

Kurkistuksia sosiaalialan digitalisoituvaan palvelujärjestelmään

Seija Järvi, YTM, KM, lehtori, Hyvinvointipalveluiden osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: sosiaaliala, palvelujärjestelmät, digitalisaatio

Sosiaalialan koulutusohjelmassa ollaan yhteiskunnallisten ilmiöiden ytimessä. Maailma ei pysy paikoillaan ja muutokset heijastuvat niin toimialoille, palvelujärjestelmiin kuin koulutukseenkin. Hyvinvointipalvelujen kehityskulut ja erilaiset skenaariot haastavat opetusta koko ajan; miten tulevia sosiaalialan asiantuntijoita voi valmistaa ja evästää vastaamaan noihin kehityskulkuihin ja mitkä ovat nykyisen ja tulevan työelämän osaamisodotukset. Artikkelissa kurkistan lyhyesti palvelujen markkinoistumiseen ja digitalisoitumiseen.

Pitääkö puhua bisnestä?

Sosiaalialan toimintaympäristössä tapahtuu paljon. Yhteiskunnalliset ilmiöt vaikuttavat useilla hallinnonaloilla mutta sosiaali- ja terveystalouteen eniten vaikuttavat Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuusselonteon mukaan muuttuva väestörakenne, globalisaatio, työn murros, teknologinen kehitys sekä osallistuva yksilö (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018). Tällä hetkellä kun sote- ja maakuntauudistus lähenee, kuntien, maakunnan ja markkinatoimijoiden asemoitumiseen haetaan konkretiaa. Samaan aikaan uudistetaan sotepalvelujen valtakunnallista valvontaa, kun vuoden 2021 alussa toimintansa aloittaa Valtion lupa- ja valvontavirasto (Luova), joka korvaa nykyiset aluehallintovirastot ja Valviran. Uudelle, monialaiselle virastolle kuuluvat sosiaali- ja terveysalan ohjaus- ja laillisuusvalvonta, mm. sosiaalialan ammattihenkilöiden ja organisaatioiden valvonta sekä palveluntuottajien rekisteröinti ja niiden toiminnan valvonta. Luovaan siirtyvät myös opetus- ja kulttuuritoimen ohjaus-, valvonta-, rahoitus- ja kehittämistehtävät ja osa työ- ja

elinkeinoministeriön toimialan tehtävistä. (HE 14/2018, 79-82) Näillä toimialoilla tulevat sosionomit aikanaan työskentelevät.

Sote-uudistuksen ohjaava linjaus on, että julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoilla on tasapuoliset toimintaedellytykset palveluntuotannossa (Brommels ym. 2016). Monituottajamalli, welfare-mix, edellyttää tilaajien ja tuottajien eriyttämistä, riittävää väestöpohjaa sekä kuntia isompia järjestäjäorganisaatioita. Monimutkaistuvat rakenteet ovat iso haaste julkiselle hallinnalle (ks. Lehto 2017) mutta palvelujen tarjoajien ja toteuttajien monimuotoistuminen haastaa myös koulutuksen. Sosiaalialan työn reunaehdot muuttuvat: syntyy uudenlaisia työnjakoja ja työn toteuttamisen malleja. Opintojen aikana tulisi saada valmiuksia esimerkiksi ostopalvelujen laadunvalvontaan ja toimivien sopimuskäytäntöjen kehittämiseen (Kangasniemi ym. 2018,8).

Vuonna 2016 terveys- ja sosiaalipalvelujen toimialalla toimi noin 18 600 yritystä ja vuoteen 2024 mennessä yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen osuuden ennakoitaan kasvavan noin 50 % nykyisestä. Valinnanvapauspalveluihin siirtyvien sosiaalihuollon palvelujen osuudesta vähintään puolet olisi yksityisten palveluntuottajien markkinaosuutta. (Valinnanvapauslain vaikutusarviointiin liittyvien...2017.) Toimijoiden lisääntyminen ei automaattisesti lisää työpaikkoja (Maunu 2017), mutta monet opiskelijat tulevat valmistumisensa jälkeen työskentelemään yksityissektorin tai järjestöjen palveluksessa tai käynnistävät omaa yritystoimintaa.

