



DIGIKÄSIKIRJA

Selvitys Kemin kaupungin digitaalisista palveluista
ja Vahvax -hankkeen tuloksista

Kaarnalinna Saara
Perätalo Elisa

2023

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
2 SELVITYS ASIAKKAIDEN TUENTARPEISTA	4
2.1 Asiakkaille annettu tuki	6
3 SELVITYS HENKILÖSTÖN TUENTARPEISTA	9
3.1 Henkilöstön koulutustarpeiden kartoitus	9
3.2 Järjestetyt koulutukset	11
3.2.1 Työyhteisöjen toimintakulttuurin muutos ja digimyrönteisyys - koulutus	12
3.2.2 Verkkovuorovaikutus sosiaalisessa mediassa -koulutus	13
3.2.3 Verkkovuorovaikutus kahden välisessä kommunikaatiossa ja ryhmätoiminnoissa -koulutus	15
3.3 Hanketyöntekijöiden antama ohjaus	16
4 DIGITUKI JA -VÄLINEET	18
4.1 Digipalvelut ja -välineet	18
4.2 Digituen toteuttajat Kemissä	20
5 PÄÄTELMÄT JA TOIMINTAMALLIT	22



1 JOHDANTO

Vahvax -digiosaamista ja -palveluja aikuisuuden ja vanhemmuuden vahvistamiseksi -hankkeessa on selvitetty ajalla 1.9.2021-31.1.2023 aikuis- ja perhesosi-aalityön asiakkaiden digituen tarpeita sekä keinoja lisätä asiakkaiden osallisuutta digitaalisten palveluiden käytössä. Hankkeen aikana kaupungin henkilöstön sekä hankkeen yhteistyökumppaneiden digituen koulutustarpeita kartoitettiin kyselyllä, jonka pohjalta muodostettiin henkilöstölle koulutuksia. Tässä digituen käsikirjassa esittelemme hankkeessa esille nousseet haasteet ja erinäisiä ratkaisuehdotuksia niihin puuttumisessa.

Hankkeen on rahoittanut Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus ESR-rahastosta. Hankkeen työntekijät haluavat kiittää sujuvasta yhteistyöstä kaupungin hyvinvointi- ja perusturvatoimialojen henkilökuntaa, muita yhteistyötä tehneitä hankkeita sekä 3. sektorin ja seurakunnan henkilökuntaa.

2 SELVITYS ASIAKKaidEN TUENTARPEISTA

Hankkeessa asiakkaiden tuen tarpeita on selvitetty paikallisesti Kemin eri toimijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa, työntekijöille järjestetyssä koulutuskyselyssä sekä valtakunnallisesti Digi- ja väestöviraston koordinoimassa digituen antajien verkostossa. Syksyllä 2021 järjestetyssä henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kyselyssä vastaajat kertoivat useilla asiakkaista olevan tuen ja ohjauksen tarpeita digitaalisissa palveluissa. Vaihtelu yksilöllisissä taidoissa on suurta. Osa asiakkaista tarvitsee apua ihan perusasioissa; kuten sähköisten viranomaispalveluiden käytössä, sähköisten ajanvarausten tekemisessä, hakemusten jättämisessä, koulujen ja päiväkotien sovellusten sekä Kanta-palveluiden käytössä. Myös yhteyksien luominen ja ylläpitäminen, selaimen vaihto tai uudelleen keskusteluun liittyminen tuottavat haasteita.

Eri asiakasryhmien haasteet vaihtelevat. Erityisesti maahanmuuttajat tarvitsevat paljon tukea, koska digipalvelumaailma on tekstipohjainen ja näiden käytössä tarvitaan sekä luku- että kirjoitustaitoa. Palvelut tulisikin olla myös sähköisissä palveluissa selkosuomella sekä asiakkaille tulisi järjestää opetusta heidän omalla äidinkielellään. Nuorilla asiakkailla on puutteita perustyökalujen hallinnassa, kuten tekstinkäsittelyohjelmissa, sähköpostin käytössä tai erilaisissa oppimisympäristöissä. Sote -asiakkaat tarvitsevat ohjausta sovellusten käyttöönotossa sekä sähköisessä asioinnissa. Kaikille asiakasryhmille tulisi antaa henkilökohtaista tai ryhmissä järjestettyä tukea, ohjausta ja koulutusta sähköisissä palveluissa.

”Asiakkaille: velvoittavia kursseja työttömille työnhakijoille, esimerkiksi tietokoneen käyttäminen ja opetteleminen osana työllistymissuunnitelmaa, suunnattu esimerkiksi nivelvaiheessa oleville sekä avoimia kursseja kaikille ”kädestä pitäen” -menetelmällä pienryhmissä, tarjotaan aktiivisesti myös vanhempainvapaalle oleville.”
(Anonyymivastaus syyskuussa 2021 toteutettuun henkilöstökyselyyn.)



Vahvax -hankkeesta on tavoitettu laajasti eri toimijoita, jotka toteuttavat asiakkailleen ohjausta digitaalisten palveluiden käytössä Kemin kaupungissa. Hanketyöntekijät ovat tehneet tiivistä yhteistyötä sosiaalitoimen perhe- ja aikuissosiaalityön sekä lastensuojelun tiimien kanssa. Lisäksi muut hankkeet, kuten Irtisanoutumisesta selviytymiseen ja Toivola-Luotola settlementin ylläpitämien eri maahanmuuttajille suunnatuiden hankkeiden kanssa yhteistyö on ollut tiivistä. Hanketyöntekijät ovat vierailleet työllisyyden yhteispalvelupiste Pointissa ja Kemin Ohjaamossa, Yhdessä Ry:n Klubitalolla, Kemikammarilla ja useassa peruskoulussa. Lisäksi Kemin TE-palveluiden ja Kelan kanssa on järjestetty yhteispalaveri.

Yhteistyön ja tapaamisten tarkoituksena on ollut selvittää, minkälaisia tuen tarpeita eri toimijoiden asiakkailla on, millaista tukea Kemissä jo tarjotaan sekä tarjota puuttuvia palveluita. Hankkeen digiosuuden päätyttyä tammikuussa 2023 eri palvelut ja palvelun tuottajien tiedot on koottu yhteen ja kuntalaisia on tiedotettu saatavista palveluista eri toimipisteissä sekä kaupungin internetsivuilla.

Julkisten palveluiden digitalisoituessa, kaikki ihmiset eivät kykene käyttämään niitä. Siksi on tärkeää kartoittaa, millaista digitukea kuntalaiset ja työntekijät tarvitsevat asiakastyössään. Digituki tarkoittaa opastusta ja yhdessä älylaitteiden käytön, palveluiden sekä verkkoasioinnin harjoittelua. Tavoitteena on kartuttaa asiakkaiden osaamista niin, että he pystyvät käyttämään itsenäisesti ja turvallisesti digitaalisia laitteita sekä sähköisiä asiointikanavia.

