituvasta toimintaympäristöstä, muuttuvasta palvelutarpeesta ja toisaalta laajasta rakenneuudistuksesta, kuten hyvinvointialueiden järjestämisen kohdalla voidaan todeta. Digitaalisten hyvinvointipalveluiden toimintaympäristö on siten monien muutosta tuottavien jännitteiden keskiössä, jolloin sekä organisaatiossa vallitseva osaaminen että myös henkilöstön henkilökohtaiset osaamisvalmiudet ovat toiminnan menestyksen ja jatkuvuuden kannalta erityisen tärkeitä. Cullen ja muut (2014) nimeävätkin organisaatiossa tarjottavan tuen, kuten osaamisen tukemisen varmistavan epävarmuudesta aiheutuvien tekijöiden hallintaa ja täten parempaa työtyytyväisyyttä ja tehokkuutta henkilöstön keskuudessa.

Viimeiselle väitteelle annetut numeeriset (todennäköisyys – toivottavuus) arviot jakautuivat seuraavasti (kuva 6):



KUVA 6. Asiantuntijoiden numeeristen arvioiden sijoittuminen todennäköisyys – toivottavuus 2D-grafikalla kuvattuna, väite 4/4.

Digitaalisen palvelukehittämisen kohdalla esiin nousevat näkemykset, ennakkoluulot, sekä käytettävyyteen, että hyödyntämiseen kytkeytyvät tekijät liittyvät vahvasti henkilön digitaalisiin valmiuksiin. Vastajien todennäköisyys ja toivottavuus -asteikolla mitattu kannatus osaamisen tukemiseksi edustaa siten hyvin toivottavaa kehityssuuntaa. Kyselyn aiemmat kohdat nostivat myös digitaaliset valmiudet ja osaamisen yhdeksi palvelukehittämisen kulmakiveksi. Kyseessä olevan väittämän kohdalla tavoitteena on osaamisen kehittämisen tukeminen, jonka taustalla digitalisaatio esiintyy mahdollistavana tekijänä. Tämän lisäksi myös

digitalisaatio itsessään edellyttää käyttäjiltään uutta osaamista, jonka hallitseminen ei aikaisemmin ollut työn tekemisen ehtona.

"Med tanke på hur mycket av vårdarens tid som går åt till ICT borde detta redan finnas tillgängligt. Man borde erbjudas mera information, inte endast om programmet och användningen utan även om t.ex. datasäkerheten, informationsledning osv. vilket ger en djupare förståelse. Att intresserad personal ges möjlighet till utveckling leder till bibehållen eller ökad motivation och kan motverka personallbrist."

"Mindre mjukvarupaket borde vara så enkla att använda att ingen skolning krävs och jag antar att de flesta år 2035 är beredda att flitigt dra nytta av mjukvara på ett effektivt sätt, men inte alla."

Oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen motivoiminen erilaisin kannustimin saa yleisesti kannatusta vastaajien keskuudessa. Työolojen nopea kehitys ja erilaiset uudistuvat menetelmät edellyttävät yhä enemmän osaamista ja työn ohessa opiskelua henkilöstöltä, jolloin joustavat menetelmät henkilöstön osaamisen tukemiseksi koetaan hyvin merkittäväksi osa-alueeksi työn hallintaa ja motivaatiota ajatellen. Samalla osaa-
miskannustimia ja erilaisia koulutusvaihtoehtoja tunnustetaan olevan käytössä jo paljolti, mikä toisaalta aiheuttaa toisaalta myös jossain määrin epäselvyyttä koulutusten laadusta ja tasosta.

"Jos digitaalisia palveluita lisätään, tulee varata resursseja opiskella ja omaksua niitä. Millaisia ovat tulevaisuuden työnkuvat tässä suhteessa - se määrittää ydinosaamisen."

"Nyt kuka vain voi tehdä mitä vain osaamismerkkejä ja vaarana on melkoinen viidakko. Osaamismerkkit voivat toimia henkilökunnan osaamisstrategian työkaluna. Tulevaisuudessa todennus osaamisesta voi olla muutakin."

