

# **Hyvinvointialueille tarjottavien sosiaalihuol- lon digitaalisten palveluiden kehittäminen**

## **Saatavuuden ja saavutettavuuden varmistaminen**

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Joensuu, Nea	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2024
	Sivumäärä 40	
Työn nimi <b>Hyvinvointialueille tarjottavien sosiaalihuollon digitaalisten palveluiden kehittäminen</b> Saatavuuden ja saavutettavuuden varmistaminen		
Tutkinto Sosionomi YAMK, Sosiaali- ja terveystieteiden digiasiantuntija		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio 2M-IT Oy		
Tiivistelmä <p>Palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen on yksi sote-uudistuksen kärkitavoitteista. Tutkimukset osoittavat, että niiden on koettu heikentyneen. Lain mukaan jokaisella tulee olla yhtäläinen mahdollisuus käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja ja sen toteutuminen vaatii niiden jatkuvaa kehittämistä. Tähän yhtenä ratkaisuna on digitalisaatio.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisia palveluita yhteistyöorganisaation tulisi tarjota hyvinvointialueille, jotta he pystyvät tarjoamaan hyvinvointialueen asukkaille mahdollisimman laadukkaita palveluita, joiden avulla palveluiden saatavuus ja saavutettavuus paranevat. Tavoitteena oli sosiaalihuoltoon tarjottavien digipalveluiden laadun parantaminen. Opinnäytetyö toteutettiin soveltavana laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineistona käytettiin hyvinvointialueiden palvelustrategioita. Tutkimuksen tulosten perusteella hyvinvointialueet aikovat tuottaa palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi asiointia helpottavia, tukevia ja nopeuttavia digipalveluja, asiakkuutta tukevia digipalveluja sekä helppokäyttöisiä digipalveluja. Yhteistyöorganisaation tulisi jatkossa tuottaa enemmän asiantuntijuuteen perustuvia palveluita, joiden avulla tuetaan hyvinvointialueiden digikehitystä.</p> <p>Riskinä palveluiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle tulevaisuudessa on väestön ikääntyminen sekä henkilöstöresurssin puute. Jatkossa olisi hyvä tutkia millaisilla digi-ratkaisuilla sosiaalihuollon resurssien tehokasta käyttöä voidaan tukea.</p>		
Asiasanat saatavuus, saavutettavuus, digitalisaatio, digitaaliset palvelut, sosiaalihuolto		

## Abstract

Author(s) Joensuu, Nea	Type of Publication Master's Thesis	Published 2024
	Number of Pages 40	
Title of Publication <b>The Development of social care digital services offered to wellbeing services counties.</b> Ensuring availability and accessibility		
Name of Degree Master's Degree Programme in Social and Health Care, Digital Expert of Social and Health Care Services		
Name, title, and organization of the client 2M-IT Oy		
Abstract <p>Improving the availability and accessibility of services is one of the key objectives of the health and social services reform. Studies indicate that the availability and accessibility of services have been perceived to decline. According to the law, everyone should have equal opportunities to use digital services equally, and achieving this requires continuous development of digital services. One solution to this is digitalization.</p> <p>The purpose of the thesis was to investigate what services the collaborating organization should offer to wellbeing services counties, so that they could provide high-quality digital services that support availability and accessibility. The goal was to improve the quality of services provided by the collaborating organization in social welfare. The thesis was carried out as applied qualitative research. The research material consisted of service strategies for wellbeing services counties. Based on the research results, wellbeing services counties intend to create digital services to enhance the availability and accessibility of services. These digital services aim to facilitate, support, and expedite customer interactions. Additionally, they plan to develop digital services that enhance customer relationships and are user-friendly. In the future, collaborating organization should produce more services based on expertise to support the digital development of wellbeing services counties.</p> <p>The future risk to the availability and accessibility of services lies in the aging population and the lack of human resources. In the future, it would be beneficial to explore what digital solutions can support the efficient use of social welfare resources.</p>		
Keywords availability, accessibility, digitalization, digital services, social services		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Soveltavan tutkimuksen lähtökohtia.....	2
2.1	Yhteistyöorganisaatio .....	2
2.2	Sosiaalihuollon palvelujen kehittämissuunnitelma .....	2
2.3	Nykytilan kuvaus ja kehittämisen tarve .....	3
2.4	Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	4
3	Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sote-uudistuksen keskiössä .....	5
3.1	Sote-uudistus ja hyvinvointialueet.....	5
3.2	Sote-uudistuksen asettamat tavoitteet hyvinvointialueille .....	6
3.3	Sosiaalipalveluiden saatavuus ja saavutettavuus .....	8
4	Digitaaliset ratkaisut hyvinvointialueen tukena .....	10
4.1	Digitalisaatio ja digitaaliset palvelut .....	10
4.2	Digitaalisten palveluiden nykytila ja tulevaisuus.....	11
4.3	Digitaalisten palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden kehittäminen .....	15
4.4	Digitaalisten palveluiden kehittämisen ja käyttöönoton edellytykset palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden takaamiseksi.....	16
5	Menetelmälliset lähtökohdat.....	18
5.1	Soveltava laadullinen tutkimus .....	18
5.2	Aineiston kerääminen .....	18
5.3	Aineiston analyysi.....	19
6	Tulokset.....	22
6.1	Asiointia helpottavat, tukevat ja nopeuttavat digipalvelut .....	22
6.2	Asiakkuutta tukevat digipalvelut.....	23
6.3	Helppokäyttöiset digipalvelut .....	23
7	Pohdinta .....	25
7.1	Tulosten tarkastelu .....	25
7.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	28
7.3	Johtopäätökset ja kehittämissuunnitelmat .....	29
7.4	Jatkotutkimusaiheet.....	32
	Lähteet .....	34

## 1 Johdanto

Palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen on yksi sote- uudistuksen kärkitavoitteista (Sote-uudistus 2022a). Tutkimukset osoittavat, että sosiaalipalveluiden saatavuus on ollut heikkoa terveyspalveluihin verrattaessa ja aiempiin vuosiin nähden samalla tasolla. Palveluiden saatavuuden taas on koettu vuosien saatossa heikentyneen. Vuonna 2015 neljäsosa sosiaalipalveluiden asiakkaista koki palvelun puutteellisena ja yli kymmenyksen mielestä palvelu ei koskaan vastannut tarpeeseen. (Aalto ym. 2022, 226.)

Tulevina vuosina yhä useampi sosiaalihuollon palvelu on saavutettavissa, perinteisten kanavien lisäksi, myös digitaalisena (Hujanen 2021). Digitalisaation avulla voidaan parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta ja se on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia (Valtiovarainministeriö). Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019.) veloitetaan viranomaisia järjestämään digitaalisia palveluja sekä säädetään niiden saavutettavuusvaatimuksista. Lain mukaan jokaisella tulee olla yhtäläinen mahdollisuus käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja ja sen toteutuminen vaatii digipalvelujen jatkuvaa kehittämistä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisia palveluita yhteistyöorganisaation tulisi tarjota hyvinvointialueille, jotta he pystyvät tarjoamaan hyvinvointialueen asukkaille mahdollisimman laadukkaita digitaalisia palveluita, joiden avulla palveluiden saatavuus ja saavutettavuus paranevat. Tavoitteena oli yhteistyöorganisaation sosiaalihuoltoon tarjottavien palveluiden laadun parantaminen. Opinnäytetyö toteutettiin soveltavana laadullisena tutkimuksena, jossa tutkimusaineistona käytettiin hyvinvointialueiden palvelustrategioita. Analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua, joka toteutettiin noudattaen Javadin & Zarean (2016, 36–38) teemoittelun kuutta eri vaihetta. Soveltavan laadullisen tutkimuksen tulosten perusteella on laadittu kehittämissuhteet yhteistyöorganisaatiolle. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä 2M-IT Oy:n kanssa. Soveltavan tutkimuksen tutkimustuloksia voidaan hyödyntää yhteistyöorganisaation palvelujen kehittämisessä niin, että yhteistyöorganisaatio pystyy tarjoamaan entistä parempia ja laadukkaampia sosiaalialan ammattihenkilöiden työtä helpottavia sekä hyvinvointialueiden sosiaalipalvelujen käyttäjien elämänlaatua parantavia digitaalisia ratkaisuja, jotka ovat helposti saatavilla ja saavutettavissa.

## 2 Soveltavan tutkimuksen lähtökohtia

### 2.1 Yhteistyöorganisaatio

Opinnäytetyön yhteistyöorganisaationa toimii 2M-IT Oy. 2M-IT Oy on hyvinvointialueille sosiaali- ja terveydenhuoltoon tietoteknisiä palveluita tuottava julkisomisteinen osakeyhtiö. Yhtiö tarjoaa laajasti erilaisia digitaalisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseksi kuudelletoista hyvinvointialueelle. Yhtiössä työskentelee yli 900 asiantuntijaa, jotka tukevat yli 100 000 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista heidän työssään. Yhtiön ensisijaisena määränpäänä on hyvinvoiva ihminen. Yhtiö kehittää hyvinvointia tukevia digitaalisia ratkaisuja kustannustehokkaasti, tekemällä vastuullisia julkisia hankintoja ja rakentamalla vuorovaikutusta yritysten, yhdistysten ja viranomaisten välillä (2M-IT Oy).

2M-IT Oy luo palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuviin tarpeisiin asiakaslähtöisesti helpottaakseen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työtä. Yhtiön palveluiden painopisteinä ovat digitaaliset palvelut ja asiakkaan osallistaminen, sosiaalihuollon digitalisaatiokehityksen tukeminen sekä palveluntuottajien integroitujen ja alueellisten toimintamallien tukeminen tietojärjestelmäkokonaisuuksissa sekä asiakkaiden toiminnan- ja tuotannonohjauksen ja tiedolla johtamisen tukeminen. Yhtiö on mukana luomassa vaikuttavampia ja tuottavampia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuottamiensa digiratkaisuiden kautta. (2M-IT Oy.)

2M-IT Oy tarjoaa hyvinvointialueille sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknisiä palveluita sekä laajasti erilaisia digitaalisia ratkaisuja ja toimii digikehityksen tukena. Tämä edellyttää, että organisaatiossa tulee olla tietoinen jatkuvasti kehittyvistä digitaalisista ratkaisuksista sekä hyvinvointialueiden tarjoamista palveluista, joita voidaan kehittää tietotekniikan avulla. (2M-IT Oy.)

### 2.2 Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma

Sosiaalihuollon digitalisaatiokehityksen tukemiseksi 2M-IT:llä aloitettiin keväällä 2023 sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma. Kehittämisohjelma kokoaa eri toimintayksiköissä tehtävän sosiaalihuollon toimialaan liittyvien uusien palveluiden ja asiakkuuksien suunnittelu- ja toimeenpanotehtävät yhden ohjelmarakenteen alle. Sen tavoitteena on kasvattaa yhtiön omaa osaamista, sekä lisätä yhtiön kyvykkyyttä ja valmiutta vastata sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja palvelujärjestelmän kansallisiin ja alueellisiin kehitysvaatimuksiin. Ohjelman tarkoituksena on, että yhtiö tarjoaisi jatkossa asiakkailleen laajempia asiantuntijuuteen perustuvia palveluita. (Rötsä 2023.)

Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelmalle asetetut hyötytavoitteet ovat organisaation palveluvalikoiman laajentuminen sosiaalihuoltoon, yhtiön aseman vahvistuminen sosiaalihuollon palvelutoiminnan tukena sekä kyvykkyys vastata tulevaisuuden tarpeisiin. Kehittämisohjelma on jaettu viiteen osakokonaisuuteen, joita ovat osaamisen kasvattamiseen liittyvien kehittämistarpeiden tunnistaminen ja toimenpide ehdotukset, nykyisten palvelujen kehittämistarpeiden tunnistaminen ja toimenpide-ehdotukset, organisoitumiseen liittyvien kehittämistarpeiden tunnistaminen ja toimenpide-ehdotukset, ehdotus sidosryhmiin organisoitumisesta sekä ehdotus uudesta palvelutoiminnasta. Syksyyn 2023 mennessä kehittämistarpeet on tunnistettu ja työskentelyä jatketaan muiden osaohjelmien osalta. (Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma 2023). Tämän soveltavan tutkimuksen tulosten ja kehittämisehdotuksien toivotaan tukevan sosiaalihuollon kehittämisohjelmassa tehtävää työtä.

### 2.3 Nykytilan kuvaus ja kehittämisen tarve

Sosiaalihuollossa käytössä olevia toimialasidonnaisia IT-palveluita tällä hetkellä ovat muun muassa tiedolla johtamisen palvelut, kehityspalvelut, projektipalvelut, sovellus- ja järjestelmäpalvelut, asiantuntijapalvelut, lähitukipalvelut, käyttäjätunnushallinta, kriittisten toimintojen päivystyspalvelu sekä konsultointi. 2M-IT tarjoaa asiakastietojärjestelmien pääkäyttäjäpalveluita ja sovellusten häiriönhallintaa sekä projektipalveluita hyvinvointialueiden erilaisien digitaalisten ratkaisuiden käyttöönottoihin ja palveluiden kehittämiseen ja muutosvaiheisiin, kuten esimerkiksi hyvinvointialueiden aloitukseen. Tiedolla johtamisen palveluissa tuotetaan muun muassa raportteja asiakastietojärjestelmistä tuotetusta datasta sosiaalipalveluiden kehittämiseksi sekä terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle lakisääteisten määräaikojen seuraamiseksi. (Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma 2023).

