

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali-alan koulutus

Sirpa Riikonen
Miia-Liisa Termonen

SYRJÄYTYMISEN NÄKYVYYS KELAN YHTEYSKESKUKSEN PU-
HELINASIAKASPALVELUSSA

”Saa sitä asiakkaan asiaa eteenpäin, niin se on niinku ihan parasta”

Opinnäytetyö
Marraskuu 2021



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2021
Sosiaalialan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)
Sirpa Riikonen ja Miia-Liisa Termonen

Nimeke
SYRJÄYTYMISEN NÄKYVYYS KELAN YHTEYSKESKUKSEN PUHELINASIAKAS-
PALVELUSSA

”Saa sitä asiakkaan asiaa eteenpäin, niin se on niinku ihan parasta”

Toimeksiantaja
Kelan Yhteyskeskus

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten syrjäytyminen näkyy Kelan Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa. Puhelinasiakaspalvelu palvelumuotona on noussut erityisen tärkeäksi koronapandemian aikana toimistoasiointin rajoittuessa. Siksi on erityisen tärkeää kartoittaa syrjäytymisen ilmenemistä Kelan puhelinasiakaspalvelussa. Palveluasiantuntijoiden syrjäytymistä koskevia ajatuksia selvittämällä voidaan saada tietoa syrjäytymisen tunnistamiseen ja syrjäytyneen asiakkaan ohjaamisen nykytilasta. Tätä tietoa voidaan puolestaan hyödyntää syrjäytymiseen liittyvän osaamisen kehittämisessä.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka toteutettiin viiden puhelinasiakaspalvelua tekevän palveluasiantuntijan teemahaastatteluina. Haastattelurungon tekemisen tukena käytettiin Yhteyskeskuksen sosiaalialan osaamisen hyödyntämisen -työryhmän jäsenten asiantuntijahaastattelua. Teemoittelemalla analysoidun haastatteluaineiston pohjalta tehtiin johtopäätöksiä syrjäytymisen näkyvyydestä Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa.

Syrjäytyminen ilmenee puhelinasiakaspalvelussa monimuotoisesti. Puhelinasiakaspalvelijat kertoivat syrjäytymisen syistä ja liitännäisilmiöistä sekä syrjäytymiseen vastaamisesta. Syrjäytyminen ilmenee puhelinasiakaspalvelussa yksinäisyytenä ja asioiden hoitamisen vaikeutena etenkin tietotekniikkaan liittyen. Haastateltavat kertoivat kokevansa syrjäytyneen asiakkaan ohjaamisen haastavaksi mutta palkitsevaksi.

Kieli
suomi

Sivuja 52
Liitteet 5
Liitesivumäärä 5

Asiasanat

syrjäytyminen, puhelinasiakaspalvelu, Kela



THESIS
November 2021
Degree Program in Social Services

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)
Sirpa Riikonen and Miia-Liisa Termonen

Title
MANIFESTATIONS OF EXCLUSION IN KELA CONTACT CENTRE'S PHONE CUSTOMER SERVICE.
"Furthering the client's cause is the best thing ever"

Commissioned by
Kela Contact Centre

Abstract

This thesis investigates the manifestations of exclusion in Kela Contact Centre's phone customer service. Phone customer service has grown in importance during the corona pandemic. Therefore, it is especially important to investigate exclusion in the context of Kela phone customer service. Investigating the thoughts of service specialists working in phone customer service offers information on the current state of recognizing exclusion and providing the necessary guidance. This information can then be used in developing competences regarding exclusion.

This thesis is qualitative research and was conducted as themed interviews of five service specialists working in phone customer service. The themes of the interviews were informed by expert interviews of Contact Centre's specialized work team on social work competence dissemination. Thematized material gained from the interviews provided the basis for conclusions on the manifestation of exclusion in Kela Contact Centres's phone customer service.

Exclusion manifests in varied ways in phone customer service. Service specialists spoke about the causes and attendant phenomena of exclusion as well as about responding to exclusion. In phone customer service, exclusion manifests as loneliness and difficulties in managing daily issues especially with regards to IT-technology. The interviewees said that counseling excluded clients is demanding but rewarding work.

Language

Finnish

Pages 52

Appendices 5

Pages of Appendices 5

Keywords

exclusion, phone customer service, Kela

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Monisärmäinen syrjäytyminen	3
2.1	Yhteiskunnallinen ja sosiaalinen syrjäytyminen.....	3
2.2	Digisyrjäytyminen	4
2.3	Osallisuus syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä.....	5
2.4	Toimeentulon ja sosiaaliturvan rooli syrjäytymisessä.....	6
3	Kelan Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelu	7
3.1	Kelan Yhteyskeskuksen toiminta.....	7
3.2	Yhteyskeskuksen palveluprosessi.....	8
3.3	Yhteyskeskuksesta tehtävät huoli-ilmoitukset sosiaalitoimeen.....	11
4	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt.....	11
4.1	Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi	11
4.2	Lapsiperheköyhyyden ilmeneminen Kelan asiakaspalvelussa	13
4.3	Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa	14
4.4	Perustoimeentulotuen siirto Kelalle	15
5	Tarkoitus ja tutkimustehtävä	16
6	Menetelmälliset valinnat.....	17
6.1	Menetelmävalintojen puntarointi.....	17
6.2	Laadullinen tutkimus	19
6.3	Teemahaastattelu	20
6.4	Asiantuntijahaastattelut ja teemahaastattelurungon valmistelu	21
6.5	Aineiston hankinta.....	22
6.6	Haastattelujen toteutus	24
6.7	Analysointi teemoittelemalla.....	24
7	Tulokset	26
7.1	Aineistosta nousseet teemat	26
7.2	Syrjäytymisen määrittely ja määrittelemättömyys.....	27
7.3	Syrjäytymisen yhteydessä esiintyvät liitännäisilmiöt.....	28
7.4	Syrjäytymistä aiheuttavat tekijät	30
7.5	Asioiden hoitamisen vaikeudet.....	31
7.6	Digisyrjäytyminen puhelinasiakaspalvelussa.....	32
7.7	Syrjäytyminen eri elämänvaiheissa	33
7.8	Yksinäisyydestä	34
7.9	Palveluasiantuntijoiden kokemukset syrjäytyneen asiakkaan ohjauksesta.....	35
7.10	Syrjäytymisen ehkäisy ja syrjäytyneen auttaminen	37
8	Pohdinta.....	38
8.1	Johtopäätökset.....	38
8.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	41
8.3	Ammatillinen kasvu opinnäytetyön prosessissa	44
8.4	Opinnäytetyön hyödynnettävyys	45
	Lähteet.....	46

Liitteet

Liite 1 Asiantuntijahaastattelun saatekirje ja kysymykset

Liite 2 Teemahaastattelurunko

Liite 3 Haastateltavan esihenkilön saatekirje

Liite 4 Haastattelu saatekirje

Liite 5 Haastattelun suostumuslomake

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on syrjäytymisen näkyvyys Kelan Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa. Toimeksiantajana on Kelan Yhteyskeskus, joka on Kelan puhelinasiakaspalvelua ja muita etäpalveluita toteuttava organisaation osa. Molemmat opinnäytetyön tekijät ovat toimineet Kelan yhteyskeskuksen palveluasiantuntijoina. Tämä ilmenee työn taustateoriassa ja lähtökohtien esittelyssä.

Kela on Suomen keskeisin sosiaaliturvan toimija, ja Kelan palvelukanavista puhelinpalvelun merkitys on korostunut koronapandemian aikana palvelupisteillä asiainnoin rajoittuessa. Myös sähköisen asiainnoin merkitys on korostunut vuosina 2020 ja 2021, mutta puhelinpalvelulla on kriittinen rooli tukemassa asiakasta sähköisessä asiainnoinnissa. Puhelinpalvelu on tasa-arvoa edistävä palvelu, sillä asiakkaan ei tarvitse lähteä kotoaan saadakseen neuvoja. Sosiaaliturvan toteutumiseksi on oleellista, että tietoa etuuksissa on saatavissa. Koronapandemian aikana yhä useampi on joutunut turvautumaan sosiaalietuuksiin yritysten asiakasmäärien romahtamisen johdettua työntekijöiden lomautuksiin.

Koronapandemia on merkittävästi rajoittanut ihmisten kanssakäymistä. Nähtäväksi jää, miten viime aikojen eristäytyneisyys on vaikuttanut syrjäytymiseen. Tiivistetysti syrjäytyminen voidaan määritellä ulkopuolelle jäämisenä. Yhteiskunnallinen syrjäytyminen tarkoittaa yhteiskunnallista roolittomuutta, kun taas sosiaalinen syrjäytyminen tarkoittaa merkityksellisten ihmissuhteiden puutetta. (Sandberg 2015, 1–2.)

Kelan etuusasioiden hoitaminen saattaa olla viimeisiä yhteyksiä yhteiskuntaan ja Kelan puhelinpalveluun soittaminen viimeisiä sosiaalisia kontakteja, joita syrjäytyneellä henkilöllä on. Tämä korostaa puhelinpalvelun merkitystä syrjäytymisen ehkäisemisessä ja on tärkeää tarkastella puhelinpalvelua myös tästä näkökulmasta. Lisätiedon saaminen syrjäytymisestä puhelinasiakaspalvelussa voi auttaa kehittämään palvelua paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaksi.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten syrjäytyminen ilmenee Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa ja mitä puhelinasiakaspalvelua tekevät työntekijät ajattelevat syrjäytymisestä. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen. Toteutustapa on laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä on teemahaastattelu. Haastatteluista kerätty aineisto analysoidaan teemoittelemalla.

2 Monisärmäinen syrjäytyminen

2.1 Yhteiskunnallinen ja sosiaalinen syrjäytyminen

Pohjimmillaan syrjäytymisen voidaan määritellä olevan yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutta. Yhteiskunta näkee syrjäytymisen ja osallisuuden pitkälti työmarkkinoihin osallistumisen kautta: pitkäaikaistyötön tai opiskelupaikatta jäänyt nuori on syrjäytynyt, kun taas työssä käyvä ja opiskelija ovat osallisia yhteiskunnassa. Yhteiskunnallinen syrjäytyminen ei kuitenkaan kata koko syrjäytymisen merkitystä. Sosiaalinen syrjäytyminen tarkoittaa yhteiskuntaan suuntautuvien heikkojen siteiden lisäksi myös ihmisten välisten siteiden heikkoutta. Tällöin yksilön mahdollisuudet osallisuuteen ovat rajalliset tai täysin estyneet. Ihmissuhteet varjelevat sosiaaliselta syrjäytymiseltä silloinkin, kun yksilö jää yhteiskunnan valtavirran ulkopuolelle. Yksilöllä voi olla vahvat siteet esimerkiksi perheeseensä, jolloin arjen hyvinvointi voi olla hyvällä tasolla yhteiskunnallisesta syrjäytymisestä huolimatta. (Raunio 2006, 9–12.)

Syrjäytymiseen liittyy keskeisesti yksinäisyys. Sosiaalisten suhteiden puute voi johtaa yksinäisyyteen. Yksinäisyys on yksilön subjektiivinen kokemus sosiaalisesta eristyneisyydestä, eikä yksinäisyyttä voi arvioida ulkopuolelta. Useimmille yksinäisyys on epämieluisaa, mutta etenkin lyhytkestoisena yksinäisyys voi olla myös tavoiteltu tila. Toistuva tai jatkuva yksinäisyys on kuitenkin merkittävä terveysriski. Terveysten ja yksinäisyyden suhde ei kuitenkaan ole yksiselitteinen, sillä toimintakyvyn aleneminen voi pienentää sosiaalista piiriä ja siten johtaa yksinäisyyteen. Yksinäisyydestä puhutaan usein iäkkäiden ongelmana, mutta yksinäisyyttä voi esiintyä yhtä lailla työikäisillä etenkin pitkäaikaistyöttömyyden tai sairauden yhteydessä. Toisaalta taas työssäkäyvien tai opiskelijoiden yksinäisyyden kokemukset ovat harvinaisempia. (Moisio & Rämö 2007, 392–393, 395–396.)

Valtaosa suomalaisista siirtyy opintojen suorittamisesta sujuvasti työelämään, vaikkakin pätkätyöläisyys on yleistynyt. Koulutukseen ja työhön pääsyn todennäköisyyttä laskevat riskitekijät, kuten vanhempien matala sosioekonominen asema, vanhempien matala koulutus sekä lastensuojelun asiakkuus. Toisinaan työelämän ulkopuolelle jääminen voi kuitenkin olla myös yksilön valinta samoin kuin yksin asuminen perheen perustamisen sijaan. (Harkko, Lehikoinen, Lehto & Ala-Kauhaluoma 2016, 15–16.) Syrjäytymiseen puututtaessa tuleekin kuulla yksilön omaa näkemystä siitä, missä määrin hän haluaa integroitua yhteiskuntaan (Raunio 2006, 15).

Usein syrjäytyminen ei kuitenkaan ole henkilön oma valinta. Siteet yhteiskuntaan voivat venyä tai katketa esimerkiksi työttömyyden tai sairastumisen myötä. Ellei yksilöllä ole vahvoja siteitä toisiin ihmisiin, voi yhteiskunnallisen toimijuuden heikentyminen aiheuttaa syrjäytymistä. Työttömäksi tai sairauslomalle jäävien on mahdollista hakea sosiaalietuuksia Kelasta. Jos henkilö tarvitsee neuvoa hakuprosessiin, hän voi ottaa yhteyttä Kelan puhelinpalveluun. Näissä yhteydenotoissa saattaa tulla vastaan henkilöitä, joiden yhteiskunnalliset yhteydet ovat ainakin väliaikaisesti heikentyneet. Tämä tarjoaa mahdollisuuden tunnistaa syrjäytymisriskissä oleva henkilö ja ohjata hänet syrjäytymistä ehkäisevien palveluiden piiriin. Äärimmillään Kelan puhelinpalvelu saattaa olla ainoa kontakti yhteiskuntaan tai vuorovaikutukseen. Jos palveluasiantuntija ei kartoita puhelun aikana asiakkaan olemassa olevia yhteyksiä ja sitä kautta syrjäytymisriskiä, tilaisuus henkilön auttamiseksi menetetty.

2.2 Digisyrjäytyminen

Digisyrjäytyminen on kasvava ongelma digitalisoituvassa palvelujärjestelmässä. Monet kokevat digipalveluiden käytön haastavaksi. Syynä voi olla muun muassa palveluiden vaikeakäyttöisyys tai ohjeiden epäselvyys, käyttäjän riittämättömät taidot tai välineiden puute ja myös käyttäjän oma asenne digipalvelua kohtaan. (Hyppönen & Ilmarinen 2018, 279–280.)

Huoli digitalisaation vaikutuksista syrjäytymiseen on noussut keskusteluun yhteiskunnassa. Digi arkeen -neuvottelukunta perustettiin vuonna 2017 pohtimaan digitalisaation vaikutuksia ja mahdollisuuksia ehkäistä digisyрjätymistä. Neuvottelukunta koostui tutkijoista, kansalaisjärjestöistä ja julkisen hallinnon edustajista. (Valtiovarainministeriö 2019, 13–14.)

Neuvottelukunta tunnistaa digitalisaation laajat hyödyt myös syrjäytymisen ehkäisyssä. Neuvottelukunta nostaa esille kuitenkin riskin digisyрjätymiselle. Sitä voivat aiheuttaa erilaiset fyysiset rajoitteet, sairaudet, kielelliset vaikeudet, verkkojen katvealueet tai heikko taloudellinen tilanne. Nämä seikat tulisi huomioida julkisten palvelujen suunnittelussa. (Valtiovarainministeriö 2019, 25–26.)

Jiri Hänninen (2020, 47–52, 56, 61) toteaa tutkielmassaan, että Kelalla on hallintolain mukainen velvollisuus opastaa asiakkaita digipalveluiden käytössä. Vaikuttaa siltä, että Kela on ottanut tämän roolin vastuulleen ainakin palvelupisteillä asioiden asiakkaiden auttamisessa. Esimerkiksi uusien palveluasiantuntijoiden rekrytoinnissa painotetaan hyviä teknisiä taitoja. Motivaation puute vaikuttavaa olevan yksi syy siihen, että digipalveluita ei haluta opetalla. Tähän tulisi vastata vastuuttamisella ja motivoimalla asiakasta. Hännisen tutkielmassa todetaan, että Kelan sähköisen palvelun käyttämiseen ei tarvitse omata syvällisiä digitaitoja vaan perustaidot riittävät. (Hänninen 2020, 47–52, 56, 61.)