Hankkeen työntekijät ovat olleet kevästä 2022 asti mukana valtakunnallisessa digi- ja väestöviraston koordinoimassa digituen antajien kehittämisverkostossa. Verkostossa on käsitelty eri asiakasryhmien kohtaamia haasteita ja heidän tuen tarpeitaan. Näiden tapaamisten pohjalta on järjestetty työpajoja Teamsissa, joissa asiakkaiden ongelmia on ratkottu yhdessä valtakunnallisesti. Yhteistyössä eri valtakunnallisten toimijoiden kanssa on lähdetty luomaan menetelmiä ja miettimään keinoja, miten auttaa ja toimia eri ihmisten parissa sekä tiedottaa saatavilla olevasta avusta. Keskeisimpiä tavoitteita on olleet kehittää yhtenäisiä toimintatapoja, luoda valtakunnallista digituen verkostoa, vahvistaa digituen

löydettävyyttä ja arvioida sitä sekä tarjota digituen tarjoajille erilaisia apuvälineitä kuten ohjeita ja koulutuksia.

Digi- ja väestötietoviraston valtakunnalliseen kehittämistoiminnan kautta suoritimme Dvv:n laatimat koulutuskokonaisuudet, joissa käsiteltiin digitukea antavien ihmisten osaamisvaatimukset ja asiat, joita tulee ottaa huomioon tarjotessa digitukea. Suoritettavat kokonaisuudet olivat eettinen ohjeistus, ohjaustaidot sekä digitaidot. Nämä osa-alueet suoritettuaan sai digi- ja väestötietoviraston myöntämän digitukija- osaamismerkkin. Dvv:n koordinoimissa digituen antajien webinaareissa on rakennettu yhdessä osaamisprofilleita, joissa on pilkottu osiin, millaista osaamista digituessa tarvitaan ja miten eri asiakaskohderyhmien kanssa toimivien digitukijoiden osaamisprofiilit eroavat toisistaan. Digituen tavoitteena on jäädä pysyväksi toimintamalliksi valtakunnallisesti ja juurtua toimintatavaksi digituen antajille.

2.1 Asiakkaille annettu tuki

Koko hankkeen ajan hanketyöntekijät ovat pyrkineet löytämään tukea tarvitsevia asiakkaita mainosten, sosiaalisen median tiedottamisen ja yhteistyökumppaneiden kautta sekä osallistumalla tapahtumiin. Asiakkaiden tavoittaminen koettiin hyvin haastavana. Tiedostettiin, että kaupungissa on tukea tarvitsevia eri asiakasryhmissä ja elämäntilanteissa, mutta asiakkaat eivät hakeutuneet tarjottavan tuen pariin tai he saivat jo tarvitsemaansa tukea ja ohjeistusta muissa käyttämissään palveluissa. Samaan aikaan alueella oli käynnissä myös useampia muita digihankkeita.

Hankkeesta ohjattiin sähköisissä virastoasiointinnissa sosiaalipalveluiden kautta tulleita asiakkaita sekä muutamalle asiakkaalle lainattiin tablet –tietokoneet pitkäaikaiseen käyttöön ja ohjeistettiin heitä Teams- sovelluksen käytössä. Tabletit ja niihin saatu käytön ohjeistus koettiin tärkeänä niin perheiden, kuin työntekijöiden näkökulmasta. Perheen vanhemmilla oli helpompaa osallistua arjen keskellä kotona palavereihin, eikä perheohjaajien tarvinnut kuljettaa perheitä sosiaalitoimistoon palavereihin tai järjestää perheen lapsille hoitajaa.



Perheellisiä digituen tarpeisia asiakkaita yritettiin myös tavoittaa perheiden kohtaamispaikassa iltapäivisin järjestettävissä digikahviloissa, mutta kahvilatoiminta lopetettiin muutaman kuukauden yrittämisen jälkeen toimimattomana. Kahviloissa ei saavutettu tukea tarvitsevia asiakkaita. Hanketyöntekijät vierailivat lähes jokaisessa Kemin alakoulun vanhempainilloissa kertomassa hankkeen tavoitteista ja mahdollisuudesta saada digitukea.

Kouluvierailujen jälkeen maahanmuuttajataustaisia opettavien opettajien kanssa sovittiin lasten vanhemmille Wilma -sovelluksen käytön opetustunteja kouluille sekä Toivola-Luotolan maahanmuuttajien kohtaamispaikka Mikseriin. Opetusta vanhemmille antoivat hanketyöntekijät ja tilaisuuksiin järjestettiin tulkkaus. Opetusta toteutettiin viidellä kielellä 31 vanhemmalle. Opetustilaisuuksia on tarkoitus järjestää vielä keväällä 2023 uusille maahantulijoille. Opetus on koettu tärkeänä niin vanhempien, kuin koulujenkin puolesta. Hankkeen päättymisen jälkeen opetuksia suositellaan jatkamaan koulujen ja maahanmuuttajapalveluita tarjoavien toimijoiden kesken. Haasteena opetusten jatkumiselle on työntekijöiden kokemat haasteet työntekijäresursseissa, työajassa sekä rahoituksessa. Koulujen ja maahanmuuttajapalveluiden tulkkausvarat ovat niukat. Opetusten jälkeen kouluille ja Mikseriin jaettiin hankkeesta kehitetyt ohjedit.

Asiakkaita on tavoitettu lähes viikoittain sosiaalitoimiston odotusaulan asiakastietokonepisteestä. Hanketyöntekijä on ollut tavattavissa aulassa maanantai-iltapäivisin. Työntekijä on ohjeistanut asiakkaita muun muassa virastoasioihin liittyvissä liitteiden lähetyksissä ja hakemuksissa, tekstin käsittelyohjelmissä sekä asiakirjojen tulostuksessa. Asiakastietokonepiste on ollut aktiivisessa käytössä ja samassa tilassa oleva palveluohjaaja on voinut myös antaa asiakkaille digi- ja palveluohjausta.

Syksyllä 2022 digiopastusta on tarjottu Työllisyyden yhteispalvelu Pointissa keran viikossa parin tunnin ajan. Digipajoissa on ollut muuttuvat teemat, mutta apua on myös saanut tulla kysymään aiheesta riippumatta. Pointin digipajassa asiakkaita kävi loppujen lopuksi vähän, vaikka kohderyhmää ajateltiin tavoitettavan helposti monialaisen yhteistyön kautta.



Kemin Yhdessä ry:n mielenterveyskuntoutujien klubitalolla on käyty syksyllä 2022 tutustumassa ja kartoittamassa digiopastuksen tarvetta. Henkilökunta kertoi, että varsinaista digiopetusta heillä ei ole, joten hankkeesta lähdettiin suunnittelemaan tapaamista, jossa annetaan kävijöille vinkkejä oman hyvinvoinnin ja arjen tukemiseksi erilaisten sivustojen ja sovellusten kautta. Asiakkaila oli monenlaista kysyttävää ja avuntarvetta. Asiakkaat harjoittelivat muun muassa tabletin ja sähköpostin käyttöä sekä miten netin saa jaettua laitteesta toiseen. Järjestimme loppuvuodesta toisen digiopastus kerran, sillä kysyttävää ja harjoiteltavaa jäi vielä paljon ja asiakkaat toivoivat meidän vielä tulevan uudestaan auttamaan digiasioissa.