Keväällä 2023 yhteistyöorganisaatiossa toteutettiin osana sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelmaa kyselytutkimus, johon pyydettiin vastauksia erityisesti työntekijöiltä, joilla on sosiaalihuollon substanssiosaamista. Osaamista todettiin olevan noin 30–50 työntekijällä. Kyselyssä kartoitettiin työntekijöiden osaamisen sekä palveluiden nykytilaa. Kyselytutkimuksen perusteella arvioitiin, että asiakastietojärjestelmä osaaminen on niiden järjestelmien osalta, joista pääkäyttäjä on 2M-IT:llä, kohtuullinen palveluntarjontaan nähden. Kyselyn avulla voitiin todeta, että osaamista sosiaalihuollon toimialan toimintamalleista ja prosesseista organisaatiossa on laajalti osaamista, mutta osaamista asiakastietojen käsittelyn vaatimuksista eri digiratkaisuissa todettiin tarvittavan lisää. Erityisesti lisää osaamista koettiin tarvittavan erilaisista ammattilaisille sekä kansalaisille suunnatuista digitaalisista ratkaisuista sekä digitaalisista asiakasprosesseista ja toiminnanohjausjärjestelmistä. (Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma 2023).

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja digitaalisten palvelujen kehittäminen on pitkään koettu jääneen terveydenhuollon jalkoihin, ja sosiaalihuollon digipalvelut ovat vähäisiä verrattuna terveydenhuoltoon (Hujanen 2021). Samaa viestiä toivat esiin myös 2M-IT:n työntekijät sosiaalihuollon kehittämisohjelman myötä laaditun kyselyn perusteella. Työntekijät kokivat, että tämä näkyy merkittävästi myös omassa organisaatiossa. (Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma 2023). Hujasen (2021.) mukaan sosiaalihuollossa tiedonhallinnan murros on käynnissä ja tulevina vuosina yhä useampi sosiaalihuollon palvelu on saavutettavissa perinteisten kanavien lisäksi myös digitaalisesti.

## 2.4 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millaisia palveluita yhteistyöorganisaation tulisi tarjota hyvinvointialueille, jotta he pystyvät tarjoamaan hyvinvointialueen asukkaille mahdollisimman laadukkaita digitaalisia palveluita, joiden avulla palveluiden saatavuus ja saavutettavuus paranevat. Laadullisen tutkimuksen tulosten perusteella luodaan kehittämissuositus, kuinka yhteistyöorganisaatiossa tarjottavia palveluja voitaisiin kehittää.

Soveltavan tutkimuksen tavoitteena oli yhteistyöorganisaation sosiaalihuoltoon tarjottavien palveluiden laadun parantaminen. Soveltavan tutkimuksen tutkimustuloksia voidaan hyödyntää yhteistyöorganisaation palvelujen kehittämisessä niin, että yhteistyöorganisaatio pystyy tarjoamaan entistä parempia ja laadukkaampia sosiaalialan ammattihenkilöiden työtä helpottavia sekä hyvinvointialueiden sosiaalipalvelujen käyttäjien elämänlaatua parantavia digitaalisia ratkaisuja, jotka ovat helposti palvelunkäyttäjien saatavilla ja saavutettavissa.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaisia digipalveluita hyvinvointialueet aikovat tuottaa parantaakseen sosiaalihuollon palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta?
2. Millaisia palveluita yhteistyöorganisaation tulisi tarjota tukeakseen hyvinvointialueiden tavoitetta parantaa sosiaalihuollon palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta?



### 3 Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sote-uudistuksen keskiössä

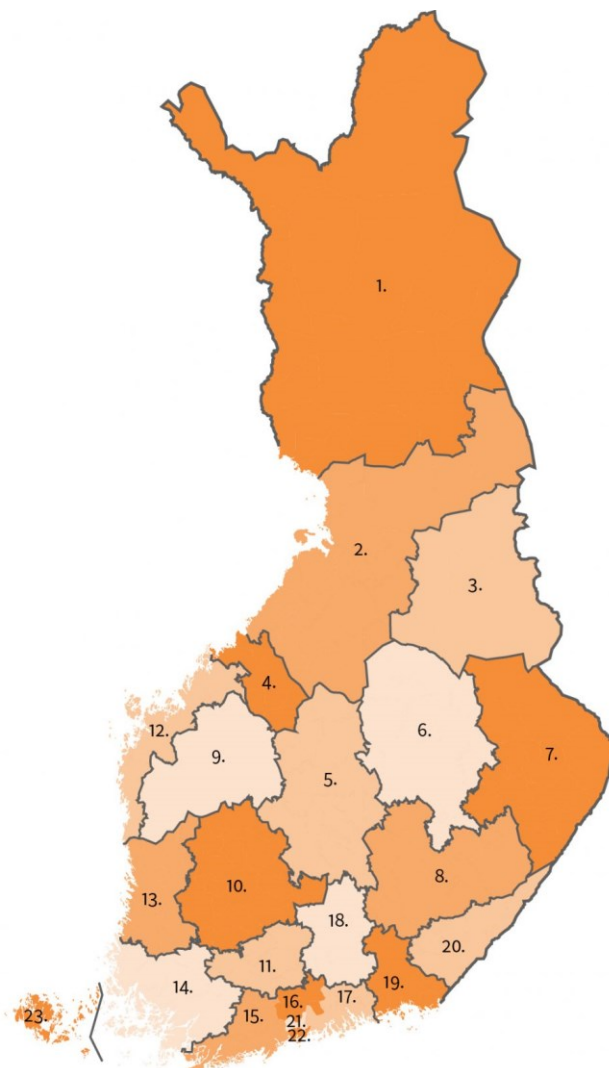
#### 3.1 Sote-uudistus ja hyvinvointialueet

Tutkimukset osoittavat, että suuremmalla sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjällä on paremmat mahdollisuudet tarjota laadukkaampia ja yhdenvertaisempia palveluita. Tämän vuoksi vuoden 2023 alusta astui voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen rakenteellinen uudistus, eli sote-uudistus. Sote-Uudistus on 1.1.2023 päättynyt hanke, jonka tarkoituksena oli Suomen julkisen hallinnon sekä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistaminen. Sote-uudistusta pidetään yhtenä Suomen historian merkittävimmistä hallinnollisista uudistuksista. (Sote-uudistus 2022a; Sosiaali- ja terveysministeriö 2023, Valtioneuvosto 2022.) Sen taustalla ovat olleet hyvinvointi- ja terveyserot, palvelujen saatavuusongelmat, ikärakenteen muutoksesta aiheutuvat seuraukset sote-palvelujen kysynnän kasvuun sekä eri alueilla eriarvoisesti toteutuvat sote-palvelut, eli sosiaali- ja terveyspalvelut. (Leppänen ym. 2024, 3.)

Uudistuksen myötä kaksikymmentäyksi uutta hyvinvointialuetta aloitti toiminnan tammi-kuussa 2023 ja sen myötä vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Hyvinvointialueiden laissa määritetty tehtävä on järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen. Hyvinvointialueilla on itsehallinto ja ne ovat kunnista sekä valtiosta erillisiä julkisoikeudellisia yhteisöjä. (Sote-uudistus 2022b; Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.) Kuvassa 1 on nähtävillä muodostetut hyvinvointialueet. Kuvassa lisättyinä myös Helsingin kaupunki sekä Ahvenanmaa. Helsinki ja Ahvenanmaa eivät muodosta omaa hyvinvointialuetta, mutta huolehtivat alueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023c.)

## Hyvinvointialueet:

1. Lapin hyvinvointialue
2. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
3. Kainuun hyvinvointialue
4. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
5. Keski-Suomen hyvinvointialue
6. Pohjois-Savon hyvinvointialue
7. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
8. Etelä-Savon hyvinvointialue
9. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
10. Pirkanmaan hyvinvointialue
11. Kanta-Hämeen hyvinvointialue
12. Pohjanmaan hyvinvointialue
13. Satakunnan hyvinvointialue
14. Varsinais-Suomen hyvinvointialue
15. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
16. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
17. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
18. Päijät-Hämeen hyvinvointialue
19. Kymenlaakson hyvinvointialue
20. Etelä-Karjalan hyvinvointialue
21. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
22. Helsingin kaupunki (Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala)
23. Ahvenanmaa



Kuva 1: Hyvinvointialueet kartalla. (Keränen 2022.)

### 3.2 Sote-uudistuksen asettamat tavoitteet hyvinvointialueille

Sote-uudistuksessa hyvinvointialueille on asetettu valtakunnalliset tavoitteet, jotka valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi (Tolkki & Pöyhönen 2021). Valtakunnalliset tavoitteet nähtävillä kuvassa 2. Tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueilla asuville, parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammatitaitoisen työvoiman saanti, vastata ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin sekä hillitä kustannusten kasvua. (Leppänen ym. 2024, 4; Sote-uudistus 2022a; Sosiaali- ja terveysministeriö 2023, Valtioneuvosto 2022.).



Kuvio 1: Hyvinvointialueille asetetut valtakunnalliset tavoitteet. (mukaihen Leppänen ym. 2024, 4; Sote-uudistus 2022a; Sosiaali- ja terveysministeriö 2023, Valtioneuvosto 2022.).

Jokainen hyvinvointialue konkretisoi oman alueensa tavoitteet ja tavoitetilan alueellisen strategiatyön kautta. Hyvinvointialuestrategia kokoaa alueen pitkän aikavälin tavoitteet huomioiden hyvinvointialueen taloudelliset reunaehdot. Samalla se ohjaa taloussuunnittelua. Osana hyvinvointialuestrategiaa alueen on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia, jonka ensisijaisena tavoitteena on määrittellä, miten palvelut toteutetaan hyvinvointialueella. Palvelustrategiassa määritellään sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen tavoitteet sekä reunaehdot palveluiden järjestämiselle. (Leppänen ym. 2024, 175; Tolkki & Pöyhönen 2021.)

Palvelustrategian tekoa ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021). Laissa veloitetaan muun muassa turvaamaan palveluiden saatavuus ja saavutettavuus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän tutkimuksen (Kaihlainen ym. 2021) mukaan digitaalisten palveluiden käyttämiseen tai käyttämättä jättämiseen on monia syitä. Keskeisimmät haasteet palveluiden käytössä olivat osaamattomuus sekä palveluiden saatavuuden, kuten selkokielisyyden, puute. Sote-uudistus onkin asettanut hyvinvointialueille

yhdeksi kärkitavoitteeksi parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta, eli varmistaa yhdenvertaiset ja asiakaslähtöiset palvelut kaikille niitä tarvitseville. (Leppänen ym. 2024, 4; Sote-uudistus 2022a; Aalto ym. 2022, 226.) Tämän soveltavan tutkimuksen tavoitteen kannalta palveluille asetettujen saatavuuden ja saavutettavuuden veloitteen tarkastelu on tärkeää ja yksi tämän soveltavan tutkimuksen lähtökohdista.

### 3.3 Sosiaalipalveluiden saatavuus ja saavutettavuus

Palveluiden kehittäminen saavutettavammaksi takaa paremmat mahdollisuudet tuoda palvelut paremmin kaikkien ulottuville. Saavutettavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asiakas kykenee hyödyntämään hänelle tarjottuja palveluja ja jossa asiakkaan pääsy tarjottuihin palveluihin on varmistettu. Usein saavutettavuudesta puhutaan kytkettynä erilaisiin erityisryhmiin, mutta saavutettavien palveluiden tavoitteena on hyödyttää kaikkia palvelun käyttäjiä erilaisissa käyttötilanteissa. (Exove 2023; Sotesanastot 2023a.) Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialueen palvelut sekä niiden sisällöt olisivat mahdollisimman hyvin kaikkien käytettävissä riippumatta palvelun käyttäjän henkilökohtaisista ominaisuuksista ja rajoitteista, kuten esimerkiksi kehitysvammaisuus tai asiakkaan omat digitaaliset taidot. (Exove 2023; Sotesanastot 2023a.)

Sosiaali- ja terveysministeriön ylläpitämän sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisten käsitteiden sanaston (2023a.) määritelmän mukaan palveluiden saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa sosiaali- ja terveystalvueluita on riittävästi ja oikea-aikaisesti käytettävissä asiakkaan tarpeisiin nähden. Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa saatavuus käsitteellä tarkoitetaan sosiaalihuollon palveluita, joiden avulla pyritään vastaamaan hyvinvointialueiden sosiaalipalveluja käyttävien asiakkaiden tarpeisiin riittävästi, oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Saatavuutta voidaan arvioida sen perusteella, millaisia palveluita hyvinvointialueet tarjoavat, kuinka paljon erilaisia palveluita tarjotaan ja vastaavatko tarjottavat palvelut asiakkaiden tarpeisiin ja ovatko ne käytettävissä silloin, kun asiakas niitä tarvitsee (Sotesanastot 2023b).