2.3 Osallisuus syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä

Syrjäytymisen vastakohtana voidaan nähdä sosiaalinen osallisuus, eli yhteiskuntaan kuulumisen (Raunio 2006, 10–11). Osallisuuden kokemus koostuu sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, eli uskosta omiin toimintavalmiuksiin ja kokemuksesta oman toiminnan merkityksellisyydestä. Pakottavuus vapaaehtoisuuden sijaan ei tuo osallisuutta, koska osallisuuteen liittyy kokemus pystyvyydestä vaikuttaa oman elämän kulkuun. (Leemann, Isola, Kukkonen, Puromäki, Valtari & Ketotokoi 2018, 13, 28.)

Osallisuus on erityisen tärkeää vaikeassa elämäntilanteessa oleville henkilöille, jotta yhteys toisiin ihmisiin ja yhteiskuntaan säilyy. Osallisuutta tukevassa vuorovaikutuksessa yksilö saa kokemuksen pystyvyydestä ja merkityksestä. Sen sijaan vuorovaikutus, jossa korostuvat yksilön toimintakyvyn vaikeudet tai riippuvuussuhteet, ei vahvista osallisuutta. Toimiminen ylläpitää toimintakykyä, mutta pelkkä osallistuminen ei motivoi toimintaan. Osallistumista tärkeämpää on osallisuus, jossa yksilö on aktiivinen vaikuttaja toiminnan sisältöihin ja toteutukseen. Sosiaalipalveluissa osallisuus vaatii mahdollisuutta vaikuttaa omiin palveluihinsa. (Sahiluoto 2018, 33–34.)

2.4 Toimeentulon ja sosiaaliturvan rooli syrjäytymisessä

Köyhyys voi johtaa syrjäytymiseen rajoittamalla yksilön mahdollisuuksia osallistua aktiviteetteihin, jotka vaativat varallisuutta. Useimmat sosiaalipalvelujen käyttäjät elävät osittain tai kokonaan sosiaalietuuksien varassa. Syrjäytymisvaarassa olevat asiakkaat nähdään usein vastuuntunnottomina ja huonosti käyttäytyvinä. Tästä voi seurata, että työntekijä pyrkii päättämään asiakaskohtaamisen mahdollisimman nopeasti. (Davis & Wainwright 2005, 260, 262.) Haastava asiakas saattaa olla enemmän tuen tarpeessa kuin asiallisesti käyttäytyvä. Yhteistyön vaikeus ei siis tarkoita, ettei asiakas tarvitse palvelua.

Työntekijät, joilla ei ole henkilökohtaista kokemusta sosiaalietuuksien varassa elämisestä, eivät todennäköisesti ymmärrä köyhänä elämisen todellisuutta. Tietämättömyydestä herää helposti myös ajatus, että köyhä henkilö on itse aiheuttanut köyhyytensä tai ainakin toiminnallaan osallistunut taloudellisen tilanteensa heikentymiseen. Koulutuksen tulisikin tarjota tietoa köyhyyden yhteiskunnallisista ja sosiaalisista rakenteista, jotta työntekijät eivät omalla asenteellaan edistä köyhän asiakkaan sosiaalista syrjäytymistä. Köyhyys on riski monisyiseen epätasa-arvoisuuteen, mutta ainakin sosiaalialan palveluissa asiakkaan tulisi tulla kohdattuksi ilman stigman taakkaa. Tiedon ja neuvonnan saaminen sosiaalietuuksista voi olla ratkaisevaa asiakkaan elinolojen parantamisessa. (Davis & Wainwright 2005, 268–270.)

Sosiaaliturva pyrkii rakenteellisesti tukemaan sosiaalietuuksien saajien aktiivisuutta. Esimerkiksi työttömyysturvassa ja perustoimeentulotuessa on ansiotulolle suojaosa, jolloin vähäiset ansiotulot eivät pienennä sosiaalietuuden määrää. Kannustinloukkuja voidaan purkaa myös eri etuuksien välistä koordinaatiota parantamalla. Rahallisen kannustavuuden lisäksi aktivoinnissa tärkeässä roolissa ovat myös sosiaalinen hyväksyntä sekä yksilön omalle työlleen ja vapaa-ajalleen asettama subjektiivinen arvo. (Saari & Behm 2017, 117, 121–122.) Yksilöä voidaan kannustaa ja tukea, mutta osallisuus toteutuu ainoastaan hänen omasta valinnastaan.

3 Kelan Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelu

3.1 Kelan Yhteyskeskuksen toiminta

Kelan yhteyskeskukseen on keskittynyt noin 60 % kaikista Kelan asiakaspuheluista. Yhteyskeskus toimii viidellä paikkakunnalla. Yhteyskeskuksessa palveluasiantuntijat vastaavat asiakkaiden puheluihin. Yhteyskeskus on valtakunnallinen, eli puheluun voidaan vastata missä tahansa viidestä Yhteyskeskuksesta riippumatta soittajan sijainnista. Puhelinpalvelun lisäksi Yhteyskeskuksen tehtäviin kuuluu sosiaalisen median välityksellä tapahtuva asiakaspalvelu, sähköisen asiointipalvelun kautta tapahtuva asiakkaiden palvelu, Kela.fi-sivujen kautta tulevien palautteiden käsittely sekä Kysy Kelasta -palstan hoitaminen. Lisäksi yhteyskeskukseen on keskitetty koko Kelan asiakaspalvelun taustatukena toimivat taustatukitiimit, joihin palveluasiantuntijat voivat ottaa yhteyttä kesken asiakaspalvelutilanteen neuvontaa ja ohjausta saadakseen. (Kela 2020a.)

Välittömän puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun lisäksi Yhteyskeskuksessa hoidetaan puhelimitse tapahtuvaa ajanvarauspalvelua. Tämän lisäksi palveluasiantuntijat voivat tehdä kohdennettua palvelua omaan harkintaansa perustuen. Kohdennetulla palvelulla tarkoitetaan sitä, että palveluneuvoja voi sovitusti soittaa asiakkaalla myöhempänä ajankohtana ja varmistaa asiakkaan asian etene- mistä. Yhteyskeskuksen tehtävänä on myös hoitaa puhelimitse tapahtuvaa

asiakkuusvastaavapalvelua. Asiakkuusvastaavapalvelu tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta sitä, että asiakkaalla on jonkin sovittun määräajan oma palveluneuvoja auttamassa Kela asioinneissa. (Kela 2020a.)

Kelan visiona on olla palvelujen edelläkävijä ja luoda hyvinvointia sekä oman elämän hallintakykyä. Vuonna 2020 päivitettyissä strategisissa tavoitteissa tuodaan esille tarve siihen, että työntekijöillä on ymmärrys erilaisista asiakasryhmistä sekä yksilölliset tarpeet huomioivan palvelun tuottamisesta. Strategiassa huomioidaan myös tarve tukea asiakkaiden itsenäistä asioiden hoitoa ja samalla korostetaan, että tarkoituksena ei ole jättää palvelua tarvitsevia yksin vaan kohdentaa resursseja niitä tarvitseville. (Kela 2020b.) Kelan tarkoitus on siis kehittää palveluja myös syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

3.2 Yhteyskeskuksen palveluprosessi

Prosessilla tarkoitetaan muutosta lähtötilasta tulostilaan. Kun prosessin tarkoitus on muuttaa jotain olemassa olevaa tilannetta tai esimerkiksi ihmistä, kutsutaan tuotetta palveluksi. Palveluprosessi on tekoja ja toimenpiteitä. Vaikka tekoja ja toimintoja ei voi varastoida, voi palveluprosessikin olla kestävä esimerkiksi ihminen voi käyttää tietojaan useaan kertaan. Palveluprosessin lopputuote on asiakkaan muutos tai hänen olosuhteidensa muutos. (Karimaa 2001, 227–228.)

Palveluasiantuntijan tehtävä on suora asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Palveluasiantuntija on siis henkilö, jonka kanssa asiakas asioi soittaessaan Kelaan tai lähettäessään Kelaan viestin. Palveluasiantuntijat eivät laadi päätöksiä. Kelassa palveluasiantuntijan työtä ohjaa palvelupolku -malli ja asiakaspalvelun periaatteet. Palvelupolussa (kuva 1) kuvataan asiakaskohtaamisen polku. Polku kuvaa sitä tilannetta, joka tapahtuu palveluasiantuntijan ja asiakkaan välillä yhden kohtaamisen aikana. Palveluasiantuntijalle voi olla tällaisia kohtaamisia 20–40 työpäivän aikana. Polun ulkopuolelle jää asiakkaan muu asiointi Kelassa.

Palvelutilanteen aluksi palveluasiantuntijan tehtävä on kohdata asiakas ja kuunnella hänen kertomaa tilanteestaan. Sen jälkeen selvitetään tilannetta asiakkaan

kertoman, asiakastietojärjestelmän asiakirjojen ja etuusohjeiden avulla. Lopulta tehdään päätös palvelupolusta. Palveluasiantuntijoita kehoitetaan tekemään palvelupäätös rohkeasti, jotta se ei jäisi asiakkaan vastuulle. Yhteistä ymmärrystä kehoitetaan varmistamaan ja vahvistamaan koko palvelutilanteen ajan. Myös palvelutilanteen lopussa tulee varmistaa seuraavat askeleet asiakkaan kanssa. Palvelutilanteen jälkeen palveluasiantuntija kirjaa yhteydenottoon liittyvät asiat sekä asiakkaan tilanteen kannalta olennaiset asiat. Aiempien yhteydenottojen kirjaukset ovat nähtävillä työntekijöille asiakastietojärjestelmässä hakemusten ja etuus päätösten ohella. (Kela 2020c.)



Kuva 1. Kelan asiakaskohtaamisen palvelupolku (Kela 2020c).

Asiakas kohtaamisen periaatteet (kuva 2) palveluneuvojen työtä ja toimintaa ohjavia periaatteita. Niissä ei ole yksityiskohtaisia ohjeita jokaista tilannetta varten, vaan niitä on tarkoitus soveltaa tilanteeseen sopivalla tavalla. Periaatteet on laadittu tukemaan yksilöllistä, rohkeaa ja tilannetajuista toimintaa. (Kela 2020c.)

Asiakaskohtaamisen periaatteet



Kela[®]

Kuva 2. Kelan asiakaskohtaamisen periaatteet (Kela 2020c).

Kelan palvelunasiantuntija voi tarvittaessa käyttää palvelutilanteessa kohdennettua palvelua. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että mikäli asiakkaan tilanteeseen se on tarkoituksen mukaista voi palvelunasiantuntija sopia soittavansa asiakkaalle. Asiakkaan tilannetta voi edistää se, että sama palvelunasiantuntija varmistaa, että sovitut asiat toteutuvat. Kohdennetulla palvelulla palvelunasiantuntija voi esimerkiksi tarkistaa, että asiakas on onnistunut lähettämään hakemuksen saamiensa ohjeiden avulla. Palvelunasiantuntija voi tarvittaessa myös varata asiakkaalle ajan joko palvelupisteelle tai puhelinpalveluun. (Kela 2020c.)

Kelassa on myös olemassa asiakkuusvastaava palvelu, joka on asiakkaan näkökulmasta oma työntekijä. Asiakkuusvastaava palvelua hoitavat tietyt palvelunasiantuntijat osana muuta työtään. Se on suunnattu erityistä tukea asiointissa tarvitseville. Palvelu on asiakkaalle määräaikainen ja sen tarkoitus on auttaa asiakasta jonkin tilanteen yli tai tukea asiakkaan itsenäistä asioiden hoitamista. Palvelussa sama palvelunasiantuntija hoitaa määräajan asiakkaan Kela-asiointia. Palvelunasiantuntija voi tukea asiakasta myös yhteydenotoissa yhteistyökumppaneihin. Asiakkaalla on mahdollisuus saada kontakti suoraan omaan palvelunasiantuntijaansa palvelun aikana. (Kela 2020c.)

3.3 Yhteyskeskuksesta tehtävät huoli-ilmoitukset sosiaalitoimeen

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee Kansaneläkelaitoksen työntekijät velvollisiksi ohjaamaan sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita sosiaalipalveluiden piiriin. Asiakasta voidaan joko ohjeistaa ottamaan itse yhteyttä sosiaalitoimeen tai työntekijä voi ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen asiakkaan puolesta. Yhteydenoton voi tarvittaessa tehdä myös ilman asiakkaan lupaa, jos asiakas ei kykene huolehtimaan itsestään. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, §35.)

Kelan järjestelmässä asiakkaan tiedoista pääsee täyttämään sosiaalityön tarpeen ilmoitusta asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen. Sosiaalityön tarpeen ilmoituksesta käytetään Kelassa yleisesti termiä huoli-ilmoitus, sillä ilmoituksia tehdään työntekijällä herännestä huolesta asiakkaan itsenäisestä selviytymisestä. Ilmoituksen yhteydessä sosiaalitoimeen välitetään myös asiakkaan yhteystieto yhteydenottoa varten. Huoli-ilmoituksen tekeminen on osa Kelan uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaa.

4 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

4.1 Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämässä kyselytutkimuksessa Leemann, Isola, Kukkonen, Puromäki, Valtari ja Keto-Tokoi (2018) tutkivat työelämän ulkopuolisten työkäisten osallisuutta ja hyvinvointia. Tutkimuksen kymmensivuinen kyselylomake sisälsi osiot osallisuudesta, palveluihin vaikuttamisesta, arjesta ja ihmissuhteista, vuorovaikutusmahdollisuuksista, terveydestä ja hyvinvoinnista sekä elämänlaadusta ja tyytyväisyydestä. Tutkimuksen osallistujat saatiin osallisuuden edistämisen ja köyhyyden torjunnan kehityshankkeiden ryhmätyöskentelyyn osallistujista. Tiedonkeruutilaisuuksissa oli paikalla tutkimusavustaja vastaamassa osallistujien kysymyksiin. Jotta otanta olisi mahdollisimman edustava, ryväsotannat olivat eri puolilta Suomea eri kokoisilta paikkakunnilta.

Merkittävä osa tiedonkeruun lähteinä käytetyistä hankkeista on suunnattu nuorille, mistä johtuen nuoret ovat tutkimuksessa ylliedustettu ryhmä. Toisaalta iäkääät henkilöt ovat saattaneet jäädä otannan ulkopuolelle, jos heillä ei ole ollut voimavaroja osallistua hanketoimintaan. Kohderyhmään kuuluvia vastaajia oli 789. (Leemann, Isola, Kukkonen, Puromäki, Valtari & Keto-Tokoi 2018, 11, 18–21.)

Leemann ym. (2018, 33–34) raportoivat, että 80 prosenttia tutkimuskyselyyn vastanneista henkilöistä koki hyödylliseksi osallistua osallisuuden edistämisen ja köyhyyden torjunnan kehityshankkeisiin. 60 prosenttia vastaajista koki taloudellisten menojensa kattamisen hankalaksi, mikä on lähes kaksinkertainen prosentti verrattuna koko väestöön kohdistuviin tutkimustuloksiin. Hieman yli 41 prosenttia oli edellisen vuoden aikana pelännyt ruoan loppuvan ennen kuin saa lisää rahaa ruokaostoksiin, mikä on neljä kertaa yleisempää kuin koko väestössä. Lisäksi 30 prosenttia vastaajista kertoi jättäneensä ostamatta lääkkeitä ja 25 prosenttia oli jättänyt lääkärikäyntinsä tekemättä rahan puutteen vuoksi. Vastaajista lähes 55 prosenttia kertoi elävänsä päivä kerrallaan suunnittelematta elämäänsä viikko, kuukausi tai vuositasolla. Yli 70 prosenttia vastaajista kertoi kokevansa tulevansa luotetuksi, saavansa myönteistä palautetta tekemisistään ja pystyvänsä vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun. Vastaajista 45 prosenttia arvioi terveytensä hyväksi tai melko hyväksi, kun vastaava luku koko väestön kattavissa tutkimuksissa on 70 prosenttia. Psykkistä kuormitusta tutkitut kokivat GHQ-12 mittarilla mitattuna kaksinkertaisesti ja MHI-5 mittarilla mitattuna kolminkertaisesti koko väestöön nähden. (Leemann ym. 2018, 28–34, 36–37.)

