

Mari Mäkelä

Sosiaalineuvontayksikön kehittäminen

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Sosiaali- ja terveysalan koulutusyksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma YAMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK

Tekijä: Mari Mäkelä

Työn nimi: Sosiaalineuvontayksikön kehittäminen

Ohjaaja: Arja Hemminki

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 65

Liitteiden lukumäärä: 6

Kokkolan kaupungintalolla sijaitsee sosiaalineuvontayksikkö, joka tarjoaa neuvontaa ja ohjausta sosiaali- ja vammaispalvelujen, sekä päivähoidon asioissa. Sosiaalineuvontayksikkö on avoinna arkisin ja sinne on esteetön pääsy kaikille. Sosiaalipalvelupiste on aloittanut toimintansa 2000-luvun alussa.

Opinnäytetyö sai alkunsa osittain työnantajan toimeksiantona, sekä osittain myös opiskelijan oman kiinnostuksen perusteella. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kartoittaa sosiaalineuvontayksikön ja sen yhteistyökumppaneiden (toimeentulotuki, vammaispalvelu, vanhustyö, lastensuojelu, ulkomaalaistoimisto sekä varhaiskasvatus) välisen yhteistyön tilannetta ja kehittämisen tarpeita. Opinnäytetyön alkupeäinen ajatus oli kehittää sosiaalineuvontayksikön toimintaa palveluohjaukselliseen suuntaan, mutta olen päätenyt opinnäytetyössäni selvittämään mitä palveluohjauksellisella työllä tarkoitetaan ja mitä se vaatii. Lisäksi olen prosessimallintamisen avulla yrittänyt auki kirjoittaa sosiaalineuvontayksikössä tehtävää työtä.

Hankkeeseen määrättiin työryhmä, jossa oli mukana työntekijöitä jokaiselta yhteistyökumppanilta. Työryhmät kokoontuivat työkokousten merkeissä 7 kertaa syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana keskustelemaan yhteistyöstään ja siinä esiintyvistä haasteista ja kehittämisen kohteista. Opinnäytetyössä käytettävä aineisto perustuu näiden työkokousten muistioihin sekä touko-kesäkuun vaihteessa 2012 tehtyyn asiakaspalautekyselyyn.

Opinnäytetyöhön käytännön haasteen loi se, että olin työyhteisön ulkopuolinen tekijä. Kehittäminen ei edennyt tarkasti luodun suunnitelman mukaan, vaan sitä määrittivät mukana olevat työntekijät ja heidän intressinsä. Opiskelijan näkökulmasta opinnäytetyö on enemmänkin kartoittava kuin kehittävä opinnäytetyö. Kehittämistyö on tehty työntekijöiden näkökulmaa korostaen.

Opinnäytetyön tuloksista on tehty esitys Kokkolan sosiaali- ja vammaispalvelujen johtoryhmälle. Esityksessä otetaan kantaa työkokouksissa nousseisiin kehittämissaiheisiin. Johtoryhmä päättää, mitkä kehittämissaiheet ovat sellaisia, mitä he lähtevät jatkossa kehittämään eteenpäin.

Avainsanat: sosiaalineuvontayksikkö, palveluohjaus, prosessimallintaminen, sosiaalityö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Services

Degree programme: Master's Degree Programme in Social Services

Author: Mari Mäkelä

Title of thesis: Developing of Social Advice Unit

Supervisor: Arja Hemminki

Year: 2012

Number of pages: 65

Number of appendices: 6

Kokkola town's Social Advice Unit is located in the City hall and it provides advice and guidance on disability and social services, as well as day-care matters. Social Advice Unit is open Monday-Friday, and there is free access for all. Social Service has started its operations in the early 2000s.

The thesis was initiated in part, employer mandates, and partly also on the basis of the student's own interests. Purpose of my research was to identify the social advice unit and its partners (social assistance, services for the disabled, the elderly, child protection, early childhood education, as well as alien office unit) cooperation between the situation and the needs of development. Original idea of this thesis was to develop social advice unit's operations into service control direction, but I've come to my thesis to find out what service control direction work means and what it requires. In addition, I tried to open the social advice unit's work with tools of process modelling.

The project was assigned into form of working group, which was composed of employees from each stakeholder group. Groups had workshops meetings 7 times during the autumn of 2011 and spring of 2012, discussing the cooperation and the occurring challenges and development issues. The thesis is based on the material used in these workshops, as well as the records of May-June 2012 implemented customer feedback survey.

The thesis practical challenge was created by the fact that I was an outsider in the workplace. The development did not proceed according to carefully created plan, instead it was driven by the employees involved and their interests. For students point of view, the thesis is more exploratory than instructive. The development work is done by pointing out the perspective of workers.

The research results have been presented to the Management of Kokkola Social and Disability Services. Presentation responds to development issues appeared on working groups. Management team will decide which topics of development cases are then put forward and to develop further.

Keywords: Social Advice unit, service control, process modeling, social work

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
KUVIO JA TAULUKKOLUETTELO	6
KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET.....	7
1 JOHDANTO	8
2 SOSIAALINEUVONTAYKSIKKÖ	11
2.1 Henkilöstö	12
2.2 Tilat	12
2.3 Työn organisointi.....	13
2.4 Yhteistyökumppanit.....	13
3 PALVELUNEUVONTA JA PALVELUOHJAUS.....	14
3.1 Palveluohjausta, palveluneuvontaa vai palvelutyötä?	14
3.2 Palveluohjauksen mallit.....	17
4 PROSESSIKUVAUS TYÖN KUVAAMISEN VÄLINEENÄ	19
4.1 Perekdyttäminen	19
5 KEHITTÄMISTOIMINNAN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT .	22
5.1 Toimintatutkimus	22
5.2 Kehittämiskysymys ja kehittämisasetelma	24
5.3 Aineistot ja aineistojen analyysi.....	28
5.4 Tutkimuksen luotettavuus	31
6 KEHITTÄMISTOIMINNAN ETENEMINEN	33
6.1 Työkokoukset.....	33
6.2 Asiakaskysely sosiaalineuvontayksikön palvelun laadusta	38
6.3 Mallintamisen prosessi.....	39
7 KEHITTÄMISTOIMINNAN TULOKSET	41
7.1 Työkokouksista nousseet kehittämishaasteet	41
7.2 Asiakaskyselystä nousseet kehittämishaasteet	44
7.3 Jatkotyöskentely.....	46
8 POHDINTA	50
LÄHTEET	54

LIITTEET	56
LIITE 1. Kehittämishankkeen aikataulu 2011–2012	57
LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskysely	60
LIITE 3. En klientnöjdhetsundersökning	61
LIITE 4 Yhteydenottolomake	62
LIITE 5. Tiedote sosiaali- ja vammaispalvelun johtoryhmälle	63
LIITE 6. Prosessikaavio	65

KUVIO JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Kolmitasoinen palvelu- ja neuvontamalli	18
Kuvio 2. Sosiaalineuvontayksikön palveluohjauksen mallinnus	48
Taulukko 1. Sosiaalityön asiakastyön muodot	14
Taulukko 2. Toimijamatriisi.	26
Taulukko 3. Aineistomatriisi.	30
Taulukko 4. Asiakaspalautekyselyn koonti.....	45

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

Sosiaalineuvontayksikkö. Kokkolan kaupungin talon tiloissa virka-aikaan toimiva sosiaali- ja vammaispalvelujen neuvonta- ja ohjauspiste.

Palveluneuvonta on palveluihin liittyvää neuvontaa, esimerkiksi mistä ja miten palveluja voi saada. Ei edellytä välttämättä paneutumista kokonaistilanteeseen (eikä esim. asiakastietojen kirjaamista) tai luottamuksellista asiakassuhdetta.

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). (Mitä on palveluohjaus, [viitattu 2.6.2012]).

Mallintaminen. Mallintamisella pyritään auki kirjoittamaan erilaisia työskentelyprosesseja tai palveluketjuja. Mallintaminen auttaa tavoittamaan ”hiljaisen tiedon”, auttaa keskustelussa työn haasteista, tuottaa perehdytysmateriaalia, toisaalta on myös asiakaslähtöisyyden tukena (työn näkyväksi tekeminen, palvelun laadun parantaminen).

Perehdyttäminen. Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän opastamista työhönsä, mutta myös työyhteisöön sekä työympäristöön. Lainsäädäntö määrää, että työntekijällä on oikeus perehdyttämiseen sekä myös työstä suoriutuminen vaatii, että perehdytys on annettu.

QPR- ohjelma on tietokoneohjelma, jolla on kuvattu sosiaalineuvontayksikön hakemuksen etenemisen prosessia.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni oli kehittämishanke, jossa tavoitteena oli kehittää Kokkolan kaupungin sosiaalineuvontayksikön toimintaa palveluohjauksen suuntaan ja mallintaa palveluneuvonnan prosessia. Kehittämishanke toteutettiin syyskuun 2011 ja toukokuun 2012 välisenä aikana, raportointi kesän ja syksyn 2012 aikana.

Kehittämishankkeen tarkoitus on sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden tehtäväkuvan selkiytyminen, sekä eri aluetoimistojen kanssa tehtävän yhteistyön selkiintyminen. Kehittämishankkeeseen nimettiin projektiryhmä, jossa olivat mukana ennalta sovitut henkilöt sosiaalineuvontayksiköstä, ulkomaalaistoimistosta, lastensuojelusta, vammaispalvelusta, toimeentuloturvasta ja aluetoimistojen edustaja, Kruunupyyn edustaja, sekä sosiaali- ja terveystoimen palvelukeskuksesta kehittämisjohtaja.

Kunnissa ja yleensäkin koko yhteiskunnassa tapahtuu yhä nopeammassa tahdissa erilaisia muutoksia. Kunnat pyrkivät vastaamaan tehokkuusvaatimuksiin, mutta kamppailevat samaan aikaan entisestään tiukkenevan talouden kanssa. Kuntalaiset odottavat kunnan palveluilta jatkuvaa parantamista sekä niiden määrän lisäämistä. Kuntien tulee varautua suurten ikäluokkien eläköitymiseen ja uuden työvoiman palkkaamiseen. Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste). Ohjelma perustuu Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annettuun lakiin (733/1992, 5 §) Kaste-ohjelma pureutuu sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisten asiantuntijoiden ja kansalaisten esille nostamiin uudistustarpeisiin. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma. KASTE 2012–2015. 2012, 4)

Kaste 2012–2015-suunnitelman yhtenä tavoitteena on, että hyvinvointi ja terveyserot kaventuvat ja erityisesti riskiryhmien osallisuus, hyvinvointi ja terveys paranevat. Lisäksi Kaste-suunnitelman toisena tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet ja palvelut olisivat asiakaslähtöisiä. Asiakaslähtöisyyden kautta asiakkaiden luottamus palvelujen laatuun ja vaikuttavuuteen lisääntyvät. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma. KASTE 2012–2015. 2012, 17)

Kaste- ohjelma nostaa esille, että sosiaali- ja terveystalvuuissa on eroja kuntien välillä. Muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon keskinäisessä yhteistyössä ja perus- ja erityistason palvelujen välisessä yhteistyössä ja työnjaossa on parannettavaa. Nopeasti uudistuvat ja kehittyvät sosiaali- ja terveydenhuollon menetelmät sekä asiakkaiden valinnan vapaus ja liikkuvuus edellyttävät palvelujärjestelmältä entistä parempaa toimivuutta. Palveluiden kehittämiseksi tarvitaan selkeitä ja kestäviä linjauksia siitä, miten kunnallinen sosiaali- ja terveydenhuolto ja sen kehittäminen organisoidaan. Yhtenä keinona tähän on tietoperustan ja sähköisen tiedonhallinnan järjestelmien vahvistaminen. Tietotekniikkaa tulisi voida hyödyntää tiedonhallinnassa sekä palvelutoimintojen tehostamisessa nykyistä monipuolisemmin sekä myös asiakaslähtöisemmin. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. 2012, 16.)

Kaste-ohjelmassa keskeisiä periaatteita ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Sosiaali- ja terveystalvuuissa nämä käsitteet tarkoittavat ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä heitä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa, sekä myös palvelujen kehittämisessä. Vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi olisi otettava käyttöön uudenlaisia yhteisöllisiä menetelmiä, kuten kokemusasiantuntijuus, asiakasraadit, erilaiset asiakasneuvostot ja – foorumit. (emt. 18.)

Kokkolan kaupunkiin on 2009 kuntaliitosten yhteydessä liittyneet Lohtaja, Kälviä ja Ullava. Lisäksi sosiaali- ja terveystalvuuissa Kokkola on sopinut Kruunupyyn kanssa yhteistoiminnasta. Yhdistymisen myötä Kokkolan kaupungista tuli pinta-alaltaan hyvin suuri ja etäisyydet kauimmaisesta kylästä Kokkolan kaupunkikeskukseen ovat yli 50 km. Kokkolassa sijaitseva sosiaali-neuvontayksikkö palvelee kaikkia alueen asiakkaita. Monikuntaliitoksen myötä pienten kuntien sosiaali-työyksiköt hävisivät ja tilalle perustettiin aluetoimistoja, joissa on palvelua osassa vain jonakin päivänä viikosta. Kuntaliitoksessa on sovittu, että aluilla säilyvät peruspalvelut ensimmäisen viiden vuoden ”suoja-ajan” verran. Käytännössä kuitenkin nykyisin mm. toimeentulotukihakemukset lähetetään aluetoimistoista Kokkola kaupungintalolla sijaitsevaan yksikköön käsiteltäväksi. Samoin, jos asiakas haluaa tavata toimeentulotuen asioissa sosiaalityöntekijää, on hänen tultava Kokkolaan.

Tässä kehittämishankkeessa pyrittiin työkokousten kautta kartoittamaan sosiaali-neuvontayksikössä tehtävän työn kuvaa sekä yhteistyön haasteita. Työkokoukset

etenivät samalla sabluunalla, osallistujat vain vaihtuivat eri kerroilla. Työkokouksissa esille nousseet haasteet koottiin ja toimitettiin sosiaali- ja vammaispalvelujen päälliköiden tiedoksi. Päälliköt tekevät lopullisen päätöksen mitä kehittämisideoita otetaan jatkossa käyttöön. Lisäksi olen tavoitellut kehittämishankkeessa palvelujen käyttäjien mielipidettä asiakaspalautekyselyn kautta. Vaikka kehittämishanke ei kosketakaan suoranaisesti asiakkaita, on heidän kokemuksensa palvelusta arvokas. Sosiaalineuvontayksikön ja yhteistyökumppanien välinen yhteistyö heijastuu suoraan asiakaspalveluun ja ilmentyy pahimmassa tapauksessa asiakkaan ”luukkuttamisena”. Kehittämishankkeen myötä tavoitellaan myös välillisesti asiakkaalle tarjottavan palvelun laadun kehittämistä.

2 SOSIAALINEUVONTAYKSIKKÖ

Tässä luvussa selvitan, mikä tehtävä sosiaalineuvontayksiköllä on Kokkolan kaupungissa ja millaisilla resursseilla se tällä hetkellä toimii. Aloitan yleiseltä tasolta siitä, mitä sosiaalineuvontayksikkö tarkoittaa ja selvitan sitten henkilökunta resursseja, tiloja ja yhteistyökumppaneita.

Sosiaalineuvontayksikkö sijaitsee Kokkolan kaupungintalolla. Sosiaalineuvontayksiköstä saa tietoa erilaisista sosiaalipalveluista ja tukimuodoista. Sosiaalineuvontayksiköstä saa erilaisia hakemuksia ja sinne voi myös jättää esim. päivähoito-, vammaispalvelu- ja toimeentulotukihakemuksia. Sosiaalineuvontayksikkö on avoinna arkisin virka-aikana. Sosiaalineuvontayksikössä ei tehdä viranomaispäätöksiä. Ohjaus ja neuvonta ovat tärkeä osa sosiaalialan asiakastyötä. Sosiaalihuoltolakiin (710/1982) on kirjattu, että kunnan on huolehdittava sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksiin liittyvän ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä kuntalaisille. Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 123). Tähän haasteeseen Kokkolan kaupunki vastaa sosiaalineuvontayksikön kautta.

Sosiaalineuvontayksikkö on ns. suoran neuvonnan piste. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on esimerkiksi sosiaaliturvaetuuteen liittyvä kysymys, johon hän haluaa vastauksen. Suorassa neuvonnassa työntekijä voi heti vastata asiakkaan kysymykseen. Neuvonta eroaa ohjauksesta siinä mielessä, että asiakkaan rooli on neuvonnassa passiivisempi, koska asiakas voi vastauksen saatuaan päättää mitä asialle tekee ja hyödyntääkö saamiaan neuvoja tulevaisuudessa. (Mäkinen ym. 2009, 125.) Tästä syystä sosiaalineuvontayksikössä tehtävää työtä ei sovi kutsua palveluohjaukseksi, koska palveluohjaus on pitkäjännitteistä asiakastyötä, jossa asiakkaalla on aktiivinen rooli.