Teknologian nopea kehitys ja asema työmarkkinoilla sekä jatkuvasti digitalisoituvat työmenetelmät ja -tehtävät edustavat niin mittavaa kehitysaskelta hyvinvointipalvelujen keskuudessa, että digitalisaation hallitseminen ja siihen tukeminen nousevatkin keskusteluissa hyvin näkyvään osaan. Osaamisen tukemisen tavoitteeksi on kuitenkin nimettävissä joustava koulutuksen tarjoaminen, mikä mahdollistaa organisaatio-
toiminnan responsiivisen kehittämisen, sekä motivoituneen ja osaavan henkilöstön.

4. SUOSITUKSET. REKOMMENDATIONER

1

Hyvinvointihaasteiden kompleksisuus ja digitaalisten kompetenssien vaihtelevuus rajoittavat digitaalisten palvelujen käyttöä kaikissa hyvinvointipalveluissa. Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaaminen on toiminnan ytimessä, eikä kaiken toiminnan ole tarpeen olla sähköistä. Digitaalisia palveluja käytetään yksilöllisiin tarpeisiin perustuen, jotka vaihtelevat myös eri toimintamuotojen välillä.

Komplexiteten inom välfärdsservicen och variationen i digital kompetens begränsar användningen av digitala tjänster i alla verksamheter. Mötet mellan professionell och klient är väsentligt och all verksamhet bör inte vara digital. Digitala tjänster ska användas utgående ifrån de individuella behoven, vilket varierar mellan olika verksamhetsformer.

2

Organisaation johdolle, henkilöstölle ja asiakkaille tulee tarjota tasavertainen pääsy tavoiteltaviin digitaalisiin palveluihin, koska digitaaliset välineet lisäävät hyvinvointipalvelujen saatavuutta. Aluksi tarvitaan käyttäjäystävällisiä viestintäkanavia. Kyse voi olla esimerkiksi chatista, sähköisistä ajanvarauksista ja erilaisissa muodoissa toimivista sähköisistä hakemuksista.

Ledare, personal och klienter i organisationen erbjuds jämlik tillgång till ändamålsenliga digitala tjänster, eftersom digitala verktyg ökar tillgängligheten till välfärdstjänster. Inledningsvis behövs användarvänliga kommunikations-kanaler. Det kan exempelvis handla om chat, elektroniska tidsbokningar och elektroniska ansökningar som fungerar i olika format.

3

Henkilökunta ja asiakkaat tulee osallistaa digitaalisten palvelujen kehittämiseen. Palvelut kehittyvät käyttäjien tarpeiden mukaan ja niitä testataan käytännön toiminnassa, mikä myös motivoi palvelujen käyttämiseen. Uusien palvelujen käyttöönotto hyötyy yhteisestä testausympäristöstä, johon kuuluu eri toimijoita, kuten asiakkaita ja yrityksiä.

Personal och klienter tas med i utvecklingen av digitala tjänster. Tjänsterna utvecklas utgående från användarnas behov och är testade i verksamheten vilket ökar användarnas motivation att använda dem. Implementering av nya tjänster gynnas av en gemensam testmiljö, som inkluderar olika aktörer inklusive klienter och företag.

4

Digitalisaatio nähdään osana päivittäistä toimintaa. Käynnissä oleva organisaatiomuutos tarjoaa mahdollisuuden kehittää yhtenäisiä ja kattavia digitaalipalveluja yhteisellä alustalla.

Digitalisering ses som en del av den dagliga verksamheten. Den pågående organisationsförändringen utgör en möjlighet till utveckling av enhetliga och heltäckande digitala tjänster på en gemensam plattform.