Omiin palveluihinsa vaikuttaminen lisää osallisuutta. Leemann ym. (2018, 41–43) tutkimuksen mukaan työelämän ulkopuolisista noin 50 prosenttia koki voivansa vaikuttaa terveysterveystiloihinsa, 40 prosenttia sosiaalipalveluihinsa, 48 prosenttia työllisyyspalveluihinsa ja 53 prosenttia kuntoutus tai aktivointipalveluihinsa. Toinen osallisuuden lähde on sosiaalinen vuorovaikutus ja paikalliset yhteisöt. Vastaajista 23,4 prosenttia koki itsensä yksinäiseksi jatkuvasti tai melko usein, mikä on noin kolminkertainen osuus koko väestöön nähden. Jonkin yhteisön toimintaan osallistuu aktiivisesti noin 25 prosenttia vastaajista, mikä vastaa koko väestön aktiivisuutta. Vastaajista suurin osa kertoi tietävänsä lähellään paikkoja

ihmisten tapaamiseen, mutta vain noin neljännes kertoi paikallisen ilmapiirin olevan hyväksyvä. EUROHIS-QOL-8 mittausasteikolla mitattuna vastaajat kokivat elämänlaatunsa selkeästi matalammaksi kuin koko väestö kaikilla kysytyillä osaluilla. (Leemann ym. 2018, 41–43, 47–50.)

4.2 Lapsiperheköyhyyden ilmeneminen Kelan asiakaspalvelussa

Lapsiperheköyhyyden ilmenemistä Kelan perustoimeentulotuen asiakaspalvelutyössä on tutkinut Essi Tesarczyk (2019) opinnäytetyössään. Työn lähtökohta oli tuoda näkyväksi Kelan asiakaspalvelutyötekevien henkilöiden näkemyksiä lapsiperheköyhyyden ja siihen liittyvien ilmiöiden näyttäytymisestä Kelan perustoimeentulotuen palvelussa. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia vähävaraisen lapsiperheiden palveluntarpeista ja siitä, miten tarpeisiin pystytään vastaamaan. Kyseessä oli laadullinen tutkimus, jossa vastausta tutkimuskysymyksiin selvitettiin haastatteluilla. Ryhmähaastatteluihin osallistui 20 Kelan palveluasiantuntijoita ja ratkaisuasiantuntijoita. Ryhmähaastattelujen tavoitteena oli tavoittaa työntekijöiden yhtenäisiä ajatuksia ei yksilön kokemusta. (Tesarczyk 2019, 26–31.)

Tesarczykin (2019) haastateltavat toivat esille vähävaraisuuden passivoivan vaikutuksen. Perheiden mahdollisuus lähteä sosiaalisiin tapahtumiin, harrastaa tai tavata ystäviä kodin ulkopuolella havaittiin olevan haastavaa. Myös opiskelun kautta työelämään pääseminen voi olla vähävaraiselle kohtuuttoman haastavaa. Korkeat asuinkustannukset voivat hiljalleen muodostaa vuokravelkakierteen ja lopulta asunnottomuuden. Ylisukupolvisuus näyttäytyy selkeästi vähävaraisten perheiden palvelussa. (Tesarczyk 2019, 42–44.)

Tesarczykin (2019) haastatteluun vastaajat tunsivat huolta siitä, että he eivät tunnista perheiden sosiaalityöntarvetta. Tämä on erityisen yleistä silloin, kun tietoa on saatavilla perheestä niukasti esimerkiksi kielitaidon vuoksi. Tiedon niukkuus voi myös johtua osaamattomuudesta toimittaa tarvittavaa tietoa. Sosiaalityöntarpeen arviointi koettiin myös jossain määrin hankalaksi. (Tesarczyk 2019, 62–65.)

Johtopäätöksenä Tesrczyk nostaa esille, että lapsiperheiden köyhyys, siihen liittyvine ilmiöineen näyttäytyy Kelan asiakaspalvelussa moninaisesti. Köyhyyden aineettomat ulottuvat tulevat myös esille asiakaspalvelun arjessa. Vähävaraisilla perheillä on niukemmat mahdollisuudet tehdä itsenäisiä valintoja ja osallistua sosiaaliseen elämään ja yhteiskunnan normina pidettyihin vapaa-ajanvietto tapoihin. (Tersczyk 2019, 73.)

4.3 Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa

Anna-Kaisa Nikkinen (2020) on tutkinut opinnäytetyössään Kelan asiakkuusvastaavapalvelun ja monialaisen palvelun työntekijöiden näkemyksiä nuorten asiakkaiden toimijuudesta ja osallisuudesta. Tarkoituksena oli selvittää mitkä tekijät rajoittavat ja toisaalta tukevat nuorten asiakkaiden toimijuutta. Toisena tavoitteena oli selvittää, miten monialaisella- ja asiakkuusvastaavapalveluilla tuetaan nuorten osallisuutta ja toimijuutta sekä, miten palveluita voitaisiin kehittää. Tietoa kerättiin asiantuntijahaastatteluin yhteensä yhdeksältä haastateltavalta. (Nikkinen 2020, 32–33.)

Nikkisen (2020) opinnäytetyön tuloksissa nuorten passiivisuus kuvantui asioiden hoitamisen pulmana. Nuori ei ole helposti tavoitettavissa eivätkä etuusasiat ole hoidossa. Passiivinen nuori vaikuttaa välinpitämättömältä asioiden hoidon suhteen. Nuoren toiminta aktivoituu, kun pulmia kasaantuu ja rahat loppuvat. Aktiivinen nuori saattaa hoitaa asioitaan erityisen huolellisesti ja esimerkiksi hakea useitakin etuuksia, vaikka ne eivät sopsisikaan hänen tilanteeseensa. Nuoren toimijuus saattaa vaihdella aktiivisen ja passiivisen välillä useinkin. Pirstaleinen etuusjärjestelmä aiheuttaa pulmaa nuorille ja voi vaikuttaa passivoivasti. (Nikkinen 2020, 65–66.)

Nikkisen (2020, 66) selvityksen mukaan toimijuutta voidaan tukea asiakkaan hyvällä kohtaamisella. Luottamussuhteen luominen ei onnistu lyhyessä palvelutilanteessa helposti mutta asiakasvastaava- ja MAP-palvelu tukevat luottamussuhteen kehittymistä. Nuori voi paremmin keskittyä toimijuutensa kehittämiseen, kun

hänellä on matalan kynnyksen palvelu ulottuvilla ja byrokratia vähenee. Verkko-palvelut tukevat nuorten toimijuutta. (Nikkinen 2020, 66–67.)

4.4 Perustoimeentulotuen siirto Kelalle

Valtiontalouden tarkastusvirasto on julkaissut vuoden 2020 alussa raportin, jossa kuvataan perustoimeentulotuen siirtoa Kelalle ja pois kuntien vastuulta. Raportin tarkoitus on kuvata muutoksen taloudellista puolta, ja sitä toteutuivatko muutok-selle asetetut tavoitteet. Raportissa kuvataan myös kuntien ja Kelan vastuunja-koa ja yhteistyön toimivuutta sekä muutoksen vaikutuksia asiakkaille. Perustoi-meentulotuen siirto Kelalle tapahtui vuonna 2017, jolloin tuli voimaan lakimuutos toimeentulotukilakiin. Vastuu täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta jäi edelleen kunnille. Lakimuutoksen tavoitteena oli toimeentulotuen alikäytön vä-hentäminen, yhdenvertaisuuden lisääminen, toiminnan tehostaminen, yhden luu-kun periaatteen vahvistaminen ja aikuissosiaalityön resurssien vapauttaminen perustoimeentulotukityöstä. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2020, 7.)

Taloudellinen tuki toimeenpannaan nyt kansallisella tasolla mutta siihen liittyvät palvelut toteutetaan paikallisella tasolla. Tämä on vaikeuttanut palveluntarpeessa olevien asiakkaiden palveluohjausta. Kela on kehittänyt toimintaansa vastaa-maan enemmän asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalitoimen ja Kelan välistä yhteis-työtä on kehitetty esimerkiksi tiedonvälittämisen osalta. Raportissa todetaan, että vaikka sähköiset järjestelmät ovat tehokkaita ja toimivia, eivät ne täysin korvaa kasvokkain tapahtuvaa palveluntarpeen arviointia ja palveluohjausta. (Valtionta-louden tarkastusvirasto 2020, 7–8.)

Perustoimeentulotuen siirto Kellalle on helpottanut perustoimeentulotuen hake-mista suurelle osalle asiakkaista. Tämä näkyy siitä, että perustoimeentulotuen piiriin kuuluvien kotitalouksien määrä on kasvanut ja perustoimeentulotuen etuus-menot ovat kasvaneet. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2020, 20.)

Palveluasiantuntijat kokevat perustoimeentulotuen olevan työläs ja monimutkai-nen etuus. He kokevat, että usein aika ei riitä ja he toivovat myös omaan

osaamiseensa vahvistamista. Palveluasiantuntijat ovat pitäneet hyvänä Kelan palvelujen muutosta perustoimeentulotuen siirron jälkeen. Näistä esille nousee erityisesti asiakaspalveluvastaava palvelu ja lisäksi ajanvarauspalvelun lisääntyminen. (Valtion tarkastusvirasto 2020, 31–32.)

5 Tarkoitus ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan kehittää Kelan Yhteyskeskuksen syrjäytyneiden tai syrjäytymisriskissä olevien asiakkaiden palvelua. Tutkimustehtävänä on kartoittaa syrjäytymisen näkyvyyttä Kelan Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa. Työssä selvitettiin puhelinasiakaspalvelua tekevien palveluasiantuntijoiden näkemyksiä syrjäytymisestä ja kartoitettiin syrjäytymisen esiintymistapoja puhelinasiakaspalvelussa. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä palveluasiantuntijat ajattelevat syrjäytymisestä?
2. Miten syrjäytyminen näkyy puhelinasiakaspalvelussa?

Tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää syrjäytymisen tunnistamiseen ja syrjäytymiseen vastaamiseen liittyvien koulutusten pohjatietona. Tulevien koulutusten räätälöimisessä oleellista ovat palveluasiantuntijoiden nykyinen tietotaso ja syrjäytyneen asiakkaan kohtaamisen tyypilliset piirteet. Lisäkoulutustarve syntyy nykytietotason ja asiakaspalvelutilanteissa vaadittavan tietotason erotuksesta.

6 Menetelmälliset valinnat

6.1 Menetelmävalintojen puntarointi

Aluksi pohdittiin erilaisia vaihtoehtoja tiedonhankintaan. Yksi mahdollisuus oli aiempien perustoimeentulotuen asiakaspuheluiden tallenteiden kuuntelu sen selvittämiseksi, missä tilanteissa asiakkaan syrjäytymisriski ja lisätuen tarve on jäänyt huomaamatta. Toinen mahdollisuus oli haastatella työntekijöitä heidän tietopohjastaan syrjäytymisen suhteen, jolloin selvitetään lisäkoulutuksen tarvetta. Asiakkaiden yksityisyyden kunnioittaminen on tärkeää ja satunnaisotannalla tallenteiden valinta olisi tarkoittanut työmäärällisesti suurempaa panosta kuin on tässä opinnäytetyössä mahdollista käyttää. Lisäksi olisi ollut haastavaa saada kuhunkin asiakkaaseen yhteyttä luvan saamiseksi heidän puhelutallenteensa käytöstä tutkimuksessa. Näin ollen työntekijät päätettiin valita tutkimuksen tiedonlähteeksi.

Harkittuja menetelmävalintoja olivat kysely, haastattelu tai kyselyn ja haastattelun yhdistelmä. Alustava tarkoitus oli tehdä sähköinen kysely arvotuille Yhteyskeskusten tiimeille. Kyselyssä on kuitenkin se heikkous, että tietoa saadaan hyvin rajatusti vain niistä asioista, joita kyselyn laatijoina osaamme kysyä. Sekä koulun että toimeksiantajan palautteen perusteella mietittiin vielä muita menetelmävaihtoehtoja. Haastattelun vahvuutena on mahdollisuus tuoda esiin sellaistaikin uutta tietoa, jota aiemman tiedon perusteella ei ole osattu tiedustella.

Aluksi haastatteluja ajateltiin pystyttävän tekemään ainoastaan Joensuun toimipisteellä, mutta esimerkiksi Skype-ohjelman avulla voidaan haastatella eri paikkakunnilla työskenteleviä palveluasiantuntijoita. Haastateltavien rekrytointi on kuitenkin haaste. Aikaa vievään haastatteluun ilmoittautuu todennäköisesti vain tuentarpeen tunnistamisesta ja siihen vastaamisesta erityisesti kiinnostuneet työntekijät. Kysely vie vähemmän aikaa, joten siihen vastaamiseen on haastattelu matalampi kynnyks. Kyselyllä saatettaisiin siis tavoittaa edustavampi otos kuin haastattelulla. Otantamenetelmillä voidaan kuitenkin edesauttaa otoksen edustavuutta, joten puntaroinnissa voitolle jää haastattelu.

Ryhmähaastattelun etuna on mahdollisuus yksilöitä rikkaamman tiedon muodotukseen osallistujien reagoidessa ja syventäessä toistensa ajatuksia. Toisaalta ryhmähaastattelu voi myös tuottaa haluttomuutta jakaa omia ajatuksia kollegoiden kuullen. Koska tutkimuskysymyksenä ovat nimenomaan yksilöiden ajatukset syrjäytymisestä, ryhmähaastattelun heikkoudet ovat merkittävämpiä kuin vahvuudet. Pohdintamme eri menetelmien vahvuuksista ja heikkouksista koostettiin taulukkoon 1.

Menetelmä	Vahvuudet	Heikkoudet
Kysely	Laaja otanta: luotettavuus. Helppo osallistua: edustavan otoksen yleistettävyys.	Saa tietoa vain siitä mistä osaa kysyä.
Yksilöhaastattelu	Tietoa sellaisistakin asioista, joita ei ole osannut täsmällisesti kysyä.	Osallistuminen vie kyselyä enemmän aikaa, joten osallistujat ovat todennäköisesti perusjoukkoa kiinnostuneempia aiheesta: ei edustava otos.
Ryhmähaastattelu	Toisten osallistujien ajatukset voivat herättää uusia ajatuksia osallistujissa: rikkaampaa tietoa.	Toisten osallistujien läsnäolo voi ehkäistä yksilöiden vapaata ajatustensa esiin tuomista. Aikataulutusta haastavaa.
Kysely + haastattelu	Saadaan monipuolisesti tietoa. Kysely voi auttaa osallistujia orientoitumaan aiheeseen.	Työläs. Kysely voi ohjata osallistujien ajatuksia samansuuntaisiksi tutkijoiden kanssa.

Taulukko 1. Menetelmävalintojen vahvuudet ja heikkoudet.

Eri menetelmien heikkouksien ja vahvuuksien vertailussa rinnakkain todettiin, että yksilöhaastattelu soveltuu tähän selvitykseen parhaiten. Näin ollen menetelmäksi valikoitui yksilöhaastattelu.

Keskustelut toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön aiheesta alkoivat jo kesällä 2019. Tutkimuslupa haettiin ja saatiin Kelasta 26.1.2021.

Toimeksiantosopimuksen tehtiin toimeksiantajan edustajan hyväksytyä tutkimussuunnitelman ja teemahaastattelun kysymysrunгон 1.4.2021.

6.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä keräämällä subjektiivisia kokemuksia ilmiön yhteydestä. Toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole tuottaa laajasti yleistettävää tietoa, vaan selvittää asianosaisten näkemyksiä tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 72–74.) Laadullisella tutkimuksella voidaan saada sellaista tietoa, jota tutkija ei ole osannut kysyä (Kiviniemi 2018, 77–79). Asiakaskohtaaminen on monisyinen kokemus, joten ainoastaan osa kokonaisuudesta tulisi näkyväksi, ellei tutkimukseen osallistujille ole tilaa kertoa näkemyksiään myös tutkijan esittämien kysymysten vierestä.

Laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan ilmiötä. Tavoitteena on kerätä tietoa, kunnes ilmiöstä on saatu syvälinen ymmärrys. Laadullinen tutkimus soveltuu monimutkaisten ilmiöiden tutkimiseen, sillä ilmiön itsensä purkamisen ja analysoinnin sijaan tutkimuskohteena on ilmiön kanssa toimivien yksilöiden kokemukset ilmiön merkityksestä ja vaikutuksesta. (Kananen 2014, 18–19.) Tässäkään selvityksessä tarkoituksena ei ole tarkastella syrjäytymistä itsessään, vaan selvittää palveluasiantuntijoiden näkemyksiä syrjäytymisestä asiakaspalvelussa.

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan erotella kolme näkökulmaa, jotka korostuvat. Ne ovat konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Kontekstin huomioon ottaminen tarkoittaa sitä, että tutkija jäsentää tutkimustekstissään tutkittavan ilmiön suhteessa yleisiin yhteyksiin. Jotta tutkija voi tehdä tämän jäsentelyn on hänen kuvattava ilmiötä toimintaympäristön kautta. Kuvausta varten hän tarvitsee tietoa ajasta, paikasta ja sosiaalisesta ympäristöstä. Tutkimustilanteen kuvaaminen kuuluu myös asiaan. Tärkeää olisi myös tutkia intentiota eli tutkittavan tarkoitusperiä havainnoimalla ilmeitä ja eleitä. Lisäksi tutkijan tulisi ymmärtää tutkittavan käyttämää kieltä, ja käsitteitä jotta intentiot selittyisivät luotettavasti. (Vilka 2015,

120–121.) Intention tulkinta ja pyrkimyksen ymmärtäminen jätettiin selvityksen ulkopuolelle. Haastattelut toteutettiin etänä, joten eleiden ja ilmeiden tulkinta olisi toteutettu ainoastaan puheen perusteella. Haastateltavien eleitä ja ilmeitä ei olisi pystynyt luotettavasti tulkitsemaan.

Ymmärryksen takaamiseksi kontekstista tehtiin sähköpostikysely sosiaalialan osaamisen hyödyntämisen työryhmälle. Kyselyn tarkoitus oli kartoittaa palveluasiantuntijoiden arjessa käyttämiä termejä ja hahmottaa ilmiön kontekstia. Työryhmä muodostuu sosiaalialan koulutuksen omaavista henkilöistä ja työryhmän tarkoitus on jakaa sosiaalialan asiantuntijuutta muille Yhteyskeskuksen työntekijöille. Työryhmä järjestää koulutuksia ja palveluasiantuntijat voivat ottaa yhteyttä työryhmän jäseniin saadakseen neuvoja haastavassa tilanteessa olevan asiakkaan ohjaamiseen. Näiden työtehtävien myötä sosiaalialan työryhmän jäsenet voidaan nähdä asiantuntijoina haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden ohjaamisessa. Asiantuntijuus määrittyy sekä tietoperustan että organisatorisen toimenkuvan perusteella. Asiantuntijatietoa voidaan käyttää monimutkaisten ilmiöiden hahmottamisessa. (Alastalo, Åkerman & Vaitinen 2017.) Liitteenä ovat saatekirje ja työryhmälle esitetyt kysymykset (Liite 1). Asiantuntijahaastatteluista kerättyä tietoa käytettiin teemahaastattelun teemojen määrittelyssä ja kysymysrunnon luomisessa.

6.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on keskusteluun pohjautuva tiedonkeruu menetelmä. Teema käsittää laajan aihealueen ja teemoittelun. Haastattelu tarkoittaa henkilöiden välistä sanallista kommunikaatiota. Teemojen valinnat riippuvat tutkittavasta ilmiöstä ja tutkijan on perehdyttävä ilmiöön. Teemahaastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman laaja kuva ilmiöstä kaikilta näkökulmilta. Haastattelun edetessä haastateltavat voivat tuoda uusia asioita teemasta joihin tutkijan tulee reagoida. Teemahaastattelussa on hyvä puhua teemoista ei kysymyksistä. (Kananen 2012, 60–61.)

Tutkimusmenetelmänä haastattelu on joustava. Vuorovaikutuksellisessa haastattelutilanteessa haastateltava sanoittaa omaa näkökulmaansa ja on aktiivinen merkitysten tuottaja. Tutkimustilanteessa haastattelija voi esittää lisäkysymyksiä ja siten saada syvempää tietoa haastateltavan näkemysten taustoista. Myös haastateltavan on mahdollista esittää selventäviä kysymyksiä, jolloin välttyään väärinymmärryksiltä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa keskustelun aiheena ovat tietyt teemat, mutta kysymysten muoto ja järjestys muokkautuvat haastattelutilanteessa. Teemahaastattelun peruseriaatteena on, että haastattelija ei esitä vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava esittää omin sanoin omat näkemyksensä ja kokemuksensa teemoista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Varmistaakseen sen, että haastattelussa vastataan tutkimuskysymykseen, pyrkii tutkija valitsemaan tutkimusongelman keskeiset teemat haastattelukysymyksiin. Teemojen käsittelyjärjestys on vapaavalintainen mutta vastaajan kannalta luonteva järjestys on tavoite. (Vilkkä 2015, 124.) Teemahaastattelua varten laaditaan runko, joka on ohjeellinen keskustelun pohja. Rungon tarkoituksena on varmistaa ilmiön monipuolinen käsittely. Keskustelun aikana voi nousta esille uusia kysymyksiä ja aiheita joihin tutkijan tulee tarttua. (Kananen 2012, 62.)

6.4 Asiantuntijahaastattelut ja teemahaastattelurungon valmistelu

Teemahaastattelua tehtäessä ei ole tarkoituksenmukaista muodostaa valmiita hypoteeseja tutkimusaiheesta, mutta haastattelun huolellisella suunnittelulla voidaan kuitenkin edistää kerättävän aineiston luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66). Teemahaastattelun taustatietona käytettiin asiantuntijahaastattelua. Sähköpostihaastattelukutsu ja kysymykset lähetettiin kaikille kuudelle sosiaalialan osaamisen hyödyntämisen työryhmän jäsenelle. Asiantuntijahaastatteluun vastasi kolme sosiaalialan työryhmän jäsentä ja vastausmateriaalia kertyi 1,5 sivua Times New Roman fontilla 12. Asiantuntijahaastattelut analysoitiin teemoittelemalla kuten myöhemmin analyysiosiossa on kerrottu.

Vastaajat kertoivat, ettei syrjäytyminen itsessään nouse esiin yhteydenotoissa, mutta syrjäytymisen aiheuttamat haasteet ovat usein asioita, joista huoli herää. Asiantuntijahaastatteluista nousi esiin kuusi erilaista tapaa, miten syrjäytyminen tulee esiin palveluasiantuntijoiden yhteydenotoissa. Yksi syrjäytymisen merkki on, ettei asiakkaalla ole opiskelu- tai työpaikkaa. Toinen piirre on, ettei asiakkaalla ole ketään, jolta saisi apua. Kolmas tekijä on asunnottomuus. Neljäs ilmenemismuoto on vaikeudet asioiden hoidossa. Viides ilmentymä on, ettei asiakkaalla ole Kelan etuuksia myönnettynä. Asiantuntijat myös huomauttavat, että syrjäytyminen pitkäaikaisena elämäntilana on vaikeampi tunnistaa kuin akuutit tilanteet. Näitä kuutta teemaa käytettiin haastattelurungossa (liite 2).

Haastatellut asiantuntijat kertoivat, etteivät palveluasiantuntijat ole ilmaisseet omia ajatuksiaan syrjäytymisestä. Tämän perusteella voi olla haastavaa saada palveluasiantuntijoita ilmaisemaan omia näkemyksiään. Teemahaastattelussa haastateltaville voi antaa tehtäviä varsinaisten kysymysten lisäksi. Toiminnalliset komponentit voivat edesauttaa verbaalistakin ajatusten ilmaisua. Yksi mahdollinen tehtävä on miellekartan laatiminen keskeisestä teemasta. (Vilkkä 2015, 124–125.) Miellekartta, jossa keskiössä on syrjäytyminen, voi madaltaa kynnystä omien näkemyksien ilmaisuun. Toinen peruste mielenkartan tekemisen sisällyttämiseen on, että syrjäytyminen ilmiönä on laaja-alainen ja miellekartassa on mahdollisuus ilmaista mielle yhtymiään vapaasti. Laadullisen tutkimuksen yhtenä perusperiaatteena on antaa tilaa aineiston nousta esiin moniulotteisena eri näkökulmia hyödyntäen (Alasuutari 2011, 83–85).

6.5 Aineiston hankinta

Teemahaastattelua tehtäessä ei ole tarkoituksenmukaista muodostaa valmiita hypoteeseja tutkimusaiheesta, mutta haastattelun huolellisella suunnittelulla voidaan kuitenkin edistää kerättävän aineiston luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66). Teemahaastattelun taustatietona käytettiin asiantuntijahaastattelua. Sähköpostihaastattelukutsu ja kysymykset lähetettiin kaikille kuudelle sosiaalialan osaamisen hyödyntämisen työryhmän jäsenelle.

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleisesti harkinnanvaraista näytettä, koska tutkimukseen osallistujien tulisi tietää mahdollisimman paljon tutkimuksen aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73; Hirsjärvi & Hurme 2008, 58–59). Tässä työssä päätettiin käyttää määrällisen tutkimuksen otosmenetelmää, koska se vastasi tutkimuksen tavoitteisiin ja soveltui myös tähän laadulliseen tutkimukseen. Kaikilla Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelua tekeville työntekijöillä on mittavaa kokemusta asiakkaiden kohtaamisesta ja ohjaamisesta, koska työpäivän aikana palveluasiantuntija vastaa kymmeniin asiakaspuheluihin. Näin ollen kokemustieto on taattua riippumatta siitä, ketä palveluasiantuntijoista haastattelisimme.

Koska selvityksen tarkoituksena on kartoittaa syrjäytymistä ilmiönä Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa, on satunnainen otos tarkoituksenmukaisempi otantamenetelmä kuin harkinnanvarainen otanta. Haluttiin selvittää ajatuksia rivityöntekijöiltä, joilla ei välttämättä ole erityistä koulutusta tai muuta tietopohjaa syrjäytymisestä. Satunnaisotoksella päästään kartoittamaan ajatuksia myös niiltä työntekijöiltä, jotka eivät ole nimenomaisesti kiinnostuneita syrjäytymisestä tai syrjäytymistä koskevaan haastatteluun oma-aloitteisesta ilmoittautumisesta.

Otosmenetelmä on ositettu otanta, jossa varmistetaan ensin edustus kaikista perusjoukon alaryhmistä ja sitten arvotaan näiden sisältä tutkimukseen osallistujat (Valli 2018, 104–105). Yhteyskeskuksen työntekijät työskentelevät tiimeissä, jotka vastaavat eri etuuksien asiakaspalvelusta. Perustoimeentulotuki tiimejä on kahdeksan kappaletta, terveysturvaetuuksien tiimejä on kahdeksan kappaletta ja toimeentuloturvaetuuksien tiimejä on yhdeksän kappaletta, joten yhteensä kaikkia tiimejä on 25. Tiimien koko vaihtelee 10 ja 16 hengen väliltä. Kaikkien asiakaspalvelua suorittavien työntekijöiden nimen selvittäminen yksinkertaista satunnaisotantaa varten olisi hyvin haastavaa. Toisaalta tiimien esihenkilöiden tiedot ovat saatavissa Yhteyskeskuksen Intra-palvelimella. (Kela 2020b.) Jotta otos edustaisi tasaisesti kaikkia Kelan etuustyyppisiä, arvoitiin ensin haastatteluihin mukaan kaksi tiimiä kustakin tiimityypistä, eli perustoimeentulotuki, terveysturva ja toimeentuloturva. Tämän jälkeen otettiin satunnaislukugeneraattorista kullekin valitulle tiimille numeron 1 ja 16 väliltä tutkimukseen osallistuvan tiimin jäsenen

arpomiseksi. Numero kertoi, kuka sukunimen mukaan aakkosjärjestykseen järjestetyistä tiimiläisistä on arvottu osallistumaan tutkimukseen.

Tiimin esihenkilöä pyydettiin välittämään tutkimuksen osallistumiskutsun arvotulle tiimin jäsenelle. Kutsussa kerrottiin palveluasiantuntijan tulleen arvotuksi osallistumaan tutkimukseen ja pyydettiin sopimaan haastattelu-aika. Osallistumisen kerrottiin olevan vapaaehtoista. Esihenkilön saatekirje ja haastatteluun arvotun kutsukirje ovat liitteenä 3 ja 4. Kummankin tutkijan yhteystiedot olivat yhteishenkilönä puolessa haastattelukutsuista. Haastatteluun arvotuista kuudesta henkilöistä viisi osallistui tutkimukseen. Arvioimme viiden haastattelun aineiston riittäväksi tutkimuksen tarkoituksiin ja päätettiin olla arpomatta uutta haastateltavaa osallistumatta jättäneen henkilön tilalle.

6.6 Haastattelujen toteutus

Teemahaastattelut toteutettiin etänä käyttäen toimeksiantajan käyttämää Skype for Business -ohjelmistoa. Vallitseva koronaepidemia oli yksi peruste etähaastatteluihin tarpeettomien kontaktien välttämiseksi. Lisäksi otos on valtakunnallinen, joten etähaastatteluilla vältyttiin matkustamisesta ja haastattelut pystyttiin toteuttamaan tavoiteaikataulussa. Haastattelu-aikaa sovittaessa arvottujen haastateltavien kanssa lähetettiin heille haastattelun suostumuslomakkeen (Liite 5). Lomake pyydettiin allekirjoittamaan ja skannaamaan sen Yhteyskeskuksen sisäistä verkkoa käyttävän skannerin avulla haastattelijan työsähköpostiin.

6.7 Analysointi teemoittelemalla

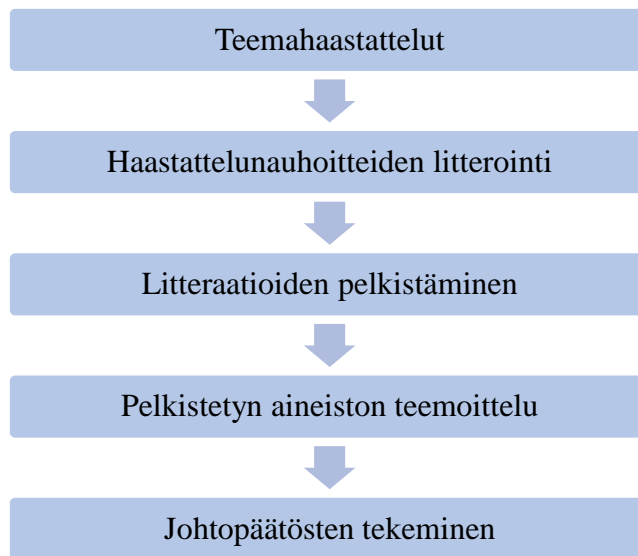
Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroinnissa kirjoitettiin ylös sanat, mutta tauot, painotukset ja muut ilmaisulliset tekijät jätettiin kirjaamatta. Litteroitua materiaalia oli 62 sivua Times New Roman fontilla koko 12 ja rivivälillä 1 sekä 8 pisteen kappalevälityksellä.