On huomattava, että kuitenkin sosiaalineuvontayksikössä tehtävä työ vaatii monenlaista tietämystä, jotta asiakkaan asia saataisiin ohjattua oikeaan yksikköön ja oikealle työntekijälle. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät ottavat vastaan hakemuksia, tarkistavat hakemusten käsittelyvaihetta, ohjeistavat hakemuksen tekemi-

sessä ja tarvittaessa pyytävät apua myös asiaa hoitavalta työntekijältä. On huomattava, että sosiaalineuvontayksikön asiakaspalvelutiski on avoimessa tilassa, jolloin yksityisyyden turvaaminen voi olla välillä haastavaa. Asiakaspalvelutiskin kanssa samassa tilassa on odotustila, eikä tiskiä ole mitenkään eristetty.

2.1 Henkilöstö

Kokkolan kaupungin sosiaalipalveluneuvontayksikössä työskentelee neljä työntekijää. He ovat koulutukseltaan toimistotyöntekijöitä. Sosiaalineuvontayksikön esimiehenä toimii toimistopäällikkö. Keski-ikä sosiaalineuvontayksikön henkilöstöllä on korkea. Lähes kaikki työntekijät ovat jäämässä eläkkeelle seuraavan kymmenen vuoden sisällä. Yksi työntekijöistä jäi eläkkeelle jo marraskuussa 2011, jolloin aloitti myös uusi työntekijä. Työntekijät ovat tulleet sosiaalineuvontayksikköön sosiaalipalvelujen eri yksiköistä (esimerkiksi: vammaispalvelu, päivähoitotoimisto) ja he ovat tuoneet mukanaan erityisosaamista näiltä alueilta. Nykyiset sosiaalineuvontayksikön työntekijät ovat olleet työssään jo useita vuosia.

2.2 Tilat

Sosiaalineuvontayksikkö sijaitsee Kokkolan kaupungintalolla 1. kerroksessa. Tilaan pääsee automaattiovesta, jolloin esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvat asiakkaat pääsevät esteettä kulkemaan. Tilat ovat hyvin yksinkertaiset. Sosiaalineuvontayksikön aula on avonainen. Aulassa on muutamia penkkejä, joilla voi istua ja odottaa vuoroaan. Lisäksi aulassa on esitteitä ja lomakkeita, koskien sosiaali- ja vammaispalveluja. Sosiaalineuvontayksikön aulatila on myös toimeentulotuen ja lastenvalvojen asiakkaiden odotustila. Sosiaalineuvontayksiköllä on kaksi palvelutiskiä. Toisessa palvelupisteessä on asiakkaiden mahdollista tulostaa tietokoneelta asiakirjoja esimerkiksi toimeentulotukihakemuksen liitteiksi. Palvelutiskit ovat avoimesti aulan tiloissa, työntekijät ovat lasiseinän takana.

2.3 Työn organisointi

Sosiaalipalveluneuvonnan työntekijöistä kaksi ottaa asiakkaita vastaan palvelutiskillä, ja kaksi toimii taustalla, vastaten mm. puhelinvaihteesta ja tehden muita toimistotöitä. Sosiaalineuvontayksikössä ei ole ns. päivystävää työntekijää, vaan akuutissa tilanteessa asiakkaat ohjataan mahdollisuuksien mukaan asiaa hoitavalle työntekijälle. On huomattava, että aina se ei kuitenkaan ole mahdollista.

Työntekijän perustehtävä sosiaalineuvontayksikössä on palvella asiakasta siinä hetkessä, kun asiakas asioi sosiaalineuvonnassa. Pääosin työ on hakemusten vastaanottamista sekä neuvontaa ja ohjausta erilaisten tukien hakemisesta ja hakemusten täyttämisestä. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät eivät tee mitään viranhaltijapäätöksiä. Sen lisäksi, että työntekijät vastaavat asiakasohjauksesta he tekevät myös monia toimistotöitä. Lisäksi sosiaalineuvontayksikön henkilöstö vastaa virka-aikana sosiaali- ja vammaispalvelujen puhelinvaihteesta

2.4 Yhteistyökumppanit

Sosiaalineuvontayksikössä neuvotaan ja ohjataan kaikkia asiakkaita sosiaali- ja vammaispalveluiden osalta. Asiakkaita ovat siis lastensuojelun, lastenvalvojien, vammaispalvelun, vanhustyön, ulkomaalaistoimiston asiakkaat. Lisäksi sosiaalineuvontayksikkö palvelee sivistystoimen alla toimivan varhaiskasvatuksen asiakkaita päivähoidon osalta. Lisäksi sosiaalineuvontayksiköllä on muitakin yhteistyökumppaneita, mutta ne on rajattu tämän kehittämishankkeen ulkopuolelle.

3 PALVELUNEUVONTA JA PALVELUOHJAUS

Kirjallisuudesta ei helposti löydy tietoa suoranaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluneuvonnasta. Hyvin usein palveluohjaus näyttäytyi kirjallisuudessa eri asiakasryhmille suunnattuina palveluina (esimerkiksi kehitysvammaiset), joka näkyi myös palveluohjauksen erilaisten mallien sisällöissä. Juuri tämän moninaisuuden vuoksi käsite on hankalasti haltuun otettavissa. Seuraavassa käsitelen palveluohjausta useammasta näkökulmasta. Pyrin avaamaan palveluohjauksen ja palveluneuvonnan eri tasoja ja välttämään kontekstisidonnaisuutta.

3.1 Palveluohjausta, palveluneuvontaa vai palvelutyötä?

Sosiaalineuvontayksikössä tehtävä asiakastyö on pääasiallisesti yleistä ohjausta ja neuvontaa. Kirjallisuudessa puhutaan palvelutyöstä, palveluohjauksesta sekä palveluneuvonnasta. Seuraavassa yritän selvittää mitä nämä käsitteet tarkoittavat.

Jorma Sipilä (1989, 213–239) on jakanut sosiaalityön toimintatavat kolmeen osaan: byrokratiatyö, palvelutyö ja psykososiaalinen työ (katso taulukko 1). Byrokratiatyön hän näkee olevan etuuden myöntämistä ja muuta virastotyötä. Palvelutyön Sipilä näkee olevan sosiaalityössä annettavaa neuvontaa ja ohjausta. Psykososiaalisen työn Sipilä kuvaa olevan syvällisempään vuorovaikutukseen perustuvaa haasteellisempaa auttamistyötä, työalueinaan esimerkiksi lastensuojelu tai päihdehuolto. (Raunio 2004, 131–146.)

Taulukko 1. Sosiaalityön asiakastyön muodot (Sipilä 1989, 237).

TOIMINTATAPA	TOIMENPIDE	TOIMIPISTE
<i>Byrokratiatyö</i>	Pakkotoimi, etuuden myöntäminen	Byrokratia
<i>Palvelutyö</i>	Ohjaus, neuvonta, palvelu	Palvelupisteet
<i>Psykososiaalinen työ</i>	Terapeuttinen keskustelu	Terapeuttiset organisaatiot

Sipilän jaottelun mukaan byrokratiatyössä lähtökohtana ovat viraston normit. Byrokratiatyössä on keskiössä työskentely asiakirjojen kanssa. Sosiaalityön byrokratia työ toteutuu julkisen hallinnon alimmilla tasoilla suorassa asiakastyössä. Työntekijä edustaa tässä asetelmassa auktoriteettia. Tässä ns. katutason byrokratiatyössä työtä ohjaavat asiakirjat, mutta työntekijä keskustelee niistä asiakkaan kanssa. Kuitenkin sosiaalityössä ammatillisen työskentelyn lähtökohta on ihmisten välinen vuorovaikutus, eikä pelkästään byrokratiatyö. Keskustelut voidaan nähdä neuvotteluiksi asiakkuudesta, asiakkaan ongelmasta ja siihen sopivasta toimenpiteestä. Vuorovaikutuksella on kuitenkin suuri merkitys asioiden etenemisen kannalta. Vaikka sosiaalityössä pyritään noudattamaan tiettyjä muodollisia byrokratian sääntöjä, jokainen työntekijä kohtaa asiakkaan eri tavalla, riippuen siitä miten luottamuksellinen suhde heille on muotoutunut. (Raunio 2004, 133–136.)

Sipilän mukaan huomattava osa sosiaalityöstä on palvelutyötä, jossa vahvasti mukana erilainen neuvonta ja ohjaus. Palvelutyössä työntekijä on asiakkaan palvelija. Sipilä korostaa, että sosiaalityössä asiakkaat eivät useinkaan ole asiakkaina vapaasta tahdostaan, eikä asiakkaalla ole perusteltua käsitystä omista tarpeista tai selvää ratkaisua oman tilanteensa helpottamiseksi. Tällöin tarvitaan usein asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa tukea ja ohjausta. Pelkkä asioista tiedottaminen palvelutiskillä ei riitä palvelutyön näkökulmasta. Palvelutyössä tulee noudattaa kolmea kriteeriä: 1) sen tulee noudattaa lainsäädäntöä, 2) sen tulee olla tehokasta työskentelyä, 3) sen tulee toimia yhteisymmärryksessä ja yhteistyössä hallinnon ja asiakkaiden kanssa. Palvelutyön edellytetään olevan ihmisten tarpeisiin vastaavaa, tuloksellista, poliittisesti tyydyttävää sekä vielä ammattikuntien hyväksymää toimintaa. Palvelutyö joutuu taistelemaan monenlaisten paineiden keskellä tarpeellisuudestaan. Palvelutyö on vaikuttavinta kun asiakkaan ongelmat ovat vielä suhteellisen helposti ratkaistavissa. (Raunio 2004, 136–137; Sipilä 1989, 218–220.)

Ymmärrän itse palveluneuvonnan tarkoittavan yleisluontoista neuvontaa ja ohjausta eri sosiaalialan palveluista. Kaija Hännisen (2007, 17) mukaan palveluneuvonta käsitteenä on ollut jo pitkään käytössä, mutta se on jäänyt käsitteenä määrittelemättä. Hännisen mukaan palveluneuvonta on neuvontaa ja ohjausta, jota voi saada palveluneuvojalta, internet-sivuilta tai puhelimitse (Hänninen 2007, 17).

Seppänen, Heinola ja Andersson (2009) ovat tekemänsä tutkimuksen haastatte- luissa nostaneet esille erään haastateltavan määritelmän palveluneuvonnasta. Tässä määritelmässä nähtiin, että palveluneuvonta on *”palveluihin liittyvää neu- vontaa, esimerkiksi mistä ja miten palveluja voi saada. Ei edellytä välttämättä pa- neutumista kokonaistilanteeseen (eikä esim. asiakastietojen kirjaamista) tai luot- tamuksellista asiakassuhdetta ”* (Seppänen, Heinola, Andersson 2009, 21.)

Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä toimintamallia sekä palveluiden yhteensovittamista organisaatiotasolla. Palveluohjauksen tavoitteena on asiak- kaan etu. Siinä tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan tar- peiden mukaan. Palveluohjauksellisessa työtavassa otetaan asiakkaan elämänti- lanne kokonaisvaltaisesti huomioon, huomioiden myös asiakkaan läheiset. (Pieti- läinen & Seppälä 2003, 10–11; Hänninen 2007, 11–13.)

Palveluohjauksen yhtenä tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen. Voimaantu- misen myötä asiakas kykenee ymmärtämään omaa tilannettaan, hän pyrkii omiin tavoitteisiinsa sekä kykenee tekemään erilaisia suunnitelmia ja valintoja elämäs- sään. Voimaantumisen myötä asiakas löytää omat voimavaransa, eikä ole enää riippuvainen työntekijän tuesta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11; Hänninen 2007, 11–13.)

Välimaan mukaan, palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava toimintamalli ja työtapa. Palveluohjauksen tavoitteena on, että asiakas ja palve- luohjaaja yhdessä löytävät asiakkaan voimavarat ja palvelutarpeet sekä pystyvät kokoamaan niihin parhaat vastaavat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjauksessa korostetaan myös asiakkaiden lähimmäisten mukaan ottamista heidän voimavaro- jensa mukaan. Välimaa toteaa, että palveluohjauksen tarve korostuu juuri sellai- sissa elämänvaiheissa, joissa asiakas on samanaikaisesti usean palvelun käyttäjä. (Välimaa 2009, 60.)

Kirjallisuuden perusteella kiteyttäisin palvelutyön olevan asiakkaiden syvällisem- pää ohjausta ja neuvontaa, joka ei kestä ajallisesti pitkän aikaa. Palveluneuvonnan näkisin olevan yksinkertaisempaa neuvontaa ja ohjausta eri palveluiden hakemi- sesta ja tarkoituksesta. Palveluohjaus näyttää syvällisemmältä keskustelulta asi- akkaan kanssa. Palveluohjauksessa haastetaan asiakasta ottamaan vastuuta ti-

lanteestaan, mutta kuitenkin työntekijällä on mahdollisuus tarjota tieto-taitonsa asiakkaan tilanteen tukemiseksi ja ohjaamiseksi oikeiden palvelujen piiriin.

3.2 Palveluohjauksen mallit

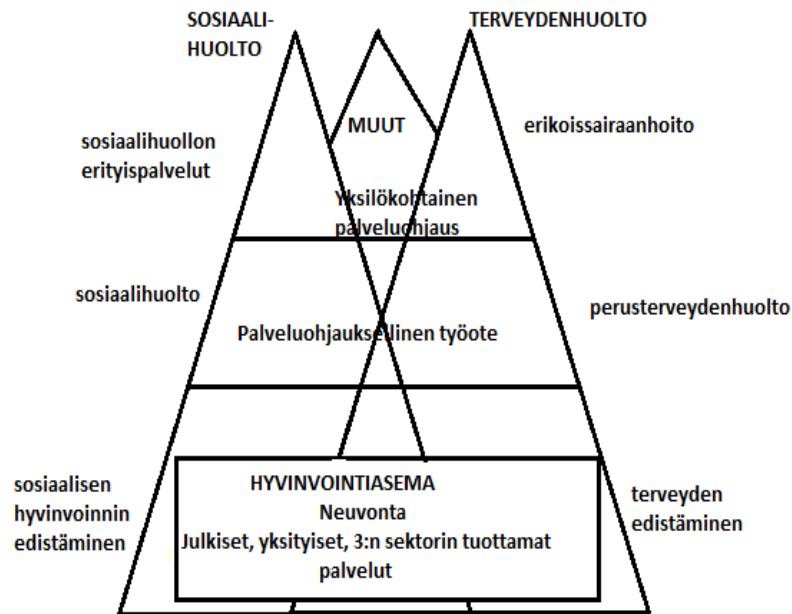
Välimaa (2009) jakaa palveluohjauksen kolmeen tasoon. Ensimmäinen taso on neuvonta ja/tai ohjaus: työntekijä auttaa asiasta yhden asian selvittämisessä. Toinen taso on palveluohjauksellinen työote: pelkkä neuvonta ei riitä vaan työntekijä koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut osana omaa työtä. Kolmas taso on yksilökohtainen palveluohjaus: asiakas tarvitsee monipuolista tukea ja ohjausta, palveluohjaaja on nimetty tätä varten. (Välimaa 2009, 60.)

Jorma Sipilä määrittelee yksilökohtaisen palveluohjauksen siten, että se on menetelmä, jonka tarkoituksena on määrittellä yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niihin sopivat palvelut ja tuet asiakkaan tilanteen helpottamiseksi. Sipilä korostaa, että palveluohjaus on tapa järjestää monitahoisista ja monitoimijaisista palveluista asiakkaalle sellainen kokonaisuus, joka tukee hänen tilannettaan parhaiten. Asiantuntemus korostuu palveluohjauksessa sellaisissa tilanteissa kun asiakkaalla on monenlaisia haasteita elämässään. Tällöin palveluohjauksella pyritään paneutumaan sosiaalityön ydintehtävään syrjäytymisen ehkäisemiseen. (Raunio 2004, 136–140.)

Heli Valokiven (2002, 175) mukaan hyvä asiakassuhde yksilökohtaisessa palveluohjauksessa rakentuu seuraavasti:

”Palveluohjauksokokeilussa asiakas kokee, että häneen luotetaan ja hän luottaa vastuu työntekijöihin. Kohtaaminen on yksilöllistä. Hyvään asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyy kuuleminen, rohkaisu ja tuen antaminen, jopa innostuneisuus. Lisäksi asiakkaalle annetaan tietoa eri asioista ja vaihtoehtoista. Asiakas ei koe, että häntä pakotettaisiin mihinkään, vaan hänelle selvitetään eri vaihtoehtoja, joista hän voi itse valita ja tehdä päätöksiä. Hyvä asiakas-työntekijäsuhte rakentuu yhteisissä keskusteluissa, joissa myös työntekijä sanoo mielipiteensä ääneen.” (Valokivi 2002, 175).

