

Uusperheille suunnattu StepApp-verkkovalmennus osana digitalisoituvia sosiaali- ja terveystalveluita

Emma Seikkula
Pro gradu -tutkielma
Turun yliopisto
Sosiaalityeiden laitos
Sosiaalityö
14.2.2023

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -järjestelmällä.

TURUN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, sosiaalitieteiden laitos, sosiaalityö
Pro gradu -tutkielma

Tekijä: Emma Seikkula

Otsikko: Uusperheille suunnattu StepApp-verkkovalmennus osana digitalisoituvia sosiaali- ja terveyspalveluita

Sivumäärä: 64 sivua

Päivämäärä: 14.2.2023

Digitalisaatio sosiaali- ja terveysalalla on kiihtynyt viime vuosina ja pandemian myötä yhä useampi palvelu siirtyi verkkovälitteiseksi. Ihmisten tarve yhteisöllisyydelle ja vertaisuuden kokemiselle ei ole poistunut, vaan se on saanut teknologian kehityksen myötä uusia muotoja. Suomen Uusperheiden liitto ry on kehittänyt kuntien perhepalveluille uusperheille suunnatun ryhmämuotoisen mobiiliavusteisen perheintervention, StepApp-valmennuksen. StepApp-valmennus muodostuu ammatillisesta ohjauksesta ja vertaistuesta uusperheen vanhemmille. StepApp-verkkovalmennuksen kehittäminen käynnistyi keväällä 2022 tarpeesta tarjota uusperheille helposti saavutettava, arkiystävällinen ja näyttöön perustuva verkkovalmennus.

Tutkin pro gradu -tutkielmassani sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten StepApp-valmentajien näkemyksiä uusperheille suunnatusta verkkovalmennuksesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. StepApp-verkkovalmennusta ei ole tutkittu aiikeisemmin. Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, millaisia koettuja valmiuksia StepApp-valmentajilla on verkkovalmentamiseen ja millaisia näkemyksiä StepApp-valmentajilla on verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä. Tutkielman aineistona oli itse kerätty haastatteluaineisto, joka muodostui kuuden StepApp-valmentajan yksilöhaastattelusta. Kerättyä aineistoa analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Aineistosta nousi analyysin myötä viisi teemaa: kokemukset tietoteknisistä valmiuksista digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, motivaatio verkkovalmentamisen taustalla, eettiset kysymykset verkkovalmentamisessa, verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet sekä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet.

Tutkielmani tulosten perusteella voidaan esittää, että StepApp-valmentajat kokivat omat valmiutensa verkkovalmentamiseen vaihtelevina, mutta riittävinä. Lisäksi StepApp-valmentajat näkivät verkkovalmennuksen asiakaslähtöisenä ja matalakynnyksisenä palveluna uusperheille ammattilaisroolinsa kautta. Valmennuksen verkkovälitteisyyden nähtiin monipuolistavan olemassa olevia palveluita ja istuvan osaksi laajempaa digitalisaation kehitystä sosiaali- ja terveysalalla. Verkkovalmennuksen nähtiin lisäävän valmennettavien uusperheiden valinnanmahdollisuuksia palvelua valittaessa ja edistävän asiakaslähtöisyyttä. Saatujen tulosten valossa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ajantasainen kouluttaminen ja verkkovälitteisen työn ammattieettisten ohjeiden laatiminen näyttävätyvät yhteiskunnassa tärkeänä asiakaslähtöisten ja eettisesti kestävien digitaalisten palveluiden kehittymisen kannalta.

Avainsanat: digitalisaatio, vertaisryhmä, uusperhe

Sisällysluettelo

1 Johdanto	4
2 Digitalisaatio sosiaali- ja terveysalalla	8
2.1 Digitalisaation kasvava tarve.....	8
2.2 Asiakaslähtöisyys digitalisaation pääperiaatteena	10
2.3 Digitalisaatio osana ammatillisuutta	11
3 Vertaisryhmätoiminnan siirtyminen verkkoon	13
3.1 Sosiaalinen verkosto ja yhteisöllisyyden tarve.....	13
3.2 Vertaisuus ja vertaistuki.....	14
3.3 Vertaisryhmät verkossa	16
4 StepApp-toiminta suomalaisten uusperheiden tukena	18
4.1 Uusperheellisyys.....	18
4.2 Suomen Uusperheiden liitto ry ja StepApp-valmennus	20
5 Tutkimusasetelma	23
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja aineisto.....	23
5.2 Tutkimusmenetelmät ja etiikka.....	24
5.3 Aineiston keruu ja analyysin kulku.....	27
6 Verkkovalmennus StepApp-valmentajien näkökulmasta	29
6.1 Kokemukset tietoteknisistä valmiuksista digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa	30
6.2 Motivaatio verkkovalmentamisen taustalla	33
6.3 Eettiset kysymykset verkkovalmentamisessa	35
6.4 Verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet	40
6.5 Verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet	43
7 Yhteenveto ja pohdinta	47
Kirjallisuus	55

1 Johdanto

Digitalisaatio on muuttanut maailmaa nopeissa sykleissä ja luonut uudenlaisia ratkaisuja vanhojen tuttuun toimintojen rinnalle. Digitalisaatiossa on kyse käyttäjälähtöisestä prosessien ja palveluiden sähköistymisestä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.) Digitalisaatio on rantautunut lähes kaikille elämän osa-alueille ja arkiset asiat hoituvat verkkovälitteisesti jopa huomaamatta (Kairala 2018; Manner & Varamäki 2021). Suomen on nähty olevan yksi digitalisaation edelläkävijämaista. Vuonna 2019 Suomessa säädettiin laki (309/2019) digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Lain tavoitteena on edistää palveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvaa sekä digipalveluiden käytön yhdenvertaisuutta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.) Sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisaatio on myös osa Suomen sote- ja maakuntauudistusta (Digitalisaatio ja tiedonhallinta sote-uudistuksessa 2020).

Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden määrä on kasvanut Suomessa ja palveluiden valikoima on melko monipuolinen. Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden lähtökohtana on parantaa asiakaslähtöisyyttä. Toisena tehtävänä on parantaa kansalaisten mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestä ja hyvinvoinnista itsenäisesti ja ammattilaisten tukemana. Tavoitteena on, että kansalainen pystyy käyttämään sähköisiä palveluita ajasta ja paikasta riippumatta entistä joustavammin ja palveluita voidaan tarjota oikea-aikaisesti. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280.) Sähköisten palveluiden käyttö edellyttää väestöltä riittäviä valmiuksia, kuten toimivia laitteita sekä ammattilaisilta ajantasaisia taitoja tuottaa sähköisiä palveluita (Hyppönen & Ilmarinen 2016). Covid-19-pandemian myötä sähköisten palveluiden käyttö yleistyi ja laajeni sosiaali- ja terveysalalla maailmanlaajuisesti. Sähköiset palvelut monipuolistuivat ja laajenivat uusille asiakasryhmille. Etätapaamisia tarjottiin kasvavassa määrin yksilö- ja ryhmämuotoisesti videon ja chatin välityksellä asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Mishna ym. 2020.) Poikkeusajan alussa sosiaali- ja terveysalan palveluita siirrettiin nopealla tahdilla erilaisille verkkotalustoille. Useat verkkokäytännöt ovat jääneet pandemian jälkeenkkin elämään ja juurtuneet osaksi toimivia käytäntöjä. (Pekonen 2020.)

Yhteisöllisyyttä ja erilaisiin yhteisöihin kuulumista pidetään ihmiselämälle välttämättömänä. Yhteisöllisyys sisältää tunteen kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta sekä mahdollisuudesta vaikuttaa asioihin. (Kostamo-Pääkkö ym. 2015.) Yhteisöllisyyden muodot ovat muuttuneet historian kuluessa: heimo- ja kyläyhteisöt ovat muokkaantuneet esimerkiksi työyhteisöiksi,

kaveriporukoiksi ja sosiaalisen median yhteisöiksi (Pohjola 2015, 17). Kun elämässä tapahtuu jotakin odottamatonta, on toisen samaa kokeneen tuki nähty usein tarpeellisena. Vertaistuellalla tarkoitetaan kokemukseen perustuvaa keskinäistä tukea. Suomessa vertaistuen juuret pohjaavat yhteisöllisyyden tarpeeseen, joka kasvoi kaupungistumisen myötä ja perheyhteisöjen hajoamisen seurauksena. Yhteisöllisyys joutui tuolloin koetukselle, minkä seurauksena syntyi uusia tukimuotoja, vertaistoimintaa ja vertaisryhmiä. Vertaistoiminta pitää sisällään universaaliuden aatteen siitä, ettei kukaan ole ongelmiansa tai haasteidensa kanssa yksin. Vertaisryhmästä saadun tiedon, tuen ja toiminnan on nähty vahvistavan yksilön toimintakykyä. (Mikkonen & Saarinen 2018, 9–11, 23.) Vertaisryhmässä yksilö voi tuntea tulevansa kuulluksi, hyväksytyksi ja ymmärretyksi paremmin kuin muualla. Vertaisryhmätoiminta voidaan nähdä hyvin matalankynnyksen palveluna, koska se on tavallisesti maksutonta eikä vaadi jonottamista tai lähetettä muualta. (Laimio & Karnell 2010.) Nykyään vertaistukea ja -toimintaa toteutetaan yhä monimuotoisemmin yhteiskunnassa. Vertaistoimintaa tarjoavat esimerkiksi erilaiset järjestöt, yhdistykset, vapaaehtoiset toimijat sekä julkiset sosiaali- ja terveystalvet. (Mikkonen & Saarinen 2016, 7.)

Vertaistoimintaa on monenlaista. Se voi olla kasvokkain tapahtuvaa pari- tai ryhmämuotoista vertaistoimintaa, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa tai verkkoalustalla tapahtuvaa vertaisryhmätoimintaa. (Mikkonen & Saarinen 2018, 72.) Verkossa tapahtuvan vertaistoiminnan määrä on kasvanut digitalisaation sekä teknologian kehittymisen ja suosion myötä. Verkko tarjoaa nopeiden ja globaalien yhteyksien avulla fyysisesti etäällä oleville ihmisille mahdollisuuden toimia tärkeäksi kokemiensa asioiden ympärillä sekä antaa ja vastaanottaa tukea vertaisilta. Verkon vertaisryhmät tavoittavat mukaan myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät muuten hakeutuisi mukaan toimintaan. Verkko tarjoaa mahdollisuuden osallistua vertaisryhmään fyysisestä sijainnista riippumatta ja joskus myös nimettömänä. (Huuskonen 2010.) Yhtenä merkittävänä syynä verkkovertaisryhmien suosiolle on pidetty sitä, että verkossa toimivaan ryhmään on ollut matalampi kynnys hakeutua kuin kasvokkain järjestettävään vertaisryhmään (Mikkonen 2011, 207–208).

Pääsin tutustumaan sosiaalityön syventävän harjoittelun aikana Suomen Uusperheiden liitto ry:n kehittämään vertaistoimintaan, mobiiliväyhteiseen perheinterventioon eli StepApp-valmennukseen. StepApp-valmennus on maksuton vertaisryhmämuotoinen valmennus, joka tarjoaa tietoa, vertaistukea ja työkaluja uusperheellisille kuntien perhepalveluissa. StepApp-valmennus sai alkunsa vuosina 2018–2021 toimineesta Stepping-hankkeesta. Hanke syntyi

tarpeesta kehittää kuntien perhepalveluille ja uusperheille suunnattua matalan kynnyksen toimintaa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen STEA-avustuksen tukemana Stepping-hanke muuttui vuonna 2022 StepApp-toiminnaksi. (StepApp 2023a.) StepApp-valmennus on tarkoitettu haastavissa tilanteissa eläville uusperheille, joille viiden tapaamiskerran ryhmämuotoinen valmennus tarjoaa ennaltaehkäiseviä toimintamalleja ja oivalluksia arkeen. StepApp-valmennus on maailman ensimmäinen uusperheille suunnattu mobiiliavusteinen valmennus ja sen kehittäminen pohjautuu uusperhetutkimuksiin. (StepApp 2023b.) Valmennuksessa on käytössä digitaalinen StepApp-sovellus, jonka perheen aikuiset ja lapset saavat käyttöönsä. Sovelluksessa on eri ikäryhmille suunnattua tietoa uusperheellisyydestä ja pelillisyyttä hyödyntäviä tehtäviä. StepApp-valmennusta ohjaa sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen työpari, joilla on StepApp-valmentajan pätevyys. StepApp-valmentajakoulutuksen pilotointi käynnistyi vuonna 2019 Raision ja Järvenpään perhepalveluissa, jonka jälkeen ammattilaisia on koulutettu laajasti muissa yhteistyökunnissa. (Supli 2023a.)

Harjoittelussani Raision perheneuvolassa pääsin havainnoimaan Suomen Uusperheiden liiton kouluttaman StepApp-valmentajan ohjaamaa StepApp-valmennusta, joka tapahtui ensimmäistä kertaa Microsoft Teams -alustan välityksellä verkossa. Osana harjoitteluani keräsin Suomen Uusperheiden liitolle havaintoja verkkoryhmän valmennuksen toteutuksesta, sujuvuudesta, soveltuvuudesta ja osallistavuudesta. Varsinaisen verkkovalmennuksen suunnittelu Suomen Uusperheiden liitossa käynnistyi keväällä 2022. Verkkovalmennuksen testivaiheessa Suomen Uusperheiden liitto koulutti Varsinais-Suomen yhteistyökuntien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia StepApp-valmentajiksi syksyn 2022 aikana. Koulutuksessa uutena lisänä oli StepApp-valmentaminen verkossa. Suomen Uusperheiden liitto ilmaisi kiinnostuksensa StepApp-verkkovalmennuksen tutkimukselle osana valmennuksen kehittämistä. Harjoittelun myötä myös oma kiinnostukseni uusperhetyötä ja kehittyviä digitalisoituvia sosiaali- ja terveystieteiden palveluita kohtaan heräsi.

Pro gradu -tutkielmassani syvennyn tutkimaan StepApp-valmentajien näkemyksiä uusperheille suunnatusta verkkovalmennuksesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Aihetta on tärkeä tutkia, koska verkkopalvelujen hyödyntämisen tutkimukselle on sosiaalityössä tilausta ja digitaalisten palveluiden kehittyminen on ajankohtainen osa sosiaali- ja terveysalan muutosta (Heikkonen & Ylönen 2010). Aikaisemmissa tutkimuksissa (Granholm 2016; Ylönen 2018) on todettu, että verkossa tehtävän työn hyödyt ovat tavoittaneet ja tehostaneet asiakastyötä, mutta jatkotutkimukselle muuttuvassa digitalisoituvassa toimintaympäristössä on tarvetta.

Tutkielmani on tyypiltään laadullinen tutkimus, jossa analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin itse keräämääni haastatteluaineistoa. Tutkielmassani analyysi on toteutettu hyvinkin aineistolähtöisesti ja saadut havainnot on sidottu osaksi teoriaa, kuten teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä on tapana. Aineisto koostuu kuuden sosiaali- ja terveysalalla työskentelevän StepApp-valmentajan yksilöhaastatteluna toteutetusta teemahaastattelusta. StepApp-verkkovalmennusta ei ole aikaisemmin tutkittu, jolloin oma tutkielmani tarjoaa uutta tutkimustietoa StepApp-valmentajien näkemyksistä verkkovalmennuksesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa.

2 Digitalisaatio sosiaali- ja terveysalalla

2.1 Digitalisaation kasvava tarve

Suomi on yksi Euroopan kärkimaista julkisissa sosiaali- ja terveysalan sähköisissä palveluissa (STM 2016, 4). Sähköiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat vakiintuneet osaksi ihmisten arkipäivästä palvelukokonaisuutta, esimerkiksi kansallisten Kanta-palvelujen muodossa (Saranto ym. 2020, 187). Teknologia toimii sähköisissä palveluissa mahdollistajana, digitalisaation edellytyksenä. Digitalisaatiolla tarkoitetaan palveluiden sähköistymistä, toimintatapojen uudistamista ja sisäisten prosessien digitalisointia tietotekniikan avulla. Digitalisaatiossa on kyse asiakaslähtöisistä palveluista, joihin digitalisaation on mahdollista tuoda käyttäjälleen lisäarvoa. Digitalisaatiossa toiminnan, palvelun ja sähköisten järjestelmien on tuettava toisiaan, jotta sähköiset palvelut helpottavat asiakkaan toimintaa. Digitalisaation tarkoituksena on myös tunnistaa palvelut, joita ei ole tarpeen digitalisoida. (STM 2016.)

Suomessa terveyspalvelut ovat sosiaalipalveluja edellä digitalisaatiossa, ja kuntien tarjoamissa sähköisissä palveluissa on sisällöllistä vaihtelua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018). Vuonna 2017 kansalaisista kaksi kolmesta oli käyttänyt ainakin jotain sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä verkkopalvelua (Hyppönen & Ilmarinen 2019). Sosiaali- ja terveysministeriön raportin mukaan Suomen maakunnissa tarjottavista sähköisistä palveluista vuonna 2018 yleisimpiä olivat sähköinen hakeutuminen palveluun, videotapaaminen, sähköinen ajanvaraus sekä muu ajankohtainen palvelu. Palveluvalikon häntäpäässä olivat sähköiset vertaisryhmät. (STM 2018.) Sähköiset sosiaali- ja terveyspalvelut yleistyivät ja monipuolistuivat Covid-19-pandemian aikana: fyysisiä vastaanotto- ja asiakastapaamisia korvattiin erilaisilla etävastaanoitoilla, chat-palvelut yleistyivät ja ryhmämuotoisia palveluita siirrettiin verkkovälitteisiksi (Hetemaa ym. 2022).

Sosiaalityön sähköistyminen on ollut pitkään käynnissä oleva prosessi, joka on yhä kesken. Suomalaisessa sosiaalihuollossa on käytetty tietotekniikkaa 1970-luvulta lähtien, kun toimintayksiköt alkoivat kehittää omia tietojärjestelmiään. 1990-luvulla tapahtui suurempi kehityksellinen harppaus, kun internetin yleistymisen mahdollisti reaaliaikaisen sähköisen asiakastietojen vaihdon eri toimintayksiköiden välillä. (Doupi ym. 2007.) 2010-luvulta lähtien teknologiaa on käytetty sosiaalityössä yhä enemmän interventioissa yksilö-, yhteisö- ja

yhteiskuntatasolla (Kairala 2017). Nyt 2020-luvulla digitalisaation näkymä on monipuolisempi. Käynnissä on siirtyminen uuden sukupolven asiakastietojärjestelmiin. (Koivisto 2021.) Sosiaali- ja terveysministeriö (2016, 6) on julkaissut digitalisaation vision vuoteen 2025, jonka keskeisiä linjauksia ovat mm. yhdenvertaiset palvelut, asiakaslähtöisyys sekä nopea hyöty asiakkaille. Sosiaalityön ja digitalisaation välillä on aikaisemmin ollut vastakkainasettelua, eikä kohtaamista verkkoympäristössä ole aina pidetty tärkeänä. Verkossa tehtävän sosiaalityön on nähty ajoittain jopa uhkaavan kasvokkain toteutettavaa työskentelyä. Lisääntynyt tutkimustieto sekä onnistuneet digisosaalityön kokeilut ovat murtaneet verkkoauttamiseen kohdistuvia ennakkoluuloja suomalaisen sosiaali- ja terveysalan kentällä. (Ylönen 2018, 105.) Toimintaympäristön muutokset, teknologian kehittyminen, arjen virtualisoituminen sekä sosiaalisen median käytön lisääntyminen ovat vaikuttaneet siihen, että sosiaalityössä teknologiaa käytetään yhä monipuolisemmin (Kairala 2017).

Digitalisoituvia sosiaali- ja terveystalvveluita on tutkittu kansainvälisesti ja enenevissä määrin myös kotimaassa. Boddy ja Dominelli (2016) tuovat tutkimuksessaan esille pohdintaa eettisesti kestävästä työtavasta digitalisoituvissa sosiaalipalveluissa. Heidän mukaansa ammattilaisen on tärkeää tunnistaa verkon haitat ja hyödyt sekä työntekijän ammatillisuuden ja yksityisyyden rajat. Pink ynnä muut (2022) ovat tutkimuksessaan syventyneet tarkastelemaan digisosaalityön käyttöä Covid-19 pandemian aikana. Heidän mukaansa digisosaalityö ei voi täysin korvata kasvotusten tehtävää sosiaalityötä, mutta hybridimallin käyttö on tuottanut onnistuneita tuloksia. Heidän mukaansa on sosiaalityöntekijän tehtävä arvioida, voiko asiakas hyötyä digisosaalityöstä ja hybridimallista, vai ennemmin perinteisestä kohtaamisesta kasvotusten. Suomessa Camilla Granholm (2016, 73) on väitöskirjassaan tutkinut informaatio- ja kommunikaatioteknologian tarjoamia mahdollisuuksia tulevaisuuden sosiaalityölle. Hänen mukaansa tietotekniikan kehittyminen mahdollistaa erilaiset kommunikaation muodot ja verkossa tapahtuvan vertaistuen kehittymisen osana sosiaalityön toteuttamista. Maarit Kairala (2018) sekä Sari Kujala ynnä muut (2018) ovat tutkimuksissaan tarkastelleet sosiaalityön ja terveydenhuollon teknologiaosaamista ammattilaisnäkökulmasta. Tutkimusten mukaan teknologiaosaaminen liittyy kaikkien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työhön erilaisista tehtävistä ja asemasta riippumatta ja vaatii näin ollen vahvistamista koulutuksellisesti ja tutkimuksellisesti.

