

Digitalisaation vaikutukset terveystieteiden
työhön työhyvinvoinnin näkökulmasta

Wilma Kallio
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
2021

Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Digitalisaation vaikutukset terveysosiaalityöntekijöiden työhön työhyvinvoinnin näkökulmasta

Tekijä: Wilma Kallio

Tutkinto-ohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma X

Sivumäärä: 61+2

Vuosi: 2021

Tiivistelmä:

Tutkielma tarkastelee Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia digitalisaation vaikutuksista työhön työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu kahden käsitteen varaan, jotka ovat työhyvinvointi sekä sosiaalityön digitalisaatio. Kiinnostukseni painottuu erityisesti siihen, miten digitalisaation tuoma muutos on vaikuttanut terveysosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja miten työhyvinvointia voitaisiin edistää sosiaalityön digitaalista toimintaa kehittämällä.

Aineisto on kerätty kahtena teemahaastattelumuotoisena ryhmähaastatteluna, joihin kumpaankin haastatteluun osallistui 3 terveysosiaalityöntekijää. Aineiston analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysiä ja teemoittelua. Aineiston analyysissä hyödynsin myös aikaisempia aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Aineistosta nousi esiin neljä teemaa: työskentelyn helpottuminen digitalisaation myötä, digitalisaatiosta johtuvat kuormitustekijät, työhyvinvointia edistävät ja tukevat sekä työhyvinvointia heikentävät tekijät.

Aineiston perusteella terveysosiaalityöntekijät kokevat digitaalisen työympäristön enemmän myönteiseksi kuin kielteiseksi, mutta vastauksissa tunnistetaan myös negatiivisia ennakoasenteita. Sosiaalityön työprosessit ovat monin tavoin sujuvoituneet digitalisaation myötä, mutta toisaalta digitalisaatio pitää sisällään myös tiettyjä haasteellisia ulottuvuuksia. Internet ja asiakastietojärjestelmä ovat osaltaan helpottaneet ja nopeuttaneet työskentelyä, mutta samalla asiakastietojen kirjaaminen vie aikaa muulta työltä. Digitalisaatio työtä kehittävänä elementtinä tuo työntekijöille jatkuvasti uutta opeteltavaa uusien teknologisten työvälineiden muodossa, jolloin myös osaamisen vaatimukset kasvavat.

Työhyvinvointia edistävänä ja tukevana tekijänä nähdään sairaanhoitopiirin tarjoama riittävä perehdytys ja tuki digitaalisten ohjelmien käyttöön sekä esimiehen myönteinen suhtautuminen digitaalisten työvälineiden käyttöön ja uusiin ideoihin tarttuminen. Terveysosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia tukee myös se, etteivät he ole työpuhelimen tai työ sähköpostin tavoitettavissa vapaa-ajalla. Digitalisaatio kuitenkin osaltaan haastaa myös eettisen sosiaalityön toteuttamisen, jolloin tulee kiinnittää erityistä huomiota tietoturvakysymyksiin. Terveysosiaalityöntekijät kaipaisivatkin enemmän tietoturvallisia sekä tarpeeksi sujuvia viestintäyhteyksiä asiakkaiden kanssa työskentelyn tueksi.

Avainsanat: työhyvinvointi, terveysosiaalityö, digitalisaatio, sisällönanalyysi

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	4
2 DIGITALISAATIO JULKISISSA PALVELUISSA	6
2.1 Digitalisaation merkitys julkisissa palveluissa	6
2.2 Digitalisaatio sosiaalityössä	8
3 TYÖHYVINVOINTI	12
3.1 Työhyvinvoinnin määrittely	12
3.2 Työhyvinvointi sosiaalityössä.....	15
3.3. Digitalisaatio ja työhyvinvointi	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
4.1 Tutkimustehtävä ja aineisto	20
4.2 Ryhmähaastattelu aineiston keruumenetelmänä	22
4.3 Aineiston analyysi.....	24
4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	27
5 DIGITALISAATION VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN TERVEYSSOSIAALITYÖSSÄ	31
5.1 Digitalisaatio helpottaa työskentelyä	31
5.2 Digitalisaation kuormitustekijät.....	38
5.3 Työhyvinvointia edistävät ja tukevat tekijät	43
5.4 Työhyvinvointia heikentävät tekijät.....	47
6 POHDINTA.....	51
LÄHTEET	57
LIITE 1	
LIITE 2	

1 JOHDANTO

Työelämän monet toimialat kokevat uudistamistarpeita ja työympäristöt ovat täynnä jatkuvasti muuttuvia haasteita. Työhyvinvoinnin edistäminen on yhteiskunnallisesti usein esillä oleva aihe ja usein esille tuodaan huolta siitä, kuinka teknologian nopea kehitys, väestömuutokset ja työllisyyteen liittyvät tekijät vaikuttavat kansalaisiin. (Suonsivu 2014, 9.) Tulevaisuudessa ihminen elää entistä tiiviimmässä vuorovaikutuksessa digitaalisten ratkaisujen ja tietotekniikan kanssa ja tämä tulee muuttamaan luonnollisesti myös ihmistä itseään (Manka & Manka 2016, 15). Digitalisaation käsitteen laajuus haastaa sosiaalityön ja digitalisaation suhteen hahmottamista. Digitalisaatio tarkoittaa esimerkiksi dokumentaatiota, erilaisia tietojärjestelmiä ja sähköistä asiointia sekä sosiaalisen median sovelluksia. (Kivistö 2017, 22.)

Tässä tutkimuksessa tarkastelen digitalisaation vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin terveystieteissä. Tutkimukseni tuo esille yksittäisen sosiaalityöntekijän subjektiivisia kokemuksia haastatteluaineiston kautta. Työhyvinvoinnin kokeminen on aina yksilöllistä ja työntekijät ovat oman työnsä parhaita asiantuntijoita (Feldt ym. 2005, 75). Terveystieteiden organisaatioissa sosiaalityöntekijät edustavat pientä ammattikuntaa ja hallinnollisesti sosiaalityöntekijät yleensä luetaan erityistyöntekijöiden joukkoon. Sosiaalityötä tarvitaan silloin, kun ihmisen elämässä tapahtuu muutoksia tai menetyksiä, esimerkiksi silloin, kun ihminen sairastuu äkillisesti. Tällöin sosiaalityön tavoite on löytää uusia toimintamahdollisuuksia vuorovaikutuksessa potilaan kanssa. (Havukainen 2000, 145.)

Suomessa työhyvinvointitutkimuksen tavoitteena on tunnistaa ja poistaa työympäristössä mahdollisesti esiintyviä epäkohtia sekä edistää hyviä työolosuhteita. Työhyvinvointitutkimuksen avulla pyritään kehittämään työyhteisöjä ja työpaikkoja myös vaara- ja riskitekijöiden tunnistamisella sekä kehittämällä hyviä ja toimivia työtapoja organisaatioiden toimintamalleiksi sekä myös valtakunnallisen päätöksenteon tueksi. (Suonsivu 2014, 102.) Digitalisaation myötä myös työntekijöiden osaamisen tulisi vastata digitaalisen ajan vaatimuksiin. Tärkeää on myös työntekijöiden mahdollisuus kehittää sekä vaikuttaa omaan työhön. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 25.)

Koen tutkimukseni merkitykselliseksi tieteellisen tutkimuksen kannalta, sillä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista on tutkittu kohtalaisen paljon, mutta ei juurikaan digitalisaation näkökulmasta. Ylipääntensä sosiaalityötä ja teknologiaa yhdistävää tutkimusta on toistaiseksi vielä niukasti (Tikkala 2017, 43). Lisäksi työelämään kohdistuu tällä hetkellä muutospaineita, sillä työelämään nousevat enemmistöksi uudet digiaikaan syntyneet sukupolvet. Digitalisaatio muuttaa organisaatioiden toimintatapoja sekä haastaa vallitsevaa työkuultuuria. (Manka & Manka 2016, 13.)

Tutkimustehtävänäni on hahmottaa, minkälaisia vaikutuksia sosiaalityön digitalisaatiolla on terveystieteellisten sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat: Miten digitalisaation tuoma muutos on tukenut terveystieteellisten sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia? Millaisia haasteita digitalisaation tuoma muutos on tuonut terveystieteellisten sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille? Miten työhyvinvointia voitaisiin edistää sosiaalityön digitaalista toimintaa kehittämällä?

Henkilökohtainen kiinnostus aiheeseen kumpuaa siitä, että olen itse työskennellyt terveystieteellisten sosiaalityössä ja havainnut, kuinka tärkeä työnteon väline tietotekniikan hyödyntäminen ja erilaiset digitaaliset ratkaisut ovat sosiaalityössä. Terveystieteellisten sosiaalityössä työn toteuttamisen kannalta nojataan vahvasti asiakastietojärjestelmään sekä hyödynnetään esimerkiksi etäyhteyksiä yhteistyössä eri organisaatioiden kuin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaidenkin välillä. Toisaalta näyttää siltä, että asiakastietojärjestelmän lisäksi muita digitaalisia työvälineitä on terveystieteellisten sosiaalityössä hyödynnetty toistaiseksi vielä kohtalaisen vähän. Sosiaalityö kuuluu vaativiin informaatioammatteihin, joissa myös tuotetaan tietoa sen käsittelyn sekä hyödyntämisen lisäksi. Sosiaalityön asiakasprosessi on tietoa jäsentävä sekä tuottava prosessi, johon liittyy myös valta sekä eettiset kysymykset. (Pohjola ym. 2010, 10.)

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu kahden käsitteen varaan, jotka ovat työhyvinvointi sekä sosiaalityön digitalisaatio. Käsitteet rakentuvat sisällöllisesti tutkimusprosessin edetessä. Valitsemani käsitteet luovat erilaisia mielikuvia ja ovat mielestäni samaan tutkimukseen yhdistettynä mielenkiintoinen kokonaisuus. Sosiaalityön digitalisaatio on tällä hetkellä yhteiskunnallisesti ajankohtainen ilmiö ja työhyvinvointi sosiaalityössä monenlaisia käsityksiä mukanaan tuova aihe.

2 DIGITALISAATIO JULKISISSA PALVELUISSA

2.1 Digitalisaation merkitys julkisissa palveluissa

Digitalisaatiossa on kyse sähköisten palveluiden sekä uusien toimintatapojen luomisesta (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 5). Suomessa sekä useissa Euroopan maissa tulevaisuuden tavoitteena on hallinnon digitalisointi. Tämän osoittaa digitalisaatiosta vastaavien EU- ja EFTA-maiden ministereiden Tallinnassa 6.10.2017 allekirjoittama julki-lausuma, jossa korostuvat kansalaisten sekä yritysten oikeudet digitaalisiin palveluihin. Julki-lausumassa on keskitytty erityisesti palvelujen tarjoamiseen ja niiden kehittämiseen. Yri-tysten lisäksi myös kansalaiset halutaan ottaa entistä paremmin mukaan kehittämistyöhön. (Euroopan julkisen hallinnon...2017.)

Digitalisaation ajatellaan osaltaan toimivan myös ratkaisuna Suomea kohtaaviin tulevaisuu- den haasteisiin, joita ovat muun muassa väestön ikääntyminen sekä maahanmuutto. Palve- luiden lisääntyvä kysyntä vaatii tulevaisuudessa yhä enemmän tuottavuutta sekä kustannus- tehokkuutta. Suomen kilpailukyvyn edellytyksenä pidetään käyttäjälähtöisiä julkisia digitaal- lisiä palveluita. Digitalisaatio on toisaalta edistynyt pienin askelin, mutta kaikkia sen hyötyjä ei ole vielä täysin saavutettu. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 4–7.) Kansainvälisesti katsottuna Suomi on kuitenkin julkisissa sähköisissä palveluissa nyt jo yksi maailman kärkimaista sekä tutkimusten mukaan myös EU-maiden paras digiosaaminen on suomalaisilla. (Julkisen hallinnon digitalisaatio). Lisäksi vuonna 2025 sosiaali- ja terveys- ministeriön hallinnonalalla esimerkiksi tekoäly ja robotiikka tuovat uudenlaisia digitaalisia julkisia palveluita. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 4).

Digitaalisen kuilun käsitettä on käytetty 1990-luvulta lähtien. Aluksi se viittasi ainutlaatui- siin mahdollisuuksiin päästä fyysisesti käyttämään tieto- ja viestintäteknikkaa. Kehitty- neissä maissa pääsy on lisääntynyt nopeasti, kun ICT-laitteiden hinnat ovat laskeneet. Kun puhutaan Suomen digitaalisesta kuilusta, pääsy nettiin ei ole enää se keskeisin huolenaihe. Viime aikoina keskustelut digitaalisesta kuilusta koskevat erityisesti tieto- ja viestintäteknii- kan taitojen puutteita. Digitaalisella kuilulla ja epätasa-arvolla on vaikutuksia osallistumi- seen, mutta ne vaikuttavat myös ihmisten mahdollisuuksiin saada tietoa ja rakentaa ja

ylläpitää sosiaalisia suhteita. (Granholt 2016, 24–25.) Pääsy internettiin voidaan ajatella olevan ihmisoikeus, sillä internet antaa ihmisille mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä vapaasti ja se tuo esille myös sosiaaliset oikeudet. (Mt 2016, 66.)

Yhteiskunnassa julkisia palveluita käyttäessä kansalainen on asiakkaan roolissa. Palvelutarvetta arvioidaan paitsi suhteessa asiakkaan palvelutarpeisiin myös taustalla ohjaaviin yhteiskunnallisiin arvoihin. Sähköisessä asiointissa palveluja käytetään niin, että asiakas ottaa omasta käyttöliittymästään yhteyttä julkisen palvelun tuottajan sähköiseen asiointipalveluun. Asiakkailta on aina yhtäläinen oikeus palveluihin esimerkiksi fyysisestä terveydentilastaan ja asuinpaikastaan riippumatta ja tämän vuoksi on otettava huomioon palvelujen saatavuuteen sekä palvelujen saavutettavuuteen liittyvät asiat. (Kauppila ym. 2018, 10, 36.)

Osana hallituksen Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihanketta julkisten palveluiden digitalisaatiosta vastaava tiekarttatyöryhmä julkaisi 20.6.2017 laatimansa esityksen ensisijaisesti sähköisesti tarjottavista palveluista. Tiekarttatyöryhmä ehdottaa viranomaisille velvollisuutta tarjota ihmisille sekä yrityksille digipalveluja ja digitaalista asiakasviestintää, mutta palvelu tulee kuitenkin taata kaikille heidän tarpeidensa mukaisesti. Tiekarttatyöryhmä esittää, että vaihtoehtona henkilön itsenäiselle digipalvelun käytölle voisi olla toisen puolesta asiointi valtuutuksella tai virkailijan auttaminen asiakasta palvelun käytössä. (Työryhmätyö...2017.)

Suomen sosiaali- ja terveysministeriön on linjannut hallinnonalan yhteiset digitalisaation linjaukset ja linjauksiin kuuluu se, että digitalisaation onnistumisen kannalta erityisen tärkeitä ovat tietoturvaan liittyvät kysymykset sekä lainsäädännön muuttaminen niin, että se tukee ja mahdollistaa digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisen. Linjauksien mukaan hallinnonalan ammattilaisille tarjotaan käyttöön kyvykkäät sähköiset järjestelmät, jotka tukevat työntekoa sekä ovat käyttäjälähtöisiä ja samalla niiden käyttämiseen varmistetaan myös riittävä osaaminen sekä tuki. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 8–9.) On tärkeää estää myös ”digisyrjäytyminen” työelämässä varmistamalla, että työelämässä oleva tai työelämän ulkopuolelle joutuva ei putoa kokonaan digimaailmasta. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 13.)

2.2 Digitalisaatio sosiaalityössä

Tieto- ja viestintäteknikat sekä niiden sovellukset ovat muuttaneet ajattelutapoja, kulttuuri-tottumuksia, työmarkkinoita sekä johtaneet vallankumoukseen kaikilla osaamisen aloilla, mukaan lukien sosiaalityö. Internet, erilaiset laitteet ja sovellukset tuottavat muutoksia sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoissa. Ammattilaisten rooli on kuitenkin edelleen korvaamaton ja välttämätön, myös teknologisella tasolla. (Mateo ym. 2018, 931.) Digitalisaatio on vääjäämättä keskeinen yhteiskuntaa muuttava prosessi, jolloin myös sosiaalityön suhde digitalisaatioon on keskeistä. Digitalisaatio muuttaa joka tapauksessa sosiaalityön toimintaympäristöä, uudistaa menetelmiä sekä lisää työn osaamisvaateita. Teknologia on sosiaalista, sillä teknologiat muodostavat alustan sekä välineitä sosiaaliselle toiminnalle. (Pohjola 2017, 181.)

Teknologisten ratkaisujen hyödyntämisessä tieto ja osaaminen ovat avainasemassa kehityksen suhteen ja tietotekniikan hyödyntäminen sosiaalityössä on yhä kasvava sovellusalue, jonka vuoksi siitä myös tarvitaan yhä enemmän ja yhä laajempaa tutkimusta (Pohjola ym. 2010, 12). Digitalisaatio on tuonut ennennäkemättömiä vaihtoehtoja myös sosiaalityön palvelujen tarjoamiseen. Yhä useammat ammattilaiset luottavat kokonaan tai osittain erilaisiin digitaalisiin ja muihin tekniikan muotoihin palvellessaan ihmisiä, jotka kamppailevat monenlaisten haasteiden kanssa. Myöskään sosiaalityön käytäntö ei enää rajoitu toimistopohjaisiin henkilökohtaisiin tapaamisiin asiakkaiden kanssa. Nykyään suuri määrä ammattilaisia käyttää videoneuvontaa, sähköpostikeskustelua, tekstiviestejä, älypuhelinsovelluksia ja muuta tekniikkaa tarjotakseen palveluja asiakkaille. (Reamer 2014, 120.)

Sähköisten palveluiden tarjonta sosiaalihuollossa sekä perusterveydenhuollossa vaihtelee. Kansalaisten keskuudessa sähköisiä palveluita käyttäneiden määrä on kasvanut 10% vuodesta 2014 vuoteen 2017. (Hyppönen ym 2018, 1,4.) Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen perusteella voidaan todeta, että verrattuna sähköisiin sosiaalipalveluihin, sähköisiä terveyspalveluja on koko maassa käytössä selvästi laajemmin. Toisaalta oletettavasti kansalaisilla on kuitenkin valmiuksia myös sähköisten sosiaalipalvelujen laajempaan käyttöön, sillä sähköisiin terveyspalveluihin on osin jo totuttu. Kunnan tarjoamien sähköisten palvelujen määrä ei ole suoraan verrannollinen esimerkiksi kunnan kokoon, sillä joissakin pienissä

kunnissa on selvästi panostettu sähköiseen asiointiin enemmän kuin toisissa. Jos kunnassa on yleisesti laajemmin tarjolla sähköisiä palveluja, on myös todennäköistä, että sähköisiä palveluja on tarjolla myös sosiaalipalveluissa. (Kauppila ym. 2018, 22.)