5

Kokonaiskuvan muodostaminen käynnissä olevaan digitalisaatiotoimintaan ja yhteisten sääntöjen ja menettelyjen kehittämiseen esimerkiksi digitaalisten palvelujen hankinnoissa edistää organisaatio-koordinaatioita

En översikt över pågående verksamhet inom digitalisering och utvecklandet av gemensamma regler och rutiner, kring exempelvis upphandling av digitala tjänster, gynnar samordningen i organisationen.

6

Yhteinen digitaalisia palveluja ja tietosuojaa koskeva täydennyskoulutus lisää organisaation digitaalista osaamista ja mahdollistaa uuden organisaation osaamiserojen tasaamiseen. Tämä parantaa myös asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Gemensam fortbildning kring digitala tjänster och datasekretess höjer digitala kompetensen inom organisationen, och kan utjämna kompetensskillnader i en ny organisation. Detta även för att öka klient- och patientsäkerheten.

7

Digitalisaatio sisällytetään kattavammin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiryhmien peruskoulutukseen ja koulutukseen siten, että vastavalmistuneiden osaamisesta on hyötyä digitaalisten palvelujen käyttöönoton tukemisessa. Uudet ammattiryhmät nähdään mahdollisuutena vastata digitaalisen tuen tarpeisiin.

Digitalisering inkluderas mer heltäckande i grundutbildningen och utbildningen till yrkesgrupper inom social- och hälsovården, så att nyexaminerades kunskap kan tas till nytta för att stöda ibruktandet av digitala tjänster. Nya yrkesgrupper ses som en möjlighet för att möta behoven av digitalt stöd.

8

Moniammatillinen yhteistyö, yhteiskehittäminen, osallisuus ja osallistaminen ovat toimintatapoja, joiden kautta digitaalisten palvelujen tulevaisuuden tavoitteet tulee määritellä.

Multiprofessionellt samarbete, gemensam utveckling och delaktighet är metoder genom vilka målen för de digitala tjänsternas framtid ska fastställas.

9

Yhteistyöhön panostaminen on erityisen merkityksellistä tulevien ammattilaisten koulutuksen suunnittelussa, jotta opiskelijoiden osaaminen (tieteenalasta riippumatta) saadaan vastaamaan jatkuvassa muutoksessa olevan työelämän tarpeisiin. Tiivis tieteenalojen välinen vuorovaikutus ja opintojen työelämäyhteys ovat kriittisiä tekijöitä, jotka mahdollistavat myös parhaan oppimisen.

Att investera i samarbete är av särskild betydelse vid planeringen av utbildningen för blivande professionella för att göra det möjligt för studerandena (oavsett vetenskapsområde) att bemöta behoven i arbetslivet under ständig förändring. Det nära samspelet mellan vetenskapsgrenarna och studielivet är kritiska faktorer som också gör det möjligt att lära sig bäst.

10

Yhteistyössä tehtävä digitaalisten palvelujen arkkitehtuuri on osa tulevaisuuden työelämän taitoja. Tämän saavuttamiseksi on tunnistettava, kyseenalaistettava ja purettava yhteisen toiminnan rajoitteita ja systemaattisesti yhteensovittettava eri aloja yhdistäviä toimintaprosesseja.

Arkitekturen för digitala tjänster, som görs i samarbete, är en del av morgondagens färdigheter i arbetslivet. För att uppnå detta måste man identifiera, ifrågasätta och avveckla begränsningarna i den gemensamma verksamheten och systematiskt samordna de verksamheter som förenar de olika sektorerna.