2.2 Asiakslähtöisyys digitalisaation pääperiaatteena

Teknologian kehittyminen on ollut viime vuosikymmeninä nopeaa. Aikaisemmasta tietoyhteiskunnasta, jossa keskeistä oli tiedon kerääminen, tallentaminen, siirtäminen ja jakaminen, on siirrytty ubiikkiin, kaikkialla läsnä olevaan verkkovuorovaikutusyhteiskuntaan. Teknologian avulla tieto on jatkuvasti saatavilla ja läsnä, ja sisältöjä voidaan tuottaa ja muokata jatkuvasti vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Kivistö & Päykkönen 2017, 14.) Arjen digitalisoitumisen myötä ihmiset toteuttavat itseään ja sosiaalisuuttaan yhä enemmän teknologian välityksellä. Teknologiasta on tullut meille välttämätön osa sosiaalista kanssakäymistä. (Tikkala 2017.) Uusille sukupolville arjen digitaalisuus on itsestäänselvyys, eikä vain lisä olemassa oleviin palveluihin (STM 2016, 4). Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkailta riittävän hyvää tietoteknistä osaamista, motivaatiota, asianmukaista laitteistoa ja verkkoyhteyttä (Hyppönen & Ilmarinen 2016). Sähköisten palveluiden avulla sosiaali- ja terveysalan asiakkaille pyritään tuottamaan entistä parempia, monipuolisempia ja asiakaslähtöisempiä palveluita (STM 2016, 31).

Asiakslähtöisyys on digitalisaation keskeinen periaate (STM 2016). Asiakslähtöisyys nähdään usein sosiaali- ja terveysalan kulmakivenä, joka ilmenee asiakkaan oikeuksien ja valinnanvapauden toteutumisena, tarpeiden tunnistamisena ja osallisuuden tukemisena. Asiakslähtöisen työskentelytavan tarkoituksena on huomioida asiakkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti ja varmistaa, ettei palveluaukkoja ja päällekkäistä työskentelyä synny. (Kangasniemi ym. 2018, 16, 73.) Digitalisaatiossa asiakslähtöisyys merkitsee sitä, että asiakas on palveluiden kehittämisen keskiössä ja huomio kiinnitetään erityisesti siihen, miten digitalisaatio helpottaa asiakkaan toimintaa. Asiakslähtöiset digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut tehdään käyttäjilleen esteettömiksi ja helppokäyttöisiksi varmistamalla, etteivät kansalaiset syrjäydy digimaailmasta. Digitalisaation avulla palveluita pyritään tarjoamaan asiakaslähtöisesti yhden luokun periaatteella ja tietoja pyytämään vain kerran. Digitalisaatio mahdollistaa parempien palveluiden ja asiakaslähtöisyyden lisäksi kustannustehokkaampaa ja tuottavampaa toimintaa sekä edesauttaa kansalaisten parempaa terveyden ja hyvinvoinnin kokemista yhdenvertaisin periaattein. (STM 2016.)

2.3 Digitalisaatio osana ammatillisuutta

Uusien palveluiden ja välineiden käyttöönotto vaatii ammattilaisilta aikaa, kouluttuneisuutta, ajantasaisia teknisiä laitteita sekä voimavaroja (Pohjola ym. 2010, 11; Ritvanen 2015; Saranto ym. 2020, 204). Teknologian nopea kehittyminen edellyttää ammattilaisilta osaamisen jatkuvaa päivittämistä, mutta myös kykyä tukea asiakkaan teknologiaosaamista osana palveluprosessia (Kairala 2018). Kujalan ynnä muiden (2018) tutkimuksen mukaan ammattilaisten digiosaaminen terveysalalla on suhteellisen hyvää, mutta suurta vaihtelua esiintyy esimerkiksi tietoteknisissä taidoissa. Haasteena on kouluttaa suuri joukko ammattilaisia hallitsemaan nopeasti kehittyviä digitaalisia palveluita. (em.) Digitalisoituvien palveluiden avulla ammattilaisten on mahdollista tavoittaa ja auttaa ihmisiä, joille verkkovälitteinen apu on riittävää (Kairala 2017; Talentia 2021). Ylönen (2018, 125) kuvaa tutkimuksessaan, että ammattilaisten pelko verkon aiheuttamasta etäisyydestä suhteessa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaaseen tulisi kääntää enemmän mahdollisuudeksi kohdata asiakas hänelle soveltuvammalla tavalla matalalla kynnyksellä. Digitaalisten sosiaalipalveluiden avulla työtä voidaan toteuttaa uudenvälisissä toimintaympäristöissä uudenvälisillä työvälineillä- ja menetelmillä. Näiden mahdollisuuksien myötä ammattilaiset voivat tavoittaa entistä suuremman osan väestöstä, tukea ihmisten valtautumista, yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Kairala 2017.)

Ammattieettiset ohjeistukset ja lainsäädäntö ohjaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen toimintaa myös sähköisissä palveluissa. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, ja niiden suojaamiseen on kiinnitettävä kaikissa digitalisoituvissa palveluissa erityistä huomiota. Lainsäädäntö määrittää toiminnan rajat sähköisissä palveluissa, mutta tietotekniikka kehitty usein lainsäädäntöä nopeammin. Tällöin laki ei yksistään riitä ohjaamaan digitalisoituvia sosiaali- ja terveyspalveluita, vaan ammattieettiselle pohdinnalle on tarvetta. (Saranto ym. 2020, 188–189.) Suomessa ei ole toistaiseksi laadittu yleisiä tai erityisiä sosiaalityöhön ja digitalisaatioon liittyviä eettisiä ohjeistuksia (Kivistö 2017, 28). Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestön Talentian ammattieettisissä ohjeissa (2017) painotetaan eettisen tarkastelun ja harkinnan tarvetta hyödynnettäessä teknologiaa osana työtä. Digitalisaatioon liittyvät eettiset kysymykset ovat luonteeltaan samantyyppisiä kuin sosiaali- ja terveyspalveluissa ylipäänsä, jolloin tarkastelun arvoperustana on ihmisarvo ja sen haavoittuvuus. Digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa keskeiset eettiset periaatteet

ovat hyvän tekeminen, vahingon välttäminen, itsemääräämisoikeus, yksityisyyden suoja, oikeudenmukaisuus ja turvallisuus. (ETENE 2010, 10.)

Digitalisaatio tuo mukanaan erilaisia haasteita ja riskejä, joita ammattilaiset kohtaavat työssään. Teknologian kehityksen myötä verkossa liikkuu yhä enemmän sellaista tietoa, joka on yksityistä ja salassa pidettävää. Erilaiset tietoturvariskit muuttuvat jatkuvasti digitalisaation kehityksen myötä, jolloin yksilöltä ja yhteiskunnalta vaaditaan tietoa ja taitoa käyttää digilaitteita turvallisesti. (Hänninen ym. 2021.) Sosiaali- ja terveystietopalvelujen asiakkailta on hyvin vaihtelevat mahdollisuudet ja osaaminen teknologisten välineiden käyttöön, jolloin puhutaan digitaalisesta kuilusta. (Pohjola 2017.) Digitaalisella kuilulla tarkoitetaan ihmisten välistä eriarvoisuutta. Se jakaa yhteiskuntaa eriarvoisiin ryhmiin: niihin, jotka hyötyvät teknologiasta ja toisiin, jotka eivät hyödy teknologian kehityksestä. (Kairala 2018, 202.) Digitalisoituissa palveluissa on pystyttävä huomioimaan eri kansalaisryhmien, kuten ikääntyvien, huono-osaisten ja kehitysvammaisten erityistarpeet verkkovälitteisiä palveluita käytettäessä (Kivistö 2017). Kaikki kansalaiset eivät pysty hankkimaan viimeisimmän teknologian vaatimia laitteita tai sovelluksia, jolloin on mahdollista, että he jäävät jälkeen muusta digitalisoituvasta yhteiskunnasta (Hänninen ym. 2021, 28). Digitaalisuus voi tuottaa myös negatiivisia lieveilmiöitä, kuten nettikiusaamista, vainoa ja rikollisuutta (Pohjola 2017). Digitalisaation kehittyminen edellyttää niin yhteiskunta- kuin yksilötasolla kriittisyyttä, jotta palveluita voidaan toteuttaa samojen eettisten arvojen mukaan kuin kasvokkain tehtävää työtä (Kairala 2017).

3 Vertaisryhmätoiminnan siirtyminen verkkoon

3.1 Sosiaalinen verkosto ja yhteisöllisyyden tarve

Yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde perustuu yhteisyyden tunteelle, joka on välttämätöntä ihmisen olemassaololle ja toiminnalle. Perinteisesti yksilö mieltää omaksi yhteisökseen perheen, suvun tai heimon, jonka varaan yksilön elämä pääosin rakentuu. Ihmisellä on ollut ikaikainen tarve hakea yhteisöistä vuorovaikutusta, huolenpitoa ja samanmielisyyttä. (Laimio & Karnel 2010.) Nykyään yhteisöllisyyden voidaan katsoa rakentuvan myös aiheen tai asian ympärille, ja yhteisöllisyyttä voidaan kokea esimerkiksi verkkovälitteisissä yhteisöissä. (Kostamo-Pääkkö ym. 2015.) Ihminen rakentaa omaa identiteettiänsä ja voi purkaa mahdollista kielteistä leimaa yhteisöissä toisilta jäseniltä saadun hyväksynnän ja sosiaalisen tuen avulla (Mikkonen 2011). Sosiaalinen tuki muodostuu sosiaalisesta verkostosta. Sosiaalinen verkosto on käsite, jolla pyritään kuvaamaan ihmissuhteiden kokonaisuus, jonka avulla ihminen ylläpitää sosiaalista identiteettiään, vastaanottaa tukea, tietoutta ja uusia ihmissuhteita. Sosiaalisten kontaktien vahvuus ja toistuvuus eivät määritä sosiaalisen verkoston laatua, vaan se muodostuu erilaisista ihmissuhteista. Sosiaalinen verkosto ei ole synonyymi sosiaaliselle tuelle. Sosiaalinen verkosto on ennemminkin tärkeiden ihmissuhteiden muodostama dynaaminen kokonaisuus, kun taas sosiaalinen tuki on sosiaaliselta verkostolta saatavaa yksilöön kohdistuvaa tukea. (Seikkula 1996, 16–17.)

Bronfenbrennerin ekologisen teorian mukaan yksilö ei ole ympäristössään vain kasvatuksen kohde, vaan ihmisen käytöksellä on myös vaikutusta ympäristöön, jolloin sosiaalisella verkostolla on suuri vaikutus siihen, millaiseksi yksilö kasvaa ja kehittyy. Bronfenbrennerin mukaan sosiaalinen verkosto muodostaa systeemin, jota hän tarkastelee mikro-, meso-, ekso- ja makrosysteemi käsitteiden avulla, jotka ilmentävät vuorovaikutussuhteiden kehii. (Bronfenbrenner 1981a; Bronfenbrenner 1981b.) Seikkulan (1996, 20–21) mukaan Bronfenbrennerin mallin avulla voidaan hahmottaa vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta, mutta se ei kuitenkaan tavoita elämän monipuolisuutta. Tämän vuoksi on kehitetty sosiaalisen verkoston nelilohko, jota kutsutaan myös verkostokartaksi. Verkostokartassa tarkasteltava yksilö sijoittuu lohkojen keskiöön ja häntä ympäröi perheen, sukulaisten, työ- ja koulukavereiden ja muiden tärkeiden ihmissuhteiden, kuten ystävien, vertaisten ja ammattiauttajien muodostamat sektorit. (em.) Yksilö vastaanottaa sosiaaliselta verkostoltaan

sosiaalista tukea ja myös vertaistukea. Kaikilta sosiaalisen verkoston jäseniltä yksilö ei saa tukea. Sosiaaliseseen verkostoon lasketaan kuuluvaksi kaikki yksilön tärkeät ihmissuhteet, myös ne, jotka eivät tarjoa tukea. (Mikkonen 2011, 207.)

Yksilön elämässä voi tulla vastaan tilanteita, jossa henkilökohtaisen tuen tarve voi olla sosiaalisen verkoston tarjoamaa tukea suurempi. Elämäntilanteen muuttuessa sosiaalisen verkoston tuki voidaan kokea riittämättömänä tai vääränlaisena, jolloin voi syntyä tarve yhteiseen jakamiseen vertaisen kanssa. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009.) Kulttuurin yksilöllistyminen on johtanut siihen, että ihmiset hakevat yhä enemmän vertaisten muodostamista verkostoista yhteisöllisyyttä. Vertaisuus ihmisten välillä pitää sisällään jotakin yhteistä ja jaettua, mutta ei edellytä vertaisten kokemusten ja ajatusten identtisyyttä, vaan antaa tilaa niiden erityispiirteille. (Hokkanen 2003, 267.)

3.2 Vertaisuus ja vertaistuki

Vertaistoiminta pohjautuu vapaaehtoisuuteen, vastavuoroisuuteen, tasa-arvoon sekä toisten kunnioittamiseen. Toiminnan ytimenä on kokemustiedon jakaminen, jolloin voidaan puhua kokemuksellisesta asiantuntijuudesta. (Kuuskoski 2003, 31; Laimio & Karnell 2010, 12.) Vertaisuudesta puhuttaessa käytetään yleensä myös käsitettä vertaistuki, jonka määrittelyssä käytetään yleensä sanoja samankaltaisuus ja yhteenkuuluvuus. Vertaistukea voidaan toteuttaa ryhmätoimintana, jossa tarkoituksena on osallistua yhteiseen toimintaan ja puhua osallisuudesta. (Mikkonen 2011.) Vertaisuudesta puhuttaessa käytetään lukuisia eri ilmaisuja, kuten vertaistukiryhmä, vertaisryhmä, itseapuryhmä ja tukiryhmä, jotka puhekielessä sekoittuvat keskenään. Suomen kieleen on vakiintunut ilmaisu vertaisryhmä, jolla tarkoitetaan vertaisten joukkoa. (Laimio & Karnell 2010, 12.) Tässä tutkielmassa tulen käyttämään ilmaisu vertaisryhmä, koska se on vertaistukiryhmä-käsitettä laajempi, ja pitää sisällään kaiken toiminnan, mitä vertaistukeen sisältyy (Mikkonen & Saarinen 2018).

Vertaisryhmiä on tutkittu Pohjoismaissa systemaattisesti vasta 1990-luvulta lähtien. Tutkimusten päälinjoja ovat olleet päihderiippuvaisten sekä psyykkisistä ja fyysisistä sairauksista kärsivien vertaisryhmätutkimuksissa. (Nylund 2005.) Suomessa vertaisryhmien historian katsotaan pohjautuvan Anonyymien Alkoholistien ryhmiin, joiden toiminnan alku sijoittuu Suomessa 1940-luvun loppupuolelle. 1990-luvun lama synnytti Suomessa uusia vertaisryhmiä ja niiden määrä lisääntyi huomattavasti. (Laimio & Karnell 2010.) 2000-luvulla

vertaistukitutkimuksen keskeisiä teemoja ovat olleet osallisuus, voimaantuminen ja yhteisöllisyys (Mikkonen 2011, 212). Nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa perinteisten kylä- ja sukuyhteisöjen siteet ovat ohentuneet, on vertaistoiminta nähty uudeksi keinoksi rakentaa yhteisöllisyyttä, luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Vertaistoiminnalla katsotaan olevan yhteiskunnallista merkitystä erityisesti elämän murrosvaiheissa. Pohjoismaissa vertaisryhmätoiminta nähdään usein matalan kynnyksen palveluna osana julkisia palveluita tai niitä täydentäen. Suomessa vertaisryhmien taustaorganisaatioina ovat usein erilaiset järjestöt, joissa samankaltaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten keskinäinen tuki on nähty merkityksellisenä. Kasvavassa määrin vertaisryhmät ovat myös julkistaustaisia, jolloin ryhmän vetäjänä toimii ammattilainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä. (Laimio & Karnell 2010, 10, 16.)

Elämässä tapahtuu toisinaan asioita, joita vain vertainen, eli samaa kokenut, voi ymmärtää. Usein ymmärretyksi tuleminen ja tieto siitä, ettei ole yksin kokemuksensa kanssa voi helpottaa. (Mikkonen & Saarinen 2016.) Vertaisryhmä muodostuu ihmisistä, joita yhdistää jokin yhteinen tekijä (Jyrkämä 2010). Vertaisryhmien määrä Suomessa on kasvanut jatkuvasti, vaikka tarkkoja tilastollisia tietoja ryhmien lukumääristä ei ole. Vertaisryhmien kasvu kertoo ihmisten tarpeesta jakaa kokemuksia ja saada tietoutta samassa elämäntilanteessa olevilta. (Nylund 2005, 195.) Suomalaisissa ryhmissä yleinen yhteinen tekijä on usein suru tai sairaus, mutta esimerkiksi vanhemmuuden tukeen ja itsensä kehittämiseen suuntautuvia ryhmiä on myös paljon. Ryhmään tulo on yksilön henkilökohtainen valinta, jonka taustalla voi olla tarve päästä yhteyteen samaa kokeneiden kanssa sekä liittyä ryhmän yhteisöön. (Jyrkämä 2010.) Vertaisryhmä voi olla avoin tai suljettu ryhmä. Avoin ryhmä mahdollistaa uusille osallistujille helpomman lähestymisen, kun taas suljettu ryhmä voi muodostua sitoutuvuutensa takia tiiviimmäksi. (Mikkonen 2011, 207; Pajunen & Koivunen 2010, 6.) Vertaisryhmä ei aina ole osallistujalle myönteinen kokemus, vaan ryhmämuotoinen toiminta voi syventää huonommuuden kokemusta tai kärjistää yksilön haasteita. Näistä huolimatta vertaisryhmätoiminta itsessään saattaa käynnistää ihmisen elämäntilanteessa positiivisen muutosprosessin, jonka kehitys jatkuu omissa verkostoissa. (Lähteinen & Kehus 2015, 236–239.)

Vertaisryhmät voivat olla tiedollisia ja toiminnallisia tai pelkästään keskusteluun pohjautuvia ryhmiä (Mikkonen 2011). Vertaisryhmätoiminnassa keskeisenä piirteenä on toiminnan ainutkertaisuus ja ennustamattomuus, joka muodostuu suhteessa ryhmään osallistuvista henkilöistä (Lähteinen & Kehus 2015). Onnistunut vertaisryhmätoiminta perustuu usein

toimivaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, johon tarvitaan läsnäoloa, kuuntelemisen taitoa sekä avoimuutta. Vertaisryhmässä kaikilla osallistujilla on vastuuta ja valtaa säädellä omaa osallistumistaan ja sitä, kuinka paljon on halukas jakamaan itsestään muille osallistujille. (Holm 2010.) Vertaisryhmätoiminnasta saatava tuki ei ole kaikille riittävää, mihin osallistujan elämäntilanne saattaa vaikuttaa, eikä vertaisryhmätoiminta voi itsessään korvata ammatillista työtä. Vertaistoiminnan tarkoitus on olla matalan kynnyksen palvelu ammatillisen työn rinnalla tai sitä täydentäen. (Mikkonen & Saarinen 2016, 62.)

Vertaisryhmän ilmapiirin syntyminen on jokaisen ryhmäläisen vastuulla, mutta myös ohjaajalla on suuri vaikutus myönteisen ilmapiirin muodostumiseen. Ohjaaja voi omalla toiminnallaan tukea ryhmäytymistä, turvallista ilmapiiriä ja antaa mahdollisuuksia jokaiselle ryhmäläiselle saada äänensä kuuluviin. (Pajunen & Koivunen 2010, 7.) Vertaisryhmän ohjaajan tehtävinä ovat keskustelun herättäminen, tiedon jakaminen, sääntöjen kertominen ja mahdollisten ristiriitatilanteiden ratkaiseminen (Huuskonen 2010, 79). Ryhmänvetäjän taustalla on vertaisryhmässä merkitystä, eli sillä, kuuluuko vetäjä viiteryhmään vai tuleeko hän ryhmään ulkopuolelta. Viiteryhmään kuuluva ymmärtää vertaisten kokemuksia paremmin kuin henkilö, jolla ei ole vastaavaa kokemusta. Ammattihenkilö tuo ryhmään professionaalista tietoa oman koulutustaustansa avulla, minkä kautta vertaisryhmään voi sisältyä myös tiedollinen puoli. (Mikkonen & Saarinen 2018, 93.)