Nykyisin esimerkiksi sähköinen sosiaali- ja terveydenhuollon asiointipalvelu Hyvis.fi -palvelu kattaa Etelä-Karjalan, Etelä-Pohjanmaan, Etelä-Savon, Itä-Savon, Keski-Suomen, Kymenlaakson sekä Päijät-Hämeen alueet. Hyvis- sähköinen asiointipalvelu painottuu terveydenhuoltoon, mutta mukana on myös sosiaalihuollon palveluita. (Kauppila ym. 2018, 35–36.) Seinäjoen keskussairaalassa on myös Hyvis-sähköinen asiointipalvelu käytössä ja sen avulla voi esimerkiksi jättää ammatilaiselle yhteydenottopyynnön ja välittää asiakirjoja tieturvallisesti.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan sähköisiä palveluja oli vähiten lastensuojelussa sekä päihdehuollossa. Lisäksi myös iäkkäille suunnattuja sähköisiä palveluja on toistaiseksi hyvin vähän, useimmissa kunnissa yhteydenotto tapahtuu puhelimitse. Lapsiperheille on olemassa sähköinen palvelu, jonka avulla asiakas lähettää suojatun yhteydenottopyynnön ammatilaiselle ja muutamien kuntien sähköisissä palveluissa on mahdollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus sähköisesti. Monissa kunnissa esimerkiksi Chat-palvelu on vielä suhteellisen harvinaista, mutta vähitellen lisääntymässä. Nuorille aikuissosiaalityön palveluiden asiakkaille on esimerkiksi olemassa Chat-palvelua työllistymiseen sekä elämänhallinnan kysymyksiin liittyen. Joissakin kunnissa on mahdollista hakea esimerkiksi täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sähköisesti sekä esittää kysymyksiä talous- ja velkaneuvojalle ja lähettää suojatulla yhteydellä omaa taloutta koskevia tietoja. (Mt. 2018, 26–30.)

Sosiaalityön on yleisesti kuvailtu suhtautuvan epäilevästi digitalisaatioon, vaikka digitalisaatio itsessään ei ole hyvää tai pahaa (Kivistö 2017, 24). Kuitenkin digitalisaation hyödyntäminen sekä sähköisten palveluiden käyttö sosiaalipalveluissa on yleistynyt yhä enenevässä määrin. Työajanseurannan perusteella sosiaalityöntekijät käyttävät ison osan työstä sellaisiin työtehtäviin, joissa hyödynnetään erilaisia teknisiä ja digitaalisia työvälineitä. Sosiaalityöntekijöillä keskeinen työväline päivittäisessä työnteossa on tietokone, jossa on saatavilla erilaisia ohjelmia ja sovelluksia, jotka ovat tuoneet uusia mahdollisuuksia työtapoihin sekä asiakkaiden kohtaamiseen liittyen. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 162.)

Sosiaalityöntekijöiden tärkein työväline on sähköinen asiakastietojärjestelmä, ja sen lisäksi sosiaalityöntekijöiden päivittäisessä käytössä ovat muun muassa sähköposti ja etäyhteydet niin eri organisaatioiden kuin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaidenkin välillä. Sähköisessä muodossa tietoja voidaan tarkistaa esimerkiksi Kelan Kelmu- tietojärjestelmästä. (Mt 2017, 162.) Sosiaalityön tietojärjestelmät ovat elintärkeitä osia sosiaalityön toteuttamisessa. Sosiaalityön ammattilaisten viestintä ja vuorovaikutus tapahtuu yhä enemmän tietojärjestelmien kautta, jolloin näistä järjestelmistä tulee osa toimintaa ja päätöksentekoa päivittäisessä sosiaalityön käytännössä. (Lagsten & Andersson 2018, 851.)

Sosiaalityöntekijöille voi tulla asiakkailta yhteydenottoja paitsi puhelimitse, myös sähköpostitse. Sosiaalityön asiakkaille voidaan antaa sähköpostitse yleistä ohjausta ja neuvontaa, mutta varsinaisesti asiakkuuteen liittyviä asioita ei voida sähköpostilla hoitaa tietosuojasystistä. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 164.) Sosiaalityöntekijät käyttävät tietojärjestelmää dokumentointiin sekä hakeakseen tietoja asiakastapauksista. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokevat järjestelmien käytön vievän aikaa asiakkaan ja työntekijän väliseltä henkilökohtaisen vuorovaikutukselta. (Langsten & Andersson 2018, 855.)

Digitalisaatio voi osaltaan helpottaa yhteistyötä, mutta toisaalta se voi myös aiheuttaa yhteistyön heikkenemistä, sillä fyysinen vuorovaikutus vähenee. Digitalisaatio sosiaalityössä voi toisaalta tuoda mahdollisuuksia esimerkiksi asioiden hoitoon myös virka-ajan ulkopuolella. Voidaan pohtia, onko työtä tarpeen tehdä tiukasti virka-aikana vai siirrytäänkö työtä tekemään silloin, kun parhaiten tavoitetaan asiakkaita? Nopea asioiden hoito sekä ohjaus ja neuvonta mahdollistuvat digitalisaation vuoksi huomattavasti helpommin. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 165–166.) Camilla Granholm (2016, 60) käyttää väitöskirjassaan käsitettä ”Blended social work”. Sekoitettu sosiaalityö määritellään sosiaalityön käytäntönä, joka harkitusti yhdistää verkossa ja kasvotusten tapahtuvaa työtä ottaen huomioon asiakkaan tarpeet ja edellytykset. Online-ulottuvuus voi myös tarjota tasa-arvoisemman ja vähemmän syrjivän ympäristön, koska viestintä voidaan toteuttaa kasvottomasti tai joissakin tapauksissa täysin anonyymisti.

Sosiaalityöntekijät pelkäävät toisaalta aidon vuorovaikutuksen katoavan, mikäli sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy päivittäisessä työssä (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 166). THL:n kansalaisille suunnatun kyselyn mukaan myös monet kansalaiset kokevat käytössä

esteitä sähköisten palveluiden käytössä. Kansalaiset kokevat, ettei henkilökohtaista tapaaamista voi korvata sähköisellä yhteydenotolla. Käyttöä estävät myös riittämättömät taidot ja se, että kaikilla ei ole käytössään tietokonetta ja internetyhteyttä. Esteiden kokeminen vaihteli maakunnittain, vähiten esteitä koettiin Uudellamaalla ja eniten Etelä-Karjalassa, Etelä-Pohjanmaalla, Keski-Pohjanmaalla, Pohjanmaalla, Pohjois-Savossa sekä Päijät-Hämeessä. (Hyppönen ym. 2018, 5–6.)

Sosiaalityö liittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, mutta sosiaalialalla digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen on vielä alkuvaiheessa, mutta mahdollisuudet käytännön työprosessien kehittämiseksi ovat laajat. Jatkossa haasteina ovat muun muassa käytettävissä olevien digitaalisten ratkaisujen ja sovellusten soveltuminen käytännön työelämän tarpeisiin, uudenlaisten teknologioiden ihmisläheisyys, eettisyys sekä tietoturva-kysymykset. (Pohjola ym. 2010, 10.)

Tärkeää olisi muistaa digitalisaatio myös työn mahdollistajana esteiden sijaan. Kun sosiaalityössä saadaan kohdennettua toimivia digitaalisia palveluja niiden kansalaisten käyttöön, joilla siihen on osaamista ja mahdollisuus, jää enemmän resursseja muiden asiakkaiden kanssa työskentelemiseen. Tällä tavoin asiakastyön perinteisiä resursseja voidaan suunnata niille, jotka tarvitsevat enemmän henkilökohtaiseen tapaamiseen perustuvaa tukea. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 166.) Muutoksessa kohti digitalisaatiota on tärkeää myös työntekijöiden sisäinen motivaatio, jolloin on tärkeää nähdä oman työn tulokset sekä myös se, mitä kaikkea hyötyä digitalisaatiosta on kansalaisille (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 25). Tieto- ja viestintäteknikat muuttavat elämäntapojamme ja sähköinen sosiaalityö on vain yksi esimerkki tästä. Tärkein tehtävä on päivittää sosiaalityön käytäntöä. (Mateo ym. 2018, 939.)

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvoinnin määrittely

Ymmärrys hyvinvoinnista ja sen mittaamisesta on historian kuluessa monimuotoistunut. Hyvinvoinnin haltuunotto edellyttää hyvinkin erilaisten näkökulmien samanaikaista käsittelemistä. (Kajanoja 2014, 180.) Laajan hyvinvoinnin käsitteen tarkastelussa kohtaavat ymmärtävyisyys, inhimillisyys sekä taloudelliset resurssit. Vallitsevan näkemyksen mukaan hyvinvointi voidaan määritellä ihmisen kokemuksena omasta voinnistaan sekä jaksamisestaan. Hyvinvointi on eri elämäntilanteissa tyytyväisyyttä omaan elämään sekä tasapainoa arjen mahdollisuuksien vaatimusten välillä. Hyvinvointiin liittyy osallisuus sekä mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin sekä omaan ympäristöön. (Suonsivu 2014, 41.)

Hyvinvointi yleensä on hyvin monimerkityksinen käsite, mutta usein se samastuu elinoloihin ja elinolot viittaavat esimerkiksi työn ja toimeentulon kaltaisiin tekijöihin. (Karvonen ym. 2009, 20). Yksilön hyvinvointi muodostuu työn ja vapaa-ajan tasapainosta. Hyvinvointia edistää sellainen työ, joka vastaa yksilön edellytyksiä ja johon liittyy aikaansaamisen tunne sekä oppimiskokemuksia. Terveelliset elämäntavat sekä mielekkäät vapaa-ajan harrastukset ja läheiset ihmissuhteet usein tasapainottavat mahdollista työn aiheuttamaa kuormitusta. (Suonsivu 2014, 41–42.)

Englanniksi hyvinvointi ”wellbeing” ymmärretään viittauksena ”miten me pärjäämme” yksilöinä, yhteisöinä tai yhteiskuntana. Henkilökohtaista hyvinvointia voidaan ajatella tyytyväisyytenä elämään, joka perustuu yksilön käsitykseen terveydestään, onnellisuudestaan ja merkityksellisyydestään. (Litchfield 2016, 1–2.) Hyvinvoinnin voidaan ajatella olevan tulosta siitä, että yksilön tarpeet tulevat täytetyiksi ja hänen keskeiset tavoitteensa elämässä toteutuvat. Tehtäviin sitoutuminen sekä päämääräsuuntautunut toiminta edistävät hyvinvointia. (Anttonen 2009, 17.)

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työn mielekkyyttä ja sujuvuutta turvallisessa ja terveyttä edistävässä työympäristössä (Puttonen ym. 2016, 6). Kokonaisvaltainen työhyvinvointi käsittää fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin (Virolainen 2012, 11).

Tämä tutkielma keskittyy kuitenkin erityisesti psyykkiseen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin.

Työhyvinvointiin vaikuttaa osaltaan yksilön taustatekijät sekä elämäntilanne ja organisaatioon liittyvät tekijät, mutta myös yksilön oma persoonallisuus (Feldt ym. 2005, 75). Työhyvinvointiin vaikuttavat siis sekä yksilön henkilökohtaiseen elämään ja työhön liittyvät tekijät, mutta myös näiden osa-alueiden yhteensovittaminen. Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole pysyvä tila, vaan se muuttuu aina työhön liittyvien kuormitus -ja voimavaretekijöiden vaikutuksesta. Työyhteisön on siis itse mahdollisuus vaikuttaa työhyvinvointiin myönteisesti. Työhyvinvoinnin on lisäksi todettu heijastuvan suoraan työn laadukkuuteen sekä tuloksellisuuteen. (Puttonen ym. 2016, 6.)

Keskusteltaessa työhyvinvoinnista, usein aletaankin tuoda esille työpahoinvoinnin eri ilmenemismuotoja. Työhyvinvoinnin alueella tarvittaisiin myönteisiä tiloja ja kokemuksia kuvaavia käsitteitä (Suonsivu 2014, 13, 43), sillä työhyvinvoinnin käsitettä lähestytään usein negatiivisesta näkökulmasta, jolloin pahoinvointi saa työhyvinvoinnin tarkastelussa hyvinvointia keskeisemmän roolin. Työhyvinvointia usein tarkastellaan näkökulmasta, jossa stressin ja uupumuksen puuttumisen ajatellaan tarkoittavan työhyvinvoinnin tilaa. Viime vuosikymmenien aikana näkemys siitä, että työhyvinvointi käsitteenä pitää sisällään muutakin kuin vain stressi ja uupumisoireiden puuttumista, on vahvistunut. (Kinnunen ym. 2005, 13.)

Aikaisempien tutkimusten mukaan hyvät vaikutusmahdollisuudet omiin työaikoihin parantavat työntekijän elämäntilannetta, lisäävät työntekijöiden sitoutumista organisaatioon sekä myös halukkuutta vastavuoroiseen joustamiseen. Työntekijän vaikutusmahdollisuudet omiin työaikoihin ennustavat jopa vähäisempiä sairauspoissaoloja sekä jatkamista työelämässä alemman eläkeiän jälkeen. Työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön, itseä koskeviin päätöksiin, työmäärään sekä työnteon paikkaan ja aikaan tukevat hyvinvointia myös esimerkiksi muutostilanteissa. (Puttonen ym. 2016, 25–27.)

Psyykkinen työhyvinvointi on noussut yhä keskeisimmäksi tekijäksi työhyvinvointia tarkasteltaessa. Psyykkinen työhyvinvointi käsittää mm. työilmapiirin sekä työn stressaavuuden. Psyykkistä kuormittumista aiheuttava keskeinen tekijä on kiire. (Virolainen 2012, 18.) Kiire työssä ei kuitenkaan ole ainoastaan kielteinen asia. Sopiva määrä aikapainetta voi tehostaa

työskentelyä. Kuitenkin jatkuvassa kiireessä asioihin paneutuminen ja toiminnan kehittämisen ja uudistaminen kärsivät ja johtamiseen ja vuorovaikutukseen käytetty aika jää vähäiseksi. Yhteisöllisyyden ja avoimen keskustelun vahvistaminen ja tuen saanti muilta työntekijöiltä ja esimiehiltä luo hyvinvointia ja auttaa jakamaan kiiretaakkaa. (Puttonen ym. 2016, 27.)

Työntekijöillä työpahoinvointi ilmenee usein juuri henkisenä pahoinvointina, jolla on puolestaan vaikutusta myös fyysiseen ja sosiaaliseen terveyteen. Työyhteisöissä seurauksena voi olla työtehokkuuden heikentyminen, sairauslomien lisääntyminen ja työyhteisön ilmapiirin heikentyminen. Työpahoinvointi usein ilmentää ongelmakeskeistä ajattelua, jonka perustana on organisaation ajattelumalli, jossa työntekijän oma terveys tai sairaus olisivat ainoastaan yksilön omalla vastuulla, vaikka todellisuudessa vastuu kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnin edistämisestä on paitsi yksilön, myös työorganisaation sekä yhteiskunnan vastuulla. (Suonsivu 2014, 13–14, 42.)

Työhyvinvointi ilmenee sekä yksilö että työyhteisötasolla monin tavoin. Se näkyy muun muassa työhön paneutumisena, yleisesti yhteistyön sujuvuutena sekä koko organisaation palvelujen laatuna. Työntekijän kokemus työryhmään kuulumisesta sekä mahdollisuuksista vaikuttaa työssään itseään koskeviin asioihin lisää työtyytyväisyyttä. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijä kokee työssään oikeudenmukaista kohtelua sekä olevansa arvostettu sekä täysivaltainen työyhteisönsä jäsen. (Suonsivu 2014, 43.)

Lisäksi huomionarvoista on se, että aikaisempien tutkimusten perusteella työntekijöiden välillä on nähtävissä suuria eroja siinä, millaiset asiat he kokevat työssään kuormittavina. Tämän takia erityisen tärkeää on työntekijöiden aito kuuleminen sekä osallistaminen työn kehittämiseen. Työntekijöiden mahdollisuudet osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä vaikuttaa työhönsä edellyttää vuorovaikutteista sekä osallistavaa johtamista. Hyvään johtamiseen panostaminen lisää koko työyhteisön hyvinvointia sekä auttaa kehittämään mahdollisia uusia ratkaisuja työhön liittyviin ongelmiin. Henkilöstön vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien kehittäminen on samalla myös keino vastata yhä muuttuvan työelämän haasteisiin. (Puttonen ym. 2016, 28.) Vuosien saatossa työhyvinvointi on laajentunut yksilötasosta myös työympäristötekijöitä koskevaksi käsitteeksi. Työhyvinvointi on siis loppu-tila, johon vaikuttavat hyvinkin monet eri tekijät. (Suonsivu 2014, 42–43.)

3.2 Työhyvinvointi sosiaalityössä

Suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat yleisesti hyvin kuormittuneita työssään verrattuna muihin Pohjoismaihin (Saarinen ym. 2012, 413). Sekä kotimaisten että kansainvälisten tutkimuksien valossa sosiaalityöntekijöiden työoloista on muodostunut kuormittuneisuuden ja työuupumuksen sävyttämä kuva. Suomessa sosiaalialan työpahoinvointi on ilmennyt esimerkiksi kuormittavana kiireen lisääntymisenä, kohonneena työuupumuksen riskinä ja tätä kautta sairauspoissaolojen kasvuna. Julkisen sektorin työhön on vaikuttanut merkittävästi 1990-luvun laman jälkeinen pysyvä resurssiniukkuus ja tämän myötä yleistyneet vaatimukset resurssien entistä tehokkaammasta käytöstä. (Mänttari-van der Kuip 2015, 74.)

Sosiaalityöntekijöiden työhön liittyy usein tekijöitä, joiden vuoksi he saattavat olla erityisen riskialttiita kokemaan kroonista stressiä työssään. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi resurssien ja vaatimusten välinen ristiriita, roolin selkeyden ja rajojen puute sekä riittämätön tuki kohdatessa vakavia tapahtumia kuten esimerkiksi pahoinpitelyn tai kuoleman. Krooninen stressi syntyy, kun työntekijät kokevat tämäntyyppisiä työtapoja ja työkulttuuria jatkuvasti. (Ravallier ym. 2020, 11.) Lisäksi suomalaista sosiaalityön kenttää leimaa jatkuva työntekijäpula, jolloin täytyy yhä useammin palkata epäpäteviä sijaisia. Tämä voi aiheuttaa epävarmuutta sekä johtaa myös siihen, että pätevät joutuvat ottamaan loppujen lopuksi enemmän vastuuta. (Saarinen ym. 2012, 413.)

Julkisen sektorin sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia tiukan talouden oloissa väitöskirjatutkimuksessaan tutkinut Mänttari-van der Kuip (2015, 74–76) tuo esille, että työpahoinvoinnin kokemukset olivat yhteydessä työn lisääntyneisiin tehokkuusvaatimuksiin. Tutkimuksen mukaan työn henkisen kuormittavuuden kokemukset olivat yleisiä ja näitä kokemuksia oli tutkimukseen osallistuneista kymmenesosalla päivittäin. Tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä lähes 80 prosenttia koki, ettei voi tehdä työtään niin hyvin kuin haluaisi ja jopa 18 prosenttia koki työpahoinvointia vähintään muutaman kerran viikossa.

Työterveyslaitoksen Kunta10-tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä on muihin ammatteihin verrattuna suurempi uhka mielenterveyden häiriöistä johtuvalle työkyvyttömyydelle. Sosiaalityössä kiire, suuret asiakasmäärät, työyhteisön ongelmat, monimutkainen ongelmanratkaisu, asiakkaiden tunteiden vastaanottaminen ovat työn kuormitustekijöitä. Nämä tekijät

aiheuttavat sosiaalityöntekijöille psyykkistä kuormitusta ja näin heikentävät myös työhyvinvointia. (Salo ym. 2016, 3,6, 25.) Suomalaisessa työelämässä ylipäättänsä kiire näyttää olevan yksi suurimmista kuormitustekijöistä. Kiire usein lisää stressiä ja heikentää hyvinvointia. Lisäksi suuri osuus työtapaturmista tapahtuu kiireessä. (Puttonen ym. 2017, 27.)

Asiakkaiden moniongelmaisuus on lisääntynyt sosiaalipalveluissa viimeisimpien vuosikymmenien aikana, joka myös osaltaan lisää sosiaalityön kuormittavuutta (Salo ym. 2016, 6). Saarisen ym. (2012, 414) mukaan kaikissa Pohjoismaissa julkisella sektorilla työskentelevät sekä vähemmän työkokemusta omaavat työntekijät ovat kuormittuneimpia. Syitä julkisen sektorin heikommalle tilanteelle on oletettavasti muun muassa se, että asiakkaat julkisella sektorilla saattavat olla moniongelmaisempia ja asiakkaita saattaa olla enemmän, jolloin resurssit itse työn tekemiseen ovat luonnollisesti pienemmät.