LÄHTEET. KÄLLOR

- Aarons, G., Horowitz, J., Dlugosz, L., Ehrhart, M. 'The Role of Organizational Processes in Dissemination and Implementation Research', i Ross C. Brownson, Graham A. Colditz, & Enola K. Proctor (eds), *Dissemination and Implementation Research in Health* (2012), <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199751877.003.0007>
- Adner, R (2017). Ecosystem as structure: An actionable construct for strategy. *Journal of Management* 43: 1, 39–58. <https://doi.org/10.1177/0149206316678451>
- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N., Normia-Ahlsten, L. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa: Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanosta ja palveluiden järjestämisestä. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 39/2019*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-797-8>
- Backman, A. 2022. Förebyggande barnskydd. En översikt av ansvarsområden och aktörer. Serie: R, Rapporter 10/2022. https://www.novia.fi/assets/Publikationer/Serie-R-Rapporter/forebyggandebarnskydd_SLUTLIG.pdf
- Bolton, R. N., McColl-Kennedy, J. R., Chaung, L., Gallan, A., Orsingher, C. Witell. L. & Zaki, M (2018). Customer experience challenges. Bringing together digital, physical and social realms. *Journal of Service Management* 29: 5, 776–808. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0113>
- Castells, M (2010). *The rise of the network society*. 2nd ed. United Kingdom: Wiley-Blackwell, A John Wiley & Sons Publishing Ltd.
- Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, C. & Gue, K. R. (2014). Employees' adaptability and perception of change-related uncertainty: Implications for perceived organizational support, job satisfaction, and performance. *Journal of Business and Psychology*, 29, 269–280. <https://doi.org/10.1007/s10869-013-9312-y>
- Elo, S., Tohmola, A., Kajula, O., Kääriäinen, M. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 2022, 34 (4) 215-225.
- Forskningsetiska delegationen. (2019). *Etiska principer för humanforskning och etikprövning inom humanvetenskaperna i Finland*. Forskningsetiska Delegationen. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Etikprovning_inom_humanvetenskaperna_2020.pdf
- Susanne Frennert & Katarina Baudin (2019): *The concept of welfare technology in Swedish municipal eldercare*. Disability and Rehabilitation. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1661035>
- Gordon, T. J. (2009). The real-time Delphi method. *Futures Research Methodology Version 3*: 19, 1–19.
- Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. 2017. *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. 3. reviderade upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2004. *Tutki ja kirjoita*. 10. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.
- Hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010. <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Immonen, A., Ovaska, e., Kalaoja, J. & Pakkala, D (2016). A service requirements engineering method for a digital service ecosystem. *SOCA* 10: 151–172. <https://doi.org/10.1007/s11761-015-0175-0>
- Jacobides, M. G., Cennamo, C. ja Gawer, A. (2018). Towards a theory of ecosystems. *Strategic Management Journal*, 39, 2255–2276. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3218233>
- Jihyun K. & Hayeon S. (2020): *Technology and health : promoting attitude and behavior change*. 978-0-12-816958-2
- Kuusi, Osmo (2002). *Delfoi –menetelmä*. Teoksessa: *Tulevaisuudentutkimus: Perusteet ja sovellukset*, 204–225. Toim. Matti Kamppinen, Osmo Kuusi & Sari Söderlund. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lag om småbarnspedagogik 540/2018. <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20180540>
- Landeta, J. (2006). Current validity of the Delphi method in social sciences. *Technological forecasting and social change*, 73(5), 467-482.