Hanke järjesti yhteistyössä Irtisanoutumisesta selviytymiseen hankkeen, luennoitsija Taisto Saaren ja Kemin historiallisen museon kanssa Veitsiluodon tehtaat -sata vuotta, sata kuvaa, sata ja yksi tarinaa -tapahtuman. Irtisanoutumisesta selviytymisen hankkeen suunnittelemassa tapahtumassa Taisto Saari luennoi tehtaiden historiasta ja Kemin historiallinen museo oli koonnut verkkomuseoon sata kuvaa Veitsiluodon tehtaiden toimintavuosilta. Vahvax -hanke auttoi keräämään tietoa kävijöiden kuvista tulleista muistoista. Hankkeen työntekijät olivat tehneet kaksi Qr -koodia, joista toisella kävijät pääsivät tutustumaan kuviin ja toisen koodin kautta vastaamaan sähköiseen kyselyyn. Hanketyöntekijät opettivat yhteistyökumppaneita ja kävijöitä käyttämään koodeja tableteilla ja älykännyköillä. Tapahtumassa kävijöitä oli yli 200.

3 SELVITYS HENKILÖSTÖN TUENTARPEISTA

Henkilöstön tuentarpeita on lähdetty selvittämään syksyllä 2021 järjestämällä sähköinen kysely sekä hankkeen työntekijät vierailijat useissa eri tiimeissä ja kaupungin ja yhteistyökumppaneiden yksiköissä. Ennakkoselvittelyiden perusteella pyrittiin laatimaan mahdollisimman kattava koulutustarjotin ja tiedottamaan kaupungin työntekijöitä jo olemassa olevista verkkokoulutuksista. Hanketyöntekijät ovat käyneet myös opastamassa tiimejä eri sovellusten käytössä tai auttaneet yksittäisiä työntekijöitä heidän pyynnöstään.

3.1 Henkilöstön koulutustarpeiden kartoitus

Vuoden 2021 lopussa kartoitettiin Kemin kaupungin eri toimialoilla työskentelevien, järjestöjen ja muiden yhteistyökumppaneiden digitaitoja ja -koulutustarpeita sähköisellä kyselyllä, johon vastauksia tuli 52 kappaletta. Vastauksien perusteella laadittiin koulutustarjotin. Kaksi koulutuksesta toteutettiin syksyllä 2022 ja Verkkovuorovaikutus kahdenkeskisissä ja ryhmätoiminnoissa -koulutus toteutettiin alkuvuonna 2023.

Hankkeen alussa toteutettuun kyselyyn vastauksia tuli sosiaalipalveluista 16, varhaiskasvatus/ esiopetuksesta 9, perusopetuksesta 7, oppilashuollosta 5, lasten ja/tai nuorisopsykiatrialta 4, päihdepalveluista 4, aikuispsykiatrialta 3, terveysneuvonnasta 3, järjestöistä 2, terveyspalveluista 2, nuoriso- ja vapaa-aikapalveluista 1 ja perusturvatoimialan hallinnosta 1 vastaus.

Kyselyyn vastanneiden perustaitoja selvitettiin kysymällä mitä ohjelmia tai sovelluksia he käyttävät vapaa- ja työajalla. Vapaa-ajalla käytettävistä ohjelmista tai sovelluksista eniten käytössä oli WhatsApp ja Facebook sekä Instagram. Muiden ohjelmien, kuten Tik Tokin käyttäjiä oli muutamia. Aktiivisesti asiakastyössä käytössä olivat pääsääntöisesti Teams, WhatsApp sekä Facebook, Instagram ja Virtu.fi. Hallinnon ja esimiestyöskentelyn välineitä ovat muun muassa Dynasty, Populus ja MS-Office.



Vastaajista 42 % arvioi asteikolla 1–5 oman digiosaamisensa välille 4–5, 51,9 % arvioi osaamisen hyväksi tasolle 3. 5,5 % vastaajista ilmoitti digitaitojen pistemääräksi 1–2. Kyselyssä 93,9 % arvioi omat taitonsa tasoille 3–5, silti yli puolet vastaajista koki tarvitsevansa koulutusta erilaisten digityövälineiden kuten Teamsin käyttöön. Tietoturvan ja lainsäädännön tuntemukseen koulutusta toivoi 43 % vastaajista. Työntekemisen kulttuurin, verkkovuorovaikutus ryhmätoiminnoissa sekä digipalvelujen kehittäminen oli noin 30 % vastaajan koulutustoivomuksena. 17 % vastaajista toivoi lisäkoulutusta kahden välisen kommunikaation tukemiseksi. Lisäksi toivottiin uusien ohjelmien käyttöönotossa ns. vierihoidokoulutusta, ettei tarvitsisi yksin selviytyä ohjelman käyttöönotosta.

Tässä vastauksista näkyy, että henkilöstö kaipaa tietoa, miten eri sovelluksia voi turvallisesti hyödyntää eri organisaatioissa ja tehtävissä potilasturvallisuus huomioon ottaen. Lisäksi kävi ilmi, että suurella osalla henkilöstöä on haasteita perustaidoissa, yhteyksien luomisessa ja ylläpitämisessä sekä eri sovellusten käytössä. Osaamista on monen tasoista ja lisäkoulutusta sekä kertausta kaivattiin. Oli myös vastaus, josta kävi ilmi, ettei henkilöllä ollut tietoa välineistä tai ohjelmista.

”En tiedä mitä kaikkea mahdollisuuksia digitaaliset välineet voisivat tarjota, ensin olisi hyvä tietää, mitä mahdollisuuksia sen kautta voisi saada omaan työhön tietoturvallisuus huomioiden. Teams tuli pysyvästi käyttöön koronan myötä, ennen koronaa en ollut käyttänyt Teamsia” (anonyymivastaus syyskuussa 2021 toteutettuun henkilöstökyselyyn).

”Olen käynyt digitaaliset taidot kurssin oman liiton järjestämänä, mutta siitä on aikaa. Hyvä olisi päivittää osaamista säännöllisesti” (anonyymivastaus syyskuussa 2021 toteutettuun henkilöstökyselyyn).

Osalle vastaajista sovellusten käyttö on helppoa ja heidän toivomuksenaan olikin oppia luomaan muun muassa vuorovaikutteista opetusmateriaalia, koodausta, käyttämään sovelluksia matalalla kynnyksellä esimerkiksi pikaviestinnässä, tekemään työtä näkyvämmäksi sosiaalisessa mediassa sekä kehittämän omaa työtä sähköisten lomakkeiden avulla.

”Käyttäisin laajemmin sosiaalisen median kanavia tiedottamisessa, viestinnässä ja vuorovaikuttamisessa sekä tiedostaisin, että sitouttavan viestimisen suunnitteluun ja toteutukseen täytyy varata riittävästi aikaa” (anonymivastaus syyskuussa 2021 toteutettuun henkilöstökyselyyn).