Tutkimukset osoittavat, että sosiaalipalveluiden saatavuus on ollut heikkoa terveystalvueluihin verrattaessa ja aiempiin vuosiin nähden samalla tasolla. Palveluiden saatavuuden taas on koettu vuosien saatossa heikentyneen. Vuonna 2015 neljäsosa sosiaalipalveluiden asiakkaista koki palvelun puutteellisena ja yli kymmenyksen mielestä palvelu ei koskaan vastannut tarpeeseen. (Aalto ym. 2022, 226.) Sosiaalipalveluiden saatavuuteen liittyen luottamus väestön keskuudessa on ollut heikkoa. Vuonna 2016 lapsiperheiden palveluiden saatavuuteen luotti reilu puolet väestöstä, kun taas sosiaalityöntekijän ohjauspalveluja, vammaispalveluja, ikääntyneiden palveluja ja toimeentulotukipalvelua luotti saavansa vain alle

puolet (Ilmarinen ym. 2016.) Tutkimuksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että sosiaalipalveluiden kehittäminen saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta on tarpeellista.

Luottamuksenpuutteeseen sosiaalipalveluiden saatavuudesta voi olla monia syitä. Esimerkiksi asiakkaan osaaminen, vähäiset voimavarat sekä aiemmat huonot kokemukset palveluiden käyttämisestä voivat vaikuttaa siihen, ettei palvelun piiriin pääse tai hakeudu. Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta voivat heikentää myös palveluiden huono tarjonta tai palvelujärjestelmän puutteet. Sote-uudistuksen asettaman tavoitteen myötä hyvinvointialueilla palveluja integroimalla, eli yhtenäistämällä, pyritään selkeyttämään ja sujuvoittamaan palvelujärjestelmää. (Aalto ym. 2022, 228.) Palveluiden tehokkaan integraation sekä palveluiden paremman saatavuuden ja saavutettavuuden yhtenä edistäjänä on digitalisaatio ja sen tuomat mahdollisuudet (Lindh ym. 2018, 9).

## 4 Digitaaliset ratkaisut hyvinvointialueen tukena

### 4.1 Digitalisaatio ja digitaaliset palvelut

Digitalisaatio on yksi aikamme suurimmista sosiaalialaa mullistavista teknologistista muutoksista. (Ollikainen, 2021). Digitalisaatiolla tarkoitetaan toimintatapojen, sisäisten prosessien ja palveluiden digitalisointia, eli tietotekniikan hyödyntämistä arkielämän toiminnoissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5; Häyrynen 2020, 1). Digitalisaatio on laaja yhteiskunnallinen muutos, joka tapahtuu, kun perinteisiä palveluja tai eri toimintoja ja prosesseja korvataan digitaalisilla ratkaisulla (Opetushallitus 2023). Sen avulla on mahdollista kehittää palveluita asiakaslähtöisemmäksi. Digitalisaatiota hyödyntämällä sosiaalihuollossa on mahdollista tehdä tietoon perustuvia valintoja sekä kehittää asiakaslähtöisempiä palveluita. (Knape 2016; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5; Sosiaali- ja terveysministeriö.) Tässä soveltavassa tutkimuksessa digitalisaatiolla tarkoitetaan olemassa olevien toimintatapojen ja palveluiden muutosta, jossa palveluiden toteutus halutaan digitalisoida.

Sosiaalihuollossa palveluntarjoajan on lain vaatimuksen mukaan tarjottava digitaalisia palveluja asiansa hoitamiseen (306/2019). Digitaalinen palvelu tarkoittaa sellaista palvelua, jossa asiakas voi hoitaa itse asiansa tietotekniikkaa hyödyntäen tai saada asian hoitamiseen tai ongelmaan tarvittavaa avustusta digitaalisia ratkaisuja hyödyntämällä. Esimerkiksi, kun perinteinen livevalmennus on toteutettu internetin välityksellä videovalmennuksena, on tällöin perinteinen palvelun toteutus korvattu digitaalisella palvelulla. Digitaalisten palveluiden avulla voidaan tukea, täydentää tai tarvittaessa myös korvata perinteisiä palveluja ja toimintatapoja sekä muodostaa kokonaan uusia palveluja. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Digitaalisilla palveluilla tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan sellaisia sosiaalihuollon palveluita, jossa tietotekniikkaa hyödynnetään palveluiden järjestämisessä. Digitaalisista palveluista puhuttaessa käytetään usein myös termejä, digipalvelut, etäpalvelut ja sähköiset palvelut tai sähköinen asiointi. Digitaalisilla ratkaisulla puolestaan tarkoitetaan jotain digitalisoitua toimintamallia tai toimintatapaa digitaalisen palvelun sisällä.

Digitalisaation avulla työtapaja voidaan muuttaa entistä tuottavammaksi, vaikuttavammaksi ja kustannustehokkaammaksi. Digitalisaatiossa pyritään yhdenvertaisuuteen sekä syrjäytymisen ehkäisyyn ottamalla huomioon nuoremman sukupolven lisäksi myös muun muassa ikääntyneet, maahanmuuttajat sekä vähävaraiset asiakkaat. Digitalisaation tavoitteena on vastata nykypäivän resurssien muodostaviin haasteisiin. (Knape 2016; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4, 8; Digi arkeen -neuvottelukunta 2019, 11, 13, 25.) Asiakkaan näkökulmasta digitaalisten palveluiden avulla voidaan parantaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä, saatavuutta, yhdenvertaisuutta ja laatua. (Hamari ym. 2020, 54.)

Digitalisaation avulla voidaan parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta ja se on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia (Valtiovarainministeriö). Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019.) veloitetaan viranomaisia järjestämään digitaalisia palveluja sekä säädetään niiden saavutettavuusvaatimuksista. Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus hoitaa asiansa myös digitaalisesti. Palveluntarjoajan on huolehdittava, että heidän tarjoamat digitaaliset palvelut ovat saavutettavuusvaatimusten mukaisia. Lain mukaan jokaisella tulee olla yhtäläinen mahdollisuus käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Yhdenvertaisuuden toteutuminen vaatii digipalvelujen jatkuvaa kehittämistä.

#### 4.2 Digitaalisten palveluiden nykytila ja tulevaisuus

Sosiaalialalla teknologian hyödyntäminen asiakastyössä on terveydenhuoltoon verrattaen vielä alkuvaiheessa, mutta mahdollisuuksia käytännön asiakas-, palvelu-, ja työprosessien kehittämiseksi ovat laajat. Haasteitakin digitaalisten palvelujen kehittämisessä kuitenkin on. Haasteen kehittämiseksi luovat käytettävissä olevan tiedon ja digitaalisten sovellusten taipuisuus käytännön tarpeisiin, uudenlaisten tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys, käytettävyys, eri väestöryhmien tasa-arvoiset mahdollisuudet digipalveluiden käyttöön sekä eettisyys ja tietoturvakysymykset. (Pohjola ym. 2010, 10.) Kattavat tiedot sekä laaja ymmärrys sosiaalihuollon palveluista mahdollistavat palveluiden sekä toiminnan kehittämisen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 14).

Hyvinvointialueiden digitaalisessa palvelutarjonnassa on paljon vaihtelua. Viime vuosina sosiaalihuollossa on enenevässä määrin hyödynnetty erilaisia digitaalisia ratkaisuja, kuten etätapaamiseen soveltuvia viestintä- ja yhteistyöalustoja, sosiaalista mediaa, chat -palveluja sekä digitalisoitu erilaisille kohderyhmille suunnattuja hyvinvointivalmennuksia, digipalvelu-polkuja sekä usealla hyvinvointialueella kehitettäviä digitaalisia sote-keskuksia. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023). Erilaiset etävastaanotot, eli asiakastapaamiset digitaalisia työkaluja hyödyntäen, ovat lisääntyneet koronapandemian myötä, mutta edelleen digipalveluiden käyttöön liittyy erilaisia esteitä ja käyttäjien huolia. Eri käyttäjäryhmien huomiointi digitaalisten palveluiden kehittämisessä on äärimmäisen tärkeää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 14–15.) Tutkimusten mukaan digitaalisten palveluiden keskeisiä kehittämiskohtia ovat saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyvät teemat yksityisyyteen ja turvallisuuteen liittyvien teemojen lisäksi. Alla olevassa kuviossa 2 on kuvattuna digitaalisten palveluiden keskeiset kehittämiskohteet. Kuvioista voidaan todeta, että saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyy paljon kehittämiskohteita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kehittämiskohteiksi on tunnistettu muun muassa helppokäyttöisyys, ohjevideot palvelun käyttöön,

helposti löytyvä ja saavutettava tuki, selkokieliyys ja saatavilla olevat käännökset sekä digitaalisten palveluiden toimivuus eri laitteilla. (Kaihlani ym, 2021, 6–7.)



Kuvio 2: Digitaalisten palveluiden keskeisiä kehittämiskohteita. (Kaihlani ym. 2021, 7.)

Myös Ruotani ym. (2021) ovat selvittäneet Suomessa käytössä olevia digitaalisia palveluja sosiaali- ja terveyden huollossa. Heidän mukaansa digitaalisten palveluiden saatavuus on lisääntynyt suunnitelmallisesti perustuen Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveyspalveluiden linjauksiin. Nykyään lähes kaikilla organisaatioilla on verkkosivuillaan tietoa tarjoamistaan palveluista sekä kerrottu yhteydenottokeinit ja palvelupisteet. Jokaisella palvelun tarjoajalla on mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen verkossa ja etäneuvontaan puhelimitse. Verrattuna sosiaali- ja terveyspalveluiden linjauksiin tulisi Suomessa tarjota entistä laajemmin muun muassa itsearviointipalveluita, neuvontaa ja tukipalveluita.

Tämän päivän tavoitteena on jatkuvasti kehittää ja uudistaa innovaatioiden kautta digitaalistumista ja digitaalisia palveluita. Kehittämiseen kannustavat taloudellisuus sekä asiakkaiden laaja ja helppo tavoitettavuus. (Asikainen & Marjanen 2017, 18; Lehtoaro ym. 2019, 1.) Lindh ym. (2018,9.) mukaan yksi merkittävimmistä muutoksen tekijöistä muuttuvassa yhteiskunnassa on digitalisaatio. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että erilaiset käyttäjäryhmät eivät tule yhdenvertaisesti huomioiduiksi digitaalisia palveluita kehitettäessä. (Kieseppä & Hiltunen-Toura 2023). Tarkoitus digitaalisten palveluiden kehittämisessä on teknologian avulla muuttaa olemassa olevia toimintatapoja paremmaksi, edistää palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta sekä lisätä kustannustehokkuutta (Pohjola ym. 2019, 202–203). Digitaalisten palveluiden kehittämisen tavoitteena sosiaalihuollossa on, että jokainen saisi



tarvitsemansa palvelun sujuvasti, turvallisesti, yhdenvertaisesti sekä kustannustehokkaasti (Kieseppä & Hiltunen-Toura 2023).

Digitalisaatio antaa mahdollisuuksia entistä paremmalle ja tehokkaammalle organisoitumiselle sekä palvelujen tuottamiselle. Digitaalisten palveluiden kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla vaatii osaamista ja näkemystä teknologian soveltamisesta laajoihin yhteiskunnallisiin haasteisiin (Aaltonen 2019, 109; 119). Sosiaalihuollon muuttuvassa toimintaympäristössä digitaalisten palveluiden kehittämisen keskeisenä edellytyksenä on tiedon tuottaminen sekä tuotetun tiedon hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä (Pohjola ym. 2010,10).

Tietoa asiakkaista tuotetaan palveluiden jokaisessa vaiheessa ja tietoa analysoidaan. Tuotetun tiedon tarkoituksena on tuoda esiin millaisia ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia sosiaalihuollon asiakkailla on sekä niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan. Sen avulla tunnistetaan ja puututaan rakenteisiin ja mekanismeihin, jotka luovat yhteisössä inhimillistä kärsimystä ja pahoinvointia, luo kunnalle kustannuksia ja mitkä edesauttavat ihmisten joutumista erityispalveluiden piiriin ja pitkäaikaisiin asiakkuuksiin. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021.) Poliittisesti tavoitteeksi on asetettu, että mahdollisimman moni kansalaisista käyttäisi digitaalisia palveluja itsenäisesti asioitaan hoitaen, hyvinvointiaan edistäen, itseään tukevia intentionaalisia valintoja tehden ja laajemminkin yhteiskuntaan osallistuen ja vaikuttaen. (Pohjola ym. 2019, 202–203.) Poliittisen tavoitteen toteutuminen edellyttää, että palvelut ovat helposti saatavilla ja saavutettavissa.

Sosiaalihuollossa digitaalisten palvelujen tulee olla helppokäyttöisiä, joissa olennainen tieto on helposti saatavilla ja yhteyden ottaminen palveluun on mahdollisimman helppoa. (Roivas & Karjalainen 2013, 104; Kaihlanen ym. 2021, 6.) Palveluiden digitalisoinnissa tulee ottaa asiakkaiden lisäksi huomioon myös sosiaalipalveluja tuottavat työntekijät sekä heidän osaamisensa palveluiden hyödyntämiseen. Tutkimusten mukaan sosiaalihuollon työntekijöiden suhtautuminen digitalisaatioon on myönteistä ja iso osa arvioi omaa työvälineiden, kuten älypuhelimien, sähköpostin, pilvipalveluiden sekä erilaisten sovellusten, käytön osaamista hyväksi. (Pyykkönen ym. 2022, 14.)

