



Digitaalisten palvelujen käyttöönoton esteet sosiaalityössä

VERSO Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Käytäntötutkimus 2024

Sonja Silvola

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalityön maisteriohjelma

Sisällysluettelo

| | |
|--|----|
| Johdanto | 3 |
| Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä | 4 |
| Tutkimuksen toteutus..... | 5 |
| Tutkimusasetelma | 5 |
| Tutkimusetiikka | 5 |
| Aineiston keruu | 6 |
| Aineiston koodaaminen | 6 |
| Aineiston analyysi | 7 |
| Tutkimustulokset | 11 |
| Tärkeysarviot ja Asiakastietojärjestelmät | 11 |
| Digitaalisten palveluiden nykytila ja toteutuminen | 11 |
| Tutkimustulosten hyödyntäminen | 12 |
| Digikriittinen näkökulma | 13 |
| Lähteet | 14 |

Johdanto

Tutkimus tehdään Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Päijät-Hämeen hyvinvointialue vastaa 10 kunnan sosiaali- ja terveystalvueluista sekä pelastustoimista. Hyvinvointialueella työskentelee yli 7500 henkilöä (Verso, 2023)

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on toiminut tutkimusaineiston kyselyn toteuttajana. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso toimii perhe- ja sosiaalipalveluiden tulosityksikkönä. Verso kehittää ja ylläpitää sosiaalialan ammattilaisten osaamista ja yhteistyötä Päijät-Hämeessä. Aineisto kerättiin ammatinharjoittajilta hyvinvointialueelta, ei palvelunkäyttäjiltä.

Hyvinvointialueella on toiminnassa sosiaalityön kehittämisen rakenne, jossa pohditaan koko alueen laajuisesti sosiaalityön kehittämistarpeita. Tämän tutkimuksen aineistonkeruu liittyy sosiaalityön kehittämistarpeiden kartoittamiseen. Verso toimii vastuutahona aineiston keruussa, koska se on osa osaamiskeskuksen roolia. Verson tehtävä on kehittää alueella sosiaalialan osaamista ja yhteistyötä.

Hyvinvointialueen johtaja Petri Virolainen on ilmoittanut osavuosisikatsauksessa 30.4.2023 digitalisaation, robotiikan ja tekoälyn olevan tarpeellisia kehittämiskohteista, jotta saadaan ihmisresurssit keskittyä sinne missä ei ole vaihtoehtoa käyttää muuta kuin ihmisen tekemää työtä (Verso, 2023)

Talentia -lehti julkaisi artikkelin ”Uhkaako digi uuvuttaa” (Kujala, 2023). Artikkelissa kirjoitetaan digitalisoinnin kehittämisestä näin: ”Sote-sektorilla ehkä digitalisoidaan väärä asioita ja väärällä tavalla niin, ettei se tue perustyötä. Alalla on resurssipulaa, joten jotain tehtäviä mielellään siirrettäisiin teknologialle. – Ongelman juurisyynä voi olla se, että työtä kehitetään kuulematta työntekijöitä, vaikka juuri he olisivat oman työnsä parhaita asiantuntijoita.” Kyseinen sitaatti artikkelista nostaa esille tutkimuksen aiheellisuutta pohtia ammatinharjoittajien näkökulmasta digitaalisten palveluiden kehittämistä.

Asiakaskokemuksen parantamista digitaalisilla palveluilla on tutkittu Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveys yhtymässä 2016 (Kaukinen, 2016). Edellä mainittu tutkimus digitaalisten palveluiden vaikutuksesta toteutettiin kyselyllä asiakkaille. Edellä mainittu tutkimus on mielekästä reflektoitavaa omaan tutkimukseeni, sillä se on tehty samalla tutkimus alueella,

mutta kohderyhmänä ollut asiakkaat. Huomioitavana kuitenkin, että tutkimusten välillä on seitsemän vuotta.

Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa palveluita, joiden avulla ammattilaiset (ja palvelunkäyttäjät) voi luoda tai käyttää digitaalisessa muodossa olevaa dataa. Digitaalisten palveluiden tarkoitus sosiaalialalla on, että asiakas saa palveluita yhdenvertaisesti, sujuvasti ja kustannusvaikuttavasti (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023). Digitaalisten palveluiden tarkoitus on helpottaa ja sujuvoittaa ammattilaisten työmäärää.

”Sosiaalihuollon ***Lifecare-asiakastietojärjestelmä*** mahdollistaa asiakastietojen lakisääteisen kirjaamisen ja tukee sosiaalihuollon asiakkuudenhallintaa. Järjestelmän uusi versio tehostaa raportointia, auttaa tilastoinnissa ja tietojen jakamisessa” (Hirvonen, ei pvm). Lifecare-järjestelmän uusinta versiota on kehitetty sen mahdollistamasta asiakaskoosteiden luomisesta ja mahdollisuudesta omien asiakkaiden selkeään hahmottamiseen.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimusasetelma

Aineistoa analysoidaan sisällönanalyysina. Aineistosta löytyi 49 avovastausta digitaalisten palvelujen käytöstä. Kysymykseen ”miksi digitaalisten palvelujen käyttö ei toteudu työssä riittävästi” tuotiin esille noin 60 eri syytä. Käytän hyödyksi jo Verson luomaa raaka-analyysia aineistosta.

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan digitaalisten palvelujen kehittämisen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta omassa työssä. Lisäksi pyydettiin arvioimaan, toteutuvatko tekijät omassa työssä tällä hetkellä. Digitaalisten palvelujen käyttöä ei aineiston alustavan luokittelun perusteella koeta kovin tärkeäksi kehittämiskohteeksi. Toisaalta vastaajat eivät koe heillä olevan aikaa perehtyä niihin. Mistä tämä kertoo, mitä tälle voisi tehdä? Vastauksissa kuvattiin monenlaisia esteitä sille, miksi digitaalisia palveluita ei käytetä. Tutkimuksen tarkoitus on analysoida näitä syitä.

Tutkimuksen tarkoituksena on webropol-kyselyaineiston analysointi ja luokittelu digitaalisten palvelujen osalta, ja tavoitteena on löytää kyselyn pohjalta mahdollisesti nousseet toimenpidesuositukset.

Tutkimus kysymykseksi on muotoutunut: ”Mitä esteitä digitaalisten palveluiden käyttöönotolla on sosiaalityössä?”

Tutkimus käytäntötutkimuksena.

Tutkimusprosessin aikana tehdään yhteistyötä Verson kanssa etätapaamisten muodossa.

Tutkimus tulokset myös esitellään Versossa maaliskuussa 2024.

Tutkimusetiikka

Tutkimusaineisto on Verson webropol-sovelluksessa tallessa tutkimuksen aikana. Aineisto voidaan säilyttää sen niin pitkään, kun tutkimusta tehdään, tämän jälkeen aineiston voi tuhota. Aineisto ei sisällä henkilö- tai tunnistetietoja. Aineistossa käy ilmi sukupuoli, ikä ja sosiaalityön työtehtävä ja palvelutehtävä.

Tutkimuksessa kuuluu sosiaalityöntekijöiden ääni ammatinharjoittajien näkökulmasta. Tutkimuksessa jää kuulumattomiin palvelunsaajien ääni, mikä on asiakkaiden näkökulma digitaalisiin palveluihin.

Aineiston keruu

Verso toimi kyselyn toteuttajana. Kyselyn suunnitteluun osallistuivat mm. sosiaalityön esimiesryhmä, kehittämistyöryhmä ja Peson johtoryhmä.

Kyselyn jakelu tapahtui sähköpostitse HR:ltä saadulta jakelulistalta, vastaanottajia oli 367. Vastausaika 29.3-24.4.2023, muistutuksia lähetettiin kaksi 14.4 ja 20.4. Kyselyn vastausprosentti oli 25prosenttia ja vastauksia aineistoon tuli 93.

Tutkimuksen aineisto on toteutettu Webropol kyselynä keväällä 2023 sosiaalialan ammattilaisille Päijät-Hämeen hyvinvointialueella. Ammattiryhmät, joille kysely lähetettiin: asiakasohjauksen omatyöntekijät, terveydenhuollon sosiaalityö, gerontologinen sosiaalityö, oppilashuolto, psykososiaalisen kuntoutuksen sosiaalityö, sosiaalipäivystys, sosiaaliasiamiehet, sosiaalialan osaamiskeskus.