Vastaajat toivoivat lisäksi, että koulutustarpeita käytäisiin läpi tiimeittäin ja työympäristöittäin sekä koulutukset järjestettäisiin työaikana ja niihin olisi veloitettu osallistumaan. Vastaajat jakautuivat useaan eri ryhmään. Osa koki digipalvelut hyvinä ja halusivat kehittää jo olemassa olevia sähköisiä palveluita. Osan mielestä digiaika on hyvin kuluttavaa, uuden oppimisesta puuttuu innostus ja uuden oppiminen vie heiltä paljon aikaa ja voimavaroja.

3.2 Järjestetyt koulutukset

Henkilökunnalle ja yhteistyökumppaneille tehdyn kyselyn perusteella Vahvax-hankkeesta suunniteltiin kolme toisiaan tukevaa koulutusta sekä tiedotettiin kaupungin työntekijöitä Intrassa jo olemassa olevista Wistec –koulutuksista. Henkilöstö ei ole ollut riittävän tietoisia jo olemassa olevista koulutuksista kaupungin sisäisessä verkossa tai he kokivat, ettei heillä ole riittävästi vapaata työaikaa perehtyä niihin. Wistec -koulutusten aiheet ovat koskettaneet työkäytössä olevia sovelluksia, kuten Microsoft Officen ja sosiaalisen median sovelluksia. Lisäksi Intrasta löytyy tietoturvakoulutuksia, joiden lisäksi työntekijöiden on tehtävä tietoturvaluustesti säännöllisesti.



Olemassa olevien koulutusten rinnalle hankkeesta järjestettävissä koulutuksissa keskityttiin lisäämään digimyönteisyyttä, innostusta oppia uusia taitoja sekä parantamaan verkkovuorovaikutustaitoja. Koronan vuoksi työntekijät joutuivat siirtämään asiakas- ja verkostotapaamisia laajasti verkkoon. Verkkopalaverit jäivät yleiseen käytäntöön, mutta työntekijät kokevat, etteivät ole saaneet riittävästi ohjeistusta verkossa toimimiseen.

3.2.1 Työyhteisöjen toimintakulttuurin muutos ja digimyönteisyys -koulutus

Henkilöstökyselyn pohjalta luodun koulutustarjottimen ensimmäinen koulutus oli syyskuussa 2022 ja sen aiheena oli Työyhteisöjen toimintakulttuurin muutos ja digimyönteisyys. Koulutus kesti puoli päivää ja kouluttajana toimi Reidar Wase-nius. Koulutus oli tarkoitettu Kemins kaupungin hyvinvointi-, sosiaali- ja terveystoimialojen henkilöstölle sekä Vahvax -hankkeen kanssa yhteistyössä oleville järjestöille ja Kemins seurakunnalle. Koulutus järjestettiin hybridinä. Paikan päälle ilmoittautui 38 ihmistä ja etänä osallistuvaksi 22. Koulutuksessa tarkasteltiin toimintakulttuurin muutoksen ja digimyönteisyyden lisäksi työelämän tulevaisuuden näkymiä, työntekijän sisäistä motivaatiota, työajan rajausta sekä digityön johtamista.

Ilmoittautumisen yhteydessä oli ennakkokysymyksiä. Haastavimmaksi asioiksi omassa työssä digitaalisuuteen liittyen koettiin muun muassa huonosti toimivat työkalut, osaamisen puute käyttää järjestelmiä ja niiden jäykkyys, asiakkaille ei ole digilaitteita tai osaamista käyttää niitä, asiakkaiden ohjaaminen digipalveluiden käyttöön, digipalveluiden saavutettavuus, jatkuvat muutokset ohjelmissa ja käytänteissä, tietoturva ja johtaminen, työmäärän ja kirjaamisen lisääntyminen, fyysiset haittavaikutukset, kuten silmien väsyminen, oletus, että kaikki osaavat ottaa minkä osaamisalueen vain hallintaan, yleinen vastarinta digitalisaatioon liittyen ja eri järjestelmien yhteen toimimisen puute.

Osallistujien antamissa koulutuspalautteissa nousi Reidarin mukaansatempaava tyyli esiintyä sekä hänen vuorovaikutuksensa koettiin loistavana ja keskustelua herättelevänä. Usea osallistuja koki, että koulutus oli ajatuksia herättävä ja antoi uusia näkökulmia digitalisaatioon. Muutama osallistujista jäi kaipaamaan lisätietoa tietokonepsykologiasta ja digimyynteisyyden synnyttämisestä työyhteisöön. Suurin osa osallistujista koki, että koulutus vastasi odotuksia tai ylitti ne. Ilman odotuksia tulleet osallistujat kokivat koulutuksen yllättäneen heidät positiivisesti. Kahta osallistujaa lukuun ottamatta kaikki kokivat saaneensa uusia eväitä tai ideoita työhönsä. Pohdituttamaan jäi, että miltä tulevaisuus näyttää, kun palvelut sähköistyvät ja paikan päällä saatavat palvelut supistuvat. Miten käy niiden ihmisten, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluita? Hyvänä muistutuksena koettiin myös, että digilaitteet ovat vain välineitä. Osallistujien antamien arvosanojen pohjalta koulutuksen keskiarvoksi muodostui 4.11 / 5.

3.2.2 Verkkovuorovaikutus sosiaalisessa mediassa -koulutus

Koulutustarjottimen toisena koulutuksena oli lokakuussa 2022 järjestetty puoli päivää kestävä Verkkovuorovaikutus sosiaalisessa mediassa –koulutus. Kouluttajana toimi Julius Jansson ja koulutus järjestettiin etänä Teams -alustalla. Koulutus oli erityisesti tarkoitettu Kemin kaupungin hyvinvointi-, sosiaali- ja terveystoimialojen yksiköiden sosiaalisen median viestinnästä vastaaville henkilöille. Lopulta koulutukseen osallistui myös muiden toimialojen viestinnästä vastaavia henkilöitä. Koulutuksen aiheina oli sosiaalisen median verkkovuorovaikutuksen lisäksi tehokas viestinsä sosiaalisessa mediassa, sosiaalisen median hyödyntäminen työssä, nettietiketti ja julkaisujen sisältö, tavoite ja kohderyhmä.

Koulutukseen ilmoittautui 31 työntekijää. Ilmoittautuneilla oli lisätoiveena käsiteltävän tiedotuksen yhdenmukaistaminen Kemin kaupungin organisaatiossa sekä koettiin, että kaikki lisätieto viestinnän edistämisestä on tervetullutta. Koulutus vastasi myös Vahvax –hankkeen työpaketin vanhemmuuden tuen vahvistamista. Koulutuksen yhtenä tavoitteena oli, että jatkossa vanhemmat saisivat laajemmin muun muassa sosiaalisen median kautta tietoa perheiden palveluista Kemin kaupungissa.

Koulutuksen parhaiksi antimiksi koettiin tieto siitä, millä tavalla eri sovellukset painottavat sisältöä, esimerkit ja näkökulmat olivat monipuolisia, joka taas auttoi hahmottamaan sosiaalisessa mediassa toimimista ja vuorovaikuttamista. Lisätietoa jäätin kaipaamaan sosiaalisen median maailmaan ja viestimiseen syvemmälle menemisestä, sillä koulutus koettiin osittain itsestään selvien asioiden läpikäymiseksi. Yhtenä jatkotyöstöehdotuksena tuli seuraava kommentti:

“Varmaan seuraavaksi voisi olla hyötyä työpajamaisesta toiminnasta, jossa käytännössä harjoiteltaisiin päivitysten ym. tekoa. Suunniteltaisiin käytettävät alustat ja harjoiteltaisiin kukin omien alustojen toimintoja ja niiden tehokasta hyödyntämistä. Käytännön tekemisen ja tehtävien ja tutkimisen kautta syvennettäisiin ymmärrystä ja madallettaisiin kynnystä ja viestimisessä sekä erilaisten alustojen työkalujen käyttämisessä ja viestien muotoilun suunnittelussa.” (anonymivastaus koulutuksen palautekyselyyn syyskuussa 2022)

Hieman yli puolet koki, ettei saanut koulutuksesta uusia ideoita tai eväitä sosiaalisen median verkkovuorovaikutukseen. Osa koki kuitenkin hyvänä, että kerrattiin tuttuja asioita, jonka myötä sai vielä uusia näkökulmia ja lisäsi ymmärrystä sosiaalisesta mediasta. Arvosanaksi koulutukselle muodostui 2.8 / 5.

Koulutuksen jälkeen ajatuksena oli perustaa sosiaalitoimiston sosiaalisen median kanavat Facebookiin sekä Instagramiin. Ajatuksesta jouduttiin luopumaan tulevan hyvinvointialueuudistuksen vuoksi, jossa perusturvan henkilöstö tulee siirtymään Lapin hyvinvointialueen henkilöstöön. Koulutusta tullaan kuitenkin hyödyntämään 2023 Kemin perhekeskuksen verkostossa. Verkoston jäsenille järjestetään työpaja sosiaalisen median käytöstä, jonka aikana verkoston jäseniä lisätään perhekeskuksen sosiaalisten medioiden kanavien ylläpitäjiksi. Tavoitteena on, että toimijat pystyvät myös itse jakamaan kemiläisille perheille tietoa kaupungin perheiden palveluista ja kanavat pysyvät aktiivisessa käytössä myös hankkeen loputtua.

3.2.3 Verkkovuorovaikutus kahden välisessä kommunikaatiossa ja ryhmätoiminnoissa -koulutus

Kolmas järjestetty koulutus henkilöstökyselyn pohjalta oli tammikuussa 2023. Koulutuksen aiheena oli verkkovuorovaikutus kahden välisessä kommunikaatiossa sekä ryhmätoiminnoissa. Kouluttajaksi valikoitui Minna Haapsaari Viestintä Haapsaari Oy:stä. Koulutus oli kohdennettu Kemin kaupungin hyvinvointitoimialan, Lapin hyvinvointialueen henkilöstölle sekä Vahvax -hankkeen kanssa yhteistyössä oleville järjestöille ja Kemin seurakunnalle. Koulutus järjestettiin Kemin kulttuurikeskuksessa. Paikan päälle ilmoittautui 27 ihmistä. Koulutuksessa perehdyttiin siihen, mitä on verkkovuorovaikutus, mitkä ovat verkkovuorovaikutuksen perusteet ja erityispiirteet, ja mitä tulisi ottaa huomioon turvallisessa verkkoviestinnässä. Koulutuksessa käytiin myös läpi, kuinka rakentaa ja varmistaa onnistunut yksilö- tai yhteistyöpalaveri verkkovuorovaikutuksen näkökulmasta ja miten toimia haastavassa vuorovaikutustilanteessa. Koulutuksessa perehdyttiin verkkovuorovaikutukseen, sen onnistumiseen sekä kompastuskiviin, tietosuojaan ja –turvaan, sekä miten luodaan turvallinen ja toimiva verkkovuorovaikutus niin kahden ihmisen kesken kuin isommassakin ryhmässä.

Koulutuksesta saadussa palautteessa kiiteltiin hyvin koostettua sisältöä, kuten konkreettisia esimerkkejä, osallistamista ja ryhmätyöskentelyä. Minnan koettiin osaavan esittää asioita monelta eri kantilta ilmentäen kouluttamaansa asiaa, innostavasti ja uusia näkökantoja herättäen. Osallistujat kokivat saaneensa myös uusia eväitä toteuttaa onnistunutta verkkovuorovaikutusta.

“Innostava kouluttaja. Ehkä verkkopalavereiden suhteen tietynlainen järjestelmällisyys olisi hyväksi jatkossa, sekä rohkeampi toiveiden esittäminen (esim. kamerat auki) ja pelisäännöistä sopiminen.” (anonyymivastaus koulutuksen palautekyselyyn tammikuussa 2023)

“Mahtava kouluttaja, ja konkreettiset keinot ja esimerkit miten toimia fasilitaattorina ja haastavissa tapauksissa.” (anonyymivastaus koulutuksen palautekyselyyn tammikuussa 2023)



Lisää tietoa jäätin kaipaamaan vielä siitä, kuinka hybridi tapaamisia tai koulutuksia olisi hyvä järjestää ja miten niitä tulisi organisoida ja kuinka osallistujien huomioiminen näissä tilanteissa onnistuisi parhaiten. Myös lisää keinoja kaivattiin selvittämään verkossa tapahtuvia konfliktitilanteita. Muutama koki, että olisi vielä halunnut kuulla lisää kouluttajan puhuvan sillä aika tuntui loppuvan kesken. Koulutuksen koettiin saavuttaneen ja ylittäneen osallistujien odotukset. Kaikki palautteen antaneet kokivat yhtä lukuun ottamatta saaneensa uusia ideoita ja eväitä tukemaan työtänsä. Koulutukselle toivottiin myös jatkoa, sillä viestinnän koetaan olevan mielenkiintoista ja haasteellista. Loppuarvosanaksi koulutukselle muodostui 4,5 / 5.

“Koulutus vastasi hyvin odotuksia ja toi hyvää tietoa työelämään ja verkossa toimimiseen.” (anonyymivastaus koulutuksen palautekyselyyn tammikuussa 2023)

3.3 Hanketyöntekijöiden antama ohjaus

Hanketyöntekijät ovat antaneet monimuotoista ryhmä- ja yksilöohjausta sosiaalitoimiston perhe- ja aikuissosiaalityön sekä lastensuojelun tiimeille ja perheneuvolan ja perhetyön henkilökunnalle. Hanketyöntekijät ovat ohjeistaneet ja opettaneet työntekijöitä, kuinka he voivat hyödyntää tablet –tietokoneita asiakaskotikäynneillä, esimerkiksi opettamalla asiakkaita hoitamaan itsenäisesti Kelan asioitaan sähköisesti. Joulukuussa hanketyöntekijät järjestivät Canva –ohjelman työpajan perhekeskuksen verkoston jäsenille. Työpajassa opetettiin hyödyntämään ohjelmaa asiakastyön suunnittelussa sekä mainonnassa ja tiedotuksessa.

Hankkeesta on ohjeistettu tiimien henkilökuntaa uusien virtu.fi palveluiden käyttöönotossa sekä sähköisten lomakkeiden lähettämisessä virtun.fi kautta. Ohjeistukset on tehty lisäksi kirjallisesti mainoksina tai Powerpoint -esityksinä ja ne on lähetetty edellä mainituille työntekijöille sekä heidän yhteistyökumppaneilleen. Muutoksien jälkeen esimerkiksi lastensuojeluilmoitukset pyydetään lähettämään sosiaalitoimistoon sähköisesti. Tällöin huoli ja ilmoituksen sisältö tulee mahdollisen autenttisena, niin kuin ilmoittaja on sen halunnut ilmaista.

Työntekijöitä on autettu palveluiden ja sovellusten, kuten sähköpostin tai Teamsin käytössä, aina tarpeen mukaan. Esimerkiksi perusturvan työntekijöiden sähköpostin siirtyminen Kemistä Lapin hyvinvointialueen lapha.fi osoitteeseen nosti esille työntekijöiden tuen tarvetta. Työntekijät tarvitsivat ohjausta uusien Teams –ryhmien luomisessa ja uusien sähköpostiosoitteiden lisäämisissä vanhoihin ryhmiin sekä uusien sähköpostien vaihtamiseen puhelimien Teams ja sähköposti sovelluksiin.

4 DIGITUKI JA -VÄLINEET

Hankkeen aikana on selvitetty Kemissä digitukea tarjoavia toimijoita, mahdollisia puutteita sekä toimipisteitä, joissa asiakkailta on mahdollista hoitaa sähköisiä vi-rastoasioitaan. Hankkeesta on parannettu asiakkaiden sähköistä tiedonsaantia sekä sähköisiä palveluita muokkaamalla kaupungin internetsivuja ja lisäämällä sähköisiä palveluita jo aiemmin käytössä olleeseen virtu.fi palveluun.

4.1 Digipalvelut ja -välineet

Hankkeesta kartoitettiin syksyllä 2021 sosiaalitoimen henkilökunnan ja kuntalais-ten käytössä olevat sähköiset palvelut ja niiden toimivuus. Muokkauksia tehtiin kaupungin sosiaalipalveluiden internetsivujen sisältöön. Sivuille päivitettiin palve-lunkuvaukset sekä yhteydenottotavat ja jaoteltiin sisältö uudelleen luomalla Ke-min perhekeskuksen sivut. Asiakkaat ja henkilökunta olivat kokeneet kaupungin internetsivut epäkäytännöllisiksi ja tieto oli paikoitellen vanhaa. Muutoksien jäl-keen asiakasohjautuvuus on ollut parempaa. Aikaisemmin asiakkaat eivät tien-neet kehen ottaa yhteyttä tarvitessaan sosiaalipalveluita. Muutoksissa nostettiin esille palveluohjausta, jonka kautta uudet asiakkaat tulevat palveluihin sekä säh-köisiä Virtu -palveluita.

Perustuvan henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden toiveiden perusteilla Virtuun lisättiin kuusi uutta palvelujonoa: huoli- ja lastensuojeluilmoitukset, Pyydä apua! -palvelu sekä verkkoneuvonta ja asiointi perheneuvolaan, lastensuojeluun ja lap-siperheiden kotipalveluun. Uusien kanavien lisäksi hankkeesta muokattiin kaikki sosiaalipalveluiden asiakkaiden käytössä olleet lomakkeet sähköisesti täytettä-väksi. Aiemmin asiakkaat olivat joutuneet tulostamaan internetistä tarvitsemansa lomakkeen sekä siihen tarvittavat liitteet ja toimittamaan postitse paperit työnte-kijälle. Asiakkaat myös lähettivät tietoja sähköpostitse, joka ei ole tietoturvasuu-den vuoksi sallittua. Muutoksen jälkeen asiakkaat voivat täyttää lomakkeet säh-köisesti ja lähettää ne liitteineen tietoturvasuu-sesti oikealle työntekijälle virtu.fi kautta.



Virtu-palvelut ovat laajasti käytössä Lapissa ja tulevat hyvin todennäköisesti olemaan palvelu, jota jatketaan ja kehitetään sosiaali- ja terveystalouden siirryttyä Lapin hyvinvointialueelle.

Kaupungin internetsivujen muokkauksien lisäksi asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tietoa palveluista on jaettu @perhekeskuskemissa Facebook ja Instagram tilien kautta. Vahvax -hankkeen toinen suuri osa-alue on ollut vanhemmuuden tukeminen perhekeskuksessa. Kemin internetsivuille on muodostettu perhekeskuksen sivut, jonne on lisätty tietoa perheiden palveluista Kemissä. Tavoitteena on, että jatkossa perheet löytäisivät tietoa ja saisivat tukea aiempaa varhaisemmassa vaiheessa.

Kuntalaisten kokemuksia Kemin perusturvan palveluista selvitettiin seitsemällä eri sähköisellä asiakaskyselyllä, joista osa toteutettiin keväällä sekä syksyllä ja osa vain syksyllä 2022. Hanketyöntekijä kehitti kyselyt yhdessä eri tiimien ja heidän esihenkilöiden kanssa ja kyselylinkit lähetettiin asiakkuudessa oleville älykännyköihin Telian monikanavaviestinnän kautta. Tavoitteina sähköisillä kyselyillä oli saada tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluiden laadusta. Sähköinen kysely koettiin helposti toteutettavaksi ja toistettavaksi sekä tuloksista tulivat valmiit yhteenvedot. Vaikka vastauslinkki tuli asiakkaiden puhelimiin ja kysely oli kehitetty niin, että siihen olisi mahdollisimman helppo vastata, jäi vastausprosentti alle kymmeneen. Perusturvan kyselyiden lisäksi sähköisesti asiakkaiden toiveita ja kokemuksia kuultiin myös perheiden kohtaamispaikkatoiminnasta.

Hankkeesta on selvitetty kuntalaisten käytössä olevia digitaalisia välineitä ja palveluiden saavutettavuutta. Useilla asiakkailla on käytössään älykännykät, mutta niiden käyttö voi olla haastavaa eikä niiden lisäksi yleensä ole asiakkailla tietokoneita. Kaupungin eri toimijoilla kuten; kirjastolla, Klubitalolla ja Kemikammarilla on käytössä asiakastietokoneet, joiden käyttöön asiakkaat saavat henkilökunnalta tukea. Hankkeesta on nostettu esille ja tiedotettu kuntalaisia laajemmin käytössä olevista palveluista sekä lisätty välineitä sosiaalipalveluihin.



Hankkeesta on hankittu kolme uutta ja kolme muusta käytöstä poistettua tablet - tietokonetta, joista kaksi on lainattu hankkeen aikana pidempiaikaiseen käyttöön lastensuojelun asiakkaille, jotta heillä on mahdollista osallistua lapsiensa etäpälavereihin. Jatkossa tabletteja säilytetään sosiaalitoimiston palveluohjauksessa, josta sosiaalipalveluiden työntekijät voivat käydä lainaamassa tabletin tai josta työntekijän suosituksesta voidaan antaa tabletti pidempiaikaiseen asiointikäyttöön asiakkaalle. Asiakkaan kanssa tehdään lainaussopimus ja palveluohjaaja kirjaa ylös lomakkeelle, missä laitteet ovat lainassa ja milloin on sovittu palautuksesta. Hankkeesta perustettiin myös sosiaalitoimiston aulaan asiakastietokonepiste. Tietokonepisteessä asiakas voi hoitaa sähköisiä virastoasioita ja esimerkiksi tulostaa sekä skannata tarvitsemiansa liitteitä.

4.2 Digituen toteuttajat Kemissä

Hankkeen aikana hanketyöntekijät ovat vierailleet useassa eri Kemin yksikössä selvittämässä digitukea antavia ammattilaisia. Kaupungissa on tarjolla monipuolisesti tukea pääsääntöisesti jo asiakkuudessa oleville, mutta tukea saa myös ilman asiakkuutta tai ajanvarauksia. Hankkeen digiosuuden päätyttyä suurimmaksi osaksi vuoden 2023 alkuun, hankkeesta koottiin tieto palveluiden toteuttajista mainoslehtiseen sekä Kemin kaupungin tiedotteisiin.

Kemin sosiaalipalveluista digipalveluihin tukea on mahdollista saada asiakkuuden kautta tai ilman asiakkuutta palveluohjauksessa. Digiapua antavat esimerkiksi perhe- ja sosiaaliohjaajat osana asiakastyötä. Ohjaajat neuvovat ja auttavat asiakkaita hoitamaan sähköisiä virastoasioitaan ja tarvittaessa olemaan yhteydessä ammattilaisiin puhelimitse. Sosiaalitoimiston palveluohjaaja ohjaa asiakkaita, joko yksityisesti palveluohjauksen tiloissa olevalla asiakaskoneella tai hankkeesta odotusaulaan järjestetyssä asiakastietokonepisteessä.

Asiakkailla on usein haasteena tietää oikeutensa eri etuuksiin ja kuinka niitä haetaan. Asiakkaita autetaan sähköisten hakemusten, kuten perustoimeentulotukihakemusten hakemisessa tai ilmoitusten, kuten ilmoittautumisessa työttömäksi työnhakijaksi teossa. Haasteina on myös löytää järjestelmistä, kuten verkkopankista tarvittavia liitteitä sekä lähettää niitä. Palveluohjaaja voi antaa ohjeistusta myös asiakkaan omilla laitteilla, jotta asiakkaalla on jatkossa helpompaa hoitaa virastoasioita itsenäisesti.

Hankkeesta järjestettiin yhteistyöpalaveri Kemin Kelan sekä Te- toimiston työntekijöiden kanssa. Kelan etuudet tulevat nopeammin vireille ja käsiteltyksi asiakkaan käyttäessä OmaKela sähköisiä palveluita. Kelan aukioloaikoja on supistettu ennen koronaa olevasta ajasta ja palvelua on mahdollista saada ilman ajanvarausta keskiviikosta perjantaihin iltapäivisin. Kelalla on käytössä palveluasiantuntia, joka ohjeistaa tarvittaessa sähköisten palveluidenkin käytössä. Kemin Te –toimistossa tarjolla ei ole digitukea, mutta asiakkaalla on mahdollisuus itsenäiseen sähköiseen asiointiin arkisin virastoaikaan.

Työllisyyden yhteispalvelu Pointissa on mahdollista saada kaupungin ja Te –palveluiden tukea yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelu on tarkoitettu lähtökohtaisesti yli 30-vuotiaille rakennetyöttömille ja Stora Ensolta irtisanotuille. Pointissa digitukea ja palveluita tarjoavat useat eri toimijat ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta. Kemin Ohjaamo on tarkoitettu alle 30 –vuotiaille, jossa tukea saa muun muassa asumiseen, työllistymiseen, opiskeluun ja hyvinvointiin. Ohjaamotiimin jäsenet auttavat myös sähköisissä virastopalveluissa.

Kemin kaupungin kirjastolla on käytössä useita eri asiakaskonepisteitä, joiden käyttöön on mahdollista saada apua henkilökunnalta palveluajan puitteissa. Tietokoneiden käyttö on maksutonta, mutta tulostamisesta peritään maksu. Tukea laitteiden käyttöön sekä neuvontaa ja opastusta etuuksien käyttöön on mahdollista saada myös Kemikammarin palveluneuvojalta arkipäivisin.



5 PÄÄTELMÄT JA TOIMINTAMALLIT

Vahvax -hankkeen aikana on tarkasteltu työntekijöiden ja asiakkaiden digitaalisia taitoja ja välineitä sekä tarjottu koulutuksia ja uusia sovelluksia sekä laitteita arkeen ja työhön. Niin työntekijöiden, kuin asiakkaidenkin digitaalisissa taidoissa on suuria vaihteluita. Mikäli digitaalisuus koetaan haittana ja hidasteena sen tuoman avun sijasta, on uhkana työntekijöiden kokeman työn kuorman lisääntyminen ja asiakkailla uhka syrjäytymiselle. Työntekijät sekä asiakkaat tarvitsevat riittävästi aikaa, tukea ja koulutusta uusien digitaalisten palveluiden ja välineiden käyttöönotossa. Usein perehdytys ja siihen käytettävissä oleva aika koetaan riittämättöminä.

Hankkeesta lisättiin uusia sähköisiä kanavia, laitteita ja toimintamalleja asiakkaiden digipalveluiden hoitoon. Hankkeesta kustannettiin kolme uutta tabletti -tietokonetta ja saatiin käyttöön kolme aiemmin varhaiskasvatuksessa ollutta tablettia. Hankkeen päätyttyä tabletit jäävät sosiaalitoimiston palveluohjaajan tiloihin, josta työntekijät voivat lainata koneita asiakaskotikäynneille tai heidän suosituksesta asiakas voi saada tabletin pidempiaikaiseen käyttöön kotiinsa. Lainauksista tehdään sopimus ja lainassa olevat laitteet kirjataan listaan ylös. Lainattavat tabletit lisäävät asiakkaiden itsenäistä asioiden hoitoa, osallisuutta ja helpottavat arjen hallintaa.