- Larsson, A., Elf, O., Gross, C. & Elf, J. (2020). Welfare services in an era of digital disruption: How digitalization reshapes the health care market. Teoksessa: Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond. Larsson ja Teigland (toim.), 33–57, Lontoo/ New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429319297-3>
- Lember, V., Brandsen, T. & Tönurist, P (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. *Public Management Review* 21: 11, 1665–1686. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619807>
- Linstone, Harold A. & Murray Turoff (1975). *Delphi Method: Techniques and Applications*. Boston: Addison-Wesley Publishing.
- Linturi, Hannu (2007). Delfoin metamorfooseja. *Futura* 26:1.
- Lundman, B. & Hällgren Graneheim. U. 2017. Kvalitativ innehållsanalys. Teoksessa: Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. 2017. *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. 3. reviderade upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Osborne, S., Nasi, G. & Powell, M (2021). Beyond co-production. Value creation and public services. *Public Administration* 99: 641–657. <https://doi.org/10.1111/padm.12718>
- Ritter, F. E., Baxter, G. D. & Churchill, E. F (2014). *Foundations for Designing User-Centered Systems. What System Designers Need to Know about People*. London: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4471-5134-0>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Utbildningsstyrelsen, småbarnspedagogik, 2023. <https://www.oph.fi/sv/utbildning-och-examina/smabarnspedagogik>
- Varhaiskasvatuslaki 540/2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2022_1.pdf
- Vasa stad, småbarnspedagogik, planer och dokument inom småbarnspedagogiken och förskolan. <https://vaasa.fi/sv/bo-och-lev/smabarnspedagogik-och-skolor/smabarnspedagogik/information-om-smabarnspedagogiken/plannerna-for-smabarnspedagogik-och-utvardering-av-verksamheten/>
- Ziglio, Erio (1996). The Delphi Method and its Contribution to Decision-Making. In: *Gazing into the Oracle: The Delphi Method and its Application to Social Policy and Public Health*. Eds. Michael Adler & Erio Ziglio. London etc.: Jessica Kingsley Publishers.
- Österbottens välfärdsområde, barnrådgivning. <https://osterbottensvalfard.fi/palvelumme/halsa-och-medicinskatjanster/halsovardstjanster-for-barn-unga-och-familjer/barnradgivning/>

LIITE. BILAGA

Liite 1. Kutsu asiantuntijapaneeliin (Vaasan yliopisto)

Kutsu virtuaaliseen asiantuntijatyöpajaan: ennakoilmoitus

Arvoisa vastaanottaja,

Sinut on valittu asiantuntijaksi verkkopohjaiseen xDelphi -työpajaan, joka käynnistyy 8.2.2023.

xDelphissä *Digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehitys Pohjanmaalla* tarkastellaan anonyymisti hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen kehittämistä, siihen liittyvää ekologiaa ja erilaisia kehityksen ajureita ja haasteita.

Asiantuntijapaneelissa on edustettuna mm. alueella toimivia teknologiayrityksiä, hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen kehittäjiä, oppilaitoksia, sekä kansalais- tai potilasjärjestöjen edustajia. Kansallisen ohjauksen näkökulmaa edustavat mm. ministeriöiden, ammattiliittojen ja korkeakouluverkoston edustajat.

Asiantuntijoiden valinnassa on pyritty tasapainoon eri alojen edustajien välillä. Tämän vuoksi *Sinun näkökulmasi tuominen asiantuntijapaneeliin on tutkimustulosten kannalta ratkaisevaa*.

Saat henkilökohtaisen osallistumislinkin sähköpostitse 8.2.2023 osoitteesta devops@mindhive.fi. Lähetämme tämän yhteydessä myös muistutus- ja ohjeistusviestin uwasa-osoitteesta.

xDelphi on avoinna 8.-14.2.2023, jonka aikana voit käydä

- antamassa omat arviosi ja perustelusi neljään (4) tulevaisuusväitteeseen, ja
- keskustella aiheesta eri aloja edustavien asiantuntijoiden kanssa anonyymisti.

Voit palata keskusteluun, muuttaa omaa arvioitasi, kyseenalaistaa, keskustella ja nostaa esiin uusia seikkoja koko viikon ajan rekisteröidyttäsi xDelphiin.

Tulokset kootaan ja esitellään Vaasan yliopiston, Åbo Akademin, Novian ja VAMKin yhteisen *Improved access to welfare services by digital solutions*-tutkimushankkeen loppuraportissa, joka julkaistaan keväällä 2023. Hankkeen rahoittajana toimii Vaasan kaupunki. Linkki loppuraporttiin lähetetään kaikille xDelphiin osallistuneille.

Tarjoamme teknistä tukea (24/7) xDelphin aikana ja vastaamme mielellämme mahdollisiin kysymyksiin!

Ystävällisin terveisin,

Hanna-Kaisa Pernaa

hpernaa@uwasa.fi

p. xxx xxx xxxx

Tomi Niemi

tomi.niemi@uwasa.fi