Sosiaalihuollon digitalisaation edistämisen onnistuminen edellyttää tulevaisuudessa myös digitaalisuuteen liittyvien toiminta- ja ajattelumallien muutosta. Vuonna 2022 FCG:n (Finnish Consulting Group) teettämässä tutkimuksessa todettiin, että 71 % suomalaisista käyttäisi julkisia sote-palveluita mielellään digitaalisesti, koska se on nopein ja vaivattomin tapa asioiden hoitamiseen ajasta ja paikasta riippumatta. Lähes puolet (48 %) toivoi, että digitaalisia palveluita tarjottaisiin nykyistä laajemmin. Tutkimuksen perusteella oli selvää, että digipalveluiden kehittäminen vaatii, että palveluiden kehittämisessä on tärkeää nojata

tietoon eri asiakasryhmien toiveista ja kehittää palvelut vastaamaan asiakkaiden tarpeita. (Finnish Consulting Group 2022.)

Tulevaisuuden sosiaalihuollossa pyritäänkin teknologian avulla löytämään uusia tapoja toimia eri asiakasryhmien kanssa. Digitaaliset palvelut halutaan tuoda kaikkien saataville tasavertaisesti. Esimerkiksi etävastaanotot, joissa sosiaalihuollon työntekijä tapaa asiakkaan digitaalisia välineitä hyödyntäen, mahdollistaa asioinnin kauempana palveluista asuville henkilöille sekä niille asiakkaille, jotka eivät ahdistuksen takia kykene saapumaan sovittuihin livetapaamisiin. Tulevaisuudessa näitä ratkaisuja halutaan hyödyntää entistä enemmän ja ne halutaan osaksi palvelujärjestelmää. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023; Ollikainen 2021.) Tulevaisuuden tavoitteisiin tähdätään muun muassa Euroopan Unionin rahoittamassa Kestävän kasvun ohjelmassa, eli Rrp -hankkeessa. Hankkeen rahoituksella kansalaisille ja ammattilaisille suunnattujen palveluiden kehittämistä, käyttöönottoja sekä palveluiden laajentamista koko hyvinvointialueelle tuetaan niin, että palveluiden käyttö on mahdollista kaikille kansalaisille sekä ammattilaisille tasavertaisesti. (Kieseppä 2023.)

Digitaaliset ratkaisut hyödyttävät myös palvelun toteuttajaa, eli sosiaalialan ammattilaisia sekä hyvinvointialueita. Palveluvalikoiman digitalisointi tuo ennen kaikkea kustannussäästöjä tilasäästöistä sekä työntekijän mahdollisista matkakuluista esimerkiksi silloin, kun asiakkaan kotona sovitun tapaamisen sijasta tapaaminen suoritetaan digitaalisesti. Myös työntekijän aikaa säästy, kun hän voi joustavammin käyttää työaikaasi asiakkaiden auttamiseen digitaalisesti. Digitaaliset palvelut mahdollistavat myös etätyöskentelyn, jolloin ammattilaisten saatavuus ympäri Suomen voi parantua. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Ongelmaksi digipalveluiden hyödyntämisessä koetaan, että käytössä oleva teknologia on alun perin kehitetty muihin tarkoituksiin, kuin sosiaalihuollon työvälineeksi. Tulevaisuuden digitaalisia ratkaisuja kehitettäessä olisikin tärkeää, että sosiaalialan osaajat otetaan alusta alkaen mukaan ideoimaan sekä kehittämään laitteita ja sovelluksia. Tällä varmistetaan, että digitaaliset ratkaisut soveltuvat jatkossa paremmin sosiaalihuoltoon ja ammattilaisten käytettäväksi. On myös tärkeää tuottaa välineitä, joita työntekijöiden lisäksi pystyvät hyödyntämään mahdollisimman monet asiakasryhmät. (Ollikainen 2021.)

Digitaalisia palveluita tulisi edelleen monipuolistaa ja lisätä. Jatkossa tulisi turvata kaikille asiakkaille mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita, vahvistettava asiakkaiden osamista palveluiden käyttöön sekä selventää, lisätä ja monipuolistaa viestintää asiakkaiden ja palveluiden tuottajien välillä. Lisäksi kehittämistyöhön tulisi saada osallistettua entistä enemmän asiakkaita ja sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoita yhdessä muiden alan asiantuntijoiden kanssa. (Kauppila ym. 2018, 34). Kansallisella tasolla palveluiden tarjonnassa

on osittain päällekkäisyyttä. Tulisi pohtia sitä, että voisiko digitaalisia palveluita tarjota kaikille paikkakunnasta riippumatta yhdellä alustalla. (Ruotanen ym. 2021, 296.)

#### 4.3 Digitaalisten palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden kehittäminen

Hyvinvointierojen kaventamiseksi muutoksia palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamisen eteen on tehtävä. Jotta tavoite palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi digitaalisten palveluiden avulla voidaan täyttää, tulee digitaalisten palveluiden lisätä henkilöstön voimavaroja sekä parantaa palveluiden vaikuttavuutta. (Lehtonen ym. 2023, 137.) Kärjen ja Ryhäsen (2015) mukaan sosiaalihuollon digitaaliset palvelut tuotetaan epätasa-arvoisesti riippuen asiakkaan asuinpaikkakunnasta. Heidän mukaansa digitalisaatiota tulisi hyödyntää niin, että palveluita tulisi siirtää asiakkaiden luokse paikkakunnasta riippumatta. Asiakkaat kokevat tärkeimmiksi digitaalisten palveluiden ominaisuuksiksi omien tietojen ja yleisten terveystietojen saatavuuden sekä ajanvaraukseen liittyvät toiminnot (Hyppönen ym. 2014, 76).

Yhtenä keinona sosiaalipalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi pidetään palveluiden integraatiota. Integraatiolla sosiaalipalveluissa tarkoitetaan tehtyjä ja suunniteltuja palvelurakenteen muutoksia, jonka tavoitteena on integroida palvelut yhtenäisemmäksi kokonaisuudeksi. Digitaaliset alustat toimivat hyvin integraation mahdollistajana, koska sinne palvelut voidaan koota yhdeksi kokonaisuudeksi helposti ja kustannustehokkaasti. Yksinkertaisesti kerrottuna integraatio digitaalisissa palveluissa on jokin digitaalinen alusta, esimerkiksi sovellus tai verkkosivut, jotka tuovat yhteen eri toimijat ja palvelut. (Mönkkönen ym. 2019, 14, 35.) Palveluiden saatavuus yhdestä paikasta on hyvä alku saatavuuden parantamiseksi. Se ei kuitenkaan itsessään ole taetta siitä, että kaikki löytäisivät tarvitsemansa palvelun piiriin. Edellytys on, että uusia digitaalisia ratkaisuja kehitettäessä huomioidaan ne palvelunkäyttäjät, jotka ovat vaarassa jäädä palvelun ulkopuolelle jonkun erityispiirteensä vuoksi. Lisäksi tulee huomioida, että digitaalinen palvelu on helposti löydettävissä ja sen käytettävyys palvelee palvelun käyttäjää mahdollisimman hyvin. (Roivas & Karjalainen 2013, 104; Kaihlanen ym. 2021, 6.)

Palveluiden kohdentaminen kaikkia palveleviksi edellyttää, että digitaalisia palveluita kehitettäessä tunnistetaan digitaalisia palveluja käyttävät erityisryhmien moninaisuudet sekä huomioidaan heidän erilaiset tarpeensa palvelun käyttäjänä. (Kaihlanen ym., 2021, 6–7.) Digipalveluita käyttäviin erityisryhmiin voidaan luokitella vanhukset, heikkonäköiset, heikkokuuloiset, puhehäiriöiset, motorisista häiriöistä kärsivät sekä psykokognitiivisista häiriöistä kärsivät. (Voutilainen 2020, 108.)

Digitaalisten palveluiden kehittämisessä tulisi ottaa huomioon, että Suomen perustuslain (1999/731) mukaan jokaisella on oikeus viranomaisasioissa asioida suomen tai ruotsin kielellä. Myös saamelaisten, romanien, viittomankielisten sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien kielellisistä oikeuksista säädetään perustuslaissa. Lain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia, eikä heitä saa ilman hyväksyttävää perustetta saattaa eri asemaan esimerkiksi kielen perusteella. Leppäsen ym. (2024.) mukaan digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä tulee alusta saakka ottaa huomioon, että turvataan kielellisten oikeuksien käytännön edellytykset. Sellaiset virheet ja puutteet hyvinvointialueiden tietojärjestelmissä, jotka ovat kielellisten oikeuksien toteutumisen esteenä tai vaikeuttavat niiden toteutumista, tulee korjata.

#### 4.4 Digitaalisten palveluiden kehittämisen ja käyttöönoton edellytykset palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden takaamiseksi

Uusia digitaalisia sovelluksia ja verkkoalustoja voidaan aina hankkia, mutta ne eivät automaattisesti paranna kansalaisten palveluita. Hyvälläkään digitaalisella palvelulla ei paranneta saatavuutta ja saavutettavuutta, jos palvelua ei työntekijät ja kansalaiset joko osaa tai halua käyttää. Digitalisaation toteuttaminen edellyttää hyvinvointialueilta yhdenvertaisten palveluiden lisäksi johtamista, ohjaamista sekä digistrategian ohjaamaan toimintaa. (Lehtonen ym. 162; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 6, 23). Digistrategiassa on määritelty organisaation toiminta, tavoitteet ja suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Digistrategia tulee johtamisen ja ohjaamisen avulla tuoda käytännön työhön, jossa tavoitteiden saavuttamista seurataan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 6, 23.)

Johtaminen on isossa roolissa digitalisaation onnistumisessa (Ilmarinen & Koskela 2015, 229). Johtoryhmän epäselvä visio voi hidastaa käyttöönottoa ja aiheuttaa epävarmuutta henkilökunnassa, kun kehittämisen ja uusien toimintatapojen hyödyllisyydestä ei ole varmuutta. Johtoryhmän selkeä visio tukee riittävää resursointia ja tukee henkilöstöä uuden toimintatavan käyttöönotossa. (Karppi & Koroma 2021, 87.)

Digitalisaation johtaminen pohjautuu uudistamisen johtamiseen tai muutosjohtamiseen. Digitalisaation tuoma muutos kohdistuu koko organisaatioon, jossa samaan aikaan luodaan uusia toimintatapoja ja luovutaan vanhoista. Johtamisessa tulee ottaa huomioon digitalisaation tuomat mahdollisuudet ja valinnat sekä niihin liittyvät uhat ja epävarmuudet. (Ilmarinen & Koskela 2015, 229–232; Kallankari 2019.) Johdolla tulee olla käsitys kehityskohteista, joita digitalisaation avulla uudistetaan sekä heidän tulee olla sitoutuneita kehystoimintaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 6, 23–24; Ilmarinen & Koskela 2015, 229–230, 232;

Kallankari 2019.) Pitkäjänteinen sitoutuminen muutokseen on tärkeää, sillä digitalisaation myötä koko ajan syntyä uusia ideoita ja mahdollisuuksia (Ilmarinen & Koskela 2015, 231).

Uuden palvelun käyttöönotossa sosiaali- ja terveysalalla ammattilaisen asenne, motivaatio ja halu oppia edistävät käyttöönottoa sekä palveluiden käyttöä (Jauhiainen ym. 2014, 59). Digipalveluiden kehittämisessä myös yhteistyö hyvinvointialueiden välillä on tärkeää. Mikäli yhteistyötä ei tehdä, riskinä on osatunneista kehitystä oman hyvinvointialueen sisällä ja jopa pyrkiä estämään asukkaiden hakeutuminen toisen hyvinvointialueen tuottamiin digipalveluihin. Kehittäminen tulisi nähdä laajemmin julkisen sektorin yleisen arvopohjan kautta. Palveluiden kehittämisen tavoitteena kuitenkin on parantaa valtakunnallisten kaikkien, asuinpaikasta riippumatta, suomalaisten palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. (Lehtonen 2023, 166.)

## 5 Menetelmälliset lähtökohdat

### 5.1 Soveltava laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus erotellaan perinteisesti perustutkimukseen ja soveltavaan tutkimukseen. Perustutkimuksessa tarkoituksena on lisätä ymmärrystä tutkimuskohteesta, eli lisätä tiedon määrää dokumentoimalla kaikki mahdollinen tieto tutkittavasta ilmiöstä. Perustutkimuksessa ei kuitenkaan vielä tiedetä, miten tutkimustuloksia voidaan soveltaa käytännössä. Perustutkimuksen tulokset ovat kuitenkin välttämättömiä soveltavalle tutkimukselle. Soveltavan tutkimuksen tarkoituksena on siis hyödyntää tutkimuksessa saatua tietoa ja kehittää sen pohjalta uusia ratkaisuja, joista on teknistä ja taloudellista hyötyä. Tutkimuksen tavoitteena on, että se tuottaa hyötyä ihmiselle ja ihmisten tarpeille. (Luuppala ym. 2017; Tieteen termipankki 2023a-b) Laadullisessa tutkimuksessa tutkittava aineisto voidaan kerätä monin eri tavoin. Tutkittava aineisto koostuu erilaisista ihmisten tuottamista dokumentaatiosta.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisen puhetta tai ihmisen tuottamaa tekstiä. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tarkastella havaintoaineistoa sekä analysoida sitä. Laadullisessa tutkimuksessa perinteisesti aineisto kerätään haastattelemalla tai havainnoimalla tutkittavaa ilmiötä ja niiden pohjalta tehdään johtopäätökset. Aineistonkeruumenetelminä käytetään myös erilaisista dokumenteista koottua tietoa. (Vilka 2021, 19; Tuomi & Sarajärvi 2018, 27, 83.) Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on, että tutkija on itse kiinnostunut tutkittavasta aiheesta, jolloin tutkimuksen teko on mielekkäämpää ja antoisampaa (Kananen 2017, 29).

Soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa tarkoitus on pyrkiä hyödyntämään perustutkimuksessa saatua tietoa käytännön ongelmaan (Puusa & Juuti 2020). Tämän vuoksi tämä tutkimus päätettiin toteuttaa soveltavana laadullisena tutkimuksena. Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa tietoa kerättiin hyvinvointialueiden palvelustrategioista. Palvelustrategioista saatua tietoa on tarkoitus hyödyntää yhteistyöorganisaation palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksessa saadusta tiedosta on välillisesti hyötyä myös hyvinvointialueille sekä hyvinvointialueiden sosiaalipalveluita käyttäville asiakkaille.

### 5.2 Aineiston kerääminen

Laadullisessa tutkimuksessa perinteisesti aineistona käytetään yksilö- tai ryhmähaastatteluja, dokumentointia tai havainnointia (Puusa & Juuti 2020). Laadullisen tutkimuksen aineistona käytettävät dokumentit voivat olla esimerkiksi vuosikertomuksia, muistioita,

kokouspöytäkirjoja, toimenkuvia tai lähes kaikkea sitä, mikä liittyy tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2017, 121.)

Tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen aineistona käytettiin valmista dokumenttiaineistoa, joka koostui hyvinvointialueiden julkisista palvelustrategioista. Palvelustrategiat ovat kaikkien luettavissa hyvinvointialueiden verkkosivustoilla.

Palvelustrategiat sopivat tämän soveltavan tutkimuksen aineistoksi, koska tutkimuksessa selvitettiin millaisia palveluita hyvinvointialueet toteuttavat. Palvelustrategioiden tarkoituksena on kuvata nämä palvelut.

### 5.3 Aineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tehtävänä on saada ymmärrys sekä hyvä selitys tutkitavasta ilmiöstä. Tutkimuksessa käytettävä aineisto analysoidaan, eli selvitetään mitä ilmiöön liittyvää nousee esiin tulkinnan kautta. (Kananen 2015, 162.) Aineiston analyysissä pyritään laajasta kokonaisuudesta tekemään tutkimuskysymysten kannalta olennainen tiivistelmä tutkimusaineistosta. Tiivistelmän avulla pystytään tuottamaan perusteltu tulkinta sekä tekemään johtopäätöksiä tutkitavasta ilmiöstä. (Puusa & Juuti 2020, 281.)

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, joka soveltuu hyvin jo valmiin aineiston analyysimenetelmäksi, koska aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoituksena on valmiista aineistosta tunnistaa ja nimetä elementtejä, joiden avulla vastataan tutkimuskysymykseen. Sen tavoitteena on, että hajanainen tutkimusaineisto tiivistyy ja täsmentyy. Perinteisesti sisällönanalyysi aloitetaan niin, että suuresta aineistosta etsitään vastauksia tutkimusongelmasta johdettuihin kysymyksiin. (Vuori; Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105; Vilkkä 153.)

Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysimenetelmäksi valittiin teemoittelu, jota pidetään laadullisen sisällönanalyysin yhtenä muotona. (Tuomi & Sarajärvi 2018). Teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia aiheita, eli teemoja. Kyse on siis laadullisen aineiston pilkkomisesta sekä erillisten aihepiirien ryhmittelystä, joka mahdollistaa vertailun eri teemojen esiintymisestä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150.) Analyysin laadun kannalta on äärimmäisen tärkeää, että tutkija tuntee aineistoin mahdollisimman hyvin (Puusa & Juuti 2020, 281.)

Menetelmänä teemoittelu on sitä, että keskitytään tarkastelemaan niitä asioita, jotka toistuvat tutkimusaineistossa. Tarkoituksena on, että aineistoa yhdistelemällä löydettäisiin eri luokkien väliltä samankaltaisuuksia. (Puusa & Juuti 2020, 284.) On epätodennäköistä, että käytettävässä aineistossa asiat esitettäisiin täysin samalla tavalla, mutta tutkija yhdistelee

ne kuitenkin samaan luokkaan. (Hurme & Hirsjärvi 2011, 173). Tätä teemoittelun vaihetta voidaan kutsua koodaamisvaiheeksi. Koodaamisessa huomio kiinnitetään niihin tietoihin, jotka toistuvat aineistossa, ja jotka ovat olennaisia tietoja tutkittavan asian näkökulmasta. (Javadi & Zarea 2016, 36.) Tällöin aineistosta etsitään kaikki tutkimuskysymykseen vastaavat tai tutkimustehtävää kuvaavat alkuperäisilmaukset. Alkuperäisilmaukset redusoidaan, eli pelkistetään. Pelkistämistä ohjaa tutkimuskysymys tai -tehtävä. On tärkeää huomioida, että yhdestä alkuperäisilmauksesta voidaan löytää useita pelkistettyjä ilmauksia. (Tuomi & Sara-järvi 2018, 177.)

Tässä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa teemoittelu toteutettiin noudattaen Javadin & Zarean (2016, 36–38) teemoittelun kuutta eri vaihetta. Aluksi aineisto käytiin läpi huolellisesti useampaan kertaan, jotta kokonaisuudesta saatiin mahdollisimman selkeä kuva. Analyysiä varten tehtiin Excel-taulukko. Aineiston perusteellisen läpikäynnin jälkeen aineistosta koodattiin ensin sellaiset lauseet, joissa kuvattiin hyvinvointialueiden tuottamia digiratkaisuja saavutettavuuden ja saatavuuden parantamiseksi. Lauseet kirjattiin erillisinä ilmauksina Excel-taulukkoon, jossa samankaltaiset sisällöt oli helppo merkitä värikoodein. Koodaamisen jälkeen alkuperäiset ilmaisut pelkistettiin ja samankaltaiset sisällöt jaoteltiin omiksi ryhmiksi, eli niistä muodostettiin alakategorioita, joita kutsutaan alateemoiksi. Jaottelussa hyödynnettiin edelleen Excel-taulukkoa, jossa saman sisältöiset aiheet laitettiin taulukkoon allekkain. Teemat muodostettiin aineistosta nousseiden tietojen perusteella. Aineiston jokaisessa analyysivaiheessa huolehdittiin, että aineistosta kerätään tietoa, joka on tutkimuskysymyksen kannalta oleellista.

Jaottelun tuloksena syntyi 23 erillistä alateemaa, jotka tarkastelun myötä yhdistettiin kolmeksi yläteemaksi. Alla olevassa kuviossa 3 nähtävillä millaiset yläteemat alateemoista muodostettiin ja mitä alateemoja yläteemat pitävät sisällään.



ALATEEMAT	YLÄTEEMA
Yhtenäinen helposti saavutettava Yhdellä yhteydenotolla ja nopeasti saatavilla Integroidusti yhdestä paikasta saatavilla Yhdenmukaisesti kaikille saatavilla olevia Oma-asiainnin mahdollistava Ohjausta ja neuvontaa antavia, tiedottamisen mahdollistavia Ympäri vuorokauden saatavilla oleva Ajasta ja paikasta riippumattomia Nopeasti ja jonottamatta apua tarjoavia Varhaista tukea ja matalan kynnyksen asiointia tarjoavia Etäasiainnin ja digitaalisen ajavaruksen mahdollistavia Palvelutarpeenarviointia tukevia	Asiointia helpottavia, tukevia ja nopeuttavia digipalveluja
Käyttäjystävälliset digiratkaisut : - Sosiaalihuollon asiakkaille helppokäyttöisiä - Sosiaalihuollon ammattilaisille helppo työkalu Ensisijainen palvelukanava mahdollisimman monelle Monialaisen ja moniammatillisen työskentelyn mahdollistavia Henkilöstöresursseja vahvistava Sosiaalihuoltoon soveltuvia	Helppokäyttöisiä digipalveluja
Monialaisen ja moniammatillisen työskentelyn mahdollistavia Omien sosiaalihuollon tietojen selaamisen mahdollistavia Eri palvelutehtäviin suunniteltuja Eri ikäryhmille suunnattuja Yhteydenpidon asiakkaan ja työntekijän sekä asiakkaan ja omaisten välillä mahdollistavia ja sitä helpottavia digiratkaisuita Etäasiainnin ja digitaalisen ajavaruksen mahdollistavia	Asiakuutta tukevia digipalveluja

Kuvio 3: Alateemojen muodostuminen yläteemoiksi.

## 6 Tulokset

### 6.1 Asiointia helpottavat, tukevat ja nopeuttavat digipalvelut

Hyvinvointialueet haluavat tarjota asiointia helpottavia, tukevia ja nopeuttavia digipalveluita. Asiointia helpottavien, tukevien ja nopeuttavien digipalveluiden tavoitteena on tarjota mahdollisuus nopeaan yhteydenottoon ajasta ja paikasta riippumattomasti. Hyvinvointialueiden toive on, että ensimmäisen linjan yhteydenottoja pystyttäisiin tulevaisuudessa myös automatisoimaan niin, että asiakas ohjattaisiin digipalvelun kautta automaattisesti oikean palvelun piiriin.

Kaikki hyvinvointialueet olivat palvelustrategioissaan määritelleet palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta parantavan erilaiset digitaaliset ratkaisut, jotka on koottu yhden verkkosivuston tai sovelluksen taakse. Hyvinvointialueet painottivat palvelustrategioissaan yhden luokun taktiikkaa, jolla viitataan lähestymistapaan, jossa pyritään yksinkertaistamaan ja integroimaan sosiaalihuollon palveluita siten, että asiakkaat voivat saada tarvitsemansa avun ja palvelut yhden keskitetyn pisteen kautta. Keskittämällä pyritään helpottamaan kansalaisten asiointia ja näin parantamaan palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Digitaaliset palvelut on haluttu keskittää digitaalisen asiointikanavien sekä erilaisten digikeskusten avulla.

Digitaalinen asiointikanava kuvattiin verkossa toimivana alustana tai sovelluksena, joka mahdollistaa käyttäjille erilaisten palveluiden käytön ja asioiden hoitamisen keskitetysti yhden verkkosivuston tai sovelluksen kautta. Hyvinvointialueet määrittivät digitaalisen asiointikanavan pitävän sisällään erilaisia digiratkaisuja. Aineistossa nousseet digiratkaisut olivat chat- ja chatbot -palvelut, digitaaliset oire- ja riskiarviot, digitaaliset kysely- ja lomake-työkalut, suostumuksien ja lokien hallinta sekä digitaalisesti tuotettuja ohjeita ja tietoja sosiaalihuollon palveluista.

Digitaalinen alusta voi tarjota kattavan ja helposti ymmärrettävän tiedon eri sosiaalihuollon palveluista ja niiden saatavuudesta. Tämä auttaa asiakkaita löytämään tarvitsemansa avun nopeasti. Digitaalisen asiointikanavan avulla halutaan automatisoida perinteisiä palveluprosesseja ja vähentää manuaalista työtä, mikä voi parantaa palveluiden saatavuutta ja nopeuttaa asiakkaiden avun saamista. Esimerkiksi ykköslinjan palveluohjausta on pohdittu automatisoitavan niin, että asiointikanavassa tehtävien lomakkeiden ja kyselyiden perusteella asiakas voitaisiin ohjata oikean avun piiriin. Myös palvelutarpeenarviointia halutaan jatkossa tarjota digitaalisesti.

Hyvinvointialueet haluavat myös mahdollistaa tuen saannin ympäri vuorokauden ja näin parantaa palveluidensa saatavuutta. Ympäri vuorokautinen tuki voidaan mahdollistaa

digitaalisen asiointikanavan avulla. Digitaalisen asiointikanavan avulla asiakkaat voivat käyttää palveluita silloin, kun se heille parhaiten sopii, eikä heidän tarvitse välttämättä matkustaa fyysiseen toimipisteeseen. Tämä helpottaa ja nopeuttaa asiakkaan asiointia.

## 6.2 Asiakkuutta tukevat digipalvelut

Tulevaisuudessa hyvinvointialueet tarjoavat asukkaille asiakkuutta tukevia digipalveluja. Asiakkuutta tukevilla digipalveluilla tarkoitetaan sellaisia digipalveluja, jossa jo sosiaalihuollon palvelujen piirissä oleva asiakas voi hoitaa omia asioitaan sekä omaa asiakkuuttaan. Asiakkuutta tukeviin sosiaalihuollon digitaalisiin palveluihin nimettiin muun muassa etävastaukset oman työntekijän kanssa sekä erilaiset asiakkaan tilannetta helpottavat verkkovalmennukset, omien tietojen selaaminen, digitaalinen ajanvaraus omalle työntekijälle, yhteydenpidon asiakkaan ja työntekijän välillä sekä eri ikäryhmille ja palvelutehtäviin suunnattuja sovelluksia, jotka mahdollistavat monialaisen ja moniammatillisen työskentelyn asiakkaan kanssa.

Hyvinvointialueet aikovat parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kokoamalla asiakkaan digitaalisen asioinnin kanavat sekä ammattilaisen työvälineet yhden kokonaisuuden alle. Asiakkuutta tukevia digipalveluja halutaan tarjota yhdestä paikasta esimerkiksi erilaisten digikeskusten kautta. Hyvinvointialueet ovat kaavailleet muun muassa digitaalisia perhekeskuksia, digitaalista ikäneuvolaa, erilaisia päihde- ja mielenterveyspalveluiden digipalvelukokonaisuuksia sekä digitaalisia sote-keskuksia. Digikeskukset nähdään innovatiivisena lähestymistapana tuottaa sosiaalipalveluja. Digikeskuksella halutaan turvata helppo ja nopea asioiden hoito ja näin parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta.