Hänninen (2007, 17) jakaa palveluohjauksen myös kolmitasoiseen malliin. Hännisen malli sisältää kolme erilaista työmallia ja – tasoa, joihin on sisällytetty sosiaali- ja terveydenhuolto sekä muut sosiaali- ja hyvinvointipalveluntuottajat.



Kuvio 1. Kolmitasoinen palvelu- ja neuvontamalli (Hänninen 2007, 17).

Mielestäni tämä määritelmä sopii hyvin myös sosiaalineuvontayksiköntyön kuvaukseen. Sosiaalineuvontayksikössä työntekijän tulee tietää monelta alalta (esim. vammaispalvelu, lastensuojelu, toimeentulotuki jne.) jotain. Tärkeänä näkisin juuri tämän, että työntekijän ei tarvitse tietää kaikilta aloilta kaikkea, vaan vain olennainen erityisesti tukien hakemisesta (mm. liitteet) sekä tarvittavista lomakkeista. Mielestäni Kokkolan kaupungin sosiaalineuvontayksikön tarjoama palvelu ja esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tarjoama palvelu ovat Hännisen kuvion mukaan ylintä ja alinta palvelutasoa, mutta palvelusta jää puuttumaan keskiosa (palveluohjauksellinen työote). Näkisin, että sosiaalineuvontayksikössä tehtävä työ on pääasiassa byrokraatiatyötä, jossa on viitteitä palvelutyöstä. Työssä ovat vahvasti keskiössä asiakirjat, vaikeivät sosiaalineuvontayksikön työntekijät viranhaltijapäätöksiä teekään.

4 PROSESSIKUVAUS TYÖN KUVAAMISEN VÄLINEENÄ

Kokkolan kaupungissa on prosessikuvausta eli mallintamista käytetty mm. lastensuojelussa, terveydenhuollossa ja vanhuspalveluissa. Sosiaalityön prosesseja ei Kokkolan kaupungissa ole mallinnettu aiemmin lainkaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on mallintaa niitä prosesseja, jotka henkilökunta kuvaa haasteellisiksi ja epäselviksi tällä hetkellä. Opinnäytetyön tarkoitus ei siis suinkaan ole mallintaa kaikkia prosesseja. Mallintamisen tavoitteena on, että työnkuva selkiytyy ja työkäytännöt yhtenäistyvät, sekä että yhteistyö yhteistyökumppanien kanssa saa ”pelisäännöt”.

Mallintaminen on tärkeää sosiaalineuvontayksikössä juuri työn selkiyttämisen vuoksi. Työ on jatkuvaa yhteistyötä monien eri ammattilaisen kesken. Tämän vuoksi on tärkeää selventää yhteistyökumppaneiden välisiä rajapintoja ja vastuu jakoja. Auki kirjoittamisen myötä tavoitellaan sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden työn helpottumista, sitä että työntekijä tietää mihin ohjata asiakasta. Lisäksi mallintamisella saadaan arvokasta perehdyttämismateriaalia, sekä myös materiaalia mahdollisten kehittämiskohteiden havaitsemiselle.

Kokkolan kaupungilla on käytössään QPR- ohjelma mallintamisen kaavioiden tekemiseen. Kehittämiskohtaja Tuorila oli toteuttajana QPR- ohjelman käytössä opinnäytetyötäni varten.

4.1 Perehdyttäminen

Koska sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden keski-ikä on korkea, nousee uusien työntekijöiden perehdyttäminen ajankohtaiseksi aiheeksi. Sosiaalineuvontayksikössä ei ole lainkaan perehdytysohjelmaa, koska nykyinen henkilöstö on ollut työssään jo vuosia, ei aihetta ole koettu tärkeäksi. Vanhoilla työntekijöillä on paljon arvokasta tietoa ns. hiljaista tietoa työstä, joka olisi tärkeä saada uusien työntekijöiden tavoitettavaksi.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän opastamista työhönsä, mutta myös työyhteisöön sekä työympäristöön. Lainsäädäntö määrää, että työntekijällä

on oikeus perehdyttämiseen sekä myös työstä suoriutuminen vaatii, että perehdytys on annettu. Perehdytys on tärkeää myös sellaiselle henkilölle, joka vaihtaa työtehtäviä organisaatiossa. Lisäksi perehdytystä tarvitaan mm. kesätyöntekijöille ja harjoittelijoille. (Raunio 2010, 4.)

Hyvä perehdyttäminen työhön ja organisaatioon tukee uuden työntekijän verkostoitumista yhteistyötahojen kanssa. Työmotivaatio kasvaa kun työn hallinnan tunne vahvistuu ja sitoutuminen työyhteisöön lisääntyy ja työn sisällöt tulevat tutuksi. Perehdytyksessä tulisi tulla esille myös palvelutyön arvot sekä työn yhteiskunnallinen merkitys. Näiden ymmärtäminen edistää työhyvinvointia sekä työn kokemista merkityksellisenä. (Raunio 2010, 4-5.)

Hyvä perehdytys tuottaa tuloksia. Tuloksena voi olla lisääntynyt tehokkuus, asiakastyytyväisyys tai laatu. On huomattava, että hyvän perehdyttämisen tulosta on myös vähentyneet virheet, tapaturmat tai vaaratilanteet. Mitä nopeammin työntekijä pystyy suoriutumaan työstään itsenäisesti sen tehokkaammin hänen työpanoksensa hyödyntää koko työyhteisöä. (Raunio 2010, 2-5.)

Työhön perehdyttäminen on erilaista riippuen perehdyttämisen kohteesta. Täysin uudelle työntekijälle perehdytyksen tulee olla laaja-alaisempi kuin esimerkiksi työtehtävän vaihtamisen yhteydessä. Uuden työntekijän perehdyttämisessä on tärkeää tutustuminen toimialan, yksikön sekä tiimin tehtävään, sekä myös uuden työntekijän oman työnkuvan merkitykseen kokonaisuuden osana. Työtehtävän vaihtaja ja pitkään poissaollut työntekijä tarvitsevat myös omanlaisensa perehdyttämisen. Usein heidän oletetaan ottavan enemmän itsenäisen osan perehdyttämisessään, kuin muiden. Työnvaihtajan tai pitkään poissa olleen henkilön on kuitenkin tärkeää saada tietoa yksikön toiminnasta ja systeemeistä, jotta hän pystyy omaksumaan tehtävän. Usein kesätyöntekijät tai lyhyet määräaikaistyöntekijät ovat ryhmä, kelle ei järjestetä kovin perusteellista perehdytystä. Erityisesti kesätyöntekijöiden osalla hyvästä perehdytysmateriaalista on apua. (Raunio 2010, 7-8.)

Päävastuu perehdyttämisestä on esimiehellä. Käytännössä perehdytykseen osallistuvat kuitenkin myös muut työyhteisön jäsenet. Ihanteellista olisi, että kaikki

osallistuisivat perehdyttämiseen, jolloin myös uusi työntekijä saisi mahdollisuuden tutustua työtovereihinsa. Mentorointi on noussut perehdytyksessä yhdeksi vahvaksi menetelmäksi. Erityisesti ikääntyvien työntekijöiden motivaatiota ja jaksamista voi edistää mentorointi. Mentori-menetelmän kautta saadaan myös niin sanottu hiljainen tieto siirrettyä uusien työntekijöiden käyttöön. (Raunio 2010, 12.)

5 KEHITTÄMISTOIMINNAN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa tarkastelen kehittämistoiminnan metodologisia kysymyksiä. Metodologia tarkoittaa kehittämistoiminnan periaatteiden määrittelyä ja sillä haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Millaisena kehittämistoiminnan todellisuus nähdään? Millaista tietoa kehittämistoiminnalla pyritään hakemaan? Millaista tietoa kehittämistoiminnalla pyritään tuottamaan? Millaisesta intressistä lähdetään kehittämään ja mikä on sen luonne? (Toikko & Rantanen 2009, 35.)

5.1 Toimintatutkimus

Kehittämistehtäväni on luonteeltaan toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen tehtävä on tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää käytäntöjä entistä paremmiksi järkeä käyttäen. Toimintatutkimus kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan, vuorovaikutukseen pohjautuen. Toimintatutkimus on pienimuotoisimmillaan oman työn kehittämistä. Työtehtävät vaativat hyvin usein yhteistyötä toisten toimijoiden kanssa, ja siksi myös kehittämistyö vaatii ihmisten välisten yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen edistämistä. Tämä vaatii sen, että kehittämisessä otetaan huomioon muiden tehtävät, koko organisaatio ja toimintaympäristö. Laaja toimijoiden välinen keskustelu kehittämisen suunnasta ja keinoista on hyväksi kehittämistoiminnan onnistumisessa. (Heikkinen, Rovio ja Syrjälä 2008, 16–17.)

Toimintatutkimuksessa toimintatutkija osallistuu tutkimaansa toimintaan. Hän tekee tutkimuskohteeseensa tarkoituksellisen väliintulon, intervention. Toimintatutkimuksessa tutkija on aktiivinen vaikuttaja, hän ei ole ulkopuolinen tai neutraali suhteessa tutkimaansa kohteeseen, kuten perinteisessä tutkimusasetelmassa on totuttu. Toimintatutkimuksella pyritään voimaannuttamaan tutkimuksen kohteena olevia tekijöitä. Tutkijan tehtävä on innostaa ja rohkaista tekijöitä muutokseen, jotta asioita voidaan kehittää heidän kannaltaan paremmiksi. (Heikkinen ym. 2008, 19–20.)

Käytännössä toimintatutkimus käynnistyy harvoin puhtaasti teoriasta tai käytännöstä. Usein mukana ovat molemmat lähtökohdat. Toimintatutkija osallistuu itsekin muutosprosessiin. Hänellä on käytössään muutokseen tähtäävä yhteisö, joka pyrkii osallistumalla tuottamaan tutkimusaineiston. Muutosta voidaan hakea esimerkiksi asiakaspalvelun tehostamiseen. (Huovinen & Rovio 2008, 94–95.)

Kehittämistehtävässäni toimintatutkimuksen lähestymistapa on käytännönläheinen. Itse olen toimintatutkijana ulkopuolinen, koska en kuulu työyhteisöön muuten kuin kehittämistoiminnan kautta. Toimintatutkijana olen keskustellut organisaation johdon ja työntekijöiden kanssa kehittämistehtävästäni. Kehittämistehtävässäni tarkoituksena on luoda tietoa sosiaalineuvontayksikön toiminnasta ja tuoda sitä tietoon myös muille yhteistyökumppaneille. (Heikkinen ym. 2008, 29–30.)

Kehittämistehtäväni on kommunikatiivinen toimintatutkimus, jossa korostetaan vuorovaikutusta ja osallistujien tasavertaista keskustelua muutoksen aikaansaamiseksi. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksella pyritään lisäämään työntekijöiden osallistumista ja demokratiaa. Tähän päästäkseen apuna käytetään työntekijöiden kokemustietoa voimavarana ja työntekijöiden aktivoimista. Kommunikatiivisen toimintatutkimus pohjautuu Jurgen Habermansin kommunikatiivisen toiminnan teoriaan. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen ydin on, että työntekijä nähdään oman työnsä asiantuntijana, ei kehittämisen kohteena vaan aktiivisena muutoksen tekijänä. (Heikkinen ym. 2008, 57- 58.)

Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan arvot ja intressit eroavat toisistaan joissakin määrin. Riippumattomuus on tutkimuksen teossa keskeinen ihanne, mutta kehittämistoiminnassa se on hieman ongelmallinen käsite. Kehittämisellä tavoitellaan muutosta. Kehitettäessä jotain on kysyttävä kenen intressiä kehittämistoiminta palvelee? Kuka asettaa kehittämistoiminnan tavoitteet eri organisaatioissa? Kysymys intressistä, on siis tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodologinen seikka. Habermas (1972) on erottanut kolme tiedon intressiä; tekninen, praktinen ja emansipatorinen ja ne kertovat sen, mihin tietoa tuotetaan. Kehittämistoimintani on Habermasin jaottelun mukaan praktinen intressi. Praktisen intressin tavoitteena on traditioiden välittäminen ja erilaisten ilmiöiden tulkinta. Praktisen lähestymistavan

mukaan asiantuntijat ja kohdeyhteisön jäsenet määrittävät yhdessä ongelmat ja suunnittelevat tarvittavat korjaukset ongelmien ratkaisemiseksi. Tästä syystä lähestymistapaa kutsutaan usein myös vastavuoroiseksi lähestymistavaksi. Praktinen lähestymistapa korostaa prosessiluonnetta, jolloin suunnitelmaa korjataan ja muokataan koko ajan kehittämistoiminnan edetessä. Praktiselle lähestymistavalle on ominaista, että tutkija ja yhteisö puhaltavat yhteen hiileen ja toimijoiden välillä vallitsee tasa-arvoisuus. On huomattava, että tällainen kehittämistoiminta ei ole neutraalia kehittämistä, vaan kehittämisellä pyritään aina jonkun asettamaan päämäärään. Kuitenkin lähestymistavan tavoitteena on että toimijat oppisivat ymmärtämään omaa toimintaansa uudella tavalla ja heille kehittyisi kyky toimia jatkossa itsenäisesti ja tietoisempina omasta toiminnastaan. (Toikko & Rantanen 2009, 44–46.)

5.2 Kehittämiskysymys ja kehittämisasetelma

Kehittämistoiminnan idea on tullut minulle Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalvelun johdolta. He miettivät mahdollista opinnäytetyön mahdollisuutta ja tulivat siihen tulokseen, että sosiaalineuvontayksikkö hyötyisi tämänlaisesta kehittämistoiminnasta. Sosiaalineuvontayksikkö on toiminut vuosituhannen alusta ja sen toiminnot ovat muokkautuneet arjen pyörteissä.

Työ sosiaalineuvontayksikössä on haasteellista juuri moniammatillisen yhteistyön vuoksi. Päivittäin sosiaalineuvontayksikköön tulee kyselyjä erilaisista sosiaalipalveluista, esimerkiksi vammaispalvelun tai toimeentulotuen etuuksista. Sosiaalineuvontayksikön työntekijän tulee tietää riittävästi erilaisista sosiaalipalveluista, mutta tärkeä kysymys on, kuinka paljon on riittävä tieto asiakkaiden ohjaamisessa. Lisäksi eri yhteistyökumppaneilla on erilaiset odotukset siitä, mitä sosiaalineuvontayksikön työ on.

Lähdin toteuttamaan kehittämistyötäni seuraavien kysymyksen kautta:

- Mitä palveluneuvonta/palveluohjaus tarkoittaa?
- Mitä resursseja palveluohjaus vaatii?

- Mikä merkitys mallintamisella on?
- Miten hyödyntää mallintamista käytännön työssä?
- Millaisia haasteita sosiaalineuvontayksikön ja yhteistyökumppanien välisessä yhteistyössä on?

Opinnäytetyön alkuperäinen ajatus oli kehittää sosiaalineuvontayksikön toimintaa palveluohjaukselliseen suuntaan, mutta olen päätenyt opinnäytetyössäni selvittämään mitä palveluohjauksellisella työllä tarkoitetaan ja mitä se vaatii. Tämä siksi, koska palveluohjauksellisuuden toteuttaminen vaatii työyhteisössä erilaisia muutoksia. Olen muodostanut johtoryhmälle esityksen palveluohjauksellisen työmallin toteuttamisesta työkokouksissa nousseiden keskustelujen perusteella.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli prosessimallintamisen avulla mallintaa sosiaalineuvontayksikön prosesseja. Kehittämishankkeessa on mallinnettu QPR- ohjelmalla sosiaalineuvontayksikön tämän hetkisen toiminnan hakemuksen etenemisen prosessin. Hakemuksen prosessin mallintamisella tavoiteltiin sitä, että jo hakemusta jätettäessä työntekijä näkisi onko hakemuksessa kaikki oleellinen mukana. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät joutuvat jo nyt tietämään paljon eri sosiaalipalveluista ja työntekijöiden jaksamisen kannalta on tärkeää rajata työtä tarkemmin.

Sosiaalineuvontayksikön prosessin mallintamisen avulla oli tarkoitus selkiyttää yhteistyökumppaneille ja muille kaupungin työntekijöille sitä, mitä työ sosiaalineuvontayksikössä on. Tarkoituksena oli myös tavoittaa ns. hiljainen tieto ja pyrkiä ”auki kirjoittamaan” se näkyväksi, jolloin siitä on mahdollisimman monelle työntekijälle hyötyä. Lisäksi mallintamisella tavoiteltiin työn tehostamista ja toisaalta myös työn rajaamista. Näiden toimintojen kehittämisen kautta myös asiakaspalvelun laatu paranee. Mallintamisen myötä saadaan tuotettua perehdyttämismateriaalia uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Olen itse tehnyt alustavan mallinnuksen palveluohjauksellisen työn mallista. Tämä mallinnus on kuitenkin vain luonnosehdotus, selventämään kirjallista esitystäni.