Analysoinnin tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta vastauksia tutkimuskysymyksiin. Analyysissa aineistosta nostetaan informaatiota tutkittavasta ilmiöstä selkeässä muodossa. Analyysin lopputuloksena aineistosta syntyy looginen kokonaisuus, josta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 90–91.) Aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Litteroinnin jälkeen kirjallinen aineisto luettiin läpi, jotta saataisiin yleiskuvan aineiston sisällöstä. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 143) mukaan analyysin laadukkuus riippuu siitä, kuinka tuttua aineisto on analyysoijalle. Aineiston lukeminen oli erityisen tärkeää, koska kumpikin tutkijoista oli paikalla ainoastaan itse tekemiseen haastatteluissa, joten osa aineistosta oli vierasta. Seuraavaksi aineistosta korostettiin syrjäytymistä koskevat ilmaisut. Nämä ilmaisut pelkistettiin kirjamalla erilliseen Word-dokumenttiin haastateltavan kertoman ydinsanomien, eli pelkistetyt ilmaisut. Pelkistäminen tiivistää materiaalia niin, että epäoleellinen jää pois ja oleellinen on helpompi nähdä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92.) Esimerkiksi sanatarkka litteraatio: ”Ei niinku ihan pärjää sitten täysin täysin niinku niissä, mitä niinku vaadittaisiin ihmiseltä” pelkistyi muotoon ”Ei ihan pärjää täysin niissä, mitä vaadittaisiin ihmiseltä.” Pelkistämistä voi viedä pidemmällekin niin, että tämä esimerkkilause pelkistyisi muotoon ”elämänhallinnan ongelmat.” Selvityksemme aineisto on kuitenkin kohtuullisen kokoinen, joten aineiston sisältö oli hahmotettavissa kevyen pelkistyksen jälkeen.

Seuraavaksi pelkistetyt ilmaisut teemoiteltiin. Teemoittelussa tarkastellaan aineistossa useamman kerran esiintyviä piirteitä. Teema voi olla eri haastateltavien sanoma tai saman haastateltavan useamman kerran mainitsema asia. Teema-haastattelun teemoittelussa saattavat ilmetä haastattelurungon teemat, mutta todennäköisesti aineistosta nousee esiin myös uusia teemoja. Teemoittelu pohjautuu tutkijan tulkintoihin haastattelumateriaalista, sillä samasta aiheesta voi kertoa lukuisilla eri tavoilla. Tutkija ratkaisee mitä teemaa tietty lauselma ilmentää. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.) Teemoittelussa pyrittiin aineistolähtöisyyteen, eli teemat muodostettiin sitä mukaa, kun niitä tuli tekstiä lukiessa vastaan sen sijaan että oltaisiin sovitettu aineistoa ennalta päätettyihin teemoihin. Teemoittelu suoritettiin käytännössä kopioimalla tiettyä teemaa kuvaavat ilmaisut erilliseen Word-asiakirjaan teemaotsikon alle.

Teemoitellun aineiston pohjalta tehtiin johtopäätöksiä siitä, miten syrjäytyminen näyttää Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa ja mitä palveluasiantuntijat ajattelevat syrjäytymisestä. Johtopäätöksistä kerrotaan lisää tulokset -osiossa. Analyysin kulku on esitetty alla olevassa kuviossa (kuvio 2).



Kuvio 2: Analyysin kulku

Seuraavaan analyysin vaiheeseen siirryttiin vasta edellisen vaiheen tultua päätökseen koko aineiston osalta. Esimerkiksi litteraatioiden pelkistäminen aloitettiin vasta kaikkien litteraatioiden valmistuttua. Näin varmistettiin aineiston tasapuolinen käsittely.

7 Tulokset

7.1 Aineistosta nousseet teemat

Tulokset perustuvat viidessä teemahaastattelussa kerättyyn aineistoon. Haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi lainauksissa ei määritellä, kenen haastateltavan sanoista on kyse. Tulokset esitellään teemoittain. Teemat ovat osittain samoja, kuin haastattelurungon kysymykset. Syrjäytymisen määrittely,

syrjäytyminen eri elämänvaiheissa, vaikeudet asioiden hoidossa, syrjäytymistä aiheuttavat tekijät sekä puhelinasiakaspalvelijan kokemukset syrjäytyneen asiakkaan ohjauksesta ovat teemoja, joille on suorat vastineet kysymysrungossa. Syrjäytymisen määrittely, syrjäytymistä aiheuttavat tekijät ja syrjäytyminen eri elämänvaiheissa olivat haastattelurungon aihealueita, joten niiden esiintyminen teemoina myös tuloksissa ei ole yllättävää. Ohjauskokemusten teemaan kerättiin maininnat haastateltavien omista tuntemuksista ja kokemuksista syrjäytyneen asiakkaan ohjauksesta sekä esiin tulleita työssä tarjolla olevia ohjausvälineitä. Kysymysrungossa tiedusteltiin tukiverkoston puuttumisesta, mutta haastateltavien vastauksissa teemaksi nousi hieman laajemmin yksinäisyys.

Aineistosta nousi myös uusina teemoina digisyrjäytyminen ja syrjäytymisen liitännäisilmiöt. Digisyrjäytyminen liittyy läheisesti vaikeuksiin asioiden hoidossa, mutta se käsitellään erikseen, koska haastateltavat nostivat digisyrjäytymisen esiin erityisen merkittävänä syrjäytymisen esiintymismuotona puhelinasiakaspalvelussa. Liitännäisilmiöinä haastateltavat erottivat useita syrjäytymiseen liittyviä asioita, jotka eivät määrittele syrjäytymistä, mutta ovat tärkeitä syrjäytymisen ymmärtämiselle.

7.2 Syrjäytymisen määrittely ja määrittelemättömyys

Sen, onko henkilö syrjäytynyt, määrittelee hän itse. Syrjäytymisen katsotaan olevan henkilön subjektiivinen kokemus. Asiakas palvelussa ei tietoisesti määritellä syrjäytynyttä henkilöä vaan syrjäytyneen henkilön tunnistamisesta kertovat muut seikat. Asiakas voi esimerkiksi ilmaista, ettei kykene toimittamaan pyydettyjä liitteitä millään käytettävissä olevalla toimitustavalla. Palvelutilanteessa voi pyrkiä esittämään ratkaisuvaihtoehtoja, mutta voi olla, että asiakkaan toimintakyky on niin alhainen, etteivät välineet riitä. Kun palveluasiantuntija huomaa, että asiakkaalla on vaikeuksia selviytyä itsenäisesti, voi kyseeseen tulla lisätuen pyytäminen sosiaalitoimesta. Sosiaalityöntarpeen ilmoituksen tekemisen tarve on myös syrjäytymisen indikaattori. Palveluasiantuntijan ajatuksissa ei ole määritellä henkilöä syrjäytyneeksi, vaan keskiössä on tarve auttaa.

Sitten kun sitä rupeaa ajattelemaan, että kuka on syrjäytymisvaarassa ja tai syrjäytynyt jo niin tota. Kyllähän se aika paljon varmaan on meidän asiakaskunnassa niitä. Että sitä vaan ei sitten pysähdy aina ajattelemaan, että tämä on syrjäytynyt vaan niinku tekee tätä työtä ja siinä ei sitä sen kummemmin aina mieti muuta kuin tekee sitten siinä sen oman työnsä parhaansa mukaan.

Palveluasiantuntijat kuitenkin huomaavat syrjäytymisen piirteitä ja riskitekijöitä. Yksi hyvin tunnistetuista syrjäytymisen riskitekijöistä on se, jos nuorella ei ole työtä tai opiskelupaikkaa. Lähiverkoston puuttuminen ilmenee esimerkiksi sillä, että apua asioiden hoitamiseen ei ole saatavilla. Puheluissa ilmenee, että henkilö ei oikein osaa toimia yhteiskunnassa ja asioiden hoito on vaikeaa. Henkilö voi vaikuttaa siltä, että ei ole erityisen kiinnostunut tai tietoinen tilanteestaan. Palvelutilanteissa henkilön syrjäytyminen voi ilmetä, vaikka sitä ei määriteltäisikään.

No se on silloin kun olet siis yhteiskunnan ulkopuolella. Ja kun lähipiirissä ei ole ketään. Ei ole sukulaisia eikä ole tämmöisiä tukihenkilöitä.

Siitä aika paljon niinku paistaa läpi sitten, että ei siellä niin kuin ole tavallaan asiakas ihan niinku täysillä mukana siinä siinä kaikessa, että ei ehkä niinku ole juuri sitä suuntaa elämällä.

7.3 Syrjäytymisen yhteydessä esiintyvät liitännäisilmiöt

Asiakas voi olla turhautunut yhteiskuntaan eikä ole kiinnostunut edistämään omaa yhteiskuntaan liittyvyyttään. Haluttomuus opetella uutta esimerkiksi etuuskien hakemista voi johtua turhautumisesta. Asiakas voi olla väsynyt omaan heikkoon tilanteeseensa ja jaksaminen on loppu. Mielen terveyden ongelmat ja muut terveydelliset ongelmat voivat ilmetä jaksamattomuutena ja välinpitämättömyytenä. Näin ollen heikko terveys voi ilmetä yhdessä syrjäytymisen kanssa.

Se ilmenee semmoisena flegmaattisuutena tai sellaisena, että vaikka on niinku tosi haastava tilanne, niin mikään ei oikeastaan kiinnosta. Että se oma tilanne tavallaan on niin paha jo, että kaikki on niinku hälläväliä.

Voi tulla sitä semmoista yhteiskuntaan turhautumista, että kun joudutaan hakemaan työttömyysturvaa ja joudutaan hakemaan asumistukea ja toimeentulotukea, niin tulee se semmoinen, että ne on ne ainoat millä pärjää, mutta sitten se kuitenkin synnyttää semmoista turhautumista,

kiukkua. Koetaan, että tämä on kiusantekoa, että kun minun pitää toimittaa niitä hakemuksia, liitteitä.

Päihdeongelmien ja syrjäytymisen yhteys on havaittu puhelinpalvelussa. Monesti ei voida erottaa mikä on syy ja mikä seuraus. Myös rikollisuus voi olla keino selviytyä.

Mä näkisin niin päin, että kyllä se ihminen ehkä on ensiksi jollain tapaa syrjäytynyt, ehkäpä taloudellisesti. Sitten sitä lähdetään paikkaamaan jollain rikoksilla, että saatas sitä rahaa, helpotusta elämään ja sitten ollaankin jossakin pahemmassa kierteessä.

Päihteiden käyttö ehkä syrjäyttää, mutta myös sitten se syrjäytyminen voi aiheuttaa päihteiden käyttöä, kun etsii tavallaan jotain semmoista millä täydentää sitä omaa elämäänsä.

Rahapeliongelman ja velkojen vaikutus näyttäyty selvästi asiakaspalvelussa.

Onko hän lainannut kaikilta niin paljon, ettei kukaan halua asiakkaan kanssa puhua enää, koska ne tiedä, että mitä hän tulee kysymään.

Ainoa mitä asiakkaat peittelee viimeiseen asti mun mielestä, on sitten nää rahapeliongelmat.

Asunnottomuus nousee esiin asiakaspalvelussa. Asunnoton voi asua kadulla tai ystävien luona. Kun virallinen osoitetieto on Poste restante, voi kyseessä olla asunnoton henkilö ja tämä tulee asiakaspalvelijan tietoon heti asiakastietoja avatessa. Toinen asunnottomuuden hälytyskello on, jos asiakkaalle lähetetty posti palautuu Kelaan. Toki asiakas saattaa itsekin tuoda esiin asunnottomuutensa.

Viikoittain tulee näitä puheluja missä asiakas on asunnoton... tosiasiallisesti hänellä kyllä on niinku se katto pään päällä, ettei ole omaa asuntoa. Mutta että asuu vaikka vanhempien luona tai kavereitten luona, mutta tuota on sitten tullut ihan kerran semmonenkin tapaus, että asiakas on ihan niinku metsässä asunut.

7.4 Syrjäytymistä aiheuttavat tekijät

Yhteiskunnan vaatimukset ja se että pitkän aikaa ei niihin yllä voi olla syy syrjäytymiseen. Yksi haastateltava palveluasiantuntija mainitsee esimerkiksi, että yhteiskunta ikään kuin syrjäyttää pitkäaikaistyöttömän. Yhteiskunnassa oman paikan löytyminen ei ole jostain syystä onnistunut. Erityisesti mainittiin opintojen loppuminen tai se että omaa alaa ei löydy ja lopulta ei ammattiakaan. Silloin työpaikkakaan ei välttämättä avaudu ja tämä kierre voi aiheuttaa syrjäytymisen.

Niin sanotusti, jos asiakas on itse outo, että ei oo hyväksytty, mä en tiedä onko se oikea tapa sanoa, että ei ole hyväksytty yhteiskunnassa. Että jos joku henkilö on outo, ehkä ei ole siisti, ehkä on köyhä. Ei ei ole niin helppo niin kuin olla toisten ihmisten kanssa.

Varmaan osittain ihan tämä nyky-yhteiskunta. Kaikki ei pysy tässä mukana. Siitä putoilee jollain tasolla ihmisiä jossain vaiheessa.

Palveluasiantuntijat olivat noteeranneet Kelan olevan yhteiskunnallinen elin ja mahdollisesti osaltaan myötävaikuttamassa syrjäytymiseen. Kelan palvelupisteiden väheneminen voi aiheuttaa joillakin asiakkailta sitä, että etuuksia ei saa haettua. Lisäksi mainitaan yleisesti syrjäseudulla asumisen mahdollinen myötävaikutus syrjäytymiseen.

Mikä voi olla syrjäytymistä, niin on ihan sitten tuo asuminen, että missä asuu eli tuota ainakin itse pystyn näin Kelan palveluista sanomaan, että kun on pieniä toimistoja lakkautettu sitten voi olla se lähin palvelupiste mihin pääsisi niin voi olla jossain viidenkymmenen kilometrin päässä. Et sitten taas tavallaan niin kuin ehkä jollain tapaa myös me itsekkin aiheutetaan syrjäytymistä.

Myös pitkäaikainen sairastaminen ja mielenterveysongelmat sekä päihdeongelmat voivat aiheuttaa syrjäytymistä. Pitkään jatkuva heikko taloudellinen tilanne mainittiin myös syrjäytymistä aiheuttavaksi asiaksi. Rahapeliongelmat mainittiin yksittäisenä tekijänä syrjäytymisen myötävaikuttajana.

Sitten siellä voi syynä olla myös päihteiden käyttö. Että sen takia sitten ajautuu pois siitä yhteiskunnan rytmistä.

Jos on jotain vaikka niinku fyysistä että ei ei tai sitten jotain mielenterveysongelmia tämmöistä, niin totta kai sekin voi aiheuttaa sitten valtaväestöstä syrjäytymistä.

Henkilön taustalla voi olla merkitystä syrjäytymiseen. Henkilön perhetausta voi vaikuttaa esimerkiksi siten että jos vanhemmatkin ovat olleet syrjäytyneitä. Lisäksi kulttuurinen tausta voi olla tekijänä syrjäytymiseen. Kielimuuri voi edesauttaa syrjäytymistä maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla.

Kanssa mikä voi vaikuttaa siihen, että miten niinku tähän yhteiskuntaan niinku pääsee mukaan, niin on sitten asiakkaan taustakin. Että onko niinku maahanmuuttajatausta ja sitten jonkun verran toki tuokin että jos on vaikka romaani niin sekin saattaa sitten näkyä että että että ei ole ehkä päässyt sillä tavalla välttämättä kiinni vielä tänä päivänäkään tuohon yhteiskuntaan. Et voi olla niitä semmoisia siitä omasta taustasta, omasta kulttuurista niitä haasteita sitten.

7.5 Asioiden hoitamisen vaikeudet

Haastatteluissa ilmeni, että syrjäytyminen voi näyttäytyä palveluasiantuntijoille, siinä että asiakkaalla on vaikeuksia hoitaa omia asioitaan. Asiakas saattaa jättää etuudet hakematta tai ne haetaan myöhässä. Asiakas ei halua, osaa tai viitsi hakea elämäntilanteeseensa sopivia ensisijaisia etuuksia vaan hakee ainoastaan perustoimeentulotukea. Jossain tilanteessa asiakas yrittää pärjätä pitkään hakematta perustoimeentulotukea, vaikka siihen syntyisi oikeus. Monesti raha-asioiden huonolla tolalla oleminen on jatkunut pitkään eikä asiakas kuitenkaan saa haettua tukia. Tällainen tilanne kertoo palveluasiantuntijalle isommasta avun tarpeesta ja asia otetaan puheeksi asiakkaan kanssa.

Saattaa olla, että ei ole työssä tai ei ole välttämättä edes mitään työmarkkinatukea tai mitään muuta etuutta kuin se toimeentulotuki, asumistuki. Niin sitten vähän siinä, että no onko mitään tulevaisuuden suunnitelmia, että olisiko tarpeen niihin sitten [saada] apua.