## 6.3 Helppokäyttöiset digipalvelut

Saatavuutta ja saavutettavuutta halutaan parantaa tarjoamalla helppokäyttöisiä digipalveluita. Hyvinvointialueet haluavat kehittää digiratkaisuja niin, että ne ovat mahdollisimman käyttäjäystävälliset niin sosiaalihuollon asiakkaille kuin sosiaalihuollon ammattilaisillekin. Hyvinvointialueet toivovat, että suurin osa ensimmäisistä yhteydenotoista sosiaalihuoltoon tulisi jatkossa digitaalisesti. Digitaalisen yhteydenoton saatavuutta ja saavutettavuutta halutaan parantaa tarjoamalla käyttäjäystävällisiä digipalveluja.

Helppokäyttöiset digipalvelut saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta tulee olla käyttäjäystävällisten toiminnallisuuksien lisäksi myös sosiaalihuoltoon soveltuvia ja sosiaalihuollon ammattilaisten työtä tukevia. Digitaalisten palveluiden halutaan vahvistavan henkilöstöresursseja sekä mahdollistavan monialainen ja moniammatillinen työskentely

asiakkaan ja työntekijöiden välillä. Helppokäyttöisyyteen panostamalla halutaan turvata, että käyttöönotettavat digitaaliset ratkaisut tukevat palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta.

Sosiaalihuollon digipalvelujen helppokäyttöisyys nähdäänkin keskeisenä tekijänä palvelun saatavuuden ja saavutettavuuden parantamisessa. Hyvinvointialueet korostavat, että helppokäyttöiset digipalvelut mahdollistavat nopeamman ja helpomman pääsyn palvelujen piiriin sekä vähentävät asiakkaan odotusaikaa palveluihin pääsyssä, kun asiakas voi hoitaa asioitaan nopeasti ja kätevästi digitaalisesti. Tämä auttaa myös vähentämään ruuhkia ja jonotusaikoja sosiaalihuollon toimipisteissä. Helppokäyttöiset digipalvelut tarjoavat joustavuutta asiakkaille, jotka eivät rajoitteidensa takia pysty tai halua matkustaa fyysisiin toimipisteisiin. Hyvin suunnitelluiden digipalveluiden ajatellaan olevan saavutettavissa myös eri väestöryhmille. Selkeät ja käyttäjäystävälliset digipalvelut, digitaalisesti toteutetut selkokieliset ohjeet sekä mahdollisuudet käyttää apuvälineitä, kuten ruudunlukijoita, on hyvinvointialueilla nähty palveluiden saatavuutta parantavana tekijänä eri käyttäjäryhmille.

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tulosten tarkastelu

Sosiaalihuollon palveluiden sekä sosiaalihuollon ammattilaisten työnteon digitalisoinnin kehittäminen on väline työn tekemiseen paremmin ja helpommin (Lehtonen ym. 2023, 163). Digitaaliset työvälineet ja palvelut eivät kuitenkaan itsessään takaa parempaa palvelua. Digitaalisia palveluja kehitettäessä kiinnitettävä huomiota siihen, että palvelut ovat asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa.

Tämän tutkimuksen tuloksena on saatu tietoa siitä, millaisia palveluita hyvinvointialueilla on tarkoitus tuottaa palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi. Soveltavan laadullisen tutkimuksen tuloksia tukevat myös sosiaalipalveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyvät tutkimusartikkelit sekä kansalliset julkaisut.

Kuten tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta voidaan parantaa asiointia helpottavien, tukevien ja nopeuttavien digipalveluiden avulla. Lähes kaikki hyvinvointialueet ovat määritelleet strategiseksi tavoitteeksi kehittää digitaalisen asiointialustan, jossa palvelut ovat koottuna yhdelle alustalle. Palvelujen integraatiota tukevat digitaaliset ratkaisut nähdään myös Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen teettämän tutkimuksen mukaan tärkeänä osana tulevaisuuden sote-palveluja (Lehtoaro ym. 2019, 1).

Sote-uudistus on asettanut hyvinvointialueiden tavoitteeksi palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamisen. Aallon ym. (2022, 228.) mukaan tavoitteen saavuttamiseksi hyvinvointialueet integroivat, eli yhtenäistävät, omia palveluja. Integroinnin avulla pyritään selkeyttämään ja sujuvoittamaan palvelujärjestelmää. Riskinä digitalisoituvassa yhteiskunnassamme on, että asiakkaat putoavat palveluiden välillä olevaan hetteikköön. Palveluita kehitettäessä on hyvä pohtia, miten digitaalisia ratkaisuja voidaan hyödyntää palveluja yhteen sovittaessa ja miten ennaltaehkäistä palveluiden pirstaleisuuden tuomat haasteet. (Joensuu & Hovi-Pulsa, 2021.) Palveluiden pirstaleisuutta on paljon kritisoitu nykyisessä sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä. Pelätään, että asiakkaat eivät löydä ja saa tarvitsemiaan palveluita eksyttyään palveluiden viidakkoon tai pudottuaan palveluiden välille. (Helminen 2017, 5.) Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että tulevaisuuden digipalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta hyvinvointialueilla aiotaan parantaa integroimalla palvelut yhdelle alustalle, jolloin palvelut löytyvät yhdestä paikasta helposti ja nopeasti.

Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin erilaiset digitaaliset alustat, joiden avulla helpotetaan, tuetaan ja nopeutetaan asioiden hoitamista sekä yhteydenottoa sosiaalihuoltoon sekä erilaiset sote-keskukset, joiden tarkoituksena on tukea asiakkuutta tarjoten sosiaalihuollon

asiakkaalle alustan, jossa hän voi hoitaa omia asioitaan helposti yhdestä paikasta riippumatta omasta asuinpaikasta. Kärjen ja Ryhäsen (2015) mukaan sosiaalihuollon digitaaliset palvelut tuotetaan epätasa-arvoisesti riippuen asiakkaan asuinpaikkakunnasta. Heidän mukaansa digitalisaatiota tulisi hyödyntää niin, että palveluita tulisi siirtää asiakkaiden luokse paikkakunnasta riippumatta. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että hyvinvointialueet haluavat jatkossa tuottaa ajasta- ja paikasta riippumattomia palveluita. Ajasta ja paikasta riippumattomuuden lisäksi asiakkaat kokevat tärkeimmiksi digitaalisten palveluiden ominaisuuksiksi omien tietojen ja yleisten terveystietojen saatavuuden sekä ajanvaraukseen liittyvät toiminnot (Hyppönen ym. 2014, 76).

Raportti tieto- ja viestintäteknologian käytöstä sosiaalihuollosta vuonna 2020 toteaa, ettei digitaalinen ajanvaraus ole ollut sosiaalihuollossa yleisesti käytössä (Salovaara ym. 2021, 5). Tiedetään, että jotkut asiakastietojärjestelmät mahdollistavat työntekijän tekemän sähköisen ajanvarauksen, mutta asiakkaan itse tekemät varaukset ei ole lainkaan käytössä. Tätä voidaan pitää henkilöstön resurssipulan kannalta huolestuttavana löytönä, sillä digitaalisesti asiakkaan tekemä ajanvaraus olisi yksinkertainen ja nopea keino säästää työvoimaa sekä parantaa palveluiden saatavuutta. (Lehtonen ym. 2023, 161.) Tämän tutkimuksen tuloksista on myös nähtävissä, että digitaalisen ajanvarauksen kehittäminen sosiaalihuoltoon on yksi tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nostettu aihe myös hyvinvointialueilla sekä yksi keino palveluiden saatavuuden parantamiseksi.

Poliittisesti tavoitteeksi on asetettu, että mahdollisimman moni kansalaisista käyttäisi digitaalisia palveluja itsenäisesti asioitaan hoitaen, hyvinvointiaan edistäen, itseään tukevia intentionaalisia valintoja tehden ja laajemminkin yhteiskuntaan osallistuen ja vaikuttaen. (Pohjola ym. 2019, 202–203.) Myös tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen tuloksista ilmenee, että jatkossa hyvinvointialueiden tavoitteena on digipalveluiden ensisijaisuus. Hyvinvointialueet haluavat siis, että digipalvelut olisivat käytetyin tapa asioida sosiaalihuollossa. Digipalveluiden ensisijaisuuden toteutuminen vaatii asiakkaiden motivointia sekä ohjaamista digipalveluun (HE 60/2018), mutta se ei vielä takaa asiakkaan kiinnittymistä digipalvelun käyttäjäksi. Digipalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kaikille asiakkaille on pyritty parantamaan digipalveluita koskevalla lainsäädännöllä (306/2019). Palveluiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet, jotka voivat heikentää asiakkaan edellytyksiä digipalveluiden käyttäjänä. Digipalveluiden ensisijaisuuden esteenä on tunnistettu olevan ammattilaisten huono ymmärrys syistä, jotka voivat vaikuttaa digipalveluiden käyttämättömyyteen. Arviointi asiakkaan soveltuvuudesta digipalveluiden käyttäjänä on usein yksittäisen ammattilaisen harteilla ja tämä voi johtaa asiakkaiden eriarvoiseen kohteluun tai siihen ettei palveluita tarjota joillekin asiakkaille lainkaan. (Chapman ym., 2013, 28.)

Yksi digipalveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen vaikuttava tekijä on asiakkaan digimyönteisyys. Tutkimusten mukaan digisoveltuvuutta, eli sitä kuinka todennäköisesti asiakas kiinnittyy digitaalisten palveluiden käyttäjäksi, edistää motivaatio sekä kiinnostus digipalveluiden käyttöön. Tähän vaikuttaa merkittävästi palveluiden helppokäyttöisyys. (Virtanen ym., 2023, 12–13.) Tässä tutkimuksessa helppokäyttöisten digipalveluiden tarjoaminen nähtiin yhtenä palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta parantavana tekijänä. Saatavuudesta ja saavutettavuudesta puhuessa helppokäyttöisyydellä eri käyttäjäryhmissä tarkoitetaan eri asioita. Esimerkiksi näkövammaiset tarvitsevat ruudunlukuohjelman, kuulovammaiset tekstityksen ja maahanmuuttajat selkokielellä tuotettuja digipalveluja. (Kaihlainen ym., 2021.)

Digitaalisten palveluiden käyttöliittymään tulee kiinnittää huomiota, jotta se olisi mahdollisimman helppokäyttöinen. Kaikkia erityistarpeita ei kuitenkaan välttämättä pystytä kaikissa digipalveluissa huomioimaan. Asiakkuutta tukevat digipalvelut nähdään tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen tulosten mukaan tärkeänä osana tulevaisuuden digipalveluja sosiaalihuollossa. Tämä edellyttää, että eri asiakasryhmät osaavat ja pystyvät käyttämään digipalveluja. Hallintolaki (2003/434) määrittää viranomaiselle neuvontavelvollisuuden tilanteissa, jossa asiakas tarvitsee apua digipalvelujen käytössä. Hyvä ohjaus ja neuvonta digipalveluiden käyttöön parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta erityisesti niissä väestöryhmissä, joille digipalveluiden käyttö on vieraampaa (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2024.)

Tutkimuksessa nousi esiin myös erilaisia digiratkaisuja, joita hyvinvointialueet aikovat tulevaisuudessa toteuttaa palveluidensa saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi. Kuviossa 3 on nähtävillä soveltavassa laadullisessa tutkimuksessa esiin nousseita hyvinvointialueiden tulevaisuudessa tarjoamia saatavuutta ja saavutettavuutta parantavia digiratkaisuja. Osa digiratkaisuista on jo joillakin hyvinvointialueilla käytössä. Monilla alueilla nousi kuitenkin esiin, että kuviossa 3 kuvattuja ratkaisuja on käytössä jo terveydenhuollossa, mutta niitä ei ole vielä osattu soveltaa sosiaalihuoltoon.



Kuvio 4: Hyvinvointialueiden tarjoamat saatavuutta ja saavutettavuutta parantavat digitaaliset tulevaisuudessa

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto ovat eurooppalaisen tutkimuseettisen ohjeistuksen mukaan hyvän tieteellisen käytännön perusperiaatteita (Keiski ym. 2023, 11). Tutkijan tulee toimia hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti, joka tarkoittaa rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimuksen kaikissa vaiheissa (Vuori.). Vilkan (2021, 196–197.) mukaan viime kädessä tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat tutkija itse sekä hänen luotettavuutensa, koska arvioinnin kohteena on tutkijan itsensä tekemät teot, valinnat ja ratkaisut tutkimusprosessin aikana.

Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Tutkimustulosten tulee siis olla totuudenmukaisia. Tutkimustulosten sekä tutkimusprosessin dokumentaatio toimivat luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana. Tarkan dokumentaation avulla myös ulkopuoliset arvioijat voivat tarkistaa tutkimuksen oikeellisuuden. Aineiston pohjalta myös muiden pitäisi tulla samaan lopputulokseen. (Kananen 2015, 353; Puusa & Juuti 2020, 175.) Tutkimuksen aikana tehtyjen ratkaisuiden läpinäkyvyys parantaa tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Vilka (2021, 197.) korostaa, että tutkijan tulee pystyä kuvaamaan sekä perustelemaan sekä arvioimaan tutkimustekstissään omien ratkaisuiden tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.



