



LAUREA

Espon keskuksen aikuissosiaalityön
toimijoiden näkemyksiä uudesta
palveluneuvontamallista



Boman, Maria
Holappa, Johanna

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden näkemyksiä uudesta palveluneuvontamallista

Maria Boman
Johanna Holappa
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2010

Maria Boman ja Johanna Holappa

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden näkemyksiä uudesta palveluneuvontamallista

Vuosi 2010 Sivumäärä 70

Uusi toimeentulotukilaki astui voimaan vuonna 2008. Uuden lain mukaan kansalaisella on oikeus saada toimeentulotukipäätös seitsemässä arkipäivässä. Lisäksi kansalaisella on tarvittaessa oikeus tavata sosiaalialan ammattilainen seitsemän arkipäivän kuluessa. Lain myötä sosiaalipalvelutoimistojen toiminnan kehittäminen tuli tarpeelliseksi. Espoon keskuksessa kehittämisen tuloksena ja vastauksena lain luomiin vaateisiin syntyi uusi palveluneuvontamalli.

Opinnäytetyömme käsittelee uutta palveluneuvontamallia 1.2.2010 - 31.5.2010. Tutkimuksemme tarkoituksena oli kuvailla sosiaalipalvelutoimiston eri ammattiryhmiä edustavien työntekijöiden näkemyksiä ja arvioita uuden palvelumallin mukanaan tuomista muutoksista. Tässä tutkimuksessa pyrimme tuottamaan arvioivaa tietoa Espoon keskuksen uudesta palveluneuvontamallista ja sen vaikutuksista sosiaalipalvelutoimiston työntekijöiden toimintaan. Opinnäytetyö on tehty Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin yhteisessä Aikuisten sosiaalipalvelujen kehittämishankkeessa.

Opinnäytetyömme on luonteeltaan kuvaileva tutkielma, jonka avulla pyritään arvioimaan myös palveluneuvonnan kehittämistä. Arviointi oli tässä opinnäytetyössä lähinnä prosessin- ja vaikuttavuuden arviointia. Opinnäytetyömme teoreettinen perusta muodostui tutkimuksemme keskeisistä käsitteistä, jotka olivat sosiaalityö, aikuissosiaalityö, palveluohjaus, palveluneuvonta, moniammatillinen tiimityö ja ammattietiikka. Työhömmme liittyivät läheisesti myös arviointi ja työn kehittäminen. Tutkimuksemme on lähestymistavaltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkielma. Aineiston keruu tapahtui puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Kohdejoukkomme koostui seitsemästä Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston työntekijästä. Analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua. Aineiston järjestelyssä käytettiin sisällönanalyysin periaatteita mukailevaa luokittelua.

Tulokset osoittivat palveluneuvonnan työntekijöiden ajattelevan, että palveluneuvonnan kehittämisen takana on ennen kaikkea asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden tarpeet. Kaikille työntekijöille palvelumallin aiheuttama työnkuvien muutos ei kuitenkaan ollut mieluinen. Työntekijöiden mukaan moniammatillinen yhteistyö oli sujunut pääosin hyvin. Mielestämme ammattiryhmien välistä kamppailua omasta asemasta työyhteisössä oli kuitenkin aistittavissa. Uuden palveluneuvontamallin myötä palveluneuvontatyön arvostus oli kasvanut, työnkuvat olivat selkiytyneet ja tiimityön merkitys noussut. Uusille asiakkaille palveluneuvontamallista nähtiin olevan pelkästään hyötyä, mutta vanhojen asiakkaiden asema mallissa mietitytti joitakin työntekijöitä. Tuloksissa korostui lisäksi palveluneuvontatiskillä tapahtuvan asiakkaiden arvioinnin eettisyys ja oikeudenmukaisuus, johon tulee työntekijöiden mielestä kiinnittää huomiota.

Uusi palveluneuvontamalli on kasvattanut palveluneuvonnan roolia sosiaalipalvelutoimiston osana. Tulevaisuus näyttää, miten jatkuvasti kehittyvä palveluneuvontamalli pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, kun palvelumalli muuttuu jälleen 1.11.2010.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, palveluneuvonta, arviointi, ammattietiikka, työn kehittäminen, moniammatillinen tiimityö.

Maria Boman and Johanna Holappa

Ideas on the new model of service counseling- a case study in Espoo city center office of social services

Year	2010	Pages	70
------	------	-------	----

The new law on income support came into effect in Finland in year 2008. According to the new law, every citizen has the right to get a decision on his/her income support in seven work days' time. During the same period of time, everyone has the right to get an appointment with the social worker, as well. Because of the new requirements, the Espoo city center office of social services decided to start a new model of counseling in their client services.

Our thesis concentrates on studying this new service counseling model mainly during the period of four months, i.e. 1.2 - 31.5.2010. In this thesis our purpose was to produce evaluative knowledge on this new model. Our aim was also to bring forward the effect of the new service model on the actions of the workers of the social services office. The aim of our thesis was to portray the office workers' views and estimations on the changes created by the new service model. This thesis was made in a co-operative developing project of Laurea University of Applied Sciences and the Espoo city center social work office.

Our thesis is a qualitative and descriptive study which contains an evaluative approach. The concept of evaluation in this study means evaluating the new processes and their effects on the services. Our theoretical background focused on the concepts of social work, adult social work, service co-ordination, service counseling, multi-professional team work and professional ethics. The concepts of evaluation and work development were also closely related to our thesis. The collecting of the data was done through semi-structured, thematic interviews. In total seven people were interviewed and all of them were workers of the Espoo city center social services office. The collected data was processed with the help of thematic analysis. In order to classify our data, we also used classifications which were based on the principles of content analysis.

The results showed that the workers of the social services office thought that the client-orientated approach and clients' needs were the reason behind the development of the new service model. However, not all the workers were enthusiastic about the change in their job brought by the new service model. In all, from the workers' point of view multi-professional co-operation had mainly gone well. In our opinion, the change seemed to produce a battle on the status of different professions in the work community. Due to the new service model, the appreciation of the service counseling work increased, job descriptions became clearer and the need for team work grew from the earlier. New clients were seen only to benefit from the new service model. Instead, some of the workers were more dubious about the benefits of the new service model system regarding the old clients. According to the results of our study, a special attention of the ethical and just evaluation of the client has to be taken into account concerning the new service model.

Key words: adult social work, service counseling, evaluation, professional ethics, work development, multi-professional team work

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Palveluneuvonnan kehittämisen lähtökohtia ja tavoitteita	8
2.1	Hankeympäristönä Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto	8
2.2	Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden työnkuvat	9
2.3	Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnan kehittämisen historia	10
2.4	Espoon keskuksen tavoitteet palveluneuvonnan kehittämisessä	12
2.5	Uusi asiakas palveluneuvonnassa	12
2.6	Palveluneuvonnan kehittämisen merkitys Espoon keskuksessa	13
3	Teoreettiset lähtökohdat	15
3.1	Sosiaalityö	15
3.2	Aikuissosiaalityö	15
3.3	Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan terminologiaa	17
3.4	Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan rajankäyntiä.....	18
3.5	Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan välinen suhde Espoon keskuksessa	20
3.6	Moniammatillisuus ja moniammatillinen tiimityö	20
3.7	Ammattietiikka ja asiantuntijuus	22
3.8	Arviointitutkimus ja työn kehittäminen.....	24
4	Tutkimuksen toteuttaminen	27
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	27
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	28
4.2.1	Laadullinen tutkimus	28
4.2.2	Haastattelu.....	29
4.3	Tiedonhankinnan toteutus.....	30
4.3.1	Haastattelujen toteutus.....	32
4.3.2	Opinnäytetyön toteutuksen aikataulu kokonaisuudessaan.....	33
4.4	Aineiston analyysi	34
4.5	Tulokset.....	37
4.5.1	Syyt palveluneuvonnan kehittämisen takana.....	38
4.5.2	Arviot työnkuvista palveluneuvontamallissa.....	39
4.5.3	Arviot työntekijöiden yhteistyöstä palveluneuvontamallissa.....	41
4.5.4	Asiakkaiden asema työntekijöiden näkemysten mukaan	43
4.5.5	Eettisiä näkökulmia palveluneuvontamalliin	44
4.5.6	Palveluneuvontamallin tulevaisuus	45
5	Yhteenveto ja johtopäätökset	46
6	Luotettavuus ja eettisyys.....	50
7	Pohdinta	51

Lähteet	57
Liitteet.....	60
Liite 1: Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnan uusi palvelumalli.....	60
Liite 2: Teemahaastattelurunko.....	61
Liite 3: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	63
Liite 4: Luokittelu.....	64

1 Johdanto

Palveluneuvonnan voidaan sanoa olevan sosiaalipalvelutoimiston sydän. Palveluneuvonnassa tai sen kautta asioi päivittäin useita kymmeniä, jopa yli sata asiakasta. Asiakkaat tulevat asiomaan palveluneuvontaan hyvin moninaisten kysymysten kanssa. Joku tarvitsee tukea toimeentulotukihakemuksen täyttämässä ja oikeiden liitteiden hankkimisessa, toinen kaipaa pikaista keskusteluapua häntä kohdanneessa elämänkriisissä. Palveluneuvonnasta haetaan myös tietoa muiden viranomaisten toiminnasta ja suuntamerkkejä palvelujärjestelmäviidakossa suunnistamiseen.

Sosiaalipalvelutoimistojen arkea ja toimintakäytäntöjä ovat viime vuosina ravistelleet taloudellinen taantuma, kasvaneet asiakasmäärät ja asiakkaiden ongelmien moninaistuminen. Myös laki palvelutakuusta toi tullessaan uusia vaatimuksia sosiaalitoimeen ja nosti esiin sosiaalipalvelutoimistojen työn kehittämistarpeita. Vanhat toimintatavat eivät enää sopineet uusien yhteiskunnallisten ongelmien lievittämiseen ja ratkaisemiseen. Espoossa palveluneuvonnan roolin kasvattaminen sosiaalipalvelutoimistossa on nähty keinona vastata näihin uusiin yhteiskunnallisiin haasteisiin.

Helmikuun alussa 2010 Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston palveluneuvonnassa otettiin käyttöön uudenlainen palveluneuvonnan palvelumalli. Uuden palveluneuvontamallin sisällä työskentelee kaksi tiimiä. Ensimmäinen, isompi tiimi koostuu palveluneuvonnan etuuskäsittelijöistä ja palveluneuvonnan sosiaaliohjaajista. Toinen, pienempi tiimi koostuu palveluneuvonnan sosiaaliohjaajista, jotka tekevät töitä uusien asiakkaiden kanssa. Uusi palveluneuvontamalli on pilottihanke, joka on otettu käyttöön ensimmäisenä Espoon aikuissosiaalityön alue-toimistoista Espoon keskuksessa. Opinnäytetyö on tehty Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin yhteisessä Aikuisten sosiaalipalvelujen kehittämishankkeessa.

Opinnäytetyömme on luonteeltaan kuvaileva tutkielma, joka pitää sisällään arvioivan näkökulman. Sen tarkoituksena on kuvailla sosiaalipalvelutoimiston eri ammattiryhmien toimijoiden näkemyksiä ja arvioita uuden palvelumallin mukanaan tuomista muutoksista. Toimijoilla tarkoitamme työssämme Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston työntekijöitä eli palveluneuvonnan etuuskäsittelijöitä ja sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä sekä esimiehiä.

Opinnäytetyössämme pyrimme tuottamaan arvioivaa tietoa Espoon keskuksen uudesta palveluneuvontamallista ja sen vaikutuksista sosiaalipalvelutoimiston työntekijöiden toimintaan. Haluamme tuoda esille erityisesti palveluneuvonnassa työskentelevien näkemyksiä ja arvioita uudesta palveluneuvontamallista. Tässä opinnäytetyössä palveluneuvontamallin arviointi ra

jautui koskemaan lyhyttä, neljän kuukauden mittaista ajanjaksoa keväällä 2010, ja arviointi perustuu lähinnä työntekijöiden näkemyksiin ja kokemuksiin.

Opinnäytetyömme teoreettinen perusta muodostuu tutkielmamme keskeisistä käsitteistä, jotka ovat sosiaalityö, aikuissosiaalityö, palveluohjaus, palveluneuvonta, moniammatillinen tiimityö ja ammattietiikka. Opinnäytetyöhöme liittyvät läheisesti myös arviointitutkimus ja työn kehittäminen. Opinnäytetyömme on lähestymistavaltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Aineiston keruu tapahtui puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Haastattelimme yhteensä seitsemää Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston työntekijää. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanasanaisesti luettavaan muotoon. Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua ja aineiston järjestelyyn sisällönanalyysin periaatteisiin nojautuvaa luokittelua.

2 Palveluneuvonnan kehittämisen lähtökohtia ja tavoitteita

Opinnäytetyömme toteutettiin Espoon kaupungin Aikuisten sosiaalipalveluissa Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimistossa. Opinnäytetyön toteuttamisvaiheen aikana palveluneuvontamallin kehityksessä tapahtui tutkimuksen suorittamisen kannalta ratkaisevia muutoksia. Tämän takia opinnäytetyömme on rajattu koskemaan lähinnä 1.2 - 31.5.2010 ajanjaksoa.

2.1 Hankeympäristönä Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto

Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston pääasiallisena tehtävänä ovat toimeentulotukeen liittyvät päätökset. Toimeentulotuki perustuu toimeentulotukilakiin. Toimeentulotuki on perustuslaissa määrätty viimesijaisin tukimuoto, jolla turvataan ihmisen välttämättömin toimeentulo. Toimeentulotuella tuetaan asiakkaan ja tämän perheen turvallisuutta ja itsenäistä selviytymistä. (Finlex 2010.)

Toimeentulotukiasiakkaiden määrä on selvästi lisääntynyt viime taantuman aikana ja varsinkin työttömyyskassojen ruuhkautuessa asiakasvirta on kääntynyt sosiaalipalvelutoimistoihin. Kun asiakas jää työttömäksi, hän tarvitsee usein pikaista taloudellista apua sekä muita keinoja elämänhallintansa säilyttämiseen. Vaikka aikuissosiaalityö sosiaalipalvelutoimistossa keskittyy pääasiassa toimeentulotukeen, asiakkaita ohjataan ja neuvotaan myös erinäisissä muissa elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Asiakkaille kerrotaan palveluista myös sosiaaligentän ulkopuolelta.

2.2 Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden työnkuvat

Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston palveluista vastaavat etuuskäsittelijät, etuuskäsittelijöiden esimies, sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät, johtava sosiaalityöntekijä sekä vahtimestari. Palveluneuvonnan moniammatillisessa työtiimissä työskentelee sosiaaliohjaajia, etuuskäsittelijöitä, sosiaalityöntekijöitä ja vahtimestari (ks. liite 1).

Etuuskäsittelijöiden toimenkuvaan kuuluu kirjallisten perustoimeentulotukihakemusten käsittely. Etuuskäsittelijät hoitavat myös toimeentulotukiasiakkaan mahdolliset vuokra-, vesi-, sähkö- ja vakuutuslaskut sekä julkisen terveydenhuollon hoito- ja lääkelaskut. Etuuskäsittelijät vastaavat puhelinneuvonnasta ja joidenkin etuuskäsittelijöiden työnkuvaan kuuluu myös palveluneuvonta yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa.

Sosiaaliohjaajia työskentelee Espoon keskuksen aluetyössä sekä yhdessä sosiaalityöntekijöiden työpareina että palveluneuvonnassa. Alueen sosiaaliohjaajat työskentelevät perheettömien asiakkaiden parissa, tapaavat asiakkaita sekä tekevät täydentäviä toimeentulotukipäätöksiä. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajat tapaavat uusia asiakkaita ilman ajanvarausta, tekevät uusille asiakkaille alkuarviointeja sekä näiden ensimmäiset päätökset. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja työskentelee vuoroviikoin myös palveluneuvonnan tiskillä yhdessä etuuskäsittelijän kanssa.

Sosiaalityöntekijän toimenkuvaan kuuluvat vaativat sosiaalityön asiakkaat. Sosiaalityöntekijät tekevät täydentävien toimeentulotukipäätösten lisäksi ehkäiseviä toimeentulotukipäätöksiä. Sosiaalityöntekijöiden toimenkuvaan kuuluvat eri kriisityön tilanteet, kuten esimerkiksi tulipalo, vesivahinko, kuolema, sairaus ja väkivalta. Myös asumiseen liittyvät tilanteet, kuten häätö, äkillinen asunnottomuus, vuokravelka, asuntopuolto ja tilapäismajoitukset, kuuluvat sosiaalityöntekijälle. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisoikeus on ainoastaan sosiaalityöntekijällä.

Espoon keskuksessa kaksi sosiaalityöntekijää työskentelee muutossosiaalityön parissa. Muutososiaalityötä tehdään alle 25-vuotiaiden asiakkaiden kanssa. Muutossosiaalityön sosiaalityöntekijät tekevät verkostotyötä muun muassa työvoimaohjaajien kanssa. Muutososiaalityötä tehdään nuorten parissa ja sen tarkoituksena on ohjata nuoria löytämään oma paikkansa yhteiskunnassa joko koulutuksen, oppisopimuksen tai kuntouttavan työtoiminnan avulla.

Vahtimestarin pääasiallisena tehtävänä on turvallisuudesta huolehtiminen. Vahtimestarin jatkuva näkyvyys on ensisijaisen tärkeää turvallisuuden kannalta. Sosiaalitoimessa on ajoittain

rauhatonta ja vahtimestarin tehtävänä on rauhoittaa tilanteita ja ohjata mahdollisesti asiakkaita poistumaan turvallisuuden takaamiseksi. Vahtimestarin toimenkuvaan kuuluvat myös postin lajittelu, haku ja vienti, postilaatikon tyhjennys, kopioinnista vastaaminen tarvittaessa sekä asiakastilan lomakkeista ja esitteistä huolehtiminen. Lisäksi vahtimestarin vastuualueena ovat asiakkaiden pankkitilien avaukset. (Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimintamalli 2010.)

2.3 Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnan kehittämisen historia

Sosiaalipalvelutoimistot Espoossa olivat ennen 1990- lukua avokonttoreita, joihin asiakas pysyi kävelemään sisään ja tapaamaan työntekijän ilman ajanvarausta. Tapaamiset asiakkaiden kanssa hoidettiin kasvokkain ja työntekijä saattoi tehdä asiakkaalle toimeentulotukipäätöksen käynnin aikana. 1990- luvun lopulla pääasiassa kirjalliseen toimeentulotukihakemiseen siirtyminen ja ajanvarauspyyntöjärjestelmä muuttivat sosiaalipalvelutoimiston toimintaa. Sosiaalipalvelutoimistojen työntekijät eivät olleet enää yhtä helposti asiakkaiden saavutettavissa kuin ennen, sillä asiakkaiden ajanvarauspyyntöihin vastattiin silloin, kun töiltä ehdittiin. Toisinaan ajanvarauspyynnöt jäivät huomiotta, koska toimeentulotuen käsittelyajat olivat pitkiä ja työntekijöillä oli jatkuva kiire.

Vahtimestari palveli asiakkaita palveluneuvonnan etutiskillä 2000- luvun alussa. Vähitellen palveluneuvonnan malli muuttui siten, että etutiskillä asiakkaita palvelemissa olivat vahtimestari tai tilapäisesti työllistetty työntekijä sekä yksi etuuskäsittelijä. Takatoimistossa toinen etuuskäsittelijä otti vastaan haastavissa elämäntilanteissa olevia palveluneuvonnan asiakkaita. Välillä etuuskäsittelijä jouduttiin siirtämään pois etutiskiltä, koska toimeentulotuen käsittelyajat olivat 8 - 10 viikkoa eli kohtuuttoman pitkiä. Toimeentulotuen käsittelyajat ovat lyhentyneet vuoden 2005 jälkeen muun muassa sen vuoksi, että Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston virkojen määrä on tuplattu eli aikuissosiaalityöhön on saatu 15 uutta virkaa. Sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön palveluneuvonnasta vastasivat etuuskäsittelijät ja vahtimestari vielä vuonna 2006.

Muutoksen siemen oli kuitenkin kylvetty. Espoon keskuksen sosiaalitoimiston palveluneuvonnan aktiiviseen kehittämisen käynnistymiseen ovat vaikuttaneet monet tekijät, esimerkiksi vuoden 2002 - 2003 kaupunkisosiaalityön kehittämishankkeesta saatu materiaali. Sosiaaliamiehen huoli palvelutakuun toteutumattomuudesta Helsingissä ja lainsäätäjän palaute sosiaalipalvelutoimistojen henkilökunnan heikosta tavoitettavuudesta herätti myös Espoon kaupungin sosiaalityön johdon keskustelemaan aikuissosiaalityön nykytilasta. Myös Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies oli kiinnittänyt huomiota raporteissaan aikuissosiaalityön neuvonnan ja ohjauksen riittämättömyyteen. Palveluiden ja etuuksien pirstaleisuus hämmensi asiak-

kaita, eivätkä heidän kysymyksensä tuntuneet sopivan sosiaalipalvelutoimistojen standardisoi-
tuihin ja eriytettyihin palvelurakenteisiin. Alan tutkimustenkin mukaan kunnollisen infopalve-
lun puuttumisen tiedetään olevan asiakkaille raskasta. Asiakkaiden nähtiin tarvitsevan koko-
naisvaltaisempaa ja laaja-alaisempaa neuvontaa tai ohjausta kuin mitä Espoon sosiaalipalve-
lutoimistoissa oli siihen mennessä pystytty tarjoamaan.

Myöhemmin Espoossa syntyi ajatus siitä, että asiakkaan prosessissa tärkein vaihe on alku, jol-
loin pitää tehdä myös kattava tilanne- ja palvelutarpeen arviointi. Vuonna 2008 - 2009 Espoon
kaupunki halusi kehittää palveluneuvontaa ja aikuissosiaalityön profiilia palkkaamalla ulko-
puolison konsulttiyrityksen (Trainer's House) toteuttamaan aikuissosiaalityön konseptointia.
Konsulttiyrityksen ja kaupungin välisestä yhteistyöstä syntyi visio asiakkaan tapaamisesta kas-
vokkain palveluprosessin alussa. Yhteistyön tuloksena luotiin aikuissosiaalityön konsepti, jon-
ka iskulauseina olivat ”päivä paremmaksi palvelulla” sekä ”turva- ja toivotyo”.

Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä askel kohti nykytilannetta ja meidän tutkimaamme pal-
veluneuvontamallia otettiin, kun vuonna 2008 sosiaaliohjaaja tuli hoitamaan haastavia asia-
kastilanteita palveluneuvonnan takatoimistoon. Tällöin toinen etuuskäsittelijä siirrettiin pal-
veluneuvonnan etutiskille, jolloin palveluneuvonnan etutiskillä työskenteli yhteensä siis kaksi
etuuskäsittelijää ja vahtimestari. Palveluneuvonnan työntekijöistä tuli moniammatillinen työ-
tiimi, johon toivat oman moniammatillisen yhteistyön värinsä kriisisosiaalityöntekijän kiertä-
vät vuorot. Esimiesvastuun palveluneuvonnan toiminnasta kantoi etuuskäsittelijöiden esimies.

Tässä opinnäytetyössä tutkimamme palvelumallin vaihe sekä uusien asiakkaiden palvelumallin
pilotointi aloitettiin 1.2.2010. Tutkimuksemme kohteena oleva palvelumalli oli käytössä 1.2 -
31.5.2010. Uusien asiakkaiden palvelumallin pilotointi on käytössä edelleen.

1.6.2010 tutkimamme palveluneuvontamalli siirtyi uuteen vaiheeseen, kun etuuskäsittelijät läh-
tivät pois palveluneuvonnasta. Tällöin palveluneuvonnasta huolehtiminen jäi sosiaalialan am-
mattilaisten eli sosiaaliohjaajien ja heidän esimiehensä, johtavan sosiaalityöntekijän vastuul-
le. Moniammatillinen työtiimi etuuskäsittelijöiden ja sosiaaliohjaajien välillä jäi siis melko
lyhyeksi kokeiluksi. Suunnitteilla on, että palveluneuvonnan moniammatillisuus jatkuu, kun
1.11.2010 palveluneuvonnan tiimiin liittyy palveluneuvonnan oma sosiaalityöntekijä. (Johta-
van sosiaalityöntekijän tiedoksianto 2010; Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden
haastattelut 2010.)