Kolmas tavoite kehittämistyössäni oli kartoittaa sosiaalineuvontayksikön ja sen yhteistyökumppaneiden (toimeentulotuki, vammaispalvelu, vanhustyö, lastensuojelu, ulkomaalaistoimisto sekä varhaiskasvatus) välisen yhteistyön tilannetta ja kehittämisen tarpeita. Sosiaalineuvontayksikön ja yhteistyökumppanien välisen yhteistyön kehittäminen on tärkeää myös asiakaspalvelun laadun kannalta.

Seuraavassa taulukossa näkyvät kehittämistoimintaan osallistuneet:

Taulukko 2. Toimijamatriisi.

TOIMIJA	TEHTÄVÄ KEHITTÄMISTOIMINNASSA
Sosiaali- ja vammaispalvelun päällikkö	Kehittämistoiminnan omistaja, tilojen antaja
Kehittämisjohtaja	Koordinoija, QPR- osaaja, tiedon antaja, mallintaja
Sosiaalineuvontayksikön työntekijät (4+ esimies)	Asiantuntija, mallintaja, hiljaisentiedon haltija,
Yhteistyökumppanit (vammaispalvelu, lastensuojelu, toimeentulotuki, ulkomaalaisyksikkö, päivähoito, vanhuspalvelut)	Asiantuntija
Toimintatutkija	Kehittämistoiminnan toteutus, kirjaaminen, mallintaja

Kehittämistoiminta lähti liikkeelle keväällä 2011, kun tiedustelin Kokkolan sosiaali- ja terveysalan kehittämisjohtajalta mahdollista opinnäytetyön aihetta. Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalvelun johtoryhmä keskusteli aiheesta ja he päättivät palaverissaan syksyllä 2011, että sosiaalineuvontayksikön kehittämishankkeelle olisi paikkansa. Tutkimusluvan saatuni lokakuun alussa 2011 alkoi sitten kehittämistoiminnan suunnittelu. Sosiaali- ja terveystieteiden johtohenkilöt nimesivät kehittämistyöhön oman työryhmän. Työryhmän tehtävänä oli keskustella työn haasteista ja mahdollisuuksista. (Liite 1)

Marraskuussa 2011 oli ensimmäinen iso kokous, johon oli kutsuttu kaikki työryhmän jäsenet. Kehittämistoiminnan työryhmään kutsuttiin jäseneksi työntekijöitä lastensuojelusta, vammaispalvelusta, ulkomaalaistoitimesta, aikuissosiaalityöstä, varhaiskasvatuspalveluista ja vanhuspalveluista. Tässä tapaamisessa oli tavoitteena tutustua toisiimme, esitellä kehittämistoiminnan ideaa sekä avata keskustelua ja sopia jatkotyöskentelyn aikatauluista. Kevään 2012 aikana olivat työkokoukset, joissa sosiaalineuvontayksikön työntekijät tapasivat vuorollaan eri yhteistyökumppaneita.

Työkokouksissa keskusteltiin yhteistyön mahdollisuuksista ja haasteista. Minä, toimintatutkijan roolissa, pyrin olemaan kokouksissa havainnoijana ja sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisjohtajan tehtävä kokouksissa oli puheenjohtajana toimiminen. Otin tietoisesti etäisemmän roolin kun keskusteltiin työn haasteista, koska en tunne työyhteisöä niin, että voisin kommentoida sen toimintaa. Kerroin työkokouksissa kuitenkin aina pyydettäessä, miten minun omassa virkapaikassani vastaavanlaisia asioita on järjestetty. Työkokoukset kestivät yhteistyökumppanista riippuen n. 1,5-2h kerrallaan. Työkokoukset olivat yleisesti ottaen hyvin asiapitoisia keskusteluja. Jokaista työkokousta viritti omanlaisensa työntekijöiden välinen ilmapiiri. Pyrimme puheenjohtajan kanssa siihen, että jokaisella olisi turvallista puhua ja jokainen saisi mahdollisuuden sanoa asiansa tasapuolisesti työkokouksissa. Työntekijät kokivat, että heillä ei ole ennen ollut tilaisuutta keskustella yhteistyöstä tässä laajuudessa.

Lisäksi kevään 2012 aikana suoritin asiakastyytyväisyyskyselyn sosiaalineuvontayksikön asiakkaille. Webropol- kyselyn tarkoituksena oli selvittää miten asiakkaat kokevat sosiaalineuvontayksikön palvelun. Kysymykset on laadittu yhdessä Kokkolan kaupungin kanssa. Kokkolan kaupunki suorittaa kaikilla toimialoilla asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi ja kysymysten tulee olla yhdenmukaisia jokaisella toimialalla. Oman haasteensa kyselyn toteutuksessa toi sosiaalineuvontayksikön asiakkaiden tietotekninen osaaminen ja tietoteknisten laitteiden käyttäminen. Tästä syystä päätettiin yhdessä aikuissosiaalityön päällikön kanssa, että asiakkaille jaetaan paperisia kyselylomakkeita, joita he voivat täyttää asioidessaan sosiaalineuvontayksikössä. Palautettujen kyselylomakkeen vastaukset kopioitiin

opiskelijan toimesta Webropol- ohjelmaan. Asiakaskysely suoritettiin kahden viikon aikana touko-kesäkuun vaihteessa 2012.

5.3 Aineistot ja aineistojen analyysi

Toimintatutkimuksessa tärkeimpiä tiedonkeruumenetelmiä ovat osallistuva havainnointi, tutkimuspäiväkirja ja haastattelu. Lisäksi aineistoina voivat olla myös kokousmuistiot, kokouspöytäkirjat, erilaiset raportit sekä sähköpostiviestit. Useimmat näistä edellä mainituista ovat kuitenkin niin sanottuja loppuasiakirjoja, joista ei käy ilmi itse prosessin eteneminen. Toimintatutkimus voi tuntua loputtomalta suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektion ja uudelleen suunnittelun spiraalilta. Uutta tietoa syntyy refleктоimalla omia kokemuksia, käsitteellistämällä sekä analysoimalla aineistoa. Aineisto ja sen tulkinta läpi prosessin, pakottavat tarkastelemaan tutkimuskysymyksiä ja – prosessia, joskus jopa niin, että tutkija joutuu määrittelemään tutkimuskysymykset uudelleen ja keräämään yhä lisää aineistoa. (Huovinen & Rovio 2008, 104–105.)

Opinnäytetyön pääaineisto on kerätty työkokouksien pohjalta (Taulukko 3). Jokaisesta työkokouksesta on kirjoitettu muistio. Työkokouksissa puheenjohtajana ja sihteerinä toimi kehittämisjohtaja. Kahdessa työkokouksessa toimin puheenjohtajana ja sihteerinä, kun kehittämisjohtaja oli estynyt. Työkokouksissa minun rooli oli havainnoida ilman osallistumista. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että pidin itselläni ns. tutkijan roolin ja pyrin olemaan samaistumatta tutkittavaan yhteisöön. (Metsämuuronen 2000, 45.) Työkokouksissa olisi toisinaan tehnyt kovasti mieli osallistua keskusteluun, mutta koska en ole työyhteisön jäsen, enkä tunne työyhteisöä tarkasti, pyrin pidättäytymään tarkkailijan roolissa.

Olen kirjoittanut havainnointipäiväkirjaa koko kehittämistehtävän ajan. ”*Toimintatutkija tallettaa tutkimuspäiväkirjaansa aineistoa ja jäsentää sen avulla ajatuksiaan. Kenttätapahtumien lisäksi päiväkirjaan kootaan tietoa tutkimuksen etenemisestä, tunnelmista, sekä vaikutelmia, palautetta, omaa toimintaa koskevia havaintoja, tiivistelmiä ja yhteenvetoja, kysymyksiä ja hämmennyksen aiheita. Kaikki nämä vievät tutkimusta eteenpäin.*” (Huovinen & Rovio 2008, 104–105.) Varsinkin aloitte-

leva tutkija voi unohtaa dokumentoinnin tärkeyden toiminnan lomassa. Olisikin hyvä, että aina toiminnan päätteeksi kirjoittaisi ylös tärkeimmät tapahtumat, ajatukset, keskustelut ja ideat. (Huovinen & Rovio 2008, 104–105.) Havainnointipäiväkirjassa olen pyrkinyt havainnoimaan ihmisten välistä toimintaa sekä kehittämistyön haasteita. Olen kirjannut havainnointipäiväkirjaan myös paljon työkokousten asiasisältöä, jotta ymmärtäisin työyhteisön toimintaa paremmin. Havainnointipäiväkirja on kuitenkin vain minun yksilöllinen näkemys toiminnasta. Havainnointipäiväkirjaa voin hyödyntää lähinnä muistin virkistämisenä siitä, mitä asioita kussakin työkokouksessa oli esillä.

Lisäksi tein Webropol- ohjelmalla asiakaskyselyn sosiaalineuvontayksikön asiakkaille siitä, mitä mieltä he ovat saamastaan palvelusta. Kysely toteutettiin viikolla 22–23, ja siihen tuli 22 vastausta. Kysely toteutettiin käytännöllisistä syistä paperilomakkeina. Kyselyn vastaukset kopioitiin opiskelijan toimesta ja ne käsiteltiin Webropol- ohjelman avulla.

Sosiaalineuvonnanprosessia on pyritty kuvaamaan QPR- mallintamisen avulla. Kehittämiskohtaja on ollut vastuussa QPR -ohjelman käyttämisestä. Olemme käyneet keskustelua mallintamisen kuvauksesta lähes jokaisessa työkokouksessa, jolloin jokaisella osallistujalla on ollut mahdollisuus kommentoida mallintamisen prosessia.

Taulukko 3. Aineistomatriisi.

Vaihe	Kysymys	Aineiston tuottamistapa	Aineiston analyysitapa
Perustelu Tarveanalyysi	Mikä on kehittämishaaste?	Hallinnon päätös	
Organisointi	Kuka tekee mitään?	Työryhmän nimeäminen, vastuunalueiden jakaminen	Sisällön analyysi
Toteutus Yhteistyön pelisääntöjen luominen Perehdytysmateriaalin luominen	Millaisia haasteita yhteistyössä on? Miten sosiaalivonnan prosessi etenee? Millaista perehdytysmateriaalia on? Miten asiakkaat kokevat palvelun?	Työkokoukset, havainnointi, muistiot, päiväkirja qpr-mallinnos, prosessikaavio, sähköpostikeskustelut, Webropol-kysely asiakkaille	sisällön analyysi, havaintojen tekeminen, keskustelu
Arviointi	Onko tavoite saavutettu?	Työryhmän palaute, reflektio, muistiinpanot	Sisällön analyysi, havaintojen tekeminen, keskustelu,
Luotettavuus	Onko tuotettu tieto käyttökelpoista?	Prosessikaavio perehdytykseen, pelisääntöjen kirjaaminen, jatkotyöskentelystä sopiminen	Sisällön analyysi

Jokaisessa ryhmäkeskustelussa olivat mukana sosiaalineuvontayksikön työntekijät (4), sekä lisäksi vuorollaan jokaisen yhteistyökumppanin edustajat. Kehittämishankkeen alussa ja lopussa oli koko työryhmän yhteinen tapaaminen. Ryhmäkeskusteluissa työntekijät keskustelevat yhteistyöstä ja yhteistyön haasteista. Mallintamisella on pyritty vastaamaan juuri näihin yhteistyön haasteisiin. Kohdejoukkona opinnäytetyössä olivat sosiaalineuvontayksikön työntekijät, sekä yhteistyökumppanien työntekijät.

Opinnäytetyötä varten on kerätty hanketyöryhmä, joka koostuu kaikkien opinnäytetyöhön liittyvien yksikköjen henkilöstöstä. Hanketyöryhmän jäsenien sekä yksiköiden eri asiantuntijoiden osallistuminen ja sitoutuminen oli tärkeää, jotta jokainen osa-alue pystyttäisiin kuvaamaan oikein ja kaikkien toimijoiden näkemykset tulisivat esille.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksissa pyritään välttämään virheitä, mutta silti luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi kaikissa tehdyissä tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Kehittämistoiminnan arvioinnin tehtävänä on suunnata kehittämistoiminnan etenemistä. Arvioinnissa puntaroidaan kehittämistoiminnan perustelua, organisointia ja toteutusta.

Kehittämistyössäni olen pyrkinyt toimimaan eettisesti ja luottamuksellisesti. Kehittämishankkeen luotettavuutta heikentää tutkimusaineiston pieni koko. Toisaalta työyhteisö johon kehittämishanke tehtiin, on pieni ja hankeryhmän koko määritettiin etukäteen, joten ei ole ollut mahdollista vaikuttaa aineiston kokoon. Hankeryhmän jäsenien odotettiin osallistuvan aktiivisesti kehittämistyöhön, mutta ketään osallistujaa ei voitu velvoittamaan osallistumaan.

Asiakaskysely toteutettiin käytännön syistä paperisilla lomakkeilla, jotka asiakkaan saivat täyttää vapaaehtoisesti ja palauttaa nimettöminä. Numeroin vastauslomakkeet ja ajoin niistä tiedot Webropol- ohjelmaan. Webropol- kyselyn luotettavuutta heikentää pieni vastausmäärä, mutta kyselyn tulos oli tarkoituskin olla vain suun-

taa antava. Kyselylomakkeet olen säilyttänyt salassapitovelvollisuutta kunnioittaen ja palauttanut tuloksien koonnin jälkeen Kokkolan kaupungin haltuun. Kokkolan kaupunki tallentaa kyselyn vastaukset omiin järjestelmiinsä.

Kehittämistoiminnassani luotettavuutta heikentää puutteellinen havainnointipäiväkirja. Aloittelevana kehittäjänä en osannut kirjoittaa oikeanlaisia havaintoja ja asioita muistiin. Havainnointipäiväkirja on enemmän muistio käydyistä keskusteluista. Työkokouksista tehtiin kuitenkin viralliset muistiot, jotka on lähetetty kaikille kehittämishankkeen jäsenille sekä sosiaali- ja vammaispalvelujen johtoryhmälle tiedoksi.

Lisäksi oman heikkoutensa luotettavuuteen tuo asioiden vaikea mittaaminen. Vaikka johto ja työntekijät, erityisesti sosiaalineuvontayksikön työntekijät, vaikuttivat olevan sitoutuneita kehittämistoimintaan, niin ei voi tietää kuinka paljon tämän kehittämistoiminnan tuloksista jää arkeen elämään ja vaikuttamaan työhön. Jatko-työskentely vaatii kuitenkin jonkun toimimaan koordinaattorina ja sopimaan seuraavat yhteistyökumppanien keskusteluajat. Koska itse en ole alun perinkään ollut työyhteisön jäsen, en voi tietää miten asiat etenevät työn valmistumisen jälkeen. Tarkoituksenmukaista olisi, että esille nousseista aiheista otettaisiin käyttöön joitakin toteutettavissa olevia työskentelytapoja.

6 KEHITTÄMISTOIMINNAN ETENEMINEN

Tässä luvussa kuvaan kehittämistoiminnan etenemistä. Ensimmäisenä käyn läpi työkoukousia tapaamiskerroittain, koska ne muodostivat kehittämistoiminnan ytimen. Sen jälkeen kuvaan asiakaspalautekyselyä sekä mallintamista.

6.1 Työkoukukset

Työkoukousia pidettiin yhteensä 7 syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana. Kaksi työkoukous peruttiin sairastumisen ja henkilöstön vuosilomien vuoksi. Työkoukusten tarkoituksena oli keskustella sosiaalineuvontayksikön ja sen eri yhteistyökumppanin yhteistyön haasteista ja mahdollisuuksista. Ensimmäinen työkoukous oli koko kehittämistoiminnan ryhmälle ja muissa mukana olivat kerrallaan sosiaalineuvontayksikön työntekijät yhden yhteistyökumppanin työporukan kanssa. Työkoukousille oli varattu aikaa noin 1-2 ½ tuntia kerrallaan. Kaikki työkoukukset pidettiin kaupungintalon tiloissa.

Ensimmäisessä työkoukoksessa paikalle oli kutsuttu kaikki työryhmän jäsenet. Tapaamisen tavoitteena oli tutustuminen ja aikatauluista ja työtavoista sopiminen. Aluksi jokainen työryhmään osallistuva työntekijä esitteli sanallisesti omaa työtään. Sen jälkeen esittelin itseni ja kerroin lyhyesti opiskelustani ja kehittämishankkeen ideastani. Tämän jälkeen oli vapaampaa keskustelua koko ryhmän kesken aiheesta. Keskusteluissa nousivat esille käytännön asioita, mihin työntekijät toivoivat ratkaisuja. Tapaamisessa nousivat esille voimakkaasti tietoturva asiat, erityisesti sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden katseluoikeudet eri päätöksiin.