Sosiaalityön asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta vähintään lievästi traumatisoituneita, jolloin sosiaalityöntekijät altistuvat työssään jatkuvasti kärsimykselle. Asiakastyössä sosiaalityöntekijät kohtaavat paljon kielteisiä tunteita, joiden käsitteleminen voidaan kokea vaikeaksi. Auttamistyössä puhutaankin usein myötätuntouupumuksesta ja sekundaari traumatisoitumisesta. Sekundaarinen traumatisoituminen liitetään myötätuntouupumuksen käsitteeseen, jolla tarkoitetaan kielteistä tunnetta, joka syntyy traumatisoituneiden ihmisten kohtaamisesta. Sosiaalityössä asiakkaiden kohtaaminen empaattisesti on tärkeää heidän auttamisensa, mutta traumatisoituneiden asiakkaiden ja vaikeiden tunteiden kohtaaminen empaattisesti lisää paradoksaalisesti kuitenkin työntekijän riskiä myötätuntouupumukseen sekä sekundaariseen traumatisoitumiseen. (Salo ym. 2016, 8.)

Esimerkiksi järkyttävien tilanteiden kohtaaminen asiakastyössä sekä ylipäättänsä työn vaativuus ovat tekijöitä, jotka ovat yhteydessä sosiaalityöntekijöiden sekundaaritraumatisoitumiseen. Puolestaan suojaavia tekijöitä sekundaaritraumatisoitumiselta ovat tietoisuustaidot sekä tunteiden eriyttäminen. Sosiaalityöhön liittyy empaattista kuormitusta ja ne työntekijät, jotka pystyvät paremmin säätelemään omia tunnekokemuksiaan sekä osaavat eriyttää omat tunteensa asiakkaiden tunteista, sietävät todennäköisesti kuormitusta paremmin. Myötätuntouupumus heikentää auttajan kykyä suhtautua empaattisesti autettavaan ja hänen ongelmiinsa. Toisaalta auttajan ammatilliseen elämänlaatuun liitetään myös

myötätuntotyytyväisyys, joka kuvaa mielihyvää, jota työntekijä kokee onnistuessaan työssään auttamaan muita ihmisiä. (Salo ym. 2016, 24, 8.)

Huoli sosiaalityöntekijöiden saatavuudesta tulevaisuudessa on kasvanut, jolloin ajankoh-
taiseksi on tullut myös sosiaalialan houkuttelevuuden lisääminen. Keskeisiä sosiaalityönte-
kijöiden työhyvinvoinnin kannalta näyttävät olevan suunnitelmallisuus, työn arvostus, työn
itsenäisyys, vaikutusmahdollisuudet, johtamistapa, työyhteisön ilmapiiri, tukirakenteet sekä
osaamisen kehittäminen. Edellä mainituista tekijöistä syntyvät työn motivaatio, mielekkyys
ja työhön sitoutuminen. (Vataja & Julkunen 2004, 3, 26.) Erityisesti työn itsenäisyyden on
todettu olevan yhteydessä myös työn imuun, johon liittyy positiivista uppoutumista omaan
työhön. Tärkeää on myös osaamisen kehittäminen sekä se, että työjärjestelyt mahdollistavat
uuden oppimisen. (Puttonen ym 2016, 26–28).

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi on tuotava esille sosiaalityöntekijöi-
den työtä kohtuuttomasti kuormittavat vaatimukset sekä todella puututtava niihin (Mänttari-
van der Kuip 2015, 76). Sosiaalityölle tyypillistä tunnekuormitusta voi olla mahdollista lie-
vittää työntekijöiden psyykkisten resurssien kehittämisen lisäksi myös kehittämällä työn te-
kemisen järjestelyjä, työilmapiiriä sekä työyhteisön tukea. (Salo ym. 2016, 25.) On otettava
huomioon myös, että työn voimavarat, kuten esimerkiksi hyvät vaikutusmahdollisuudet
omaa työhön, näyttävät vähentävän todettuja työn vaatimusten sekä suuren työmäärän kiel-
teisiä kuormitus- ja stressivaikutuksia. (Puttonen ym 2016, 28).

Ravalier ym. (2020, 15) ovat luoneet kokonaisvaltaisen ja integroidun lähestymistavan sosi-
aalityöntekijöiden työolojen sekä työhyvinvoinnin parantamiseen, jossa on taustalla ajatus
siitä, että kaikilla on roolinsa paremman työpaikan kehittämisessä. Integroidun mallin mu-
kaan yksilöityjä painopistealueita, joita sosiaalityöntekijät tarvitsevat työssään, ovat esimer-
kiksi tehokas ja reagoiva ammattilainen organisaation johtajuus, riittävä määrä henkilöstöä,
hallittavat työmäärä, kehittynyt tekniikka ja digitaaliset taidot, reilu palkka ja uramahdolli-
suudet sekä suoja väkivallalta ja aggressiolta.

3.3. Digitalisaatio ja työhyvinvointi

Digitaaliset ratkaisut toisaalta tukevat niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin, mutta toisaalta ne saattavat synnyttää myös eriarvoisuutta esimerkiksi tekniikan haltuun ottamisessa. Ihmisten ja teknologian kohtaamisessa syntyy eettisyyden, vallan ja turvallisuuden sekä tasa-arvon haasteita. Digitalisaatio ei siten ainoastaan helpota asioiden hoitamista vaan voi saada aikaan yllättäviäkin uusia ongelmia. (Pohjola ym. 2010, 14.) Työn digitaalisen viestinnän suuri määrä nähdään yhtenä haastavimmista tekijöistä työn vaatimusten kannalta. Tähän sisältyivät esimerkiksi ongelmat suuren määrän viestien hallinnassa sekä useiden viestintäkanavien ylläpitämisessä. (Bordi ym. 2018, 44.)

Tietokoneet ovat nykyään työn tekemisen kannalta välttämättömiä työvälineitä (Mateo ym. 2018, 933). Digitaalisessa työympäristössä työntekijät kokevat raskaana odotukset siitä, että tulisi olla jatkuvasti tavoitettavissa. Digitaalinen viestintä on olennainen osa tietotyötä. Jatkuva viestivirta voi heikentää työntekijöiden hallinnan tunnetta ja sitä kautta työhyvinvointia. Myös viestintävälineiden ongelmat ja kielteiset käyttäjäkokemukset vaikuttavat negatiivisesti työnkulkuun. Näihin ongelmiin sisältyvät myös verkon ongelmat sekä työkalujen käyttäjäystävällisyyden puute. (Bordi ym. 2018, 45–46.)

Työn luonne muuttuu nopeassa tahdissa digitaalisten toimintatapojen myötä, sillä työtä voidaan tehdä esimerkiksi yhä enemmän riippumatta ajasta ja paikasta. Digitalisaation myötä työhyvinvoinnin näkökulmaa tullaan laajentamaan huomioimalla digityön luonne sekä tunnistamalla myös sen tuomat riskit. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 13.) Huomion hajaantuminen, jatkuva paine sekä saatavilla olo, informaatiotulva ja toistuva keskeytetyksi tuleminen ovat työpaikoilla arkipäivää. Teknologian on ajateltu lisää työtehoa ja vapauttavan työaikaa, mutta samalla teknologian moninaisuus aiheuttaa meille jopa enemmän häiriöitä ja vie huomiomme toistuvasti pois käsillä olevasta tehtävästä. Tässä suhteessa omien rajojen tunteminen ja puolustaminen on käynyt yhä vaikeammaksi. (Manka 2016, 9.)

Tiedonhallinta ja osaaminen työssä ovat tärkeä osa työhyvinvoinnin kokemista (Suonsivu 2014, 48). Nykyisin uudet teknologian sovellukset edellyttävät yhä laajempaa ja uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä sekä ennakkoluulotonta asennetta (Pohjola ym. 2010, 11).

Halu kehittää omaa osaamista on työelämässä tärkeää, mutta pelko oppimattomuudesta voi olla este työntekijän osaamisen kehittämiseksi. Esimerkiksi oppiminen nuorilla tapahtuu eri tavalla kuin iäkkäämmillä työntekijöillä. Tämä on huomioonotettava seikka esimerkiksi koulutuksia suunniteltaessa. (Suonsivu 2014, 48.) Työn digitalisaatio haastaa työntekijän jatkuvaan oman osaamisen päivittämiseen. Nykyisin työpaikan arjessa mukana pysyminen edellyttää jatkuvaa aktiivista oman osaamisen reflektointia sekä ylipäättänsä vastuunottoa itsensä kehittämisestä. Myöskään oman osaamisen kehittäminen ei enää liity ainoastaan omaan alaan, vaan myös uuteen teknologiaan ja uusiin digitaalisiin järjestelmiin. (Keyriläinen & Sutela 2018, 238.)

Teknologiaa hyödynnetään yhä enemmän sosiaalityön eri tehtävissä ja tähän on osaltaan vaikuttaneet paitsi teknologian nopea kehittyminen myös jatkuvat ja nopeat työ- ja toimintaympäristön muutokset sekä lisääntyvä sosiaalisen median käyttö (Kairala 2017, 7). Teknologia tuo siis mukanaan uudenlaista työkuultuuria ja organisaatiossa käynnissä oleva muutostilanne voi aiheuttaa erilaisia ristiriitoja työyhteisössä ja näin osaltaan myös heikentää työhyvinvointia. Muutos voi herättää työntekijöissä monenlaisia tunteita ja vaikeimpia käsitellä ja kohdata ovat usein kielteiset tunteet. Jos ne jäävät pinnan alle ja käsittelemättä, ne voivat jakaa työyhteisön eri leireihin ja osaltaan heikentää työilmapiiriä ja työhyvinvointia. (Juuti & Virtanen 2000, 117–122.)

Digitalisaatio vaatii eri toiminnan tasoilla organisaatioilta sekä henkilöstöltä jatkuvaa kykyä uudistua. Digitalisaation uudistusten toteuttaminen edellyttää paitsi osaamisen kehittämistä, myös muutosjohtamista. Johtamisen läpinäkyvyyttä voi parantaa esimerkiksi konkretisoidulla ja viestimällä erilaisten päätösten hyödyt selkeästi ja osallistamalla henkilöstön osaksi päätöksentekoa. Digitalisaation onnistumisen kannalta paitsi toimintatavat, myös yleinen asenne tulee muuttaa käyttäjä- ja asiakaskeskeiseksi sekä muutosmyönteiseksi. Muutoksessa kohti digitalisaatiota tulee hyväksyä kokeilukulttuuriin kuuluva keskeneräisyys sekä sallia myös mahdolliset epäonnistumiset. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 23–24.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja aineisto

Tutkielmani käsittelee digitalisaation vaikutuksia terveystieteiden sosiaalityöntekijöiden työhön työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimusidea muodostui omien työssä tekemiäni havaintojen sekä graduohjaajan kanssa käymäni keskustelun pohjalta. Pro gradu- tutkielmassani tavoittelen sosiaalityöntekijöiden subjektiivisia kokemuksia digitalisaation vaikutuksista työhyvinvointiin haastatteluaineiston kautta. Tutkimustehtävänäni on hahmottaa, millä tavalla vaikutuksia sosiaalityön digitalisaatiolla on terveystieteiden sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- 1) Miten digitalisaation tuoma muutos on tukenut terveystieteiden sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia?
- 2) Millaisia haasteita digitalisaation tuoma muutos on tuonut terveystieteiden sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille?
- 3) Miten työhyvinvointia voitaisiin edistää sosiaalityön digitaalista toimintaa kehittämällä?

Tutkielmani aineistona käytän Seinäjoen keskussairaalan työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelulla keräämääni aineistoa. Tutkimukseni suoritan samassa organisaatiossa, jossa olen itse työskennellyt ja samalla tutkin myös omaa työtäni sivuavia asioita. Myös haastateltavat ovat ennestään toisilleen sekä minulle tuttuja henkilöitä, ja tämä luo osaltaan keskusteluun tietynlaisen lähtökohtatilanteen (Valtonen 2009, 229). Keskustelin etukäteen tutkimuksestani Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityöntekijöiden kanssa, ja he suhtautuivat myönteisesti tutkimukseni suorittamiseen. Tutkimus voi parhaillaan tuottaa uutta tietoa sosiaalityön käytäntöjen ja prosessien kehittämiseksi, sillä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista ei juurikaan ole digitalisaation näkökulmasta tutkittu.

Terveystieteiden sosiaalityössä työn toteuttamisen kannalta nojataan vahvasti asiakastietojärjestelmään sekä hyödynnetään esimerkiksi etäyhteyksiä yhteistyössä eri organisaatioiden kuin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaidenkin välillä. Kuitenkin asiakastietojärjestelmän lisäksi

muita digitaalisia työvälineitä on terveyssofiaalityössä hyödynnetty toistaiseksi vielä kohtalaisen vähän. Seinäjoen keskussairaalan soiaalityöntekijöillä on digitaalisena työvälineenä käytössään asiakastietojärjestelmä Lifecare, Akseli- sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä, Kelan Kelmupalvelu, sähköposti/ turvasähköposti, Teams ja Skype for business etäyhteydet sekä sähköinen asiointipalvelu Hyvis.

Tutkimusaineistoni koostuu kahdesta ryhmähaastattelusta, joissa kummassakin oli kolme haastateltavaa. Haastateltavat olivat iältään noin 35–60-vuotiaita naisia. Haastatteluajankohdat sovin haastateltavien kanssa hyvissä ajoin etukäteen sähköpostitse sekä lähetin myös teemahaastattelurungon haastateltaville hyvissä ajoin tutustuttavaksi. Toteutin molemmat ryhmähaastattelut aamulla eri päivinä. Muistiinpanotekniikkana nauhoitin keskustelut sekä litteroin keräämäni aineiston. Haastattelut kestivät yhteensä 2 tuntia ja haastatteluista kertyi litteroitua aineistoa lopulta yhteensä noin 30 sivua.

Ryhmähaastattelut olivat muodoltaan teemahaastatteluja (Liite 2). Haastatteluissa esitin kysymykset kaikille osallistujille yhteisesti. Teemahaastattelu on puolistruktuoitu haastattelu, jossa tutkijan tarkoituksena on pyrkiä löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen sekä tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo etukäteen tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

4.2 Ryhmähaastattelu aineiston keruumenetelmänä

Ryhmähaastattelun avulla saan kerättyä kohdennettua aineistoa juuri omiin tutkimuskysymyksiini liittyen. Ryhmähaastattelu on tilanne, jossa paikalla on yhtä aikaa useita haastateltavia. Ryhmähaastattelun avulla saan esille tutkittavien yhteisen kannan tutkittavaan ilmiöön liittyen. Haastateltavat voivat ryhmätilanteessa keskustella tutkittavasta aiheesta vapaasti ja keskustelun lomassa kommentoida asioita spontaanisti. Parhaimmillaan ryhmähaastattelu tuottaa tutkittavasta aiheesta monipuolista tietoa ja rikkaan aineiston. (Puusa 2020, 115–116.)

Ryhmähaastattelussa haastattelija ei aktiivisesti osallistu aiheesta käytävään keskusteluun, vaan keskusteluun osallistuminen on tutkittavien tehtävä. Haastattelijan tulee kuitenkin pyrkiä ohjaamaan keskustelua haluttuun suuntaan erilaisten sanallisten ja sanattomien viestien avulla. Ryhmähaastattelussa erona henkilökohtaisiin haastatteluihin on se, että ryhmässä on kuulijoita enemmän, jolloin haastatteluun osallistujat kertovat kokemuksistaan toisilleen. Tästä huolimatta haastattelijan rooli osallistujien keskustelun ohjaajana on merkittävä. (Valtonen 2009, 234–235.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, sillä haastattelun aihepiirit ovat kaikille samat, ja teemahaastattelusta puuttuu esimerkiksi strukturoidulle lomakehaastattelulle ominainen kysymysten tarkka muoto sekä järjestys. Teemahaastattelussa hyvin yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee yleensä tiettyjen keskeisten teemojen mukaan. Tämä osaltaan vapauttaa haastattelua tutkijan näkökulmasta ja tuo haastateltavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten asioille antamat merkitykset ja niiden syntyminen vuorovaikutuksessa ovat keskeisiä tekijöitä. (Hurme & Hirsijärvi 2011, 48.)

Päädyin aineistonkeruumenetelmänä haastatteluun, sillä sen etu on joustavuus. Haastattelusta joustavan aineistonkeruumenetelmän tekee se, että haastattelun kysymykset voidaan esittää tietyssä tutkijan aiheelliseksi katsomassa järjestyksessä sekä haastattelijalla on esimerkiksi mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista ja selventää tarvittavia asioita ja mahdollisia kysymyksiä sekä käydä keskustelua haastateltavien kanssa. Samanlaista mahdollisuutta

ei ole esimerkiksi postikyselyssä, jossa kaikki vastaajat saavat samanlaisen lomakkeen ja tutkija ei ole tilanteessa läsnä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Haastattelussa etuna on myös se, että haastattelija voi samalla toimia myös havainnoitsijana, eli tällöin tutkija voi kirjoittaa muistiin paitsi sen, mitä aiheesta sanotaan, myös sen kuinka asia ilmaistaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkijan on mahdollista saada esiin myös motiivit, jotka ovat haastateltavien vastausten taustalla. Lisäksi haastattelussa myös ei-kielelliset vihjeet voivat auttaa ymmärtämään vastauksia ja niiden merkityksiä. (Hurme & Hirsijärvi 2011, 34.)

Haastattelussa on myös suuremmat mahdollisuudet motivoida haastateltavia henkilöitä kuin esimerkiksi kyselytutkimuksessa. Haastattelu valitaan aineistonkeruumenetelmäksi silloin, kun halutaan korostaa sitä, että ihminen on tutkimustilanteessa subjekti, joka on tutkimuksessa aktiivinen osapuoli. Haastattelun avulla on myös mahdollista saada syvällisempää tietoa, johon ei ole olemassa välttämättä suoranaisia ”kyllä” tai ”ei” vastauksia. Haastatteluun on liitetty myös käsitys siitä, että haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti hyväksyttävämpiä vastauksia juuri haastattelutilanteen vuoksi. (Hurme & Hirsijärvi 2011, 35–36.)

Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan ihmisten kokemuksia tietystä asiasta tai ilmiöstä ja tämän vuoksi olisi tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietäisivät paljon tutkittavasta ilmiöstä tai heillä olisi kyseisestä asiasta kokemusta. Tämän vuoksi myös tutkimuksen tiedonantajien tulisi olla tutkimuksen tarkoitukseen sopivia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.) Haastatteluun voidaan usein valita henkilöt, joilla on kokemusta sekä tietoa tutkittavasta aiheesta ja tämä onkin jälleen yksi haastattelun käytön etu aineistonkeruumenetelmänä. Haastattelussa on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelun onnistumisen kannalta suositellaan, että tiedonantajat voisivat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai haastattelun aiheeseen etukäteen. Lähetin haastateltaville teemahaastattelurungon hyvissä ajoin tutustuttavaksi ennen haastattelun toteutumista. (Mt 2009, 73–74.)

4.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksessani käytän aineiston analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä sekä teemoittelua. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, joka tarkoittaa tutkimuksen aineiston sisällön kuvaamista sanallisesti. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja aineiston analyysin tarkoitus on luoda sanallinen sekä selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen sekä selkeään muotoon ilman, että aineiston sisältämä informaatio katoaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104–108.)

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla erilaista aineistoa voidaan analysoida objektiivisesti sekä systemaattisesti. Sisällönanalyysi on myös menetelmänä joustava, sillä se sopii myös täysin strukturoimattoman aineiston analyysiin. Sisällönanalyysi voi olla sekä tutkimusmetodi että myös väljä teoreettinen kehys, jonka avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta ja sitä voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä (Mt 2009, 103,91.)

Aineistolähtöisessä tutkimusaineiston analyysissä tutkimuksen aineisto ohjaa analyysin tekoa, jolloin tutkijan tulee olla avoin aineistolle ja analysoida aineistoa sen omista lähtökohdista käsin. Aineiston analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja, vaan ne valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Tutkimuksessa esille tuodut metodologiset sitoumukset ohjaavat analyysiä. Aikaisemmalla tiedoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa, koska analyysin oletetaan olevan aineistolähtöistä. (Mt 2009, 95.)

Saatuani haastattelumateriaalin litteroitua, luin aineistoa useaan kertaan ja pyrin luomaan itselleni kokonaiskuvan sen sisällöstä ja löytämään siitä keskeisimmät asiat tutkimuskysymyksieni valossa. Aluksi tein päätöksen siitä, mikä minua aineistossa kiinnostaa ja minkälaisia kysymyksiä voisin kysyä aineistoltani. Haastatteluja aineistona käyttävässä tutkimuksessa tarvitaan kolmenlaisia kysymyksiä, joita ovat tutkimuskysymykset, haastattelukysymykset sekä aineistolle tehtävät kysymykset. Tällä erottelulla pyritään luomaan ymmärrys siitä, etteivät tutkimukseen haastateltavat ihmiset tarjoa valmiita tutkimustuloksia. (Hyvärinen 2017, 24.) Tutkimustehtävänäni oli hahmottaa, minkälaisia vaikutuksia sosiaalityön digitalisaatiolla on terveyssozialityöntekijöiden työhyvinvointiin. Kiinnostuksen kohteeksi

muodostui tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten mukaisesti työhyvinvoinnin näkökulmasta digitalisaation mukanaan tuomat haasteet sekä työhyvinvointia tukevat tekijät.

Keskityin siihen, etten alkaisi tulkita aihetta omien kokemusteni kautta, vaan pyrin tarkastelemaan sitä ilman omia ennakko-oletuksiani. Tiedostin, että minulla itselläni oli myös käsityksiä aiheesta, koska olen itse työskennellyt terveysosiaalityössä. Pyrin kuitenkin olemaan objektiivinen ja tutkimusta työstäessäni siirryin täysin mielessäni työntekijästä tutkijaksi. Aineistoa tulkitessani koin tarkastelevani keräämääni aineistoa tutkijana, enkä sekoittanut siihen esimerkiksi työpaikallani käytyjä aiheeseen liittyviä keskusteluja. Omat ennakko-oletukseni digitalisaation vaikutuksista työhyvinvointiin ovat kuitenkin saattaneet hieman vaikuttaa aineiston analysointiin, vaikka en sitä itse täysin tiedostaisikaan.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on prosessina kolmivaiheinen. Se koostuu aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä, aineiston klusteroinnista eli ryhmittelystä sekä aineiston abstrahoinnista eli teoreettisten käsitteiden muodostamisesta. Aineiston redusoinnissa karsitaan aineistoa, jolloin jäljelle jää vain tutkimuksen kannalta olennainen tieto. Klusteroinnissa koodatut alkuperäiset ilmaukset käydään läpi ja etsitään aineistosta samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavat käsitteet. Abstrahointi vaiheessa yhdistellään luokituksia ja muodostetaan sen perusteella teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–114.)

Litteroinnin yhteydessä nimesin kaikki haastateltavat peitenimillä K1, K2, K3, K4, K5 ja K6. Litteroinnin jälkeen aloin redusoimaan eli pelkistämään aineistoa, jolloin aineistosta jäi jäljelle ainoastaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto. Seuraavaksi aloin teemoitella eli ryhmitellä aineistoa erilaisiin aihepiireihin. Huomasin tässä vaiheessa, että aineistosta nousee selvästi esiin tutkimustehtäväni mukaisesti digitalisaatioon liittyviä työhyvinvointia tukevia sekä haastavia tekijöitä. Teemoittelun ideana on etsiä ja löytää kerätystä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä ja näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105–107). Aineistolähtöisessä lähestymistavassa tutkija hakee tekstistä erityisesti johonkin tiettyyn asiaan liittyviä teemoja tai tutkii tekstiä kokonaisuutena ja pyrkii rakentamaan oman sisällöllisen logiikan. (Moilanen & Rähä 2010, 55).

Muodostetut teemat nimesin niitä kuvaavilla nimillä. Jokaisen teeman alle keräsin kaikki kyseistä teemaa kuvaavat puheenvuorot. Jatkoin teemoittelua niin kauan kuin se tutkimuskysymykset huomioon ottaen oli oleellista. Teemoittelun jälkeen tulee täsmentää teemojen merkityssisältö ja etsiä tekstistä kuhunkin teemaan liittyvät asiat ja sen jälkeen muotoilla teeman merkityssisältö sanallisesti. Jokainen teema saa merkityssisältönsä itsenäisesti ja sekä myös suhteessa toisiin teemoihin. (Moilanen & Rähä 2010, 56.)

Tämän jälkeen kävin läpi koodatut alkuperäiset ilmaukset ja muodostin niistä pelkistetyt ilmaukset. Huomasin aineistosta nousevan toisiinsa liittyviä teemoja esimerkiksi; tiedon nopea saatavuus, ajankäytön hallinta, sujuvuus, tehokkuus, asiakkaan kanssa jaettu asiantuntijuus. Esimerkiksi edellä mainitut teemat muodostivat alaluokat, joiden yläkäsitteeksi puolestaan muotoutui pääluokka ”Digitalisaatio helpottaa työskentelyä”. Näin syntyivät alaluokat ja pääluokat.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
”Kun tarkan tiedon löytää nopeasti, niin ei tarte niin kauheasti käyttää aikaa siihen, että niin, mistähän mä tämänkin tiedon sitten selvittäisin.”	Digitalisaation myötä ajantasainen tieto on nopeasti saatavilla	Ajantasaisen tiedon nopea saatavuus	Digitalisaatio helpottaa työskentelyä

Kävin aineiston läpi yllä olevan taulukon mukaisesti ja lopulta muodostui neljä yläluokkaa: digitalisaatio helpottaa työskentelyä, digitalisaation kuormitustekijät, työhyvinvointia edistävät ja tukevat sekä työhyvinvointia heikentävät tekijät. Seuraavaksi aloin analysoida tutkimustuloksiani, joita esittelen tarkemmin luvussa viisi.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kun tarkastelen pro gradu- tutkielmassani digitalisaation vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin terveysosiaalityössä, keskeinen eettinen kysymys lienee olevan se, että suoritan tutkimukseni aineistonkeruun samassa organisaatiossa, jossa olen itse työskennellyt. Lisäksi haastateltavat ovat ennestään toisilleen sekä minulle tuttuja henkilöitä. Kun opiskelija tai tutkija tutkii omaa työskentelyään henkilökuntaan kuuluvana, tulee hänen oma asemansa ja vaikutuksensa tulee ottaa kriittisen tarkastelun kohteeksi (Rauhala & Virokannas 2011, 240).

Tieteelliselle tiedolle tyypillistä on se, että tieteellisen tiedon hankintamenetelmät ovat yleisesti tunnettuja sekä tieto on kerätty objektiivisesti välttäen subjektiivisia kannanottoja. Toisaalta taas vaatimus tiedon täydellisestä objektiivisuudesta on lähinnä ihanne, johon tulisi pyrkiä. Olen päättänyt tutkimusasetelmasta omien havaintojeni ja ymmärrykseni varassa ja tutkimuksen tuloksiin vaikuttavat aina myös tutkijan oma käsitys todellisuudesta (Metsämuuronen 2009, 33–34.) Ei siis ole olemassa täysin puhdasta objektiivista tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20).

Laadullisen tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa myös se, millainen käsitys tutkittavalla yksilöllä aiheesta on (Mt 2009, 20). Pro gradu -tutkielmassani keräsin aineistoni terveysosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelulla ja tutkimukseni tuo esille yksittäisen sosiaalityöntekijän subjektiivisia kokemuksia haastatteluaineiston kautta. Tutkimukseni tuloksiin tulee vaikuttamaan myös se, millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan sekä millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään. Tutkimustulokset eivät koskaan ole käytetystä havaintomenetelmästä irrallisia. (Mt 2009, 20.)

Sosiaalityön tutkimuksessa voidaan soveltaa joustavasti useita erilaisia strategioita, lähestymistapoja sekä menetelmiä. Sosiaalityön tutkimuksessa olisi myös tärkeää, että tutkimusvälineistö on riittävän herkkää tavoittamaan erityisyydet sosiaalityön toimintaympäristöissä. (Karvinen 2000, 13.) Olen päättänyt tutkimuksen aineistonhankintamenetelmänä ryhmähaastatteluun, joka ei kuitenkaan ole aineistonkeruu menetelmänä täysin ongelmaton.

Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti hyväksyttävämpiä vastauksia juuri haastattelutilanteen vuoksi. (Hurme & Hirsijärvi 2011, 35.)

Haastatteluissa nauhoitan keskustelut ja kerron haastateltaville, että poistan nauhoitukset litteroituani ne. Tutkimusetiikkaan kuuluu se, että haastateltavat tulee informoida tarkoin tutkimuksen tarkoituksesta, tutkittavien yksityisyyttä tulee suojella, tutkijan tulee tuottaa luotettavaa sekä empiirisesti validia tietoa eikä tutkimus saa tuottaa fyysistä tai psyykkistä haittaa haastateltaville. (Rauhala & Virokannas 2011, 237.) Pohdin myös sitä, että koska haastateltavat ovat työtovereitani, voisiko olla mahdollista, että hei eivät mahdollisesti kehtaa kieltäytyä haastattelusta. On otettava huomioon, että pelkästään luvan pyytäminen tutkimukseen osallistumisesta voi aiheuttaa tutkittaville haittaa, vaikka tutkija olisi hankkinut tutkimusluvut asianmukaisesti. Tutkimukseen osallistuminen saattaa näyttää paremmalta muun yhteisön silmissä kuin siitä kieltäytyminen, mikä voi johtaa jopa vastentahtoiseen osallistumiseen. (Mt 2011, 240.)

Tutkimuksessa myös tutkijan omalla käytöksellä sekä vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys esimerkiksi sille, minkälaisena tutkimukseen osallistujat kokevat tutkimustilanteen. Tutkimuksen tiedonkeruutilanteissa tarvitaan näkemystä siitä, millainen vuorovaikutus on tutkimuksen luotettavuuden kannalta hyvää. Vaikka tutkimushaastattelu poikkeaaakin sosiaalityön asiakastilanteesta, sosiaalityön tutkimuksessa samat kysymykset liittyvät myös asiakastilanteisiin. Sosiaalityön tutkija tarvitsee ylipäättänsä hyviä vuorovaikutustaitoja myös oman ammattikuntansa parissa tehtävässä tutkimuksessa. (Rauhala & Virokannas 2011, 243–244.)

Tutkijalla on tutkimusta tehdessä myös keskeinen tulkitsijan rooli, sillä tutkija tuottaa omista lähtökohdistaan käsin tutkimastaan aihepiiristä omanlaisensa tulkinnan. (Granfelt 2000, 101). Tutkimuksessa tutkijan on tärkeää purkaa tutkimusasetelman hierurgia ja luoda yhteinen tietoaalue tutkittavan aihealueen tiedontuottajien kanssa. Voidaan puhua yhdistyneestä tiedosta, jolloin lähtökohdaksi asettuu tutkijan oma kokemus, jonka pohjalta pyritään toisen tietoa kuunnellen tavoittamaan toisen ihmisen todellisuus hänen tulkitsemaan. Tämän muodostamisessa empatialla eli toisen asemaan asettumisella on tärkeä rooli. (Karvinen 2000, 15.)

Tutkimukseni käsittelee työhyvinvoinnin kokemista ja ensin ajattelin omasta tutkimusaiheestani, ettei se muodosta kovin sensitiivistä tutkimuskohdetta. Myöhemmin kuitenkin ymmärsin, että työhyvinvointia tutkiessa työntekijän osaaminen työssä on tärkeä osa työhyvinvoinnin kokemista (Suonsivu 2014, 48) ja sosiaalityön tutkimuksessa sosiaalityön ammatilliset käytännöt saattavat muodostaa sensitiivisen tutkimuskohteen esimerkiksi juuri silloin, kun sosiaalityöntekijät joutuvat arvioimaan omaa osaamistaan (Rauhala & Virokannas 2011, 243–244).

Tutkimusetiikassa itsemääräämisoikeuteen ei liity ainoastaan tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus. Tutkittavalla on oikeus esimerkiksi keskeyttää osallistumisensa ja haastattelutilanteessa jättää vastaamatta kysymyksiin. Jos tutkimukseen osallistuja kieltäytyy kesken haastattelun keskustelemasta tietystä aiheesta, on tutkijan erityisesti varottava manipuloivaa suostuttelua. Vaikka tutkittavien henkilöllisyys on suojattu, tulisi heillä olla myös mahdollisuus puuttua siihen, mitä heistä kirjoitetaan. (Mt 2011, 241.)

Ihmistieteellisen tutkimuksen tutkimusetiikassa lähtökohtana on luonnollisesti tutkittava ihminen. Tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa tutkijan on kunnioitettava tutkittavien itsemääräämisoikeutta sekä loukkaamattomuutta. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden vahingoittamista tulee tietoisesti välttää ja tutkijan tulee ennakoida tutkimukseen sisältyvät mahdolliset riskit ja vahingot. Tutkittavat nauttivat aina yksityisyyden suojaa ja heitä koskevaa tietoa käsiteltäessä tutkijan tulee ottaa huomioon tietosuojaan liittyvät lait sekä ohjeet. Tutkimusetiikka on sekä yksittäisen tutkimusprosessin kuljettamiseen liittyvä kysymys sekä myös asiakokonaisuus, joka liittyy koko tiedejärjestelmään sekä tieteelliseen tietoon. (Mt 2011, 251.)

Hyvän tutkimuksen kriteereihin liittyen tutkimuksen eettisen perustan muodostavat ihmis-oikeudet. Tutkittavien henkilöiden suojaan kuuluu se, että tutkijan on kerrottava tutkimukseen osallistuville tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja riskit tarpeeksi ymmärrettävästi. Tutkijan on myös varmistettava, että tutkimukseen osallistuja varmasti tietää ja ymmärtää, mistä tutkimuksessa on kysymys. Lisäksi tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia, jolloin tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille eikä saatuja tietoja saa käyttää muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Lisäksi kaikkien osallistujien on jätävä nimettömiksi ja vaikka lupa identiteetin paljastumiseen olisi annettu, ei nimien kertomista

suositella. Tutkimukseen osallistujilla on oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoa, joka tarkoittaa sitä, että tutkijan on noudatettava lupaamiaan sopimuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Keskusteltaessa laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta nousee monesti esiin kysymykset totuudesta sekä objektiivisesta tiedosta. Puolueettomuus nousee esille esimerkiksi siinä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuuntelemaan tiedon tuottajia vai suodattaako tutkija kertomuksen oman kehyksensä ja näkemyksensä läpi. Puolueettomuuteen voi vaikuttaa esimerkiksi tutkijan sukupuoli, ikä sekä poliittinen vakaumus. Laadullisessa tutkimuksessa tämä usein myös myönnetään, sillä tutkija on tutkimusasetelman tekijä sekä myös tulkitsija. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134–140.)

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta usein käsitellään validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden kautta. Validiteetilla voidaan mitata sitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu. Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta. Toisaalta näiden käyttöä on laadullisen tutkimuksen suhteen kritisoitu, sillä ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen parissa, jolloin ne vastaavat lähinnä ainoastaan määrällisen tutkimuksen tarpeita. (Mt 2009, 136.)

Tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat käsi kädessä tutkimuksen uskottavuuden kanssa. Tutkimuksen uskottavuus perustuu siihen, että tutkija sitoutuu noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132.) Tieteellinen tutkimus voi olla myös eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön mukaan. Hyvää tieteellistä käytäntöä koskevat ohjeet ovat tutkimuksen tekemiselle lainsäädännössä määritellyt rajat. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta vastaa ensisijaisesti jokainen tutkija ja tutkimusryhmän jäsen itse, mutta vastuu hyvän tieteellisen käytännön toteutumisesta kuuluu kuitenkin myös koko tiedeyhteisölle. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012, 6–7.)

5 DIGITALISAATION VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN TERVEYSSOSIAALITYÖSSÄ

Tässä luvussa käyn läpi haastateltavien kertomuksia digitalisaation vaikutuksista työhyvinvointiin. Aluksi käydään läpi sitä, mitä digitaalisia työvälineitä terveysosiaalityöntekijät työssään käyttävät ja millä tavoin ne helpottavat työskentelyä. Seuraavaksi tarkastelen digitalisaatiosta aiheutuneita kuormitustekijöitä liittyen muun muassa työn dokumentaatioon, osaamisen vaatimukseen sekä tietotulvaan. Kahdessa viimeisessä luvussa käsittelen tekijöitä, jotka tukevat ja edistävät työhyvinvointia sekä sitä, mitkä tekijät ovat osaltaan työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä.

5.1 Digitalisaatio helpottaa työskentelyä

Useat työntekijät kokivat, että terveysosiaalityöntekijän työ on monin tavoin helpottunut digitalisaation myötä. Sosiaalityössä voidaan hyödyntää monipuolisesti tietotekniikkaa ja näin sujuvoittaa sosiaalityön prosesseja (Ritvanen 2017, 85). Sosiaalityöntekijät kokevat, että digitalisaation myötä työprosessit on huomattavasti nopeampia ja selkeämpiä ja digitalisoitunut työympäristö koettiin enemmän myönteiseksi kuin kielteiseksi juuri työn sujuvuuden näkökulmasta, mutta tunnistettiin myös se, että omien ennakoasenteiden kanssa joutuu tekemään työtä. Aineistosta käy ilmi myös se, että terveysosiaalityössä omatoimisuus, tiedonhankinta, ajankäytön hallinta, sujuvuus, asiakkaan kanssa jaettu asiantuntijuus ovat digitalisaation myötä keskeinen osa työtä. Asiakastietojärjestelmä Lifecare nähtiin aineiston perusteella välttämättömänä päivittäisenä työvälineenä.

K1: liikkuminen ainakin on vähentynyt työhuoneen ja osaston välillä kun ei tarte joka asiaa käydä kysymässä vaan sen löytää sieltä Lifecaresta ihan omatoimisesti ja sitten kun se on niin helppoa sen tiedon hankkiminen niin tottakai se on sitten vähentänyt myös psyykkistä kuormittumista kun tarkan tiedon löytää nopeasti niin ei tarte niin kauheasti käyttää aikaa siihen, että niin mistähän mä tämänkin tiedon sitten selvittäisin.

Sitaatista käy ilmi, että terveystieteissä työn psyykkistä kuormittumista on vähentänyt erityisesti tiedon nopea ja helppo hankinta ja fyysistä kuormitusta se, ettei työntekijän tarvitse lähteä omasta työhuoneestaan liikkeelle saadakseen tarvittavia tietoja. Aikaisempien tutkimusten perusteella tiedetään, että erityisesti kiireinen työtahti on olennainen suomalaisien sosiaalityöntekijöiden työhön liittyvä kuormitustekijä (Salo ym. 2016, 6). Digitalisaatio voi osaltaan nopeuttaa asiakastyön prosesseja sekä myös huoleen reagoitua (Kivistö 2017, 30). Aineiston perusteella myös terveystieteissä työntekijät saattavat kohdata kiireellisiä tilanteita liittyen esimerkiksi potilaan välittömän toimeentulon varmistamiseen. Tällaisessa tilanteessa ajantasaisen tiedon nopea hankinta ja digitalisaation mahdollistama nopean toiminnan mahdollisuus vähentää osaltaan myös koettua psyykkistä kuormitusta.

K1: ... koko ajan on niinku sen ajantasaisen tiedon äärellä. Ennen tätä digiaikaa tuli vietettyä enemmän aikaa osastolla hoitajien kansliassa, koska sieltä sai ajantasaista tietoa potilaasta ja nykyään ne näkee heti sieltä Lifecaresta, esimerkiksi lääkärikieron jälkeen, kotiutuuko (potilas) vai eikö kotiudu, mitä jonkun tietyn potilaan kohdalla niinkun suunnitellaan. Ja samoin sitte tuota tiedonhankinta tietenkin on myös aivan toisella tasolla kuin joskus ennen vanhaan. Kun nyt sieltä googlesta löytyy kaikki mahdollinen tieto ja ajantasainen tieto heti sillä hetkellä. Aikaisemmin kun oli vain esitteitä tai joitakin muita ei koskaan tiennyt onko ne tiedot vanhentunut vai ei.

Sitaatista käy ilmi, että digitalisaatio on mahdollistanut terveystieteissä työntekijälle entistä itsenäisemmän työskentelyn ja tiedonhankinnan. Digitalisaatio ja internet mahdollistavat sen, että työntekijä on koko ajan ajantasaisen tiedon äärellä. Sosiaalityö on tietotyötä, jossa tietoa paitsi tuotetaan, sitä myös käsitellään sekä hyödynnetään (Pohjola ym 2010, 10). Nykyisin sosiaalityöntekijät löytävät itsenäisesti asiakastietojärjestelmästä ajantasaiset potilas-tiedot ja suunnitelmat. Digitalisaation myötä ajantasaista tietoa on paremmin saatavilla ja tämä voi osaltaan vahvistaa sosiaalityöntekijöiden osaamista (Kivistö 2017, 30).

K4: ...mä aattelen että jotenkin terveystieteissä tekeminen erikoissairaanhoidossa olis ihan mahdotonta ilman asiakastietojärjestelmää, että ollaan osa moniammatillista tiimiä niin me ollaan osa sitä hoitoa ja hoitosuunnitelmien tekemistä, jos ajatellaan että sosiaalityötä tehdään niin eri paikoissa, järjestöillä ja muilla ilman minkäänlaisia järjestelmiä niin onhan se taas niinkun todella keskeinen osa

terveyssosiaalityöntekijän työtä nimenomaan se asiakastietojärjestelmä. Saadaan tietoa siitä sen hetkisestä hoidosta ja suunnitelmista ja muusta, ja että se meidän työ olisi niinku linjassa sen kanssa ja tietää mitä on suunniteltu potilaalle.

Sähköiset tietojärjestelmät ovat sosiaalityössä merkittäviä tiedonlähteitä (Ritvanen 2017, 86). Asiakastietojärjestelmästä käydään katsomassa potilaasta ajankohtaiset tiedot ennen potilaan tapaamista. Sosiaalityöntekijä toimii sairaalassa osana moniammatillista tiimiä ja asiakastietojärjestelmän avulla sosiaalityöntekijä hyödyntää omassa työssään muiden moniammatillisen ryhmän jäsenten tutkimuksia ja kartoituksia. Sitaatissa työntekijä korostaa asiakastietojärjestelmän merkitystä erityisesti juuri terveyssosiaalityössä ja tuo esille, että osana moniammatillista tiimiä sosiaalityöntekijän on tärkeää olla ajan tasalla potilaan tämänhetkisestä tilanteesta sekä potilaan hoitosuunnitelmasta, jotta sosiaalityöntekijän pystyy tuomaan oman panoksensa moniammatilliseen työskentelyyn osana potilaan hoitoa.

Myös sosiaalityöntekijän oman työn kirjaamista asiakastietojärjestelmään pidettiin tärkeänä osana työtä. Erikoissairaanhoidon työntekijät näkevät laajasti eri toimijoiden tekstejä, sosiaalityöntekijät voivat katsoa esimerkiksi päihdehuollon ja kotihoidon kirjauksia. Kirjaamalla työnsä sosiaalityöntekijä osoittaa myös oman työprosessinsa näkyväksi. Sosiaalityön kirjaamista säätelevät useat lait ja nykyisin myös asiakkaat ovat entistä tietoisempia asiakirjojen merkityksistä. (Kääriäinen 2016, 189–190.)

Asiakastietojärjestelmän lisäksi myös turvasähköpostia pidetään tärkeänä työvälineenä terveyssosiaalityössä ja haastattelujen perusteella sitä hyödynnetään paljon päivittäisessä työssä. Turvasähköpostin avulla koetaan tavoitettavan paremmin esimerkiksi kunnan sosiaalityöntekijöitä ja se mahdollistaa esimerkiksi kiireellisten ilmoitusten lähettämisen nopeasti.

K5....Toi turvasähköposti on ollu ainakin mulle tosi tärkeä niinku yhteistyössä kuntaan esim. vammaispalveluihin niin on saanu sitä kautta sitten niinku sitä akuuttiakin tilannetta potilaan luvalla voinu lähettää sitten ihan sitä tietoa, että tota kun puhelimen kautta on monesti vaikea tavoittaa että sähköpostin kautta monesti tavoittaa paljon paremmin työntekijöitä myös tuolla kunnassa.

Asiakastietojärjestelmä Lifecaren lisäksi sähköposti/turvasähköposti olivat kaikilla työntekijöillä jokapäiväisessä käytössä, Microsoft Teams ja Skype for business olivat käytössä lähinnä kokouksia, koulutuksia ja infotilaisuuksia varten. Monella työntekijällä Microsoft Teams ja Skype for business olivat tulleet kunnolla käyttöön vasta poikkeustilan myötä. Kelan Kelmu-palvelu on haastattelun perusteella käytössä usealla työntekijällä. Hyvis-sähköinen asiointipalvelu oli kaikilla haastatteluun osallistuneilla hyvin vähäisellä käytöllä. Työntekijät toivat ilmi, että esimerkiksi Akseli- ilmoittautumisjärjestelmä helpottaa ajankäytön hallintaa, sillä sosiaalityöntekijä näkee, milloin asiakas on saapunut odotustilaan ja voi ottaa potilaan vastaan halutessaan heti ja näin vähentää odottelu-aikoja sekä sujuvoittaa palvelua.

K2: ...mä mietin myös sitä, et sit potilas tulee vastaanotolle ja ilmoittautuu siellä Akse- lissa, niin mä nään heti kun se potilas on tullut tänne taloon ja mä nään kun se on tullu tohon meidän odotustilaan niin mä voin kutsua sen potilaan jo heti sisään niin poti- laalle ei tuu odotusaikaa ja se myös niinku sitte voin säädellä myös omaa työpäivää sitten sillä. Eli se vähentää näitä odottelu-aikojakin. Myöskin sitten se, jos on näitä Teams-palavereita niin ei sitten tartte lähteä fyysisesti sinne paikalle eikä mee aikaa sitten siihen, että mennään sinne palaveriin ja siellä menee aikaa x vaan jotenkin se on semmonen napakampi ehkä se palaveri ja sen kulku.

K3: Joo mullakin samoja asioita on tullu, oikeestaan, toi vaan et prosessit on huomattavasti nopeampia ja selkeempiäkin ehkä, että tota mietin esimerkiksi Kelmusta voi saada huomattavan nopeammin asiakasta koskevia tietoja kun puhelimesta jonotella Kelan suuntaan ja tuota joo sit mä jotenkin vaan niinku mietin sitä, että se digiosaa- minen noiden aiempien lisäksi ja siitä tulee meilläkin varmaan osittain vähän sellasta yksilöllistä että kuka käyttää mitäkin järjestelmää on ehkä juuri se, mitä siellä työyk- sikössä tarvii, et on paljon niitä mitä kaikki käyttää ja sit on vielä niitä esim jotain sivustoja et mikä liittyy siihen omaan työalueeseen voi tulla, mulla tuli mieleen esi- merkiksi just se Akseli järjestelmä, et sitä ei meillä kaikki käytä et osa hallitsee sen ihan täysin ja mä ainakin koen, että mä en osaa sitä ja se ehkä vähän vaivaakin, kun ei sitä käytä.

Sitaattien keskustelusta käy ilmi, että Akseli ilmoittautumisjärjestelmä sekä Myös Microsoft Teams etäpalaverit koetaan sujuvoittavan työtä. Etäpalaverit koetaan tehokkaammaksi ja

napakammiksi, koska työntekijän ei tarvitse fyysisesti olla paikan päällä, jolloin siirtymisiin ei mene aikaa. Lisäksi Kelan Kelmu- etuustietopalvelun avulla sosiaalityöntekijä näkee heti potilaan etuustilanteen, eikä kelan viranomaislinjalle tarvitse lähteä soittamaan ja jonottamaan omaa vuoroa. Lisäksi on otettava huomioon, että kaikki työntekijät eivät käytä kaikkia järjestelmiä, vaan käyttöön voi myös vapaasti ottaa sellaiset työvälineet, joista kukin kokee hyötyvänsä ja työvälineiden käytön myötä kehittyä myös oma digiosaaminen.

Etäyhteyksien käyttö on haastattelun perusteella vielä kohtalaisen vähäistä, mutta haastatte- luissa yksi työntekijä kertoo käyttäneensä muutaman kerran Microsoft Teams ja Vidyo connect- etäyhteyksiä potilasvastaanotto toiminnassa. Teknologiavälitteisyys edellyttää sosiaa- lityöntekijöiltä tietoisia valintoja ja se voi haastaa työntekijää poistumaan omalta mukavuus- alueeltaan, mutta samalla se luo asiakassuhteeseen uusia rakenteita. On otettava kuitenkin myös huomioon, että verkkotyöskentely ei välttämässä sovi kaikille asiakkaille. (Kilpeläinen & Sälevä 2017, 151.)

K4....potilastyössä oon ollut tosi yllättyneä miten sujuvaa sen käyttö on ja miten hyvin potilaat sen on ottanu käyttöön ja miten hyvin he osaavat sitä käyttää ja miten vaiva- tonta se on potilaiden näkökulmasta ja ehkä mulla oli pelkona silloin aluksi miten se vaikuttaa siihen potilaskontaktiin et jotenkin kun ei olla konkreettisesti läsnä, mutta kyllähän siinä toinen aika lähellä on varsinkin jos on tuttu aikasemmastaan potilas niin yllättävän hyvin se työntekijän näkökulmasta on toiminu ja potilaatkin on sen ot- tanu....

K4: ...jos aattelee sitä konkreettista yhteyttä sillä hetkellä sitä keskustelukontaktia niin jotenki se on ihan sujuva ja siinä on jopa ollut ihan positiivisiakin puolia että jotku potilaat mitä psykiatrialla on paljon ahdistuneita potilaita ja sosiaaliset tilanteet ko- kee niinku ahdistavana nii he on jopa kokenut ihan hyvänä sen että se on tuntunu heistä sillai luontevalta olla kotona ja siitä on puuttunu se joku jännitys mennä johonki ja sitte on saanu hoidettua asioita, niin he on pystyny siinä jopa kertoo hieman vapautu- neemminkin asioista että voi niissä olla sitte sellasia yllättäviäkin myönteisiä puolia sillä etäyhteydellä mitä ei osaa ehkä etukäteen ajatella.

Aineisto otteen perusteella työntekijä kuvaa jopa yllättyneensä siitä, kuinka sujuvaa etäyhteyden käyttö on potilaiden kanssa ollut työntekijän näkökulmasta. Työntekijä on havainnut etävastaanotossa myös positiivisia puolia ja kokee saaneensa etävastaanotolla potilaaseen sujuvan keskustelukontaktin erityisesti, jos potilas on entuudestaan työntekijälle tuttu. Potilas on työntekijän näkökulmasta pystynyt keskustelemaan asioistaan etäyhteyden välityksellä jopa vapautuneemmin. Parhaimmillaan teknologia on osa jokapäiväistä työtä ja se valitaankin usein menetelmäksi juuri silloin, kun se on paras vaihtoehto asiakkaan avun saamisen kannalta. (Kilpeläinen & Sälevä 2017, 151).

Etäyhteydet ovat osaltaan myös mahdollistaneet asiakaskontaktien sujuvan hoitamisen poikkeusaikana. Reamerin (2014, 121) mukaan yksilöt, joilla ilmenee ahdistusta, voivat etäpalveluiden kautta saada helpommin apua kotoa käsin. Lisäksi ihmiset, jotka ovat huolestuneita yksityisyydestään, voivat saada neuvontaa ilman että paljastuvat odottaessaan ammattilaisen vastaanotolle pääsyä odotushuoneessa.

Haastatteluissa työntekijät kuvailivat, että digitalisaation hyödyntäminen on jopa huomattomaa päivittäisen työn tekemisessä. Työntekijät pitivät digitalisaation tuomaa muutosta itsestäänselvyytenä sekä tulevaisuuden suuntana. Paitsi tiedon etsiminen, myös sen tallentaminen nopeasti ja sujuvasti on mahdollistunut digitalisaation myötä. Työn kannalta tärkeimmät tiedot voidaan tallentaa tietokoneen omalle työpöydälle, jolloin tietoa ei aina tarvitse edes etsiä vaan se on jo valmiina tallennettu. Terveyssozialityöntekijät kokivat digitalisaation myötä myös tiedon saatavilla olevuuden lisäävän tasa-arvoa ammattilaisen ja työntekijän välillä.

K1 ...se asiantuntijuus on jaettua...mitä mä nyt historiasta ajattelen niin kyllä se ennen oli enemmän sitä, että se asiantuntija keräsi sen tiedon ja antoi sille asiakkaalle. Mutta nyt voi olla että se asiakas tietää jo ne kaikki asiat tullessaan vastaanotolle kun hän on jo valmiiksi selvittänyt.

K3:...mikä on hyvä, ettei oo enää sellasta asetelmaa tai en tiedä onko ollu ennenkään mutta että se asiantuntijuus on jaettua että niinku yhdessä.

Teknologia lisää sosiaalisesti jaettua informaatiota, jolloin tunnistetaan myös asiakkaan mahdollinen tieto sekä asiantuntemus (Granholm 2016, 61). Internetin myötä

asiantuntijatiedon ja kansalaistiedon välinen raja on hämärtynyt ja samalla sosiaalityön asiantuntijuus muuttuu, kun asiakkaalla on verkon kautta tarvittava tieto saatavilla (Heikkinen & Mäkitalo 2008, 76). Aineiston perusteella työntekijät kokevat digitaalisen työympäristön enemmän myönteiseksi kuin kielteiseksi, mutta vastauksissa tunnistetaan myös negatiivisia ennakkosenteita.

K5: Kyllä se myönteinen kun se on tätä päivää et se on itsestäänselvyys.

K6: Joo kyllä mä oon samaa mieltä, että enemmän hyötyä, mutta toki tuota varmaan mun perus asennoituminen on ollu ehkä vähän sellanen että vähän vanhanaikainen että myönnettäköön se, mutta kyllä se vaakakuppi on kuitenkin kääntyny tonne positiivisuuden puolelle, että kyllä se meitä niinku hyödyttää enemmän, mutta omien asenteidenkin kans joutuu tehdä työtä kyllä.

Aineiston perusteella digitalisaatio on helpottanut, sujuvoittanut ja nopeuttanut työskentelyä merkittävästi. Sitaatissa työntekijät kuvaavat digitalisaation olevan nykyaikaa ja itsestäänselvyys. Toisaalta tunnistetaan oman asennoitumisen olleen myös vanhanaikainen ja vaativan työstämistä, jonka tulkitsen tässä yhteydessä tarkoittavan tietynlaisia ennakkoluuloja liittyen uusiin asioihin ja ylipäättään muutoksiin työelämässä. Viime vuosikymmeninä muutospauhti on kasvanut räjähdysmäisesti ja tietotekniikan vallankumous on muuttanut työtä paljon yhden sukupolven aikana. Asenteet ja käyttäytyminen sopeutuvat yleensä hitaammin kuin tekninen kehitys. (Litchfield 2016, 1.) Lisäksi sosiaalityön on yleisesti kuvailtu suhtautuvan epäilevästi digitalisaatioon, vaikka digitalisaatio itsessään ei ole hyvää tai pahaa (Kivistö 2017, 24).

5.2 Digitalisaation kuormitustekijät

Haastatteluista kävi ilmi, että terveyssosiaalityössä työntekijät kokevat työn dokumentoinnin tärkeänä, mutta osittain myös kuormittavana tekijänä. Kuormittavina tekijöinä työhyvinvoinnin näkökulmasta nähtiin osaamisen vaatimukset ja paine hallita monia erilaisia järjestelmiä, vuorovaikutuksen puute työkaverien kanssa, tietotulva sekä useiden eri järjestelmien käyttö samanaikaisesti. Haastatteluissa tuotiin ilmi ymmärrystä siitä, että asiakastyön dokumentointi sekä tilastointi on tärkeää ja sen merkitys ymmärretään, mutta toisaalta sen koetaan vievän kohtalaisen paljon aikaa muulta työltä.

K4: No (digitaaliset työtavat) on monipuolistanu ainakin yleisesti täs nyt tietysti pakosti aattelee, viime aikaisimmat nää tämmöset etäjutut ja muut mutta kyllähän sitä aika monipuolisesti pystyy tehdä kun on erilaisia välinetä mitä voi käyttää. Mutta toki se tuo tietysti sitä painetta hallita monia erilaisia järjestelmiä ja se vie myös paljon aikaa, et se vie perustehtävän suorittamiselta paljon aikaa.

K5: Kyllä ja se kirjaaminen on ehkä ainakin varsinkin jos on kiire niin tavallaan se mua kuormittaa vaikka se on tottakai välttämätöntä ja sen haluaa tehdä ja se täytyy tehdä mutta sillä tavalla vie sekin paljon aikaa.

K6: Joo mulla myöskin se vie merkittävästi oikeestaan aikaa, että välillä pohtii että kuinka paljon oikeesti niinku just se kirjaaminen vie siitä työajasta, mutta tuota muuten niinkun vähän samaa mieltä et kyllähän se asettaa ne haasteet et aina kun tulee uusi (digitaalinen) työtapa tai kun siitä ylipäättänsä annetaan tietoa niin mä ainakin koen sen ensin sellasena kuormittavana, että ainii taasko tulee jotain tällästä mitä pitäis oppia, että jotenkin toivoo että tulis sellanen seesteinen tilanne, että mentäis niinku hetken aikaa, ettei tarttis mitää uutta järjestelmää opetella ettei aina tahdo pystyä otamaan vastaan sitä tietoa, niinkun nyt tuli (koulutus) näistä Teams ryhmistä kun itse niitä ei käytä niin sitte se ihan jo se tiedon vastaanottaminen voi tuntua niinku aika kuormittavalta.

Aineisto-otteen perusteella kirjaaminen vie paljon työaika ja jatkuva uusien digitaalisten työtapojen oppimisen vaatimukset koetaan kuormittavana. Tiedonhallinta ja osaaminen työssä ovat tärkeä osa työhyvinvoinnin kokemista (Suonsivu 2014, 48). Nykyisin uudet teknologian sovellukset edellyttävät yhä laajempaa ja uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä sekä ennakkoluulotonta asennetta (Pohjola ym. 2010, 11). Lisäksi jatkossa myös työntekijöiden osaamisen tulisi vastata digitaalisen ajan vaatimuksiin. Muutoksessa kohti digitalisaatiota on tärkeää myös työntekijöiden sisäinen motivaatio, jolloin on tärkeää nähdä oman työn tulokset sekä myös se, mitä kaikkea hyötyä digitalisaatiosta on kansalaisille. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus kehittää sekä vaikuttaa omaan työhön. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 25.) Digitalisaation myötä muuttuneen työympäristön koetaan aineiston perusteella tuoneen informaatiotulvan uudeksi kuormitustekijäksi. Myös oleellisten asioiden pelätään hukkuvan muun ylimääräisen tiedon sekaan.

