

Sosiaalisesti kestävä Kainuu 18.11.2020

Anna-Maija Pyykönen, Yliopisto-opettaja



Sähköisen asioinnin harmaa alue

-tutkimushanke osana alueellista kehittämistä

UEF // University of Eastern Finland



Sähköisen asioinnin harmaa alue –tutkimushanke osana alueellista kehittämistä

- Taustalla: Sosiaalityön koulutus- ja kehittämishankkeet Kainuussa ja Kymenlaaksossa
- Molemmilla alueilla kaksi keskeistä kehittämisteemaa
 - Kainuussa: Kansalaislähtöinen sosiaalihuolto ja **Sähköinen asiointi**
 - Kymenlaaksossa: Asiakasturvallisuus ja **Digitalisaatio**
- Kunnallisan kehittämissäätiön rahoittama.
- Tutkimuksen tarkoitus:
 - tunnistaa, mitä eettisiä haasteita digitalisaatio / palvelujen sähköistäminen tuo asiakkaille ja sosiaalihuollon työntekijöille.

Miksi?

- Sosiaalihuollossa ei ole tutkittu sähköistä asiointia asiakasturvallisuuden eettisistä lähtökohdista.
- Saamme tutkittua tietoa sekä asiakkaan että työntekijöiden kokemuksista sähköisen asiointiin liittyvistä eettisistä jännitteistä.
- Tutkimukseen perustuva alueellinen kehittäminen hankkeissa.
- Aiheen ajankohtaisuus.

"Psykologi pelkää:
Vastaamo-tietomurto
rapauttaa luottamusta
psykoterapiaan"
Yle.fi 26.10.20

"Mitä
terapiakäynneistä
kirjataan, entä mitä ei
saa kirjata?"
Yle.fi 25.10.20

"Vastaamon tietomurto ei tullut
sote-alan toimijoille yllätyksenä –
"Sataprosenttista tietoturvaa ei
ole", sanoo Husin tieto-
järjestelmistä vastaava asian-
tuntija."
HS.fi 27.10.20

**"Tietomurto on kolaus digitaaliselle
yhteiskunnalle", sanoo työelämäprofessori**
Yle.fi 25.10.20

"Vuotaneilla
henkilötiedoilla voi tehdä
tilauspetoksia ja ottaa
luottoa uhrin nimiin"
Yle.fi 27.10.20

"Tuhansien ihmisten
potilaskertomukset
vuosivat verkkoon – Onko
Vastaamo-tietojen
lukeminen rikos"
HS.fi 26.10.20

"KRP tiedotti Vastaamon
tietomurtojutusta – Anastettuja
tietoja voi olla
kymmeniätuhansia, tuhannet
tehneet rikosilmoituksen"
Yle.fi 25.10.20

Sähköisen asioinnin harmaa alue – Miten?

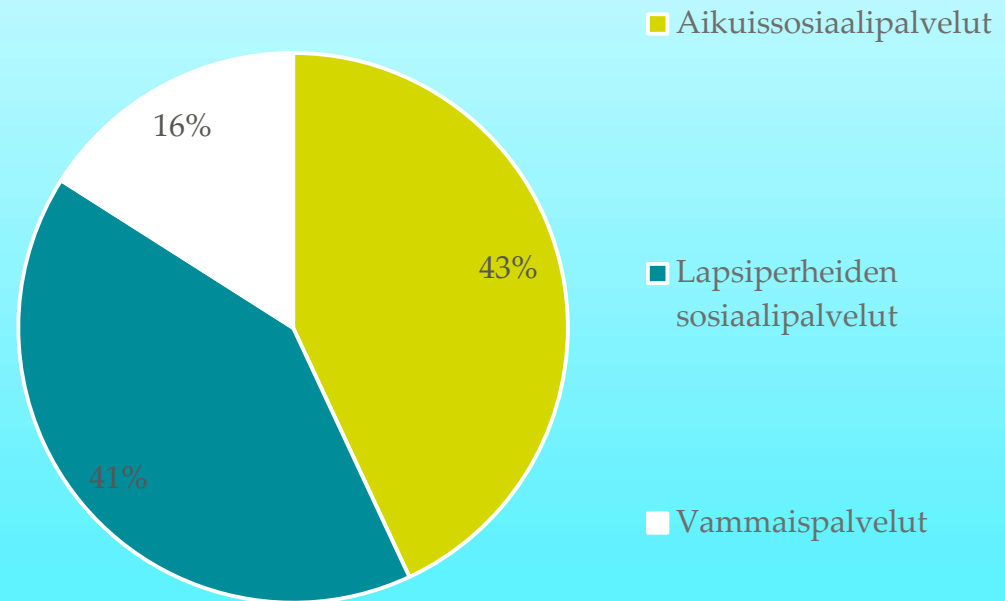
- Aineiston keruu: Kaksi erillistä, toisiaan täydentävää pääaineistoa:
 - Sähköisellä lomakkeella kerättävä Survey-aineisto sosiaalihuollon työntekijöiltä Kainuun sotesta, Kymsotesta ja Eksotesta
 - Tulossa laadullinen aineisto haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä ja aikuissosiaalityön asiakkaita
 - Haastattelun teemat nousevat kyselyn pohjalta
- Kyselylomakkeen teemat:
 - Teknologiasuhde, digitaaliset taidot
 - Koulutus, ohjeet ja tuki
 - Väittämiä sähköisten palvelujen hyödyistä, haitoista, haasteista.