Asunnottomuus näyttäytyy hälytyskellona asiakaspalvelussa ja se nostetaan esiin palvelutilanteessa.

Kyllähän asunnottomuus nyt yleisesti ottaen on aina semmoinen asia, että yleensä siinä nostan sitten esiin sen, että hei tarvitsisitko, vaikka apua tässä asunnottomuuden asioiden hoitamisessa tai tarviitko apua, vaikka siinä asunnon etsinnässä.

Asioiden hoitamiseen vaadittavien tietojen ja taitojen puute näkyy asiakaspalvelussa. Asiakkaan jonkinlaisen syrjäytymisen voi päätellä siitä, että asiakkaan läheiset hoitavat hänen asioitaan ja kertovat että asiakas ei siihen itse pysty. Vaikuttaa siltä, että asiakas ei ole kiinnostunut ottamaan selvää, kuinka tarvittavat lisäselvitykset, esimerkiksi tiliotteet, saisi hankittua ja toimitettua. Asioiden hoitamiseen liittyy välinpitämättömyyttä ja piittaamattomuutta. Asiakas ei välttämättä jaksa vaatia tai hermostua.

Semmoinen ihminen, jolla on parempi asiointikyky saattaa niinku vetää herneet nenään siinä tilanteessa niin sitten tällöinen syrjäytynyt henkilö saattaa vaan olla, että OK.

Monesti se näkyy jo siinä jaksamisessa, että että en, en hae tätä, kun en jaksa näitä liitteitä toimittaa.

7.6 Digisyrjäytyminen puhelinasiakaspalvelussa

Palvelupisteiden vähentyessä niissä asiointi on vaikeutunut, mikä nousee esille puhelinpalvelussa. Digisyrjäytynyt henkilö jää palveluiden ulkopuolelle, koska ei omaa taitoja tai välineitä käyttää verkkopalveluita. Lisäksi teknologin käyttö saattaa pelottaa: Monesti asiakas on opetellut maksamaan laskun verkkopankissa ja tämä onnistuu mutta uusien toimintojen opettelu tai laajempi asioiden hoitaminen ei onnistu.

Jos ei ole, vaikka itse koskaan nettiä kauheasti käyttänyt, niin kyllä siinä varmasti kynnys on sitten olla ja tehdä niitä hakemuksia itse siellä.

Digisyrjäytymisen yhteydessä ilmenee myös sosiaalista syrjäytymistä, jos ei ole ketään, joka auttaisi esimerkiksi tietokoneen tai internetin käyttämisessä.

Vanhempien asiakkaiden kohdalla tämä tulee sitten, että kun heillä digitaidot on jo puutteelliset ja muut että sitten tulee monesti kysytyä, että onko sinulla ketään omaista, läheistä, joka sinua voisi auttaa.

Digisyrjäytyminen on yleistä erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohdalla. Puhelinasiakaspalvelussa tulee kuitenkin vastaan myös työikäisiä, jotka eivät ole käyttäneet digilaitteita työssään, eivätkä siten ole kerryttäneet digitaitoja työelämässä. Digitaalisten puute ilmenee etuuksien hakemisen ja liitteiden toimittamisen hankaluutena. Nuortenkin digisyrjäytyminen näkyy palveluasiantuntijan työssä, sillä vaikka jotkin laitteet tai sovellukset olisivatkin tuttuja, voi virallisten asioiden hoitaminen verkossa olla vaikeaa.

Digi syrjäytyminen niin eihän se koske vain niitä ikäihmisiä, että siellä saattaa olla nuoriakin, jotka ei käytä nettiä ollenkaan.

7.7 Syrjäytyminen eri elämänvaiheissa

Haastateltavat erottivat syrjäytymisen ilmenemistä eri elämänvaiheissa. Palveluasiantuntijan työssä syrjäytyminen näyttäytyy kaikissa elämänvaiheissa. Syrjäytyminen voi olla subjektiivinen kokemus ja asiakas voi kokea, että hänet on syrjäytetty.

Syrjäytynyt sitten, sitten esimerkiksi taloudellisesti tai henkisesti, että ne on sitä yksinäisyyttä tai et voi olla ihan minkä ikäinen tahansa tai ihan missä elämäntilanteessa, että syrjäytymistäkin on montaa eri erilaista, että ei ole vaan se semmoinen stereotyyppinen syrjäytynyt nuori välttämättä siinä.

Nuorten syrjäytymistä havaitaan helposti, kun opiskelupaikkaa tai työpaikkaa ei ole. Perheiden syrjäytymisen tiedostetaan vaikuttavan lapseen esimerkiksi sillä, että lapsi ei voi harrastaa mitään tai ei voi tehdä samoja asioita kuin muut ikätoverit. Työikäisten syrjäytyminen heijastuu yleensä koko perheeseen. Pohdittiin että työikäisen syrjäytyminen voi näkyä esimerkiksi pitkittyneenä sairauslomana.

Vanhemmilla on vaikka huono taloudellinen tilanne niin sitten se lapsilla näkyy heti toki kaikissa tällaisissa harrastusmahdollisuuksia ei ole varaa harrastaa. Näkyy ehkä sitten siinä, että jos kavereilla on jotain hienoja

merkkivaatteita, tällaisia näkyy siinä, että ei ole mahdollisuuksia. Ei ole kesälomalla mahdollista lähteä reissuun perheen kanssa, ei ole mahdollisuuksia tällaiseen. [...] vanhempien syrjäytyminen ehkä sitten heijastuu lapseen näin päin.

Ikäihmisten syrjäytyminen voi näyttäytyä vaatimattomuutena ja itsensä vähätellynä. Osaamattomuus ja tietämättömyys etuuksista saattaa viitata syrjäytymiseen. Erityisesti huomioidaan se, että ikäihminen ei ole välttämättä pysynyt yhteiskunnan muutoksissa mukana ja tästä syystä syrjäytynyt.

Ikäihmisillä on tosiaan vähän sitä kynnystä olla yhteydessä, että koetaan, että no enhän minä nyt mitään apuja tarvitsen. En minä nyt niinku halua vaivata.

7.8 Yksinäisyydestä

Yksinäisyyden kokemus voi tarkoittaa, että henkilö on syrjäytynyt. Asiakas kertoo itse, että hänellä ei ole ketään kuka auttaisi. Ikäihmisten yksinäisyys huomataan palvelutilanteissa. Palveluasiantuntija yrittää selvittää, että onko asiakkaalla yhteys sosiaali- ja terveyspalveluihin, jotta saisi apua asioiden hoitoon, tällöin voi ilmetä, että asiakkaalla ei ole ketään muuta, joka auttaisi.

Sitten voi olla niinku työelämässäkin olevia, jotka kokee, että ei ole, vaikka kavereita tai ei ole sukulaisia, ystäviä tai muuta sen työpaikan ulkopuolella. Et voi olla ihan sitten työkäisiä, jotka ei ehkä näytä välttämättä syrjäytyneitä.

Puuttuu niinku ihan semmonen, semmoinen ystävästä perheestä koostuva tukiverkosto, niin kyllähän se näkyy sitten selkeästi asiakkailla puhelujen pituuksissa. Eli se yksinäisyys tulee sieltä niin kuin lävitse, että huomaa että he saattaa soittaa muutaman kerran kuukaudessa tänne ja on tosi pitkiä ne puhelut ollu.

Apua pyydetään arjen tilanteisiin ensisijaisesti Kelasta. Usein sosiaalinen verkosta jakaa toisilleen tietoa esimerkiksi Kelan etuuksista, joiltakin asiakkailta tämä puuttuu ja he tietävät vähemmän oikeuksistaan. Tällainen tilanne kertoo palveluasiantuntijalle sosiaalisesta syrjäytymisestä. Perustoimeentulotuki hakemuksen käsittelyn kiireellisyyden tarpeen selvittelyssä kysytään asiakkaalta,

onko hänellä ketään jolta rahaa voisi lainata ruokaan muutamaksi päiväksi. Jos vastaus tähän kysymykseen on ”ei,” on asiakkaan sosiaalinen verkosto todennäköisesti melko etäinen. Toisaalta yhteiskunnasta syrjäytynyt henkilö ei välttämättä koe olevansa syrjäytynyt, jos hän ei koe yksinäisyyttä, esimerkiksi jos hänellä on laaja kaveripiiri.

7.9 Palveluasiantuntijoiden kokemukset syrjäytyneen asiakkaan ohjauksesta

Puhelinpalvelussa täytyy pysytellä valppaana tunnistamaan huolestuttavia piirteitä asiakkaan tilanteessa. Haastateltavat kertovatkin kaipaavansa koulutusta huolenaiheiden tunnistamisessa ”että mistä asioista pitäisi sitten nousta sitä huolta.” Tunnistettuaan jonkin huolta herättävän seikan, palveluasiantuntijan täytyy kartoittaa tilannetta syvemmin kysymällä asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä. Haastateltavat toivat useaan otteeseen esiin, että syrjäytyneen asiakkaan ohjaus vie aikaa. Palveluasiantuntijan työsuoritusten määrälliset kriteerit voivat joskus olla ristiriidassa asiakkaan palvelutarpeen kanssa, mutta haastateltavat kertoivat asiakkaan tarpeen olevan ensisijalla.

Jos mä näen, että kukaan ei ole sitä tilannetta kartoittanut kunnolla, niin kyllä mä sitten niin kuin varaan sitä aikaa ja lähden kyselemään sitten niitä taustatietoja häneltä, että miten heillä menee.

Vaikka me ollaankin tämmöisessä vähän niin kuin missä vaaditaan tietyt suoritukset tekemään, niin sitten kuitenkin aina se tilannetaju, että silloin kun se asiakas tarvitsee sitä aikaa ja tukea niin sitten sitä annetaan et sit se ei haittaa, vaikka se puhelu kestää sen tunnin kaikkineen.

Usein yhtenä selvitettävänä asiana on mahdollisuus saada apua läheisiltä. Tällä tavoin sosiaalinen syrjäytyminen nousee esiin. Merkittävimpänä työvälineenä syrjäytymisen tunnistamisen jälkeen haastateltavat kertovat sosiaalitoimeen tehtävän huoli-ilmoituksen. Haastateltavat kertoivat myös tuntevansa vastuuta asiakkaan asian eteenpäin viemisestä: ”ne huoli-ilmoitukset on tosi tärkeä asia ja meidän Kelalaisten velvollisuus tehdä niitä.” Osa haastateltavista nosti esiin

myös Kelan sisällä tarjolla olevat lisätuen palvelut, kuten asiakkuusvastaavapalvelun.

Yhteyskeskuksen puhelinpalvelu saattaa myös olla ainutkertainen tilaisuus tarjota syrjäytyneelle tai syrjäytyvälle henkilölle apua. Vaikka muut yhteiskunnalliset yhteydet olisivatkin poikki, henkilöllä on todennäköisesti jotain Kelan etuuksia, joista hän on yhteydessä. Asiakas harvemmin tuo itse esille tarvitsevansa laajamittaisempaa apua, kuin kysymäänsä etuusneuvontaa. Puhelinpalvelija saattaa tunnistaa asiakkaan tuentarpeen, vaikka asiakas itse ei osaisi tukea pyytää.

Sen kuulee äänestä, että nyt ei ehkä ne omat voimavarat riitä, että jos ei tähän nyt tartu, niin se voi olla, että se asiakas on taas seuraavalla kerralla niin kuin koonnut itsensä ja toista tällaista tilannetta ei tule.

Myös oman työn rajat koettiin tärkeiksi tiedostaa. Vaikeankin asiakastilanteen jälkeen on pakko siirtyä eteenpäin.

Pitää vaan myös tehdä se päätös siitä, että koska sä pystyt asiakasta auttamaan ja koska sitten on vaan ohjattava eteenpäin.

Jos mä niinku tiedostan sen, että et mä oon niinku tehnyt kaiken sen minkä mä pystyn tekemään et mä en pysty tekemään yhtään enempää -
- Että sitten täytyy vaan niinku luottaa siihen, että asiakkaalla on neuvot, miten hänen tulee toimia.

Syrjäytyneen asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa olo saattaa kuitenkin olla vaikeaa, eikä asiakkaalla välttämättä ole halua yhteistyöhön. Kelan työntekijä voidaan myös nähdä syrjäyttävän yhteiskuntajärjestelmän edustajana ja asiakkaan suhtautuminen voi olla jopa vihamielistä.

Riippuu oikeastaan siitä, että mikä sen se asiakkaan oma tahtotila on, että jos se on se semmoinen joku kauhea viha niinku yhteiskuntaa kohtaan - kauhea viha Kelaa, verotoimistoa, TE-toimistoa, sosiaalitoimistoa, tätä kaikkea kohtaan - niin semmoista asiakasta on hirveän vaikea auttaa, koska tuota se on sitten se asenne niin jossakin syvällä.

Vaikka syrjäytyneen asiakkaan ohjaus voi olla haastavaa, tuottaa asiakkaan auttaminen myös onnistumisen kokemuksia: ”et saa sitä asiakkaan asiaa eteenpäin, niin se on niinku ihan parasta.” Haastateltavat kertoivat toivovansa lisätukea

haastavissa elämäntilanteissa olevan asiakkaan ohjaukseen, vaikkakin esihenkilön tarjoama tuki tiedostettiin. Eräs haastateltava huomautti, että täytyy myös itse osata pyytää tarvitsemaansa tukea.

Välillä tää tuntuu niin sosiaalityöltä, että tota... Välillä ehkä siihen kokisin, että ihan tällainen työnohjauskin olisi joskus paikallaan, mutta tuota onhan näistä selvitty, mutta tuota.

7.10 Syrjäytymisen ehkäisy ja syrjäytyneen auttaminen

Palveluasiantuntijat pohtivat sitä, kuinka syrjäytyneitä voi auttaa ja syrjäytymistä ehkäistä. Osa toi esille ajatuksen, että apua on sitä tarjolla eri muodoissa syrjäytyneelle, mikäli hän sitä haluaa. Palveluasiantuntija ei kuitenkaan voi tehdä käytännössä mitään, mikäli asiakas ei itse halua apua. Palveluasiantuntija voi etsiä asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalle tietoa ja yhteystietoja esimerkiksi ruokavavusta. Asiakkaan kuunteleminen ja empatia ovat palveluasiantuntijan menetelmiä auttaa asiakasta palvelutilanteessa.

Silloin on hyvin kädetön, kun näkee sen, että joku työkaveri on tehnyt, vaikka sosiaalitoimeen 5 huoli-ilmoitusta on tehty vaikka viimeisen vuoden aikana ja asiakas on silti, että mulla ei ole mitään kontaktia sosiaalityöhön. Sitten kun kysyy että no mitenkä, kun täällä näkyy, että on tehty ilmoituksia, että meillä ollaan huolissaan sinusta ja haluttaisiin että sosiaalityö tulisi sun kaveriksi niin sitten vihoviimein voi tulla vastaus, että no onhan hälle soitettu, mutta ei hän halua niinku. Ja sitten ollaan täällä taas kädettömiä, että kun me ei voida Kelasta täältä niinku puhelimen päästä, eikä voida kyllä toimistoltakaan, lähteä niinku niitä asioita, sillä tavalla hoitamaan mitä sosiaalityö pystyisi tekeen.

Tavallaan niinku ohjataan palveluiden piiriin ja ja tuota ohjataan työllistymistä edistäviin palveluihin esimerkiksi. Niin se on ehkä se mitä mitä tällainen henkilö tarvitsee; ei ei semmoista niinku pakotusta vaan ehkä semmoista niinku lempeää ohjausta ja tsemppausta ja katsotaan tavallaan hänen sitä kokonaistilannetta.

Vastaajien mielestä asiakaspalvelussa on mahdollista kartoittaa henkilön syrjäytymistä avun tarpeen kartoituksen kautta. Se tarkoittaa sitä, että on syvennyttävä hetkeksi asiakkaan tilanteeseen ja kysyttävä tarkentavia kysymyksiä. Tilanteen kartoitus voi johtaa sosiaalityöntarpeen ilmoituksen tekemiseen. Kelan

asiakkuusvastaava palvelu voi olla myös ratkaisu, joka saattaa auttaa asiakasta. Nuorille, joilla ei ole opiskelu- tai työpaikkaa tai muuten hankaluuksia hoitaa arjen asioista voi tarjota NUOTTI-valmennusta. Moniammatillinen tiimi (Kela, sosiaali-toimi ja TE-palvelut) katsottiin hyödylliseksi monen asiakkaan kohdalla.