3.3 Vertaisryhmät verkossa

Verkkovertaistuen ja -ryhmien määrä sekä merkitys ovat lisääntyneet internetin ja sosiaalisen median palvelujen käytön kasvaessa (Huuskonen 2010, 71; Nylund 2005). Verkkovertaistuki kuuluu osaltaan puhelin- ja verkkoauttamisen kokonaisuuteen, joka on olennainen osa sosiaali- ja terveystieteiden kenttää (Huuskonen 2010, 72). Tietotekniikan välityksellä tapahtuvaa vertaistukea on ollut alkeellisesti saatavilla 1990-luvulta lähtien sähköpostin ja keskustelufoorumien muodossa. 2000-luvulle siirryttäessä erilaiset chat- ja internetkeskustelut alkoivat yleistyä, jotka mahdollistivat kasvottoman verkkovertaistuen kasvokkain käytyjen tapaamisten rinnalle. (Nylund 2005.) Internetin ollessa täynnä erilaisia avoimia ja suljettuja keskustelupalstoja, on säännöllinen ja suunnitelmallinen ammattilaisvetoinen vertaisryhmätoiminta nähty tarpeellisenä alustasta riippumatta (Mikkonen & Saarinen 2018). COVID-19-pandemia lisäsi entistä enemmän erilaisten verkkovälitteisten sosiaali- ja terveystieteiden käyttöä, mutta myös kasvatti niiden määrää (THL 2021b). Tämä

näkyi esimerkiksi erilaisten ryhmämuotoisten palveluiden siirtymisenä verkkoon (Hetemaa ym. 2022).

Verkossa olevat vertaistuen muodot ovat yhä useammalle ihmisille helpommin saavutettavissa, koska ne mahdollistavat aikaisempaa joustavamman osallistumisen esimerkiksi ajan, matkan ja elämäntilanteen huomioiden (Nylund 2005, 201; Mikkonen 2011, 208). Verkkovälitteisten vertaisryhmien avulla onnistutaan kokoamaan yhteen vertaisia, joiden kokoontuminen olisi esimerkiksi terveydentilan tai muun elämäntilanteen takia haastavaa. Verkon välityksellä tapahtuva auttaminen ja tuki voivat edistää uudenlaista yhteisöllisyyttä. Tietotekniikan avulla voidaan luoda uusia sosiaalisia suhteita ja muuttaa jo olemassa olevien muotoa. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45.) Yhteisöllisyyden kokemus verkossa tapahtuvassa vertaisryhmässä rakentuu samoista aineksista kuin kasvokkain kohtaavassa ryhmässä. Yhteiset säännöt, tuki, avoimuus ja tasavertaisuus rakentavat yhteisöllisyyttä myös verkossa. Verkkovertaisryhmään osallistuminen edellyttää yksilöltä riittäviä teknisiä laitteita ja osaamista. (Huuskonen 2010.)

Verkkovertaisryhmiä toteutetaan internetissä erilaisilla ohjatuilla alustoilla (Mikkonen & Saarinen 2016, 28). Alustat kuuluvat osaksi yhteisöllistä mediaa eli sosiaalista mediaa, joita ovat esimerkiksi erilaiset nettiyhteisöt ja yhteisöpalvelut, kuten Facebook. Yhteisöllinen media elää ja mukautuu käyttäjälähtöisesti ja uusia palveluita syntyy jatkuvasti. Verkkovertaisryhmät voivat olla internetissä avoimia tai suljettuja. Avoimissa ryhmissä ei aina vaadita rekisteröitymistä, jolloin vertaisryhmään osallistuminen voi olla anonyymiä. Suljetut ryhmät vaativat usein rekisteröitymisen, jolloin ryhmissä tunnistaudutaan omana itsenään. Suljettujen ryhmien toiminta voi usein olla määräaikaista, ja vertaisryhmän vetäjänä olla ammattilaisohjaaja. Tietotekniikan kehittyminen mahdollistaa ääni- ja videoyhteydessä olemisen verkkovertaisryhmässä. (Huuskonen 2010.)

4 StepApp-toiminta suomalaisten uusperheiden tukena

4.1 Uusperheellisyys

Tilastokeskus (2019) määrittelee uusperheen kahden eri sukupuolta olevan aikuisen perheeksi, joista ainakin toisella on alle 18-vuotias kyseisessä kodissa kirjoilla oleva lapsi, joka ei ole parin yhteinen. Uusperheet ovat rakenteiltaan moninaisia ja uusperheen lapset voivat olla biologisia, adoptoituja tai sijaislapsia. Kaikkia uusperheitä kuitenkin yhdistää vähintään yksi vanhempi-lapsisuhde, joka on alkanut ennen uusperheen aikuisten parisuhdetta. (Papernow & Bonnel 2022, 23.) Uusperheitä oli Suomessa vuonna 2019 yli 50 000, mikä tarkoittaa, että joka kymmenes suomalaislapsi kasvoi uusperheessä (Tilastokeskus 2019). Käytännössä uusperheiden määrä on huomattavasti suurempi, arviolta jopa kaksinkertainen, koska Tilastokeskus tilastoi lapsen kuuluvaksi vain siihen perheeseen, jossa hän on kirjoilla, vaikka lapsi vuoroasuisi kahdessa uusperheessä samanaikaisesti. Täysi-ikäisiä lapsia ei myöskään tilastoida uusperheen jäseniksi, vaikka he siihen käytännössä kuuluisivatkin. (Rosenborg & Törmänen 2019, 20.) Suomessa uusperheiden määrää on tilastoitu 1990-luvulta lähtien. Uusperheiden määrä ei ole tilastoissa kasvanut dramaattisesti, vaikka julkisesta keskustelusta voisi niin olettaa. (Ritala-Koskinen 2009.) Uusperhekysymykset koskettavat siis suurta osaa suomalaisista ainakin välillisesti niin perheen, lähipiirin kuin ammattilaisroolin kautta (Raittila & Sutinen 2008).

Uusperheiden tutkimus on laajentunut viime vuosikymmeninä. Kansainvälisten tutkimusten näkökulmien painopisteet ovat vaihdelleet eri aikoina. 1970-luvulla tutkimuksellinen painopiste oli isä- tai äitipuolen ja lapsen välisen suhteen tutkimuksessa, ja 1980-luvun tutkimusaaltoa leimasi uusperheen vertaaminen ydinperhemalliin. Ennen 1990-lukua uusperhetutkimuksen tutkimusnäkökulmaa on kritisoitu paljon sen ongelmalähtöisyydestä ja riskikeskeisyydestä. (Coleman & Ganong 2004, 12, 21.) 1990-luvulta lähtien tutkimusnäkökulma on ollut positiivisempi, eikä uusperhettä ole nähty niinkään ideaalista perheestä poikkeavana, vaan omana perhemuotonaan (Ritala-Koskinen 2001). 2000-luvulla uusperhetutkimuksen määrä on kasvanut edelleen ja tutkimusnäkökulmissa huomioidaan entistä paremmin perheiden moninaisuus (Coleman & Ganong 2004, 22). Suomessa uusperhetutkimusta on 2000-luvulla tehty enenevässä määrin, mm. Ritala-Koskinen (2001), Murtorinne-Lahtinen (2011) ja Malinen (2015). Ritala-Koskinen (2001) väitöskirjassa

tutkimuksellinen näkökulma on lapsen uusperhesuhteissa. Murtorinne-Lahtisen (2011) väitöskirjassa syvennyttään tarkastelemaan uusperhekontekstissa äitipuolten identiteettiä. Malisen (2015) tutkimuksessa tarkastellaan uusperheen ja uusparin haasteiden ennaltaehkäisyä Uusparien kehä -mallin avulla. Kotimaisessa uusperhetutkimuksessa on 2000-luvulla oltu kiinnostuneita erityisesti perheenjäsenten perhekäsityksistä ja uusperhesuhteista (Ritala-Koskinen 2009, 143).

Uusperheen perustaminen heijastuu kokonaisvaltaisesti perheen voimavaroihin. Tämä ilmenee perheen asumisen, taloudellisen tilanteen, vuorovaikutuksen, vanhemmuuden ja kasvatuskysymysten mahdollisina muutoksina ja niihin sopeutumisenä. (Broberg 2010, 201.) Uusperheen rakentumiseen liittyy erilaisia haasteita ydinperheen syntymiseen verrattuna. Siinä missä ydinperhe saa rauhassa kehittyä, uusperhe voi joutua kohtaamaan ulkopuolisten arvostelua ja kritiikkiä. (Raittila & Sutinen 2008, 157; Rosenberg & Törmänen 2019, 24.) Uusperheeseen kohdistuu ulkopuolisia odotuksia ihmissuhteiden laadusta, jotka liittyvät perheen sisäisiin toimiviin ihmissuhteisiin sekä hyvään suhteeseen muualla asuvaan vanhempaan ja perheeseen (Broberg 2010, 12). Uusperheessä aikuiset tuovat uuteen suhteeseen mukanaan oman historian, ensiperheen tavat, lapsuudessa opitut mallit, odotukset ja ylisukupolviset rakenteet, joista osa saattaa olla tiedostamattomia. Entinen parisuhde ja elämä ovat tavallisesti mukana uusperheen elämässä jollakin tavalla, esimerkiksi lapsen asioista sovittaessa. (Malinen & Larkela 2011, 71.)

Uusperheessä on usein ydinperhettä enemmän liikkuvia osia, jotka vaikuttavat uusperheen perheytymiseen. Tutkimusten mukaan uusperhe perheytyy oman prosessinsa kautta, joka vie toisilta perheenjäseniltä, erityisesti lapsilta, iästä riippuen, vaihtelevan määrän aikaa. (Malinen & Larkela 2011, 77.) Mustasukkaisuutta ja ulkopuolisuuden tunnetta voi esiintyä niin lapsen kuin perheen uuden aikuisen tuntemuksissa uudessa perherakenteessa, ja alkuvaiheessa erilaisten toimivien roolien löytyminen voi viedä uusperheessä aikaa (Rosenberg & Törmänen 2019, 24–26). Toisaalta myös suru ja menetys perhemuodon muutoksista voivat heijastua uusperheeseen (Heikinheimo & Teerijoki 2022, 35; Linnavuori ym. 2021, 17).

Malinen ja Larkela (2011) kuvaavat, ettei uusperhettä voi tarkastella ydinperheen silmälaseilla, vaan ennemmin uusperheiden omasta näkökulmasta. Toimiva uusperhe rakentuu aikuisten hyvän parisuhteen päälle, joka on uusperhettä kannatteleva voima. (em.; Murtorinne-Lahtinen 2011.) Toinen uusperheen toimivuutta vahvistava tekijä on lapsen ja muualla asuvan

vanhemman toimiva suhde, jota toinen biologinen vanhempi omalla toiminnallaan tukee. Toimiva suhde mahdollistaa uusperheen vanhemmille myös kahdenkeskistä aikaa, joka näyttäytyy parisuhdetta tukevana asiana. (Broberg 2010; Linnavuori ym. 2021, 25.) Uusperheessä elävän lapsen hyvinvoinnin ja turvallisen kehityksen kannalta on erityisen tärkeää, että lapsen vanhempien välillä on toimiva keskusteluyhteys. Tämä voi vaatia kehittyäkseen uudenlaisten vuorovaikutussuhteiden, kommunikaation ja pelisääntöjen opettelua. (Malinen & Larkela 2011, 31.) Murtorinne-Lahtinen (2011) nostaa esille uusperheen aikuisten välisen tiimityön tärkeyden, jossa kasvatustavastuu on jaettu perheen aikuisten kesken. Tällöin perheen aikuisten roolit ovat selkeät ja tasa-arvoiset, ja ne eivät ole sidoksissa pelkästään biologisiin suhteisiin. (em.) Uusperheiden haasteissa moniin kysymyksiin paras vastaus on aika ja avoin tunteista keskusteleminen koko perheen kesken (Raittila & Sutinen 2010). Perheen yhteiset perinteet, säännöt ja yhdessäolo vahvistavat uusperheen yhteisyyden rakentumista (Murtorinne-Lahtinen 2011). Vertaistuen merkitys on monelle uusperheelliselle huomattavan suuri. Omia kokemuksia on lohdullista jakaa sellaisen ihmisen kanssa, jolla on kokemuksia samanlaisesta elämäntilanteesta. (Rosenberg & Törmänen 2019, 54.)

4.2 Suomen Uusperheiden liitto ry ja StepApp-valmennus

Suomen Uusperheiden liitto ry (tästä eteenpäin Supli) on vuonna 1996 perustettu uusperheiden hyvinvointia edistävä asiantuntija- ja kansalaisjärjestö (Supli 2023b). Se toimii Suomessa ainoana valtakunnallisena yhteistoimintajärjestönä uusperheille (Jyllikoski 2013, 7). Suplin toimintaa tukee Veikkauksen tuotoilla Sosiaali- ja terveysministeriö. Suplin toiminnan ydinajatuksena on toimia tasa-arvoisen lapsi- ja perhemyönteisen yhteiskunnan edistämiseksi, jossa uusperheen lapsilla on oikeus kaikkiin merkityksellisiin vanhempiinsa ja jossa uusperheen aikuisten hyvinvoiva parisuhde on perheen perustavanlaatuinen voima. Suplin toiminnan kulmakiviä ovat tuen ja tiedon tarjoaminen uusperheille neuvonnan ja vertaistoiminnan muodossa niin verkossa kuin kasvotusten. Supli on vuodesta 2002 kouluttanut sosiaali-, kasvatust- ja terveysalan ammattilaisia täydennyskoulutuksena uusperheneuvojiksi. Supli tarjoaa uusperheille vapaaehtois- ja vertaistoimintaa, kuten ohjattuja kursseja, ryhmiä, tapahtumaviikonloppuja, webinaareja ja verkkokursseja. Ammattilaisille on koulutuksen lisäksi tarjolla kehittämistoimintaa ja mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen tutkimus- ja vaikuttamistyöhön. (Supli 2023b.)

StepApp-valmennus on Suplin kuntien perhepalveluille kehittämä, uusperheille suunnattu viiden tapaamiskerran mittainen maksuton ryhmämuotoinen mobiiliavusteinen perheinterventio. StepApp-valmennus perustuu ammatilliseen ohjaukseen, vertaistukeen ja konkreettisiin vinkkeihin uusperheen vanhemmille. Valmennuksessa perheet saavat sekä ammatillista tukea että vertaistukea muilta uusperheiltä. Valmennuksessa on käytössä koko perheelle tarkoitettu StepApp-sovellus, jossa on tietoa ja tehtäviä uusperheen jäsenille. Valmennusta ohjaa koulutettu sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan työpari, jolla on StepApp-valmentajien pätevyys. (Supli 2023a.)

StepApp-valmentajakoulutus on sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaisille suunnattu koulutus, joka antaa ammattilaiselle valmiuden toimia StepApp-valmentajana ja ohjata StepApp-valmennusryhmiä. Koulutuksen sisältö pohjautuu Suplin asiantuntija-, neuvonta- ja koulutustyöhön, kokemusasiantuntijuuteen, kohderyhmäkyselyihin sekä uusperhetutkimuksiin. Koulutus on osallistujille maksuton ja se on tarkoitettu valmennuksen yhteistyökuntien työntekijöille. Valmentajakoulutukset käynnistyivät alkuvuodesta 2019 ja alkuvuonna 2023 yhteistyökunnissa on koulutettu 67 StepApp-valmentajaa. Koulutuksen tarkoituksena on lisätä ammattilaisten valmiuksia ja taitoja kohdata omassa työssään uusperheitä ja auttaa hahmottamaan uusperhedynamiikkaa sekä perheiden monimuotoisuutta. Koulutuksessa opitaan uusperheiden hyvinvoinnin ja toimivuuden keskeisiä teemoja, ryhmän ohjaamista, toiminnallisten menetelmien käyttöä sekä StepApp-sovelluksen käyttöä. (StepApp 2023c.)

Tutkimustyö kuuluu vahvasti StepApp-toiminnan kehittämiseen. StepApp-toiminnan yhtenä tavoitteena on tuottaa uusperheitä koskevaa hyvinvointitietoa, jota voidaan hyödyntää kehittämistyössä, kunnallisessa päätöksenteossa ja ammattilaisten työn tukena. Tutkimusten tavoitteena on tuottaa lisää tietoa digitaalisten perheinterventioiden kehittämisestä, jota voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalalla digitaalisten interventioiden kehittämisen ja käyttöönoton tukena. (StepApp 2023d.) Selänteen ynnä muiden (2022) soveltuvuustutkimuksen mukaan uusperheet hyötyvät StepApp-valmennuksesta. Myös valmennukseen kuuluvan sovelluksen käytettävyyden koettiin olevan hyvällä tasolla. StepApp-valmennuksesta uusperheen aikuiset saivat vertaistukea, uutta tietoa, käytännön vinkkejä ja ideoita sekä uusia ajatuksia ja ymmärrystä uusperhe-elämästä. (em.) StepApp-toimintaa on tutkittu myös erinäisten opinnäytteiden muodossa, joissa on syvennyt esimerkiksi valmentajakoulutuksen arvioinnin sekä uusperheiden parisuhdetyytyväisyyden tutkimiseen (mm. Pihlström 2020; Pikander 2020).

StepApp-verkkovalmennuksen kehittäminen alkoi keväällä 2022 Suplissa. Syy kehittämiselle syntyi uusperheellisten sekä ammattilaisten toiveesta ja mahdollisuudesta järjestää valmennuksia myös verkossa. StepApp-verkkovalmennuksen päämääränä on tarjota uusperheille helposti saavutettava, arkiystävällinen ja näyttöön perustuva verkkovalmennus. Verkkovalmennus mahdollistaa osallistujille asiakaslähtöisyyden toteutumisen, hyvinvoinnin tukemisen, palvelujen paremman saatavuuden, eteenpäin ohjaamisen helppouden sekä perheiden yhdenvertaisuuden toteutumisen. (Jyllikoski & Lehtonen 2022.) Verkkovalmennuksen kehittämisen tuloksena syksyn 2022 Varsinais-Suomen yhteistyökuntien StepApp-valmentajakoulutusryhmässä uutena osuutena oli ammattilaisten koulutus uusperheiden valmentamiseen verkossa. Verkkovalmentamisen koulutuksessa valmentajat perehdytettiin verkossa valmentamisen etuihin ja mahdollisiin haasteisiin, ryhmäytymisen ja osallisuuden tukemiseen verkossa sekä käytännön ohjeistukseen Teams-alustan ja muiden valmennusta tukevien sovellusten monipuolisesta hyödyntämisestä. Syksyn valmennuksen pohjalta koulutuksen kehittäminen ja testaus jatkuvat. Verkkovalmennusta tullaan testaamaan pilottivalmennuksessa uusperheille keväällä 2023.

5 Tutkimusasetelma

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja aineisto

Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena ja tehtävänä on tutkia StepApp-valmentajien näkemyksiä uusperheille suunnatusta verkkovalmennuksesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tutkimukseni on tärkeä, koska digitalisaatio sosiaali- ja terveysalalla on ajankohtainen käynnissä oleva prosessi. Digitalisaatio vaatii niin asiakkailta kuin ammattilaisilta riittäviä valmiuksia käyttää palveluita verkossa. (Hyppönen & Ilmarinen 2016; Pohjola ym. 2010; Ritvanen 2015; Saranto ym. 2020.) Aikaisemmissa tutkimuksissa (Arajärvi & Kohonen 2017; Mishna ym. 2020) on nostettu esille digitalisaation tarjoamat uudet mahdollisuudet asiakaslähtöisyydelle. COVID-19-pandemian aikana suuri osa potilas- ja asiakastapaamisista korvattiin sähköisillä tapaamisilla ja siirrettiin verkkovälitteisiksi, jolloin myös ryhmämuotoiset kokoontumiset siirtyivät verkkoon muiden palveluiden mukana (Hetemaa ym. 2022; Mishna ym. 2020). Uusperheelliset ja ammattilaiset toivoivat mahdollisuutta järjestää StepApp-valmennuksia myös verkossa, minkä pohjalta verkkovalmennuksen kehittäminen käynnistyi Suplissa keväällä 2022. StepApp-verkkovalmennuksen kehittämisprosessi on vielä kesken, eikä verkkovalmennusta ole tutkittu Suplissa aikaisemmin. Tutkielmani avulla haluan tuottaa lisää tietoa StepApp-verkkovalmennuksesta sen kehittämistä varten, mutta myös laajemmin digitalisaatiosta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulmasta.

Aineiston keruu tapahtui haastattelemalla marras-joulukuussa Suplin syksyn 2022 aikana kouluttamia StepApp-valmentajia Varsinais-Suomen alueelta. Haastatellut valmentajat ovat osallistuneet valmentajakoulutukseen syksyllä 2022, mutta eivät ole tutkimushaastatteluja kerätessä valmentaneet vielä StepApp-valmennusta verkossa tai paikan päällä kokoontuvassa ryhmässä. Tutkimuksen näkökulma rajautui sosiaali- ja terveysalla työskentelevien StepApp-valmentajien näkemyksiin verkkovalmentamisesta valmentajakoulutuksen jälkeen.