Aineiston koodaaminen

Aineistoa lähdin koodaamaan koko tiekarttatutkimuksesta, enkä ainoastaan keskittynyt kysymyksiin, jotka oli kohdennettu digitaalisiin palveluihin. Tutkimuksen tulostin paperille, ja aloitin värikoodata aineistoa. Ensimmäiseksi jaoin värit neljään koodiin.

1. Suora vastaus tutkimuskysymykseen.
2. Negatiivinen maininta digipalveluista
3. Positiivinen tai neutraali maininta digipalveluista
4. Jokin muu huomion arvoinen asia.

Valitsin nämä neljä koodia aineiston ensivilkauksen jälkeen. Oletin, että suoria vastauksia tutkimuskysymykseen voisi löytyä, joten annoin sille oman koodin. Negatiivinen maininta

tarkoittaa mainintaa puutteellisista digipalveluista, niiden puuttumisesta tai niiden käytön haasteita. Positiivinen maininta ja neutraali maininta kiteytyi samaan koodiin, sillä aineiston ensimmäisellä läpi silmäykselle huomasin jo, ettei digitaalisia palveluita kehuta siinä määrin, että sille kannattaisi tehdä oma koodi. Viimeinen koodi on hieman avoimempi niille löydöille, jotka eivät sijoitu aikaisempiin koodeihin, mutta on tutkimuksen kannalta tärkeä koodata. Esimerkiksi jos kysymyksen missään avovastauksessa ei ole mitään mainintaa digipalveluista.

Aineiston analyysi

Kysymyksessä 6. ”Mainitse kolme mielestäsi tärkeää ajankohtaista kehittämisenkohdetta omassa yksikössäsi.” mainittiin 11:sta vastauksessa (vastauksia yhteensä 93) digipalvelut tai nimettiin suoraa asiakastietojärjestelmästä/lifecare. Toivottiin asiakastietojärjestelmän selkeyttämistä ja sujuvoittamista, sekä tietojen ja ohjeistusten säilömistä yhteen paikkaan, josta olisi sujuvaa hakea tietoa haku toiminnolla. Eräässä vastauksessa pohdittiin digitaalisten palveluiden olevan lisääntymisen mahdollista uhkaa korvaamattomalle sosiaaliselle pääomalle.

Kysymys 7. ”Tärkeys ja ajankohtaisuus (miten tärkeäksi tai ajankohtaiseksi arvioit seuraavien asioiden kehittämisen omassa työssäsi/yksikössäsi? Arvioi myös toteutuvatko tekijät työssäsi tällä hetkellä?” Tähän kysymykseen oli listattu 22 erilaista asiaa sosiaalialalta, joihin jokaiseen vastausvaihtoehtona oli ”ei kovin tärkeä”, ”tärkeä” ja ”erittäin tärkeä”. Digitaaliset palvelut saivat vastauksissa 24% ei kovin tärkeä, 61% tärkeä, 15% erittäin tärkeä. Vertailuksi korkeimman ”erittäin tärkeä” prosentti 90% sai ”henkilöstön riittävyys” ja toiseksi korkein oli 87% ”palvelujen laatu”. Mielenkiintoinen huomio löytyy kysymyksestä ”toimivat asiakastietojärjestelmät” joka oli erillinen kohta digitaalisista

palveluista. ”Toimivat asiakastietojärjestelmät” saivat 78% ”erittäin tärkeä” ja 21% ”tärkeä”.

Asiakastietojärjestelmien toimivuus siis sai paljon korkeammat tärkeys/ajankohtaisuus prosentit kuin digitaaliset palvelut. Tässä tutkimuksessa useissa aineiston vastauksissa sivutaan asiakastietojärjestelmää, ja kyselyyn vastaajat toivoivat asiakastietojärjestelmiin sujuvuutta.

Tiekartta kyselystä nousi tutkimuksen kannalta tärkeimmäksi kysymykseksi kohdennettu kysymys digitaalisten palveluiden käytöstä ”*kysymys 10. Mikäli digitaalisten palveluiden käyttö ei tällä hetkellä toteudu työssäsi riittävästi, miksi ei?*”

Ennen kohdennettua kysymystä 10 on kysymykset 8 (ja 9, jossa on mahdollisuus avovastauksella tarkentaa) jossa kysytään:

Kysymys 8 (miten tärkeäksi tai ajankohtaiseksi arvioit seuraavien asioiden kehittämisen omassa työssäsi /yksikössäsi? Arvioi myös toteutuvatko tekijät työssäsi tällä hetkellä?).

Vastaus vaihtoehdot ovat olleet ”toteutuu työssäni tällä hetkellä riittävästi” tai ”ei toteudu työssäni tällä hetkellä riittävästi”. Digitaalisten palveluiden toteutumiseen vastattiin: toteutuu työssäni tällä hetkellä riittävästi 51,1% ja ei toteudu työssäni tällä hetkellä riittävästi 48,9%.

Näitä prosentteja katsomalla, voidaan huomata vastaajien jakautuvan lähes tasaisesti kahtia.

Tämän kysymyksen 8 vastausprosentin kahtiajako on hyvä pitää mielessä, kun lähdetään katsomaan tarkemmin kysymyksen 10 vastauksia, joka alkaa ”mikäli digitaalisten palveluiden käyttö ei toteudu...”. Tämä tarkoittaa sitä, että kysymykseen 10 on vastannut ne 48,9% jotka eivät kokeneet digitaalisten palveluiden toteutuvan riittävästi.

Kysymys 10. ”Mikäli digitaalisten palvelujen käyttö ei tällä hetkellä toteudu työssäsi riittävästi, miksi ei? ” (vastauksia 49)

Digitaalisten palveluiden puutteellisuus tuotiin esille 16:sta vastauksesta. Digitaaliset palvelut eivät toimi toivotulla tavalla tai ne eivät ole loppuun asti kehiteltyjä, ne lisäävät asiakkaiden riippuvuutta omatyöntekijän kanssa, digitaalisten palveluiden tulisi olla matalan kynnyksen palveluita ja sähköisen asiainnoin sujumattomuus esimerkiksi liitteiden lähettämisen suhteen on epäkäytännöllinen. Epäkäytännöllinen tietojärjestelmä ja sen haasteet mainittiin myös useamman kerran. Digitaalisten palveluiden ei myöskään nähty tuovan lisäarvoa työhön. Kahdessa vastauksessa myös mainittiin, ettei digitaalisia palveluita ole käytössä laisinkaan.

Asiakaskunta mainittiin esteenä digitaalisten palvelujen käyttöön 13:sta vastauksessa. Asiakaskunnan esteinä tuotiin esille asiakkaiden ikä, kielelliset haasteet, laitteiden puute, osaamattomuus tai kyvyttömyys käyttää digitaalisia laitteita/palveluita. Huomioitavaa kuitenkin on, että asiakaskunta työikäisissä ja ikääntyvissä ihmisissä liikkuu siihen suuntaan, että enenemässä määrin on digitaitoisia.

Ammattilaisten osaaminen ja tiedon puute mainittiin esteenä digitaalisten palvelujen käytön toteutumiselle 11:sta vastauksessa. Esille tuotiin perehdytyksen puutteellisuus digitaalisiin palveluihin eikä ei ole tietoa mitä digitaalisia palveluita olisi mahdollista käyttää. Oma osaaminen haasteita digitaalisten palveluiden käytössä.

Neljässä vastauksessa mainittiin esteenä, se ettei digitaalisten palveluiden käyttöönottoon ole **aikaa**. Ei ole aikaa opetella käyttämään palveluita. Mainittiin myös ettei, digitaalisten palveluiden kehittämiseen ole aikaa. Kahdessa vastauksessa pohdittiin myös negatiivista **asennetta ja kiinnostuksen puutetta** digitaalisia palveluita kohtaan, joka koettiin esteenä digitaalisten palveluiden käyttöön.

Kysymys 11. Miten seuraavat työn laatuun liittyvät tekijät toteutuvat tällä hetkellä omassa työssäsi / yksikössäsi? Oli mainittu väittämä ”tietojärjestelmät ovat sujuvia”. Tämä väittämä

sai vastaukseksi prosentteina ”ei toteudu lainkaan” 6,5%, ”toteutuu melko huonosti” 37,6%, ”ei hyvin eikä huonosti” 26,9%, toteutuu hyvin 24,7%, ”toteutuu erittäin hyvin” 4,3%.