Asiakasvastaavapalveluhan on ihan loisto, mutta sitä mietin, että kun se on kuitenkin semmoinen väliaikainen, että olisi niinku hienoa, että jos olisi kuitenkin semmoinen ehkä vähän kevyempi versio siitä...- että voisi olla joku semmoinen palvelumuoto missä asiakkaalla sitten olisi enemmän sitä tukea, vaikka ei olisi juuri se niinku oma palveluasiantuntija.

Vastauksista ilmeni halua auttaa ja tunnistaa syrjäytyneitä asiakkaita. Ymmärrettiin että on tarkoituksenmukaista kannustaa asiakasta itsenäiseen asioiden hoitamiseen pitkällä aikavälillä, että esimerkiksi asiakkuusvastaava palvelu ei voi olla pitkäaikainen ratkaisu. Kuitenkin pohdittiin, että asiakasta ei saisi tiputtaa palveluista pois, jos hän ei pärjää itse. Vastajat toivat esille tarpeen palveluasiantuntijoiden koulutuksella, jotta paremmin voitaisiin tunnistaa ja reagoida asiakkaiden tarpeisiin.

Vahvistettaisiin niinku sitä, että tunnistettaisiin sitä syrjäytymistä, niinku tässä puhelinpalvelussa ja myös sitten se, että uskallettaisiin tehdä niitä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia. Se olisi niin kuin hyvä, että ei olisi niinku kynnys siihen ja että uskallettaisiin niinku ottaa niitä asioita puheeksi siinä asiakkaan kanssa. Ja sitä kautta sitten vahvistaa myös sitä, että että se asiakas, jos kokee olevansa syrjäytynyt tai jos jo onkin syrjäytynyt, niin että kokisi että meiltä sitten Kelasta saa kuitenkin semmoista tukea ja palvelua.

8 Pohdinta

8.1 Johtopäätökset

Palveluasiantuntijat tunnistavat Kelan asiakaskunnassa syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia henkilöitä. Sosiaalietuuksien hakeminen tai heikko taloudellinen tila ei itsessään tarkoita, että yksilö olisi syrjäytynyt (Rasi 2016, 15). Työpaikan puuttuminen saattaa kuitenkin rajoittaa yksilön taloudellisten

mahdollisuuksien lisäksi myös hänen sosiaalisia kontaktejaan, sillä työyhteisö puuttuu. Työelämän ulkopuoliset raportoivat merkittävästi enemmän yksinäisyyttä, kuin väestö yleisesti (Leemann ym. 2018, 41, 47, 49–50). Haastateltavat nostivatkin esiin yksinäisyyden erittäin merkittävänä syrjäytymisen hälytysmerkkinä. Toisaalta taas haastateltaville heräsi paljon vähemmän huolta asiakkaista, jotka kertoivat läheisten tukea olevan saatavilla, vaikka tilanne olisi muutoin heikko.

Palveluasiantuntijat toimivat palveluprosessin mukaisesti ja kartoittavat tarvittaessa asiakkaan kokonaistilannetta. Kartoituksesta ilmenee asiakkaan palvelutarve. Palveluasiantuntijat ohjaavat asiakasta palvelutarpeen mukaisesti ja tarvittaessa tekevät sosiaalityöntarpeen ilmoituksen kunnan sosiaalitoimeen. Syrjäytyminen tai sen riski ilmenee palveluprosessin mukaisessa asiakaspalvelussa. (Kela 2020c.) Asiakkaan motivointiin olisi hyvä kiinnittää huomiota asiakaspalvelussa. Jos asiakas koetaan flegmaattiseksi ja turhautuneeksi voisi motivointi auttaa asiakkaan asiaa etenemään.

Kelan puhelinpalvelua voisi ajatella eräänlaisena matalankynnyksen palveluna, jossa ensimmäinen kartoitus tehdään ja ohjataan asiakasta sen perusteella syvällisempään kartoitukseen sosiaalitoimeen. Asiakkaan elämäntilannetta kartoittaessa käydään läpi asuminen ja talous sekä perhetilanne. Tällä kartoituksella saadaan melko lyhyelläkin keskustelulla selvillä paljon asiakkaan tilanteesta. Palveluasiantuntijoiden vastaukset olivat linjassa palveluprosessissa olevaan asiakkaan elämäntilanne kartoitukseen. Vastauksissa huoli ilmenee asunnottomuudesta tai heikosta taloudellisesta tilanteesta.

Kelan työntekijöillä, kuten muillakin sosiaalipalveluiden työntekijöillä, on velvollisuus kohdella vaikeassa elämäntilanteessa olevaa henkilö kunnioittavasti. Asiakkaan osallisuuden kokemukselle on kriittistä, että häneen suhtaudutaan palvelutilanteessa yhdenvertaisena yksilönä. (Davis & Wainwright 2005, 260.) Tutkimukseemme osallistujat suhtautuivat empaattisesti asiakkaiden ongelmiin, kuten vaikeuksiin hakemusten tai niiden liitteiden toimittamisessa. Asiakkaan syyllistäminen esimerkiksi hakemuksen myöhään jättämisestä tai puutteellisten liitteiden

toimittamisesta ei edistäisi asiakkaan asiaa. Haastateltavat pyrkivät tukemaan asiakkaan omaa toimijuutta neuvomalla, mitä asiakkaan tulisi tehdä.

Tarvittaessa haastateltavat käyttivät paljonkin aikaa asiakkaan tilanteen selvittämiseen ja jatkosuunnitelman tekemiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Haastatteluista kuuli selvästi, että palveluasiantuntijoiden tahtotila oli auttaa asiakasta parhaan kykynsä mukaan omien tietojen ja työroolin sallimissa rajoissa. Tesarczykin (2019) opinnäytetyöhön yhtenevää oli palveluasiantuntijoiden halu tukea asiakasta. Tesarczykin selvityksessä haastateltavat kokivat sosiaalityöntarpeen arvioimisen haastavaksi. Tässä selvityksessä näin ei ollut vaan kokemus siitä, että tuen tarpeita tunnistetaan, välittyi haastateltavien vastauksesta. Tähän voi vaikuttaa se, että palveluasiantuntijoiden tieto sosiaalityöntarpeen ilmoituksen tekemisestä on lisääntynyt Kelassa. Tesarczyk selvityksessä ilmeni köyhyyden tai vähävaraisuuden passivoiva vaikutus ja ylisukupolvisuus. Myös tässä selvityksessä vastauksissa nousi esille asiakkaiden flegmaattisuus ja turhautuminen, kun asiat ovat olleen haastavaa kauan. Passivoiva vaikutus siis nousi esille myös tässä selvityksessä. (Tesarczy 2019, 62–73.)

Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelijat ovat tärkeässä roolissa tarjotessaan henkilökohtaista palvelua digipalveluiden rinnalle. Digisyrjäytyminen ilmenee puhelinasiakas-palvelussa vaikeuksina operoida OmaKelan verkkopalvelua tai saada tarvittavia liitteitä muista verkkopalveluista. Haastateltavat panivat merkille myös asiakkaiden oman asenteen vaikutuksen, sillä monilla ongelmat asioiden hoitamisessa jatkuvat, vaikka ohjausta ja tilaisuuksia toimintojen opetteluun on ollut tarjolla. Digisyrjäytymistä aiheuttavista tekijöistä ainakin ohjeiden epäselvyyteen ja käyttäjän riittämättömiin digitaitoihin voidaan kuitenkin puuttua saavutettavalla puhelinasiakaspalvelulla (Hyppönen & Ilmarinen 2018, 279–280). Valtiontalouden tarkastusviraston raportissa on huomioitu digipalvelujen hyödyllisyys mutta myös korostettu, että tarve kasvotusten tapahtuvalle palveluohjauksella ja palvelutarpeen arvioimiselle on edelleen olemassa eivätkä sähköiset palvelut korvaa niitä kokonaan. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2020, 7–8.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ollut selvittää palveluasiantuntijoiden ajatuksia syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Haastatteluista nousi kuitenkin ajatuksia myös

tästä ja siitä että mistä syrjäytyminen johtuu. Vaikuttaa siltä, että palveluasiantuntijat pohtivat näitä seikkoja työssään. Vastauksista ilmeni myös, että he pyrkivät ottamaan omassa työssään huomioon mahdollisesti syrjäytyneen asiakkaan tarpeet ja auttamaan häntä mahdollisuuksiensa mukaan.

8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Yksi tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on kerätyn aineiston riittävyys. Saturatio tarkoittaa, ettei aineistosta nouse enää uusia asioita ja jo aiemmin esiin nousseet asiat toistuvat. Saturatio kertoo, että kaikki kyseisellä menetelmällä kyseisessä kontekstissa saatavissa oleva tieto on kerätty. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99–101.) Selvityksen saturatio arvioitiin hyväksi, sillä viimeisen haastattelun teemoittelussa ei noussut enää esiin uusia teemoja tai uusia aihepiirejä teemojen alle. Toisaalta kaikki aihealueet mainittiin ainakin kahdessa haastattelussa ja useimmat teemoista mainittiin kaikissa haastatteluissa.

Eettisen tutkimuksen keskiössä on tutkimukseen osallistujien oikeuksien varjeleminen. Tutkimuksesta ei saa aiheutua vahinkoa osallistujalle. Osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja osallistujalle tulee selventää tutkimuksen tarkoitus ja menetelmät sekä niihin liittyvät riskit. Tutkimuksessa kerätty tieto on pidettävä luottamuksellisena ja tulokset tulee esittää tavalla, josta ei pysty tunnistamaan tutkimukseen osallistujaa. Myös tulosten käyttötarkoituksesta tulee informoida tutkimukseen osallistujia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 154–156.) Selvityksessä kerrotaan käyttötarkoituksesta ja suoritustavasta sekä haastatteluiden kutsukirjeessä, että haastatteluiden aluksi. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastattelukutsun saaneet palveluasiantuntijat täyttivät kirjallisen suostumuslomakkeen ja lähettivät sen haastattelijalle ennen haastatteluja. Haastattelusta kieltäytymisestä ei seurannut minkäänlaisia sanktioita. Haastateltavien henkilöllisyys on pidetty salassa. Edes toinen selvityksen tekijöistä ei tiedä toisen tekemien haastatteluiden osallistujien nimiä. Myös haastattelutulokset esitettiin ilman viittauksia yksittäisiin haastateltaviin vahvistaaksemme haastateltavien identiteetin suoja.

Eriyisesti haastateltavien valintaa pohdittiin eettisestä näkökulmasta. Menetelmällisesti mietittiin valitako haastateltavat satunnaisotannalla vai etsiäkö vapaaehtoisia oma-aloitteisella ilmoittautumisella. Menetelmävalinnassa päädyttiin satunnaisotantaan, koska sillä tavoin tavoitettiin todennäköisemmin rivityöntekijöiden ajatuksia. Satunnaisotannalla valitut haastateltavat eivät kuitenkaan välttämättä kokisi osallistumista täysin vapaaehtoiseksi. Osallistumisen vapaaehtoisuutta pyrittiin viestimään mahdollisimman selkeästi, mutta on mahdollista, että osallistuminen käsitettäisiin silti työhön liittyväksi velvoitteeksi. Kutsukirjeessä ilmaistiin haastatteluihin osallistumisen olevan vapaaehtoista ja itse osallistuminen vaati vielä arvotulta palveluasiantuntijalta yhteydenottoa selvityksen tekijään, eli passiivinen hyväksyntä ei riittänyt. Yksi haastatteluihin arvotuista ei ilmoittautunut osallistumaan, minkä tulkittiin merkiksi siitä, että vapaaehtoisuus välittyi kutsukirjeestä.

Eettisyyden lisäksi tutkimuksen laatua määrittää sen luotettavuus. Luotettavuutta voidaan arvioida reliabiliteetin ja validiteetin perusteella. Reliabiliteetti tarkoittaa, että samat tulokset saataisiin, jos tutkimus toistettaisiin. Reliabiliteetti ei kuitenkaan huomioi tutkimustilanteen ainutlaatuisuutta subjektiivisena kokemuksena. Validiteetti puolestaan tarkoittaa, että tutkimus vastaa niihin kysymyksiin, joihin sen oli tarkoitus vastata. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185–187.) Validiteetti soveltuu tämän selvityksen luotettavuuden arviointiin. Tutkimuskysymyksenä oli ensinnäkin selvittää, mitä puhelinasiakaspalvelua tekevät palveluasiantuntijat ajattelevat syrjäytymisestä. Toisena selvitettävänä asiana oli, miten syrjäytyminen ilmenee Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa. Näihin kysymyksiin saatiin vastaukset.

Validiteetin lisäksi myös muut seikat voivat vaikuttaa luotettavuuteen. Etenkin haastattelututkimuksessa on tärkeää, että haastattelijat ja haastateltavat ymmärtävät käytetyt käsitteet samalla tavalla (Hirsjärvi & Hurme 2008, 187). Selvityksessä pyrittiin vahvistamaan terminologista yhteisymmärrystä käyttämällä asiantuntijahaastatteluita pohjana haastattelukysymyksille. Asiantuntijahaastatteluiden ansioista osattiin kysyä syrjäytymisestä samoin aihepiirein, kuin palveluasiantuntijat tuovat syrjäytymistä esiin kysyessään asiantuntijoilta neuvoa asiakkaan ohjauksessa. Myös tutkimuksen aikajana voi vaikuttaa sen luotettavuuteen.

Litterointi tulisi tehdä mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185). Tässä selvityksessä ensimmäinen litterointi tehtiin pian kunkin haastattelun jälkeen, mutta toisen tarkistuslitteroinnin aikaväli ensimmäisestä vaihteli eri haastatteluiden kesken. Kuitenkin arvioitiin paremmaksi ratkaisuksi tehdä tarkistuskuuntelut huolella pidemmällä aikajanelalla, kuin mahdollisesti vähemmän tarkkaavaisesti kiireessä.

Luotettavuutta pohdittiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa. Aluksi selkeänä ajatuksena oli kohdentaa kysely perustoimeentulotuen asiakkaille tai palveluneuvojille, jotka vastaavat perustoimeentulotukeen liittyviin puheluihin. Omaa jaatetta kyseenalaistettiin ja pohdittiin miksi perustoimeentulotuki ainoastaan? Kyselyä päätettiin laajentaa kaikille Kelan yhteyskeskuksen palveluneuvojille satunnaisotannalla. Pohdittiin että selvitystä johdatellaan liikaa olettamuksella, että syrjäytymisriskissä tai jo syrjäytyneet asiakkaat ovat nimenomaan perustoimeentulotuen asiakkaita.

Etähaastatteluissa mahdollisuus tulkita haastateltavan eleitä ja ilmeitä tarkoituserien selvittämiseksi on heikompaa kuin kasvotusten toteutettavissa haastatteluissa. Huomioon on myös otettava haastateltavan tilanne, esimerkiksi se onko hän haastattelun aikana yksin rauhallisessa tilassa vai avokonttorissa. Haastattelun ajankohtaa tulisi pohtia. Palveluasiantuntijat osallistuivat haastatteluun kesken työpäivän suoraan palvelutilanteista. Palvelutilanteessa asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa syntynyt tunnelataus voi olla joskus huomattava. Tämä on voinut osittain välittyä haastatteluihin ja vaikuttaa niiden ilmapiiriin.

Luotettavuuteen liittyen pohdittiin sitä olisiko ryhmähaastattelu vai yksilöhaastattelua luotettavampi tiedonkeruu menetelmä työhön. Ryhmähaastattelun etuna on keskustelun tuoma näkökulmien vaihto ja siten myös mahdollisesti vastausten saanti laajemmasta näkökulmasta kuin yksilöhaastattelussa. Yksilöhaastattelussa taas jäisi pois mahdollinen ryhmän paine vaikuttamasta tuloksiin. Toki ryhmähaastattelussa myös toisten ajatukset saattavat rohkaista kertomaan omiakin näkemyksiään. Ryhmähaastattelussa on myös se riski, että ryhmässä ollaan helpommin samaa mieltä eivätkä yksilöiden mielipiteet välttämättä erotu.