2.4 Espoon keskuksen tavoitteet palveluneuvonnan kehittämisessä

Uuden palveluneuvontamallin tavoitteena on yleisen asiakaspalvelun parantaminen sekä varhainen puuttuminen sosiaalisiin ongelmiin, jotta asiakkaiden tilanne ei vaikeutuisi. Lisäksi pyritään toimeentulotukiasiakkuuden lyhentämiseen kuntoutuksella ja aktivoinnilla, mikä säästää kustannuksia sekä vähentää inhimillistä kärsimystä. Tavoitteisiin päästään palveluneuvonnan ja ohjauksen parantamisella sekä ensimmäisen toimeentulotukipäätöksen liittämällä uuden asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelmaan. (Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnan ja uusien asiakkaiden pilotointi- toimintasuunnitelma 2010.)

Espoon keskuksen uuden palveluneuvontamallin fokuksessa on uusi asiakas. Uuden asiakkaan palvelutarve voi olla hyvinkin erilainen kuin vanhan asiakkaan. Uusi asiakas ei välttämättä aina tarvitse sosiaalityöntekijän palveluita. Uusi asiakas saattaa olla vain hetkellisesti toimeentulotuen tarpeessa, esimerkiksi silloin kun hän odottaa ensisijaisten etuuksien maksamisia. Toki on olemassa tilanteita, joissa uudella asiakkaalla on kriisi ja hänet vastaanottanut sosiaaliohjaaja toteaa hänen tarvitsevan pikaisesti sosiaalityöntekijän palveluita. On kuitenkin tärkeää, että sekä uusi että vanha asiakas tulevat huomioituiksi uudessa palvelumallissa.

2.5 Uusi asiakas palveluneuvonnassa

Espoon keskuksessa käyttöönotettu uusi palvelumalli perustuu moniammatilliseen työmalliin (ks. liite 1). Uudessa työmallissa palveluneuvonnan etutiskillä toimivat työparina etuuskäsittelijä ja sosiaaliohjaaja. Palveluneuvonnan tiskillä etuuskäsittelijä yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa ohjaa ja neuvoo asiakkaita toimeentulotukiasioissa. Etutiskillä pyritään myös arvioimaan asiakastilanteita asiakkaan kriisitapauksen osalta. Aikaisemmin palveluneuvonnan etutiskillä työt tekivät kaksi etuuskäsittelijää. Uudessa palveluneuvontamallissa toinen etuuskäsittelijä on korvattu sosiaaliohjaajalla.

Uusi, 1.2.2010 käyttöönotettu toimintamalli on muuttanut uusien asiakkaiden palvelukäytäntöjä. Espoossa uudella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka 1) ei ole ollut viimeisen 12 kk aikana Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön asiakas tai 2) jolla ei koskaan ole ollut asiakkuutta Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimistossa. Uudessa työmallissa etuuskäsittelijä ja sosiaaliohjaaja ohjaavat kaikki uudet asiakkaat palveluneuvonnan sosiaaliohjaajalle alkuarviointia varten. Etutiskin takana toimii kaksi sosiaaliohjaajaa, jotka ottavat vastaan pääsääntöisesti vain uudet asiakkaat. Takana toimivat sosiaaliohjaajat tekevät kaikkien uusien asiakkaiden päätökset sekä tapaavat uudet asiakkaat palveluneuvonnan aukioloaikoina ja tekevät asiakkaille alkuarviot.

Uuden asiakkaan palvelumallin myötä muutoksia on tullut myös uuden asiakkaan perusosan pi-
tuuteen. Vuoden vaihteessa 2010 luotiin käytäntö, jossa uudelle asiakkaalle lasketaan ensim-
mäiseen laskelmaan puolentoista kuukauden perusosa, mikäli hänen elämässään on tapahtu-
nut vastikään muutos, esimerkiksi avioero, työttömyys tai muutto. Aikaisemmin perusosa las-
kettiin vain yhdeltä kuukaudelta. Perusosalla tarkoitetaan tukea, jolla asiakkaan tulee kattaa
mm. ruoka-, vaate-, hygienia-, matka-, puhelin-, tv- ja muut sähköisen viestinnän menot. Pe-
rusosaan eivät kuulu vuokra-, sähkö-, vesi-, julkisen terveydenhoidon- tai lääkkeitä aiheutu-
neet kustannukset.

Uusi käytäntö tarkoittaa sitä, että asiakas hyötyy taloudellisesti enemmän ensimmäisessä pää-
töksessä kuin vanhassa palvelumallissa. Tämän jälkeen huomioidaan pelkästään kuukauden
perusosa. Tämä saattaa tarkoittaa sitä, että asiakas saa toimeentulotukea vain ensimmäisessä
päätöksessä, jossa asiakkaan laskelmassa huomioidaan puolentoista kuukauden perusosa. Toi-
saalta asiakkaan näkökulmasta katsottuna muutos saattaa olla todella tarpeellinen. Uusi asia-
kas on usein juuri irtisanottu työstään, ja asiakas odottaa ensisijaisia etuuksia. Kelan tai an-
siosidonnaisten päivärahojen saamiseen saattaa kulua pitkä aika. Asiakas ei välttämättä ole
pystynyt varautumaan suuriin, odottamattomiin taloudellisiin muutoksiin. Puolentoista kuu-
kauden perusosan huomioiminen voi tällaisessa elämäntilanteessa olla varsin perusteltua ja
ehkäistä suurempien ongelmien syntymisen.

Aikaisemmin uusien asiakkaiden hakemukset käsiteltiin etuuskäsittelyssä samalla tavalla kuin
vanhojen asiakkaiden hakemukset. Uuden työmallin myötä pyritään nopeuttamaan ja yhte-
näistämään uusien asiakkaiden palvelua sekä ensimmäisten hakemusten käsittelyä. Palvelua
nopeuttaa myös se, että uusi asiakas pääsee tarvittaessa sosiaaliohjaajan vastaanotolle heti
toimistoon saavuttuaan.

2.6 Palveluneuvonnan kehittämisen merkitys Espoon keskuksessa

Taantuman aikana toimeentulotuki tulee yhä läheisemmäksi yhteiskunnan tukimuodoksi mo-
nille kansalaisille. Laman iskiessä laajat irtisanomiset ruuhkauttavat aluksi työttömyyskassat
ja Kansaneläkelaitoksen palvelut. Kansalaisten tulojen supistuessa menot eivät välttämättä
supistu samassa tahdissa, ja talous saattaa joutua epätasapainoon. Vuokrat ja asuntolainojen
korot ja lyhennykset tulevat maksuun, ja sähkön ja veden tulee virrata lamasta huolimatta.
Työttömyys ja sitä seuraavat taloudelliset vaikeudet ajavat yhä useamman ihmisen turvautu-
maan viimesijaiseen tukimuotoon, joka on toimeentulotuki.

Sosiaalipalvelutoimistojen myöntämä toimeentulotuki on viime aikoina ollut ensisijaisia
etuuksia koskevia päätöksiä odottavien kansalaisten ainoa taloudellinen tuki. Toimeen-

tulotukilain mukaan kansalaisen viimesijaisen tuen on saavuttava viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa, mikäli kansalainen on tukeen oikeutettu. Ensisijaisten etuuksien myöntämisen viivästyminen ja toimeentulotukilain edellyttämä seitsemän päivän palvelutakuu ovat luoneet aivan uudenlaisia paineita ja tarpeita kehittää palveluja Espoon kaupungin sosiaalipalvelutoimistoissa. Taantuma toi toimeentulotukiluukulle paljon uusia kasvoja, ja uusien asiakkaiden tarpeisiin keskittyvälle palvelumallille oli suuri tarve. Aiemmin uuden asiakkaan saattoi hoitaa alueen sosiaaliohjaaja tai työntekijä ajanvarauksella, mikä saattoi viedä useita päiviä, jopa viikkoja.

Uusi palvelumalli takaa sen, että uusi asiakas pääsee heti palveluneuvonnan sosiaaliohjaajan vastaanotolle. Vastaanotolla asiakkaalle tehdään alkuarviointi ja häntä ohjataan toimeentulotukihakemuksen täyttämiseksi. Sosiaaliohjaaja ohjaa tarpeen vaatiessa asiakkaan myös kriisisosiaalityöntekijän vastaanotolle. Alkuarvioinnin aikana kartoitetaan asiakkaan tilanne ja ohjataan asiakasta myös muihin kuin sosiaalipalvelutoimiston palveluihin.

Uuden asiakkaan palvelumallissa sosiaaliohjaaja tekee myös asiakkaan ensimmäisen päätöksen. Tavoitteena on, että sama työntekijä, joka tapaa asiakkaan, tekee myös tämän päätöksen. Asiakkaan tavanneella työntekijällä on kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja hän pystyy täten paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Uuden palvelumallin myötä asiakkaiden tilanne voidaan heti palveluprosessin alussa kartoittaa kokonaisvaltaisemmin, mikä tekee palveluista asiakaslähtöisempiä ja asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaavia. Uusien asiakkaiden palvelusaanti nopeutuu, mikä puolestaan vähentää asiakkaiden odottamisesta aiheutuvaa turhautumista ja säästää heidän voimavarojaan, esimerkiksi työhakua ja muuta aktivoitumista varten.

Työttömäksi jääminen on monelle ihmiselle niin sanottu elämänkriisi. Akuutissa kriisitilanteessa annetun tuen tarkoituksena on itseluottamuksen tukeminen ja ylläpitäminen sekä pärjäävyyden ja psyykkisen kestävyuden lisääminen ja kehittäminen. Tässä vaiheessa ihmisen olisi hyvä myös käydä läpi tapahtunutta ja saada tietoa siitä. (Saari.) Uuden palvelumallin mukanaan tuoma nopeampi ja henkilökohtaisempi palvelu uusille asiakkaille auttaa heitä selviämään kriisistään ja suuntaamaan katseensa kohti uutta. Uuden asiakkaan taloudellisen aseman huomioimisella ensimmäisessä laskelmassa sekä aktiivisella tuella palveluprosessin alussa voidaan mahdollisesti lyhentää asiakassuhteen kokonaiskestoa, estää ns. toimeentulotukiriippuvuuden syntyminen ja säästää kustannuksissa.

3 Teoreettiset lähtökohdat

Seuraavassa esittelemme opinnäytetyömme teoreettiset lähtökohdat. Teoreettiset lähtökohdat muodostuvat opinnäytetyömme keskeisistä käsitteistä, jotka ovat sosiaalityö, aikuissosiaalityö, palveluohjaus, palveluneuvonta, moniammatillinen tiimityö ja ammattietikka. Koska pyrimme tutkimuksellamme tuottamaan arvioivaa tietoa työelämän kehittämistarpeisiin, esittelemme myös arvioinnin ja työn kehittämisen teoriaa.

3.1 Sosiaalityö

Sosiaalityö on työtä ihmisten parissa ja ihmisten auttamiseksi heidän vaihtuvissa elämäntilanteissaan. Sosiaalityön käsitettä kuitenkin käytetään myös seuraavissa merkityksissä: tieteen- ja oppiala, ammatillinen käytäntö, yhteiskunnallinen käytäntö, yhteiskunnallinen osajärjestelmä, hallinnollinen osajärjestelmä, liike, ideologia ja ammatti (Kananoja ym. 2007, 18). Sosiaalityön käsite on siis hyvin monimerkityksinen.

Sosiaalityön orientaatioista muodostuu sosiaalityön osaamisperusta. Sosiaalityön työorientaatioita ovat lapsi- ja perhesosiaalityö, kuntouttava sosiaalityö, yhteisötyö, rakenteellinen sosiaalityö sekä ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen. Ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen eroaa muista työorientaatioista siinä, että se vaikuttaa jatkuvasti muissa työorientaatioissa läpäisevänä teemana ja toimintamallina. Työorientaatiot koostuvat erilaisista sosiaalityön menetelmistä, kuten yksilö- ja ryhmätyömenetelmistä, psykososiaalisesta työstä, palveluohjauksesta, verkostotyöstä ja valtaistavista menetelmistä. Orientaatioihin perustuvassa sosiaalityön mallissa otetaan huomioon samanaikaisesti sekä mikro- että makrotaso. Kaikissa orientaatioissa vaikuttavat sekä ennaltaehkäisevä näkökulma että havaittuja ongelmia korjaava näkökulma eli ns. huollollinen sosiaalityö. (Kananoja ym. 2007, 119 - 121.)

Sosiaalityötä voidaan organisoida ikä- tai väestöryhmäperustaisesti, ilmiö- tai ongelma- perustaisesti tai sektoriperusteisesti. Viime vuosina sosiaalityössä on pyritty ylittämään tehtävälalueiden ja toimintasektorien rajoja, jotta voitaisiin luoda verkostomaisia yhteistyösuhteita. Tämä kuvaa hyvin sosiaalityön muutossuuntaa. (Kananoja ym. 2007, 119 - 120.)

3.2 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleisimmin kunnan sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä, jossa pureudutaan erityisesti aikuisväestöä koskeviin kysymyksiin ja ongelmiin (Kananoja ym. 2007, 165). Sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä raamittavat sosiaalihuollon lainsäädäntö, sosiaalihuoltolaki sekä sitä täydentävät eri asiakasryhmiä ja etuuksia koskevat erityislait

(Jokinen & Juhila 2008, 27). Kunnissa sosiaalityö koostuu toimeentulotukityöstä, kuntouttavasta työtoiminnasta, päihdetyöstä ja vähemmän näkyvästi myös mielenterveystyöstä, tukiasumis- ja asunnottomuustyöstä sekä alue- ja yhdyskuntatyöstä (Jokinen & Juhila 2008, 44).

Sosiaalityötä aikuisten parissa ei tehdä vain kunnallisissa sosiaalitoimistoissa vaan myös muilla, erityisillä ja moniammatillisilla areenoilla. Aikuissosiaalityötä tehdään julkisilla areenoilla kuntouttavan työn parissa työvoiman palvelukeskuksissa, päihdetyössä, kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyössä, terveydenhuollon sosiaalityössä, mielenterveystyössä ja maahanmuuttajatyössä. Muilla hyvinvointiyhteiskunnan areenoilla aikuissosiaalityötä tehdään sosiaalisten järjestöjen palveluissa, esimerkiksi asianajo-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyössä. Diakoniatyö huono-osaisimpien parissa ja mahdollisesti myös sosiaaliset yritykset tekevät työtä aikuisten hyvinvoinnin parantamiseksi. (Jokinen & Juhila 2008, 44.)

Sosiaalityöhön kohdistuu tällä hetkellä paljon muospaineita. Tämä johtuu mm. kunta- ja palvelurakenteen uudistuksista, tehtävärakenteiden selkiyttämistä sekä pätevien sosiaalityöntekijöiden riittämättömästä määrästä. Kunnan sosiaalitoimessa tehdään yhä enemmän yhteistyötä projektituotoisesti eri alojen toimijoiden kanssa. Sosiaalityön ja toimeentulotuen vahva liitto ei ole enää entisensä. Asiakkaiden tilanteet ovat yhä monimutkaisempia ja heidän ongelmansa kertovat uudenaikaisessa yhteiskunnassa elämiseen liittyvästä epävarmuudesta ja riskeistä. Mihin tässä muutoksessa sijoittuu aikuissosiaalityö ja mikä on sen tehtävä? (Kananoja ym. 2007, 117.)

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015- ohjelmassa sosiaalityölle on asetettu neljä laajaa sosiaalityön strategista kehittämissuuntausta: 1) sosiaalityön työorientaatioiden kehittäminen osaamisperustaksi, 2) sosiaalityön rakenteiden ja organisoimisen muuttaminen sosiaalityön osaamista sekä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, 3) asiakkaiden osallisuuden ja sosiaalityön eettisyyden vahvistaminen ja 4) sosiaalityön koulutuksen ja tutkimuksen suuntaaminen alan perustutkimuksen vahvistamiseksi sekä vastaamaan nopeasti kehittyviin yhteiskunnallisiin muutoksiin (Kananoja ym. 2007, 117-118). Aika näyttää, miten tavoitteet toteutuvat.

Aikuissosiaalityön muutokseen on puolestaan vaikuttanut kuntouttavan sosiaalityön orientaation tulo aikuissosiaalityön kentälle. Muutos vaikuttaa työllistämisen ja aktivoimisen käytänteisiin. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on tehnyt peruspalvelujen sosiaalityöstä keskeisen toimijan aktivoimissa ja työllistämässä. Aikuissosiaalityö on laajentunut toimimaan mm. työvoiman palvelukeskuksissa. On kuitenkin vielä epäselvää, mikä osa aikuissosiaalityöstä jää kuntien sosiaalitoimistoihin ja mitä tehtäviä siellä suoritetaan. (Kananoja ym. 2007, 168-169.) Toteutuuko tulevaisuudessa esimerkiksi uudistus toimeentulotuen siirtämisestä KELA:n hoidettavaksi? Mitä sosiaalitoimistoissa sen jälkeen tehtäisiin? Kokonaisvaltaisuus ja tarvelähtöisyys

asiakastyössä ovat sosiaalityön tulevaisuutta. Voi olla, että jatkossa sosiaalityö jakautuu sosiaaliturvan ja toimeentulon kysymyksiin, lastensuojelun sosiaalityöhön ja kuntouttavaan sosiaalityöhön. (Kananoja ym. 2007, 169 - 170.)

3.3 Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan terminologiaa

Ohjauksella ja neuvonnalla on tärkeä rooli sosiaalialan asiakastyössä. Sosiaalihuoltolaissa (710/1982) todetaan, että kunnan on huolehdittava ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä kuntalaisille liittyen sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksiin sekä niiden hyväksikäyttöön (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 123). Espoon keskuksen sosiaalipalvelu-toimistossa tätä lain luomaa velvoitetta pyritään toteuttamaan entistä paremmin palveluneuvonnan uuden toimintamallin avulla.

Asiakkaiden yleisiä neuvonta- ja ohjauspalveluja ns. tiskillä kutsutaan Espoon keskuksessa palveluneuvonta-nimellä. Muualla Espossa olemme kuulleet vuonna 2009 käytettävän vastavista palveluista palveluohjaus-termiä. Toisaalta Espoon keskuksen johtava sosiaalityöntekijä on kuitenkin kertonut, ettei palveluneuvontaa saa missään tapauksessa sekoittaa palveluohjaukseen, koska ne ovat eri asioita. Hänen näkemyksen mukaan palveluneuvonta on lyhytaikaisia neuvojen antamista asiakkaille, jotka ovat itse kykeneväisiä ajamaan asioitaan eteenpäin. Palveluohjaus sen sijaan on pitkäaikainen, kuntoutusta muistuttava prosessi, jossa työntekijä voi viedä asiakasta esim. saattaen palvelujen ääreen. Palveluohjauksessa asiakkaalle tehdään syvälinen haastattelu ja suunnitelma, jonka toteutumista seurataan. (Sosiaalityöntekijän tiedoksianto 2010.)

Termien yleisesti tiedossa oleva päällekkäinen käyttö sosiaalityön arjessa voi olla hämmentävää. Päätimme ottaa selvää, mitä ohjauksella ja neuvonnalla tarkoitetaan, ja miten näiden termien määrittelyt vaikuttavat palveluneuvonnan ja palveluohjauksen eroavaisuuksiin.

Sosiaalialalla puhutaan usein ohjauksesta ja neuvonnasta samanaikaisesti ja limittäin. Onko ohjauksella ja neuvonnalla eroa vai ovatko ne sama asia? Neuvonnalla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaalla on esim. elämäntilanteeseensa tai sosiaaliturvaetuuteen liittyvä kysymys, johon hän haluaa vastauksen. Suorassa neuvonnassa työntekijä pystyy heti vastaamaan asiakkaan kysymykseen. Välillisessä neuvonnassa työntekijä tutustuu ensin mahdollisiin vaihtoehtoihin ja vastaa asiakkaan kysymykseen myöhemmin. Neuvonta eroaa ohjauksesta siinä, että asiakkaan rooli siinä on passiivisempi, koska asiakas päättää itse neuvot saatuaan, mitä hän niillä tekee ja hyödyntääkö hän niitä tulevaisuudessa. Ohjauksessa asiakkaan rooli on aktiivinen ongelman määrittelyssä, työskentelyn tavoitteiden asettelussa ja ratkaisuvaihtoehtojen etsinnässä. Työntekijä ja asiakas puivut ongelmaa yhteisessä vuorovaikutussuhteessa. Ohjauk-

sen tavoitteena on elämäntilanteen selkiyttäminen sekä uudenlaisten näkökulmien löytäminen elämänsuunnittelussa. (Mäkinen ym. 2009, 125.)

3.4 Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan rajankäyntiä

Ennen 2000-luvun puoliväliä suomalaisesta palveluohjauksesta ei ollut olemassa laajempaa, yhteen kerättyä tietoa. Palveluohjauksen ja sen kehittämisen tarve oli kuitenkin nähtävissä. Tämän vuoksi palveluohjauksen kehittämiseen on viime vuosina panostettu kansallisella tasolla, ja palveluohjaus oli mukana sosiaali- ja terveysministeriön kansallisen sosiaalialan kehittämishankkeen toimeenpanosuunnitelmassa. Palveluohjaukseen liittyvää hanketta koordinoi Stakesin Sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc vuosina 2005 - 2007. Hanke oli nimetty Palveluohjauksen kehittämisen ohjelmaksi. Hankkeen tavoitteena oli tuottaa tietoa mm. palveluohjauksen sisällöistä, vaikuttavuudesta ja eri toimijoiden yhteistyömahdollisuuksista sekä nostaa esiin ja levittää palveluohjauksen hyviä käytäntöjä. (Stakes 2007.) Palveluohjauksen kehittämisen ohjelman aikana ja tuloksena syntyivät ”Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin”- raportti ja ”palveluohjaus.fi”- palveluohjausasioihin keskittyvät internet-sivut.

Palveluohjausta voidaan määritellä hyvin eri tavoin riippuen siitä, keskitytäänkö kuvauksessa 1) palveluohjaajan ja asiakkaan väliseen suhteeseen, 2) palveluohjaajan toimintaan palvelujärjestelmien keskellä, 3) palveluohjaajan toimintaan rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja eri asiakasryhmien tilanteen parantamiseksi vai 4) palveluohjaajan rooliin ja toimintaan asiakkaan elämämaailman ja viranomaisten systeemimaailman rajapinnassa. Kaikessa tässä yhteistä on kuitenkin se, että asiakas on palveluohjauksen päämies ja toimeksiantaja. Palveluohjaajan voidaan sanoa olevan ”palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattihenkilö, joka toimii yli hallinnollisten organisaatiörajojen”. (Suominen & Tuominen 2007, 13; Stakes 2007.)

Suominen & Tuominen (2007, 13) määrittelevät palveluohjauksen seuraavasti: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.” Itsenäisen eläminen saavutetaan asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamisen avulla eli voimaannuttamalla. Voimaannuttamisen tuloksena asiakkaan omat voimavarat tulevat näkyviksi, hänen tavoitteensa selkiytyvät ja hän voi määrätietoisesti alkaa pyrkiä omiin päämääriinsä. Prosessin lopputuloksena asiakas siirtyy oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi.

Toisen määritelmän mukaan palveluohjaus on sekä asiakastyön menetelmä (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Palveluohjauksella tarkoitetaan siis toisaalta asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa

työtapaa. Tämän lisäksi palveluohjaus on työmenetelmä, jonka avulla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievitetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Suomessa palveluohjaus (case management) on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta tai yleistä palveluohjausta. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa keskeistä on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Myös palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat liittyvät yksilökohtaiseen palveluohjaukseen. (Stakes 2007.) Pitää kuitenkin muistaa, että palveluohjaus on aina kontekstisidonnainen, joten sen määrittelemisen kattavasti kaikkien asiakasryhmien näkökulmasta on erittäin haastavaa (Hänninen 2007, 14).

Suomisen & Tuomisen (2007, 16) teoksen mukaan Suomessa palveluohjaukseen perustuvia työotteita ajatellaan olevan kolme: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva tai neuvova työote. Ensimmäinen palveluohjauksen työote vastaa jo aiemmin tekstissä esiteltyä näkemystä asiakkaan ja palveluohjaajan tiiviistä suhteesta sekä asiakkaasta työn toimeksiantajana ja päämiehenä. Tässä työotteessa työntekijä ei saa käyttää viranomaisvaltaa asiakkaaseensa. Palveluohjauksellinen työote tarkoittaa asiakkaan palveluiden varmistamista ja niiden koordinoimista. Tässä työotteessa palveluohjaajana voi toimia omasta sektoristaan vastaava viranomainen, joka tekee palveluohjausta oman toimen ohella. Luettelolon viimeistä työotetta kutsutaan siis konsultoivaksi tai neuvovaksi työotteeksi. Tämän työotteen avulla asiakas saa apua johonkin ajankohtaiseen ja selvärajaiseen ongelmaan.