K1: Mä aattelin, että toi sähköposti on tuonu mukanaan myös sitten sellasen tietotulvan, että vallankin kun loman jälkeen tulee töihin, niin ensimmäinen päivä menee perätkä vaan sitä sähköpostia, ja sitten se että yhtälailla sitä tietotulvaa tulee oikee informaatiohäkyä sen sähköpostin kautta niin siitä pitää kans yhtälailla osata suodattaa se, että mikä täs nyt on oleellista ja mitkä voi deletoida saman tien.

K2: Joo se vaatii sitte sellasta, että vastaa tähän x päivään mennessä ja pitää yrittää muistaa että vastaat siihen mennessä siihen kysymykseen mikä siinä sähköpostissa on ollu, et sit jos se jää sinne ja tulee uutta tietoa ja uutta asiaa niin se voi unohtua.

Terveyssoviaaliryöntekijän työ vaatii jatkuvaa tiedon lajittelua oleelliseen ja tarpeettomaan tietoon, jolloin tiedon lajittelustakin syntyy ikään kuin erillinen työtehtävä, joka vie yllättävän paljon aikaa. Digitalisaation myötä jatkuva suuri viestien määrä useista eri viestikanaavista nähdään työntekijöiden näkökulmasta yhtenä kuormittavimmista tekijöistä (Bordi ym. 2018, 44). Tietotulva vaatii kriittisyyttä tiedon luotettavuutta kohtaan sekä taitoa erotella olennaiset viestit epäolennaisista (Keyriläinen & Sutela 2018, 281).

Lisäksi haastatteluissa sivuttiin sitä, että myös asiakastilanteet ovat lyhyempiä ja tehokkaampia kun potilastiedoista näkee jo valmiiksi perustiedot potilaasta. Tällöin voi olla vaarana, että asiakastilanteet voivat olla pelkkiä suorituksia, jolloin keskusteluun ei tarvitse käyttää

niin paljoo aikaa ja tällöin kuulluksi tulemisen kokemus voi jäädä asiakkaalla hyvin hauraaksi. Haastatteluissa keskusteltiin myös etäkokouksien vaikutuksesta työyhteisön vuorovaikutukseen.

K2: Mä oon samaa miettiny tossa, että esimerkiksi työpaikkakokoukset on ollu nyt sen Teamsin kautta korona aikana, ja kyllä mun mielestä se vuorovaikutus keskustelu on eri tyyppistä kuin se että ollaan kaikki siinä paikalla ja myös että jos yksikköön tulee vaikka uusia työntekijöitä ja paljonkin hoidetaan nytkin etäyhteyksien kautta tai muuten niin se tutustuminen ja tavallaan pääseminen siihen työyhteisöön voi tulla haastavammaksi.

Sitaatista käy ilmi, että kun kaikki tarvittavat työvälineet ovat omassa huoneessa ja kaikki tieto on saatavilla, niin se osaltaan vähentää vuorovaikutuksellisuutta kollegojen kanssa, mikä on tietysti poikkeusaikana ollut suotavaakin, mutta toisaalta henkilökohtaisen suhteen puuttumisen voi ajatella myös työn kuormitustekijänä ja se vaikeuttaa myös uusien työntekijöiden pääsemistä mukaan työyhteisöön. Digitalisaatioon liittyen voidaan pohtia juuri sitä, tuleeko ihmisistä eristyneempiä, kun yhä useammin teknologiset ratkaisut korvaavat kasvokkaisen seurustelun ja viestinnän (Granholt 2016, 95).

Digitalisaatio on myös tuonut mukanaan sen, että usein joudutaan käyttämään monia eri järjestelmiä samanaikaisesti. Osa haastateltavista kertoi hoitavansa samalla muitakin työtehtäviä, kun osallistui esimerkiksi Microsoft Teams kokoukseen. Toisaalta sitä pidettiin siinä mielessä huonona tapana, ettei keskittymisen hajautuminen useisiin työtehtäviin samanaikaisesti ole välttämättä hyväksi keskittymiskyvyn kannalta sekä lisäksi tärkeitä tietoja saattaa myös vahingossa hävitä.

K4: Kyllähän niitä tietysti samanaikaisesti aika paljonkin joudutaan käyttää. Mä en tiedä miten tän asian nyt ajattelis, mutta asiakastietojärjestelmää, tilastointijärjestelmää, Kelmu-palvelua samalla sähköpostia et kyllähän siinä myös pitää niinku...

K5: Tähän on nyt ehkä nää Teams kokoukset sitte aiheuttanut sen niin voi samalla jos on vähän kiire niin tehä sitä muutakin hommaa.

K6: Sitä voi pohtia että onko se sitten haitallista vai hyödyllistä loppupeleissä mutta kyllä siihen varmaa itse kukin...

K5: Toisaalta se on aika tehokasta, kun mä oon aatellu kun aina kokouksissa on selasta, että se on sulle jo ihan tuttua asiaa että siitä ei niinku saa enää mitään että se on niinku tai jossakin koulutuksessakin voi olla että jonkun tärkeän asian voi hoitaa samalla, että se on aika tehokasta! Tietysti siinä on sitte se, että se keskittyminen hajoaa moneen paikkaan.

K4: Tietysti sitte se että tulee vähän niinku syyllistyttyä sitte siihe, että on hirveesti auki kaikkia ikkuinoita, että mä avaan nyt tämän potilaan ja sitte mä avaan ton Kelmun tonne alle ja teen niitä yhtä aikaa ja mulla on tän potilaan hakemuskin mul on tos itseasiassa kaksikin hakemusta tälle potilaalle auki, ja sitte mulla on pari oleellista nettilinkkiä mitä mä tarviin näitten hakemusten tekemiseen ja sitte jos varsinkin teet sitä kiireellä sitä hommaa, nii sitte siinä voi helposti hävittääkki tärkeitä tietoja, että kyllä mä ainakin oon saattanu vahingossa sulkea jonkun hakemuksen joka on tehty jo melkee valmiiksi, et tavallaa se vaatii semmosta, et se on mahdollisuus, mut se vaatii tosi paljon siltä omalta keskittymiseltä sitä jäsentelyä ettei tee virheitä.

Aineisto-otteesta käy ilmi, että sosiaalityöntekijällä voi olla useita eri hakemuksia ja nettilinkkejä yhtä aikaa auki. Erityisesti kiireessä tunnistetaan se, että tärkeitä tietoja saattaa samalla hävitä ja tämä vaatii keskittymiskykyä. Huomion hajaantuminen sekä toistuva keskeytetyksi tuleminen ovat työpaikoilla arkipäivää. Teknologian on ajateltu lisäävän työtehoa ja vapauttavan työaikaa, mutta samalla teknologian moninaisuus voi aiheuttaa jopa enemmän häiriöitä ja vie huomiomme toistuvasti pois käsillä olevasta tehtävästä. (Manka 2016, 9.)

K6: Ja kyllä niinku työssä jaksamisen kannalta se antaa mahdollisuuksia ja sitä teen ittekin että ihan samaten niinku tuossa kerroit ja jonku Teams palverin aikana oon voinu tehdä siinä ohessa vaikka mitä, että mikä se on sitte se lopputulos ja se tunnelma vaikka sen työpäivän päätteeks että on ollu jotenki niin monta sellasta juttua, että voi olla että mieli on niinku ihan tyhjä tai sellanen vähän niinku kaoottinen ja että kyllä se vaikuttaa siihen että kuinka paljon me oikeesti pystytään ja kuinka paljon meillä on

oikeesti kapasiteettia tehdä montaa asiaa yhtä aikaa, nii jotenki sitäki aina sitte välillä itekkin miettii, että mikä tässä on niinku sen oman työkyvyn ja hyvinvoinnin kannalta järkevää, en tiedä saitteko kiinni.

K4: Sain kiinni ja aattelin että aika tärkeänkin asian nostit esille, sitä jotenki itekki aattelee että nää eri jörjestelmät ja tää digitalisoituminen mahdollistaa meille että me voidaan tehdä monta asiaa yhtä aikaa vaikka vois aatella, että sitä omaa työhyvinvointia edistäis enemmänkin se, että keskitytään yhteen asiaan kerrallaan. Tekee yhden valmiiksi, sitten seuraavan, sitä niinku liian helposti lähtee semmoseen monen asian hoitamiseen kerralla.

Haastattelija: Pidätekö esimerkiksi monen potilaan papereita auki Lifecaressa?

K6: Muutaman kerran olen tehnyt niin ja musta siinä on vaaransa. Mä tunnistan siinä ihan oikeasti sen vaaran että, kun on ollu monen paperit auki niin mulle on ainaki käyny niin, että mä en oo suoranaisesti kirjannut väärään, mutta oon ruvennu luke- maankin sitte sen toisen potilaan tietoja ja ihmetellyt että miten täällä on tällstä asiaa, että tämä ei tunnu niinku ollenkaan järkevältä siihen aikasempaan, että ei niinku mielellään, mun kokemus ei ainakaan, mä en kannta sitä.

Sitaateissa olevasta keskustelusta käy ilmi, että sosiaalityöntekijät tunnistavat oman jaksamisen ja työhyvinvoinnin kannalta keskittymisen hajautumisen seuraukset. Keskustelussa pohditaan sitä, että keskittymisen hajautuminen moneen paikkaan voi aiheuttaa oman mielen kaoottisuutta, jolloin olisi parasta kuitenkin keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Sosiaalityöntekijät tunnistavat, että houkutus tehdä monia työtehtäviä samanaikaisesti on suuri. Jatkuva tiedon hallinta vaatii uudenlaista keskittymistä sekä valppautta. (Keyriläinen & Sutela 2018, 281).

Aineistosta käy ilmi, että työntekijät pohtivat toisinaan, mikä olisi järkevä tapa organisoida omaa työskentelyä oman työkyvyn ja hyvinvoinnin kannalta. Haastatteluun osallistuneet kertovat muutaman kerran pitäneensä myös useamman asiakkaan papereita asiakastietojärjestelmä LifeCaressa auki samanaikaisesti. Haastateltavat tunnistavat siinä olevan tiettyjä vaaroja esimerkiksi tietoturvan näkökulmasta. Keskustelusta käy myös ilmi, ettei asiakastietojärjestelmä selvästikään tällaista työskentelyä tue, sillä avatessa useamman asiakkaan

tiedot, järjestelmä hidastuu merkittävästi. Digitalisaation suhteen haasteita aiheuttaa jatkossa digitaalisten ratkaisujen ja sovellusten soveltuminen käytännön työelämän tarpeisiin, uudenlaisten teknologioiden ihmisläheisyys, eettisyys sekä tietoturva-kysymykset (Pohjola ym. 2010, 10).

5.3 Työhyvinvointia edistävät ja tukevat tekijät

Haastattelujen perusteella työhyvinvointia edistävänä ja tukevana tekijänä nähdään sairaanhoitopiirin tarjoama riittävä perehdytys ja koulutus digitaalisten ohjelmien käyttöön sekä esimiehen myönteinen suhtautuminen digitaalisten työvälineiden käyttöön ja uusiin ideoihin tarttuminen. Myös tarvittavan tuen saaminen digitaalisten ohjelmien käyttöön tietohallinnosta sekä se, etteivät terveyssozialityöntekijät ole työpuhelimen, työkoneen tai työ sähköpostin tavoitettavissa vapaa-aikana nähdään työhyvinvointia edistävänä ja tukevana tekijänä.

Terveyssozialityöntekijät kokivat, että johtaminen kannustaa digilaitteiden käyttöön ja uusiin digitaalisiin ratkaisuihin lähdetään nopeasti ja ennakkoluulottomasti mukaan. Työntekijät kokevat saavansa käyttöön todella selkeät ohjeet ja lisäksi yksiköstä valitaan aina digitaalisten työvälineiden vastuukäyttäjät. Työntekijät kokevat myös, että omassa yksikössä käydään epäselvyydet ja ongelmakohdat yhteisesti läpi ja se osaltaan tukee digitaalisten ratkaisujen käyttöä ja luo turvaa. Terveyssozialityöntekijät kokivat saavansa digitaalisten työvälineiden käyttöön myös kollegiaalista tukea työtovereilta.

K1: Tämä työnantaja kyllä järjestää koulutusta aivan mahdolloman hyvin. Annetaan monia vaihtoehtoja jollekin tietylle koulutuskokonaisuudelle, että voi niistä valita itelle sopivimman ja sitten yksikössä uusien työntekijöiden perehdytyksessä tähän kiinnitetään kyllä ihan systemaattisesti huomiota ja sitten tämä johtaminen kannustaa näitten digilaitteiden käyttöön ja mahdollistaa ne hankkimalla toimivat välineet, eli kyllä tukee kyllä todella hyvin näiden käyttöä.

K2: Olen ihan samaa mieltä, aina on suhtauduttu myönteisesti digitalisaatioon, tai jos tulee joitain uusia järjestelmiä tai vastaavia, niin niihin on lähdetty mun mielestä

ennakkoluulottomasti ja nopealla aikataulullakin sitten mukaan. Ja myös se perehdytys on järjestetty hyvin eri koulutuksin ja mun mielestä ollaan valmiutuneita.

K4:ei oo varmaan mitään ohjelmistoa tai uutta järjestelmää mistä olis jääny tietämättömäksi, että hyvissä ajoin siihen jo valmistellaan etukäteen, sit varmaan jos aattelee työyhteisöön pienemmässä kaavassa, niinku oman yksikön näkökulmasta, niin perehdytetään sitte vielä tarvittaessa lisää ja keskustellaan niistä yhdessä ja sit jos ajattelee uuden työntekijänkin näkökulmasta niin siinä mielessäkin kyllä varmasti niinku saa hyvän tiedon että aattelee, et se on varmaan kyllä iso vahvuus kyllä täällä työskentelyssä. Sit just johdon asenne siinä omalla käytöllä ja yleensä niinku kannustamisella käyttämiseen niin onhan se tosi tärkeää et ne otetaan heti käyttöön ja yksikkö pystyy hyödyntämään sitä.

Sitaateista käy ilmi, että terveysosiaalityöntekijät kokevat sairaanhoitopiirin järjestävän tarpeeksi koulutusta digitaalisten työvälineiden ja ohjelmien käyttöön. Myös perehdytyksessä tähän kiinnitetään huomiota ja työntekijät saavat käyttöönsä toimivat työvälineet. Toimivien työvälineiden sekä tietopalveluiden saattaminen osiaalityöntekijöiden ulottuville ovat keskeisiä tekijöitä teknologisten sovellusten haltuunotossa (Pohjola ym. 2010, 14). Terveysosiaalityöntekijät kokevat esimiehen suhtautuvan myönteisesti digitalisaatioon ja tarttuvan uusiin ideoihin. Lisäksi työntekijät kokevat, että tukea tietohallinnosta on aina saatavilla ja tämä lisää osaltaan turvallisuuden tunnetta.

K2: Ja mä koen myös sen, että jos ehdottais jonkun uuden järjestelmän käyttöönottoa, niin siihen tartuttaan kyllä esimiehen taholta, että noniin ruvetaan selvittelemään siten. Vaikka esimerkiksi tekstiviestimuistutus on se, mikä on tulossa käyttöön jatkossa.

K5: Ja tukea tietohallinnosta on saatavilla, että kun on joitaki sellasia erityisohjelmia esimerkiksi laskujen hyväksyntä mitä joutuu joskus sijaisena tekemään vaikka, niin se on aina että miten mä osaan, mut tietää sen et löytyy aina ihminen joka voi neuvoa just niinku mitä harvoin käyttää jotaki ohjelmaa, nii meillä on saatavilla täällä sitä tukea.

K6: Siitä tälle talolle joutuu kyllä antamaan isot plussat kyllä, että tuota hyvin sillä tavalla pidetään.

Aineiston perusteella työhyvinvointia tukevana tekijänä nähtiin lisäksi myös se, etteivät terveyssoaalityöntekijät ole työpuhelimen, työkoneen tai työsähköpostin tavoitettavissa vapaa-aikana. Digitalisaation myötä jatkuvat tavoitettavissa olemisen vaatimukset koetaan usein raskaana. (Bordi ym. 2018, 45). Verkkovälitteisiä kanavia käytettäessä työntekijät voivat myös kokea vaikeuksia vetää rajoja työajan ja vapaa-ajan välille (Mishna ym. 2012, 282). Terveyssoaalityöntekijöillä ei myöskään ole saatavilla sellaisia työvälineitä, joita työntekijät veisivät kotiinsa.

K2: En ole minkään näistä tavoitettavissa eikä työnantaja sitä edellytä. Tuntuu, että päinvastoin enneminkin niin, ettei kukaan sitä edellytä, ja mun mielestä se on hyvä niin, että on selkeästi erikseen työaika ja sitten vapaa-aika, eikä siinä ole mitään liukuvaa rajaa siinä välillä. Se tukee mun mielestä työhyvinvointia ihan selkeästi, että omalla vapaa-ajalla ei hoideta työasioita.

K5: Ei ole semmosta puhelinta mikä kotona toimis eikä työsähköpostikaan kotona toimi.

K4: Joo ei, ja toki tän tietysti mahdollistaa se, että meillä on niin hyvä sijaisjärjestelmä sovittu, että tietää, että jos ite oot pois joko yllättäen tai ennalta sovitusti niin joku vastaa niihin omiin puheluihin ja se antaa tietysti sitte rauhan tehdä sitä mitä teet, oot koulutuksessa tai sairastat tai muuta, että sillä tavalla ajattelisin että kotiin ei tuu kyllä mitään painetta.

K4: Että työsähköpostiinhan toki pääsee kotoa ja myönnettäköön että joskus pitkällä kesälomalla saatan käydä sitä tarkistamassa ihan siitä ajatuksesta, että jos joku asiakas olis laittanu niin välittäisin sen kollegalle.

Haastattelija: Mä vielä jatkan tohon, että jos sä oot käyny kesälomalla tarkastamassa, niin miten sitte sä oot kokenu sen, millanen olo on niinku tullu siitä sitte? Tavallaa onko se aiheuttanu jotaki vaikka stressiä tai työhön liittyen sitte....?

K4: En mä aattele, että stressiä, mä oon varmaan sitte vaa tota tosiaa välittäny sen sitte riippuen toki sisällöstä tai ehkä saattanu soittaa sitte että joku potilas on vaikka lähestyny tai vastannu että oon poissa että voitko soittaa tähän numeroon. Niin se on ollu ehkä tosi vähäistä, että en oo kokenu siitä stressiä mutta jos se olis päivittäistä, niin ehkä se kuormittais sitte ja pitäis mieltä että miten mieltis toisin.

Aineisto-otteen perusteella terveyssosiaalityöntekijöiltä ei odoteta minkäänlaista työpanosta vapaa-aikana. Työntekijät kokevat selkeän työ- ja vapaa-ajan erottelun työhyvinvointia tukevana tekijänä. Aikaisempien tutkimusten perusteella tiedetään, että työn ulottuminen vapaa-ajalle voi tuottaa merkittäviä seurauksia työntekijän henkiselle hyvinvoinnille (Adisa ym. 2017, 24). Hyvä sijaisjärjestelmä osaltaan tukee myös sitä, että vapaa-ajalla ei työasioita tarvitse mieltä. Ainoastaan yhdellä työntekijällä oli kokemus siitä, että oli käynyt tarkistamassa omaa työsähköpostia loma-aikana, mutta ei kokenut sen aiheuttaneen stressiä.

5.4 Työhyvinvointia heikentävät tekijät

Haastatteluissa kävi ilmi, että Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityöntekijöillä ei ole käytössä älypuhelimia ja valitettavasti ainakaan vielä ei ole olemassa työntekijöiden näkökulmasta tarpeeksi sujuvaa sekä helppoa sähköistä kommunikointivälinettä asiakkaiden kanssa ja tämä nähtiin työhyvinvointia heikentävänä tekijänä. Omalla tavallaan myös digitalisaation myötä esiin tuleva tarve viestiä tietoturvallisesti on ymmärrettävä vaatimus, mutta toisaalta haastattelujen perusteella tietoturvallisen viestimisen vaatimus yhdistettynä puutteellisiin tai liian kankeaksi koettuihin sähköisiin palveluihin koetaan työhyvinvointia heikentäväksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijöille voi tulla asiakkailta yhteydenottoja paitsi puhelimitse, myös sähköpostitse. Sosiaalityön asiakkaille voidaan antaa sähköpostitse yleistä ohjausta ja neuvontaa, mutta varsinaisesti asiakkuuteen liittyviä asioita ei voida sähköpostilla hoitaa tietosuojasyistä. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 164.)

Hyvis sähköisen asiointipalvelun kautta asiakas voi laittaa viestiä ammattilaiselle ja toisinpäin, mutta tämän palvelun terveysosiaalityöntekijät kokevat toistaiseksi vielä vieraaksi ja kankeaksi. Useat sosiaalityöntekijät toivat tutkimuksessa esille, että kaipaisivat asiakkaiden kanssa työskenneltäessä muitakin turvallisia viestintäyhteyksiä kuin puhelimella soittamisen. Tämä toive on haastattelujen perustella tullut ilmi myös asiakkaiden puolelta. Mahdollinen tietoturvallinen viestimähdollisyys sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä nähtiin työhyvinvointia edistävänä tekijänä.

K4: ...nyt jos on kännykkä käytössä niin potilaat voi tosi nopeasti esimerkiksi nuoret laittaa viestejä tosi paljon, mut se mikä työntekijänä kuormittaa on se et joutuu koko ajan pitämään mielessä sen, että mitä saa tehdä, mikä on tietoturvallista, millä tavalla mä saan toimia. Potilas laittaa sähköpostin, mikä on hänen näkökulmastaan todella helppoa. Hän saa lähestyttyä minua ja minä tykkään et hän niin kun ottaa yhteyttä, mut me ei saatais vastata, et sit joutuu miettimään sitä et kuinka voi vastata, et jos vastaan näin niin onko tää ok rajoissa.Onhan mun heille vastattava jotakin. Sit pitää kauheesti ajatustyötä (tehdä), et se stressaa tosi paljon et pitää miettiä et kuinka mä vastaan tähän et mä en ylitä jotakin rajaa et vastaanko mä vaikka et soitan klo 12.

K5: Meillä (osalla) on sellaset puhelimet, ettei voi lähettää viestiä.

K6: Mutta hyvin usein ihmiset kysyy niinku eilen viimeksi kysy, että voisko hän laittaa sulle tuota kännykkään viestiä asiasta. Mä olin, että no et voi laittaa, kun mulla ei oo sitä matkapuhelinta käytössä, no sit voisko hän lähettää sähköpostia. No et voi lähettää sähköpostiakaan, ja sit ku se oli vielä omaisen asia niin siinä ei voinu ajatella sitä Hyvistäkään niinku että toisen puolesta hän asioi niin tuota joskus tuntuu että.....

K5: ...Että me ollaan vähän jäljessä!

K6: Just tämä tunne, että joissakin asioissa me ollaan nyt niinku varmaan hyvinkin ajantasalla, mut sitte tälläset ihan perus jutut nii me ollaan aika vanhanaikainen organisaatio.

Sitaattien keskustelusta käy ilmi, että osalla terveystieteiden ammattilaisista on lankapuhelimet, joissa ei esimerkiksi ole tekstiviesti mahdollisuutta. Lisäksi vaikka puhelimesta olisi mahdollisuus lähettää tekstiviestiä, se ei ole tietoturvallinen tapa viestiä asiakkaan kanssa ja tämä aiheuttaa työntekijöille päänvaivaa. Tietoturvallinen viestintä on tärkeä eettisesti kestävä sosiaalityön käytännön kannalta (Granholm 2016, 65).

Terveystieteiden ammattilaiset kokevat positiivisena sen, että asiakkaat lähestyvät heitä, mutta puolestaan kuormittavaa on se, etteivät he voi tietoturvan vuoksi vastata kunnolla viestiin ja tällaisen ajatustyön tekeminen koetaan stressaavaksi. Suomen sosiaali- ja terveysministeriön linjaamien yhteisten digitalisaation linjauksien valossa juuri tietoturvaan liittyvät kysymykset nähtiin erityisen tärkeänä digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisessä (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 8–9). Lisäksi sosiaalityössä käsiteltävät asiat ovat aina erityisen luottamuksellisia ja ammatillisen ja eettisen toiminnan edellytyksenä on vaade vahvalle yksityisyydensuojalle sekä luottamukselle (Ritvanen 2017, 79). Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityöntekijät kokevat olevansa kehityksessä jäljessä digitaalisen viestinnän suhteen.

K5: Et ehkä sitte mä jotenki kaipaisin sellasta turvallista sähköpostiyhteyttä myöskin niinku, että se ois joissakin tilanteissa potilaitten/asiakkaitten kans mahdollista, kun si tähän meillä ei nyt ole sitä mahdollisuutta, et Hyvis palvelu toki, mut mä pidän sitä aika semmosena erillisenä kankeana systeeminä, jota myöskään niinku potilaista osa ei

tunne, et meillähän on tää Hyvis nyt käytössä sosiaalityön yksikössäkin ainoastaan yksi yhteydenotto on tullu sieltä.

K4:.... potilaat toivoisi, että pystyisivät sähköpostin kautta asioimaan, ja sit se Hyvis mikä siinä on, niin sen käyttöönotto koetaan aika hankalaksi, kun sinne pitää erikseen kirjautua.

Sitaateista käy ilmi, että haastatteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät eivät olleet juurikaan Hyvis palvelua käyttäneet. Hyvis palvelu koetaan vielä toistaiseksi kankeaksi ja hankalaksi, sillä palveluun täytyy erikseen kirjautua eikä se ole tullut asiakkaille vielä tutuksi. Kansalaisen asioiminen sähköisesti ja tiedon tuottaminen omaan ja ammattilaisen käyttöön ovat digitalisaation tavoitteita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla tulee olla käytössä työprosesseja tukevia tietojärjestelmiä ja erilaisia sähköisiä sovelluksia. Työn tekemisen tavat sekä työn sisältö muuttuvat entistä nopeammassa tahdissa digitalisaation myötä. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 18.)

K4: No justii toi miten sanoit, että tuntuu, että ollaan jäljessä, niin se vähän tuntuu joskus siltä, kun ehkä siinä on se, että aika monet muut instanssit niinku sosiaalitoimi ja kouluilla eri toimijat ja muut niinku asiakkaitten kans käyttää tosi sujuvasti viestejä, jopa Watsappia ja tota jopa sairaalassakin jos aattelee niin jollain tahoilla on ihan käytäntö, että viestitellään asiakkaan kanssa, lähetellään tekstiviestiä ja sit se onkin omassa yksikössä kielletty, et sitte tavallaa joutuu hirveesti sitä miettiä.

K5: ... kyllä mä aattelen, et se turvallinen sähköpostiyhteys olis se mitä tarttis.

K4: Koen kyllä samoin niinku sinäkin, että sitä kyllä kaipais, että millä vois turvallisesti sitte vastata. Et vois vaikka viestillä vastata, että laitan sinulle sähköpostilla ja se olis suojattu.

K6: Niin ja jollakin laillahan siihen viestiin on vastattava.

Aineisto-otteessa työntekijä vertaa oman työpaikan digitaalisessa viestittelyssä muiden organisaatioiden toteuttamiin viestintätapoihin ja tuo esille, että paitsi sosiaalityön, myös muiden organisaatioiden edustajat käyttävät sujuvasti viestiyhteyttä asiakkaiden kanssa. Tulkitseksen tämän tarkoittavan, että eri organisaatioilla on keskenään erilaiset mahdollisuudet sekä

erilainen käsitys tietoturvaan liittyvistä kysymyksistä. Sitäteissa olevan keskustelun perusteella terveyssofiaalityössä tietoturvakysymyksiin suhtaudutaan tiukasti.

Myös Talentian laatimassa selvityksessä koskien koronaepidemian vaikutuksia sosiaalipalveluihin, nousee esiin etätöön tietoturvaan liittyvät kysymykset sekä työntekijöiden epätasaroisuuden kokemus. Lisäksi osa Talentian kyselyyn vastanneista kokee, että eri yksiköiden työntekijät ovat saaneet erilaisia mahdollisuuksia, ohjeita ja välineitä etätöskentelyn toteuttamiseen. Puutteelliset työvälineet ovat osaltaan saattaneet jopa estää etätööhön siirtymisen. (Ahonen ym. 2020, 9.)

Digitalisaation vaikutus työhyvinvointiin ei aina ole täysin suoraan nähtävissä, vaan kyseessä on pikemminkin moniulotteinen ilmiö. Digitalisaatio itsessään ei ole hyvää tai pahaa (Kivistö 2017, 24). Sosiaalityön työprosessit ovat monin tavoin sujuvoituneet digitalisaation myötä (Ritvanen 2017, 85). Toisaalta digitalisaatio pitää sisällään myös tiettyjä haasteellisia ulottuvuuksia. Internet ja asiakastietojärjestelmä ovat osaltaan helpottaneet ja nopeuttaneet työskentelyä, mutta samalla asiakastietojen kirjaaminen vie aikaa muulta työltä.

Digitalisaatio työtä kehittävänä elementtinä tuo työntekijöille jatkuvasti uutta opeteltavaa uusien teknologisten työvälineiden muodossa, jolloin myös osaamisen vaatimukset kasvavat (Pohjola 2017, 181). Digitalisaatio haastaa myös eettisen sosiaalityön toteuttamisen, jolloin tulee kiinnittää erityistä huomiota tietoturvakysymyksiin (Granhholm 2016, 65). Perinteisesti sosiaalityön on yleisesti kuvailtu suhtautuvan epäilevästi digitalisaatioon (Kivistö 2017, 24). Haastatteluaineiston perusteella työntekijät kokevat digitaalisen työympäristön enemmän myönteiseksi kuin kielteiseksi, mutta vastauksien perusteella tunnistetaan myös negatiivisia ennakkosenteita.

6 POHDINTA

Tarkastelin pro gradu -tutkielmassani digitalisaation vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin terveystieteissä. Tutkimukseni tuo esille yksittäisen sosiaalityöntekijän subjektiivisia kokemuksia haastatteluaineiston kautta. Työhyvinvoinnin kokeminen on aina yksilöllistä ja työntekijät ovat oman työnsä parhaita asiantuntijoita (Feldt ym. 2005, 75). Tutkimusaiheen valintaan vaikutti se, että olen itse terveystieteissä työskennelleenä havainnut, kuinka tärkeä työnteon väline tietotekniikan hyödyntäminen ja erilaiset digitaaliset ratkaisut ovat sosiaalityössä. Terveystieteissä työn toteuttamisen kannalta nojataan vahvasti asiakastietojärjestelmään sekä hyödynnetään esimerkiksi etäyhteyksiä yhteistyössä eri organisaatioiden kuin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaidenkin välillä. Toisaalta tutkimuksen tuloksissa kävi ilmi myös, että asiakastietojärjestelmän lisäksi muita digitaalisia työvälineitä terveystieteissä hyödynnettiin toistaiseksi vielä kohtalaisen vähän.

Digitalisaation käsitteen laajuus haastaa sosiaalityön ja digitalisaation suhteen hahmottamista. Digitalisaatio tarkoittaa esimerkiksi dokumentaatiota, erilaisia tietojärjestelmiä ja sähköistä asiointia sekä sosiaalisen median sovelluksia. (Kivistö 2017, 22.) Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työn mielekkyyttä ja sujuvuutta turvallisessa ja terveyttä edistävässä työympäristössä (Puttonen ym. 2016, 6). Työhyvinvointiin vaikuttaa osaltaan yksilön taustatekijät sekä elämäntilanne ja organisaatioon liittyvät tekijät, mutta myös yksilön oma persoonallisuus (Feldt ym. 2005, 75). Vuosien saatossa työhyvinvointi on laajentunut yksilötasosta myös työympäristötekijöitä koskevaksi käsitteeksi. (Suonsivu 2014, 42–43.)

Tutkimukseni alussa koin haasteena sen, että Suomessa sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista on tutkittu kohtalaisen paljon, mutta ei juurikaan digitalisaation näkökulmasta. Digitalisaatio on vääjäämättä keskeinen yhteiskuntaa muuttava prosessi, jolloin myös sosiaalityön suhde digitalisaatioon on keskeistä. Digitalisaatio muuttaa sosiaalityön toimintaympäristöä, uudistaa menetelmiä sekä lisää työn osaamisvaateita. (Pohjola 2017, 181.) Digitalisaation hyödyntäminen sekä sähköisten palveluiden käyttö sosiaalipalveluissa on yleistynyt yhä enenemässä määrin. Työajanseurannan perusteella sosiaalityöntekijät käyttävät ison osan työajasta sellaisiin työtehtäviin, joissa hyödynnetään erilaisia teknisiä ja digitaalisia työvälineitä. (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 162.)

Tutkimustehtävänäni oli hahmottaa, minkälaisia vaikutuksia sosiaalityön digitalisaatiolla on terveysosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuskysymykseni olivat: Miten digitalisaation tuoma muutos on tukenut terveysosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia? Millaisia haasteita digitalisaation tuoma muutos on tuonut terveysosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille? Miten työhyvinvointia voitaisiin edistää sosiaalityön digitaalista toimintaa kehittämällä?

Tutkimustulokseni esittelin jaettuna neljään eri kategoriaan; digitalisaatio helpottaa työskentelyä, digitalisaation kuormitustekijät, työhyvinvointia edistävät ja tukevat tekijät sekä työhyvinvointia heikentävät tekijät. Aineiston perusteella useat työntekijät kokivat, että terveysosiaalityöntekijän työ on monin tavoin helpottunut digitalisaation myötä. Sosiaalityössä voidaan hyödyntää monipuolisesti tietotekniikkaa ja näin sujuvoittaa sosiaalityön prosesseja (Ritvanen 2017, 85).

Tutkimustulosten perusteella sosiaalityöntekijät kokevat, että digitalisaation myötä työprosessit on huomattavasti nopeampia ja selkeämpiä ja digitalisoitunut työympäristö koettiin enemmän myönteiseksi kuin kielteiseksi juuri työn sujuvuuden näkökulmasta, mutta tunnistettiin myös se, että omien ennakoitujen kanssa joutuu tekemään työtä. Terveysosiaalityössä omatoimisuus, tiedonhankinta, ajankäytön hallinta, sujuvuus, asiakkaan kanssa jaettu asiantuntijuus ovat keskeinen osa työtä. Tutkimustuloksista kävi ilmi myös, että monet digitaaliset ratkaisut ovat tulleet monella työntekijällä käyttöön vasta poikkeustilan myötä. Nopea etätyöhön siirtyminen koetaan digiloikkana sosiaalialalla. Uusia työtapoja on otettu käyttöön hyvin nopealla aikataululla. (Ahonen ym. 2020, 10.) Pandemiatilanne onkin edesauttanut digitalisaation edistymistä useilla yhteiskunnan osa-alueilla (Koronapandemian hyvät ja huonot seuraukset...17)

Internetin myötä myös asiantuntijatiedon ja kansalaistiedon välinen raja on hämärtynyt ja samalla sosiaalityön asiantuntijuus muuttuu, kun asiakkaalla on verkon kautta tarvittava tieto saatavilla (Heikkonen & Mäkitalo 2008, 76). Tutkimustulokset kertoivat etäyhteyksien käyttöön suhtauduttavan terveysosiaalityöntekijöiden keskuudessa myönteisesti. Haastattelussa kuvattiin etävastaanottotoiminnan yllättäneen sujuvuutensa puolesta positiivisesti. Asiakkaisiin koettiin muodostuvan sujuva keskustelukontakti etävastaanotolla erityisesti, jos potilas oli entuudestaan työntekijälle tuttu. Parhaimmillaan teknologia on osa jokapäiväistä

työtä ja se valitaankin usein menetelmäksi juuri silloin, kun se on paras vaihtoehto asiakkaan avun saamisen kannalta (Kilpeläinen & Sälevä 2017, 151).

Tuloksista käy ilmi, että terveyssoaalityöntekijät kokevat työn dokumentoinnin tärkeänä, mutta osittain myös kuormittavana tekijänä. Kuormittavina tekijöinä työhyvinvoinnin näkökulmasta nähtiin yhä lisääntyvät osaamisen vaatimukset. Tiedonhallinta ja osaaminen työssä ovat tärkeä osa työhyvinvoinnin kokemista (Suonsivu 2014, 48). Lisäksi paine hallita monia erilaisia järjestelmiä, vuorovaikutuksen puute työkaverien kanssa, tietotulva sekä useiden eri järjestelmien käyttö samanaikaisesti nähtiin digitalisaation kuormitustekijöinä. Haastattelussa tuotiin ilmi ymmärrystä siitä, että asiakastyön dokumentointi sekä tilastointi on tärkeää ja sen merkitys ymmärretään, mutta toisaalta sen koetaan vievän kohtalaisen paljon aikaa muulta työltä.

Informaatiotulvan myötä pelätään oleellisten asioiden hukkuvan muun ylimääräisen tiedon sekaan. Tutkimustulosten perusteella terveyssoaalityöntekijän työ vaatii jatkuvaa tiedon lajittelua oleelliseen ja tarpeettomaan tietoon, jolloin tiedon lajittelustakin syntyy ikään kuin erillinen työtehtävä, joka vie yllättävän paljon aikaa. Digitalisaation myötä jatkuva suuri viestien määrä useista eri viestikanavista nähdään työntekijöiden näkökulmasta yhtenä kuormittavimmista tekijöistä (Bordi ym. 2018, 44). Tietotulva vaatii myös kriittisyyttä tiedon luotettavuutta kohtaan sekä taitoa erotella olennaiset viestit epäolennaisista (Keyriläinen & Sutela 2018, 281).

Digitalisaatio aiheuttaa tulosten perusteella myös sen, että kun kaikki tarvittavat työvälineet ovat omassa huoneessa ja kaikki tieto on saatavilla, vähenee vuorovaikutuksellisuus kollegojen kanssa. Kontaktien vähentäminen on tietysti poikkeusaikana ollut suotavaakin, mutta toisaalta henkilökohtaisen suhteen puuttumisen voidaan ajatella olevan myös työn kuormitustekijänä ja se voi vaikeuttaa myös uusien työntekijöiden pääsemistä mukaan työyhteisöön. Digitalisaatioon liittyen voidaan pohtia juuri sitä, tuleeko ihmisistä eristyneempiä, kun yhä useammin teknologiset ratkaisut korvaavat kasvokkaisen seurustelun ja viestinnän (Granholt 2016, 95).

Tutkimustulosten perusteella soaalityöntekijällä voi olla useita eri hakemuksia ja nettilinkkejä yhtä aikaa auki. Erityisesti kiireessä tunnistetaan se, että useiden työtehtävien tekeminen

yhtä aikaan haastaa keskittymiskykyä sekä tärkeitä tietoja saattaa samalla hävitä. Huomion hajaantuminen sekä toistuva keskeytetyksi tuleminen ovat työpaikoilla arkipäivää. Teknologian on ajateltu lisäävän työtehoa ja vapauttavan työaika, mutta samalla teknologian moninaisuus voi aiheuttaa jopa enemmän häiriöitä ja vie huomiomme toistuvasti pois käsillä olevasta tehtävästä. (Manka 2016, 9.)