Hankkeesta järjestettiin ja kustannettiin asiakastietokonepiste sosiaalitoimiston asiakasaulaan. Jatkossa ostetut tietokoneen näyttö ja tulostin/skanneri jäävä sosiaalitoimiston asiakaskäyttöön ja tietokoneen leasingmaksut siirtyvät Lapin hyvinvointialueen kustannuksiin. Asiakastietokonepiste on mahdollistanut asiakkaiden itsenäisen virastoasioiden hoidon ja ollut apu myös sosiaalitoimiston ohjaajille ja sosiaalityöntekijöille. Asiakkaat ovat voineet etsiä ennakkoon tarvittavia selvityksiä ja liitteitä ennen ajanvaraustaan sosiaalitoimiston työntekijälle. Koska asiakastietokonepiste sijoitettiin sosiaalitoimiston asiakasaulaan, on digiapua mahdollista saada samassa tilassa olevalta palveluohjaajalta.



Hankkeesta selvitettiin kaupungissa olevat digituen tarjoajat sekä asiakkaiden käytössä olevat laitteet. Tiedot koostettiin mainokseen, joka jaetaan asiakkaille eri kaupungin toimipisteissä. Mainoksen tavoitteena on lisätä asiakkaiden tietämystä saatavista olevista palveluista ja niiden tarjoajista.

Syksyn 2022 ja kevään 2023 aikana hanketyöntekijät vierailivat Kemin peruskouluilla ja antoivat ryhmämuotoista tukea maahanmuuttajalasten vanhemmille Wilma -sovelluksen käytössä ja käyttöön ottamisessa. Tavoitteena on, että jokainen vanhempi pystyy aktiivisesti osallistumaan lapsensa koulunkäynnin seurantaan ja yhteistyöhön koulujen kanssa. Hankkeesta kehitettiin ja testattiin opetukseen toimintamalli ja opetusdiat.

On suositeltavaa, että jatkossa esimerkiksi syksyisin opettajat lähettävät kutsut osallistua Wilma -opetukseen niille vanhemmille, jotka eivät ole ottaneet sovellusta jo käyttöönsä. Opetuksiin pyydetään ennakoon koulusihteeriltä Wilma -tunnukset. Ohjaajat opetuksessa voisivat olla kantaväestölle koulun henkilökunnasta ja maahanmuuttaja taustaisten vanhemmille esimerkiksi maahanmuuttajien kohtaamispaikan työntekijät tai kaupungin pakolaistyön sosiaaliohjaajat. Lisäksi koulujen henkilöstölle tulisi laatia selkeät ja yhdenmukaiset Wilman -viestintäohjeet. Wilman tiedotteiden ja viestien tulisi olla laadittu mahdollisimman selkosuomella ja tiivistetysti. Tiedotteiden ja merkintöjen laatu ja määrä tulisi ottaa huomioon, etteivät perheet koe sovelluksen käyttöä kuormittavana vaan arkea tukevana.

SÄHKÖISET PALVELUT



Lapin hyvinvointialueen
sosiaalitoimistosta saat palvelua
sähköisten kanavien kautta, puhelimitse
sekä paikanpäällä Kemissä

SOSIAALITOIMISTON PALVELUOHJAUS

Voit ottaa yhteyttä palveluohjaukseen
esimerkiksi:

- jos tarvitset tukea sähköisten viranomaispalveluiden käytössä
- kun et tiedä mistä saisit tukea lapseen, nuoriin, perheisiin kohdistuvissa huolissa
- sosiaaliturva-asioissa
- kun tarvitset sosiaalipalveluita
- kun tarvitset harkinnanvaraista toimeentulotukea

Palveluohjauksesta saat tukea virtu.fi kautta,
puhelimitse tai tulemalla sosiaalitoimistoon.

Palveluohjaus on avoinna
ma-pe klo 9-11 ja 12-15
p. 050 370 7951
Keskuspuistokatu 30



Pyydä apua -nappi on matalan kynnyksen
sähköinen palvelukanava virtu.fi-
portaalissa. Nappia painamalla voi pyytää
apua, kysyä neuvoa tai jättää
yhteydenottopyynnön. Yhteydenottoihin
vastaavat Lapin hyvinvointialueen Kemin
sosiaalitoimiston työntekijät
palveluohjauksesta, perhesosiaalityöstä
sekä lastensuojelusta.



Virtu.fi osoitteesta saat verkossa ohjausta
ja neuvontaa ammattilaisilta mm.
palveluohjauksesta, perheneuvolasta,
perheoikeudellisista palveluista,
perhesosiaalityöstä ja lastensuojelusta



APUA SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN JA VÄLINEIDEN KÄYTTÖÖN



Kelan Kemin toimisto on avoinna ilman ajanvarausta ke-pe klo 12-16.

Etuuksien hakemukset tulevat nopeimmin vireille käyttämällä OmaKelaa. Palveluasiantuntija voi opastaa sinua sähköisten Kelapalveluiden käytössä.

Meripuistokatu 16



Kemikammarista saa neuvontaa ja opastusta vaikkapa etuuksien hakemiseen tai palvelujen hankkimiseen.

Palveluneuvoja ohjaa ja avustaa sinua maksutta. Kemikammarilla on asiakastietokone käytettävissä.

Avoinna ma-pe 9-11 ja 12-15

Keskuspuistokatu 1



Alle 30 -vuotiaille tarkoitettu paikka jossa saat tukea mm. työllistymiseen, opiskeluun, asumiseen ja hyvinvointiin. Voit käydä Ohjaamossa ajanvarauksella tai aukiolojen puitteissa vapaasti. Ohjaamotiimi voi opastaa sinua myös sähköisissä virastopalveluissa.

Tarkista aukioloajat:

<https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-kemi>

Valtakatu 11-13



Pointti on paikka, mistä saat sekä kaupungin että TE-toimiston palvelut yksilöllisen tarpeesi mukaan. Asiakkaina ensisijaisesti yli 30 -vuotiaat rakennetyöttömät sekä Stora Ensolta irtisanotut. Pointissa järjestetään useamman tahon toimesta digiohjausta ja palveluja. Seuraa tapahtumia ja aukioloaikoja:

<https://www.facebook.com/PointtiKemi>

Valtakatu 11-13



ASIAKASTIETOKONEPISTEET KEMISSÄ

KEMIN SOSIAALITOIMISTO

Sosiaalitoimiston asiakastietokonepisteessä

voit itsenäisesti hoitaa sähköisiä virastoasioita toimiston ollessa avoinna

ma-pe klo 9-11 ja 12-15.

Apua on saatavissa samoissa tiloissa olevalta palveluohjaajalta.

Keskuspuistokatu 30, 2. kerros



Kemin kaupunginkirjastossa on useita maksuttomasti käytettäviä

asiakastietokonepisteitä. Tulostus maksullista. Laitteiden käytössä voit pyytää apua henkilökunnalta. Tarkista aukioloajat:

[https://www.kemi.fi/vapaa-aika-ja-](https://www.kemi.fi/vapaa-aika-ja-kulttuuri/kulttuuri/kirjasto/)

[kulttuuri/kulttuuri/kirjasto/](https://www.kemi.fi/vapaa-aika-ja-kulttuuri/kulttuuri/kirjasto/)

Marina Takalon katu 3



Kemin TE-toimiston asiointitiloissa voit hoitaa itsenäisesti sähköisiä työllisyyspalveluita.

ma-pe klo 9-16

Valtakatu 28