Kaija Hännisen raportissa (2007, 16 - 18) palveluohjauksen työotteista, työmalleista ja asiakkaiden eri suhtautumistavoista palveluohjaukseen on tehty yhteenveto. Hännisen mukaan palveluohjauksessa on kolme erilaista työotetta ja kolme palveluohjausmallia. Yleisessä palveluohjauksessa työotteena on neuvonta/ohjaus. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa käytetään palveluohjauksellista työotetta ja intensiivisessä palveluohjauksessa puolestaan yksilökohtaisen palveluohjauksen työotetta. Palveluohjaajan käyttämät työotteet ja työmallit vaihtelevat tilanteesta toiseen, ja sama pätee myös asiakkaaseen. Asiakas voi suhtautua palveluohjaukseen konsultoivasti, aktiiviseen toimintaan pyrkivästi, tukeutuvasti tai vetäytyvästi.

Palveluohjausta käytetään koko sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hyvinvointipalvelujen tuottajien piirissä. Palveluohjauksen eri työotteita hyödynnetään järjestelmän sisällä eri tasoilla siten, että palveluohjauksella voidaan palvella kaikkia asiakkaita. Palveluohjauksen suhdetta koko palvelujärjestelmään on yritetty kuvata erityisen mallin avulla. Tässä mallissa havainnollistetaan palveluohjauksen eri toimijat sekä tasot kolmen, osin limittein olevan ja tasoista muodostuvan kolmion avulla, joista yksi käsittää terveydenhuollon palvelutasot ja tuottajat, toinen sosiaalihuollon ja kolmas muut hyvinvointipalvelujen ja sosiaaliturvaetuksien tuottajien tason. Sosiaalihuollon kolmio muodostuu siten, että sosiaalinen hy-

vinointi on alimpana, sosiaalihuolto keskellä ja sosiaalihuollon erityispalvelut kolmion huipulla. (Hänninen 2007, 17 - 18.)

Mallin mukaan sosiaalihuollon alimmalla tasolla omatoimiset asiakkaat hakevat ja saavat apua mm. sähköisistä palveluista. Tällä tasolla sosiaalihuollon palvelujen keskiössä ovat asiakkaan yksinkertaisen palvelutarpeen selvittäminen sekä palvelujen sovittaminen ja linkittäminen hänen palvelutarpeidensa mukaisesti. Alimmalla tasolla käytetään siis työotteena neuvontaa/ohjausta. Alimman tason toimintaa voi kutsua yleiseksi palveluohjaukseksi. Keskimmäisellä tasolla asiakasta autetaan palveluohjauksellisella työotteella, jossa asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut viedään hänen saatavilleen. Asiakas ja työntekijät toimivat yhteistyössä ja kutsuvat työskentelyyn mukaan mahdollisesti muita auttajatahoja. Kuitenkin monia ns. moniongelmaisia asiakkaita ei pystytä auttamaan ainoastaan palveluohjauksellisella työotteella. Tällöin otetaan käyttöön sosiaalihuollon erityispalvelut eli ylin taso ja intensiivinen, yksilökohtainen palveluohjaus. Tällä tasolla henkilökohtainen palveluohjaaja auttaa asiakasta esimerkiksi hänen kotonaan. (Hänninen 2007, 17 - 18.)

3.5 Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan välinen suhde Espoon keskuksessa

Kuten jo aiemmin tässä tutkielmassa mainitsimme, Espoon keskuksen johtava sosiaalityöntekijä on korostanut palveluohjauksen ja palveluneuvonnan eroavaisuuksia, kun puhuimme hänen kanssaan asiasta. Kirjallisuuteen ja tutkimuksiin tutustumisen jälkeen voimme yhtyä hänen näkemyksiinsä. Tämä sen vuoksi, että palveluohjaus ja palveluneuvonta näyttävät olevan eri asioita samaan aikaan kun niillä on yhteinen perusta.

Täten Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimistossa tapahtuvaa, uuden mallin mukaista palveluneuvontaa voidaan mm. Hännisen (2007) ajatuksiin vedoten kutsua yleiseksi palveluohjaukseksi (ja joskus myös palveluohjauksellisen työotteen käyttämiseksi), jossa työotteen välineinä käytetään neuvontaa tai ohjausta. Palveluohjaus on ylätasoinen käsite, jonka alla eri työotteet esim. neuvonta/ohjaus toimivat. Palveluneuvonta on siis teoreettisesti alisteinen palveluohjaukselle.

3.6 Moniammatillisuus ja moniammatillinen tiimityö

Moniammatillinen yhteistyö perustuu avoimeen vuorovaikutukseen eri ammattiryhmien välillä. Moniammatillisessa työmallissa jokaisen ammattiryhmän edustaja tuo oman erityisosaamisen työryhmään, perustelee omia näkökantojaan ja osallistuu yhteistyöhön. Moniammatillisessa työyhteisössä eri ammattialojen asiantuntijat eivät jää omien roolimallien ja tehtävänimik-

keiden edustajiksi, vaan ovat avoimia ja valmiita tuomaan tietoaan ja osaamistaan työn kehittämiseksi. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2007, 16 - 17.)

Moniammatillisuus vaatii onnistuakseen hyviä sosiaalisia taitoja. Moniammatillisessa työyhteisössä tarvitaan paitsi asiantuntijaosaamista myös hyviä vuorovaikutustaitoja, joustavuutta ja yhteistyökykyä. Suurimmat haasteet moniammatilliselle yhteistyölle ovat ennakkoluulot. Moniammatillisessa työyhteisössä työskentelee erilaisen koulutuksen saaneita henkilöitä. Koulutusten sisällöissä sekä pituudessa on eroja. Sosiaalialan moniammatillisessa työyhteisössä olisi tärkeää pystyä näkemään yhteistoiminnan tavoitteet asiakkaille kohdennettuina palveluina eikä vain ylhäältäpäin annettuina ohjeistuksina. (Metsämuuronen 1998.)

Tiimityötä voidaan kutsua työryhmän erityismuodoksi. Tiimityömalli kehittyi ja yleistyi nopeasti työyhteisöissä 1980- ja 90-luvuilla. Tiedon lisääntyminen, sen hallittavuus sekä tiedonkulun organisointi on luonut tarpeita työyhteisöjen kehittämiseen ja tiimityömallilla on ollut selvä tilaus. (Isoherranen ym. 2007, 131.)

Toimiva tiimityö perustuu avoimeen vuorovaikutukseen, johon sisältyvät hyvät ihmissuhteet (Isoherranen ym. 2007, 86). Tiimityötä kuvaa hyvin ”me-henkisyys”. Tiimin jäsenillä tulee olla yhteinen tavoite, avoin tiedonkulku sekä yhteiset pelisäännöt. Tiimityön luonteeseen kuuluu myös itseohjautuvuus. Tämän vuoksi on varsin selvää, että tiimit saavat enemmän valtaa ja vastuuta koko organisaatiossa. (Isoherranen ym. 2007, 87.)

Dialogi on tiimityöskentelyn tärkein työväline. Dialogi on yhdessä tuotettua tiedon virtaa, josta muodostuu yhdessä koettu ja saavutettu yhteinen ymmärrys. Dialogi ei tarkoita samaa kuin keskustelu työyhteisössä ja omien mielipiteiden ja näköalojen esille tuominen. Dialogissa on tärkeää kysymysten asettelu ja vastausten etsintä yhdessä pohtien. Dialogi vaatii osallistujiltaan kuuntelemista, kunnioitusta, odotusta ja avointa mieltä. (Isoherranen ym. 2007, 65.)

Dialogi edellyttää jäseniltään myös vastuuntuntoa. Puhutaan niin sanotusta demokraattisesta dialogista, jossa tiimin jäsenten on osallistuttava keskusteluun ja tuoda näin perustelunsa julki. Samoin avoimeen keskustelukulttuuriin kuuluu, että jäsenet antavat toisilleen tilaa tuoda esille omia näkökantojaan. (Mäkisalo 2003, 93.)

Dialogi on varmasti yksi haasteellisimmista moniammatillisen työyhteisön kehittämisen menetelmistä. Palveluneuvonnan organisaation muutos jo osaltaan luo haasteita dialogin toteutumiselle. Kysymyksessä on sosiaaliohjaajan vakanssin tuominen palveluneuvonnan etutiskille. Uuden toimintamallin myötä sosiaaliohjaajat yleistyvät palveluneuvonnassa ja etuuskäsittelijöiden asiakaspalvelutyötä supistetaan. Tämä lähtökohta ei siis ole välttämättä hedelmällinen

dialogin toteutumiselle. Moniammatillisen työyhteisön dialogin kehittymiselle on tärkeää kaikkien ammattiryhmien kuuleminen, arvostava, avoin ja luottavainen ilmapiiri.

3.7 Ammattietiikka ja asiantuntijuus

Ammatillinen toiminta pohjautuu ammatillisuuteen ja ammattitaitoon, jotka saavutetaan koulutuksen ja kokemuksen kautta. Ammattitaitoon kuuluva asiantuntijuus nähdään usein akateemisen koulutuksen kautta saavutettuna laajan tietomäärän osaamisena. Tämä asiantuntijuus on yhteiskunnallisesti tarkkaan määritelty ja se antaa työntekijälle itsenäisen aseman harjoittaa ammattiaan. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 9.)

Palveluneuvonnan työntekijän ammatillisuuteen ja asiantuntijuuteen kuuluu laaja palvelujärjestelmäosaaminen, vuorovaikutusosaaminen sekä ammattieettinen reflektointi. Palveluneuvonta on kasvokkain tehtyä vuorovaikutustyötä asiakkaan kanssa. Asiantuntijuutta tarvitaan myös vuorovaikutustilanteisiin ja ammattieettiseen osaamiseen.

Etiikalla tarkoitetaan oppia, jossa pohditaan moraalien käsityksiä oikeasta ja väärästä. Moraalinen ongelma nähdään henkilökohtaisella tasolla ja eettinen ongelma liittyy reflektiiviseen ongelmanratkaisuun. Ammattieettisyydessä ongelmia käsitellään eettisinä ongelmina, jossa ongelman ratkaisua pyritään etsimään asiantuntijan tai asiantuntijoiden reflektiivisissä pohdintoissa. (Juujärvi ym. 2007, 13.)

Ammatillisen eettisen ongelmaratkaisun tulee aina pohjautua tosiasioihin. Asioiden totuudenmukaisuudesta ei ole välttämättä läheskään täyttä varmuutta, joten asiantuntijan tulee suhtautua kriittisesti esille tuotuihin tosiasioihin. Vaikka ongelmaratkaisun tulee perustua tosiasioihin, sitä ei voida pitää eettisenä, ellei ratkaisu perustu tosiasioiden lisäksi asiantuntijan pohdintoihin oikeasta ja väärästä. (Juujärvi ym. 2007, 16.)

Juujärvi ym. (2007, 20 - 30) tuo esiin James Restin teorian eettisen toiminnan mallista ammatillisessa toiminnassa. Mallissa on neljä komponenttia: eettinen herkkyyden herkkyys, moraalisen eettinen ongelmanratkaisu, eettinen motivaatio sekä eettinen toimeenpanotaito. Ammattieettinen toiminta tarvitsee jokaisen komponentin onnistuakseen. Ammattieettinen toiminta on prosessi, joka alkaa eettisen herkkyyden tunnistamisesta. Eettinen herkkyys tarkoittaa sitä, että asiantuntija tunnistaa eettisen jännitteen ja ongelmatilanteen olemassaolon. Asiantuntija pystyy tunnistamaan asiakkaan tarpeet, erityispiirteet, oikeudet ja velvollisuudet. Asiantuntija havainnoi asiakastilannetta ja hänessä herää eettisen ongelmatilanteen ratkaisemiseksi tarvittavia tunteita ja tulkintoja. Asiantuntija tiedostaa asiantuntijaroolinsa ja osaa käyttää empatiataitojaan vuorovaikutustilanteessa. (Juujärvi ym. 2007, 20-24.)

Eettinen herkkyys vaatii asiantuntijalta taitoa reflektoida omia mielipiteitään, asenteitaan ja stereotypioitaan. Eettisen herkkyyden taso vaihtelee aina tilanteen mukaan eli asiantuntija saattaa toimia tilanteista riippuen eri tavalla. Jos työntekijällä on aiempia kokemuksia saman asiakkaan kanssa läpikäydyistä tilanteista, työntekijän eettisen herkkyyden taso perustuu aiempiin kokemuksiin. (Juujärvi ym. 2007, 20-21.) Eettinen herkkyys on keskeinen osatekijä ammattieettisessä toiminnassa. Ilman kykyä havainnoida, tunnistaa ja reflektoida eettisiä ongelmatilanteita ei niiden ratkaisuun ole mitään polkua. (Juujärvi ym. 2007, 24.)

Moraalis-eettinen ongelmaratkaisu lähtee eettisen ongelmatilanteen tunnistamisesta. Moraalis-eettinen ongelmaratkaisu on prosessi, jossa työntekijä pohtii eri vaihtoehtoja kunkin ongelmatilanteen ratkaisemiseen. Asiantuntija voi käyttää ongelmaratkaisussaan omaa intuitiotaan tai pyrkiä ratkaisemaan ongelma perinpohjaisella pohdinnalla. Usein eettiset ongelmatilanteet vaativat pohdintaa monista eri näkökulmista, ja työntekijän on aina kyettävä perustelemaan päätöksissään valitsemaansa toimintamallia. Ammattieettiseen ongelmaratkaisuun vaikuttavat aina työntekijän arvomaailma ja moraalikäsitteet, joita hänen tulee perustella myös ammattieettisesti. (Juujärvi ym. 2007, 24.)

Kun työntekijä on tehnyt monista ratkaisuvaihtoehdoista päätöksen, on hänen kannettava vastuu myös ratkaisun toteutumisesta. Tähän tarvitaan työntekijän eettistä motivaatiota. Työntekijällä saattaa olla hyvinkin toimiva malli ongelmatilanteen ratkaisemiseksi, mutta motivaatio sen toteuttamiseen voi tuntua liian työläältä. Eettiseen motivaatioon vaikuttaa paljolti työntekijän oma arvomaailma. Koulutustaustalla katsotaan olevan suuri merkitys työntekijän valinnoille arvokysymyksissä. Tietysti arvot pohjautuvat jokaisen ihmisen jo lapsena opittuihin sosiaalisiin elämänmalleihin, mutta koulutuksesta saatu arvoihin perustuva ammattieettinen osaaminen vaikuttaa suuresti eettiseen motivaatioon toteuttaa ja viedä ongelmaratkaisua eteenpäin. (Juujärvi ym. 2007, 27 - 29.)

Eettisen toiminnan malli tarvitsee onnistuakseen eettistä herkkyyttä, moraaliseettistä ongelmaratkaisua, eettistä motivaatiota, mutta viime kädessä asian läpivieminen tarvitsee eettistä toimeenpanotaitoa. Eettinen toimeenpanotaito vaatii rohkeutta, päättäväisyyttä, tahdonlujuutta ja paineensietokykyä. Työntekijän on kyettävä panemaan itsensä likoon asian läpiviemiseksi. Eettinen toimeenpanotaito ei kuitenkaan tarkoita asian lopullista läpiviemistä hinnalla millä hyvänsä. Tässä eettisen toimintamallin komponentissa tulee olla läsnä niin eettinen herkkyys, moraaliseettinen ongelmaratkaisu kuin eettiseen motivaatioon perustuva arvojen pohdinta. Toimeenpanotaito vaatii myös taitoa selviytyä konfliktitilanteissa. Eettisessä toimeenpanossa asiantuntijan apuna on itsesäätelyjärjestelmä. Itsesäätelyjärjestelmä takaa sen, että työntekijä uskoo ja luottaa selviävänsä erilaisissa tilanteissa, tarvittaessa jopa hillitsemään itsensä. (Juujärvi ym. 2007, 29 - 30.)

Espoon keskuksen palveluneuvontatyössä tarvitaan erityisesti ammattieettistä osaamista. Asiakastilanteet ovat hyvin moninaisia ja työntekijän eettinen herkkyys on avainasemassa asiakkaan huolutilanteessa. Palveluneuvonnassa käy päivittäin jopa yli sata asiakasta, joten herkkyys tunnistaa ja havainnoida asiakkaan perimmäiset tarpeet voi olla ajoittain hyvinkin haastavaa. Kuten James Restin eettisen toiminnan mallista kävi ilmi, eettinen herkkyys on hyvin tilannesidonnaista (Juujärvi ym. 2007, 22). Palveluneuvonnassa tulisi pystyä kuulemaan jokaista asiakasta ”puhtain korvin”, pohtien ja reflektoiden omia tunteitaan, arvojaan ja stereotyyppioitaan.

Palveluneuvonnan työntekijällä tulee myös olla moraalis-eettisen ongelmaratkaisun taito. Ongelmaratkaisuun tarvitaan pohdintaa eri näkökulmista, jota helpottaa myös moniammatillisen tiimin yhteistyö. Ongelmaratkaisussa on usein tarpeen kääntyä myös muiden asiantuntijoiden puoleen. Yhteisön tuki ongelmaratkaisussa auttaa työntekijää motivoitumaan eettisesti. Ongelmatilanteen läpivientiin työntekijä tarvitsee myös eettistä toimeenpanotaitoa. Palveluneuvonnan työntekijän valtuudet eivät aina riitä ongelmatilanteen ratkaisuun, joten työntekijän on usein käännäytävä sosiaalityöntekijän puoleen. Eettinen toimeenpano ei aina ole palveluneuvonnan työntekijälle helppoa. Usein tulee kiistaa kriisikäsitteistä. Sosiaalityöntekijä saa tiedon asiakkaan tilanteesta usein välikäsien kautta ja saattaa käydä niin, että asiakkaan tilanteen vakavuutta ei pystytä tuomaan riittävän selkeästi esille. Esteenä saattavat olla myös sosiaalityöntekijän stereotyyppiat, asenteet ja arvot.

Palveluneuvonnassa törmää myös tilanteisiin, jossa asiakkaan ongelman ratkaisuun tarvitaan muiden viranomaisten apua. Eettinen toimeenpanotaito on erityisen tärkeää silloin, kun vastassa on työntekijälle tuntematon viranomainen, jonka päätösvalta on avainasemassa asiakkaan ongelmaratkaisutilanteessa. Eettinen toimeenpanotaito tulee usein kysymykseen tilanteissa, jossa työntekijä arvioi, että asiakas ei itse pysty selvittämään toisen viranomaisen kanssa asioitaan. Eettisessä toimeenpanossa työntekijä tuntee vastuunsa asian läpiviemisessä ja uskoo omiin mahdollisuuksiinsa selvittää myös konfliktitilanteissa. Palveluneuvonnassa työntekijöiden kokonaisvaltainen eettinen osaaminen punnitaan päivittäisissä asiakastilanteissa.

3.8 Arviointitutkimus ja työn kehittäminen

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa arvioivaa tietoa lähinnä työntekijöiden näkemyksiin ja kokemuksiin nojautuen. Tuotetun arvioivan tiedon tarkoituksena on hyödyttää palveluneuvontamallin edelleen kehittämisessä käytännön työelämässä. Tämän vuoksi haluamme tuoda esiin tässä opinnäytetyössä yhtenä teoreettisena näkökulmana arvioinnin, arviointitutkimuksen ja työn kehittämisen perusteita.

Arviointitutkimusta kannattaa tarkastella sekä arvioinnin että tutkimuksen näkökulmasta. Arvioinnilla tarkoitetaan jonkin asian arvottamista. Arviointi eli evaluaatio tarkoittaa sitä, että jollain asialla on jokin arvo tai ansio. Robson (2001, 24) puhuu arvioinnista kirjassaan, jonka mukaan arviointia tehdään mm. innovaatioista, interventioista, projekteista, ohjelmista ja palveluista.

Arviointitutkimuksessa tutkimus keskittyy innovaation, intervention, projektien, ohjelmien ja palveluiden kuvaamiseen, selittämiseen ja ymmärtämiseen. Vaikka arviointi ja tutkimus ovat määritelmällisesti varsin eri asioita, on niiden välinen yhteys varsin ilmeinen. Tutkimuksen osuus arvioinnissa on aina merkittävä. Onnistuakseen arviointi tarvitsee tieteellistä tutkimusta, joka taasen tarvitsee paljon havaintoaineistoa, sen analyysiä ja tulkintaa. Jotta arviointi olisi laadukasta, on sen perustuttava luotettavaan ja sääntöjä noudattavan tutkimukseen. (Robson 2001, 25.)

Jotta arviointi olisi mahdollisimman kattava, sen tulee käsitellä arvioinnin kohdetta eri näkökulmista, esimerkiksi tarpeiden, prosessin, vaikuttavuuden sekä tehokkuuden kannalta. Näitä eri arviointinäkökulmia voidaan ehkä helpoiten ymmärtää arviointikysymysten kautta, joita esitellään seuraavissa kappaleissa. Tarpeiden arvioinnissa kysytään esimerkiksi ”Mille on tarve?” ja ”Vastaako se, mitä tarjotaan, asiakkaiden tarpeita?”. Tarpeiden arvioinnista käytetään myös nimitystä tarveanalyysi. (Robson 2001, 77 - 78.) Esimerkiksi Espoon keskuksen palveluneuvonnan kehittäminen on saanut alkunsa nimenomaan asiakkaiden palvelutarpeista. Asiakkaiden tarpeita on kartoitettu esim. asiakaskyselyillä ja palveluneuvonnan toimintaa on suunnattu vastaamaan asiakkaiden ensisijaisia tarpeita.

Prosessin arvioinnissa tarkastellaan jo toiminnassa olevaa tapahtumaa. Prosessia arvioitaessa kysytään ”Mitä tapahtuu, kun se on toiminnassa?” (Robson 2001, 77 - 78). Prosessin arvioinnin aikana työntekijät tuottavat uutta tietoa kokemuksistaan, jota analysoidaan ja arvioidaan. Prosessin arvioinnissa on tärkeää tarkastella, onko prosessin suunta sellainen, että se johtaa suunniteltuihin tavoitteisiin vai tulisiko tavoitteet määritellä uudelleen. (Toikko & Rantanen 2009, 82 - 83)

Vaikuttavuuden arvioinnissa pohditaan kysymyksiä, kuten ”Saavuttaako se päämääränsä tai tavoitteensa?” ja ”Mitkä ovat sen vaikutukset?” (Robson 2001, 77 - 78). Opinnäytetyömme kohdalla vaikuttavuutta arvioitaessa voitaisiin esimerkiksi keskittyä siihen, mitä muutoksia uusi palveluneuvontamalli on tuonut työyhteisöön ja asiakkaisiin. Voidaan pohtia myös sitä, millaisia vaikutuksia uudella palvelumallilla on yhteiskunnallisesti.

Tehokkuuden arvioinnilla on tärkeä osuus tämän päivän taloudellisten puitteiden rajaamassa yhteiskunnassa. Tehokkuuden arvioinnissa keskitytään hyötyjen ja kustannusten muutoksiin. Paljonko hyötyä, parantunutta tehokkuutta ja laatua uusi palveluneuvontamalli tuo asiakkaille ja yhteiskunnalle, ja mitkä ovat sen todelliset kustannukset. Käytännössä tämä edellyttää tilanteen arviointia ennen ja jälkeen uuden palvelumallin käyttöönottoa. Arvioinnilla voidaan pyrkiä myös selvittämään, tulisiko nykyisen toiminnan jatkua tai kuinka toimintaa voidaan parantaa. (Robson 2001, 77 - 78.)

Neljää arviointityyppiä tulee tarkastella loogisessa järjestyksessä. Kaikki lähtee liikkeelle tarpeiden arvioinnilla. Tarpeiden arviointi nostaa esiin tarpeita, joiden saavuttaminen edellyttää prosessin kehittämistä. Jotta prosessilla on merkitystä, on sen pystyttävä vaikuttamaan ympäristöön. Prosessin muutoksen tulee vaikuttaa mahdollisimman tehokkaasti, jotta kehittämistoiminnalla saavutetaan toivottuja tuloksia. (Robson 2001, 77 - 78.)

Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston uusi palveluneuvontamalli on oiva esimerkki työyhteisössä tapahtuvasta kehittämistoiminnasta. Lindströmin ja Leppäsen(2002, 104) kirjan mukaan työyhteisön kehittämisprosessi voidaan jakaa seitsemään vaiheeseen: 1) alkusuunnitteluun ja käynnistämiseen(joka sisältää kehittämisprosessin suunnittelun, tavoitteiden asettamisen ja sopimuksen tekemisen, 2) kehittämistyöskentelyyn, 3) väliarviointiin, 4) kehittämistyöskentelyn jatkumiseen, 5) lopetukseen, 6) seurantaan ja 7) arviointiin.

Kehittämisprosessia voidaan evaluoida eli arvioida monesta eri näkökulmasta. Yhteen näkökulmista kuuluu työyhteisön kehittämisprosessin arviointi. Työelämän muutoksia voidaan arvioida kansallisella/kansainvälisellä tasolla, yritystasolla ja yksittäisen työpaikan tasolla. Kehittämistyön lopputulosten tai seurausten arviointi ei kuitenkaan automaattisesti kerro kehittämisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen liittyvistä tekijöistä. Kokonaisvaltaista kehittämisen arviointia varten käytetäänkin ns. prosessievaluatiota. Kehittämisprosessin kuvaus, prosessin aikana tapahtuneiden mikro- ja makrotason muutosten analyysi, prosessin etenemisen tarkastelu suhteessa organisaatioon ja ulkoisen toimintaympäristön muutoksiin sekä toimijoiden roolien analyysi kuuluvat kunnolliseen kehittämistyön prosessin evaluointiin. (Lindström & Leppänen 2002, 328 - 329.)

Kehittämisprosessissa keskitytään yleensä perustelujen, organisoinnin ja toteutuksen arviointiin, joita analysoidaan ja arvioidaan prosessin jo toimiessa. Arviointiaineistoa saadaan sekä virallisten että epävirallisten dokumenttien pohjalta. Espoon keskuksen palveluneuvonnan kehittämistä on arvioitu niin virallisten kuin epävirallisten dokumenttien pohjalta mm. tiimipalaverissa, työnohjauksessa, toimiston kehittämispäivillä sekä työntekijän ja esimiehen välisissä kehityskeskusteluissa. Kehittämisprosessin arvioinnissa tarkastellaan kriittisesti toimin-

nan lähtökohtia, sen organisointia, itse toimintatapaa sekä myös arvioinnin luotettavuutta. Myös käytössä oleva arviointitapa joutuu arvioinnin kohteeksi ja mahdolliset asetetut tavoitteet saattavat muuttua kehittämisprosessin aikana. (Toikko & Rantanen 2009, 82 - 83.)

Espoon keskuksen työntekijät arvioivat opinnäytetyöhömmme liittyvässä teemahaastattelussa uutta palvelumallia yhteiskunnallisesta- ja palvelurakenteen, oman työn, työntekijöiden yhteistoiminnan, asiakkaiden ja etiikan näkökulmista. Teoreettisiin näkökulmiin vedoten voimme sanoa, että opinnäytetyömme keskittyy siis lähinnä kehittämisprosessin arviointiin työntekijöiden näkökulmasta, mutta se sivuaa myös vaikuttavuuden arviointia. Lisäksi olemme halunneet tuoda ilmi palveluneuvontamallin kehittämisen perusteluja.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

Seuraavassa esittelemme opinnäytetyömme toteutuksen. Opinnäytetyömme on luonteeltaan laadullinen tutkielma, jossa tiedonhankintamenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelimme tutkimuksessamme seitsemää Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston työntekijää.

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa arvioivaa tietoa Espoon keskuksen palveluneuvontamallista ja sen vaikutuksista sosiaalipalvelutoimiston työntekijöiden toimintaan. Haluamme tuoda esille erityisesti palveluneuvonnassa työskentelevien näkemyksiä ja arvioita uudesta palveluneuvontamallista. Tutkimusaihe syntyi työelämäkumppanin eli Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalvelujen toimijoiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Opinnäytetyömme on luonteeltaan kuvaileva tutkielma, joka pitää sisällään arvioivan näkökulman. Sen tarkoituksena on kuvailla sosiaalipalvelutoimiston eri ammattiryhmien työntekijöiden näkemyksiä uuden palvelumallin tuomista muutoksista sekä arvioida palvelumallia. Opinnäytetyössä tarkastelemme muun muassa työyhteisön yhteistyötä ja moniammatillista toimintaa sekä asiakkaiden asemaa tässä uudessa palveluneuvontamallissa. Tutkimuksen tarkoitukseen vastaamme tutkimuskysymysten kautta.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaaran mukaan tutkimuksella on aina jonkinlainen tarkoitus tai tehtävä. Kuvailevassa tutkimuksessa on tarkoituksena ”esittää tarkkoja kuvauksia henkilöistä, tapahtumista tai tilanteista” ja ”dokumentoida ilmiöistä keskeisiä, kiinnostavia piirteitä”. On hyvä kuitenkin tiedostaa, että tutkimuksessa tarkoituksia tai tehtäviä voi olla useampia ja että ne voivat muuttua tutkimuksen aikana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 133 - 135.)

Rajasimme opinnäytetyön aiheen koskemaan Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston työntekijöiden näkemyksiä ja arvioita palveluneuvontamallista. Teimme näin sen vuoksi, että varsinkin palveluneuvontamallin keskiössä olevilla uusilla asiakkailla ei usein ole mitään käsitystä siitä, millainen malli on ennen ollut tai siitä, että palveluneuvontamalli on ylipäänsä muuttunut. Toki vanhoilta asiakkailta olisi voinut kysyä palveluneuvontamallin muutoksesta, mutta he näkevät vain mitä palveluneuvonnan tiskillä tapahtuu. Toisaalta uuden palveluneuvontamallin todellisia vaikutuksia asiakkaiden elämään, esim. varhaisen puuttumisen kautta, ei voida arvioida silloin, kun malli on vasta otettu käyttöön. Työntekijänäkökulma kiinnosti meitä asiakasnäkökulmaa enemmän myös siksi, että toinen meistä työskentelee palveluneuvonnan sosiaaliohjaajana Espoon keskuksessa.

Tutkimuskysymykset pystyimme luomaan myös melko helposti, mutta alun perin kolmas tutkimuskysymys oli ”Miten työntekijät näkevät ja arvioivat uuden palvelumallin merkityksen uuden asiakkaan palveluprosessissa?”. Kolmas kysymys kuitenkin oli ehkä hieman kunnianhimoinen tutkimuskysymys, koska palveluneuvontamallin merkitystä uusien asiakkaiden palveluprosessissa on hankalaa arvioida näin aikaisessa vaiheessa uuden palvelumallin toiminnassa. Meitä kiinnostivat myös palveluneuvontamallin eettiset ulottuvuudet, joten eettisten näkökulmien kuvailemisesta tuli lopullinen kolmas tutkimuskysymyksemme.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijat kertovat uudesta palveluneuvontamallista?
2. Miten he arvioivat uutta palveluneuvontamallia?
3. Mitä eettisiä näkökulmia heidän mielestään liittyy uuteen palveluneuvontamalliin?

4.2 Tutkimusmenetelmät

4.2.1 Laadullinen tutkimus

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään, kun halutaan kerätä ihmisten tuottamaa tietoa. Ihmisen kertoma ja kuvaama tieto saadaan parhaiten esiin keskittymällä todelliseen ympäristöön, missä ihminen toimii. Laadullisen tutkimuksen kautta saatu tieto on kokonaisvaltaista. Tutkija pyrkii tutkittavan kanssa jakamaan tilan, jossa havainnot ja keskusteluissa saatu tieto on mahdollisimman autenttista. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole olennaista tietyn teorian tai jonkin voimassa olevan hypoteesin eli oletuksen paikkansapitävyys. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan sekä laajalla että kokonaisvaltaisella perspektiivillä, mutta myös yksityiskohtaisesti. Tutkimuksen kannalta on tärkeää, jos aineistosta nousee

esiin jotain odottamatonta. Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on se, että tutkijalla ei saa olla ennakkokäsitystä siitä, mitkä seikat tutkimuksessa tulisi olla keskiössä. (Hirsjärvi ym. 2008.)

Laadullisessa tutkimuksessa tiedonsaannin menetelminä käytetään mm. teemahaastattelua, ryhmähaastattelua, osallistuvaa havainnointia sekä erilaisia dokumentteja. Menetelmät takaavat sen, että tutkittavat voida tuoda mielipiteensä ja näkökantansa esille mahdollisimman vapaasti ja laajasti. Haastattelutilanteen ilmapiiriin tulee olla luottamusta herättävä, luoda haastateltavalle tunne, että tämän on täysin turvallista tuoda esille tietoa ja tunteita tutkimukseen liittyvistä asioista. Luottamusta huokuva haastattelutilanne antaa myös tutkijalle mahdollisuuden tarkentaa kysymyksiä ja päästä kysymyksissään yhä yksityiskohtaisemmalle tasolle. Laadullinen tutkimus tähtää määrän asemesta laatuun. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien joukko onkin usein pienempi kuin määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavat valitaan tarkoin etukäteen, jotta tutkittava aineisto olisi mahdollisimman asiantuntevaa ja haastateltavat edustaisivat kattavasti eri näkökulmia. (Hirsjärvi ym. 2008.)

Laadullisen tutkimuksen alkuperäinen suunnitelma saattaa vaihtua tutkimuksen edetessä. Tämä on usein tarpeen, koska haastattelutilanteessa ja aineiston läpikäynnissä saattaa ilmetä asioita, jotka eivät tutkimuksen suunnitteluvaiheessa vielä olleet tiedossa. Laadullinen tutkimus perustuu joustavuuteen, aineistoa tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja tulkintaa tehdään ainoastaan aineistosta esiin nousevista seikoista. (Hirsjärvi ym. 2008.)

Opinnäytetyössämme olemme päätyneet laadulliseen tutkimukseen, koska haluamme tuoda esille haastateltavien näkemyksiä ja arvioita muuttuvasta toimintamallista. Teemahaastattelussa valitsemamme teemat olemme valinneet siten, että näkemykset ja arviot tuottaisivat mahdollisimman paljon erilaista tietoa uudesta toimintamallista. Tutkimuksemme ei pyri todistamaan paikkansapitäviä teorioita tai hypoteeseja, vaan tuoda esiin uuteen toimintamalliin liittyviä näkökulmia ja mahdollisesti myös ennalta odottamattomia seikkoja.

4.2.2 Haastattelu

Opinnäytetyömme tutkimusmenetelmänä käytimme puolistrukturoitua teemahaastattelua. Hirsjärvi ym. (2008, 200) näkevät, että haastattelu valitaan usein tutkimusmenetelmäksi, kun 1) halutaan nähdä ihminen aktiivisena ja luovana subjektina 2) tiedetään jo ennalta, että vastauksista tulee hyvin monitahoisia ja erilaisia 3) kun halutaan pystyä selvittämään ja syventämään vastauksia haastattelun aikana. Näihin syihin nojautuen valitsimme tutkimusmenetelmänämme teemahaastattelun, koska se on mielestämme tarpeeksi joustava tapa saada

esille erilaisia näkökulmia opinnäytetyömme aiheesta. Alun perin osallistuvan havainnoin piti kuulua myös tutkimusmenetelmiimme, mutta palvelumallissa tapahtuneet muutokset tekivät havainnoinnin suorittamisen tarpeettomaksi.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat samat kaikille, mutta haastateltava saa itse päättää, miten ja mitä kysymyksiin vastaa (Eskola & Suoranta 2005, 86). Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta valikoidaan keskeiset aiheet tai teemat, joihin vastaamalla tutkimusongelma tulee käsitellyksi kokonaisvaltaisesti. Teemojen käsittelyjärjestys voi vaihdella eri haastattelujen välillä. (Vilka 2005, 101- 102.) Metodologisesti teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten varassa korostaen ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä ja sitä, miten merkitykset muodostuvat vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48).

4.3 Tiedonhankinnan toteutus

Opinnäytetyömme toteutusympäristönä toimi Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto. Kaikkiaan Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä työskentelee 34 henkilöä. Tekemiemme haastattelujen kohdejoukko muodostettiin aikuissosiaalityön toimijoista, joiden työnkuva on suoraan tai välillisesti yhteydessä palveluneuvontaan. Kohdejoukkoon pyrimme ottamaan mukaan erilaisen työnkuvan omaavia työntekijöitä, jotta saadaan mahdollisimman monipuolista ja eri näkökulmia kattavaa tutkimustietoa palveluneuvontamallista. Haastateltavat valittiin seuraavin perustein: esimiehet asemansa perusteella, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaajat ja etuuskäsittelijät työvuosiensa ja -kokemuksensa perusteella. Lisäksi halusimme tuoda esille myös miesnäkökulmaa naisvaltaisella sosiaalialalla. Haastateltavien valintaan vaikutti myös haastateltavien läsnäolo työpaikalla, koska kaikki haastattelut pyrittiin tekemään samalla viikolla.

Haastattelimme kahta uusien asiakkaiden tiimin sosiaaliohjaajaa, kahta palveluneuvonnassa omalla vuorollaan asiakkaita palvelevaa etuuskäsittelijää, yhtä sosiaalipalvelutoimiston sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden esimiestä sekä etuuskäsittelijöiden esimiestä. Sosiaalityöntekijä valikoitui haastateltavaksemme, koska Espoon keskuksen sosiaalityöntekijät toimivat vuoroviikoin kriisisosiaalityöntekijöinä ja ovat tällöin aina palveluneuvontaan tulevien asiakkaiden käytettävissä. Yhteensä haastateltavia oli siis seitsemän.

Tutkimuksen aineistonkeruun yhteydessä pohditaan usein riittävän aineiston kokoa. Tässä haastattelututkimuksessa mahdollisia haastateltavia olisi ollut yhteensä yhdeksän tai jopa enemmän. Laadullisessa tutkimuksessa ei muutenkaan pyritä tilastollisiin yleistyksiin, joten suurempi haastateltavien määrä ei välttämättä olisi vaikuttanut tutkimuksemme tuloksiin

merkittävästi. Laadullisessa tutkimuksessa suositellaan, että tiedonantajien valinta ei olisi satunnaista, vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. Laadullisessa tutkimuksessa on täten tärkeämpää se, että henkilöt, joita haastatellaan, tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on siitä kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87 - 88.) Tähän ohjeeseen ja henkilöiden yksilölliseen sopivuuteen vedoten jätimme tutkimuksen kohdejoukosta pois yhden palveluneuvonnan sosiaaliohjaajan sekä yhden palveluneuvonnan etuuskäsittelijän. Myös palveluneuvonnan tiimin ja uusien asiakkaiden tiimin rajallinen koko vaikutti kohdejoukkomme suuruuteen ja valintaan.

Teemahaastattelurungon muodostimme ensisijaisesti sen perusteella, mitä tietoa tarvitaan, jotta saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Haastatteluteemat nousivat tutkimuskysymyksistämme ja teoreettisesta perustastamme. Haastattelurungon laatimisessa käytimme tukena jonkin verran myös arviointitutkimuksen ja kehittämistyön teoriaa. Päätimme keskittyä palveluneuvontamallin arvioinnissa työntekijöiden näkökulmasta niihin teemoihin, jotka tuntuivat meistä olennaisilta tai kiinnostavilta ja jotka antaisivat mahdollisimman kattavan kuvan palvelumallin mukanaan tuomista muutoksista. Hyödynsimme myös toisen tutkijan tietoa työyhteisöstä ja uudesta palvelumallista haastatteluteemojen luomisessa. Lisäksi halusimme tuoda haastatteluun mukaan palveluneuvontamallin kehittämisen perusteluja, koska ne ovat mielestämme olennainen osa palveluneuvontamallin kehittämisen ymmärtämistä. Muodostimme haastatteluteemat siten, että keskityimme lähinnä uuden palveluneuvontamallin arviointiin prosessin arvioinnin ja vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmista.

Teemahaastattelurunko koostui taustatiedoista ja viidestä varsinaisesta haastatteluteemasta (ks. liite 2). Nämä viisi teemaa olivat palvelurakenteen ja yhteiskunnallinen näkökulma, oma arvio työnkuvasta uuden työmallin myötä, työntekijöiden yhteistoiminnan näkökulma, asiakkaiden näkökulma ja eettinen näkökulma.

Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä on syksystä 2009 lähtien työskennellyt säännöllisen epäsäännöllisesti Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston sosiaaliohjaajana. Toisen tutkijan osallistumista tutkittavan työyhteisön toimintaan kutsutaan täydelliseksi osallistumiseksi (Hirsjärvi ym. 2008, 211). Myös toinen tutkija kävi kerran huhtikuussa 2010 havainnoimassa palveluohjauksen työntekijöiden työtä, jotta hän saisi laajemman käsityksen opinnäytetyön aiheesta.

Tammi-maaliskuussa 2010 toinen opinnäytetyön tekijöistä teki työharjoittelunsa Espoon keskuksessa osana palveluohjauksen työtiimiä. Täten hänelle kertyi päivittäin käytännön kokemuksia uuden palveluneuvontamallin toimivuudesta ja työskentelemisestä sen vaikutuspiirissä. Hän piti palveluneuvonnan uuden palvelumallin käyttöönottopäivästä lähtien jonkin verran

omaa tutkimuspäiväkirjaa, jossa hän on voinut käydä läpi ajatuksiaan prosessissa mukana olemisesta. Tutkimuspäiväkirjaa ei ole analysoitu tässä opinnäytetyössä. Kirjoittaminen on ollut tapa auttaa häntä työroolin ja tutkijan roolin rajanvedossa ja opinnäytetyön tekemiseen orientoitumisessa. Osallistuvan havainnoinnin aikana saatuja kokemuksia ei kirjattu systemaattisesti paperille kesäkuun alussa palvelumallissa tapahtuneista muutoksista johtuen.

Työyhteisön osana oleva työntekijä havainnoi jatkuvasti työympäristöään ja osallistuu sen toimintaan. Havainnoilta ei voi sulkea silmiään. Havainnointi voi olla hyvin systemaattista ja ennalta määriteltyä tai täysin vapaata ja luonnollista. Toinen opinnäytetyön tekijöistä on tämän tutkimuksen aikana ollut Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimistossa on täydellinen osallistuja, joka on tehnyt työnsä ohessa täysin vapaata ja luonnollista osallistuvaa havainnointia. (Hirsjärvi ym. 2008, 209 - 212.)

Osallistuvan havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa yhtä aikaa tutkittavien omista kokemuksista ja näkemyksistä, yhteisön käsityksistä sekä näiden kahden välisistä suhteista. Osallistuva havainnointi on erityisen hyödyllinen ns. hiljaisen tiedon esille tuomisessa ammatilliseen perinteeseen perustuvissa toimintakulttuureissa, kuten sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityössä. Tutkijan osallistumisen aste tutkimusympäristön toimintaan vaihtelee. Täydellinen osallistuminen työyhteisön toimintaan voi joskus olla eettisesti ongelmallista, kun tutkijan toisaalta tulisi toimia ihmisen roolissa luonnollisesti ja aidosti, mutta toisaalta tutkijan roolissa kerätä tieteellisesti luotettavaa ja relevanttia tietoa. Todellisuudessa ihmisen ja tutkijan roolit ovat limittäin tutkimustilanteessa, joten oman toiminnan kriittinen tarkastelu vaatii kokemusta ja ammattitaitoa. (Hirsjärvi ym. 2008, 211 - 212; Vilka 2005, 120 - 121.)

Toisen tutkijan täydellinen osallistuminen työyhteisön toimintaan katkesi hetkeksi huhtikuussa 2010, kun viimeistelimme tutkimussuunnitelmaa ja haastattelimme työntekijöitä työyhteisössä. Tämä tauko auttoi häntä tarkastelemaan työyhteisöä etäältä ja tutkimuksellisesti näkökulmasta. Toinen tutkija palasi työyhteisöön täydelliseksi osallistujaksi taas kesäkuussa 2010 haastattelujen jälkeen.

4.3.1 Haastattelujen toteutus

Haastattelut sovittiin yhteisesti haastateltavien kanssa sähköpostiviestien välityksellä. Yhden haastattelun toteuttamiseen oli varattu etukäteen aikaa tunnista puoleentoista tuntiin. Haastattelupaikkana oli Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto. Toteutimme haastattelut yhdessä pääosin toukokuussa 2010 viikolla 21. Toinen meistä teki pakottavista syistä johtuen yksin

yhden haastattelun vielä kesäkuun puolella viikolla 23. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän, ja yhden haastattelun kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin.

Haastattelujen aluksi pyysimme kaikilta haastateltavilta kirjallisen suostumuksen osallistumisesta haastatteluun. Kerroimme haastateltaville hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti, mihin haastattelun aineistoa käytetään, kuka vastaa tutkimuksen tekemisestä, miten tutkimusaineistoa säilytetään ja miten se tuhotaan. Tutkittaville kerrottiin myös, että he voivat kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa ja että he voivat kysyä lisätietoa tutkimuksesta sen aikana. Haastattelut nauhoitettiin kahdella digitaalisella nauhurilla ja siirrettiin kuunneltavaan muotoon tietokoneelle.

Kun menimme Espoon keskukseen tekemään haastatteluja, saimme yllättäen tietää, että Espoon keskuksen palveluneuvonnan malli oli muuttumassa uudenlaiseksi jo seuraavalla viikolla eli kesäkuun 2010 alussa. Työntekijät kertoivat meille, että kesäkuun alusta etuuskäsittelijät eivät kuuluisi enää ollenkaan palveluneuvonnan työntekijöiden tiimiin ja että palveluneuvonnassa työskentelisi jatkossa vain sosiaaliohjaajia. Lisäksi saimme tietää, että palveluneuvonnan tiimiin pyrittäisiin saamaan oma kriisisosiaalityöntekijä jo 1.11.2010 lähtien.

Nämä muutokset tulivat meille täytenä yllätyksenä, koska olimme tehneet opinnäytetyötä siinä uskossa, että 1.2 alkanut palveluneuvontamalli ei tulisi muuttumaan vielä pitkään aikaan. Yksi haastatteluteemamme liittyi juuri etuuskäsittelijöiden, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden väliseen moniammatilliseen yhteistyöhön palveluneuvonnassa. Jouduimme täten haastattelutilanteessa päättämään, onko moniammatillisuuden tutkiminen opinnäytetyömme ja työelämäkumppanimme kannalta mielekästä vai ei. Päädyimme siihen, että moniammatillisuutta käsitellään haastatteluissa. Päätimme, että opinnäytetyössämme meidän kuitenkin olisi keskityttävä 1.2 - 31.5.2010 käytössä olleen palveluneuvontamallin arviointiin, ei enää niin paljon 1.6 jälkeen käyttöön otetun mallin mukanaan tuomiin muutoksiin ja ilmiöihin. Päädyimme lisäksi siihen lopputulokseen, että kesän osallistuvan havainnoinnin kirjaamisesta on pakko luopua, koska tilanne työyhteisössä on muuttunut niin radikaalisti, ettei havainnointi ole enää ajankohtaista tai mielekästä. Haastatteluissa tiedustelimme jonkin verran spontaanisti työntekijöiltä syytä palveluneuvontamallin nopeaan ja äkilliseen muutokseen.

4.3.2 Opinnäytetyön toteutuksen aikataulu kokonaisuudessaan

Opinnäytetyöprosessimme alkoi syksyllä 2009 opinnäytetyön aiheen pohdiskelulla. Osallistuimme prosessin aluksi muutaman kerran Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin Aikuisten sosiaalipalvelujen yhteisiin kehittämishankekokouksiin. Näissä kokouksissa ideoimme yhdessä työelämäkumppanimme, opettajien ja muiden opiskelijoiden kanssa erilaisia opin-

näytetyöaiheita. Oma aiheemme löytyi melko kivuttomasti keskustelujen jälkeen. Aiheen keksimisessä auttoi myös se, että toinen meistä oli tehnyt toisen vuoden harjoittelunsa Espoon kaupungin aikuissosiaalipalveluissa ja ollut aikuissosiaalityössä työntekijänä. Opinnäytetyömme toimintaympäristöksi osui Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto.

Aiesopimuksen teimme ja hyväksytimme helmikuussa 2010. Aiesopimus- ja suunnitelmavaiheessa olimme melko tiiviisti yhteydessä Espoon keskuksen johtavaan sosiaalityöntekijään, joka toimi työelämäyhteistyökumppaninamme opinnäytetyöprosessissa. Kävimme muutaman kerran myös keskustelemassa sosiaalipalvelutoimistossa opinnäytetyösuunnitelmastamme. Taustatiedon hankkiminen opinnäytetyöaiheesta ei ollut vaikeaa, koska toinen meistä teki kolmannen vuoden harjoittelunsa nimenomaan Espoon keskuksen palveluneuvonnassa. Opinnäytetyösuunnitelmamme hyväksyttiin huhtikuun lopussa 2010.

Opinnäytetyösuunnitelman hyväksymisen jälkeen lähetimme kirjallisen tutkimuslupahakemuksen, aiesopimuksen ja opinnäytetyösuunnitelman Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittämissyksikön erityissuunnittelija Lea Konttiselle. Saimme tutkimusluvan juuri sopivasti ennen sovittujen haastattelujen toteuttamista. Teimme haastattelut touko-kesäkuussa 2010 ja kesän aikana litteroimme haastatteluaineistot tekstimuotoon. Syyskuussa aloitimme aineiston analyysin ja tulokset alkoivat hahmottua lokakuun alussa. Tavoitteenamme on esittää opinnäytetyömme seminaarissa viikolla 46 ja palauttaa valmis opinnäytetyö ohjaajalle 26.11.2010 mennessä.

4.4 Aineiston analyysi

Tutkimusmenetelmänä käyttämämme teemahaastattelu tuottaa laadullista eli kvalitatiivista aineistoa. Analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua ja sisällönanalyysin periaatteisiin nojaavaa luokittelutapaa. Analyysimme on luonteeltaan induktiivinen eli päättelyn logiikka etenee yksittäisestä yleiseen. Aineistomme analyysiä voidaan pitää teoriasidonnaisena. Teoriasidonnaisessa analyysissä ”on tiettyjä teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät pohjaudu suoraan teoriaan” ja ”Teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä.” Analyysiyksiköt valitaan aineistosta ja aikaisempi tieto ohjaa analyysiä. Teoriasidonnaisessa analyysissä aikaisemman tiedon vaikutus näkyy, mutta sen merkitys on tuoda esiin uusia ajatuskulkuja, ei testata teoriaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98 - 99.)

Teemoittelu on yksi laadullisen aineiston analyysissä yleisimmin käytetyistä menetelmistä. Useimmissa laadullisen aineiston analyysimenetelmissä etsitään jonkinlaisia teemoja aineistosta. (Bryman 2008, 554.) Teemoittelussa aineistosta pyritään ensin löytämään ja tämän jälkeen erottelamaan tutkimuskysymysten kannalta olennaiset aiheet. Kvalitatiivisen aineiston

analyysi voi joskus jäädä sitaattikokoelmaksi eikä sillä pystytä osoittamaan syvällistä aineiston analyysiä tai perusteltuja johtopäätöksiä. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että teemoittelussa teoria ja empiria ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa ja että tämä side näkyy myös tutkimustekstissä. Teemoittelua suositellaan käytettäväksi, kun halutaan ratkaista jokin käytännöllinen ongelma. Laadullisen aineiston analyysissä joskus jopa haastattelupuheen kuvailu on riittävä tapa vastata tutkimuskysymyksiin. Toisinaan haastattelurunkoa voi hyödyntää melkein sellaisenaan analyysin jäsenyksessä. (Eskola & Suoranta 2000, 174 - 179.)

Teemat ovat abstrakteja ja usein hieman epämääräisiä rakennelmia, joita tutkijat etsivät aineistosta ennen ja jälkeen aineiston keräämistä ja myös sen aikana. Denzin ja Lincoln, jotka perustavat näkemyksensä eri kirjoittajiin ehdottavat, että tutkijat aloittaisivat aineiston analyysin etsimällä tekstistä yleisiä teemoja. Tämän jälkeen tutkijat voivat muodostaa lisää teemoja ja alateemoja analyysin edetessä. (Denzin & Lincoln 2003, 275.)

Sisällönanalyysiä pidetään puolestaan laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmänä. Sisällönanalyysissä pyritään kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti. Tuomi ja Sarajärvi esittelevät kirjassaan Milesin ja Hubermanin näkemyksen aineistolähtöisestä aineiston analyysiprosessista. Siihen kuuluu kolme osavaihetta: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden muodostaminen. Aineiston pelkistämävaiheessa muodostetaan kerätyistä alkuperäisilmauksista pelkistettyjä ilmauksia ja listataan ne. Sen jälkeen ryhmittelyvaiheessa pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokiksi ja alaluokat yhdistellään yläluokiksi. Aineiston analyysiprosessin viimeisessä vaiheessa eli abstrahoinnissa yritetään muodostaa luokitteluista kokoavia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110 - 116.)

Aineiston luokittelu on tärkeä osa analyysin tekemistä. Luokittelun avulla aineistoa voidaan yksinkertaistaa, tiivistää ja lopulta tulkita selkeämmin. Luokittelu on myös olennaista, kun halutaan vertailla aineiston osia suhteessa toisiinsa tai tyyppillä tapauksia. Luokittelun kautta voidaan poimia aineistosta keskeiset teemat. Luokittelujen tulee olla lähtöisin aineistosta ja luokkia ei kannata muodostaa pelkkien teorioiden varaan. Luokittelu perustuu käytännölliseen päättelyyn ja on ihmiselle hyvin ominainen tapa jäsentää maailmaa. Hirsjärvi & Hurmeen mukaan ”tutkimusväline tai menetelmä voi toimia luokittelun pohjana siten, että esimerkiksi kyselylomakkeen osat tai teemahaastattelun teemat ovat jo karkeita alustavia luokkia”. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 147 - 148.)

Aloitimme aineiston käsittelyn kesällä 2010 siirtämällä haastattelut digitaaliselta nauhurilta tietokoneelle. Haastatteluaineistoa kertyi yhteensä hieman yli neljä tuntia. Heinä-syyskuussa 2010 litteroimme aineiston eli kirjoitimme haastattelut tekstimuotoon nauhalta kuulemamme

perusteella. Litteroidun aineiston määrä oli yhteensä noin 70 sivua. Litteroinnilla tarkoitetaan haastattelujen purkamista eli tekstin kirjoittamista sanasanaisesti luettavaan muotoon (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138). Litterointi vaatii tutkimuksen tekijältä aikaa ja kärsivällisyyttä. Kokonaiskäsityksemme mukaan aineiston analyysin voidaan sanoa alkavan jo litterointivaiheessa, koska tutkija pääsee syventymään tutkimusaineistoon jo litterointivaiheessa.

Litteroinnin jälkeen luimme haastatteluaineistoja moneen kertaan. Lukiessamme alleviivasimme tekstistä haastatteluteemojen alle sopivia vastauksia ja meitä puhuttelevia haastatteltavien kommentteja. Tämän jälkeen keräsimme haastateltavien alkuperäiset ilmaukset taulukkoon siten, että ne järjestyivät haastatteluteemojen alle. Merkitsimme jokaisen alkuperäisen ilmauksen yhteyteen, kuka haastateltavista oli kyseisen kommentin lausunut. Tähän asti analyysimme noudatti teemoittelun logiikkaa. Jokaisesta alkuperäisestä ilmauksesta muodostimme pelkistetyn ilmauksen, pelkistetyistä ilmauksista teimme alaluokat ja alaluokista muodostimme yläluokat. Koko prosessi taulukoitiin. Teimme siis teemoittelun perään sisällönanalyysin periaatteita mukailevan luokittelun (ks.liite 4). Luokittelun tekeminen alkuperäisilmauksista auttoi meitä aineiston jäsentelyssä, sen syvällisemmässä ymmärtämisessä, teemoittelun loppuunsaattamisessa ja teemojen lopullisten otsikoiden muodostamisessa. Luokittelun aikana haastatteluaineistosta nousi esiin myös uusia teemoja, jotka lisäsimme luokittelun perään alkuperäisinä ilmauksina ja pelkistettyinä ilmauksina. Voi siis sanoa, että käytimme sisällönanalyysin perusteisiin nojaavaa luokittelua apuna lopullisten teemojen muodostamisessa. Seuraavassa on esitetty analyysiprosessimme kulku kuviona.



Kuvio 1 Analyysiprosessi

Loppujen lopuksi ymmärsimme, että luokittelussa tekemämme yläluokat sopivat hyvin lopullisen teemoittelumme otsikoiksi ja tulosten esittelyn otsikoiksi. Yhteiskunnallisesta ja palvelurakenteen näkökulma-haastatteluteemasta tuli otsikko ”Syyt palveluneuvonnan kehittämisen takana”, Omasta arviosta työnkuvasta uuden palvelumallin myötä tuli ”Arviot työnkuvista uudessa palveluneuvontamallissa” ja Työntekijöiden yhteistoiminnallisesta näkökulmasta tuli ”Arviot työntekijöiden yhteistyöstä palveluneuvontamallissa”. Asiakkaiden näkökulma-haastatteluteemasta muodostui otsake ”Asiakkaiden asema palveluneuvontamallissa työntekijöiden näkemysten mukaan” ja Eettisestä näkökulmasta ”Eettisiä näkökulmia palveluneuvontamalliin”. Teemoitteluun lisäsimme tässä vaiheessa myös kokonaan uudet teemat, jotka saivat nimekseen ”Palveluneuvontamallin kehittämisen prosessi työntekijöiden kokemana” ja

”Palveluneuvontamallin tulevaisuus”. Totesimme, että nämä täydentävät teemat palvelevat lähinnä yhteenveto- ja pohdintaosuuksia opinnäytetyössämme.

Tässä esimerkki tekemästämme teemoittelusta, jota emme voineet kokonaisuudessaan liittää tämän työn osaksi tutkimuseettisistä syistä johtuen.

Alkuperäinen ilmaus (Palvelurakenteen ja yhteiskunnallinen näkökulma)	Pelkistetty ilmaus
”Asiakkaan palvelu on heti tiivistetympää ja voisko sanoa suorastaan asiantuntevampaakin heti siinä alotuksessa.”	Panostus asiakasprosessin alkuun
”niin ehkä Espoo on rakentanut tätä vähän sillä tavalla, et he pystyy sanomaan, että asiakas pääsee 7 päivän kuluessa, että ihan tiskillä asiointi tapahtuu palvelutakuun puitteissa.”	Pohjana laki palvelutakuusta

Taulukko 1 Esimerkki teemoittelusta

Seuraavassa taulukossa on esimerkki tekemästämme luokittelusta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Panostus asiakasprosessin alkuun	Tehokkuuden ja taloudellisuuden edistäminen
Muutoksen pohjana laki palvelutakuusta	Lainsäädännölliset ja rakenteelliset syyt muutokseen

Taulukko 2 Esimerkki pelkistetyn ilmauksen muodostamisesta alaluokaksi

Alaluokka	Yläluokka
Lainsäädännölliset ja rakenteelliset syyt muutokseen	Syyt palveluneuvonnan kehittämisen takana
Tehokkuuden ja taloudellisuuden edistäminen	Syyt palveluneuvonnan kehittämisen takana

Taulukko 3 Esimerkki alaluokkien muodostamisesta yläluokiksi

4.5 Tulokset

Seuraavassa esittelemme opinnäytetyömme aineiston analyysin tulokset. Haastatteluissa työntekijät puhuivat niin palveluneuvontamallin menneisyydestä ja nykyhetkestä kuin sen tu-

levaisuudestakin. Tuloksissa jouduimme keskittymään ensisijaisesti 1.2 - 31.5.2010 käytössä olleen palveluneuvontamallin ja sen vaikutusten kuvaamiseen sekä arviointiin. Tulevaisuus oli kuitenkin niin vahvasti läsnä työntekijöiden puheissa, että siitä kertomista ei voinut sivuuttaa.

Seuraavaksi käsitellään sitä, millaisia vastauksia tutkimuskysymyksiin saatiin aineiston analyysissä. Ensimmäinen ja toinen tutkimuskysymykset saavat vastauksen tulosten esittelyn lomassa. Vastaus kolmanteen tutkimukseen on löydettävissä ”Eettisiä näkökulmia palveluneuvontamalliin”- otsikon alta.

4.5.1 Syyt palveluneuvonnan kehittämisen takana

Haastatteluista ilmeni se, että palveluneuvonnan kehittäminen takana on useita syitä: lainsäädännölliset ja rakenteelliset syyt, sosiaalityön tutkimukselliset ja menetelmälliset syyt, asiakkaiden tarpeet sekä tehokkuuden ja taloudellisuuden edistäminen. Lainsäädännölliset ja rakenteelliset syyt liittyvät mm. palvelutakuun toteutumisen varmistamiseen. Uusi toimeentulotukilaki, johon sisällytettiin palvelutakuu palvelujen saannista, astui voimaan vuonna 2008. Palvelutakuu takaa asiakkaan oikeuden saada toimeentulotukipäätös 7 vuorokauden sisällä hakemuksen jättämisestä. Palvelutakuuseen kuuluu myös asiakkaan oikeus saada tavata sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakas on pyyntönsä kirjallisesti ilmoittanut.

”niin ehkä Espoo on rakentanut tätä vähän sillä tavalla, et he pystyy sanomaan, että asiakas pääsee 7 päivän kuluessa, että ihan tiskillä asiointi tapahtuu palvelutakuun puitteissa.”

Rakenteelliset syyt palveluneuvonnan kehittämiseen kiteytyvät sosiaalitoimistojen virkarakenteen muutokseen, jonka tavoitteena on muun muassa sosiaalityön näkyvyyden parantaminen asiakastyössä. Aiemmin palveluneuvonnan etutiskillä työskenteli kaksi etuuskäsittelijää, joiden ammattitaito ja koulutustausta perustui kaupallisen alan osaamiseen. Etuuskäsittelijöiden valtuudet päätöksiin eivät riittäneet kattamaan kaikkia asiakkaiden tarpeita ja myös etuuskäsittelijöiden vuorovaikutusosaaminen koettiin puutteelliseksi. Palveluneuvonnan etutiskiä halettiin tuoda sosiaaliohjaajien muodossa palvelujärjestelmäosaamisen lisäksi sosiaalista osaamista, asiakkaan kuulemistä ja dialogisuutta.

” tää tiski on niinku hyvä et siin on...hyvä dialogi hyvä kohtelu... niin se syrjäytymisen tunne että mulle ei ees anneta aikaa nii se niinku poistuu”

Virkarakenteen muutoksen taustalla hämmöttää kuitenkin tämänhetkisen suomalaisen sosiaalipolitiikan päätavoite: sosiaaliturvan kokonaisuudistus.

Tutkimusaineistomme mukaan sosiaalityön tutkimukselliset ja menetelmälliset syyt palveluneuvonnan kehittämiseen ovat peräisin asiakaslähtöisyyden sekä varhaisen puuttumisen- ideologioista. Kaikki haastateltavamme korostivat kuitenkin ennen kaikkea sitä, että lähtökohtana palveluneuvonnan kehittämiseen ovat olleet asiakkaiden tarpeet. Uusi palveluneuvontamalli edistää haastateltavien mukaan myös taloudellisuutta ja tehokkuutta. Tätä perustellaan sillä, että varhainen puuttuminen uusien asiakkaiden ongelmiin ja asiakkaiden tilanteiden perusteellinen arviointi lyhentää toimeentulotukitarpeen ja sosiaalipalvelutoimiston asiakkuuksien kestoa sekä estää ongelmien kasaantumisen.

” et lyheneekö heidän(asiakkaiden)...tän palvelumallin niinku palveluneuvonta mallin...niinku seurauksena ne asiakkuuden kestot ja ... ja semmonen meil on semmonen oletus”

4.5.2 Arviot työnkuvista palveluneuvontamallissa

Haastattelujen analyysissä kävi ilmi, että kokemus työnkuvista muutoksessa ja palveluneuvontamallissa työskentelystä on ollut hyvin erilainen eri ammattiryhmillä, joten on tarpeen tuoda esiin kaikkien ammattiryhmien näkemyksiä. Uuden palvelumallin myötä etuuskäsittelijöiden määrä on vähentynyt palveluneuvonnassa. Aiemmin palveluneuvonnassa työskenteli useampi etuuskäsittelijä, uudessa mallissa vain yksi. Uuden mallin myötä etuuskäsittelijöiden asiakaspalvelutyö on täten vähentynyt.

Haastateltavat kertoivat, että palveluneuvonnan etuuskäsittelijät pitävät asiakastyötä hyvänä vaihteluna päätöksentekotyön rinnalla. Asiakastyön supistuessa etuuskäsittelijät kokevat työnsä muuttuneen yksitoikkoiseksi, koska he tekevät lähes ainoastaan paperityötä. Pelkkä puhelinpalvelu asiakkaan kanssa ei korvaa suoraa, kasvotusten tehtävää asiakastyötä. Etuuskäsittelijät ovat pääosin olleet tyytyväisiä palveluneuvonnan uuteen moniammatilliseen malliin. Kuitenkin etuuskäsittelijät ovat kokeneet, että heidän ammattitaitoonsa ja työtöteeseensa palveluneuvonnassa ei olla tyytyväisiä. Etuuskäsittelijät ovat muutoksen aikana tunteet myös, että heidän työpanostaan ja pitkää kokemustaan palveluneuvonnan asiakastyöstä ei arvosteta riittävästi.

” kylhän varmaan koettiin sit vähän sillei että...ehkä se vähän sellasena...jotenki ehkä arvostuksen puutteenaki että me ei...me ei oltukkaa enää sit niin...ee...hyviä tai pärjääviä siinä...siinä palveluneuvonnassa”

Lisäksi etuuskäsittelijät ovat huolissaan työtehtävien lisääntymisestä tulevaisuudessa. Etuuskäsittelijöiden työtehtävien määrä kasvaa tulevaisuudessa, mutta etuuskäsittelijöiden virkoja vähennetään. Tämä johtuu siitä, että etuuskäsittelijöille on annettu enemmän valtuuksia

tehdä myös täydentävän toimeentulotuen päätöksiä samaan aikaan, kun sosiaalipalvelutoimistojen virkarakennetta uudistetaan.

Palveluneuvonnan etuuskäsittelijöiden mukaan tiskillä tapahtuva asiakastyö on suurimmalta osin hakemusten vastaanottamista, eikä sosiaaliohjaajien ammattitaito pääse oikeuksiinsa pelkästään hakemusten vastaanottamisessa. Etuuskäsittelijöiden arvioissa sosiaaliohjaajan ammattitaito on eniten hyödyksi asiakastapaamisissa takatoimistossa.

” Toisaalta mä oon ajatellu, että olisko se vähän sosiaaliohjaajan ammattitaidon väärinkäyttöä pelkkä toimeentulotukihakemusten vastaanotto”

” Palveluneuvonta hoituis kyllä ihan etuuskäsittelijöiden toimesta nimenomaan siksi, koska siinä sä et voi jutella niin henkilökohtaisista asioista ihmisten kanssa...et voitais enemmän ohjata niitä sinne neljän seinän sisäpuolelle. Jotenkin mä koin että ohjaajat olis paljon tärkeämpiä siellä sen asiakkaan asioissa”

Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajat puolestaan suhtautuvat myönteisesti uuteen työkuvaansa. Tiskityö koetaan vaativaksi, mutta työn vaihtelevuutta takatoimistotyön ja tiskityön välillä pidetään mieluisana. Joskus tiskityö tuntuu osittain yksitoikkoiselta. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajien mielestä uuden palvelumallin myötä työnkuva on tullut selkeämmäksi ja työn rajaaminen on onnistunut paremmin.

” Ohan siin välillä semmonen kumileimasin olo.”

Sosiaalialan osaaminen ja nopea arviointikyky on koettu tärkeäksi palveluneuvonnan tiskillä. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja on pystynyt arvioimaan asiakkaan tilannetta laajemmin ja ohjaamaan asiakasta perusteellisemmin jo heti alussa. Tämä on auttanut sosiaalityöntekijöitä ja he ovat pystyneet keskittymään mm. omiin pitkäaikaisasiakkaisiin. Lisäksi sosiaalityöntekijät pitävät tärkeänä sitä, että asiakkaiden asioihin pystyy paneutumaan tehokkaammin ja laajemmin, koska pelkkien päätösten teko tulee vähenemään. Myös verkostotyö tulee lisääntymään sosiaalityöntekijöiden toimenkuvassa.

” Sosiaalityöntekijöiden päätösmäärät tulee laskemaan. Sosiaalityö tulee jatkossa painottumaan asiakastapaamisiin, tilannearvioihin, palvelusuunnitelman tekoon, aktivointisuunnitelman tekoon yhdessä työvoimaviranomaisen kanssa ja sit siihen verkostotyöhön.”

Esimiesten työnkuvaa uuteen palveluneuvontamalliin siirtyminen on muuttanut siten, että etuuskäsittelijöiden esimies ja johtava sosiaalityöntekijä ovat alkaneet vastata yhdessä palveluneuvonnan toiminnasta. Vastuun jakaminen ja taakan kantaminen yhteisvoimin on helpottanut esimiesten työtä jonkin verran.

Palveluneuvonnan työntekijät jakavat näkemyksen siitä, että palveluneuvonnan oman kriisisosiaalityöntekijän puuttuminen ei ole edistänyt työn jouhevaa tekemistä. Sosiaalityöntekijän saatavuus kriisitilanteessa on ollut hankalaa, sillä työntekijät ovat joutuneet kiertämään eri sosiaalityöntekijöiden ovilla etsimässä vapaata sosiaalityöntekijää. Tämä on turhauttanut palveluneuvonnan työntekijöitä.

” Se on täs ollu semmonen iso esimiesongelma koko ajan tää palveluneuvonnan sijaistus ja se että on ollu kiertävä kriisisosiaalityöntekijä palveluneuvonnan käytössä..et hänen tavoitettavuutensa on ollu sellanen probleemi”

4.5.3 Arviot työntekijöiden yhteistyöstä palveluneuvontamallissa

Uuden toimintamallin käyttöönoton alkumetreillä etuuskäsittelijät olivat huolissaan palvelun hidastumisesta palveluneuvonnassa, koska he arvelivat, että sosiaaliohjaajat ryhtyvät tiskillä liian syvällisiin keskusteluihin asiakkaiden kanssa. Pelättiin odotusaikojen venymisiä.

”Mä pidän aika jämptiä linjaa, että siinä alussa piti vähän toppuutella ohjaaja puolta, mutta kyllä se ihan hyvinhän se on mennyt”

Etuuskäsittelijät ovat kuitenkin sitä mieltä, että yhteistyö sosiaaliohjaajien kanssa on sujunut mutkattomasti. Yhteistyön onnistuminen nähdään myös persoonakysymyksenä eikä pelkästään ammatillisuuteen ja koulutukseen liittyvänä, opittuna työtapana. Molemmat ammattiryhmät ovat löytäneet paikkansa ja ammattiroolinsa palveluneuvonnassa.

”On siin varmasti ollu opettelemista toistensa työtapoihin ja persooniinkin tie tysti. --oli ammattiryhmä mikä tahansa, niin toisil natsaa ja vaik on saman ammattiryhmän sisällä, niin ei natsaa.”

Etuuskäsittelijät pitävät sosiaaliohjaajien laajempaa päätöksenteko-oikeutta ja tietotaitoa hyvänä asiana, koska se parantaa ja nopeuttaa tiskityötä. Etuuskäsittelijöiden mukaan sosiaaliohjaajat saavat tarvittaessa helpommin yhteyden sosiaalityöntekijään kuin etuuskäsittelijät. Etuuskäsittelijät kokevatkin, että uuden palveluneuvontamallin moniammatillinen työtiimi on kaventanut eri ammattiryhmien välistä kuilua. Palveluneuvonnan koko tiimi tuntuu jakavan tämän näkemyksen. Moniammatillinen yhteistyö on sujunut kaikkien mielestä pääosin hyvin.

Aineistosta käy ilmi, että aiemmin palveluneuvontaa pidettiin jotenkin alempiarvoisempana tai vähäpätöisempänä paikkana tehdä töitä kuin ns. takatoimistoa. Uuden palvelumallin myötä palveluneuvonnan arvostus on kasvanut.

” Ehkä niihin palveluneuvonnan työntekijöihin suhtaudutaan jo vähän eri tavalla. Että he tekee täällä hitonmoisen tärkeän homman.”

Sosiaaliohjaajien mielestä tiimityön merkitys on kasvanut uuden palveluneuvontamallin myötä. Tiimityön tärkeys näyttäytyy sosiaaliohjaajille lähinnä uuden asiakkaan tiimissä tehtävänä tiiviinä yhteistyönä. Uusien asiakkaiden tiimissä sosiaaliohjaajat tukeutuvat lähinnä toisiinsa.

Haastatteluaineiston mukaan palveluneuvontamalli on selkiyttänyt työnkuvia ja auttanut työn rajaamisessa. Erityisesti sosiaaliohjaajat pitivät tärkeänä uusien asiakkaiden tiimin työn selkeää rajaamista. Ennen uutta palvelumallia etutiskiltä ohjattiin palveluneuvonnan uusien asiakkaiden tiimin sosiaaliohjaajille myös vanhoja asiakkaita. Uuden, moniammatillisen palvelumallin myötä taakse ovat ohjautuneet vain uudet asiakkaat, mikä on ollut mallin uudistuksen tavoitteena. Mahdolliset vanhat kriisiasiakkaat ohjautuvat alueen sosiaalityöhön.

”Meille just tänään yritettiin tuupata jotain muuta, mutta me olimme yhtenä rintamana, että ei...joka on hirveen tärkeä niin kuin rajata se oma työ.”

Myös palveluneuvonnassa tapahtuva yhteistyö etuuskäsittelijöiden kanssa on koettu hyväksi. Varsinkin työnohjaus ja tiimipalaverit etuuskäsittelijöiden kanssa on koettu palveluneuvontaa kehittäviksi ja toimiviksi. Eniten sosiaaliohjaajia askarruttaa palvelumallissa vakinaisten, palveluneuvontatyöhön motivoituneiden ja kehittämiseen sitoutuneiden työntekijöiden saaminen palveluneuvontaan.

Palveluneuvonnassa tapahtunut ammattiryhmien välinen työtehtävien uudelleenjako on vaikuttanut monella tapaa työyhteisön toimivuuteen. Etuuskäsittelijät ovat aineiston perusteella kokeneet asemansa heikentyneen palveluneuvonnassa. Työtehtävien uudelleenjako ei ole ollut johdon päähänpisto, vaan sen takana on suurempia, valtakunnan tason linjauksia. Näitä linjauksia ovat muun muassa valtakunnallisen virkarakenteen muutoksen läpivienti kunnallisessa toimeentulotukityössä ja pätevyysvaatimusten (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista/kelpoisuuslaki 272/2005) merkityksen korostuminen sosiaalialan työssä. Linjaukset ovat aineistosta päätellen vahvistaneet palveluneuvonnan muutosprosessissa eri ammattiryhmien välistä valtakamppailua ja yleistä muutosvastarintaa. Tämä köyden veto näkyy alla olevassa sitaatissa ja myös muualla analysoidussa aineistossa.

”Ensin meillä oli sillä tavalla, että hän (sosiaaliohjaaja) siirtyy etuuskäsittelijän rooliin silloin kun hän on siinä. (palveluneuvonnan tiskillä)–Sitten se meni hirveen nopeesti, etteihän se ole etuuskäsittelijän rooli, kun hän on sosiaaliohjaajan roolissa, mut sitä ei voinut sanoa ääneen siinä heti.. että on palveluneuvojan roolissa tai kummatkin ovat palveluneuvojan roolissa. Nyt ehkä 1.6.2010 jälkeen voidaan sanoa, että hän on siellä sosiaaliohjaajan roolissa.”

4.5.4 Asiakkaiden asema työntekijöiden näkemysten mukaan

Asiakkaiden asema palveluneuvontamallissa näyttäytyy haastatteluaineistossa hyvin erilaisena riippuen siitä, miltä ammattiryhmältä asiaa kysyttiin. Palveluneuvonnan työntekijöiden yhteinen näkemys on, että moniammatillinen yhteistyö on helpottanut tiedonkulkua ja vähentänyt asiakkaiden pompottelua työntekijältä toiselle. Nämä muutokset ovat varmasti myös asiakkaiden etu. Aineistosta käy ilmi esimerkiksi se, että joidenkin työntekijöiden mukaan asiakas ei voi millään erottaa sosiaaliohjaajaa etuuskäsittelijästä palveluneuvonnan tiskillä. Heistä asiakkaiden kohtelussa ei ole tapahtunut merkittävää muutosta sen vuoksi, että sosiaaliohjaajat tulivat tekemään asiakastyötä palveluneuvonnan tiskille.

” Muutos ei näy missään. Siinä on vaan uusi naama.”

Toisaalta etuuskäsittelyssä on aiemmin kiinnitetty huomiota asiakkaan saamaan kohteluun ja sitä kautta palveluun. Etuuskäsittelijät ovat huomanneet omassa toiminnassaan parantamisen varaa asiakkaan kohtaamisessa.

” Että jos tulee sellaista asiakasta aliarvioivaa tai että mennään ihan hirveästi mukaan asiakkaan tilanteisiin—Sitä joillakin työntekijöillä on ollut nähtävissä.”

Etuuskäsittelijät toivat esille huolensa siitä, että vanhojen asiakkaiden saama palvelu on saattanut heikentyä uuden palveluneuvontamallin myötä. Aiemmin etuuskäsittelijät olivat ohjanneet myös vanhoja asiakkaita sosiaaliohjaajien takahuoneisiin. Uuden mallin myötä palveluneuvonnan takatiskillä työskentelevät sosiaaliohjaajat eivät hoida lainkaan vanhoja asiakkaita, vaan vanhat asiakkaat ohjataan suoraan alueelle. Toisin sanoen vanhat asiakkaat varaavat ajan alueen työntekijältä ja tulevat erillisen kutsun saatuaan sosiaalityöntekijän/ohjaajan vastaanotolle. Vanhat asiakkaat eivät siis välttämättä enää heti pääse niin helposti keskustelemaan rauhassa sosiaalialan ammattilaisen kanssa.

”Uusien kohdalla malli on hyvä, että he pääsee nyt hyvin selkeesti mallinnettuun palveluun, mutta vanhat kärsii täst tilanteesta.”

Sosiaaliohjaajat taas olivat sitä mieltä, että uusi palveluneuvontamalli ei olisi heikentänyt vanhan asiakkaan asemaa. Uusia asiakkaita ei palvella vanhojen kustannuksella. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät pitävät sosiaaliohjaajien tuloa palveluneuvonnan tiskille merkittävänä muutoksena, joka parantaa ja nopeuttaa asiakaspalvelua.

” Mä pystyn kyl joustamaan enemmän kuin hän (etuuskäsittelijä)—ja se on menny niinku putkeen se homma , eikä oo tehty mitään kauheeta showta että viedään se alueelle ja kyseenalaistetaan—et silleen on kyllä asiakas hyötynyt ehkä..”

” Toisaalta se on merkinny sitä, että kun me pystytään siinä etutiskillä ns. meidän vanhat asiakkaat neuvomaan vahvemmin, niin meidän ei tarte enää ohjata heitä takahuoneeseen.”

Uusien asiakkaiden asemasta palvelumallissa mielipiteet olivat hyvinkin yhteneviä. Työntekijät pitivät oikeana ratkaisuna sitä, että uusi asiakas saa nopeasti tarvittavan ohjauksen ja kativatun ensimmäisen päätöksen. Aineistosta tulee selvästi esille se, että varhainen puuttuminen, ennaltaehkäiseminen ja vahva panostus asiakkaan ongelmiin heti alussa, on uusille asiakkaille ensiarvoisen tärkeää.

” kun he saa sen ensimmäisen tai sit tulevaisuudes ne ensimmäiset päätökset sos.ohjaajalta nii samal ihminen tekee sekä perus et täydentävän toimeentulo tuen päätökset...”

” Nyt mun mielestä se menee oikein, et uusi asiakas joka on ihan hukassa ja pi halla ja sen elämä voi olla ihan sekaisin niistä syistä, että se joutuu asioimaan täällä. Usein siellä on jotain perusasiaa rankempaa, niin se saa hyvän vastaan oton ja ne pääsee työntekijän luokse ja ne saa kertoa asiansa ja sitä heidän ti lannetta arvioidaan.”

Työntekijät olivat saaneet uusilta asiakkailta myönteistä palautetta uuden palvelumallin toiminnasta. Alun vahva tuki, ohjaus ja neuvonta ovat olleet uusien asiakkaiden mieleen. Joku asiakas oli antanut jopa tunnustusta siitä, että Espoon keskuksessa on hänen mielestään parempi palvelu kuin muissa Espoon aluetoimistoissa. Työntekijät ovat sillä kannalla, että asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kuuleminen mahdollistuvat uudessa palveluneuvontamallissa ainakin uusien asiakkaiden palvelemisessa.

4.5.5 Eettisiä näkökulmia palveluneuvontamalliin

Haastatteluissa työntekijöiden eettisissä pohdinnoissa ilmeni seikkoja, jotka liittyivät sekä uuteen palvelumalliin että palveluneuvonnan fyysiseen ympäristöön. Esille tuotiin esimerkiksi palveluneuvonnan aulatilán ongelmát. Asiakkaiden intimiteettisuojan koettiin olevan puutteellinen, mikä johtuu aulatilán ahtaudesta sekä rauhattomuudesta. Palvelutiski on ahdas ja tilassa on esteetön kuuluvuus, kun kaksi asiakasta on tiskillä yhtä aikaa. Myös odotustilassa odottavat asiakkaat voivat kuulla, mitä tiskillä keskustellaan. Aineistosta siis paljastui, että asiakas ei voi asioida palveluneuvonnan tiskillä anonymisti tai niin, että hänen intimiteettinsä olisi suojattu. Tämä pulma on työntekijöiden mielestä ratkaistava ja lakikin velvoittaa tässä asiassa.

Työntekijät pitivät eettisesti perusteltuna ratkaisuna sitä, että uudet asiakkaat saavat alussa kokonaisvaltaisen ohjauksen ja ensimmäisen päätöksen nopeasti. Kuitenkin he joutuvat käy-

mään välillä sisäistä moraalista painia itsensä kanssa, kun vanhat asiakkaat ilmaisevat närkästyksensä palvelukäytäntöjen muuttumisesta.

” Niin kylhän se näkyy vanhoissa asiakkaissa silloin vähä et miks en mä pääsis sinne—asiakkaat olis halunnu enemmän sitä lähipalvelua, yksilöllisempää palvelua. Et kylhän me jouduttiin usein sanomaan asiakkaille, et ei sinne pääse kun on vanha asiakas.”

Palveluneuvonnan tiskillä tapahtuvaan tilannearvioinnin oikeudenmukaisuuteen ja eettisyyteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Tiskillä suoritettavissa tilannearvioissa asiakkaan todellinen hätä voi jäädä helposti huomaamatta, jos hän ei kykene sitä itse lyhyessä ajassa työntekijälle ilmaisemaan. Suuret asiakasmäärät saattavat turruttaa työntekijän eettisen herkkyyden ja kriisitilanteita luotaavan tutkan. On olemassa riski, että yhä useampi asiakasasia pyritään hoitamaan nopeasti palveluneuvonnan tiskillä syvällisemmän takahuonekeskustelun sijaan, ja silloin moni oleellinen asia voi jäädä huomaamatta.

” Ehkä voishan se olla jossain kohtaa huonompikin asia, et kyl mä hoidan sut niinku tässä näin.”

” ja se ensimmäinen päätös nii...käännytetäänkö, jätetäänkö heitteille nii tää on niinku iso kysymys että ihmiset tulee hädissään siihen saa jotakin pientä sa notuks nii se neljässä minuutissa ammattilainen tekee arvioinnin että onks se kriisi tai onks tää huoli sellanen , että mun pitäis niinku tehdä jotakin muuta kun sanoo että mee sinne tai neuvoa riittääkö tässä pelkät neuvot vai tota ote taanko tosiaan niinku takahuoneeseen ja kannatellaan niin kauan kunnes saadaan lääkäri paikalle.”

4.5.6 Palveluneuvontamallin tulevaisuus

Analyyysin aikana haastatteluaineistosta pystyi tunnistamaan ainakin yhden uuden teeman. Kun olimme tekemässä haastatteluja toukokuun 2010 viimeisellä viikolla, palveluneuvontamallin tiedettiin olevan siirtymässä uuteen vaiheeseen kesäkuun alusta. Tämä muutos ei ollut tiedossamme ennen kuin saavuimme haastattelupaikalle, vaan kuulimme siitä vasta paikan päällä. Muutos tulisi olemaan sellainen, että palveluneuvontaa pyöritettäisiin jatkossa täysin sosiaaliohjaajien voimin. Etuuskäsittelijät siirtyisivät pois palveluneuvonnasta ja heille annettaisiin lisää valtuuksia tehdä päätöksiä. Palveluneuvonnan moniammatillisuuden värittämä vaihe olisi ohi.

Luonnollisesti uuden muutoksen kynnyksellä eläminen sai työntekijät puhumaan muutoksen herättämistä tunteista ja ajatuksista. Palveluneuvontamallin tulevaisuus puhutti ja mietitytti. Kerroimme työntekijöille spontaanisti, että tulisimme tutkimaan enimmäkseen 1.2 - 31.5.2010 käytössä ollutta palveluneuvontamallia, mutta olimme avoimia kuulemaan heidän ajatuksiaan myös tulevasta.

Osa etuuskäsittelijöistä oli todella harmissaan, että he joutuvat luopumaan työstään palveluneuvonnassa. Etuuskäsittelijät kokivat uuden moniammatillisen palveluneuvontamallin hyvin toimivaksi eivätkä olisi välttämättä halunneet palvelumallin muuttuvan 1.6.2010. Jo vähän kaventuneen ammattiryhmien välisen kuilun laajentuminen entisestään 1.6.2010 jälkeisessä tulevaisuudessa oli joidenkin työntekijöiden pelkona. Toisaalta haastatteluissa ilmaistiin myös mielipiteitä siihen suuntaan, että etuuskäsittelijöiden lähtö palveluneuvonnasta ei välttämättä ole huono asia.

Haastatteluissa puhuttiin myös siitä, että jotkut työntekijät kantoivat huolta palveluneuvonnan asiakaspalvelun hidastumisesta tulevaisuudessa uusimman muutoksen takia. Heitä mietitytti, pystyvätkö sosiaaliohjaajat rajaamaan työtehtäviään riittävästi palveluneuvonnassa ja pitkittyvätkö asiakastilanteet mahdollisesti vanhojen asiakkaiden osalta tämän takia. He perustelivat tätä sillä, että palveluneuvonnan tiskityö perustuu aina nopeaan palveluun ja tilanearvioon eikä syvällisiin asiakastapaamisiin ole aikaa paneutua. Sosiaaliohjaajien kykyyn muuttaa rooliaan, kun he astuvat palveluneuvontaan, ei uskottu täysin. Sosiaaliohjaajilta taas tuli idea siitä, että palveluneuvonnan tilanearvioita varten kehitettäisiin jokin menetelmä tai ns. työkalu arvioinnin helpottamiseksi.

Haastatteluissa väläyteltiin visioita siitä, mihin suuntaan palvelumallia pitäisi tulevaisuudessa kehittää. Yksi visioitu malli olisi ns. kolmen luukun malli, jossa yksi luukku ottaisi vastaan pelkkiä hakemuksia, neuvoisi perustoimeentulotuessa ja jossa työskentelisivät etuuskäsittelijät. Muilla luukuilla työskentelisivät sosiaalialan koulutuksen saaneet työntekijät. Tämä malli olisi helppo mukauttaa uuteen tilanteeseen, jos jossain vaiheessa perustoimeentulotukipäätökset ja etuuskäsittelijät siirtyisivät KELA:lle. Palveluneuvontamallien visioissa voi nähdä kamppailun paikasta auringossa eli palvelujärjestelmässä sosiaalialan ja kaupallisen alan ammattilaisten välillä. Tavoitteena kuitenkin on, että palveluneuvontaa ja työtä kehitetään systemaattisesti myös tulevaisuuden Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimistossa.

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulosten yhteenveto ja johtopäätökset. Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työntekijöiden oli haastattelujen kautta tarkoitus tuottaa näkemyksiä ja arvioita uuden palveluneuvontamallin toiminnasta, kehittämisprosessista ja uuden mallin vaikutuksista.

Ensimmäinen ja toinen tutkimuskysymys liittyvät toisiinsa hyvin läheisesti, joten niitä ei välttämättä kannata erotella tulosten yhteenvedossa. Palveluneuvonnan kehittämisprosessin taustalla kerrottiin olevan monenlaisia syitä: lainsäädännöllisiä ja rakenteellisia (kuten palve-

lutakuu ja sosiaalitoimistojen virkarakenteen muutos), sosiaalityön tutkimuksellisia ja menetelmällisiä (kuten asiakaslähtöisyys ja varhainen puuttuminen), asiakkaiden tarpeet, tehokkuuden ja taloudellisuuden edistäminen sekä sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy.

Työntekijöiden mielipiteet ja arviot työnkuvista uudessa palveluneuvontamallissa olivat eriäviä. Etuuskäsittelijät olivat pettyneitä kasvokkain palveluneuvonnassa tapahtuneen asiakastyön vähentymiseen. Palveluneuvontatyö oli heille piristysruiske muuten melko monotonisen etuuskäsittelytyön lomassa. Etuuskäsittelijät tulkitsivat palveluneuvonnan uutta työnjakoa epäluottamuslauseena ja osoituksena siitä, että heidän ammattitaitoaan ei arvosteta enää entiseen tapaan. Tulevaisuudessa näkyvissä oleva työtehtävien määrän kasvaminen ei miellyttä etuuskäsittelijöitä. Ilmaan heitettiin myös kysymys palveluneuvonnan tiskityöstä sosiaaliohjaajien ammattitaidon haaskauksena.

Sosiaaliohjaajat sen sijaan ovat jokseenkin tyytyväisiä uuteen työnkuvaansa palveluneuvonnassa, vaikka työ onkin haastavaa. Tyytyväisyyteen ovat syynä muun muassa työn vaihtelevuus ja palveluneuvonnan sosiaaliohjaajan erinomaisesti rajattu työnkuva, joka on selkiytynyt nyt uuden palvelumallin myötä. Sosiaalityöntekijät olivat mielissään suuntauksesta, jossa he jatkossa voisivat keskittyä määrällisen työn eli toimeentulotukipäätösten hakkaamisen sijaan enemmän laadulliseen työhön. Tämä tarkoittaisi esim. pitkäaikaisasiakkaiden kanssa työskentelyä verkostotyön ja kuntouttavan työn menetelmin. Esimiehet jakoivat vastuun palveluneuvonnasta uudessa mallissa mielellään, koska esimiestoimintaan saatiin siellä tarvittavaa sosiaalityön osaamista. Aiemmin palveluneuvonta oli etuuskäsittelijöiden esimiehen vastuulla.

Arvioissa työntekijöiden yhteistyöstä palveluneuvontamallissa tuli ilmi, että moniammatillinen tiimityö on sujunut yhteisössä melko hyvin. Moniammatillisuuden ja tiimityön merkitys työyhteisössä on kasvanut uuden palveluneuvontamallin myötä. Moniammatilliseen tiimityöhön perustuvan palveluneuvontamallin toiminnan aikana tiedonkulku on parantunut työyhteisössä ja asiakkaiden pompottelu ammattiryhmältä toiselle on vähentynyt. Palveluneuvontatyön arvostus on lisääntynyt ja eri ammattiryhmien välinen kuilu on kaventunut. Ainoastaan palveluneuvonnan kriisityöntekijän puute on aiheuttanut jännitteitä eri ammattiryhmien välille koko sosiaalipalvelutoimiston tasolla.

Työntekijöiden mielipiteet asiakkaiden asemasta uudessa palveluneuvontamallissa eroavat jonkin verran. Kaikki tuntuivat olevan kuitenkin yhtä mieltä siitä, että uusi palvelumalli mahdollistaa uusien asiakkaiden kuulemisen ja palveluprosessin alkuun panostaminen parantaa uusien asiakkaiden selviytymistä. Uudet asiakkaat olivat työntekijöiden kertomusten mukaan ilmaisseet tyytyväisyytensä palvelumalliin ja Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimistoon. Aineistosta oli luettavissa huoli vanhojen asiakkaiden aseman huonontumisesta uuden palvelu-

mallin takia. Sosiaaliohjaajien ammattitaidon merkityksestä asiakkaiden saaman palvelun laatuun oltiin erimielisiä. Joidenkin työntekijöiden mielestä sosiaaliohjaajia ei välttämättä tarvita palveluneuvonnan tiskillä, toisten mielestä asiakas hyötyy sosiaalialan ammattilaisten neuvoista tiskillä.

Kolmanteen tutkimuskysymykseen, eli työntekijöiden näkemyksiin palveluneuvontamalliin liittyvistä eettisistä näkökohdista, vastattiin vaihtelevasti. Työntekijät olivat melko yksimielisiä siitä, että uusien asiakkaiden suosiminen on eettisesti oikein. Heidän mielestään uusien ja vanhojen asiakkaiden asema olisi kuitenkin pidettävä mielessä jatkossa, jotta palveluneuvontamallista ei tulisi ihmisiä eriarvoistava. Työntekijöiden mukaan tiskillä tapahtuva asiakkaiden arviointi tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta palvelu pysyisi mahdollisimman oikeudenmukaisena ja eettisenä. Palveluneuvonnan huonoihin fyysisiin toimintatiloihin toivottiin jonkinlaista muutosta, koska nykyisellään asiakkailla ei ole asioidessa oikeutta lain vaatimaan kunnolliseen intimitteettisuojaan.

Tulevaisuudesta voimme sanoa ainakin sen verran, että heti aineiston keruun jälkeen 1.6.2010 palveluneuvontamallin työntekijäkokoontaminen muuttui jälleen. Aineiston perusteella Espoon keskuksen työntekijöistä etuuskäsittelijät eivät pidä uusimmasta muutoksesta. Sosiaaliohjaajat ovat odottavalla kannalla ja toivovat työntekijöiden vakiintumista ja innostusta palveluneuvonnan kehittämiseen. Sosiaaliohjaajat ottaisivat mielellään käyttöön myös uusia välineitä tai menetelmiä asiakasarviointien helpottamiseksi palveluneuvonnassa. Työyhteisössä on jo nyt muutamia visioita palveluneuvonnan kehittämisen suunnasta, mutta aika näyttää, mitkä visiot niistä toteutuvat.

Yleisissä ilmauksissa palveluneuvonnan prosessin etenemisestä kuului etuuskäsittelijöiden pettymys heidän työnsä arvostuksen laskuun niin työyhteisötasolla kuin kuntatasollakin. Muutosvastarintaa on ollut myös ilmassa, mutta toisaalta se ymmärretään työyhteisössä ihmisten luonnolliseksi reaktioksi muutokseen.

Muita aineistosta tekemiämme huomioita oli muun muassa ammattiryhmien välinen kova valtakamppailu omasta asemasta sosiaalipalvelutoimistossa. Tämä ilmiö kielii työyhteisön vahvasta sisäisestä hierarkiasta. Vahva hierarkia voi aiheuttaa pakonomaista oman aseman pönkittämistä ja muiden kuin oman ammattiryhmän työpanoksen väheksymistä. Voi huomata, että työntekijät ovat huolissaan oman ammattiryhmänsä asemasta tulevaisuuden sosiaalipalvelutoimistossa ja mahdollisesti myös omasta työpaikastaan. Tällaisia merkkejä oli jo huomattavissa työyhteisössä aineiston analyysin perusteella. Valtataistelun ilmapiirissä moniammatillinen yhteistyö ja tiimityö voi olla hyvin haastavaa. Epävarma tilanne ei luultavasti myöskään paranna muutoshalukkuutta tai kehittämisintoa.

Mielestämme olemme tässä opinnäytetyössä pystyneet vastaamaan asettamiimme tutkimuskysymyksiin hyvin ja tarkoituksenmukaisesti kuvailevaan tyyliin. Koska Espoon keskuksen palveluneuvontamalli on pilotointi uudesta palvelumallista, ainakaan Esossa ei ole aiempaa kokemusta vastaavanlaisen palvelun toiminnasta ja vaikutuksista. Emme ole myöskään löytäneet tietoa vastaavanlaisesta mallista muualta Suomesta.

Tiedonkeruun perusteella pääkaupunkiseudun muissa suurissa kunnissa, kuten Helsingissä ja Vantaalla toimeentulotukiasiakkaita pyydetään kaupunkien internetsivuilla lähestymään sosiaaliasemien työntekijöitä useimmiten puhelimitse tiettyinä puhelinaikoina. Helsingissä toimeentulotukihakemusten täyttämässä ja maksatukseen liittyvissä kysymyksissä neuvovat etuuskäsittelijät luukulla tai puhelimitse rajattuina aikoina. Helsingissä muutamassa toimipaikassa asiakkaita neuvoo paikan päällä palveluneuvoja. Useimmissa kunnissa sosiaaliohjaajiin ja sosiaalityöntekijöihin asiakkaat voivat ottaa yhteyttä arkisin puhelinajoilla. Vantaalla puolestaan edes etuuskäsittelijät eivät internetsivujen perusteella näytä antavan neuvontaa tiskillä tai luukulla, vaan kaikki neuvonta tapahtuu puhelimitse. Turun kaupungin internetsivuilla ei ole puhelinnumeroita toimeentulotuen hakemiseen liittyen ja toimeentulotuki tuntuu olevan muusta aikuissosiaalityöstä irrallinen palvelu. Helsingissä uusia asiakkaita kehoitetaan ottamaan puhelimitse yhteyttä uusien asiakkaiden tiimiin ja varaamaan tapaamisajan. Myös Tampereella uudet asiakkaat voivat saada neuvoja puhelimitse tai paikan päällä tietyllä sosiaaliasemalla. Monessa kaupungissa nuorten toimeentulotukiasiat hoitaa heidän asioihinsa erikoistunut tiimi. Helsingissä toimii lisäksi kaikissa sosiaaliviraston palveluissa yleisiä neuvoja antava S-info. (Helsingin kaupunki 2010; Tampereen kaupunki 2010; Turun kaupunki 2010 Vantaan kaupunki 2010.) Sosiaaliasemien toiminnasta voi löytää monenlaista tietoa internethakujen avulla. Sen sijaan sosiaaliasemien suunnilleen samanlaisista palveluneuvontamalleista tehtyjä tutkimuksia emme valitettavasti löytäneet. Sosiaaliasemilla oli kuitenkin tutkittu jonkin verran palveluohjausta.

Toivomme, että tutkimuksemme ja sen tulokset olisivat hyödyksi Espoon keskuksen palveluneuvontamallin jatkokehittämisessä. Tutkimuksemme koskee toki vain yhtä sosiaalipalvelutoimistoa ja pystyimme tuomaan esille vain pienen osan koko henkilökunnan kokemuksista kehittämisprosessissa. Tutkimuksen tekoaika jäi hieman lyhyeksi siihen nähden, että työyhteisön kehittämisprosessin kokonaisvaltainen ymmärtäminen vaatii aikaa. Tutkimuksemme ei siis voi olla tieteellisesti yleistettävissä, koska laadullisen tutkimuksen perinnettä noudattaen käsittelemme tutkimuskohdetta ainutlaatuisena ilmiönä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160). Jos tutkimamme toimintamalli olisi pysynyt koko tutkimuksen suorittamisen ajan samanlaisena, olisimme luultavasti voineet hyödyntää havainnointia tutkimusmenetelmänä. Toisaalta laadullinen tutkimus perustuu joustavuuteen, joten alkuperäinen tutkimussuunnitelman or-

jallinen seuraaminen havainnoinnin osalta olisi ollut kvalitatiivisen tutkimusperinteen vastais-
ta (Hirsjärvi ym. 2007, 160).

Jatkotutkimusideoita voisivat olla esimerkiksi Espoon keskuksen palveluneuvontamallin vaikutukset uusien asiakkaiden palveluprosessiin pitkällä aikavälillä. Tutkimuksessa voitaisiin tehdä palvelumallin tavoitteellisuuden tai tehokkuuden arviointia. Uusien asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia voitaisiin myös kartoittaa.

6 Luotettavuus ja eettisyys

Yhteen toimipisteeseen sijoittuvaa laadullista tutkimusta, joka pohjautuu ihmisten antamiin tietoihin, tuntemuksiin ja näkökulmiin, on vaikeaa pitää yleispätevänä. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on kuitenkin myös laadullisessa tutkimuksessa keskeinen kysymys. Luotettavuus voidaan määritellä laadullisessa tutkimuksessa hyvin eri tavoin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä voidaan pitää tutkijan rehellisyyttä tutkimuksen aikana tehdyistä teoista, valinnoista, ratkaisuista ja perusteluista niiden takana. (Vilka 2005, 159; Hirsjärvi ym. 2007.) Olemmekin pyrkineet opinnäytetyön luotettavuuden lisäämiseksi kertomaan tässä työssä selvästi tutkimuksen eri vaiheista, kuten haastattelutilanteesta, aineiston analyysistä eli teemoittelusta ja luokittelusta, sekä tutkijoiden eli meidän tutkimusta koskevista itsearvioinneista. Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi olemme tuoneet esille myös haastateltavien suoria lainauksia, joihin tulkinta on perustunut. Lisäksi olemme opinnäytetyöraportin eri osissa perustelleet perinpohjaisesti valintojamme.

Laadullinen tutkimus perustuu suurissa määrin tutkijan omiin tulkintoihin tutkittavasta asiasta. Arvioinnissa tutkijan on tuotava esille, mitkä seikat ovat vaikuttaneet tutkijan tulkintoihin. Tulkintaa voi ilmetä jo haastateltavien valinnassa ja haastattelutilanteessa. Aineistoa läpikäydessä tutkija voi käyttää tulkintaa aineiston rajaamisessa ja luokittelussa. Tutkijan on kuitenkin pystyttävä perustelemaan omia tulkintojaan ja mistä mahdolliset tulkinnat ovat peräisin. Tulkinnan taustalla vaikuttavia tekijöitä onkin pyrittävä tuomaan esille analyysin eri vaiheissa. Tutkimuksessa esitettyihin tulkintoihin on suhtauduttava erityisen kriittisesti silloin, kun tutkija on itse osallistunut tutkimusympäristössä tehtyyn työhön ja on osa tutkimuskohteena olevaa työyhteisöä. Opinnäytetyötä tehdessämme toinen tutkija osallistui työntekijänä tutkimusympäristössä tehtävää työhön. Läheinen mukanaolo voi paitsi lisätä tulkintojen syvyyttä, myös heikentää tulkintojen riippumattomuutta. (Hirsjärvi ym. 2007.)

On selvää, että täydellinen osallistuminen tutkimusympäristön toimintaan vaikuttaa tutkijan tekemiin tulkintoihin ja johtopäätöksiin. Tutkijan onkin kyettävä perustelemaan tulkintojaan myös teoriaan vedoten. (Hirsjärvi ym. 2007.) Opinnäytetyömme tulkintojen ja johtopäätösten

luotettavuuden olemme pyrkineet varmistamaan tutkijatriangulaation avulla. Tutkijatriangulaatio tarkoittaa sitä, että tutkimusta on tehnyt useampi tutkija. Toinen tutkijoista osallistui tutkimusympäristöön ainoastaan havainnoijan roolissa sekä saatavilla olleiden dokumenttien ja teorioiden tulkitsijana. Havainnoijana toiminut tutkija pystyi arvioimaan tutkimusta ulkopuolelta ja pystyi näin puuttumaan toisen tutkijan mahdollisesti liian läheisiin tulkintoihin tutkitavasta asiasta. (Hirsijärvi ym. 2007, 226 - 228.)

Hyvä tieteellinen käytäntö perustuu rehellisyyteen, huolellisuuteen ja tarkkuuteen tutkimuksessa, tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä ja avoimia julkisesti. Muiden tutkijoiden saavutukset ja työ tulee ottaa asianmukaisesti huomioon. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa on noudatettava tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia. ”Tutkimusryhmän jäsenten asema, oikeudet, osuus työn tekemisestä sekä vastuut ja velvollisuudet pitää olla selkeästi määritelty. Lisäksi ennen tutkimuksen aloittamista sovitaan kirjallisesti tutkimusryhmän ja koehenkilöiden kesken tutkimustulosten omistajuudesta ja aineiston säilyttämistä.” (Laurea-ammattikorkeakoulu 2007.) Noudatimme mielestämme opinnäytetyömme kaikissa vaiheissa näitä hyvän tieteellisen ja eettisen käytännön periaatteita.

Aineiston keräämisessä toteutimme aineiston keräämisen etiikkaa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkittaville kerrotaan, mihin aineistoa käytetään, kuka vastaa tutkimuksen tekemisestä, miten tutkimusaineistoa säilytetään ja miten se tuhotaan. Tutkittaville kerrottiin myös, että he voivat kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa ja että he voivat kysyä lisätietoa tutkimuksesta sen aikana. Tutkimuksen koehenkilöille annetaan suostumusasiakirja allekirjoitettavaksi ja siitä annettiin jäljennös suostumuksen antajalle. Tutkimuksen analyysivaiheessa ja johtopäätöksiä tehtäessä säilytettiin tutkittavien anonymiteetti ja luottamuksellisuus. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2007.) Tutkittavien anonymiteettiä ja tutkimuksen luottamuksellisuutta noudatimme muun muassa siinä kohtaa tutkimusta, kun valitsimme, että emme esittele kokonaan teemoittelun avulla haastateltavien alkuperäisilmauksista muodostettua taulukkoa. Emme myöskään halunneet tuoda haastateltavien alkuperäisilmauksista esille kuin harvoja valittuja, jotta tutkittavia ja heidän kommenttejaan ei olisi voinut yhdistää toisiinsa. Olemme mielestämme toteuttaneet tutkimustyössämme luotettavuuden ja eettisyyden periaatteita.

7 Pohdinta

Perimmäinen syy palveluneuvonnan kehittämiseen ovat olleet asiakkaiden tarpeet. Asiakkaan oikeuksista on käyty keskustelua jo pidemmän aikaa eri yhteiskunnan osa-alueilla. Vaikka sosiaalitoimessa kysymys ei ole maksullisista palveluista, on sosiaalitoimen asiakkailla oikeuten-

sa. Kansalaisesta on tullut asiakas myös sosiaalipalvelutoimistoissa. Uusi toimeentulotukilaki (1202/2007) astui voimaan vuoden 2008 alussa. Uuden toimeentulotukilain mukaan jokaisen sosiaalipalvelutoimistossa asioivan asiakkaan tulee saada päätökset määräajassa, joka tarkoittaa seitsemää arkipäivää. Myös asiakkaan tarpeeseen saada tavata sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä tulee toteutua viimeistään seitsemän arkipäivän sisällä siitä, kun asiakas on pyynnönsä kirjallisesti ilmaissut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 59)

Lain tuoma palvelutakuu on parantanut toimeentulokiasiakkaan asemaa. Palvelutakuu on myös asettanut uusia vaatimuksia sosiaalipalvelutoimistoille. Sosiaalitoimen toimijoille ilmoitetaan säännöllisin väliajoin tietoa palvelutakuun toteutumisesta. Päätös palvelutakuusta on tuonut sosiaalityön näkyvyyttä myös palveluneuvontaan. Mielestämme palvelutakuuseen kuuluu päätösten ajallaan saannin lisäksi asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittaminen, asiakkaan kuuleminen, ymmärtäminen ja asiakkaan voimavarojen etsiminen. Työntekijöiden asiakaslähtöinen työote, vuorovaikutusosaaminen, dialogisuus ja ammattietiikka ovat tärkeässä asemassa palvelutakuun toteutumisessa.

Asiakaslähtöisyys perustuu työntekijän palvelujärjestelmäosaamisen lisäksi myös vuorovaikutusosaamiseen sekä ammattieettiseen reflektointiin. Sekä työntekijä että asiakas ovat molemmat oman alansa asiantuntijoita. Puhutaankin jaetusta asiantuntijuudesta, jossa sekä asiakas että työntekijä ovat subjektiivisia toimijoita. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 59.) Työntekijä taitaa palvelujärjestelmäosaamisen ja asiakas oman elämänsä asiantuntijuuden, mutta pelkkä tietotaito-osaaminen ei riitä asiakaslähtöiseen työskentelyyn.

Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on lähtökohta asiakaslähtöisyydelle. Vuorovaikutus tarvitsee syntyäkseen sekä asiakkaan että työntekijän. Asiakaslähtöisyyden perusta luodaan asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, jossa molemmat osapuolet ovat subjektiivisia toimijoita. (Vilén ym. 200, 31.) Hyvä vuorovaikutus voi olla syntyäkseen tai syntymättä asiakkaan kohtaamisen alkutaipaleella. Vaikka vuorovaikutus vaatii sekä asiakkaan että työntekijän syntyäkseen, on työntekijän vastuu aina ohjata vuorovaikutustilannetta. Työntekijän ammatillisuuteen kuuluu kohdata asiakkaan tarpeet jopa voimakkaan tunnetilan purkautuessa. Työntekijän ammatillisuuteen kuuluu myös hiljaisuuden hallittavuus.

Työntekijän vuorovaikutusosaaminen on sidoksissa työntekijän persoonaan ja persoonallisuuteen. Persoonaa ja persoonallisuutta eivät kuitenkaan saa olla työntekijän itsetarkoitus, vaan persoonan tulee toimia työkaluna niin, että työntekijä on tietoinen omasta roolistaan ja persoonastaan. Oman persoonallisen työotteen ja itsetuntemuksen tuominen vuorovaikutustilanteeseen pitää nähdä asiakasta voimaannuttavana tekijänä. (Vilén ym. 2002, 59 - 61.) Työnteki-

jän ammatillisuuteen vuorovaikutustilanteissa kuuluvat myös asiakkaan kuuleminen, ymmärtäminen, empaattisuus, aitous, intuitio sekä dialogisuus.

Dialogisuutta pidetään merkittävänä tekijänä asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa. Dialogisissa asiakas ja työntekijä tuottavat ajatuksia ja yhteistä tietoa. Dialogi pitää sisällään tietoa ja ajatuksia ilman selkeitä ja nopeita johtopäätöksiä. Dialogi sisältää asiakkaan kuulemisen sekä yhdessä koetun hiljaisen pohdinnan. (Vilén ym. 2002, 64 - 65.)

Ammattieettinen reflektointi sekä siihen liittyvä toiminta on yksi tärkeimmistä työvälineistä palveluneuvonnassa. Ammattieettiseen toimintaan kuuluvat eettinen herkkyys, moraaliseettinen ongelmaratkaisu, eettinen motivaatio sekä eettinen toimeenpanotaito (Juujärvi ym. 2007, 20-30). Eettisen herkkyyden merkitys on avainasemassa jo palveluneuvonnan tiskillä. Työntekijän eettinen herkkyys tunnistaa asiakkaan huolutilanne on tärkeää heti palvelutilanteen alussa. Palveluneuvonnassa työntekijän on kyettävä etsimään ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaan ongelmiin, jotka hän vie mahdollisesti eteenpäin sosiaalityöntekijälle. Työntekijä tarvitsee myös eettistä motivaatiota ja eettistä toimeenpanotaitoa asian läpiviemiseen. Joskus ongelmatilanteiden ratkaisut ja yhteydenotot eri viranomaisiin voivat viedä paljon aikaa. Työntekijän eettinen motivaatio ja usko asian ratkaisemiseen synnyttää eettisen toimeenpanon syntymisen. Eettisessä toimeenpanossa työntekijän on pystyttävä toimimaan myös konfliktitilanteissa sekä saada muut päätöksestä viimekädessä vastaavat viranomaiset vakuuttuneeksi työntekijän ajaman asian tärkeydestä. (Juujärvi ym. 2007, 20 - 30.)

Pyrkimys asiakaslähtöisyyteen on tuonut sosiaalipalvelutoimistoihin myös virkarakenteen muutoksia. Aiemmin palveluneuvonnan tiskillä toimivat kaupanalan koulutuksen saaneet etuuskäsittelijät. Sosiaaliohjaajien tulo palveluneuvonnan tiskille on tuonut neuvontatyöhön sosiaalialan osaamista, jossa vuorovaikutuksella on suuri merkitys. Asiakaslähtöisyyttä on lisännyt sekin, että sosiaaliohjaajilla on suuremmat valtuudet asiakkaita koskeviin päätöksiin.

Asiakaslähtöisyydellä on myös yhteiskunnallista merkitystä. Varsinkin uuden palvelumallin myötä uudet sosiaalipalvelutoimiston asiakkaat pääsevät aina suoraan sosiaaliohjaajien vastaanotolle. Uuden asiakkaan ongelmatilanteissa varhaiseen puuttumiseen panostaminen katsotaan lyhentävän asiakkaan asiakkuutta sosiaalitoimessa. Tämä seikka nähdään yhteiskunnallisesti kestäväksi kehityksenä. Lisäksi varhaisen puuttumisen ajatellaan vähentävän asiakkaan kokemaa inhimillistä kärsimystä. Asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutusosaaminen hyödyttävät näin ollen yhteiskunnassa monia eri osa-alueita.

Tilastojen mukaan toimeentulotukea hakevien kotitalouksien määrä on kasvanut kolmanneksella 1990-laman vaikutuksen seurauksena. Pitkäaikaisen tuen piiriin jäi neljäsosa kaikista ko-

titalouksista. Lyhytaikaisesti tukea saavien kotitalouksien määrä oli kutakuinkin samalla tasolla 1990 ja 2008 lamavuosina. Huolestuttavampaa on kuitenkin se, että pitkäaikaisasiakkaiden määrä on kasvanut. Pitkäaikaista tukea saavien kotitalouksien määrä kasvoi 1990 -luvun puoliväliin asti ja on tilastojen mukaan jäänyt pysyvästi korkeammalle tasolle kuin aiemmin. (Sosiaali- ja terveystietokeskus 2010, 59.) Näiden tietojen valossa uusien asiakassuhteiden alkuun panostaminen on järkevää ja perusteltua, jotta vältettäisiin ihmisten syrjäytyminen ja pitkäaikainen toimeentulotukiriippuvuus.

Asiakaslähtöisyys perustuu myös moniammatilliseen yhteistyöhön niin työyhteisössä toimijoiden kuin verkostojenkin välillä. Palveluneuvonnan tiimiä pidettiin 1.2.2010 - 31.5.2010 välisenä aikana hyvin toimivana työyhteisönä, jonka ainakin osa työntekijöistä olisi halunnut jatkuvan. Varsinkin etuuskäsittelijöiden joukossa palveluneuvontatyön vähentyminen aiheutti surua, turhautumista ja etuuskäsittelytyön arvostuksen laskua. Etuuskäsittelijät olivat pitäneet palvelutiskityötä mukavana vaihteluna pelkän päätöstyön ohessa. Palveluneuvontatiski oli ollut etuuskäsittelijöiden valtakuntaa ja epäluuloisuus uuden ammattiryhmän astuessa samaan työkuvaan oli varsin ilmeistä.

Tuloksissa merkittävää oli myös se, että palveluneuvonnan tiskityön arvostus oli noussut työyhteisössä. Joissain haastatteluissa ilmeni tiskityön huono maine. Tiskityö koettiin paineisena, jossa monet työtehtävät rajoittuivat pelkkien hakemusten vastaanottamiseen. Haastattelussa kävi hyvin ilmi se, että tiskityö tuo mukavaa vaihtelua mutta sitä ei työntekijöiden keskuudessa arvostettu. Tiskityö nähtiin etuuskäsittelijöiden työnä.

Sosiaali- ja ohjaajien astuessa palveluneuvonnan tiskille ajateltiin, että heidän työnteensä tuli pohjautua etuuskäsittelijöiden työnteeseen. Pelättiin jopa ruuhkautumista palveluneuvonnassa, jos ohjaajat lähtevät selvittämään asiakastilanteita liian syvästi. Palveluneuvonnan tiskin tuli olla nopean kohtaamisen paikka. Kysymys herääkin, eikö nopean kohtaamisen paikka voisi olla asiakaslähtöinen ja vuorovaikutuksellinen? Toinen tärkeä kysymys heräsi eri ammattikuntien välisestä rooliajattelusta. Tuliko palveluneuvonnan tiskillä toimivan työskennellä etuuskäsittelijän roolissa vaikka olikin sosiaali- ja ohjaaja? Eikö palveluneuvonnan tiskityössä sosiaalialan osaamisella olisi tilaa? Kysymys on varmasti työntekijöiden erilaisista käsityksistä siitä, mitä asiakaslähtöisyys pohjimmiltaan on.

Sosiaalialan osaajat ovat tuoneet merkittävän panoksen asiakaslähtöisyyteen työskennellessään palveluneuvonnan tiskillä. Sosiaali- ja ohjaajien oman työn arvostus ”tiskillä” on kasvanut. Sosiaali- ja ohjaajat ovat kokeneet saavansa moniammatillista apua myös sosiaalityöntekijöiltä. Asiakaslähtöinen työ lähtee myös työntekijän arvostuksesta omaan työhönsä.

Palveluneuvonnalla on varsin keskeinen asema sosiaalipalvelutoimistossa. Palvelutiskillä asioi päivittäin kymmeniä, jopa yli sata asiakasta päivässä. Uusi palveluneuvontamalli on mahdollistanut työntekijöitä näkemään kokonaisvaltaisesti koko sosiaalipalvelutoimistossa tehtävää työtä. Sosiaaliohjaajien työnkierto palvelutiskiltä takatoimistossa tehtävään asiakastyöhön on antanut valmiuksia nähdä kahden työpisteen moninaisuutta ja myös mahdollisuuksia työnkuvan kehittämiseen. Lisäksi palveluneuvonnan ja sosiaalityön välinen kommunikaatio on helpottunut sosiaaliohjaajien tultua palveluneuvonnan tiskille. Sosiaaliohjaajien on ollut helppompaa kääntyä sosiaalityöntekijöiden puoleen kuin etuuskäsittelijöiden.

Opinnäytetyössämme olemme tuoneet esille paljon asioita asiakaslähtöisyydestä niin asiakkaan kuin yhteiskunnan näkökulmasta, mutta taustalla on kuitenkin jatkuvasti ollut nähtävissä eri ammattiryhmien välinen ristiriita. Sosiaalialan koulutuksen ja kaupanalan koulutuksen saaneet haastateltavat antoivat hyvinkin eriäviä mielipiteitä palveluneuvonnassa tehtävästä työstä. Yhteenvedossa esille tuotu vuorovaikutusosaaminen ja dialogisuus eivät välttämättä ole vain osa sosiaaliohjaajien ammattitaitoa, vaikka osiosta niin saattaa päätelläkin. On varsin ymmärrettävää, että ammattiryhmä, joka on vuosikausia tehnyt asiakastyötä palvelutiskillä, ei siitä halua luopua. Tärkeä pohdittavaksi jäävä seikka kuitenkin on tiskityön arvostuksen muuttuminen. Tiskityö nähtiin aiemmin sosiaalityöstä irtaantuneelta tehtävältä. Matka palveluneuvonnan tiskiltä sosiaalityöntekijän huoneeseen oli pitkä. Asiaa kannattaa pohtia myös asiakkaan näkökulmasta. Miten asiakkaan tarpeet tulevat huomioituiksi, jos ammattiryhmien välillä on työyhteisön sisäisestä hierarkiasta johtuvia viestinnällisiä esteitä?

Selvään on, että toimeentulotukityö ei voi kokonaisuudessaan toteutua pelkästään sosiaalityön ammattilaisten varassa. Paljon on puhuttu perustoimeentulotuen siirtämistä ensisijaisten etuuksien piiriin eli Kelan hoidettavaksi. Tämä menettely tulee tarkasteltavaksi varmaankin tulevaisuudessa ja se tulee varmasti vaikuttamaan myös koko toimeentulotukilainsäädäntöön.

Yhteiskunnan tarjoamat haasteet ovat kuitenkin niin moninaiset, että kansalaisten ongelmat tuskin tulevat koskaan ratkeamaan yksinkertaisella ja selvärajaisella mallilla. Sosiaalityöllä on aina paikkansa ja psykososiaalisen työn merkitys tulee selvästi kasvamaan sosiaalipalvelutoimistoissa tulevaisuudessa. Sosiaalipalvelutoimistoissa tehtävää työtä on perinteisesti pidetty byrokratiatyönä. Uusi palveluneuvontamalli on jo rikkonut sosiaalityön eri toimitahojen välisiä raja-aitoja. Palveluneuvontatyön voidaan sanoa olevan palvelutyötä, jossa käytetään työkaluina ohjausta ja neuvontaa. Näyttääkin siltä, että byrokratiatyö on väistyvä toimintatapa sosiaalipalvelutoimistoissa, varsinkin jos perustoimeentulotuki siirtyy Kelan vastuulle. Tulevaisuuden sosiaalipalvelutoimistossa tehdään luultavasti enemmän palvelutyötä ja psykososiaalista työtä. (Raunio 2009, 169 - 170.) Palveluneuvonnan muutos on jo askel kohti psykososiaalisempaa työtettä. Varsinkin uusien asiakkaan kohtaamisessa on ollut erityisen tärkeää tun-

nistaa jo ensi tapaamisella asiakkaan tilanne. Ensi tapaamisen vuorovaikutus ja dialogisuus tuovat paljon tietoa niin asiakkaalta kuin työntekijältäkin, josta on mahdollista yhdessä rakentaa suunnitelma haasteiden kohtaamiseen.

Espoon keskuksen palveluneuvontamalli on ollut muutoksessa jo pidemmän aikaa. Uusin muutos tapahtuu 1.11.2010, jolloin uusien asiakkaiden palveluprosessin seuranta pidentyy kolmella kuukaudella. Uusi asiakas saa jatkossa asioida kolmen kuukauden ajan palveluneuvonnan uusien asiakkaiden tiimissä. Tämä tarkoittaa sekä mahdollisia asiakkaan haluamia tapaamisia että kirjallisia päätöksiä, jotka palveluneuvonnan sosiaalihojajaajat tekevät uusille asiakkaille. Vain tulevaisuus näyttää, mihin suuntaan Espoon keskuksen palveluneuvontamalli ja kunnallinen aikuissosiaalityö kehittyvät.

Lähteet

- Bryman, A. 2008. *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press Inc.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. 2003. *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus yliopistopaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden haastattelut. 2010. Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto: Julkaisematon lähde.
- Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimintamalli 1.2.2010. 2010. Espoon kaupunki: Julkaisematon lähde.
- Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnan ja uusien asiakkaiden pilotointi-toimintasuunnitelma 9.2.2010. 2010. Espoon kaupunki: Julkaisematon lähde.
- Finlex. 2010. Viitattu 12.4.2010. <http://www.finlex.fi>
- Helsingin kaupunki. 2010. Viitattu 7.11.2010. http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/taloudellinen_tuki/sosiaaliasemat/
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. *Tutki ja kirjoita*. 13. - 14. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, K. 2007. *Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2007. *Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. *Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa*. Jyväskylä: Tammi.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Sepänen, M. 2007. *Sosiaalityön käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus.

Johtavan sosiaalityöntekijän tiedoksianto. 2010. Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimisto: Julkaisematon lähde.

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2010. Aikuisten sosiaalipalvelujen kehittämishankkeen tutkimus- ja kehittämissuunnitelma. Optima- työtila. Viitattu 18.4.2010.

Laurea- ammattikorkeakoulu. 2007. Eettiset ohjeet tutkimus- ja kehitystyöstä opinnäytetyötä varten. Laurea-ammattikorkeakoulun intra- työtila. Viitattu 19.4.2010.

Lindström, K. & Leppänen, A. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Metsämuuronen, J. 1998. Moniammatillisuus tulevaisuuden haasteena. Viitattu 18.4.2010. <http://www.methelp.com/pdf/shpvt98.pdf>

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.

Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme. Tampere: Tammi.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Tampere: Tammer-paino.

Saari, S. Mitä tehdä, kun elämä järkkyy. Viitattu 17.4.2010. www.jyy.fi/data/savefile.php?fileName=517-salli_saari_jyyn_pidahyvana.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. 2010. Sosiaali- ja terveystietokertomus. Helsinki: Yliopistopaino.

Stakes. Sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc. 2007. Palveluohjauksen kehittäminen. Viitattu 18.4.2010. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/palveluohjaus/>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus- portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Tampereen kaupunki. 2010. Viitattu 7.11.2010. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/toimeentulotuki/hakeminen.html>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turun kaupunki. 2010. Viitattu 7.11.2010. <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=9494&culture=fi-FI&contentlan=1>

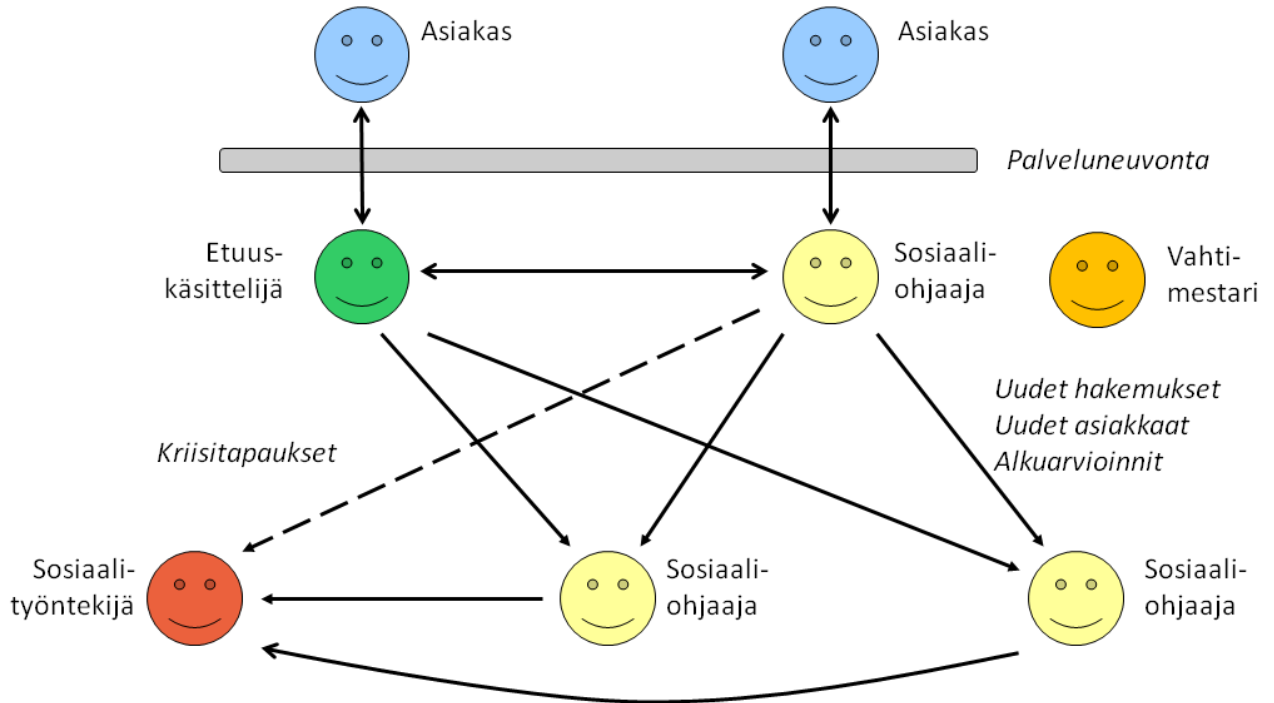
Vantaan kaupunki. 2010. Viitattu 7.11.2010. http://www.vantaa.fi/i_perusdokumentti.asp?path=1;220;4721;4762

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Liitteet

Liite 1: Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnan uusi palvelumalli



Liite 2: Teemahaastattelurunko

Tutkimuskysymykset

- Miten sosiaalipalvelutoimiston eri ammattiryhmien työntekijät kuvailevat Espoon keskuksen uutta palveluneuvontamallia?
- Miten sosiaalipalvelutoimiston eri ammattiryhmien työntekijät arvioivat uutta palvelumallia?
- Miten työntekijät näkevät ja arvioivat uuden palvelumallin merkityksen uuden asiakkaan palveluprosessissa?

Haastattelun teemat

Taustatiedot

Asema työyhteisössä, palveluvuosien määrä tässä organisaatiossa

Palvelurakenteen näkökulma ja yhteiskunnallinen näkökulma

Miten palveluneuvonnan kehittämistä perustellaan yhteiskunnallisesti ja palvelurakenteiden kannalta? Kuntatasolla? Valtiotasolla? Tukikysymyksiä: Mitä merkitystä uudella palvelumallilla on palvelurakenteelle?

Oma arvio työnkuvasta uuden palvelumallin myötä

Kuvaile ja arvioi työtäsi, miten uusi palvelumalli on vaikuttanut työhösi?

Millainen tilanne oli ennen ja nyt?

Tukikysymyksiä: Miten arvioisit vaikutuksia? Mitä muutoksia olet havainnut?

Esimiehille tarkoitettu kysymys: Miten uusi palveluneuvontamalli on näkynyt esimiestyössä?

Työntekijöiden yhteistoiminnan näkökulma

Millaisena olet kokenut moniammatillisessa työtiimissä työskentelyn uuden palveluneuvontamallin myötä? Tukikysymyksiä: Millaisena olet kokenut moniammatillisen tiimityöskentelyn? Miten moniammatillinen tiimityö on toteutunut uuden palvelumallin myötä?

Miten mielestäsi palveluneuvonnan uusi malli on vaikuttanut yhteistoimintaan työyhteisössä?

Vain sosiaaliohjaajille tarkoitettu kysymys: Miten kuvailisit sosiaaliohjaajan roolia työnkierron eri vaiheissa (etutiskillä vs. takapäivystyksessä?) Millaisena koet sosiaaliohjaajan roolin näissä kahdessa eri toimipisteessä?

Asiakkaiden näkökulma

Miten arvelet, miten uudet asiakkaat ottavat vastaan uuden palvelumallin? Vanhat asiakkaat?

Miten mielestäsi uusi palveluneuvontamalli vaikuttaa asiakkaiden palveluprosessiin?

Eettinen teema

Miten luonnehtisit uusien asiakkaiden asemaa vanhoihin asiakkaisiin nähden tämän uuden palvelumallin tulon myötä?

Herättääkö uusi palvelumalli sinussa joitakin eettisiä kysymyksiä?

Liite 3: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimijoiden näkemyksiä ja arvioita uudesta palveluneuvontamallista.

Tutkimuksen tekijät:

Johanna Holappa, sosionomiopiskelija

Maria Boman, sosionomiopiskelija

Tutkimus laatu on opinnäytetyö, joka on osana aikuissosiaalityön kehittämishanketta.

Tutkimuksen tulokset julkaistaan loppusyksystä Laurea-ammattikorkeakoulussa Otaniemessä arvioivassa seminaarissa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Olen tietoinen myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 4: Luokittelu

Pelkistetty ilmaus (YHTEISKUNNALLINEN JA PALVELURAKENTEEN NÄKÖKULMA)	Alaluokka
Virkarakenteen muutos	Lainsäädännölliset ja rakenteelliset syyt muutokseen
Muutoksen takana laki palvelutakuusta	
Sosiaaliturvan uudistuksen valmisteleminen	
Sosiaalialan ammattilaisten tavoitettavuuden parantaminen	
Tiskityö yhteiskunnallisesti tärkeää	
Sosiaalialan ammattitaidon näkyvyyden tietoinen lisääminen palveluneuvontaan	
Koulutustaustan ja pätevyyden merkityksen kasvu työssä sosiaalipalvelutoimistossa	
Johdon päätös ja toimistoverkon tiivistäminen	Tehokkuuden ja taloudellisuuden edistäminen
Panostus asiakasprosessin alkuun	
Varhaisen puuttumisen, tilannearvioinnin ja täsmäpalveluiden pariin ohjaamisen myötä toimeentulotukitarpeen lyheneminen	
Asiakaspalvelun nopeutuminen ja palvelun muuttuminen perusteellisemmaksi.	Asiakkaan tarpeet keskiössä
Asiakkaiden pompottelun vähentäminen	
Neuvonnan ja ohjauksen riittämättömyys	
Asiakaspalvelun parantaminen ja toimeentulotuen hakemisen selkeyttäminen	
Varhainen puuttuminen sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyssä	Sosiaalityön tutkimukselliset ja menetelmälliset syyt muutokseen
Asiakaslähtöisyyden periaate	
Pelkistetty ilmaus (TYÖNKUVAT)	Alaluokka
Pettymys oman työnkuvan muutokseen	Pettymys muutokseen ja työn monotonisuuteen palveluneuvonnan etuuskäsittelijöillä.
Työn muuttuminen yksitoikkoiseksi, koska työn vaihtelevuus virkisti	
Miellyttävästä työtehtävästä luopuminen surettaa	
Työtehtävät lisääntyvät, vaikka väki vähenee	Palveluneuvonnan etuuskäsittelijöitä työnkuvan supistuminen ja työtehtävien määrän lisääntyminen ei miellytä.
Uusi työtehtävä tiskillä koetaan mieluisaksi Tiskityö ja takatoimistotyö eri tavalla vaativaa Tiskityö ajoittain paineista	Sosiaaliohjaajien työnkuvan laajentuminen koetaan mielekkääksi mutta vaativaksi.

Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajan roolin selkiytyminen prosessin aikana.	Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajan rooli selkiytynyt.
Palveluneuvonnan vastuun siirtyminen sosiaalityön esimiehelle on ollut helpottavaa	Palveluneuvonnan vastuun siirtyminen sosiaalityön esimiehelle on ollut helpottavaa
Rajatumpi työnkuva kaikilla.	Työkuvat rajatumpia ja selkeämpiä.
Sosiaalityön luonteen muutos määrällisestä(päätösmäärät)laadulliseen	Sosiaalityöntekijöiden työnkuvan muutos määrällisestä (päätösmäärät) laadulliseen ja keskittyminen pitkäaikaisasiakkaisiin
Sosiaalityö keskittyy pitkäaikaisasiakkaisiin	
Palveluneuvonnan sosiaalityöntekijän puuttuminen koettu ongelmallisena	Palveluneuvonnan sosiaalityöntekijän puuttuminen koettu ongelmallisena
Palveluneuvonnan vastuu siirtyy sosiaalityön esimiehelle.	Johtavan sosiaalityöntekijän vastualueen laajentuminen
Tiskityö yksinkertaisimmillaan(esim. hakemuksen pelkkä vastaanottaminen) koetaan sosiaaliohjaajan ammattitaidon haaskauksena	Ilmaan heitetty kysymys tiskityöstä sosiaaliohjaajan ammattitaidon haaskauksena
Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajat palvelevat asiakkaita parhaiten takahuoneessa tai muualla	

Pelkistetty ilmaus (MONIAMMATILLISUUS JA YHTEISTYÖ)	Alaluokka
Ohjaajien kouluttaminen palveluneuvonnan työtapoihin	Tiimityön ja moniammatillisuuden merkityksen kasvu toiminnassa
Moniammatillisuus toimii melko hyvin	Moniammatillisuus toimii melko hyvin
Työntekijän persoonallisuus merkittävässä osassa moniammatillisuuden onnistumisessa	
Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajat tukeutuvat toisiinsa	
Sosiaaliohjaajan ammattitaito koettu hyödylliseksi palveluneuvonnassa	
Palveluneuvonnan tiimit ja työnohjaus ovat olleet hyviä välineitä kehittää ja ylläpitää yhteistyötä	Palveluneuvonnan tiimit ja työnohjaus ovat olleet hyviä välineitä kehittää ja ylläpitää yhteistyötä
Työ muuttunut selkeämmäksi	Työnkuvat selkiytyneet ja työn rajaaminen helpottunut
Tiimin tuki auttaa rajaamaan työtehtävissä	
Tiskityön aliarvostus tiskityössä aiemmin yleistä	Palveluneuvontatyön arvostuksen lisääntymisen suhteessa aiempaan
Työ palveluneuvonnassa korostunut ja sen arvostus noussut	
Moniammatillisuuden myötä tiedonkulku helpottunut.	Moniammatillisuuden myötä tiedonkulku helpottunut ja asiakkaiden pompottelu ammattiryhmältä toiselle vähentynyt
Ammattiryhmältä toiselle pompottelu vähenee mallin myötä	
Etuuskäsittelijöiden kokemus arvostuksen puutteesta prosessin aikana	Etuuskäsittelijöiden kokemus arvostuksen puutteesta prosessin aikana
Kriisityöntekijän puuttuminen aiheuttaa sekavuutta	Kriisityöntekijän puuttuminen aiheuttaa sekavuutta
Moniammatillinen tiskityö sujuu hyvin ja siinä olisi voitu pysyä-mikä ei ole rikki sitä ei tarvitse korjata	Muutosvastarinta työyhteisössä

Ammattiryhmien välisen kuilun kaventuminen 1.2-31.5 välisenä aikana	Ammattiryhmien välinen kuilu kaventui hetkellisesti
---	---

Pelkistetty ilmaus (ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMA)	Alaluokka
Ohjaajat eivät tuo muutosta palveluun	Mielipiteet ohjaajien ammattitaidon merkityksestä palveluneuvonnassa eriäviä.
Sosiaali-ohjaajan suuremmat päätösvalltuudet hyödyttävät asiakasta	
Etuuskäsittelijöiden ammatillisuus hakusessa asiakastyössä	Mielipiteet etuuskäsittelijöiden ammattitaidon merkityksestä palveluneuvonnassa eriäviä.
Uusien ja vanhojen eriarvoinen asema uudessa palvelumallissa	Mielipiteet uusien ja vanhojen asiakkaiden asemasta palveluneuvontamallissa eriäviä.
Vanhojen asiakkaiden palvelu ei huonone	
Uusien asiakkaiden kohdennettu palvelu oikeudenmukaista	
Sosiaalialan ammattitaito tiskillä vähentää turhaa työtä ja asiakkaan pompottelua	Sosiaalialan ammattitaito tiskillä vähentää turhaa työtä ja asiakkaan pompottelua.
Alkuun panostaminen parantaa uuden asiakkaan kuulemista ja selviytymistä	Asiakaskeskeisyys ja asiakkaan kuuleminen mahdollistuvat uudessa palveluneuvontamallissa ainakin uusien asiakkaiden kohdalla
Uusien asiakkaiden palaute positiivista palveluneuvonnan suhteen, verrattuna myös muihin Espoon aluetoimistoihin	Uusien asiakkaiden palaute positiivista palveluneuvonnan suhteen, verrattuna myös muihin Espoon aluetoimistoihin
Asiakas pyritään arvioimaan vain tiskillä ja siinä on omat riskinsä	Nopeassa arvioinnissa tiskillä on omat riskinsä
EETTINEN NÄKÖKULMA	
Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Uusille asiakkaille nopeampi palvelu on oikeutettua	Uusien asiakkaiden suosiminen perusteltua
Aulatila rikkoo asiakkaiden intymiteettisuojaaja	Palveluneuvonnan fyysinen ympäristö rikkoo asiakkaiden intymiteettisuojaaja
Asiakasprosessin seuraamisen epämääräisyys	Asiakasprosessin seuraamisen epämääräisyys eettisesti epäilyttävää
Uusien ja vanhojen asiakkaiden eriarvoinen asema uudessa palvelumallissa	Uusien ja vanhojen asiakkaiden eriarvoinen asema uudessa palvelumallissa pidettävä mielessä
Tilannearvioinnin oikeudenmukaisuuteen ja eettisyyteen kiinnitettävä erityistä huomioita	Tiskillä tapahtuvan tilannearvioinnin oikeudenmukaisuuteen ja eettisyyteen kiinnitettävä erityistä huomioita.

Alaluokka	Yläluokka
Lainsäädännölliset ja rakenteelliset syyt muutokseen	Syyt palveluneuvonnan kehittämisen takana

Sosiaalityön tutkimukselliset ja menetelmälliset syyt muutokseen	
Asiakkaan tarpeet keskiössä	
Tehokkuuden ja taloudellisuuden edistäminen	
Varhainen puuttuminen sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyssä	
Pettymys muutokseen ja työn monotonisuuden palveluneuvonnan etuuskäsittelijöillä.	Arviot työnkuvista palveluneuvontamallissa
Palveluneuvonnan etuuskäsittelijöitä työnkuvan supistuminen ja työtehtävien määrän lisääntyminen ei miellytä.	
Sosiaaliohjaajien työnkuvan laajentuminen koetaan mielekkääksi mutta vaativaksi.	
Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajan rooli selkiytynyt.	
Sosiaalityöntekijöiden työnkuvan muutos määrällisestä (päättömäärät) laadulliseen ja keskittyminen pitkäaikaisasiakkaisiin	
Johtavan sosiaalityöntekijän vastualueen laajentuminen	
Kriisityöntekijän puuttuminen aiheuttaa sekavuutta	
Ilmaan heitetty kysymys tiskityöstä sosiaaliohjaajan ammattitaidon haaskauksena	
Työnkuvat selkiytyneet ja työn rajaaminen helpottunut	
Palveluneuvontatyön arvostuksen lisääntymisen suhteessa aiempaan	Arviot työntekijöiden yhteistyöstä palveluneuvontamallissa
Ammattiryhmien välisen kuilun kaventuminen hetkellisesti 1.2- 31.5 välillä	
Tiimityön ja moniammatillisuuden merkityksen kasvu toiminnassa	
Moniammatillisuus toiminut melko hyvin	
Moniammatillisuuden myötä tiedonkulku helpottunut ja asiakkaiden pompottelu ammattiryhmältä toiselle vähentynyt	
Mielipiteet ohjaajien ammattitaidon merkityksestä palveluneuvonnassa eriäviä.	
Mielipiteet uusien ja vanhojen asiakkaiden asemasta palveluneuvontamallissa eriäviä.	Asiakkaiden asema palveluneuvontamallissa työntekijöiden näkemysten mukaan
Alkuun panostaminen parantaa uuden asiakkaan kuulemistä ja selviytymistä .	
Sosiaalialan ammattitaito tiskillä vähentää turhaa työtä ja asiakkaan pompottelua	
Uudet asiakkaat tyytyväisiä uuteen palveluneuvontamalliin ja palveluun jopa suhteessa muihin Espoon aluetoimistoihin.	Palveluneuvontamalli uusien asiakkaiden näkökulmasta
Nopeassa arvioinnissa tiskillä on omat riskinsä	Eettisiä näkökulmia palveluneuvontamalliin
Palveluneuvonnan fyysinen ympäristö rikkoo asiakkaiden intymiteettisuoja	
Uusien ja vanhojen asiakkaiden eriarvoinen asema uudessa palvelumallissa pidettävä mielessä	
Tiskillä tapahtuvan tilanearvioinnin oikeu-	

denmukaisuuteen ja eettisyyteen kiinnitettävä erityistä huomioita.	
Uusien asiakkaiden suosiminen perusteltua.	

PALVELUNEUVONTAMALLIN TULEVAISUUS

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
”Kylhän varmaan koettiin vähän sitte—ehkä se vähä sellasena arvostuksen puutteenaki, et me ei oltukkaa niin hyviä tai pärjääviä siinä palveluneuvonnassa”	Etuuskäsittelijöiden kokemus arvostuksen puutteesta muutoksessa.
	Palveluneuvonnan tiimit- ja työnohjaus ovat olleet hyviä välineitä kehittää ja ylläpitää yhteistyötä.
”Semmonen myrsky vesilasissa työyhteisössä, kun muutokseen liittyy luonnollisena ihmisen reaktio eli muutosvastarinta”	Muutosvastarinta työyhteisössä
	Moniammatillinen tiskityö sujuu hyvin ja siinä olisi voitu pysyä-mikä ei ole rikki sitä ei tarvitse korjata
”Jonot voivat kasvaa palveluneuvonnassa, kun siellä mennään ns. liian syvälle siinä palvelutiskillä.”	Epäily palvelun hidastumisesta tulevaisuudessa.
	Jotkut pitävät etuuskäsittelijöiden poisjääntiä palveluneuvonnasta hyvänä ratkaisuna.
	Osaa etuuskäsittelijöistä harmittaa kovasti, että he joutuivat pois palveluneuvonnasta.
	Ammattiryhmien välinen kuilu tulee kasvamaan entisestään.
”Kriisityön osalta homma muuttuu helpomaksi uuden palveluneuvontamallin vakiintu-	Kriisityö helpottuu tulevaisuudessa palveluneuvonnan oman kriisisosiaalityöntekijän tul-

<p>essa, kun palveluneuvontaan tulee oma kriisityöntekijä.”</p>	<p>lessa tiimiin.</p>
	<p>Toiveena työntekijöiden vakiintuminen ja innostus työn kehittämiseen. Tavoitteena työn kehittäminen systemaattisesti.</p>
<p>”No rahaki tietysti auttaa toisinaan, mut et olis muitaki välineitä et osais hahmottaa sen asiakkaan tilanteen ja tarjota semmosta sopivaa apua. Että tunnistais sen asiakkaan hänen”</p>	<p>Tarve palveluneuvontaa varten suunnitelluille työskentely- ja arviointimenetelmille</p>
	<p>Moniammatillisuus jatkuu sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijän välillä palveluneuvonnassa.</p>
<p>”Mä haluaisin nähdä sellasen mallin, jossa meillä olis toimeentulotukihakemusten vastaanotto ja käsittely omana luokkuinaan/omina luokkuinaan. Siinä etuuskäsitteijä on ehdottomasti se, jonka osaaminen ja ammattitaito on juuri sitä työtä edellyttäen, että hän pitää asiakaspalvelusta ja haluaa tehdä sitä---ja muut asiat on vaativimmat asiat, joissa on ohjaajat ja tie sinne taaksepäin.”</p>	<p>Visioita tulevaisuuden palveluneuvontamallista, jossa näkyy pinnan alla oleva eri ammattiryhmien välinen valtakamppailu omasta asemasta kunnallisessa toimeentulotukityössä.</p>
<p>”Niin sä näät--, että mahdollisesti perustoimeentulotukipäätökset siirtyis Kelaan?</p> <p>--mut mun mielstä meidän kannattais tehdä omaa mallia sellaiseks, että jos sellanen tilanne tulee.--Valmistella mallia siihen, että sit me yks jono siirretään Kelalle ja muuta asiat jää meille.”</p>	<p>Sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen valmisteleminen sisällytettävä palvelumallin kehittämiseen</p>
<p>”Meil on kuitenkin tavoitteena tän erittäin vahvan alun saaminen asiakkaalle eli uusien palveluneuvonnan tiimi pystyis pitämään uu-</p>	

sia asiakkaita 3-6 kk ja tekemään sen tarvittavan sosiaalityön/ohjauksen.”	
--	--

HUOMIOITA JA KOMMENTTEJA

”jämäkästi palvelaan, hoidetaan asia, mutta ei jäädä jaarittelemaan. Ja miten koulutetaan, että milloin pitää jättää hakemukset, ihan tällaista perusasiaa” ”Nää jotka on ollu pidempään meillä asiakkaana tai hakija, niin he tietää milloin pitää hakea että saa sitä toimeentulotukea...mitä me on koulutettu.” → Mitä sosiaalityön menetelmää noudatetaan, kun koulutetaan asiakasta?!

P: Tiskityön aliarvostus työyhteisössä pinnan alla → myös vahva hierarkkisuus työyhteisössä ja toisten työn arvostamisessa parantamisen varaa. (Opinnäytetyön tekijöiden yleinen huomio)