Sosiaalialalla on kuitenkin myös kannettu huolta markkinoistumisen vaikutuksista hyvinvointipalveluihin. Sote-uudistuksen alkuperäisten tavoitteiden, kuten eriarvoisuuden vähentäminen ja palveluintegraatio, pelätään unohtuvan markkinoiden ja kilpailun lisääntymisen alle (esim. Lehto 2017). Olisiko koulutuksen aikana saatava aineksia myös vallitsevan kyseenalaistamiseen eli tarkasteltava sitäkin, otetaanko hyvinvointivaltion laajentumisen aikaisen universalismin ja tasa-arvon korostamisen vaihtuminen markkinalogiikan ja yksilöllisyyden korostamiseen annettuna ja tavoiteltavana tilana vai sisältykö pohjoismaiseen malliin arvoja ja tavoitteita, joista haluaisimme ja meidän kannattaisi edelleen pitää kiinni (ks. Anttonen & Sipilä 2012; Julkunen 2017). Miten varmistetaan, että ihmisten osallisuutta ja hyvinvointia jatkossa oikeasti edistetään kaikkien kansalaisten osalta?

Selvää lienee, että sosionomien tulisi hallita tai ainakin ymmärtää oman substanssinsa lisäksi myös palvelujen tilaamisen, koordinoinnin, kustannusten laskennan ja vaikuttavuuden arvioinnin periaatteita, tunnistaa sosiaalihuollon tehokkuuden ja tilivelvollisuuden vaateet ja

saada työkaluja yritystoimintaan. On ilmeistä, että sosionomien tulee osata puhua bisnestä. Mutta tulisiko osata hahmottaa myös palvelurakenteen perusoletusten ja ideologioiden muutokset ja osata ainakin jossain määrin myös kyseenalaistaa niitä ja vaikuttaa niihin?

Pitääkö digata digiä?

Sosiaalista mediaa ja uusia sähköisiä viestintävälineitä (mm. vlogit) hyödynnetään jo paljon sosiaalialan viestinnässä, esimerkiksi maakunta- ja soteuudistuksen etenemisestä tiedotettaessa. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan osana julkisten palvelujen digitalisaatiota myös sosiaalihuollon sähköisiä palveluja on lisättävä ja monipuolistettava (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018). Sosiaalialan toimintaympäristöihin tekevät tuloaan erilaiset tekoälyn ja robotisaation sovellukset. Robotit, botit ja algoritmit valjastetaan hoitamaan osa työprosessia, esimerkiksi opettamaan maahanmuuttajille suomea tai tekemään alkukartoituksia palvelutarpeiden arvioinnissa. Sosiaalialan toimintaympäristöissä digitalisaation on havaittu tuovan paitsi kustannussäästöjä, myös madaltavan avunhakemisen tai kansalaistoimintaan osallistumisen kynnyksiä (Kilpeläinen & Sälevä 2017). Sen on myös ajateltu olevan syrjäseutujen ja pienten kuntien palvelujen turvaamisen pelastus.

Kuntien palveluprosessien ja toimintatapojen uudistamisessa teknologialla on merkittävä rooli julkisten palvelujen digitalisoinnin edetessä (Kuntaliitto 2017, 13) ja sillä on merkittävä rooli myös sote-uudistuksessa, esim. tietojärjestelmiin, asiakirjahallintoon, dokumentointiin ja yhtenäisiin tietovarantoihin ja sanastoihin pyrittäessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon markkinoista haluavatkin osansa myös ohjelmistotalot. Varsinaisten sote-palvelujen lisäksi vertailukelpoisen ja luotettavan datan tuottamisesta, vaikuttavuudesta sekä laadun ja tuloksellisuuden mittaamisesta on myös tulossa palvelutuotteita. Asiakasluokitteluun, sote-konsultointiin, raportointiin, analytiikkaan jne. on jo nyt tarjolla runsaasti tuotteita (ks. sotetieto.fi), joita tarjotaan kuntiin ja yksityisille palveluntuottajille. Tietojärjestelmäuudistukset ja palveluekosysteemien rakentaminen voivat kuitenkin olla kalliita investointeja pienyrityksille (Lehto 2017; Tevameri 2017) ja siten myös toteutuvalla teknologialla on vaikutuksensa palvelujärjestelmien muotoutumiseen ja toimijoiden valikoitumiseen.