Tutkimuskysymykseni olivat: **Millaisia kokemuksia StepApp-valmentajilla on omista valmiuksistaan verkkovalmentamiseen? Millaisia näkemyksiä StepApp-valmentajilla on verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä?**

Itse keräämäni kvalitatiivinen haastatteluaineisto koostui kuudesta yksilöhaastattelusta, jotka oli toteutettu teemahaastattelun keinoin. Tiedonkeruumenetelmänä haastattelun etuna on, että siinä voidaan säädellä joustavasti aineiston keruuta tilanteen ja vastaajan edellyttämällä tavalla. Haasteena menetelmässä on, että se vie runsaasti aikaa. (Hirsjärvi ym. 2012, 205–207.) Tutkimushaastattelun tavoitteena on tuottaa tietoa ja aineistoa tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Haastattelijan tekemillä valinnoilla on suuri vaikutus siihen, millaisia sisältöjä haastatteluaineisto saa. Haastattelijan vaikutus ei haastatteluaineistossa ole ongelma, vaan haastattelun kulkuun ja aineiston analysointiin kuuluva ominaisuus, joka on otettava monella tavalla huomioon tutkimusprosessissa. (Suoninen & Vuori 2014, 25.)

Teemahaastattelun teemat olivat valmentajan valmiudet ja näkökulmat verkkovalmentamisesta sekä valmentajan näkökulmat verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä. Valmentajan valmiudet -teema piti sisällään kysymyksiä StepApp-valmentajan kokemuksista liittyen omiin tietoteknisiin taitoihin ja laitteisiin, motivaatioon, verkkovalmentamiseen liittyvistä eettisistä asioista sekä digitalisaatiosta omalla alalla. Asiakaslähtöisyysteema koostui kysymyksistä liittyen ammattilaisen näkökulmiin verkkovalmennuksen hyödyistä asiakkaalle, matalakynnyksisyyden toteutumisesta sekä verkkovalmennuksen soveltuvuudesta omalle asiakaskunnalle digitalisoituvissa palveluissa sosiaali- ja terveysalalla. Haastattelutyypinä teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, ja sille on tyypillistä, että haastattelun teemat ovat tutkijalla ennalta tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys on vapaamuotoisempi. Teemahaastattelussa on aiempien tutkimusten ja kirjallisuuden pohjalta valmistellut aihepiirit eli teemat, jotka ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä voidaan edetä joustavasti. (Hirsjärvi ym. 2012, 208; Hyvärinen ym. 2022.) Teemahaastattelun etuna on, että vastaamisen vapaus antaa mahdollisuuden haastateltavien puheelle. Teemahaastattelua on myös suhteellisen helppo ryhtyä analysoimaan teemoittain. Tutkijan on oltava tarkkana, koska ennakkoon asetetut teemat eivät välttämättä ole samat, kuin aineiston analyysistä nousevat teemat. (Hirsjärvi & Hurme 2001.)

5.2 Tutkimusmenetelmät ja etiikka

Kerättyä kvalitatiivista tutkimusaineistoa analysoin sisällönanalyysin keinoin teoriaohjaavasta näkökulmasta. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, kuitenkin huomioiden, ettei todellisuutta voi pirstaloida mielivaltaisesti osiin. Kvalitatiivinen

tutkimus pyrkiikin tutkimaan aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää ja paljastaa asioita aineiston monitahoisen ja yksityiskohtaisen tarkastelun avulla. (Hirsjärvi ym. 2012.) Laadullisen tutkimuksen avulla on tarkoitus ikään kuin ratkaista arvoitus tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden avulla. Näin syntyy merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2011, 44.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Tutkija valitsee tarkasti rajatun aiheen, josta hänen on kerrottava kaikki. Vaikka aineistosta löytyisi muutakin mielenkiintoista, on se jätettävä seuraavaan tutkimukseen. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 91–97.) Sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista tutkittava aineisto kertoo. Sisällönanalyysi perustuu tutkijan tekemälle koodaukselle ja teemoitetulle, jonka pohjalta tutkija tekee aineiston kokoavan analyysin. (Vuori 2022a.) Sisällönanalyysi jakautuu yleensä teorialähtöiseen, teoriaohjaavaan ja aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii apuna, auttaa ja ohjaa analyysin etenemistä. Sen avulla aineiston analyysivaiheessa voidaan edetä hyvinkin aineistolähtöisesti ja lopussa tulokset voidaan kiinnittää teoriavaiheessa määriteltyihin aspekteihin. Teoriaohjaavassa analyysissä on usein kyse abduktiivisesta päättelystä, jolloin tutkija yhdistelee aineistolähtöisyyttä ja vastaavasti jo valmiita teorioita. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 91–97.) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi sopivat tutkimukseni tarkoitukseen, joka on StepApp-valmentajien näkemysten tutkiminen uusperheille suunnatusta verkkovalmennuksesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveystalveissa. Tutkielmani aineisto on laadullista, jolloin valitsin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tutkimustyyppiksi. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla tutkin StepApp-valmentajien näkemyksiä verkkovalmennuksesta ja tarkastelin aineiston teemoja suhteessa teoriaosan aspekteihin.

Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattavan tutkimuksen lähtökohtina ovat rehellisyys, luotettavuus, avoimuus ja vapaaehtoisuus (Günther & Hasanen 2014, 43). Laadullisessa tutkimuksessa eettiset kysymykset liittyvät olennaisesti tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin. Eettisyys ilmenee esimerkiksi tutkittavien kohtaamisessa ja heitä koskevia tutkimustuloksia kirjoittaessa. Eettisten periaatteiden mukaisesti tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien oikeuksia, eikä tutkimuksesta saa aiheutua tutkittaville merkittäviä haittoja. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkijan on tärkeää jatkuvasti reflektoida tekemiään eettisiä valintoja sekä perustella ja arvioida

niiden merkitystä lopputulokselle. (Vuori 2022b.) Laadullisessa tutkimuksessa reliabelius ja validius ovat saaneet erilaisia tulkintoja ja kaikkien tutkimuksien luotettavuutta ja pätevyyttä tulee arvioida jollain tavalla, vaikka kyseisiä termejä ei haluttaisikaan käyttää (Hirsjärvi ym. 2012, 231–232).

Tutkimusta varten hain tutkittavien esihenkilöiltä tutkimuslupaa. Tutkimukseen osallistuminen oli tutkittaville vapaaehtoista. Tutkittavilla oli oikeus keskeyttää haastattelu ilman, että siitä koitui heille seuraamuksia tai haittaa. Tässä tutkielmassa käsittelin kaikkea tutkimushaastattelun aikana kerättävää tietoa luottamuksellisesti ilman nimeä tai muuta tietoa henkilöllisyydestä, enkä kerännyt tutkimushaastattelussa haastateltavien tarkkoja henkilötietoja. Haastateltavien anonyymiyden turvaamiseksi en yksilöinyt haastateltavia tietyn kunnan tai toimialan työntekijöiksi, vaan tutkimusaineiston muodostavat StepApp-valmentajat olivat kaikki sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia Varsinais-Suomen alueelta. Tallensin tutkimushaastattelut ääninauhalle. Litteroin nauhoitetun haastattelun tekstimuotoon analysointia varten. Poistin haastatteluissa esiintyvät tunnistetiedot heti litterointivaiheessa. Säilytin haastattelujen äänitallenteita ja litteroitua haastatteluaineistoa tutkimuksen ajan henkilökohtaisessa salasanasuojatussa tietokoneessa sekä yliopiston tietoturvalisessa Seafile-palvelimessa. Tutkimuksen haastatteluaineisto oli ainoastaan minun käytössäni tutkimuksen ajan. Tutkimuksen valmistuttua tulen hävittämään haastatteluaineistojen tallenteet asianmukaisesti vuoden kuluessa tutkimuksen valmistumisesta.

Tutkimusaineiston keruussa tutkijana ja haastattelijana olin haastateltaville StepApp-valmentajille entuudestaan tuttu. Osallistuin itse samalle StepApp-valmentajakoulutukselle kuin haastateltavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Pysin avoimeen vuorovaikutukseen valmennuksen alusta lähtien ja kerroin kaksoisroolistani tutkijana ja valmentajaopiskelijana. Ryhmäläisiä oli valmennuksen alussa informoitu tutkimuksen tekemisestä suullisesti ja kerrottu tulevasta vapaaehtoisesta tutkimushaastattelusta osana verkkovalmennuksen kehittämistä. Koen, että kaksoisroolini ei vaarantanut tutkimukseni eettisyyttä ja reflektion kautta tein näkyväksi eettisiä valintoja ja perustelin niitä. Tutkijan asemassa keskeistä on luottamus tutkittavia kohtaan. Tutkittavan on pystyttävä luottamaan siihen, että heidän anonymiteettinsä säilyy tutkimuksessa ja että tutkimuksen tarkoituksesta informoidaan todenmukaisesti. Tutkijan tehtävänä on toimia tämän luottauksen arvoisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006a.)

5.3 Aineiston keruu ja analyysin kulku

Aloitin aineiston keruun anomalla tutkimuslupaa haastateltavien esihenkilöiltä kolmesta Varsinais-Suomen kunnasta. Tutkimuslupahakemuksen saatekirjeen lisäksi liitin pyyntöni tutkimussuunnitelman tiivistelmän, tietosuojaselosteen henkilötietojen käsittelystä, haastattelun suostumuslomakkeen sekä opinnäytetyön ohjaajan allekirjoituksen tutkimuslupapyyntöön. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen lähestyin syksyn 2022 valmentajakoulutuksessa olleita kolmen Varsinais-Suomen kunnan StepApp-valmentajia henkilökohtaisella kutsulla tutkimushaastatteluun sähköpostitse. Saatekirjeessä oli kuvattu tiivistetysti tutkimuksen pääpiirteet ja vapaaehtoisuus sekä teemahaastattelun näkökulma. Lisäksi liitteenä oli tietosuojaseloste henkilötietojen käsittelystä. Tutkimushaastattelukutsu lähetettiin kaikille seitsemälle valmentajakoulutukseen osallistuneelle henkilölle. Tutkimushaastattelukutsuun vastasi kuusi StepApp-valmentajaa, joiden kanssa yksilöhaastattelujen ajankohdat sovittiin marras-joulukuulle 2022.

Suoritin tutkimushaastattelut haastateltavien työpaikoilla rauhallisissa tiloissa. Keräsin jokaiselta haastateltavalta ennen haastattelun alkua kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ja henkilötietojen käsittelystä. Haastatteluiden kestot vaihtelivat 23 minuutista 58 minuuttiin ja haastatteluiden yhteiskesto oli 237 minuuttia. Tutkimushaastattelutyypin ollessa teemahaastattelu haastattelurunko koostui kahdesta teemasta: StepApp-valmentajan valmiudet ja näkökulmat verkkovalmentamisesta sekä StepApp-valmentajan näkökulmat verkkovalmentamisen asiakaslähtöisyydestä. Haastattelurunko sisälsi teemoihin liittyviä apusanoja ja -kysymyksiä, jotka tukivat haastattelun vapaata etenemistä haastateltavan tahtisesti. Tallensin haastattelut nauhurille. Litteroin ääninauhan samana päivänä tekstimuotoon, jolloin haastattelutilanne oli vielä tarkasti mielessä.

Litterointi, eli puheen siirtäminen kirjalliseen muotoon on keskeinen osa laadullisen tutkimuksen analyysiprosessia. Se on analyysin ensimmäinen vaihe, joka tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden tutustua, tehdä havaintoja sekä tulkintoja kerätystä aineistosta. (Kallio 2022.) Litteroin haastattelut sanatarkasti. Litteroin puheessa olevat tilkesanat, tauot ja naurahdukset, koska ne voivat olla valitun analyysimenetelmän kannalta tarpeellisia. Litterointivaiheessa poistin aineistosta haastateltaviin liittyvät tunnistetiedot, kuten työpaikan tai työkaverin erisnimet, ja korvasin anonymisoimalla esimerkkinä olevat erisnimet muotoon ”työpaikka” ja

”työkaveri”. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi kuuden haastattelun jälkeen yhteensä 44 sivua.

Litteroinnin jälkeen aloitin aineiston varsinaisen analyysin tutustumalla kerättyyn aineiston. Keskityin tarkastelemaan aineiston kohtia, jotka vastasivat valittuihin tutkimuskysymyksiini ja tutkielman aiheeseen, jolloin redusoin eli pelkistin analysoitavaa aineistoani ja jätin tutkimuksen kannalta olennaiset osat jäljelle. Tämän jälkeen siirryin klusteroimaan eli ryhmittelemään aineistoani toistuviin ja eroaviin teemoihin. Alleviivasin aineistosta samoilla väreillä samoja teemoja käsitteleviä katkelmia ja eri väreillä eroavia teemoja. Värikoodauksen jälkeen ryhmittelin aineistoni viiteen eri ryhmään, jotka olivat: ammattilaisen omat koetut tietotekniset taidot, ammattilaisen motivaatio verkkovalmentamiseen, verkkovalmennuksen eettiset kysymykset, verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet ja verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet. Osa aineiston katkelmista sisälsi teemoja useammasta ryhmästä, jolloin sisällytin ne osaksi kaikkia niitä teemoja, joihin aineistotteet liittyivät. Tällöin pyrin pitämään aineiston mahdollisimman avoimena tarkastelulle, ja välttämään liian jyrkkää ryhmittelyä. Teemoittelun jälkeen muodostin teemoista viisi alalukua. Varsinaisiksi teemoiksi ja analyysin alaluvuiksi muodostuivat siis kokemukset tietoteknisistä valmiuksista digitalisoituvissa sosiaali- ja terveystaloudissa, motivaatio verkkovalmentamisen taustalla, eettiset kysymykset verkkovalmentamisessa, verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet sekä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet.

6 Verkkovalmennus StepApp-valmentajien näkökulmasta

Analysoin kerättyä tutkimusaineistoa StepApp-valmentajien koetuista valmiuksista verkkovalmentamiseen sekä StepApp-valmentajien näkemyksistä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä. Kerätystä aineistosta muodostui analyysin avulla viisi teemaa, joista muodostin viisi alalukua, jotka ovat: kokemukset tietoteknisistä valmiuksista digitalisoituissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, motivaatio verkkovalmentamisen taustalla, eettiset kysymykset verkkovalmentamisessa, verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet sekä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet. Kolmessa ensimmäisessä alaluvussa tarkastelen valmentajien koettuja valmiuksia verkkovalmentamiseen ja kahdessa jälkimmäisessä valmentajien näkökulmia asiakaslähtöisyydestä verkkovalmennuksessa.

Verkkoympäristössä työskentely oli arkipäivää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille StepApp-valmentajille, mutta koetuissa tietoteknisissä valmiuksissa esiintyi suurta vaihtelua. Haastateltavat kokivat omaavansa riittävät taidot verkkovalmentamiseen digitalisoituissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Haastateltavia motivoivat verkkovalmentamisessa monipuoliset tekijät, joista keskeinen oli asiakaslähtöisten palveluiden tuottaminen uusperheille. Haastateltavat kertoivat, että eettiset kysymykset kuuluvat olennaisesti heidän jokapäiväiseen työhönsä, mutta osa heistä ei ollut aikaisemmin pysähtynyt pohtimaan verkossa tehtävän työn eettisyyden erityispiirteitä laajemmin. Haastateltavat näkivät StepApp-verkkovalmennuksen monipuolisesti asiakaslähtöisenä ja matalakynnyksisenä palveluna uusperheen aikuisille. Haastateltavat nostivat esille verkossa tehtävän työn haasteita ja erityispiirteitä, joita on tärkeä huomioida StepApp-verkkovalmennusta toteutettaessa.

Aineiston analyysin pohjalta nousseita teemoja on käsitelty mukaillen tutkielman teoriaosassa esiteltyä aikaisempaa tutkimustietoa liittyen digitalisaatioon sosiaali- ja terveysalalla, vertaisryhmiin sekä uusperheisiin. Digitalisaation laajeneminen ja nopea kasvu pandemian myötä on vauhdittanut palveluiden siirtymistä verkkoon. Tarve yhteisöllisyydelle ja jakamiselle vertaisten kesken ei ole kadonnut, vaan se on saanut teknologian kehityksen myötä uusia muotoja. Uusperheet eivät ole ryhmänä homogeeninen joukko, vaan monimuotoinen ryhmä erilaisia lapsiperheitä, jotka on tärkeää tunnistaa paremmin sosiaali- ja terveyspalveluissa. Digitalisoituvat palvelut vaativat ammattilaiselta erityisiä taitoja kohdata uusperheitä niin StepApp-verkkovalmennuksessa kuin muissa sosiaali- ja terveysalan palveluissa.

6.1 Kokemukset tietoteknisistä valmiuksista digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille StepApp-valmentajille digitalisaatio oli omassa käytännön työssä tuttua. Digitalisaatiossa sosiaali- ja terveysalalla olemassa olevia palveluita sähköistetään, vanhoja toimintatapoja uudistetaan sekä sisäisiä prosesseja kehitetään tietotekniikan avulla (STM 2016). Haastateltavat kuvasivat käyttävänsä työpäivän aikana useita erilaisia digitaalisia ja verkkovälitteisiä työkaluja. Ammattilaiset kertoivat osallistuvansa verkkovälitteisesti erilaisiin etäpalavereihin ja koulutuksiin, jonka lisäksi osa haastateltavista teki myös satunnaisesti asiakastyötä verkkoalustalla. Haastateltavat kertoivat tekevänsä kaikki asiakastyöhön liittyvät kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Ammattilaisten tietokoneella viettämä aika työpäivän aikana vaihteli. Osa haastateltavista kuvasi olevansa tietokoneen ääressä suurimman osan työpäivästään. Ammattilaiset kuvasivat, että tietokoneella tehtävän työn määrä on lisääntynyt jatkuvasti. STM:n vuoden 2018 raportin mukaan sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjonta Suomessa oli alueellisesti, toimialallisesti ja sisällöllisesti hyvin vaihtelevaa. Ammattilaiset tekivät vaihtelevia määriä verkkovälitteistä työtä sosiaali- ja terveyspalveluiden sisällä. (STM 2018, 34–36.) Covid-19-pandemia kuitenkin kiihdytti digitalisaatiota ja lisäsi huomattavasti verkkovälitteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen määrää sekä monipuolisti niitä (Hetemaa ym. 2022; THL 2021b). Nopeat teknologiakehityksen muutokset ovat vaatineet ammattilaisilta jatkuvaa kykyä mukautua ja pysyä digitalisaation kehityksessä mukana (Kairala 2018).

H3: ”Mut kyllähän nää uudet alustat ja systeemit helpottaa ja muuttaa sen palvelun helpommaksi ja käytännönläheisemmäksi ja joustavammaksi sen etäneuvottelun, kyllä.”

H1: ”Kyllä nimenomaan siitä verkkoon siirtymisestä on ollut hyötyä. Kyl se paljon auttaa työajassa, kun ei tarvii lähteä siirtymään mihinkään toiseen paikkaan.”

Ammattilaiset näkivät digitalisaation tuomat muutokset pääsääntöisesti positiivisessa valossa omassa käytännön työssään. Hyötyjä nähtiin esimerkiksi ajan säästymisenä ja siirtymien vähentymisenä. Haastateltavat nostivat toisaalta esille sosiaali- ja terveysalalla kasvokkain kohtaamisen tärkeyttä. Osa haastateltavista kertoi suosivansa kasvokkain kohtaamista asiakastyössä lähes aina, kun se oli mahdollista. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä,

ettei asiakastyötä ollut tarpeen siirtää tulevaisuudessa kokonaan verkkovälitteiseksi, vaan hybridimallia suosittiin laajasti. Pinkin ynnä muiden (2022) tutkimuksessa on nostettu esille samaa teemaa digitalisoituvasta sosiaalityöstä Covid-19-pandemian aikana. Tutkimuksen mukaan digitalisaation ei ole sosiaalityössä tarpeen korvata kasvokkain tehtävää työtä kokonaan, mutta uusia verkkovälitteisiä mahdollisuuksia on tärkeää osata hyödyntää. (em.)

H2: ”Millainen sun tietotekninen osaaminen on?”

Huono. Mä tavallaan osaan, kun mä opettelen jonkun asian, ni se menee, mut jos tulee jotain yllättävää niin sit se mun osaaminen jää siihen. Et mulla ei oo sellasta, mä en oo niin innostunut ja kiinnostunut tietotekniikasta. Mä en oikein tajua sitä. Se on sellainen oma maailmansa ja kielensä, tietokone ylipäänsä, mulla ei oo sitä tajua aina ymmärtää sitä. Kyl mä sitten aina opettelen sitä käyttöä, kun täytyy.”

H5: ”Miten sä koet, millainen sun tietotekninen osaaminen on? Millainen digitaitaja sä olet?”

Hmm, kyl mä sanoisin, et ihan oon hyvä siinä. Omallakin työpaikalla usein toiset voi tulla kysymään multa neuvoa, että hei mites tää menikään, kun mä en saanut tota lähetettyä. Et kyllä mä koen olevani aika hyvin ajan tasalla, et monen näköistä ohjelmistoa tulee käytettyä, kuten Exceliä, PowerPointia, Wordia ja noita asiakastietojärjestelmiä ja laskutusohjelmia, Teamsia ja monen näköistä.”

Haastateltavien koetut tietotekniset taidot vaihtelivat paljon. Kujalan ynnä muiden (2018) tutkimuksessa on nostettu esille vaihtelevat tietotekniset taidot terveysalan ammattilaisten keskuudessa. Tutkimuksessa on korostettu koulutuksen, tiedon välityksen sekä monipuolisen tuen merkitystä verkkovälitteiselle työlle ajantasaisen ammatillisuuden ylläpidon kannalta. (em., 184–185.) Tämän tutkielman kaikki haastateltavat kokivat selviävänsä käytännön työstään tietoteknisten taitojensa avulla riittävän hyvin. Ammatillaiset, jotka kuvasivat tietoteknisen osaamisensa heikoksi, kertoivat, että verkossa tehtävä työ vaati heiltä enemmän ponnisteluja ja perehtymistä. Suurin osa haastateltavista kuvasi omaavansa hyvät tai riittävät tietotekniset taidot. Nämä haastateltavat kertoivat pystyvänsä auttamaan työyhteisössä muita, esimerkiksi tietokoneisiin liittyvien haasteiden kanssa ja kokeilevansa ennakkoluulottomasti erilaisia verkkoalustoja ja -työkaluja käytännön työssään. Kaikki haastateltavat kokivat, että

Covid-19-pandemia oli lisännyt verkkovälitteistä työtä. Ne ammattilaiset, jotka kokivat omaavansa hyvät tietotekniset taidot, eivät olleet kokeneet suurta muutosta tietoteknisten taitojensa kehityksessä pandemian aikana. Haastateltavat, jotka kokivat taitonsa heikoiksi, kuvasivat oppineensa käyttämään esimerkiksi Microsoft Teams -alustaa pandemian mukanaan tuomien muutosten myötä. He kuvasivat, että uusia taitoja oli pandemian myötä joutunut opettelemaan nopeallakin tahdilla. Ammattilaiset kuvasivat, että monet pandemian mukanaan tuomat sähköiset muutokset olivat jääneet elämään käytännön työhön ja esimerkiksi alueelliset kokoukset toteutettiin pääsääntöisesti etänä. Pinkin ynnä muiden (2022) tutkimuksessa on tarkasteltu sosiaalityön mukautumista pandemian aikana. Tutkimuksen mukaan Covid-19-pandemian mukanaan tuomien pakollisten digitaalisten muutosten erilaisia puolia on tärkeää tarkastella ja tutkia, jotta tulevaisuudessa digitalisaatiota osataan hyödyntää niin asiakas- kuin potilastyössä mahdollisimman joustavasti. (em.)

H6: ”Kyllä mä ajattelen, että ne mun tietotekniset valmiudet tän verkkovalmentamisen kannalta on ihan hyvät. Ehkä tarvis hiukan kerrata ja silleen taas muistuttaa itelleen, et okei, nää toimiikin tällee ja tällee. Et en mä siitä olis sillee huolissani, etten handlais niitä laitteita ja sitä verkossa tapahtuvaa toimintaa, et just ehkä se vaatis semmoista kertaamista.”

Haastateltavat kokivat omat taitonsa suhteessa StepApp-verkkovalmentamiseen riittävinä. Kaikille haastateltaville StepApp-verkkovalmennuksessa käytettävä Microsoft Teams -alusta oli entuudestaan tuttu ja se koettiin helppokäyttöisenä. Suurin osa haastateltavista kertoi osaavansa järjestää Teams-kokouksen, käyttää alustan chat-toimintoa ja reaktioita sekä jakaa osallistujia eri huoneisiin. Ammattilaiset uskoivat pystyvänsä auttamaan valmennettavia tarvittaessa yksinkertaisissa tietoteknisissä ongelmissa valmennuksen aikana. Kaikilla haastateltavilla oli työnantajan puolesta käytössä IT-tuki, jonka puoleen oli mahdollista kääntyä ennen verkkovalmennusta, jos jokin tietotekninen asia mietitytti. Osa haastateltavista nosti esille myös StepApp-toiminnan puolelta saatavan tuen valmennukseen liittyvissä mahdollisissa haasteissa. Osa haastateltavista kuvasi, että tulevassa StepApp-valmennuksessa tietotekninen osaaminen painottui valmentajaparin kesken niin, että toinen ammattilainen osasi käyttää tietokonetta paremmin, mikä nähtiin positiivisena asiana. Yleisesti ottaen haastateltavat eivät kantaneet huolta liittyen verkkovalmennuksen tietoteknisiin kysymyksiin. Haastateltavat kokivat, että työnantajan tarjoamat tietotekniset laitteet, tietokoneohjelmat ja verkkoyhteys olivat hyviä tai riittäviä verkkovalmentamiseen ja ne toimivat useimmiten moitteettomasti. Ritvasen (2017) mukaan toimivia ja ajantasaisia tietoteknisiä laitteita voidaan pitää verkossa

tehtävän työn vaatimuksina, joiden avulla työn ammatillisuus ja eettiset lähtökohdat voivat toteutua.

6.2 Motivaatio verkkovalmentamisen taustalla

Haastateltavat kokivat StepApp-valmentamisessa erityisen tärkeänä uusperheiden tukemisen. Valmentajat kertoivat oppineensa tunnistamaan paremmin uusperheiden erityisyyttä ja vahvistamaan sitä käytännön työssään valmentajakoulutuksen myötä. Uusperhe eroaa dynamiikaltaan ydinperheestä. Uusperheen muodostumiseen liittyvät erilaiset muutokset ja kehitysvaiheet on tunnistettu tutkimuksissa. (Heikinheimo & Teerijoki 2022, 7–9.) Rosenberg ja Törmänen (2019) nostavat esille uusperhetietouden tärkeyden yhteiskunnassa perheitä koskehtavissa palveluissa. Uusperhekysymysten erityisyys vaatii ammatilaisilta perehtyneisyyttä ja kouluttuneisuutta uusperheitä kohdatessa. (em., 27.) Tämän tutkielman haastatteluissa ammatilaiset kokivat uusperheiden asialla olemisen tärkeäksi niin kasvokkain tapahtuvassa valmennuksessa kuin verkkovalmennuksessaakin. Verkkovalmentamisen taustalla olevat motivaatiotekijät vaihtelivat laajasti ammatilaisten kesken. Osa haastateltavista kertoi kasvokkain tehtävän työn kiinnostavan ja motivoivan heitä yleisesti enemmän.

H1: ”Mutta kyllähän verkkovalmennus voi olla joustavampi tai helpommin järjestettävissä tietyllä tavalla, jos miettii sitä live-valmennusta. Et täytyy selvittää kaikki, missä se on, mitkä tilat, mitkä tarjoilut. Semmoisia asioita, mitä verkkovalmennuksessa ei tarvi miettiä. Sitten, kun on se työhuone, ni sen voi vetää sieltä käsin. Semmoinen helppous ainakin vois olla, mikä puhuisi sen puolesta. Se aika, mikä menis siihen, ni siitä ei tarvii murehtia.”

Osa haastateltavista nosti esille verkkovalmennuksen mahdollistaman ajankäytöllisen hyödyn. Ammatilaiset pohtivat, että aikaa säästyy, koska erilaiset siirtymät vähenevät, ja tilojen sekä tarjoilujen organisointiin ja valmisteluun ei kulu aikaa. Haastateltavat kokivat, ettei verkkovalmentaminen itsessään vähentäisi valmennuksen suunnitteluun käytettyä aikaa. Valmentajat pohtivat, että suunnittelu veisi toteutustavasta riippumatta yhtä paljon aikaa.

H3: ”Joo kyllä uudet tehtävät aina tuo lisää mielekkyyttä. Nytkin tykkään tosi paljon siitä, että on sitä monipuolista asiakastyötä, ja ryhmien vetämistä, moniammatillista työskentelyä ja nyt tätä StepAppia, et kyllä se on aina se

vaihtelu, mikä tuo sellaista mukavuutta omaan työhön. Vaihtelu virkistää ja pitää kiinnostuneena ja työn mielekkäänä.”

Ammattilaiset nostivat motivaatiosta keskusteltaessa esille monipuolisen työn mielekkyyden. Osa haastateltavista, joiden arjen käytännön työ muodostui lähes kokonaan kasvokkain tehtävästä työstä, kertoi, että verkkovalmentaminen voisi tuoda vaihtelua normaaleihin työpäiviin. Osa haastateltavista kertoi, että yksi syy StepApp-valmentajakoulutukseen hakeutumiselle oli juuri oman työn monipuolistuminen.

H2: ”No ehkä se on se yleinen tulevaisuuteen suuntautuminen. Et kun ajattelee nykyhetkeäkin, et on hyvin vahvasti verkkovalmennuksia ja asiakastapaamisia verkossa, niin se digitalisaatio tulee aina vaan lisääntymään joka päivä. Kun tietää, et se on osa tulevaisuutta, niin sit se on se, mikä kannustaa itseäkin oppiin niitä asioita ja perehtymään niihin, koska se on osa sitä tulevaa.”

H5: ”Mä ajattelen, et se motivoiva tekijä vois olla uuden tavan opettelu. Kun mulla ei jännitys tuu verkkovalmentamisessa esiintymisestä tai siitä vetämisestä valmennettavien kanssa, vaan se on tällöisiä teknisiä juttuja. Et se motivoiva on tällöinen uus tapa tehdä työtä. Siinä kuitenkin itse on vetäjänä, se on sulla se aikataulu ja mitä tässä nyt tehdään puolentoista tunnin ajan. Se on aika lailla uutta, tää on hyvin erityyppinen tilanne, kun mun arkityössä niin tää on uutta mulle ja samalla tosi mielenkiintoista. Se vois tuoda varmuutta siihen tietotekniseen osaamiseen ja mun taitoihin.”

Osa ammattilaisista koki tärkeäksi digitalisaation ja tietotekniikan kehityksessä mukana pysymisen. Ammattilaiset kuvasivat verkkovalmentamisen mahdollistavan uusien asioiden opettelua ja tietoteknisten asioiden haltuun ottamista. Haastateltavat pohtivat, että verkkovalmentaminen voisi vahvistaa myös ammatillista identiteettiä liittyen varmuuteen tehdä verkkovälitteistä sosiaali- ja terveystalouden työtä. Talentian (2017) laatimissa sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa omassa ammatissa kehittyminen nähdään sosiaalialan työntekemisen lähtökohtana. Oman ammattitaidon ylläpitäminen vaatii ammattilaiselta olemassa olevien tietojen päivytystä ja uusien tietojen ja taitojen hankintaa myös yhteiskunnallisissa muutoksissa. (em.) Osa tutkielman haastateltavista koki motivoivana tehdä samaa työtä uudella otteella. Ammattilaiset olivat yhtä mieltä siitä, että digitalisaatio on sosiaali- ja terveystaloudella tätä päivää ja katseen suuntaamista tulevaisuuteen pidettiin tärkeänä. Boddy ja Dominelli (2016) ovat

korostaneet omassa tutkimuksessaan, että ammattilaisten on huolehdittava ajantasaisesta koulutuksesta ja saatavilla olevasta tuesta verkkovälitteistä työtä tehdessä.

H1: ”Kyllä se tärkein motivaattori on se asiakasystävällisyyden lisääminen ja että voi auttaa. No mä jotenkin mietin sitä, et kun se on tätä päivää, et ollaan verkossa, et siihen varmaan tulisi enemmän osallistujia, ku sit taas, et sä lykkäät päivämäärät ja sit sun pitää olla täällä sovitussa tilassa siihen ja siihen aikaan, ku vertaa siihen, et ne osallistuu kotisohvalta, se on niille helpompaa. Mä ajattelen ehkä, et voidaan saada enemmän osallistujia. Tai ehkä ei enemmän osallistujia, vaan semmoisia ihmisiä, jotka ei normaalisti tulisi siihen liveryhmään, ni saattaisi tähän osallistua.”

Yhdistävä tekijä haastateltavien motivaatiossa liittyen verkkovalmentamiseen oli tuottaa uusperheellisille mahdollisimman hyviä ja asiakaslähtöisiä palveluita. Haasteiden ennaltaehkäisy ja uusperheiden erityisyyden huomioiminen nousivat esille haastatteluisia ammattilaisia motivoivina asiakaslähtöisyyden tekijöinä. Osalle ammattilaisista oli haastavaa keksiä heitä itseään hyödyttäviä seikkoja verkkovalmentamisessa, jolloin näkökulmaksi nousi mahdollisuus tuottaa uusperheille matalakynnyksistä palvelua myös verkkovälitteisesti. Haastateltavat nostivat motivoivana tekijänä esille verkkovalmennuksen mahdollisen laajan tavoitettavuuden. Osa ammattilaisista pohti mahdollisuutta, että verkkovalmennusryhmän voisi saada helpommin kokoon ja se voisi tavoittaa laajasti erilaisia ihmisiä, joita ei välttämättä tavoiteta muissa palveluissa.

6.3 Eettiset kysymykset verkkovalmentamisessa

Haastateltavat kertoivat eettisten kysymysten olevan olennainen osa heidän päivittäistä työtään sosiaali- ja terveysalalla. Suurin osa haastateltavista kuvasi, etteivät he olleet pysähtyneet aikaisemmin pohtimaan verkkovälitteisen työn eettisiä erityiskysymyksiä laajamittaisesti. Mishnan ynnä muiden (2020) tutkimuksessa on nostettu esille, että verkkovälitteisen työn laajennettua suurin harppauksin Covid-19-pandemian myötä ammattilaisten piti kehittää nopealla tahdilla pandemiatilanteeseen mukautuvia verkkovälitteisiä palveluita asiakkaille. Heidän mukaansa verkkovälitteisen työ nopea laajeneminen synnytti uusia eettisiä kysymyksiä, joita ammattilaisten ei aikaisemmin ollut tarvinnut pohtia ja valmiita malleja eettisten kysymysten käsittelyyn ei ollut. (em.) Granholmin (2016, 64) tutkimuksessa on korostettu tarvetta kansallisille ja kansainvälisille eettisille ohjeistuksille koskien verkkovälitteistä

sosiaalityötä ja niiden ajantasaiselle päivitykselle teknologian kehittyessä. Osa tämän tutkielman haastateltavista koki, että koska oma käytännön työ perustui lähes kokonaan kasvokkain tapahtuvaan kohtaamiseen, verkkovälitteisen työn eettisten asioiden äärelle ei ollut tullut pysähtyä aikaisemmin. Usea ammattilainen koki verkossa tehtävän työn olevan linjassa kasvokkain tehtävän työn eettisten kysymysten kanssa, jonka takia verkkovälitteisen työn kysymyksiä ei ollut pohdittu aikaisemmin laajasti. Eräs haastateltava kuvasi verkossa tehtävän työn etiikkaan liittyvien kysymysten tuntuvan hankalilta. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että eettisten asioiden äärelle olisi tärkeä pysähtyä myös StepApp-verkkovalmennusta suunniteltaessa.

H6: ”Mä haluaisin sanoa, että kaikilla on mahdollisuus osallistua verkossa toteutettavaan valmennukseen, mutta enhän mä voi tavallaan tietää sitä. Sen käsityksen perusteella, mikä mulla on, ni ihan valtaosalla ainakin ois laitteiston ja verkkoyhteyden puitteissa mahdollisuus osallistua, mut tietenkään en voi olla satavarma.”

H3: ”Verkossa toteutettavaan valmennukseen ei voi osallistua ne henkilöt, kenellä ei oo laitteita. Ajattelen, et se verkossa annettava valmennus tasavertaistaa tavallaan, et silloin ne ihmiset, jotka ei pääse live-valmennuksiin, ni pääsee kuitenkin verkon kautta osallistumaan. Ovat jossain kauempana tai heillä ei mahdollisesti oo autoa tai et se lähteminen ei oo muulla tavalla mahdollista. Et siks se verkkovalmennus on enemmän tasavertaistava tekijä. Ja en ajattele sitä, et verkkovalmennus korvasi live-valmennuksia, vaan että niit ois rinnakkain, ni tavottais tai ois tasavertaisempaa palvelua sit kuitenkin kansalaisille ja meille kaikille.”

H5: ”Tavallaan siinäkin tulee se kahtiajako, et tavallaan se voi olla toisille tosi helppo osallistua, jos on ne laitteet ja jutut. Jos ei oo vaikka paljoa ylimääräistä aikaa ja on hankalat työ- ja hoitoajat, eikä päästä tulemaan johonkin fyysiseen paikkaan, niin on helppo olla siellä kotona. Siihen suuntaan ajateltuna, et se on eettisesti oikein ja helpompaa. Mutta sit, jos ei oo tietokoneita tai kameraa tai mikkiä, et pystyisi osallistumaan. Molemmin puolin, toisille voi olla hankaluus se siirtyminen, pitkät matkat ja polttoainekulut ja auton saaminen ja toisilla taas ne tietotekniset laitteet. Sekin on vähän kahtiajakautunut.”

Ammattilaiset pohtivat tasa-arvoon liittyviä kysymyksiä verkkovalmennuksen näkökulmasta. Haastateltavilla oli oman työnsä kautta kokemus siitä, että suurella osalla lapsiperheistä on mahdollisuus ja taito käyttää tietoteknisiä laitteita ja osallistua niiden avulla verkossa tapahtuvaan työskentelyyn. Ammattilaiset kuvasivat Microsoft Teams -alustan olevan usealle lapsiperheelle tuttu koulumaailmasta etäopintojen ja pandemia-ajan arviointikeskustelujen myötä. Osa haastateltavista nosti älypuhelimien yleisyyden esille, mutta osallistumista puhelimen välityksellä ei pidetty ensisijaisena vaihtoehtona StepApp-verkkovalmennuksessa. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että yhteiskunnassa kaikilla ei ole yhtenäistä mahdollisuutta osallistua verkkovälitteiseen valmennukseen. Pohjola (2017) nostaa esille yhteiskunnan eriarvoistumisen myötä nousevan uhan, digitaalisen kuilun. Tällöin osa väestöstä putoaa digitalisaation imusta erilaisista yhteiskunnallisista syistä johtuen, mikä kasvattaa palvelujen eriarvoisuutta. (em., 185.) THL:n (2021b, 9–10) sekä Hyppösen ja Ilmarisen (2019) tutkimuksissa on korostettu tarvetta tukea tällaisessa riskissä olevien yksilöiden digiosallisuutta, mutta myös taata fyysiset palvelut heille, jotka niitä tarvitsevat.

Haastatteluissa nousi esille valmentajien näkökulma verkkovalmennuksen ja kasvotusten järjestettävän valmennuksen mahdollistamasta tasa-arvoistavasta osallistumisesta. Osa haastateltavista pohti paikan päällä järjestettävän valmennuksen mahdollisesti rajaavan joitakin osallistujia pois, joille pitkät välimatkat, polttoainekustannukset tai lastenhoidolliset haasteet voisivat vaikeuttaa osallistumista paikan päällä järjestettävään valmennukseen. Näissä haastatteluissa nousi esille toisaalta verkkovalmennuksesta pois jäävien henkilöiden osuus, joilla ei syystä tai toisesta ole mahdollisuutta osallistua verkkovälitteisiin palveluihin. Haastateltavat pitivät asiakaslähtöisenä ja eettisesti kestäväenä mahdollisuutta tarjota uusperheille tulevaisuudessa valinnan mahdollisuus osallistua joko verkkoryhmään tai paikan päällä kokoontuvaan ryhmään. Ammattilaiset pohtivat valinnan mahdollisuuden luovan tasa-arvoisempaa lähtökohtaa valmennukseen osallistumiseen, jolloin valmennettava voi valita vaihtoehdon, joka soveltuu hänen perheensä tilanteeseen paremmin.

Haastateltavat pitivät tärkeänä, että tulevaisuudessa valmennusta olisi tarjolla sekä verkkoryhminä että kasvokkain kohtaavia ryhminä. Granholmin (2016) tutkimuksessa on nostettu esille sama ilmiö virtuaalisen verkkoulottuvuuden sekä verkottoman ulottuvuuden läsnäolosta käytännön sosiaalityössä. Tutkimuksessa on esitetty, että osa väestöstä putoaa pois verkkovälitteisten palveluiden piiristä resurssien puutteen vuoksi ja osa taas voidaan tavoittaa verkon kautta tämän tutkielman kanssa yhtenevien esimerkkisyiden, kuten etäisyyksien ja

henkilökohtaisten syiden vuoksi. Granholm nostaa esille, että sosiaalipalveluja suunniteltaessa on tärkeää huomioida verkkovälitteisistä ja kasvokkain kohtaavista palveluista ulos jäävät väestöryhmät ja huomioida kaikkien kansalaisten yhtäläinen mahdollisuus palveluihin pääsyyn. (em., 58.) THL:n (2021b, 9) tutkimuksessa kiteytetään, että sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön tulisi aina olla yksilön omaehtoinen valinta tai toive, eikä milloinkaan pakon sanelema vaihtoehto.

H1: ”Ainakin itellä se, että valmennuksen alussa haluaa korostaa sitä, että nämä asiat on herkkiä ja jokaisen henkilökohtaisia ja omia ja pidetään ne ryhmän sisällä ne asiat. Mistä koulutuksessakin paljon puhuttiin, että omista asioista voi puhua muuallakin, jos niin haluaa, mutta ne mitä muut kertoo, ni ne pysyisi siinä tilassa, eikä menisi ulkopuolisten korviin. Ajattelen, et pyritään samaan kaikille luottavainen olo, että voi kertoa asioista luottamuksella. Valmentajana otan sen asian esille valmennuksen alussa, ehkä jokaisen valmukseenkin alussa, et on asioita, joita puhutaan vaan siinä ryhmässä.”

H2: ”Oon joo, ja sitä myöskin, kun siinä saattaa olla ne lapset kotona, ni ne voi kuulla semmoisia asioita, joita heidän ei pitäisi, et se pitää teroittaa siinä valmennuksen ekalla kerralla, et tää kaikki on luottamuksellista ja heidän pitää varata siihen tila, jossa ei ole muita läsnä kuulemassa, koska keskustellaan muidenkin perheiden asioista, ei pelkästään oman perheen jutuihin. Ja sit tietty meidänkin, koska meillä on lasikopperot, en mä voi siinä osallistua, mun pitää itse joku tila hommata ja se on ilta-aikaan, enkä voi kotona tehdä sitä kotisohvalta ja myös mun pitää huomioida se mun työssä. Meillähän ollaan silleen tosi tarkkoja tästä etätyöstä, se on tehty selväksi siinä etätyösopimuksessa, et se ei riitä et mulla on kuulokkeet, et silloin mä en voi osallistua asiakaspalaveriin etänä, jos mulla on oma lapsi kipeänä ja kotona ja se voi kuunnella.”

Haastateltavat pohtivat tietoturvaan liittyviä kysymyksiä verkkovalmennuksessa. Ammattilaiset suhtautuivat yleisesti hyvin luottavaisesti Microsoft Teams -alustan tietoturvaan, jossa verkkovalmennus järjestetään, eikä se aiheuttanut valmentajissa huolta. THL:n (2021a) tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin sosiaali- ja terveyspalveluja pandemian aikana tutkittavien asiakkaiden ja potilaiden luottamus sosiaali- ja terveyspalveluiden tietoturvaa kohtaan, poikkesi

tämän tutkimuksen ammattilaisten kokemuksista. Myös Hyppösen ja Ilmarisen (2019, 289) tutkimuksessa kolmasosa asiakas- ja potilasvastaajista koki huolta sosiaali- ja terveystalveluiden tietoturvakysymyksistä. THL:n tutkimuksen mukaan osa tutkittavista suhtautui verkkovälitteisten palveluiden tietoturvaan huolestuneesti. Erityisesti haavoittuvaisimmassa asemassa olevat asiakkaat kokivat verkkovälitteiset palvelut turvattomina. (THL 2021a, 6.) Mediassa runsaasti esillä ollut tietomurto Psykoterapiakeskus Vastaamon (ks. esim. Helsingin Sanomat 2022) asiakasrekisteriin vuonna 2018 on nostanut yhteiskunnallista keskustelua arkaluontoisten tietojen suojauksen tasosta ja luottamuksesta tietoturvaa kohtaan.

Tämän tutkielman haastatteluissa kaikki valmentajat kokivat erityisen tärkeänä painottaa valmennukseen osallistuvien kesken vallitsevaa vaitiolovelvollisuutta, koska valmennuksessa on mahdollista jakaa sensitiivisiä asioita. Osa haastateltavista pohti, että Microsoft Teams -alustalle liityttäessä valmennettavan on halutessaan mahdollista pitää kamera suljettuna ja esiintyä esimerkiksi lempinimellä. Haastateltavat näkivät kameran päällä pitämisen toisaalta vertaisuuden ja vastavuoroisen keskustelun kannalta tärkeänä. Haastateltavat näkivät turvallisen ilmapiirin muodostaminen olennaisena osana vertaisuuden ja vertaistuen syntymistä.

Osa haastateltavista pohti uusperheen aikuisten osallistumista verkkovalmennukseen kodin ympäristöstä. Ammatillaiset pohtivat valmennettavien mahdollisuutta järjestään rauhallinen hetki ja tila kotoa, josta käsin valmennukseen olisi helppo osallistua niin, että valmennuksessa jaettavat asiat pysyisivät vain ryhmään osallistuvien välisinä asioina. Haastateltavat nostivat esille, että valmennuksessa käsiteltävät asiat eivät ensisijaisesti ole suunnattu perheen lapsille ja nuorille, vaan uusperheen aikuisten kanssa keskusteltaviksi. Osa haastateltavista pohti paikan päällä järjestettävän valmennuksen olevan kontrolloidumpi tilanne, jossa valmentajan on helpompi rajata, ketkä kuulevat valmennuksessa jaettavia asioita verrattuna kodin ympäristöön. Granholmin (2016) tutkimuksessa on saatu positiivisia tuloksia verkkoalustalla järjestettävästä ammattilaisvetoisesta vertaistoiminnasta. Granholm painottaa eettisten etujen ja haittojen pohtimista julkisia verkkovälitteisiä interventioita kehitettäessä. (em., 50.) Boddyn ja Dominellin (2016) tutkimuksessa taas on nostettu esille verkkoalustan sijoittuminen julkisen ja yksityisen tilan välille. Heidän mukaansa osallistujan fyysisellä tilalla voi verkossa olla epäselvät ja ajoittain hämärtyneet rajat, koska yksityisyyden hallinta poikkeaa kasvokkain

kohtaamisesta. Boddy ja Dominelli korostavat yhteisten läpinäkyvien pelisääntöjen luomista verkkovälitteistä työtä tehdessä.

Tämän tutkielman haastatteluissa ammattilaiset näkivät, että valmennuksessa on mahdollista jakaa sensitiivisiä asioita osallistujien kesken. Ammattilaiset pohtivat tämän vaativan verkkototeutuksessa valmennettavilta erityistä luottamusta, koska verkossa ei olla fyysisesti samassa tilassa, vaan näkyvillä on kameran ruudun rajaama alue. Yksi haastateltava pohti myös valmentajan omaa osallistumista kotoa käsin valmennukseen tilanteessa, jossa kotona on muita kuuntelemassa. Haastateltava pohti valmennuksen tietoturvaan liittyvien kysymysten toimivan molempiin suuntiin niin valmennettavien kuin valmentajien kesken. THL:n (2021a) tutkimuksessa nostettiin esille sama teema liittyen verkkovälitteisiin palveluihin osallistumisesta kotoa käsin. Tutkimuksessa mielenterveyskuntoutujat kertoivat osallistumisen olevan ajoittain hankalaa, koska kotona oli muitakin henkilöitä, jolloin arkaluontoisista asioista keskustelu koettiin epämieluisana. Kodin rajallinen tila, yksityisyys ja keskittymisen haasteet voivat vaikeuttaa THL:n tutkimuksen mukaan verkkovälitteisistä palveluista hyötymistä. (em., 5–6.)

6.4 Verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet

StepApp-valmentajia haastateltiin verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen näkökulmasta. Asiakaslähtöisyyttä pidetään digitalisaation keskeisenä periaatteena ja sähköisiä palveluita pyritään kehittämään siten, että ne helpottavat ja tukevat asiakkaan toimintaa (STM 2016). Valmentajat olivat yleisesti yhtä mieltä siitä, että StepApp-valmennus itsessään on hyvin asiakaslähtöinen uusperheille suunnattu perheinterventio ja sen toteuttamisessa verkkovälitteisesti ei nähty olevan ylitsepääsemättömiä haasteita. Haastatteluissa nousi esille verkkovalmentamiseen liittyviä mahdollisia haasteita valmentajien näkökulmasta. Ammattilaiset kokivat, että verkkovalmentamiseen liittyvät mahdolliset haasteet olivat sellaisia, joita valmentajan oli tärkeää pitää mielessään ja huomioida asiakaslähtöistä valmennusta toteutettaessa. Suurin osa haastateltavista pohti tietoteknisten haasteiden olevan mahdollinen asiakaslähtöisyyden haaste. Ammattilaiset nostivat esille, että verkkovalmennukseen osallistuminen vaatii valmennettavilta ajantasaiset ja soveltuvat laitteet sekä riittävät taidot käyttää niitä. Osa haastateltavista piti verkkoyhteysongelmia mahdollisina haasteina ja pohti valmentajien kykyjä ratkoa tietoteknisiä pulmia valmennuksen aikana. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että valmennettavilla uusperheen aikuisilla on rauhallinen hetki

ja paikka, josta he voivat osallistua verkkovalmennukseen. Muunlainen ympäristö koettiin mahdollisena uhkana verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi.

H4: ”Haasteena ehkä se vertaistuen toteutuminen verkossa. Joo se onkin mielenkiintoinen, koska moni ajattelee, et verkon kautta tällöinen vertaisuus toteutuu jotenkin huonommin, et paljon kuulee kokemuksia siitä, et jossain tilanteissa näkee vaan mustia ruutuja tai palloja, mut et ehkä tässä kohtaa se yhteinen keskustelu siitä, et jos verkko sen sallii ja jos kaikilla on mahdollisuus näkyä siinä omilla kasvoilla siinä tilanteessa, ni se varmaan helpottaa. Ja verkkotilanteessa pitää enemmän kiinnittää huomiota puheenvuorojen jakamiseen ja että kaikki tulee kuulluksi ja et kaikilla on mahdollisuus osallistua, et jos vähänkin on semmoinen olo, et tekis mieli osallistua keskusteluun.”

Osa ammattilaisista pohti vertaistuen toteutumista ja sen tukemista verkkovalmennuksen aikana. Vertaistukea pidetään yksilön hyvinvoinnin kannalta tärkeänä voimavarana elämän erilaisissa haasteissa. Vertaistuessa samanlaisessa elämäntilanteessa olevat ihmiset kohtaavat toisensa ja jakavat omiin kokemuksiinsa pohjautuvaa tukea toisilleen. Vertaistoiminnan keskeisimpinä elementteinä pidetään kohtaamista, läsnäoloa ja ymmärtämistä. (Mikkonen & Saarinen 2016, 7, 9.) Haastateltavat nostivat esille, että vertaisuuden ajatellaan yleisesti toteutuvan kankeammin verkossa kuin kasvokkain kohdatessa. Osa haastateltavista piti vertaistuen toteutumisen olevan mahdollinen verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haaste.

Ammattilaiset pohtivat, että valmennuksen toteutustavasta riippumatta osallistujalla on aina oikeus ja valta päättää, kuinka paljon hän haluaa itsestään jakaa ryhmän kesken. Haastateltavat nostivat esille verkkoympäristön mahdollistavan passiivisen osallistumisen, jossa henkilön kamera ja mikrofoni ovat suljettuina tai verkkoyhteyden heikon laadun vuoksi osallistujan ilmeiden ja eleiden tulkitseminen on haastavaa. Holm (2011) tiivistää artikkelissaan, että vertaisryhmässä osallistujan osallistumattomuuskin on vuorovaikutusta, joka on hyväksyttävä. Onnistuneessa vertaisryhmän vuorovaikutuksessa yhdistyvät sanalliset ja sanattomat viestit, joita vertaisryhmän ohjaaja voi omalla toiminnallaan tukea. (em., 52–53.) Eräs haastateltavista nosti esille, että verkkototeutuksessa uusparien spontaanit keskustelut valmennuksen jälkeen eivät mahdollistu Microsoft Teams -alustalla samalla tavalla kuin esimerkiksi valmennuspaikan parkkipaikalla. Ammattilaiset pohtivat vertaistukeen liittyviin haasteisiin hyvin omaaloitteisesti erilaisia ratkaisuja. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että

verkkovalmennuksessa valmentajan on kiinnitettävä erityistä huomiota vastavuoroisuuden ylläpitoon ja ryhmäytymiseen. Valmentajat nostivat esille vertaiskeskusteluihin varattavan ajan tärkeyden osana vertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista.

H2: ”Sit mä mietin vielä niitä haasteita, ni semmoinen sitoutuminen voi olla yks. Et miten sitouttaa ihmisiä, et onks se vähän semmoinen kevyempi juttu, ku se on verkossa, et jos mä en tässä niin viihdykään, ni voinko mä keskeyttää helposti vaan. Helposti voi mennä mukaan, et onko myös helpompi lähteä kesken siitä? No ei se nyt oo niin iso juttu, et oonko mä ensi kerralla paikalla. En oikein tiedä, sitä mä oon pohtinut. Sit ku mä sitoudun johonkin livejuttuun ja menen paikanpäälle ja oon tässä ryhmässä ja oon luvannut, että tänne mä tuun, ni siinä on ehkä jotenki isompi kynnys keskeyttää. Niin kuin kuultiinkin tuolla koulutuksessa, että aika harva jättää kesken tätä live-valmennusta, mikä onkin hienoa, et ei niitä juurikaan ole. Kyl ihmiset siihen sitoutuu, mut onko se sit samanlaista alusta loppuun verkkovalmennuksessa.”

H6: ”Se on ehkä se kysymys, mikä eniten mietityttää, että tuntuuko se luonnikkaalta ja heille mukavalta ja mielenkiintoiselta ja miten saa ylläpidettyä sitä mielenkiintoa, luontaista vuorovaikutusta, kun ei oo samoja tekijöitä, kun mitä on siinä livetilanteessa, kun ollaan samassa huoneessa. Et saa sen kaiken välittymään sinne toiselle puolelle ruutua.”

Haastatteluissa ammattilaiset nostivat esille verkkovalmennuksessa asiakaslähtöisyyden matalakynnyksisyyden kääntöpuolen, eli mahdollisen heikon sitoutumisen haasteen. Verkkovälitteisissä vertaisryhmissä sitoutuminen muodostuu samoista tekijöistä kuin paikan päällä järjestettävissä ryhmissä. Yhteiset säännöt rakentavat ryhmän yhteisöllisyyttä myös verkkoryhmissä. (Huskonen 2010.) Valmentajat pohtivat, olisiko matalakynnyksisestä verkkovalmennuksesta helpompi jättäytyä pois kuin paikan päällä kokoontuvasta ryhmästä. Haastateltavat näkivät tärkeänä kiinnittää huomiota verkkovalmennuksen luento-osuuksien ja keskustelutehtävien vuorotteluun sekä verkkoympäristön tarjoamiin vuorovaikutteisiin työkaluihin, jotta valmennettavien mielenkiintoa ja osallistuvuutta voitaisiin tukea myös verkkoalustalla.

6.5 Verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että StepApp-verkkovalmennus tarjoaa valmennettaville asiakaslähtöisen ja matalakynnyksisen tavan osallistua uusperheille suunnattuun toimintaan. Kaikki ammattilaiset pitivät positiivisena kehityksenä sitä, että jatkossa StepApp-valmennuksia olisi tarjolla osallistujille sekä verkkovalmennuksina että paikan päällä kokoontuvina valmennuksina. Haastatteluissa ammattilaiset pitivät tärkeänä asiakkaan valinnan mahdollisuutta asiakaslähtöisiä digitaalisia sosiaali- ja terveystalvituia kehitettäessä. Sama näkökulma toistuu myös alan tutkimuksissa (esim. Boddy & Dominelli 2016; Granholm 2016; Mishna ym. 2020; THL 2021b).

H4: ”Jos puhutaan lapsiperheistä ja uusperheistä, ni monella on arki melko kiireistä ja hektistä ja sieltä kotoa jos voi osallistua vois helpottaa, kun nää etäisyydet on niin pitkiä. Uusperhe joutuu perinteisesti viettämään aika paljon aikaa siirtymällä paikasta toiseen, lapset erityisesti viettävät aikaa siirtymällä paikasta toiseen. Et tää vois helpottaa sitäkin. Voi olla helpompi lähtee mukaan, kun voi nähdä pienemmälläkin motivaatiolla, kun ajatus on se, et mä voin osallistua tähän kotoa käsin, kuin se, että pitää aikataulutaa ja pitää lähtee kotoa muualle.”

H1: ”Kyl mä edelleen pidän sen ajankäytön isona plussana. Se tavallaan saavuttaisi ihmisiä enemmän, ne pystyisi jotenkin miettimään niitä juttuja. Voiks olla eri paikoissa, et on jossain työmatkalla, et voiks sit silti osallistua, et mahdollistasiko se sen, ku se on pitkä aika viis kertaa. Ajallisesti sen kaltainen, et ihmisillä on erilaisia elämäntilanteita, työmatkoja ja mitä tahansa, et sitä kautta he pystyis osallistua vaikka ei olis samassa paikassa.”

Haastateltavat kuvasivat verkkovalmennuksen mahdollistavan uusperheille ajankäytöllisen hyödyn, jossa valmennettavien mahdolliset siirtymät ja pitkät ajomatkat vähenisivät, kun osallistuminen olisi tietoteknisten laitteiden avulla mahdollista. Osa ammattilaisista kuvasi verkkovalmennuksen mukautuvan asiakaslähtöisesti uusperheiden kiireiseen arkeen ja mahdollistavan helpomman osallistumisen perheen ehdoilla kotoa. Papernow'n ja Bonnelin (2022) mukaan uusperheiden arki kuvautuu useimmiten kiireisenä, jossa usean aikuisen, lapsen ja nuoren aikataulut vaikuttavat koko perheen elämään. Uusperheissä erilaisia siirtymiä ja asioista sopimista on usein runsaasti, joka edellyttää toimiakseen hyvää kommunikointia ja

suunnittelua. (em., 17, 22–23.) Tämän tutkielman haastatteluissa siirtymien vähentymisissä nähtiin myös taloudellisia ja ekologisia hyötyjä. Ammatillaiset pohtivat verkkototeutuksen mahdollistavan osallistumisen myös maantieteellisistä etäisyyksistä huolimatta, esimerkiksi työmatkan aikana. Eräs haastateltava pohti verkkovalmennuksen mahdollistavan myös valtakunnallisia verkkovalmennuksia, jossa osallistujilla ei olisi alueellisia rajoituksia. Haastateltavat toivat esille, että paikan päällä järjestettävässä valmennuksessa osallistujien on huolehdittava lastenhoito valmennuksen ajalle. Valmentajat näkivät verkkovalmennuksen mahdollisesti helpottavan lastenhoitoasioita vanhempien ollessa kotona, mutta pohtivat myös uusperheen aikuisten rauhallisen tilan ja hetken löytymistä kotoa. Haastateltavat toivat esille etätyöskentelyn ja -opiskelun olevan monille lapsiperheille jo entuudestaan tuttua, jolloin verkkovalmennukseen osallistumiseen vaadittavat puitteet olisivat monelle arkipäivää.

H2: ”Se tuo myös sen edun, kun verkkovalmennuksessa, niin pariskunnat on keskenään saman ruudun ääressä, niin se vois saattaa heti jonkun keskustelun alulle, mitä ei tapahtuisi live-ryhmässä. Kun taas live-valmennuksesta mennään kotiin, niin siellä ne arjen askareet on heti odottamassa ja keskustelut voi jäädä käymättä. Arki vie enemmän mennessään, kun ollaan asioiden äärellä. Et ehkä se helpommin puheeksi ottamisen sen kumppanin kanssa välittömästi, kun niitä hetkiä tulee, niin niitä ois paremmin.”

H3: ”Mä ajattelen, et siinä on semmoinen jotenkin, et kun sä saat sen mikin pois ja pystyt puhumaan sun kumppanin kanssa, koska siinä ryhmässä sä et pysty tekemään sitä. Jos sä alat supisemaan, ni ehkä se aiheuttaa semmoista kuhinaa siellä. Ehkä se tarjoaa ihmisille erilaisen tavan kommunikoida oman puolison kanssa.”

Osa ammatillisista pohti verkkovalmennuksen tarjoavan paikan päällä tapaavaan ryhmään verrattuna erityisen mahdollisuuden yksityiseen ajatustenvaihtoon valmennuksen aikana uusparin kesken. Haastateltavat kuvasivat, että siinä, missä paikan päällä tapaavassa ryhmässä ajatusten vaihto kesken luento-osuuden tai puheenvuoron voisi tuoda hälinää tai häiriötä, verkkototeutuksessa mikrofoni mykistettynä se voisi mahdollistaa parin välistä kommunikointia. Ammatillaiset toivat esille, että kuunteleminen ja seuraaminen ovat olennainen osa valmennusta, mutta ajatusten vaihto uusparin kesken, esimerkiksi ”tämä on tuttua meille” tai ”tästä olisikin hyvä jutella enemmän” -tyyppiset keskustelut luento-osuuden

aikana voisivat edistää osallisuutta uusparin ja valmennusryhmän kesken. Toimiva uusperhe rakentuu aikuisten hyvän parisuhteen päälle (Malinen & Larkela 2011). Malisen (2015) tutkimuksessa on nostettu esille, että uusperheen hyvinvoinnin kannalta tärkeää on aikuisten välinen toimiva vuorovaikutus ja keskusteluyhteys. Arkisella vuorovaikutuksella on nähty olevan keskeinen rooli suhteen vakauden kokemuksessa. (em.)

H5: ”Toisaalta voi tämä verkkovalmennus voi motivoida sellaisia asiakkaita, jotka ovat arkoja ryhmätilanteissa tai on haastava elämäntilanne, se saattaa olla se kynnyks matalampi osallistua tällaiseen vertaisryhmän toimintaan etänä kuin livenä. Kyl mä ajattelen, et siinä voi olla semmoinenkin syy. Pariskunnassakin voi olla, että toiselle on jotenkin helpompaa ja osallistumisen edellytys, et nyt mä tuun kun se onki etänä, kun voi osallistua kotoa.”

Haastateltavat pohtivat verkkovalmennuksen mahdollistavan asiakaslähtöisen osallistumisen entistä useammalle uusperheelliselle matalalla kynnyksellä. Ammatillaiset nostivat esille kokemuksensa omasta käytännön työstään, jossa verkkovälitteinen osallistuminen voi tuntua asiakkaasta luontevammalta elämäntilanteesta tai omista henkilökohtaisista haasteista johtuen ja asioista voi olla helpompi keskustella verkon luoman etäisyyden myötä. Osa haastateltavista näki mahdollisuutena tavoittaa verkkovalmennuksen avulla sellaisia osallistujia, jotka eivät tavallisesti hakeutuisi palveluihin tai kasvokkain järjestettäviin ryhmiin. Yleisesti yhteiskunnassa vertaisryhmätoiminta nähdään matalan kynnyksen palveluna ja ammatillisen työn täydentäjänä. Vertaistoiminnan ei ole itsessään tarkoitus korvata ammatillista työtä, mutta se voi ohjata yksilön muiden palveluiden piiriin. (Mikkonen & Saarinen 2016, 62–63.) Haastatteluissa ammatillaiset pohtivat verkkovalmennuksen mahdollistavan matalakynnyksisen ja varhaisen tuen uusperheellisille verkkovälitteisesti. Osa ammatillisista koki, että verkkovalmennuksen matalakynnyksisyyden avulla entistä useampi uusperhe voisi lähteä kokeilemaan StepApp-valmennusta ja innostua toiminnasta.

H3: ”Niitä vuorovaikuttamisen keinoja enemmän verkossa, on chatit ja reaktiot, mitä ei paikan päällä ole tai voihan sitä istua hiljaa ja näyttää peukkua. Verkossa on monipuolisia keinoja, mä koen, että se on siinä suhteessa asiakaslähtöisempää, kun voidaan tarjota useita niitä tapoja osallistua siihen keskusteluun.”

H6: ”Ajattelen, et Teams-alusta on aika helppokäyttöinen osallistujille. En oo vielä törmännyt helppokäyttöisempään alustaa ja se on suurimmalle osalle omista asiakkaista ainakin jo tuttu.”

Ammattilaiset pitivät Microsoft Teams -alustaa helppokäyttöisyytensä vuoksi asiakaslähtöisenä verkkoalustana valmennukselle. Haastateltavien kokemuksen mukaan asiakastyössä Microsoft Teams oli useammalle lapsiperheelle tuttu, sitä oli selkeää käyttää ja tarvittaessa valmentajana ohjeistaa sen käytössä. STM:n (2016) julkaisemassa digitalisaation visiossa vuoteen 2025 asiakaslähtöisyys on yksi keskeisistä pääkohdista. Asiakaslähtöisissä digitaalisissa sosiaali- ja terveystalvveluissa pääpainona on tuottaa asiakkaille helppokäyttöisiä ja esteettömiä palveluita myös verkkovälitteisesti. (em.) Verkkoympäristö itsessään kuvautui tässä tutkielmassa osassa ammattilaisten haastatteluja monipuolisena ja mahdollisuuksia tarjoavana alustana. Osa ammattilaisista nosti esille valmentajakoulutuksessa esiteltyt erilaiset sovellukset ja työkalut hyvinä verkon tarjoamina mahdollisuuksina lisätä osallisuutta valmennettavien kesken. Microsoft Teams -alustan chat- ja reaktiotoimintojen nähtiin tarjoavan moninaisia keinoja vuorovaikutuksessa olemiselle. Osa valmentajista nosti esille positiivisen kokemuksensa liittyen verkkoalustan mahdollistamaan monipuoliseen kommunikointiin. Pohjola (2017) kuvaa artikkelissaan digitalisaation mahdollistavan entistä monipuolisemman työn tekemisen tavan. Hänen mukaansa vuorovaikutteisuus ja kommunikaatio perustuvat verkossa tehtävässä työssä samanlaiselle suhdeperustaiselle työlle kuin aikaisemminkin kasvokkain kohtaavassa työssä. Digitaaliset välineet, sosiaaliset verkostot ja uudet yhteisöllisyyden muodot luovat uusia mahdollisuuksia tehdä samaa työtä. (em., 184–185.)

7 Yhteenveto ja pohdinta

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkin StepApp-valmentajien näkemyksiä uusperheille suunnatusta verkkovalmennuksesta digitalisoituissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tutkielmani tutkimuskysymysten avulla halusin löytää vastauksia StepApp-valmentajien koetuista valmiuksista verkkovalmentamiseen ja StepApp-valmentajien näkemyksistä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä. Tutkielmani aineistona oli itse kerätty laadullinen haastatteluaineisto. Tutkimusaineisto muodostui kuuden StepApp-valmentajan haastatteluista. Haastatellut ammattilaiset olivat käyneet StepApp-valmentajakoulutuksen syksyllä 2022 ja aineistonkeruun aikaan marras-joulukuussa 2022 tutkittavat eivät olleet ohjanneet vielä StepApp-valmennusta. Tutkielman näkökulma rajautui tällöin sosiaali- ja terveysalla työskentelevien StepApp-valmentajien näkemyksiin verkkovalmentamisesta valmentajakoulutuksen jälkeen. Yksilöhaastattelujen äänitallenteesta tehtyä litteraatiota kertyi 44 sivua. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Analyysin pohjalta aineistosta nousi esille viisi teemaa, jotka olivat: kokemukset tietoteknisistä valmiuksista digitalisoituissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, motivaatio verkkovalmentamisen taustalla, eettiset kysymykset verkkovalmentamisessa, verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden haasteet sekä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyyden mahdollisuudet. Tarkastelin näitä teemoja suhteessa tutkielmani teoriaosassa esiteltyihin aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen digitalisaatiosta sosiaali- ja terveysalalla, vertaisryhmistä sekä uusperheistä.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla haluttiin selvittää, millaisia koettuja valmiuksia StepApp-valmentajilla oli verkkovalmentamiseen liittyen. Aineiston perusteella valmiudet muodostuivat tietoteknisistä valmiuksista, motivaatiosta ja eettisistä kysymyksistä liittyen verkkovalmentamiseen. Ammattilaisten koetuissa tietoteknisissä taidoissa esiintyi laajaa vaihtelua. Haastatteluissa korostui tietokoneella tehtävän työn monipuolinen lisääntyminen ja pandemian tehostamat digitalisaation vaikutukset ammattilaisten käytännön työssä. Ammattilaiset kokivat omat tietotekniset taitonsa riittäviksi StepApp-verkkovalmentamiseen, ja valmennuksessa käytetty verkkoalusta kuvautui ammattilaisten puheessa helppokäyttöiseksi ja hallittavaksi. Myös työnantajan tarjoamat tietotekniset laitteet ja verkkoyhteys koettiin useimmiten toimivina ja riittävinä verkkovälitteistä työtä tehdessä.

Verkkovalmentamisen taustalla vaikuttavat motivaatiotekijät vaihtelivat haastateltavien kesken. Yhteinen motivoiva tekijä ammattilaisten keskuudessa oli uusperheiden tukeminen, joka koettiin erityisen tärkeänä. Muita motivoivia tekijöitä olivat ajankäyttöön hyöty, monipuolinen työ, digitalisaation mukana pysyminen ja asiakaslähtöisten palveluiden tarjoaminen. Ammatillaiset kokivat tärkeäksi pysyä ajan hermolla tietotekniikan kehityksessä ja verkkovalmentaminen nähtiin positiivisessa valossa suhteessa varmuuteen tehdä verkkovälitteistä työtä jatkossa. Asiakaslähtöisyys nousi esille motivoivana tekijänä ja ammattilaisten haluna auttaa uusperheitä ja ennaltaehkäistä mahdollisia haasteita.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille työn eettiset kysymykset kuvautuivat tutkimusaineiston perusteella arkipäiväisiksi, mutta verkkovälitteisen työn eettisiä erityiskysymyksiä ei oltu pysähdetty pohtimaan laajemmin oman käytännön työn tai verkkovalmentamisen näkökulmasta. Haastatelluissa ammattilaiset toivat esille, että yhteiskunnassa kaikilla ei ole tasa-arvoista mahdollisuutta käyttää verkkovälitteisiä palveluita. Ammattilaisten näkökulmasta katsottuna verkkovalmennus tarjosi entistä tasa-arvoisemman mahdollisuuden uusperheille osallistua StepApp-valmennukseen joko verkkoryhmän tai paikan päällä kokoontuvan ryhmän osallistujana. Osallistujan valinnanmahdollisuuksien lisäämistä pidettiin asiakaslähtöisenä ja eettisesti kestäväenä työtapana digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tämän tutkimuksen perusteella ammattilaiset kokivat, että kotoa käsin osallistuttaessa nähtiin tärkeänä muistuttaa valmennettavia vaitiolovelvollisuudesta. Valmentajat pitivät tärkeänä varmistaa, että valmennuksessa jaettavat sensitiiviset asiat pysyisivät ryhmän jäsenten välisinä ja että osallistujien kodin ympäristö tarjoaisi rauhallisen ja yksityisen mahdollisuuden osallistua valmennukseen. Tässä tutkimuksessa ammattilaiset suhtautuivat luottavaisesti verkkovalmennuksen tietoturvaan, mikä erosi THL:n (2021a) sekä Hyppösen ja Ilmarisen (2019, 289) tutkimusten tuloksista liittyen luottamukseen sosiaali- ja terveyspalveluiden tietoturvaa kohtaan. Molemmissa tutkimuksissa tarkasteltiin asiakasnäkökulmaa, kun taas tämä tutkielma toteutettiin ammattilaisnäkökulmasta. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia asiakkaitten ja ammattilaisten luottamusta tietoturvaa kohtaan verkkovälitteisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Toisella tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää StepApp-valmentajien näkemyksiä verkkovalmennuksen asiakaslähtöisyydestä ammattilaisroolin näkökulmasta. Analyysin perusteella asiakaslähtöisyyttä hahmotettiin haasteiden ja mahdollisuuksien kautta. Haastattelujen perusteella ammattilaiset kokivat StepApp-valmennukseen liittyvät mahdolliset

asiakslähtöisyyden haasteet sellaisiksi, joita oli tärkeä huomioida verkkovalmennusta toteutettaessa, eivätkä haasteet kuvautuneet valmennusta vaarantavina. Keskeisinä mahdollisina asiakslähtöisyyden haasteina pidettiin vertaistuen toteutumista verkossa, tietoteknisiä haasteita ja verkkoryhmään sitoutuvuutta. Ammatillaiset kuvasivat, että valmentajina heidän oli tärkeää kiinnittää huomiota erityisesti näihin asiakslähtöisyyttä toteuttaviin erityiskysymyksiin.

Verkkovalmennuksen asiakslähtöisyyden mahdollisuuksina nähtiin uusperheille ajankäytöllinen hyöty, jolloin kotoa osallistuminen vähentäisi mahdollisia siirtymiä. Verkon nähtiin luovan edellytykset valmennukseen osallistumiseen maantieteellisistä etäisyyksistä huolimatta ja mahdollistavan tulevaisuudessa myös valtakunnallisia valmennuksia. Verkkovälitteinen valmennus nähtiin matalakynnyksisenä palveluna, jonka avulla olisi mahdollista tavoittaa ihmisiä, jotka eivät tavallisesti hakeutuisi paikan päällä järjestettävään toimintaan tai palveluihin. Verkkovälitteisen osallistumisen nähtiin mahdollistavan erityistä ajatustenvaihtoa uusparin kesken valmennuksen aikana verrattuna paikan päällä kokoontuvaan valmennukseen. Ammatillaiset pitivät valmennuksen verkkoalustaa helppokäyttöisenä sekä asiakslähtöisenä ja verkon nähtiin mahdollistavan uusia kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen tapoja.

Tämän tutkielman tuloksena voidaan esittää, että StepApp-valmentajat kokivat omat valmiutensa verkkovalmentamiseen hyvin vaihtelevina, mutta riittävinä sekä että StepApp-valmentajat kokivat verkkovalmennuksen asiakslähtöisenä ja matalakynnyksisenä palveluna uusperheille ammattilaisroolinsa kautta. Valmennuksen verkkovälitteisyyden nähtiin monipuolistavan olemassa olevia palveluita ja istuvan osaksi laajempaa digitalisaation kehitystä sosiaali- ja terveysalalla.

Tämä tutkimus on linjassa aikaisempien tulosten (esim. Kairala 2018; Kujala ym. 2018) kanssa siitä, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tietoteknisissä taidoissa on laajaa vaihtelua, joka ilmeni myös tässä otoskoollisesti pienessä ($p=6$) tutkimusaineistossa. Tällöin ammattilaisten ajantasaiseen koulutukseen on tärkeää panostaa digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kuten tässä tutkielmassa on osoitettu, ammattilaisten työajasta suuri osa on nykyään verkkovälitteistä ja omat koetut taidot voivat heijastella omaan ammatilliseen identiteettiin. Aikaisemmassa tutkimuksessa niin kansainvälisesti kuin Suomessa (esim. Boddy & Dominelli 2016; Granholm 2016, 75; Kujala ym. 2018) on nostettu esille verkkovälitteisen

työn tutkimuksellinen ja koulutuksellinen tarve sosiaalityön ja terveydenhuollon näkökulmasta. Tekniikan kehityksen ollessa nopeaa tarve osaamisen päivittämiseksi ja uusien digitaalisten työkalujen käytölle on huomattava. Suomea on pidetty digitalisaation edelläkävijämaana (kts. STM 2016, 4) ja jotta kehityksen mukana pysytään jatkossakin, on sosiaali- ja terveydenalan digitalisaation tutkimukseen ja koulutukseen tärkeää panostaa.

Tässä tutkimuksessa ammattilaisille kuvautui tärkeänä toimia uusperheiden asialla ja edistää vertaistuen toteutumista verkkoympäristössä. Uusperheet nähtiin omana ryhmänä, joiden arjen tarpeisiin verkkovälitteinen osallistuminen voisi tuoda joustavuutta. Rosenborg ja Törmänen (2019) nostavat esille uusperhetietouden tärkeyden yhteiskunnassa perheitä koskeissa palveluissa. Uusperhekysymysten erityisyys vaatii ammattilaisilta perehtyneisyyttä ja kouluttuneisuutta uusperheitä kohdatessa. (em., 27.) Uusperheiden kokonaisvaltainen tunnistaminen ja tukeminen sosiaali- ja terveystaloudessa on aina ajankohtainen aihe, joka vaatii moniammatillista yhteistyötä perheitä kohtaavissa palveluissa. Supli tekee tärkeätä työtä ainoana Suomen valtakunnallisena yhteistoimintajärjestönä uusperheille niin toiminnan, vaikuttavuuden kuin tutkimuksen parissa, jonka tarve tulevaisuudessa vain kasvaa perheiden monimuotoistuesssa. Tässä tutkimuksessa vertaistuen ja osallistavuuden tukeminen nähtiin erittäin tärkeänä verkkoympäristössä. Ammattilaisilla oli se mielikuva, että verkossa yhteisöllisyys ja vertaisuus toteutuisivat kankeammin, jolloin sen toteutumiseen olisi kiinnitettävä erityistä huomiota asiakaslähtöistä verkkovalmennusta suunniteltaessa. Pohjolan (2015) mukaan yhteisöllisyyden on ajateltu pirstaloituneen nyky-yhteiskunnassa, vaikka teknologiakehitys on vain edistänyt sen uusia muotoja. Tulevaisuudessa tarvitaan jatkotutkimusta StepApp-verkkovalmennuksesta, jotta esimerkiksi vertaistuen toteutumisesta ja sen erityispiirteistä saadaan tutkimukseen ja kokemukseen perustuvaa tietoa verkkovalmennuksen kehittämisen kannalta.

Ammattilaisten mielikuvat digitalisaatiosta sosiaali- ja terveysalalla kuvautuivat tämän tutkimuksen perusteella yleisesti positiivisina. Työn digitaaliset vaatimukset näyttäytyivät tutkittaville saavutettavina ja tietotekniikan nähtiin yleensä helpottavan työn tekemistä esimerkiksi ajankäytön säästymisenä. Tässä tutkimuksessa ammattilaiset nostivat esille digitalisaatiosta keskusteltaessa kasvokkain kohtaavan työn mielekkyyden ja tärkeyden sosiaali- ja terveysalalla. Aikaisemmassa tutkimuksessa (esim. Granholm 2016; Mishna ym. 2020; Pink ym. 2022) sama teema on noussut esille. Pink ynnä muut (2022) pitävät tärkeänä hybridimallin käyttöä digitalisoituvassa sosiaalityössä, jossa asiakasta kohdataan myös

kasvokkain verkkotapaamisten lisäksi. Digitalisaation visiona ei ole sähköistää kaikkia palveluita. Tarkoituksena on tunnistaa ne palvelut, joita ei ole tarpeellista digitalisoida ja ne, joista on tärkeää tarjota vaihtoehtoja. (STM 2016.) Nämä lähtökohdat tulevat korostamaan ammattilaisen tekemän arvion merkitystä asiakkaan tilanteesta ja taidoista, keskusteltaessa olemassa olevista palveluista, mutta myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemista. Ammattilaiselta vaaditaan taitoa arvioida asiakkaan teknologiaosaamista ja tuen tarvetta, mutta myös tukea asiakkaan valinnanvapautta verkko- tai kasvokkain kohtaavien palvelujen välillä valittaessa. (Kairala 2018, 221.) Kairalan (2018) ja Ylösen (2018) tutkimuksissa korostetaan sosiaalityön profession tärkeyttä digitaalisia palveluita kehitettäessä. Heidän mukaansa sosiaalityön tieto vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden tukemisesta on tärkeää valjastaa tutkimuksellisesti osaksi palveluiden kehittämistä. (Kairala 2018, 217; Ylönen 2018, 124.) Tässäkin tutkimuksessa kaikkia ammattilaisia motivoi verkkovalmentamisessa mahdollisimman hyvien ja asiakaslähtöisten palveluiden tuottaminen uusperheille. Jatkossa on tärkeää osata hyödyntää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tietotaitoa ja kokemusta uusia verkkovälitteisiä palveluita ja työkaluja kehitettäessä.

Tämän tutkielman perusteella eettiset kysymykset sosiaali- ja terveysalalla kuvautuivat tärkeiksi ja verkossa tehtävän työn eettiset erityiskysymykset ajankohtaisiksi StepApp-verkkovalmennusta suunniteltaessa. Ammattieettiset ohjeistukset ja laki ohjaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen työtä kaikissa palveluissa alustasta riippumatta. Tekniikan kehittyessä nopeasti laki tai sosiaalialan ammattijärjestö Talentian laatimat ammattieettiset ohjeet (2017) eivät ole pysyneet digitalisaation ja sen alati kehittyvien erityiskysymysten vauhdissa mukana. Sosiaali- ja terveyspalveluiden keskeisten eettisten periaatteiden lähtökohdat ovat yhtäläiset riippumatta siitä, millä alustalla työtä tehdään. Granholm (2016, 64) kuitenkin nostaa esille tarpeen digitalisaation erityiskysymyksiin keskittyville sosiaalialan ammattieettisille ohjeille, jotka voisivat antaa suuntaviivoja digitaalisessa ympäristössä toimimisen eettisiin kysymyksiin. Tämän tutkielman valossa, jossa digitalisaatioon liittyvät eettiset kysymykset kuvautuivat tärkeinä ja tarpeellisina, voidaan tukea näkökulmaa yleisten ohjeiden tarpeellisuudesta. Eettisesti kestävä työ sosiaali- ja terveysalalla on jokaisen ammattilaisen tehtävä, mutta työn ja eettisten kysymysten muutokseen tulisi pystyä reagoimaan myös yhteiskunnan tasolla.

Yhteiskunnassa kaikilla ei ole tasa-arvoista mahdollisuutta osallistua verkkovälitteisiin palveluihin, kuten tämän tutkimuksen löydökset osoittavat. Yhteneviä tutkimuksellisia

näkökulmia on nostettu esille muissakin tutkimuksissa digitaalisista palveluista keskusteltaessa (esim. Boddy & Dominelli 2016; Granholm 2016; Kairala 2018; THL 2021b). Granholm (2016) kiteyttää tutkimuksessaan, että sosiaalialan ammattilaisten on työssään tuettava ihmisten osallisuutta yhteiskunnassa. Digitalisaation kiihtyessä yhteiskunnallinen osallisuus on muuttanut jatkuvasti muotoaan ja siirtynyt myös verkkovälitteiseen osallisuuteen. (em., 66.) Sosiaalisten verkostojen siirryttyä verkkoon työn tekemisen luonne ja vaatimukset ovat muuttuneet (Boddy & Dominelli 2016). Ammattilaisilta vaaditaan uudenlaista eettistä pohdintaa myös siinä, milloin verkkovälitteiset palvelut eivät enää ole riittäviä asiakkaalle ja milloin asiakas on välttämätöntä tavata kasvokkain (Manner & Varamäki 2021). Digitaalisen osallistuvuuden uhkakuvana näyttäytyy digitaalinen kuilu ja yhteiskunnallinen eriarvoistuminen. Digitaalinen kuilu lisää eriarvoisuutta ihmisten välillä, ja jakaa yhteiskuntaa niihin, jotka hyötyvät teknologiasta ja niihin, joille teknologia toimii syrjäyttävänä mekanismina. (Kairala 2018, 220.) Hyppösen ja Ilmarisen (2019, 286–287) tutkimuksessa sitä on kuvattu digitaalisen syrjäytymisen käsitteellä. Digitaalista syrjäytymistä Suomessa sosiaali- ja terveysalan asiakkaalla voi tapahtua, jos laitteet ja verkkoyhteys eivät ole riittävät, jos tietotekniset taidot ovat heikot, ja jos palveluiden käytön motivaatio on heikkoa.

Kuten tämän tutkielman tulokset osoittavat, osallisuutta on pystyttävä tukemaan niin verkossa kuin paikan päällä tapahtuvissa palveluissa. THL (2021b) on tutkimuksessaan todennut, että sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön tulee jatkossakin pohjautua yksilön henkilökohtaiseen valintaan, eikä pakkoon. Sähköisten palveluiden on tärkeää toimia vaihtoehtoisina ja täydentävinä palveluina, jotta asiakkaiden oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo voidaan turvata (Heikkonen & Ylönen 2010, 128). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna uusperheille suunnattu StepApp-valmennus on sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisaation ytimessä, jossa osallistujalla on jatkossa valinnanmahdollisuus palvelua haettaessa. Verkkovalmennus on tämän tutkielman mukaan ammattilaisten näkökulmasta tarkasteltuna tarpeellinen lisä olemassa oleviin palveluihin ja sen kehittäminen kuvautuu tärkeänä osana digitalisoituvia sosiaali- ja terveyspalveluita. StepApp-verkkovalmennus toimii esimerkkinä muille vertaisryhmille tietotekniikan ajanmukaisesta hyödyntämisestä palveluja suunniteltaessa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on harjoitettava kriittistä tarkastelua (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Tutkielmani laadinnassa olen noudattanut hyvän tutkimuksen tieteellisiä ja eettisiä periaatteita, ja pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksessa tehtyjä

valintoja mahdollisimman tarkasti. Tutkielmani yleistettävyyttä ajatellen on huomioitava tutkimusaineiston koko rajoittavana tekijänä, joka antaa aihetta varovaisuuteen tulosten yleistettävyydestä. Tutkielmani aineistona oli heterogeeninen joukko sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia Varsinais-Suomen alueelta. Pienessä tutkimusaineistossa samat ilmiöt vastauksissa kuitenkin toistuivat ja tuloksissa esiintyi samoja teemoja kuin aikaisemmassa tutkimuksessa. StepApp-verkkovalmennusta ei ole tutkittu aikaisemmin, jolloin tutkimukseni tarjoaa ajankohtaista tietoa verkkovalmennuksesta sekä laajemmin digitalisaatiosta sosiaali- ja terveysalalta, jonne tarvitaan lisää ajankohtaista tutkimusta. Tutkielmani aineistonkeruu toteutui yksilöhaastatteluina, joiden kesto oli yhteensä 237 minuuttia. Yksilöhaastattelut antoivat mahdollisuuden syventyä tutkimusaiheeseen perusteellisesti haastateltavien kanssa. Toteutin tutkittavien rekrytointin asianmukaisesti ja keräsin tutkittavilta kirjallisen suostumuksen. Tutkijana olin tutkittaville entuudestaan tuttu henkilö, mikä on osaltaan voinut vaikuttaa tutkimustuloksiin, mutta en arvioi sen vaarantaneen tutkielman luotettavuutta.

Tutkittavat eivät olleet aineistonkeruun aikaan vielä ohjanneet StepApp-valmennusta. Tutkimuksen tulokset olisivat voineet olla erilaisten, jos tutkimusjoukko olisi koostunut valmentajista, joilla on pidemmän aikavälin kokemusta verkkovalmentamisesta ja kasvokkain tapahtuvasta valmentamisesta. Tätä tutkielmaa laadittaessa StepApp-verkkovalmennus on tuore lisä Suplin olemassa oleviin palveluihin ja sen kehittäminen jatkuu. Valmentajien asenteita ja kokemuksia olisi mielenkiintoista tutkia tulevaisuudessa lisää, kun ammattilaisten kokemukset verkkovalmentamisen parissa karttuvat. Kiinnostavaa olisi saada lisää tutkimustietoa siitä, miten ammattilaiset kokevat kohtaamisen ja kohdatuksi tuleminen onnistuvan ja välittyvän verkkoalustalla.

Tämän tutkielman perusteella StepApp-verkkovalmennuksen jatkotutkimukselle voidaan nähdä tarve valmennuksen kehittämisen näkökulmasta. Tulevaisuudessa valmennettavia uusperheen aikuisia olisi mielenkiintoista tutkia verkkovalmennuksen osallistujan näkökulmasta tai ammattilaisnäkökulmasta, jossa valmentajilla on kokemusta niin verkkoryhmän kuin paikan päällä tapaavan ryhmän valmentamisesta. Tämän tutkimuksen avulla on voitu tuottaa hyvin ajankohtaista tietoa StepApp-valmentajien näkemyksistä verkkovalmentamiseen ja laajemmin ammattilaisten kokemuksista digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Edellä on esitetty tutkimuksellinen ja koulutuksellinen tarve digitalisaation tutkimukselle sosiaali- ja terveyspalveluissa. Pink ynnä muut (2022) painottavat pandemia-ajan verkkovälitteisen työn tutkimuksen merkitystä osana tulevaisuuden digitaalisen

palveluiden kehittämistä. On tärkeää asettaa poikkeusajan käytännöt tarkasteltaviksi, jotta voidaan arvioida, millaiset digitaaliset käytännöt ja työkalut tukevat asiakaslähtöistä ja eettisesti kestäväää työtä jatkossa sosiaali- ja terveysalalla.

Suomessa Sote-uudistuksen myötä vastuu sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä siirtyi kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta lähtien. Hyvinvointialueet ovat nyt uusien mahdollisuuksien edessä digitalisaatioon liittyvien kysymysten kanssa, koska sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjontaa pitäisi valtakunnallisesti yhtenäistää ja tasavertaistaa. Aika näyttää millaisia muutoksia siirtyminen tuo ja miten ne vaikuttavat ammattilaisten verkkovälitteisen työn määrään, taitoihin ja valmiuksiin digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Arajärvi ja Kivistö (2017, 153) kiteyttävät artikkelissaan, että digitalisaatio luo ammatillisuudelle ja moniammatilliselle yhteistyölle uudenlaisia mahdollisuuksia, joiden keskiössä on asiakkaan etu. Tämä digitalisaation lähtökohta on tärkeää muistaa muutosten keskellä olevalla sosiaali- ja terveysalalla niin asiakastyössä kuin yhteiskunnallisessa keskustelussa. Tämän tutkielman perusteella uusperheiden parissa tehtävä työ niin digitaalisesti kuin kasvokkain on tärkeää ja merkittävää. Tulevaisuudessa uusperheet on pyrittävä huomioimaan yhteiskunnassa entistä paremmin ja ammattilaisia on koulutettava tunnistamaan uusperheisiin liittyviä erityiskysymyksiä niin sosiaali-, terveys- kuin kasvatusalalla.

Kirjallisuus

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Arajärvi, Miina & Kohonen, Katariina (2017) Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Pääkkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Boddy, Jennifer & Dominelli, Lena (2016) Social media and social work: The challenges of a new ethical space. *Australian social work*, 70 (2), 172–184.

Broberg, Mari (2010) Uusperheen voimavarat ja lasten hyvinvointi. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 52/2010. Helsinki: Väestöliitto.

Bronfenbrenner, Urie (1981a) *Sosialisaatiotutkimus*. Espoo: Welin+ Göös.

Bronfenbrenner, Urie (1981b) *The Ecology of human development: Experiment by nature and design*. Cambridge: Harvard University Press.

Coleman, Marilyn & Ganong, Lawrence (2004) *Stepfamily relationships: development, dynamics, and interventions*. New York: Kluwer Academic/ Plenum Publishers.

Digitalisaatio ja tiedonhallinta sote-uudistuksessa – Muutostuennokset, kehittämistarpeet, kustannushyödyt ja ohjaus (liite 2) (2020) Lakiluonnos 14.10.2020. [online]
<https://soteuudistus.fi/documents/16650278/40811180/Liite+2.+Digitalisaatio+ja+tiedonhallinta+sote-uudistuksessa.pdf/fc793e7c-0875-e16d-89de-17523d5c0155/Liite+2.+Digitalisaatio+ja+tiedonhallinta+sote-uudistuksessa.pdf?t=1602679916297> Viitattu: 29.9.2022.

Doupi, Persephone, Hyppönen, Hannele, Hämäläinen, Päivi, Kärki, Jarmo & Meltti, Tero (2007) Katoaako sosiaali- ja terveydenhuolto eUtopiaan? Teoksessa: Lauri Vuorenkoski, Mauno Konttinen & Minna Sinkkonen (toim.) *Signaaleja*. Stakesin tulevaisuusraportti 2007. Stakesin työpapereita 30/2006, 49–62.

ETENE (2010) *Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa*. Etene-julkaisuja 30. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Yliopistopaino.

- Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (2014) Tutkimusetiikka. Teoksessa: Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja.
- Granhholm, Camilla (2016) Social work in digital transfer: Blending services for the next generation. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016, University of Helsinki.
- Heikinheimo, Kirsi & Teerijoki, Elina (2022) Uusperheen ABZ. Käsikirja uusperhe-elämään. Suomen Uusperheiden liitto ry. Helsinki: BoD.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa: Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Helsingin Sanomat (2022) Läpimurto Vastaamon tapauksessa: Suomalaismies vangittu poissaolevana. Julkaistu 28.10.2022.
- Hetemaa, Tiina, Knape, Nina, Kokko, Petra, Leipälä, Jaana, Ridanpää, Hannele, Rissanen, Pekka, Suomela, Tuuli, Syrjä, Vesa & Syrjänen, Taru (2022) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus Suomessa 2020. Päätöksen tueksi 3/2022. Kansallinen seuranta-arvio. THL:n asiantuntijaryhmä.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2012) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, Liisa (2003) Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva: PS-kustannus, 254–274.
- Holm, Jaana (2010) Ihmisen kohtaaminen ja arvostava vuorovaikutus – vertaisryhmätoiminnan kulmakivi. Teoksessa: Tanja Laatikainen. (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusätiö Aspa, 51–60.
- Huuskonen, Päivi (2010) Vertaistukea verkossa. Teoksessa: Tanja Laatikainen. (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusätiö Aspa, 71–79.

- Hyppönen, Hannele & Ilmarinen, Katja (2016) Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Suomen sosiaalinen tila 2/2016. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hyppönen, Hannele & Ilmarinen, Katja (2019) Sähköisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa: Laura Kestilä & Sakari Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 279–291.
- Hyvärinen, Matti, Suoninen, Eero & Vuori, Jaana (2022) Haastattelut. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [online] <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> Viitattu: 27.9.2022.
- Hänninen, Riitta, Karhinen, Joonas, Korpela, Viivi, Pajula, Laura, Pihlajanmaa, Olli, Merisalo, Maria, Kuusisto, Olli, Taipale, Sakari, Kääriäinen, Jukka & Wilska, Terhi-Anna (2021) Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Jyllikoski, Elisa (2013) Uusperheneuvoja-koulutuksen sisältöjen ja toteutuksen kehittämishanke. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK.
- Jyllikoski, Elisa & Lehtonen, Laura (2022) Verkkovalmennuksen kehittäminen. Suomen Uusperheiden liitto ry StepApp-toiminta.
- Jyrkämä, Oili (2010) Vertaistukiryhmä käyntiin! Teoksessa: Tanja Laatikainen (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö Aspa, 25–50.
- Kairala, Maarit (2017) Alkusanat. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 7–11.
- Kairala, Maarit (2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa: Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: Unipress, 211–227.
- Kallio, Aku (2022) Litterointi. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [online]

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/> Viitattu: 22.11.2022.

- Kangasniemi, Mari, Hipp, Kirsi, Häggman-Laitila, Arja, Kallio, Hanna, Karki, Suyen, Kinnunen, Pirjo, Pietilä, Anna-Maija, Saarnio, Reetta, Viinamäki, Leena, Voutilainen, Ari & Waldén, Anne (2018) Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Valtioneuvoston kanslia.
- Kivistö, Mari (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 21–42.
- Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (2017) Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa -teokseen. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 13–20.
- Koivisto, Juha (2021) Esiselvitys sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisten digitalisaatio-ohjelmien arviointikehikon kehittämiseksi. Työpaperi 28/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kostamo-Pääkkö, Kaisa, Ojaniemi, Pekka & Väyrynen, Sanna (2015) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press.
- Kujala, Sari, Rajalahti, Elina, Heponiemi, Tarja & Hilama, Pirjo (2018) Health professionals' expanding eHealth competences for supporting patients' self-management. Teoksessa: Adrien Ugon, Daniel Karlsson, Gunnar Klein & Anne Moen (toim.) Building continents of knowledge in oceans of data: The future of co-created eHealth. Amsterdam: IOS Press, 181–185.
- Kuuskoski, Eeva (2003) Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa: Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Juva: PS-kustannus, 31–39.

- Laimio, Anne & Karnell, Sonja (2010) Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa: Tanja Laatikainen (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö Aspa, 9–18.
- Linnavuori, Hannariikka, Murtorinne-Lahtinen, Minna & Heikinheimo, Kirsi (2021) Kaksi kotia. Selviytymisopas vuoroasumiseen. Vastapaino: Tampere.
- Lähteinen, Sanna & Kehus, Jenni (2015) Perheleirit – sosiaalityötä leirinuotiolla ja vertaistukiryhmissä. Teoksessa: Kaisa Kostamo-Pääkkö, Sanna Väyrynen & Pekka Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press, 217–246.
- Malinen, Vuokko (2015) Uuspari. Uusperheen parisuhde ja koulutuksellisen intervention mahdollisuudet sen tukemiseen. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology No 71. Joensuu: Grano Oy.
- Malinen, Vuokko & Larkela, Pekka (2011) Parisuhde – uusperheen ydin. Helsinki: Väestöliitto.
- Manner, Taru & Varamäki, Katja (2021) Digitalisaatio laajentaa sosiaali- ja terveystalvelujen palveluvalikoimaa ja mahdollistaa uudenlaisten työnkuvien synnyn. Ajassa. Tampereen ammattikorkeakoulu. [online] <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/digitalisaatio-laajentaa-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palveluvalikoimaa-ja> Viitattu: 28.9.2022.
- Mikkonen, Irja (2011) Vertaistuki osana sosiaalista vahvistamista. Teoksessa: Pia Lundblom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteitä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu HUMAK, 204–222.
- Mikkonen, Irja & Saarinen, Anja (2016) Katsaus vertaistukeen. Kuopio: Hopealanka ry.
- Mikkonen, Irja & Saarinen, Anja (2018) Vertaistuki sosiaali- ja terveystalvelulla. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Mishna, Faye, Milne, Elizabeth, Bogo, Marion & Pereira, Luana (2020) Responding to COVID-19: New trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 484–494.
- Murtorinne-Lahtinen, Minna (2011) Äitipuolen identiteetin rakentaminen uusperheessä. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* (427).

- Mykkänen-Hänninen, Riitta & Kääriäinen, Aino (2009) Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa. Lastensuojelun Keskusliitto/ Neuvo-projekti. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Nylund, Marianne (2005) Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa: Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 195–213.
- Pajunen, Anna-Elina & Koivunen, Mirjami (2010) Vertaisryhmätoiminnan opas. Käytännön vinkkejä aloittelevalle ryhmänohjaajalle. ADHD-liitto ry. [online] <https://docplayer.fi/3488462-Vertaisryhmätoiminnan-opas-kaytannon-vinkkejä-aloittelevalle-ryhmänohjaajalle-adhd-liitto-ry-anna-elina-pajunen-mirjami-koivunen.html> Viitattu: 2.10.2022.
- Papernow, Patricia & Bonnel, Karen (2022) Miten uusperhe eroaa ensiperheestä? Teoksessa: Kirsi Heikinheimo & Elina Teerijoki (toim.) Uusperheen ABZ. Käsikirja uusperhe-elämään. Suomen Uusperheiden liitto ry. Helsinki: BoD, 12–23.
- Pekonen, Elina (2020) Etäpalvelut digiosallisuuden vahvistajina. Dialogi-blogi 23.12.2020. [online] <https://dialogi.diak.fi/2020/12/23/etäpalvelut-digiosallisuuden-vahvistajina/> Viitattu: 28.9.2022.
- Pihlström, Therese (2020) Uusperheen parisuhdetyytyväisyys ja perhedynamiikka – Kyselytutkimus uusperheen vanhemmille. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.
- Pikander, Pirkko (2020) Suomen Uusperheiden liitto ry:n StepApp-valmentajakoulutuksen arviointi. Opinnäytetyö. Turku AMK.
- Pink, Sarah, Ferguson, Harry & Kelly, Laura (2022) Digital social work. Conceptualizing a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*. 21 (2), 412–430.
- Pohjola, Anneli (2015) Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa: Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press. 15–34.
- Pohjola, Anneli (2017) Sosiaalityöhöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston

- yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 181–190.
- Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus, 9–20.
- Raittila, Kaisa & Sutinen, Päivi (2008) Huonetta vai sukua. Elämää uusperheessä. Helsinki: Kirjapaja.
- Ritala-Koskinen, Aino (2001) Mikä on lapsen perhe? – Tulkintoja lasten uusperhesuhteista. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 38/2001. Helsinki: Väestöliitto.
- Ritala-Koskinen, Aino (2009) Kuinka uusperhe kesytetään? Teoksessa: Riitta Jallinoja (toim.) Vieras perheessä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Ritvanen, Jonna (2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 73–96.
- Rosenberg, Marika & Törmänen, Tarja (2019) Uusperheen käsikirja. Helsinki: Otava.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006a) Tutkijan asema. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [online] https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html Viitattu: 27.9.2022.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006b) Tutkimuksen arviointi – reflektointia. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [online] https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html Viitattu 12.1.2023.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka (2007) Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa: Merja Laitinen & Tarja Kempainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti: Sosiaalityön tutkimuksen seura, 42–47.
- Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni (2012) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

- Saranto, Kaija, Kinnunen, Ulla-Mari, Jylhä, Virpi & Kivekäs, Eija (2020) Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveystieteet. Tampere: Tampere University Press, 179–212.
- Seikkula, Jaakko (1996) Sosiaaliset verkostot: ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Selänne, Laura, Heikinheimo, Kirsi & Pakarinen, Anni (2022) Mobiiliavusteinen ja ammatillisesti ohjattu uusperheinterventio – Intervention soveltuvuus uusperheiden ja sote-ammattilaisten näkökulmasta. *Hoitotiede*, 34 (1), 15–26.
- StepApp (2023a) StepApp-valmennukset. [online] <https://www.stepapp.fi/valmennukset/> Viitattu: 2.1.2022.
- StepApp (2023b) StepApp-valmennus. [online] <https://www.stepapp.fi> Viitattu: 2.1.2023.
- StepApp (2023c) StepApp-valmentajakoulutus 8 op. [online] <https://www.stepapp.fi/ammattilaisille/valmentajakoulutus/> Viitattu: 3.1.2023.
- StepApp (2023d) Stepping-tutkimus. [online] <https://www.stepapp.fi/ammattilaisille/tutkimus/> Viitattu: 2.1.2023.
- STM (2016) Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 5/2016.
- STM (2018) Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018.
- Suoninen, Eero & Vuori, Jaana (2014) Haastattelu. Teoksessa: Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja.
- Supli (2023a) Suomen Uusperheiden liitto. Uusperheiden StepApp-toiminta. [online] <https://supli.fi/stepapp-toiminta/> Viitattu: 3.1.2023.
- Supli (2023b) Suomen Uusperheiden liitto. Supli ry – 25 vuotta uusperheiden asialla. [online] <https://supli.fi/jarjesto/supli/> Viitattu: 3.1.2023.

- Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Helsinki: Talentia Ry.
- Talentia (2021) Digitalisaatio muuttaa sosiaalityötä. 29.10.2021. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [online] <https://www.talentia-lehti.fi/digitalisaatio-muuttaa-sosiaalityota/> Viitattu: 17.5.2022.
- THL (2021a) Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Tutkimuksia tiiviisti 33/2021. [online] https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142805/URN_ISBN_978-952-343-687-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu: 28.9.2022.
- THL (2021b) Ketkä lisäsivät sähköistä asiointia sosiaali- ja terveystalvissa koronapandemian aikana? Tutkimuksia tiivistä 44/2021. [online] https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143209/TUTI2021_044_k.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu: 21.9.2022.
- Tikkala, Leena (2017) Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 43–58.
- Tilastokeskus (2019) Pikkulapsiperheiden määrä vähentynyt lähes viidenneksellä 2010-luvulla. [online] https://www.stat.fi/til/perh/2019/perh_2019_2020-05-22_tie_001_fi.html Viitattu: 27.5.2022.
- Vuori, Jaana (2022a) Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [online] <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/> Viitattu: 27.9.2022.
- Vuori, Jaana (2022b) Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [online] <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/> Viitattu: 27.9.2022.

Ylönen, Katri (2018) Nuoren ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa – verkkoympäristön edut ja haasteet. Teoksessa: Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: Unipress, 104–133.