Tutkimustulosten mukaan työhyvinvointia edistävänä ja tukevana tekijänä nähdään sairaanhoitopiirin tarjoama riittävä perehdytys ja koulutus digitaalisten ohjelmien käyttöön sekä esimiehen myönteinen suhtautuminen digitaalisten työvälineiden käyttöön ja uusiin ideoihin tarttuminen. Myös tarvittavan tuen saaminen digitaalisten ohjelmien käyttöön tietohallinnosta sekä se, etteivät terveystieteiden työntekijät ole työpuhelimien, työkoneiden tai työsähköpostin tavoitettavissa vapaa-aikana nähdään työhyvinvointia edistävänä ja tukevana tekijänä. Verkkovälitteisiä kanavia käytettäessä työntekijät voivat myös kokea vaikeuksia vetää rajoja työajan ja vapaa-ajan välille (Mishna ym. 2012, 282). Terveystieteiden työntekijöillä ei myöskään ole saatavilla sellaisia työvälineitä, joita työntekijät veisivät kotiinsa. Työntekijät kokevat selkeän työ- ja vapaa-ajan erottelun työhyvinvointia tukevana tekijänä. Aikaisempien tutkimusten perusteella tiedetään, että työn ulottuminen vapaa-ajalle voi tuottaa merkittäviä seurauksia työntekijän henkiselle hyvinvoinnille (Adisa ym. 2017, 24).

Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityöntekijöillä ei ole käytössään älypuhelimia ja ainakaan vielä ei ole olemassa työntekijöiden näkökulmasta tarpeeksi sujuvaa sekä helppoa sähköistä kommunikointivälinettä asiakkaiden kanssa ja tämä nähtiin työhyvinvointia heikentävänä tekijänä. Omalla tavallaan myös digitalisaation myötä esiin tuleva tarve viestiä tietoturvallisesti on ymmärrettävä vaatimus, mutta toisaalta haastattelujen perusteella tietoturvallisen viestimisen vaatimus yhdistettynä puutteellisiin tai liian kankeiksi koettuihin sähköisiin palveluihin koetaan työhyvinvointia heikentäväksi tekijäksi. Toimivien työvälineiden sekä tietopalveluiden saattaminen sosiaalityöntekijöiden ulottuville ovat keskeisiä tekijöitä teknologisten sovellusten haltuunotossa (Pohjola ym. 2010, 14). Haasteena terveystieteiden työntekijöillä digitalisaation käyttöönotossa näyttäisi olevan osaltaan se, etteivät kaikki toimintaympäristön välineet eivät ole riittäviä ja ajantasaisia.

Seinäjoen keskussairaalassa käytössä olevan Hyvis sähköisen asiointipalvelun kautta asiakas voi laittaa viestiä ammattilaiselle ja toisinpäin, mutta tämän palvelun terveystieteiden ammattilaiset kokevat toistaiseksi vielä vieraaksi ja kankeaksi. Useat sosiaalityöntekijät toivat tutkimuksessa esille, että kaipaivat asiakkaiden kanssa työskenneltäessä muitakin tietoturvasia ja sujuvia viestintäyhteyksiä kuin puhelimitse soittamisen. Tämä toive on haastattelujen perusteella tullut ilmi myös asiakkaiden puolelta. Tietoturallinen viestintä on tärkeä eettisesti kestävä sosiaalityön käytännön kannalta (Granholm 2016, 65).

Tulosten perusteella terveystieteiden ammattilaiset kokevat positiivisena sen, että asiakkaat lähestyvät heitä esimerkiksi tekstiviestillä, mutta puolestaan kuormittavaa on se, etteivät he voi tietoturvan vuoksi vastata kunnolla viestiin ja tällaisen ajatustyön tekeminen koetaan stressaavaksi. Suomen sosiaali- ja terveysministeriön linjaamien yhteisten digitalisaation linjauksien valossa juuri tietoturvaan liittyvät kysymykset nähtiin erityisen tärkeänä digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisessä (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena 2016, 8–9). Lisäksi sosiaalityössä käsiteltävät asiat ovat aina erityisen luottamuksellisia ja ammatillisen ja eettisen toiminnan edellytyksenä on vaade vahvalle yksityisyydensuojalle sekä luottamukselle (Ritvanen 2017, 79). Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityöntekijät kokevat olevansa kehityksessä jäljessä digitaalisen viestinnän suhteen.

Tutkimuksellani olen etsinyt vastauksia tutkimuskysymyksiini ja samalla pyrkinyt esittelemään tutkimustulokset kattavasti. Tulee kuitenkin huomioda aineiston laajuus, joten myös kukaan tutkimustuloksia ei voida pitää kovin laajasti yleistettävänä. Keskeinen eettinen kysymys tutkimuksessani olikin se, että suoritin tutkimukseni aineistonkeruun samassa organisaatiossa, jossa olen itse työskennellyt. Lisäksi haastateltavat ovat ennestään toisilleen sekä minulle tuttuja henkilöitä. Kun opiskelija tai tutkija tutkii omaa työskentelyään henkilökuntaan kuuluvana, tulee hänen oma asemansa ja vaikutuksensa tulee ottaa kriittisen tarkastelun kohteeksi (Rauhala & Virokannas 2011, 240).

Näen oman kokemukseni sosiaalityöntekijän tehtävästä vahvuutena tutkimukseni kannalta, sillä kollegani tunsivat olonsa mahdollisesti rennommaksi, koska tunsimme toisemme jo ennestään. Toisaalta myös haastattelijan tai haastateltavien mahdollinen jännittäminen on

voinut vaikuttaa tutkimustuloksiin. Lisäksi on otettava huomioon myös se, että nuorempien haastateltavien on voinut olla vaikea hahmottaa työn digitalisaation aiheuttamia muutoksia, koska heillä ei välttämättä ole ollut vertailunäkökulmaa ”entiseen” työelämään (Keyriläinen & Sutela 2018, 278).

Tutkimushaastatteluni tavoitteli sosiaalityöntekijöiden kriittistä pohdintaa sekä arviointia suhteessa omaan työhön, digitalisaation vaatimuksiin, omiin kykyihin ja työtapoihin liittyen. Osaltaan pohdin tutkimusprosessin aikana sitä, että haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti hyväksyttävämpiä vastauksia juuri haastattelutilanteen vuoksi (Hurme & Hirsijärvi 2011, 35–36), jolloin voidaan miettiä, olisiko jokin toinen aineistonkeruutapa antanut aiheesta luotettavamman kuvan. Tulee ottaa myös huomioon, että työhyvinvointia tutkiessa työntekijän osaaminen työssä on tärkeä osa työhyvinvoinnin kokemista (Suonsivu 2014, 48) ja sosiaalityön tutkimuksessa sosiaalityön ammatilliset käytännöt saattavat muodostaa sensitiivisen tutkimuskohteen esimerkiksi juuri silloin, kun sosiaalityöntekijät joutuvat arvioimaan omaa osaamistaan (Rauhala & Virokannas 2011, 243–244).

Olen tyytyväinen tutkimusprosessin kulkuun ja koen saaneeni tutkimuskysymyksilleni kattavat vastaukset. Tutkimusaiheeseeni liittyvään tutkimuskirjallisuuteen tutustuessani huomasin nopeasti, että keskusteltaessa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista sekä kotimais-ten että kansainvälisten tutkimuksien valossa sosiaalityöntekijöiden työoloista on muodostunut kuormittuneisuuden ja työuupumuksen sävyttämä kuva (Mänttari-van der Kuip 2015, 74). Sosiaalityölle tyypillisiä kuormitustekijöitä voi olla mahdollista lievittää muun muassa kehittämällä työn tekemisen järjestelyjä, työilmapiiriä sekä työyhteisön tukea (Salo ym. 2016, 25). Jatkotutkimuksen kannalta olisikin mielenkiintoista keskittyä laajemmin siihen, miten digitalisaation ja teknologian avulla olisi mahdollista pyrkiä nimenomaan edistämään sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia sekä vähentämään sosiaalityölle ominaisia kuormitustekijöitä.

LÄHTEET

- Adisa, T. A., Gbadamosi, G., & Osabutey, E. L. (2017). What happened to the border? the role of mobile information technology devices on employees' work-life balance. *Personnel Review*, 46(8), 1651–1617.
- Ahonen, Aune & Manssila, Jaana & Pekkarinen, Heidi & Pesonen, Tiia 2020: Koronaepidemian vaikutukset sosiaalipalveluihin. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Anttonen, Hannu, & Räsänen, Tuula & Aaltonen, Markku & Husman Päivi & Lindström, Kari & Ylikoski, Martti & Jokiluoma, Hannu & Van Den Broek, Karla & Belgium, Prevent & Haratau, Theodor & Kuhn, Karl & Masanotti, Giuseppe & Wynne Richard. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Työterveyslaitos, Helsinki 2009
- Bordi, Laura & Okkonen, Jussi & Mäkinen, Jaana-Piia & Heikkilä-Tammi Kirsi 2018: Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic journal of working life studies* Volume 8, Number S3, April 2018. 29 – 48. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/324477041_Communication_in_the_Digital_Work_Environment_Implications_for_Wellbeing_at_Work Viitattu 2.11.2020.
- Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5 (verkkopainos). Helsinki 2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6> Viitattu 3.11.2020.
- Euroopan julkisen hallinnon digitalisaatiolle yhteinen suunta – tavoitteena digitaaliset palvelut kaikille (2017). Valtiovarainministeriön tiedote 6.10.2017. <https://vm.fi/-/euroopan-julkisen-hallinnon-digitalisaatiolle-yhteinen-suunta-tavoitteena-digitaaliset-palvelut-kaikille> Viitattu 3.11.2020.
- Feldt, Taru & Mäkikangas, Anne & Kokko, Katja 2005: Työhyvinvoinnin yksilöllisyys. Teoksessa: Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru & Mauno Saija (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.
- Granfelt, Riitta 2000: Sosiaalityön tutkimus: Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 99-116.
- Granhölm, Camilla 2016: Social work in digital transfer –blending services for the next generation. Helsinki: Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området. [C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf \(fskc.fi\)](https://www.fskc.fi/wordpress/wp-content/uploads/2016/12/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf) Viitattu 1.11.2020.
- Havukainen, Pirjo 2000: Potilaan oikeudet terveydenhuollon sosiaalityöntekijän työssä. Teoksessa: Potilaan asema ja oikeudet. Eila Sundman (toim.) Tammer-Paino Oy, Tampere. 145–151.
- Heikkonen, Hanna & Mäkitalo, Soila 2008: Verkkokonsultoinnin tulevaisuus sosiaalialalla. Teoksessa Hanna Heikkonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes.

- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011: Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press, Oy yliopistokustannus
- Hyppönen, Hannele & Aalto, Anna-Mari & Reponen Jarmo & Kangas, Maarit & Kuusisto-Niemi, Sirpa & Heponiemi, Tarja 2018: Kansalainen-pystyn itse? Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista kansalaisille. Tutkimuksesta tiiviisti2/2018, tammikuu 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135932/URN_ISBN_978-952-343-040-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 14.12.2020
- Hyvärinen, Matti 2017: Haastattelun maailma. Teoksessa: Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvaori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino, Tampere.
- Julkisen hallinnon digitalisaatio. Valtiovarainministeriö. <https://vm.fi/digitalisaatio> Viitattu 26.11.2020.
- Juuti, Pauli & Virtanen, Petri 2000: Organisaatiomuutos. Otava, Helsinki. 110–128.
- Kairala Maarit 2017: Alkusanat, Teoksessa: Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.
- Kajanoja, Jouko 2014: Vaihtoehtoiset tavat ymmärtää hyvinvointia ja sen suhdetta talouteen. Teoksessa: Särkelä, Riitta & Siltaniemi, Aki & Rouvinen- Wilenius, Päivi & Parviainen, Heikki & Ahola, Eija (toim.) Hyvinvointitalous. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. Aleksigroup/Trio-Offset. 180–190.
- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimus: Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä. 9–31.
- Karvonen, Sakari & Moisio, Pasi & Simpura, Jussi 2009: Suomalaisten hyvinvointi ja elinolot 2000-luvulla. Teoksessa: Lapsiperheiden hyvinvointi. Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme (toim.) THL verkkojulkaisu (3-20) <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80047/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f.pdf?sequence=1> Viitattu 2.10.2020
- Kauppila, Tarja & Kiiski, Kati & Lehtonen, Mari 2018: Sähköhelmenkalastus, Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018: Helsinki
- Keyriläinen, Marianne & Sutela, Hanna 2018: Suomalaisten palkansaajien kokemuksia työn digitalisaatiosta. Työelämän tutkimus 16 (4). [Suomalaisten palkansaajien kokemuksia työn digitalisaatiosta näkymä \(journal.fi\)](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135932/URN_ISBN_978-952-343-040-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 22.1.21
- Kilpeläinen, Arja & Sälevä, Tanja 2017: Etäältä lähelle – Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti. Teoksessa: Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi
- Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru & Mauno Saija (toim.) 2005: Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.

- Kivistö, Mari 2017: Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa: Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.
- Koronapandemian hyvät ja huonot seuraukset lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2020. (verkkojulkaisu). Helsinki 2020. [Koronapandemian hyvät ja huonot seuraukset lyhyellä ja pitkällä aikavälillä \(eduskunta.fi\)](#) Viitattu 5.3.2021
- Kääriäinen, Aino 2016: Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina 71 Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 189–197.
- Lagsten, Jenny & Annika, Andersson. 2018: Use of information systems in social work-challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work* 21:6, 850–862.
- Litchfield, Paul & Cary Cooper, Hancock, Christine & Watt, Patrick 2016: Work and Wellbeing in the 21st Century. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 13, 1065.
- Manka Marja-Liisa & Manka Marjut 2016: Työhyvinvointi. Talentum Pro, Helsinki.
- Manka Marja-Liisa 2016: [Työhyvinvointi–murroksesta selviytymisen keino](#). Osviitta 1/2016. https://www.suomentyonohjaajat.fi/sites/default/files/kotisivut/osviitta/artikkelit/www_osviitta_4-11.pdf 20.1.2021
- Mateo, Eito Antonio & Poyato, M.J. Gómez & Servós, C. Marcuello 2018: e-Social work in practice: a case study. *European Journal of Social Work* Vol. 21: 6,930–941.
- Metsämuuronen Jari 2009: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Johdanto ja päämäärät. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Mishna, Faye & Bogo, Mario & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & KhoyryKassabri, Mona 2012: “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social work journal* 40 (3), 277–286.
- Moilanen, Pentti & Rähä Pekka. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Toimittaneet Juhani Aaltola & Raine Valli. Juva. WS Bookwell. 46–69.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45924/978-951-39-6191-6_vaitos29052015.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 18.12.2020
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus WS Bookwell Oy, Juva 2010.

- Pohjola, Anneli 2017: Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Loppusanat. Teoksessa: Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi. 181–190.
- Puttonen, Sampsa & Hasu, Mervi & Pahkin Krista 2016: Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos.Helsinki. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%C3%B6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence> Viitattu 1.4.2021.
- Puusa, Anu 2020: Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Tallinna 2020. 103–117.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa: Sosiaalityön arvot ja etiikka. Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) PS-kustannus, Bookwell Oy, Juva. 235–255.
- Ravalier, Jermaine & Allen, Ruth, McGowan, John 2020: Social Worker Wellbeing and Working Conditions: Good Practice Toolkit. Bath Spa University. https://www.basw.co.uk/system/files/resources/good_practice_toolkit_1.2.pdf Viitattu 2.11.2020.
- Reamer G. Frederic 2014: Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges. ResearchGate. Clinical Social Work Journal, June.
- Ritvanen, Jonna 2017: Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa: Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2012: Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77:4, 403–418. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102992/saarinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 15.1.2021.
- Salmela, Mirva & Mämmi-Laukka, Leena 2017: Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Teoksessa: Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi. 161–168.
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, Sanna-Riitta & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016: Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi- Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131353/Sosiaality%C3%B6ntekij%C3%B6iden%20hyvinvointi.pdf?sequence=1> Viitattu 18.12.2020
- Suonsivu, Kaija 2014: Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. 2.Painos UNIpress EU.

- Tikkala, Leena 2017: Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa: Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa: Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Viitattu 2.11.2020.
- Työryhmätyö digipalveluiden tiekartasta valmistunut (2017). Valtiovarainministeriön tiedote 20.6.2017. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyoryhmatyo-digipalveluiden-tiekartasta-valmistunut Viitattu 26.11.2020.
- Valtonen Anu, 2009: Ryhmäkeskustelut- millainen metodi? Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä. 223–241.
- Vataja, Katri & Julkunen, Ilse 2004: Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi Hyvät käytännöt. Tutkimuskatsaus. Stakes 2004. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76397/tp5_04.pdf?sequence=1 Viitattu 1.4.2021
- Virolainen, Harri 2012: Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. BoD- Books on Demand, Helsinki, Suomi.

Liite 1 Infokirje

TEEMAHAASTATTELU SOSIAALITYÖN DIGITALISAATION VAIKUTUKSISTA TYÖHYVINVOINTIIN TERVEYSSOSIAALITYÖSSÄ

Haastattelupyynnö

Teen Lapin yliopistossa sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa, jonka aiheena on *Digitalisaation vaikutukset terveyssosiaalityöntekijöiden työhön työhyvinvoinnin näkökulmasta*. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, minkälaisia vaikutuksia sosiaalityön digitalisaatiolla on terveyssosiaalityöntekijöiden työhön. Tutkimuksessani tavoittelen sosiaalityöntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työhyvinvoinnista haastatteluaineiston kautta. Tutkimus on ajankohtainen ja tuottaisi uutta tietoa sosiaalityön käytäntöjen ja prosessien kehittämiseksi, sillä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista ei juurikaan ole digitalisaation näkökulmasta tutkittu.

Aineistonkeruumenetelmänä ovat sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelut. Ryhmiä on kaksi ja ryhmien koko on 3 henkilöä. Aikaa haastatteluun on hyvä varata noin tunti. Toimitan haastattelut marras-joulukuun 2020 välisenä aikana.

Nauhoitan haastattelun tutkimuksen vuoksi. Kaikki haastattelussa kerrotut asiat säilyvät luottamuksellisena. Kirjoitan haastattelun jälkikäteen tekstiksi, jolloin kaikki mainitut henkilönimet muutetaan peitenimiksi ja haastateltavan nimi- ja muut tunnistetiedot hävitetään. Tutkimusjulkaisuista ei siis voi tunnistaa, keitä haastateltavat ovat olleet.

Pidän tutkimusaiheeni erittäin kiinnostavana ja tärkeänä. Toivon, että myös sinä koet niin ja olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun!

Liite 2 Teemahaastattelurunko

1. Millä tavalla digitalisaatio ja eri teknologiat ovat osa terveys- ja sosiaalityön työprosesseja? (Asiakastietojärjestelmä, sähköposti/turvasähköposti, etäyhteydet esim. Microsoft Teams, Skype for business, Kelan Kelmu-palvelu, sähköinen asiointipalvelu Hyvis.)
2. Miten koette digitalisoituneiden työskentelytapojen vaikuttaneen työtehtäviin?
3. Miten ne helpottavat (fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti) työtä?
4. Miten ne kuormittavat (fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti) työtä?
5. Millaisissa työtilanteissa digitalisaatiosta on ollut hyötyä tai haittaa?
6. Koetteko digitalisoituneen työympäristön enemmän myönteiseksi vai kielteiseksi? Miksi?
7. Mikä on omaa keskeistä osaamista digityöskentelyssä? Mitä digitaitoja halutaan/tarvitsee kehittää?
8. Tehdäänkö yhtäaikaista monia työtehtäviä tai joudutaanko käyttämään monia järjestelmiä samanaikaisesti?
9. Ollaanko työpuhelimen, työkoneen, työsähköpostin tms. tavoitettavissa myös työajan ulkopuolella? Miksi? Miten koetaan tämän vaikuttavat omaan hyvinvointiin?
10. Miten uuteen teknologiaan ja digitalisaatioon perehdytetään työyhteisössä ja miten johtaminen tukee digitalisaation käyttöönottoa ja työhyvinvointia