Erilaisten digitaalisten välitysalustojen ennakoidaan joka tapauksessa tulevan osaksi hyvinvointipalveluita ja mahdollistavan kokonaan uudenlaisia palvelumalleja (vrt. AirBnB tai

Uber) ja asiointikanavia (esim. Omaolo), jotka korvaavat vanhoja ja avaavat markkinoita uusille innovaatioille. Perheet voivat jo nyt tilata hoiva-, opetus- ja lastenhoitopalveluja esimerkiksi Yoopies –sovelluksen kautta (<https://yoopies.fi/>) ja kunnat kehittävät koko ajan laajoja monialaisia palvelusovelluksia yritysten kanssa (Smart Tampere, Digitaalinen Helsinki jne.). Paikallisesti onkin hyvin erilaisia digitaalisia kulttuureja. Kuntayhtymien sähköisten palvelujen tarjonta on keskimäärin monipuolisempaa kuin yksittäisten kuntien ja sähköisiä terveyspalveluja on käytössä laajemmin kuin sosiaalipalveluja (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018.) Jos kunnassa on tarjolla laajasti sähköisiä palveluja, niitä on todennäköisesti tarjolla myös sosiaalipalveluissa kuntakoosta riippumatta. Sysmässä on käynnistynyt e-kuntalaisuus – pilotti, jossa digitaalinen palvelualusta tarjoaa palvelut verkossa maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Palvelujen käyttö ei edellytä asumista Sysmässä vaan kuka tahansa Suomen kansalainen tai yritys voi liittyä siihen.

Teknologian roolia voi kuitenkin tarkastella laajemminkin asiakasnäkökulmasta: tuoko se palveluille lisäarvoa vai onko se itseisarvo sinänsä? (Leikas & Launiainen 2016.) Palvelun käyttäjät ovat erilaisia ja elävät erilaisissa elämänolosuhteissa ja -tilanteissa. Kaikki eivät osaa tai halua hyödyntää teknologiaa, kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia tarvittavia laitteita tai muuten käyttää sähköisiä palveluja ja moni toivoo, että mahdollisuus asioida myös kasvokkain työntekijän kanssa säilyy. Ihmisillä ei myöskään aina ole tarpeeksi tietoa valittavanaan olevista vaihtoehdoista (Kaikkonen ym. 2016; Siitari 2017; Brommels ym. 2016).

Etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden joukossa on monia haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut ja kyky valintoihin syystä tai toisesta rajoittunut. Uudistuksissa halutaan turvata käyttäjälle maksuttomien tukipalvelujen asiointipisteiden verkosto ja joustavia tukimuotoja (Ikäteknologiakeskus 2017; VM 2017). Sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuuksia tulisi STM:n mukaan arvioida asiakkaan todellisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta ja palveluratkaisut valita asiakasta - ei teknologiaa – ajatellen. Teknologian tulisi puolestaan osaltaan edistää palvelujen yhdenvertaista saatavuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 16.) Voidaan ennakoida, että palveluohjaus on selkeästi yksi tulevaisuuden osaamisen haaste sosiaalialalla.

EU:n parlamentti on vuonna 2016 hyväksynyt direktiivin julkisen sektorin verkkopalveluiden saavutettavuudesta. Saavutettavuusdirektiivi edellyttää, että kaikki kansalaiset voivat toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa Suomessa asiasta on annettu lakiesitys (HE 14/2018) ja digitaalisten palvelujen saavutettavuusdirektiivin on tarkoitus tulla meillä voimaan

portaittain vuoden 2019 syksystä lähtien. Teknologinen kehitys siirtää siis edetessään osan sosiaalialan kohtaamistyöstä ja palveluista sosiaaliseen mediaan ja tietoverkkoihin (Nikander ym. 2017). Onko sosiaalialalla mahdollisuuksia vaikuttaa tuohon kehityskulkuun?