Yksilöhaastattelussa voisi myös saada syvempää näkökulmaa yhden henkilön ajatuksista sillä haastattelu tilanne olisi rauhallisempi ja mahdollisesti kiireettömämpi.

Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on olla emansipatorinen eli tuottaa vastavuoroisesti ymmärrystä haastateltavalle ja vaikuttaa myönteisesti heidän käsityksiinsä ja ajatteluunsa (Vilkkä 2015, 125). Tätä seikkaa pohdittiin toimeksiantajan kanssa. Heille erityisen tärkeää on, että haastateltaville palveluasiantuntijoille ei muodostu haastattelun perusteella kuvaa, että he olisivat osaamattomia. Tällä hetkellä palveluasiantuntijoilta ei odoteta työssään syrjäytymisen ehkäisyyn tai syrjäytyneen henkilön tukemiseen tai tunnistamiseen liittyvää osaamista. Haastatteluiden aikana kullekin haastateltavalle kerrottiin, ettei ole oikeita tai vääriä vastauksia ja nimenomaan hänen ajatuksistaan ollaan kiinnostuneita.

8.3 Ammatillinen kasvu opinnäytetyön prosessissa

Kelan Yhteyskeskuksen puhelinpalvelussa tapahtuva asiakaskohtaaminen on monisyinen kokonaisuus, jonka tutkimista voi lähestyä monin tavoin. Menetelmävalinta oli olettamaamme vaativampi prosessi. Menetelmällisten vaihtoehtojen puntarointi vei sekä aikaa että mentaalisia resursseja huomattavissa määrin. Ajoittain opinnäytetyön vaatimusten, toimeksiantajan toiveiden ja omien oppimistavoitteiden välisten kompromissien löytäminen oli haastavaa. Alun perin oltiin ensisijaisesti kiinnostuneita tekemään määrällisen kyselytutkimuksen, mutta pitkällisten keskusteluiden jälkeen oli pakko myöntää, että laadullinen haastattelu-tutkimus vastasi paremmin tutkimuksen tavoitteisiin. Omien ennakoajatusten syrjään laittaminen ja suunnittelun alusta aloittaminen kasvatti meitä sekä ammattilaisina ja ihmisinä. Työelämässä tulee varmasti tulevaisuudessakin vastaan tilanteita, joissa työn realiteetit vaativat eri lähestymiskulmaa, kuin mikä itsellä on ensimmäisenä mielessä tai muutoin suosikkina.

Huolellisesti tehdyn suunnitelman ansiosta itse tiedonhankinta sujui mutkattomasti. Haastateltavien rekrytoinnin tehtiin laadullisen tutkimuksen yleisistä toimintatavoista poiketen. Tästä kuitenkin koitui se lisähyöty, että saatiin tilaisuuden

harjoittaa perustelutaitojamme. Tutkimustyössä on mahdollista tehdä tavallisesta poikkeavia ratkaisuja, kunhan niille on vankat perustelut. Itse haastattelutilanteet tarjosivat mahdollisuuden toimia näkyvästi tutkijan roolissa oman kouluuyhteisön ulkopuolisten henkilöiden kanssa. Haastattelujen sujuminen loi itsevarmuutta siihen, että olemme hyvin lähiaikoina korkeakoulutettuja ammattilaisia.

Opinnäytetyöprosessin yhdistäminen omaan työhön ja sen eteenpäin vieminen työnohessa ovat opettaneet suunnittelun tärkeyttä. Erityisesti ajankäytön suunnittelussa on ollut myös tässä väljän aikataulun työssä pohtimista. Oppimiskokemuksena suunnittelun tärkeys ja ennakointi korostuvat.

8.4 Opinnäytetyön hyödynnettävyys

Asiantuntijahaastatteluiden tekeminen varsinaisten haastattelujen pohjustukseksi auttoi varmistamaan, että selvitys tuottaa uutta ja siten hyödyllistä tietoa. Yhteyskeskuksessa tarkoituksena on hyödyntää selvitystä syrjäytymiseen liittyvän osaamisen kehittämisessä, mahdollisesti esimerkiksi syrjäytymisen tunnistamisen koulutusten taustatietona. Uskomme, että selvityksestä voi lopulta olla merkittävää hyötyä syrjäytyneille tai syrjäytymisriskissä oleville Kelan Yhteyskeskuksen asiakkaille.

Digisyrjäytyminen nousi selvityksen aikana esiin, mitä emme olleet osanneet odottaa. Selvityksen mukaan digisyrjäytymisellä on rooli Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa, mutta ongelman laajuudesta ei tässä selvityksessä saatu tietoa. Digisyrjäytymisen vaikutukset Kelan asiakkaiden palvelutarpeisiin vaativat jatkotutkimusta.

Lähteet

- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. 2017. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. <https://www.elibslibrary.com/reader/9789517686112>. 18.3.2021.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Davis, A. & Wainwright, S. 2005. Combating Poverty and Social Exclusion: Implications for Social Work Education. *Social Work Education* (24) 3, 259–273.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ccaa7153-8a58-4292-8560-ee1225bc4c4d%40sessionmgr4007>. 23.8.2020.
- Harkko, J., Lehtikoinen, T., Lehto, S. & Ala-Kauhaluoma, M. 2016. Onko osa nuorista vaarassa syrjäytyä pysyvästi? Nuorten syrjäytymisriskit ja aikuisuuteen siirtymistä tukeva palvelujärjestelmä. Sosiaali- ja terveys-turvan tutkimuksia. Helsinki: Kela.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hyppönen, H., & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. 279–290.
- Hänninen, J. 2020. Digitalisen eriarvoisuuden torjumisen näkökulma osana Kelan palveluasiantuntijoiden työtä. Itä-Suomen Yliopisto. Pro-Gradu tutkielma. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22750/urn_nbn_fi_uef-20200599.pdf
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karimaa, E. 2001. Osaaminen on malleissa, kunnan järjestelmien ja prosessien mallit. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Kela. 2020b. Kelan strategia. https://www.kela.fi/documents/10180/26570333/Kela_Strategia_2019.pdf/7cd722f0-bf27-4cad-a13c-caf8231cd0d3. 13.1.2021.
- Kela. 2020a. Sinetti Intra. 13.11.2020.
- Kela. 2020c. Sinetti Intra. 6.12.2020.
- Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Leemann, L., Isola, A-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2018. Työ-elämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi: Kyselytutkimuksen tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print.

- https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 3.10.2020.
- Moisio, P. & Rämö, T. 2007. Koettu yksinäisyys demografisten ja sosioekonomisten taustatekijöiden mukaan Suomessa vuosina 1994 ja 2006. *Yhteiskuntapolitiikka* (72) 4, 392–401.
- Nikkinen, A-K. 2020. Syrjäytymisvaarassa olevan nuoren toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan ylempi AMK tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/342786/Nikkinen_Anna-Kaisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y. 28.10.2021.
- Rasi, E. 2016. Marginaalista marginaaliin? Taloudellisen syrjäytymisen vaikutus poliittiseen kiinnittymiseen. Tampereen yliopisto. Poliittikan tutkimuksen tutkinto-ohjelma. Pro gradu -tutkielma. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99096/GRADU-1464360150.pdf?sequence=1>. 20.10.2021
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen: Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Saari, J. & Behm, M. 2017. Aktivoitu yhteiskunta – Viimesijainen sosiaaliturva 2000-luvun yhteiskuntapolitiikassa. Teoksessa Saari, J. (toim.) *Sosiaalirippuvuus: Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa?* Tampere: Juvenes Print.
- Sahiluoto, T. 2018. Kokemuksia osallisuudesta: Kelassa asiointien erityistä tukea tarvinneiden asiakkaiden haastattelututkimus. Turun yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Lisensiaattitutkimus. https://www.utu.fi/sites/default/files/public%3A/media/file/Tuula_Sahiluoto.pdf. 8.12.2020.
- Sandberg, O. 2015. Hallittu syrjäytyminen - Miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96542/978-951-449677-6.pdf?sequence=1>. 19.10.2021.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Tezarczyk, E. 2019. Lapsiperheköyhyys Kelan perustoimeentulotuen asiakastyössä -työntekijöiden näkemyksiä kohtaamisista palvelun arjessa. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/186497/tezarczyk_essi.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) *Ikkuinoita tutkimusmetodeihin 1 Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2020. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle, toimeenpanon vaikutusten arvioinnin merkitys lainvalmistelussa. <https://www.vtv.fi/app/uploads/2020/01/VTV-Tarkastus-1-2020-Perustoimeentulotuen-siirto-Kelalle-Toimeenpanon-vaikutusten-arvioinnin-merkitys-lainvalmistelussa-1.pdf>. 7.11.2020.
- Valtiovarainministeriö. 2019. Digitaalinen Suomi yhdenvertainen kaikille –digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 8.10.2021
- Vilka, H. 2015. Tutki ja Kehitä. Juva: PS-kustannus.

Asiantuntijahaastattelun saatekirje ja kysymykset

Sosiaalialan työryhmälle kyselyn mukana lähtevä saate kirje:

Olemme sosionomiopiskelijoita Karelia ammattikorkeakoulussa ja teemme opin-
näytetyötä Yhteyskeskukselle. Tarkoituksenamme on selvittää palveluasiantunti-
joiden tämänhetkistä suhtautumista syrjäytymiseen ilmiönä. Lisäksi keräämme
tietoa ilmiön näyttäytymisestä palveluasiantuntijoiden arkityössä. Tämän kyselyn
tarkoituksena on taustoittaa tulevaa palveluasiantuntijoiden haastattelua asian-
tuntijatedolla. Käytämme vastauksia taustatietona eikä lopullisessa raportissa
mainita vastaajien nimiä.

Pyytäisimme teitä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin ja toivoisimme että lähet-
täisitte vastaukset vastaamalla tähän sähköpostiin 28.2.2021 mennessä.

Sosiaalialan työryhmältä kysyttävät kysymykset:

1. Tunnistatteko, näyttäytyykö syrjäytyminen ilmiönä palveluasiantuntijoiden
kysymyksissä? Jos niin miten?
2. Millaisilla termeillä tai käsitteillä palveluasiantuntijat kuvaavat syrjäytymi-
seen liittyviä pulmia?
3. Minkälaisia omia käsityksiään syrjäytymisestä palveluasiantuntijat ovat il-
maisseet?

Päivitetyt kysymykset asiantuntijahaastatteluihin:

1. Miten syrjäytyminen ilmenee asiakastapauksissa, joissa palveluasiantuntijat
kysyvät neuvoa?
2. Minkälaisia omia ajatuksiaan syrjäytymisestä palveluasiantuntijat ovat ilmais-
seet?
3. Millaisilla termeillä palveluasiantuntijat kuvaavat syrjäytymiseen liittyviä pul-
mia?

Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- Minkä etuuksien puheluihin vastaat?
- Mikä on koulutustaustasi?

Omat ajatukset syrjäytymisestä

- Tee miellekartta sanasta ”syrjäytyminen”
- Kertoisitko miellekartastasi?
- Mitä syrjäytyminen sinun mielestäsi on?
- Mitä syrjäytynyt henkilö tarvitsee?
- Mikä aiheuttaa syrjäytymistä?
- Millaista syrjäytyminen on eri elämänvaiheissa?

Syrjäytymisen näyttäytyminen puhelinasiakaspalvelussa

- Miten seuraavat seikat näyttäytyvät sinulle puhelinasiakaspalvelussa:
 - o opiskelu- tai työpaikan puuttuminen
 - o tukiverkoston puuttuminen
 - o asunnottomuus
 - o vaikeuksia asioiden hoidossa
 - o Kelan etuuksien puuttuminen
- Miten pyrit auttamaan asiakasta pitkäaikaisessa ongelmatilanteessa verrattuna akuuttiin olosuhdemuutokseen?

Haastateltavan esihenkilön saatekirje

Hyvä palvelupäällikkö,

Teemme sosionomiopintojemme opinnäytetyöhön haastattelututkimusta syrjäytymisen ilmenemisestä Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa. Yhteyskeskus on opinnäytetyön toimeksiantaja ja Yhteyskeskuksessa ohjaajanamme toimii Pia Härkönen. Arvomme haastatteluihin kutsuttavat palveluasiantuntijat. Sinun tiimistäsi mukaan on arvottu sukunimen mukaan aakkosjärjestykseen järjestetyistä tiimiläisistä NUMERO. henkilö. Mikäli tiimissä on vähemmän jäseniä kuin NUMERO, pyydämme lukemaan listaa toisen kierroksen, kunnes arvottu järjestysnumero saavutetaan. Mikäli arvottu henkilö on vuosiloman sijainen valitse listalta seuraava henkilö. Pyydämme välittämään oheisen saatekirjeen ja haastattelun suostumuslomakkeen arvotulle tiimiläiselle. Pia Härkösen kanssa on sovittu, että haastatteluun osallistuminen lasketaan työajaksi.

Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä Sirpa Riikoseen [sähköpostiosoite] tai Miia-Liisa Termoseen [sähköpostiosoite].

Ystävällisin terveisin,
Sirpa Riikonen ja Miia-Liisa Termonen
Sosionomiopiskelijat, Karelia-ammattikorkeakoulu

Haastattelu saatekirje

Hyvä palveluasiantuntija,

Sinut on arvottu osallistumaan sosionomiopintojen opinnäytetyönä teemmääme tutkimukseen syrjäytymisen ilmenemisestä Yhteyskeskuksen puhelinpalvelussa. Tutkimus toteutetaan puhelinpalvelua tekevien palveluasiantuntijoiden haastatteluina Skypessä. Osallistuminen on vapaaehtoista, mutta olemme hyvin kiitollisia, jos suostut haastateltavaksi. Olemme kiinnostuneita sinun ajatuksistasi syrjäytymisestä. Lisäksi olemme kiinnostuneita asiakaspalvelussa tapahtuneista kohtaamisista syrjäytyneiden tai syrjäytymisriskissä olevien asiakkaiden kanssa.

Haastateltavilta ei vaadita mitään erityistä tietämystä syrjäytymisestä. Haastattelun yhdessä osassa haastateltava tekee miellekartan (mindmap). Miellekartassa kirjoitat omia mielle yhtymiäsi keskellä olevan sanan ympärille. Miellekartan voit tehdä oman valintasi mukaan joko Skypen kirjoituspohjalle tai paperille. Varaathan kynän ja paperia valmiiksi, jos valitset sen.

Pyydämme että otat mahdollisimman pian yhteyttä Sirpa Riikoseen [sähköpostiosoite] / Miia-Liisa Termoseen [sähköpostiosoite] haastatteluajan sopimiseksi, mikäli suostut osallistumaan. Haastattelut kestävät noin tunnin, mikä lasketaan työajaksi. Liitteenä on haastatteluihin osallistumisen suostumuslomake, jonka pyydämme sinua allekirjoittamaan ja toimittamaan sähköpostilla Sirpa Riikoselle /Miia-Liisa Termoselle.

Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä Sirpa Riikoseen [sähköpostiosoite] tai Miia-Liisa Termoseen [sähköpostiosoite].

Kiitos ajastasi!

Ystävällisin terveisin,
Sirpa Riikonen ja Miia-Liisa Termonen
Sosionomiopiskelijat, Karelia-ammattikorkeakoulu

Haastattelun suostumuslomake

Suostun haastateltavaksi sosionomi (AMK) -tutkinnon opiskelijoiden Sirpa Riikonen ja Miia-Liisa Termonen opinnäytetyön haastattelututkimukseen. Haastattelun aiheena on syrjäytymisen näyttäytyminen Kelan Yhteyskeskuksen puhelinasiakaspalvelussa ja palveluasiantuntijoiden näkemykset syrjäytymisestä. Tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää syrjäytymisen tunnistamiseen ja syrjäytymiseen vastaamiseen liittyvien Yhteyskeskuksen koulutusten pohjatietona. Haastattelu nauhoitetaan. Haastattelu on luottamuksellinen, eikä yksittäisen haastateltavan tietoja tule näkyviin tutkimustuloksissa.

Annan suostumukseni haastattelun nauhoittamiseen ja käyttöön opinnäytetyön aineistona.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys
