



# Tärkeintä on toimiminen ihmisten parhaaksi

“Stadin soten aikuissosiaalityön etätyötoimintamallin kehittämisen tuotannollisesta näkökulmasta tarkasteltuna” -tutkimus nousi kehittämiskohteeksi sen ajankohtaisuuden vuoksi. Ennen korona-aikaa etätyötoimintaa Stadin soten aikuissosiaalityössä ei ollut olemassa. Vuoden 2020 jälkeen etätyötoiminta tuli osaksi työtoimintaa ja myöhemmin aloitettiin yhtenäisen etätyömallin kehittäminen.

Tutkimus Stadin soten etätyötoiminnan kehittämiseksi tuotannollisesta näkökulmasta tarkasteltuna nostaa syrjäytymisvaarassa olevat ihmiset keskiöön. Samalla se nostaa keskiöön myös henkilöstön, resurssit ja jaksaminen. Tutkimuksen tekijä on Uusix-vers maiden viestinnässä toimiva ohjaaja Seppo Lahtinen, joka teki tutkimuksen lopputyönään ylemmän korkeakoulututkintoon. Lahtisen mukaan asiakas on se syy, miksi tätä työtä tehdään. ”Henkilöstön on voitava tarvittaessa siirtyä pois mukavuusalueeltaan. Asiakakaan ja henkilöstön vahvuuksia tulisi voida kehittää henkilöstön ja asiakkaiden yhteistyönä”, Seppo sanoo.

Aihetta ryhdyttiin työstämään koronan siivittämänä Uusix-vers maiden johtaja **Vuokko Oikarisen** ja viestintäosaston työnjohtaja **Pauliina Shilongon** kanssa, jolloin pohdittiin myös tutkimuksen teeman ja näkökulman liittämistä jo olemassa olevaan tematiikkaan.

”Tutkimus tehtiin teemahaastatteluin, jotka olivat todella työläitä sekä tekijälle, että haastateltaville”, sanoo Seppo nyt.

Ne herättivät paljon pohdintaa siitä, mitä etätyö on ollut ja mihin suuntaan sitä pitäisi kehittää. ”Etätyöskentelyyn ei ollut valmista

mallia, eikä tutkimuksen tavoitteena ollut sellaista löytääkään, sillä sellaisen luominen olisi ollut täysin mahdoton tehtävä”, Seppo toteaa.

## Hiljainen tieto on tärkeää

Tutkimuksessa löydettiin hyödyllistä aineistoa henkilöstön kipupisteistä ja vahvuuksista.

”Haastattelujen tärkeänä antina olivat uudet kokemukset ja varsinkin sellainen hiljainen tieto, joka kertyy vuosien varrella, ja joka ei välttämättä nouse esiin kuin todella laaja-alaisen haastattelujen muodossa”, Seppo kertoo.

Haastateltujen kokemukset ja olivat hyvin erilaisia, riippuen toteuttajan mielenkiinnosta ja osaamisesta riippuen. ”Myös työtavat ja työpisteet määrittävät osaltaan sitä, miten etätyötoiminta toteutettiin. Paljon toivottiin koulutusta siihen, miten siellä netissä oikein ollaan ja miten ohjelmallista sisältöä tehdään. Siitä ei oikein tuntunut olevan tietoa. Eikä olisi voinutkaan olla”, Seppo sanoo.

## Ei yksinkertaisteta liikaa

Auttamis- ja tukityössä motivoitunut henkilöstö oli huolissaan mm. siitä, oliko heidän etänä toteuttamansa työ tarpeeksi laadukasta tai vastasiko se asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Näiden huolenaiheiden esille tuominen oli myös

tutkimuksen kannalta keskeistä. Lahtinen toivoo tulevaisuuden kehittäjille paljon voimia, sillä työ ei tule olemaan helppoa.

”Korona oli alunperin syy, miksi tämä tutkimus tehtiin”

”Toimintatapoja ei voida yksinkertaistaa ABC-malleiksi ilman riittävää osapuolten ja sidosryhmien kuulemista. Tarjonnan tulee voida palvella asiakkaita arjenhallintaa, mahdollista urakehitystä ja voimaantumista. Nämä ovat peruskysymyksiä”, Seppo toteaa.

## Digitaalisuus - suuri mysteeri

”Tekemäni tutkimus on monella tavalla kurkistus etätyötoiminnan kehittämiseksi. Vaaditaan paljon lisätutkimusta erityisesti henkilöstön näkökulmasta, kuten miten Digitaalinen Helsinki -ohjelma eri yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja yritysten välillä voisi tulevaisuudessa kehittyä ja voisiko sen avulla tukea myös etätyötoiminnan kehittämistä”, sanoo Seppo. Tutkimusaineistosta käy selvästi ilmi, että henkilöstö on ottanut etätyötoiminnan käytännön

toteutuksenja kehittämisen vakavasti.

Kukaan haastatelluista ei suhtautunut koko prosessin aikana tutkimuksen tekemiseen välinpitämättömästi. Myös tutkimustuloksista käy esille, että valmista mallia ei olisi voinut olla olemassakaan, koska työpajat ja tekijät poikkisivat niin paljon toisistaan.

## Asiakkaat keskiössä

Tavoitteena on, että työtoimintaan osallistuminen aktivoi ihmisiä, jotka istuvat kotona sohvalla nurkassa vain katsomassa televisiota, ja että työtoimintajakson jälkeen löytyisi jokin asia joka kantaa elämässä eteenpäin.

"Kokemuksesta tiedän, että jo pienikin signaali voi olla todella tärkeä. Keskustelun jälkeen ei aina tarvitse olla enempää kuin yksi lause tai sana, joka säilyy mielessä kantavana voimana. On liian aikaista sanoa, miten etätyötoiminta kokonaisuutena tulee vaikuttamaan osallistujiin eli asiakkaisiin. Mutta toivotaan, että sillä on myönteisiä vaikutuksia, Seppo sanoo.

## Henkilöstön huoli asiakkaista

Etätyötoiminta lisäsi henkilöstön selviytymishuolia ja sitä, että jatkuvat huolet asiakkaiden jaksamisesta usein seurasivat kotiin asti. "Henkilöstön suhteen on tärkeää muistaa, että voidakseen auttaa muita, on pystyttävä auttamaan myös itseään".

"Neljän tunnin etävalmennuksen vetämistä verrattiin kuormittavuudeltaan maratonin juoksemiseen. Se on aika paljon sanottu ja herättää mielenkiinnon siihen, miten se voidaan saada tuntumaan helpommalta."

Lahtinen kertoo, että etätyötoiminta - niin uusi ilmiö kuin se onkin - voi lisätä oman perustyön lisäksi tehtyä lisätä työtaakan tuntua. Siksi on tärkeää, että mietitään, miten siitä palaudutaan.

"Pitäisi miettiä, onko meillä esimerkiksi tiimissä tarpeeksi toimiva

yhteistyö keskustella hyvistä asioista ja siitä, onko työskentelyssä edelleen kehittämisen mahdollisuuksia.

## Jatkuvan oppimisen tavoite

Tutkimuksessa Lahtinen nostaa esille Digitaalinen Helsinki 2025 -strategian. Hänen mukaansa tavoite on hyvä esimerkki siitä, että pyritään digitalisoimaan ja tilastomaan kaikki mahdollinen. Lahtisen mukaan se avaa mahdollisuuksia, mutta vielä ei tiedetä, miten se tulevaisuudessa toimii.

"On suuri joukko ihmisiä, jotka osaavat käyttää kännykkää näppärästi, mutta samalla kokevat koulujen, virastojen tai Stadin soten tuottaman digisisällön niin mutkikkaana, ettei se enää kiinnosta".

"Keskeinen kysymys on: osaavatko ihmiset käyttää heille tarjottavia digitaalisia palveluita riittävästi. Siksi on kiinnitettävä erityistä huomiota digitaalisten

oppimiskurssien kehittämiseen ja ylläpitoon.

Nuoret, syrjäytymisvaarassa olevat keski-ikäiset sekä vanhukset, jotka eivät ole niin tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita, tulisi ottaa huomioon", Seppo sanoo.

"Digitaalisia palveluita kehitettäessä on huomioitava se, että aina tulee uusia ihmisiä palvelujen piiriin, joille tietotekniset taidot eivät ole selviä. Digitaalisuudessa ja sen käytössä tulisikin omaksua jatkuvan oppimisen strategia ja oppimisen ABC", Seppo ehdottaa.

**"Stadin soten aikuissosiaalityön etätyötoimintamallin kehittäminen tuotannollisesta näkökulmasta tarkasteltuna" -tutkimuksen tekijä on Humakin kulttuurialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tekijä ja Uusix-verstaiden Viestintäosaston ohjaaja ja toimitussihteeri. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Uusix-verstaiden kanssa.**