Tutkimustulokset

Tärkeysarviot ja Asiakastietojärjestelmät

Digitaaliset palvelut arvioitiin pääosin tärkeiksi (61% tärkeä, 15% erittäin tärkeä). 2016 tehdyn tutkimuksen (Kaukinen, 2016) mukaan asiakkaat kokivat digitaalisten palveluiden helpottavan asiointi ja näin ollen digitaaliset palvelut paransivat asiakaskokemusta.

Digitaalisten palveluiden tärkeydelle on siis näyttöä muualtakin.

Kuitenkin asiakastietojärjestelmien toimivuus arvioitiin tiekarttakyselyssä vieläkin korkeammaksi (78% erittäin tärkeä, 21% tärkeä). Tämä viittaa siihen, että vastaajat korostavat enemmän asiakastietojärjestelmien laadukasta toimivuutta kuin itse digitaalisia palveluita.

Väittämään "*tietojärjestelmät ovat sujuvia*" vastattiin vaihtelevasti. 44,2% vastaajista ilmoitti, että tietojärjestelmät eivät toteudu hyvin tai erittäin hyvin, mikä osoittaa tarvetta parantaa tietojärjestelmien käytettävyyttä. Asiakastietojärjestelmän tuomat haasteet tulivat esille useassa avovastauksessa kyselyn eri kysymyksissä. Asiakastietojärjestelmällä on kyselyn pohjalta puutteita toimivuuden ja työn sujuvoittamisen suhteen. Tämä voi mahdollisesti olla hidaste uusien digitaalisten palveluiden käyttöönotolle, koska digitaalinen asiakasjärjestelmä voidaan nähdä edustavan muitakin digitaalisia palveluita. Jos käytössä oleva digitaalinen asiakastietojärjestelmä ei toimi, miksi toimisi uusikaan digitaalinen palvelu?

Digitaalisten palveluiden nykytila ja toteutuminen

Digitaalisten palveluiden toteutuminen jakautui tasaisesti (51,1 % toteutuu, 48,9 % ei toteudu).

Tämä jakautuminen korostaa, että organisaatiossa on sekä niitä, jotka kokevat digitaalisten palveluiden toteutuvan riittävästi, että niitä, jotka kokevat puutteita. Aineiston analysointi

osoitti, että digitaalisten palveluiden käytölle on useita esteitä organisaatiossa. Toimivuuden puute, epäselvyys ja käytännön ongelmat, kuten liitteiden lähettämisen vaikeus, muodostavat merkittäviä haasteita. Asiakaskunnan osalta ikään, kieleen ja digitaaliseen osaamiseen liittyvät esteet vaativat huomiota, erityisesti ikääntyvien ja työikäisten joukossa.

Ammattilaisten osaamisen puutteet, mukaan lukien perehdytyksen ja tiedon puutteellisuus, edellyttävät koulutuksen parantamista. Lisäksi ajan puute ja negatiivinen asenne ovat tunnistettuja esteitä, jotka vaativat resurssien ja asennemuutoksen hallintaa organisaatiossa. Organisaation tulee keskittyä näiden esteiden voittamiseen parantamalla digitaalisten palveluiden toimivuutta, joka vaatii integroitumista kentälle ja ammatinharjoittajien kanssa voidaan kehittää strategioita, jotka vastaavat organisaation erityistarpeisiin ja edistävät digitaalisten palveluiden tehokasta käyttöönottoa. Lisäksi tulee tarjota asianmukaista koulutusta sekä edistää myönteistä asennetta ja kiinnostusta digitaalisiin palveluihin. Näiden toimenpiteiden avulla organisaatio voi vahvistaa digitaalisten palveluiden käyttöä ja saavuttaa paremman käyttöönoton organisaatiossaan.

Tutkimustulosten hyödyntäminen

Tutkimustulokset korostavat tarvetta parantaa digitaalisia palveluita. Tärkeää on kiinnittää huomiota asiakastietojärjestelmien toimivuuteen ja organisaatioiden saumattomaan integraatioon digitaalisten palveluiden kanssa.

Tutkimuksen tulosten seasta nousee esille tarve yhdenmukaisista ohjeiden haku palvelusta.

Epäselvyys ja käytännön ongelmat nähtiin digipalvelujen haasteena, jolloin tarvetta voisi olla palvelulle, jossa kerättäisiin yhteen linjaukset, säädökset, toimintaohjeet, palvelujen kirjon sekä tarvittavat yhteystiedot. Tämä palvelu tarvitsisi myös hakukentän ja selkeän rakenteen.

Kyseisessä palvelussa voisi käyttää tekoälyä, joka kykenisi myös hakemaan tietoa mahdollisimman laajalti. Käytännön ongelmiin ja epäselvyyteen liittyy myös aineiston

vastauksissa esille noussut perehdytyksen suppea määrä. Tähän olisi hyvä työyhteisössä esihenkilöiden kiinnittää huomiota ja tarjota riittävää perehtymistä niin käytännöntyöhön kuin järjestelmien käyttöön.

Digikriittinen näkökulma

Digikehityksen myötä on myös tarvetta säilyttää monipuoliset palvelukanavat. Tämä tarkoittaa, että asiakkaille on jatkossakin taattava mahdollisuus asioida perinteisillä tavoilla, kuten puhelimitse tai kasvotusten. Erityisen merkittävää tämä on työskennellessä haavoittuvassa asemassa olevien väestöryhmien kanssa. Kyselyn aineistossa osassa vastauksissa huolta perinteisten asiointitapojen vähentymisestä oli tuotu esille haavoittuvassa olevien asiakasryhmien kohdalla. Helsingin yliopiston tutkijaprofessori Ulla Buchert on tutkinut tätä aihetta intensiivisesti, ja yksi hänen keskeisistä näkemyksistään on, että digitaalisten palveluiden lisääntyminen voi lisätä syrjäytymistä sekä luo tietoturva riskiä (Buchert;Härkönen;Kouvonen;& Mickelsson, 2022). Buchert perustelee väitteensä sillä, että pelkkä siirtyminen verkkoon saattaa tehdä aikaisemmin asiointissa toimintakykyisistä ihmisistä toimintakyvyttömiä. On olemassa asiakkaita, jotka pystyvät itsenäisesti hoitamaan asiansa niin kauan kuin voivat tehdä sen puhelimitse tai paikan päällä. Kun palvelut siirtyvät verkkoon, nämä ihmiset tarvitsevat apua, koska heillä ei ehkä ole tarvittavia laitteita, osaamista tai kykyä käyttää digitaalisia palveluja. Tämä avun tarve puolestaan liittyy vakavaan tietoturvariskiin, kun apua haetaan ulkopuolisilta, kuten sukulaisilta, tuttavilta, naapureilta, kirjastosta tai digimentoreilta, mikä saattaa vaarantaa henkilön yksityiset sosiaalihuollon asiat.

Lähteet

Buchert, U.;Härkönen, H.;Kouvonen, A.;& Mickelsson, S. (5. 10 2022). *Ilmiö*.

Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa: <https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-asemassa-olevat-joutuvat-luopumaan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa/>

Hirvonen, C. (ei pvm). *Sosiaalihuollon Lifecare-asiakastietojärjestelmä tukee sosiaalihuollon datan hyödyntämistä*. Noudettu osoitteesta tietoevry.com:

<https://www.tietoevry.com/fi/asiakkaitamme/2022/sosiaalihuollon-lifecare-asiakastietojarjestelma-tukee-sosiaalihuollon-datan-hyodyntamista/>

Kaukinen, J. (2016). *Sosiaali- ja terveysalan digitaaliset palvelut*. Lahden Ammattikorkeakoulu opinnäytetyö. Lahti.

Kujala, H. (6 2023). Uhkaako digi uuvuttaa?

Sosiaali- ja terveysministeriö. (17. 02 2023). *Uudet digitaaliset palvelut edistävät sote-palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta*. Noudettu osoitteesta stm.fi: <https://stm.fi/-/uudet-digitaaliset-palvelut-edistavat-sote-palvelujen-saatavuutta-ja-saavutettavuutta>

Verso. (26. 09 2023). *Sosiaalityön käytäntötutkimus Päijät-Hämeen hyvinvointialueella*.