Robottiikan, tekoälyn, asumista tai oppimista avustavan teknologian jne. esiinmarssilta ja niiden haasteisiin vastaamiselta eivät välty sen enempää nykyiset kuin tulevatkaan sosiaalialan työntekijät (Share & Pender 2018, 56-57). Hyvinvointipalveluja olisi kuitenkin samalla kehitettävä palvelujen saavutettavuuden, käytettävyyden ja kansalaisten yhdenvertaisuuden valossa. Sosiaalipalvelujen asioimistapojen kehittämisessä tarvitaan niin palveluja käyttäviä asiakkaita kuin sosiaalialan työn ammattilaisiakin digiosaajien rinnalla.

Hyvinvointipalveluekosysteemejä kehitetään yhä useammin palvelumuotoilun, tietomallintamisen ja tulevaisuudentutkimuksen lähestymistavoilla. (Tevameri 2017, 19, 36). Alalle on tullut runsaasti yrityksiä, jotka tarjoavat osaamistaan sote- ja alueuudistuksen vaikutusten ennakointiin sekä palvelujärjestelmän, uusien toimintamallien ja prosessien kehittämiseen (KPMG 2017). Sosiaalialan työelämän ja koulutuksen olisi tärkeää antaa oma asiantuntemuksensa tälle kehittämistyölle eikä jäädä siinä sivustakatsojaksi. Anneli Pohjola (2017) muistuttaa, että teknologiat muodostavat alustan ja välineitä sosiaalisille toiminnoille. Teknologiaa voi hyödyntää sosiaalisen palvelukseen ja kehittää digitaalisia toimintavälineitä sosiaalialan työn omista lähtökohdista. Optimoitu sote –hankkeessa havaittiin useita osaamistarpeita robotiikkaan ja digitalisaatioon liittyen (Kangasniemi ym. 2018, 49). Koulutuksen näkökulmasta on kiinnostavaa, miten sosiaaliala ottaa haltuun digitalisoitumisen, tekee oman asiantuntijuutensa näkyväksi ja tarjoaa työkaluja muutoksessa mukana olemiseen ja muutoksen suuntaamiseen.

Lopuksi

Sosiaalialan henkilöstöltä odotetaan substanssiosaamisensa lisäksi myös teknologiaosaamista kuten tietoja eri teknologiaratkaisuista, niiden käyttömahdollisuuksista ja saatavuudesta sekä asiakkaiden digitaalista kohtaamista. Kyseessä ei ole pelkkä uusien työmenetelmien opettelu vaan uudet rakenteet ja digitalisaatio muuttaa hyvinvointipalveluja ja niiden käytäntöjä paljon perustavanlaatuisemmin. Hyvinvointivaltion tulevaisuuden skenaariot liittyvät myös eriarvoistumiseen ja siihen mitä kehittyvällä teknologialla tehdään, kuka sitä voi käyttää ja

kuka siitä hyötyy. Hyvinvointipalvelujen kehittymisen prosessia tulisi tarkastella myös asiakkaisiin ja työntekijöihin kohdistuvien vaikutusten kautta. (ks. Kyrki ym.2015, 4-8; Nikander ym. 2017.)

Täällä pohjoisessa mietimme, mitä palveluja omasta kunnasta ja lähialueelta jatkossa löytyy. Siirtyvätkö palvelut kauemmaksi ja toiminnallisesti erilleen ja millainen käytännössä on valtion, maakuntien, kuntien, palvelujen tuottajien ja asiakkaiden välille muodostuva yhdyspintaverkosto (Luukkonen ym. 2016, 13-14)? Onko digitalisaatio haja-asutusalueiden ja pienten kuntien palvelujen turvaaja vai niiden tuhoaja? Mutkistuvat rakenteet edellyttävät myös sosiaalialan korkeakoulutukselta niiden vaikutusten tunnistamista ja analysoimista sekä itse rakenteisiin vaikuttamista ja palvelujärjestelmän kehittämistä, ts. rakenteellisen tiedon tuottamisen ja analysoinnin, vaikutusten arvioinnin, palveluohjauksen ja palvelumuotoilun sekä digiosaamisen taitoja. (Kivipelto 2016, 3-4; Nikander 2017, 35-41).

Ammatillisten osaamistarpeiden ennakoitukarttatyöskentelyssä koulutustoimikunnat visioivat tulevaisuuden sosiaalialan työkentille kokonaan uudenlaisia ammatteja kuten sovellussuunnittelija-pedagogi, sosiaalialan ohjelmoija, sosiaalipalvelurobonaattori tai verkkopalvelujen integroija. Sosiaalialan työn nähtiin kehittävän palveluja myös kulttuuri- ja liikunta-alan kanssa. (Kuosa & Hakala 2017, 27; Nikander ym. 2017, 40). Sosiaalisen kestävyuden ja luontoon liittyvien mahdollisuuksien myötä löytyy yhdyspintaa myös matkailuun ja luonnonvara-aloille.

Sosiaalialan työn tehtävissä tulevaisuudessa tarvittava osaaminen kytkeytyy vahvasti tuleviin palvelurakenteisiin ja yhteiskunnan yleisiin megatrendeihin. Sote-uudistuksen tavoitteena on entistä vahvempi sosiaali- ja terveystalouden integraatio ja sen myötä saatavat kustannussäästöt (Kivipelto 2016). Sosiaali- ja terveystalouden koulutusta halutaan integroida tiiviimmin yhteen hakemalla substanssiosaamisen ohien geneerisiä yhdyspintoja (Kangasniemi ym. 2018). Sosiaalialan oman identiteetin on kuitenkin pelätty liudentuvan terveydenhuoltopainotteisuuden korostuessa meneillään olevassa soteuudistuksessa (Nikander ym. 2017, 12). Pitääkö olla huolissaan? Miten sosiaaliala jäsentää itsensä ja luo identiteettiään uusia ”kieliä” oppiessaan?

Lähteet

Anttonen, A. & Sipilä, J. 2012. Ikääntyneiden palvelujen markkinoistuminen. Talous & yhteiskunta 3/2012. Hakupäivä 3.9.2018.

<http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32012/pdf/ty32012AnttonenSipila.pdf>

Brommels, M., Aronkytö, T., Kananoja, A., Lillrank, P. & Reijula, K. 2016. Valinnanvapaus ja monikanavarahoituksen yksinkertaistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Selvityshenkilöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:37. Hakupäivä 29.8.2018.

http://stm.fi/documents/1271139/1979378/Valinnanvapaus_ja_monikanavarahoituksen+yksikertaistaminen+loppuraportti+31+5+2016+doc+nn.pdf/f1c5d123-a27e-42c1-abfc-41e6adf64d36

HE 14/2018 Hakupäivä 10.9.2018 <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180014.pdf>

Ikäteknologiakeskus 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi: Miten saadaan kaikki mukaan? Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Hakupäivä 29.8.2018.

http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_nettili.pdf

Julkunen, R. 2017. Muuttuvat hyvinvointivaltiot. Eurooppalaiset hyvinvointivaltiot reformoitavina. Hakupäivä 29.8.2018.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/55748/978-951-39-7146-5.pdf?sequence=1>

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A.-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Hakupäivä 20.9.2018.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus - Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018.

Kilpeläinen, A. & Sälevä, T. 2017. Etäältä lähelle –Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti. Teoksessa Kivistö, M. & Pyykkönen, K. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa.

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto. s.139-152.

Kivipelto, M. 2016. Sosiaalipalvelut ja Sosiaalityö. THL. Hakupäivä 7.9.2018.

https://www.thl.fi/documents/2616650/2646346/uusi_mp+-

[+SOTE_Substarvio_Sosiaalipalvelut_01.09.2016.pdf/e662b052-7513-4c01-8d9f-241ec823980f](https://www.sote.fi/finland/2016/09/01/SOTE_Substarvio_Sosiaalipalvelut_01.09.2016.pdf/e662b052-7513-4c01-8d9f-241ec823980f)

KPMG 2017. Hyvinvointipalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen aika on nyt: rakenteet ja rahoitus muuttuvat. Hakupäivä 2.9.2018.