Toinen työkoukous oli suunnattu sosiaalineuvontayksikön ja toimeentulotukiyksikön henkilöstölle. Toimeentulotukiyksiköstä oli kaksi työryhmään nimettyä edustajaa mukana. Työkoukoksessa keskusteltiin laajasti yhteistyöstä ja sen tuomista haasteista. Työkoukoksessa todettiin, että sosiaalineuvontayksikön ja toimeentulotukiyksikön keskinäinen vuorovaikutus on tiivistä. Vuorovaikutuksen aktiivisuutta

tukee se, että molemmat yksiköt ovat fyysisesti samoissa tiloissa, jolloin sosiaali-neuvontayksikön työntekijöiden on helppo tavoittaa työntekijät.

Haasteena yhteistyölle toimeentulotukiyksikkö koki akuutin neuvonnan keskeyttävän sosiaalityöntekijöiden työtä. Toimeentulotukiyksikön edustus pohti, voisivatko he järjestää jonkinlaisen päivystys-systeemin, jolloin yksi henkilö olisi sosiaali-neuvontayksikön tukena akuuttien tilanteiden varalta. Keskusteluissa nousi esille henkilökunnan verkon (Intra) käytön hyödyntäminen tiedonkulussa. Intraan voisi laittaa sellaista yleistä tietoa toimeentulotuesta, mikä auttaisi sosiaali-neuvontayksikön työntekijöitä asiakkaiden neuvonnassa ja ohjauksessa. Lisäksi keskustelua herätti sähköisten järjestelmien, esimerkiksi sähköisen kalenterin, käyttöönotto.

Kolmas työkokous oli sosiaali-neuvontayksikön ja vammaispalvelun yhteinen tapaaminen. Työkokouksen tavoitteena oli keskustella yhteistyöstä ja sen tuomista haasteista. Sosiaali-neuvontayksikkö ja vammaispalveluyksikkö sijaitsevat Kokkolan kaupungintalolla samassa kerroksessa, mutta heillä ei ole päivittäistä yhteistyötä. Vammaispalvelun asiakkaat ilmoittautuvat sosiaali-neuvontayksikköön, josta sosiaalityöntekijä tulee noutamaan asiakkaan.

Sosiaali-neuvontayksikön työntekijät kokivat, että vammaispalveluyksikössä on ollut useita henkilöstömuutoksia lyhyessä ajassa, mikä on vaikuttanut yksiköiden väliseen yhteistyöhön. Henkilöstön vaihtuessa useasti on ulkopuolisten työntekijöiden vaikea hahmottaa työntekijöiden vastuualueita. Keskustelussa nousi esille, että jokainen yksikkö voisi tehdä henkilökunnastaan tehtäväjaon kirjallisesti ja toimittaa sen sosiaali-neuvonpisteen tiedoksi, jolloin asiakkaiden ohjaus oikealle työntekijälle olisi jouhevampaa.

Lisäksi keskusteluissa nousi esille yhteydenottolomakkeen tarve. Yhteydenottolomake olisi työntekijöitä varten. Lomakkeelle kirjattaisiin sosiaali-neuvontayksikköön tulleen asiakkaan asia ja lomake toimitettaisiin asiaa hoitavalle työntekijälle. Työntekijät kokivat, että jonkinlainen ”virallinen lomake” vähentäisi erilaisten ”post it – lappujen” määrää ja lomakkeelle tulisi kirjattua oleelliset asiat.

Lisäksi työkokouksessa keskusteltiin voimakkaasti intranetin hyödyntämisestä perinteisen perehdyttämiskansion tilalla. Intranettiin on mahdollista laittaa sellaista infoa, mitä työntekijät tarvitsevat ohjatessa ja neuvoessa asiakasta sosiaalineuvontayksikössä. Intranetin käytössä haasteena nähtiin sivuston päivitys, kenen vastuulla se olisi. Keskusteluissa nousi esille, että vastuuta voisi ottaa se, joka muutoksesta vastaa.

Yhtenä keskustelua herättäneistä aiheista olivat tietoturva-asiat. Työntekijät pohtivat keskenään, millaisia katseluoikeuksia tulisi sosiaalineuvontayksikön henkilöstöllä asiakkaiden tietoihin olla. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että heidän työssä on hyötyä, mikäli he näkisivät asiakkaalle tehdyt päätökset, sillä usein juuri näitä asiakkaat kyselevät sosiaalineuvontayksikössä asioidessaan. Kaikki työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakaskirjauksia ei sosiaalineuvontayksikön työntekijöillä tarvitsisi olla.

Neljännessä työkokouksessa tapasivat sosiaalineuvontayksikön ja vanhuspalvelun työntekijät. Vanhuspalvelujen toimitilat ovat fyysisesti kaukana eri rakennuksessa sosiaalineuvontayksikköön nähden. Molemmat osapuolet kokivat yhteistyön hyväksi, joskin vähänlaiseksi. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että vanhukset työllistävät sosiaalineuvontayksikköä sinne saapuessaan. He tarvitsevat enemmän ohjausta ja ihan konkreettista apua, esimerkiksi kirjoittamisessa. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että vanhusten ”luukuttaminen” toiseen paikkaan asioita hoitamaan on kohtuutonta. Lisäksi kävi ilmi, että vanhusten on jopa vaikea asioida vanhuspalvelun tiloissa.

Eriyisen suuren haasteen yhteistyölle nähtiin aiheutuvan siitä, että yksiköillä on käytössä eri tietokoneohjelmat (sosiaalityössä Abilita ja vanhuspuolella Efficca). Vanhukset kyselevät usein mm. kuljetuspalveluiden päätösten perään, mutta sosiaalineuvontayksikön työntekijät eivät näe ko. päätöksiä. Tällöin olisi tärkeää saada yhteys, johonkin tahoon vanhuspuolella. Vanhustyön työntekijät kokivat, että heidänkin työtä helpottaisi ns. päivystävä työntekijä, jonka tehtävänä olisi vastata asiakaskyselyihin. Tällaisesta työntekijästä arveltiin olevan hyötyä myös sosiaalineuvontayksikön työntekijöille.

Lisäksi keskustelua herätti yhteydenottolomake. Työntekijät totesivat, ettei se toimi tässä yhteydessä kun toimipisteet ovat fyysisesti kaukana toisistaan. Keskusteluissa nousi esille ajatus, että yhteydenottopyynnön voisi laittaa sähköpostin kautta, kunhan muistaa salassapitovelvollisuuden säännöt sähköpostin käytössä.

Viidennessä työkokouksessa keskusteltiin yhteistyöstä ja sen tuomista haasteista sosiaalineuvontayksikön sekä varhaiskasvatuksen (päivähoitotoimiston) välillä. Myös varhaiskasvatuksen toimitilat sijaitsevat fyysisesti erillään sosiaalineuvontayksiköstä. Keskusteluissa kävi ilmi, ettei päivähoitotoimistolla ole ollenkaan asiakasvastaanottoa, vaan pääasiallisesti asiakkaat asioivat joko internetin välityksellä (hakemukset), puhelimitse tai sosiaalineuvontayksikössä. Varhaiskasvatusyksikön työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakkaalle annettava palvelu on tärkeää ja sitä tarvitaan edelleen, sähköisen asiointin rinnalla.

Sosiaalineuvontayksikössä on yksi työntekijä, joka kirjaa sinne tulleet päivähoitohakemukset koneelle ja laittaa hakemukset eteenpäin. Haasteen tuovat työntekijän vuosilomat, jolloin hakemukset kulkevat viiveellä sisäisessä postissa päivähoitotoimistoon. Keskustelua herättivät kiireelliset päivähoitohakemukset ja niiden kanssa menetteleminen. Varhaiskasvatuksen työntekijät olivat sitä mieltä, että vaikka heillä on puhelinaika arkiaamuisin 9-11, on paras yhteydenottotapa kuitenkin sähköposti. Lisäksi keskustelua herätti myös tiedottaminen erilaisista ajankohtaisista asioista. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät toivoivat, että varhaiskasvatusyksikkö tiedottaisi enemmän heillä tapahtuvista asioista (mm. kesäajan päivähoito, päivähoiton maksujen muutos jne).

Kuudennessa työkokouksessa keskusteltiin sosiaalineuvontayksikön ja ulkomaalaistoimiston välisestä yhteistyöstä ja sen tuomista haasteista. Ulkomaalaistoimisto sijaitsee eri rakennuksessa sosiaalineuvontayksikön kanssa. Sosiaalineuvontayksikkö ja ulkomaalaistoimisto tekevät toisinaan yhteistyötä ja molemmat osapuolet kokivat yhteistyön toimivan moitteettomasti niissä tilanteissa kun sitä on. Lähinnä yhteistyö liittyy niin sanottuihin nivelvaiheisiin, jolloin ulkomaalaistoimiston asiakas siirtyy peruspalvelujen piiriin. Molempien yksiköiden työntekijät kokivat, että työntekijöihin on helppo saada yhteys (puhelimitse, sähköpostitse, että kasvotusten). Työntekijät kokivat, että nivelvaiheen yhteistyötä voisi kehittää vielä saumattomammaksi.

Seitsemännessä työkokouksessa mukana olivat sosiaalineuvontayksikkö sekä lastensuojelun työntekijät. Työkokouksessa ei ollut kaikkia työryhmään valittuja edustajia paikalla, mikä ei mahdollistanut laaja-alaista keskustelua yhteistyöstä.

Sosiaalineuvontayksikkö ottaa lastensuojelullisissa asioissa usein yhteyttä Nopsaan (sosiaalityöyksikkö; lastensuojelu; nopean puuttumisen yksikkö), harvemmin alueella toimiviin lastensuojelun työntekijöihin. Tarkoituksena onkin, että Nopsa-toiminta vastaisi lastensuojelun akuutteihin puheluihin. Alueilla toimivilla lastensuojelun työntekijöillä ei ole määrättyä puhelinaikaa, jolloin sähköpostilla tavoittaa työntekijän varmimmin. Kaikki lastensuojelun työntekijät tapaavat kerran kuussa yhteistyöpalaverissa, mutta muutoin yhteistyötä ei liioin ole eri alueiden välillä. Sosiaalineuvontayksiköllä ei ole katseluoikeuksia lastensuojelunpäätöksiin. Tiedonkulku on ollut haasteellista jo yksin lastensuojelun työyhteisön sisällä, mutta myös suhteessa muihin toimijoihin.

Yleisesti ottaen keskustelu oli vilkasta ja monipuolista jokaisessa työkokouksessa. Työntekijät kokivat mielekkääksi sen, että he saivat mahdollisuuden keskustella käytännön asioista kasvotusten. He kokivat, että on helpompi ottaa yhteyttä kun tietää ihmisen ketä tavoitella. Kaikissa työkokouksissa nousi esille yhteystietojen päivitys sekä sosiaalineuvontayksikköön että Intraan koko henkilökunnan käytettäväksi.

Viimeisen työkokouksen jälkeen jäimme vielä kokoamaan ajatuksia sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden kanssa. Seuraavaksi olen listannut **työkokouksista nousseita ajatuksia, joita sosiaalineuvontayksikön työntekijät pitivät tärkeinä:**

- **Intranetin tehtäväkuvaukset ja yhteystiedot**
- **yhteydenottolomakkeen käyttöönotto**
- **katseluoikeudet yhteistyökumppanien päätöksiin, mutta ei asiakaskirjauksiin**
- **sosiaalineuvontayksikön tilojen kehittäminen asiakkaan yksityisyyden suojaa kunnioittavaksi ja asiakaspalvelutilanteen rauhoittamiseksi.**

- **päivystävän työntekijän / sosiaaliohjaajan tarve sosiaalineuvontayksikköön.**

6.2 Asiakaskysely sosiaalineuvontayksikön palvelun laadusta

Halusin saada kehittämishankkeeseeni asiakasnäkökulmaa, vaikka kehittämishankkeeni ei suoranaisesti koskenutkaan asiakastoimintaa. Halusin kuitenkin asiakaskyselyllä selvittää mitä asiakkaat ajattelevat sosiaalineuvontayksikössä saamastaan palvelusta. Kokkolan kaupunki on teettänyt aiemmin asiakaspalautekyselyjä TAK- järjestelmällä kahden vuoden välein jokaisella toimintasektorillaan. Näissä asiakaspalautekyselyissä sosiaalineuvontayksikkö on ollut mukana yhdessä toimeentulotuenyksikön kanssa, joten aiempia asiakaspalvelukyselyjen tuloksia ei ollut suoranaisesti käytettävissä. Olen käyttänyt asiakaskyselyssä pohjana Kokkolan kaupungin asiakaspalautekyselylomaketta Kokkolan kaupungin toiveesta. Kokkolassa toteutetaan asiakaskyselyjä joka toinen vuosi, ja he toivoivat, että kysely olisi samanlainen kaikissa yksiköissä, jotta yksiköiden vertailu olisi helpompaa. Tästä syystä en ole itse voinut vaikuttaa kovin paljoa kysymysten asetteluun. Kuitenkin kysymykset toimivat mielestäni ihan hyvin tässä yhteydessä.

Asiakaskyselyä laadittaessa nousi esille kysymys siitä, miten asiakkaat osaavat erottaa sosiaalineuvontayksikön toiminnan erilliseksi muusta sosiaalityön yksiköstä (esimerkiksi toimeentulotuen työstä). Kysymyslomakkeeseen kirjattiin selkeästi, että *"kysely koskee VAIN sosiaalineuvontapisteiden palvelua (2 palvelutiskiä, kaupungintalo 1.krs.)"*. Tällä pyrittiin erottamaan sosiaalineuvontayksikön työ erilliseksi osaksi sosiaalityössä.

Asiakaskysely toteutettiin touko-kesäkuun vaihteessa 2012. Asiakaskysely toteutettiin kahdella kielellä, suomi ja ruotsi. Kysymyslomakkeen kääntämisessä ruotsinkielelle auttoivat Kokkolan kaupungin omat kielenkääntäjät. Laadin kyselyn Webropol- ohjelman avulla. Käytännössä kysely toteutettiin paperisilla kysymyslomakkeilla, jotka asiakkaat saivat vapaaehtoisesti täyttää ja jättää nimettöminä sosiaalineuvontayksikön asiakaspalvelutiskiinkin tai erilliseen postilaatikkoon. Kopioin papereilta vastaukset Webropol- ohjelmaan.

Vastauksia kyselyyn tuli 22. Kaikki vastaukset olivat suomenkielellä. Kokkolan kaupungin sosiaali- ja terveystalouden kehittämisjohtajan mukaan, kyselyn pieneen vastausmäärään vaikutti varmasti hieman aikaisemmin tehty toisen hankkeen asiakaskysely, joka oli suunnattu samalle asiakaskunnalle. Kyselyn vastauksia käsittelemme tarkemmin myöhemmin.

6.3 Mallintamisen prosessi

Työryhmissä käydyissä keskusteluissa nousi esille, että Kokkolan kaupungissa on valmisteilla ajatus, että työyhteisöissä tulisi mennä kohti prosessiorganisaatioita. Työprosesseja tulisi avata ja niiden kautta seurata sitä miten toiminnot etenevät, millaisia haasteita ja vahvuuksia niissä on. Prosessimallinnus nähtiin myös hyvänä keskustelun pohjana työn kehittämiseksi ja työn näkyväksi tekemiseksi. Lisäksi työntekijät kokivat, että prosessimallinnus on konkreettinen tapa kertoa sosiaalialan muutoin abstraktista, ei niin selkeästä työstä. Prosessimallinnuksen nähtiin olevan myös hyvä väline perehdyttämiseen.

Tässä kehittämishankkeessa mallintamisen prosessi aloitettiin sosiaalihuollon työntekijöiden työn ”ytimestä”, hakemuksen käsittelemisestä ja etenemisestä Kokkolan kaupungissa. Pääosin sosiaalihuollon työntekijöiden kaikki tehtävä työ liittyy jollain tavalla hakemuksiin, toimeentulotuen-, päivähoito-, tai vaikka kuljetuspalvelujen hakemuksiin. Otimme mallintamisessa tarkasteluun hakemuksen etenemisen juuri sosiaalihuollon työntekijöissä ja sen mitä työntekijän tulee ottaa huomioon hakemusta vastaanottaessaan.

Hakemuksen käsittelemisestä laadittiin QPRS- ohjelmalla kaavio (LIITE 6), josta käy ilmi miten hakemus etenee sosiaalihuollon työntekijöissä. Työryhmään osallistuneet työntekijät ovat osallistuneet kommentoimalla kaaviota ja keskustelemalla kaavion merkityksestä.

Sosiaalihuollon työntekijöiden hakemuksen käsittelyn mallinnuksesta voidaan todeta, että siinä käydään yksityiskohtaisesti läpi, mitä hakemukselle tapahtuu sosiaalihuollon työntekijöissä ja mitä seikkoja hakemuksissa pitää erityisesti huomioida. Mallinnusta seuraamalla työntekijä voi tarkastaa muun muassa, että kaikki tarvittavat

liitteet ovat hakemuksessa mukana ja hakemus menee suoraan käsittelyjonoon. Erityisesti toimeentulotukea haettaessa liitteitä on useita ja yhden oleellisen liitteen puuttuminen voi aiheuttaa hakemuksen käsittelyn viivästymisen jopa usealla päivällä, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaan saaman tuen maksu viivästyy myös.