Kyselyaineistosta nousevia tuloksia

Taustatiedot

- Vastanneita yhteensä 173.
 - Kainuun Sote 62
 - Kymsote 102
 - Eksote 9
- Korkein suoritettu tutkinto:
 - AMK-tutkinto 48 %
 - ylempi yliopistotutkinto (maisteri) 35 %
- Noin puolella viimeisen tutkinnon suorittamisesta aikaa max, 5 vuotta

Millä vastuualueella työskentelet?



Taustatietoja aineistosta

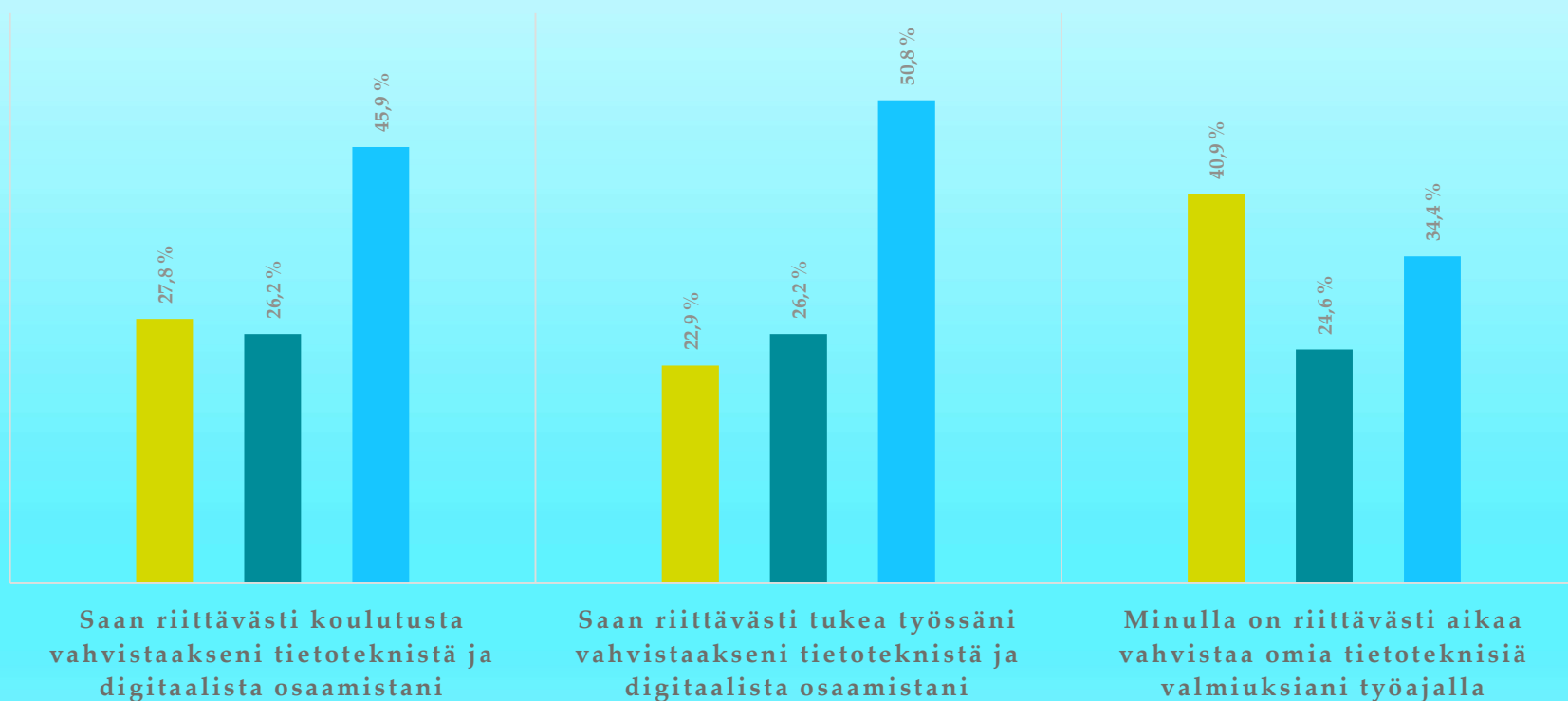
- Työvuosia nykyisessä työssä yli puolella vastaajista 1 – 5 vuotta
- Vastaajissa
 - sosiaaliohjaajia / sosionomeja 48 %
 - sosiaalityöntekijöitä 28 %
- Täydennyskoulutukseen tai koulutuspäiviin, joissa aiheena on ollut sähköinen asiointi, oli osallistunut viimeisen vuoden aikana 60 % vastaajista
 - Avovastauksissa mainittu kirjaamisvalmennuskoulutukset