<https://home.kpmg.com/fin/home/toimialat/hyvinvointipalvelut.html>

Kuntaliitto 2017. Maailmanpyörä. Kuntien ja alueiden muutosajurit 2016-2030. Kuntaliiton strategian tausta-aineisto. Kuntaliitto. Hakupäivä 30.9.2018.

https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/02Kuntaliiton%20strategian%20tausta_maailmanpyora.pdf

Kyrki, V., Coco, K., Hennala, L., Laitinen, A., Lehto, P., Melkas, H. Niemelä, M. & Pekkarinen, S. 2015. Robotit ja hyvinvointipalvelujen tulevaisuus (ROSE-konsortio).

Tilannekuvaraportti 2015. Suomen Akatemia. Strateginen tutkimus. Hakupäivä 30.9. 2018.

http://www.aka.fi/globalassets/33stn/tilannekuvaraportit/stn2015-hankkeet/tech-kyrki-robotiikkahyvinvointi-jaterveyspalveluissa_20160104.pdf

Lehto, J. 2017. Sote-markkinat julkisen sääntelyn haasteena 2. Yhteiskuntapolitiikka. e-julkaisu 16.11.2017.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135582/YP171116_lehto_online.pdf?sequence=1

Maunu, T. 2017. Minne uudet työpaikat syntyivät vuonna 2016? Työpoliittinen aikakauskirja 4/2017.

Nikander, J., Juntunen, E., Holmberg, A. & Tuominen-Thuesen, M. 2017. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalialan työn osaamistarpeet. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2017:13. Hakupäivä 4.9.2018.

http://www.oph.fi/download/186322_Aikuisten_parissa_tehtavan_sosiaalialan_tyon_osaamis_tarpeet.pdf

Pohjola, A. 2017. Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto. s. 181-190.

Share, P. & Pender, J. 2018. "Preparing for a Robot Future? Social Professions, Social Robotics and the Challenges Ahead," Irish Journal of Applied Social Studies: Vol. 18: Iss. 1, Article. Hakupäivä 20.9.2018.

<https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1317&context=ijass>

Siitari, E. 2017. Eduskunnan perustuslakivaliokunnalle. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä valtiontalouden tarkastusvirastosta annetun lain 2 §:n muuttamisesta (HE 47/2017 vp) 7.6.2017. Hakupäivä 8.9.2018. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2017-AK-130369.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018. Hakupäivä 20.9.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-596-9>

Tevameri, T.2017. Terveys- ja sosiaalipalvelut – suurten murrosten kynnyksellä ja valtaviin mahdollisuuksien äärellä. Toimialaraportti 4/2017. ISSN Verkkojulkaisu 1796-0002. Hakupäivä 3.9.2018.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160301/Terveys%20ja%20sosiaalipalvelut.Valmis_toimialaraporttisote.pdf

Tiililä, U. 2017. Johdatus sosiaali- ja hoitoalojen tekstimaailmaan ja niiden tutkimukseen. Teoksessa Tiililä, U. & Karvinen, K. (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Kotimaisten kielten keskus.

http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk50/Elaman_ja_kuoleman_tekstit.pdf

Valinnanvapauslain vaikutusarviointiin liittyvien laskelmien lähtökohdat ja periaatteet, tiivistelmä 23.11.2017. Alueuudistus.fi 2017. Hakupäivä 12.9.2018.

http://alueuudistus.fi/documents/1477425/5714942/Valinnanvapauden+arviointiin+liittyvien+laskelmien+periaatteet_23112017.pdf/83f79f77-0242-4517-833c-e4bb7a5758a0

Valtiovarainministeriö 2017. Kokeiluilla yli esteiden. Autetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttäjiksi. Auta –hankkeen esitysmateriaali. Hakupäivä 12.9.2018.

http://vm.fi/documents/10623/3254896/AUTA_kokeiluilla_yli_esteiden_suomi.pdf/9952a575-6cd4-4849-bd73-1d11d78da25c

Yoopies. Hakupäivä 15.9.2018. <https://yoopies.fi/>