Mielestäni tässä sosiaalineuvontayksikön mallinnuksessa hakemuksen kulku on kuvattu konkreettisesti ja mahdollisimman yksinkertaisesti. Mallinnuksen avulla sosiaalineuvontayksikön työ tulee näkyväksi ja sen avulla on mahdollista nimetä hakemuksen käsittelyssä esille nousseita hankalia tilanteita. Työntekijät eivät oleet käyttäneet vielä mallinnusta arkityössään. Keskusteluissa nousi ajatus siitä, että mallintamisen kaaviota on hyvä käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä.

7 KEHITTÄMISTOIMINNAN TULOKSET

Kehittämistoiminnan kautta nousseet kehittämishaasteet olivat yllättävän konkreettisia ja käytännönläheisiä. Enimmäkseen apua kaivattiin jokapäiväisiin käytännön ongelmiin. Yhdeksi paljon keskustelua nostaneeksi aiheeksi nousivat tietosuoja- ja salassapitovelvollisuus kysymykset. Päällimmäisenä kehittämishaasteeksi nousi sosiaalineuvontayksikön kannalta akuutin työn työntekijän tarve.

7.1 Työkokouksista nousseet kehittämishaasteet

Tiedonkulku. Työkokouksissa pohdittiin useasti Intran ja internetin hyödyntämistä. Työntekijät kokivat, että esimerkiksi sähköisen kalenterin käyttäminen helpottaisi sosiaalineuvontayksikön työtä, kun sosiaalineuvontayksikössä toimii sosiaalitoimen puhelinvaihte virka-aikana. Työkokouksissa mietittiin myös kunkin yksikön omien intranetin sivustojen päivittämistä siten, että sieltä löytyisivät tärkeimmät tiedot, ajanajankohtaiset infot ja henkilökunnan tehtäväkuvat ja yhteystiedot myös toisten yksiköiden työntekijöille. Tällä pyrittäisiin siihen, että työntekijä saisi riittävän alkutiedon ja ohjauksen asiakkaalle ilman yhteydenottoa ko. työntekijään. Joustavan palvelun myötä, myös asiakkaan saaman palvelun laatu paranisi.

Työkokouksissa keskusteltiin laajasti yhteistyöstä ja sen haasteista. Eri yhteistyökumppanien edustajien väliltä nousi kuitenkin useasta samankaltaisia haasteita. Työyhteisöissä koettiin lähes kaikissa haasteelliseksi yhteydenpito ja tiedottaminen. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että monet yhteistyökumppanit unohtivat heidän informoimisen ja yleisesti tiedotetut asiat informoitiin sosiaalineuvontayksikön työntekijöille useasti asiakkaiden kautta. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat heille suuntautuvan tiedottamisen erittäin tärkeänä, jotta he osaisivat etukäteen varautua ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaita, kun he asioivat sosiaalineuvontayksikössä.

Työkokouksissa nousivat vahvasti esille myös työntekijöiden erilaiset oikeudet nähdä asiakastietoja koneelta. Yleisesti työkokouksissa nostettiin esille se, että

sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden työtä helpottaisi suuresti, jos heillä olisi mahdollisuus nähdä asiakkaalle tehdyt päätökset. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät toivat esille sitä, että päivittäin on useita asiakkaita, jotka kysyvät päätöksistään. Asian selvittelyn jälkeen selvisi, ettei päätöstietojen näkyminen ole mikään tietosuoja-asia, vaan sosiaalineuvontayksikön työntekijöiden työn helpottamiseksi eri yhteistyökumppanien päälliköiden on vain annettava oikeudet päätösten katseluun sosiaalineuvontayksikön työntekijöille.

Yhteydenottolomake. Työkokouksissa nousi esille tarve lomakkeelle, jolla sosiaalineuvontayksikön työntekijät voivat ”siirtää asiakkaan asian” oikealle työntekijälle. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kaipasivat jotain konkreettista työvälinettä tähän haasteeseen. Eri yhteistyökumppanien kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esille ajatuksia siitä millainen lomakkeen pitäisi olla. Työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että lomakkeen tulisi olla yksinkertainen ja helposti luettava. Tärkeimmiksi asioiksi lomakkeessa koettiin asiakkaan tiedot ja asia sekä yhteydenottopaikka. Työntekijät korostivat, että yhteydenottolomake toimii vain niiden yksiköiden kanssa, mitkä ovat fyysisesti lähellä, sillä sisäisellä postilla laitettuna, yhteydenotopyyntö olisi perillä vasta pitkällä viiveellä. Yhdessä työntekijöiden kanssa laadittiin yhteydenottolomake, joka on helppo ja yksinkertainen täyttää. (Liite 4)

Yhteydenottolomake otettiin käyttöön sosiaalineuvontayksikön, vammaispalveluyksikön, toimeentulotuen yksikön sekä lastenvalvojen kesken. Muut yhteistyökumppanit ovat niin etäällä sosiaalineuvontayksiköstä, että lomakkeen käyttö ei ole käytännöllistä, koska viesti ei kulje nopeaan.

Mallintaminen. Työkokouksissa käytiin useaan kertaan läpi sosiaalineuvontayksikön prosessimallinnusta (Liite 6). Prosessimallinnuksessa keskityttiin hakemuksen etenemiseen. Työntekijät nostivat esille, että prosessimallinnusta voi käyttää myös keskustelun pohjaksi oman työn kehittämisessä. Prosessimallinnusta voi käyttää myös oman työn rajaajana.

Mallintaminen oli tavoitteissa asetettu vahvempaan rooliin, mutta se ei kuitenkaan toteutunut. Mallintamisesta kyllä keskusteltiin paljon, mutta käytännössä se jäi

muiden aiheiden varjoon. Näkisin kuitenkin mallintamisen prosessikaavion merkityksen tärkeänä jatkossa erityisesti työn näkyväksi tekemisen ja perehdyttämisen apuvälineenä.

Perehdyttäminen. Työkokouksissa puhuttiin useassa yhteydessä sosiaalineuvontayksikön perehdyttämismateriaalista. Tällä hetkellä perehdyttämismateriaalia ei ole. Mallintamisen kautta tuotettu prosessikuvaus hakemuksen etenemisestä on yksi perehdyttämisen materiaali. Prosessimallinnus koettiin hyväksi perehdyttämisen välineeksi. Prosessikaavio selkeyttää uuden työntekijän ymmärrystä siitä, mitä hakemukselle tulee tehdä ja mitä seikkoja asiakkaalta on tarkastettava, kun hän tuo hakemusta sosiaalineuvontayksikköön.

Lisäksi perehdyttämisessä voidaan käyttää apuna Intraa, kunhan sinne saadaan päivitettyä päivitettyt tiedot yksiköistä, niiden henkilöstöstä sekä tehtävän jaosta. Työkokouksissa tuotiin esille, että jokainen yksikkö voisi laittaa ajankohtaisia asioita omille Intran sivuilleen, jolloin ne olisi kaikkien työntekijöiden käytettävissä ja täten myös uuden työntekijän tukena asiakaspalvelussa. Perehdyttämismateriaalin päivittäminen herätti paljon keskustelua. Työkokouksissa sovittiin, että jokaisen yksikön esimies vastaisi tietojen päivityksistä Intranettiin.

Palveluohjauksellisuus. Työkokouksissa nousi esille päivystävän työntekijän tarve. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät toivoivat sellaista yhteyshenkilöä jokaiselta yhteistyökumppanilta, joka olisi virka-aikana tavoitettavissa ja vastaamassa sosiaalineuvontayksikön työntekijöille tuleviin akuutteihin kysymyksiin. Keskusteluissa korostui, että työntekijää ei tarvitsisi ”mainostaa” asiakkaille, vaan hän olisi nimenomaan työntekijöitä varten.

Keskusteluissa heräsi myös tarve sellaiselle henkilölle, joka pystyisi ottamaan akuutit, kriisissä olevat ihmiset vastaan välittömästi. Erityisesti sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että tällaisissa tilanteissa riittäisi usein alkuun pääsemisessä jo se, että asiakkaan voisi ohjata jonkun ihmisen luo purkamaan asioitaan. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, ettei sosiaalineuvontayksikkö ole fyysisesti sellainen paikka, missä asiakkaiden tulee puhua kovin yksilöllisistä asioista.

Lisäksi he kokivat, ettei heillä ole koulutuksen tuomaa osaamista hoitaa tällaisia tilanteita.

Sosiaalineuvontayksikön työn kehittämishaaste on viedä työskentelytyyliä enemmän palvelutyön, palveluohjaukselliseen suuntaan. Tavoitteena on, että palveluohjauksella tavoitettaisiin uudet asiakkaat mahdollisimman pian. Nopea puuttuminen uusien asiakkaiden tilanteisiin voisi mahdollisesti lyhentää asiakkuuksia (esim. toimeentulotuen asiakkuuksissa). Lisäksi, kun sosiaalineuvontayksikköön tulee asiakas ”akuutissa kriisissä”, saisi hän purkaa tilannettaan rauhallisessa ympäristössä palveluohjaajan luona.

7.2 Asiakaskyselystä nousseet kehittämishaasteet

Asiakaskyselystä saatu materiaali oli pieni, vastauksia tuli 22 kappaletta. Kaikki vastaukset olivat suomenkielellä, vaikkakin yksi vastaaja ilmoitti olevansa ruotsinkielinen. Monivalintakysymyksissä vastausten vaihteluväli oli 0-5 ja keskiarvo oli 4,2.

Monivalintakysymyksissä heikoimmat arvosanat saivat kysymys 11: ”Miten hyvin sosiaalipalveluista on mielestäsi tiedotettu Kokkolan kaupungissa?” keskiarvo 3,1 sekä kysymys 8: ”Miten hyvin sait tietoa siitä, miten voit omalla toiminnallanne edistää asiaasi?” keskiarvo 3,2. Mielestäni mielenkiintoista on se, että kysymys kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta (kysymys 3.) sai keskiarvon 4, kuten myös ohjauksen ja neuvonnan selkeys ja riittävyys (kysymys 7.) Kuitenkin kaikki asiakkaat saivat palvelua omalla kielellään ja kokemus palvelusta oli kokonaisuudessaan hyvä (keskiarvo 4,4)

Taulukko 4. Asiakaspalautekyselyn koonti.

	5	4	3	2	1	0	Yhteensä	Keskiarvo
1. Miten asiointi omalla äidinkielellä sujui?	22	0	0	0	0	0	22	5
2. Miten pääsy palveluun sujui?	16	3	2	1	0	0	22	4,54545455
3. Miten hyvin tulit kuulluksi ja ymmärretyksi?	10	9	0	0	3	0	22	4,04545455
4. Miten luottamuksellisesti asioitasi käsiteltiin?	16	4	2	0	0	0	22	4,63636364
5. Millainen oli mielestäsi henkilökunnan suhtautuminen Sinuun?	15	7	0	0	0	0	22	4,68181818
6. Millainen oli mielestäsi henkilökunnan ammattitaito?	13	6	3	0	0	0	22	4,45454545
7. Miten selkeää ja riittävää oli saamaasi ohjaus ja neuvonta?	10	6	5	0	0	1	22	4,04545455
8. Miten hyvin sait tietoa siitä, miten voit omalla toiminnallanne edistää asiiasi?	8	2	4	4	3	1	22	3,22727273
9. Miten hyvin sait tietoa asiiasi jatko-toimista?	7	9	3	2	1	0	22	3,86363636
10. Millaisen kokonaisarvion annat saamastasi palvelusta?	13	5	2	1	0	0	21	4,42857143
11. Miten hyvin sosiaalipalveluista on mielestäsi tiedotettu Kokkolan kaupungissa?	7	4	4	1	4	2	22	3,13636364
Yhteensä	137	55	25	9	11	4	241	4,18772137

Yleisesti ottaen kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kaikki olivat saaneet palvelua omalla äidinkielellään ja heille oli jäänyt kokemus että palvelu on helposti saatavilla ja henkilökunnan suhtautuminen hyvää ja ammattitaitoista. Yksi vastaaja oli jättänyt kehittämisehdotukseksi, että internetistä voisi löytyä enemmän tietoa (vastaaja 8). Toinen vastaaja kirjoitti: ”Pitäisi helpommin päästä tapaamaan päättäjiä” (vastaaja 14). Yksi vastaajista kaipasi sitä, että asiakkaiden tarpeiden yksilöllisyys pitäisi ottaa paremmin huomioon (vastaaja 19). Vastaaja ei kuitenkaan erittele sen tarkemmin millaisia tarpeita pitäisi ottaa huomioon.

Asiakaspalautekyselyssä ”risuja” Kokkolan kaupunki sai sosiaali- ja vammaispalvelujen heikosta tiedottamisesta (keskiarvo 3,1). Myös sosiaalneuvontayksikön jatko-ohjaus sai kritiikkiä.

7.3 Jatkotyöskentely

Sosiaalineuvontayksikön kehittämishanke päättyy tämän opinnäytetyön myötä, mutta olisi tarkoitus, että työntekijät järjestäisivät vuosittain (1-2 kertaa/vuosi) tapaamisia yhteistyökumppanien kanssa. Tapaamisten tavoitteena olisi tarjota työntekijöille mahdollisuus keskustella yhteistyössä ilmenneistä haasteista ja yhteistyökuvioista jatkossa. Tapaamisissa olisi mahdollisuus myös päivittää esimerkiksi henkilöstötietoja puolin ja toisin. Tapaamisten myötä sosiaalineuvontayksikön jatkuva itsensä kehittäminen jatkuisi luontevasti.

Olen laatinut sosiaali- ja vammaispalvelujen johtoryhmälle tiedotteen (LIITE 5), jossa olen nostanut esille kehittämishankkeessa tulleita haasteita. Johtoryhmä päättää mihin kehittämiskohteisiin lähdetään paneutumaan enemmän. Johtoryhmä ei opinnäytetyön valmistumisen aikaan ollut vielä kommentoinut asiaa.

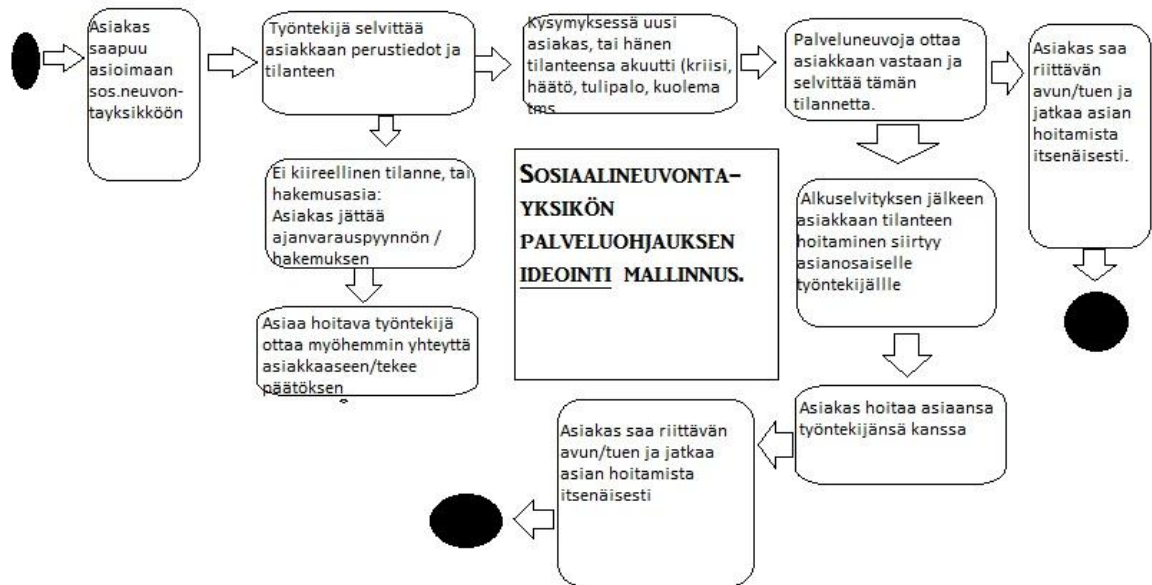
Johtoryhmälle tekemässä ehdotuksessa esitän, että johtoryhmä alkaisi pohtia käytännön tasolla sosiaalineuvontayksikön toiminnan kehittämistä palveluohjaukselliseen suuntaan. Mielestäni tälle kehittämistyölle on nyt hyvä tilaisuus, koska henkilökunta on mm. eläköitymisen vuoksi vaihtumassa. Tällä hetkellä sosiaalineuvontayksikön toiminta on enemmän yleisluontoista ohjausta ja neuvontaa, mutta selkeä tarve olisi laaja-alaisemmalle ohjaukselle ja neuvonnalle, jolloin käyttäisin siitä käsitettä palveluohjaus. Mielestäni aiemmin palveluohjaus käsitettä määrittellessäni Valokiven (2002) yksilökohtaisen palveluohjauksen kuvaus ja Hännisen (2007) kolmitasoisien palveluohjauksen malli ovat hyvä lähtökohta myös sosiaalineuvontayksikön palveluohjauksen kehittämisen pohjalle. Palveluohjauksessa asiakassuhteessa ei näytä liittyvän lainkaan viranomaisroolia (kontrollia), vaan enemmänkin tukemista, rohkaisua ja kannustusta. Koska sosiaalineuvontayksikön työntekijät ovat ns. puolueettomassa roolissa (he eivät tee viranomaispäätöksiä), niin näkisin, että siitä syystä olisi helpompi lähteä hakemaan myös palveluohjauksellista roolia sosiaalineuvontayksikön työhön.

Palveluohjaus näyttäytyy tärkeänä myös asiakaspalautteesta nousseen ehdotuksen kautta. Asiakkailla on tarve saada tavata työntekijöitä ja keskustella asiastaan.

Toisaalta taas, kun Kokkolan kaupungissa välimatkat ovat pitkät, tulisi jokaisella olla mahdollisuus saada syvällisempää ohjausta ja neuvontaa siinä hetkessä kun hän tulee asioimaan kuntakeskukseen. Olen ehdotuksessani ideoinut, että pienillä henkilöstörakenteen muutoksilla ja tehtävärakenteen tarkentamisella olisi mahdollisuus lähteä kehittämään sosiaalineuvontayksikön toimintaa palveluohjaukselliseen suuntaan.

Näkemykseni mukaan sosiaaliohjaajalle olisi tarvetta sosiaalineuvontayksikössä. Sosiaaliohjaajalla tulisi olla oma työhuone, jossa hän voisi ottaa sosiaalineuvontayksikköön tulevia asiakkaita vastaan. Mahdollisesti hänen työhönsä voisivat kuulua esimerkiksi uudet asiakkaat ja akuuttien kriisien ensiselvittely, mutta ei kuitenkaan viranomaispäätösten tekeminen, jolloin työntekijän ”ensiavullinen” asema turvataan. Mielestäni sosiaaliohjaaja voisi olla yksi sosiaalineuvontayksikön työntekijöistä, jolloin hiljaisimpina aikoina voisi olla apuna muissa sosiaalineuvontayksikön tehtävissä. Tärkeää olisi, että sosiaaliohjaajalla ei olisi sovittuja asiakastapaamisia, vaan hän olisi nimenomaan sosiaalineuvontayksikköön asioimaan tulevien asiakkaiden käytettävissä sen aukioloaikana.

Selventääkseni, mitä ajattelen sosiaalineuvontayksikön palveluohjauksen olevan, olen kehittänyt seuraavan mallinnusluonnoksen. Mallinnuksessa olen ideoinut, mitä sosiaalineuvontayksikön palveluohjaus voisi käytännössä tarkoittaa ja millainen palveluohjauksen prosessi olisi.



Kuvio 2. Sosiaalineuvontayksikön palveluohjauksen mallinnus

Ajattelisin, että tällaisen tehtävärakenteen muutoksen myötä, sosiaalineuvontayksikön palvelutaso paranisi, asiakkaat pääsivät tarvittaessa puhumaan ihmiselle ja heille tulisi kokemus siitä, että heidän asiansa otetaan vastaan. Asiakaspalautekyselyssä nousi esille, asiakkaan toive päästä juttelemaan päättäjille helpommin. Haasteena sosiaaliohjaajan palkkauksessa on löytää henkilö, joka tietää tarpeeksi sosiaali- ja vammaispalveluista. Toisaalta näkisin, että siltikin jokaisella yhteistyökumppanilla voisi olla päivystävä henkilö nimettynä arkipäivisin, myös sosiaaliohjaajan työtä helpottamassa.

Työkokouksissa käydyn keskustelun perusteella yhdeksi tärkeäksi kehittämiskohdeksi nousivat sosiaalineuvontayksikön fyysiset tilat. Sosiaalineuvontayksikön palvelutiskit ovat isossa odotusaulassa, missä ei ole juurikaan minkäänlaista yksityisyyden suojaa. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät toivat monissa keskusteluisa ilmi sen, että monetkaan asiakkaat eivät halua kertoa asioistaan tilassa, missä on muita asiakkaita. Kuitenkin hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun perusta on yksityisyyden suoja ja luottamuksellinen suhde. Työkokouksissa nousi esille mm. sermien asettamisen ja vuoronumero-systeemin vaikutuksista yksityisyyden parantamiseksi. Sosiaalineuvontayksikön fyysisen tilankehittämisehdotukset ovat myös kirjattu esitykseen johtoryhmälle.

Mallintaminen jäi tässä kehittämistehtävässä vähäisempään rooliin, mitä oli aluksi kaavailtu. En kuitenkaan näkisi sitä epäonnistumisena, vaan pikemminkin ajatuksen heräämisellä ja tiedon sisäistämällä. Mallintamisen myötä tehty prosessikaavio tulee olemaan jatkossa tärkeä työväline sosiaalineuvontayksikössä, nimenomaan perehdyttämisen välineenä. Uskon, että tulevaisuudessa perehdytysmateriaalit tulevat olemaan sähköisessä muodossa, jolloin niitä on myös helppo päivittää. Nykyiset työntekijät ovat olleet jo kauan yksikössä töissä ja heille on talon tavat ja toimintaohjeet varmastikin ”selkäytimessä”, jolloin myös prosessikaavio voi tuntua heistä oudolle ja ehkäpä kovin yksinkertaiselle. Ajattelisin kuitenkin niin, että uudelle työntekijälle hakemuksen eteneminen ja liitteiden tarkistaminen voi olla hyvinkin epäselvää. Näissä uusien työntekijöiden perehdyttämistilanteissa kaaviosta voi olla hyvinkin paljon apua – ensin työn esittelemisessä ja myöhemmin itsenäisen työskentelyn tukena. Prosessikaavio on kuitenkin sellainen väline, että sitä kannattaisi työyhteisössä aina esimerkiksi kehittämispäivänä käydä läpi ja miettiä onko tullut jotain muutoksia hakemusten käsittelyssä tai onko ilmennyt jotain erityisiä haasteita hakemusten etenemisessä. Samalla prosessikaavio voisi toimia sosiaalineuvontayksikön ja yhteistyökumppanien keskustelun pohjana vuositaisissa yhteistyökeskusteluissa.

8 POHDINTA

Kehittämistyö oli todella haasteellista. Tämä oli minulle ensimmäinen kehittämishanke. Oman haasteensa loi se, että työyhteisö ei ollut minulle entuudestaan tuttu, eikä kehittämishankkeenkaan aikana ollut mahdollisuutta päästä työyhteisöön mukaan, muuta kuin ulkopuolisena havainnoijana. Toisaalta täysin ulkopuolisena oli helpompi kyseenalaistaa ja kuvitella uudenlaisia ratkaisumahdollisuuksia kehittämishaasteisiin. Työni ei ollut kovin johdonmukaisesti etenevä, hyvin hallittavissa oleva kehittämishanke. Ajattelisin kuitenkin, että kaikessa haasteellisuuudessaan kehittämistyö oli hyvin todenmukainen ”oikean arjen” kanssa. Kaikki suunnitelmat eivät aina toteudu niin kuin alun perin oli ajatellut, mutta on kehityttävä itse toiminnassa mukana.

Kehittämistyö lähti liikkeelle sosiaali- ja vammaispalvelun johtajalta, mutta työntekijät ovat olleet koko kehittämisprosessin ajan mukana vahvasti oman työnsä asiantuntijoina. Vaikka itselläni oli alussa mielessä laajat, abstraktit kehittämishaasteet, niin todellisuus oli kuitenkin toinen. Näkisin, että kehittämistoiminta tulee kuitenkin istuttaa juuri sinne työntekijän tasolle ja ennen kuin pystytään kehittämään toimintaa laaja-alaisesti, pitää käytännön työn sujua ilman suurempia ongelmia. Johdon tuki ja avoimuus uusille kehittämisideoille on erittäin tärkeä, jotta kehittämistyö voisi jatkua tämän opinnäytetyön jälkeenkin.

Näkisin myös tärkeänä sen, että koska kehittämistyö eteni työntekijöiden tarpeiden mukaan, myös kehittäminen jäisi innostavana työntekijöiden mieleen ja he olisivat jatkossa avoimesti mukana myös isompien kehittämistarpeiden äärellä. Ymmärsin kehittämishankkeen aikana käytyjen keskustelujen pohjalta siten, että sosiaalivontayksikön työntekijät kokivat, että ensimmäisen kerran he pääsevät mukaan keskustelemaan omasta työstään ja kertomaan omia ajatuksia oman työn kehittämistä. Uskon vahvasti, että mikäli työntekijä saa mahdollisuuden osallistua oman työnsä kehittämiseen, lisää se myös hänen omaa työhyvinvointia ja työssä jaksamista sekä myös oman ammatti-identiteetin arvostusta.

Opinnäytetyön alkuperäinen ajatus oli kehittää sosiaalineuvontayksikön toimintaa palveluohjaukselliseen suuntaan, mutta päädyin kuitenkin opinnäytetyössäni ensisijaisesti selvittämään mitä palveluohjauksellisella työllä tarkoitetaan ja mitä se vaatii. Päädyin tähän ratkaisuun, koska palveluohjaukselliseen työmalliin toteuttaminen vaatisi työyhteisössä isoja muutoksia. Olen esittänyt johtoryhmälle ajatuksen, miten palveluohjauksellista työtettä voisi lähteä toteuttamaan. Ehdotuksen olen rakentanut työntekijöiden keskusteluissa nousseiden ideoiden perusteella.

Kuten opinnäytetyöni teoriaosuudessa on noussut esille, ei asiakkaille riitä enää pelkkä informaation jako, vaan asiakkaat tarvitsevat yksilökohtaisempaa palvelua. Mielestäni sosiaalineuvontayksikön palveluja tarvitaan edelleen. Tarvitaan paikkaa, mistä saa nopeasti ja helposti tietoa palveluista ja niiden hakemisesta, mutta sen lisäksi tarvitaan myös ns. palvelua saadun tiedon jalostamiseksi ja käyttöön ottamiseksi. Ja tähän haasteeseen sopii vastaukseksi hyvin palveluohjauksellinen työote. Palveluohjauksellisella työotteella olisi mahdollista vaikuttaa myös asiakkaiden valtaistamiseen. Hakemalla asiakkaan voimavaroja ja omia resursseja esiin nostamalla pyritään tukemaan asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään. Valtaistuessaan työntekijän rooli vähenee ja asiakkaan oma toiminta ohjaa työskentelyä. Palveluohjaaja voisi olla näin neuvonnan ja psykososiaalisen työn väli muoto. Kokkolan sosiaalineuvontayksikön toiminnassa on Sipilän jaottelun mukaan sekä byrokraattista työtä sekä jonkin verran palvelutyötä. Tämä tuli selkeästi esiin käydyissä keskusteluissa. Kuitenkin työntekijät kokivat, ettei heillä ollut koulutuksen antamaa valmiutta syvällisempään palvelutyöhön. Työntekijät kokivat myös, että sosiaalineuvontayksikön tilat eivät tue palvelutyötä.

Työkokousten perusteella nousseet kehittämiskohteet olivat konkreettisia ja käytännönläheisiä. Olin ajatellut etukäteen, että työntekijöiden kokemat yhteistyön haasteet olisivat abstraktimpia ja vaikeammin määriteltävissä. En pidä kuitenkaan sitä ollenkaan huonona asiana. Mielestäni on todella tärkeää, että tämän opinnäytteen myötä saatiin tuotua esille millaisia haasteita sosiaalineuvontayksikön työssä on, ja mitkä ovat sosiaalineuvontayksikön ja yhteistyökumppanien välisen työn haasteet. Yksi asia mikä ei ole tullut tuloksissa esille oli työntekijöiden kokemus yhteisestä keskustelusta. Työkokouksissa korostui useasti se, että yksiköillä on

hyvin vähän mahdollisuuksia istuutua alas ja keskustella yhdessä työstä, yhteistyöstä ja niissä nousseista haasteista. Monessakin työkokouksessa tuntui, että jo pelkästään toisen yksiköiden työntekijöiden tapaaminen kasvotusten oli helpottanut yhteistyötä.

Kehittämishankkeen aikana olen pohtinut Kokkolan kaupungin suurta kokoa pinta-alallisesti ja asukkaiden tasa-arvoisuutta tästä näkökulmasta. Kaikki palvelut näyttävät keskittyvän kuntakeskukseen, eli Kokkolaan, niin jäin miettimään miten tasa-arvoisessa asemassa ovat mm. vähävaraiset, vanhukset, vammaiset, syrjäytyneet Kokkolan kaupungissa. Etäisyydet ns. kuntakeskukseen on pitkät. Ullavan keskustasta Kokkolan keskusta on matkaa lähes 50 kilometriä. Erityisesti toimeentulotuen osalta näkisin tilanteen vaativana, koska vähävaraisen asiakkaan voi olla hankalaa, jopa mahdotonta päästä asioimaan työntekijän luona. Tulevaisuus näyttää mitä pienille aluetoimistoille tapahtuu. Kokkolan kaupungin palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä on hyvä huomioida myös monikuntaliitoksen myötä kaupungin kasvanut koko. Näkisin aluetoimistot ja niissä annettavan sosiaalineuvonnan tärkeänä erityisesti kuntalaisten tasa-arvoisen kohtelun nimissä. Tästä syystä myös Kokkolan kaupungintalolla sijaitsevan sosiaalineuvontayksikön ja aluetoimistojen henkilöstön tulisi tiivistää yhteistyötä ja tuoda esille voimakkaasti asiakkaiden tarvetta saada palveluja ja saada myös samantasoista palvelua läheltä. Kasteohjelman valossa aluetoimistojen lakkauttaminen ei olisi lainkaan riskiryhmien osallisuuden parantamista, vaan päinvastoin, riskiryhmien osallistumisen vaikeuttamista viemällä palvelut pois ihmisten läheltä.

Opinnäytetyöni ei kehittämistoiminnan kannalta edistynyt pitkälle. Näkisin, että opinnäytetyöni on enemmänkin selvitys sosiaalineuvontayksikön ja välisen yhteistyökumppanien yhteistyön tilasta. Pidän kuitenkin tärkeänä tämänkaltaisen selvityksen merkitystä jatkokehittämisen kannalta. Opinnäytetyöni nostaa esille konkreettisia kehittämisaiheita, joista kehittämistyötä on helppo jatkaa.

Itse innostuin työn kehittämisestä tämän työn myötä. Vaikka tulokset eivät ole mulistavia, niin olen saanut rohkeutta lähteä ajattelemaan asioita uudelleen ja myös kannustamaan toisia työntekijöitä mukaan kehittämistyöhön. Mielestäni kehittämis-

työtä ei saa nostaa jalustalle, vaan sen tulisi kuulua jokapäiväiseen työskentelyyn. Sillä tavalla kehittämistyö olisi pitkäjänteistä ja sen aikaansaamat muutokset mahdollisimman pysyviä ja käytäntöön mukaan tulevia.

LÄHTEET

Heikkinen, H L.T., Rovio E., & Syrjälä, L (toim.) 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura ja tekijät.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2008. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio E. & Syrjälä, L. (toim.). 2008. Toiminnasta tietoon. Toiminta-tutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura ja tekijät 94–113.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä palveluohjausta vauvasta vauriin. Helsinki: Stakes. Raportteja. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Kokkola 2009. Kokkolan, Kälviän, Lohtajan, Ullavan kuntaliitos 2009. [Verkkosivu] [viitattu 21.11.2011] saatavana: <http://www.kuntaliitos2009.kokkola.fi/index.html>.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia – sarja 4. Helsinki: International Methelp Ky.

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

Palveluohjauksen kehittäminen. 31.12.2008. Mitä on palveluohjaus?. [verkkosivu]. Sosiaaliportti. [viitattu 2.6.2012]. Saatavana: http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/palveluohjaus/mita_on_palveluohjaus/

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus. Asiakastyössä ja organisaatioissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Raunio, P. 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjälle. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

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

Seppänen, M., Heinola, R. & Andersson, S. 2009. Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa käytännössä. Ikäihmisten neuvontakeskuspalvelujen ja ehkäisevien kotikäyntien toteutuminen kunnissa. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, Avauksia 6/2009.

Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2012-2015. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

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

Valokivi, H. 2002. Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Juhila, K., Forsberg H. & Roivainen I. (toim.), 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto SoPhi 65. Jyväskylä. 164-187.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Välimaa, M. 2009. Palveluohjaus ja uudistuva vammaispalvelulaki- koulutus. Vaasa. Teoksessa "Aukes" Autismin kirjon henkilöiden elämän siirtymävaiheet. 2009. Käsikirja työntekijöiden käyttöön. PAKKI – Hanke. Seinäjoki: Erityiskoulutusyksikkö Kaarisilta.

LIITTEET

LIITE 1. Kehittämishankkeen aikataulu 2011–2012

LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskysely

LIITE 3. En klientnöjdhetsundersökning

LIITE 4. Yhteydenottolomake

LIITE 5. Tiedote sosiaali- ja vammaispalvelun johtoryhmälle

LIITE 6. Prosessikaavio.

LIITE 1. Kehittämishankkeen aikataulu 2011–2012

pvm / kk	osallistujat	tapahtuma	muuta
Huhtikuu 2011	Opiskelija, Kokkolan kaupungin sos. ja terv.alan kehittämisjohtaja	Puhelu. Keskusteltiin opiskelijan mahdollisuudesta tehdä opinäytetyö Kokkolan kaupungille.	Sovittiin että asiaan palataan lomien jälkeen.
Touko-syyskuu 2011	Opisk. + keh.johtaja	Sähköpostiviestittelyä opinäytetyön aiheen ideoinnista	Aihe ohjautuu sosiaali-neuvontayksikön kehittämiseen.
27.9.2011	Kokkolan kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden johtohenkilöstä	Sosiaali-neuvontayksikön toiminnan kehittämisen suunnittelupalaveri. Kehittämistyöryhmä nimetään.	Sos. ja vammaistyön palvelujohtaja Seppo Mattila antoi hyväksynnän opinäytetyölle
11.10.2011	Opiskelija + Sos. ja vammaistyön palvelujohtaja Seppo Mattila	Tutkimuslupa haettu.	Tutkimuslupa myönnetty.
20.10.11	Opiskelija, keh.johtaja, ja työryhmän jäsenet.	Sosiaali-neuvontayksikön työryhmän 1. kokoontuminen.	Esittäytyminen, aiheesta keskusteleminen työryhmän kanssa. Seuraavien aikojen sopiminen.
16.11.2011	Opiskelija + sos.neuvonnan työntekijät	Tutustuminen sos.neuv. yksikön toimintaan, olemalla mukana taustalla.	

16.11.2011	Opisk., sos.neuv. työnt., keh.johtaja ja toimeentulotuen työntekijät	Keskustelua sos.neuv. yksikön ja toimeentulotuen yksikön välisen yhteistyön kehittämistarpeista.	-Päivystävä sos.tt/sos.ohj -Keskeiset tehtäväkuvaukset - Puhelinvaihe - Intran ja internetsivujen hyödyntäminen
14.12.2011	Opisk., sos.neuv. työnt., keh.johtaja sekä vammaispalvelun työntekijät	Keskustelua sos.neuv. ja vammaispalvelun yksikön välisen yhteistyön kehittämistarpeista.	Peruttiin opiskelijan lapsen sairauden vuoksi.
25.1.2012	Opisk., sos.neuv. työnt., keh.johtaja sekä vammaispalvelun työntekijät	Keskustelua sos.neuv. ja vammaispalvelun yksikön välisen yhteistyön kehittämistarpeista.	-Yhteydenottolomake -Keskeiset tehtäväkuvat -Intran ja netin hyödyntäminen
26.1.2012	Opisk., sos.neuv. työnt., keh.johtaja vanhustyön työntekijät	Keskustelua yksiköiden välisen yht.työn kehittämisestä.	-Yhteydenottolomake -Keskeiset tehtäväkuvat -Intran ja netin hyödyntäminen
22.2.2012	Opisk., sos.neuv. työnt., aik.sos.työn palv.päällikkö, päivähoiton työntekijät	Keskustelua yksiköiden välisen yht.työn kehittämisestä.	-Yhteydenotto -Hakemusten vast.otto ja kirjaus
22.02.12	Opisk., sos.neuv. työnt., aik.sos.työn palv.päällikkö, ulkom.tston työntekijät	Keskustelua yksiköiden välisen yht.työn kehittämisestä.	-Nivelvaiheen yhteistyö
21.3.2012	Peruttu työntekijöiden lomien vuoksi		

18.4.2012	Opisk., sos.neuv.työnt., keh.johtaja ja lastensuojelun työntekijä	Keskustelua yksiköiden välisen yht.työn kehittämisestä.	<ul style="list-style-type: none"> - Nopsaan yhteydet - Tehtäväkuvat - Yhteystiedot
18.4.2012	Opisk., sos.neuv.työnt., keh.johtaja	Yhteenvetotilaisuus.	<ul style="list-style-type: none"> - Intraan teht.kuvat/yht.tiedot - Yht.ottolomake - Katseluoikeudet - Asiakastilat - Palveluohj.
31.5.2012	Sosiaali- ja vammaispalvelujen johtoryhmä	Opiskelijan yhteenveto kehittämissankkeen tuloksista	<ul style="list-style-type: none"> - Johtoryhmä päättää jatko toimista

LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kokkolan kaupunki järjestää asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tavoitteena on kerätä palautetta asiakkaiden saamasta palvelusta. Kyselyn tuloksia käytetään palvelujemme kehittämiseen ja siksi Sinun mielipiteesi ovat erittäin tärkeitä. Luotettavan tuloksen aikaansaamiseksi pyydämme Sinua vastaamaan kaikkiin kysymyksiin.

Tämä kysely koskee VAIN sosiaalineuvontapisteiden palvelua (2 palvelutiskiä, kaupungintalo 1 krs.)

Vastaukset jätetään nimettöminä ja käsitellään luottamuksellisesti.

5=erinomainen 4=erittäin hyvä 3= hyvä 2=kohtalainen 1=huono 0=en tiedä

1. Miten asiointi omalla äidinkielellä sujui?
2. Miten pääsy palveluun sujui?
3. Miten hyvin tulit kuulluksi ja ymmärretyksi?
4. Miten luottamuksellisesti asioitasi käsiteltiin?
5. Millainen oli mielestäsi henkilökunnan suhtautuminen Sinuun?
6. Millainen oli mielestäsi henkilökunnan ammattitaito?
7. Miten selkeää ja riittävää oli saamasi ohjaus ja neuvonta?
8. Miten hyvin sait tietoa siitä, miten voit omalla toiminnallanne edistää asiaasi?
9. Miten hyvin sait tietoa asiiasi jatkotoimista?
10. Millaisen kokonaisarvion annat saamastasi palvelusta?
11. Miten hyvin sosiaalipalveluista on mielestäsi tiedotettu Kokkolan kaupungissa?

Muu palaute ja kehitysehdotukset? (avoin kysymys, tarpeeksi tilaa vastata)

vastaajien taustatiedot:

1. sukupuoli: nainen, mies
2. äidinkieli: suomi, ruotsi, muu mikä?
3. vastaaja: asiakas itse, omainen, vanhempi/huoltaja, muu; kuka?
4. vastaajan ikä: alle 10, 11-20, 21-30, 31-40, 41-50, 51-60, 61-70, yli 70 v.

LIITE 3. En klientnöjdhetsundersökning

Karleby stad ordnar en klientnöjdhetsundersökning vars mål är att samla in respons om den betjäning som klienterna får. Resultaten används för att utveckla stadens tjänster och därför är Dina åsikter mycket viktiga. För att resultatet ska vara tillförlitligt ber vi Dig besvara alla frågorna.

Undersökningen gäller ENDAST den betjäning som ges på socialrådgivningsenheten (två betjäningsskåp, stadshuset, 1 vån.)

Du får svara anonymt och svaren behandlas konfidentiellt.

5=utmärkt 4=mycket bra 3=bra 2=nöjaktig 1=dålig 0=jag vet inte

1. Hur fungerade servicen på det egna modersmålet?
2. Hur fungerade tillgången till service?
3. Vilket av svarsalternativen beskriver bäst hur personalen lyssnade på och förstod Dig?
4. Vilket av svarsalternativen beskriver bäst hur konfidentiell handläggningen av Dina ärenden var?
5. Hurdan var personalens attityd gentemot Dig?
6. Hurdan var personalen yrkeskompetens?
7. Vilket av svarsalternativen beskriver bäst hur tydlig och tillräcklig den handledning och rådgivning som Du fick var?
8. Vilket av svarsalternativen beskriver bäst den information som Du fick om hur Du själv kan främja Din situation?
9. Vilket av svarsalternativen beskriver bäst den information som Du fick om fortsatta åtgärder vad gäller Ditt ärende?
10. Vilket helhetsbetyg ger Du den betjäning som Du fick?
11. Hur bra har Karleby stad informerat om socialservicen?

Du får gärna ge övrig respons och utvecklingsförslag! (öppen fråga)

Bakgrundsuppgifter om dem som besvarar frågorna:

1. kön: kvinna, man
2. modersmål: finska, svenska, annat, vilket?
3. den som besvarar frågorna: klient, anhörig, förälder/vårdnadshavare, annan, vem?
4. ålder på den som besvarar frågorna: under 10, 11–20, 21–30, 31–40, 41–50, 51–60, 61–70, över 70 år.

LIITE 4 Yhteydenottolomake

YHTEYDENOTTOLOMAKE

SOSIAALINEUVONTA __ / __ 2012

Asiakkaan nimi _____

hetu/as.nro _____

puh.nro. _____

Vammaispalvelu

 fyysiset asiat laitehankinnat, muutostyöt kuljetuspalvelut omaishoidontuki Toimeentulotuki haluaa varata ajan työntekijälle
häätä epäselvä tilanne kriisi tai muu akuutti muuta: _____

Lastenvalvojat

 haluaa varata ajan työntekijälle soittopyyntö muuta _____

Ilmoituksen jätti: _____

LIITE 5. Tiedote sosiaali- ja vammaispalvelun johtoryhmälle

KEHITTÄMISTOIMINNAN TULOKSET / Mari Mäkelä

Olen syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana tehnyt opinnäytetyönäni sosiaalineuvontayksikön kehittämishanketta. Olemme kokoontuneet kehittämisryhmän kanssa yhteensä 7 kertaa, jolloin olemme keskustelleet yhteistyöstä ja sen erilaisista haasteista. Kehittämistoiminnan kautta nousseet kehittämishaasteet olivat yllättävän konkreettisia ja käytännönläheisiä. Eri sidosryhmien (vammaispalvelu, sosiaalityö, lastensuojelu, lastenvalvojat, ulkomaalaistoimisto, varhaiskasvatus, vanhustyö) väliltä nousi esille samankaltaisia yhteistyön haasteita. Lähes kaikissa työyhteisöissä koettiin haasteelliseksi yhteydenpito ja tiedottaminen. Lisäksi henkilökunnan nopea vaihtuvuus koettiin haasteelliseksi. Yhdeksi paljon keskustelua nostaneeksi aiheeksi nousi monissa yhteyksissä tietosuojaja- ja salassapitovelvollisuus kysymykset. Nostan tässä esille neljä teemaa, mitkä nousivat kehittämisryhmän keskusteluissa esille.

TIEDONKULKU Intran ja internetin hyödyntäminen työkaluna. Henkilökunnan mielestä kaupungin Intraa voisi hyödyntää tiedonvälittämisessä tehokkaammin. Keskusteluissa tuli ilmi, että henkilökunta ja tehtäväkuvat voisivat olla Intrassa ja sieltä ne olisi koko henkilökunnan helppo selvittää. Jokaisessa yksikössä tulisi olla vastuu henkilö, joka päivittäisi Intraa siten, että sen tiedot olisivat jatkuvasti ajan tasalla. Lisäksi Intrassa voisi tiedottaa yksikön uutisista ja meneillään olevista asioista. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan vastuulla olisi hankkia tarvittava tieto itse. Sosiaalineuvontayksikkö toimii virka-aikana myös sosiaalipuolen puhelinvaihteena. Puhelinvaihteen olisi tärkeää tietää henkilökunnan tavoitettavuus, jolloin sähköpostikalenterit, loma-ilmoitukset jne. ovat erittäin tärkeitä.

YHTEYDENOTTOLOMAKE Työkokouksissa nousi esille tarve ”paperille”, jolla sosiaalineuvontayksikön työntekijät voivat ”siirtää asiakkaan asian” oikealle työntekijälle. Sosiaalineuvontapisteiden työntekijät kaipasivat jotain konkreettista työvälinettä tähän haasteeseen. Eri sidosryhmien kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esille ajatuksia siitä millainen lomake pitäisi olla. Työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että lomakkeen tulisi olla yksinkertainen ja helposti luettava. Tärkeimmiksi asioiksi lomakkeella koettiin, asiakkaan tiedot ja asia sekä yhteydenottotapa. On huomattava, että yhteydytlomake toimii vain läheisissä yksiköissä. (liitteenä)

MALLINTAMINEN Työkokouksissa käytiin useaan kertaan läpi mallintamisen prosessikuvausta. Sosiaalineuvontayksikön työn kuvaaminen on tiivistetty hakemuksen käsittelyyn. Mallintaminen voidaan nähdä työvälineenä, jolla tehdään työtä näkyväksi. Mutta mallintaminen voidaan nähdä myös välineenä, joka auttaa työntekijää rajaamaan omaa työtänsä. Mallintaminen voidaan nähdä myös perehdyttämisen apuvälineenä, jolloin uusi työntekijä pystyy helpommin hahmottamaan asioiden kulun. (liitteenä)

PALVELUOHJAUKSELLISUUS Kehittämishankkeen yhtenä tavoitteena oli sosiaalineuvontayksikön toiminnan kehittäminen palveluohjaukselliseen suuntaan. Työkokouksissa nousi vahvasti esille päivystävän työntekijän tarve. Sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, ettei sosiaalineuvontayksikkö ole fyysisesti sellainen paikka, missä asiakkaiden tulee puhua kovin yksilöllisistä asioista. Sosiaalineuvontayksikön tila on avara ja asiakaspalvelutiskillä ei ole minkäänlaista yksityisyydensuojaa, vaan toiset asiakkaat saattavat olla heti selän takana odottamassa omaa vuoroaan. Lisäksi sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, ettei heillä ole koulutuksen tuomaa osaamista hoitaa tällaisia tilanteita.

Sosiaalineuvontayksikön työntekijät toivoivat sellaista yhteyshenkilöä jokaiselta sidosryhmältä, joka olisi virka-aikana saatavilla ja vastaamassa sosiaalineuvontayksikön työntekijöille tuleviin akuutteihin kysymyksiin. Keskusteluissa korostui, että työntekijä olisi nimen-

omaan työntekijöitä varten, ei asiakkaita. Nykyisellään sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että eri yksiköiden työntekijöitä on vaikea tavoittaa. Keskusteluissa todettiin, että olisi hyvä, jos jokaisessa yksikössä olisi virka-aikaan ainakin yksi työntekijä tavoitettavissa puhelimitse. Tämä ns. ”päivystäjä”, voisi välittää akuutin tilanteen viestiä asiaa hoitavalle työntekijälle, vastata nopeisiin kysymyksiin jne. Päivystäjän myötä taattaisiin muille yksikön työntekijöille työrauha.

Keskusteluissa heräsi myös tarve sellaiselle henkilölle, joka pystyisi ottamaan akuutit, kriisissä olevat ihmiset vastaan välittömästi. Erityisesti sosiaalineuvontayksikön työntekijät kokivat, että tällaisissa tilanteissa riittäisi usein alkuun pääsemisessä jo se, että asiakkaan voisi ohjata jonkun ihmisen luo purkamaan asioita. Keskusteluissa nousi esille se, että työntekijöitä on vaikea tavoittaa ja erityisesti akuutissa tilanteessa olisi hyvä, että olisi suoraan osoittaa henkilö kenelle ohjata asiakas. Tässä olisikin mielestäni hyvä jatkokehittämisen mahdollisuus.

Näkisin, että pienillä henkilöstörakenteen muutoksilla ja tehtävärakenteen tarkentamisella olisi mahdollista lähteä kehittämään sosiaalineuvontayksikön toimintaa palveluohjaukselliseen suuntaan. Ajatukseni olisi, että sosiaalineuvontayksikössä työskentelisi yksi sosiaaliohjaaja, joka voisi ottaa vastaan työhuoneessaan esim. non-stopina asiakkaita (uudet, akuutit). Pääkaupunkiseudulla, mm. Espoossa, sosiaaliohjaajat työskentelevät sosiaalineuvontapisteessä palveluohjaajina (vrt. Kuusikkokuntien raportti 2011).

Jatkotyöskentely

- yhteistyöpalaverit kerran vuodessa
- **Sosiaalineuvontayksikön työntekijöille luvat nähdä päätökset (vamm.palv., lastens., toimeent.t., kuljetuspalv. jne.)**
- **Intran käytön tehostaminen (tieto tukemaan henkilökuntaa)**
- **yhteydenottolomake kokeiluun**
- **sosiaalineuvontayksikön toiminnan kehittäminen palveluohjaukselliseen suuntaan.**

LIITE 6. Prosessikaavio