Suhtautuminen digitalisaatioon

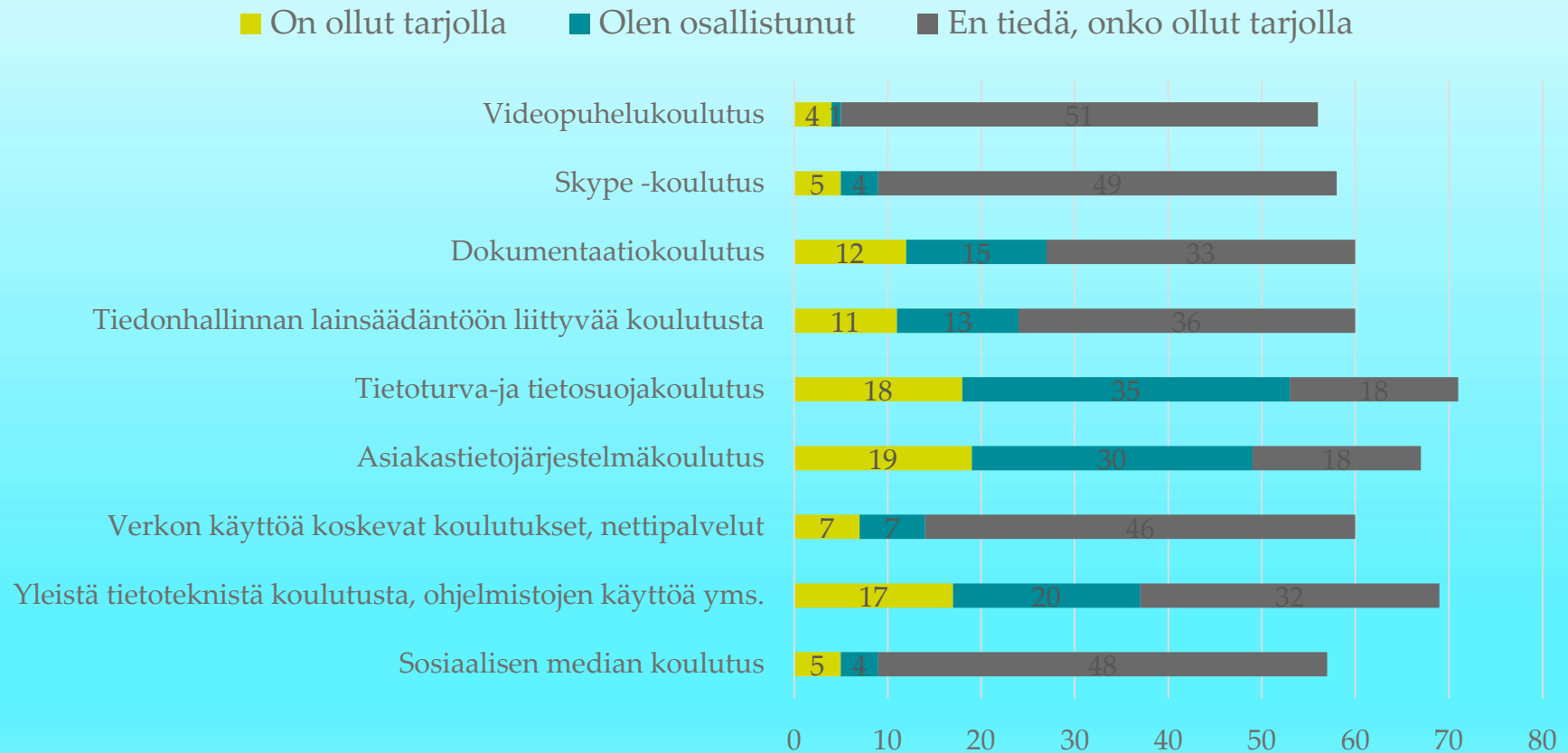
- Myönteinen suhtautuminen digitalisaatioon
- Oma osaaminen on arvioitu hyväksi.
 - Keskiarvo 7,3
- Riittävät tietotekniset, sosiaalisen median ja tiedonhaun taidot yli puolella
- Työhön soveltuvat työvälineet