Eettisyyden arvioinnin kannalta on olennaista, että millaisia valintoja ennen aineiston analysointia tehdään ja mihin näillä valinnoilla pyritään. Riskinä on, että tutkittava aineisto supistetaan liian pieneksi, jolloin jotain hyödyllistä tietoa voi jäädä raportoimatta ja analysoimatta. (Vilka 2021, 197–199; Vuori.) Jotta voidaan vakuuttua siitä, että tutkija on käyttänyt perusteltuja ja oikeanlaisia lähestymistapoja ja menetelmiä tutkimusta toteutettaessa, on tutkijan kuvattava tutkimuksen eteneminen sellaisena kuin se on toteutunut (Puusa & Juuti 2020, 175). Eettisyyden ja luotettavuuden toteutuminen on muistettava myös teoriapohjaa kirjoittaessa. Luotettavuuteen vaikuttavat tutkijan lähdekriittisyys. Yksi tutkimuksen luotettavuuden mittareista ja hyvä tieteellinen käytäntö on myös tekijänoikeuksien noudattaminen. Tekijänoikeuslaissa (1961/404) on määritetty, että lainauksia julkaistuista teoksista on lupa käyttää hyvän tavan mukaisesti sekä siteerauksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa. Julkaistujen teosten käyttäminen vaatii, että tutkimuksessa on hyvien tapojen mukaisesti merkittynä käytettyjen julkaisujen tekijän nimi sekä lähdeviittaukset.

Eettisyydestä ja luotettavuudesta huolehdittiin tässä soveltavassa tutkimuksessa noudattamalla hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Tutkimusprosessin aikana valintojen perustana noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa Hyvän tieteellisen käytännön ohjetta, eli HTK-ohjetta. Tutkimuksen edetessä kuvattiin avoimesti tutkimuksen vaiheet ja niiden aikana tehdyt ratkaisut sekä perusteltiin ja arvioitiin niitä kriittisesti. Luotettavuutta on arvioitu tutkimuksen jokaisessa vaiheessa ja raporttiin on kirjattu läpinäkyvästi tutkimuksen vaiheet ja miten eri ratkaisuihin ja valintoihin tutkimusprosessin aikana päädyttiin.

Tutkimuskohteena tässä soveltavassa tutkimuksessa eivät olleet ihmiset, jolloin tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelussa ei keskitytä esimerkiksi tutkittavien yksityisyyteen tai itsemääräämisoikeuteen, kuten ihmistä kohdistuvassa tutkimuksessa. Tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen tässä soveltavassa tutkimuksessa voi vaikuttaa tutkijan omat näkemykset siitä, mitkä tutkittavasta aineistosta on merkityksellistä tietoa. Tämän tutkimuksen luotettavuutta parantaa sen julkinen aineisto, joka on kaikkien nähtävillä ja luettavissa hyvinvointialueiden verkkosivuilla. Tällöin tämän soveltavan tutkimuksen raporttiin aineistosta poimittuja tietoja voi kuka tahansa arvioida ja peilata käytettyyn aineistoon. Soveltavan tutkimuksen raportoinnissa noudatetaan myös tekijänoikeuslain asettamia velvoitteita ja raporttiin merkitään käytettävä lähdeaineisto selkeästi oppilaitoksen laatimaa opin-näytetyöohjetta noudattaen.

### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Sosiaalihuollon digiratkaisuiden palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen vaatii helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, jotka turvaavat nopeamman pääsyn sosiaalipalveluiden piiriin, vähentävät odotusaikaa, ovat ajasta ja paikasta riippumattomia ja on

kehitetty niin, että eri väestöryhmät voivat niitä käyttää. Tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että hyvinvointialueilla on suuri tahtotila digitaalisten palveluiden käyttöönottoon ja monia olemassa olevia palveluja halutaan digitalisoida. Sen lisäksi voidaan kuitenkin todeta, ettei hyvinvointialueilla ole vielä tiedossa, miten tämän käytännössä voisi toteuttaa ja millaisia uusia digitaalisia ratkaisuja heillä voisi olla käytössä. Palvelustrategioiden mukaan jokainen hyvinvointialue on kyllä sitoutunut digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja niiden potentiaali on tunnistettu, mutta digitaalisten ratkaisuiden kuvaaminen konkreettisesti jäi aineistossa laihaksi. Jatkossa yhteistyöorganisaation olisi hyvä olla asiakasorganisaatioiden kanssa miettimässä näitä tulevaisuuden digiratkaisuja sekä olla mukana tukemassa digipalveluiden käyttöönotossa.

Tämän soveltavan laadullisen tutkimuksen mukaan hyvinvointialueet haluavat, palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi, jatkossa tarjota asiakkuutta tukevia digipalveluja, asiointia helpottavia, tukevia ja nopeuttavia digipalveluja sekä helppokäyttöisiä digipalveluja. Yhteistyöorganisaatiossa toteutetun kyselyn perusteella organisaatiosta löytyy sosiaalihuollon substanssiosaamista, asiakastietojärjestelmäosaamista sekä jonkin verran osaamista myös sosiaalihuollon erilaisista digiratkaisuista (Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma 2023).

**Kehittämisehdotuksena on tuottaa asiakasorganisaatioille enemmän asiantuntijuu-  
teen pohjautuvia palveluita, joissa organisaation osaamista myytäisiin entistä laajemmin hyvinvointialueiden hankkeisiin, joissa sosiaalihuollon digipalveluita kehitetään saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta.** Yhteistyöorganisaatiossa on keskitytty aikaisemmin myymään asiakkaille näihin hankkeisiin osaamista projektinhallinnasta sekä toimittajayhteistyöstä. Kansallista kehitystä sekä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja seurataan ja näistä tuotetaan tietoa asiakkaille eri projekteissa, mutta sosiaalihuollon substanssiosaamisen hyödyntäminen on vähäistä, vaikka organisaatiossa työskentelee paljon sosiaalihuollon ammattilaisia.

Esimerkkinä, jos asiakasorganisaatio haluaa ottaa käyttöön uuden helppokäyttöisen soveluksen, jonka tarkoituksena on parantaa asukkaiden palvelun saantia nopeasti ja laajasti yhdestä paikasta sekä tukea asiakkuudessa olevien oma-asiointia. Yhteistyöorganisaation asiantuntijoilla on laajasti tietoa erilaisten digitaalisten ratkaisuiden kansallisista vaatimuksista, tietoa erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista ja niiden käytettävyydestä sekä ymmärrystä oman substanssiosaamisen kautta siitä, millaiset työvälineet ovat ammattilaisen näkökulmasta toimivia. Asiantuntijalla on usein käyttökokemusta myös asiakkaan roolissa erilaisista digipalveluista sekä jo pääkäyttäjäkokemusta esimerkiksi asiakastietojärjestelmien osalta. Toisin sanoen on olemassa asiantuntijajoukko, joiden ammattitaitoa voitaisiin

hyödyntää niin teknisten ominaisuuksien pohdintaan, ammattilaisnäkökulmaan kuin asiakasnäkökulmaankin. Tätä potentiaalia ei ole toistaiseksi yhteistyöorganisaatioissa tunnistettu tai haluttu hyödyntää ja laajentaa asiakastietojärjestelmien tai niihin liittyvien käyttöön-ottoprojektien lisäksi muihin sosiaalihuollon digitaalisiin ratkaisuihin.

Sosiaalihuollon asiakkailta voi olla myös hyvinvointialuerajojen ylittäviä digitaalisten palveluiden tarpeita, jonka vuoksi digipalveluiden kehittäminen yhteistyössä eri hyvinvointialueiden välillä on tärkeää (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2024). Asiakkaiden työt tai vapaa-aika voivat viedä heitä jopa viikoittain hyvinvointialueelta toiselle. Asiakkaan tulisi voida hakea digitaalisten palveluiden avulla itselleen apua myös oman hyvinvointialueensa ulkopuolelta. (Lehtonen 2023, 166.) Tutkimuksessa nousi esiin erilaiset digitaaliset sotekeskukset, joiden avulla palvelut integroidaan kätevästi yhteen paikkaan. Kysymykseksi nouseekin, voisiko digitaalisia sote-keskuksia ajatella laajentavan yli hyvinvointialuerajojen, jolloin ammattilainen voisi omasta sijainnistaan huolimatta tarjota apua valtakunnallisesti ja näin luotaisiin henkilöstösäästöjä ja vaikutettaisiin palveluiden saatavuuteen parantavasti. Lehtosen ym. (2023, 166.) mukaan palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden takaamiseksi kaikilla digitaalisia palveluja tulisi kehittää yhteistyössä kaikkien hyvinvointialueiden kesken. Hyvinvointialueiden suuri määrä saattaa kuitenkin muodostua vaikeudeksi ilman järkevää yhteistyötä digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Suomen kokoisessa maassa samankaltaisten digipalveluiden kehittäminen rinnakkain kaikilla eri hyvinvointialueilla ei pelkästään olisi kustannustehotonta vaan myös riski tasalaatuisuudelle, ammattilaisten osaamisen riittämiseksi sekä palveluiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle. **Yhtenä kehittämisehdotuksena yhteistyöorganisaatiolle on osaamiskeskuspalvelu, joka tarjoaa sosiaalihuollon digipalveluiden kehittämiseen asiantuntijapalveluita sekä kokoaa yhteen hyvinvointialueiden eri toimijoita yhdessä kehittämään digipalveluita valtakunnallisesta näkökulmasta.**

Tutkimuksessa tärkeäksi seikaksi nousi esiin myös kansalaisten digitaalinen ajanvaraus sosiaalihuollossa ja sen tuomat hyödyt palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta. Asiakkaan tekemä digitaalinen ajanvaraus sosiaalihuollossa ei tutkimuksessa nousseiden tietojen perusteella ole lainkaan suomessa vielä käytössä. **Kehittämisehdotuksena on, että jatkossa yhteistyöorganisaatioissa sosiaalihuollon osaajat seuraavat digitaalisen ajanvarauksen kansallista kehitystä sekä kehittävät omaa osaamistaan ajanvaraukseen liittyvistä vaatimuksista ja tarpeista sosiaalihuollon kentällä.** Paatelan ym. mukaan ajanvaraustoiminta osana asiakasprosessia vaatii hyvinvointialueilta osaamista ja resursseja. Ajanvaraus vaatii myös integraation asiakastieto järjestelmiin. Mikäli yhteistyöorganisaatioissa panostetaan osaamisen kehittämiseen nyt, voidaan sitä jatkossa

tarjota myös asiakasorganisaatioille, kun digitaalinen ajanvaraus on ajankohtaista ottaa käyttöön.

#### 7.4 Jatkotutkimusaiheet

Soveltavan laadullisen tutkimuksen yhtenä suurena teemana nousi esiin henkilöstön saatavuus ja siihen liittyvät huolenaiheet. Sosiaalihuollossa henkilöstön saatavuus on kriittinen tekijä palveluiden laadun ja saatavuuden kannalta. Sosiaali- ja terveysministeriön (2024.) mukaan henkilöstöpula on pahin uhka palvelujen saatavuudelle. Henkilöstövajetta pyritään tulevaisuudessa helpottamaan monella eri tavalla, ja yksi niistä on digitaalisten palveluiden lisääminen. Digitaalisten ratkaisuiden kehittäminen sekä tekoälyn ja robotiikan laajempi hyödyntäminen tulevaisuudessa on välttämätöntä. Digitalisaation avulla voidaan tehostaa palveluiden saatavuutta siirtämällä palveluita etäpalveluiksi sekä helpottamalla työntekijöiden kuormitusta automatisoimalla palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b, 7,56.)

Eläkevakuuttaja Kevan arvion mukaan joka kolmas hyvinvointialueiden työntekijöistä on eläköitymässä vuoteen 2031 mennessä. Samalla hakijamäärät sosiaalialan opintoihin laskee nuorten ikäluokkien pienentyessä. (Keva 2023.) Ikääntyneiden palvelujen kysyntä kasvaa suurten ikäluokkien siirtyessä palvelujen piiriin. Tällä hetkellä lähes joka neljäs 75 vuotta täyttänyt on palvelujen piirissä. Tulevaisuudessa määrä kasvaa, ja tämä tarkoittaa sitä, että henkilökuntaa tullaan tarvitsemaan merkittävä määrä lisää nykyiseen verrattuna. (Myllyneva & Tyni 2023.)

Tutkimuksen perusteella jatkotutkimusaiheena voisi olla **millaisia digitaaliset ratkaisuja yhteistyöorganisaation tulisi tarjota hyvinvointialueille, jotta tuettaisiin sosiaalihuollon resurssien tehokasta käyttöä henkilöstöpulan aikana ja millaisilla digiratkaisuilla työntekijöiden työkuormaa voitaisiin pienentää, jotta henkilöstö ei väsyisi ja vaihtuvuus olisi niin suurta.** Tutkimuksen tuloksena voitaisiin kehittää uusi digitaalinen palvelu, joka olisi räätälöity vastaamaan hyvinvointialueen tarpeita henkilöstöpulan aikana.

Väestön ikääntymisen vuoksi toisena jatkotutkimusaiheena voisi tutkia **millaisia digitaalisia palveluita ikääntyneiden sosiaalipalveluissa koettaisiin hyödylliseksi ja tutkimuksen perusteella yhteistyöorganisaatiossa voitaisiin alkaa kehittää digitaalisia ratkaisuja, joiden kohderyhmänä olisi ikääntyneet sekä ikääntyneiden palveluissa työskentelevät sosiaalihuollon ammattilaiset.** Aiemmin on tehty tutkimuksia ikäihmisten digitaalisista palveluista. Jatkotutkimuksessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että keskityttäisiin uuden innovaation suunnitteluun tutkimuksessa nousseiden ideoiden pohjalta eikä niinkään siihen mitä hyvää jo olemassa olevissa palveluissa on.

Jatkotutkimuksessa tulisi nostaa esiin olemassa olevien ratkaisuiden hyväksi todetut elementit ja hyödyntää niitä uuden kehittämisessä.

## Lähteet

- Asikainen, S. & Marjanen, P. 2017. Nuoret ja digitaalisuus. Teoksessa Drake, M. (toim.) INNOSTUSTA, ETSINTÄÄ JA OPASTUSTA - Nuorten, maahanmuuttajien ja ikäihmisten kokemuksia digipalveluista. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 6–22. Viitattu 20.3.2024. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227531/HH\\_DigistiFiksu.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227531/HH_DigistiFiksu.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Aalto, A-M., Ilmarinen, K., Muuri, A., Ikonen, J. 2022. Teoksessa Karvonen, S., Kestilä, L., Saikkonen, P. Suomalaisten hyvinvointi 2022. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: PunaMusta Oy, 226–241.
- Chapman, Elizabeth N., Kaatz, Anna, & Carnes, Molly. 2013. Physicians and Implicit Bias: How Doctors May Unwittingly Perpetuate Health Care Disparities. Journal of General Internal Medicine. Viitattu 7.4.2024. Saatavissa: <https://doi.org/10.1007/s11606-013-2441-1>
- Digi arkeen -neuvottelukunta. 2019. Digitaalinen Suomi – yhdenvertainen kaikille. Valtiovarainministeriö. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM\\_2019\\_23\\_Digitaalinen\\_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Exove. 2023. Digitaalisten palveluiden saavutettavuus. Saavutettavuusopas. Viitattu 11.7.2023. Saatavissa: <https://www.exove.com/app/uploads/2023/04/2023-03-Saavutettavuusopas-v2-1.pdf>
- Finnish Consulting Group. 2022. Jo suurin osa suomalaisista käyttänyt julkisia sote-palveluita digikanavassa – digipalveluilla merkittävä rooli uusien hyvinvointialueiden palvelukokonaisuudessa. FCG Uutinen 22.11.2022. Viitattu 5.11.2023. Saatavissa: <https://www.fcg.fi/uutiset/jo-suurin-osa-suomalaisista-kayttanyt-julkisia-sote-palveluita-digikanavassa-digipalveluilla-merkittava-rooli-uusien-hyvinvointialueiden-palvelukokonaisuudessa/>
- Hamari, L., Parisod, H., Pakarinen, A., Skogberg, M., Aromaa, M., Leppänen, V & Salanterä, S. 2020. Digitaalisten terveys- ja hyvinvointisovellusten kehittäminen, arviointi ja raportointi: Qvalidi 2019 -tarkistuslistan kehittäminen ja sisältö. Hoitotiede vol 32(1), 52–66.
- HE 60/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180060>

Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveyshuollossa. Helsinki: Edita.

Hujanen, K. 2021. Sosiaalialan tiedonhallinta ja digitalisaatio hurjassa kehitysvauhdissa. Viitattu 12.7.2023. Saatavissa: <https://stty.org/sosiaalialan-tiedonhallinta-ja-digitalisaatio-hurjassa-kehitysvauhdissa/>

Hurme, H., Hirsjärvi, S. 2011. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Nextory.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 20.2.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN\\_ISBN\\_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Häyrinen, K. 2020. Sähköiset palvelut tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tukena. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol. 12 (1), 1–2. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.23996/fjhw.90639>

Ilmarinen, K., Aalto, A-M., Muuri, A. 2016. Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. Tutkimuksesta tiiviisti 10/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Viitattu 29.10.2023. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/43026042.pdf>

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Alma Talent Bisneskirjasto.

Jauhianen A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014 Terveydenhuollon ammattilaisten laajeneva osaaminen sähköisten terveystalvelujen kehittämässä ja käytössä. Teoksessa Jauhianen, A. ja Sihvo, P. (toim.) 2014. Sähköisen terveystalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa. Teoriasta käytäntöön. Joensuu: Karelia-Ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.3.2024. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence>

Javadi, M. & Zarea, K. 2016. Understandig Thematic Analysis and its Pitfall. Journal of Client Care 1 (1), 34-40. Viitattu 12.10.2023. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/profile/Kourosch\\_Zarea/publication/307179806\\_Understandig\\_Thematic\\_Analysis\\_and\\_its\\_Pitfall/links/57f\\_e24a808ae72756401320a/Understanding-Thematic-Analysis-and-its-Pitfall.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kourosch_Zarea/publication/307179806_Understandig_Thematic_Analysis_and_its_Pitfall/links/57f_e24a808ae72756401320a/Understanding-Thematic-Analysis-and-its-Pitfall.pdf)

Joensuu, N. & Hovi-Pulsa, R. 2021. Digitaaliset alustat mahdollistavat integraation lapsi- ja perhepalveluissa. LAB Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Julkaistu 12.11.2021. Viitattu:

7.4.2023. Saatavissa: <https://blogit.lab.fi/labfocus/digitaaliset-alustat-mahdollistavat-integraation-lapsi-ja-perhepalveluissa/>

Kaihlanen A, Virtanen L, Valkonen P, Kilpinen J, Hietapakka L, Buchert U, Hörhammer I, Isola A-M, Laukka E, Kouvonen A, Kujala S & Heponiemi T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä: kokemuksia covid-19-epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Viitattu 21.10.2023. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9>

Kallankari, S. 2019. Muutoksen johtaminen arjessa: Opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. E-kirja. Helsinki: Kustannus Oy Ducecim. Oppiportti. Viitattu 27.03.2024.

Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, ISSN 1456-2332

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu

Karppi, M. & Koroma, J. 2021. Työterveyshuollon etänä toteutettavan neuvonnan ja ohjauksen käyttöönottoa edistävät ja estävät tekijät. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol. 13 (1), 78–91. Viitattu 27.3.2024 Saatavissa <https://doi.org/10.23996/fjhw.98486>

Kauppi, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus – Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 27.3.2024. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160653>

Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoof, S-K., Tarkiainen T., Kaila, E., & Aittasalo, M. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 27.8.2023. Saatavissa: [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Keränen, J. 2022. Hyvinvointialueiden aloitus: Vahva vaikutus sote-järjestöihin. Viitattu: 15.4.2024. Saatavissa: [Hyvinvointialueiden aloitus: Vahva vaikutus sote-järjestöihin – #tyottomat](#)

Keva 2023. Hyvinvointialueiden työntekijöistä joka kolmas eläköitymässä. Eläkevakuuttaja Kevan uutinen 30.11.2023. Viitattu 9.3.2024. Saatavissa: <https://www.keva.fi/uutiset-ja-artikkelit/hyvinvointialueiden-tyontekijoista-joka-kolmas-elakoitymassa/>

Kieseppä, T., Hiltunen-Toura, M. 2023. Uudet digitaaliset palvelut edistävät sote-palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön kolumni.



Viitattu: 22.10.2023. Saatavissa: <https://stm.fi/-/uudet-digitaaliset-palvelut-edistavat-sote-palvelujen-saatavuutta-ja-saavutettavuutta>

Knape, N. 2016. Digitalisaatio – avain sote-onneen? THL blogi. Viitattu 5.10.2023. Saatavissa <https://blogi.thl.fi/digitalisaatio-avain-sote-onneen/>

Kärki, J. & Ryhänen, M. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaali- ja terveydenhuollossa vuonna 2014. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.3.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN\\_ISBN\\_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN_ISBN_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.

Lehtoaro, S., Juujärvi, S. & Sinervo, T. 2019. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen – Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.3.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137469/URN\\_ISBN\\_978-952-343-266-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137469/URN_ISBN_978-952-343-266-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lehtonen, O., Saarni, S., Kinnunen, J. & Kinnunen, M. 2024. Johtaminen hyvinvointialueella. Miten ratkaista henkilöstöpula? Helsinki: Alma Talent.

Leppänen, P., Sorvettula, J., Valli-Lintu, A. 2024. Hyvinvointialue. Järjestäminen, hallinto ja talous. Helsinki: Alma Talent

Lindh, J., Pohjola, A., Juvonen, T. & Romakkaniemi, M. 2018. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Kuopio: UNIpress.

Luuppala, A., Mäkinen, K. & Räisänen, K. 2017. Tutkimusmenetelmät. Viitattu 18.5.2023. Saatavissa: <https://esseepankki.proakatemia.fi/tutkimusmenetelmat/>

Myllyneva, K. & Tyni, T. 2023. Sosiaali- ja terveysalan henkilöstöpula kärjistyy nopeasti – helppoja ratkaisuja ei ole, mutta lisätoimia tarvitaan. Valtiovarainministeriö. Kolumni. Viitattu 9.3.2024. Saatavissa: [Sosiaali- ja terveysalan henkilöstöpula kärjistyy nopeasti – helppoja ratkaisuja ei ole, mutta lisätoimia tarvitaan - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](https://www.vtm.fi/kolumni/sosiaali-ja-terveysalan-henkilostopula-karjistyy-nopeasti-helppoja-ratkaisuja-ei-ole-mutta-lisatoimia-tarvitaan-20230309)

Mönkkönen, K., Kekoni, T., Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö - vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy

Ollikainen, T. 2021. Digi osana sosiaalityötä. Talehtia-lehti. Artikkelit 12.5.2021. Viitattu: 5.11.2023. Saatavissa: <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/digi-osana-sosiaalityota/>

Opetushallitus. 2023. Mitä sitten on digitalisaatio? Viitattu 23.11.2023. Saatavissa: [Mitä sitten on digitalisaatio? | Opetushallitus \(oph.fi\)](#)

Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Ruotanen, R., Kangas, M., Tuovinen, T., Keränen, N., Haverinen, J. & Reponen, J. 2021. Finnish e-health services intended for citizens – national and regional development. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol. 13 (3), 283–301. Viitattu 27.3.2024. Saatavissa <https://doi.org/10.23996/fjhw.109778>

Roivas M., & Karjalainen A. L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Helsinki: Edita

Rötsä, M. 2023. Sosiaalihuollon palvelujen kehittämisohjelma 2023. Kyselytutkimus.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Digitalisaatio. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa <https://stm.fi/digitalisaatio>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena – Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Valtioneuvosto. Viitattu 27.3.2024. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Viitattu 21.10.2023. Saatavissa: <https://stm.fi/soteuudistus>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023b. Esiselvitys. Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyden ja saatavuuden tietopohja. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:18. Viitattu 9.3.2024. Saatavissa: [Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyden ja saatavuuden tietopohja : Esiselvitys \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023c. Hyvinvointialueet kartalla. Viitattu 15.4.2024. Saatavissa: [Hyvinvointialueet kartalla - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024. STM myönsi rahoitusta sote-alan henkilöstöpulaa helpottaville hankkeille. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 12.1.2024. Viitattu 9.3.2024. Saatavissa: [STM myönsi rahoitusta sote-alan henkilöstöpulaa helpottaville hankkeille - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Sotesanastot. 2023a. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. Sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuus. Viitattu 13.7.2023. Saatavissa: <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/1c64fd0b-b505-41b6-869e-582719481300>

Sotesanastot. 2023b. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. Sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuus. Viitattu 13.7.2023. Saatavissa: <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/b23fee5e-16cf-4db7-824e-edec1c1f6c841>

Sote-uudistus. 2022a. Mikä sote-uudistus? Viitattu 11.7.2023. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Sote-uudistus. 2022b. Mikä on hyvinvointialue? Viitattu 11.7.2023. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023. Palvelujen ja tietojärjestelmien saavutettavuus. Viitattu 7.4.2024. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut/palvelujen-ja-tietojarjestelmien-saavutettavuus>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2023. Digitaaliset palvelut. Viitattu 5.11.2023. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021. Esimerkkejä rakenteellisesta sosiaalityöstä. Viitattu: 22.8.2023. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/alueellinen-hyvinvointijohtaminen/esimerkkeja-rakenteellisesta-sosiaalityosta>

Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404.

Tieteen termipankki. 2023a. Filosofia: perustutkimus. Viitattu 20.5.2023. Saatavissa <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:perustutkimus>

Tieteen termipankki 2023b. Filosofia: soveltava tutkimus. Viitattu 20.5.2023. Saatavissa [https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:soveltava tutkimus](https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:soveltava_tutkimus)

Tolkki, H. & Pöyhönen, E. 2021. Strategia määrittää hyvinvointialueen tavoitteet. Viitattu 11.7.2023. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/-/strategia-maarittaa-hyvinvointialueen-tavoitteet>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Voutilainen, T. 2020. Digitaalisten palvelujen sääntely. Liettua: Alma Talent Oy

Vuori, J. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.7.2023. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Vuori, J. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 5.6.2023. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

2M-IT Oy. Ratkaisut sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseksi. 2M-IT Oy verkkosivut. Viitattu 8.5.2023 Saatavissa <https://2m-it.fi>