ARVIOI OMAA SUHTAUTUMISTASI DIGITEKNOLOGIAAN SEURAAVIEN VÄITTÄMIEN KAUTTA

■ Täysin ja jokseenkin eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Jokseenkin ja täysin samaa mieltä



Koulutukset, onko ollut tarjolla, onko osallistunut?



Mitä sähköisiä työvälineitä sinulla on käytössä?

- Älypuhelin, jossa verkkoyhteys
- Henkilökohtainen työasema
- Henkilökohtainen kannettava tietokone, jossa verkkoyhteys toimistolla käytettäessä
- Yhteiskäytössä oleva kannettava tietokone, jossa verkkoyhteys toimistolla käytettävissä (33 %)

Vain yksittäisiä mainintoja seuraavista:

- Henkilökohtainen kannettava tietokone, jossa verkkoyhteys myös toimiston ulkopuolella (23 %)
- Faksi (23 %)
- Matkapuhelin (peruspuhelin, jossa ei yhteyttä verkkoon)
- Yhteiskäytössä oleva kannettava tietokone ilman verkkoyhteyttä
- Henkilökohtainen kannettava tietokone, jossa ei verkkoyhteyttä
- Tabletti, jossa verkkoyhteys
- Digikamera/videokamera

Mitä digitaalisen median / viestinnän työkaluja on käytössä yksikössäsi ja minkä verran hyödynnät niitä omassa työssäsi?

- Sähköposti lähes kaikilla säännöllisessä käytössä
- Salattu sähköposti säännöllisessä käytössä noin puolella
- Videosovelluksista Skype for Business 90 % säännöllisessä käytössä, Teams vain harvoin käytössä, 56 % vastasi, että sitä ei ole lainkaan yksikössä käytössä.
 - Omasote (Kainuu) noin puolella säännöllisessä käytössä
- WhatsApp vain harvoin käytössä.
- Työntekijän omat sometilit vähän käytössä, vain yksittäisiä mainintoja

Yhteydenpito asiakkaisiin

- Soitto työpuhelimella (89 %)
- Tapaaminen toimistolla (65 %)
- Tekstiviesti työpuhelimella (60 %)
- Kotikäynti (58 %)
- Kirje (31 %)

Alle 10 %:lla ensisijaisena yhteydenpidon välineenä:

Salaamaton sähköposti, salattu sähköposti, omasote (Kainuu), videoneuvottelu

Minkä verran työskentelet asiakastyössä etäyhteydellä, jossa asiakas on osallisena?:

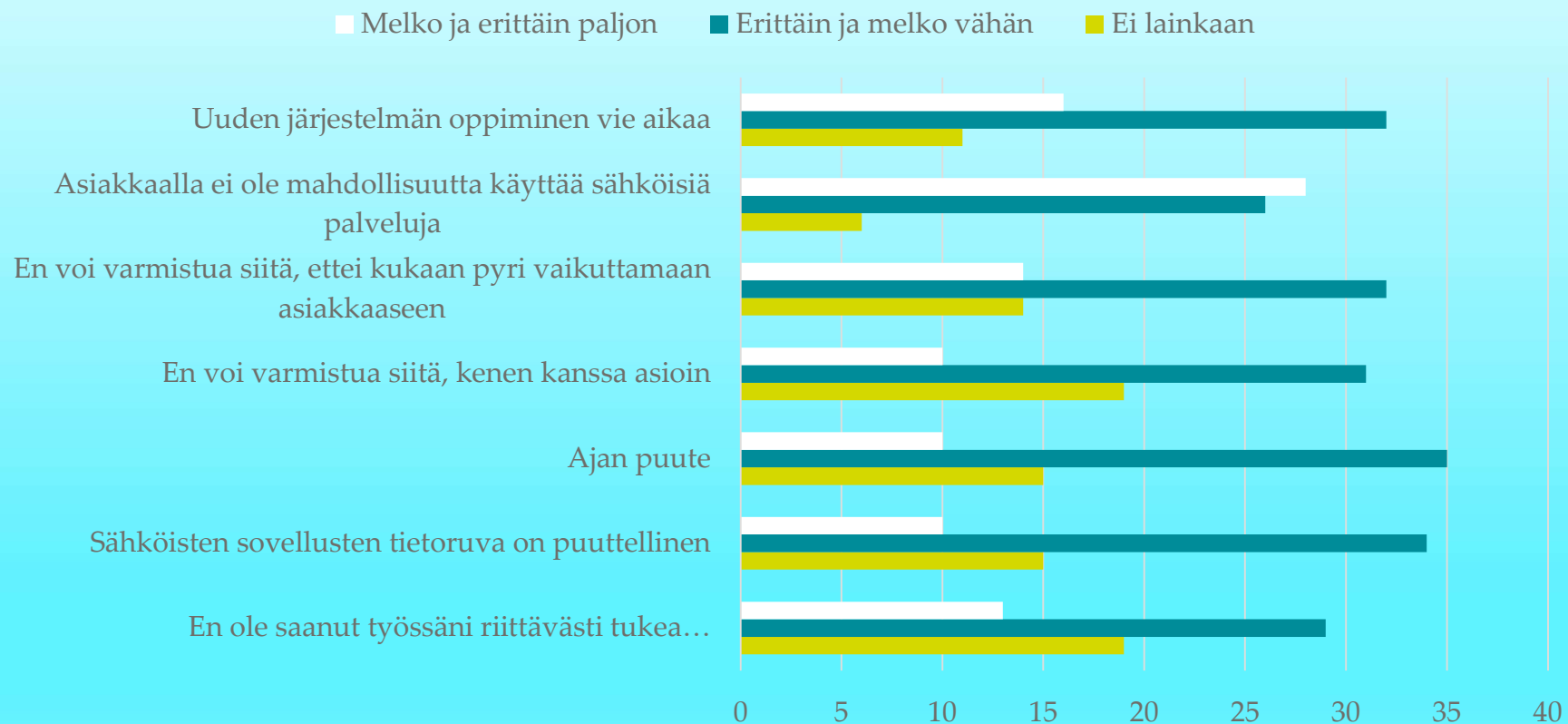
Päivittäin, 1-2 krt viikossa ja muutaman kerran viikossa

- Puhelimitse 77 %
- Tekstiviestillä 74 %

En koskaan tai harvoin:

- Pikaviestisovelluksella 100 %
- Chat 98 %
- Videoyhteydellä 45 %

Minkä verran seuraavat asiat vaikeuttavat sähköisten palvelujen tarjoamista omassa työssäsi?



"Tietomurto on kolaus digitaaliselle yhteiskunnalle"

Yle.fi 25.10.20

"Pelkästään haittojen esiintuominen ja niiden korostaminen voi johtaa siihen, että teknologian mukanaan tuomat hyödyt sivuutetaan"

Lähde: Mackrill & Ebsen 2017

Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work